

Analyse av brukerundersøkelse i Fiskeridirektoratet

1. Bakgrunn

Bakgrunnen for å sette i gang undersøkelsen var et ønske fra Peter Gullestad om å få bedre kunnskap om hvordan de primære brukerne våre (fiskere og oppdrettere) holder seg oppdatert om plikter og rettigheter de har som yrkesutøvere.

Henvender de seg til Fiskeridirektoratet, og i så fall hvordan og hvor fornøyd er de med den sørvisen vi yter?

2. Mål

At Fiskeridirektoratet på bakgrunn av blant annet denne brukerundersøkelsen, kan ta en kvalifisert beslutning om hvilke kanaler vi skal satse videre på i formidlingen av viktig informasjon fra direktoratet til de primære brukerne.

3. Effekt

At sørvisen fra Fiskeridirektoratet til brukerne blir bedre tilpasset brukernes behov og at direktoratet generelt oppfattes som gode på sørvis.

4. Praktisk om undersøkelsen

Det ble sendt ut 1000 spørreskjema i posten til et tilfeldig utvalg hentet fra fiskermanntallet og Fiskeridirektoratets akvakulturregister. Utplukket ble gjort av Geir Blom på Statistikkavdelingen.

Spørreskjemaet ble utarbeidet av Kommunikasjonsstaben i samarbeid med professor Helge Østbye ved Institutt for informasjons- og medievitenskap ved Universitetet i Bergen.

5. Svarprosent

Det har kommet inn 265 svar på undersøkelsen, altså en svarprosent på 26,5. Dette er en svarprosent noe over forventet, ettersom normal svarprosent på slike undersøkelser ligger på rundt 20.

For at svarene skulle være representative ifølge de statistiske beregningene, måtte det komme svar fra:

103	Blad B (yrkesfiskere)
54	Blad A (deltidsfiskere)
34	Oppdrettere

Vi har fått svar fra:

149	Blad B (yrkesfiskere)
47	Blad A (deltidsfiskere)
69	Oppdrettere

Dette er altså representativt. Vi mangler noen svar fra fiskere på blad A, men så få at vi likevel kan si noe om oppfatningene i gruppen.

Det betyr at vi på bakgrunn av undersøkelsen kan trekke slutninger om hva som er generelle oppfatninger blant våre primære brukere.

6. Alder og geografisk fordeling

Aldersmessig fordeler responsen seg som følger:

Tabell 1:

Alder	Prosent
Under 30	6
30-39	18
40-49	27
50-59	20
60 og over	29

Det er flest fiskere i gruppen 60 og over, og antallet er likt fordelt med 44 prosent deltidsfiskere og 44 prosent yrkesfiskere. Flest oppdrettere finner en i gruppene 30-49.

Når det gjelder hjemstedsadresse er fordelingen slik:

Tabell 2:

Sted	Prosent
Finnmark, Troms, Nordland	45
Trøndelag og Møre og Romsdal	25
Resten av Sør-Norge	30

7. Flåtegruppe og oppdrettsgruppe

Av de som har svart på spørsmålet om hvilken flåtegruppe de tilhører, svarer 82 prosent kystfiskeflåten, mens 18 prosent svarer havfiskeflåten.

Av oppdrettere som svarer på spørsmålet, er 55 prosent oppdrettere av laks og ørret, mens 45 prosent er oppdrettere av andre marine arter.

8. Hvordan holder brukerne seg oppdatert?

Hele 85 prosent svarer at de veldig ofte/ganske ofte holder seg oppdatert ved å lese aviser. Til sammenligning er det bare 26 prosent som svarer at de veldig ofte/ganske ofte holder seg oppdatert ved å ha kontakt med Fiskeridirektoratet.

Tabell 3:

	Sjelden/noen ganger	Ganske ofte/veldig ofte
Leser aviser	15 prosent	85
Hører på radio	38	62
Snakker med kollegaer	22	78
Info fra interesseorg.	66	34
Info fra Fiskeridirektoratet	74	26

Alle tre yrkesgrupper leser mye aviser. Jo eldre en er, dess mer leser en.

Deltidsfiskere hører mest på radio P1, 75 prosent, og oppdrettere minst, 49 prosent.

P1-lytting faller jevnt med alderen. Av de over 60 hører 82 prosent veldig ofte/ganske ofte på kanalen, mens bare 27 prosent av de under 30 hører ganske ofte.

