

Evaluering av Valgdirektoratets tjenester ved valget i 2023

Utarbeidet på oppdrag fra Kommunal- og distriktsdepartementet

Om Oslo Economics

Oslo Economics utreder samfunnsfaglige problemstillinger og gir råd til bedrifter, myndigheter og organisasjoner. Våre analyser kan være et beslutningsgrunnlag for myndigheter, et informasjonsgrunnlag i rettslige prosesser, eller for interesseorganisasjoner. Vi forstår problemstillingene som oppstår i skjæringspunktet mellom marked og politikk.

Oslo Economics er et samfunnsfaglig rådgivningsmiljø med erfarne konsulenter med bakgrunn fra offentlig forvaltning og ulike forsknings- og analysemiljøer. Vi tilbyr innsikt basert på bransjeerfaring, fagkompetanse og et nettverk av samarbeidspartnere.

Institutt for samfunnsforskning

Institutt for samfunnsforskning er en uavhengig stiftelse og har siden etableringen i 1950 spilt en avgjørende rolle for utviklingen av norsk samfunnsforskning.

Instituttet har som mål å være et ledende forskningsmiljø på områdene samfunnsliv, politikk og arbeidsliv. Vår forskning er fordelt på syv hovedtema: Arbeid, medier og offentlighet, likestilling, migrasjon og integrering, sivilsamfunn, valg og demokrati og velferd.

Institutt for samfunnsforskning søker å skape et bredt fagmiljø uten skarpe grenser mellom grunnforskning og anvendt forskning. Forskningen skal være faglig uavhengig, nyskapende, samfunnsrelevant og holde et høyt akademisk nivå.

Evaluering av Valgdirektoratets tjenester ved valget i 2023/OE-rapport 2024-16

© Oslo Economics, 14. juni 2024

Kontaktperson:

Marit Svensgaard / Partner

msv@osloeconomics.no, Tel. 982 63 985

Forsideillustrasjon: Valgdirektoratet

Innhold

Sammendrag og konklusjoner	5
1. Valgarbeidet og evalueringsoppdraget	8
1.1 Organisering av valgarbeidet	8
1.2 Evalueringens mandat	8
1.3 Avgrensninger og grensesnitt	8
1.4 Leseveiledning	8
2. Evalueringsmodell og metode	9
2.1 Evalueringsmodell	9
2.2 Tematisk innretning	9
2.3 Metodisk innretning	10
2.4 Gjennomføringsperiode	12
3. Valgdirektoratets informasjonsarbeid	13
3.1 Valgdirektoratets informasjonsarbeid	13
3.2 Endringer i informasjonsarbeidet siden forrige valg	14
3.3 Valgansvarliges vurdering av informasjonsarbeidet	15
3.4 Hva kan forklare vurderingen av informasjonsarbeidets nytte?	18
3.5 Vår evaluering og anbefaling	19
4. Valgdirektoratets arbeid med opplæring	21
4.1 Valgdirektoratets opplæringstilbud	21
4.2 Endringer i opplæringstilbudet siden forrige valg	23
4.3 Valgansvarliges vurdering av opplæringstilbudet	23
4.4 Hva kan forklare vurderingen av opplæringstilbudets nytte?	26
4.5 Vår evaluering og anbefaling	28
5. Valgdirektoratets brukerstøtte	30
5.1 Valgdirektoratets brukerstøtte	30
5.2 Endringer i brukerstøtten	30
5.3 Henvendelser til brukerstøtten	30
5.4 Valgansvarliges vurdering av brukerstøtten	32
5.5 Hva kan forklare vurderingen av brukerstøttens nytte?	33
5.6 Vår evaluering og anbefaling	35
6. EVA Admin	37
6.1 Om EVA Admin	37
6.2 Endringer i EVA Admin	38
6.3 Valgansvarliges vurdering av EVA Admin	38
6.4 Hva kan forklare nivå og endringer i tilfredshet?	39
6.5 Brukernes syn på videreutvikling av EVA Admin	41

6.6	Vår evaluering og anbefaling	41
7.	EVA Skanning	43
7.1	Om EVA Skanning	43
7.2	Endringer i EVA Skanning siden forrige valg	43
7.3	Valgansvarliges vurdering av EVA Skanning	43
7.4	Hva kan forklare nivå og endringer i tilfredshet?	44
7.5	Brukernes syn på videreutvikling av EVA Skanning	47
7.6	Vår evaluering og anbefaling	47
8.	Oppsummering av vår evaluering og anbefalinger	50
8.1	Kompleksitet, ressursbruk og risiko for feil i valggjennomføringen	50
8.2	Demokrati og tillitskapende valg	50
8.3	Samlet vurdering	51
8.4	Anbefalinger mot 2025-valget	52
9.	Referanser	53

Sammendrag og konklusjoner

Valgdirektoratet skal bistå kommuner og fylkeskommuner i forbindelse med valg og veilede dem i bruk av lov, forskrifter og andre virkemidler der direktoratet har myndighet og ansvar. Deres tjenester til kommunene og fylkeskommunene består i hovedsak av informasjon, opplæring, brukerstøtte og utvikling og drift av valgadministrasjonssystemet EVA. På oppdrag fra Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD) har Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning, ved Jo Saglie og Signe Bock Seggaard, evaluert Valgdirektoratets tjenester ved kommunestyre- og fylkestingsvalget i 2023.

Oppdrag og metode

Evalueringen skal vurdere kvaliteten på Valgdirektoratets tjenester med formål om å belyse hvorvidt samarbeidet mellom Valgdirektoratet og kommuner og fylkeskommuner har fungert på en tilfredsstillende måte. Som i tidligere evalueringer av valg, omfatter oppdraget en vurdering av temaene informasjonsarbeid, opplæring, brukerstøtte og valgadministrasjonssystemet EVA.

For å gjennomføre evalueringen er det gjennomført en omfattende spørreundersøkelse rettet mot kommuner og fylkeskommuner. Av 357 kommuner har vi mottatt svar fra 269, og tilsvarende tall for fylkeskommuner er 13 av 15. Dataene fra spørreundersøkelsen er supplert med dybdeintervjuer med valgansvarlige i 20 utvalgte kommuner og fylkeskommuner. Brukernes tilfredshet med Valgdirektoratets tjenester ses videre i sammenheng med tidligere evalueringer og forbedringstiltak som er iverksatt som følge av tidligere evalueringer.

Evaluering av Valgdirektoratets informasjonsarbeid

Store deler av Valgdirektoratets arbeid inneholder elementer av informasjon og kommunikasjon. I evalueringen er temaet informasjon avgrenset til informasjon som Valgdirektoratet har formidlet til kommuner og fylkeskommuner i form av nyhetsbrev og kunngjøringer, informasjon som er produsert og gjort tilgjengelig på Valgmedarbeiderportalen, og kommunikasjon direktoratet har hatt med kommunene utenom brukerstøtte og opplæring.

Vår vurdering er at verktøyene Valgdirektoratet bruker i det planlagte informasjonsarbeidet i all hovedsak gir en brukervennlig og god presentasjon av relevant informasjon. Vi vurderer samtidig at det er betydelig rom for forbedring av rutiner for informasjon til kommunene ved uforutsette hendelser i valg gjennomføringen. Vi anbefaler Valgdirektoratet å gjennomgå og tydeliggjøre intern strategi for når og hvordan de skal nå ut til kommunene. Dette dreier seg om at direktoratet med fordel kan arbeide for økt bevissthet og klargjøring av retningslinjer for hvilke tilfeller som utløser behov for å kommunisere med kommuner og fylkeskommuner, og hvilke kanaler som skal brukes i ulike situasjoner. I tillegg anbefaler vi Valgdirektoratet å gi tydeligere beskjed til kommunene om hvordan endringer i systemer kan påvirke kommunenes valg gjennomføring.

Evaluering av Valgdirektoratets arbeid med opplæring

Valgdirektoratets opplæring omfatter en rekke tilbud: valgkonferansen, utvidet opplæringstilbud til mindre erfarne valgansvarlige, fagdager og andre samlingspunkt, opplæringsmaterieil på Valgmedarbeiderportalen og prøvevalg. Før koronapandemien spilte den fysiske delen av opplæringen en større rolle, men av nødvendighet ble tilbudet heldigitalt i 2021. 2023-valget er det første valget etter pandemien, og følgelig det første valget der Valgdirektoratet skulle finne en hensiktsmessig balanse mellom digitalt og fysisk opplæringstilbud. Vår overordnede vurdering er at Valgdirektoratet har truffet en god balanse mellom tilbudene, og utnytter positive egenskaper ved ulike opplæringsformer på en god måte. Fysiske samlinger er blant annet nyttige for at valgmedarbeidere kan etablere tettere dialog med andre valgmedarbeidere, noe som kan være nyttig særlig for mindre erfarne valgmedarbeidere. Digitale tilbud kan oppleves som mer fleksible og tidseffektive, blant annet som følge av at det blir unødvendig å reise.

For å styrke opplæringen ved neste valg anbefaler vi at Valgdirektoratet undersøker muligheten for økt involvering av større kommuner og fylkeskommuner i opplæringstilbudet, og ytterligere tilpasser opplæringen mot fylkeskommuner, som på flere områder har andre opplæringsbehov enn det kommunene har. Denne forskjellen er til dels enda større i et stortingsvalg, og slik sett er differensiering av opplæringstilbud også enda viktigere ved valget i 2025.

Evaluering av Valgdirektoratets brukerstøtte

Kommuner og fylkeskommuner som har behov for veiledning og rådgivning fra Valgdirektoratet kan kontakte Valgdirektoratets brukerstøtte/kontaktsenter. Valgdirektoratet har gjort endringer i organiseringen av brukerstøtten sammenlignet med valget i 2021. Kontaktsenteret har ved valget i 2023 vært mer tilgjengelig på telefon enn ved valget i 2021. De ansatte ved kontaktsenteret i 2023 har også i større grad enn ved valget i 2021 hatt muligheten til å sitte fysisk sammen. Valgdirektoratet opplyser at dette har muliggjort en bedre informasjonsflyt mellom de som arbeider på kontaktsenteret, og bidratt til raskere svar.

Vi vurderer at endringene i brukerstøtten i forkant av 2023-valget har vært hensiktsmessig og gitt ønskede resultater. I informasjonsinnhenting er det svært få negative tilbakemeldinger på brukerstøtten, så det er tydelig at kommunene er mer tilfredse i 2023 enn de var i 2021. I hovedsak dreier tilbakemeldingene seg om for liten tilgjengelighet og kapasitet rundt valggjennomføringen og på valgnatten (selv om kun få nevner dette). I tillegg fremmer en del kommuner et ønske om å få råd om praktisk gjennomføring i større grad, noe vi anbefaler direktoratet å undersøke mulighetene for å gjøre.

Evaluering av Valgadministrasjonssystemet EVA

Valgadministrasjonssystemet EVA er det sentrale verktøyet for kommunenes og fylkeskommunenes valggjennomføring. I evalueringen har vi sett på EVA Admin og EVA Skanning.

Kommunene og fylkeskommunene er i det store og hele svært fornøyd med EVA Admin. Valgansvarlige oppgir at EVA Admin er enkelt å bruke og at det har nødvendig funksjonalitet for å gjennomføre et valg. De opplever at systemet er sikkert, med få muligheter til å gjøre feil. Det er ingen kommuner som tar til orde for radikale endringer i EVA Admin, men heller for at Valgdirektoratet hele tiden bør arbeide for å gjøre systemet litt bedre. Det omfatter videreutvikling av brukergrensesnittet, videre automatisering av prosesser i valggjennomføringen, muliggjøring av uttak av flere rapporter i EVA Admin, og at Valgdirektoratet undersøker løsninger som legger til rette for mer brukermedvirkning.

Når det gjelder EVA Skanning er mange av kommunene og fylkeskommunene i det store og hele fornøyd. Løsningen inneholder i all hovedsak funksjonalitet som er nødvendig for å gjennomføre et valg. Derimot belyser evalueringen utfordringer med sene programvareoppdateringer og potensielt kritiske sårbarheter knyttet til testing av systemet.

Omfang og typen programvareoppdateringer, i tillegg til innspill fra enkelte valgansvarlige, kan tyde på at det burde vært foretatt grundigere testing på tidligere tidspunkt. Manglende testing av programvaren medførte konsekvenser for kommunene, og kunne potensielt fått ytterligere konsekvenser. Informasjonsinnhenting tyder derimot også på at direktoratet på generelt grunnlag synes å arbeide med systemutvikling, testing, drift og forvaltning i henhold til god praksis. I så måte er det utfordrende å vurdere hvorvidt det har vært en tilstrekkelig testing av programvaren før distribusjon til kommunene. Det er også tenkelig at en del av kommunenes opplevde problematikk rundt skanningsløsningen reelt sett bunner i manglende kommunikasjon om EVA Skanning og utviklingen av løsningen, og i mindre grad enn faktiske problemer med EVA Skanning. Enda tydeligere forventningsavklaringer og informasjon om når nye versjoner av programvaren kan ventes, og innholdet i disse versjonene, vil kunne avhjelpe situasjonen.

Dagens skanningsløsning er avhengig av at kommunene selv må gjøre programvareoppdateringer på maskinene sine. Vi vurderer at løsninger som muliggjør at disse oppdateringene kan skje automatisk hos kommunene, bør utredes nærmere. En slik løsning kan redusere arbeidsbyrden for ansatte, behovet for tilgjengelig IT-kompetanse i kommunene og samtidig redusere risiko for feil i valggjennomføringen.

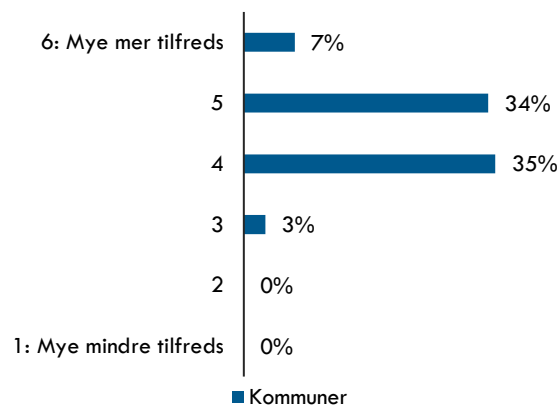
Vår overordnede vurdering av EVA Skanning er at systemet er brukervennlig og funksjonelt, men at det er nødvendig å stille spørsmål ved hvorvidt EVA Skanning oppleves som sikkert. Dette dreier seg i all hovedsak om testingen av systemet, herunder hvordan det kommuniseres om testing av systemet.

Samlet vurdering

Vi vurderer at Valgdirektoratet samlet sett gir gode tjenester til kommunene og fylkeskommunene. Vi vil løfte fram opplæringsstilbudet, brukerstøtten og det planlagte informasjonsarbeidet som spesielt gode tjenester. Etter vår vurdering er de tydeligste forbedringspunktene innen arbeidet med hendelsesstyrt informasjon og systemtesting.

Generelt sett er kommunene og fylkeskommunene godt fornøyd med Valgdirektoratets systemer og tjenester. 76 prosent av kommunene er mer tilfreds med systemer og tjenester Valgdirektoratet har tilbudt ved valget i 2023 sammenlignet med de som ble tilbudt i 2021, mens kun 3 prosent er mindre tilfreds (se Figur 1-1).

Figur 1-1: Tilfredshet med systemer og tjenester Valgdirektoratet har tilbudt ved valget i 2023 sammenlignet med de som ble tilbudt ved valget i 2021



Kilde: Undersøkelse rettet til valgansvarlige i kommuner gjennomført av Oslo Economics. **Note:** N=268. Resterende andel utgjøres av «Vet ikke» (21 prosent).

1. Valgarbeidet og evalueringsoppdraget

Annet hvert år gjennomføres det valg i Norge. Kommunene og fylkeskommunene har ansvaret for den praktiske gjennomføringen av valgene, understøttet av Valgdirektoratet. Denne rapporten evaluerer Valgdirektoratets tjenester ved kommunestyre- og fylkestingsvalget i 2023.

1.1 Organisering av valgarbeidet

Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD) har det overordnede ansvaret for valggjennomføringen i Norge, mens valgstyrene i kommunene og fylkeskommunene er ansvarlig for gjennomføringen av valg i sine kommuner og fylkeskommuner.

Valgdirektoratet, som er underlagt KDD, har det operative ansvaret for valggjennomføringen på statlig nivå. Deres overordnede prioritering for kommunestyre- og fylkestingsvalget i 2023 har vært å bidra til en korrekt, sikker, åpen og tillitvekkende gjennomføring av valget.

Valgdirektoratets arbeid består i å bistå kommuner og fylkeskommuner i forbindelse med valget, i tillegg til å veilede dem i bruk av lov og forskrifter.¹ Direktoratets tjenester til kommunene og fylkeskommunene består i hovedsak av informasjon, opplæring, brukerstøtte og utvikling og drift av valgadministrasjonssystemet EVA.

Kommunestyre- og fylkestingsvalget i 2023 ble gjennomført i september 2023.

1.2 Evalueringens mandat

Evalueringen av Valgdirektoratets tjenester ved valget i 2023 er gjennomført av Oslo Economics i samarbeid med Institutt for samfunnsforskning. Formålet med evalueringen er å belyse hvorvidt samarbeidet mellom Valgdirektoratet og kommuner og fylkeskommuner har fungert på en tilfredsstillende måte, og om Valgdirektoratet har løst oppgavene knyttet til valggjennomføringen på en hensiktsmessig måte.

Evalueringen skal identifisere læringspunkter som gjør at Valgdirektoratet kan forbedre sine tjenester og systemer i fremtidige valg.

1.3 Avgrensninger og grensesnitt

Evalueringen vurderer kommunenes tilfredshet med EVA og dets funksjonalitet samt kommunenes og fylkeskommunenes tilfredshet med støtten de har fått fra Valgdirektoratet i form av opplæring, brukerstøtte og informasjon. Det er kvaliteten på tjenestene, sett fra et brukerperspektiv som evalueres, og ikke de tekniske spesifikasjonene til systemene. Kommunenes tilfredshet med Valgdirektoratets tjenester ses i sammenheng med tidligere evalueringer og forbedringstiltak som er iverksatt som følge av disse.

Det er enkelte valgrelevante oppgaver som ikke er en del av evalueringen. Dette gjelder opplæring og mottak av internasjonale valgobservatører, arbeid med utforming og anskaffelse av valgutstyr, utsendelse av valgmateriell, tilrettelegging for utenriksstemmegivning, informasjon til velgere, kunngjøringer og forvaltning av tilskuddsordning for informasjonstiltak.

I tilknytning til arbeidet med evaluering av Valgdirektoratets tjenester har Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning også gjennomført en spørreundersøkelse rettet mot kommuner og fylkeskommuner som samler statistikk om hvordan disse aktørene har gjennomført valget. Resultatene fra denne undersøkelsen er dokumentert i en egen rapport, *Valggjennomføringsundersøkelsen 2023* (Oslo Economics & Institutt for Samfunnsforskning, 2024).

1.4 Leseveiledning

Kapittel 2 gir informasjon om evalueringsmodellen og metodikken som ligger til grunn for arbeidet. Deretter gjennomgår de ulike tjenesteområdene vi evaluerer i egne temakapitler:

- Informasjon (kapittel 3)
- Opplæring (kapittel 4)
- Brukerstøtte (kapittel 5)
- EVA Admin (Kapittel 6)
- EVA Skanning (Kapittel 7)

Vår evaluering og anbefalinger for de ulike tjenesteområdene oppsummeres på slutten av hvert av temakapittel. Vår samlede evaluering av Valgdirektoratets tjenester, og våre anbefalinger frem mot 2025-valget gis i kapittel 8.

¹ Tolkning av selve regelverket er KDDs ansvar.

2. Evalueringsmodell og metode

Evalueringen av Valgdirektoratets tjenester og systemer bygger på en generell evalueringsmetodikk. Tematisk er evalueringen innrettet mot Valgdirektoratets systemer (EVA) og direktoratets informasjons-, opplærings- og brukerstøttetjenester. Vi har benyttet spørreundersøkelser og intervjuer for å innhente innspill og erfaringer fra kommuner og fylkeskommuner.

2.1 Evalueringsmodell

Evalueringen av Valgdirektoratets tjenester og systemer bygger på en generell evalueringsmetodikk. Dette innebærer å i) fastsette overordnede suksesskriterier som prosjektets resultater skal måles opp mot, ii) omforme evalueringskriteriene til konkrete evalueringsspørsmål og indikatorer, iii) innhente og analysere data for å besvare spørsmålene, og iv) aggregere resultatene og gjøre en samlet vurdering av Valgdirektoratets systemer (EVA) og direktoratets informasjons-, opplærings- og brukerstøttetjenester.

2.2 Tematisk innretning

Tematisk omhandler evalueringen fire områder:

1. Informasjon til kommunene og fylkeskommunene om regelverk og rutiner for valg og hvordan systemet EVA fungerer og skal brukes





2. Opplæringen som gis til kommunene og fylkeskommunene
3. Brukerstøtten som tilbys kommunene og fylkeskommunene før, under og etter valget
4. Valgadministrasjonssystemet EVA og funksjonaliteten som systemet tilbyr

Evalueringsområdene omtales også som tjenester/løsninger; vi behandler informasjon, brukerstøtte og opplæring som tre tjenester (som reelt sett kanskje er tre grupper av enkelttjenester), og EVA som én løsning, som igjen består av flere delløsninger.

For hvert evalueringsområde har vi konkretisert deltemaer. Formålet med denne oppdelingen er at hvert deltema antas å være viktig for den totale kvaliteten på tjenesten/løsningen. Eksempelvis er tilgjengelighet, responstid og kvalitet på svarene tre deltemaer knyttet til brukerstøtte. Dersom det er god tilgjengelighet, kort responstid og riktige og relevante svar, må det konkluderes med at brukerstøtten har vært god. Dersom det har vært svikt innenfor ett av disse deltemaene, vil det antagelig medføre redusert kvalitet på brukerstøtten totalt sett.

Innenfor de ulike evalueringsområdene, og de enkelte deltemaene, har vi forsøkt å identifisere hva som har fungert bra, og hva som er potensielle forbedringsområder. For å strukturere arbeidet og sikre at vi svarer ut evalueringens problemstilling, har vi innenfor hvert deltema formulert ulike evalueringsspørsmål som vi har søkt å besvare. Det har vært sentralt å kartlegge i hvilken grad tjenestene/løsningen møter behovene til kommunene og fylkeskommunen og hva som spesielt bør vektlegges i videreutviklingen av Valgdirektoratets tjenesteportefølje.

Figur 2-1: Evalueringens tematiske innretning

Tematisk innretning		
Evalueringsområder	Suksessfaktorer	Evalueringsspørsmål
 Valgadministrasjonssystemet EVA	<ul style="list-style-type: none"> EVA er enkelt å bruke EVA har den nødvendige funksjonaliteten EVA oppleves som sikkert og det er få muligheter for å gjøre feil 	<p>For hvert evalueringsområde:</p> <ul style="list-style-type: none"> I hvilken grad er suksesskriteriene oppfylt? Hva fungerer godt og hvilke forbedringsområder eksisterer? Hva kan gjøres for å forbedre tjenesten? Har forbedringspunkter blitt fulgt opp? <p>Samlet vurdering av tjenesteportefølje:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hvor godt dekker Valgdirektoratets tjenesteportefølje behovene til kommunene og fylkeskommunene samlet sett? Hva bør det rettes spesielt fokus på i den videre utviklingen av Valgdirektoratets tjenesteportefølje?
 Opplæring	<ul style="list-style-type: none"> Høy kvalitet på opplæring Relevant opplæring (digitalt/fysisk samspill) Høy opplevd nytte av opplæring 	
 Informasjon	<ul style="list-style-type: none"> Høy kvalitet på informasjon Relevant informasjon for målgruppe Brukervennlig informasjon, god timing og hensiktsmessig presentasjon 	
 Brukerstøtte	<ul style="list-style-type: none"> God responstid Høy kvalitet på svarene 	

Illustrasjon: Oslo Economics

Hovedfokus i evalueringen er på opplevd kvalitet i tjenestene, og i liten grad på effektivitet og ressursbruk. En mer omfattende evaluering av effektivitet og ressursbruk ville blant annet krevd sammenligning med tilsvarende virksomheter. En slik benchmarking har ikke ligget innenfor rammene for dette oppdraget.

Videre peker vi på forbedringspunkter, eller områder som bør vurderes forbedret, men vi gjør ikke komplette kost-nytte-betraktninger av forslagene.

Sammenlignet med tidligere evalueringsrapporter av valg omhandler denne rapporten to nye elementer. Disse blir diskutert i det sammenfattende konklusjonskapitlet.

For det første diskuterer vi Valgdirektoratets rolle i å bidra til et tillitsskapende valg. I den nye valgloven, vedtatt i 2023 og gjeldende fra 2025, er det trukket inn et nytt hensyn i formålsparagrafen. Det er tillitsaspektet: «Loven skal sikre frie, hemmelige og tillitsskapende valg» (§ 1-1 (1)). Det ligger på denne måten et implisitt premiss om at formelle rammer kan legge til rette for – og sikre – tillitsskapende valg. Et slikt perspektiv var også skrevet inn i mandatet til det seneste Valglovutvalget: «Utvalgsarbeidet skal legge til rette for fortsatt høy tillit til valgordningen og gjennomføringen av valg i årene fremover» (NOU 2020: 6). Tillit er dermed på sett og vis blitt et suksesskriterium for valggjennomføring. En ting er imidlertid betydningen av de formelle og institusjonelle rammene for folks tillit, en annen ting er betydningen av den faktiske gjennomføringen av valg.

For det andre vil vi trekke inn et demokratiteoretisk perspektiv der kriterier for god demokratisk prosess og demokrati brukes til å drøfte funnene fra evalueringen i lys av det overordnede samfunnsmålet om et velfungerende demokrati. Velfungerende demokrati er også fremhevet som Valgdirektoratets overordnede mål i KDDs tildelingsbrev til direktoratet for 2023.

2.3 Metodisk innretning

For å kunne besvare evalueringsspørsmålene har vi vært avhengig av innsikt fra kommuner og fylkeskommuner. Vi har derfor både gjennomført en spørreundersøkelse til alle kommuner og fylkeskommuner, dybdeintervjuer med utvalgte kommuner og fylkeskommuner og deltatt på Valgforums evalueringskonferanse (november 2023). I tillegg har vi

gjennomgått relevant dokumentasjon, og samlet inn data der hvor det har bidratt til å belyse evaluerings-spørsmålene.

