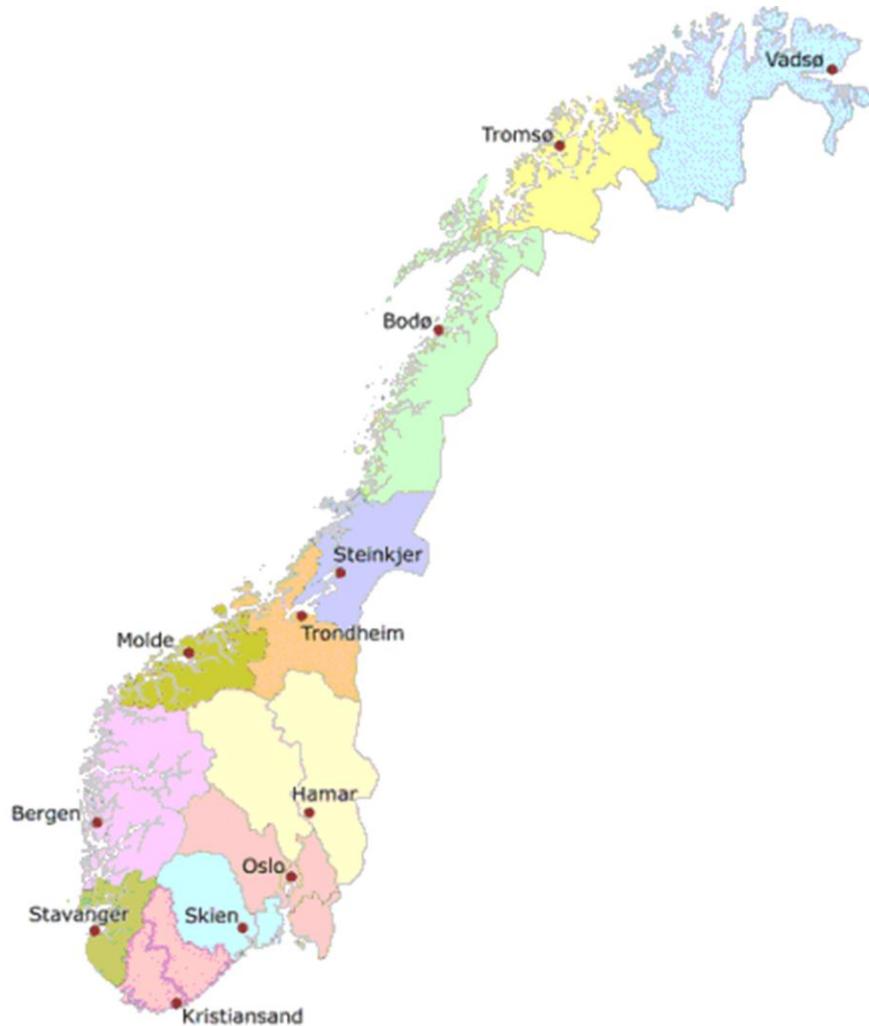


**NIVI Rapport 2011:6**

# **Kommunene som lokal matrikkelmanndighet**

## **– landsomfattende brukerundersøkelse om kvalitet og hovedutfordringer**

**Utarbeidet på oppdrag av Statens kartverk**



## FORORD

NIVI Analyse har i samarbeid med Respons Analyse gjennomført en landsomfattende brukerundersøkelse blant matrikkelkontakter i alle landets kommuner. Formålet med undersøkelsen er å gi Statens kartverk svar på hvilke oppgaver og aktiviteter som bør vektlegges for å bedre matrikkelens kvalitet.

Prosjektet er gjennomført i perioden juni–oktober 2011. NIVI og Respons har forholdt seg til en arbeidsgruppe nedsatt av Statens kartverk med følgende deltagere:

- Unn Disch Kihle, Matrikkelavdelingen (leder av arbeidsgruppen)
- Anne-Katrine Eide, Tinglysingsdivisjonen
- Siri-Linn Ektvedt, Matrikkelavdelingen
- Astrid Rygg, Fylkeskartkontor Oslo

I tillegg har leder for matrikkelavdelingen, Lars Elsrud, og fagansvarlig for bygg og adresse i matrikkelavdelingen, Trond Olav Vassdal, deltatt i ulike faser av arbeidet.

I prosjektperioden har det vært gjennomført fire møter med arbeidsgruppen. Arbeidsgruppen har løpende gitt innspill ved utarbeidelse av spørreskjema, gjennomføring av undersøkelsen og rapportering. Fagpersonell i utvalgte kommuner og fylkeskartkontor har gitt verdifulle innspill i det forberedende arbeidet med spørreskjema. Alle fylkeskartkontorene har bistått ved purring av matrikkelkontakter i kommunene, som viste seg å være svært viktig for å sikre en høy svarprosent. I forberedelsen av undersøkelsen har det også vært kontakt med representanter for eksterne klienter, herunder Norkart Geoservice AS og Norconsult Informasjonssystemer AS.

I sitt arbeid har NIVI foruten nær dialog med arbeidsgruppen hatt nær kontakt med matrikkelkontakter i en rekke enkeltkommuner. Arbeidsgruppen har deltatt i diskusjoner av sluttrapporten og konsulentens tolkninger. Konsulenten er ansvarlig for alle vurderinger av innsamlet materiale, inkludert oppsummering av hovedfunn og tolkninger.

Prosjektet er gjennomført av Geir Vinsand fra NIVI og Idar Eidset fra Respons Analyse. NIVI har ivaretatt prosjektlederansvar og står ansvarlig for gjennomføring og rapportering. Idar Eidset har deltatt ved utarbeidelse av spørreskjema og hatt hovedansvar for teknisk gjennomføring og statistiske kjøringer. Magne Langset i NIVI har bistått ved kvalitetssikring av sluttrapporten.

Oslo, 1.november 2011

## INNHOLD

HOVEDPUNKTER OG KONKLUSJONER.....	3
1 INNLEDNING .....	6
1.1 Mål med prosjektet .....	6
1.2 Utvikling av spørreskjema .....	6
1.3 Oversikt over måletema .....	7
1.4 Datagrunnlag.....	7
1.5 Erfaringer fra gjennomføringen .....	9
1.6 Rapportering fra undersøkelsen .....	10
2 KJENNETEGN VED MATRIKKELKONTAKTENE .....	11
2.1 Flest menn og godt voksne .....	11
2.2 Solid faglig bakgrunn med variasjoner .....	12
2.3 Stillingsnivå og organisatorisk tilhørighet.....	15
2.4 Føringsansvar og sakserfaring .....	17
3 NÄRMERE OM FAGMILJØ OG ORGANISERING.....	19
3.1 Fagmiljø og omfang på spesialisering .....	19
3.2 Ansvarsoverføring til andre .....	21
3.3 Vurdering av kommunens kompetanse og kapasitet .....	23
3.4 Tiltak for å styrke kompetanse og kapasitet .....	25
4 STATUS FOR MATRIKKELARBEIDET I KOMMUNENE .....	28
4.1 Forekomst av etterslep i føringsarbeidet.....	28
4.2 Årsaker til etterslep .....	31
4.3 Tiltak mot etterslep .....	33
5 ERFARINGER MED TEKNISK LØSNING .....	36
5.1 Bruk av klienter .....	36
5.2 Tilfredshet med hovedklient .....	39
5.3 Tiltak fra Kartverket .....	41
6 VURDERING AV BRUKERSTØTTE OG FAGLIG VEILEDNING.....	43
6.1 Kanaler for faglig veiledning .....	43
6.2 Effekter av oppfølgingsmøte med Fylkeskartkontoret .....	46
6.3 Tilfredshet med brukerstøtte .....	48
6.4 Tilfredshet med skriftlig veiledning .....	51
7 NÄRMERE OM FAGLIG OPPLÆRING OG KURS .....	53
7.1 Gjennomføring av kurs .....	53
7.2 Tilfredshet med matrikkelkurs .....	55
7.3 Tiltak for forbedring .....	56
8 UTFORDRINGER OG PRIORITERING AV TILTAK .....	58
8.1 Kommunens hovedutfordringer .....	58
8.2 Viktigste forbedringsområder for Kartverket .....	60
8.3 Andre synspunkter og forslag .....	62

Vedlegg: Spørreskjema til matrikkelkontakter i alle landets kommuner

## Hovedpunkter og konklusjoner

I denne rapporten presenteres resultater fra en brukerundersøkelse blant matrikkelkontakter i alle landets kommuner. Det foreligger svar fra 83 prosent av kommunene. Undersøkelsen gir gode og representative svar fra alle deler av landet. I det følgende presenteres hovedfunnene i undersøkelsen. Det vises til de enkelte kapitler for mer detaljert dokumentasjon, inkludert tall for Kartverkets ulike regioner.

### Flest menn og godt voksne

Den mest typiske matrikkelkontakt er mann over 50 år. I utvalget finner vi 74 prosent menn og 26 prosent kvinner. Aldersfordelingen preges av godt voksne personer over 50 år. Halvparten av matrikkelkontaktene er over 50 år, mens andelen over 60 år utgjør 16 prosent på landsbasis. Tallene tilsier at mange kommuner vilstå overfor store utfordringer knyttet til rekruttering og videreføring av kompetanse innenfor de nærmeste 5-10 årene. I flere regioner er opp mot en tredjedel av matrikkelkontaktene over 60 år.

### Variable fagmiljøer og presset kapasitet

Flertallet av matrikkelkontaktene har solid fagbakgrunn og lang arbeidserfaring fra relevante fagfelt. Det er likevel store variasjoner i formell utdanningsbakgrunn og størrelsen på fagmiljøene i kommunene. Føringsarbeidet ivaretas av 1-2 personer i nærmere halvparten av landets kommuner. I kommuner med under 5.000 innbyggere har to tredjedeler av kommunene maksimalt to personer involvert i føringsarbeidet. På spørsmål om kommunen har tilstrekkelig kompetanse og kapasitet til å ivareta ansvaret som lokal matrikelmyndighet, svarer en femtedel at kommunen mangler fagkompetanse og 60 prosent at kommunen mangler kapasitet for å ivareta føringsansvaret i tråd med lov og forskrift.

### Lite interkommunalt samarbeid

Undersøkelsen viser at det interkommunale samarbeidet er svakt utviklet over hele landet. Hele 90 prosent av kommunene oppgir at kommunen fører alle saker selv. Blant de som har satt bort hele eller deler av føringsarbeidet, dominerer avtaler med private selskaper og konsulenter. Privat bistand i føringsarbeidet er særlig utbredt i Rogaland og Finnmark. Bruk av private for å løse lovpålagte kommunale oppgaver reiser spørsmål av juridisk og avtalemessig karakter som det ikke er gått nærmere inn på.

### Omfattende etterslep

Hele 90 prosent av kommunene rapporterer at de har etterslep i føringsarbeidet i forhold til tidsfrister i gjeldende matrikkelov med forskrifter. Et flertall på 62 prosent av kommunene rapporterer om etterslep i føringen av bygg iht. 5-dagersfristen. Etterslepet er også betydelig på fem-seks andre områder, herunder feilretting, underretning av berørte brukere, føring av adresser, saker fra veg- og jernbanegrund, jordskiftesaker og grunneiendom.

Etterslepet i føringsarbeidet er voksende med fallende kommunestørrelse. På sentrale områder er etterslepet to-tre ganger større i kommuner med under 2.000 innbyggere sammenliknet med de største kommunene med over 50.000 innbyggere.

Som den klart viktigste årsaken til etterslep pekes det på mangel på kapasitet i kommunen. Omfang på feil og mangler i matrikkelen trekkes også fram som en viktig årsak.

På spørsmål om hva Kartverket kan gjøre for å motvirke etterslep, pekes det på flere typer tiltak. Det gjelder bedre veiledning, mer automatisk oppfølging av kommunene, forenkling av skjemaeier, innføring av mer elektronisk saksbehandling, bedre opplæring og forbedring av teknisk løsning. Noen ser også for seg avlastning fra Kartverket i deler av føringsarbeidet. Endring av føringsinstruks eller innføring av systematisk tilsyn inngår ikke blant de viktigste tiltakene sett fra kommunenes side.

## Norkarts klient dominerer som hovedklient

I undersøkelsen er det kartlagt hvor mange kommuner som totalt sett bruker de forskjellige klientene. På spørsmål om hvilke klienter kommunen bruker, svarer 66 prosent Kartverkets klient, 63 prosent at de bruker klienten fra Norkart, mens 14 prosent bruker klienten fra Norconsult. Tallene innebærer at ca. 40 prosent av kommunene bruker privat klient i kombinasjon med Kartverkets klient.

Det er videre gjort en nærmere kartlegging av kommunenes hovedklient dvs. den klienten som brukes mest i føringsarbeidet. Tilbakemeldingene tilsier at ca. 60 prosent av kommunene bruker Norkarts klient, en tredjedel bruker Kartverkets klient, mens i underkant av 10 prosent bruker Norconsults klient som hovedklient. Norkarts klient dominerer som hovedklient i åtte av 12 regioner, Kartverkets i to-tre regioner, mens Norconsults klient dominerer i Hedmark og Oppland (Hamar).

## Positiv vurdering av teknisk løsning

Undersøkelsen tyder på at kommunene gjennomgående er ganske fornøyd med den hovedklienten de bruker. Generelt er kommunene minst fornøyd med rutiner for feilretting, mulighet for uttak av rapporter og hastighet ved manøvrering eller nedlastning av informasjon. Norkart scorer høyest på samlet brukervennlighet og kommer ut med litt bedre tall enn Kartverket på seks av åtte mulige områder. Norconsults klient vurderes på linje med Kartverkets klient, men scorer litt bedre på teknisk funksjonalitet.

Som viktigste tiltak for forbedring av teknisk løsning, prioriteres tiltak for bedre teknisk funksjonalitet, bedre veiledninger og forklaringer til det som skal fylles ut, bedre hastighet og forbedring av rutiner for feilretting.

## Kartverket er viktigste kanal for faglig veiledning

Et klart flertall på nær 60 prosent av kommunene peker på Kartverket som deres viktigste kanal for faglig veiledning. Kartverkets posisjon er imidlertid forskjellig, særlig i regioner hvor mange kommuner bruker privat klient for føring av matrikkelinformasjon. En femtedel av kommunene oppgir fagpersonell i Norkart som deres viktigste kanal for faglig veiledning. Svært få peker på at fagpersonell i Norconsult fyller en tilsvarende rolle.

## Variabel oppfølgingspraksis fra Fylkeskartkontorene

På undersøkelsestidspunktet oppgir 41 prosent av kommunene at det er gjennomført oppfølgingsmøte med Fylkeskartkontoret i løpet av det siste året. Regionallene tyder på store variasjoner i Fylkeskartkontorenes praksis for gjennomføring av kommunemøter. Fra de som har gjennomført oppfølgingsmøte, rapporteres om en rekke positive effekter som gjensidig informasjonsutveksling, økt forståelse for matrikelarbeidet i kommunen og bistand til avklaring av konkrete saker og føringspraksis.

## I hovedsak god brukerstøtte

Kommunene gir i hovedsak positive tilbakemeldinger på Kartverkets brukerstøtte. Det gjelder særlig serviceinnstilling, men også innhold og tilgjengelighet til personell som kan hjelpe. Som aktuelle tiltak for forbedring av brukerstøtten, er det mange som etterlyser flere føringseksempler i form av en prosedyrebok eller informasjonsbank. Det pekes også på behov for bedre kompetanse og kapasitet i brukerstøtten, bedre kommunikasjon i forhold til eget Fylkeskartkontor, bedre samordning i forhold til Tinglysingen, samt behov for å vurdere føringsansvar for kompliserte saker. Mulighet for tekniske forbedringer gjennom fjernstyring blir nevnt og flere mener det bør satses mer på kurs og fagsamlinger.

## Lavere tilfredshet med skriftlig veiledning

Tilbakemeldingene tyder på lavere tilfredshet med den skriftlige veiledningen fra Kartverket enn med brukerstøtten. Kommunene er mest fornøyd med veiledning om lovmessige forhold og minst fornøyd med veiledning om føringspraksis i konkrete saker. Som viktige tiltak for bedre skriftlig veiledning, etterlyses en konkretisering av føringsinstruksen med flere føringseksempler, gjerne i form av en erfearingsbank eller en felles brukerhåndbok med eksempler. Det blir også etterlyst mer brukervennlige standardkjemaer, bedre veiledning om taushetsplikt og offentliggjøring av matrikkelinformasjon, samt behov for språklig forenkling, særlig i den skriftlige kommunikasjonen mot innbyggerne. Flere peker også på at Kartverkets hjemmesider kan bli mer brukervennlige.

## Positive tilbakemeldinger på matrikkelkurset

Matrikkelkontaktene gir i hovedsak gode tilbakemeldinger på Kartverkets obligatoriske matrikkelkurs. Det gjelder de fleste sider ved kurset, både praktisk tilrettelegging, undervisningsform og tematisk innhold. De mest kritiske tilbakemeldingene gjelder mulighet for oppfølgingskurs.

## Variabel kursaktivitet

Undersøkelsen tilsier store geografiske variasjoner i kurserfaring og tilgang på oppfølgingskurs utover Kartverkets obligatoriske matrikkelkurs. Det gjelder både tilgang på temakurs i regi av Kartverket og øvrig kursaktivitet i regi av kommunene selv eller andre aktører. På spørsmål om hva Kartverket kan gjøre for å styrke den faglige opplæringen, ønsker 80 prosent flere oppfølgingskurs og temakurs, mens i underkant av 30 prosent ser behov for forbedring av dagens matrikkelkurs.

## Tiltak for kvalitetsheving og kompetanseutvikling bør prioriteres

Som kommunens hovedutfordringer er det særlig to områder som framheves, dels tiltak for kvalitetsheving av innholdet i matrikkelen og dels å beholde nøkkelkompetanse og oppbygd fagmiljø i kommunen. Mange er også opptatt av behov for økt kapasitet, større innsats i opplæring og tiltak som kan bidra til økt bruk av matrikkelinformasjon i kommunen.

På spørsmål om hvilke hovedområder Kartverket bør prioritere, svarer et flertall på 63 prosent kvalitetsheving av innholdet i matrikkelen. Kommunene peker dermed på samme hovedutfordring for Kartverket som for seg selv. Som nest viktigste utfordring peker vel halvparten på kompetanseheving, inkludert flere kurs. Mange er også opptatt av forbedring av teknisk løsning og mer stedlig oppfølging av kommunene.

# 1 Innledning

## 1.1 Mål med prosjektet

Formålet med brukerundersøkelsen er å gi Kartverket svar på hvilke oppgaver og aktiviteter som bør vektlegges for å forbedre matrikkelens kvalitet. Kartverket har ønsket tilbakemelding på brukernes erfaring med tekniske løsninger, inkludert eksterne klienter, brukerstøtte, faglig veiledning og opplæring. Kartverket har også sett det som viktig å få tilbakemelding på kommunenes erfaringer med konkrete sakstyper, samt deres vurderinger av kompetanse og organisering av arbeidet. Resultatene skal brukes i det videre arbeid med å sikre brukervennlige løsninger og forbedre kvalitet på matrikkelen som nasjonalt register.

## 1.2 Utvikling av spørreskjema

Spørreskjemaet er utviklet i nært samarbeid med arbeidsgruppen. Arbeidet ble gjennomført i tre faser. Ved oppstart av prosjektet ble formål og aktuelle tema gjennomgått og det ble laget en første tilnærming til måletema og konkrete spørsmål. I den innledende fasen ble det bl.a. gjort bruk av erfaringer fra kommunemøter i Østfold, Akershus, Oslo og Buskerud, som var gjennomført av fylkeskartkontoret i Oslo<sup>1</sup>.

I andre fase ble det gjennomført en forundersøkelse hvor ansvarlig konsulent gjennomførte intervju med matrikkelkontakte i tilsammen 13 kommuner fordelt over hele landet. Formålet med forundersøkelsen var i første rekke å få innspill på kartleggingstemaer og prioriteringer i spørreskjema, herunder forslag til operasjonalisering av konkrete spørsmål og behov for stier og subrutiner i spørreskjemaet. Forundersøkelsen ble også brukt til å kartlegge ansvarsforhold og avklare hvem som skulle delta i undersøkelsen, inkludert synspunkter på praktisk gjennomføring (tilgjengelighet, svarperiode og behov for informasjon).

Forundersøkelsen var viktig for å avklare innhold i spørreskjema og ikke minst tilpassede dette til en landsomfattende undersøkelse med store variasjoner i organisering og ansvarsforhold mellom kommunene. I arbeidet med adresseregister ble det i regi av oppdragsgiver laget en oversikt over avtaler om matrikkelføring, både avtaler mellom kommuner og Kartverket, mellom nabokommuner (interkommunalt samarbeid) og mellom kommuner og private aktører. Oversikten fra Kartverket tydet på at avtaler om matrikkelføring mellom kommuner og Kartverket var begrenset til rundt 15 kommuner, alle av begrenset eller midlertidig karakter. Oversikten tydet på at det interkommunale samarbeidet var av større omfang med 27 pågående samarbeid som berører 47 av landets kommuner. Kartverkets oversikt tilsa at fem kommuner hadde avtaler med privat aktør for føring av matrikkelinformasjon.

Et viktig resultat fra forundersøkelsen var at omfanget på avtaler og samarbeid mellom kommuner antakelig er større enn det den innledende oversikten tilsa. Det ble derfor bestemt å ta med spørsmål for å kartlegge ansvarsforhold og organisering av arbeidet nærmere. I forbindelse med forundersøkelsen ble også målgruppen nærmere definert. Det ble bestemt at spørreskjemaet skulle sendes til én matrikkelkontakt pr kommune med oppfordring om å samordne svar i forhold til andre som arbeider med matrikkelen i kommunen. Alternativet var å sende til alle godkjente matrikkelførere, som ikke ville gitt en kommunerepresentativ undersøkelse. Forundersøkelsen ga for øvrig en rekke verdifulle innspill til vektlegging av ulike måletema og utforming av konkrete spørsmål.

I tredje og siste fase ble det innhentet synspunkter på forslag til spørreskjema fra fagpersonell ved utvalgte fylkeskartkontor og noen enkelkommuner. Spørreskjemaet ble også sendt

---

<sup>1</sup> Oppsummering fra kommunemøtene i Østfold, Akershus, Oslo og Buskerud, mars 2011

Norkart Geoservice AS og Norconsult Informasjonssystemer AS for orientering. Før utsendelse ble det også gjennomført en avsluttende testing av skjema i regi av oppdragsgiver og konsulentene.

## 1.3 Oversikt over måletema

Det endelige spørreskjemaet består av syv måletemaer og til sammen 42 spørsmål. Måletemaene er som følger:

1. Bakgrunnsopplysninger om respondenten og kommunen
2. Organisering og kompetanse i kommunen
3. Status for matrikkelarbeidet i kommunen
4. Erfaringer med teknisk løsning
5. Vurdering av brukerstøtte og faglig veiledning
6. Nærmere om faglig opplæring og kurs
7. Hovedutfordringer og prioritering av tiltak

Ved måling tilfredshet med f.eks. teknisk løsning og brukerstøtte, er det brukt tallskala fra 1-5, hvor 1 betyr ikke tilfreds og 5 svært tilfreds. En tilsvarende skala er brukt ved måling av viktighet av ulike tiltak for å styrke kommunenes kompetanse og kapasitet. I rapporten er det beregnet gjennomsnittsverdier (score) på slike skalaspørsmål. Det vises til vedlegg for komplett spørreskjema.

## 1.4 Datagrunnlag

Undersøkelsen er gjennomført som en skriftlig spørreskjemaundersøkelse med matrikkelkontaktene i kommunene som målgruppe. For kommuner som har flere matrikkelkontakte ble det valgt ut én ansvarlig respondent pr kommune. Bruttoutvalget ble definert ut fra kartverkets oversikt over godkjente matrikkelførere i alle landets kommuner. Arbeidsgruppen og det enkelte fylkeskartkontor har bistått ved valg av respondenter i kommuner med flere matrikkelkontakte. Det ble gitt forhåndsinformasjon til alle i målgruppen via brev fra Statens kartverk. Den metodiske tilnærmingen og kvaliteten på datagrunnlaget kan beskrives som følger:

**Metode for datainnsamling:** Spørreskjema tilsendt via mail med link til database i Respons Analyse (Web-undersøkelse)

**Periode for datainnsamling:** 7. til 27.september 2011

**Målgruppe:** Én matrikkelkontakt pr kommune

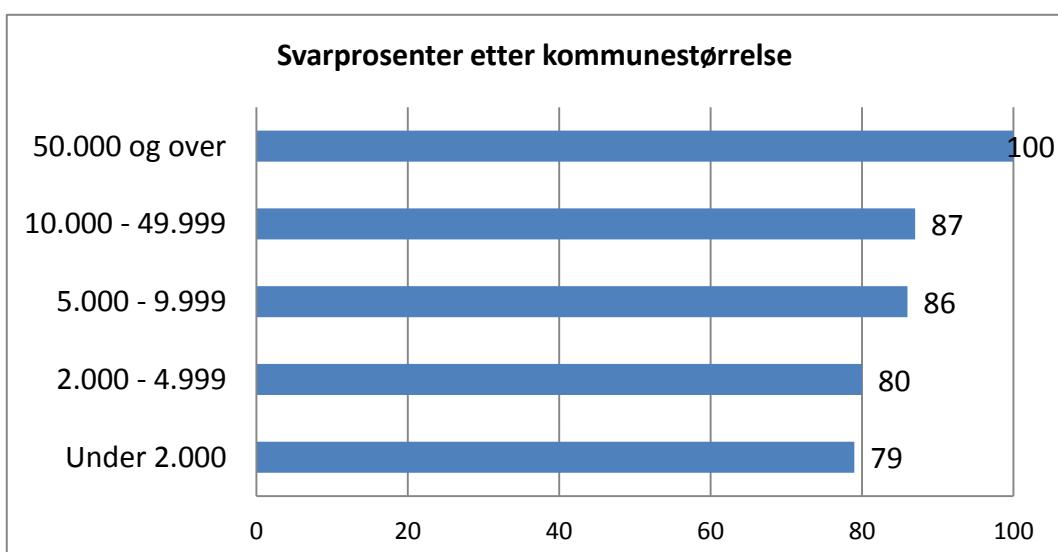
**Purring:** Svarprosenter ble løpende overvåket i feltpérioden. Det ble gjennomført to ordinære purrerunder i regi av konsulentene og en sluttmobilisering med purring via fylkeskartkontorene. Relativt mange kommuner ble fulgt opp spesielt som følge av endringer i adresseinformasjon og tekniske problemer som oppsto ved avgivelse av svar i en del kommuner, jf nærmere omtale nedenfor.

**Bruttoutvalg og svarprosenter:** Spørreskjema ble sendt til matrikkelkontakte i 424 kommuner dvs. alle landets kommuner med unntak for fem kommuner hvor vi hadde opplysninger om at føringsansvaret ble ivaretatt av en annen kommune, samt én kommune som manglet matrikkelkontakt. Det ble mottatt svar fra 352 kommuner, hvilket gir en svarprosent på 83. Svarprosenter for de enkelte fylker varierer fra 73 (Hedmark) til 100 (Oslo), som må betraktes som meget bra, jf. tabellen nedenfor.

Fylke	Antall kom i fylket	Antall utsendte skjema	Antall svar	Ubesvart	Svarprosent
Oslo	1	1	1	0	100
Rogaland	26	26	25	1	96
Akershus	22	22	21	1	95
Buskerud	21	21	19	2	90
Telemark	18	17	15	2	88
Hordaland	33	33	29	4	88
Aust-Agder	15	15	13	2	87
Vest-Agder	15	15	13	2	87
Finnmark	19	19	16	3	84
Oppland	26	26	21	5	81
Sogn og Fjordane	26	26	21	5	81
Nord-Trøndelag	24	21	17	4	81
Nordland	44	43	35	8	81
Østfold	18	18	14	4	78
Møre og Romsdal	36	36	28	8	78
Vestfold	14	13	10	3	77
Sør-Trøndelag	25	25	19	6	76
Troms	25	25	19	6	76
Hedmark	22	22	16	6	73
Hele landet	430	424	352	72	83

Tabell 1.1 Bruttoutvalg, nettoutvalg og svarprosenter for det enkelte fylke og hele landet

**Frafall og utsagnskraft:** Tallene tyder ikke på at vi har systematisk frafall for bestemte kommunetyper. Samlet for hele landet foreligger data med meget god representativitet i forhold til geografi og kommunestørrelse, herunder by- og landkommuner. Svarprosenten etter kommunestørrelse varierer fra 79 i de minste kommunene til 100 i de største. Samtige storbykommuner og øvrige kommuner med over 50.000 innbyggere har svart på undersøkelsen. Regnet etter folketall omfatter undersøkelsen kommuner som til sammen har nærmere 4,5 mill. innbyggere, som utgjør 90 prosent av landets befolkning.



Figur 1.1 Svarprosent etter kommunestørrelse

## 1.5 Erfaringer fra gjennomføringen

Hovedinntrykket er at det har vært stor oppslutning om undersøkelsen og høy svarvilje i kommunene. Forhåndsinformasjon må antas å ha vært god og det er ikke registrert utfordringer knyttet til anonymitet. Spørreskjemaet har vært omfattende, men ser likevel ut til å ha fungert godt.

Fra gjennomføringen kan det pekes på følgende læringspunkter:

- Kvaliteten på Kartverkets adresseregister over matrikkelkontakter kan bli bedre. I gjennomføringen er det brukt mye tid på sporing av rette personer og korreksjon av navn og adresseinformasjon. Noe av dette skyldes at kommunene har ønsket at en annen person enn den som ble valgt skulle svare på undersøkelsen, hvilket ble etterkommet i alle tilfeller. Det kan likevel være grunn til å vurdere rutiner for innmelding og oppdatering av adresseinformasjon på godkjente matrikkelkontakter. For senere undersøkelser kan det være et alternativ å etablere et fast svarpanel i kommunene, basert på at alle kommuner oppgir en hovedkontakt for dialog med Kartverket.
- Ved utsendelse av store spørreskjemaer som krever mulighet for pause/avbrudd, stilles det særskilte krav til forhåndstesting av teknisk funksjonalitet. I vårt tilfelle ble det gjort en feil ved koding av spørreskjemaet som medførte at brukere som brukte avbruddsfunksjonen fikk beskjed at de hadde svart på undersøkelsen. Dette ble raskt oppdaget og korrigert gjennom en individuell oppfølging av relativt stort antall kommuner (ca 80).
- Gjennomføring av Web-undersøkelser i kommunene medfører at noen kommuner får tekniske problemer ved bruk av ekstern link som følge av lokal kommunikasjonsløsning. I tillegg til at det forekommer reell svarnekt vurderes dette som en hovedårsak til at en del kommuner ikke har svart på undersøkelsen.
- Purring via oppdragsgiver ser ut til å ha fungert godt etter mottak av korrigerte purrelister. Sluttmobiliseringen etter 2.ordinære purrerunde medførte svar fra flere store kommuner og en vesentlig bedre svarprosent. Lengde på svarperiode og purrerutiner vurderes som passelig og kan anbefales for evt. senere undersøkelser.
- Dersom det skal gjennomføres en tilsvarende brukerundersøkelse med faste mellomrom, tilskier erfaringene at det bør vurderes overgang til et kortere spørreskjema.

I et avsluttende spørsmål hadde alle informantene mulighet for komme med synspunkter på undersøkelsen i en åpen svarkategori. 23 informanter benyttet denne muligheten. Fire hovedtyper av synspunkter framkommer.

For det første blir det sagt at det er svært positivt at Kartverket gjennomfører en slik undersøkelse. Det blir sagt at arbeid med kvalitetsheving krever jevnlig dialog med brukerne og det blir uttrykt forventninger til den videre oppfølging. Det blir sagt at det er viktig at brukerne kommer til orde og at kommunene bør tas mer med på råd i arbeidet med å utvikle matrikkelen. Noen ser for seg regionale møter for å diskutere oppfølging med kommunene.

