

Appendiks 6: Brugerundersøgelse af STEP (Stiftelsen Studies in Technology, Innovation and Economic Policy)

Utarbejdet af:
Oxfor Research A/S
Februar 2001

Brugerundersøgelse af STEP- gruppen

(Stiftelsen Studies in Technology, Innovation
and Economic Policy)

Udarbejdet af:
Oxford Research A/S
Februar 2001

Indholdsfortegnelse

RESUMÉ.....	3
1 INDLEDNING.....	4
1.1 METODE.....	4
2 IDENTIFIKATION AF ANALYSEPOPULATION.....	7
2.1 BRUGERPROFILER	8
2.2 BRUGEN AF STEP-GRUPPEN'S YDELSER INDEN FOR DE SENESTE TRE ÅR	9
3 HVAD KENDETEGNER INSTITUTIONENS FAGLIGE PROFIL?	12
3.1 STEP-GRUPPENS OVERORDNEDE FAGLIGE PROFIL	12
3.2 DET FAGLIGE NIVEAU I STEP-GRUPPEN'S ARBEJDER.....	13
3.3 EN KARAKTERISTIK AF STEP-GRUPPEN'S FAGLIGE ARBEJDE.....	15
3.4 AFSTEMNING AF ØNSKE OM FAGLIG PROFIL OVER FOR AKTUEL FAGLIG PROFIL	16
4 HVILKEN NYTTE HAR BRUGERNE HAFT AF STEP-GRUPPEN'S ARBEJDE?.....	19
5 STEP-GRUPPEN'S SKRIFTLIGE OG MUNDTLIGE FORMIDLINGSVIRKSOMHED.....	23
5.1 GRADEN AF KVALITETSSIKRING AF STEP-GRUPPEN'S RAPPORTER	23
5.2 BRUGERNES VURDERING AF STEP-GRUPPEN'S SKRIFTLIGE FORMIDLING	23
5.3 HVAD KENDETEGNER STEP-GRUPPEN'S MUNDTLIGE FORMIDLING?	25
6 SAMSPILLET MELLEM STEP-GRUPPEN OG BRUGERNE.....	27
6.1 SERVICENIVEAUET.....	27
6.2 STEP-GRUPPEN SOM PROJEKTLEDER	27
7 ER BRUGERNE SAMLET SET TILFREDSE MED STEP-GRUPPEN'S ARBEJDE?.....	30
8 STEP-GRUPPEN OG OMVERDENEN.....	31
BILAG A: BAGGRUNDSOPLYSNINGER	32
BILAG B: INTERVIEW.....	33

Resumé

Brugerundersøgelsen af STEP-gruppen viser, at brugerne generelt er tilfredse med institutionens faglige arbejde, skriftlige og mundtlige formidling og samspillet med institutionens medarbejdere.

Bag denne generelle vurdering af STEP-gruppen's virksomhed gemmer sig en række væsentlige nuancer, der til sammen er med til tegne et mere sammensat billede af institutionens profil.

Brugerne er generelt tilfredse eller meget tilfredse med det faglige niveau i STEP-gruppens forskning og udredningsarbejde, som halvdelen af brugerne vurderer er af høj international standard. Tilfredsheden gælder ikke kun det faglige niveau, hvor brugerne især fremhæver institutionens rapporter. En række andre karakteristika, der har betydning for brugerne, kendetegner institutionens arbejde.

Der er stor enighed om, at STEP-gruppen's forskning og udredning ikke bare er beskrivende, men også perspektiverende, nytænkende og visionær. Ligeledes finder mange, at institutionens arbejde er kendetegnet ved at være problematiserende og kritisk. Brugerne udtrykker sig derimod mere moderat, når det gælder arbejdets anvendelsesorientering. Dette skal ses i relation til, at brugerne meget gerne ser, at institutionens forskning og udredning er anvendelsesorienteret i kraft af realistiske forslag og ideer.

Brugerne tilkendegiver ligeledes tilfredshed med STEP-gruppens produktion af statistik, der af hovedparten karakteriseres ved at være af unik karakter.

Holdningerne varierer noget med hensyn til institutionens formidlingsmæssige kompetencer. Brugerne er generelt meget tilfredse med det faglige niveau i institutionens rapporter, og ca. halvdelen af brugerne mener, at rapporterne er velstrukturerede, at de klart og tydeligt dokumenterer datagrundlaget og trækker konklusioner og anbefalinger tydeligt frem. Tilfredsheden er lidt mindre med hensyn til rapporternes sproglige fremstilling, herunder anvendelsen af illustrative figurer.

6 ud af 10 brugere tilkendegiver, at STEP-gruppen's medarbejdere er velforberejede, når de formidler deres viden mundtligt, og ca. halvdelen af brugerne finder ligeledes, at medarbejdernes mundtlige formidling er kendetegnet ved at være velstruktureret med et klart budskab. Dette er dog ikke holdninger, der deles entydigt af brugerne. ¼ af brugerne finder således ikke medarbejdernes præsentationer velstrukturerede, og brugerne er generelt mindre tilfredse med brugen af AV-midler.

Høje faglige kvalifikationer samt faglig dialog med opdragsgiver er kvalifikationer, som i vid udstrækning kendetegner STEP-gruppen's projektledelse. Kompetencer, som også tillægges stor betydning af brugerne. Derimod er brugerne i mindre grad tilfredse med institutionens kompetencer, hvad angår ressourcestyring samt overholdelse af tidsplaner.

Dette er de væsentligste konklusioner fra spørgeskemaundersøgelsen blandt knap 150 brugere af STEP-gruppen. Svarprocenten i spørgeskemaundersøgelsen er relativt lav (25%). Svarprocenten blandt de mest intensive brugere af institutionen ligger dog væsentligt højere (46%), hvilket giver et rimeligt grundlag for at tegne et billede af brugernes perspektiv på og vurdering af institutionens arbejde. Et perspektiv, som uddybes, kommenteres og suppleres med mere detaljerede oplysninger i rapporten.

Brugerundersøgelsen indgår som et led i en samlet evaluering af STEP-gruppen, som Danmarks Evalueringsinstitut gennemfører for Norges Forskningsråd.

Etablering af analysepopulationen

Analysepopulationen er som udgangspunkt opdelt i en hovedanalyse af STEP-gruppens norske brugere og en mindre analyse med henblik på at inddrage institutionens internationale brugere.

For at indfange såvel bredden som intensiteten i samspilsformer mellem STEP-gruppen og deres brugere, blev der i oplægget til brugerundersøgelsen foretaget en tentativ opdeling i direkte og indirekte brugere ud fra følgende overordnede definitioner:

- *Direkte brugere* er defineret ved at være opdragsgivere til forsknings- og udredningsopgaver, der udføres af STEP-gruppen med henblik på at anvende de fremkomne resultater i en konkret sammenhæng. De direkte brugere kan også være involveret i tilblivelsen af disse projekter uden at være direkte rekvirenter af projekterne.
- *Indirekte brugere* er defineret ved, at de søger at nyttiggøre den forskning og udredning, som STEP-gruppen udfører ved at skaffe sig adgang til denne viden gennem offentliggjorte rapporter, nyhedsbreve mv.

Sammensætning af analysepopulationen blev diskuteret på et møde med ledelsen i STEP-gruppen, og der blev opnået enighed om etableringen af en analysepopulation, som omfatter i alt 756 respondenter fordelt på:

1. Direkte brugere og aktører (79 norske + 20 internationale brugere)

Denne delpopulation består af opdragsgivere samt aktører, der, gennem styre- og referencegrupper, har været direkte involveret i gennemførelsen af projekter og evalueringer.

Samensætningen af delpopulationen tager udgangspunkt i STEP-gruppens listning af deres direkte brugere. I sammensætningen af den norske delpopulation er der frasorteret 25 internationale brugere, hvoraf 17 har været direkte opdragsgivere. Endelig har STEP-gruppen listet 20 "andre interessenter"/ samarbejdspartnerne, hvoraf blot 3 er hjemmehørende i Norge. Disse tre er medtaget i denne population.

Den norske delpopulation omfatter i alt 79 respondenter og kan opfattes som en totalpopulation, idet den omfatter alle de direkte brugere i Norge, som STEP-gruppen har listet.

20 af de 25 frasorterede internationale brugere blev udvalgt til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse med henblik på at belyse de internationale brugeres perspektiv.

2. Indirekte brugere (657 norske brugere)

De indirekte brugere er identificeret som abonnenter på tidsskriftet "KvikkSTEP". Den samlede delpopulation omfatter 657 respondenter og er en totalpopulation (dvs. samtlige listede brugere).

Listen over abonnenter omfatter dels brugere, som selv har tilkendegivet, at de ønsker at modtage "KvikkSTEP" samt abonnenter, som STEP-gruppen har sat på adresselisten. Dog skal det tilføjes, at man som abonnent periodisk skal tilkendegive, at man ønsker at modtage "KvikkSTEP". Dvs. listen repræsenterer en vis aktualitet og et udtrykt ønske om at følge STEP-gruppens virksomhed. Implicit rummer denne liste også potentielle brugere af andre af STEP-gruppens produkter

Fra den oprindelige liste på i alt 794 er frasorteret:

- Biblioteker, adresser uden attention person, uspecificerede brugere og privatpersoner samt gengangere
- 27 udenlandske abonnenter
- 53 abonnenter fra NIFU.

Forundersøgelse

Forud for spørgeskemaundersøgelsen blev der foretaget en forundersøgelse med henblik på dels at få et indblik i STEP-gruppen's virksomhed, dels at få et dybere og mere nuanceret perspektiv på brugernes vurdering af og syn på institutionen. Som et led i forundersøgelsen blev der foretaget et institutionsbesøg hos NIFU samt kvalitative interview med udvalgte direkte brugere af institutionen (jf. figur 1)¹.

Formålet med at lave kvalitative interview med udvalgte direkte brugere var at få nuanceret og uddybet brugernes vurdering af og syn på analysens fire temaer hhv. faglig profil, nytteværdi, formidling og samspil. Disse indledende kvalitative interview har været af central betydning i forbindelse med det efterfølgende design af spørgeskemaundersøgelsen.

Spørgeskemaundersøgelsen

Spørgeskemaet blev udarbejdet på baggrund af forundersøgelsen og blev testet af 3 brugere. Efterfølgende blev der sendt spørgeskemaer ud til de 736 *næske brugere* i analysepopulationen fulgt op af to skriftlige rykkere. I forlængelse af de to skriftlige rykkere, blev der foretaget en telefonisk rykkerprocedure blandt 30 direkte brugere med henblik på at øge svarprocenten. Disse henvendelser resulterede imidlertid ikke i nævneværdige yderligere besvarelser, og som det fremgår af tabellen nedenfor, bliver resultatet en svarprocent for hele populationen på 25%.

Tabel 1. Svarprocent for spørgeskemaundersøgelsen blandt norske brugere

	Antal udsendte skemaer	Besvarelser		Teknisk frafald		Svarprocent excl. teknisk frafald
		Antal	%	Antal	%	
Direkte brugere	79	32	41%	10	13%	46%
Indirekte brugere	657	117	18%	129	20%	22%
I alt	736	149	20%	139	19%	25%

Svarprocenten blandt de indirekte brugere er relativt lav. Et datagrundlag på ca. 150 respondenter og en svarprocent for de direkte brugere på 46% giver dog et rimeligt grundlag for at kunne tegne et billede af brugernes vurderinger af og syn på STEP-gruppens virksomhed.