2.3.1 Spørreundersøkelse

Spørreundersøkelse har vært et viktig verktøy for å undersøke nytten av tjenestene, og om de har hatt et tilstrekkelig og relevant innhold. Vi har gjennomført spørreundersøkelse blant både kommuner og fylkeskommuner.

Som nevnt har vi i tillegg til evalueringen også utført en valggjennomføringsundersøkelse, som kartlegger nøkkelinformasjon om valggjennomføringen i kommunene. Dette omfatter for eksempel informasjon om valglokaler og tilgjengelighet, og vurdering av valgutstyr som stemmesedler, valgkort og informasjonsbrosjyrer. Valggjennomføringsundersøkelsen er dokumentert i en egen rapport (Oslo Economics & Institutt for Samfunnsforskning, 2024). Vi benytter resultater fra valggjennomføringsundersøkelsen i evalueringen av Valgdirektoratets tjenester der dette er relevant.

Det er gjennomført lignende spørreundersøkelser i forbindelse med valgene i 2015, 2017, 2019 og 2021. Vi har gjennomgått disse, med henblikk på å utforme spørsmål som muliggjør sammenligning over tid i analysen av svarene.

Spørreundersøkelsen er gjennomført ved bruk av verktøyet *Questback*. En lenke for å besvare undersøkelsen ble sendt til valgansvarlig i samtlige kommuner og fylkeskommuner. Spørreundersøkelsen ble åpnet 21. september 2023 og stengt 18. oktober 2023. Kommuner og fylkeskommuner som ikke besvarte undersøkelsene etter utsendelse i september, ble purret ved flere anledninger.

Vi har mottatt svar som dekker 269 av 357 kommuner. Dette gir en svarprosent på 75 prosent.²

Når det gjelder fylkeskommuner har 13 av 15 besvart undersøkelsen.³ Dette gir en svarprosent på 87 prosent. Etterfølgende punktliste viser hvilke fylkeskommuner som har besvart undersøkelsen. Fylkeskommuner i samme kulepunkt har besvart undersøkelsen samlet.

- Agder
- Buskerud, Akershus og Østfold
- Finnmark
- Innlandet

² Vi teller antall kommuner etter antall kommuner som holdt kommunestyrevalg. I Ålesund kommune ble det holdt kommunestyrevalg til både Ålesund og Haram kommune.

³ Vi teller antall fylkeskommuner etter antall fylkeskommuner som holdt fylkestingsvalg. I Viken fylkeskommune ble det holdt fylkestingsvalg for nye Akershus, Buskerud og Østfold fylkeskommuner. I Troms og Finnmark fylkeskommune ble det

holdt fylkestingsvalg for nye Troms og Finnmark fylkeskommuner. I Vestfold og Telemark ble det holdt fylkestingsvalg for nye Vestfold og Telemark fylkeskommuner. Valgansvarlige med delt ansvar for de nye fylkeskommunene i Viken besvarte undersøkelsen i fellesskap. Valgansvarlige med ansvar for Vestfold, Telemark, Troms og Finnmark besvarte undersøkelsen individuelt.

- Nordland
- Oslo
- Rogaland
- Telemark
- Troms
- Vestfold
- Vestland

Svarprosenten til årets undersøkelse er god, og vi anser dataene som representative for alle landets kommuner og fylkeskommuner. Vi vil likevel fremheve noen utfordringer ved tolkningen av data fra spørreundersøkelsene.

For det første er spørreundersøkelsen sendt til valgansvarlige og undersøker i hovedsak deres holdninger, erfaringer og vurderinger av Valgdirektoratets tjenester og systemer. Deres holdninger, erfaringer og vurderinger farges trolig av hvordan valget faktisk gikk i kommunen, uavhengig av om dette er direkte knyttet til kvaliteten på tjenestene og systemene til Valgdirektoratet. Trolig farges også vurderingene av at kommunene de valgansvarlige arbeider i er forskjellige. Kommunene har ulike forutsetninger for å gjennomføre valg og valgansvarlige kan ha ulike forventninger til hva Valgdirektoratet skal tilby dem av tjenester under valg gjennomføringen.

For det andre observerer vi at respondentenes vurderinger ikke nødvendigvis er konsistente på tvers av spørsmål. Vi ser at en tjeneste kan ha fått høyere score på spørsmål om dens nytte i tidligere evalueringer. Samtidig ser vi at respondentene er mer fornøyde med tjenesten ved årets valg når de eksplisitt blir bedt om å foreta en sammenligning. Forskjellene vi observerer er små, og de kan trolig forklares med forskjeller i hvem som har svart på spørsmålene. Mens alle respondentene kan vurdere tjenestens nytte ved årets valg, er det kun de som deltok ved forrige valg som har grunnlag for å gjøre sammenligninger over tid.

Når det gjelder sammenligning over tid er det også verdt å poengtere at det er forskjeller på gjennomføringen av et kommunestyre- og fylkestingsvalg sammenlignet med et stortingsvalg for kommunene og fylkeskommunene. Generelt sett kan kommunestyre- og fylkestingsvalg sies å være mer krevende for kommunene å gjennomføre. Forskjeller i gjennomføringen av de to valgene påvirker riktignok ikke tjenestene tilbudt av Valgdirektoratet direkte, men kompleksiteten i gjennomføringen av valget for kommunene har etter vår vurdering betydning for deres vurdering av tjenestene. Vi kommenterer hvordan dette kan påvirke valgansvarliges vurderinger av tjenester der vi mener dette er relevant.

For det tredje kan forskjeller i respondentens svar på spørsmål mellom valg skyldes tilfeldigheter mer enn faktisk endring i kvalitet.

Utfordringene til tross, med rundt 300 respondenter er det vår vurdering at utslag grunnet holdninger hos enkeltrespondenter mer enn faktisk kvalitet, og tilfeldigheter knyttet til endringer i svar over tid, jevnes ut for gjennomsnittsrespondenten.

Samlet sett mener vi derfor at undersøkelsen gir god informasjon om kommuner og fylkeskommuners meninger om Valgdirektoratets tjenester ved valget i 2023.

2.3.2 Intervjuer

Vi har intervjuet valgansvarlige og sentrale valgmedarbeidere i 20 kommuner og fylkeskommuner, i tillegg til intervjuer med nøkkelpersoner i Valgdirektoratet. Utover dette har det vært avholdt oppstartsmøte med KDD, som også har gitt nyttig informasjon om valg gjennomføringen 2023.

Vi har hatt både innledende og oppfølgende intervjuer med nøkkelpersoner i Valgdirektoratet. De innledende intervjuene har vært særlig viktige for forståelsen av hvordan arbeidet ble innrettet. Ansvarlige for EVA, opplæring, informasjon og brukerstøtte ble intervjuet. Under intervjuene var det sentralt å få kartlagt hva direktoratet gjorde annerledes i valget i 2023 sammenlignet med valget i 2021. Intervjuene ble gjennomført før utsendelsen av spørreundersøkelsene. Dette for å sikre at alle relevante spørsmål ble med i undersøkelsene.

Intervjuene med valgansvarlige i kommuner og fylkeskommuner ble gjennomført først etter at spørreundersøkelsene ble avsluttet. Målet med disse intervjuene var å få mer informasjon om hvorvidt innholdet i informasjon, opplæring og brukerstøtte bidro positivt til brukernes valg gjennomføring, og om tjenestene hadde et tilstrekkelig og relevant innhold. Det har vært et særlig fokus på forbedringsområder i disse intervjuene. Intervjuene har også vært den primære informasjonskilden for å innhente kommunenes og fylkeskommunenes betraktninger om tillitsskapende valg.

Kommunene og fylkeskommunene ble valgt ut basert på befolkningstall og tilbakemeldinger i spørreundersøkelsene. Målet var å få et variert utvalg, med kommuner av ulik størrelse og som både har svart at de er fornøyde og mindre fornøyde med Valgdirektoratets tjenester. Det er gjennomført intervju med valgansvarlige fra følgende kommuner:

- Austrheim
- Bergen
- Gjøvik
- Hamar

- Kvam
- Lurøy
- Lyngen
- Molde
- Oslo
- Sandefjord
- Stavanger
- Trondheim
- Vaksdal
- Vågå

Og følgende fylkeskommuner:

- Agder
- Innlandet
- Nordland
- Vestfold
- Viken (To valgansvarlige som til sammen har ansvar for Akershus, Buskerud og Østfold)

I tillegg til intervjuene har vi deltatt med to representanter på Valgforums evalueringskonferanse i november 2023, og lyttet til kommunenes vurderinger av valget som fremkom der.

2.3.3 Dokumentstudier

Dokumentstudier har primært bestått av dokumenter som beskriver valggjennomføringen 2023. Dette inkluderer innhold på Valgmedarbeiderportalen, relevante forskrifter, og annen dokumentasjon mottatt fra Valgdirektoratet og KDD. I tillegg kommer tidligere valgevalueringer.

2.3.4 Data

Vi har mottatt et utdrag fra saksbehandlingssystemet til brukerstøtten og brukstall for de ulike opplærings-tilbudene på Valgmedarbeiderportalen fra Valgdirektoratet.

2.4 Gjennomføringsperiode

Evalueringen er gjennomført i perioden august til desember 2023. Prosjektteamet har bestått av prosjektmedlemmer fra Oslo Economics, samt Jo Saglie og Signe Bock Seggaard ved Institutt for samfunnsforskning. Saglie og Seggaard har bidratt med drøftinger om Valgdirektoratets rolle i å bidra til tillitsskapende valg, og drøftinger av funnene fra evalueringen i lys av Valgdirektoratets overordnede samfunns mål om å et velfungerende demokrati gjennom å opprettholde tillit til valggjennomføringen.

3. Valgdirektoratets informasjonsarbeid

Kommunene i Norge varierer i størrelse og utstrekning, og de har til dels ulike praksiser for valggjennomføringen. Følgelig har de også ulike informasjonsbehov og ulike forventninger til Valgdirektoratet. Tilbakemeldingene tilsier at Valgdirektoratet løser store deler av informasjonsarbeidet på en god måte, men at det er forbedringspunkter knyttet til informasjon til kommunene ved uforutsette hendelser.

Store deler av Valgdirektoratets arbeid har i seg elementer av informasjon og kommunikasjon. Temaet informasjon i evalueringen er avgrenset til informasjon Valgdirektoratet har sendt til kommuner og fylkeskommuner i form av nyhetsbrev og kunngjøringer, informasjon som er produsert og gjort tilgjengelig på Valgmedarbeiderportalen, og kommunikasjon Valgdirektoratet har hatt med kommunene utenom brukerstøtte og opplæring.

Tjenester som opplæringssamlinger og brukerstøtte er ikke med i vurderingen av informasjon og kommunikasjon. Dette til tross for at det er åpenbare innslag av både informasjon og kommunikasjon i disse tjenestene. Opplæring og brukerstøtte er evaluert i egne kapitler (kapittel 4 og 5). Selv om vi i dette kapitlet forsøker å rendyrke momentene vi har definert som informasjon og kommunikasjon, kan det være noe overlapp med andre tema i rapporten.

3.1 Valgdirektoratets informasjonsarbeid

Under informasjons- og kommunikasjonsarbeid har vi definert følgende tjenester:

- Valgmedarbeiderportalen
- Nyhetsbrev og kunngjøringer

I tillegg til disse tjenestene driver Valgdirektoratet nettstedet valg.no og tilhørende valgresultat.no. Dette er nettsteder primært rettet mot publikum, og noe vi ikke vurderer spesifikt. Vi vil likevel trekke inn Valgdirektoratets arbeid med nettstedene på enkelte områder. Vi gjør dette fordi det på enkelte områder kan være sammenheng mellom informasjonsarbeidet fra Valgdirektoratet til velgere og til kommunene. Dette gjelder særskilt i tilfeller hvor det har oppstått hendelser som gjør at velgere og media henvender seg til kommunene, mens det er Valgdirektoratet som faktisk burde vært mottaker for henvendelsene. Dette

⁴ <https://valgmedarbeiderportalen.valg.no/>

kan kreve informasjon fra Valgdirektoratet rettet til kommunene.

Informasjonsarbeidet omfatter både det som kan beskrives som *planlagt* og *hendelsesstyrt* informasjon. Planlagt informasjon relaterer seg til oppgaver og frister som Valgdirektoratet vet inntreffer i løpet av valgåret, og som de kan planlegge informasjon til kommunene og fylkeskommunene ut ifra. Hendelsesstyrt informasjon er informasjon som formidles fra Valgdirektoratet i forbindelse med uforutsette hendelser i valggjennomføringen. Valgdirektoratet benytter begge informasjonstjenestene – Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrev – til både planlagt og hendelsesstyrt informasjon. Likevel er nyheter på e-post og SMS mer sentralt i formidling av hendelsesstyrt informasjon, ettersom e-post i større grad sørger for at informasjonen når de valgansvarlige øyeblikkelig.

I det følgende gir vi en nærmere presentasjon av informasjonstjenestene og bruken av disse.

3.1.1 Valgmedarbeiderportalen

Valgmedarbeiderportalen er Valgdirektoratets primære informasjonskanal til kommunene og fylkeskommunene. Portalen er åpent tilgjengelig på nett.⁴

Valgmedarbeiderportalen tjener i hovedsak tre funksjoner. For det første er den et sted hvor Valgdirektoratet kan samle, lagre og presentere alt av informasjon relatert til hvordan valget skal gjennomføres. For det andre er portalen en inngangsport til andre relevante kanaler, som valgadministrasjonssystemet EVA, brukerveiledningen til EVA, brukerstøtten og valgrutinene. Til slutt er også portalen stedet der dagsaktuell informasjon med betydning for gjennomføringen av valget publiseres fortløpende.

Portalen er lagt opp slik at brukerne på forsiden kan velge hvilken rolle de har, enten valgmedarbeider i kommune eller valgmedarbeider i fylkeskommune. Forsiden inneholder videre et felt hvor man kan gjøre søk på portalen, en tidslinje over hva som er aktuelt nå, temasider som gir informasjon om de ulike oppgavene i valggjennomføringen, annen aktuell informasjon og koblinger til annet innhold.

Elementer av portalen er også spesifisert etter hvor kommunen er i valggjennomføringen på det aktuelle tidspunktet. Formålet er at dette skal gi en brukervennlig og hensiktsmessig presentasjon.

3.1.2 Nyhetsbrev og kunngjøringer

Valgdirektoratet sender ut nyhetsbrev på e-post med viktig informasjon om frister, kunngjøringer og endringer i forbindelse med valg og valgorganiseringen. Interesserte kan melde seg på nyhetsbrevene via Valgmedarbeiderportalen. I tillegg henter Valgdirektoratet ut en liste over de med delegert fullmakt i kommunene og fylkeskommunene som en egen mottakergruppe.⁵

Valgdirektoratet bruker også SMS til å sende viktig informasjon til valgansvarlige. Valgdirektoratet informerer om at SMS brukes i tilfeller med tidspress, slik som på valgdagen.

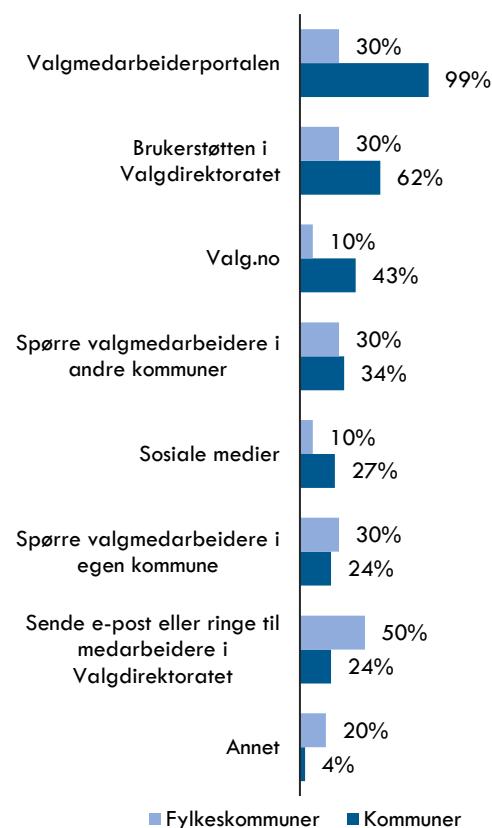
3.1.3 Bruk av tjenestene

Valgmedarbeiderportalen er kommunenes viktigste kilde til informasjon. I spørreundersøkelsen ble respondentene bedt om å oppgi sine tre viktigste kilder til informasjon, og 99 prosent trakk fram Valgmedarbeiderportalen blant de viktigste kildene. Svarene på spørsmålet, gjengitt i Figur 3-1, viser at kommunene også i stor grad søker informasjon fra brukerstøtten. Fylkeskommunene søker også informasjon fra brukerstøtten, men for dem er direkte kontakt med medarbeidere i Valgdirektoratet en relativt sett viktigere kilde til informasjon, sammenlignet med valgansvarlige i kommuner.

Fra fritekstsvar og intervjuer fremgår det at kategorien *Annet* blant annet favner Valgforum. Valgforum er et medlemsforum for valgadministrasjonen i norske kommuner og fylkeskommuner. Forumet utveksler erfaringer om valggjennomføring gjennom sin Facebook-side og samlinger. I intervjuer forteller også fylkeskommuner om at de har organisert et fylkeskommunalt forum over Microsoft Teams hvor de kan spørre hverandre om og diskutere valgregrelaterte problemstillinger.

⁵ Dette er vanligvis de valgansvarlige i kommunen/fylkeskommunen som har fått delegert fullmakt fra valgstyret.

Figur 3-1: De viktigste informasjonskildene kommunene og fylkeskommunene brukte for å få svar på spørsmål om valggjennomføringen



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Valgansvarlige er bedt å krysse av de tre viktigste informasjonskildene. N(kommuner)=269. N(fylkeskommuner)=10.

3.2 Endringer i informasjonsarbeidet siden forrige valg

Det ble foretatt større endring i Valgmedarbeiderportalen i forkant av stortingsvalget i 2021. Portalen i 2023 har i all hovedsak den samme oppbygningen som portalen hadde i 2021. Endringer fra 2021 til 2023 gjelder hovedsakelig videreutvikling av innholdet på portalen. Dette innebærer blant annet at det er laget og forbedret samlesider for ulike temaer. Et eksempel på en konkret endring til valget i 2023 er at tidslinjen også viser tidligere frister, mens forbi-gåtte frister tidligere forsvant.

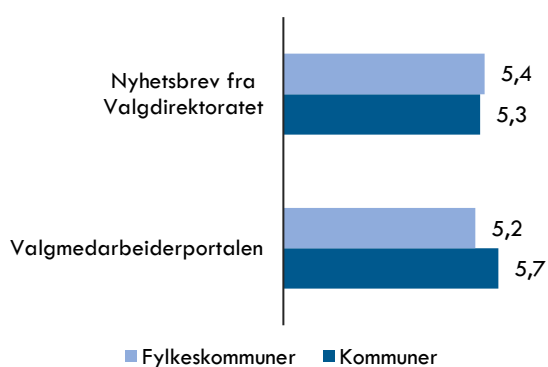
Forbedringspunkter fra evalueringen av Valgdirektoratets tjenester i 2021 omhandlet blant annet å forbedre søkefunksjonen til Valgmedarbeiderportalen, i tillegg til å koble temasider, brukerveiledninger og

opplæringsmateriale opp mot tidslinjene på Valgmedarbeiderportalen. Valgdirektoratet har arbeidet med å forbedre søkemotoren, men har ikke lagt inn koblinger mellom tidslinjen og temainnhold. Valgdirektoratet har forklart til oss at de ikke har gjort dette basert på en vurdering av ressursbruk, i tillegg til at det kan føre til overfylte sider.

3.3 Valgansvarliges vurdering av informasjonsarbeidet

Både Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrevene vurderes som svært nyttig av kommunene og fylkeskommunene. Figur 3-2 viser svar på spørsmålet om hvor nyttig de to tjenestene oppleves. Svarene er gitt på en skala fra 1 til 6, hvor 1 tilsier at det anses som svært unyttig og 6 tilsier at det anses som svært nyttig.

Figur 3-2: Vurdering av hvor nyttig Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrev fra Valgdirektoratet var for kommuner og fylkeskommuner i forbindelse med valget



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Svært unyttig til 6=Svært nyttig. N(kommuner)=269 og 268. 1 og 2 har oppgitt vet ikke/ikke benyttet tjenesten eller har ikke besvart spørsmålet. N(fylkeskommuner)=10.

De aller fleste oppgir at nyhetsbrev og Valgmedarbeiderportalen er nyttig eller svært nyttig,

både blant kommuner og fylkeskommuner (gjennomsnittet av svarene er på over 5,0). Det er få som opplever de to tjenestene som unyttige. Kommunene gir noe høyere vurdering av nytte enn fylkeskommunene når det gjelder Valgmedarbeiderportalen, mens de har en likere vurdering av nyhetsbrevene fra Valgdirektoratet. Det er verdt å nevne at utvalget fylkeskommuner (N=10) er forholdsvis lite, noe som gjør at enkeltvurderinger kan gi merkbare utslag for fylkeskommunene samlet. Vurderingen av de to tjenestene er svært lik vurderingene av tjenestene i 2019 og 2021.

I det videre gis mer inngående beskrivelser av hvordan de valgansvarlige vurderer nytten av Valgmedarbeiderportalen, nyhetsbrevene og informasjon om særskilte tema som sikkerhet og tilrettelegging for mennesker med funksjonsnedsettelse. I tillegg presenterer vi de valgansvarliges samlede vurdering av Valgdirektoratets informasjonsarbeid.

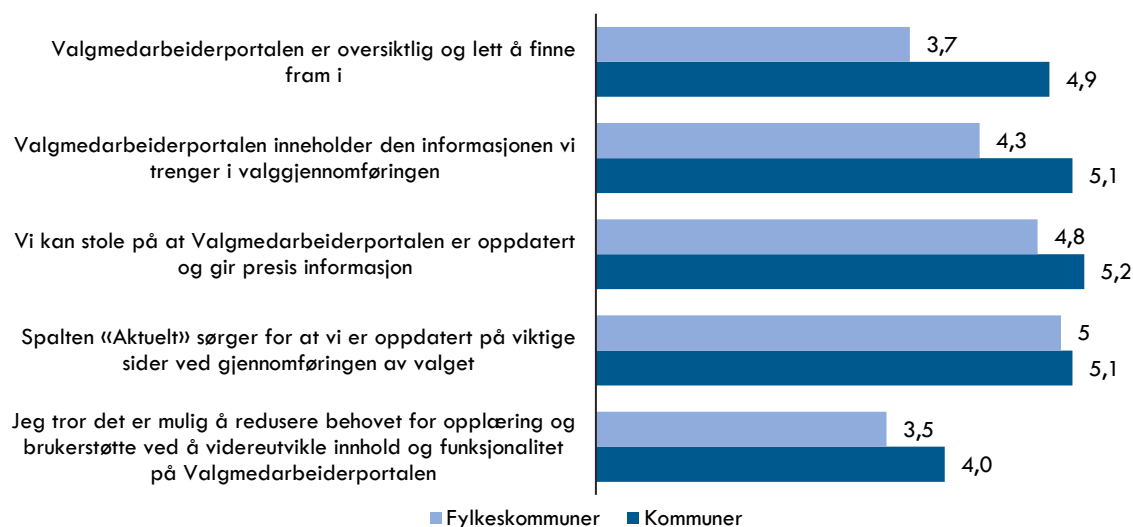
3.3.1 Valgansvarliges vurdering av Valgmedarbeiderportalen

Valgmedarbeiderportalen er Valgdirektoratets primære informasjonskanal, og stedet kommunene primært henvender seg til når de søker informasjon. Kommunenes tilfredshet med Valgmedarbeiderportalen vil derfor i stor grad reflektere kommunenes vurdering av det samlede informasjonsarbeidet.

I spørreundersøkelsen har vi bedt respondentene ta stilling til ulike påstander om Valgmedarbeiderportalen. Dette gir en indikasjon på hva som fungerer godt med portalen og hva som eventuelt kan forbedres. Vi har spurt om tilgjengelighet, relevans og kvalitet på informasjonen, og hvorvidt portalen kan bidra til å redusere behovet for andre tjenester som brukerstøtte og opplæring.

Figur 3-3 viser hvordan respondentene vurderer ulike påstandene om Valgmedarbeiderportalen. Respondentene gir gode vurderinger til portalen. Vurderingene er noe bedre ved dette valget sammenlignet ved valget i 2021.

Figur 3-3 Vurdering av påstander om Valgmedarbeiderportalen



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. **Note:** Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. N(kommuner)=268. N(fylkeskommuner)=10. «Vet ikke» er tatt ut (henholdsvis 0, 1, 5, 16 og 2 respondenter for kommunene og 0, 1, 1, 2 og 0 for fylkeskommunene.).

Innhold på Valgmedarbeiderportalen

Basert på spørreundersøkelsen fremstår det som at Valgmedarbeiderportalen i stor grad har det innholdet kommuner og fylkeskommuner trenger for å gjennomføre et valg og informasjonen er oppdatert og presis.

På spørsmålet om hvorvidt respondentene tror det er mulighet for å redusere behovet for opplæring og bruker støtte ved å videreutvikle innhold og funksjonalitet på Valgmedarbeiderportalen, gir de i gjennomsnitt en vurdering på 4,0. Dette er på nivå med forrige evaluering.

Av både fritekstsvar og intervjuer fremgår det at Valgmedarbeiderportalen setter de valgansvarlige i stand til å finne ut av de fleste sidene ved valg gjennomføringen. Valgmedarbeiderportalen kan imidlertid ikke fullt ut erstatte kontaktene som knyttes på opplæringsksamlinger og bruker støtten. Valgansvarlige nevner at bruker støtten, eller tilgang til fagpersoner i Valgdirektoratet, ofte er avgjørende i tvilstilfeller der det trengs faglig diskusjon.

Struktur på Valgmedarbeiderportalen

En intuitiv og oversiktlig struktur på Valgmedarbeiderportalen er avgjørende for at valgmedarbeidere skal finne relevant innhold. Påstanden «Valgmedarbeiderportalen er oversiktlig og lett å finne frem i» (se Figur 3-3), gir et bilde på respondentenes oppfatning av strukturen av portalen. Påstanden får en uttelling på 4,9, som er en liten økning fra 2019 og 2021.