For det andre mener noen at undersøkelsen ble for personlig og at den burde gått til alle matrikkelførere, evt. at undersøkelsen ble sendt ut på forhånd for å samordne et felles svar fra alle som er involvert i matrikkellarbeidet i kommunen.

For det tredje framhever noen at det var vanskelig å svare på noen spørsmål som følge av manglende kommentarfelt for utdyping, krav til prioritering av svar og at det ikke var mulig å hoppe over spørsmål. Det blir bl.a. sagt at erfaringer med føring av bygg og eiendom er ulike og at det var vanskelig å få fram i undersøkelsen. Det blir også sagt at brukerstøtten fra ekstern klient har vært sentral i matrikkellarbeidet og at undersøkelsen derfor ikke var like relevant på alle spørsmål.

For det fjerde blir det fra noen sagt at undersøkelsen er for lang, herunder at konsentrasjonen holdt til 30 spørsmål og at det oppsto en følelse av gjentakende spørsmål.

I lys av de tekniske utfordringer som oppsto i gjennomføringen, er det grunn til å merke seg at ingen påpeker dette som en vesentlig svakhet ved undersøkelsen.

## **1.6 Rapportering fra undersøkelsen**

Undersøkelsen er rapportert fra ansvarlig konsulent til oppdragsgiver på følgende måter:

- Statistisk rapportering med hovedtall og nedbrytninger på aktuelle bakgrunnsvariabler
- Analyserapport med gjennomgang av alle hovedtall inkludert utslag på viktige bakgrunnsvariabler
- Foilsett med presentasjon av hovedresultater

## 2 Kjennetegn ved matrikkelkontaktene

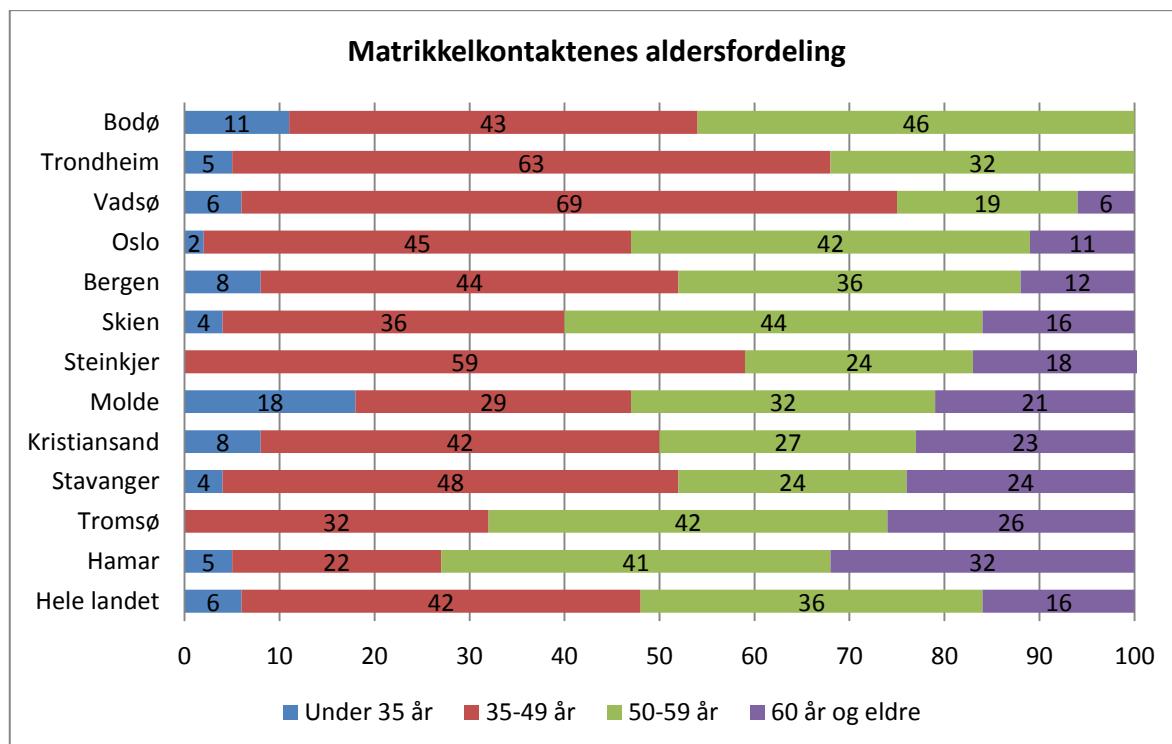
Med matrikkelkontakt menes en utnevnt kontaktperson fra lokal matrikkelmanndighet mot sentral matrikkelmanndighet. Undersøkelsen gir grunnlag for å beskrive visse kjennetegn ved de som ivaretar rollen som matrikkelkontakter som kjønn, alder, utdanning, organisatorisk tilhørighet etc. Nedenfor følger en kort beskrivelse av bakgrunnsinformasjon om informantene. Vi gjør oppmerksom på at beskrivelsene kun gjelder én matrikkelkontakt pr kommune fra de som har svart på undersøkelsen (352 kommuner). Tallene er ikke nødvendigvis representative for alle som fører matrikkelen.

### 2.1 Flest menn og godt voksne

Den mest typiske matrikkelkontakt er mann over 50 år. I utvalget finner vi 74 prosent menn og 26 prosent kvinner. Aldersfordelingen preges av godt voksne personer over 50 år. I utvalget er ganske nøyaktig halvparten 50 år og eldre, 42 prosent er 35-49 år og bare 6 prosent er under 35 år, jf. figuren nedenfor.

Ser vi nærmere på gruppen over 60 år, som utgjør 16 prosent på landsbasis, er det store variasjoner mellom regionene. I Nordland (Bodø) er det ingen i denne aldergruppen, i Hedmark og Oppland (Hamar) er en tredjedel av matrikkelkontaktene over 60 år.

Aldersfordelingen kan tyde på at arbeid med matrikkelen krever erfaring og innsikt som tar tid å erverve. Mange godt voksne kan imidlertid også ha sammenheng med andre årsaker, som spesielle prioriteringer blant de unge, årsaker knyttet til rekrutterings- og personalpolitikken i kommunene eller det generelle utdannings- og arbeidsmarkedet for aktuelle kandidater. Uansett vil ganske mange kommuner stå overfor store utfordringer knyttet til seniorpolitikk og rekruttering innenfor de nærmeste 5-10 årene. Tallene fordelt etter kommunestørrelse tyder på at utfordringene vil være store i alle typer kommuner.



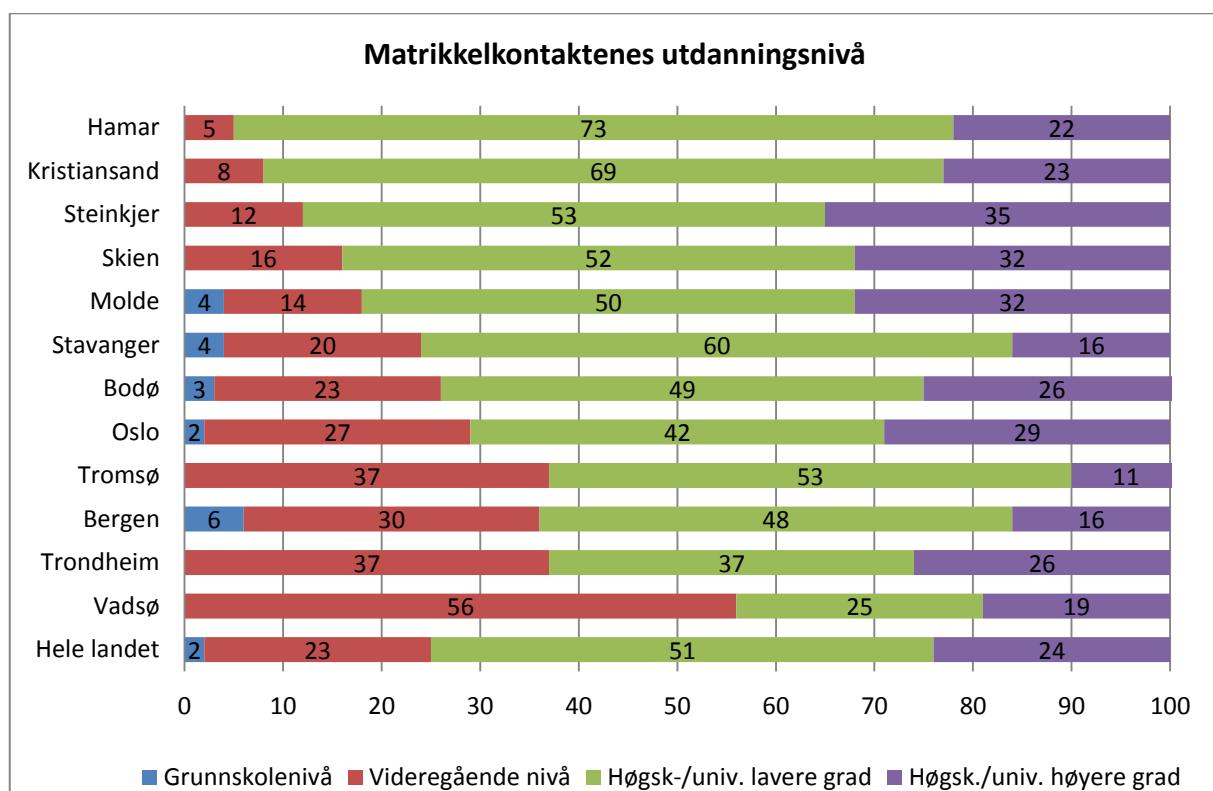
*Figur 2.1 Matrikkelkontaktenes aldersfordeling. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352*

## 2.2 Solid faglig bakgrunn med variasjoner

I undersøkelsen er det kartlagt utdanningsnivå og type utdanningsbakgrunn for de som har høyere utdanning. Et klart flertall på 75 prosent av matrikkelkontaktene har høgskole- eller universitetsutdanning og et stort flertall blant disse (86 prosent) har utdanningsbakgrunn fra fagområder som er relevant for å arbeide med matrikkelen. Et stort flertall av matrikkelkontaktene har også lang arbeidserfaring fra fagområdet.

Det er store variasjoner i utdanningsnivået etter kommunenes regiontilhørighet. Kommuner i Hedmark og Oppland (Hamar) og Agderfylkene (Kristiansand) har over 90 prosent høgskole- eller universitetsbakgrunn mot tilsvarende under 50 prosent i kommuner i Finnmark (Vadsø), jf. regiontallene i figuren nedenfor.

Etter kommunestørrelse finner vi kun små variasjoner i utdanningsnivå. Moderate forskjeller etter kommunestørrelse kan ha sammenheng med at matrikkelkontaktene er nøkkelpersonell i kommunene som ivaretar andre funksjoner som krever høyere utdanning. Det kan også ha sammenheng med at erfaring teller mer enn formell utdanningsbakgrunn, jf. tall nedenfor som viser at de fleste matrikkelkontaktene har lang erfaringsbakgrunn fra fagområdet.

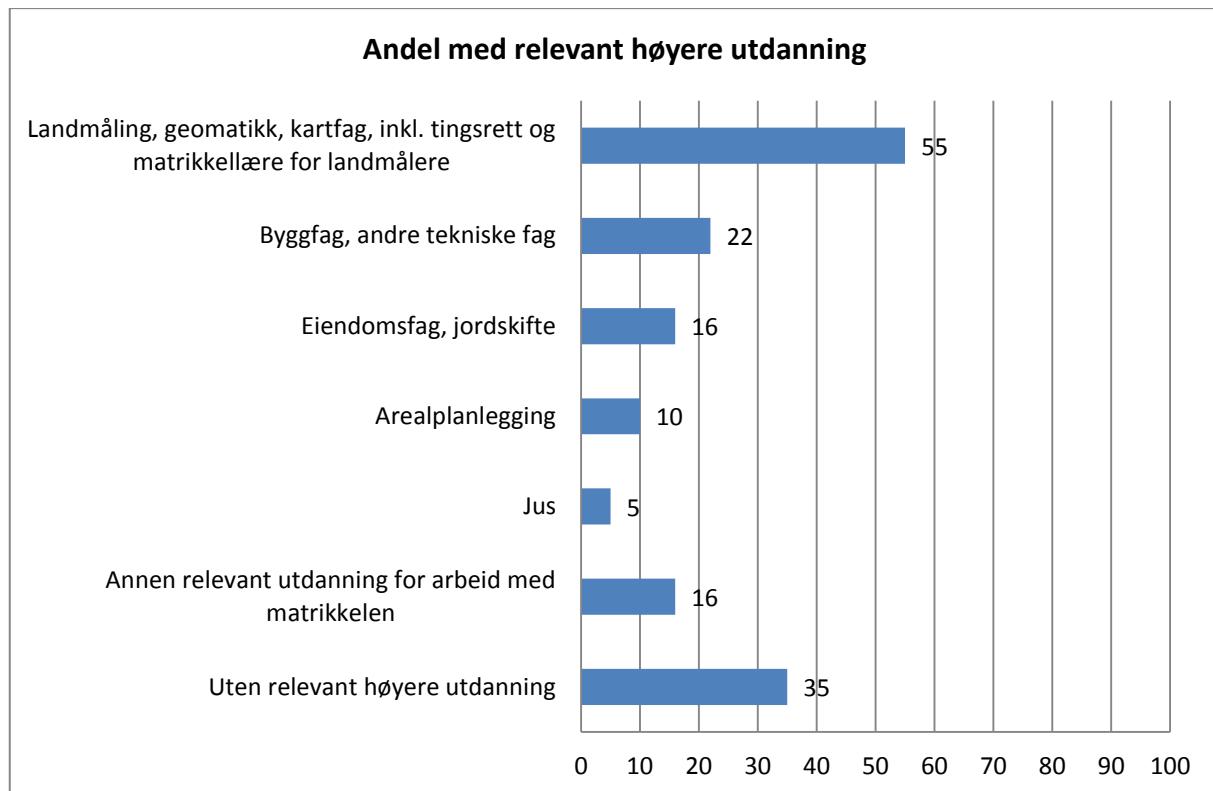


Figur 2.2 Matrikelkontaktenes utdanningsnivå. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352

Når det gjelder utdanningsbakgrunn, oppgir over 80 prosent blant de som har høyere utdanning at de har utdanningsbakgrunn fra relevante fagområder. Et flertall på 73 prosent har utdanning innenfor landmåling, geometikk og kartfag, og mange har utdanning innenfor byggfag/andre tekniske fag, eiendomsfag/jordskifte og arealplanlegging. En andel på 7 prosent oppgir at de har utdanning innenfor jus og 22 prosent oppgir annen form for relevant utdanning.

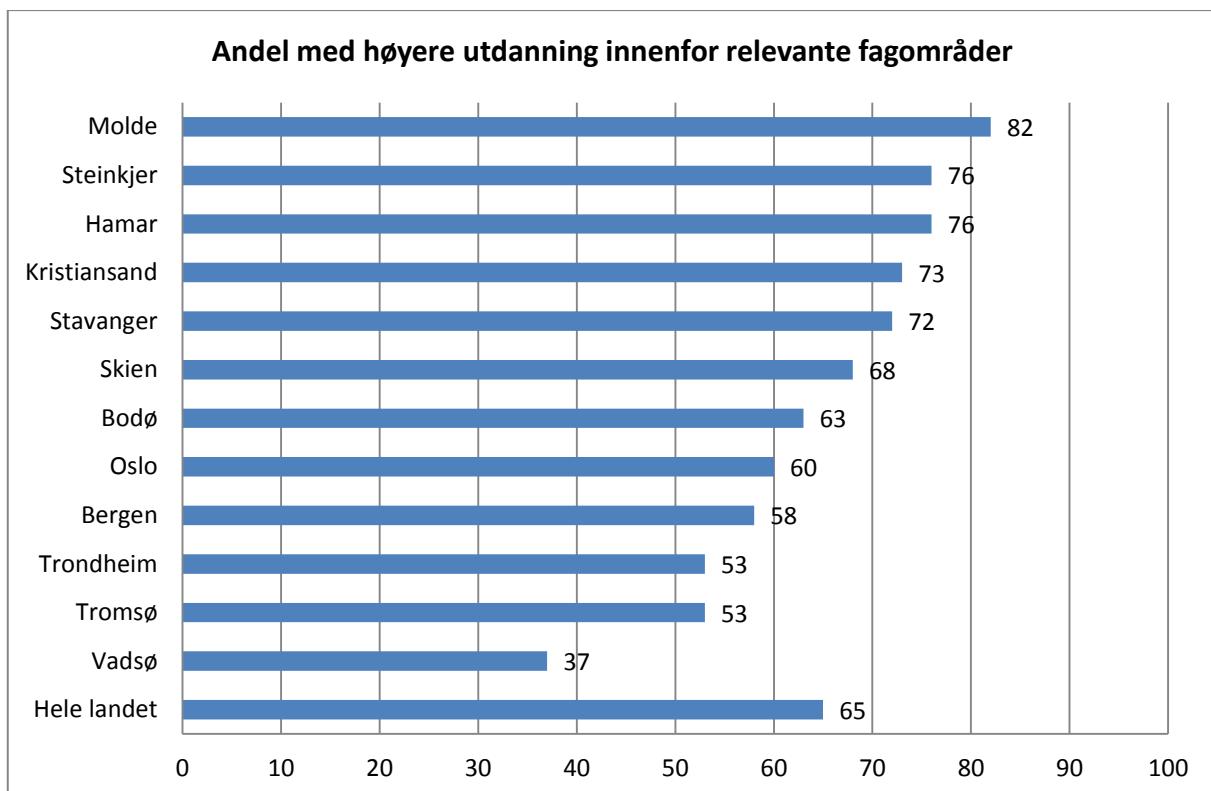
I figuren nedenfor har vi beregnet hvor stor andel av matrikkelkontaktene som har relevant utdanningsbakgrunn på høyere nivå regnet som andel av hele utvalget. Denne andelen ligger

på 65 prosent og det er dermed 35 prosent av alle matrikkelkontaktene som ikke har relevant høyere utdanningsbakgrunn. Av figuren framgår hvor stor andel som har ulike typer høyere utdanning inkludert etterutdanning på forskjellige fagområder. Disse tallene summerer seg ikke til 65 prosent fordi mange har kombinerte utdanninger (flere svar mulig).



*Figur 2.3 Andel av alle matrikkelkontakter som har relevant høyere utdanning. Hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=352*

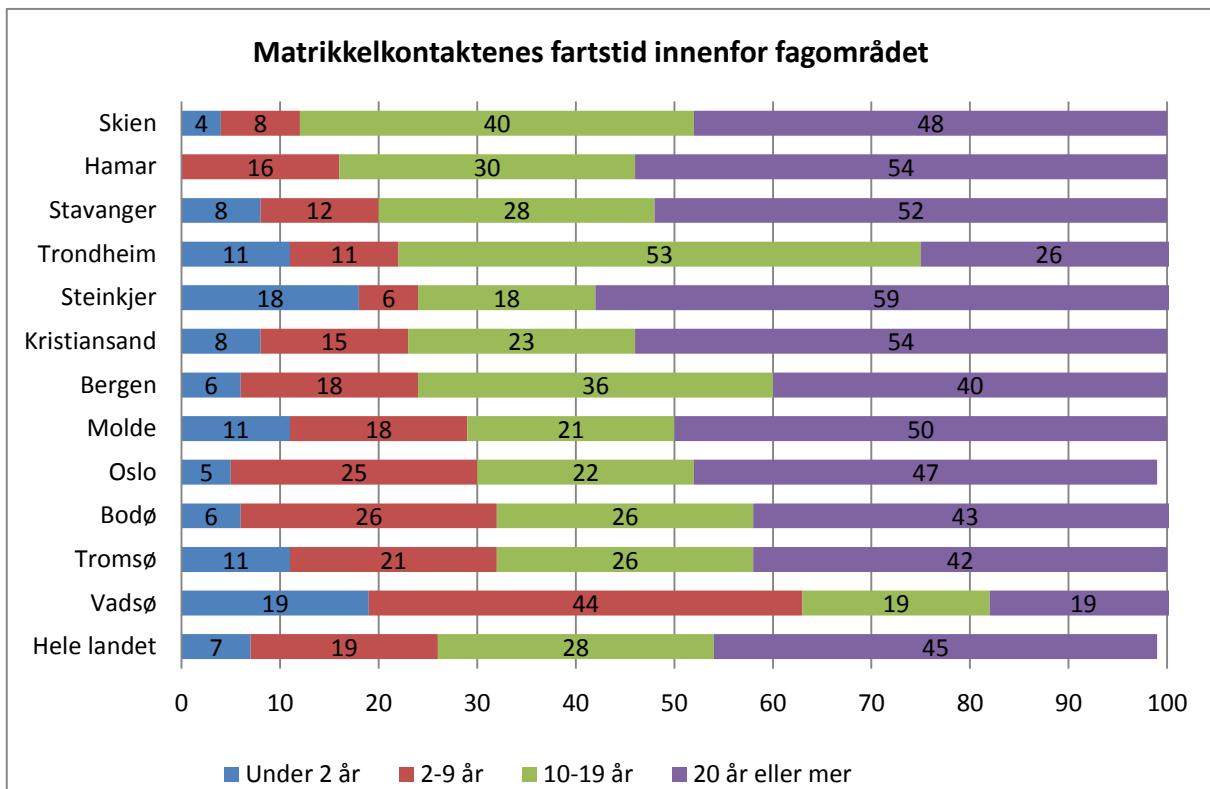
Som ventet er det også betydelige regionale variasjoner i matrikkelkontaktenes utdanningsbakgrunn. Av figuren nedenfor framgår andelen som har høyere utdanning på relevante fagområder i de ulike regionene. Tallene varierer mye, fra under 40 prosent som har relevant høyere utdanning i Finnmark (Vadsø) til 82 prosent i Møre og Romsdal (Molde). Tallene innebærer at matrikkelarbeidet ivaretas av personell uten relevant høyere utdanning i et stort antall kommuner. Det gjelder særlig i de minste kommunene under 2.000 innbyggere hvor bakgrunnstallene tilsier at halvparten av kommunene er i en slik situasjon.



*Figur 2.4 Andel av alle matrikelkontakter som har høyere utdanning innenfor relevante fagområder. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352*

Som nevnt har et stort flertall av matrikelkontaktene lang erfaring fra fagområdet. I undersøkelsen ble det spurta om hvor mange år matrikelkontaktene har jobbet innenfor fagområdet matrikkelen, inkludert GAB, DEK etc. Tre fjerdedeler oppgir at de har over 10 års erfaring og bare syv prosent har jobbet med fagfeltet i under to år, jf. hovedtallene nedenfor.

Andelen som har under to års erfaring varierer fra ingen (Hamar) til opp mot 20 prosent (Vadsø). Som ventet er det også forskjeller i erfaringsbakgrunn etter kommunestørrelse. Fartstiden er lavere i de minste enn i de større kommunene, men forskjellene er ikke veldig store. I de aller minste kommunene med under 2.000 innbyggere er det 15 prosent som har under 2 års fartstid mot tilsvarende ingen i de aller største kommunene. Forskjellene etter kommunestørrelse går først og fremst på variasjoner blant de som uansett har lang erfaringsbakgrunn.



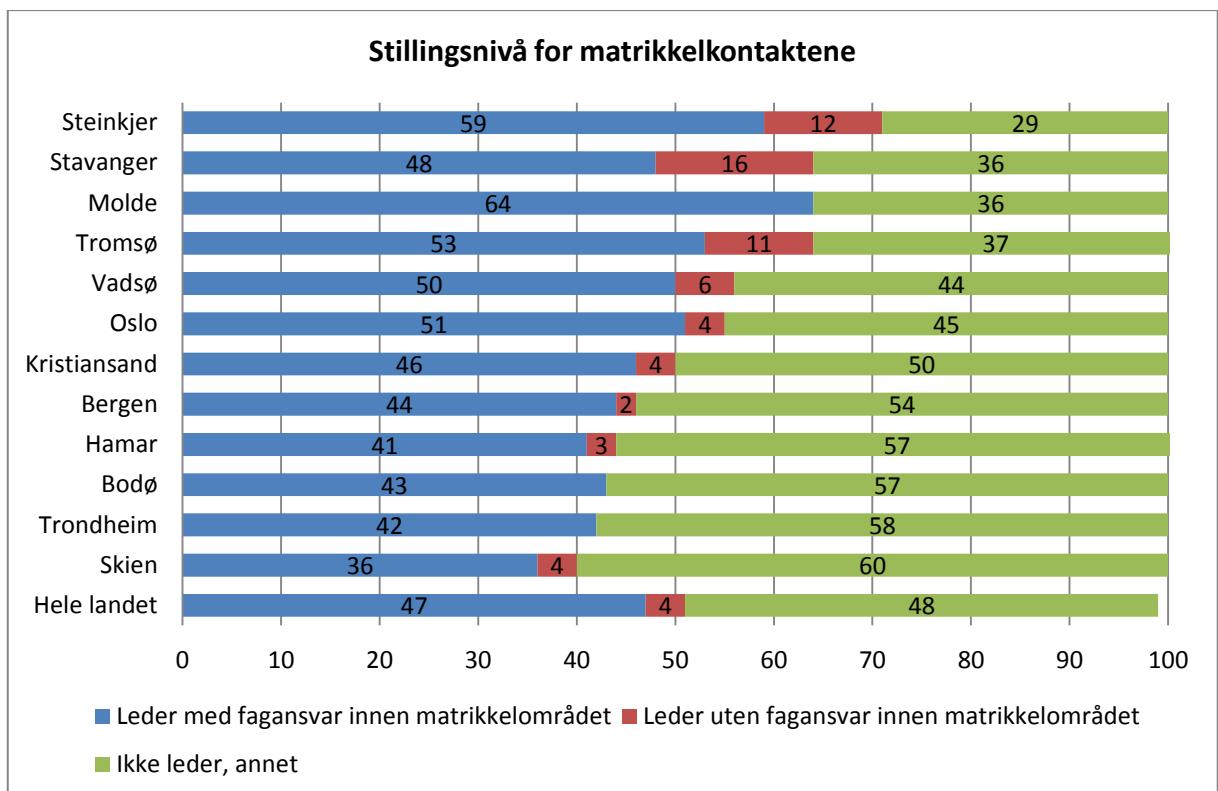
*Figur 2.5 Andel matrikkelkontaktene med høyere utdanning eller etterutdanning innenfor relevante fagområder. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352*

## 2.3 Stillingsnivå og organisatorisk tilhørighet

Når det gjelder stillingsnivå, kan utvalget deles i to like store hovedgrupper. Halvparten av matrikkelkontaktene er ledere med fagansvar innenfor matrikkelområdet og like mange ivaretar ikke lederfunksjon. Noen få er ledere uten fagansvar på matrikkelområdet. Forskjeller mellom regionene framgår av figuren nedenfor.

Når det gjelder organisatorisk tilhørighet i kommunen, framkommer et litt broket mønster. Det mest vanlige er at matrikkelkontaktene tilhører enten en egen oppmålingsenhet eller en egen geodataavdeling, evt. en felles enhet for disse funksjonene. Det gjelder 70-80 prosent av matrikkelkontaktene. Videre er ca. halvparten knyttet til fagenhet for delingssaker, som også kan være organisert felles med oppmåling og geodata. Rundt 20-30 prosent har tilhørighet til fagenheter for byggesak og planlegging, jf. figuren nedenfor. Svar avgitt under «Annen type fagenhet» understreker at organiseringen er forskjellig. Matrikkelkontaktene kan være plassert i alt fra brannvesenet, VAR-sektor, eiendomsavdeling til stab for kommunalteknisk avdeling.

Regionallene og nedbrytingene etter kommunestørrelse bekrefter at det er betydelige variasjoner i organiseringen, jf. tallene i tabellen. Tall etter kommunestørrelse viser at plassering i felles avdeling som dekker flere fagfelt er mer vanlig i små enn i store kommuner, mens plassering i spesialavdelinger for geodata er mest vanlig i de største kommunene.



*Figur 2.6 Matrikkelkontaktenes stillingsnivå. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352*



*Figur 2.7 Matrikkelkontaktenes organisatoriske tilhørighet dvs. type fagenhet i kommunen de tilhører. Hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=352*

Region	Oppmåling	Geodata	Delingssak	Byggesak	Planlegging	Annен type fagenhet
Bergen	86	58	44	34	24	6
Bodø	80	80	54	26	26	14
Hamar	76	73	49	38	30	14
Kristiansand	88	69	38	15	12	15
Molde	100	64	61	29	25	7
Oslo	71	84	42	24	22	11
Skien	88	88	48	20	12	4
Stavanger	80	64	40	24	8	0
Steinkjer	82	53	71	24	24	6
Tromsø	74	63	68	47	53	5
Trondheim	89	68	42	21	11	5
Vadsø	75	63	63	63	44	25
Hele landet	82	70	49	29	23	9

Tabell 2.1 Matrikkelkontaktenes organisatoriske tilhørighet brutt ned på regioner.  
Flere svar mulig. Prosent. n=352

## 2.4 Føringsansvar og sakserfaring

I undersøkelsen er det spurts om innenfor hvilke deler av matrikkelen informantene vanligvis fører saker. Et stort flertall på 84 prosent oppgir eiendomsdelen og det er også mange som fører i adressededelen (69 prosent) og bygningsdelen (43 prosent). Her kan det tenkes flere kombinasjoner, både at noen fører alle typer saker og ulike former for spesialisering. Antakelig er det mest vanlig at føring i bygningsdelen og evt. adressededelen holdes adskilt fra føring av eiendomsdelen, men dette er ikke studert nærmere.

Region	Eiendomsdelen	Adressededelen	Bygningsdelen	Fører ikke selv
Bergen	80	66	58	10
Bodø	91	74	57	3
Hamar	73	68	32	8
Kristiansand	92	69	35	4
Molde	96	71	29	4
Oslo	76	69	40	15
Skien	92	68	36	0
Stavanger	76	64	40	8
Steinkjer	94	71	29	6
Tromsø	84	84	42	0
Trondheim	89	63	42	0
Vadsø	75	69	63	13
Hele landet	84	69	43	7

Tabell 2.2 Andel av matrikkelkontaktene som vanligvis fører saker innenfor ulike deler av matrikkelen brutt ned på regioner. Flere svar mulig. Prosent. n=352

Det er videre spurt om matrikkelkontaktene har erfaring fra føring av konkrete saker, herunder jordskiftesaker, saker om offentlig vei og/eller jernbane, samt seksjoneringssaker. Et stort flertall på 82 prosent av informantene har erfaring fra føring av én eller flere av disse sakstypene. Ser vi på hver av de aktuelle saksområdene har rundt halvparten av utvalget erfaring fra føring av de konkrete saksområdene. Regionallene tyder på store variasjoner i erfaringsbakgrunn, noe som naturlig henger sammen med forekomst av denne type saker i ulike deler av landet. Nedbrytning etter kommunestørrelse viser med all tydelighet at f.eks. seksjoneringssaker er mer vanlig i store og sentrale kommuner enn i de minste kommunene.

Region	Jordskiftesaker	Saker om offentlig vei og/eller jernbanegrunn	Seksjoneringssaker	Ingen erfaring fra de aktuelle saken
Bergen	50	38	68	16
Bodø	74	40	51	20
Hamar	73	35	50	22
Kristiansand	77	58	77	15
Molde	61	64	75	14
Oslo	58	47	67	18
Skien	68	68	72	0
Stavanger	56	60	88	12
Steinkjer	35	41	65	18
Tromsø	63	42	53	16
Trondheim	53	26	58	16
Vadsø	44	25	31	56
Hele landet	61	46	66	18

Tabell 2.3 Andel av matrikkelkontaktene som har erfaring fra føring av konkrete sakstyper brutt ned på regioner. Flere svar mulig. Prosent. n=352

### 3 Nærmere om fagmiljø og organisering

I undersøkelsen er det stilt en rekke spørsmål som gir en nærmere kartlegging av fagmiljø og organisering av føringsarbeidet i kommunene. Det gjelder antall personer som er involvert i føringsarbeidet, grad av intern arbeidsdeling, forekomst av ansvarsoverføring til andre og i så fall hvem som ivaretar føringsansvaret. Alle matrikkelkontaktene ble også bedt om å vurdere om kommunen har tilstrekkelig kompetanse og kapasitet til å ivareta ansvaret som lokal matrikkelmanndighet, samt vurdere forslag til tiltak. Nedenfor redegjøres det for hovedresultater på disse områdene.