Det "tekniske frafald" skyldes en række forskellige forhold så som ubekendt adresse/ikke længere ansat/bortrejst (62); Besvarelser, der er foretaget på hele institutionens/organisationens vegne (21); Respondenter, der af den ene eller anden grund har modtaget flere spørgeskemaer² (14); samt respondenter, der ikke føler sig i stand til at besvare spørgeskemaet³ (42).

Den *internationale del* af brugerundersøgelsen er gennemført i form af spørgeskemaer på engelsk sendt til 20 internationale brugere på deres e-mail. Der har efterfølgende været gennemført tre rykkerprocedurer pr. e-mail. Denne indsats har imidlertid kun resulteret i tre, i nogle tilfælde sporadisk udfyldte, spørgeskemaer fra internationale brugere. På baggrund heraf blev det besluttet, at den internationale del af brugerundersøgelsen udgår.

¹ Se bilag for en fortegnelse over interviewpersoner.

² Det har i nogle tilfælde ikke været muligt at korrigere for gengangere, hvis en bruger eksempelvis figurerer et sted med titel og et andet sted med navn.

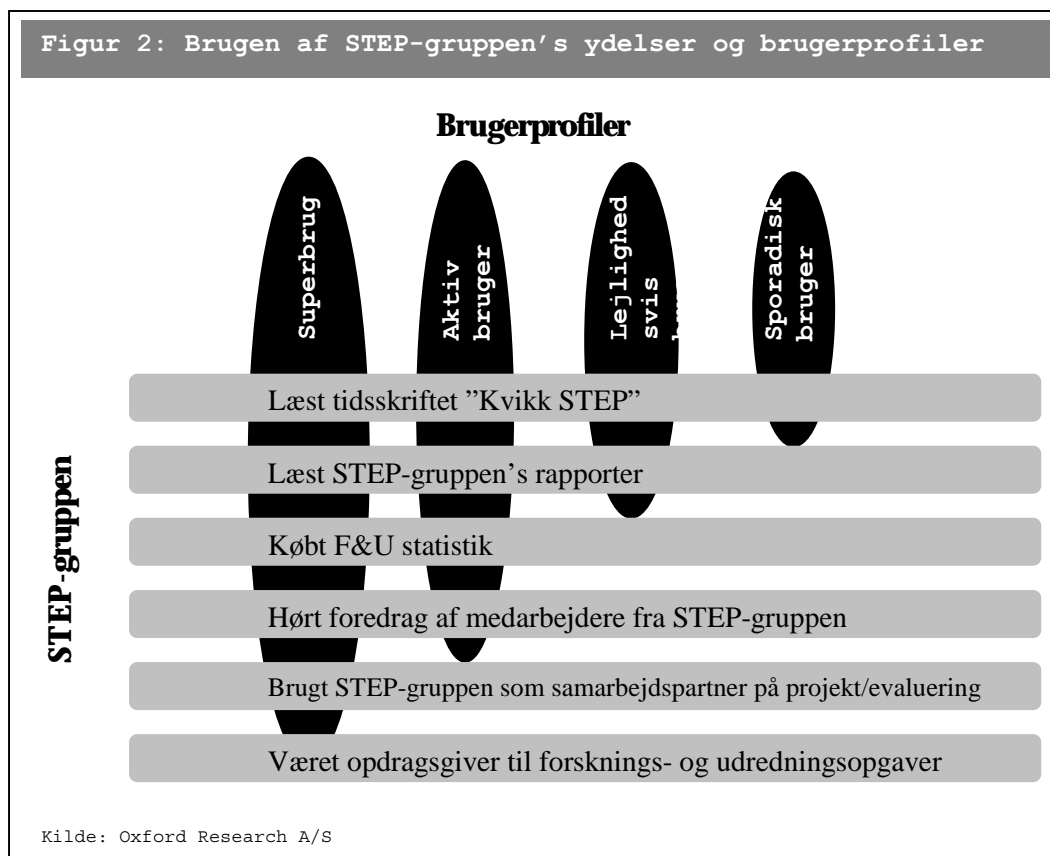
³ Denne gruppe af respondenter har tilkendegivet et bredt spektrum af begrundelser, der alle vedr. manglende kendskab til STEP-gruppen (respondenter, der aldrig har hørt om institutionen, er inhabile eller har et så begrænset kendskab til institutionen, at de ikke føler sig i stand til at besvare spørgeskemaet el.lign.).

2 Identifikation af analysepopulation

Analysepopulationen er som udgangspunkt sammensat ud fra to hensyn⁴:

1. ønsket om at dække bredden i samspilsformer med henblik på at kunne belyse brugernes perspektiv på hele "porteføljen" af institutionens forskellige ydelser (rapporter, tidsskrift, F&U statistik, foredragsvirksomhed, deltagelse i udvalgsarbejde, samarbejdspartner på projekter mv.).
2. ønsket om at indfange bredden i brugerprofiler dvs. både de brugere, som ofte anvender flere af institutionens ydelser og de brugere, som måske læser en rapport i ny og næ eller på anden måde har et mere perifer kendskab til og samspil med institutionen.

Som illustreret nedenfor betyder denne fremgangsmåde, at brugerpopulationen kan beskrives ud fra såvel brugen af konkrete ydelser som brugerprofiler.⁵



Umiddelbart ville man forvente et vist overlap mellem institutionens opfattelse af brugernes profil (jf. den indledende opdeling i direkte og indirekte brugere) og brugernes egen selvopfattelse. Dette behøver dog ikke at være tilfældet. Man kan som bruger eksempelvis godt have været involveret i ét konkret projekt inden for de seneste tre år (og dermed være registreret som direkte bruger) uden at opfatte sig selv som superbruger.

⁴ Se metodeafsnit vedr. detaljer omkring sammensætning af analysepopulationen.

⁵ Figuren er illustrativ - fra superbrugere, der har et mere bredt og intensivt brug af institutionens ydelser over til sporadiske brugere, der har et meget begrænset brug. Figuren skal således ikke læses bogstaveligt som udtryk for, at eksempelvis sporadiske brugere *kun* læser tidsskriftet "KvikkSTEP".

Datagrundlaget viser da også, at blandt de 19% af respondenterne, der har identificeret sig som enten superbrugere eller aktive brugere, stammer kun ca. 40% fra gruppen af direkte brugere, mens den resterende del stammer fra gruppen af indirekte brugere.

Det er imidlertid væsentligt at få belyst, om brugerprofilerne stemmer overens med brugernes reelle brug af institutionens forskellige ydelser. Dvs. har en bruger, der har identificeret sig som eksempelvis superbruger nu også et bredt og intensivt brug af institutionens ydelser. Af tabellen nedenfor fremgår det, at de brugere, der har identificeret sig som super- eller aktive brugere, har et både bredt og intensivt brug af en række af institutionens forskellige ydelser. Til sammenligning ligger lejlighedsvis og specielt sporadiske brugeres anvendelse af institutionens ydelser på et væsentligt lavere niveau.

Tabel 2. Andelen af super- og aktive brugere, der ofte eller en gang imellem har benyttet STEP-gruppen på følgende måde inden for de seneste tre år.

	Super %	Aktiv %	Lejlighedsvis %	Sporadisk %
Opdragsgiver til forsknings- og udredningsopgaver	100	48	39	13
Inddraget i STEP-gruppen's medarbejdere i udvalgsarbejde	86	43	20	6
Læst STEP-gruppen's rapporter	100	100	90	62
Læst STEP-gruppen's arbejdsnotater	86	75	79	43
Læst tidsskriftet "KvikSTEP"	57	91	68	54
Købt F&U statistik fra STEP-gruppen's database	43	40	14	11
Hentet oplysninger på STEP-gruppen's webside	83	52	26	6
Rettet telefonisk forespørgsel til STEP-gruppen	72	81	38	11
Hørt foredrag af STEP-gruppen's medarbejdere, deltagelse i konferencer/seminarer	86	91	88	47
Deltaget i reference- eller styregrupper	72	24	13	9
Været samarbejdspartner på projekter eller evalueringer	57	48	20	15
Løbende personligt uformelt samarbejde med STEP-gruppen	85	75	39	9

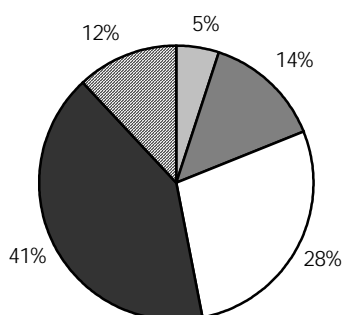
Kilde: Spg. 1 & 10, n= mellem 6 og 7 (super), n= mellem 20 og 21 (aktiv), n= mellem 35 og 41 (lejlighedsvis), n= mellem 52 og 58 (sporadisk).

2.1 Brugerprofiler

Med reference til figur 2 ovenfor, tegnes et billede af de brugerprofiler, der indgår i analysen. Brugerprofilerne dækker over et mere sammensat brug af institutionens ydelser. De definitioner, der ligger til grund for brugerprofilerne, fremgår af tekstboksen.

Analysepopulationen er kendetegnet ved, at ca. 20% enten er super- eller aktive brugere, knap 30% betegner deres brug af institutionen som lejlighedsvist, mens ca. 40% har identificeret sig som sporadiske brugere. En mindre del af respondenterne (17 respondenter svarende til 12%) angiver, at de ikke inden for de sidste tre år har brugt institutionen (jf. figur 3).

Figur 3: Brugerprofiler



Kilde: Spg.10, n=148

<input type="checkbox"/> Superbruger	Jeg benytter mig hyppigt af STEP-gruppen både som opdragsgiver, gennem anvendelse af rapporter og/eller ved at trække på STEP-gruppen's faglige kompetencer og serviceydelser.
<input type="checkbox"/> Aktiv bruger	Jeg holder mig løbende orienteret om STEP-gruppen's faglige aktiviteter og anvender hyppigt rapporter og/eller andre publikationer udgivet af STEP-gruppen.
<input type="checkbox"/> Lejlighedsvis bruger	Jeg holder mig løbende orienteret om STEP-gruppen's faglige aktiviteter og anvender/læser af og til en af STEP-gruppen's rapporter.
<input type="checkbox"/> Sporadisk bruger	Jeg holder mig orienteret om STEP-gruppen's faglige aktiviteter, men læser sjældent STEP-gruppen's rapporter.
<input checked="" type="checkbox"/> Ikke-bruger	Jeg har ikke inden for de sidste tre år læst nogle publikationer, tidsskrifter el.lign. udgivet af STEP-gruppen eller på anden måde rekvireret forskningsydelser fra STEP-gruppen.

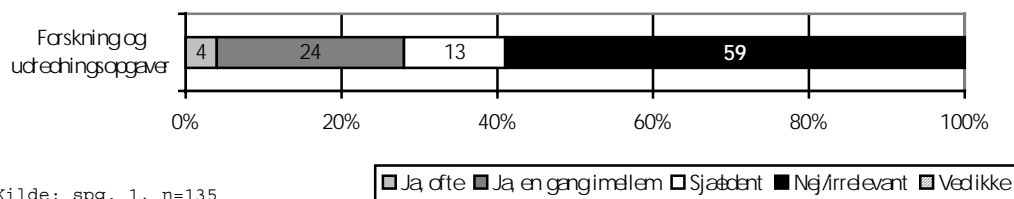
2.2 Brugen af STEP-gruppen's ydelser inden for de seneste tre år

Nedenfor er analysepopulationen beskrevet ud fra, hvordan brugerne inden for de seneste tre år har benyttet STEP-gruppen.