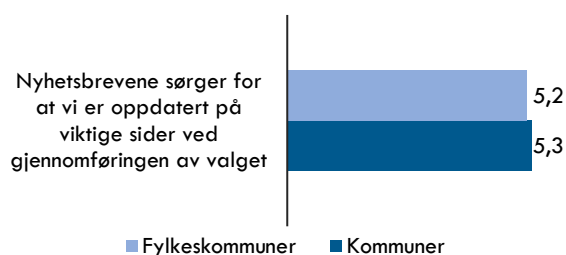
I likhet med tidligere år trekker flere valgansvarlige frem søkefunksjonen som en svakhet ved Valgmedarbeiderportalen.

3.3.2 Valgansvarliges vurdering av nyhetsbrevene

De fleste valgansvarlige har andre arbeidsoppgaver i kommunen i tillegg til å være valgansvarlige. Det kan derfor være krevende å henge med på alle frister i valg gjennomføringen. De valgansvarlige må forholde seg til frister som er i satt i valgloven, men også frister som er satt av Valgdirektoratet. Fristene som er satt av Valgdirektoratet omfatter mange forskjellige forberedelser i valg gjennomføringen, herunder bestilling av valgutstyr og stemmesedler, samt avrop på skannere og skanningstjenester. Nyhetsbrevene skal fungere som påminnelser for frister og andre oppgaver som skal gjøres til ulike tidspunkt gjennom valgåret. Nyhetsbrevene er også den primære kilden for formidling av hendelsesstyrt informasjon.

I spørreundersøkelsen har de valgansvarlige i kommunene og fylkeskommunene tatt stilling til påstanden «Nyhetsbrevene sørger for at vi alltid er oppdatert når det gjelder viktige sider ved gjennomføringen av valget». I gjennomsnitt gir alle respondenter en vurdering på henholdsvis 5,3 og 5,2, hvor 6 indikerer at man er helt enig i påstanden (se Figur 3-4). Det fremgår at de valgansvarlige generelt sett er svært fornøyd med nyhetsbrevene.

Figur 3-4: Vurdering av påstand om nyhetsbrevene



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: N(kommuner)=268. «Vet ikke» er tatt ut (16 av kommune-respondentene). N(fylkeskommuner)=10.

3.3.3 Valgansvarliges vurdering av utvalgte informasjonstema

Vi har bedt de valgansvarlige gi tilbakemeldinger på informasjonen de har fått om sikkerhet og tilrette-

legging for mennesker med funksjonsnedsettelse og sikkerhet. Svarene er gjengitt i Figur 3-5.

Informasjon om sikkerhet

Figuren viser at de valgansvarlige gir god tilbakemelding på informasjon om sikkerhet. I intervjuene fremkommer det også at sikkerhetsveilederen brukes aktivt av mange kommuner gjennom året. Det er noen ulike meninger blant kommunene på hvorvidt veilederen kunne vært mer praktisk rettet.

Informasjon om tilrettelegging for mennesker med funksjonsnedsettelse

Figuren indikerer videre at de valgansvarlige opplever å ha fått dekket informasjonsbehovet sitt knyttet til tilrettelegging og rettighetene til mennesker med funksjonsnedsettelse. Det er ingen spesifikke tilbakemeldinger som går igjen i fritekstsvar eller under intervjuer knyttet til dette temaet.

Figur 3-5: Vurdering av påstander om informasjon om utvalgte informasjonstema



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. N(kommuner)=265. Respondenter som har oppgitt «Vet ikke» er tatt ut (henholdsvis 11, 6, 9, 2 og 10 respondenter).

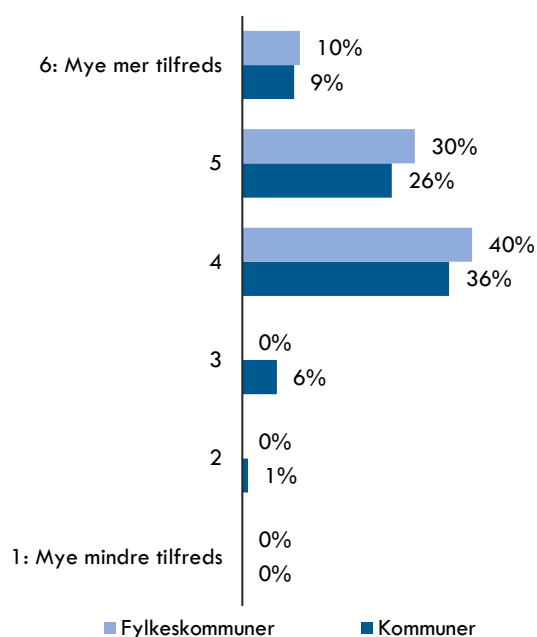
3.3.4 Valgansvarliges vurdering av det samlede informasjonsarbeidet

I spørreundersøkelsen har kommunene og fylkeskommunene tatt stilling til om de er mer eller mindre tilfredse med informasjonsarbeidet i 2023-valget sammenlignet med 2021-valget. Svarene er gitt på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er mye mindre tilfreds og 6 er mye mer tilfreds, og resultatene er vist i Figur 3-6.

Kommunene og fylkeskommunene er i hovedsak tilfreds med informasjonsarbeidet til Valgdirektoratet, og i sum virker de å være noe mer tilfreds ved 2023-valget, sammenlignet med tidligere. Selv om gjennomsnittsrespondenten er mer tilfreds, er det likevel om lag 7 prosent av kommunene som i noen

grad er mindre tilfreds med informasjonsarbeidet for valget i 2023 enn i 2021.

Figur 3-6: Er du mer eller mindre tilfreds med informasjonen du har fått fra Valgdirektoratet ved valget i 2023 sammenlignet med valget i 2021?



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Resterende andel utgjøres av «Deltok ikke i valgarbeidet i 2021» (hhv. 8 prosent og 10 prosent) og «Vet ikke» (hhv. 15 prosent og 10 prosent). N(kommuner)=268. N(fylkeskommuner)=10

3.4 Hva kan forklare vurderingen av informasjonsarbeidets nytte?

Fra et tjenesteperspektiv omfatter Valgdirektoratets informasjonsarbeid tre aspekter. Det ene er kvaliteten på verktøyene Valgdirektoratet bruker til å informere, det vil si Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrevene. Det andre er kvaliteten på innholdet i Valgdirektoratets informasjon, og det tredje er om informasjonen når rett mottaker til rett tidspunkt. En annen innfallsvinkel for å forklare vurderingen av informasjonsarbeidets nytte dreier seg om dimensjonen planlagt versus hendelsesstyrt informasjon. I det følgende strukturerer vi vurderingen av informasjonsarbeidet etter et tjenesteperspektiv, og kommenterer forholdet mellom planlagt og hendelsesstyrt informasjon der det er relevant.

Kvalitet på informasjonsverktøyene

På et overordnet nivå opplever valgmedarbeiderne Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrevene som effektive kanaler for formidling av informasjon. Som vist i Figur 3-2 er kommunene i stort tilfreds med både Valgmedarbeiderportalen og med nyhetsbrevene, og opplever dem som nyttige.

Valgmedarbeiderportalen og nyhetsbrevene fremstår å være gode verktøy for formidling av informasjon. I evalueringen fra 2021 fremgikk det at det var flere valgansvarlige som ikke stolte på at all relevant informasjon tilfalt dem. Flere kommuner oppga at forskjellig informasjon ble sendt til forskjellige personer i kommunen og da også til feil personer. Årsaken til dette virket å være at ulike personer i kommunen stod på ulike e-postlister hos Valgdirektoratet. Vi har også fått tilbakemeldinger fra valgansvarlige om dette ved valget i 2023, men det fremstår ikke å ha vært et like omfattende problem.

Når det gjelder Valgmedarbeiderportalen så er formatet fra 2021 beholdt og videreutviklet. De valgansvarlige er generelt sett godt fornøyd med Valgmedarbeiderportalen som verktøy for informasjonsformidling. Valgdirektoratet har ikke gjort omfattende strukturelle endringer, og vi forstår tilbakemeldingene fra de valgansvarlige ved 2023-valget slik at det er få ønsker om større omstruktureringer av formatet.

Valgansvarlige opplever portalen ved dette valget som mer oversiktlig og lettere å finne frem i. Dette kan blant annet forklares ved at de valgansvarlige har blitt bedre kjent med Valgmedarbeiderportalen. For øvrig har det siden valget i 2021 blitt mulig å navigere tilbake i frister på aktuelt-siden. Flere valgansvarlige trekker dette frem som en positiv endring.

Kvalitet på innholdet i informasjonen

Valgmedarbeiderportalens innhold vurderes av valgmedarbeiderne også å ha god kvalitet. Det samme gjelder innholdet i nyhetsbrevene, men her er det et tydelig skille mellom hendelsesstyrt og planlagt informasjon. Planlagt informasjon i nyhetsbrevene får generelt gode skussmål, men flere valgansvarlige er kritiske til informasjonen ved hendelser som påvirker valg gjennomføringen.

Vi savner at Valgdirektoratet selv har en god beredskapsplan og varsler tydeligere når det oppstår problemer.

Valgansvarlig i en mellomstor kommune

Dette var tilfellet i forbindelse med informasjon om systemfeil ved publisering av valgresultater. Kommunene ble kontaktet av partier og media, og bedt om å svare på hva problemene skyldtes. Flere valgansvarlige opplever at de ikke fikk tilstrekkelig informasjon fra Valgdirektoratet ved dette og liknende tilfeller. De opplever også at det blir fremstilt i media som at det er kommunene selv som har

problemer, mens det egentlig er Valgdirektoratet som har ansvaret for problemene. Etter de valgansvarliges vurdering kunne dette vært unngått med tydeligere informasjon fra Valgdirektoratet til kommuner og ut til media. Dette hadde ført til mindre stress og frustrasjon i kommunene, mener flere valgansvarlige.

Foruten kvaliteten på informasjonen til de valgansvarlige er det flere valgansvarlige som gir uttrykk for at det er informasjon de savner. Vi har fått tilbakemeldinger fra flere valgansvarlige om at de gjerne skulle hatt mer informasjon om endringer i systemer, løsninger og annet i valggjennomføringen som indirekte påvirker deres arbeid. Det mest fremtredende eksemplet på en slik endring er den nye listeforslagsløsningen.

Ved valget i 2021 var det utviklet en midlertidig løsning for innsamling av underskrifter for listeforslag for partier. Til 2023-valget ble dette videreført og videreutviklet ved at listeforslag også kunne leveres digitalt. Kommunene behandlet listeforslagene i EVA som tidligere, men med en integrasjon mot den nye løsningen. Kommunene var dermed ikke direkte påvirket av endringene og skal i utgangspunktet gjøre det samme som tidligere, men dette har ikke vært tilfellet i praksis. De valgansvarlige må forholde seg til endringene i systemet som følge av at det er naturlig for partier å kontakte kommunen ved spørsmål.

Utfordringer med digital listeforslagsløsning har også påvirket ressursbruken i en del kommuner, ettersom de valgansvarlige ikke hadde fått tilstrekkelig med informasjon om hvordan de skulle forholde seg til tilfeller der signaturer manglet og liknende.

Videre ønsker enkelte fylkeskommuner å bli mer involvert i informasjonsflyten om hendelser eller andre forhold som påvirker valggjennomføringen i kommunene. Dette forklares med at hendelser i kommunene kan ha konsekvenser for fylkeskommunene på et senere tidspunkt. Vår oppfatning er at det er noe ulike preferanser mellom de valgansvarlige i fylkeskommunene når det gjelder grad av ønsket involvering.

Timing på informasjon

De fleste valgansvarlige vurderer at den planlagte informasjon fra Valgdirektoratet kommer på hensiktsmessige tidspunkt. De valgansvarliges vurdering av hvorvidt rett informasjon kommer til rett til tid avhenger til en viss grad av personlige preferanser blant valgansvarlige. Etter vår vurdering kan mange av innspillene fra de valgansvarlige som synes informasjon kommer for tidlig eller sent forklares med dette. Det er også ulike forhold i kommunene som spiller inn her.

Vi har fått noen innspill på at mer informasjon om punkter på milepælsplanen under Aktuelt-fanen kunne vært tilgjengelig tidligere.

Når det gjelder timing på hendelsesstyrt informasjon opplever en del kommuner at informasjonen burde kommet raskere etter at hendelsene skjer. Behovet for rask informasjon etter en hendelse er ekstra pressende på valgdagen og i forbindelse med opptelling.

Informasjon om kapasitetsproblemer med publisering til media på valgvelden burde kommet tidligere på portalen eller e-post.

Valgansvarlig i en liten kommune

3.5 Vår evaluering og anbefaling

Suksesskriteriene vi har benyttet for å evaluere Valgdirektoratets informasjonsarbeid er:

- Høy kvalitet på informasjon
- Relevant informasjon for målgruppe
- Brukervennlig informasjon, god timing og hensiktsmessig presentasjon

Vår vurdering er at verktøyene Valgdirektoratet bruker i det planlagte informasjonsarbeidet i all hovedsak har god timing og gir en brukervennlig og hensiktsmessig presentasjon av informasjon. Kommunene virker å oppfatte portalen som helhetlig og beskriver portalen som et nyttig verktøy. Når det gjelder nyhetsbrevene er dette et format for informasjonsformidling som kommunene verdsetter, og som vi vurderer som godt verktøy.

Vi anbefaler at Valgdirektoratet bør ha økt bevissthet rundt hvordan endringer i systemer, løsninger og annet i valggjennomføringen indirekte kan påvirke de valgansvarliges arbeid, og gi tydeligere informasjon til kommuner om relevante forhold. Videre vurderer vi at det er rom for forbedrede rutiner for informasjon til kommunene ved uforutsette hendelser i valggjennomføringen.

I det følgende gis mer utfyllende begrunnelser for våre vurderinger og anbefalinger fram mot neste valg.

3.5.1 Videreutvikle Valgmedarbeiderportalen

Valgmedarbeiderportalen fikk gode vurderinger ved valget i 2023, og de valgansvarlige er mer fornøyd ved dette valget sammenlignet ved valget i 2021. Vi anbefaler at Valgdirektoratet beholder grunnstrukturen, og videreutvikler de ulike elementene på portalen.

Dette inkluderer ytterligere forbedringer i søkemotor, kobling mellom sider og lettforståelig språk.

3.5.2 Gi tydelig informasjon om endringer i systemer og praksis til kommuner selv når kommunene ikke blir direkte påvirket

Valgdirektoratet bør være bevisste kommunenes rolle i valggjennomføringen og hvordan endringer i systemer, løsninger og ellers i valggjennomføringen påvirker kommunene. Selv om endringer i utgangspunktet ikke påvirker kommunens oppgaver direkte, vil endringer kunne medføre spørsmål fra velgere eller partier, og påvirke hvordan kommunene må løse oppgavene sine mer indirekte. Det mest fremtredende eksemplet på dette ved valget i 2023 er endringer i digital listeforslagsløsning. Tydeligere informasjon kan gi mer forutsigbarhet for kommunene, være ressursbesparende og gi kommunene bedre innsikt i hvordan de skal besvare henvendelser fra partier.

3.5.3 Forbedre rutiner for hendelsesstyrt informasjon

Vi anbefaler Valgdirektoratet å gjennomgå og tydeliggjøre intern strategi for når og hvordan de skal

nå ut til kommunene. De kan ha økt bevissthet og klarere retningslinjer for hvilke tilfeller de skal kommunisere med kommuner og fylkeskommuner, og hvilke kanaler som skal brukes i ulike situasjoner.

Når det gjelder involvering av fylkeskommuner i informasjonsflyten som angår uforutsette hendelser i kommunene, anbefaler vi økt bevissthet om fylkeskommuners rolle. Det kan være hensiktsmessig for Valgdirektoratet å formulere hvilke tilfeller de skal være proaktive i sitt informasjonsarbeid ovenfor fylkeskommunene.

3.5.4 Fokus på forventningsstyring hos kommunene

Testpraksisen til EVA Skanning innebærer at det kommer mange oppdateringer ganske tett opp til valget

Vi anbefaler Valgdirektoratet å gi tydeligere og tidligere informasjon om det kommer utgivelse av nye versjoner av EVA Skanning etter prøvevalget.

4. Valgdirektoratets arbeid med opplæring

Vår overordnede vurdering basert på tilbakemeldinger fra valgansvarlige er at Valgdirektoratets opplæring har vært av høy kvalitet, og at de digitale og fysiske opplærings-tilbudene komplementerer hverandre godt. Vi vurderer at opplæringstilbudet legger til rette for god valggjennomføring i kommunene. Vi anbefaler Valgdirektoratet å fortsette å utvikle nåværende innretning på opplæringstilbudet, i tillegg til å undersøke mulighetene for økt involvering av større kommuner og fylkeskommuner i utformingen av opplæringen.

Målgruppen for Valgdirektoratets opplæring er valgansvarlige i kommuner og fylkeskommuner. De valgansvarlige er selv ansvarlig for opplæring av øvrige valgmedarbeidere i egen kommune, og har mulighet til å benytte opplæringsmateriell utarbeidet av Valgdirektoratet, rettet mot valgmedarbeidere i kommuner og fylkeskommuner.

Vi grupperer Valgdirektoratets opplæringstilbud i fem kategorier

- Valgkonferansen
- Utvidet opplæringstilbud til mindre erfarne valgansvarlige
- Fagdager og andre samlingspunkt
- Opplæringsmateriell på Valgmedarbeiderportalen
- Prøvevalg

Selv om vi grupperer Valgdirektoratets opplæringstilbud på denne måten, understreker vi at de ulike delene i opplæringstilbudet henger sammen og danner et helhetlig tilbud.

4.1 Valgdirektoratets opplæringstilbud

I det følgende gis en overordnet beskrivelse av innhold i og bruk av de ulike tilbudene ved valget i 2023.

4.1.1 Valgkonferansen

Opplæringssamlingene (valgkonferanser) for kommuner og fylkeskommuner har vært løst på to ulike måter ved de tre foregående valgene. Ved valgene i 2017 og 2019 holdt Valgdirektoratet sentraliserte opplæringssamlinger for alle kommuner og fylkeskommuner. I 2021 ble det derimot arrangert digitale opplæringssamlinger som følge av covid-19-pandemien. I 2023 ble opplæringssamlingene gjennomført i to deler; en runde med fysiske, regionale samlinger i januar, og en digital konferanse i juni. De regionale samlingene ble holdt i Trondheim, Bergen, Kristiansand, Oslo, Bodø og Alta. Det var også mulig å følge samlingen fra Oslo digitalt.

Overordnet var formålet med disse arrangementene å formidle og spisse informasjonen som kommuner og fylkeskommuner også finner på Valgmedarbeiderportalen.

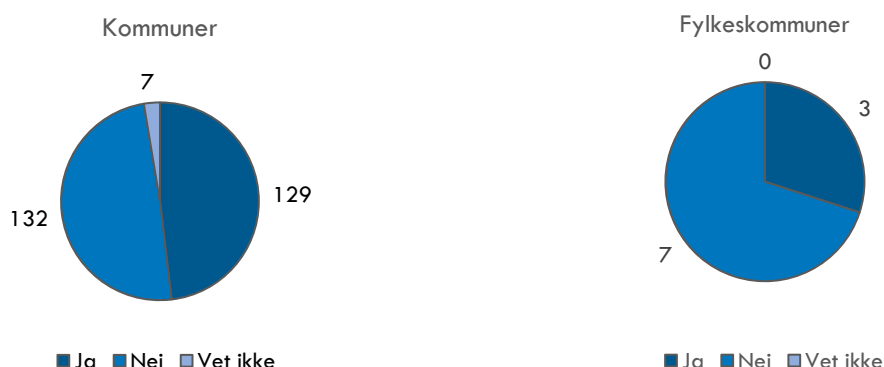
95 prosent av kommunene i vårt utvalg deltok på fysisk samling i januar 2023, og 80 prosent deltok på digital konferanse i juni samme året. Av fylkeskommunene deltok henholdsvis 70 og 60 prosent på de to samlingene.

4.1.2 Utvidet opplæringstilbud til mindre erfarne valgansvarlige

I 2023 har Valgdirektoratet gitt et utvidet opplæringstilbud til mindre erfarne valgansvarlige. Tilbudet omfatter et innledende fysisk møte, etterfulgt av tre digitale, i tillegg til tilpassede informasjonspakker.

Et liknende tilbud har også vært gitt ved tidligere valg. Det utvidede opplæringstilbudet i 2023 skiller seg fra tidligere år ved at det var rettet mot mindre erfarne valgansvarlige, mens ordlyden tidligere var nye valgansvarlige. 48 prosent av valgansvarlige i kommunene benyttet seg av tilbudet (se Figur 4-1).

Figur 4-1: Har du benyttet deg av det utvidete opplæringsstilbudet til nye valgansvarlige?



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: N(kommuner)=268. N(fylkeskommuner)=10.

4.1.3 Fagdager og andre mindre samlingspunkt

Valgdirektoratet har i 2023 arrangert fagdager og andre mindre samlingspunkt for valgansvarlige. Dette omfatter blant annet egne møtepunkter for fylkeskommunene og fagdag for skanning.

Fylkeskommunene har hatt én fysisk samling på listeforslag, hvor de fikk tilbud om å komme fysisk til Valgdirektoratet.

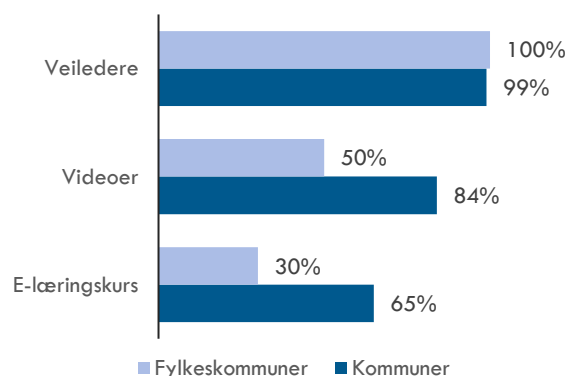
Fagdag skanning er en dag der Valgdirektoratet inviterer valgansvarlige til Tønsberg. Formålet med dagen er å heve kompetansen på skanning. Fagdagene ble arrangert over to uker i mai, der ansatte hos Valgdirektoratet lærte opp og fulgte opp de valgansvarlige. Det ble arrangert omtrent 10 én-dagssamlinger med 25 personer om gangen. 40 prosent av kommunene oppgir å ha deltatt på fagdag skanning.

4.1.4 Opplæringsmateriell på Valgmedarbeiderportalen

På Valgmedarbeiderportalen finnes opplæringsmateriell både til valgansvarlige, og til valgmedarbeidere i kommunene. Opplæringsmaterialet til valgansvarlige på portalen bestod av veiledere og videoer. For valgmedarbeiderne finnes både e-læringskurs og opplæringspakker innenfor bestemte tema fremgangsmåte ved stemmegivning.

Figur 4-2 viser at veiledere på Valgmedarbeiderportalen har vært brukt av nesten alle kommuner (99 prosent), mens 84 prosent av kommunene har sett på veiledningsvideoer. Samtlige fylkeskommuner oppgir at de har brukt veiledere, mens halvparten av fylkeskommunene har benyttet veiledningsvideoer.

Figur 4-2: Har du, eller noen fra din kommune, benyttet seg av følgende opplæringsmateriell på Valgmedarbeiderportalen?



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Valgansvarlige er bedt å krysse av for opplæringsmaterialet de brukte. 2 av respondentene fra kommunene har svart «Vet ikke». N(kommuner)=268. N(fylkeskommuner)=10.

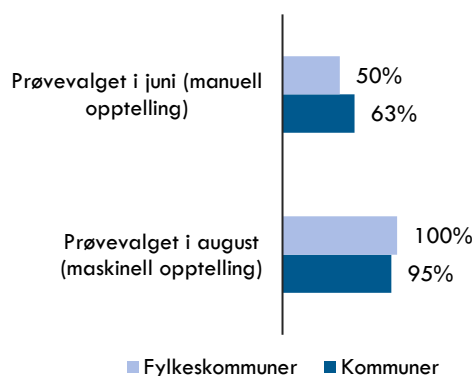
65 prosent av kommunene oppgir at de har brukt e-læringskurs til sine valgmedarbeidere. Årsaken til at ikke flere kommuner har benyttet seg av dette tilbudet er trolig at de har alternativt materiale for opplæring i kommunen. Flere kommuner oppgir i intervju at de har utarbeidet eget opplæringsmateriale. Temaene på e-læringskursene retter seg mot valgarbeid i kommunene. 30 prosent av fylkeskommunene oppgir at de har brukt e-læringskurs i opplæringen av sine valgmedarbeidere, til tross for at tilbudet er rettet primært mot valgarbeid i kommunene.

4.1.5 Prøvevalg

Prøvevalgene er en praktisk øvelse på gjennomføringen av valget i 2023. Det er en mulighet for kommunene og fylkeskommunene til å teste egne

rutiner og sikkerhet ved valggjennomføringen. Det er også en mulighet for Valgdirektoratet til å teste EVA valgsystemene. Det ble gjennomført to prøvevalg, ett i juni og ett i august i valgåret.

Figur 4-3: Deltok din kommune/fylkeskommune i prøvevalgene?



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. **Note:** N fordeler seg som følger mellom kategoriene: 268 og 167 for kommuner, 10 for fylkeskommuner. Henholdsvis tre og to kommuner har svart «Vet ikke» for de to valgene. Kun kommuner som oppgir at de benytter seg av maskinell skanning (N=167) har fått spørsmål om de deltok på prøvevalget i august.

Det første prøvevalget ble gjennomført 13. juni og hadde som hovedformål å teste rutineene for *manuell telling*. Under prøvevalget får kommunene og fylkeskommunene testet sine reelle grunnlagsdata i EVA, og de får trent seg på valggjennomføring med manuell optelling og ulike funksjoner i EVA.

Den andre prøvevalget for kommunene ble gjennomført 22. august, og var særlig rettet mot maskinell telling (skanning). Fylkeskommunene gjennomførte prøvevalg dagen etter. Kommunene og fylkeskommunene fikk testet oppsett av skanningsutstyr og trent seg på valggjennomføring med maskinell optelling. Kommunene fikk for eksempel trent på gjennomføring av stemmegivnings- og optellingsfaser i EVA Skanning og i EVA Admin, de fikk trent på manuell registrering av rettelsler i EVA Admin og de fikk gjennomført stikkprøvekontroller.