#### 3.1 Fagmiljø og omfang på spesialisering

Antall personer i kommunen som arbeider med føring i matrikkelen gir en indikasjon på om det finnes et fagmiljø for å ivareta selve føringsfunksjonen. Forekomst av fagmiljø gir grunnlag for innføring av arbeidsdeling og spesialisering i arbeidet.

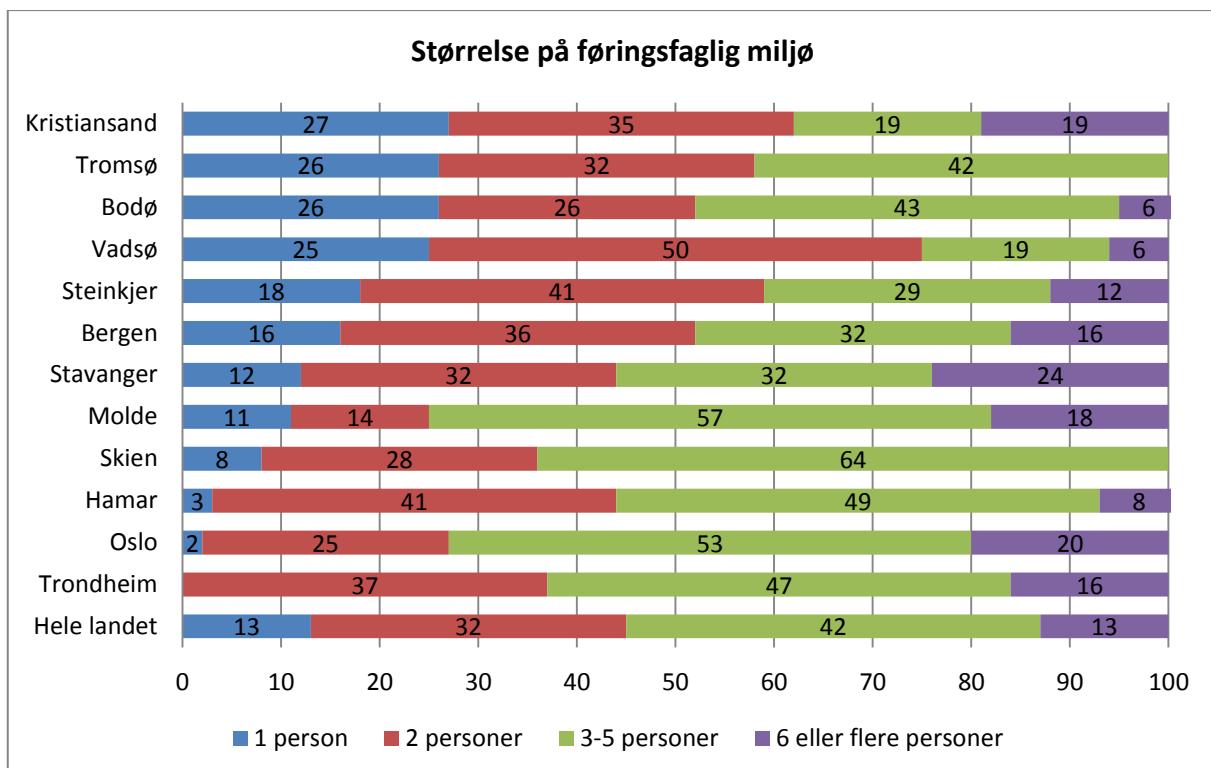
13 prosent av kommunene oppgir at det kun er én person i kommunen som fører saker i matrikkelen, i 32 prosent av kommunene er det to personer, i 42 prosent 3-5 personer og i 13 prosent av kommunene jobber 6 eller flere personer med føring av matrikkelen. Tallene innebærer at føringsarbeidet ivaretas av 2-5 personer i tre fjerdedeler av kommunene.

Regionallene og tallene etter kommunestørrelse viser som ventet at det er de små kommunene som har færrest personer involvert i føringsarbeidet. I fire av regionene oppgir en fjerdedel av kommunene at det kun er én person involvert i arbeidet. Det gjelder de to Agder-fylkene (Kristiansand) og de tre nordligste fylkene (Bodø, Tromsø og Vadsø), jf. figuren nedenfor.

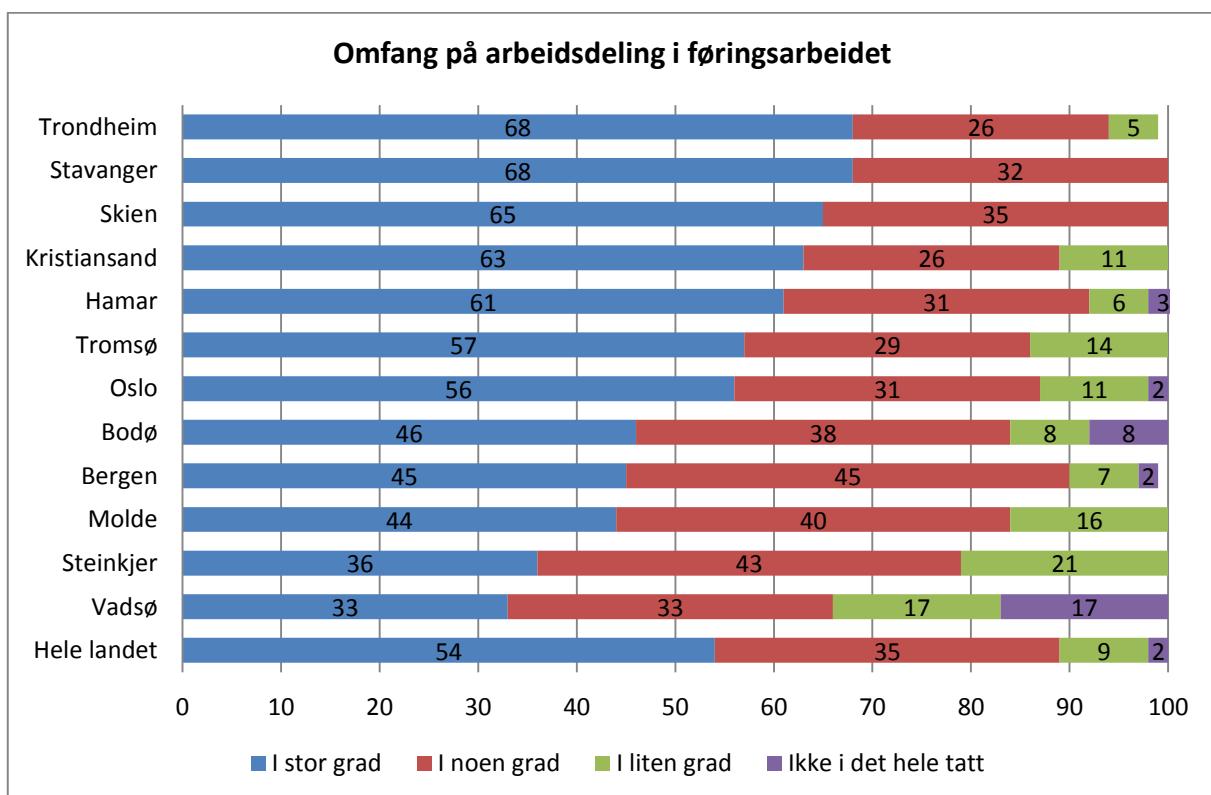
Tallene etter kommunestørrelse viser enda tydeligere forskjeller. Det gjelder særlig for kommuner under 2.000 innbyggere hvor en tredjedel oppgir at kun én person ivaretar føringsarbeidet. I kommuner under 5.000 innbyggere ivaretas føringsarbeidet av 1-2 personer i to tredjedeler av kommunene. I kommuner fra 5-10.000 innbyggere er tilsvarende andel 37 prosent, mot 12 prosent i kommuner fra 10-50.000 innbyggere. I storby- og regionkommuner med over 50.000 innbyggere er det ingen kommuner hvor arbeidet ivaretas av 1-2 personer. Det mest vanlige er her at oppgavene løses av seks eller flere personer.

Det skal bemerkes at kommuner som helt mangler fagmiljø vil være sårbar i forhold til både kompetanse og kapasitet. Enkeltpersoner vil i slike situasjoner ivareta et stort ansvar og kommunen vil ikke kunne dra nytte av faglig spesialisering. På den annen side er dette en helt vanlig situasjon på mange fagområder i de små kommunene og det kan i noen tilfeller være etablert kompenserende ordninger for å løse spesielle utfordringer i arbeidet. Det kan f.eks. dreie seg om ulike former for samarbeid og bruk av eksternt kompetanse, jf. nærmere omtale av samarbeid mot aktører nedenfor.

Alle matrikkelkontaktene er videre spurtt om i hvilken grad det er innført arbeidsdeling i føringsarbeidet i forhold til ulike sakstyper i kommunen. Resultatene tyder på at det er svært vanlig over hele landet i alle typer kommuner. Omfang på spesialisering er mest utbredt i store kommuner, men også et flertall av de aller minste kommunene rapporterer at det er innført spesialisering i stor eller i noen grad. Tallene tyder på at de minste kommunene både fordeler oppgaver mellom et fåtall personer og utnytter samarbeid med andre for å oppnå spesialisering.



Figur 3.1 Antall personer som arbeider med føring av matrikkelen i kommunen. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352

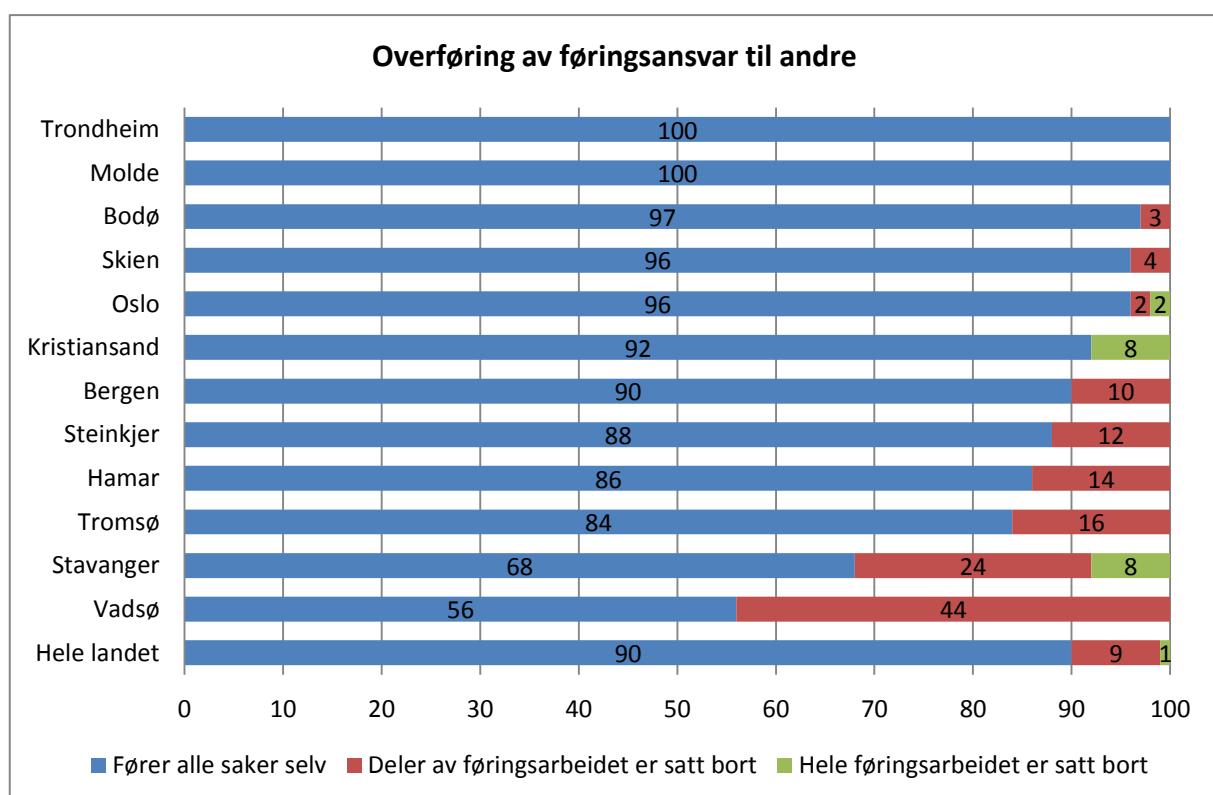


Figur 3.2 Omfang på arbeidsdeling i føringsarbeidet i kommunen. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352

### 3.2 Ansvarsoverføring til andre

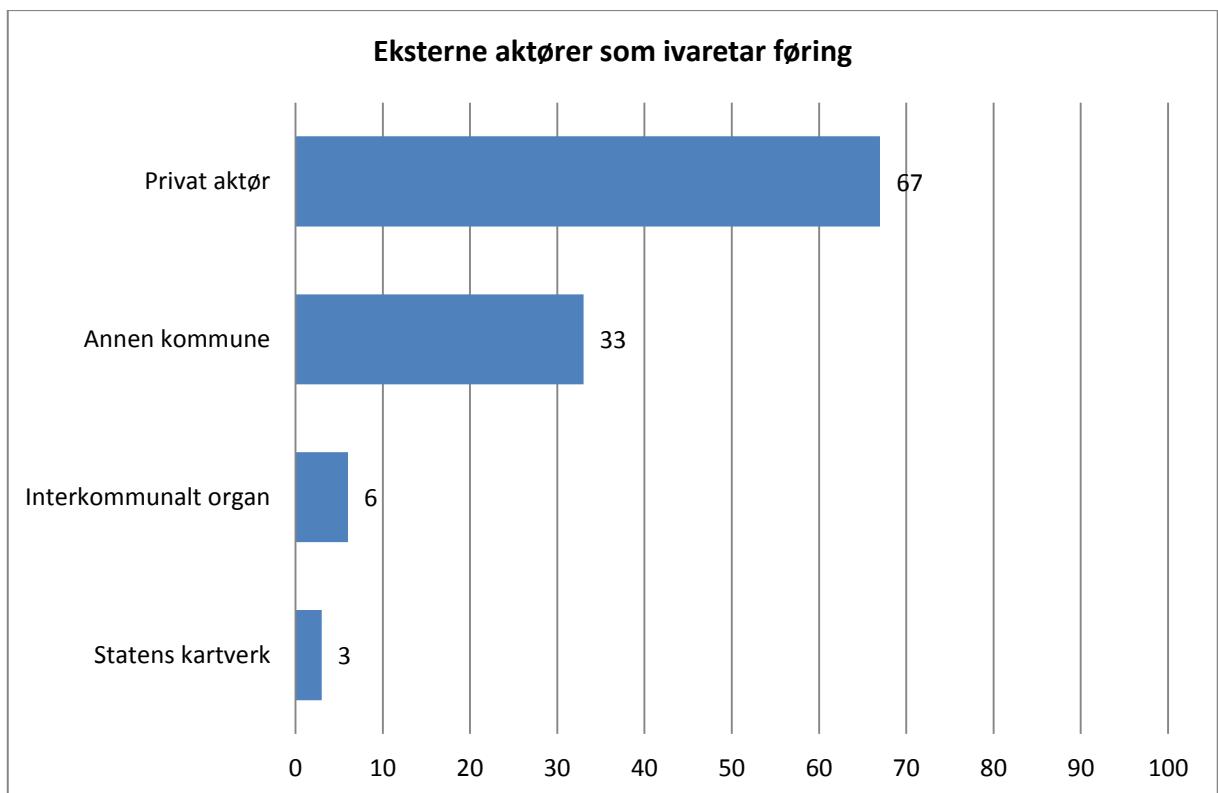
Alle matrikkelkontaktene er spurte om personell fra kommunen fører alle saker selv, eller om hele eller deler av føringsarbeidet er satt bort til andre. Resultatene tyder på at omfanget på samarbeid er generelt lite landet sett under ett. Hele 90 prosent av matrikkelkontaktene rapporterer at kommunen fører alle saker selv, 9 prosent oppgir at deler av føringsarbeidet er satt bort, mens bare 1 prosent oppgir at hele føringsarbeidet er satt bort. Disse tallene gjelder alle landets kommuner med unntak for fem kommuner hvor vi på forhånd hadde opplysninger om at føringsarbeidet blir ivaretatt av en annen kommune. Det er overraskende lave tall og vitner om at kulturen for samarbeid om matrikkelføring ikke er spesielt velutviklet i store deler av landet.

Regionallene tyder på at samarbeid med eksterne er mest utbredt i to regioner. Det gjelder først og fremst kommuner i Finnmark (Vadsø), hvor nærmere halvparten av kommunene har satt bort deler av arbeidet. Det gjelder dernest kommuner i Rogaland (Stavanger) hvor seks kommuner har satt bort deler av arbeidet og ytterligere minst to har satt bort hele arbeidet. I alle øvrige regioner varierer andelen som har satt bort hele eller deler av føringsarbeidet til andre mellom 0 og 16 prosent, jf. figuren nedenfor.



*Figur 3.3 Andel av kommunene som fører alle saker selv eller som har satt bort hele eller deler av føringsarbeidet til eksterne. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352*

I undersøkelsen ble de 10 prosent av kommunene som har satt bort hele eller deler av føringsarbeidet til andre, spurte om hvem som ivaretar føringen. To tredjedeler av kommunene svarer privat aktør, en tredjedel svarer annen kommune, mens svært få oppgir interkommunalt organ eller Statens kartverk, jf. figuren nedenfor. Tallene i figuren summerer seg ikke til 100 fordi noen kommuner oppgir at de har overført føringsansvar til flere eksterne aktører.



*Figur 3.4 Overføring av føringsansvar til eksterne blant kommuner som oppgir at hele eller deler av føringsarbeidet er satt bort til andre. Flere svar mulig. Prosent. n=36*

Det er videre kartlagt hvilke konkrete aktører som ivaretar føringsarbeidet for kommuner som har satt bort hele eller deler av føringsarbeidet til private. Svar er her avgitt fra 23 av de 24 aktuelle kommunene. Tilbakemeldingene tilsier at føringsarbeidet i disse tilfellene ivaretas av syv private aksjeselskaper med tillegg av noen private konsulenter (enkeltmannsforetak). Blant de private aktørene finner vi ett firma som betjener minst syv kommuner, de fleste i Finnmark, samt én større aktør som betjener flere kommuner i Rogaland. Blant de 24 kommunene er det flest små kommuner, men også to store med over 60.000 innbyggere.

Landet sett under ett tyder disse tallene på at svært få kommuner har inngått interkommunalt samarbeid og at det mest vanlige er at føringsarbeidet er overført til en privat aktør. Tallene fra brukerundersøkelsen tilsier også betydelig mindre interkommunalt samarbeid og betydelig mer bruk av private aktører sammenliknet med en innledende kartlegging som ble gjort i forkant av undersøkelsen. I en oversikt utarbeidet av Statens kartverk ble det beskrevet at rundt 15 kommuner har inngått avtale med Kartverket om føring, de fleste av midlertidig karakter. Omfanget på det interkommunale samarbeidet ble konkretisert til 27 pågående samarbeid som berører 47 av landets kommuner. Endelig ble det oppgitt at fem kommuner hadde avtaler med privat aktør for føring av matrikkelinformasjon. Forskjellige tall kan henge sammen med at 72 kommuner ikke har svart på brukerundersøkelsen og det kan også nylig ha skjedd endringer i samarbeidsformene.

Et viktig funn er uansett at omfanget på samarbeidet med private er betydelig større enn det som ble antatt på forhånd. Bruk av private for å løse lovpålagte kommunale oppgaver reiser spørsmål av juridisk og avtalemessig karakter som det ikke er gått nærmere inn på her.

### 3.3 Vurdering av kommunens kompetanse og kapasitet

Ovenfor er ulike *objektive* kompetanseindikatorer gjennomgått, som matrikkelkontaktenes utdannings- og erfaringsbakgrunn, størrelse på føringsfaglig fagmiljø og omfang av faglig spesialisering. Vi skal nå se nærmere på det vi kan kalle *subjektive* kompetanseindikatorer, altså informantenes subjektive vurderinger av kommunens kompetanse. Det første spørsmålet dreier seg om matrikkelkontaktene mener at kommunen i dag har tilstrekkelig fagkompetanse for å ivareta ansvaret som lokal matrikelmyndighet. Det er i tillegg stilt et eget spørsmål om de mener at kommunen har tilstrekkelig kapasitet for å ivareta ansvaret for føring av matrikkelen. Informantene ble bedt om å svare ut fra samlet ansvar for oppgaver, inkludert oppgaver som evt. er satt bort til andre. Resultatene tyder på at begge deler er reelle og viktige utfordringer, men særlig manglende kapasitet.

Et klart flertall på tre fjerdedeler av informantene vurderer kommunens fagkompetanse som i hovedsak god og relevant i forhold til oppgavene. En andel på 17 prosent ser mangler på noen områder, mens 1 prosent ser betydelige mangler ved kommunens fagkompetanse. Regionallene tyder på at det er betydelige forskjeller mellom kommunene. I de tre nordlige regionene (Bodø, Tromsø og Vadsø) tilsier tallene at en fjerdedel av kommunene opplever at de mangler fagkompetanse.

Nedbrytning etter kommunestørrelse tyder på at manglende fagkompetanse først og fremst gjør seg gjeldende i kommuner med under 5.000 innbyggere. I de aller minste med under 2.000 innbyggere rapporterer en tredjedel om manglende fagkompetanse. Manglene det her er snakk om dreier seg om svakheter på noen områder. I alle kommunegrupper er det svært få som rapporterer om betydelige mangler.

I åpen svarkategori ble alle som rapporterte om mangler bedt om å konkretisere hvilke type fagkompetanse kommunen mangler. Seks prosent av informantene har avgitt svar og det blir pekt på minst fire former for sårbart:

- Sårbarhet ved at kommunen har for få saker til å opparbeide nødvendig spisskompetanse til å håndtere sjeldne eller spesielle saker. Det blir sagt at dette medfører at mye av tiden går med til å studere lovverk og at oppgaveløsningen dermed blir lite effektiv.
- Sårbarhet ved at nøkkelpersonell slutter eller går ut i permisjon
- Sårbarhet som følge av mangelfulle interne rutiner som forsinker føringsarbeidet eller at de som har mest kompetanse i kommunen ikke har føringssansvar. Det siste gjelder f.eks. føring av bygg, der noen mener at det burde vært et krav om at dette bør gjøres av personell som steller med byggesak.
- Sårbarhet knyttet til at ingen i kommunen har fagutdanning innenfor relevante fagområder, at arbeidet mangler faglig ledelse eller at kommunen kjøper kompetanse fra eksterne aktører

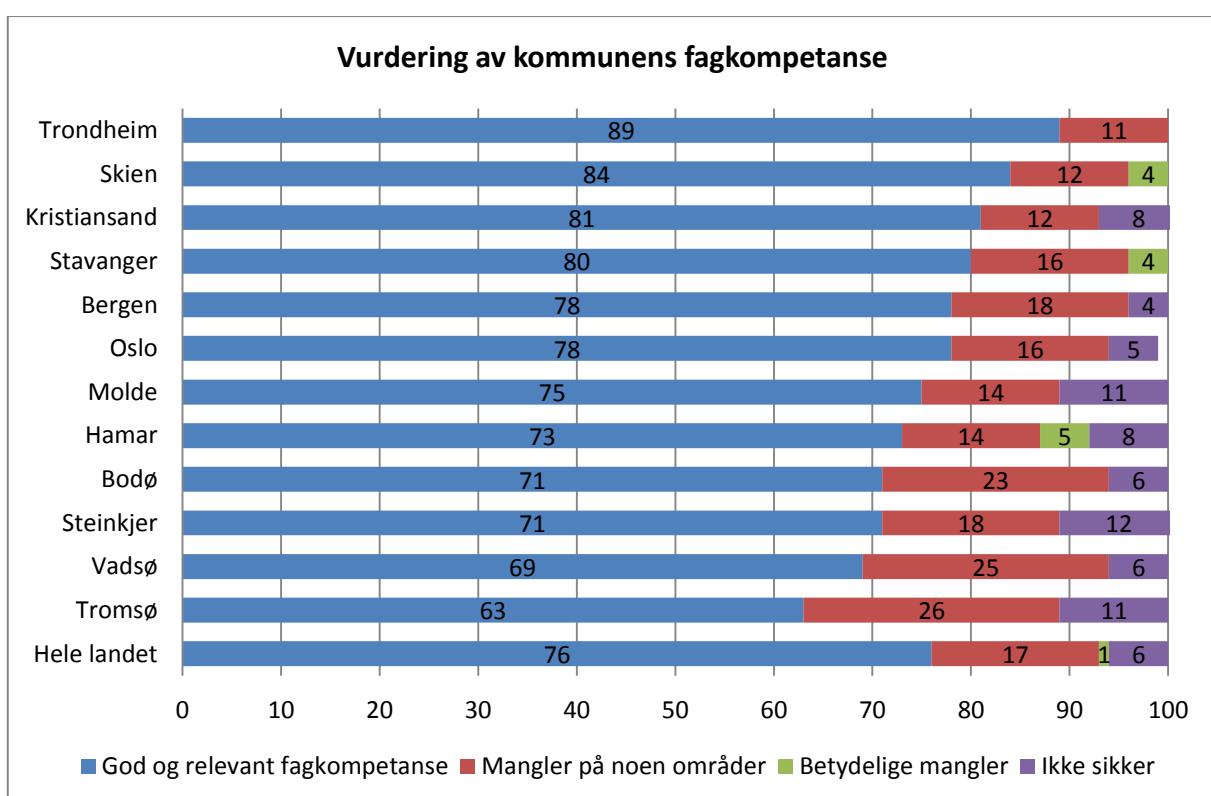
Manglende kompetanse innenfor alle tre deler av matrikkelen blir nevnt, men særlig bygningsdelen, der mange peker på manglende kompetanse knyttet til seksjoneringssaker. Innenfor adressedelen pekes på manglende kompetanse knyttet til planlegging og adressering av nye regulerte felt og adressering fra matrikkeladresse til vegadresse. Innenfor eiendomsdelen nevnes opprettning av nye eiendommer, feilretting av grenser, jordskiftesaker og saker vedrørende vei- og jernbanegrunn, grenser i sjø etc.

Svarene gir også en nærmere antydning av hvilken type fagkompetanse som mangler, der bl.a. pekes på:

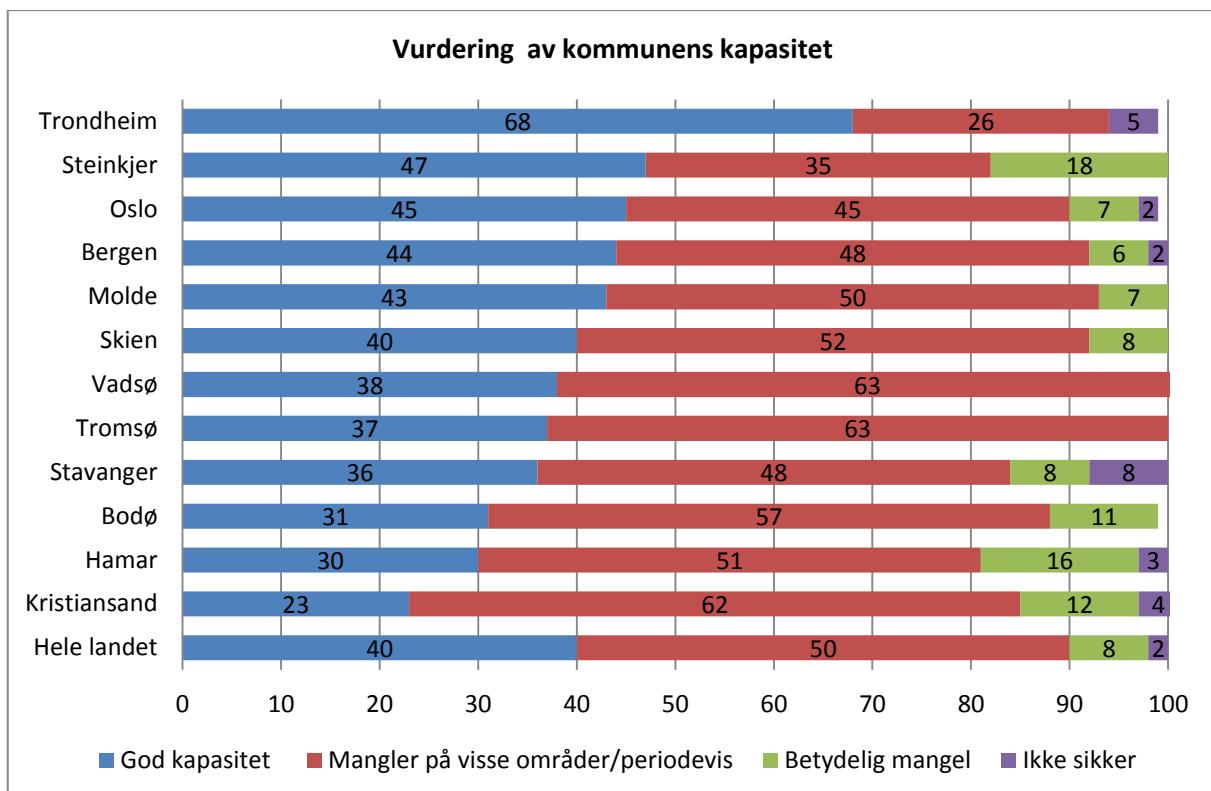
- Juridisk kompetanse, herunder eiendomsrett og eiendomsfaglige spørsmål, matrikkellov med forskrifter etc.
- Føringsteknisk kompetanse, programvare, føringinstruks

- Kartkompetanse, føring i kart, bruk av kartdatabaser
- Kompetanse på oppmåling og oppmålingssaker
- Kompetanse om grunnboka, herunder vurdering av grunnboksopplysninger for å gi riktig informasjon om servitutter og heftelser til kunder
- Jordskiftesaker
- Saker vedrørende vei- og jernbanegrunn
- Tinglysingssaker

På spørsmålet om kommunen har tilstrekkelig kapasitet, svarer nær 60 prosent at de har mangler. Halvparten av informantene oppgir at kommunen mangler kapasitet på visse områder eller i bestemte perioder av året, mens 8 prosent rapporterer om betydelig og varig kapasitetsmangel. Regionallene tilsier at manglende kapasitet gjør seg gjeldende over hele landet, jf. figuren nedenfor. Også nedbrytning på kommunestørrelse tilsier at manglende kapasitet kan berører alle kommunetyper.