Deltidsfiskerne er minst i kontakt med Fiskeridirektoratet. 62 prosent svarer at de sjelden eller aldri er i kontakt med oss. Til sammenligning svarer 38 prosent av yrkesfiskerne og 15 prosent av oppdretterne det samme.

9. Hvordan får de informasjon fra Fiskeridirektoratet?

Når folk prøver å komme i kontakt med oss, ringer få sentralbordet. Sentralbordet og e-post er de minst brukte kanalene blant våre primære brukere.

Hvis man slår sammen variablene ganske ofte/veldig ofte, ser vi at fiskeridir.no er den av våre kanaler som oftest er i bruk.

Hvis vi også tar med variabelen noen ganger, er det å ringe regionene, mest vanlig. Dette betyr at den direkte kontakten med regionene er viktig.

Det er oppdretterne som er mest i kontakt med regionene. Det er også denne gruppen som oftest er i direkte kontakt med saksbehandleren. De sender også oftest brev, e-post og går på fiskeridir.no. Oppdretterne er altså i mye større grad enn de to andre gruppene, aktive overfor Fiskeridirektoratet.

En liten digresjon: På den annen side skal det bli interessant å se ved senere undersøkelser, om andelen som bruker e-post øker. Antall henvendelser på info@fiskeridir.no, altså blant alle våre brukere og ikke bare primære brukere som denne undersøkelsen omfatter, ser ut til å øke med rundt 75 prosent fra 2007 til 2008.

I 2007 registrerte Kommunikasjonsstaben drøyt 400 henvendelser via info@fiskeridir.no. Hittil i år er antallet 290.

Det kunne vært interessant å vite om også andre e-postadresser opplever tilsvarende økning, for eksempel postmottaket. (Senere i analysen viser resultatene også at svært mange ønsker å motta informasjon via e-post, se side 6).

Tabell 4:

	Sjelden/aldri	Noen ganger	Ganske/veldig ofte
Går på www.fiskeridir.no	50 prosent	24	26
Kontakter saksbehandler	51	31	18
Ringer regionen	46	39	15
Kontakter en jeg kjenner	63	22	15
Sender e-post	75	17	8
Ringer sentralbordet	76	20	4
Sender brev	77	19	4

10. Tar det lang tid å få svar?

På spørsmål om det tar lang tid å få svar på en henvendelse, svarer svært mange at problemstillingen ikke er aktuell. Dette skyldes at mange ikke er i kontakt med oss i det hele tatt.

Det er positivt at bare 7 prosent svarer at det tar lang tid å få svar når de ringer sentralbordet i Bergen, 40 prosent mener de får svar innen kort tid eller tidsnok.

Når man sammenligner tallene for dette spørsmålet, så husk at mange flere kontakter regionen direkte enn de som ringer sentralbordet. Derfor er ikke prosentene direkte sammenlignbare.

Den variabelen som skiller seg ut i negativ retning er hvis en sender brev. 18 prosent synes da det tar lang tid å få svar. Dette kan ha naturlige årsaker fordi det nok ofte er snakk om søknader og lignende.

Når det gjelder e-post bør vi forbedre oss. Dette kan i første omgang gjøres så enkelt som at direktoratet legger inn et automatisk svar som forteller brukeren at henvendelsen er mottatt. Slik får i hvert fall avsendere en bekreftelse på at e-posten er kommet fram.

Tabell 5:

	Kort tid/tidsnok	Lang tid	Ikke aktuelt
Ringer regionen	65 prosent	6	29
Kontakter saksbehandler	56	6	38
Kontakter en jeg kjenner	44	3	53
Ringer sentralbordet	40	7	53
Sender e-post	30	8	62
Sender brev	24	18	58

11. Er svarene våre vanskelige?

39 prosent av våre primære brukere har problemer med å forstå svarene de får på grunn av vanskelig/byråkratisk språk. 35 prosent har ikke problemer.

De under 30 har størst problemer med å forstå svarene.

Samtidig svarer 67 prosent at de synes direktoratet gir gode og forståelige svar. 11 prosent er uenig i dette.

Ved innlegging av tallmaterialet er det flere eksempler på at folk har svart begge deler. Sett under ett kan dette tyde på at en og samme person kan oppleve noe som vanskelig og annet som greit. Vi vet vel egentlig selv hvor skoen trykker mest.

Tabell 6:

	Enig	Delvis enig	Uenig	Vet ikke
Vanskelig språk	12 prosent	27	35	26
Forståelige svar	33	34	11	22

12. Er vi høflige?

Svarene fra våre primære brukere tyder på at vi stort sett behandler folk på en høflig måte. Hele 76 prosent er enig eller delvis enig i at de blir behandlet høflig og tatt på alvor. Bare 3 prosent svarer at de ikke blir det.