Valgdirektoratet opplyser at de har jobbet spesielt med prøvevalg i 2023. De har hatt et ønske om å forsterke prøvevalgene som opplæringsarena, i tillegg til at det er en test. Konseptet er endret siden 2021, og oppgavesettet simulerer en faktisk valggjennomføring. Dette medfører at prøvevalgene i 2023 har vært mer omfattende enn tidligere. Videre har Valgdirektoratet hatt fokus på å informere tidligere om gjennomføringen av prøvevalget, slik at kommunene kunne forbedre seg på

gjennomføringen. Kontaktsenteret var også tilgjengelig på gjennomføringsdagene.

63 prosent av kommunene deltok i prøvevalget i juni, noe høyere enn ved forrige valg i 2021 da 51 prosent av kommunene deltok. 50 prosent av fylkeskommunene deltok på dette valget.

95 prosent av kommunene i vårt utvalg som benytter maskinell optelling deltok i prøvevalget i august. Samtlige valgdistrikt deltok i prøvevalget i august.

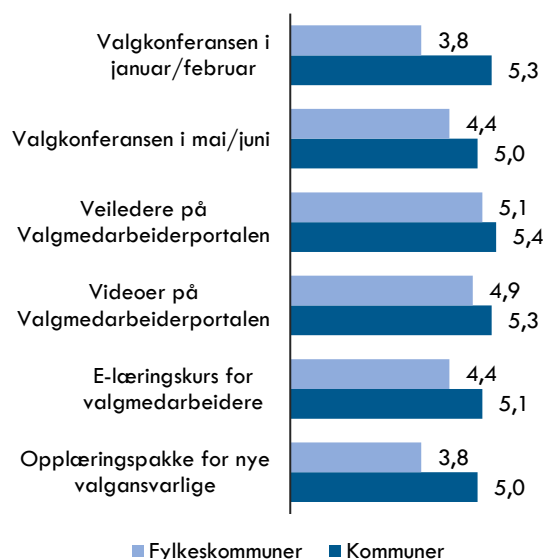
4.2 Endringer i opplæringstilbudet siden forrige valg

Innretningen av opplæringen i 2023 kan beskrives som en ny, post-pandemisk standard for Valgdirektoratets opplæringstilbud. Valgdirektoratet kombinerer fysiske og digitale samlinger med digitalt opplæringsmaterieil. Siden forrige valg har Valgdirektoratet endret formen på Valgkonferansen, justert det utvidede opplæringstilbudet fra å rette seg mot nye valgansvarlige til å omfatte mindre erfarne valgansvarlige, arrangert fagdag skanning og gjort endringer i prøvevalgene.

4.3 Valgansvarliges vurdering av opplæringstilbudet

Figur 4-4 viser hvor nyttig kommunene og fylkeskommunene som har benyttet opplæringstilbudene oppfatter tilbudet (foruten prøvevalgene). Svarene er gitt på en skala fra 1 til 6, hvor 1 tilsier at det anses som svært unyttig og 6 tilsier at det anses som svært nyttig. Ut fra respondentenes svar har vi beregnet en gjennomsnittlig nytteverdi som fremkommer av figuren.

Figur 4-4: Vurdering av hvor nyttig de ulike opplæringstilbudene var



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Svært unyttig til 6=Svært nyttig. N=194-269 for kommuner og 4-10 for fylkeskommuner.

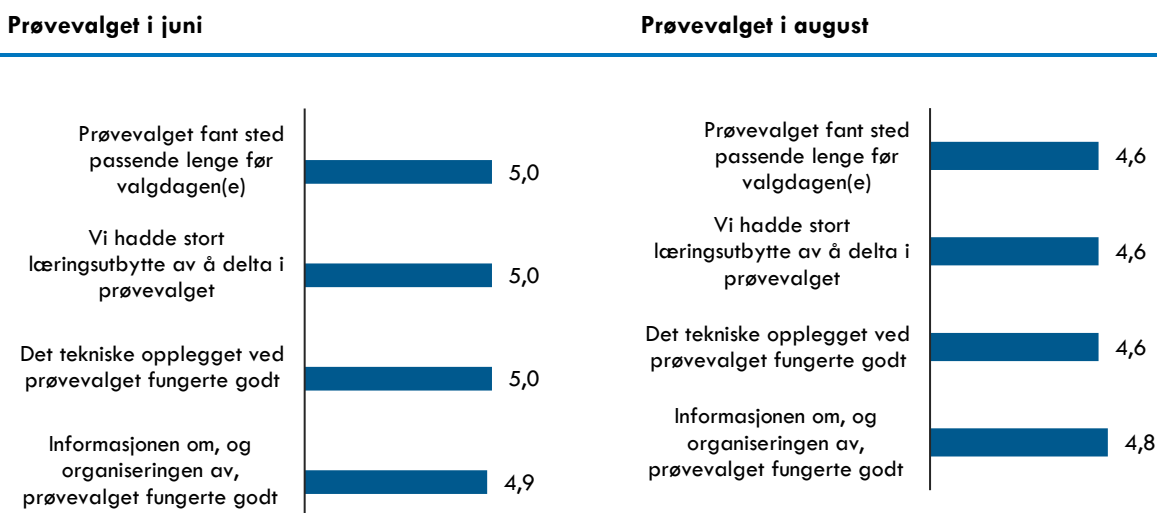
De valgansvarlige i kommunene anser alle opplæringstilbudene som nyttige. De valgansvarlige i fylkeskommunene vurderer opplæringstilbudene gjennomgående som noe mindre nyttig enn valgansvarlige i kommunene.

Svarene i Figur 4-4 er basert på de som har benyttet seg av tilbudene. Hvis mange ikke har benyttet tilbudene, kan dette være en indikasjon på at tilbudene har hatt en begrenset nytte, selv om de som har benyttet dem er tilfreds.

Når det gjelder prøvevalgene har vi bedt respondentene som deltok om å ta stilling til ulike påstander om prøvevalgenes nytte.

Figur 4-5 viser kommunenes vurdering av prøvevalget i juni til venstre og for prøvevalget i august til høyre. Samlet sett er kommunene mer enige enn uenige i at prøvevalgene fant sted i passende avstand i tid til valgdagen(e). Kommunene er også samlet sett mer enige enn uenige i at de hadde stort læringsutbytte av å delta i prøvevalgene, at det tekniske opplegget ved prøvevalgene fungerte godt, og at informasjon om og organisering av prøvevalgene fungerte godt. Det er tydelige forbedringer i vurderingen av prøvevalget ved 2023-valget sammenlignet med prøvevalgene i 2021.

Figur 4-5: Kommuners vurdering av påstander om prøvevalgene



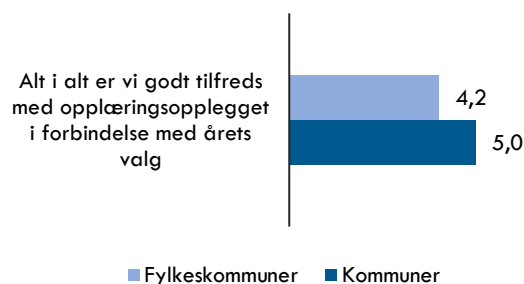
Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. For 2023: Vet ikke er tatt ut (4,6,4 og 5 for påstandene til venstre og 3,4,3 og 4 for påstandene til høyre). N(prøvevalget i juni)=168. N(prøvevalget i august)=158.

Fylkeskommunene er også generelt sett godt fornøyde med prøvevalgene, og avviker lite fra kommunenes vurdering.

Tilfredshet med det samlede opplæringsopplegget

Figur 4-6 viser at tilfredsheten med det samlede opplæringstilbudet er på 5,0 ved 2023-valget, opp fra 3,9 ved 2021-valget og på nivå med valget i 2019.

Figur 4-6: Vurdering av det samlede opplæringsstilbudet



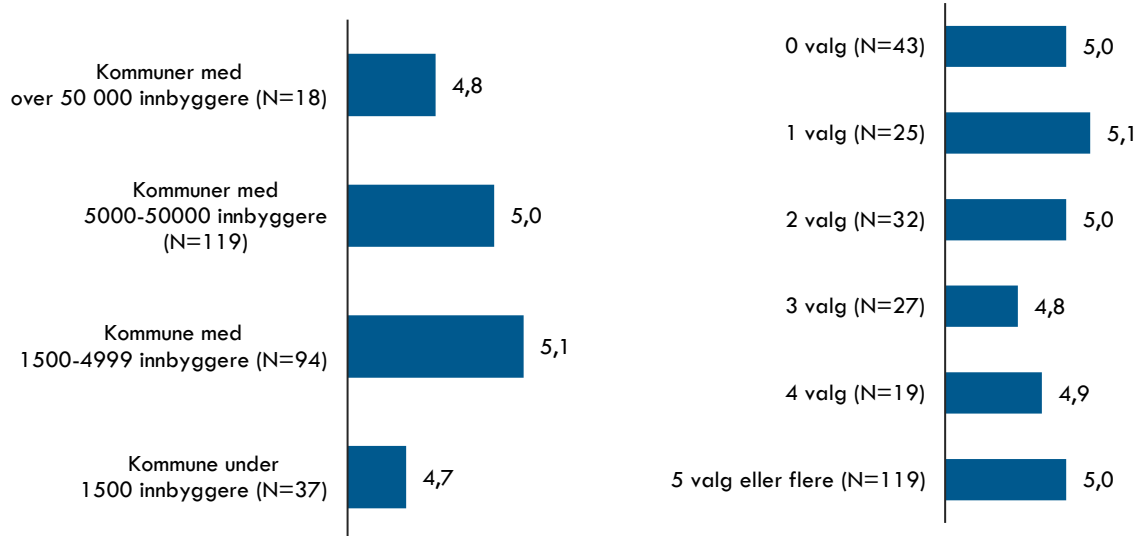
Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. N(kommuner)=268. N(fylkeskommuner)=10. Respondenter som oppgir «Vet ikke» er tatt ut (4 og 1 respondent(er) for hhv. kommuner og fylkeskommuner).

Tilsvarende som tidligere har vi gjennom intervjuene fått indikasjoner på at tilfredsheten med opplæringsstilbudet varierer etter kommunestørrelse og hvorvidt mottakeren av opplæringsstilbudet er en kommune eller fylkeskommune. Venstre panel i Figur 4-7 viser derimot at det ikke er betydelige forskjeller i vurdering av opplæringsstilbudet etter kommunestørrelse. Det kan likevel være indikasjoner på at fylkeskommuner samlet sett er mindre tilfredse med opplæringsopplegget enn kommuner (se Figur 4-6). Dette understøttes i intervjuer der enkelte fylkeskommuner beskriver at de savner en opplæring rettet mot dem som fylkeskommuner.

Figur 4-7: «Alt i alt er vi godt tilfreds med opplæringsopplegget i forbindelse med valget i 2023»

For ulike kommunestørrelser og fylkeskommuner

For ulike erfaringer som valgansvarlig



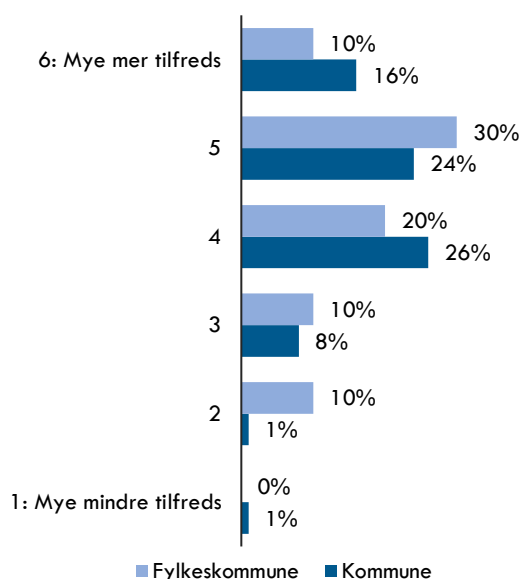
Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. «Vet ikke» er tatt ut (1 fylkeskommune og 4 kommuner). Vi vurderer ikke fylkeskommuners respons etter erfaring som valgansvarlig på grunn av få respondenter.

Slik beskrevet er deler av det samlede opplæringsstilbudet spisset mot valgansvarlige med mindre erfaring. Valgansvarlige med ulik erfaring har ulike behov, og det er følgelig tenkelig at de vurderer opplæringsstilbudet ulikt.

Figur 4-7 viser tilfredsheten med opplæringen for valgansvarlige med ulik erfaring som valgansvarlig. Resultatene tyder på at det ikke er klare forskjeller i vurderingen av opplæringsstilbudet etter grad av erfaring.

Vi har også spurt respondentene direkte om hvorvidt de er mer eller mindre tilfreds med opplæringsstilbudet fra Valgdirektoratet i 2023 sammenlignet med 2021. Figur 4-8 viser fordelingen av svarene på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er mye mindre tilfreds og 6 er mye mer tilfreds. Kommunene og fylkeskommunene er stort sett blitt mer tilfredse.

Figur 4-8: Er du mer eller mindre tilfreds med Valgdirektoratets opplæring ved valget i 2023 sammenlignet med valget i 2021?



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: N(kommuner)=269. N(fylkeskommuner)=10. Resterende andel utgjøres av «Deltok ikke på opplæring i 2021» (10 prosent for kommune og fylkeskommune) og «Vet ikke» (13 prosent for kommune og 10% for fylkeskommune).

4.4 Hva kan forklare vurderingen av opplæringstilbudets nytte?

Målet for Valgdirektoratets opplæring er å gjøre kommunene i stand til å gjennomføre valg på en god måte, gjennom i hovedsak å lære opp valgansvarlige i å planlegge og gjennomføre valg, samt tilrettelegge for videreopplæring av valgmedarbeidere. I evalueringen ser vi etter effekter av opplæringen som er i tråd med dette målet.

I intervjuene med valgansvarlige i kommuner og fylkeskommuner har vi spurt om de opplever at kommunen har hatt tilstrekkelig kompetanse til å gjennomføre valget på en god måte. Svarene varierer naturlig nok etter forhold som erfaringen til de valgansvarlige, hvor de mer erfarne generelt opplever høyere kompetanse. Uansett, vårt inntrykk er at selv de aller fleste nye valgansvarlige i kommuner opplever å ha tilstrekkelig kompetanse.

Følgende faktorer virker å være viktige drivere for kommunenes vurdering av tilfredshet og nytte ved opplæringstilbudet:

- Post-pandemisk standard på opplæringstilbudet
- Regionale samlinger

- Færre forsinkelser, mer tilgjengelig materiale og bedre kjennskap til Valgmedarbeiderportalen
- Nytt tilbud til mindre erfarne valgansvarlige
- Videreutviklet prøvevalg
- Opplæringsmateriell for valgmedarbeidere
- Tilpasning til fylkeskommunens oppgaver og rolle

4.4.1 Post-pandemisk standard på opplæringstilbudet

Overordnet sett vurderes Valgdirektoratets opplæringstilbud som nyttig av kommunene. Vurderingen av opplæringstilbudet er tydelig bedre enn ved 2021-valget. I tolkningen av de valgansvarliges vurdering av opplæringstilbudet ved 2023-valget sammenlignet med 2021-valget, er det likevel nødvendig å være bevisst på at opplæringen til 2021-valget var preget av å være tilpasset pandemisituasjonen. I vurderingen av opplæringstilbudet i 2023 er det flere valgansvarlige som trekker frem at Valgdirektoratet har lagt opp til en passende kombinasjon av digitalt og fysisk opplæringstilbud.

Valgansvarlige gir uttrykk for at de fysiske og digitale tilbudene komplementerer hverandre på en hensiktsmessig måte. Vårt inntrykk gjennom intervjuene er at valgansvarlige velger hvilke tilbud de vil benytte seg av etter individuelle preferanser, erfaring med valg og kjennetegn ved kommunen. Det fremstår som at den samlede opplæringspakken stort sett dekker behovet til valgansvarlige i ulike situasjoner.

De fysiske samlingene fungerer blant annet godt til å kickstarte valgåret, gi valgansvarlige innføringer i hva som skal gjøres og digitale tilbud, diverse nyttig informasjon, og å knytte kontakter mellom valgansvarlige. Fysiske samlinger fungerer også godt i sammenheng med mindre opplæringsamlinger eller fagdager. Det digitale opplæringstilbudet er flittig brukt gjennom valgåret. Det er en hensiktsmessig kilde for formidling av prosedyrer, veiledere og annet materiale. Digitalt materiale er også egnet for videreformidling av opplæring til andre valgmedarbeidere.

4.4.2 Regionale samlinger

Valgdirektoratet har også ved tidligere valg arrangert fysiske opplæringsamlinger, men i 2023 var første gang det ble holdt regionale samlinger. Flere valgansvarlige ytrer at de er svært fornøyde med at Valgdirektoratet arrangerte disse regionale samlingene. Valgansvarlige begrunner dette med økonomi, men også at det er en god signaleffekt fra Valgdirektoratet at de møter og gjør seg tilgjengelig for kommunene.

4.4.3 Færre forsinkelser, mer tilgjengelig materiale og bedre kjennskap til Valgmedarbeiderportalen

Valgmedarbeiderportalen skal per 2023 i utgangspunktet inneholde alt av opplæring kommunene trenger for en korrekt, sikker, åpen og tillitsvekkende gjennomføring av valget. Det vil fortsatt kunne være nødvendig med intern opplæring i kommunen av hvordan ulike oppgaver best gjennomføres for å sikre god kompetanse.

Vårt inntrykk er at det har vært færre forsinkelser i publisering av opplæringsmateriale i 2023, sammenlignet med valget i 2021. I 2021 gjaldt forsinkelsene både opplæringsvideoer, opplæringsmateriale for videreopplæring av valgmedarbeidere, oppgavesett til prøvevalgene. Dette kan både svekke kvaliteten i opplæringen og medføre unødvendig ressursbruk hos kommunene.

4.4.4 Nytt utvidet opplæringstilbud til mindre erfarne valgansvarlige

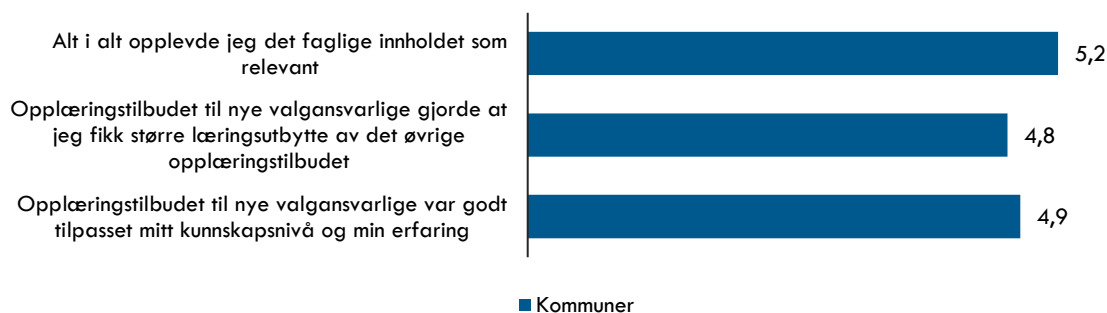
Utvidet opplæringstilbud til uerfarne valgansvarlige kan knyttes tilbake til evalueringen av 2019-valget. I evalueringen av gjennomføringen av kommunestyre- og fylkestingsvalget i 2019 ble Valgdirektoratet anbefalt å målrette opplæringssamlingene mer mot de minst erfarne, eller å tilby webinar til dem. Valgdirektoratet fulgte opp anbefalingen til 2021-valget, og lagde et eget opplæringstilbud til nye/uerfarne valgansvarlige.

Opplæringstilbudet til nye/uerfarne valgansvarlige ved 2021-valget ble påvirket av at det ikke var mulig med fysiske samlinger. Foruten dette var det tilbakemeldinger på at det var dårlig kommunikasjon rundt hva det innebar å melde seg på opplæringen og hvordan de skulle melde seg på. Det var også blandede tilbakemeldinger på om det ble gjennomført på passende tidspunkt i året.

Ordlyden på årets tilbud ble endret fra å være innrettet mot nye/uerfarne valgansvarlige til mindre erfarne valgansvarlige. Vi har fått tilbakemeldinger fra valgansvarlige om at dette er opplevd som et godt grep. Dette gjenspeiles også i de mindre erfarne valgansvarliges vurderinger i Figur 4-9.

Vårt inntrykk er at Valgdirektoratet har vært tydeligere i kommunikasjonen om hvem målgruppa er og hva som er innholdet i tilbudet. Årets tilbud har også blitt brukt av en stor andel av de valgansvarlige i kommunene. Det fremstår for vår del at gode opplæringstilbud rettet mot mindre erfarne valgansvarlige er avgjørende for deres samlede vurdering av opplæringstilbudet. Mindre erfarne valgansvarlige har det største behovet for opplæringstilbud.

Figur 4-9: Vurdering av påstander om opplæringen av mindre erfarne valgansvarlige



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. N(kommuner)=129. «Vet ikke» er tatt ut (henholdsvis 20, 21 og 16).

4.4.5 Videreutviklet prøvevalg

Ved evalueringen i 2023 har vi fått betraktelig færre kritiske innspill på gjennomføringen av prøvevalgene, sammenlignet med evalueringen i 2021. Prøvevalgene får som tidligere beskrevet gode vurderinger, noe som tyder på at videreutviklingen har vært vellykket. Mye av misnøyen med prøvevalget i 2021 var tilknyttet forsinkelser i publisering av oppgavesettet.

Noen kommuner gir innspill på at prøvevalget burde vært over flere dager. Andre kommuner beskriver hvordan de visste at de ikke kunne delta på prøvevalget gitt dag og heller øvde seg i EVA Treningsmiljø med oppgaver fra prøvevalget.

4.4.6 Opplæringsmaterieil for valgmedarbeidere

Det er noen delte meninger blant de valgansvarlige på hvorvidt opplæringsmaterieilet for videreopplæring av valgmedarbeidere er tilstrekkelig, eller

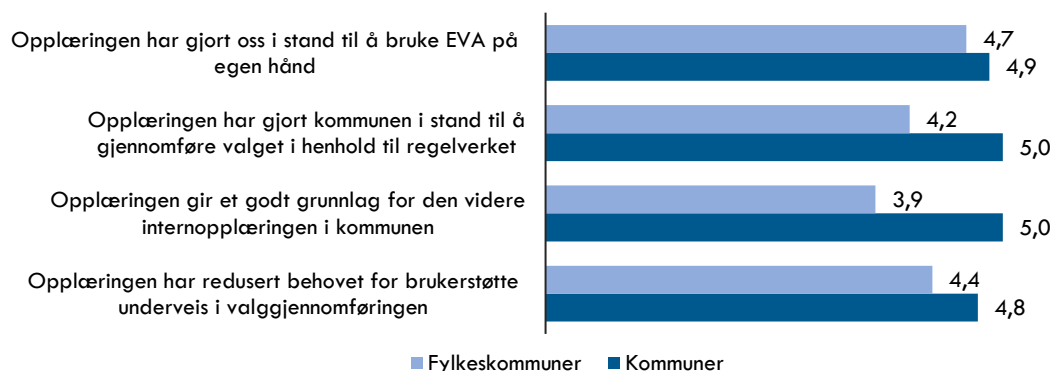
om det er nødvendig for kommunene å lage eget materiell. Det er enighet om at kommuner selv må tilpasse og formidle rutiner som er kommunespesifikt til valgmedarbeiderne. Men en del valgansvarlige ønsker et mer inngående opplæringsmateriell for valgmedarbeidere.

gjøre relativt store utslag i fylkeskommunenes vurderinger av tjenestetilbudene i spørreundersøkelsen. Dette tatt i betraktning tyder spørreundersøkelsen på at fylkeskommuner vurderer opplæringstilbudet som noe dårligere enn kommunene (se Figur 4-10). Enkelte valgansvarlige i fylkeskommuner gir uttrykk for at de ønsker opplæringstilbudet var mer tilpasset dem.

4.4.7 Tilpasning til fylkeskommunenes oppgaver og rolle

Som følge av at det er betraktelig færre fylkeskommuner enn kommuner, kan enkeltvurderinger

Figur 4-10: Vurdering av effekter av opplæring



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. For 2023: N(kommuner)=268. «Vet ikke» er tatt ut (4, 4, 2 og 10). N(fylkeskommuner)=10. «Vet ikke» er tatt ut (hhv. 1,1,1 og 2 respondenter).

4.5 Vår evaluering og anbefaling

Suksesskriteriene vi har benyttet for å evaluere Valgdirektoratets opplæring er:

- Høy kvalitet på opplæring
- Relevant opplæring

Å utforme et opplæringsopplegg som treffer behovene til samtlige kommuner og fylkeskommuner er en utfordring. Enkelte valgansvarlige er svært erfarne, andre helt nye. Noen er eneste valgmedarbeider i sin kommune, andre har et stort team rundt seg. Videre er det variasjoner i hvor digitalt kyndige de valgansvarlige er. Valgansvarlige har derfor også ulike ønsker og forventinger til opplæringstilbudet.

Om opplæring og feil i valggjennomføring

Det er relevant å se evalueringen av opplæringstilbudet i lys av feil i valggjennomføringen ved årets valg. Feilen i valggjennomføringen med størst konsekvens i 2023 var feilen med stemmesedler i et

valglokale i Moss. Feilen medførte omvalg i Moss kommune for fylkestingsvalget i Østfold.

Det er tenkelig at et bedre opplæringstilbud kunne ha forhindre feil i valggjennomføringen. Valgansvarlige i kommuner har derimot gitt innspill på at det ikke nødvendigvis er mulig å forsikre seg mot slike hendelser med et bedre opplæringstilbud, men at det også må ses i sammenheng med ressurser kommunene har til rådighet og kompleksiteten i valggjennomføringen.⁶ I tillegg er det ikke alle forhold som er innenfor kommunenes kontroll. Feil som oppstår kan i noen tilfeller sies å skyldes ukontrollerbare forhold, gitt innrettingen av valggjennomføringen. Eksempelvis er det ikke ved alle tilfeller praktisk mulig å kontrollere og forhindre sabotasje fra velgere. Dette kan være å fjerne stemmesedler fra valgavlukker, noe som ikke er mulig av praktiske hensyn, eller hensyn til hemmelig stemmegiving, å kontrollere mellom hver velger.

⁶ Se kapittel 8 for nærmere diskusjon om risiko for feil i valggjennomføringen, ressurser og kompleksitet.