Forsknings- og udredningsopgaver

Som det fremgår af figur 3, har godt $\frac{1}{4}$ af respondenterne ofte eller en gang imellem været opdragsgiver til forsknings- og udredningsopgaver, mens 13% har angivet, at det sjældent er tilfældet. Af tabel 2 ovenfor fremgår det, at alle superbrugere inden for de seneste tre år har været opdragsgivere til forsknings- og udredningsopgaver, mens dette omvendt kun gælder for godt 10% af de sporadiske brugere. Det er primært brugere ansat i centraladministrationen eller anden statslig myndighed samt i amtskommunerne, der gentagne gange har været opdragsgivere til forsknings- og udredningsopgaver inden for de seneste tre år.

Figur 3: Opdragsgiver til forsknings- og udredningsopgaver el.lign. udført af STEP-gruppen



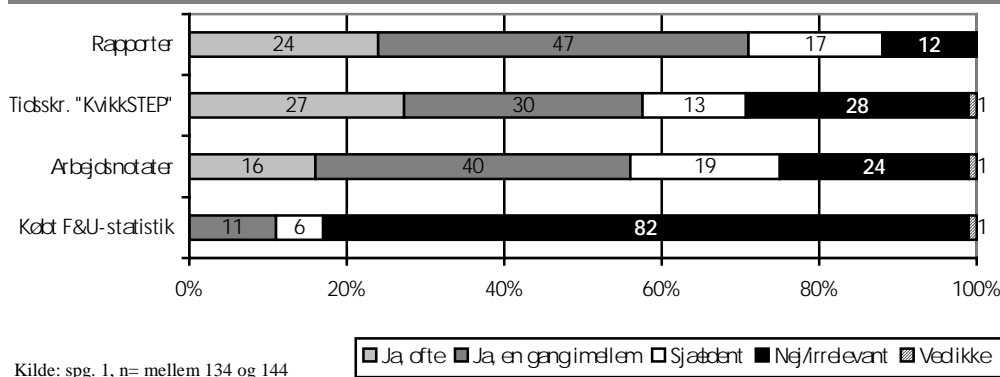
STEP-gruppen's publikationer

Blandt STEP-gruppen's publikationer, læses rapporterne ofte eller af og til af ca. 70% af respondenterne, her iblandt alle super- og aktive brugere og 90% af de lejligheds-vise brugere (jf. tabel 2).

Skriftserien og tidsskriftet "KvikkSTEP" læses ofte eller engang imellem af godt 55% af respondenterne (jf. figur 4). ¾ eller flere af såvel super-, som aktive og lejlighedsvis brugere læser arbejdsnotaterne. Tidsskriftet "KvikkSTEP" læses af godt halvdelen af såvel super- som lejlighedsvis og sporadiske brugere, mens relativt flere (9 ud af 10) aktive brugere læser denne publikation (jf. tabel 2).

Hvor brugerne i vid udstrækning anvender STEP-gruppen's publikationer, er der relativt få, der køber F&U statistik fra STEP-gruppen's database. Det gælder primært brugere ansat i Centraladministrationen/anden statslig myndighed og amtskommuner.

Figur 4: Brugere, som har læst STEP-gruppen's publikationer/købt statistik



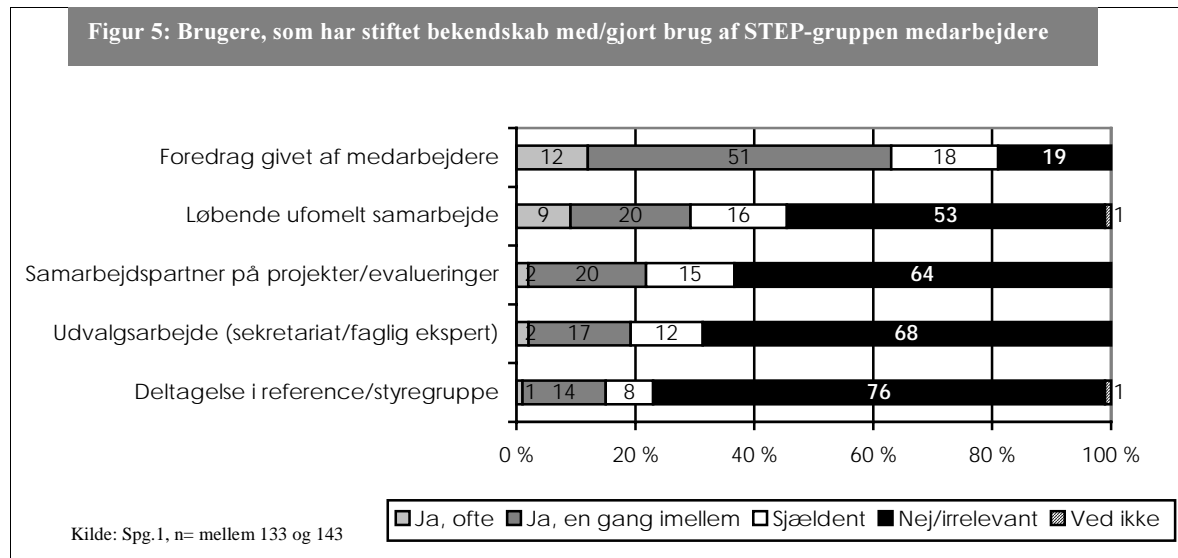
Samarbejdsrelationer med STEP-gruppen

Sammenlignet med brugen af STEP-gruppen's publikationer, har langt færre gjort brug af eller stiftet bekendtskab med STEP-gruppen's medarbejdere i forskellige andre sammenhænge (jf. figur 5). Flest respondenter har ofte eller en gang imellem hørt foredrag af institutionens medarbejdere. Det gælder for over 85% af såvel super-, som aktive og lejlighedsvis brugere (jf. tabel 2).

Ca. 30% har ofte eller en gang imellem et løbende personligt uformelt samarbejde med institutionen. Det gælder for en meget stor del af de centrale brugerprofiler (75-85% af hhv. super- og aktive brugere, jf. tabel 2). Ca. 20% har ofte eller af og til været samarbejdspartner på

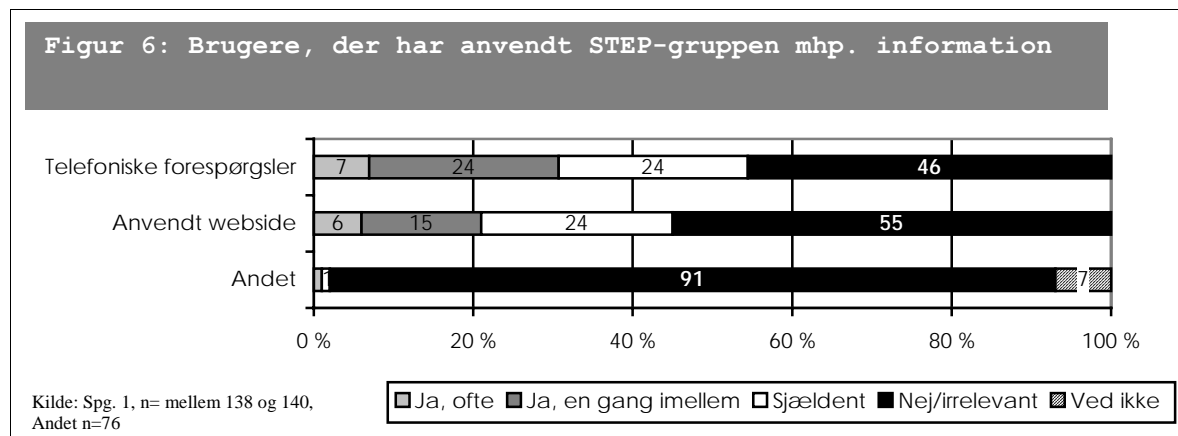
STEP-gruppen's projekter eller evalueringer, eller inddraget STEP-gruppen's medarbejdere i udvalgsarbejde (som sekretariat og faglig ekspert).

Endelig har en mindre del af respondenterne (ca. 15%) ofte eller af og til deltaget i reference- eller styregrupper.



Generel information

Af figur 6 fremgår det, at ca. 1/3 af respondenterne har henvendt sig flere gange til STEP-gruppen med telefoniske spørgsmål, mens godt 20% ofte eller en gang imellem har hentet oplysninger på institutionens webside.



3 Hvad kendetegner institutionens faglige profil?

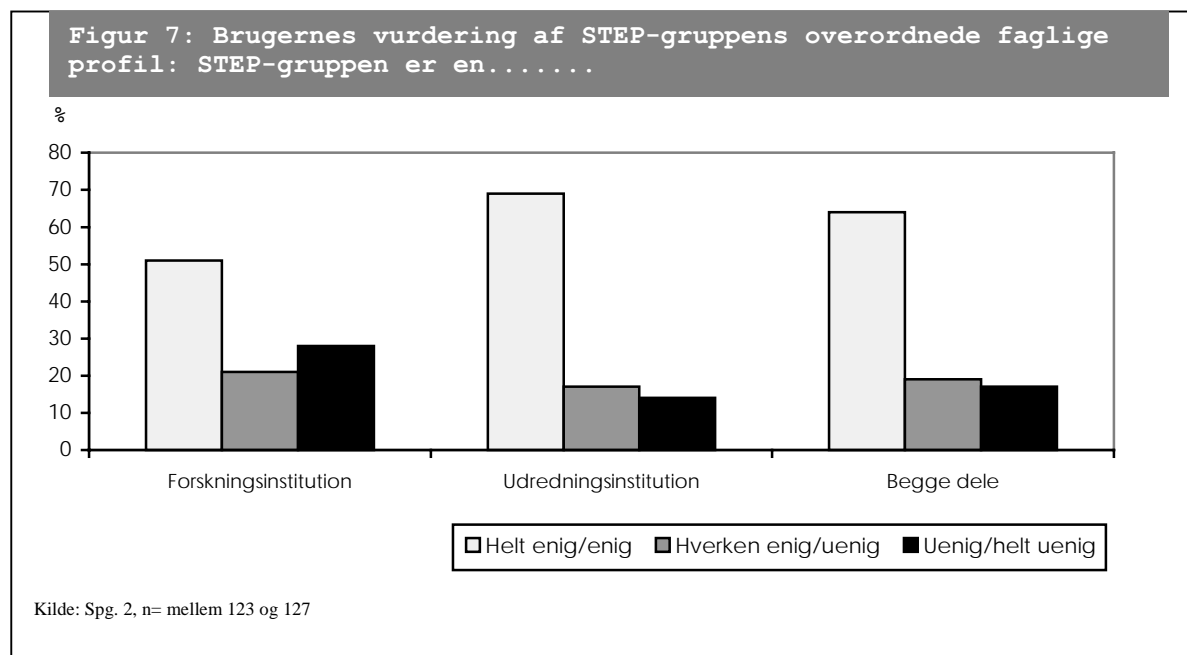
I dette afsnit tegnes et billede af brugernes syn på STEP-gruppen's faglige profil og virksomhed.