*Figur 3.5 Vurdering av kommunen i dag har tilstrekkelig fagkompetanse for å ivareta ansvaret som lokal matrikkelmanndighet. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352*



*Figur 3.6 Vurdering av om kommunen i dag har tilstrekkelig kapasitet for å ivareta ansvaret for føring av matrikkelen. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352*

### 3.4 Tiltak for å styrke kompetanse og kapasitet

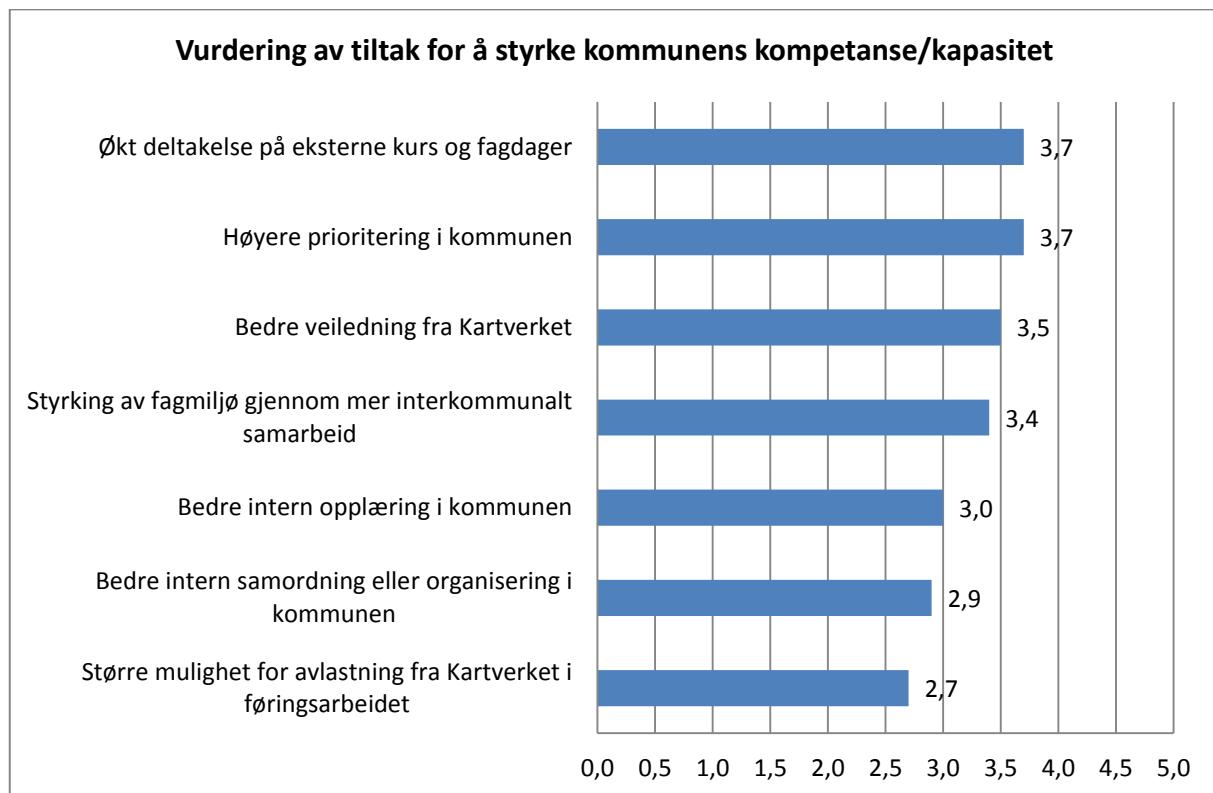
Alle informanter ble bedt om å vurdere syv mulige tiltak for å styrke kommunens kompetanse og/eller kapasitet i matrikkelarbeidet. Det ble brukt en skala fra 1 til 5, der 1 er ikke viktig og 5 er svært viktig. Alle informanter ble også spurtt om de ser andre viktige tiltak for å gjøre noe med situasjonen, med mulighet for å avgjøre svar i åpen svarkategori. Resultatene gjennomgås her med bruk av gjennomsnittsverdi (score).

Tilbakemeldingene er ganske tydelige ved at fire av de aktuelle tiltakene framheves som særlig viktige, jf. figuren nedenfor. To av tiltakene har med kommunebestemte forhold å gjøre og to har med forhold som går direkte på Kartverket. Som de to viktigste tiltakene framheves mer vekt på opplæring gjennom økt deltagelse på eksterne kurs og fagdager og høyere prioritering av matrikkelarbeidet i kommunen. Som nest viktigste tiltak framheves bedre veiledning fra Kartverket og styrking av fagmiljø gjennom mer interkommunalt samarbeid. Med noen unntak er disse prioriteringene stort sett gjennomgående i alle regioner, jf. mer detaljerte tall i tabellen nedenfor.

Tallene etter kommunestørrelse viser gjennomgående små forskjeller i tiltaksutvalgene, med unntak for to av tiltakene. Større muligheter for avlastning fra Kartverket i føringsarbeidet vurderes som viktigere av små og mellomstore kommuner enn av store kommuner med over 10.000 innbyggere. Bedre intern samordning og organisering i kommunen framheves som viktigere av store enn av små kommuner. Også for dette tiltaket går det et skille ved ca. 10.000 innbyggere.

Tallene tilsier samtidig at ganske mange av de aller minste kommunene peker på intern samordning og organisering, noe som kan ha sammenheng med at enkeltpersoner med et stort ansvar ser muligheter for bedre utnyttelse av kommunens fagkompetanse i føringsarbeidet.

Det er for øvrig litt overraskende at både små og store kommuner anser styrking av fagmiljø gjennom mer interkommunalt samarbeid som like viktig. For de små kommunene kan mer interkommunalt samarbeid være et naturlig svar på manglende fagkompetanse og små fagmiljøer. For de store kommunene kan vurderingene henge sammen med at vi har mange flerkommunale bysamfunn hvor både tettsteder og den funksjonelle byregionen deles opp av kommune- og fylkesgrenser. Små avstander og mange grenseoverskridende saker kan her være et sterkt argument for samordnet kompetanseoppbygging og mer fleksibel bruk av tilgjengelig kapasitet i berørte kommuner.



*Figur 3.7 Vurdering av tiltak for å styrke kommunens kompetanse og/eller kapasitet i matrikkelarbeidet. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke viktig og 5 er svært viktig. Hele landet. Prosent. n=352*

Region	Økt deltagelse på eksterne kurs og fagdager	Høyere prioritering i kommunen	Bedre veiledning fra Kartverket	Styrking av fagmiljø gjennom mer interkommunalt samarbeid	Bedre intern opplæring i kommunen	Bedre intern samordning eller organisering i kommunen	Større mulighet for avlastning fra Kartverket i føringsarbeidet
Bergen	4,0	3,9	3,7	3,5	3,2	2,9	2,8
Bodø	4,0	3,9	3,5	3,4	2,8	3,0	2,6
Hamar	3,2	3,3	3,1	3,5	2,9	2,7	2,9
Kristiansand	3,5	3,6	3,2	3,3	3,0	2,9	2,9
Molde	3,8	3,8	3,7	3,7	2,9	2,9	2,6
Oslo	3,5	3,7	3,5	3,5	3,2	3,2	2,6
Skien	3,4	3,4	3,6	3,5	2,6	2,5	2,6
Stavanger	3,7	3,6	3,4	2,9	3,2	3,0	2,2
Steinkjer	3,6	3,9	3,2	3,5	2,8	2,8	3,2
Tromsø	3,9	3,8	3,4	2,9	2,9	2,4	2,5
Trondheim	3,8	3,0	3,3	3,1	2,9	3,0	2,8
Vadsø	4,0	3,6	3,7	3,3	3,4	3,1	2,9
Hele landet	3,7	3,7	3,5	3,4	2,9	2,9	2,7

*Tabell 3.1 Vurdering av tiltak for å styrke kommunens kompetanse og/eller kapasitet i matrikkelarbeidet. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke viktig og 5 er svært viktig. Kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352*

I åpen svarkategori, hvor det var mulig å peke på andre aktuelle tiltak, ble det avgitt svar fra 39 prosent av kommunene. Mange av svarene dreier seg om presiseringer av de faste svarkategoriene som er kommentert ovenfor. Som det hyppigst nevnte tiltaket pekes det på at kommunen har for liten bemanning og at det er behov for økte stillingsressurser for å løse oppgavene. Flere peker på at økte stillingsressurser krever at matrikkelarbeidet blir bedre kjent blant kommunens ledere og noen framhever at kommuneøkonomien må bli bedre. Flere framhever også at problemet er å få kvalifiserte søker til ledige stillinger og at det bør iverksettes tiltak for å styrke utdanningen av relevant fagpersonell. Noen framhever også at lavt lønnsnivå og små fagmiljøer i kommunene gjør det lite attraktivt å arbeide innenfor dette fagfeltet i kommunesektoren.

Når det gjelder styrket opplæring, blir det særlig pekt på behov for oppfriskningskurs og bedre tilgang på relevante temakurs, inkludert større satsing på regionale brukerfora og temadager. Bruk av fagpersoner med lang føringserfaring i opplæringen framheves som viktig.

Når det gjelder tiltak som går mer direkte på Kartverkets prioriteringer, nevnes konkret at Kartverket bør overta ansvar for føring av kompliserte saker, evt. at det lages et avlastningssystem der kommunene kan bestille føringsoppdrag på spesielle saksfelt. Fra flere blir det sagt Jordskifteverket bør føre egne saker, mens andre peker på behov for å iverksette tiltak for å få bedre kvalitet på saksunderlag fra Jordskifteretten. Noen nevner også at lengre frist på føring av bygg ville virke avlastende og gi større fleksibilitet i arbeidet. Endelig kan det nevnes at flere peker på at det er krevende å forholde seg til stadige endringer i lovverk, føringsinstruks og programvare, og at det går for mye tid til å holde seg ajour med alle endringer.

Flere informanter er opptatt av at kommunen ikke burde satt ut oppdrag til private og det blir pekt på at samordning mellom mange aktører virker kompliserende på kommunens arbeid. Det gjelder f.eks. samordning av IKT-systemer og informasjonsflyt i tilfeller hvor kommunen, regionalt samarbeidsorgan, Kartverket, ekstern klient og andre myndigheter og programleverandører er involvert.

## 4 Status for matrikkelarbeidet i kommunene

I undersøkelsen er status for matrikkelarbeidet i kommunene kartlagt gjennom spørsmål om det forekommer etterslep i føringsarbeidet forhold til tidsfrister i gjeldende matrikkellov med forskrifter. Lovverket inneholder krav om umiddelbar føring og det er satt bestemte tidsfrister for føring av bestemte typer saker som f.eks. 5-dagerfristen for føring av bygg.

I undersøkelsen er alle informanter spurtt om det forekommer etterslep på 15 konkrete områder og det er i tillegg spurtt om det forekommer andre former for etterslep (åpen svarkategori). Hva som menes med etterslep er ikke nærmere definert utover de krav som følger av gjeldende lov og forskrift, som antas å være godt kjent blant matrikkelkontaktene. Med etterslep er det i første rekke tenkt på systematisk eller opparbeidet etterslep og ikke at det til visse tider kan forekomme slengere eller mer tilfeldig etterslep i føringsarbeidet. Svarene som er avgitt tyder på at informantene har lagt en slik forståelse til grunn. Det er videre spurtt om årsaker til etterslep og hvilke tiltak Kartverket kan iverksette for å forebygge eller forhindre etterslep i føringsarbeidet.

### 4.1 Forekomst av etterslep i føringsarbeidet

I undersøkelsen rapporterer 90 prosent av kommunene at de er på etterskudd i føringsarbeidet på ett eller flere områder. Etterslep ser ut til å være hovedregelen på særlig ett område og forekommer ofte på fem-seks andre områder, jf. hovedtallene for hele landet i figuren nedenfor.

For føring av bygg iht. 5-dagersfristen svarer 62 prosent av informantene at det forekommer etterslep. Det betyr at et klart flertall av kommunene ikke klarer å overholde denne fristen. Fra nærmere halvparten av kommunene rapporteres om etterslep i arbeidet med å korrigere feil og mangler i matrikkelen gjennom feilretting, sletting eller komplettering av registrerte opplysninger. Etterslep er også høyst vanlig når det gjelder formell underretning av berørte brukere, føring av adresser og føring av saker vedrørende veg- og jernbanegrunn og jordskiftesaker, hvor rundt en tredjedel av kommunene rapporterer om etterslep. Etterslepet er også betydelig for føring av grunneiendom og umatrikulert grunneiendom eller festegrunn, hvor rundt 20 prosent av kommunene oppgir at de har etterslep.

Undersøkelsen gir grunnlag for å beregne hvor mange kommuner som rapporterer om etterslep i føring av en eller flere matrikkelenheter dvs. grunneiendom, anleggseiendom, eierseksjoner, jordsameie eller festegrunn. En andel på 28 prosent av kommunene rapporterer om etterslep på ett eller flere av disse områdene.

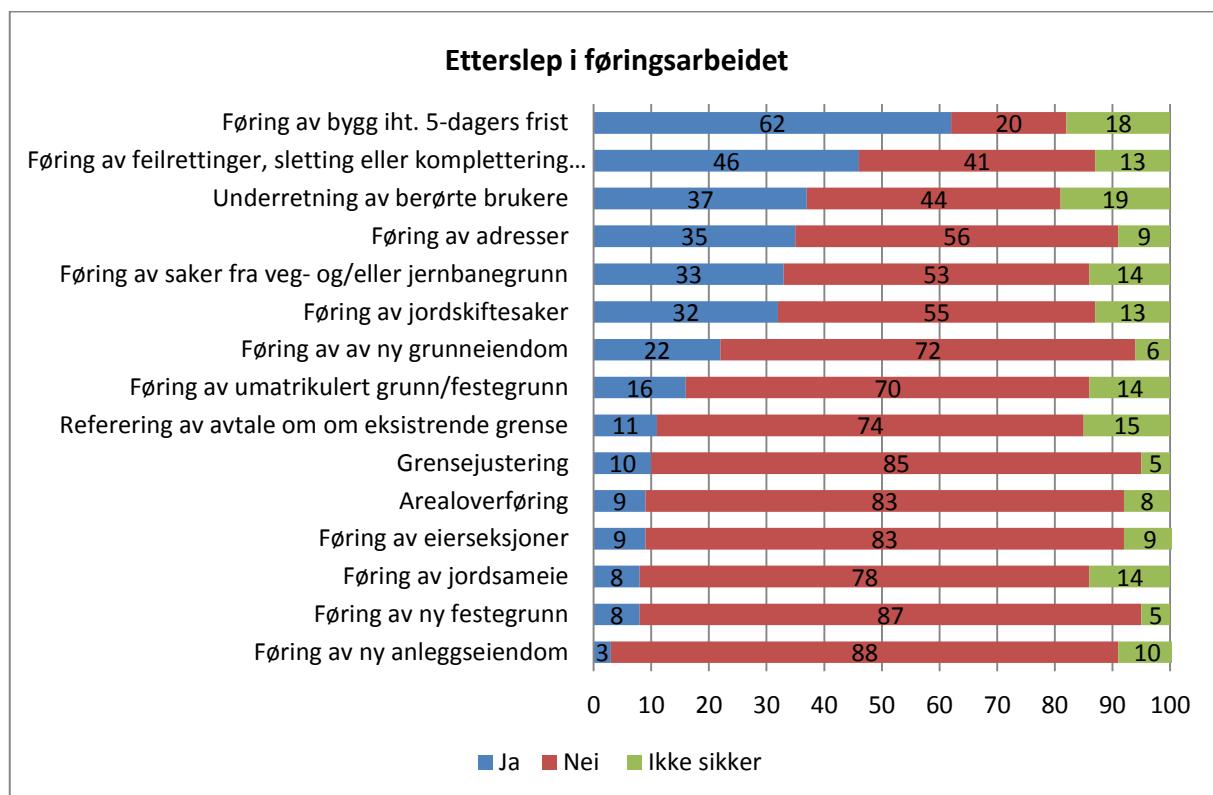
En andel på 21 prosent avgir svar på spørsmålet om det forekommer andre former for etterslep i føringsarbeidet. I åpen svarkategori blir det stort sett pekt på samme type etterslep som ble målt i de faste svarkategoriene og samtidig pekt på årsaker til at det forekommer etterslep. Informantene beskriver bl.a. etterslep i føring av bygg, adresser, midlertidige forretninger og fullføring av saker etter delingsloven. Ganske mange presiserer at mye av etterslepet knytter seg til opprettning av feil og mangler, både i forhold til feillister fra Statens kartverk, kjente feil og mangler fra tidligere føring og feil som oppdages i det løpende arbeidet. Det blir framhevet at feilretting kan være et tidkrevende arbeid som kan være vanskelig å prioritere i forhold til løpende saker.

Den regionvisse oversikten tyder på at dette hovedbildet er gjennomgående i de fleste regioner, jf. tabellen nedenfor. Andelen som melder om etterslep i føring av bygg varierer fra 37 prosent i Sør-Trøndelag (Trondheim) til 73 prosent i Agderfylkene (Kristiansand). Etterslep i arbeidet med å korrigere feil og mangler varierer fra 16 prosent i Telemark (Skien) til 65 prosent i Nord-Trøndelag (Steinkjer). Tilsvarende ser vi at etterslep er utbredt også på andre områder, men med betydelige variasjoner. I Nord-Trøndelag (Steinkjer) rapporterer ganske

mange kommuner om etterslep knyttet til referering av avtale om eksisterende grense, grensejustering og arealoverføring.

Etter kommunestørrelse finner vi klare utslag i retning av større etterslep i små enn i store kommuner. Det gjelder for de fleste områdene det er spurt om. For noen saksområder observeres jevnt fallende etterslep med økende kommunestørrelse, f.eks. når det gjelder opprettning av feil og mangler. Det mest vanlige er at etterslepet er høyere for kommuner med inntil 10.000 innbyggere (adresser, jordskiftesaker, veg-/jernbanegrunn, underretting) eller opp mot 50.000 innbyggere (føring av bygg), mens de største kommunene gjennomgående rapporterer om mindre etterslep. Bakgrunnstallene tyder på at etterslepet er betydelig høyere blant kommuner som rapporterer om mangel på kompetanse og kapasitet enn blant andre kommuner. Utslagene etter kommunestørrelse framgår av tabellen nedenfor og er ytterligere illustrert med en figur som viser resultatene på de åtte områdene med stort etterslep for de aller minste og de aller største kommunene.

Det er også undersøkt om etterslepet henger sammen med hvilken teknisk løsning kommunene bruker i føringssarbeidet. I bakgrunnstallene observeres forskjeller, men det ser ikke ut til at disse er systematiske. Utslagene går i ulike retninger og på viktige områder registreres ingen utslag avhengig av hvilken teknisk løsning kommunene brukere jf. for øvrig eget spørsmål om årsaker nedenfor.



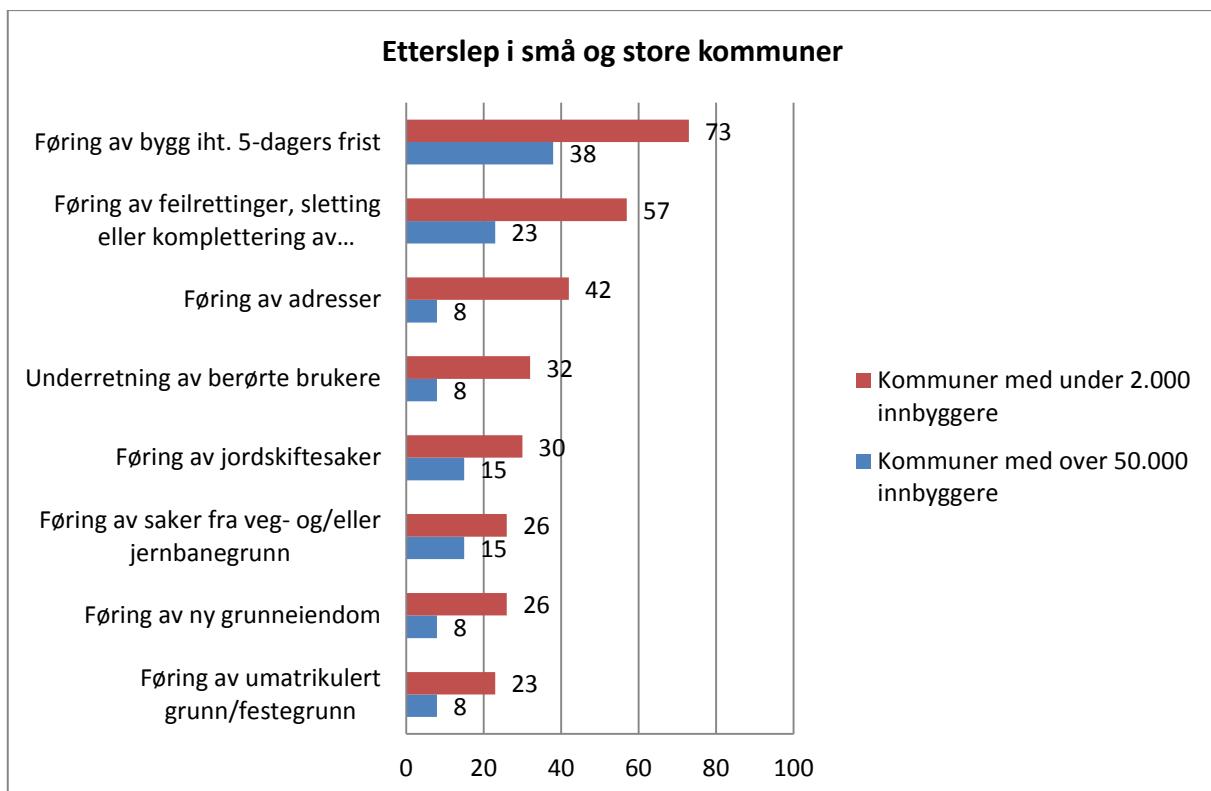
*Figur 4.1 Forekomst av etterslep i føringssarbeidet i forhold til tidsfrister i gjeldende matrikkellov med forskrifter. Hele landet. Prosent. n=352*

Føringssetterslep	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Bygg iht. 5-dagers frist	62	71	59	73	64	62	68	68	65	53	37	50
Feilretting	46	57	43	50	46	40	16	44	65	58	53	50
Underretning brukere	30	51	49	27	39	38	44	24	24	32	37	31
Adresser	36	43	46	35	32	36	24	32	35	37	11	31
Veg-/jernbanegrunn	32	46	41	42	46	25	28	24	29	37	26	13
Jordskiftesaker	34	43	32	42	32	33	16	24	6	42	42	19
Ny grunneiendom	24	23	14	23	18	20	20	24	24	32	16	31
Umatr. grunn/festegrunn	18	11	22	15	29	18	16	12	6	11	16	6
Ref. avtale eksist. grense	6	14	8	23	14	5	12	4	35	16	5	6
Grensejustering	12	14	14	12	7	9	8	4	29	11	0	0
Arealoverføring	8	20	14	12	7	4	8	8	18	5	0	0
Eierseksjoner	12	6	14	19	4	11	4	4	6	5	0	6
Jordsameie	12	3	11	4	14	5	4	8	0	21	5	0
Ny festegrunn	6	14	11	4	4	11	8	4	12	5	5	13
Ny anleggseiendom	6	0	3	4	4	2	4	0	0	5	0	0

Tabell 4.1 Andel av kommunene som bekrefter etterslep i føringsarbeidet. Kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=352

Føringssetterslep	Under 2.000	2.000-4.999	5.000-9.999	10.000-49.999	50.000 og over	Hele landet
Bygg iht. 5-dagers frist	73	55	65	63	38	62
Feilretting	57	48	51	34	23	46
Underretning brukere	32	37	55	28	8	37
Adresser	42	36	39	28	8	35
Veg-/jernbanegrunn	26	39	40	29	15	33
Jordskiftesaker	30	36	41	22	15	32
Ny grunneiendom	26	25	24	13	8	22
Umatr. grunn/festegrunn	23	14	20	11	8	16
Ref. avtale eksist. grense	15	9	19	5	0	11
Grensejustering	8	12	16	5	8	10
Arealoverføring	14	7	12	4	8	9
Eierseksjoner	5	9	13	6	8	9
Jordsameie	9	13	8	0	0	8
Ny festegrunn	8	8	16	1	8	8
Ny anleggseiendom	3	2	5	1	0	3

Tabell 4.2 Andel av kommunene som bekrefter etterslep i føringsarbeidet. Kommuner fordelt etter kommunestørrelse. Prosent. n=352



*Figur 4.2 Bekreftet etterslep i følingsarbeidet på åtte områder små og store kommuner. Prosent. n=74/13.*

## 4.2 Årsaker til etterslep

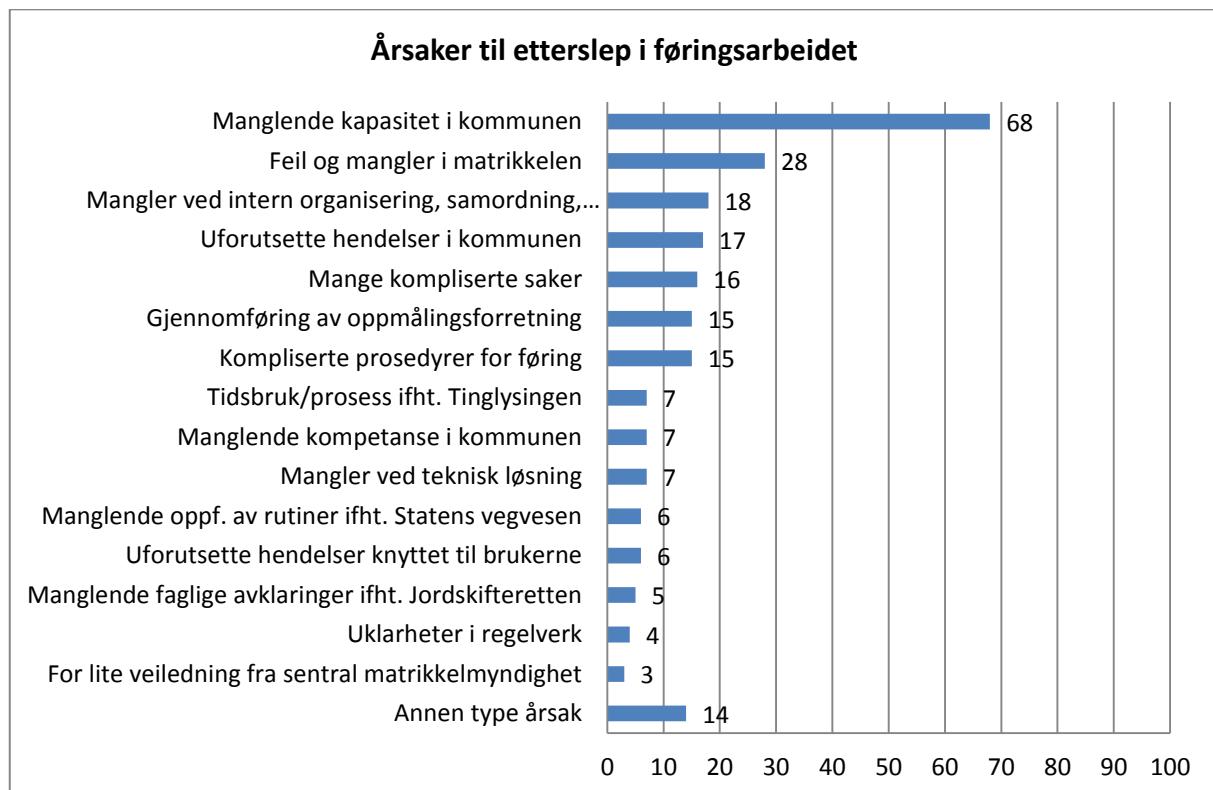
Som den klart viktigste årsaken til etterslep i følingsarbeidet pekes det på mangel på kapasitet i kommunen. Hele 68 prosent av kommunene, regnet som andel av de som har etterslep, svarer at kapasitetsmangel er en viktig forklaring. Som den nest viktigste forklaring pekes det på feil og mangler i matrikkelen, som nevnes av 28 prosent av kommunene. Dernest følger en rekke andre årsaker som uforutsette hendelser i kommunen, kompliserte saker, manglende gjennomføring av oppmålingsforretning og kompliserte prosedyrer for føring. Under 10 prosent av kommunene peker på andre årsaker som prosess eller mangler ved rutiner ifht. Tinglysing, Jordskifteretten eller Statens vegvesen. Heller ikke mangler ved teknisk løsning, regelverk eller for lite veiledning fra sentral matrikkelmanndighet fremstår som viktige forklaringer på etterslepet.

En andel på 14 prosent pekte på andre årsaker i åpen svarkategori. Her framheves manglende prioritering av føring av bygg som en viktig årsak, delvis at 5-dagersfristen for føring oppleves som lite realistisk. Stor arbeidsmengde på bygesak, vakante stillinger, feil i opplysninger fra bygesaksavdeling og manglende intern flyt i følingsarbeidet er noen av årsakene til etterslep innenfor bygningsdelen. Noen peker også på eksterne forhold, som at kommunen ikke får tilbakemeldinger om at bygg er tatt i bruk. Videre er det mange som framhever opprydding i gamle saker som en viktig årsak til etterslep.

Årsaksmønsteret er stort sett det samme i alle regioner, men med noen viktige unntak, som f.eks. at omfanget på feil og mangler i matrikkelen framheves som en vel så viktig årsak som manglende kapasitet i kommunene i én av regionene (Sør-Trøndelag/Trondheim), jf. tabellen på neste side.

I tallene etter kommunestørrelse er det ingen systematiske og store utslag i vurderingen av årsaksmønsteret. Det gjelder med unntak for de aller største kommunene med over 50.000

innbyggere, der ingen har pekt på feil og mangler i matrikkelen som en hovedårsak. I de aller største kommunene framheves manglende kapasitet (50 prosent) og mange kompliserte saker (30 prosent) som de viktigste årsaker til etterslep.



*Figur 4.3 Vurdering av årsaker til etterslep i føringsarbeidet blant kommuner som rapporterer om etterslep på ett eller flere områder. Hele landet. Inntil tre kryss mulig. Prosent. n=315.*

Årsak	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Manglende kapasitet i kommunen	63	66	65	71	67	63	79	71	87	89	43	62
Feil og mangler i matrikkelen	20	29	35	21	48	27	5	14	27	33	50	38
Mangler ved intern organisering, samordning, rutiner	28	29	9	17	15	14	21	24	27	22	0	0
Uforutsette hendelser i kommunen	17	14	15	25	15	12	16	10	13	17	21	38
Mange kompliserte saker	7	14	15	21	22	22	5	14	13	22	14	31
Kompliserte prosedyrer for føring	13	20	9	8	15	14	21	5	27	11	29	31
Gjennomføring av oppmålingsforretning	20	14	12	13	19	10	11	19	7	22	14	15
Mangler ved teknisk løsning	9	11	3	13	4	4	5	14	0	6	0	15
Manglende kompetanse i kommunen	13	9	3	4	7	8	5	5	13	0	0	15
Tidsbruk/prosess ifht. Tinglysing	0	11	15	4	7	6	11	0	13	6	7	0
Uforutsette hendelser knyttet til brukerne	11	3	15	8	4	6	11	0	7	0	0	0
Manglende oppf. av rutiner ifht. Statens vegvesen	4	9	9	8	0	8	16	0	0	6	14	0
Manglende faglige avklaringer ifht. Jordskifteveretten	7	9	3	13	0	6	0	5	0	0	14	0
Uklarheter i regelverk	4	3	3	0	11	4	5	5	0	6	7	8
For lite veiledning fra sentral matrikkelmyndighet	4	3	0	0	0	6	5	10	0	11	0	0
Annen type årsak	7	14	18	17	7	18	11	29	0	0	29	15

Tabell 4.3 Vurdering av årsaker til etterslep i føringssarbeidet. Kommuner fordelt etter regionkontor. Inntil tre kryss mulig. Inntil tre kryss mulig. Prosent. n=315

### 4.3 Tiltak mot etterslep

På spørsmålet om hva Kartverket kan gjøre for å motvirke etterslep, peker informantene på flere typer tiltak, jf. figuren nedenfor. Bedre brukerstøtte/veiledning og mer automatisk oppfølging ved etterslep nevnes hyppigst, dernest forenkling av skjemaer, innføring av mer elektronisk saksbehandling og bedre opplæring. Relativt mange mener at Kartverket kan forbedre den tekniske løsningen, bidra med avlastning og endre gjeldende føringinstruks. Relativt få peker på innføring av systematisk tilsyn som et viktig tiltak.