19 prosent mener de blir behandlet ovenfra og ned, mens 14 prosent føler de møter en avvisende holdning. I begge tilfeller er over 50 prosent uenig i utsagnet.

De unge føler seg dårligst behandlet, mens oppdretterne er mest fornøyd. Tallmaterialet fra de under 30 er lite, så derfor er det mest riktig å vise til en tendens enn å notere seg konkrete prosenter.

Tabell 7:

	Enig/delvis enig	Uenig	Vet ikke
Behandlet høflig og tatt på alvor	76 prosent	3	21
Behandlet helt greit	77	4	19
Behandlet ovenfra og ned	19	50	31
Møter en avvisende holdning	14	58	28

13. Hvordan ønsker folk informasjon?

60 prosent svarer at de ønsker å få oppdatert informasjon om plikter og rettigheter via fiskeriavisene. For Fiskeridirektoratet er det jo ikke ideelt at så mange ønsker informasjon gjennom en kanal vi ikke kontrollerer.

Men dette viser også hvor viktig det er å jobbe enda hardere for å styre det redaksjonelle stoffet i den retningen vi mener er riktig.

Dette innebærer at vi må fortsette å utvikle Fiskets Gang til et bedre journalistisk produkt, at vi må være i forkant og alltid ha informasjonsbehovet i bakhodet når vi arbeider og at vi må bli bedre på kampanjeinformasjon.

Nå i etterkant ser vi at det kunne ha vært nyttig å spurt brukerne om hva de leser i avisen, med tanke på problemstillingen rundt annonsering av for eksempel j-meldinger. Vi vet altså ikke om folk stort sett leser redaksjonelt stoff, eller om de leser våre annonser.

Hele 47 prosent ønsker å motta plikt- og rettighetsinformasjon på e-post. Hvis vi følger opp dette, har vi en god mulighet til å gi folk informasjon uten mellomledd, men da må informasjonen tilrettelegges slik at folk orker å lese den.

Per i dag kan alle melde seg på en nyhetstjeneste via fiskeridir.no. Det er en idé å videreutvikle denne tjenesten, noe som også ville være i tråd med Statens informasjonspolitikk.

Det er også positivt at 40 prosent ønsker informasjon via fiskeridir.no, tatt i betraktning at 50 prosent av de som har svart på undersøkelsen er over 50 år, 76 prosent er over 40. Antall brukere av Internett vil jo heller ikke synke med årene, derfor bør fiskeridir.no være et satsingsområde.

42 prosent ønsker å få informasjon via radio. Det er ikke så enkelt å finne gode metoder for å spre budskapet vårt i radio, men vi kan jo i større grad inkludere radio som en aktuell kanal når vi planlegger kampanjer. Likevel vil radio aldri kunne bli en pålitelig kanal for plikt- og rettighetsinformasjon.

10 prosent ønsker å laste ned informasjon via mobilen. Dette er ikke et dårlig tall tatt i betraktning at prosjektet er innovativt sett med fiskeriforvaltningens øyne. Det er også slik at flere har mobil enn Internett, så dette er også en mulighet for å nå dem som ikke bruker fiskeridir.no.

Tabell 8:

Kanal	Prosent
På e-post	47
Via mobiltelefonen	10
Via www.fiskeridir.no	40
Via fiskeriavisene	60
Via P1	42

Generelt er oppdretterne mest positive til informasjon via e-post og fiskeridir.no, mens særlig fiskeriavisene, men også radio P1 står høyt i kurs blant fiskerne. Yrkesfiskerne er mest positive til informasjon via mobiltelefonen.

14. Hvorfor er ikke Fiskeridirektoratet kilden til informasjon?

Av de 119 som sjelden eller aldri bruker Fiskeridirektoratet som kilde til informasjon, svarer 53 prosent at de aldri har forsøkt å få kontakt og 44 prosent at de ikke har Internett.

Vi kan altså anta at rundt 20 prosent av våre primære brukere ikke har Internett.

Det er flest oppdrettere som aldri har forsøkt å ta kontakt og flest deltidsfiskere som ikke har Internett. Det er flest unge som synes det er vanskelig å komme i kontakt med noen.