Indledningsvis tegnes et billede af, hvordan brugerne opfatter institutionen: Er STEP-gruppen en forskningsinstitution, en udredningsinstitution eller en kombination? Efterfølgende præsenteres brugernes generelle vurdering af det faglige niveau i STEP-gruppen's forskning, udredning og statistikproduktion samt i institutionens publikationer (rapporter, skriftserie og tidsskrift).

Det overordnede billede af det faglige niveau i institutionens aktiviteter følges op af en mere uddybende karakteristik af de faglige "nuancer" i STEP-gruppen's arbejder (er det beskrivende, problematiserende, perspektiverende, kritisk, anvendelses-orienteret osv.). Som et fjerde led i vurderingen af institutionens faglige profil og virksomhed, foretages en afstemning af brugernes ønske om faglig profil overfor deres vurdering af institutionens aktuelle faglige profil. Dvs. hvad lægger brugerne vægt på i institutionens faglige arbejde, og i hvor høj grad er der overensstemmelse mellem, hvad brugerne finder vigtigt, og hvad STEP-gruppen i brugernes øjne leverer.

3.1 STEP-gruppens overordnede faglige profil

Brugerne har vægtet STEP-gruppen's faglige profil på en skala fra 1 til 5, hvor 5 angiver størst enighed. Oversat til vejledende udsagn,⁶ tegner der sig følgende billede af brugernes overordnede vurdering af institutionens faglige profil (jf. figur 7).



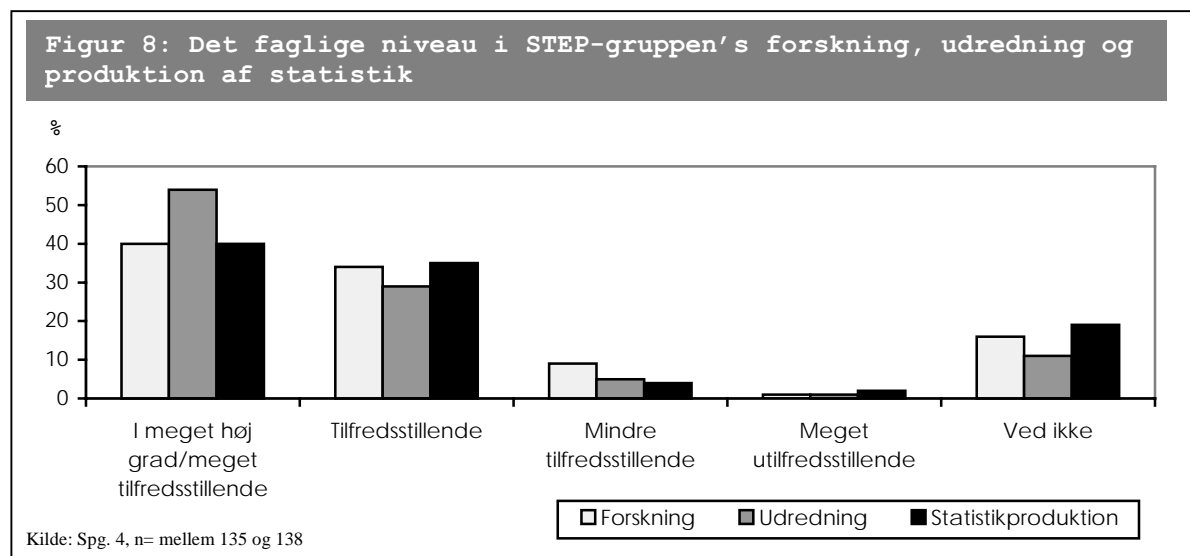
⁶ Helt enig/enig(4-5), hverken enig/uenig (3) og uenig/helt uenig (1-2).

Knap 65% af respondenterne anser STEP-gruppen for at være både en forsknings- og udredningsinstitution. Vejer man de to faglige profiler op imod hinanden, er der relativt flere, der anser STEP-gruppen for at være en udredningsinstitution, dog med en ganske høj forskningsmæssig profil.

3.2 Det faglige niveau i STEP-gruppen's arbejder

Forskning, udredning og produktion af statistik

Brugerne finder generelt, at det faglige niveau i STEP-gruppen's forskning, udredning og produktion af statistik er tilfredsstillende. Ca. 40% er meget tilfredse med STEP-gruppen's forskning og produktion af statistik, mens ca. 30% tilkendegiver, at niveauet er tilfredsstillende. Brugerne er relativt set i højere grad tilfredse med institutionens udredningsarbejde (54%), sammenlignet med STEP-gruppen's forskning og produktion af statistik (40%). Under 10% har tilkendegivet, at de i mindre grad eller slet ikke finder det faglige niveau i institutionens arbejde tilfredsstillende.



Superbrugerne er, som det fremgår af tabellen nedenfor, generelt tilfredse med STEP-gruppen's forskning, udredning og produktion af statistik. Ingen superbrugere har tilkendegivet det modsatte.

Tabel 3. Brugerprofiler og deres syn på STEP-gruppen forskning (F), udredning (U) og produktion af statistik (S) (%)

	Super %			Aktiv %			Lejlighedsvis %			Sporadisk %		
	F	U	S	F	U	S	F	U	S	F	U	S
I meget høj grad/meget tilfredsstillende	71	86	71	52	67	67	57	68	42	27	47	33
Tilfredsstillende	14	14	29	43	24	29	17	20	39	46	39	33
Mindre tilfredsstillende				5	10		14	7	7	9	4	6
Meget utilfredsstillende						5	5	2	2			
Ved ikke	14						7	2	10	18	11	28
I alt	99	100	100	100	101	101	100	99	100	100	101	100

Kilde: Spg. 4, n=7 (super), n=21 (aktiv), n= mellem 41 og 42 (lejlighedsvis), n= mellem 54 og 57 (sporadisk).

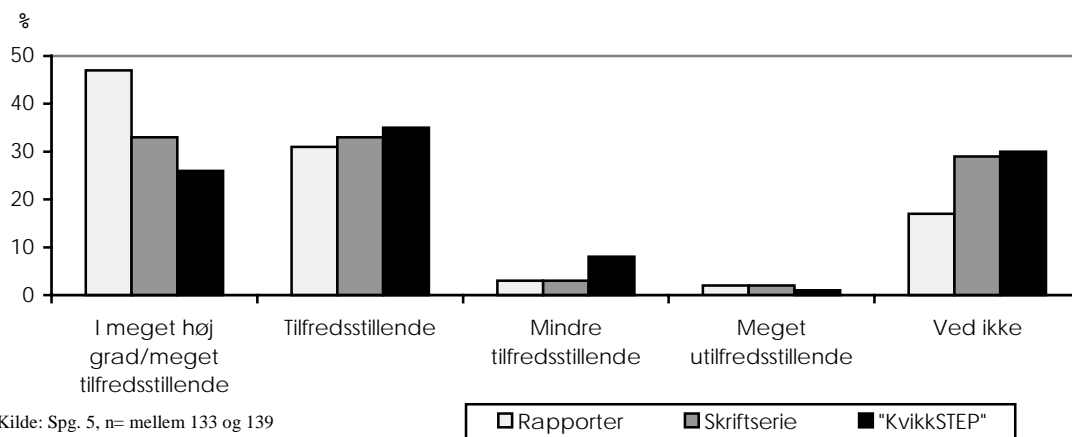
De mindre tilfredse findes blandt en mindre gruppe af lejlighedsvis og i mindre omfang aktive og sporadiske brugere. Utilfredsheden gælder alle tre områder af STEP-gruppen's virksomhed, dog er relativt flere utilfredse med institutionens forskning. Over halvdelen af de brugere, der tilkendegiver utilfredshed med STEP-gruppen's forskning, er ansat ved universitet eller højere læreanstalt.

Publikationer

Overordnet set er brugerne tilfredse med STEP-gruppen's publikationer, hhv. rapporter, arbejdsnotater og tidsskriftet "KvikkSTEP". Størst er tilfredsheden med rapporterne, hvor 47% af respondenterne har tilkendegivet en meget høj/høj grad af tilfredshed. Tilfredsheden er lidt mindre med arbejdsnotaterne og tidsskriftet "KvikkSTEP", hvor hhv. $\frac{1}{3}$ og $\frac{1}{4}$ tilkendegiver den samme holdning.

Alle super- og aktive brugere er meget tilfredse eller tilfredse med såvel STEP-gruppen's rapporter som arbejdsnotater, mens de mindre tilfredse findes blandt de lejlighedsvis og sporadiske brugere. Meningerne er mere delte, hvad angår tidsskriftet "KvikkSTEP".

Figur 9: Det faglige niveau i STEP-gruppen's rapporter, skriftserie og tidsskriftet "KvikkSTEP"



3.3 En karakteristik af STEP-gruppen's faglige arbejde

Brugernes mere nuancerede opfattelse af STEP-gruppen's arbejder er belyst i spørgeskemaundersøgelsen igennem en række udsagn, hvor respondenterne, på en skala fra 1 til 5, har tilkendegivet deres enighed i udsagnet. Oversat til vejledende udsagn, indikerer skalaen en kontinuum fra "helt uenig/uenig" (1-2) over til "enig/helt enig" (4-5). Figuren nedenfor tegner et billede af brugernes vurdering af de faglige nuancer i STEP-gruppen's arbejde.

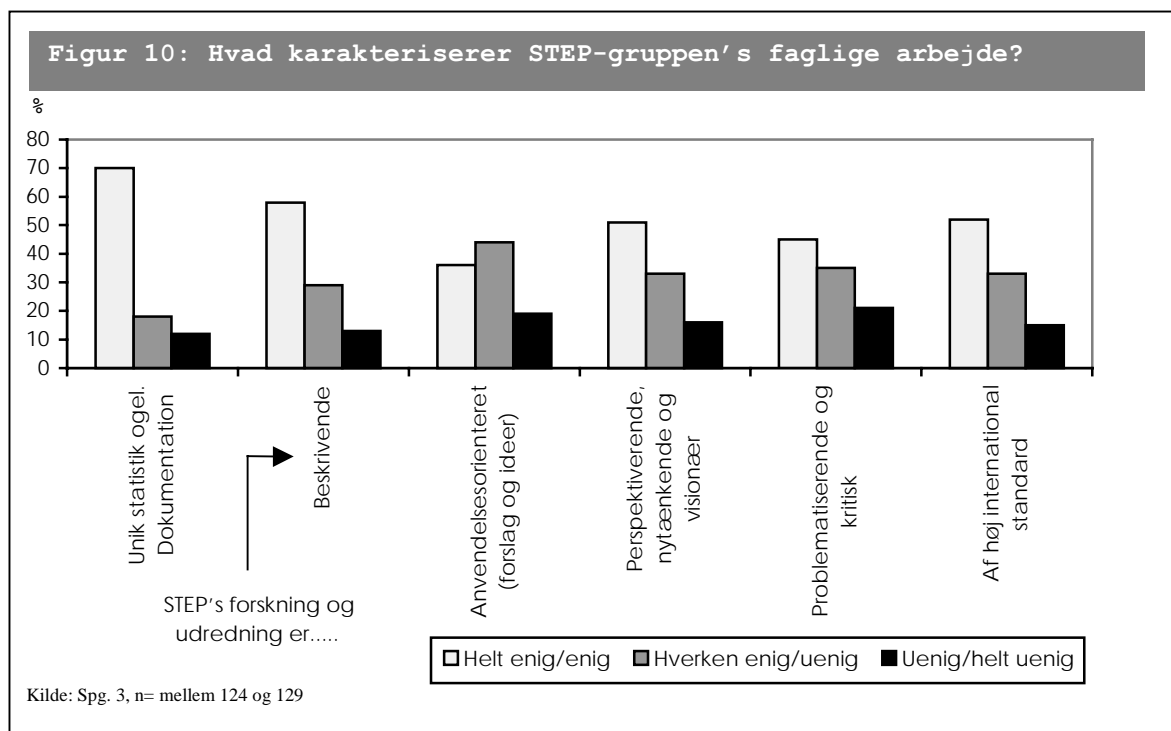
Ca. 70% af respondenterne er helt enige/enige i, at STEP-gruppen fremstiller unik statistik og/eller dokumentation (at de er empirisk velfunderede). Det er en holdning, der særligt deles af superbrugere (83%) og aktive brugere (95%) (jf. tabel 4). Det er særligt ansatte ved universiteter og højere læreanstalter, der i mindre grad mener, at dette udsagn er kendetegnende for institutionens statistik/dokumentationsarbejde.

