



Time kommune

Brukarundersøking landbruk 2022



1. Gjennomføring

Respondentane til undersøkinga vart valt ut på grunnlag av at:

- personen/firmaet har blitt registrert med ei landbruksrelatert sak i kommunen sitt saksbehandlingssystem i perioden juli 2020 – juli 2022
- landbruksforetaket har søkt om produksjonstilskott

Undersøkinga vart sendt til 335 kontaktar i oktober. Av desse har 106 svara, som gjev ein svarprosent på 32%.

I 2022 er det 237 landbruksforetak som søker om produksjonstilskot. Desse er landbrukskontoret si primære brukargruppe, og utgjer 71% av kontaktane som fekk tilsendt undersøkinga. Det betyr at undersøkinga er sendt til 98 respondentar utanom den primære brukargruppa.

Til samanlikning vart undersøkinga i 2015 sendt til 246 landbruksforetak, som alle var søkerar av produksjonstilskot. Den gong svara 152 (62%) respondentar på undersøkinga.

Undersøkinga i 2022 hadde i stor grad dei same spørsmåla og problemstillingane som undersøkinga i 2015. Det er endra noko på spørsmålsstillinga og tekstformuleringane, og det er supplert med enkelte nye spørsmål. Undersøkingane for dei to åra kan difor i rimeleg stor grad samanliknast. For direkte samanliknbare spørsmål er informasjon frå undersøkinga i 2015 presentert for å sjå utvikling.

Undersøkinga i 2022 vart gjennomført ved at respondentane skulle klikke seg inn på nettside, og svare på spørsmåla. Av dei 335 kontaktane som undersøkinga vart sendt til, vart 291 kontakta pr. epost og 46 stk. via elektronisk brevutsending «svarut».

Det var ikkje nytta unik brukarpålogging, for å senke terskelen for å svare på undersøkinga. Det var difor mogleg for same respondent å klikke inn og svare fleire gonger. Dei verbale svara kan tyde på at nokre har gjort akkurat dette, då ordval og tekstformuleringar er veldig like i nokre få av svara.

Undersøkinga vart sendt ut med knapt 14 dagars svarfrist. Det vart sendt påminning om å svare på undersøkinga til dei kontaktane som me hadde enkel tilgang til å sende sms til, dvs. 211 stk. Dette er i hovudsak søkerar om produksjonstilskot.

2. Personalsituasjon ved avdelinga i perioden

I den aktuelle tidsperioden som brukarundersøkinga fokuserar på, var det utfordringar med arbeidskapasiteten ved avdelinga. Det er 3,0 årsverk tilsett ved avdelinga, eit årsverk kvar for jordbrukssjef og to fagkonsulentar.

På grunn av sjukemelding og seinare pensjonering, var jordbrukssjefstillinga ubemanna i perioden mars 2021 - mai 2022. For å bøte på denne situasjonen, vart det etter kvart leigd inn noko arbeidshjelp frå Hå kommune til denne stillingsfunksjonen. I tillegg la dei to fagkonsulentane ned stor arbeidsinnsats for å halde nede saksmengda i denne perioden. Likevel er det ikkje til å kome frå at avdelinga mangla om lag 1 årsverk i arbeidskapasitet i denne perioden. Det er naturleg at dette har påverka servicenivået til brukarane.

3. Resultat frå undersøkinga

1. Har du i løpet av dei to siste åra søkt kommunen om noko av dette?

(fleire svar er mogleg)

Alternativ	2022		2015
	%	Tal svar	%
Produksjonstilskott	90 %	93	99 %
Regionalt miljøprogram (RMP)	54 %	56	45 %
Deling etter jordlova	5 %	5	3 %
Omdisponering av areal	6 %	6	5 %
Nydyrking	27 %	28	13 %
Vegbygging (jord- og skogbruksvegar)	10 %	10	7 %
Konsesjon	5 %	5	3 %
Deling i LNF-område etter Plan- og bygningslova	6 %	6	
Godkjenning av jaktvald	8 %	8	
103 stk svara, 3 stk svara ikkje			

- I dette spørsmålet er det opna for å krysse for fleire svarmoglegheiter i 2022 i forhold til sist gong. Det treng ikkje vera særleg forskjell her, det vart bare ikkje spurt om dette i 2015.
- Ikkje alle respondentane har søkt om produksjonstilskott, til forskjell frå 2015. Det indikerer at ca 10% av respondentane er utanom den primære brukargruppa til landbruksavdelinga.

2. Alder på respondent

Alternativ	2022		2015
	%	Tal svar	%
Under 30	5 %	5	2 %
30-49	43 %	44	51 %
50-69	45 %	46	41 %
over 70	7 %	7	6 %
102 stk svara, 3 stk svara ikkje			

3. Respondent si inntekt frå gardsdrifta (jord-, skogbruk og evt. leigekøyring) av samla inntekt

Alternativ	2022		2015
	%	Tal svar	%
Ikkje relevant	14 %	14	
Under 50 %	23 %	23	35 %
Mellom 50 - 99 %	26 %	26	35 %
100 %	36 %	36	30 %
99 stk svara, 7 stk svara ikkje			

Blant dei som har svara på spørsmålet, har den relative delen som har bare inntekt frå gardsdrifta auka frå 2015 til 2022 undersøkinga.