Tabell 9:

Årsak	Prosent
Har aldri forsøkt å få kontakt	53
Har ikke Internett	44
Vanskelig å få kontakt	9
Vanskelig å finne fram på fiskeridir.no	8
Har blitt uhøflig behandlet	8
Skjønner ikke svarene	3

15. Bruker de fiskeridir.no?

22 prosent bruker fiskeridir.no én eller flere ganger i uken, 37 prosent én eller flere ganger i måneden og 37 prosent mindre enn én gang i måneden.

De av deltidsfiskerne som bruker Internett, er den gruppen som er oftest inne på fiskeridir.no, det samme er brukerne våre i Nord-Norge.

De aller fleste er mest opptatt av å lese nyheter, 78 prosent. Deretter kommer registre, skjema, j-meldinger, statistikk, kartverktøy, telefon- og e-postopplysninger og til slutt NRK-meldinger.

Dette samsvarer godt med den statistikken Kommunikasjonsstaben samler om bruken av fiskeridir.no (og som legges på Nettfisken i begynnelsen av hver måned).

Når det gjelder NRK-meldinger, er en antakelse at mange ikke vet hva det er. Er begrepet NRK-melding noe som i størst grad blir brukt av oss selv internt?

Tabell 10:

Tema/tjenester	Prosent
Nyheter	78
Ett eller flere registre	44
Skjema	40
J-meldinger	30
Statistikk	25
Kartverktøy	21
Telefon- og e-post	18
NRK-meldinger	16

Hele 82 prosent mener det er helt greit å finne fram på fiskeridir.no. 9 prosent mener det er vanskelig og 9 prosent enkelt.

Dette er jo svært positivt. På den annen side vet vi ved hjelp av denne undersøkelsen ikke i hvordan folk som kommer på siden vår for første gang, opplever den. De fleste respondentene i undersøkelsen er folk som kjenner siden og vet hvor de finner det som er interessant for dem.

Kommunikasjonsstaben har gjennomført en egen pop up-undersøkelse på fiskeridir.no som nå blir analysert. Resultatene fra den vil komme innen 15. juni.

Når våre primære brukere fritt kommenterer hva de synes er vanskelig å finne eller savner på fiskeridir.no, svarer mange at det er vanskelig å finne lover og forskrifter og at de ønsker å abonnere på nyhetsbrev.

Begge disse "tjenestene" ligger i dag på nettsiden, og må da altså gjøres mer synlige.



FISKERIDIREKTORATET

Hvordan bruker du Fiskeridirektoratet?

Fiskeridirektoratet gjennomfører denne undersøkelsen for å kartlegge hva brukerne mener om sørvisen fra oss. Vi trenger dine innspill for å kunne bli bedre, og håper derfor at du tar deg tid til å besvare spørsmålene.

Vinn gavekort

Når du har krysset av i skjemaet og sendt det i den ferdig frankerte konvolutten som ligger ved, er du med i trekningen av et gavekort på 1000,- kroner og fem mindre premier.

Anonymitet

Svarene dine vil være helt anonymiserte når vi presenterer dem i analysene og vil ikke bli brukt til annet enn å forbedre Fiskeridirektoratets tjenester.

Hvordan svare på skjemaet?

Spørreskjemaet har tre deler. Del 1 inneholder noen generelle spørsmål. Del 2 handler om Fiskeridirektoratets tjenester. Vi ber om at **alle** svarer på del 1 og 2.

Del 3 handler om Fiskeridirektoratets internettside. Hvis du ikke bruker www.fiskeridir.no, skal du **ikke** svare på del 3.

Svarfrist er 25. april.

Takk

Fiskeridirektoratet takker for at du tok deg tid til å svare på spørsmålene våre. Vi skal bruke dem til å forbedre tjenestene til deg og andre brukere.

Med vennlig hilsen

Olav Lekve
Kommunikasjonssjef

Del 1

1. Hvilken aldersgruppe tilhører du?

- Under 30
- 30 - 39
- 40 - 49
- 50 - 59
- 60 og over

2. Hvor har du hjemstedsadresse?

- Finnmark, Troms, Nordland
- Trøndelag, Møre og Romsdal
- Resten av Sør-Norge

3. Er du deltidsfisker, yrkesfisker eller oppdretter?

- Deltidsfisker (blad A)
- Yrkesfisker (blad B)
- Oppdretter

4. Er du yrkesfisker - hvilken flåtegruppe tilhører du?

- Kystfiskeflåten
- Havfiskeflåten

5. Er du oppdretter av laks og ørret, eller av andre marine arter?

- Laks og ørret
- Andre marine arter

Del 2

Som yrkesutøver har du plikter og rettigheter som endrer seg (for eksempel lover og forskrifter).