Opplæringen i 2023 og våre anbefalinger

Utforming av opplæringstilbudet i 2023 kan som nevnt beskrives som en ny, post-pandemisk løsning. Før pandemien hadde den fysiske delen av opplæringen en større rolle, før det av nødvendighet ble et heldigitalt tilbud i 2021. 2023-valget er det første valget etter pandemien, og følgelig det første valget der Valgdirektoratet skulle finne en hensiktsmessig balanse mellom digitalt og fysisk opplæringstilbud. Basert på tilbakemeldinger i evalueringen, er det vår overordnede vurdering at Valgdirektoratet har truffet en fin balanse mellom tilbudene, og utnytter positive egenskaper ved ulike opplæringsformer på en god måte.

Det digitale opplæringstilbudet får i det store og hele gode vurderinger av de valgansvarlige, og de valgansvarlige verdsetter de regionale, fysiske samlingene. Det gis også uttrykk for at opplæringstilbudet fungerer på en god måte helhetlig, og at de ulike delene komplementerer hverandre på en hensiktsmessig måte. I tillegg framgår det tydelig at Valgdirektoratet har lagt ressurser i å utvikle opplegg for de mindre erfarne valgansvarlige. Som følge av dette vurderer vi at opplæringstilbudet legger til rette for god valggjennomføring i kommunene

I utformingen av opplæringstilbudet er det nødvendig for Valgdirektoratet å finne et passende nivå på hvor inngående prosessbeskrivelser av ulike deler av valggjennomføringen de skal formidle til de valgansvarlige. Mer inngående beskrivelser av utføring av ulike oppgaver fordrer økt standardisering mellom kommunene. Dette kan være en positiv effekt opp til et visst nivå, men må balanseres mot hensynet til lokal tilpasning og Valgdirektoratets mandat.

Når det gjelder lokal tilpasning er kommunene ulike, og det vil være hensiktsmessig at de løser oppgaver på ulike måter. Overdetaljerte beskrivelser av hvordan oppgaver i valggjennomføringen skal løses, kan også gjøre det unødvendig komplisert for kommunene.

Valgdirektoratet skal etter sine instruksjoner ikke beslutte hvordan kommuner skal gjennomføre sine oppgaver, men sette dem i en posisjon til å gjennomføre valget på en god måte innenfor det lovpålagte ansvaret, gjennom å veilede dem. For inngående prosessbeskrivelser kan grense mot instruksjoner for hvordan ulike oppgaver skal løses.

I det videre går vi igjennom forbedringspunkter som vi mener Valgdirektoratet bør jobbe med fram mot valget i 2023.

4.5.1 Undersøke muligheten for involvering av større kommuner og fylkeskommuner i opplæringstilbudet

Fylkeskommuner, større kommuner og flere erfarne valgansvarlige besitter stor kompetanse på praktisk valggjennomføring i kommuner. Denne kompetansen kan være nyttig for Valgdirektoratet å benytte seg av i opplæringen av mindre erfarne valgansvarlige. Dette gjelder spesielt opplæring og formidling av hvordan ulike praktiske oppgaver kan løses på en god måte.

Vår vurdering er at ønsket om mer inngående prosessbeskrivelser til en viss grad kan erstattes av formidling av tips og triks for god valggjennomføring fra erfarne kommuner til mindre kommuner. Dette kan eksempelvis være om bruk/utfylling av særskilt omslag kontra annen type konvolutt, behandling av tvilsomme stemmegivninger og mer inngående praktisk opplæring av skanning, herunder håndterer eventuelle utfordringer med punktskrift på generelle stemmesedler.

Vi anbefaler Valgdirektoratet å undersøke muligheten for å involvere fylkeskommuner, større kommuner eller erfarne valgansvarlige i opplæringstilbudet. Vårt inntrykk er også at flere aktuelle kommuner er interesserte i å bidra i opplæringen. Involveringen kan materialisere seg på flere tenkelige måter og må avklares med relevante kommuner og fylkeskommuner. En mulighet er egne innslag på opplæringssamlinger.

4.5.2 Ytterligere tilpasse opplæringen mot fylkeskommuner

Slik tidligere beskrevet er det utfordrende for Valgdirektoratet å utforme et opplæringsopplegg som treffer behovene til samtlige kommuner og fylkeskommuner. Valgdirektoratet retter størst innsats i sitt opplæringsarbeid mot kommunene. Dette er hensiktsmessig ettersom det er klart flest kommuner og de har de mest omfattende oppgavene i gjennomføringen av valget. Uansett, fylkeskommunene har også særegne oppgaver i valggjennomføringen og behøver opplæring på dette.

Valgdirektoratet har ved opplæringen i forbindelse med 2023-valget rettet enkelte deler av opplæringstilbudet, herunder deler av samlinger og egne fagdager mot fylkeskommuner. Likevel opplever flere fylkeskommuner noe mangler i opplæringstilbudet rettet mot dem. Vi anbefaler Valgdirektoratet å gå i dialog med fylkeskommuner for å avklare nærmere hva slags opplæringstilbud de ønsker seg og hvordan dette kan innrettes best mulig.

5. Valgdirektoratets brukerstøtte

Vår vurdering basert på tilbakemeldinger fra valgansvarlige er at kvaliteten på brukerstøtten samlet sett har vært tilstrekkelig for å understøtte en sikker valggjennomføring. Likevel mener vi svakheter ved organiseringen av brukerstøtten, og mangel på kommunikasjon om endringene som er gjort i brukerstøtte, har skapt unødig frustrasjon hos kommunene.

Kommuner og fylkeskommuner som har behov for veiledning og rådgivning fra Valgdirektoratet kan kontakte Valgdirektoratets kontaktsenter. Valgdirektoratets kontaktsenter utgjør deres tilbudte brukerstøtte. Kontaktsenteret tar også mot henvendelser fra velgere, men vurderingen av temaet brukerstøtte er i denne evalueringen imidlertid avgrenset til henvendelser fra kommuner og fylkeskommuner.

5.1 Valgdirektoratets brukerstøtte

Kontaktsenteret er organisert og driftet av Valgdirektoratet. Direktoratet håndterer henvendelser internt i organisasjonen gjennom bruk av egne ressurser og midlertidig ansatte ledet av en person med lang erfaring fra denne typen arbeid.

I valgåret 2023 besto kontaktsenteret av tre midlertidig ansatte i heltid fra 1. juni fram til etter valget. I tillegg inngår fast ansatte i en turnusordning, slik at det til enhver tid er minst fire ressurser i åpningstiden.

Kontaktsenteret har åpningstid tilsvarende vanlig kontortid i valgåret, før den blir stegvis lengre i løpet av forhåndsstemmeperioden og på valgdagen(e).

5.2 Endringer i brukerstøtten

I motsetning til tidligere år har kontaktsenteret vært en kontinuerlig tjeneste fra og med høsten 2022. Kontaktsenteret øker bemanningen før og under valget. Tidligere har brukerstøtten vært operativ fra januar til september i valgår.

Ved valget i 2021 ønsket Valgdirektoratet at kommunene og fylkeskommunene i større grad selv skulle finne svar på Valgmedarbeiderportalen, fremfor å kontakte brukerstøtten. Brukerstøtten gjorde seg mindre tilgjengelig på telefon. Ved valget i 2023 har det derimot vært enklere å kontakte kontaktsenteret over telefon. Selv om det er enklere å

kontakte Valgdirektoratet over telefon, ønsker Valgdirektoratet å henvise til Valgmedarbeiderportalen i så stor grad som mulig.

I 2021 var det først henvisning til ofte stilte spørsmål, så til kontaktskjema.

Det har også vært betydelige endringer i organiseringen av brukerstøtten. Ved valget i 2023 var brukerstøtten delt inn etter en første-, andre- og tredjelinje med følgende organisering:

- Førstelinjen tok imot spørsmål fra kommuner og fylkeskommuner. Førstelinjen skulle besvare spørsmål der svaret allerede var publisert og førstelinjen kunne dermed henvise innsender til for eksempel Valgmedarbeiderportalen, valghåndboken, valg.no eller lignende. De kunne også gi svar på spørsmål med kvalitetssikrede standard-svar.
- Andrelinjen var delt inn i to deler, fag og system. Andrelinje fag besvarte spørsmål om valgregelverk og praktisk valggjennomføring, mens andrelinje system besvarte spørsmål knyttet til system og praktisk bruk av EVA.
- Tredjelinjen besvarte systemtekniske spørsmål. Kommunikasjonsfaglige spørsmål ble sendt videre til kommunikasjonsavdelingen i Valgdirektoratet. Spørsmål som var utenfor Valgdirektoratets ansvarsområde, ble videresendt til KDD.

De ansatte ved kontaktsenteret i 2023 har i større grad enn ved valget i 2021, hatt muligheten til å sitte fysisk sammen. Valgdirektoratet opplyser at dette har muliggjort en bedre informasjonsflyt mellom de som arbeider på kontaktsenteret, og bidratt til raskere svar.

5.3 Henvendelser til brukerstøtten

Ved henvendelser til brukerstøtten opprettes det en sak i brukerstøttens saksbehandlingssystem.⁷

I 2023 ble det totalt opprettet 9673 saker i forbindelse med valget (fra uke 40 i 2022 til uke 39 i 2023). Dette er en økning i antall saker på om lag 15 prosent (totalt 8 371 saker i 2021).

Høyre side i Figur 5-1 viser antall saker registrert i brukerstøtten per uke i hhv. 2023, 2021 og 2019. Antall saker varierer i løpet av valgåret, og de aktivitetene valgansvarlige skal gjennomføre gjennom året. Den første toppen av henvendelser i 2023 kom i uke 13 (545 henvendelser), og henger trolig sammen med fristen for listeforslag 31. mars. Også ved

⁷ Brukerstøtten benytter seg av saksbehandlingssystemet ITX

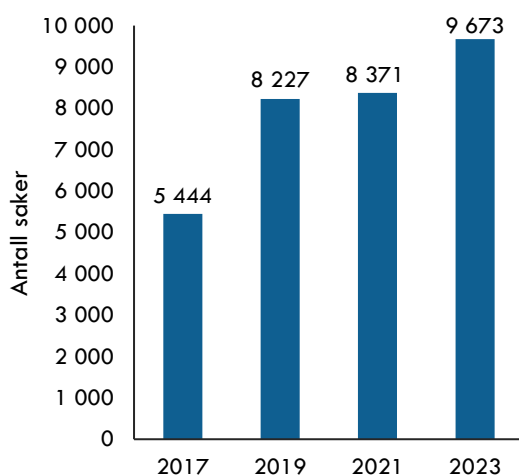
gjennomføring av forrige kommunestyre- og fylkestingsvalg i 2019 var det en økning i henvendelser rundt denne tiden, men det er flere henvendelser i 2023 enn det var i 2019 (240 saker). Økningen kan ha sammenheng med den nye elektroniske løsningen for partier for å opprette listeforslag, samle inn underskrifter og levere listeforslag elektronisk. Fra intervjuene kommer det frem at det var mye spørsmål knyttet til dette, og at partiene henvendte seg til kommunene for svar. I 2021, det vil si ved forrige stortingsvalg, ser vi ikke tilsvarende økning.

Videre er det en økning i saker i midten av juni, rundt tiden for gjennomføring av prøvevalget. Fra starten av august øker antallet saker voldsomt. På denne tiden blir valgkort sendt ut og forhåndsstemmeperioden starter (10. august). Uken før valget (uke 36) mottok kontaktsenteret 996 henvendelser og i uken for valget (uke 37) mottok kontaktsenteret 1 521 henvendelser.

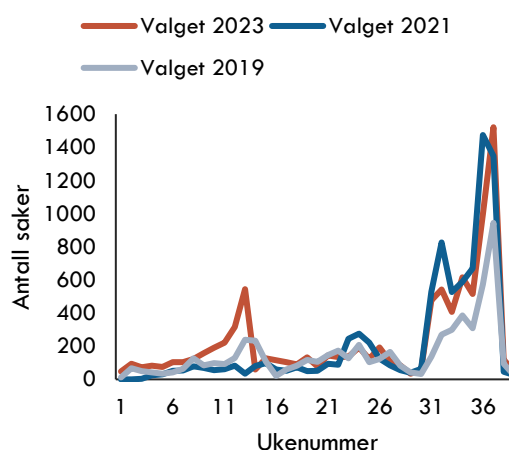
Vi ser at det er stor variasjon i antallet saker i løpet av valgåret, og at toppene i antall saker kommer i forbindelse med at ting skjer i valg gjennomføringen. 55 prosent av alle saker ble mottatt fra og med uke 31. Forhåndsstemmeperioden startet i uke 32.

Figur 5-1: Antall saker registrert ved kontaktsenteret

Antall saker registrert totalt



Antall saker registrert per uke

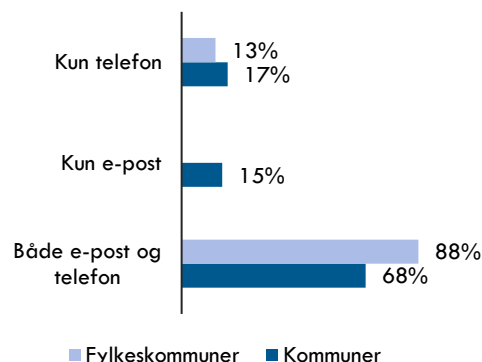


Kilde: Valgdirektoratet/ITX

Gjennom spørreundersøkelsen har vi kartlagt om kommuner og fylkeskommuner har brukt brukerstøtte og hvordan de kommuniserte med brukerstøtten. 89 prosent av kommunene og 80 prosent av fylkeskommunene oppgir at de benyttet seg av kontaktsenteret til Valgdirektoratet i 2023. I 2021 og 2019 oppga henholdsvis 85 prosent og 95 prosent (av både kommuner og fylkeskommuner) å ha benyttet brukerstøtten.

I Figur 5-2 ser vi at flertallet av kommunene og fylkeskommunene som kommuniserte med brukerstøtten oppgir at de gjorde det på både e-post og telefon (henholdsvis 68 og 88 prosent).

Figur 5-2: Hvordan kommuniserte (fylkes)kommunen med kontaktsenteret?



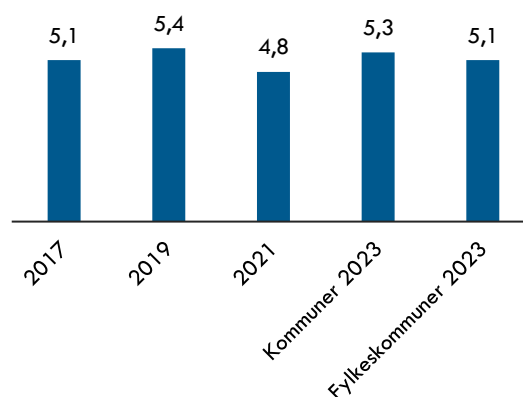
Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: 1 respondent (kommune) oppga «Vet ikke». N(kommuner)=238. N(fylkeskommuner)=8.

5.4 Valgansvarliges vurdering av brukerstøtten

Figur 5-3 viser hvor nyttig kommunene og fylkeskommunene som har benyttet brukerstøtten oppfatter brukerstøtten. Svarene er gitt på en skala fra 1 til 6, hvor 1 tilsier at brukerstøtte anses som svært unyttig og 6 tilsier at den anses som svært nyttig. Ut fra respondentenes svar har vi beregnet en gjennomsnittlig nytteverdi som framkommer av figuren. Figuren viser at kommunene og fylkeskommunene vurderer brukerstøtten som nyttig. Tilfredsheten med brukerstøtten har vært ganske lik i undersøkelser gjennomført i forbindelse med valgene i 2017, 2019 og 2021 og i år.

For å vurdere den samlede tilfredsheten med brukerstøtten ba vi de valgansvarlige ta stilling til følgende påstand: «Alt i alt er vi godt tilfreds med kontaktsenteret i forbindelse med valget i 2023», se Figur 5-4.

Figur 5-3: Vurdering av hvor nyttig brukerstøtten var for (fylkes)kommunen i forbindelse med valget

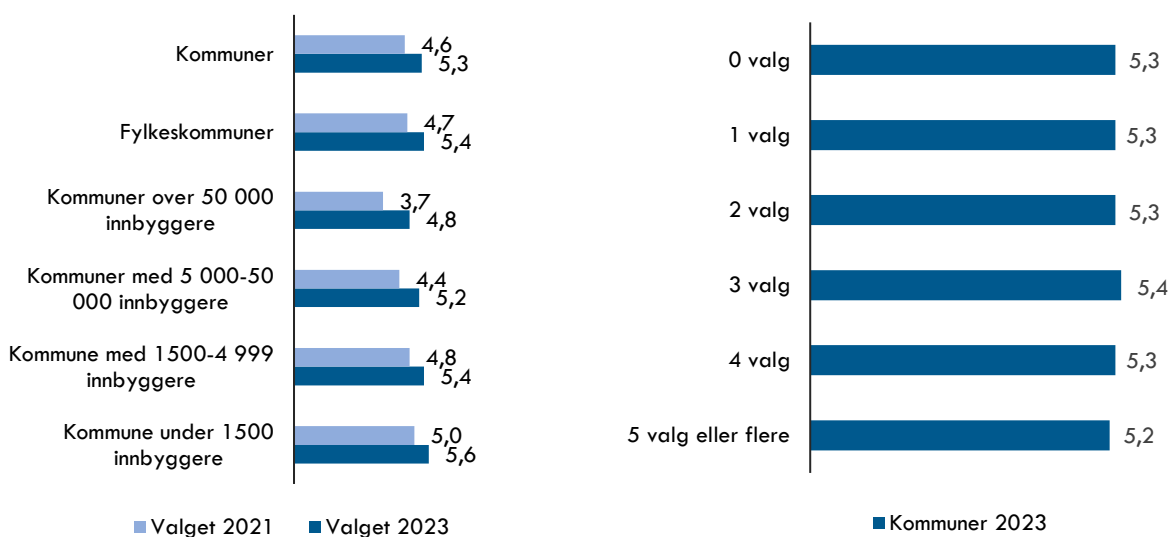


Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023, Oslo Economics (2022). Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. «Benyttet ikke tjenesten» er tatt ut (1 respondent for både kommuner og fylkeskommuner). N(kommuner)=256. N(fylkeskommuner)=10

Figur 5-4: Vurdering av påstanden: «Alt i alt er kommunen/fylkeskommunen fornøyd med kontaktsenteret ved valget i 2023»

Sammenlignet med valget i 2021

Før ulik erfaring som valgansvarlig



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023, og Oslo Economics (2021). Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. «Vet ikke» er tatt ut (5 kommuner og 0 fylkeskommuner). Respons etter ulik erfaring som valgansvarlig vises ikke for fylkeskommuner på grunn av få respondenter. N(kommuner)= 238. N(fylkeskommuner)=10.

Svarene er gitt på en skala fra 1 til 6, hvor 1 tilsier at respondenten er helt uenig og 6 tilsier at respondenten er helt enig. Ut fra respondentenes svar har vi beregnet en gjennomsnittlig tilfredshet som framkommer av figuren.

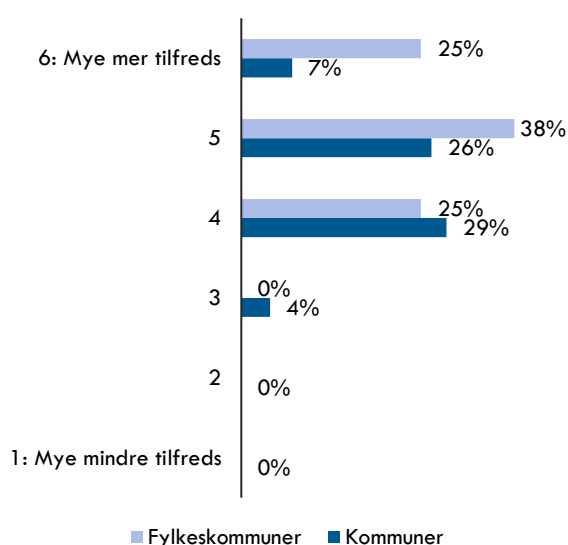
Kommunene og fylkeskommunene virker samlet sett å være tilfredse med brukerstøtten (se Figur 5-4).

Respondentene virker også å være mer fornøyd i 2023 sammenlignet med i 2021. Dette gjelder for fylkeskommuner, kommuner samlet og for kommuner med ulik størrelse (etter innbyggertall). Tilfredshet med kontaktsenteret ser ut til å øke med redusert innbyggertall, et mønster man også så i 2021. Økningen i tilfredshet er omtrent lik uavhengig av kommune-størrelse. Ser man på tilfredshet etter antall valg man

tidligere har vært valgansvarlig for er det ingen forskjell mellom respondentene.

Når vi eksplisitt spør kommuner og fylkeskommuner om de er mer eller mindre tilfreds med brukerstøtten ved valget i 2023 sammenlignet med 2021 svarer de fleste kommuner og fylkeskommuner som har tatt stilling til spørsmålet at de er mer tilfredse med brukerstøtten ved 2023-valget, se Figur 5-5.

Figur 5-5: Er du mer eller mindre tilfreds med Valgdirektoratets brukerstøtte ved valget i 2023 sammenlignet med valget i 2021?



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. 2023. **Note:** Resterende andel utgjøres av «Benyttet ikke brukerstøtten i 2023» (henholdsvis 11 prosent og 13 prosent for kommuner og fylkeskommuner) og «Vet ikke» (21 prosent for kommuner). N(kommuner)=238. N(fylkeskommuner)=8.

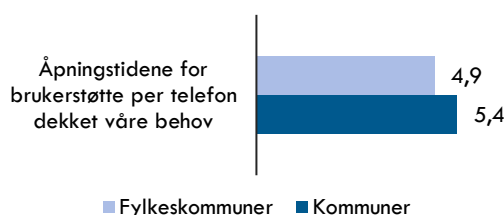
5.5 Hva kan forklare vurderingen av brukerstøttens nytte?

Samlet sett oppleves brukerstøtten som nyttig og kommuner og fylkeskommuner er mer fornøyd i 2023 enn i 2021. Små og mellomstore kommuner er mer tilfredse med brukerstøtten enn store kommuner. Valgansvarlige er like tilfredse med brukerstøtten uavhengig av erfaring. Man kan anta at nytten av og tilfredsheten med brukerstøtten avhenger av kommuner og fylkeskommuners opplevelse av tilgjengelighet, respons-/saksbehandlingstid og kvalitet. Nedenfor redegjør vi for disse punktene på bakgrunn av tilbakemeldinger fra kommunene og fylkeskommunene. 36 kommuner har valgt å komme med en tilbakemelding knyttet til kontaktsenteret i fritekstsvar, og over halvparten oppgir å være fornøyd.

5.5.1 Brukerstøttens tilgjengelighet

Tilgjengelighet handler om hvor og når det er mulig å komme i kontakt med brukerstøtten. De aller fleste kommunene virker i stor grad å være enige i at åpningstidene for brukerstøtte per telefon dekket deres behov. På en skala fra 1 til 6, der 6 er helt enig, oppgir kommunene i snitt 5,4. 60 prosent av kommunene oppga 6 – Helt enig. Fylkeskommunene virker noe mindre fornøyd med tilgjengeligheten og oppgir i snitt 4,9 på samme spørsmål.

Figur 5-6: Vurdering av påstand om åpningstider



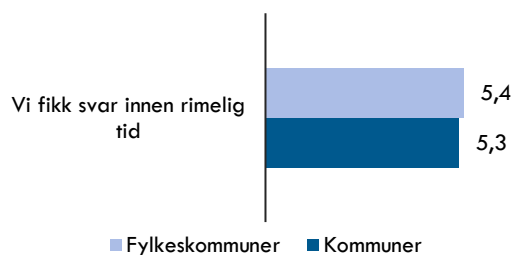
Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. 2023. **Note:** Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. «Vet ikke» er tatt ut (11 respondenter blant kommunene). N(kommuner)=238. N(fylkeskommuner)=8.

De fleste negative tilbakemeldingene i spørreundersøkelsen dreier seg i hovedsak seg om at tilgjengeligheten rundt valgdagen var for dårlig. For kort åpningstid og lang svartid på valgdagen og valgnatten gjorde det vanskelig for noen kommuner som trengte en rask avklaring. Noen opplevde å ikke komme gjennom i det hele tatt.

5.5.2 Brukerstøttens respons-/saksbehandlingstid

Samlet sett er respondentene mer enige enn uenige i at de fikk svar fra brukerstøtten innen rimelig tid (se Figur 5-7). Flere er i 2023 enige i at de får svar innen rimelig tid enn det som var tilfellet i 2021. Det virker samlet som om kommunene er fornøyd med respons-tid. Kun en kommune trekker frem at det tar lang tid å få svar på e-post, og ingen av kommunene vi har intervjuet har opplevd å vente for lenge på hjelp.

Figur 5-7: Vurdering av påstand om saksbehandlingstid



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. «Vet ikke» er tatt ut (2 respondenter for kommunene). N(kommuner)=238. N(fylkeskommuner)=8.