Knap 60% har tilkendegivet, at STEP-gruppen's forskning og udredning er beskrivende. En holdning, der går igen på tværs af brugerprofiler.

Institutionens forskning og udredning er imidlertid ikke kun beskrivende. Over halvdelen af respondenterne finder ligeledes, at STEP-gruppen's faglige arbejde er kendetegnet ved at være perspektiverende, nytænkende og visionært og af høj international standard. Denne holdning deles i højere grad af super og aktive brugere, sammenlignet med de lejlighedsvis og sporadiske (jf. tabel 4).

Ca. 45% af respondenterne finder, at STEP-gruppen's forskning og udredning er problematiserende og kritisk. Det gælder for ca. halvdelen af de aktive og lejlighedsvis brugere og for godt 80% af superbrugerne. Ca. 1/4 af de lejlighedsvis brugere finder omvendt ikke, at det problematiserende og kritiske kendetegner institutionens faglige arbejde. En holdning, der særligt deles af forskere (27%).

Kun 1/3 af respondenterne mener, at institutionens forskning og udredning er anvendelsesorienteret i kraft af realistiske forslag og ideer. Det gælder for ca. halvdelen af såvel super- som aktive brugere. Omvendt mener 1/3 af superbrugerne og ca. hver femte lejlighedsvis og sporadiske bruger ikke, at STEP-gruppen's arbejde er anvendelsesorienteret. En holdning, der deles af godt 1/3 af de ledende embedsmænd og ca. 1/4 af forskerne.



Tabel 4 Brugerprofiler og deres vurdering af de faglige nuancer i STEP-gruppen's statistik, forskning og udredning (%). Enig=helt enig/enig, E/U=hverken enig eller uenig, Uenig=uenig/helt uenig (%)

		STEP-gruppen fremstiller unik statistik og/el. Dokumentation	STEP-gruppen's forskning og udredning er...				
			..beskrivende	..anvendelsesorienteret i kraft af realistiske forslag og ideer	..perspektiverende - anvender ny viden til ny forståelse og erkendelse om norske forhold - nytænkende og visionær	..problematiserende og kritisk	..af høj international standard
Super	Enig	83	67	50	67	83	100
	E/U	17	17	17	33		
	Uenig		17	33		17	
	I alt	100%	101%	100%	100%	100%	
Aktiv	Enig	95	62	48	67	55	67
	E/U	5	24	33	24	35	29
	Uenig		14	14	10	10	5
	I alt	100%	100%	95%	101%	100%	101%
Løjlig-hedsvis	Enig	67	67	29	57	50	54
	E/U	22	21	50	29	24	27
	Uenig	12	13	21	14	26	20
	I alt	101%	101%	100%	100%	100%	101%
Sporadisk	Enig	65	49	37	44	38	43
	E/U	19	40	44	39	47	45
	Uenig	15	11	19	17	15	12
	I alt	99%	100%	100%	100%	100%	100%

Kilde: Spg. 3 n=6 (super), n= mellem 20 og 21 (aktiv), n= mellem 39 og 42 (løjlig-hedsvis), n= mellem 49 og 54 (sporadisk).

3.4 Afstemning af ønske om faglig profil over for aktuel faglig profil

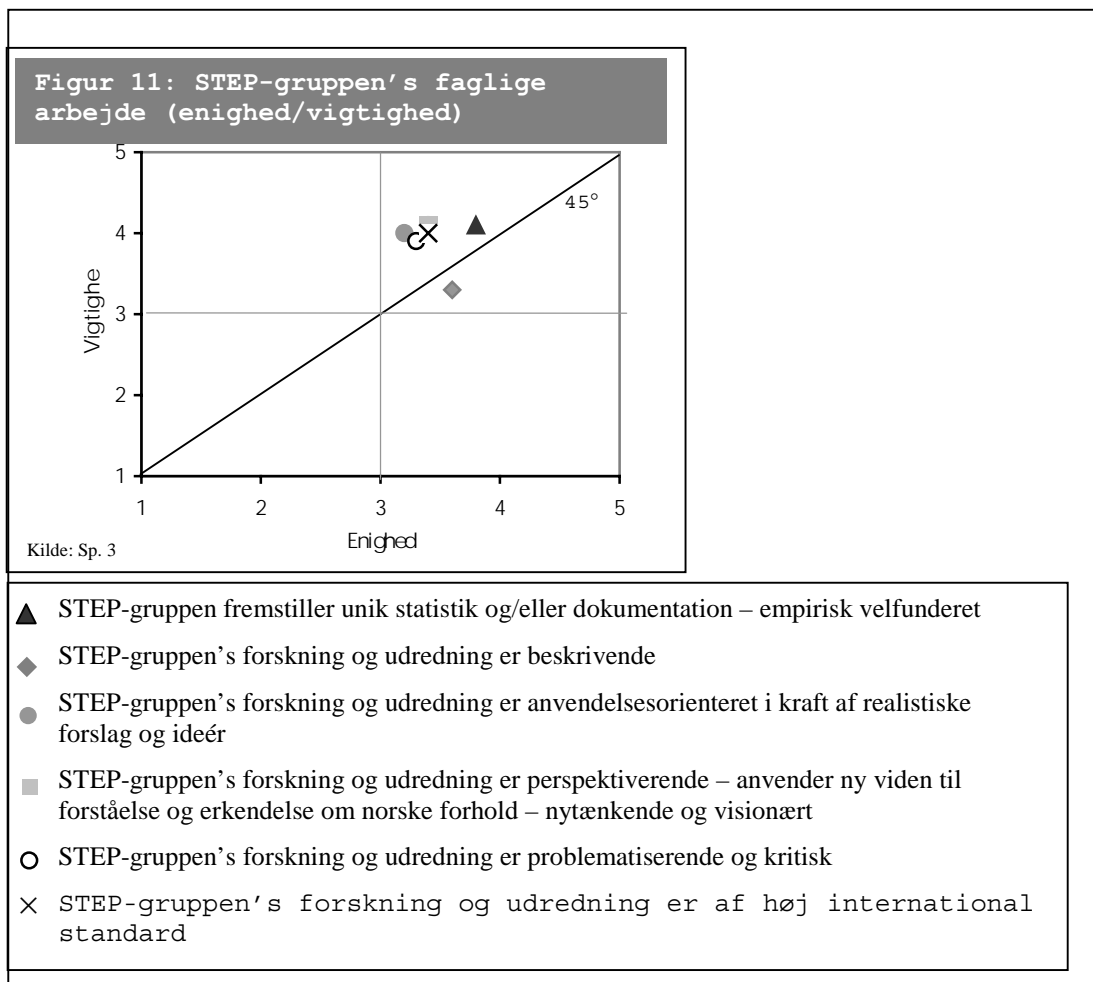
Afsnit 4.3 tegnede et billede af brugernes vurdering af de faglige nuancer/karakteristika i STEP-gruppen's arbejde. Ét er imidlertid, hvad brugerne mener kendetegner institutionen, noget andet, hvad brugerne finder væsentligt. Er det eksempelvis af stor betydning for brugerne, at STEP-gruppen's forskning og udredning er kritisk og problematiserende, er det væsentligt at få belyst, om brugerne også finder, at disse karakteristika reelt kendetegner institutionens arbejde. Er der sammenhæng mellem ønsket og reel profil?

Nedenfor sammenholdes den gennemsnitlige værdi for brugernes enighed i en række udsagn om STEP-gruppen's aktuelle faglige profil med den gennemsnitlige værdi for brugernes vurdering af vigtigheden af denne profil.

En grov opdeling af figuren i fire kvadrater giver anledning til følgende generelle kommentarer:

- Scores i nederste venstre kvadrat indikerer, at denne faglige egenskab ikke har den store betydning hos brugerne.
- Scores i den nederste højre kvadrat indikerer, at denne egenskab ved institutionen ikke har så stor betydning hos brugerne.
- Scores i øverste venstre kvadrat er mere kritisk, idet ønsket profil ikke stemmer overens med aktuel profil
- Scores i øverste højre kvadrat indikerer, at denne egenskab ved institutionen har stor betydning for brugerne.

De enkelte punktangivelser i figuren refererer til brugernes vurdering af hvert enkelt udsagn. Én gennemsnitlig værdi kan imidlertid dække over en ganske stor spredning i svarkombinationer. Dermed kan væsentlig information "gå tabt". Som supplement til de gennemsnitlige værdier, laves derfor et spredningsdiagram for de enkelte respondenters udsagn (se bilagsmateriale).