4. Kor fornøgd er du totalt sett med saksbehandlinga av landbrukssaker i Time kommune?

1 (svært misfornøgd) til 6 (svært fornøgd)

	1	2	3	4	5	6	Veit ikkje	2022 Snitt	2015 snitt
	6 %	9%	17 %	20 %	29 %	13 %	6 %	4,0	4,0
90 stk svara, 16 stk svara ikkje									

- Dette var oppsummeringss spørsmålet til slutt i undersøkinga
- I sum har 62% gitt tilbakemelding 4-6 på spørsmålet, som totalt sett er rimeleg bra
- Dei som var direkte misfornøgde utgjør 15% av dei som svara

5. I kor stor grad tykkjer du at dei tilsette ved avdelinga

1 (svært liten grad) til 6 (svært stor grad)

	1	2	3	4	5	6	Veit ikkje	2022 snitt	2015 Snitt
a. Behandlar deg høfleg og med respekt?	1 %	2 %	6 %	17 %	34 %	34 %	5 %	5,0	4,5
b. Tek deg på alvor?	5 %	2 %	10 %	15 %	32 %	29 %	6 %	4,7	4,5
c. Har relevant fagkunnskap? (kunnskap om tilskotsordningar, aktuelt lovverk m.m. som landbrukskontoret forvaltar - ikkje agronomisk eller produksjonsfagleg rådgjeving)	4 %	3 %	9 %	21 %	35 %	19 %	8 %	4,5	
d. Gjev informasjon som er lett forståeleg?	3 %	6 %	9 %	22 %	33 %	21 %	5 %	4,5	3,9
e. Gjev relevant rettleiing? (om søknader, tilskotsordningar, lovverk m.m.)	2 %	6 %	11 %	11 %	36 %	24 %	9 %	4,6	4,0
99 stk svara, 7 stk ikkje svara									

- Gjennomgåande er det høg snittskår på desse spørsmåla. Vidare har ein låg andel av respondentane svara 1-2 på spørsmåla. Dette tyder på at dei tilsette har utført eit godt arbeid på ein god måte.
- Det er høgare snitt i 2022 enn i 2015 for direkte samanliknbare spørsmål.

6. Kor fornøgd er du med:

1 (svært misfornøgd) til 6 (svært fornøgd)

	1	2	3	4	5	6	Veit ikkje	2022 snitt	2015 snitt
a. Informasjonen om faglege og lovpålagte vurderingskriterier i saksbehandlinga?	3 %	6 %	13 %	25 %	28 %	11 %	14 %	4,2	
b. Kor tydeleg og forståeleg språket er i saksbehandlinga?	3 %	8 %	7 %	29 %	27 %	14 %	11 %	4,2	3,9
c. Kommunen si saksbehandlingstid?	15 %	18 %	14 %	17 %	20 %	6 %	11 %	3,3	3,8
d. Informasjon om klagerett og klagefristar?	1 %	9 %	16 %	18 %	32 %	8 %	16 %	4,1	4,1
e. Informasjon om saksgangen som gjeld dine saker?	7 %	11 %	15 %	22 %	19 %	7 %	19 %	3,7	3,9
f. I kor stor grad stolar du på at vert utført ei objektiv saksbehandling slik at dine rettar som brukar vert teke i vare?	7 %	11 %	15 %	17 %	21 %	11 %	18 %	3,8	
96 stk svara, 10 stk svara ikkje									

- Generelt kan snitt-karakteren på spørsmåla tyde på at det bør rettast fokus på problemstillingane her. Særleg gjeld dette saksbehandlingstida, informasjon om saksgang og at enkelte brukarar ikkje oppfattar saksbehandlinga som objektiv.
- Det er verdt å merke seg at relativt stor del har svara på spørsmåla med «veit ikkje», som må likestillast med «ikkje relevant»
- Flest respondentar er misfornøgd med saksbehandlingstida. Dette er naturleg pga. manglande arbeidskapasitet store deler av aktuell periode.

7. Kor fornøgd er du med:

1 (svært misfornøgd) til 6 (svært fornøgd)

	1	2	3	4	5	6	Veit ikkje	2022 Snitt	2015 snitt
a) Opningstida (08-15) for oppmøte på kontoret?	1 %	2 %	4 %	26 %	34 %	21 %	12 %	4,7	4,4
b) Moglegheita for timeavtale?	1 %	1 %	2 %	22 %	29 %	21 %	23 %	4,8	4,6
c) Moglegheita til å snakka med saksbehandlar på telefon?	0 %	1 %	7 %	21 %	33 %	29 %	9 %	4,9	4,5
d) Responstida på e-post?	3 %	1 %	7 %	24 %	27 %	5 %	32 %	4,3	4,1
e) At det blir gjennomført synfaring i saker og ved søknader?	3 %	5 %	6 %	17 %	33 %	13 %	22 %	4,4	
f) Informasjonen om landbruk på kommunen si heimeside?	2 %	3 %	20 %	23 %	16 %	7 %	28 %	4,0	
94 stk svara, 12 stk svara ikkje									

- Det er verdt å merke seg at relativt stor del har svara på spørsmåla med «veit ikkje», som må likestillast med «ikkje relevant» for respondenten

- Snitt-karakteren viser god/høg skår, på nær informasjonen om landbruk på kommunen si heimeside. Om dette gjeld innhaldet eller eventuelt manglande oppdatering av informasjonen i den krevjande perioden med lite personell, har me ikkje informasjon om.
- Det er veldig høg skår på opningstida for kontoret, moglegheit for å kome innom kontoret og å kunne snakka med saksbehandlarar på telefon. Av dei som har svara har 72-82% gitt tilbakemelding 4-6.

4. Opne kommentarar

Respondentane kunne avsluttingsvis gje uttrykk for sine meiningar og kome med innspel i eit fritt tekstfelt. Det kom 17 innspel her, medan 89 stk. (84%) ikkje hadde noko å meddele her.

Desse kommentarane og innspela vert ikkje presentert då dei kun er tillate nytta til intern evaluering.