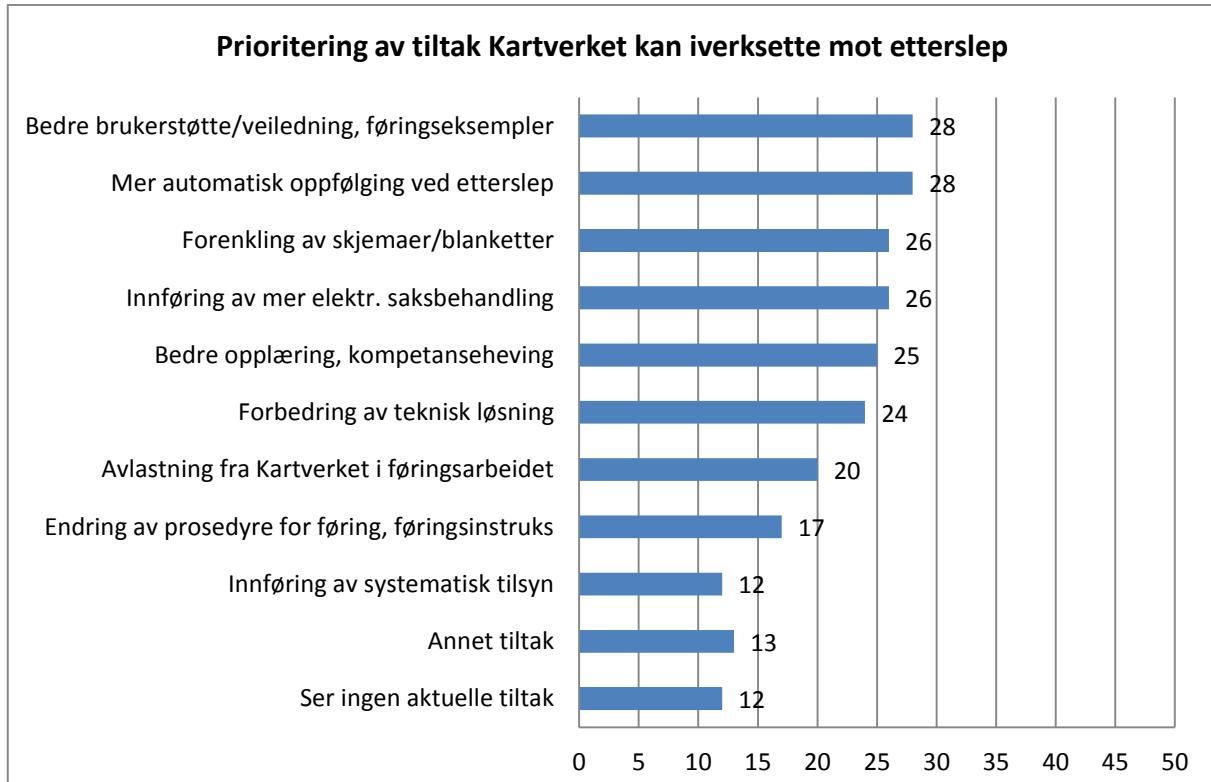
I kategorien «Annet tiltak» ble det avgitt svar fra 13 prosent av kommunene (åpen svarkategori). Her fremkommer en rekke konkrete forslag, hvorav de hyppigst nevnte gjelder:

- At Jordskifteverket og Statens vegvesen bør føre sine egne saker, evt. at føringen av disse sakene overtas av Kartverket. Noen mener det er behov for strengere regler til frister og innlevering av data fra Statens vegvesen i prosjekter på offentlig vei.
- At kommunene får hjelp fra Kartverket til føring av gamle saker og rettelser, inkludert jordskiftesaker som ikke var lagt inn i DEK før overgang til matrikkel, samt kompliserte saker eller spesielt store registreringer

- At lovbestemte tidsfrister endres, først og fremst lengre frist for føring av bygg. Noen nevner også behov for forlenget frist for føring av delingslovsaker. Enkelte mener det bør være mulig å prioritere måling og utearbeid om sommeren og registering om vinteren, slik det var tidligere.
- At andre sider ved regelverket bør endres, f.eks. mindre krav til underretting av partene ved enhver endring i matrikkelen
- At rutiner kan effektiviseres, f.eks. automatisk generering av meldinger om underretning til brukerne, scanning av alle skylddelinger, gjøre det enklere å føre lange vegparseller etc.
- Bedre opplæring på Kartverkets kurs, særlig i bygningsdelen hvor opplæringen av noen oppfattes som overflatisk og lite konkret i forhold til den praktiske virkelighet
- Behov for klargjøring av kommunenes lovpålagte ansvar for å holde matrikkel og kart ajour, inkludert konsekvenser ved avvik. Behov for bedre informasjon til kommunens ledelse framheves, inkludert politikerne, slik at fagfeltet prioriteres høyere. Noen tar til orde for mer dialog med ledelsen for byggsak for å bidra til større forståelse for føring av bygg.
- Innføring av interkommunalt samarbeid, inkludert krav til minimumsbemannning tilsvarende brann- og ekslosjonsvernloven

Regionallene viser stort sett samme hovedmønster som hovedtallene. Fra alle regioner tilsier tilbakemeldingene at det er behov for iverksetting av tiltak på flere områder fra Kartverkets side.

Tallene etter kommunestørrelse gir lite støtte til differensierte strategier, med unntak for at avlastning fra Kartverket og satsing på opplæring og kompetanseheving framheves som viktige tiltak av små enn av store kommuner.



*Figur 4.4 Prioritering av tiltak Kartverket kan iverksette mot etterslep i føringsarbeidet. Hele landet. Inntil tre kryss mulig. Prosent. n=352.*

Tiltak	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Bedre brukerstøtte/veiledning	26	34	27	23	39	25	33	16	12	32	37	25
Mer aut. oppfølging ved etterslep	34	20	14	15	14	38	33	44	29	37	16	31
Forenkling av skjemaeer/blanketter	22	29	14	42	21	36	33	32	18	26	16	13
Innføring av mer elektr. saksbehandling	22	37	16	35	36	40	33	20	12	0	5	25
Bedre opplæring, kompetanseheving	26	31	24	19	25	16	17	16	18	58	11	50
Forbedring av teknisk løsning	28	37	11	15	32	25	25	28	24	16	11	25
Avlastning fra Kartverket i føringsarbeidet	26	11	24	19	7	15	25	12	47	16	21	38
Endring av prosedyre for føring, føringsinstruks	12	17	19	19	21	7	29	16	24	26	11	19
Innføring av systematisk tilsyn	6	14	16	12	14	9	8	12	24	21	11	6
Annet tiltak	6	9	19	23	11	15	21	4	24	21	11	6
Ser ingen aktuelle tiltak	16	9	16	8	11	13	4	16	0	5	32	0

Tabell 4.4 Prioritering av tiltak Kartverket kan iverksette mot etterslep i føringsarbeidet. Kommuner fordelt etter regionkontor. Inntil tre kryss mulig. Prosent. n=352.

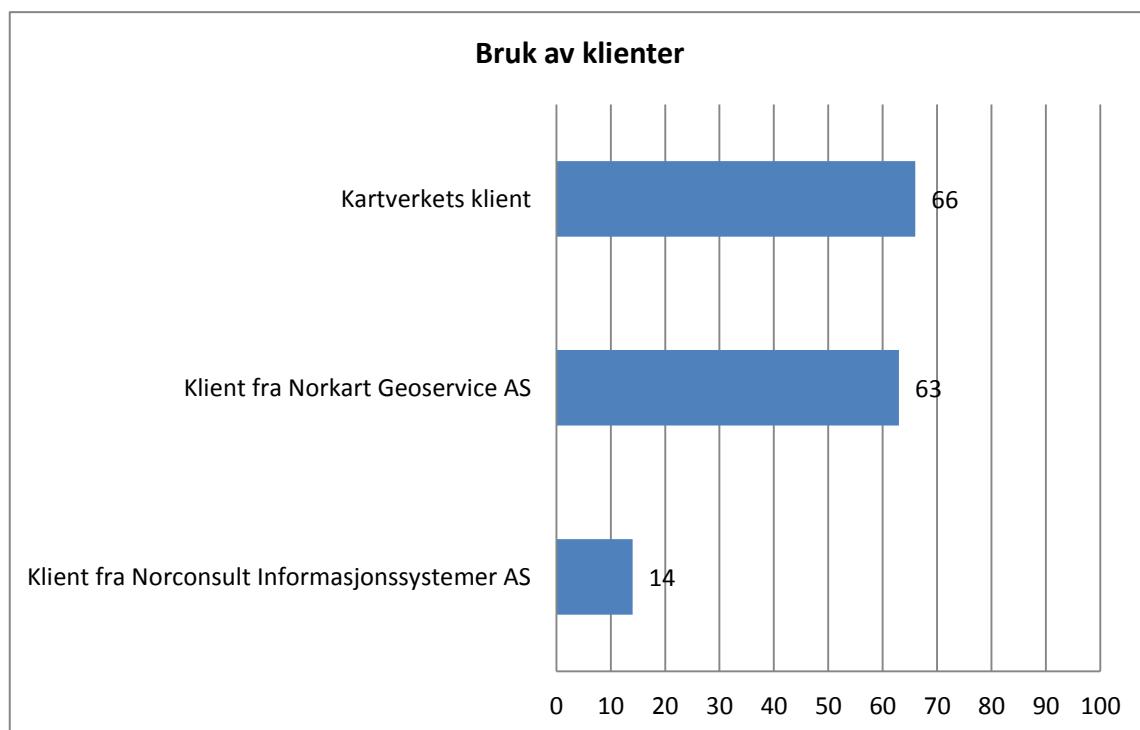
## 5 Erfaringer med teknisk løsning

Kommunene kan velge mellom tre tekniske løsninger, eller klienter, for føring av matrikkelinformasjon. Statens kartverk har sin løsning og det finnes to private leverandører, hhv. Norkart Geoservice AS og Norconsult Informasjonssystemer AS. I undersøkelsen er kommunenes bruk av klienter kartlagt og det er spurt om tilfredshet med den hovedklienten som kommunen bruker. Videre er det spurt om hvilke tiltak Kartverket bør prioritere i sitt videre arbeid med å forbedre den tekniske løsningen.

### 5.1 Bruk av klienter

Det er slik at kommunene kan bruke flere klienter i føringssarbeidet. I undersøkelsen er det kartlagt hvor mange kommuner som totalt sett bruker de forskjellige klientene. På spørsmål om hvilke klienter kommunen bruker, svarer 66 prosent Kartverkets klient, 63 prosent at de bruker klienten fra Norkart, mens 14 prosent bruker klienten fra Norconsult. Tallene summerer seg ikke til 100 fordi mange kommuner bruker klienter fra flere leverandører i føringssarbeidet, jf. nærmere omtale nedenfor.

Av regiontallene framgår at Kartverkets klient brukes av majoriteten av kommunene i alle regioner med unntak for Hedmark og Oppland (Hamar) og Agderfylkene (Kristiansand). Norkart har betydelige markedsandeler over hele landet, mens klienten fra Norconsult brukes av mange kommuner i særlig én av regionene (Hedmark og Oppland).



Figur 5.1 Bruk av tekniske løsninger for føring av matrikkelinformasjon. Hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=351.

Region	Kartverkets klient	Klient fra Norkart Geoservice AS	Klient fra Norconsult Informasjons-systemer AS
Vadsø	88	19	0
Tromsø	84	63	5
Stavanger	80	80	8
Bodø	77	54	6
Steinkjer	76	47	6
Skien	71	63	25
Bergen	70	78	4
Oslo	69	76	11
Molde	64	57	14
Trondheim	63	53	16
Hamar	38	38	57
Kristiansand	35	92	0
Hele landet	66	63	14

*Tabell 5.1 Bruk av tekniske løsninger for føring av matrikkelinformasjon.  
Kommuner fordelt etter regionkontor. Flere svar mulig. Prosent. n=351.*

I undersøkelsen oppga 151 av 352 kommuner dvs. 43 prosent at de brukte flere klienter i føringsarbeidet. Med unntak for én kommune som har oppgitt at den bruker alle tre klientene, har alle øvrige oppgitt at kommunen bruker to klienter dvs. Kartverkets klient i kombinasjon med én av de private klientene.

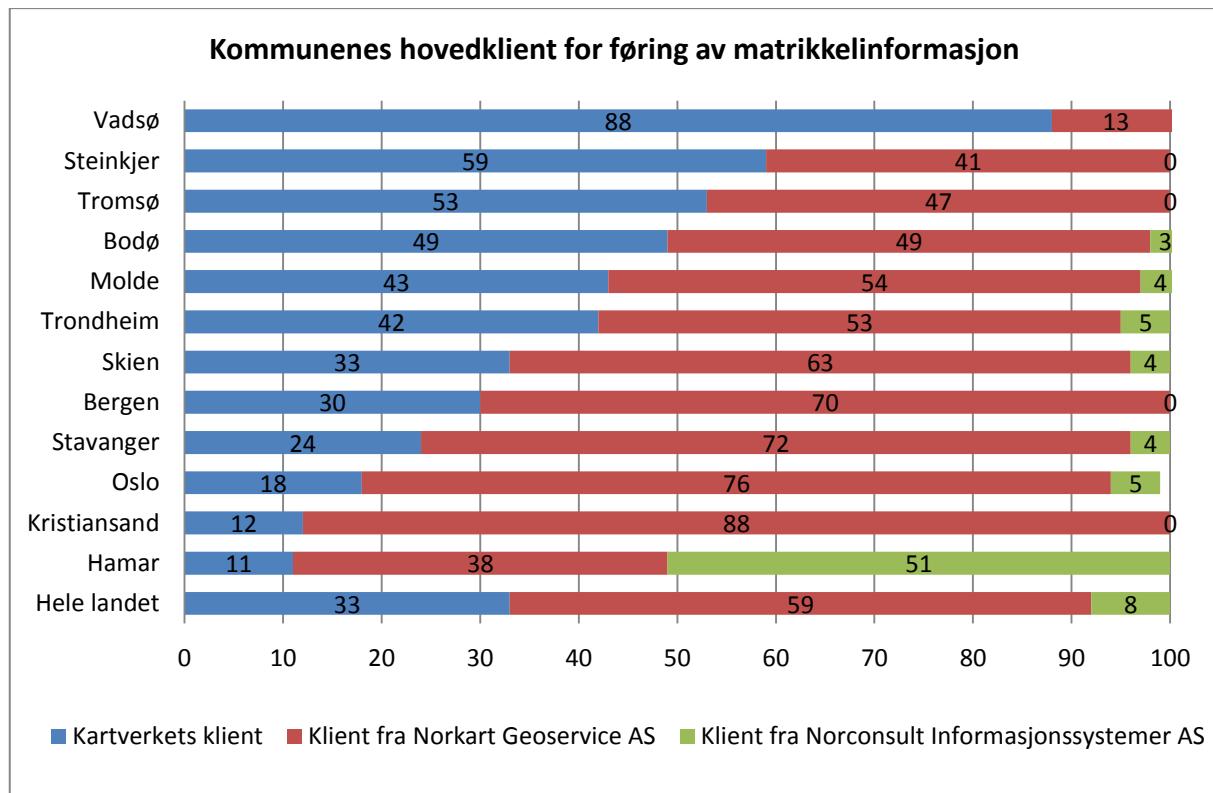
I undersøkelsen ble alle som bruker flere klienter stilt to oppfølgingsspørsmål, dels hva Kartverkets klient brukes til og dels hvilken klient som brukes som hovedklient. Med hovedklient menes den klienten som brukes mest i føringsarbeidet.

På det første spørsmålet ble det bedt om konkretisering av type saker eller i hvilke sammenhenger Kartverkets klient blir brukt når den kombineres med en privat klient. Noen svarer at det gjelder de fleste eller alle typer saker, andre at det gjelder spesielle føringstilfeller hvor privat klient mangler funksjoner eller brukstilfeller, f.eks. ved seksjonering og adressering. Flere nevner at det kan ta tid før den private løsningen blir oppdatert med nødvendige funksjoner i tilfeller hvor Kartverket foretar endringer. Mange nevner også at Kartverkets klient brukes ved avbrudd eller når det oppstår tekniske problemer, samt typisk ved feilretting eller annen form for kvalitetssikring av innlagt informasjon. Oppslag i grunnboka og uttak av rapporter går igjen som viktige årsaker til å bruke Kartverkets klient.

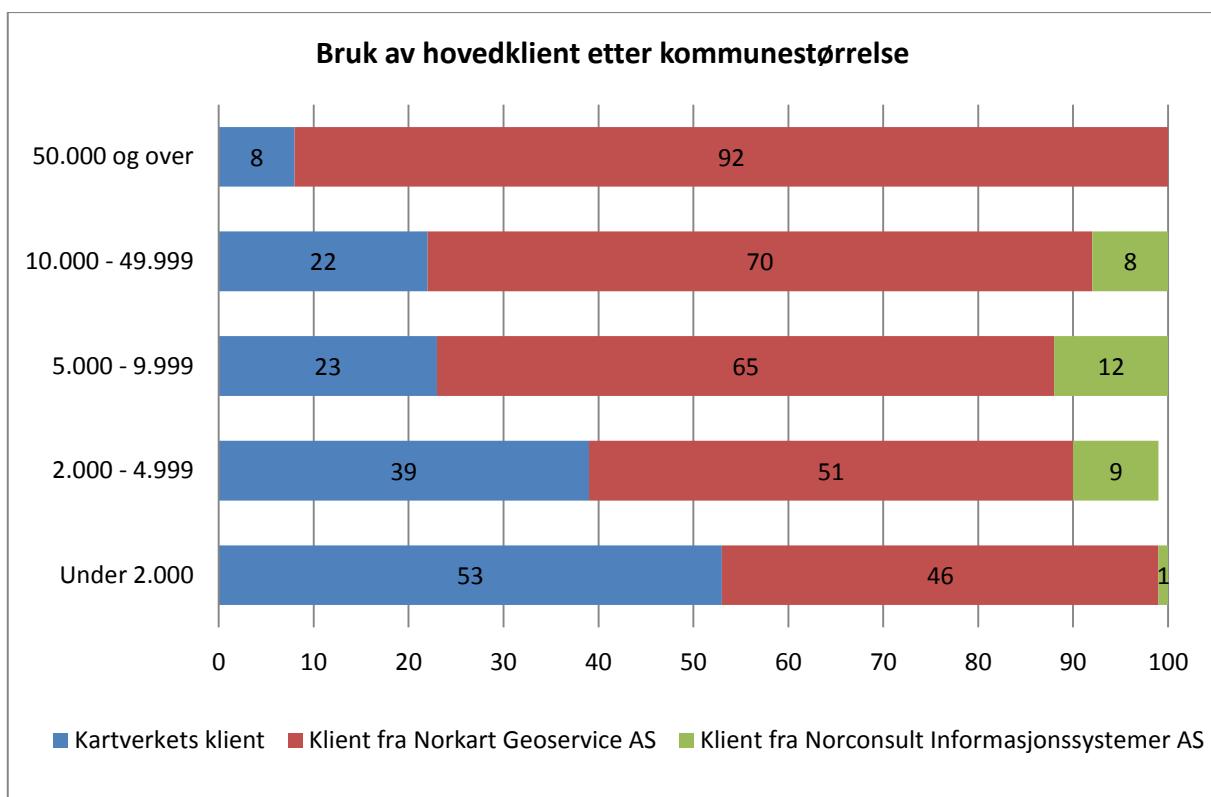
På det andre spørsmålet om hovedklient, tilsier resultatene at Norkart dominerer sterkt. Hele 69 prosent av kommunene som bruker flere klienter har Norkart som hovedklient, 23 prosent har Kartverkets klient som hovedklient, mens 8 prosent har Norconsults klient som hovedklient.

Ut fra undersøkelsen kan vi beskrive fordelingen på hovedklient for hele landet. Norkart brukes som hovedklient av 59 prosent av landets kommuner, Kartverkets klient av 33 prosent, mens 8 prosent bruker Norconsults løsning som hovedklient. Fordelingen på hovedklient i ulike deler av landet er vist i figuren nedenfor. Som det framgår er Kartverkets klient dominerende som hovedklient i kun to-tre regioner, mens Norkart dominerer som hovedklient i 8 av 12 regioner. Norconsults klient brukes som hovedklient av halvparten av kommunene i Hedmark og Oppland (Hamar) og er for øvrig svakt representert i andre regioner.

Av tallene etter kommunestørrelse framgår at Kartverkets klient dominerer som hovedklient blant små kommuner, mens bildet er motsatt for bruk av Norkarts klient, jf. figur nedenfor. Ingen av de minste kommunene under 2.000 innbyggere bruker Norconsults klient som hovedklient.



*Figur 5.2 Kommunenes hovedklient for føring av matrikkelinformasjon. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=351.*



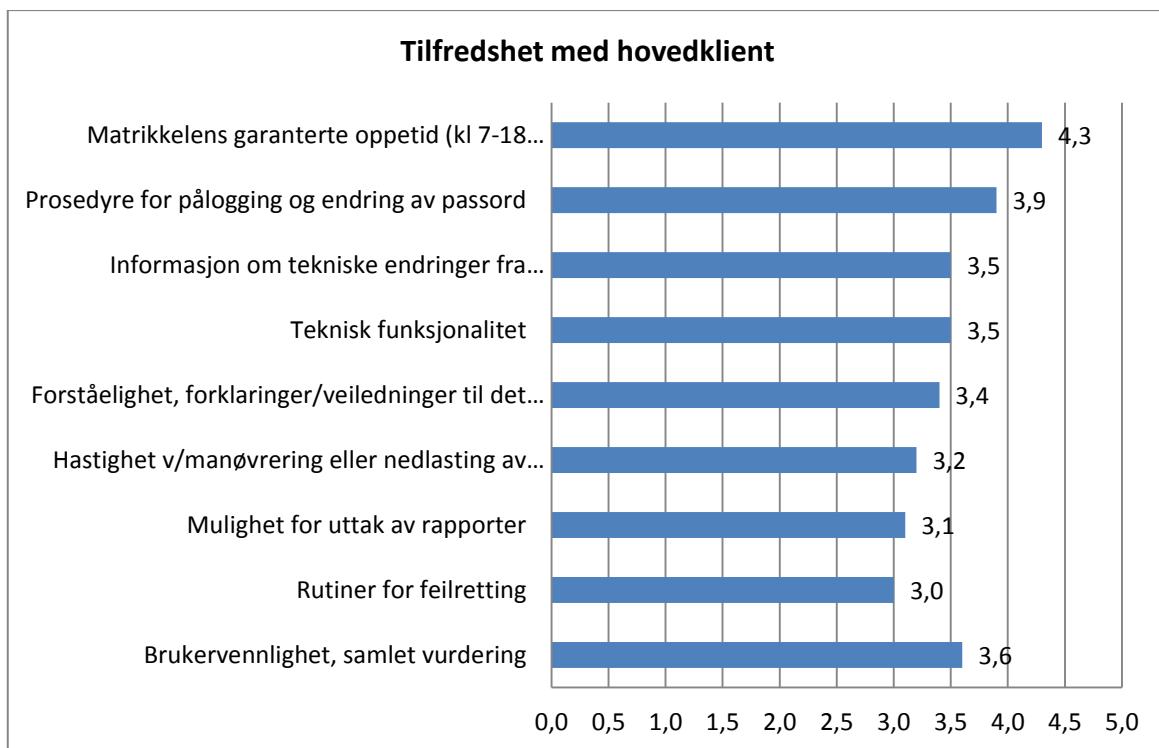
*Figur 5.3 Kommunenes hovedklient for føring av matrikkelinformasjon. Kommuner fordelt etter kommunestørrelse. Prosent. n=351.*

## 5.2 Tilfredshet med hovedklient

Det er spurt om tilfredshet med teknisk løsning på åtte konkrete områder, med tillegg av en samlet vurdering av brukervennlighet. Spørsmålene gjelder den hovedklienten kommunen bruker og det er brukt en skala fra 1-5 der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds. Her gjengis gjennomsnittsverdier på spørsmålene.

Av hovedtallene for hele landet går det fram at kommunene gjennomgående er ganske fornøyd med den tekniske løsningen, jf. figuren nedenfor. Samlet vurdering av brukervennlighet ligger på 3,6 som betyr at en overvekt av kommunene har gitt karakteren 4 eller 5. Andelen som har gitt karakteren 1 eller 2 varierer fra 3 prosent (opptid) til maksimalt 28 prosent (rutiner for feilretting og mulighet for uttak av rapporter).

Som vi ser er kommunene mest fornøyd med matrikkelens garanterte opptid og prosedyrer for pålogging og endring av passord. Det fremkommer også relativt positive vurderinger av informasjon om tekniske endringer fra Kartverket, teknisk funksjonalitet og forståelighet. Kommunene er minst tilfreds med hastighet ved manøvrering og nedlastning av informasjon, mulighet for uttak av rapporter og rutiner for feilretting.



*Figur 5.4 Tilfredshet med hovedklient på ulike områder. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds. Hele landet. Prosent. n=347*

Et interessant spørsmål er om det er forskjeller i vurderingene av teknisk løsning avhengig av hvilken hovedklient kommunene bruker. Det er det, jf. tabellen nedenfor. Norkart scorer høyest på samlet brukervennlighet og kommer ut med bedre tall enn Kartverket på seks av åtte mulige områder. Forskjellene er betydelig på viktige områder som forståelighet/veiledning til det som skal fylles ut, teknisk funksjonalitet og rutiner for feilretting. Norkart scorer samtidig litt dårligere enn Kartverket når det gjelder mulighet for uttak av rapporter og informasjon om tekniske endringer. Norconsult har omtrent samme profil som Kartverket med noen variasjoner. Tallene fordelt på regioner er ganske like hovedfordelingen for hele landet og preges av hvor mange kommuner som bruker de ulike klientene, jf. tallene i tabellen nedenfor.

Måltema	Kartverkets klient	Klient fra Norkart Geoservice AS	Klient fra Norconsult Informasjons-systemer AS	Alle kienter
Matrikkelens garanterte oppetid (kl 7-18 hverdager)	4,4	4,3	3,9	4,3
Prosedyre for pålogging og endring av passord	3,9	4,0	3,5	3,9
Informasjon om tekniske endringer fra Kartverket	3,7	3,3	3,4	3,5
Mulighet for uttak av rapporter	3,3	2,9	3,4	3,1
Hastighet v/manøvrering eller nedlasting av informasjon	3,1	3,3	2,7	3,2
Forståelighet, forklaringer/veiledn. til det som skal fylles ut	3,1	3,6	3,0	3,4
Teknisk funksjonalitet	3,1	3,6	3,4	3,5
Rutiner for feilretting	2,8	3,2	2,7	3,0
Brukervennlighet, samlet vurdering	3,4	3,7	3,3	3,6

*Tabell 5.2 Tilfredshet med de ulike hovedklientene som kommunene bruker. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds. Hele landet. Prosent. n=347*

Måletema	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Matrikkelens garanterte oppetid	4,3	4,4	4,0	4,5	4,2	4,2	4,4	4,2	4,4	4,2	4,5	4,1
Prosedyre for pålogging og endring av passord	4,0	4,1	3,6	4,1	3,9	3,8	4,0	3,9	4,0	3,7	4,1	3,8
Informasjon om tekn. endringer fra Kartverket	3,6	3,4	3,4	3,0	3,4	3,4	3,2	3,6	3,8	3,4	3,8	3,8
Mulighet for uttak av rapporter	3,1	3,2	3,1	2,9	3,0	2,9	2,9	2,9	3,4	3,3	3,6	3,5
Hastighet v/manøvrering, nedlasting	3,3	3,2	2,9	3,3	3,2	3,1	3,2	3,5	3,5	3,1	3,4	2,9
Forståelighet, forklaringer, veiledninger	3,4	3,4	3,1	3,3	3,4	3,5	3,5	3,3	3,5	3,0	3,6	3,1
Teknisk funksjonalitet	3,4	3,3	3,5	3,5	3,4	3,5	3,5	3,4	3,5	3,2	3,9	3,3
Rutiner feilretting	3,2	2,9	2,6	3,1	2,9	3,1	3,0	2,9	3,4	2,7	3,4	2,9
Brukervennlighet, samlet vurdering	3,7	3,6	3,3	3,7	3,3	3,6	3,7	3,5	3,7	3,2	3,9	3,5

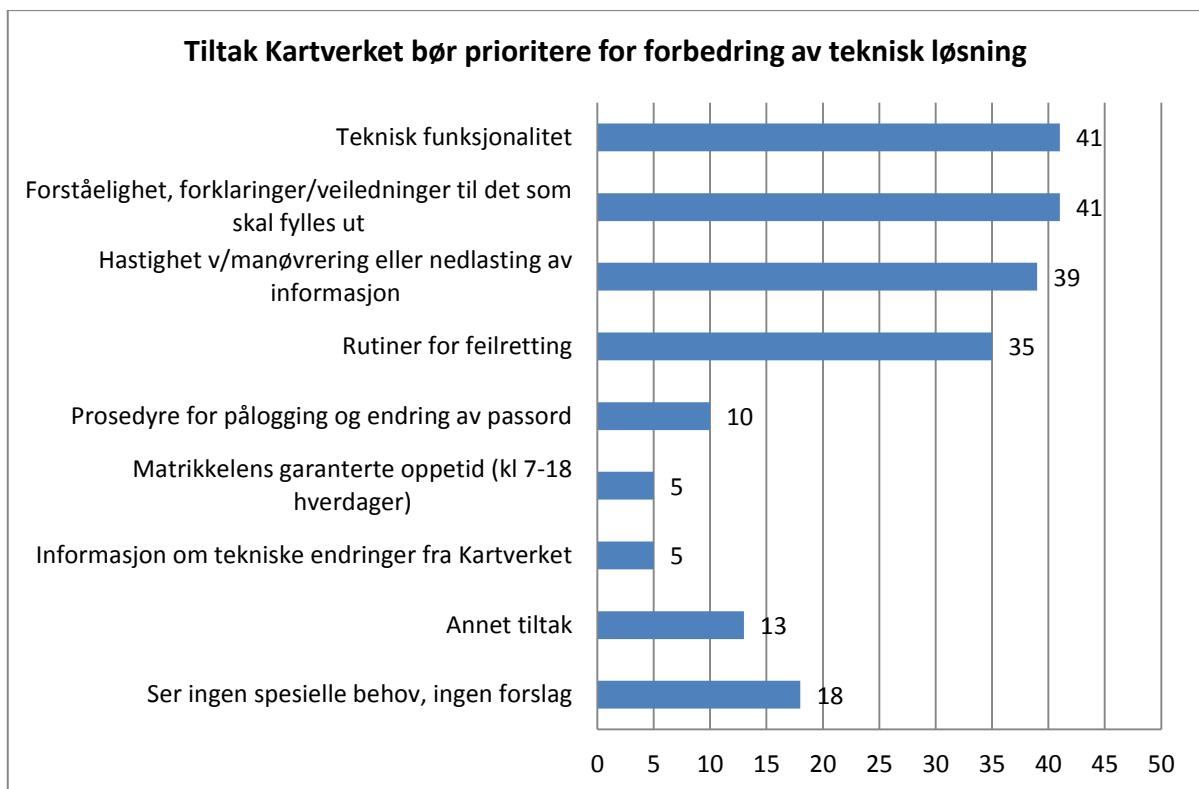
Tabell 5.3 *Tilfredshet med hovedklient. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds. Kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=347*

### 5.3 Tiltak fra Kartverket

Kommunene peker særlig på fire tiltak som Kartverket bør prioritere i sitt videre arbeid med å forbedre den tekniske løsningen, jf. hovedtallene i figuren nedenfor. Det gjelder tiltak for bedre teknisk funksjonalitet, bedre forklaringer og veiledninger til det som skal fylles ut (forståelighet), bedre hastighet ved manøvrering og nedlastning av informasjon og bedre rutiner for feilretting. Det framstår som mindre viktig å gjøre noe med prosedyrer for pålogging, matrikkelens oppetid og informasjonsrutiner i forbindelse med tekniske endringer. Det pekes stort sett på samme type tiltak i alle regionene, jf. tabellen nedenfor.