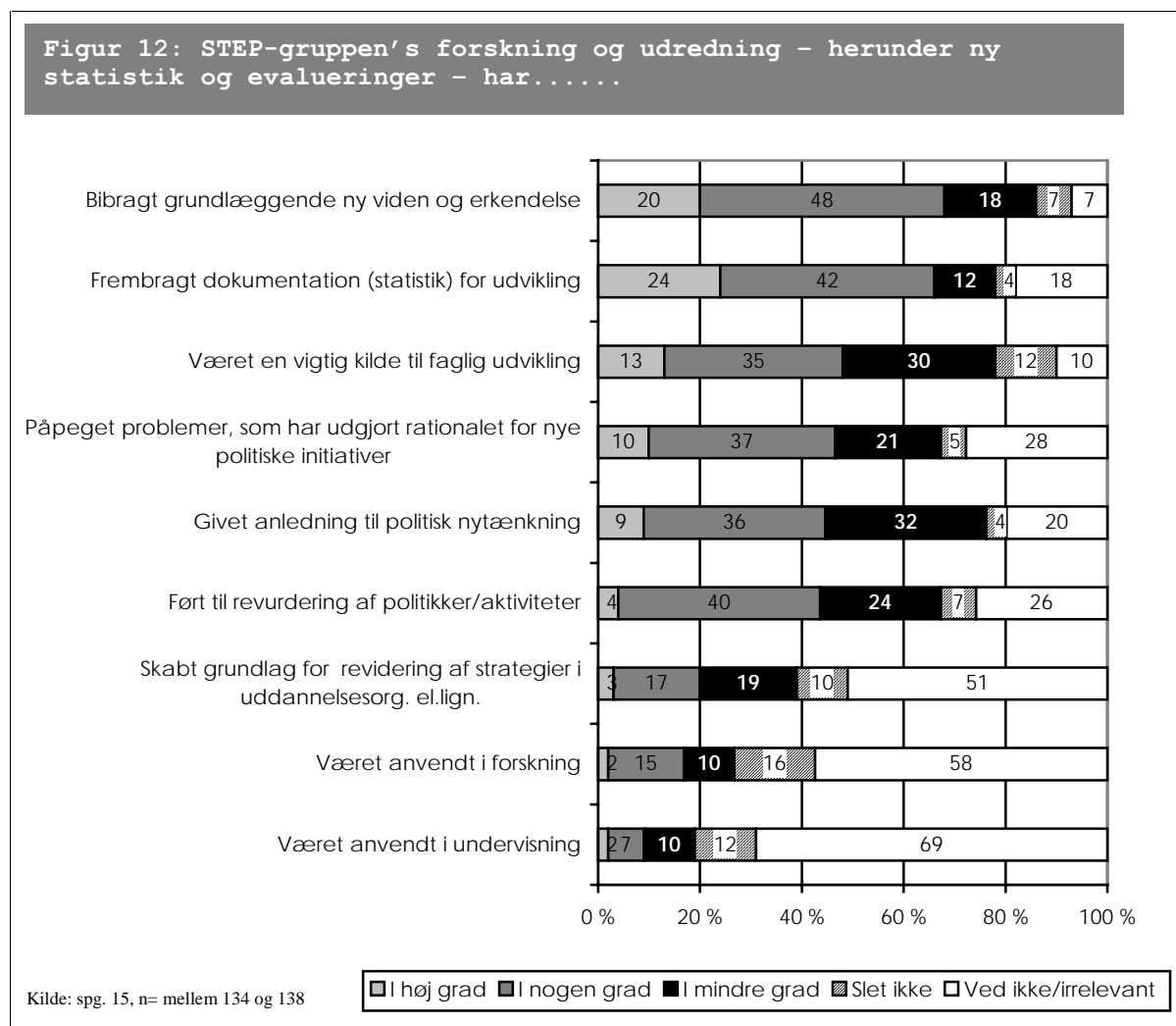
Generelt har respondenterne tillagt vigtigheden i ovennævnte udsagn større værdi end enigheden (punkterne ligger over 45° linien). Dermed udtrykkes en vis uoverensstemmelse mellem, hvad brugerne mener, STEP-gruppen står for, og hvilken betydning brugerne tillægger denne egenskab (hvor vigtigt det er for brugerne). Dette gælder dog ikke for et enkelt udsagn – "at STEP-gruppen's forskning og udredning er beskrivende" – hvor brugerne tillægger enigheden større vægt end vigtigheden af, at institutionen har denne egenskab.

Der er generelt ikke tale om en stor uoverensstemmelse mellem respondenternes tilkendegivelse af enigheden og vigtigheden i udsagnene (forskellen mellem den gennemsnitlige score for enighed og vigtighed for de seks udsagn ligger på under 1).

Hvad angår STEP-gruppen's produktion af statistik/dokumentation, er der ganske stor overensstemmelse mellem brugernes vurdering af institutionens aktuelle arbejde og den betydning, de tillægger denne egenskab. Lidt anderledes ser det ud for nogle af de andre karakteristika. I det foregående afsnit blev det således fremhævet, at relativt få finder, at institutionens forskning og udredning er anvendelsesorienteret i kraft af realistiske forslag og ideer. Af figur 11 fremgår det imidlertid, at dette aspekt har ganske stor betydning for brugerne.

4 Hvilken nytte har brugerne haft af STEP-gruppen's arbejde?

Hvad får brugerne ud af STEP-gruppen's arbejde? Nytteværdien af STEP-gruppen's arbejde kan anskues ud fra flere vinkler. På den ene side, kan nytteværdien udtrykkes i form af, hvad brugerne har anvendt STEP-gruppen's arbejde til, eller i hvilken sammenhæng det har været anvendt. Nytteværdien af institutionens arbejde kan også anskues i forhold til, hvad brugerne rent indholdsmæssigt har fået ud af institutionens arbejde eksempelvis i form af ny viden, indsigt, dokumentations-grundlag mv. Nedenfor præsenteres brugernes syn på nytteværdien af STEP-gruppen's arbejde målt ud fra disse to dimensioner.



En stor del af brugerne tilkendegiver, at STEP-gruppen's forskning og udredning, herunder produktion af statistik, har bibragt dem grundlæggende ny viden og erkendelse. Hver femte respondent mener, at det i høj grad er tilfældet, mens knap 50% finder, at det i nogen grad er tilfældet. Nytteværdien i form af ny viden og erkendelse er størst blandt super- (86%) og i mindre omfang aktive brugere (ca. 1/3), der begge tilkendegiver, at STEP-gruppen's faglige arbejde i høj grad har bibragt dem grundlæggende ny viden og erkendelse.

Brugerne har ligeledes haft stor nytteværdi af institutionens statistik. Som det fremgår af figur 12, har ca. ¼ i høj grad og godt 40% i nogen grad haft nytte af STEP-gruppen's arbejde i form af dokumentation (statistik) for de seneste års udvikling. Alle superbrugere og 86% af de aktive brugere har således i høj eller i nogen grad haft nytte af dette arbejde.

Knap 50% af respondenterne mener, at STEP-gruppen's forskning og udredning har været en vigtig kilde til deres faglige udvikling. Det gælder alle superbrugere og 2/3 af de aktive brugere.

Omkring 45% af respondenterne mener, at STEP-gruppen's forskning og udredning på flere punkter har haft indflydelse på det politiske arbejde. Det gælder dels ved at påpege problemer, som har udgjort det politiske rationale for nye politiske initiativer, dels har institutionens faglige arbejde givet anledning til politisk nytænkning og endelig har det ført til revurdering af eksisterende politikker og aktiviteter. Som det fremgår af tabel 5, er det en holdning, der især deles af ansatte i centraladministrationen eller anden statslig myndighed (mellem ca. 60-70%).

Relativt færre (ca. hver femte) mener, at institutionens faglige arbejde i høj eller nogen grad har skabt grundlag for revidering af strategier i uddannelsesorganisationer el.lign. Som det fremgår af tabel 5 nedenfor, er det en holdning, der ikke er specielt udbredt blandt ansatte ved universiteter eller højere læreanstalter. Knap 60% af disse ansatte mener omvendt, at det i mindre grad eller slet ikke er tilfældet.

Endelig har en mindre gruppe angivet, at STEP-gruppen's forskning og udredning (herunder statistik) har været anvendt i deres forskning (17%) og endnu færre (knap 10%), at den har været anvendt i undervisningsøjemed.

Tabel 5. Arbejdssted og respondenternes vurdering af nytteværdien af STEP-gruppen's forskning og udredning, herunder produktion af statistik.

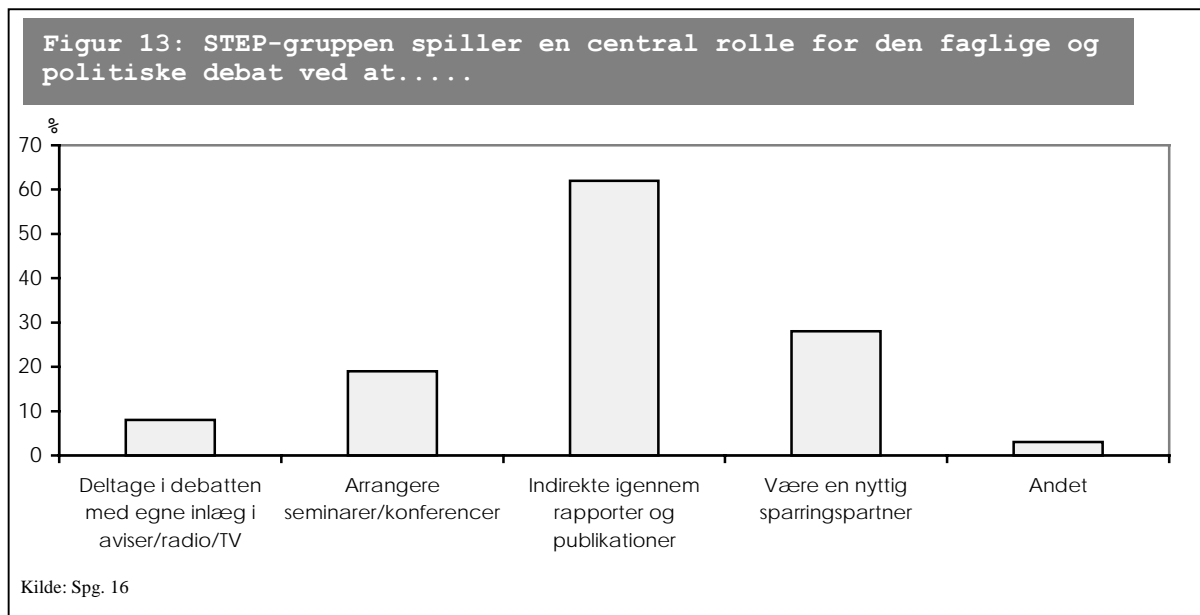
		Bibragt mig grundlæggende ny viden og erkendelse	Givet anledning til politisk nytænkning	Påpeget problemer, som har udgjort det politiske rationale for nye	Ført til revurdering af eksisterende politikker eller aktiviteter	Skabt grundlag for en revurdering af eksisterende strategier	Frembragt dokumentation - statistik - for de senere års udvikling	Været en vigtig kilde til min faglige udvikling
Centraladministration eller anden statslig myndighed (35% af respondenterne)	I høj	29	13	7	2	2	27	20
	I nogen	56	57	56	57	16	40	46
	I mindre	9	20	22	30	30	18	28
	Slet ikke	2	2	2	2	5	7	2
	Ved ikke/irrelevant	4	9	13	9	48	9	4
	I alt	100%	101%	100%	100%	101%	101%	101%
Universitet eller højere læreanstalt (19% af respondenterne)	I høj	12	4	4			4	8
	I nogen	31	27	31	31	23	46	15
	I mindre	35	35	12	12	19	15	39
	Slet ikke	12	8	12	12	19	4	27
	Ved ikke/irrelevant	12	26	42	46	39	31	12
	I alt	102%	100%	101%	101%	100%	100%	100%
Andet⁷ (28% af respondenterne)	I høj	22	8	16	5	3	35	14
	I nogen	51	32	30	41	19	43	32
	I mindre	16	35	24	24	11	8	35
	Slet ikke	8	5	3	11	8		14
	Ved ikke/irrelevant	3	19	27	19	58	14	5
	I alt	100%	99%	100%	99%	99%	100%	100%

Kilde: Spg. 15, n= mellem 41 og 46 (Central adm. mv.), n= 26 (Universitet mv.), n= mellem 36 og 37 (andet).

Vurderes nytteværdien som STEP-gruppen's bidrag til den faglige og politiske debat i samfundet, fremgår det, at STEP-gruppen primært bidrager indirekte til samfundsdebatten via sine rapporter

⁷ Andet dækker over en broget gruppe af respondenter, hvoraf mange sidder i forskningsinstitutioner, forskningsråd eller forskningsmiljøer.

og publikationer. Ca. 3 ud af 10 har også fremhævet, at STEP-gruppen spiller en central rolle som sparringspartner og ca. 20%, at institutionen spiller en vigtig rolle for den faglige og politiske debat ved at arrangere seminarer og konferencer.