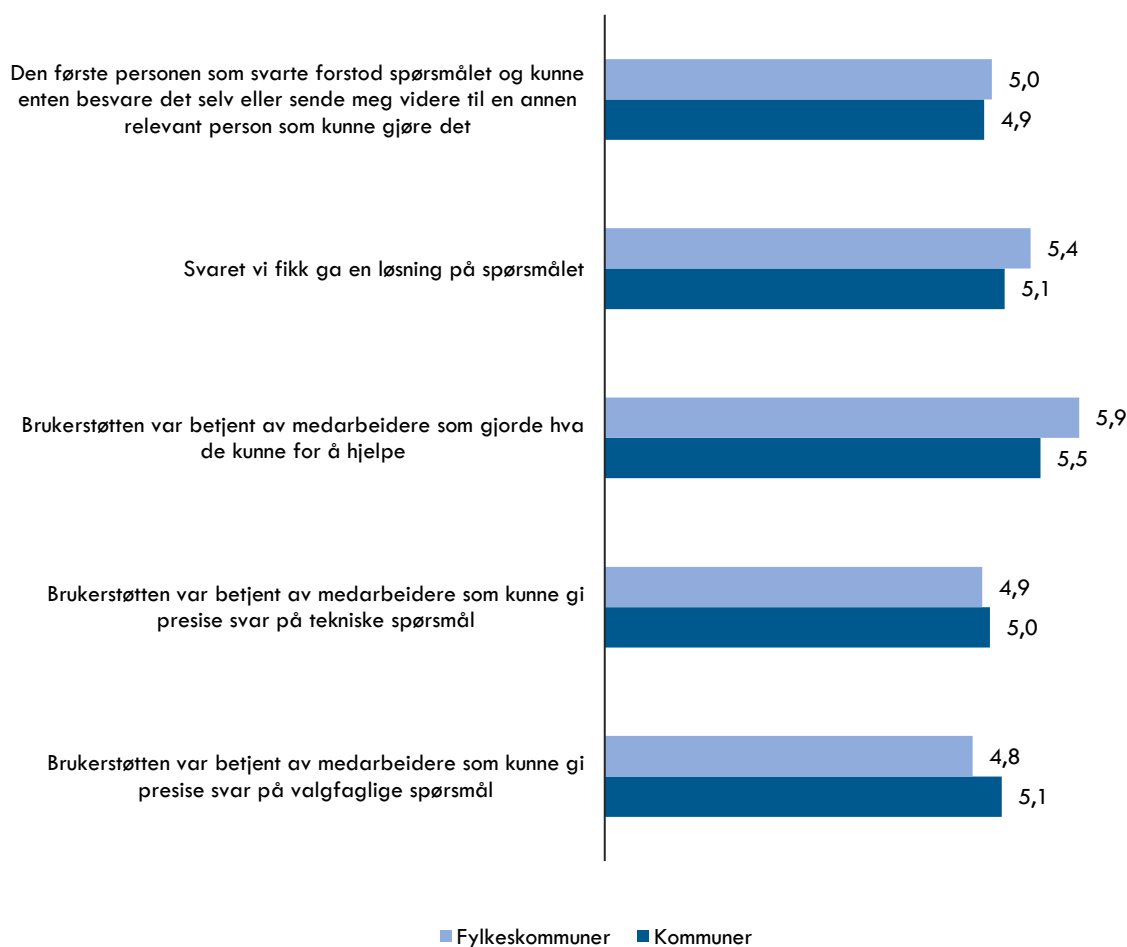
Vårt inntrykk fra spørreundersøkelsen og intervjuer er at brukerstøtten har hatt god kapasitet, og at brukerne er tilfredse med saksbehandlingstiden.

5.5.3 Brukerstøttens kvalitet

Figur 5-8 viser kommunenes vurderinger av ulike påstander som vurderer brukerstøttens kvalitet og kompetanse. Respondentene samlet er enige i påstanden om at brukerstøtten er betjent av medarbeidere som gjorde hva de kunne for å hjelpe. De er også stort sett enige i at svaret de fikk ga en løsning på spørsmålet. Respondentene samlet er vesentlig mer enige enn uenige i at den første personen som svarte forstod spørsmålet og kunne enten besvare det selv eller sende innsender videre til en person som kunne gjøre det. Det samme gjelder for evnen til å gi presise svar på valgfaglige spørsmål og tekniske spørsmål. Vurderingen anses samlet sett som god.

Sammenligner man responsen på tilbakemeldingene med tidligere år, ser vi at de valgansvarlige i kommuner og fylkeskommuner er langt mer fornøyd etter valget i 2023.

Figur 5-8: Vurdering av påstander om kvalitet i brukerstøtten

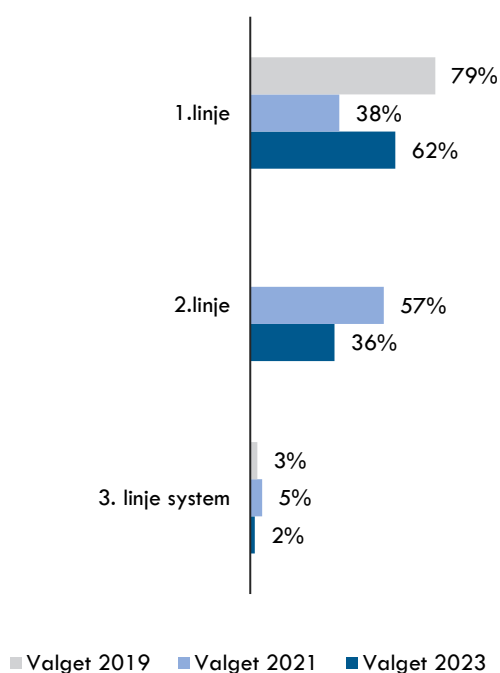


Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. 2023. N(kommuner)=238. «Vet ikke» er tatt ut, henholdsvis 14, 2, 7, 36 og 14 respondenter for kommunene og 1 respondent for påstanden «Vårt inntrykk er at kontaktsenteret var betjent av medarbeidere som kunne gi presise svar på tekniske spørsmål» for fylkeskommunene

I fritekstsvar i spørreundersøkelsen er det fem kommuner som oppgir å ha fått feil svar på spørsmål eller ikke svar i det hele tatt. Tre kommuner trekker frem at personellet har noe tung juridisk kompetanse og i liten grad svarer på praktiske spørsmål om gjennomføring. Under fem kommuner oppgir at de fikk ulike svar på samme spørsmål av ulike saksbehandlere, og at en nabokommune også hadde fått annet svar enn dem. Generelt er det dermed svært få kommuner som velger å komme med negative tilbakemeldinger om kvaliteten på brukerstøtten. 10 kommuner velger å komme med en positiv tilbakemelding om at de fikk den hjelpen de trengte. Også i intervjuer oppgis det at hjelpen har vært tilfredsstillende.

Flere saker fikk en løsning i førstelinjen i 2023, sammenlignet med 2021 (se Figur 5-9). Antallet saker som ble løst i førstelinjen økte til om lag 60 prosent i 2023, fra omtrent 40 prosent i 2021-valget. Dette kan ha medvirket til at flere er fornøyde med brukerstøtten, fordi det innebærer at en større andel saker løses enkelt med forhåndspubliserte eller kvalitetssikrede svar, ved å vise til Valgmedarbeiderportalen eller valg håndboka for eksempel.

Figur 5-9: Saker fra kommuner og fylkeskommuner løst i hvilken linje?



Kilde: Valgdirektoratet/ITX.

I evalueringen etter valget i 2021 trakk kommunene frem både manglede valgfaglig og teknisk kompetanse hos brukerstøtten. Flere kommuner trakk særlig frem at førstelinjen hadde dårlig kjennskap til EVA og at det ikke var mulig å få praktisk veiledning i

EVA fra førstelinjen. Ingen kommuner nevner noe om dette ved årets evaluering, verken i spørreundersøkelse eller intervju.

5.6 Vår evaluering og anbefaling

Suksesskriteriene vi har benyttet for å evaluere Valgdirektoratets brukerstøtte er:

- God responstid
- Høy kvalitet på svarene og kompetente ansatte i brukerstøtten

I forkant av valget i 2021 ble det gjort store endringer i brukerstøtten. Det ble vanskeligere for kommunen å finne telefonnummer til brukerstøtten, og både organiseringen og retningslinjene for førstelinjen ble endret. Tilbakemeldingen etter 2021-valget tydet på at kommunene ikke var helt tilfredse med endringene.

I denne evalueringen av 2023-valget er det derimot svært få negative tilbakemeldinger knyttet til noen av evalueringskriteriene. I hovedsak dreier tilbakemeldingene seg om for liten tilgjengelighet og kapasitet rundt valggjennomføringen og på valgnatten (selv om kun få nevner dette).

Vår vurdering basert på tilbakemeldinger fra valgansvarlige er at kvaliteten på brukerstøtten samlet sett har vært tilstrekkelig for å understøtte en sikker valggjennomføring i 2023. I evalueringen etter valget i 2021 anbefalte vi at Valgdirektoratet burde være mer tilgjengelige ved neste valg, noe alt tyder på at de har vært.

5.6.1 Videreføre årets organisering ved kontaktsenteret til neste valg

Som tilbakemeldingene tyder på, er de valgansvarlige fornøyd med tjenesten fra kontaktsenteret. Det innebærer at Valgdirektoratet bør videreføre 2023-organiseringen. I intervjuer kommer det frem at en lett tilgjengelig telefonlinje er verdsatt.

Videre virker kompetansen hos de ansatte i kontaktsenteret å være god og tilstrekkelig for å sette kommunene i stand til å gjennomføre valget. Valgdirektoratet bør sørge for at de ansatte til neste valg har tilsvarende kompetanse eller får opplæring slik at de settes i stand til å svare på spørsmål i lik grad som i år.

5.6.2 Økt tilgjengelighet på kontaktsenteret rundt valgdagen

Som nevnt oppleves tilgjengeligheten på kontaktsenteret som tilstrekkelig av et flertall av kommunene, særlig i tiden opp mot valgdagen. Det er imidlertid noen som trekker frem at de akkurat rundt valgdagen opplevde dårlig tilgjengelighet. Flere sier at de kunne

ønske at det var utvidet åpningstid for eksempel uken før valget. I tillegg opplevde enkelte kommuner å ikke få svar på spørsmål på valgdagen og i løpet av valgnatten, på grunn av for mange henvendelser. Økt kapasitet akkurat i denne perioden kan derfor vurderes. Selv om det er få kommuner som oppgir å ha opplevd dette som et problem, er det særlig i denne perioden det haster å få svar, dersom noe kritisk skulle oppstå.

5.6.3 Vurdere muligheten til å gi råd om praktisk gjennomføring i større grad

Valgdirektoratet skal bistå kommunene i deres valg gjennomføring, men kommunene står selv ansvarlige for den praktiske gjennomføringen i kommunene.

Noen kommuner oppgir som nevnt at svarene de får av kontaktsenteret i liten grad svarer ut spørsmål om den praktiske gjennomføringen. De mener at det i stor grad kun vises til lovtekst, og skulle ønsket mer praktisk rådgivning om valg gjennomføringen.

Det kan være nyttig for noen kommuner at Valgdirektoratet i større grad gir råd og forslag knyttet til den praktiske gjennomføringen. Dette kan

effektivisere den samlede valg gjennomføringen. Derimot kan det også være utfordrende for Valgdirektoratet å tilrettelegge for dette på en hensiktsmessig måte. Kommunene i Norge er svært forskjellige og har ulike forutsetninger for praktisk valg gjennomføring.

Alt tatt i betraktning, er det etter vår vurdering verdifullt både i form av ressursbruk og korrekthet i valg gjennomføringen at Valgdirektoratet gir råd om praktisk gjennomføring i så stor grad som mulig. Det er stordriftsfordeler ved at direktoratet legger til rette i stor grad som mulig, men det er kommunene som skal utføre sine lovpålagte oppgaver, og tilretteleggingen må balanseres mot kommunenes tilpasning til lokale forhold.

Vi anbefaler at Valgdirektoratet fortsetter med dagens tilnærming, i tillegg til at de har en bevissthet rundt temaet og etterstreber i så stor grad som mulig å gi råd om praktisk gjennomføring.

Det er også viktig å merke seg at flertallet av kommunene er fornøyde med kvaliteten på svarene de får når de benytter seg av kontaktsenteret.

6. EVA Admin

EVA Admin er et kritisk system for kommunene og fylkeskommunenes valggjennomføring. Kommunene og fylkeskommunene er i det store og hele svært fornøyd med EVA Admin. Det er få valgansvarlige som ønsker radikale endringer, men det understrekes at Valgdirektoratet bør ha kontinuerlig forbedring som mål for videreutvikling av applikasjonen.

Valgadministrasjonssystemet EVA er det sentrale verktøyet for kommunenes og fylkeskommunenes valggjennomføring. Kommunene og fylkeskommunene skal utføre kritiske oppgaver i EVA innenfor et kort tidsrom, og det stiller høye krav til både brukervennlighet og opptid.

EVA består av tre moduler: EVA Admin, EVA Skanning og EVA Resultat. I denne evalueringen tar vi for oss EVA Admin og EVA Skanning. EVA Admin er tema i dette kapitlet, EVA Skanning i det neste.

EVA Admin er EVAs største applikasjon og har funksjonalitet som hjelper kommunene og fylkeskommunene i deres administrative gjennomføring av valg.

6.1 Om EVA Admin

Valgdirektoratet oppretter et valg i EVA basert på lovpålagte krav. Kommuner og fylkeskommuner legger så inn informasjon om hvordan valgstyrene ønsker å gjennomføre valget innenfor sitt ansvarsområde. De viktigste funksjonalitetene i EVA Admin er:

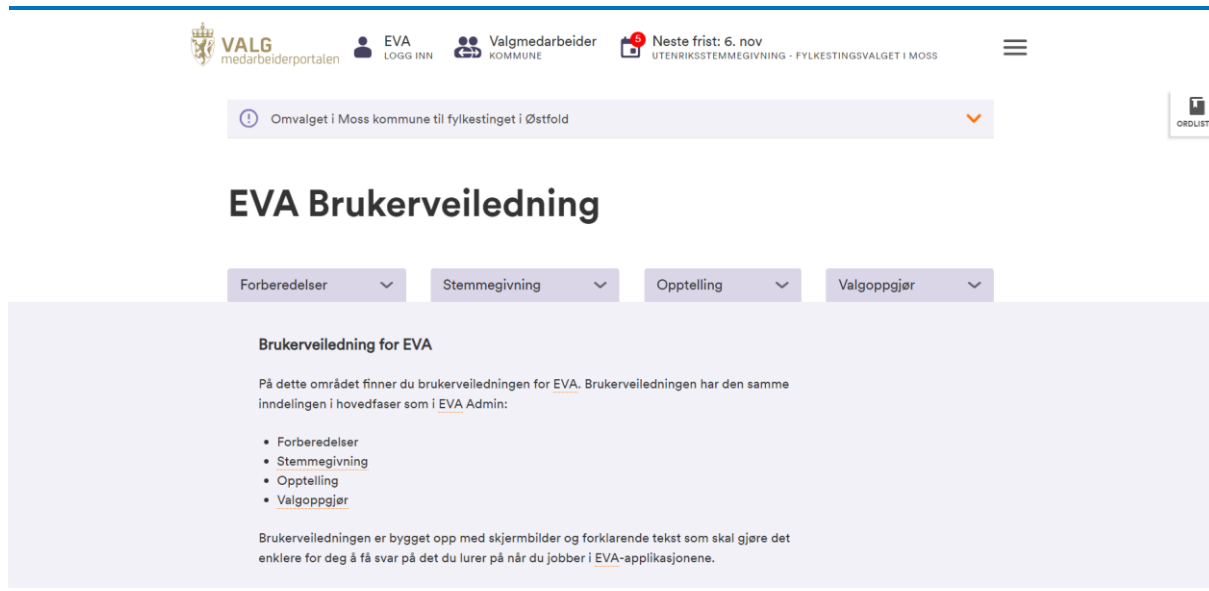
- Innlegging av grunnlagsdata
- Registrering av partier og kandidater
- Manntall
- Mottak av forhåndsstemmegivninger
- Valgoppgjør
- Elektronisk avkryssing i manntallet på valgdagen
- Rapporteringsløsninger

Om brukerveiledningen til EVA

Informasjon om bruken av EVA Admin og de øvrige modulene i EVA er samlet i en brukerveiledning på Valgmedarbeiderportalen. Veiledningen er organisert etter fasene i valggjennomføringen, og funksjonene eller oppgavene som skal utføres i hver fase.

Figur 6-1 viser et skjermbilde av brukerveiledningen. Brukergrensesnittet har samme profil som EVA, slik at det skal være enklere å finne svar i brukerveiledningen når brukere opplever problemer med EVA.

Figur 6-1: Skjermbilde fra brukerveiledningen



Kilde: Valgmedarbeiderportalen/Valgdirektoratet

6.2 Endringer i EVA Admin

Valgdirektoratet har arbeidet med tekniske aspekter av EVA Admin siden forrige valg i 2021, og kun gjort enkelte funksjonelle endringer. Kjernefunksjonaliteten til EVA Admin er dermed uendret siden valget i 2021.

Til årets valg har listeforslagsportalen blitt integrert mot EVA Admin. Dette innebærer at den er utviklet slik at gruppene/partiene kan samle inn og levere underskrifter digitalt. Ved valget i 2021 var det utviklet en midlertidig løsning for innsamling av listeforslag for partier, men nå er dette videreført og videreutviklet ved at listeforslag også kan leveres digitalt. Kommunene behandler listeforslagene i EVA som tidligere, men med en integrasjon mot den nye løsningen. Kommunene og fylkeskommunene som mottok listeforslag elektronisk måtte bruke integrasjonen. Det er fortsatt mulig å samle inn underskrifter og levere inn listeforslag på papir for partiene, og i så fall registreres forslagene direkte i EVA av kommunen/fylkeskommunen, uten bruk av ny løsning.

I EVA Admin skal ikke kommunene lengre eksplisitt rapportere valgresultatet til media. Ved valget i 2023 skjedde dette automatisk etter som tellingene ble ferdigstilt.

Videre er det laget en støttefunksjon for direktevalg til kommunedelsutvalg for flere kommuner. Tidligere har det vært brukt lokale løsninger for dette, men nå er det en felles løsning for dette i EVA Admin for flere kommuner. Det er også laget et lengre tekstfelt for å skrive kommentarer i møtebøkene, noe som var en tilbakemelding fra valgansvarlige etter forrige valg.

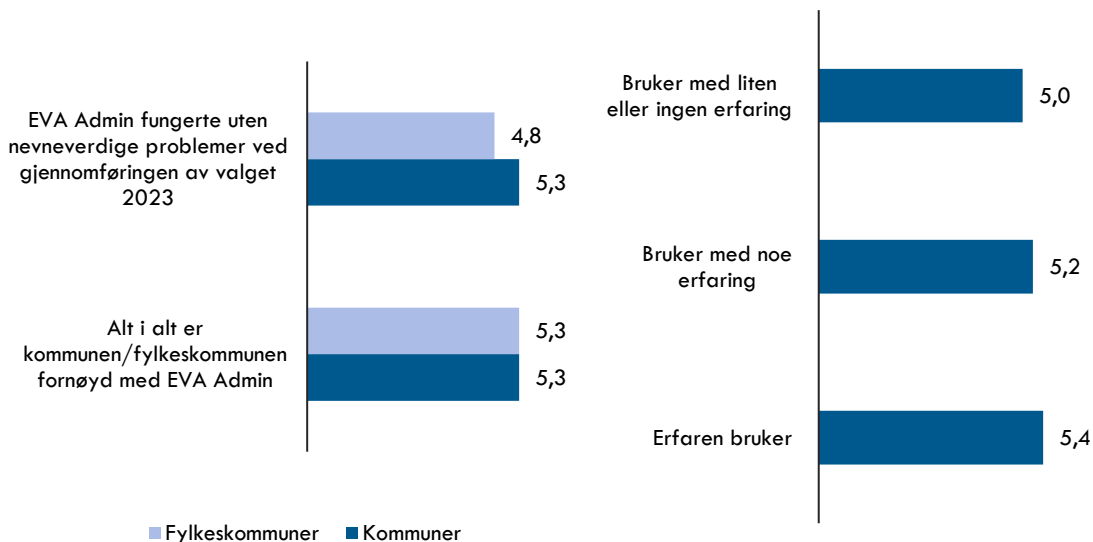
6.3 Valgansvarliges vurdering av EVA Admin

Spørreundersøkelsen og intervjuene indikerer at kommunene overordnet er svært fornøyd med EVA Admin som valgadministrasjonssystem.

For å vurdere den samlede tilfredsheten med EVA Admin ba vi de valgansvarlige ta stilling til to påstander, se Figur 6-2. Svarene er gitt på en skala fra 1 til 6, hvor 1 tilsier at respondenten er helt uenig og 6 tilsier at respondenten er helt enig. Ut fra respondentenes svar har vi beregnet en gjennomsnittlig tilfredshet som framkommer av figuren.

Nesten samtlige kommuner oppgir at EVA Admin fungerte uten nevneverdige problemer ved gjennomføringen av valget i 2023. Kommunene er omtrent like fornøyd ved dette valget som ved valgene i 2021, 2019 og 2017.

Figur 6-2: Vurdering av påstander om samlet tilfredshet med EVA Admin samlet og etter erfaring



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. En kommune har oppgitt «Vet ikke» for den første påstanden, og en kommune og en fylkeskommune har oppgitt «Vet ikke» for den andre påstanden. Disse respondentene er tatt ut. N(kommune)=268. N(fylkeskommune)=10.

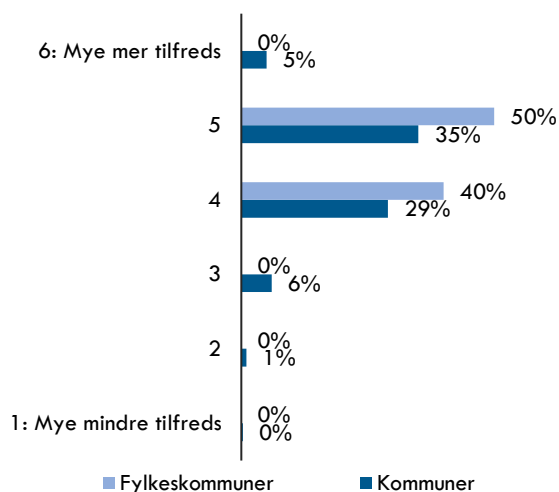
Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Respons etter erfaring med EVA Admin vises ikke for fylkeskommuner på grunn av få respondenter. N(Bruker med liten erfaring)=26. N(Bruker med noe erfaring)=34. N(Erfaren bruker)=207.

Fylkeskommunene var i noe mindre grad enn kommunene enig i at EVA Admin fungerte uten nevneverdige problemer.

Samlet sett er både erfarne og uerfarne brukere godt fornøyd med systemet. Som ved forrige valg i 2021, men i enda større grad, ser vi tendenser til at brukere med liten eller ingen erfaring er mindre fornøyd enn brukere med mer erfaring.

I spørreundersøkelsen ble kommunene og fylkeskommunene bedt om å ta stilling til om de var mer tilfreds med EVA Admin i 2023-valget enn i det foregående valget (se Figur 6-3). Kun 7 prosent av kommunene og fylkeskommunene oppgir at de har blitt mindre tilfreds med EVA Admin siden forrige valg i 2021.

Figur 6-3: Er du mer eller mindre tilfreds med EVA Admin ved valget i 2023 sammenlignet med EVA Admin ved valget i 2021?



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. **Note:** Resterende andel utgjøres av «Har ikke erfaring med EVA Admin fra valget i 2021» (henholdsvis 10 og 9 prosent for fylkeskommuner og kommuner) og «Vet ikke» (14 prosent for kommuner). N(kommuner)=269. N(fylkeskommuner)=10.

En stor andel av kommunene svarer at de er klart mer fornøyd med EVA Admin i år enn ved forrige valg. Om vi sammenligner besvarelsene for dette spørsmålet opp imot Figur 6-2, hvor samlet tilfredshet med EVA Admin vurderes, kunne vi ha forventet en høyere tilfredshetsscore for 2023-valget sammenlignet med 2021-valget. Dette er derimot ikke tilfellet, og resultatene må derfor tolkes med varsomhet.

6.4 Hva kan forklare nivå og endringer i tilfredshet?

De valgansvarlige gir generelt gode tilbakemeldinger på EVA Admin, og de virker å være mer tilfredse med EVA i valget i 2023, sammenlignet med 2021 (se Figur 6-3). Innvendingene til EVA Admin dreier seg primært om hvordan funksjonaliteten og brukervennligheten kan bli enda bedre. I det videre gis en nærmere beskrivelse av kommunenes tilbakemeldinger.

6.4.1 Brukervennlighet i EVA Admin

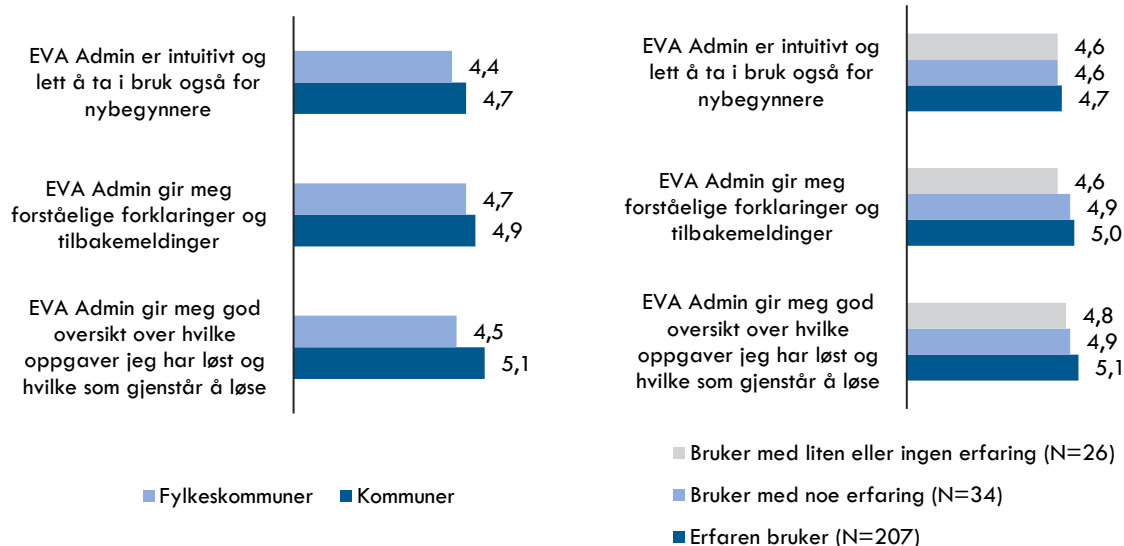
Respondentene gir EVA Admin gode tilbakemeldinger på spørsmålene som omhandler systemets brukervennlighet (se Figur 6-4). Gjennomsnittsverdiene er som i tidligere valg rundt 4,5 til 5 på en skala fra 1 til 6 (hvor 6 er best). I intervjuene beskrives EVA som et godt og intuitivt program, men at det fortsatt er rom for å gjøre systemet enda mer brukervennlig.

Dersom vi ser resultatene i lys av erfaringsnivået til respondentene, er tendensen at mer erfarne brukere vurderer EVA Admin som et noe mer brukervennlig system enn brukere med liten erfaring (se høyre panel i Figur 6-4). Dette kan ses i sammenheng med at valgansvarlige beskriver EVA som et modningsprogram. Samtidig er det verdt å merke seg at også mindre erfarne brukere er relativt godt tilfredse med EVA.