Under kategorien «Annet tiltak», er det avgitt svar fra 13 prosent av kommunene. Her framkommer flere typer forslag, hvorav bl.a.:

- Forbedring av konkrete funksjoner, som adgang til å rette uten å lage ny forretning, flytting av tomt uten å måtte slette tomt/grenser, mulighet for mellomlagring ved registreringer, mindre bruk av plusstegn for å få fram matrikkeldata, mulighet for å velge flere bruksnummer samtidig ved uthenting av informasjon fra grunnboka etc.
- Bedre system for feilmeldinger, så tidlig som mulig i registreringsprosessen, redusere sperrer som hindrer føring, mer forståelige meldinger når systemet ikke virker eller registreringen stopper opp
- Tilgang til mer informasjon, som forhistorikk om hjemmelsforhold, omsetning på eiendommer og bygg, tilgang til gammel grunnbok
- Bedre brukerrettledning om aktuelle tilfeller, herunder eksempeksamling på ulike sakstyper
- Automatisk oppdatering av kartgrunnlag, mulighet for å laste inn landmålingsdata, bedre kartredigering og bedre muligheter for uttak av kart
- Bedre muligheter for å bruke rapporteringsverktøyet, mer forståelige rapporter fra f.eks. sefrak, mulighet for å ta ut flere standardrapporter, bedre grunnboksinformasjon, raskere uttak av rapporter, mulighet for konvertering av rapporter til exelfiler, gnr/bnr bør framkomme ved uttak av matrikkelbrev og melding om tinglysing
- Oppetid også på lørdag og søndag kl. 08-22 er nødvendig for å rekke lovbestemte frister



*Figur 5.5 Tiltak Kartverket bør prioritere i sitt videre arbeid med å forbedre den tekniske løsningen. Hele landet. Inntil tre kryss mulig. Prosent. n=347*

Måletema	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Teknisk funksjonalitet	45	51	38	12	37	45	50	36	29	47	32	63
Forståelighet, forklaringer, veiledninger	37	43	24	50	56	47	21	44	12	63	47	44
Hastighet v/manøvrering, nedlasting	41	46	35	38	33	42	42	28	41	32	47	44
Rutiner feilretting	35	34	30	31	33	36	25	52	35	37	47	31
Prosedyre for pålogging og endring av passord	8	14	14	4	7	9	13	12	12	11	5	13
Matrikkelens garanterte oppetid	8	6	8	4	4	2	4	4	6	5	5	6
Informasjon om tekn. endringer fra Kartverket	2	11	0	0	4	15	8	0	6	5	0	6
Annet tiltak	16	11	16	12	15	13	21	4	18	5	11	6
Ingen behov, ingen forslag	18	6	30	23	11	17	21	24	24	16	11	13

*Tabell 5.4 Tiltak Kartverket bør prioritere i sitt videre arbeid med å forbedre den tekniske løsningen. Kommuner fordelt etter regionkontor. Inntil tre kryss mulig. Prosent. n=347*

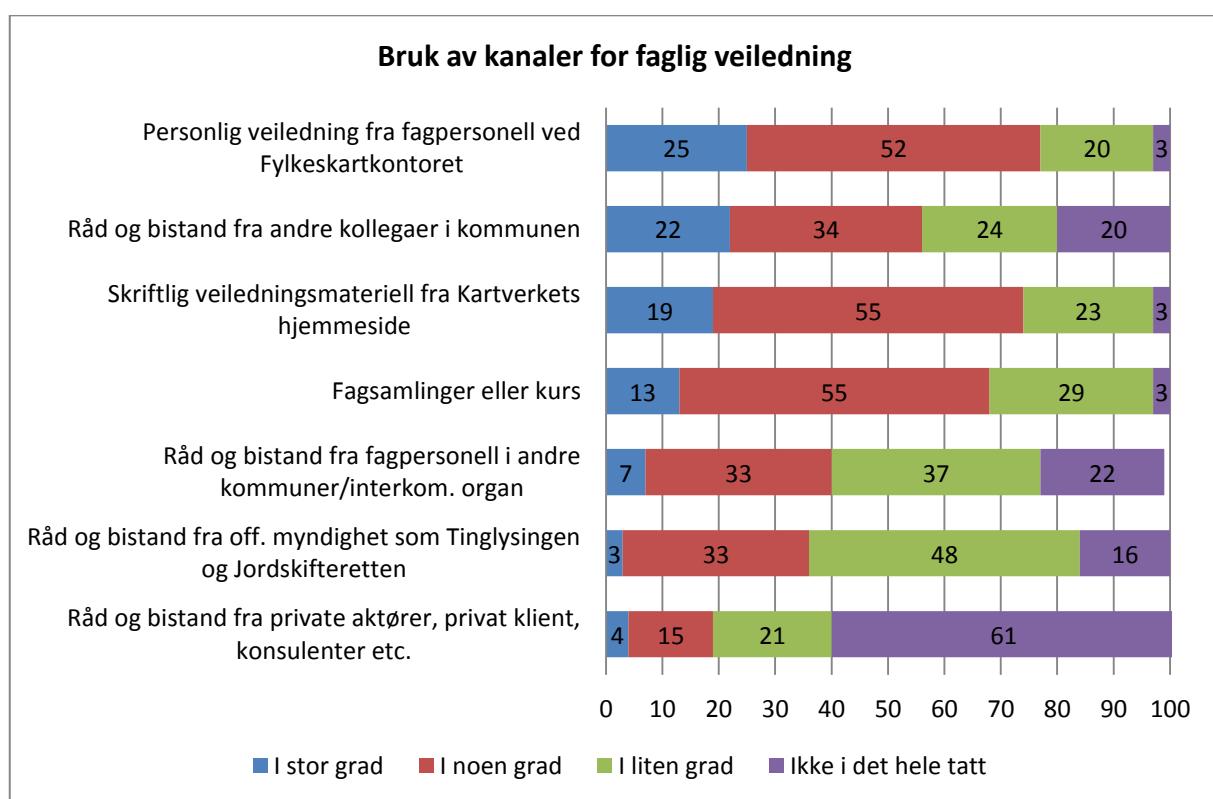
## 6 Vurdering av brukerstøtte og faglig veiledning

I undersøkelsen er det stilt en rekke spørsmål om brukerstøtte og faglig veiledning, både hvilke kanaler kommunene bruker, forekomst og effekter av oppfølgingsmøte med Fylkeskartkontoret og tilfredshet med brukerstøtte.

### 6.1 Kanaler for faglig veiledning

På spørsmål om hvilke kanaler matrikkelkontaktene bruker for å få faglige råd og veiledning, framstår Kartverket og kollegaer i kommunen som de viktigste bidragsyterne, jf figuren nedenfor. Tre fjerdedeler av kommunene rapporterer at de i stor eller i noen grad mottar personlig veiledning fra fagpersonell ved Fylkeskartkontoret. Omrent like mange bruker skriftlig veiledningsmateriell fra Kartverkets hjemmeside og for mange er også råd og bistand fra kolleger internt i kommunen viktig. Litt færre framhever fagsamlinger og kurs som en viktig kanal, men det er likevel et klart flertall som peker på arenaer for opplæring som viktig.

I lys av omfanget på bruk av private klienter, er det kanskje litt overraskende at det ikke er flere som vektlegger råd og bistand fra private aktører. Rundt 20 prosent av kommunene peker på private aktører som en viktig kanal. Det er også et mindretall som framhever råd og bistand fra andre kommuner, interkommunalt organ og andre offentlige myndigheter som viktige kanaler for råd og veiledning.



*Figur 6.1 Bruk av ulike kanaler for faglig veiledning i arbeidet med å føre matrikkelinformasjon. Alle kommuner. Prosent. n=347.*

Av regionallene framgår at personlig veiledning fra Fylkeskartkontoret og Kartverkets hjemmeside er blant de to viktigste kanalene i så godt som alle regionene. Bruk av andre kolleger i kommunen framheves som viktig i mange regioner, men ikke i alle, jf. f.eks. tallene for Nord-Trøndelag (Steinkjer), Nordland (Bodø) og Troms (Tromsø). Vektlegging av fagsamlinger og kurs er mer like over landet, mens de øvrige kanalene framstår som mindre

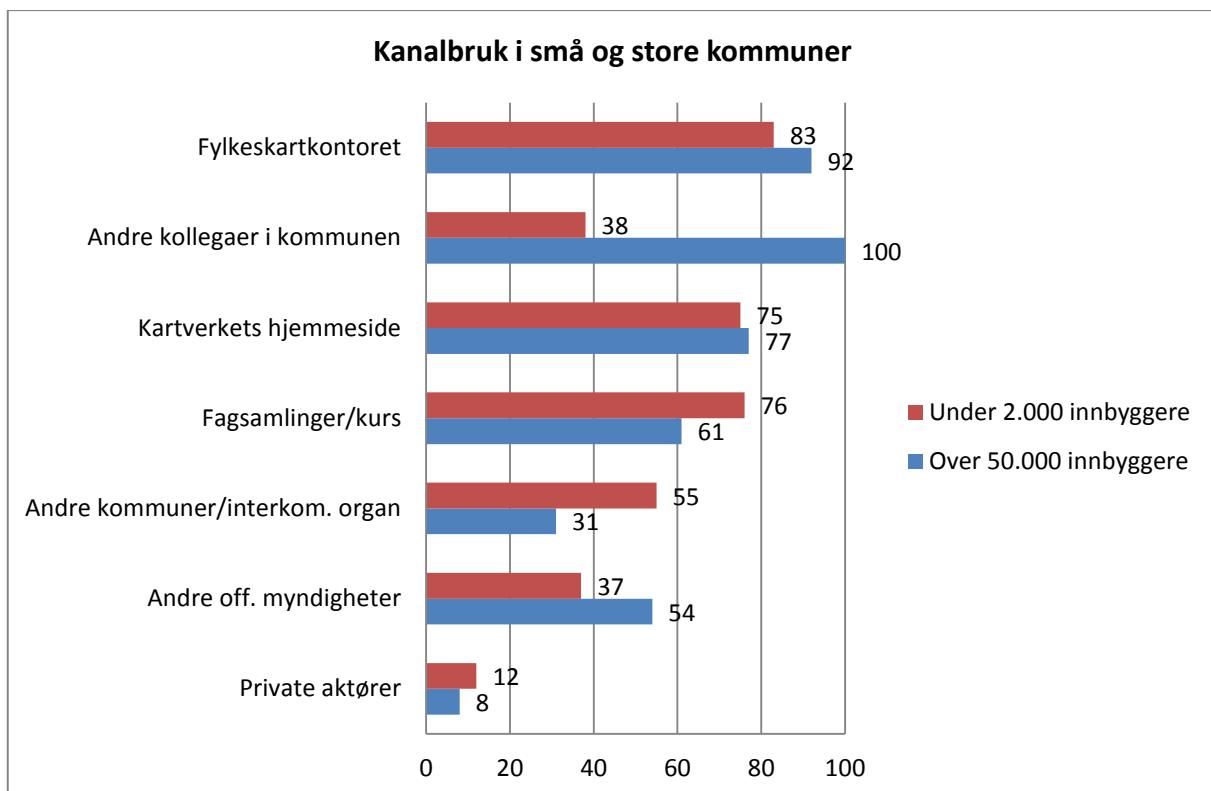
viklig i så godt som samtlige regioner. Vektlegging av private aktører i noen regioner (Kristiansand, Oslo og Bergen), henger antakelig sammen med omfanget på bruk av private klienter er særlig omfattende i disse regionene (Norkart).

I øvrige bakgrunnstall finner vi til dels store forskjeller i kanalbruk etter kommunestørrelse og fagmiljøstørrelse, delvis også avhengig av hvilken hovedklient for føring av matrikkelinformasjon som brukes. Utslagene etter kommunestørrelse er store når det gjelder vektlegging av råd og veiledning fra kolleger i egen kommune, råd og veiledning fra andre offentlige myndigheter som Tinglysing og Jordskifteretten, samt råd fra fagpersonell fra andre kommuner. De to første av disse kanalene (egen kommune og andre offentlige myndigheter) brukes i betydelig større grad av store enn av små kommuner, mens bildet er motsatt for råd og veiledning fra andre kommuner, hvor det er de minste kommunene som er mest avhengige av denne kanalen. Vi finner også tendens til at de minste kommunene vektlegger fagsamlinger og kurs som en viktigere kanal enn de største kommunene. For personlig veiledning fra Fylkeskartkontoret, bruk av skriftlig veiledningsmateriell på Kartverkets hjemmeside er det ingen markerte forskjeller etter kommunestørrelse, jf. figuren nedenfor

Bruk av forskjellige klienter slår som ventet ut i forhold til bruk av private klienter, men også når det gjelder vektlegging av råd og veiledning fra andre kommuner. Det siste kan henge sammen med at nabokommuner som bruker samme klient utvikler faglig fellesskap.

Kanal for faglig veiledning	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Fylkeskartkontoret	71	86	84	74	66	81	84	80	88	79	58	69
Andre kollegaer i kommunen	57	34	59	57	70	72	63	56	36	42	53	38
Kartverkets hjemmeside	77	68	68	69	74	77	83	72	76	85	58	81
Fagsamlinger/kurs	63	52	78	69	63	68	67	76	71	79	64	76
Andre kommuner/interkom. organ	37	34	65	57	48	53	33	32	12	16	37	25
Andre off. myndigheter	45	43	38	31	37	38	42	32	24	26	32	19
Private aktører	29	12	17	35	0	32	13	16	12	5	0	31

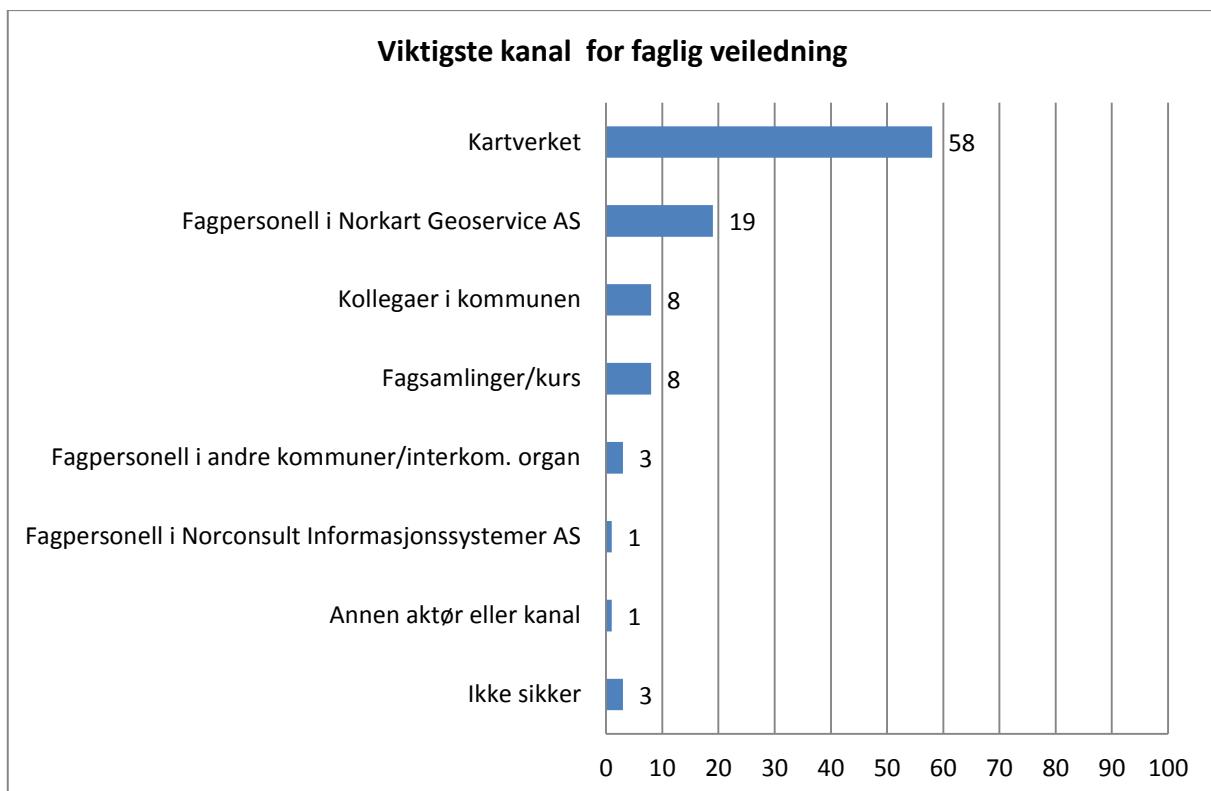
*Tabell 6.1 Andel av matrikkelkontaktene som i stor eller noen grad bruker ulike kanaler for faglig veiledning i sitt arbeid med å føre matrikkelinformasjon. Kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=347*



*Figur 6.2 Andel av matrikkelkontaktene i små og store kommuner som i stor eller noen grad bruker ulike kanaler for faglig veiledning i sitt arbeid med å føre matrikkelinformasjon. Prosent. n=73/13.*

På spørsmål om hvilken aktør eller kanal som vurderes som den viktigste i den faglige veiledningen, er det liten tvil om hvem som vurderes som viktigst. Over hele landet og i alle typer kommuner er det Kartverket, jf. figuren nedenfor.

Av regiontallene framgår at det likevel er betydelige forskjeller i Kartverkets posisjon og da særlig i regioner hvor mange kommuner bruker privat klient for føring av matrikkelinformasjon. Det gjelder først og fremst Norkart som framheves som en like viktig aktør som Kartverket av kommuner i Agderfylkene (Kristiansand). Norkart framstår også som en viktig aktør i den faglige veiledningen i regionene Skien, Oslo og Molde.



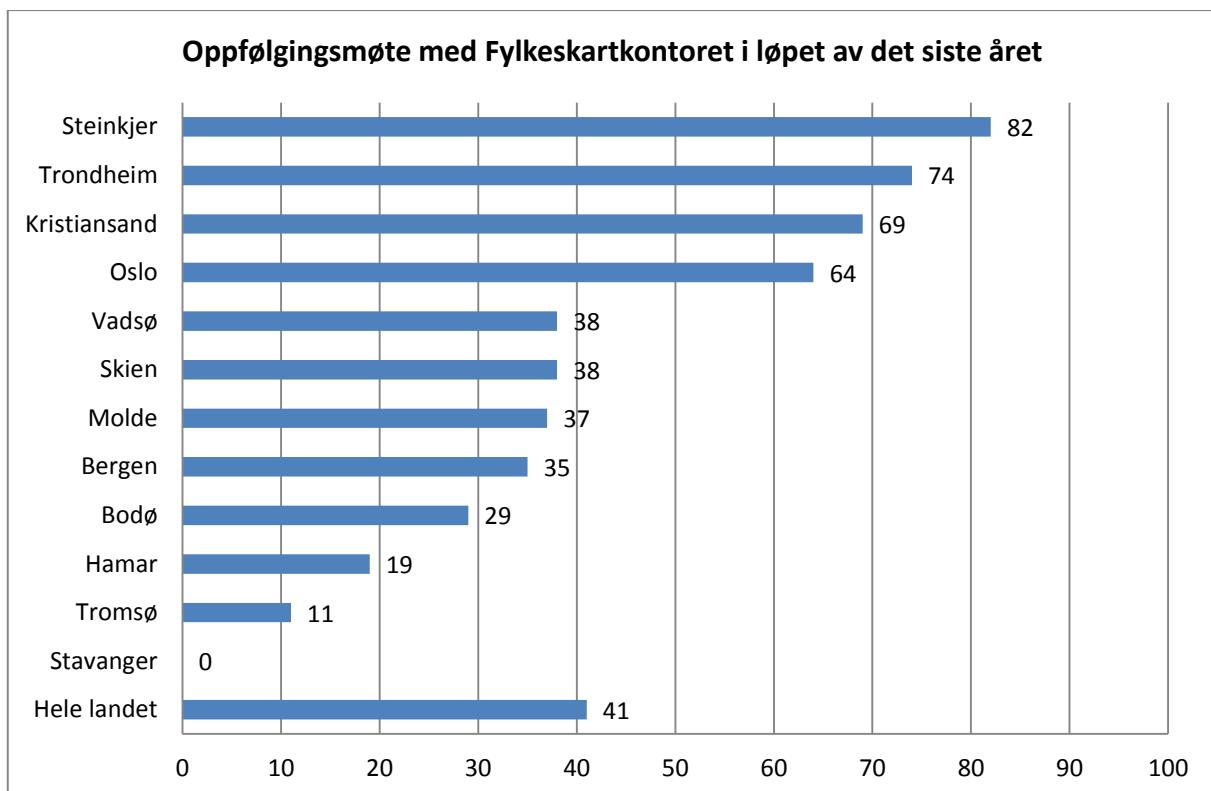
Figur 6.3 Viktigste kanal eller aktør for faglig veiledning. Hele landet. Prosent. n=346.

Viktigste kanal for faglig veiledning	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Kartverket	69	63	53	35	41	47	54	68	76	89	47	69
Fagpersonell i Norkart Geoservice AS	12	11	14	35	26	26	29	8	18	5	21	19
Kollegaer i kommunen	6	9	6	15	19	6	0	16	0	5	11	0
Fagsamlinger/kurs	8	11	6	12	7	6	4	4	6	0	21	6
Fagpersonell i andre kommuner/interkom. organ	2	3	6	4	4	4	4	4	0	0	0	6
Fagpersonell i Norconsult Informasjonssystemer AS	0	0	6	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Annen aktør eller kanal	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0
Ikke sikker	2	3	11	0	4	4	4	0	0	0	0	0

Tabell 6.2 Viktigste kanal eller aktør for faglig veiledning. Kommuner fordelt etter region-kontor. Prosent. n=346.

## 6.2 Effekter av oppfølgingsmøte med Fylkeskartkontoret

På undersøkelsestidspunktet bekrefter 41 prosent av informantene at kommunen har hatt oppfølgingsmøte med Fylkeskartkontoret i løpet av det siste året. Regionallene tyder på store variasjoner i Fylkeskartkontorenes praksis, jf. variasjoner fra ingen rapporterte møter i Rogaland (Stavanger) til møter med nesten alle kommunene i Nord-Trøndelag (Steinkjer).



*Figur 6.4 Andel av kommunene som bekrefter at det er avholdt oppfølgingsmøte med Fylkeskartkontoret i løpet av det siste året. Hele landet og kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=346.*

Alle kommuner som bekreftet at det er avholdt oppfølgingsmøte fikk spørsmål om hva som vurderes som de viktigste effektene av møtet. Et flertall av kommunene (63 prosent) framhever generell informasjonsutveksling som en viktig effekt, men det pekes også på andre viktige effekter. Halvparten av kommunene mener at møtene bidrar til større forståelse for matrikkelarbeidet i kommunen og rundt en tredjedel framhever at møtene er viktige for å få avklart konkrete saker og føringspraksis. Mange vektlegger også at møtene bidrar til bedre kommunikasjon med Fylkeskartkontoret og en fjerdedel peker på at møtene gir et bidrag til egen kompetanseutvikling. Kun et fåtall kommuner opplever at møtene er av liten betydning eller resultatløse.

Regionallene kan tyde på at møtene legges opp og brukes til litt forskjellige formål i de ulike deler av landet. I noen regioner framheves generell informasjonsutveksling og bidrag til å skape forståelse for matrikkelarbeidet i kommunen, mens i andre regioner framheves bistand til avklaring av konkrete saker og føringspraksis. Vi gjør oppmerksom på at regionallene bygger på tilbakemelding fra under 10 kommuner i fire av regionene (Hamar, Skien, Tromsø og Vadsø).

I tallene etter kommunestørrelse finner vi at avklaring av saker og føringspraksis, samt møtenes bidrag til egen kompetanseutvikling framheves som viktigere av små enn av store kommuner. Bruk av ulike klienter for teknisk føring er også av en viss betydning for effektvurderingene. Kommuner som bruker Kartverkets klient vektlegger i større grad positive effekter på avklaring av saker, sammenliknet med kommuner som bruker private klienter. Forskjellene etter klientbruk er imidlertid ikke veldig store.



*Figur 6.5 Viktigste effekter av oppfølgingsmøte med Fylkeskartkontoret. Hele landet. Inntil tre svar mulig. Prosent. n=141.*

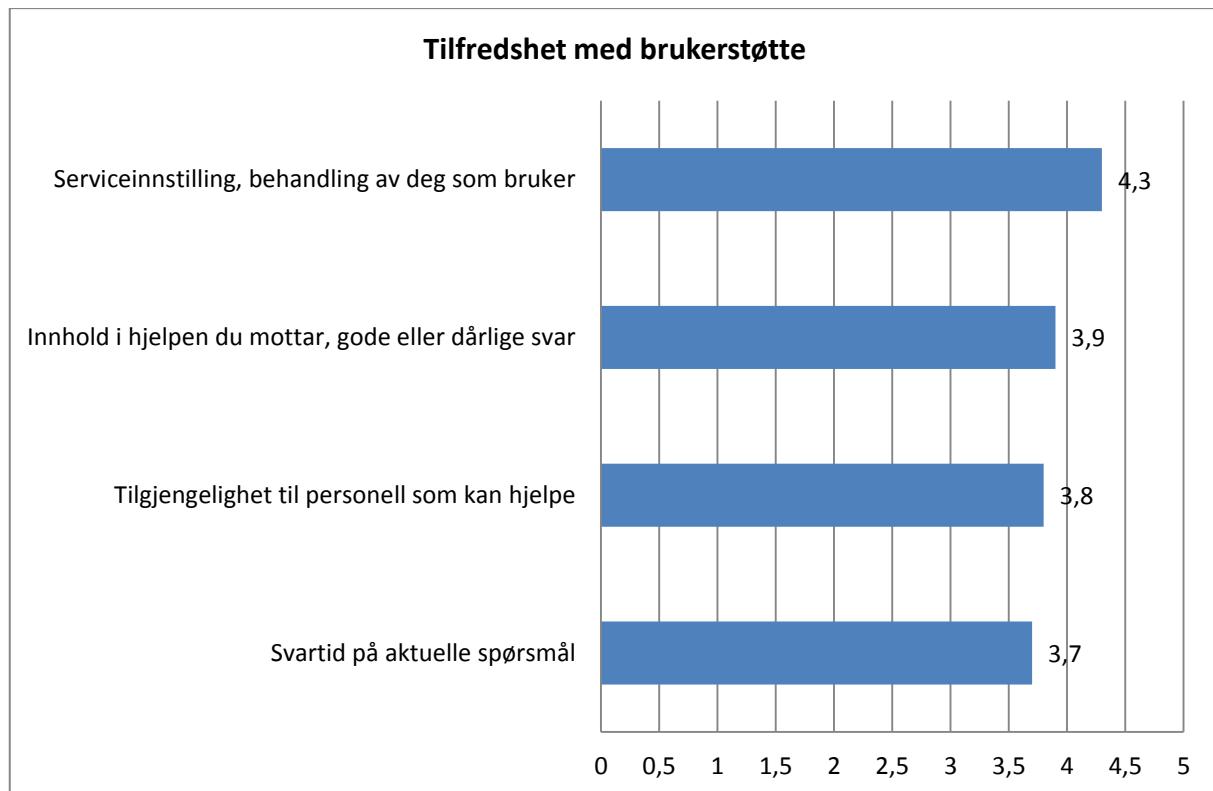
Viktigste effekter	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Generell informasjonsutveksling	71	60	71	78	80	68	67	0	43	50	43	33
Større forståelse for matrikkelarbeidet i kommunen	82	40	71	61	70	44	11	0	50	50	36	17
Bedre kommunikasjon med Fylkeskartkontoret	47	30	43	22	70	32	33	0	7	50	21	33
Avklaring av konkrete saker	6	50	29	6	10	15	56	0	57	50	71	100
Avklaring av føringspraksis	29	80	29	11	0	18	22	0	43	0	64	33
Bidrag til egen kompetanseutvikling	12	40	14	0	20	18	44	0	36	100	21	67
Andre effekter	6	0	14	11	0	3	0	0	0	0	0	0
Ser ingen spesielle effekter	0	0	0	11	0	6	11	7	0	0	0	0
Ikke sikker	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0

*Tabell 6.3 Viktigste effekter av oppfølgingsmøte med Fylkeskartkontoret. Kommuner fordelt etter regionkontor. Inntil tre svar mulig. Prosent. n=141.*

### 6.3 Tilfredshet med brukerstøtte

Spørsmålet om tilfredshet med brukerstøtte fra Kartverket er stilt til alle kommunene, også de som evt. mottar brukerstøtte fra private klienter. Tilbakemeldingene tyder på at de aller fleste kommuner har erfaring med Kartverkets brukerstøtte selv om de evt. også mottar brukerstøtte fra privat leverandør.

Resultatene tilsier at kommunene gjennomgående er ganske fornøyd med Kartverkets brukerstøtte. Det gjelder i særlig grad serviceinnstilling, hvor tilbakemeldingene må sies å være meget gode. Det gis også gjennomgående gode tilbakemeldinger på innhold i hjelpen, tilgjengelighet til personell som kan hjelpe og tiden det tar å få svar på aktuelle spørsmål.



*Figur 6.6 Tilfredshet med brukerstøtte fra Kartverket. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds. Hele landet. Prosent. n=346.*

Regionallene tilsier mange gode tilbakemeldinger over hele landet. Det gjelder særlig serviceinnstilling, mens det er mer variasjon i vurderingene av de øvrige aspektene. Nord-Trøndelag (Steinkjer), Nordland (Bodø) og Rogaland (Stavanger) skiller seg ut med gjennomgående positive tilbakemeldinger. De mest kritiske tilbakemeldingene kommer i Agderfylkene (Kristiansand), særlig når det gjelder tilgjengelighet og svartid på aktuelle spørsmål.

Måletema	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Serviceinnstilling, behandling av deg som bruker	4,5	4,7	4,2	4,0	4,1	4,2	4,5	4,5	4,5	4,4	4,3	4,3
Innhold i hjelpen du mottar, gode eller dårlige svar	4,2	4,0	3,8	3,7	3,4	3,8	3,8	4,3	4,4	4,1	3,6	4,1
Tilgjengelighet til personell som kan hjelpe	3,9	4,1	3,8	3,3	3,4	3,7	4,0	4,2	4,4	3,9	3,5	3,4
Svartid på aktuelle spørsmål	3,7	4,1	3,7	3,2	3,4	3,5	3,9	4,2	4,1	4,0	3,5	3,8

*Tabell 6.4 Tilfredshet med brukerstøtte fra Kartverket. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds. Kommunene fordelt etter regionkontor. Prosent. n=346.*

Svarene er også fordelt etter hvilken hovedklient kommunene bruker. Tallene tilsier at kommuner som bruker Kartverkets klient som hovedklient gjennomgående er mer fornøyd med brukerstøtten enn kommuner som bruker private klienter, jf. tabellen nedenfor. Forskjellene er tydelige særlig i forhold til Norkart. Dette kan henge sammen med at erfearingsgrunnlaget er forskjellig og at kommunene har vektlagt litt ulike aspekter ved vurdering av spørsmålene. Svar som er avgitt i åpen svarkategori kan tyde på at mange kommuner mener at Kartverket er best på lovverk og innhold, mens Norkart og Norconsult er best på programvare og brukervennlighet i det konkrete føringsarbeidet. Uansett framkommer gjennomgående positive vurderinger av brukerstøtten fra de kommuner som bruker Kartverkets klient som hovedklient, og som dermed må antas å ha mest erfaring med Kartverkets brukerstøtte.

Måletema	Kartverkets klient	Klient fra Norkart Geoservice AS	Klient fra Norconsult Informasjons-systemer AS
Serviceinnstilling, behandling av deg som bruker	4,5	4,2	4,4
Innhold i hjelpen du mottar, gode eller dårlige svar	4,2	3,8	4,1
Tilgjengelighet til personell som kan hjelpe	4,0	3,7	3,8
Svartid på aktuelle spørsmål	4,0	3,6	3,8

Tabell 6.5 Tilfredshet med brukerstøtte fra Kartverket fordelt etter hvilken hovedklient kommunen bruker. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds. Prosent. n=346.