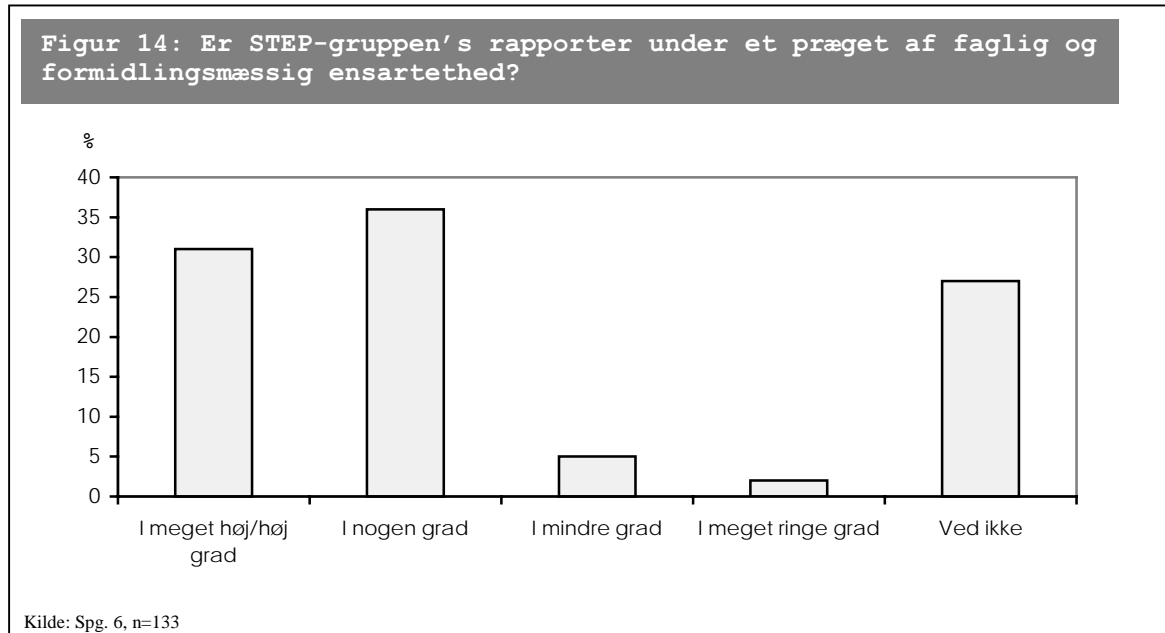
5 STEP-gruppen's skriftlige og mundtlige formidlingsvirksomhed

Skriftlig og mundtlig formidling har stor betydning både for, om brugerne anvender STEP-gruppen's arbejde og/eller aktiviteter samt for, hvad brugerne får ud af det arbejde/de aktiviteter, som institutionen leverer.

5.1 Graden af kvalitetssikring af STEP-gruppen's rapporter

Indledningsvis belyses graden af generel kvalitetssikring i STEP-gruppen's rapporter. I hvor høj grad institutionens rapporter er kendetegnet ved den samme faglige og formidlingsmæssige standard, eller om deres arbejde er af noget svingende karakter. Brugernes vurdering af graden af faglig og formidlingsmæssig konsistens i institutionens rapporter, er med til at belyse graden af generel kvalitetssikring af institutionens arbejde.

Som det fremgår af figur 14, fordeler respondenterne sig nogenlunde med $\frac{1}{3}$, der mener at STEP-gruppen's rapporter i meget høj/høj grad er præget af faglig og formidlingsmæssig ensartethed, mens ca. $\frac{1}{3}$ har tilkendegivet, at det i nogen grad er tilfældet. Endelig har en lille gruppe (7%) tilkendegivet, at der i mindre grad eller slet ikke er tale om ensartethed, mens godt $\frac{1}{4}$ af respondenterne ikke har nogen holdning til spørgsmålet.

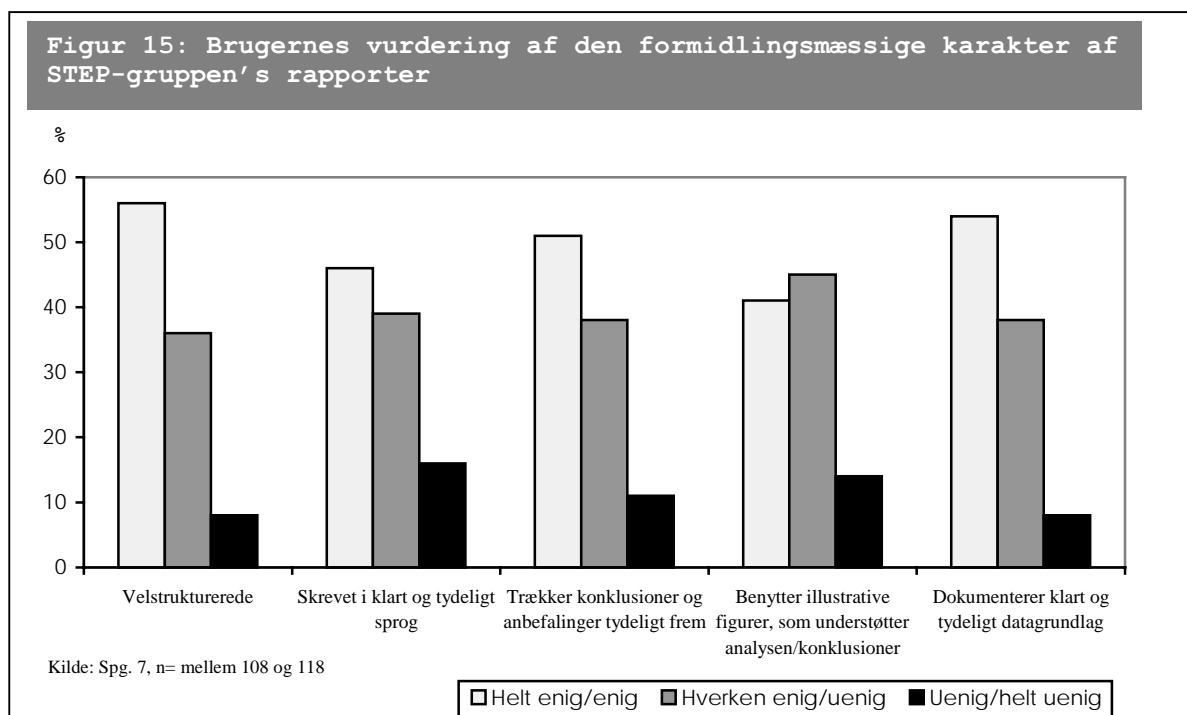


5.2 Brugernes vurdering af STEP-gruppen's skriftlige formidling

STEP-gruppen's skriftlige formidling vurderes ud fra en række mere nuancerede parametre relateret til den sproglige og pædagogiske fremstilling i rapporterne. Generelt tilkendegiver

omkring halvdelen af brugerne, at de er tilfredse med STEP-gruppen's rapporter ud fra et formidlingsmæssigt perspektiv (jf. figur 15 nedenfor). Godt halvdelen af respondenterne finder, at rapporterne er velstrukturerede, at de trækker konklusioner og anbefalinger tydeligt frem samt klart og tydeligt dokumenterer datagrundlaget. Lidt færre mener, at rapporterne er skrevet i et klart og tydeligt sprog og benytter illustrative figurer, som understøtter analysen/konklusionerne.

Flest respondenter har tilkendegivet utilfredshed med rapporternes sprog og finder ikke, at der benyttes illustrative figurer, som understøtter analysen. Holdninger, der er repræsenteret inden for alle brugergrupper.

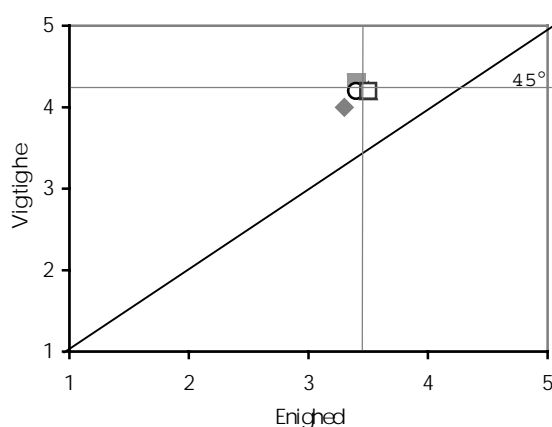


I figur 16 nedenfor er brugernes ønske om formidling afstemt i forhold til deres vurdering af den aktuelle formidling (jf. "enighed-vigtigheds" diagram som beskrevet ovenfor). De to linier i figuren angiver den gennemsnitlige værdi for brugernes vurdering af hhv. enigheden i alle fem udsagn og deres tilsvarende vurdering af vigtigheden.

Som det fremgår, har brugerne vægtet betydningen af formidlingsmæssig profil (vigtighed) lidt tungere end deres vurdering af STEP-gruppen's aktuelle formidlingsmæssige profil (enighed).

Med reference til figur 15, er det værd at bemærke, at brugerne finder det meget væsentligt, at rapporterne er skrevet i et klart og tydeligt sprog. Der er relativ stor forskel på brugernes vurdering af enighed sammenlignet med vigtighed, hvad angår sproglig formidling. Omvendt er det knap så væsentligt for brugerne, om man i rapporterne benytter sig af illustrationer og figurer, som understøtter analysen og dens konklusioner.

Figur 16: Afstemning af ønsket overfor
aktuel formidlingsmæssig profil



Kilde: Spg. 7, n= mellem 106 og 114

- ▲ Er velstrukturerede
- Er skrevet i et klar og tydeligt sprog
- Trækker konklusioner og anbefalinger tydeligt frem, fx. i et sammenfattende kapitel
- ◆ Benytter sig af illustrationer og figurer som understøtter analysen og dens konklusioner
- Dokumenterer klart og tydeligt deres datagrundlag

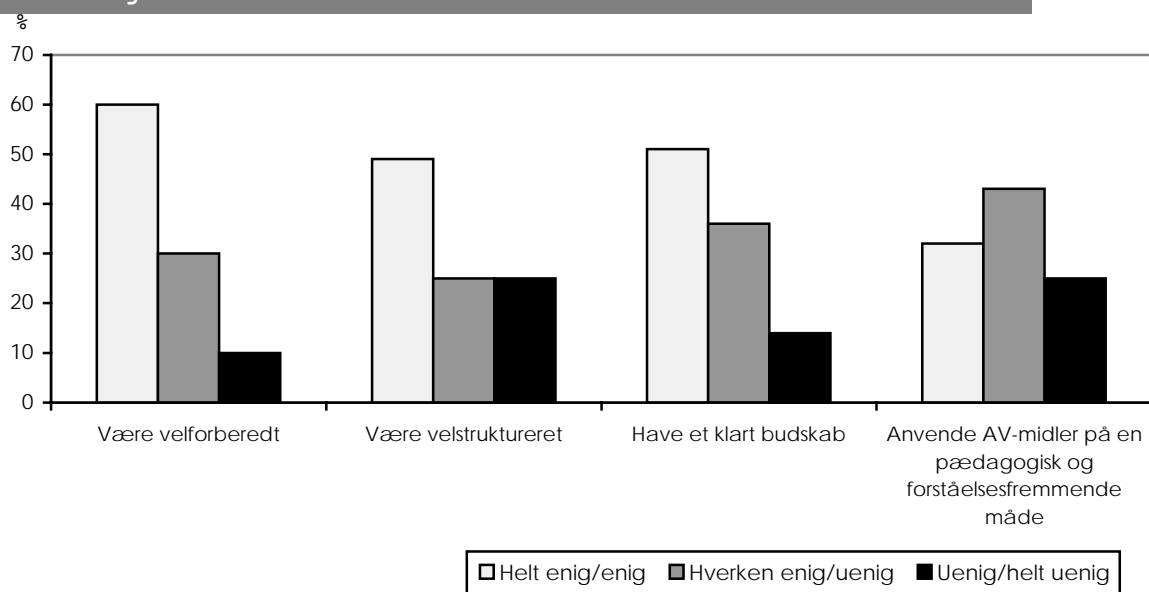
5.3 Hvad kendetegner STEP-gruppen's mundtlige formidling?