7. Hvordan holder du deg oppdatert om hva du har plikt og rett til?

Sett ett kryss for hver rad.

	Sjelden/aldri	Noen ganger	Ganske ofte	Veldig ofte/alltid
Leser aviser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hører på radio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snakker med kolleger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Får informasjon fra min interesseorganisasjon (Fiskarlaget, Kystfiskarlaget, FHL etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Får informasjon fra Fiskeridirektoratet lokalt, sentralt eller på www.fiskeridir.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annet:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Hvordan får du informasjon fra Fiskerdirektoratet?

Sett ett kryss for hver rad.

	Sjelden/aldri	Noen ganger	Ganske ofte	Veldig ofte/alltid
Ringer sentralbordet på hovedkontoret i Bergen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ringer direkte til regionen jeg tilhører	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakter saksbehandler direkte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakter den/de jeg kjenner i direktoratet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sender brev	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sender e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Går på www.fiskeridir.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Når du kontakter oss – hvor lang tid tar det før du får svar på henvendelsen din?

Sett ett kryss for hver rad.

	Kort tid	Tidsnok	Lang tid	Ikke aktuelt
Hvis du ringer sentralbordet på hovedkontoret i Bergen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvis du ringer direkte til regionen du tilhører	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvis du kontakter en saksbehandler direkte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvis du kontakter noen du kjenner i direktoratet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvis du sender brev	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvis du sender e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Hvordan opplever du at svarene fra Fiskeridirektoratet er (uavhengig av om du har fått avslag eller medhold på en søknad)?

	Enig	Delvis enig	Uenig	Vet ikke
Jeg har problemer med å forstå svaret på grunn av vanskelig / byråkratisk språk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg synes direktoratet gir meg gode og forståelige svar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Hvordan opplever du at vi behandler deg når du er i kontakt med oss?

	Enig	Delvis enig	Uenig	Vet ikke
Jeg blir behandlet høflig og tatt på alvor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg blir behandlet helt greit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg blir behandlet ovenfra og ned	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg møter en avvisende holdning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Hvis du kunne velge, hvordan ønsker du å få oppdatert informasjon fra Fiskeridirektoratet om plikter og rettigheter?

Sett gjerne flere kryss.

- På e-post
- Laste ned informasjon via mobiltelefon
- Via direktoratets internettside www.fiskeridir.no
- Via fiskeriavisene
- Via vanlig radio (P1)
- Annet:

13. Hvis du sjelden eller aldri bruker eller kontakter Fiskeridirektoratet, vær vennlig å svare på dette spørsmålet, hvis ikke går du til punkt 14.

Hvorfor bruker du ikke Fiskeridirektoratet som kilde til informasjon? Sett kryss for de alternativene som passer.

- Har ikke Internett
- Det er vanskelig å finne fram på nettsiden
- Det er vanskelig å få kontakt med noen
- Jeg skjønner ikke svarene
- Jeg har blitt uhøflig behandlet tidligere
- Jeg har aldri forsøkt å få kontakt
- Annet:.....

14. Er det noe Fiskeridirektoratet kan gjøre for at du skal bruke våre tjenester til å bli kjent med dine rettigheter og plikter?

.....
.....
.....
.....

15. I feltet under kan du skrive inn en kommentar hvis det er noe du føler du ikke har fått gitt oss tilbakemelding om i spørreskjemaet:

.....
.....
.....
.....

Del 3

Denne delen omhandler Fiskeridirektoratets internettside, www.fiskeridir.no. Hvis du ikke bruker nettsidene våre, skal du ikke svare på del 3.

16. Omtrent hvor ofte er du inne på Fiskeridirektoratets internettside, www.fiskeridir.no?

- Daglig
- En eller flere ganger i uken
- En eller flere ganger i måneden
- Mindre enn én gang i måneden

17. Hvilke tema eller tjenester bruker du mest? Sett gjerne flere kryss.

- Nyheter
- Ett eller flere registre
- Skjemaer
- J-meldinger
- NRK-meldinger
- Kartverktøy
- Statistikk
- Telefon- og e-postopplysninger
- Annet du bruker mye:.....

18. Hvor enkelt eller vanskelig er det å finne det du trenger?

- Vanskelig
- Helt greit
- Enkelt

19. Hva er vanskeligst å finne?

.....
.....

20. Har du forslag til tjenester eller tema som burde være på www.fiskeridir.no?

.....
.....
.....