I et åpent spørsmål hadde alle kommuner anledning til å foreslå konkrete forbedringer i brukerstøtten. 18 prosent av kommunene avgav svar i åpen svarkategori og det framkommer en rekke forslag til bedringer. Svarene kan oppsummeres i følgende punkter:

- Bedre tilbakemelding fra Kartverket når brukerne kommer med ønsker om forbedringer. Det etterlyses informasjon om hva Kartverket vil gjøre noe med og framdrift på endringsarbeid som er satt i gang f.eks. ny veileder for jordskiftesaker.
- Kartverket bør etablere en eksempelbank/prosedyrebanks/informasjonsbank, evt. med mulighet for spørsmål og svar på internett. Noen ser for seg et forum for diskusjon av beste praksis og hvordan ulike problemstillinger kan løses på lukket område. Det blir sagt at mye av brukerstøtten er lite effektiv fordi det skjer viktige avklaringer kun i dialog med enkeltkommuner. Noen etterlyser diskusjonsforum for matrikkellov og føring.
- Bedre hjelp og veiledning på bygningsdelen i matrikkelen. Behov for bedre veiledning om f.eks. konstruksjon av gamle eiendommer, bygningskropp etc.
- Mulighet for fjernstyring som del av brukerstøtten bør innføres
- Bedre kompetanse i brukerstøtten, herunder bedre kompetanse på matrikkellov og forskrift, rutiner og prosedyrer ved gjennomføring av oppmålingsforretning og innsikt i andre klienter. Noen uttrykker frustrasjon over at brukerstøtten ikke forstår problemet og møter bruker med oppramsning av kjente elementer i gjeldende føringsinstruks.
- Bedre kapasitet i 1. og 2.linjetjenesten. Det blir sagt at det ikke alltid er mulig å komme gjennom på supporttelefonen og at det kan ta lang tid å få svar. Mindre personavhengighet

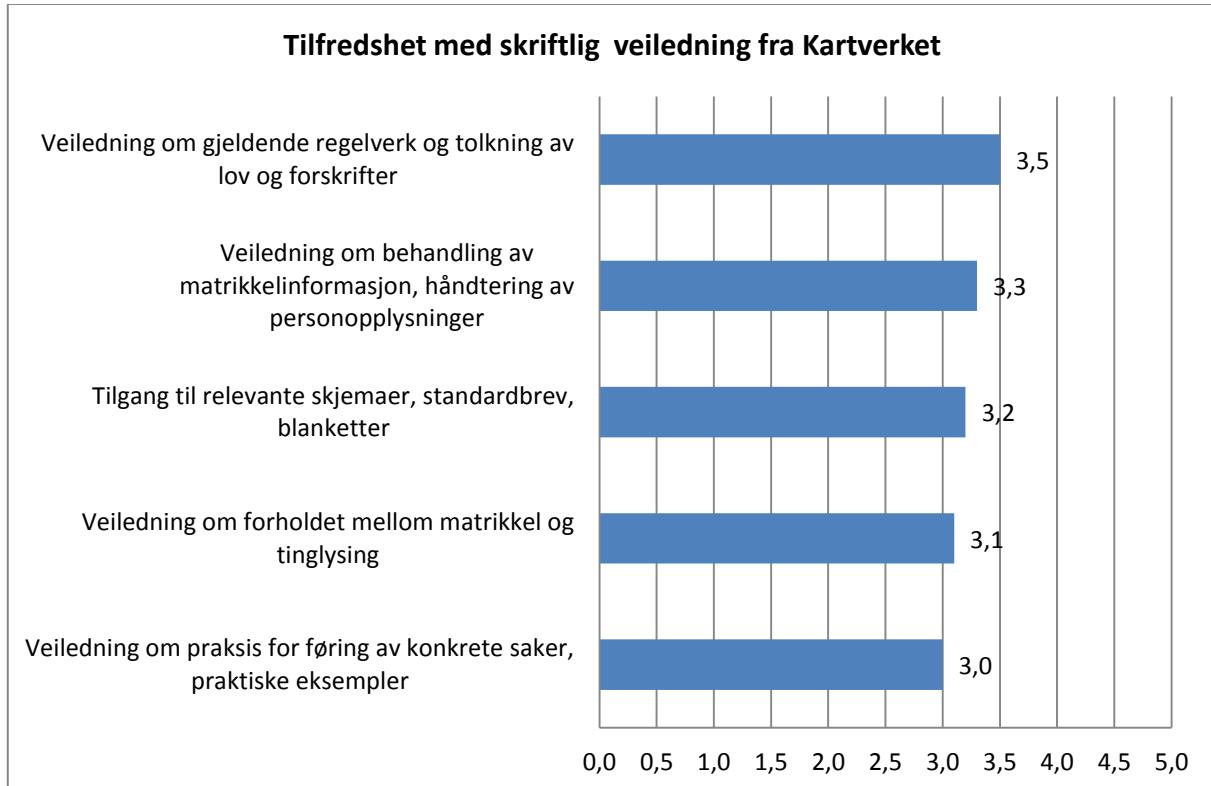
og flere kontaktpersoner i brukerstøtten etterlyses. Det pekes på behov for samordning av brukerstøtten med andre fylkeskartkontor. Raskere svar og kortest mulig vei til spisskompetanse framheves også som viktig. Noen mener det bør være mulig å ta direkte kontakt med Kartverket sentralt.

- Kartverket bør vurdere å føre kompliserte saker selv framfor å bruke mye tid på veiledning av enkeltkommuner
- Det etterlyses årlig kontaktmøte med eget fylkeskartkontor
- Bedre kommunikasjon i forhold til Tinglysingens og bedre samarbeid mellom Matrikkelavdelingen og Tinglysingens. I forhold til Tinglysingens etterlyses mer telefonisk kontakt i stedet for retur av dokument med mangler ved utfyldt dokument.
- Flere og bedre kurs, fagsamlinger lokalt og regionalt

Det skal også nevnes at noen framhever at de er imponert over velvillighet og kompetanse på eget fylkeskartkontor. Det blir sagt at kommunene er helt avhengige av bistand og støtte fra fylkeskartkontoret og at det vil få store konsekvenser hvis det skulle skje nedskjæringer der.

## 6.4 Tilfredshet med skriftlig veiledning

I undersøkelsen er det stilt egne spørsmål om Kartverkets skriftlige veiledning via hjemmeside og på annen måte. Tilbakemeldingene tyder på lavere tilfredshet med den skriftlige veiledningen enn med brukerstøtten, jf. figuren nedenfor. Kommunene er mest fornøyd med veiledning om lovmessige forhold og minst fornøyd med veiledning om føringspraksis i konkrete saker. Tilbakemeldingene er ganske like fra hele landet. Det er også små forskjeller i vurderingene avhengig av hvilken hovedklient kommunene bruker.



Figur 6.7 Tilfredshet med skriftlig veiledning fra Kartverket. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds. Hele landet. Prosent. n=342.

Tema for skriftlig veiledning	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Gjeldende regelverk og tolkning av lov og forskrifter	3,6	3,4	3,6	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4	3,5	3,4	3,5	3,6
Behandling av matrikkelinformasjon, personopplysninger	3,4	3,2	3,5	3,2	3,1	3,2	2,9	3,6	3,4	3,2	3,2	3,4
Relevante skjemaer, standardbrev, blanketter	3,5	3,1	3,4	3,0	2,9	3,1	3,0	3,2	3,5	3,1	3,4	3,8
Forholdet mellom matrikkel og tinglysing	3,4	2,9	3,0	2,8	3,0	3,0	2,8	3,3	3,3	2,9	3,3	3,3
Føringspraksis konkrete saker, praktiske eksempler	3,1	2,8	3,4	2,8	3,1	2,8	2,7	3,2	3,3	3,1	2,9	3,0

*Tabell 6.6 Tilfredshet med skriftlig veiledning fra Kartverket. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds. Kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=342.*

Også om den skriftlige veiledningen ble det stilt et åpent spørsmål om aktuelle forbedringspunkter. Svar foreligger fra 19 prosent av kommunene. Hovedpunkter kan oppsummeres som følger:

- Igjen er det mange som etterlyser en erfarings- eller eksempelbank jf. omtale ovenfor under brukerstøtte. Søkemulighet på nøkkelord framheves som viktig. Flere viser til at Norkart har kommet et stykke på vei med sin brukerhåndbok.
- Det blir sagt at føringsinstruksen må forenkles med mer bruk av eksempler og lettere språk. Det blir også sagt at det mangler informasjon om utvalgte tema som f.eks. eksempler på protokoller, seksjoneringsveiledning, veileder for utfylling av rekvisjonsskjema etc.
- Det blir etterlyst enklere og mer brukervennlige standardskjemaer. Gjelder søknadsskjemaer, meldingsbrev etc.
- Det blir sagt at det er behov for bruk av enklere språk ved formidling av matrikkelinformasjon til brukerne. Det blir sagt at brev ikke blir forstått og at dette medfører mye merarbeid i ettertid.
- Det bør komme automatisk beskjed fra Kartverket når det kommer noe nytt. Det blir sagt at det er vanskelig å holde seg oppdatert via ulike kilder.
- Det bør lages et opplegg rundt taushetsplikt og hvilken informasjon som kan unntas fra offentlighet ved utsendelse av sakspapirer. Gjelder f.eks. veiledning om varsling av beskyttet eier med praktiske eksempler.
- Enklere og mer ryddige hjemmesider etterlyses. Det blir sagt at det er vanskelig å finne fram og at stoffprioriteringen og søkermulighetene bør bli bedre. Ny informasjon bør skilles bedre fra gammel informasjon. Det blir nevnt at det kan være vanskelig å finne fram til foredrag og kursmateriell.

## 7 Nærmere om faglig opplæring og kurs

I undersøkelsen er kursaktivitet i regi av Kartverket og andre aktører kartlagt. Det er også stilt spørsmål om tilfredshet med Kartverkets matrikkelkurs og forslag til hva Kartverket kan gjøre for å styrke den faglige opplæringen.

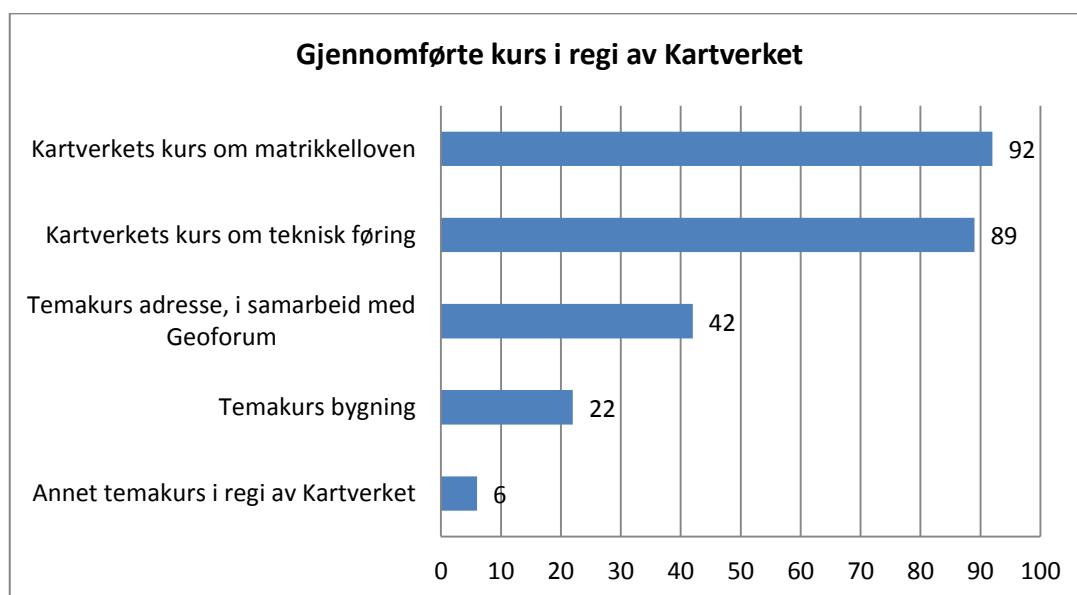
### 7.1 Gjennomføring av kurs

For å føre matrikkelinformasjon stilles krav til gjennomføring av Kartverkets kurs om teknisk føring. I undersøkelsen oppgir de aller fleste matrikkelkontakter at de har gjennomført både 3-dagers kurs om teknisk føring og 2-dagers kurs om matrikkelloven. En andel på 42 prosent oppgir at de har gått på temakurs om adresse, 22 prosent har gått på temakurs om bygning og 6 prosent oppgir at de har gått på andre temakurs i regi av Kartverket, jf. figuren nedenfor.

I svarene er det funnet 35 matrikkelkontakter som oppgir at de fører matrikkelinformasjon uten at de samtidig bekrefter at de har gått Kartverkets kurs om teknisk føring. Det utgjør 10 prosent av utvalget og kan være en indikasjon på at ikke alle følger de formelle kravene til opplæring for å føre matrikkelinformasjon. Det må imidlertid tas forbehold om at respondentene har forstått spørsmålene riktig dvs. at det her dreier seg om Kartverkets obligatoriske kurs. Kommunene det gjelder er spredt over hele landet.

Under kategorien «Annet temakurs» er det flere som opplyser at de har gått eiendomsrettsseminar. Noen oppgir også kurs i seksjonering og eierseksjonsloven, føring av jordskiftesaker og offentlig vei, fagkurs i tekniske løsninger ved Norkart, kurs i SOSI, tinglysing, samt ulike lokale kurs og konferanser.

Av regionallene går det fram at det er dels store variasjoner i andelen som har gjennomført temakurs. Det gjelder særlig temakurs bygning. Tallene etter kommunestørrelse viser små forskjeller mellom store og små kommuner med unntak for at matrikkelkontakter i de aller største kommunene har gått mer på temakurs sammenliknet med de øvrige. Det siste kan tilsi at store familjer med mye spesialisering bidrar til økt kursinteresse på avgrensede områder. Bakgrunnstallene tyder ikke på at det er forskjeller i kurserfaring mellom kommuner som bruker ulike tekniske løsninger for føring av matrikkelinformasjon.



Figur 7.1 Andel av matrikkelkontaktene som bekrefter at de har gått ulike kurs i regi av Kartverket. Hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=342

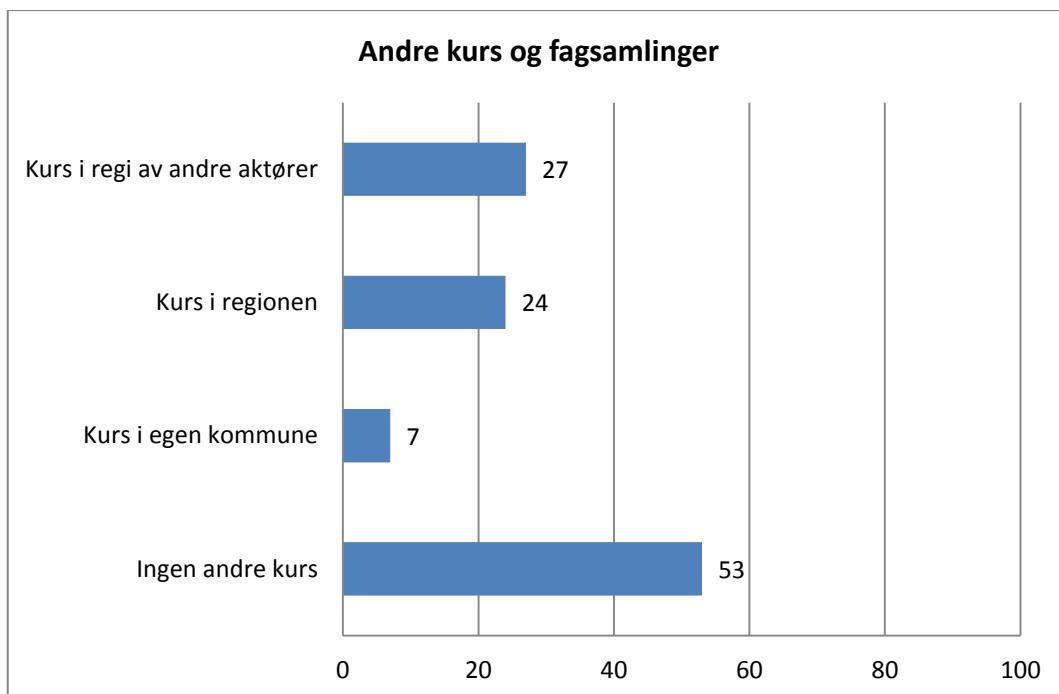
Kurs i regi av Kartverket	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Kartverkets kurs om matrikkelloven	85	97	97	96	89	91	96	92	100	100	89	81
Kartverkets kurs om teknisk føring	85	94	89	80	93	94	100	80	82	95	84	81
Temakurs adresse	26	40	51	64	63	40	33	28	41	32	42	56
Temakurs bygning	34	31	49	20	26	11	8	8	12	5	21	13
Annet temakurs	9	11	0	8	0	4	8	8	6	5	5	0

*Tabell 7.1 Andel av matrikkelkontaktene som bekrefter at de har gått ulike kurs i regi av Kartverket. Kommuner fordelt etter regionkontor. Flere svar mulig. Prosent. n=342*

I undersøkelsen er det også spurt om matrikkelkontaktene har gjennomført andre kurs eller fagsamlinger i regi av egen kommune, sammen med nabokommuner eller andre aktører. Nærmore halvparten bekrefter at de har gjennomført andre kurs enn de som tilbys av Kartverket. De fleste av disse viser til kurs i regi av andre aktører og kurs i regionen, mens 7 prosent viser til kurs internt i egen kommune.

I dette spørsmålet ble det bedt om konkretiseringer i åpen svarkategori. For kurs i regi av andre aktører er det mange som viser til kurs i regi av Geoforum og diverse kurs og fagsamlinger i regi av Norkart og Norconsult. Kurs i matrikellærer for landmålere og kurs i tingsrett ved UMB blir nevnt av flere. For kurs i regionen vises til kurs i matrikkelloven og en rekke temakurs om eiendom, adresse og bygning, både i regi av Geoforum, private klienter og samarbeidende kommuner. Når det gjelder kurs i egen kommune, viser mange til ulike kurs i GISLINE og noen til kurs i føring med Nordconsults klient. Det nevnes også andre typer kurs og fagsamlinger som f.eks. internkurs om taushetsplikt og utlevering av personopplysninger.

Regionallene tyder på at det er betydelige variasjoner i erfaring fra andre typer kurs, slik det også er for deltagelse i Kartverkets temakurs. Kommuner som tilhører Oslo og Stavanger peker seg ut med omfattende kurserfaring hvor andre enn Kartverket har stått for gjennomføringen. Av bakgrunnstallene etter kommunestørrelse går det fram at matrikkelkontakter i kommuner med over 10.000 innbyggere har bredere kurserfaring sammenliknet med de øvrige. Svarene fordelt etter hvilken hovedklient kommunene bruker tyder på vesentlig mindre kursaktivitet blant kommuner som bruker Kartverkets klient sammenliknet med kommuner som bruker private klienter.



*Figur 7.2 Andel av matrikkelkontaktene som bekrefter at de har gjennomført kurs eller fagsamlinger i regi av andre enn Kartverket. Hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=342*

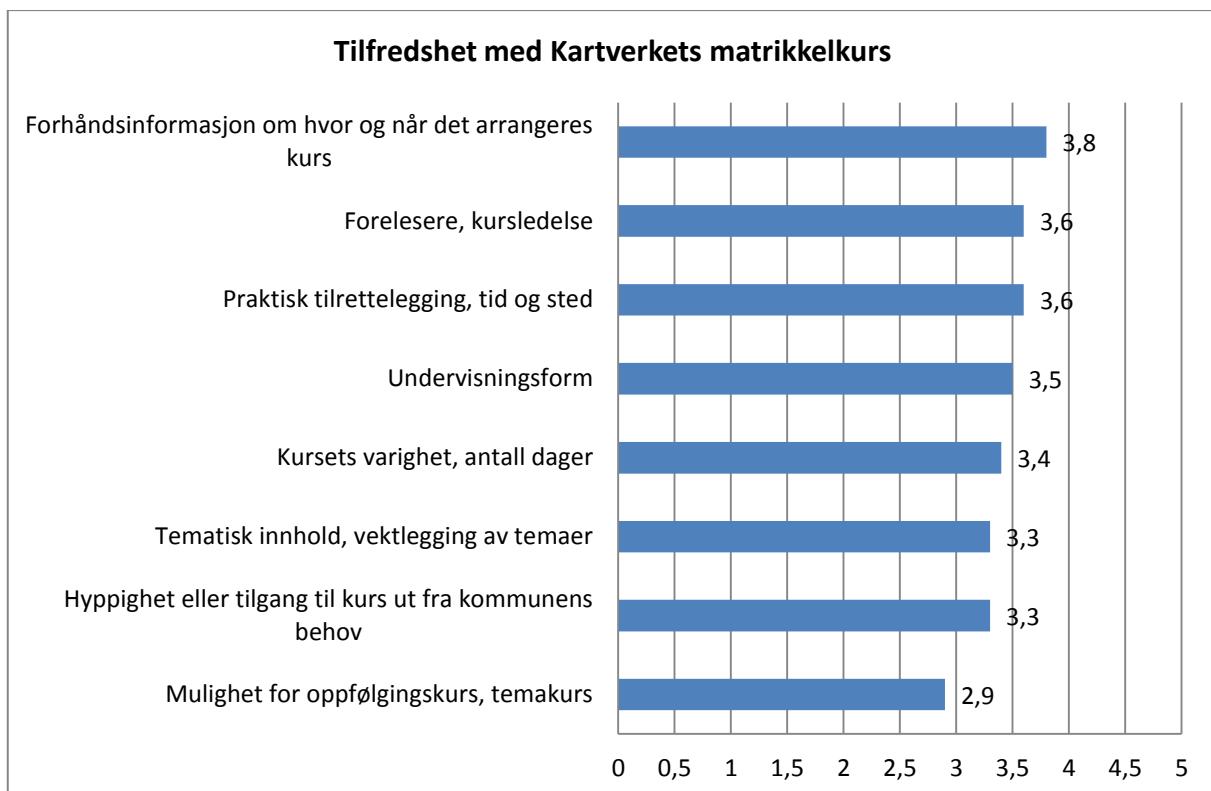
Kurs i regi av andre	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Kurs i regi av andre aktører	21	17	23	36	15	45	29	36	29	11	26	13
Kurs i regionen	23	20	37	28	7	36	21	28	24	16	11	13
Kurs i egen kommune	4	9	0	8	7	4	13	24	12	5	5	6
Ingen andre kurs	57	60	51	44	78	30	58	24	59	68	63	69

*Tabell 7.2 Andel av matrikkelkontaktene som bekrefter at de har gjennomført kurs eller fagsamlinger i regi av andre enn Kartverket. Kommuner fordelt etter regionkontor. Flere svar mulig. Prosent. n=342*

## 7.2 Tilfredshet med matrikkelkurs

På spørsmål om tilfredshet med Kartverkets matrikkelkurs, framkommer ganske positive vurderinger av de fleste sider ved kurset. Det gjelder forhåndsinformasjon og praktiske sider, forelesere og kursledelse, undervisningsform og tematisk innhold. Tilbakemeldingene er mest kritisk når det gjelder mulighet for oppfølgingskurs og tilgang til temakurs av ulike slag. Regionallene tilsier samme hovedmønster over det meste av landet.

Tallene fordelt etter kommunestørrelse viser tegn til at matrikkelkontakter fra særlig de aller største kommunene er litt mindre fornøyd med kurset enn de øvrige. Utslagene gjelder for tematisk innhold og undervisningsform, delvis også hyppighet og tilgang til kurs ut fra kommunens behov. Når det gjelder bruk av hovedklient, observeres at kommuner som bruker Norkarts klient gjennomgående er litt mindre fornøyd med matrikkelkurset sammenliknet med brukere av andre klienter. Det kan kanskje ha sammenheng med at brukerne av Norkart opplever at de har spesielle behov eller at Kartverkets kurs i større grad bør samordnes med kurs i regi av Norkart.



*Figur 7.3 Tilfredshet med ulike sider ved Kartverkets matrikkelkurs. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds. Hele landet. Prosent. n=342.*

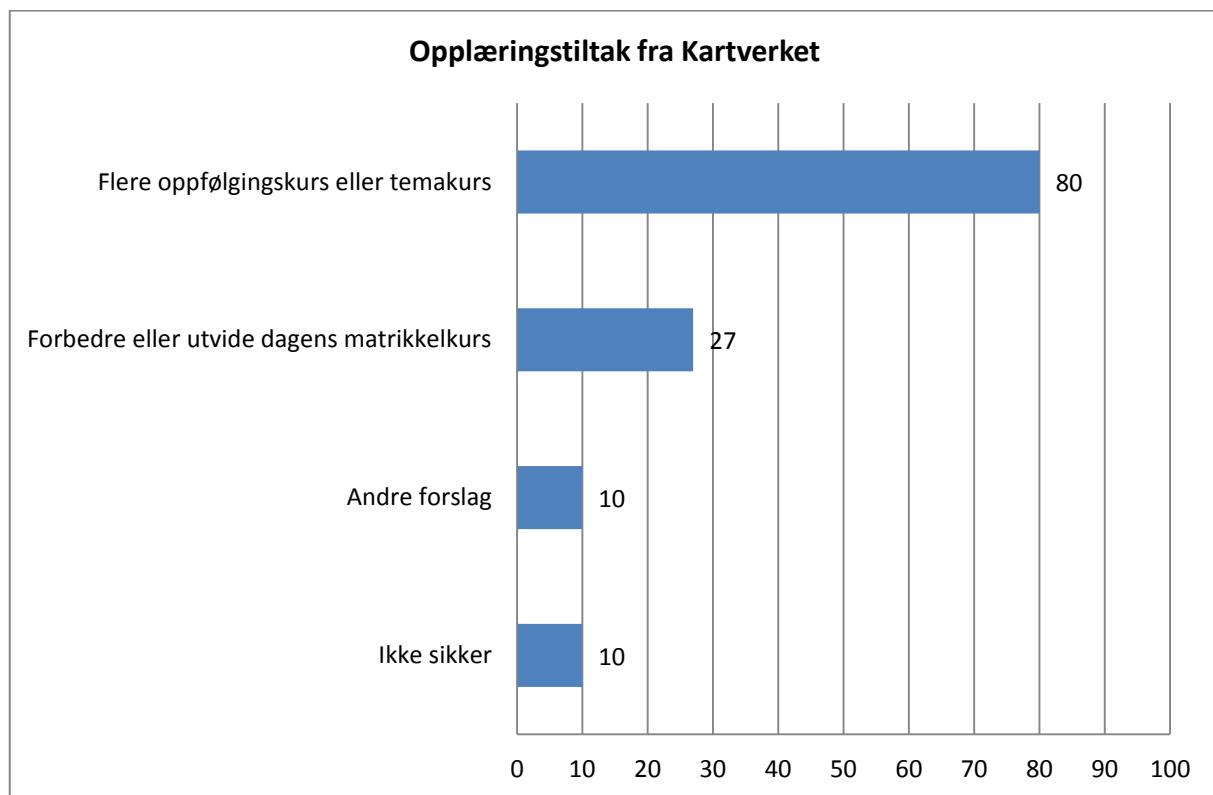
Tilfredshet med matrikkelkurs	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Forhåndsinformasjon om hvor og når det arrangeres kurs	4,1	3,5	4,1	3,6	3,7	3,5	3,9	4,1	4,1	3,6	3,8	3,4
Forelesere, kursledelse	3,9	3,7	3,7	3,4	3,2	3,3	3,5	3,7	3,6	3,5	3,4	3,9
Praktisk tilrettelegging, tid og sted	3,7	3,7	3,9	3,4	3,2	3,3	3,6	3,4	3,7	3,4	3,6	3,6
Undervisningsform	3,7	3,7	3,8	3,2	3,2	3,0	3,6	3,5	3,7	3,4	3,4	3,7
Kursets varighet, antall dager	3,5	3,4	3,6	3,3	3,1	3,2	3,5	3,3	3,6	3,3	3,4	3,6
Tematisk innhold, vektlegging av temaer	3,4	3,4	3,4	3,1	3,1	3,0	3,1	3,2	3,6	3,3	3,4	3,4
Hyppighet eller tilgang til kurs ut fra kommunens behov	3,6	3,0	3,8	3,1	3,3	3,3	3,3	3,6	3,6	2,9	3,2	3,0
Mulighet for oppfølgingskurs, temakurs	2,9	2,8	3,2	2,8	2,8	2,7	2,8	2,7	3,4	2,7	3,3	3,2

*Tabell 7.3 Tilfredshet med ulike sider ved Kartverkets matrikkelkurs. Gjennomsnittsverdi på skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds. Kommuner fordelt etter regionkontor. Prosent. n=342.*

### 7.3 Tiltak for forbedring

I et siste spørsmål om kursaktivitet ble det spurts om hva Kartverket kan gjøre for å styrke den faglige opplæringen. På spørsmålet var det mulig å svare tiltak for å forbedre dagens matrikkelkurs, styrke mulighetene for oppfølgingskurs eller foreslå andre tiltak. Tilbakemeldingene tyder på at flere oppfølgingskurs og temakurs bør gis høyest prioritet. Hele 80 prosent mener det er behov for dette. Det er samtidig en betydelig andel på 27 prosent

som mener det er viktig å forbedre eller utvide dagens matrikkelkurs. Tilbakemeldingene er ganske like fra ulike deler av landet.



*Figur 7.4 Vurdering av tiltak for styrket opplæring fra Kartverkets side. Hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=341*

Forslag om styrket opplæring	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Flere oppfølgingskurs eller temakurs	77	91	79	84	81	75	67	80	88	95	79	75
Forbedre eller utvide dagens matrikkelkurs	23	43	21	28	30	28	38	16	12	11	37	25
Andre forslag	11	11	6	8	11	21	8	8	6	5	11	0
Ikke sikker	11	6	18	8	4	9	13	16	6	0	11	19

*Tabell 7.4 Vurdering av tiltak for styrket opplæring fra Kartverkets side. Kommuner fordelt etter regionkontor. Flere svar mulig. Prosent. n=341*

## 8 Utfordringer og prioritering av tiltak

I siste del av undersøkelsen ble alle matrikkelkontakter spurta om hva de vurderer som kommunens hovedutfordringer på matrikkelområdet i årene framover. De ble også spurta om hvilke områder Kartverket bør prioritere i sitt videre forbedringssarbeid. Endelig hadde alle mulighet for å fremme andre synspunkter og forslag i en åpen svarkategori.

### 8.1 Kommunens hovedutfordringer

Som kommunens hovedutfordringer er det særlig to områder som framheves, dels tiltak for kvalitetsheving av innholdet i matrikkelen og dels å beholde nøkkelkompetanse og oppbygd fagmiljø i kommunen. Mange er også opptatt av behov for økt kapasitet, større innsats i opplæring og tiltak som kan bidra til økt bruk av matrikkelinformasjon i kommunen dvs. innenfor planlegging, i saksbehandling og på andre områder.

Av regionallene framgår det at tiltak for kvalitetsheving og stabilitet i nøkkelkompetanse/fagmiljø prioriteres høyt i alle regioner. For andre utfordringer er det litt mer variasjon i tallene, jf. f.eks. at økt kapasitet framheves som en hovedutfordring av nesten halvparten av kommunene i Telemark og Vestfold (Skien) mot bare fem prosent i Sør-Trøndelag (Trondheim). Etablering av interkommunalt samarbeid prioriteres på topp (sammen med kvalitetsheving) av halvparten av kommunene i Nord-Trøndelag (Steinkjer), mens svært få anser dette som en hovedutfordring i Hedmark og Oppland (Hamar), Rogaland (Stavanger) og Finnmark (Vadsø).