Figur 6-4: Vurdering av påstander om brukervennligheten til EVA Admin sammenlignet med tidligere valg og ulik erfaring

Sammenlignet med tidligere valg

Sammenligning mellom brukere med ulik erfaring



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. **Note:** Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. Til venstre: «Vet ikke» er tatt ut (13, 1 og 1 respondent for kommuner og 1, 0 og 0 respondenter for fylkeskommuner). N(kommuner)=268. N(fylkeskommuner)=10. Til høyre: Respons etter erfaring med EVA Admin vises ikke for fylkeskommuner på grunn av få respondenter.

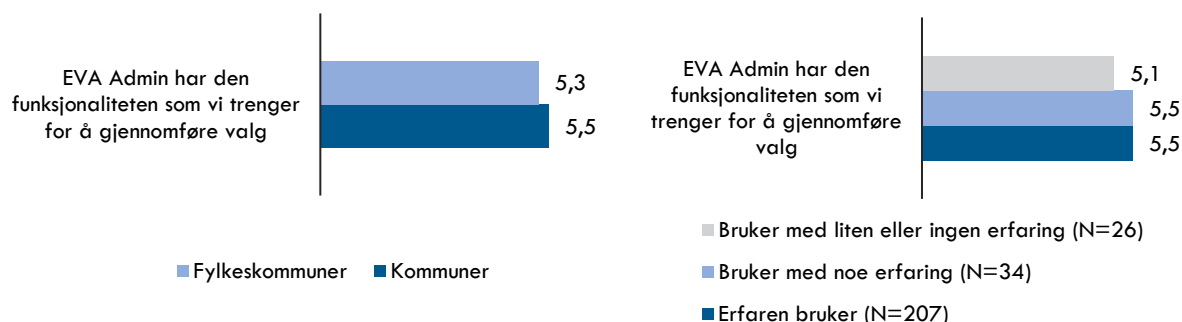
Opplevelsen av brukervennligheten henger sammen med brukerveiledningen til EVA. Overordnet er tilbakemeldingene på brukerveiledningen positive. De fleste opplever at brukerveiledningen er lett å finne frem til på Valgmedarbeiderportalen, lett å navigere i og at den inneholder det den skal.

Vårt inntrykk fra intervjuene er at de fleste valgansvarlige får tilstrekkelige beskrivelser til å bruke EVA Admin. Det er enkelte nye eller uerfarne valgansvarlige som gjerne skulle hatt enda mer inngående beskrivelser i brukerveiledningen. Herunder er det flere som beskriver at de gjerne skulle hatt mer praktisk og konkret informasjon om valg gjennomføringen.

6.4.2 Funksjonalitet, effektivitet og sikkerhet

Kjernefunksjonaliteten i EVA Admin har ligget fast siden valget i 2019. Spørreundersøkelsen viser at kommunene i all hovedsak vurderer at EVA Admin har den funksjonaliteten som er nødvendig for å gjennomføre valg. Venstre panel i Figur 6-5 viser at de valgansvarlige er svært godt fornøyd med funksjonaliteten i EVA Admin. Høyre side i Figur 6-5 viser at dette er et resultat som ikke varierer nevneverdig med grad av erfaring hos de valgansvarlige. Det kan være en tendens mot at brukere med erfaring vurderer funksjonalitet å være bedre enn de med liten eller ingen erfaring.

Figur 6-5: Vurdering av påstand om funksjonalitet til EVA Admin



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt uenig til 6=Helt enig. 1 respondent fra en kommune oppga «Vet ikke» er og er tatt ut. Respons etter erfaring med EVA Admin vises ikke for fylkeskommuner på grunn av få respondenter. N(kommuner)=268. N(fylkeskommuner)=10.

Flere erfarne valgansvarlige gir tydelig uttrykk for at EVA Admin er verdifullt for deres praktiske valg-gjennomføring, sammenlignet med da de ikke hadde et felles valgadministrasjonssystem før EVA Admin ble innført. Kommuner måtte da anskaffe eller utvikle løsninger på egen hånd.

Når det gjelder sikkerhetsaspektet er det overordnede inntrykket hos kommunene at EVA har fungert godt, men det finnes unntak.

6.5 Brukernes syn på videreutvikling av EVA Admin

Gjennom fritekstfelt i spørreundersøkelsen og intervjuene lanserer kommuner og fylkeskommuner en rekke forbedringspunkter for EVA Admin. Vi har systematisert forbedringsforslagene i tre kategorier: forbedret brukergrensesnitt, økt automatisering av prosesser og flere rapporter i EVA.

6.5.1 Forbedret brukergrensesnitt

Valgansvarlige mener generelt at EVAs funksjonalitet er god, men at det er forbedringspotensial for grensesnittet.

Flere valgansvarlige ytrer et ønske om bedre illustrasjon av prosessen på forsiden, som viser hvor langt man har kommet og hva som står igjen. Oversiktsbildet i EVA Admin oppleves som lite brukervennlig. Dette gjelder spesielt med tanke på valgoppgjør. Herunder er det kommentert at opp-tellingsbildet for stemmestyret til valg til bydelsutvalg bør forenkles.

Tilsvarende som ved evalueringen av 2021-valget, opplever flere kommuner at det er unødvendig mye klikking inne i systemet, og at det er forbedringspotensial for enklere navigasjon inne i systemet.

6.5.2 Økt automatisering av prosesser

Kommunene mener på en generell basis at det fremdeles er funksjonelle automatiseringsgevinster i EVA Admin. Flere valgansvarlige legger fram et ønske om å forenkle prosessen med manuelt valgoppgjør. Manuelt valgoppgjør innebærer manuell beregning av valgoppjøret dersom kandidater av en eller annen grunn ikke lenger er valgbar på valgdagen.

Det er ikke noen funksjonalitet for manuelt valgoppgjør i EVA Admin. Ved valget i 2023 var det flere titalls kommuner som måtte foreta manuelt valgoppgjør. De valgansvarlige gjør den manuelle beregningen i Excel eller liknende programmer. De valgansvarlige opplever prosessen som unødvendig ressurskrevende, i tillegg til at manglende automatisering medfører risiko for feil i utførelse av valgoppjøret.

6.5.3 Flere rapporter i EVA

Flere valgansvarlige fremmer et ønske om å kunne hente ut flere rapporter fra tidligere valg. Dette kan for eksempel være å få oversikt når velgere forhåndstemte og ved hvilke lokaler.

6.6 Vår evaluering og anbefaling

Suksesskriteriene vi har benyttet for å evaluere EVA er:

- EVA er enkelt å bruke
- EVA har den nødvendige funksjonaliteten
- EVA oppleves som sikkert og det er få muligheter for å gjøre feil

Kommunene og fylkeskommunene er i det store og hele svært fornøyd med EVA Admin. Valgansvarlige oppgir at EVA er enkelt å bruke og at det har nødvendig funksjonalitet for å gjennomføre et valg. De opplever at applikasjonen er sikker, med liten

risiko for å gjøre feil. Det finnes imidlertid inkrementelle forbedringspunkter. Det er ingen kommuner som tar til orde for radikale endringer i EVA, men at Valgdirektoratet hele tiden arbeider for å gjøre EVA litt bedre.

I det videre går vi gjennom våre innspill til hva Valgdirektoratet bør vurdere å gjøre med EVA Admin fram mot neste valg i 2025.

6.6.1 Videreutvikle brukergrensesnittet

Flere valgansvarlige ønsker videreutvikling av utformingen av EVA Admin. Et forbedret design kan forenkle de valgansvarliges arbeid og kan potensielt kunne lede til færre feil i EVA Admin.

Vi støtter dette og anbefaler en videre, kontinuerlig utvikling av brukergrensesnittet.

6.6.2 Fortsette arbeid med automatisering av prosesser

Automatisering av prosesser kan medføre visse utfordringer i innføringsfasen. Eksempelvis har det vært en del utfordringer med listeforslagsprosessen for kommunene ved 2023-valget, som følge av automatisering av prosessen.⁸ Selv om det har vært utfordringer, mener vi endringene er et steg i rett retning og at Valgdirektoratet bør fortsette arbeidet med automatisering av ulike prosesser. Dette gjelder også automatisering av operasjonelle deler av valg-gjennomføringen generelt.

Et konkret eksempel på en oppgave som kan automatiseres i økt grad er manuelle valgoppgjør. Det manuelle valgoppgjøret må fortsatt gjøres manuelt, men det fremstår som mulig å tilrettelegge for funksjonalitet i EVA som både letter arbeidsbyrden i kommunene, i tillegg til å bidra til et sikrere resultat og bedre etterprøvbarehet.

6.6.3 Muliggjøre uttak av flere rapporter

Vi anbefaler Valgdirektoratet å se på muligheten for økt tilrettelegging for uttak av rapporter om tidligere valg gjennomføringer i EVA Admin. Valgansvarlige gir uttrykk for at det kan effektivisere og forbedre valg gjennomføringen deres. Slike rapporteringer er basert på data som inngår i systemene, og det kan være verdifullt å omdanne til nyttig informasjon for kommunene. Rapporteringer kan også gjenskapes fra valg til valg uten mye ekstraarbeid, om systemene først er på plass.

6.6.4 Plan for brukermedvirkning

Flere kommuner og fylkeskommuner fremmer et ønske om å få være mer delaktige i utviklingsprosessen av EVA Admin. Kommunene ønsker å medvirke til utvikling av både funksjonalitet og design i EVA Admin. Vi anbefaler at Valgdirektoratet undersøker løsninger som legger til rette for en slik brukermedvirkning. Etter vår vurdering er det mye å hente i å trekke på kompetansen som finnes i mange kommuner og fylkeskommuner. Kommunene og fylkeskommunene har førstehåndserfaring og vet hva som er de mest givende forbedringstiltakene.

⁸ Kapittel 3 beskriver hvordan bedre informasjon om innføring av løsningen kunne minsket utfordringene for kommunene.

7. EVA Skanning

Et velfungerende system for maskinell telling effektiviserer opptellingsprosessen betydelig i kommunene og fylkeskommunene. Mange av kommunene og fylkeskommunene er i det store og hele fornøyde med EVA Skanning.

Applikasjonen inneholder i all hovedsak funksjonalitet som er nødvendig for å gjennomføre et valg. Derimot belyser evalueringen utfordringer med sene programvareoppdateringer og potensielt kritiske sårbarheter knyttet til testing av systemet.

EVA Skanning er en av tre moduler i EVA, og er et system for maskinell telling og fortolkning av papirstemmer. Maskinell opptelling kan benyttes av kommunene i deres endelige opptelling ved kommune- og fylkestingsvalg, og av fylkeskommunene i deres kontrolltelling for fylkestingsvalg. Kommunene og fylkeskommunene kan selv vurdere om de ønsker å benytte skanning.

EVA Skanning består av fire deler: EVA Jobbstyring, Skann, Verifisering og Stikkprøve. Hovedvekten av evalueringen vil ligge på EVA Jobbstyring og Skann, men samspillet mellom de fire delene vil vurderes der det er relevant.

7.1 Om EVA Skanning

Maskinell opptelling har vært benyttet av kommuner og fylkeskommuner siden slutten av 80-tallet. EVA Skanning ble tilgjengelig i 2013 for enkelte kommuner og for alle kommuner fra valget i 2015. Etter valgloven skal alle stemmesedler telles opp i to omganger, ved en foreløpig og en endelig opptelling.

Når opptellingen er gjennomført lokalt, overføres valgresultatet fra EVA Skanning til EVA Admin for videre resultatrapportering på lokalt og nasjonalt nivå. En velfungerende skanningstjeneste er avgjørende for å oppnå et presist valgresultat og en effektiv ressursbruk i kommunene og fylkeskommunene.

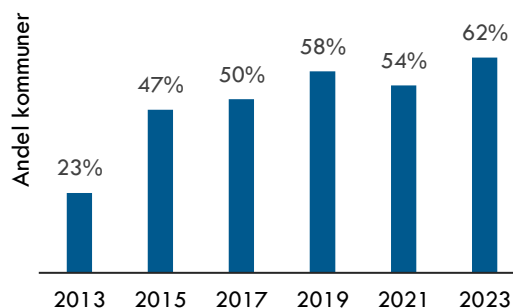
Bruk av EVA Skanning

Alle fylkeskommuner og 62 prosent av kommunene som besvarte undersøkelsen benyttet seg av maskinell opptelling under valget i 2023. 54 prosent skannet i egen kommune, mens 8 prosent skannet i en annen kommune.

Andelen kommuner som har benyttet maskinell opptelling har økt siden valget i 2013 frem til valget i

2023. Andelen av kommuner i undersøkelsen som benyttet maskinell telling steg med åtte prosentpoeng fra valget i 2021 til valget i 2023.

Figur 7-1: Andel kommuner som benytter maskinell opptelling (skanning)



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023, Oslo Economics (2022). Note: For tidligere år er andelen er av alle kommuner og fylkeskommuner slått sammen. N(kommuner)=268.

7.2 Endringer i EVA Skanning siden forrige valg

Valgdirektoratet har ikke gjort noen større endringer i EVA Skanning i forkant av 2023-valget, men har arbeidet med videreutvikling av tekniske aspekter ved EVA Skanning. Dette dreier seg i all hovedsak om å forbedre tolkningsmotoren som fortolker hva som står på stemmesedlene.

I begynnelsen av 2023 vedtok KDD enkelte endringer i valgloven om utforming av stemmesedler med kandidatnavn ved kommunestyre- og fylkestingsvalg. Endringene tilsvarer i hovedsak endringene som ble gjort på stemmesedlene med kandidatnavn ved stortingsvalg før valget i 2021. Endringene kom på bakgrunn av innspill fra Valgdirektoratet, og var ment å gjøre at personstemmer skal leses bedre ved maskinell opptelling. Dette kan påvirke vurdering av EVA Skanning blant kommunene.

7.3 Valgansvarliges vurdering av EVA Skanning

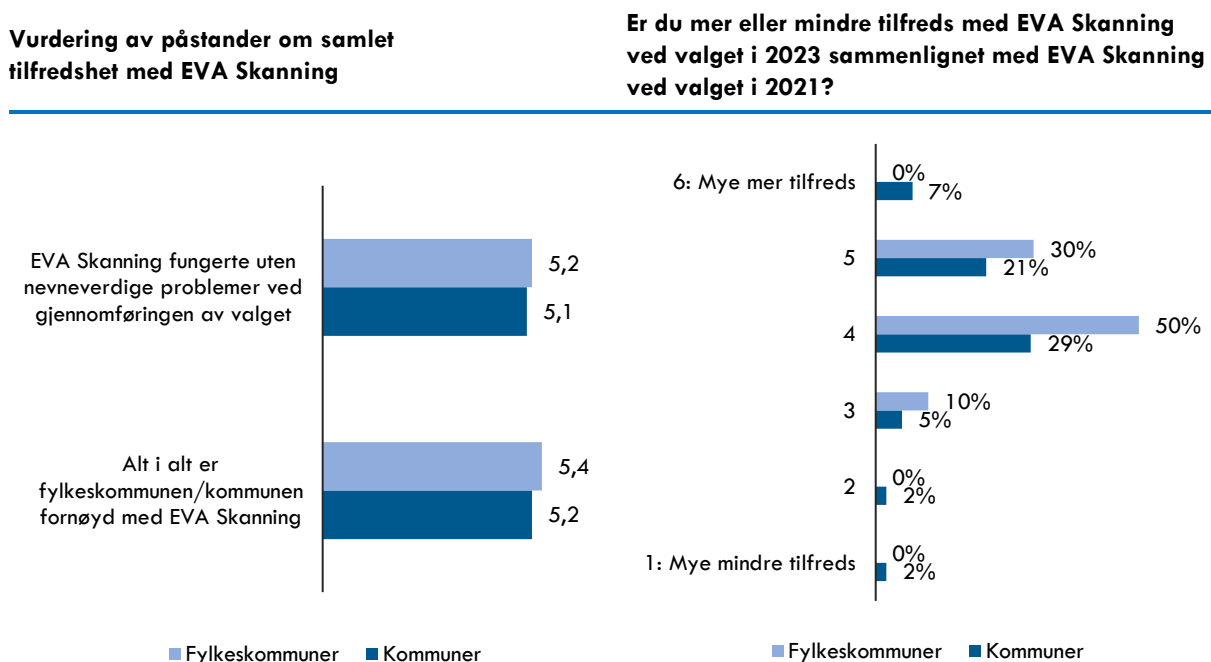
Tilbakemeldingene i spørreundersøkelsen gir uttrykk for at majoriteten av kommuner og fylkeskommuner opplever at EVA Skanning fungerte godt under 2023-valget.

Dette gjenspeiles i

Figur 7-2, som viser den samlede vurderingen fra kommuner og fylkeskommuner på påstander om EVA Skanning. Kommunene gir samlet sett uttrykk for at EVA fungerte uten nevneverdige problemer ved valg-

gjennomføringen. Dette tyder på at EVA Skanning fungerte tilfredsstillende for de fleste kommunene. Svarene på undersøkelsen tyder også på at mange kommuner alt i alt er kommunen fornøyd med EVA Skanning.

Figur 7-2: Vurdering av påstander om samlet tilfredshet med EVA Skanning sammenlignet med tidligere valg



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Til venstre: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt enig til 6=Helt enig. «Vet ikke» er tatt ut (henholdsvis 4 og 3 respondenter av kommunene). N(kommuner)=167. N(fylkeskommuner)= 10. Til høyre: Resterende andel utgjøres av «Har ikke erfaring med EVA Skanning fra valget i 2021» (henholdsvis 10 og 17 prosent for fylkeskommuner og kommuner) og «Vet ikke» (17 prosent for kommunene). N(kommuner)=167. N(fylkeskommuner)= 10.

Det framgår av

Figur 7-2 at kommunene gir noe lavere score på samlet tilfredshet med EVA Skanning sammenlignet med valget i 2021. På den andre siden, når valgansvarlige i spørreundersøkelsen vurderer om de er mer eller mindre tilfreds med EVA Skanning ved valget i 2023 sammenlignet med valget i 2021, indikerer majoriteten at de er mer fornøyd med EVA Skanning ved 2023-valget.

7.4 Hva kan forklare nivå og endringer i tilfredshet?

I vurderingen av nivå og endringer i tilfredshet av de ulike tjenestene Valgdirektoratet tilbyr, er det spesielt for EVA Skanning nødvendig å være oppmerksom på at det er forskjeller i gjennomføring av et stortingsvalg og et kommunestyre- og fylkestingsvalg for kommunene. Forskjeller i gjennomføringen av de to valgene påvirker riktignok ikke tjenestene tilbudt av

Valgdirektoratet direkte, men kompleksiteten i gjennomføringen av valget for kommunene har etter vår vurdering betydning for deres vurdering av tjenestene. Kommunestyre- og fylkestingsvalg er mer krevende for EVA Skanning ettersom det krever tolkning av håndskrift.

Gjennomgang av fritekstsvaer og intervju med utvalg av kommuner nyanserer valgansvarliges vurdering av EVA Skanning. Innspillene dreier seg i all hovedsak om at det var en omfattende mengde oppdateringer av programvaren som måtte installeres av kommunene i forkant av valget, i tillegg til at kvaliteten på skanningen kunne vært bedre. Dette gjelder i hovedsak lesning av rettelser på stemmeseddelen.

I det videre gis en nærmere beskrivelse av kommunens tilbakemeldinger på disse punktene, i tillegg til opplevd brukervennlighet, funksjonalitet effektivitet og sikkerhet ved EVA Skanningen.

7.4.1 Programvareoppdateringer i forkant av valget

Etter at skannere var levert til kommunene ble det oppdaget flere feil i programvaren som nødvendigvis gjorde oppdateringer av programvaren. Kommunene fikk beskjed om de nye oppdateringene på e-post og installerte de nye oppdateringene før de skulle gjennomføre tellingen. Oppdateringene kom både før og etter gjennomføring av prøvevalget på maskinell telling 22. august.

I hovedsak er kommunenes vurdering av oppdateringene i EVA Skanning tredelt.

For det første opplever flere kommuner at det er ressurskrevende og belastende å måtte gjennomføre alle oppdateringene i en ellers intens arbeidsperiode. Noen mindre kommuner påpeker også at det kan være vanskelig å finne IT-ressurser med ledig kapasitet for å gjennomføre oppdateringene på kort varsel.

For det andre opplever valgansvarlige usikkerhet ved systemet som følge av programvareoppdateringene.

Ikke tillitsvekkende å få oppdateringer til EVA Skanning inn i siste uken før valget. Det skaper usikkerhet med tanke på tolking av sedler.

Valgansvarlig i mindre kommune

For det tredje mener enkelte kommuner at Valgdirektoratet ikke leverer et godt nok system. Enkelte kommuner mener det var deres egen testing av systemet som avdekket feil ved programvaren og som førte til nødvendige oppdateringer. Kommunene spør om det var dette som sørget for at den maskinelle tellingen ved valget gikk så bra som det gikk. De mener videre at testingen til Valgdirektoratet ikke er tilstrekkelig før programvaren rulles ut.

I denne sammenheng er det valgansvarlige som problematiserer mengden feilrettinger etter prøvevalgene. Det er valgansvarlige som mener at slik som det har vært i 2023, så er det for mange feil som avdekkes ved og etter prøvevalget. Etter deres mening skal prøvevalget heller fungere som en siste test eller bekreftelse på at alt fungerer, enn at det skal være et så stort omfang av feilrettinger.

Prøvevalgene bør ikke brukes til å avdekke feil i programvaren til EVA Skanning. Det er for sent. Testingen bør gjøres ferdig før sommeren

Valgansvarlig i større kommune

7.4.2 Kvalitet på skanning

Kvalitet på skanning er trolig høyst betydningsfullt for vurderingen av tilfredshet med EVA Skanning. Opplevd kvalitet på skanning kan videre antakeligvis forklares av opplevd omfang av stemmesedler som går til verifisering. I de to foregående evalueringene (valget i 2019 og 2021), ble det identifisert et forbedringspotensial i tolkningsmotoren til EVA Skanning. Valgdirektoratet informerer om at de har arbeidet med tolkningsmotoren de benytter som kan ha bidratt til forbedringer.

Opplevde alt for mange stopp ved helt uforklarlige ting i skanning; det var tydelig stempel og god trykk på seddel for lesing.

Valgansvarlig i mindre kommune

Valgansvarlige er nærmest unisone i sin tilbakemelding om at kvaliteten på skanningen blir mest utfordret ved lesning av rettelser på stemmeseddelen ved kommunestyre- og fylkestingsvalg. Flere valgansvarlige gir uttrykk for at mange stemmesedler med rettinger gikk til verifisering på valgdagen. Informasjonsinnhentingen på dette området tyder på at det har vært stor variasjon mellom kommunene i hvorvidt dette har vært en utfordring eller ikke. Enkelte kommuner har ikke opplevd dette som et særlig problem, mens andre har hatt større utfordringer.

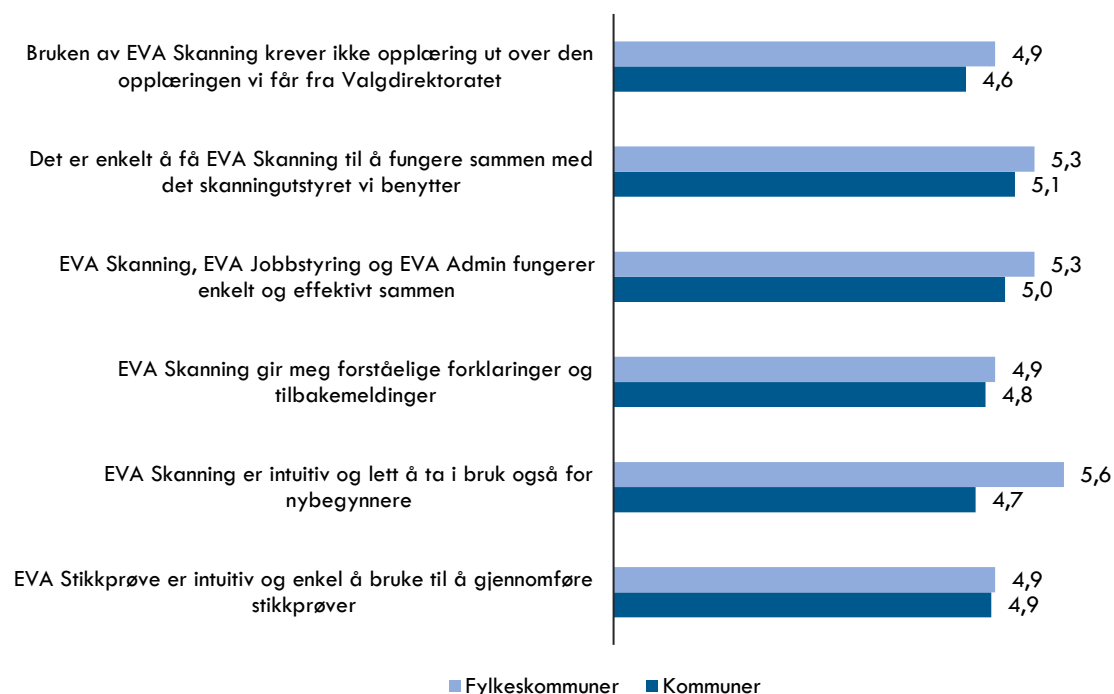
7.4.3 Brukervennlighet

Kommunenes vurderinger av påstandene som omhandler EVA Skannings brukervennlighet er oppsummert i Figur 7-3. Opplevelser av brukervennlighet under 2023-valget er om lag den samme som i de foregående valgene. Dette har naturligvis sammenheng med at det ikke er gjort store endringer før 2023-valget på dette området. Vurdering av påstander som omhandler brukervennlighet er generelt sett på et høyt, positivt nivå.

Påstanden om at EVA Skanning ikke krever opplæring for å brukes, får en noe lavere uttelling sammenlignet med andre påstander om brukervennlighet. Flere kommuner gir uttrykk for at de må behandle spesielt generelle stemmesedler (partistemmesedler) på en

spesiell måte. Dette kommer av at generelle stemmesedler har punktstift, og at det kan skape utfordringer for skanneren.

Figur 7-3: Vurdering av påstander om brukervennlighet til EVA Skanning



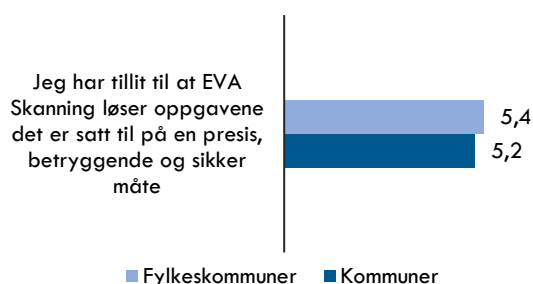
Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt enig til 6=Helt enig. N(kommuner) = 167. «Vet ikke» er tatt ut for påstandene (henholdsvis 18 og 0, 20 og 0, 10 og 0, 14 og 1, 21 og 1 og 15 og 0 respondenter for kommunene og fylkeskommunene).

7.4.4 Tillit til presis og sikker EVA Skanning

Kommunene og fylkeskommunenes vurderinger av tillit til EVA Skanning er vist i Figur 7-4. De har i stor grad tillit til at EVA Skanning løser oppgavene den er satt til på en presis, betryggende og sikker måte.

tjenester i intervjuene. Det omtales som et tilbud som letter arbeidsbyrden hos kommunene. Dette gjenspeiles også i besvarelsene i spørreundersøkelsen (se Figur 7-5).

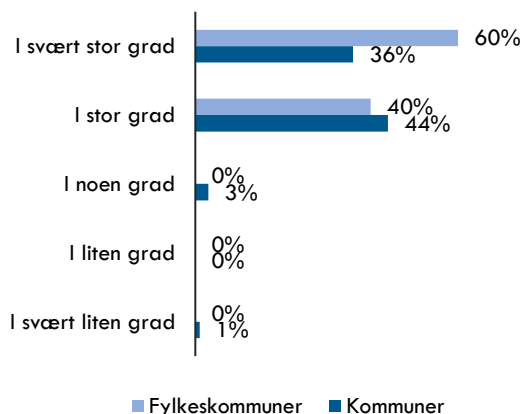
Figur 7-4: Vurdering av tillit til EVA Skanning



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Beregnet gjennomsnitt. Skala fra 1=Helt enig til 6=Helt enig. «Vet ikke» er tatt ut (4 respondenter for kommunene og ingen av fylkeskommunene). N(kommuner)=167. N(fylkeskommuner)=10.

Rammeavtalen for skanningstjenester har blitt trukket fram som et positivt aspekt ved Valgdirektoratets

Figur 7-5: I hvilken grad dekker rammeavtalen fra Valgdirektoratet kommunens behov for skannings-tjenester?



Kilde: Undersøkelse til valgansvarlige gjennomført av Oslo Economics og Institutt for samfunnsforskning 2023. Note: Resterende andel for kommunene utgjøres av «Vet ikke» (16 prosent). N(kommuner)=167. N(fylkeskommuner)=10.

7.5 Brukernes syn på videreutvikling av EVA Skanning

Systemleveransen er en kritisk del av oppdraget til Valgdirektoratet. Enkelte større kommuner som typisk besitter mye kompetanse på hvordan de skal gjennomføre valg, argumenterer for at systemleveransen er den klart viktigste tjenesten de får fra Valgdirektoratet.

Tilsvarende som for EVA Admin, etterlyses ingen radikale endringer i EVA Skanning fra kommunenes og fylkeskommunenes side. Det fremmes i stedet et ønske om grundigere og tidligere testing av programvaren, forbedret funksjon for tolkning av stemmesedler, videreutvikling av det tekniske og kontinuerlig utvikling av brukeropplevelsen.

7.5.1 Tidligere og grundigere testing av programvaren

Slik beskrevet i kapittel 7.4.1 opplevde kommunene at det var mange programvareoppdateringer for EVA Skanning like før valget. Det er et tydelig ønske fra flere kommuner om færre oppdateringer så tett opp mot valget.

Valgdirektoratet må i samarbeid med de store kommunene, fylkene, leverandørene og trykkeriet sørge

⁹ Hvis den maskinelle tellingen (skanningen) ikke samsvarer med manuell telling, gjøres omtelling for å sikre korrekt resultat.

¹⁰ I tillegg er mengden som går til verifisering avhengig av innstillinger i programvaren. Programvaren kan være mer

for en skikkelig testing fra A til Å i god tid før neste valg. Senest første halvår 2025. I august i et valgår skal systemet være klart til bruk, uten omfattende testing av løsningen.

Valgansvarlig i større kommune

7.5.2 Videreutvikling av det tekniske ved skanning

Videreutvikling av det tekniske ved skanningen relaterer seg i denne sammenheng i hovedsak til effektivitet i valg gjennomføringen.⁹ En sentral del av dette omhandler mengden stemmesedler som går til verifisering. Mye verifisering er arbeidskrevende for de valgansvarlige.

I intervjuene beskriver en del kommuner diverse situasjoner der de opplever at stemmesedler som fremstår å være tydelig og korrekt utført fra velgers side kommer til verifisering.

Det er flere ulike årsaker som gjør at en stemmegivning går til verifisering. Årsakene er sammensatt av forhold knyttet til stemmesedlene, programvaren, skanneren, brukeren og naturligvis samhandlingen mellom disse.¹⁰

Uansett, det tekniske er av stor betydning for mengden som går til verifisering, og derfor er dette noe valgansvarlige ønsker prioritert videreutviklet.

7.5.3 Videreutvikling av brukeropplevelsen

En del av innspillene for design av EVA Admin kan også overføres for EVA Skanning. Dette går hovedsakelig på ønsket om kontinuerlig utvikling av brukeropplevelsen gjennom tjenstedesignet. I mange tilfeller vil brukervennligheten til EVA-systemene kunne økes gjennom mindre endringer.

7.6 Vår evaluering og anbefaling

Suksesskriteriene vi har benyttet for å evaluere EVA er:

- EVA er enkelt å bruke
- EVA har den nødvendige funksjonaliteten
- EVA oppleves som sikkert og det er få muligheter for å gjøre feil

Vår overordnede vurdering av EVA Skanning basert på tilbakemeldingene, er at det tilfredsstillende

eller mindre strengt innstilt når det gjelder hvor mange stemmesedler som går til verifisering – veldig strenge krav vil føre til mye verifisering, mens for lite strenge krav vil øke sannsynligheten for at det er nødvendig med omtelling. Disse forholdene må balanseres for å finne en effektiv løsning.

evalueringskriteriene som omhandler brukervennlighet og funksjonalitet, men at det er nødvendig å vurdere hvorvidt det oppleves som sikkert. Dette dreier seg i all hovedsak om testingen av systemet.

Tilstrekkelig testing av skannersystemet er nødvendig for å sikre at systemet er klart til bruk i opptellingen. Skannersystemet har en kritisk funksjon i valg gjennomføringen hos mange av landets kommuner. I kommunene ville en ikke-fungerende skanning på valgdagen hatt store konsekvenser for gjennomføringen av opptellingen, og ville etter alt å dømme forsinket valgoppgjøret betraktelig, spesielt i de største kommunene.

Slik som tidligere poengtert er det enkelte kommuner som mener det var deres egen testing av systemet som avdekket feil ved programvaren. De anfører at var dette som førte til nødvendige oppdateringer som sørget for at den maskinelle tellingen ved valget gikk så bra som den gikk. Dette stiller spørsmål ved hvorvidt Valgdirektoratet gir en tilfredsstillende tjeneste på EVA Skanning.

I det videre går vi gjennom våre innspill til hva Valgdirektoratet bør vurdere å gjøre med EVA Skanning fram mot neste valg. Vi anbefaler at Valgdirektoratet legge større ressurser i testing av programvare før distribusjon til kommunene, videreutvikle tolkningsfunksjonen og brukeropplevelsen. Av de tre anbefalingene er det førstnevnte vi mener er mest kritisk og vektlegger tyngst.

7.6.1 Forbedre testingen av skanningsløsningen

Det er utfordrende å vurdere hvorvidt det har vært en tilstrekkelig testing av programvaren før det distribueres til kommunene. Vi forstår testingen av skanningsløsningen som et samspill mellom Valgdirektoratet og kommunene, hvor det formelle ansvaret ligger hos Valgdirektoratet.

Omfang og typen programvareoppdateringer, i tillegg til innspill fra enkelte valgansvarlige, kan tyde på at det burde vært foretatt grundigere testing på tidligere tidspunkt. Manglende testing av programvaren medførte konsekvenser for kommunene, og kunne potensielt hatt ytterligere konsekvenser.

I første rekke er de direkte konsekvensene av utilstrekkelig testing at det er unødvendig ressurskrevende for kommunene og at det skaper en usikkerhet blant de valgansvarlige.

Videre kan utilstrekkelig testing indirekte lede til feil. Indirekte feil kan for eksempel være at valgansvarlige ikke får gjort oppdateringer. I tillegg kan det skape andre komplikasjoner som kan lede til feil ved at kommunene må sette opp skanningen flere ganger.

Ytterligere øker sannsynligheten for at det er feil som ikke oppdages ved at det gjøres oppdateringer tett opp til tellingen. Denne type feil er potensielt mer alvorlig ved at det relaterer seg til korrekthet i valgresultatet.

7.6.2 Videreutvikle funksjon for tolkning av stemmesedler

Valgdirektoratet opplyser at de arbeider kontinuerlig med tolkningen av stemmesedler. Likevel opplever mange kommuner svakheter i tolkningsmotoren. Det er i så måte utfordrende å vurdere hva som er den reelle kvaliteten på skanningen, og følgelig behovet for videreutvikling.

Det som kan gi en mer presis indikasjon på kvaliteten av skanningen, er tilbakemeldinger på omfanget av stemmesedler kommunene får til verifisering der det ikke er tvil om intensjonen til velgeren. Ideelt sett er det kun i tilfeller hvor det er reell tvil rundt velgers intensjon, at det er behov for at en person verifiserer stemmeseddelen. Tilbakemeldinger fra valgansvarlige tyder på at kommunene fikk mange stemmesedler til manuell verifisering, og at de opplevde tolkningsmotoren til EVA Skanning som dårligere enn forventet til å tolke stempler og kryss.

Det er videre utfordrende å skille hvilke feil som skyldes brukerfeil, systemet, sedler eller skanningen. I mange tilfeller er det også interaksjonen mellom og kombinasjoner av overnevnte som er årsaken. Om det er brukerfeil som er årsaken, relaterer det seg også til opplæringen.

Tilbakemeldingene fra kommunene om opplyst mengde som går til skanning tyder på at det fortsatt er rom for forbedringer i tolkningen av stemmesedler i EVA Skanning. Vi mener Valgdirektoratet bør arbeide for forbedringer i tolkningen av stemmesedler i EVA Skanning, om det så omhandler brukersiden, skanningsløsningen, programvaren eller stemmesedlene.

7.6.3 Undersøke alternative løsninger for oppdatering av programvare

Alt annet likt, anser vi det som fordelaktig at Valgdirektoratet har løsninger som muliggjør oppdateringer av programvaren tett opp mot valget. Dette kan bidra til å håndtere eventuelle utfordringer og sørge for bedre tjenester til kommunene. Dagens løsning er derimot avhengig av at kommunene selv må gjøre oppdateringene på maskinene sine. Vi vurderer at løsninger som muliggjør at disse oppdateringene kan skje automatisk hos kommunene, bør utredes nærmere. En slik løsning kan redusere arbeidsbyrden for ansatte, behovet for tilgjengelig IT-kompetanse i kommunene og hindre feil i valg gjennomføringen.

7.6.4 Videreutvikle brukeropplevelsen

Vi vurderer at EVA Skanning gir en tilfredsstillende brukeropplevelse, men at det er et kontinuerlig forbedringspotensial. Vi anbefaler Valgdirektoratet å hensynta de valgansvarliges ønske om en kontinuerlig utvikling av brukeropplevelsen gjennom tjeneste-

designet. Videre anbefaler vi Valgdirektoratet å være oppmerksomme på at mange kommuner og fylkeskommuner besitter god innsikt i hva som kan forbedre tjenstedesignet, og at det kan være gunstig å nyttiggjøre seg av denne kompetansen gjennom å arrangere brukerforum eller liknende.

8. Oppsummering av vår evaluering og anbefalinger

Valgdirektoratet har levert gode tjenester til kommuner og fylkeskommuner i forbindelse med 2023-valget. Vi vil løfte fram opplærings-tilbudet, brukerstøtten og det planlagte informasjonsarbeidet som spesielt gode tjenester. Etter vår vurdering er de tydeligste forbedringspunktene relatert til arbeidet med hendelsesstyrt informasjon, og systemtesting.

I dette sammenfattende konklusjonskapitlet fremhever vi relevante diskusjonstema, og gir vår samlede vurdering og anbefalinger fram mot 2025-valget.

Av diskusjonstema fremhever vi først kompleksitet, ressursbruk og risiko for feil i valg gjennomføring. Der nest ser vi på Valgdirektoratets rolle i å bidra til et tillitsskapende valg, i tillegg til at vi trekker inn et demokratiteoretisk perspektiv der kriterier for god demokratisk prosess og demokrati brukes til å drøfte funnene fra evalueringen i lys av det overordnede samfunns målet om et velfungerende demokrati.

8.1 Kompleksitet, ressursbruk og risiko for feil i valg gjennomføringen

I rapporten diskuteres betydningen av opplæring for å begrense feil i valg gjennomføringen. I dette delkapitlet ønsker vi å nansere dette, ved å fremme betydningen av lovbestemmelser.

Valg gjennomføringen i 2023 står i en særstilling ettersom feil i valg gjennomføringen medførte det første omvalget i Norge på 40 år. Valgdirektoratet kan i liten grad klandres for denne feilen, men flere kommuner har tatt opp temaet under intervjuene vi har gjennomført i forbindelse med evalueringen. I intervjuene har de fremmet sine refleksjoner om årsaker til feil i valg gjennomføringen.

Kommunene poengterer at valg gjennomføringen i Norge over tid har blitt regulert gjennom mer detaljerte lovbestemmelser. Det er gode begrunnelser for dette, som sikrere og likere valg gjennomføring i kommunene. Uansett, mer detaljerte lovverk for valg gjennomføring innebærer flere forhold kommunene må ta stilling til og mer kompleksitet i valg gjennomføringen. I tillegg medfører det en tydeliggjøring av tilfeller der praksis avviker fra lovverk.

I forlengelse av dette diskuterer flere kommuner forhold som for eksempel ressurs situasjonen i kommunen for gjennomføring av valg. Mer omfattende regelverk kan gjøre valg gjennomføringen mer

ressurskrevende for kommunene. Herunder poengterer kommunene hvordan deres valg gjennomføring grovt sett er satt sammen av to ulike deler – forhåndsstemme giving og valgting. Gjennomføringen av de to delene krever til dels ulike rigger som må opp og ned i løpet av valg gjennomføringen. Kommunene poengterer at dette er ressurskrevende.

Vårt inntrykk er at videre utvikling av lovverk på mange områder vil bidra til en sikrere og likere valg gjennomføring i kommunene. Derimot er det nødvendig å se feil i valg gjennomføringen, ikke bare i lys av hvordan kommunene utfører og er satt i stand til å utføre oppgavene sine, men også deres ramme-betingelser som regelverk og ressurs situasjon. Videre er det viktig at revidering av lovverk hensyntar lovverkets påvirkning på kommunenes valg gjennomføring. Det bør ses på muligheter for forenklinger i valg gjennomføringen, uten at det går på bekostning av kvalitet.

8.2 Demokrati og tillitsskapende valg

Valg er en viktig bærebjelke i det norske demokratiet; det representative valgdemokratiet. Beslutninger fattes av de folkevalgte representantene. For at prinsippet om at representantene faktisk er valgt av folket skal være en realitet og ikke bare ord, er man avhengig av at valget gjennomføres riktig etter regelverket og i samsvar med demokratiske normer og prinsipper. Dette er en forutsetning for at valgets resultat skal få *demokratisk legitimitet*, noe som er avgjørende for et velfungerende demokrati: Folket må nødvendigvis støtte opp om demokratiet og dets prosesser for å respektere beslutningene som fattes.

For å forstå hva demokratisk legitimitet forutsetter i valg gjennomføringen, kan man vende blikket mot to etablerte kriterier og normer for demokratiske prosesser: *politisk likhet* og *tilgang til riktig og relevant informasjon* (se bl.a. Dahl (Democracy and its Critics, 1989), Held (Models of Democracy, 2006)). Velgernes tillit til at valget gjennomføres i henhold til disse kriteriene kan anses som en betingelse for den demokratiske legitimiteten til valgets gjennomføring og resultat. Her spiller Valgdirektoratets tjenester en rolle. Samtidig er nok ikke Valgdirektoratet og dets tjenester langt fremme i velgernes bevissthet, bortsett fra i sjeldne tilfeller der feil eller mangler i valg gjennomføringen vekker deres oppmerksomhet. Slik sett kan man si at Valgdirektoratets tjenester står litt i bakgrunnen, men de kan uansett spille en sentral rolle for tilliten, valgets tillitsverdighet og dermed for

hvilken demokratisk legitimitet valgets resultat tillegges.

Valgdirektoratet kan fremme tillit til valg på flere måter. For det første må selvsagt Valgdirektoratet gjennomføre sine egne publikumsrettede oppgaver på en god måte. Evalueringen peker på en type feil som fikk stor medieoppmerksomhet rett etter valget: en del kommuner opplevde at deres innrapporterte forhåndstemmer falt ut av oversiktene som ble formidlet til publikum på valgresultat.no. Årsaken var en feil i overføringen fra Valgdirektoratet til valgresultat.no. Disse stemmene forsvant fra oversiktene på nettstedet kvelden tirsdagen etter valget, og kom tilbake formiddagen neste dag. Dette berører uten tvil det demokratiske prinsippet om tilgang til riktig og relevant informasjon.

Valgansvarlige i rammede kommuner opplevde dette som et problem for tilliten. Ikke minst overfor partiene i kommunen, som rimelig nok var opptatt av hvor mange stemmer de hadde fått. En valgansvarlig beskrev problemet slik:

Det kan [...] gjøre noe med tilliten til den offentlige formidlingen av valgresultater. Dette skapte også problemer for oss, da pågangen [kom] fra partiene som ikke skjønnte hvorfor [...] tallene som lå på vår nettside og valgresultat.no ikke stemte overens.

Valgansvarlig i mellomstor kommune

Også andre feil på sentralt hold kan skape problemer lokalt. En valgansvarlig fortalte om at en privatperson som hadde bedt om innsyn oppdaget et misforhold mellom antall stemmer og kryss i manntallet, og personen sendte inn klage. Årsaken til dette avviket lå imidlertid i en teknisk oppgradering i systemet hos Valgdirektoratet.

Videre viste det seg at det var noen tekniske utfordringer og problemer knyttet til skanning av stemmesedler. Nå har kommunene rutiner for kontroll og verifisering av stemmesedler, men det er viktig å ha i mente at slike tekniske problemer kan få konsekvenser for valgets demokratiske legitimitet dersom det faktisk kan stilles spørsmål ved om alle velgere som uttrykker sin preferanse gjennom å delta i valg kan være sikre på at deres stemme teller med og at alle stemmer teller likt. Det handler om det demokratiske prinsippet *politisk likhet*.

Valgdirektoratet har også en mer indirekte rolle i å skape tillit til valg, gjennom opplæring og informasjon til kommunene. Tillit til valg er avhengig av at de enkelte valgmedarbeiderne, som jo er valgets ansikt utad, gjør færrest mulig feil, og at de tar imot velgerne på en god måte. Som evalueringen viser gjøres det mye godt arbeid på dette feltet, men som nevnt er det også rom for forbedringer. Denne første-linjekontakten med velgerne bør ikke undervurderes og ei heller nedprioriteres, for den er viktig for valgets demokratiske legitimitet. Kontakten mellom velgeren og valgmedarbeideren kan nemlig være en viktig kobling mellom tillit og valgdemokratiets legitimitet mer overordnet ved at det berører prinsippet om tilgang til riktig og relevant informasjon. Opplever velgeren at den informasjonen som gis i valglokalet og av valgmedarbeideren er god, opplysende og relevant så vil det være sannsynlig at velgerens tiltro til at valget mer generelt også gjennomføres på en riktig måte. Eller kanskje enda viktigere; opplever velgeren at informasjonen er feil eller utilstrekkelig, så vil det ikke være usannsynlig at vedkommende vil tolke dette som manglende kompetanse og kanskje overføre denne oppfatningen til andre sider ved valggjennomføringen; med eller uten god grunn, men uansett med mulig konsekvens for vurderingen av valgets demokratiske legitimitet.

At velgeren i valglokalet, gjennom andre kanaler eller kontakt med ulike valgaktører kan få tilgang til det de måtte oppleve som relevant og nødvendig informasjon, peker videre på det demokratiske prinsippet om *åpenhet og gjennomsiktighet*. Det bør også gjelde i forbindelse med valg og det utstyret som brukes, i den utstrekning det er mulig. Å sikre åpenhet og gjennomsiktighet forutsetter imidlertid ikke bare at informasjonen finnes, men også at den formidles på en forståelig måte tilpasset de aktuelle målgruppene. Kommunene og valgmedarbeidere er noen målgrupper, men også velgere med ulike forutsetninger er målgrupper for det utstyret og de tjenestene som Valgdirektoratet bidrar med. Åpenhet og gjennomsiktighet er viktig dels for den praktiske gjennomføringen av valg, men dels også som betingelse for at de ulike aktørene med «det kritiske perspektivet» kan stille oppfølgingsspørsmål og få svar og på den bakgrunnen vurdere valgets tillitsverdighet. Det er et godt utgangspunkt for et vel-fungerende demokrati.

8.3 Samlet vurdering

Vi vurderer at Valgdirektoratet samlet sett gir gode tjenester til kommunene og fylkeskommunene. Vi vil løfte fram opplæringstilbudet, brukerstøtten og det planlagte informasjonsarbeidet som spesielt gode tjenester. Etter vår vurdering er de tydeligste

forbedringspunktene relatert til arbeidet med hendelsesstyrt informasjon og systemtesting.

Som opplæringsansvarlig har Valgdirektoratet funnet en fin balanse mellom tilbudene, og utnytter positive egenskaper ved ulike opplæringsformer på en god måte.

Innen brukerstøtte gjorde direktoratet store endringer i forkant av valget i 2021. Det ble vanskeligere for kommunen å finne telefonnummer til brukerstøtten, og både organiseringen og retningslinjene for førstelinjen ble endret. Tilbakemeldingen etter 2021-valget tydet på at kommunene ikke var helt tilfredse med endringene. I denne evalueringen av 2023-valget er det derimot svært få negative tilbakemeldinger til brukerstøtten. I den grad det finnes kritiske røster dreier tilbakemeldingene seg om for liten tilgjengelighet og kapasitet rundt valggjennomføringen og på valgnatten (selv om kun få nevner dette).

Når det gjelder informasjonsarbeidet er det vår vurdering at verktøyene Valgdirektoratet bruker i det planlagte informasjonsarbeidet i all hovedsak gir en brukervennlig og hensiktsmessig presentasjon av informasjon. Evalueringen har derimot avdekket at det er rom for forbedring av informasjon til kommunene ved uforutsette hendelser i valggjennomføringen. Vi anbefaler Valgdirektoratet å gjennomgå og tydeliggjøre intern strategi for når og hvordan de skal nå ut til kommunene. Dette dreier seg om at de med fordel kan ha økt bevissthet og klarere retningslinjer for hvilke tilfeller de skal kommunisere med kommuner og fylkeskommuner, og hvilke kanaler som skal brukes i ulike situasjoner.

På systemsiden er kommunene og fylkeskommunene i det store og hele svært fornøyd med EVA Admin. Det er ingen kommuner som tar til orde for radikale endringer i EVA Admin, men det tas heller til ordet for fortsatt forsiktig trinnvis utbedring.

Vår overordnede vurdering av EVA Skanning er at det tilfredsstillende evalueringskriteriene som omhandler brukervennlighet og funksjonalitet, men at det er nødvendig å vurdere hvorvidt systemet oppleves som sikkert. Dette dreier seg i all hovedsak om testingen av systemet.

8.4 Anbefalinger mot 2025-valget

Basert på kommunenes innspill og erfaringer har vi utformet konkrete anbefalinger fram mot 2025-valget. Disse er gjengitt nedenfor, sortert etter tema for evalueringen. For mer utfyllende beskrivelser vises det til siste delkapittel i de respektive temakapitlene.

Informasjon

- Videreutvikle Valgmedarbeiderportalen
- Gi tydelig informasjon om endringer i systemer og praksis til kommuner selv når kommunene ikke blir direkte påvirket
- Forbedre rutiner for hendelsesstyrt informasjon
- Ha fokus på forventningsstyring hos kommunene

Opplæring

- Undersøke muligheten for involvering av større kommuner og fylkeskommuner i opplærings-tilbudet
- Ytterligere tilpasse opplæringen mot fylkeskommuner

Brukerstøtte

- Videreføre 2023-valgets organisering ved kontaktsenteret til neste valg
- Vurdere økt tilgjengelighet på kontaktsenteret rundt valgdagen
- Vurdere muligheten til å gi råd om praktisk gjennomføring i større grad

EVA Admin

- Videreutvikle brukergrensesnittet
- Fortsette med automatisering av prosesser
- Muliggjøre uttak av flere rapporter
- Legge plan for brukermedvirkning

EVA Skanning

- Forbedre testingen av skanningsløsningen
- Videreutvikle funksjon for tolkning av stemmesedler
- Undersøke alternative løsninger for oppdatering av programvare
- Videreutvikle brukeropplevelsen

9. Referanser

- Dahl, R. A. (1989). *Democracy and its Critics*. Yale University Press.
- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. (2016). *Veileder i planlegging, gjennomføring og evaluering av øvelser*. DSB.
- Held, D. (2006). *Models of Democracy*. Cambridge: Policy.
- Ideas2evidence. (2017). *Et spørsmål om tillit Evaluering av gjennomføringen av valgene i 2017*. Oslo: Kommunal- og moderniseringsdepartementet.
- NOU 2020: 6. (2020). *Frie og hemmelige valg*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet.
- Oslo Economics & Institutt for Samfunnsforskning. (2024). *Valggjennomføringsundersøkelsen 2023*. Kommunal- og distriktsdepartementet.
- Oslo Economics. (2019). *Evaluering av Valgdirektoratets tjenester ved valget 2019*. Oslo: Kommunal- og moderniseringsdepartementet.
- Oslo Economics. (2022). *Evaluering av Valgdirektoratets tjenester ved valget i 2021*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

oslo**economics**

www.osloeconomics.no

E-post og telefon:
post@osloeconomics.no
+47 21 99 28 00

Besøksadresse:
Klingenberggata 7
0161 Oslo

Postadresse:
Postboks 1562 Vika
0118 Oslo