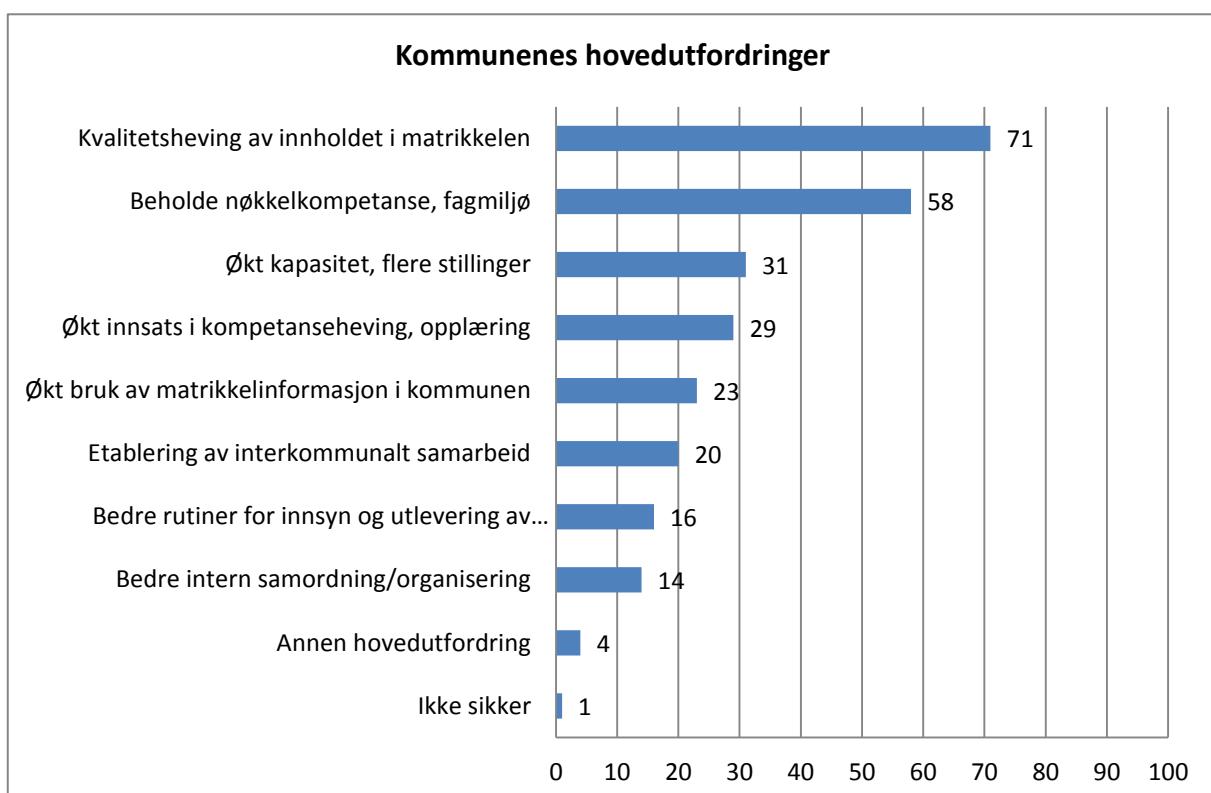
Tallene etter kommunestørrelse tyder på gjennomgående små forskjeller i vurderingene av utfordringsbildet. Tiltak for kvalitetsheving og stabilitet i nøkkelkompetanse/fagmiljø prioriteres som de viktigste utfordringene av både små og store kommuner. De største kommunene skiller seg ut med høyere prioritering av rutiner for innsyn og utlevering av matrikkelinformasjon og lavere prioritering av bl.a. kapasitet, men for øvrig er det overraskende små forskjeller i vurderingene etter kommunestørrelse.

Også i øvrige bakgrunnstall finner vi kun mindre variasjoner i prioriteringene. Det kan nevnes at kommuner som mangler kompetanse prioriterer økt innsats i kompetanseheving, mens kommuner som mangler kapasitet prioriterer flere stillinger. Det er helt som forventet. Utfordringsbildet vurderes som ganske likt av kommuner som bruker ulike klienter for føring av matrikkelinformasjon.

Under «Annen hovedutfordring» ble det avgitt svar i åpen svarkategori fra fire prosent av kommunene. Svarene inneholder interessante konkretiseringer og gjengis her i sin helhet:

- Få eieforhold til innholdet og dermed felles ansvar for en stadig bedre matrikkel i kommunen
- Kommunenes rolle i matrikkelarbeidet! Svært uheldig dersom kommunene ender opp som dataprodusenter og hvor Kartverket skal drive VØT på vår felles informasjon
- Få bak oss alt etterslep som ligger inne som feil i matrikkelen. Få koncentrert oss om å ta nyere saker.
- Få manglende eiendommer, som ligger i Grunnboka, inn i matrikkelen
- Adresseprosjekt. Registering av vegareal fra 0/0 teig. Økonomi og tid til kompetanseheving/kurs.
- Matrikkel til veiadresser
- Frykter at grenser i matrikkelkart, gradvis mer og mer blir brukt som grenser. Dette selv om skylddelinger og merker i marka klart vise noe annet.
- Jeg er alene om all føring og det som har med matrikkelen å gjøre. Blir ikke "flink" på noe.

- Småkommuner har brøkstilling på dette kompetansekrevene arbeidet, det er kostbart og lite effektivt. Vår region skal bli flinkere til å samarbeide.
- Bemanningen øker ikke i tråd med arbeidsoppgavene og dermed blir saksbehandling/kundetjeneste prioritert fremfor matrikkelføring
- Innskrenket tilgang og anledning til utlevering av matrikkellopplysninger for kommunen er det svært liten aksept for blant brukere og publikum. Bør revurderes snarest.
- På bakgrunn av at mange kommuner har innført eiendomsskatt må matrikkelen i større grad kunne ta hensyn til de behov som kan gjøre takseringsarbeidet mest mulig rasjonelt og pålitelig
- Rutiner og krav i forbindelse med kvalitetsheving har blitt så omfattende og til dels rigit at det i stedet ikke blir gjort



*Figur 8.1 Vurdering av kommunens hovedutfordringer på matrikkelområdet i årene framover. Hele landet. Tre svar mulig. Prosent. n=340.*

Hovedutfordring for kommunen	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Kvalitetsheving av innholdet i matrikkelen	72	83	82	68	73	66	67	52	47	84	74	75
Beholde nøkkelkompetanse, fagmiljø	51	54	56	68	58	62	63	76	41	47	47	69
Økt kapasitet, flere stillinger	26	40	41	40	27	21	46	28	41	37	5	31
Økt innsats i kompetanseheving, opplæring	34	23	29	20	35	23	13	20	41	53	32	44
Økt bruk av matrikkelinformasjon i kommunen	19	23	26	8	31	26	33	32	18	16	26	13
Etablering av interkommunalt samarbeid	26	14	9	16	23	17	25	8	47	32	26	6
Bedre rutiner for innsyn og utlevering av matrikkelinformasjon	17	17	0	20	12	25	17	12	6	21	21	19
Bedre intern samordning/organisering	21	23	15	20	8	15	13	12	0	0	5	13
Annен hovedutfordring	2	0	9	4	0	11	8	4	0	0	0	0
Ikke sikker	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	11	0

Tabell 8.1 Vurdering av kommunens hovedutfordringer på matrikkelområdet i årene framover. Kommuner fordelt etter regionkontor. Tre svar mulig. Prosent. n=340.

## 8.2 Viktigste forbedringsområder for Kartverket

På spørsmål om hvilke hovedområder Kartverket bør prioritere, svarer et flertall på 63 prosent kvalitetsheving av innholdet i matrikkelen. Kommunene peker med andre ord på samme hovedutfordring for Kartverket som for seg selv. Som nest viktigste utfordring peker vel halvparten på kompetanseheving, inkludert flere kurs. Dernest kommer forbedring av teknisk løsning og mer stedlig oppfølging av kommunene med ca. 40 prosent. Bedre brukerstøtte og innføring av systematisk tilsyn nevnes av hhv. 26 og 14 prosent av kommunene.

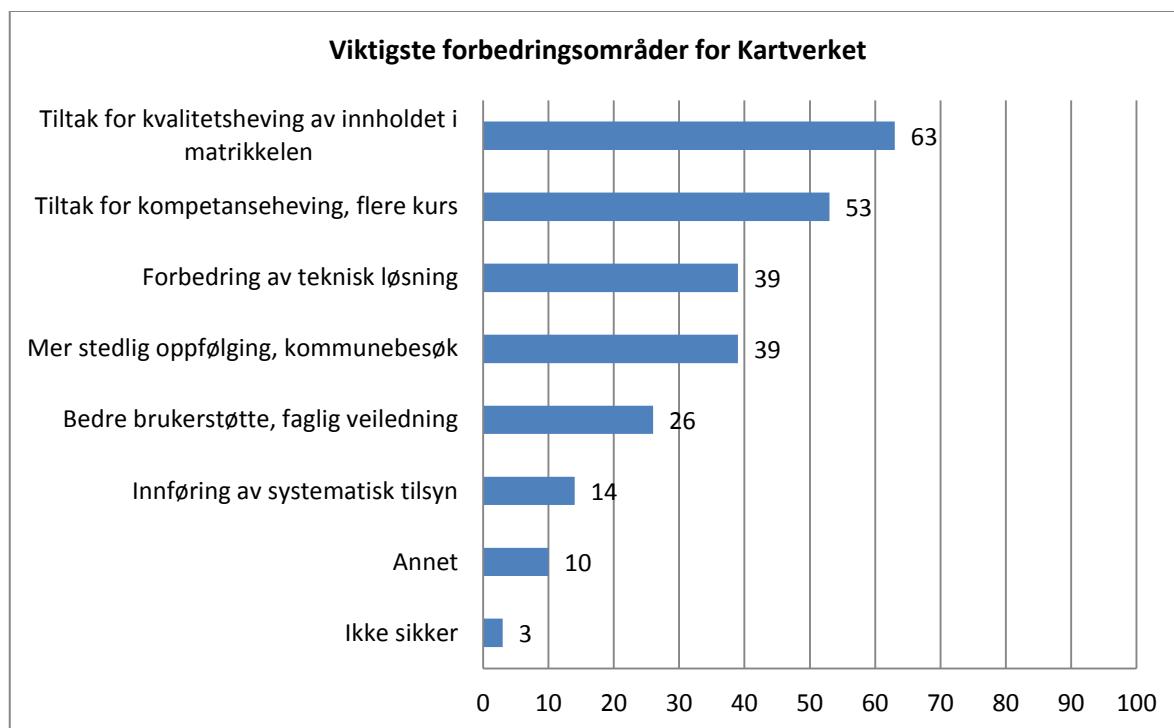
Regionallene tilsier bred enighet om at Kartverket bør prioritere tiltak som bidrar til kvalitetsheving og kompetanseutvikling. Mer stedlig oppfølging gjennom kommunebesøk framheves av relativt mange kommuner i Rogaland (Stavanger) og Finnmark (Vadsø). I begge fylker er det mange kommuner som rapporterer at det ikke er gjennomført kommunebesøk i løpet av det siste året, jf. kap.6.2.

Forbedring av teknisk løsning framheves som viktig i mange regioner, men særlig i Telemark og Vestfold (Skien) og Finnmark (Vadsø). Bedre brukerstøtte prioriteres høyt i særlig tre regioner (Kristiansand, Molde og Tromsø), men inngår for øvrig ikke blant de høyest prioriterte forbedringsområder. Det siste kan ha sammenheng med at brukerstøtten vurderes som ganske god av de fleste kommuner, jf. kap.6.3. Innføring av systematisk tilsyn prioriteres lavt i de fleste regioner, med et visst unntak for Nord-Trøndelag (Steinkjer), der 29 prosent mener dette bør prioriteres.

Tallene etter kommunestørrelse viser gjennomgående små variasjoner i prioriteringene mellom små og store kommuner. Tiltak for kvalitetsheving og kompetanseheving framheves som like viktig av små som av store kommuner. Bedre brukerstøtte prioriteres noe høyere av de aller største kommunene, men forskjellene er ikke veldig markerte.

Bakgrunnstallene er også ganske like avhengig av hvilken hovedklient kommunene bruker. Det kan nevnes at brukere av Norkarts klient er noe mindre opptatt av forbedring av teknisk løsning enn de øvrige.

I åpen svarkategori ble det avgitt svar fra 10 prosent av kommunene. Mange av svarene dreier seg om forbedring av teknisk løsning og ulike tiltak som kan bidra til mer brukervennlige systemer og effektivisering av arbeidet. Bedre kursmuligheter nevnes, bl.a. med forslag om mer differensiering mellom eiendom, bygg og adresser. Andre peker på bedre samhandling med tinglysing, mer tilsyn og bedre oppfølging av kommuneledelse og politikere. I forhold til kvalitetsheving argumenterer noen for at det er behov for avlastning og et pusterom for å komme ajour, mens andre ser for seg en bred mobilisering gjennom mer samarbeid og bedre samkjøring mellom klientene slik at kommunene slipper å forholde seg til flere systemer. Et konkret forslag går ut på at Kartverket bør igangsette et nasjonalt prosjekt for kvalitetsheving, med henvisning til liknende prosjekter på andre områder.



*Figur 8.2 Viktigste forbedringsområder som Kartverket bør prioritere i årene framover. Hele landet. Tre svar mulig. n=340.*

Hovedutfordring for Kartverket	Bergen	Bodø	Hamar	Kr.sand	Molde	Oslo	Skien	Stav.	Steinkj.	Tromsø	Tr.heim	Vadsø
Tiltak for kvalitetsheving av innholdet i matrikkelen	64	69	79	56	73	68	63	48	53	63	53	38
Tiltak for kompetanseheving, flere kurs	55	57	29	48	62	45	63	60	65	74	37	63
Mer stedlig oppfølging, kommunebesøk	47	40	38	24	27	40	25	56	35	37	37	69
Forbedring av teknisk løsning	40	40	32	36	42	43	54	32	29	16	42	50
Bedre brukerstøtte, faglig veiledning	15	23	12	48	42	26	25	24	12	42	37	31
Innføring av systematisk tilsyn	11	14	15	16	4	13	17	12	29	16	11	13
Annet	9	14	21	12	0	15	13	0	6	5	11	0
Ikke sikker	4	0	3	0	4	4	0	8	0	5	11	0

*Tabell 8.2 Viktigste forbedringsområder som Kartverket bør prioritere i årene framover. Tre svar mulig. Kommuner fordelt etter regionkontor. Tre svar mulig. n=340*

### 8.3 Andre synspunkter og forslag

På det siste spørsmålet ble det avgitt svar fra 16 prosent av kommunene. En del av svarene dreier seg om synspunkter på selve undersøkelsen, jf. oppsummering i kap.1.5. Øvrige svar kan oppsummes i følgende hovedpunkter:

- Fra noen blir det sagt at matrikkelarbeidet i det store og hele fungerer bra, at Kartverket gjør en god jobb og at matrikkelen er en god dataløsning
- Fra flere blir det vektlagt at det i det videre arbeid er viktig å beholde nærheten gjennom kommunene og kompetansen ved det enkelte fylkeskartkontor
- Det blir sagt at det er viktig med økt bevissthet om kommunenes ansvar for matrikelføring og at dette ansvaret ikke uten videre kan ivaretas gjennom å engasjere andre aktører i føringsarbeidet
- Det blir sagt at det er store forskjeller i utfordringene mellom by og land og framholdt at det er viktig at tiltakene for kvalitetsheving gjenspeiler dette
- Det argumenteres for effektivisering og minst mulig byråkrati i arbeidet med å kvalitetshève innholdet i matrikkelen
- Noen tar til orde for endringer i matrikkelloven ut fra erfaring med praktisk bruk, f.eks. nyansering av varslingsplikt, tidsfrister og ulike krav til føringen. Andre vektlegger at det bør arbeides for at lovens krav blir iverksatt, f.eks. §7 som stiller krav om klarlagt grense gjennom oppmålingsforretning eller på annen måte før tinglysing.
- Det blir sagt at det er behov for bedre formidling av erfaringer fra miljøer som har gjort gode erfaringer med hensyn til organisering, interne rutiner eller interkommunalt samarbeid.
- Det blir sagt at det er behov for bedre samhandling mellom Kartverket og Tinglysing, herunder klargjøring av rutiner og hva som skal til for tinglysing

7.9.2011

## **Brukerundersøkelse om matrikkelen – spørreskjema til matrikkelkontakter i alle landets kommuner**

### **Bakgrunnsopplysninger**

1. Kryss av for kjønn

2. I hvilket år er du født?

3. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- Grunnskole, ungdomsskole, framhaldsskole eller realskole (inntil 9 år)
- Videregående skole (yrkesfaglig, allmennfaglig, handelsskole, fagskole)
- Høgskole, universitet – lavere grad (inntil 3 år utover v.g. skole)
- Høgskole, universitet – høyere grad (mer enn 3 år utover v.g. skole)

### **HVIS UNIVERSITET ELLER HØGSKOLE**

4. Har du høyere utdanning eller etterutdanning innenfor noen av følgende fagområder? SETT EVT. FLERE KRYSS

- Landmåling, geometikk, kartfag, inkl. tingsrett og matrikellære for landmålere
- Eiendomsfag, jordskifte
- Arealplanlegging
- Byggfag, andre tekniske fag
- Jus
- Annen relevant utdanning for arbeid med matrikkelen
- Nei, annen type utdanning

### **ALLE**

5. Kryss av for stillingsnivå

- Leder med fagansvar innen matrikkelområdet
- Leder uten fagansvar innen matrikkelområdet
- Ikke leder, annet

6. Kryss av for organisatorisk tilhørighet dvs. type fagenhet du tilhører. FLERE SVAR MULIG

- Oppmåling
- Geodata
- Bygesak

- Delingssak
- Planlegging
- Annen type fagenhet \_\_\_\_\_ noter

7. I hvor mange år har du jobbet innen fagområdet matrikkelen, GAB, DEK etc.? Ta med evt. erfaring fra andre arbeidsgivere. Har du jobbet under ett år registrer du ett år. Noter antall år\_\_\_\_\_.

8. Innenfor hvilke deler av matrikkelen fører du vanligvis saker? FLERE SVAR MULIG

- Eiendomsdelen
- Adressedelen
- Bygningsdelen
- Fører ikke selv

9. Har du erfaring fra følgende typer saker? FLERE SVAR MULIG

- Jordskiftesaker
- Saker om offentlig veg og/eller jernbanegrunn
- Seksjoneringssaker
- Nei, ingen av de aktuelle sakene

### **Organisering og kompetanse i kommunen**

10. Hvor mange personer jobber med føring av matrikkelen i kommunen, evt. på vegne av kommunen? Noter antall personer som deltar i føringsarbeidet\_\_\_\_\_.

### **HVIS FLERE PERSONER**

11. I hvilken grad er det innført arbeidsdeling i føringsarbeidet i forhold til ulike sakstyper?

- I stor grad
- I noen grad
- I liten grad
- Ikke i det hele tatt

### **ALLE**

12. Fører personell fra kommunen alle saker i egen kommune, eller er hele eller deler av føringsarbeidet satt bort til andre?

- Fører alle saker selv
- Deler av føringsarbeidet er satt bort
- Hele føringsarbeidet er satt bort

HVIS HELE ELLER DELER AV FØRINGSARBEIDET ER SATT BORT TIL ANDRE

13. Hvem ivaretar føringsarbeidet for det som er satt bort til andre? FLERE SVAR MULIG

- Annen kommune
- Interkommunalt organ
- Statens kartverk
- Privat aktør, noter hvem \_\_\_\_\_

ALLE

14. Utfører kommunen i dag føring for andre kommuner?

- Ja, all føring for andre kommuner
- Ja, fører noen saker fra andre kommuner
- Ja, begge deler
- Nei, utfører ikke føring for andre kommuner

15. Mener du din kommune i dag har tilstrekkelig fagkompetanse for å ivareta ansvaret som lokal matrikkelmanndighet? Svar ut fra samlet ansvar for oppgaver inkl. oppgaver som evt. er satt bort til andre.

- Ja, min kommune har i hovedsak god og relevant fagkompetanse
- Nei, ser mangler på noen områder, konkretiser type kompetanse \_\_\_\_\_
- Nei, betydelige mangler, konkretiser type kompetanse \_\_\_\_\_
- Ikke sikker

16. Mener du kommunen i dag har tilstrekkelig kapasitet for å ivareta ansvaret for føring av matrikkelen? Svar ut fra samlet ansvar for oppgaver, inkl. oppgaver som evt. er satt bort til andre.

- Ja, har i hovedsak god kapasitet i forhold til oppgaver
- Nei, mangler kapasitet på visse områder eller i bestemte perioder av året
- Nei, betydelig og varig kapasitetsmangel
- Ikke sikker

17. Vurder viktigheten av følgende mulige tiltak for å styrke kommunens kompetanse og/eller kapasitet i matrikkelarbeidet. Bruk skala fra 1-5, der 1 er ikke viktig og 5 er svært viktig.

- a) Høyere prioritering i kommunen
- b) Bedre intern opplæring i kommunen
- c) Økt deltakelse på eksterne kurs og fagdager.
- c) Bedre veiledning fra Kartverket
- d) Større mulighet for avlastning fra Kartverket i føringsarbeidet

- d) Bedre intern samordning/organisering i kommunen
- e) Styrking av fagmiljø gjennom mer interkommunalt samarbeid

18. Mener du det finnes andre tiltak som er viktige for å styrke kommunens kompetanse eller kapasitet. Ja, noter i så fall her\_\_\_\_\_, Nei

#### **Status for matrikkelarbeidet i kommunen**

19. Forekommer det etterslep i føringsarbeidet i forhold til tidsfrister i gjeldende matrikkellov med forskrifter? Ja, Nei, Ikke sikker

- Føring av ny grunneiendom?
- Føring av ny anleggseiendom?
- Føring av eierseksjoner?
- Føring av ny festegrunn?
- Registrering av jordsameie?
- Føring av umatrikulert grunneiendom eller festegrunn?
- Arealoverføring?
- Grensejustering?
- Referering av avtale om eksisterende grense?
- Føring av bygg iht. 5 dagers frist?
- Føring av adresser?
- Føring av jordskiftesaker?
- Føring av saker fra veg- og/eller jernbanegrunn?
- Føring av feilrettinger, sletting eller komplettering av registrerte opplysninger?
- Underretning av berørte brukere?

20. Forekommer det andre former for etterslep i føringsarbeidet? Ja, konkretiser i så fall sakstype eller temaområde her\_\_\_\_\_, Nei

#### **HVIS ETTERSLEP**

21. Hva er de viktigste årsakene til etterslep? SETT INNTIL TRE KRYSS

- Feil og mangler i matrikkelen
- Uklarheter i regelverk
- Kompliserte prosedyrer for føring
- Mangler ved teknisk løsning
- Mange kompliserte saker
- Manglende kompetanse i kommunen
- Manglende kapasitet i kommunen

- For lite veiledning fra sentral matrikkelmanndighet
- Uforutsette hendelser i kommunen
- Uforutsette hendelser knyttet til brukerne
- Mangler ved intern organisering, samordning eller rutiner i kommunen
- Tidsbruk eller prosess i forhold til Tinglysing
- Manglende faglige avklaringer i forhold til Jordskifteretten
- Manglende oppfølging av rutiner i forhold til Statens vegvesen
- Gjennomføring av oppmålingsforretning
- Annen type årsak, noter \_\_\_\_\_

#### ALLE

22. Hva er etter din oppfatning de viktigste tiltakene Kartverket kan iverksette for å forebygge mot eller forhindre etterslep i føringsarbeidet? SETT INNTIL TRE KRYSS

- Endring av prosedyre for føring, føringinstruks fra Kartverket
- Innføring av systematisk tilsyn
- Mer automatisk oppfølging ved etterslep
- Forbedring av teknisk løsning
- Innføring av mer elektronisk saksbehandling f.eks. via Byggsøk, elektronisk melding til tinglysing, sak/arkiv-rutiner etc.
- Forenkling av standardiserte skjemaer eller blanketter
- Avlastning fra Kartverket i føringsarbeidet
- Bedre opplæring, kompetanseheving
- Bedre brukerstøtte og veiledning fra Kartverket, inkl. føringseksempler
- Annet tiltak, noter \_\_\_\_\_
- Ser ingen aktuelle tiltak fra Kartverket

#### Erfaringer med teknisk løsning

23. Hvilken teknisk løsning brukes for føring av matrikkelinformasjon? Ta med alle aktuelle klienter som brukes i føringsarbeidet. FLERE SVAR MULIG

- Kartverkets klient
- Klient fra Norkart Geoservice AS
- Klient fra Norconsult Informasjonssystemer AS (NOIS)

24. Kryss av for hovedklient dvs. den klienten som brukes mest i føringsarbeidet. ETT SVAR MULIG

- Kartverkets klient
- Klient fra Norkart Geoservice AS
- Klient fra Norconsult Informasjonssystemer AS (NOIS)

## HVIS BRUK AV KARTVERKETS KLIENT I KOMBINASJON MED ANNEN KLIENT

25. Hva brukes Kartverkets klient til? Noter i hvilken sammenheng, typer saker\_\_

ALLE

26. Hvor tilfreds er du med den hovedklienten du bruker dvs. den klienten du bruker mest på følgende områder? Bruk skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds.

- a) Prosedyre for pålogging og endring av passord?
- b) Matrikkelens garanterte oppetid (kl 07-18 på hverdager)?
- c) Hastighet ved manøvrering eller nedlasting av informasjon?
- d) Teknisk funksjonalitet?
- e) Forståelighet, innlagte forklaringer og veiledning til det som skal fylles ut?
- f) Rutiner for feilretting?
- g) Mulighet for uttak av rapporter?
- h) Informasjon om tekniske endringer fra Kartverket?
- i) Brukervennlighet, samlet vurdering?

27. Hva bør Kartverket prioritere i sitt videre arbeid med å forbedre den tekniske løsningen?

SETT INNTIL TRE KRYSS

- Prosedyre for pålogging og endring av passord
- Matrikkelens garanterte oppetid (kl 07-18 på hverdager)
- Hastighet ved manøvrering eller nedlasting av informasjon
- Teknisk funksjonalitet
- Forståelighet, innlagte forklaringer og veiledning til det som skal fylles ut
- Rutiner for feilretting
- Informasjon om tekniske endringer fra Kartverket
- Annet tiltak, noter\_\_
- Ser ingen spesielle behov, ingen forslag

## Vurdering av brukerstøtte og faglig veiledning

28. I hvilken grad benyttes følgende mulige kanaler for faglig veiledning i ditt arbeid med å føre matrikkelinformasjon? I stor grad, I noen grad, I liten grad, Ikke i det hele tatt

- a) Skriftlig veiledningsmateriell på Kartverkets hjemmeside?
- b) Personlig veiledning fra fagpersonell ved Fylkeskartkontoret?
- c) Fagsamlinger eller kurs?
- d) Råd og bistand fra andre kollegaer i kommunen?
- d) Råd og bistand fra fagpersonell i andre kommuner eller interkommunalt organ?
- e) Råd og bistand fra offentlig myndighet som Tinglysingen og Jordskifteretten?

f) Råd og bistand fra profesjonelle private aktører, privat klient, konsulenter etc?

29. Hvilken aktør eller kanal vurderer du som den viktigste i den faglige veiledningen? ETT  
SVAR MULIG

- Kartverket
- Fagsamlinger/kurs
- Kollegaer i kommunen
- Fagpersonell i andre kommuner eller interkommunalt organ
- Annen offentlig myndighet
- Fagpersonell i Norkart Geoservice AS
- Fagpersonell i Norconsult Informasjonssystemer AS (NOIS)
- Annen aktør eller kanal, konkretiser\_\_\_\_\_
- Ikke sikker

30. Har kommunen hatt oppfølgingsmøte med Fylkeskartkontoret i løpet av det siste året? Ja,  
Nei, Ikke sikker

HVIS JA

31. Hva mener du er de viktigste effektene av oppfølgingsmøte med Fylkeskartkontoret?  
SETT INNTIL TRE KRYSS

- Større forståelse for matrikkelarbeidet i kommunen, høyere prioritering
- Avklaring av føringspraksis
- Avklaring av konkrete saker
- Generell informasjonsutveksling
- Bidrag til egen kompetanseutvikling
- Bedre kommunikasjon med Fylkeskartkontoret
- Andre effekter, noter \_\_\_\_\_
- Ser ingen spesielle effekter
- Ikke sikker

ALLE

32. Hvor tilfreds er du med Kartverkets brukerstøtte på følgende områder? Bruk skala fra 1-5,  
der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds.

- a) Tilgjengelighet til personell som kan hjelpe
- b) Svartid på aktuelle spørsmål
- c) Innhold i hjelpen du mottar, gode eller dårlige svar
- d) Serviceinnstilling, behandling av deg som bruker

33. Er det andre aspekter ved brukerstøtten som du mener bør forbedres? Ja, noter i så fall her,  
bruk stikkord\_\_\_\_\_, Nei

34. Hvor tilfreds er du med følgende sider ved den skriftlige veiledningen fra Kartverket dvs. informasjon som ligger på statkart.no? Bruk skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds.

- a) Veiledning om gjeldende regelverk og tolkning av gjeldende lover og forskrifter
- b) Veiledning om praksis for føring av konkrete saker, praktiske eksempler
- c) Veiledning om forholdet mellom matrikkel og tinglysing
- d) Tilgang til relevante skjemaer, standardbrev, blanketter
- e) Veiledning om behandling av matrikkelinformasjon, håndtering av personopplysninger

35. Er det andre aspekter ved den skriftlige veiledningen som du mener bør forbedres? Ja, noter i så fall her, bruk stikkord \_\_\_, Nei

### Nærmere om faglig opplæring og kurs

36. Hvilke kurs i regi av Kartverket har du gjennomført?

- Kartverkets kurs om teknisk føring
- Kartverkets kurs om matrikkelloven
- Temakurs bygning
- Temakurs adresse (i samarbeid med Geoforum)
- Annet temakurs i regi av Kartverket, noter tema\_\_

37. Har du gjennomført andre kurs eller deltatt på fagsamlinger i regi av egen kommune, sammen med nabokommuner eller andre aktører? Noter i så fall innenfor hvilke tema. FLERE SVAR MULIG

- Ja, kurs i egen kommune, noter tema\_\_\_\_\_
- Ja, kurs i regionen, noter tema \_\_\_\_\_
- Ja, kurs i regi av andre aktører, noter tema\_\_\_\_\_
- Nei, ingen andre kurs

38. Hvor tilfreds er du med følgende sider ved kartverkets matrikkelkurs? Bruk skala fra 1-5, der 1 er ikke tilfreds og 5 er svært tilfreds.

- a) Forhåndsinformasjon om når og hvor det arrangeres kurs?
- b) Hyppighet eller tilgang til kurs ut fra kommunens behov?
- c) Tematisk innhold, vektlegging av temaer?
- d) Kursets varighet, antall dager?
- e) Praktisk tilrettelegging, tid og sted?
- f) Undervisningsform?
- g) Mulighet for oppfølgingskurs, temakurs?
- h) Forelesere/kursledelse?

39. Har du forslag til hva Kartverket kan gjøre for å styrke den faglige opplæringen? Vil det være å.... FLERE SVAR MULIG

- Forbedre eller utvide dagens matrikkelkurs
- Styrke mulighetene for oppfølgingeskurs, arrangere flere temakurs
- Andre forslag \_\_\_\_\_ Noter
- Ikke sikker

**Hovedutfordring for kommunen og prioritering av tiltak**

40. Hva er etter din vurdering kommunens hovedutfordringer på matrikkelområdet i årene framover? SETT INNTIL TRE KRYSS

- Tiltak for kvalitetshøvning av innholdet i matrikkelen
- Stimulere til økt bruk av matrikkelinformasjon i saksbehandling, planlegging etc.
- Innføring av bedre rutiner for innsyn og utelevering av matrikkelinformasjon
- Beholde nøkkelkompetanse, fagmiljø
- Økt kapasitet, flere stillinger
- Økt innsats i kompetansehøvning, opplæring
- Bedre intern samordning/organisering i kommunen
- Etablering av interkommunalt samarbeid
- Annen hovedutfordring, konkretiser, bruk stikkord\_\_\_\_\_
- Ikke sikker

41. Hva er de viktigste forbedringsområdene Kartverket bør prioritere i årene framover?  
SETT INNTIL TRE KRYSS

- Tiltak for kvalitetshøvning av innholdet i matrikkelen
- Innføring av systematisk tilsyn
- Mer stedlig oppfølging, kommunebesøk
- Forbedring av teknisk løsning
- Bedre brukerstøtte, faglig veiledning
- Tiltak for kompetansehøvning, flere kurs
- Annet, konkretiser, bruk stikkord\_\_\_\_\_
- Ikke sikker

42. Har du synspunkter på undersøkelsen eller andre momenter som du mener er viktig i kartverkets videre arbeid, kan du notere her. Ja, noter\_\_\_\_\_, Nei