Blandt de 86 respondenter, der har været i sammenhænge, hvor STEP-gruppen har formidlet deres forskning og udredning mundtligt, tegnes et billede af medarbejdernes mundtlige formidlingsevner ud fra: Evnen til at forberede og strukturere en mundtlig præsentation samt evnen til at præsentere et klart budskab på en pædagogisk og forståelsesfremmende måde.

Som det fremgår af figur 17, er der størst enighed om, at STEP-gruppen's medarbejdere er velforberejede (60%). Ca. halvdelen af respondenterne finder ligeledes, at medarbejdernes mundtlige formidling er kendetegnet ved at være velstruktureret og have et klart budskab. Lidt færre (ca. $\frac{1}{3}$) mener, at der anvendes AV-midler på en pædagogisk og forståelsesfremmende måde.

Omvendt er det værd at bemærke, at $\frac{1}{4}$ af respondenterne ikke finder, at STEP-gruppen's mundtlige formidling er velstruktureret og tilsvarende heller ikke mener, at medarbejderne anvender AV-midler på en pædagogisk og forståelsesfremmende måde. Disse holdninger er repræsenteret inden for alle brugerprofiler (super-, aktive-, lejlighedsvis – og sporadiske brugere). Hvad angår brugen af AV-midler, har relativt flere ytret stor utilfredshed.

Figur 17: STEP-gruppen's medarbejderes mundtlige formidling er kendetegnet ved at.....



Kilde: Spg. 9, n= mellem 84 og 87

6 Samspillet mellem STEP-gruppen og brugerne

6.1 Serviceniveauet

Som det fremgår af tabel 6 nedenfor, er brugerne generelt meget tilfredse med serviceniveauet, når de henvender sig til STEP-gruppen med forespørgsler. Kun hver tiende finder serviceniveauet varierende, mens ganske få (2 respondenter) mener, at serviceniveauet er lavt.

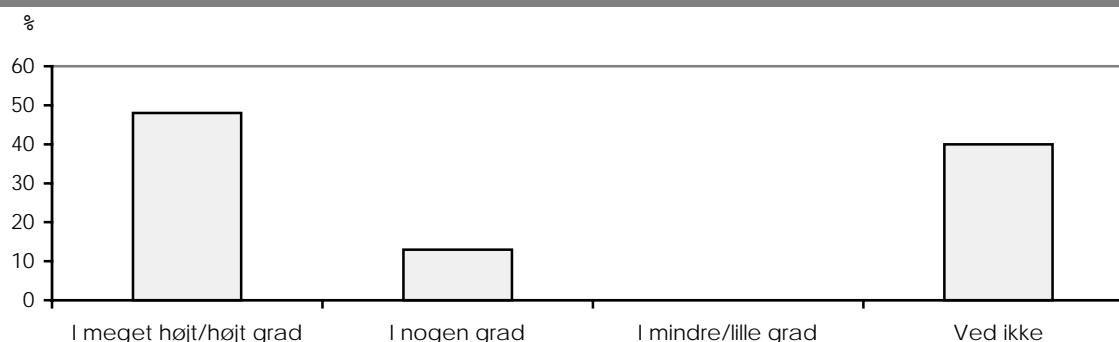
Tabel 6. Hvordan oplever brugerne generelt serviceniveauet, når de henvender sig til STEP-gruppen med en forespørgsel?

	%
Meget højt serviceniveau	6
Højt serviceniveau	43
Varierende serviceniveau	10
Lavt serviceniveau	1
Meget lavt serviceniveau	
Ved ikke	41
I alt	100%

Kilde: Spg. 11, n=143

De respondenter, der har kontaktet forskere ansat ved STEP-gruppen i forbindelse med faglige forespørgsler oplever generelt organisationen som åben – det er let at komme i kontakt med de faglige medarbejdere. Ingen har således tilkendegivet det modsatte. En relativ stor procentdel (ca. $\frac{1}{3}$) har ikke tilkendegivet en holdning.

Figur 18: Er det let at komme i kontakt med STEP-gruppen's faglige medarbejdere (forskere) for at få hjælp til besvarelse af faglige spørgsmål?



Kilde: Spg. 12, n=144

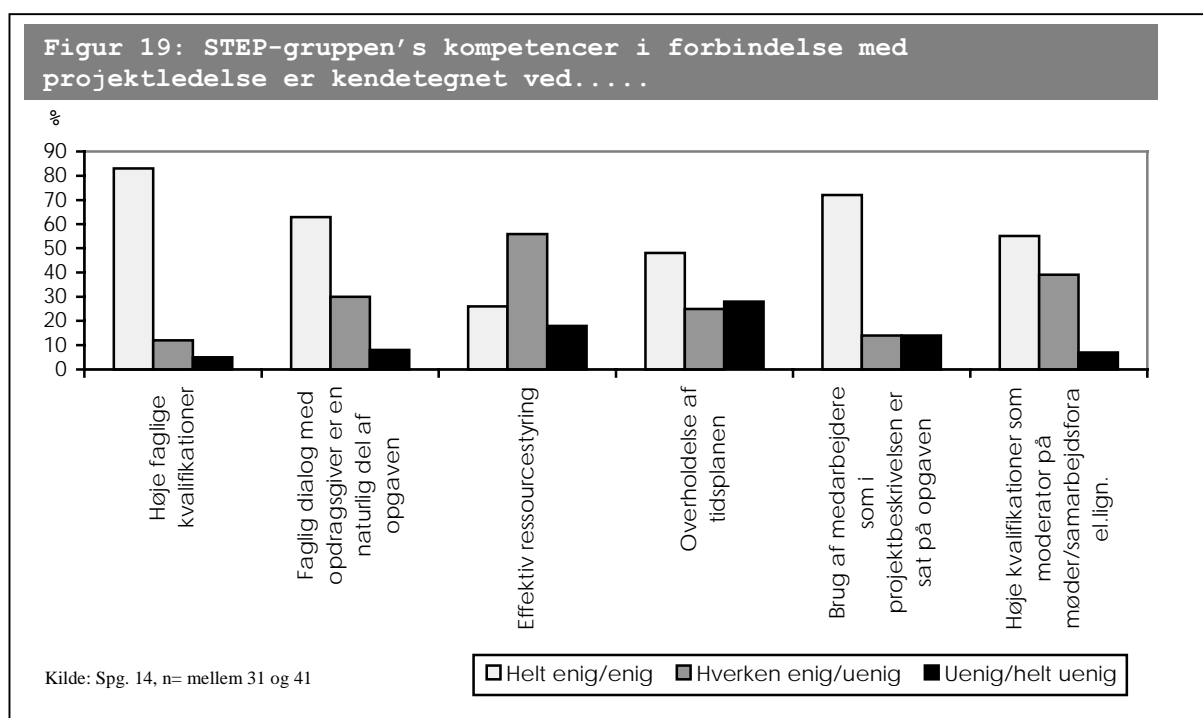
6.2 STEP-gruppen som projektleder

Brugernes vurdering af STEP-gruppen's kompetencer, hvad angår projektledelse, er illustreret i figuren nedenfor. Der er bred enighed blandt respondenterne om, at institutionens kompetencer i

forbindelse med projektledelse er kendetegnet ved høje faglige kvalifikationer. Ligeledes finder en stor del af respondenterne (over 70%), at de medarbejdere, der i projektbeskrivelsen er sat på opgaven, reelt også anvendes og knap 2/3 tilkendegiver, at faglig dialog med opdragsgiver er en naturlig del af opgaven.

Brugerne er i mindre grad tilfredse, når det gælder med STEP-gruppen's ressourcestyring og overholdelse af tidsplaner. Kun 1/4 af respondenterne mener således, at institutionen mestrer en effektiv ressourcestyring, mens næsten 20% har den modsatte opfattelse. Ligeledes finder kun ca. halvdelen af respondenterne, at tidsplanen overholdes, mens knap 30% mener det modsatte.

Som moderator på møder/i samarbejdsfora el.lign. tilkendegiver godt halvdelen af respondenterne, at STEP-gruppen's kompetencer er af høj kvalitet, mens relativt få (under 10%) mener det modsatte.



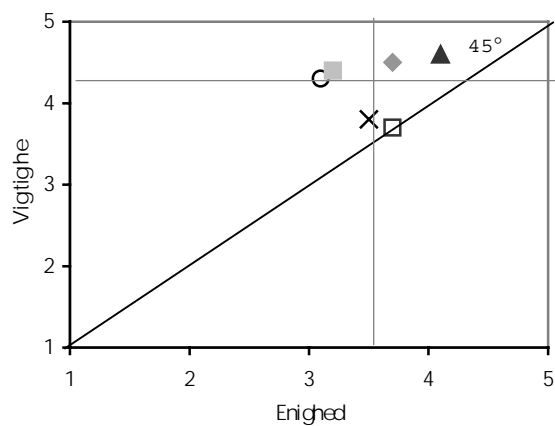
I figur 20 foretages en afstemning af forventninger til eller ønske om projektledelseskompetencer på den ene side og brugernes vurdering af STEP-gruppen's aktuelle egenskaber på den anden. Liniere angiver den gennemsnitlige værdi for respondenternes vurdering af STEP-gruppen's kompetencer som projektleder.

Som det fremgår af figuren, vægter respondenterne generelt vigtigheden af udsagnene lidt højere end enigheden (punkterne ligger over 45° linien). Dette gælder for alle udsagn bortset fra, om STEP-gruppen bruger de medarbejdere, der i projektbeskrivelsen er sat på opgaven. Her tilkendegiver brugerne, at der er overensstemmelse mellem, hvad institutionens står for og den betydning dette forhold har for brugerne.

Det har meget stor betydning for brugerne, at STEP-gruppen's projektledelses-kompetencer er kendetegnet ved høje faglige kvalifikationer, og at faglig dialog med opdragsgiver er en naturlig del af opgaven (øverste højre kvadrat).

Værre ser det ud med kompetencer knyttet til ressourcestyring og overholdelse af tidsplanen – to elementer, som har ganske stor betydning for brugerne, men som i mindre grad kendetegner institutionens projektledelse (øverste venstre kvadrat).

Figur 20: Afstemning af ønske om projektledelses-kompetencer overfor aktuelle kompetencer



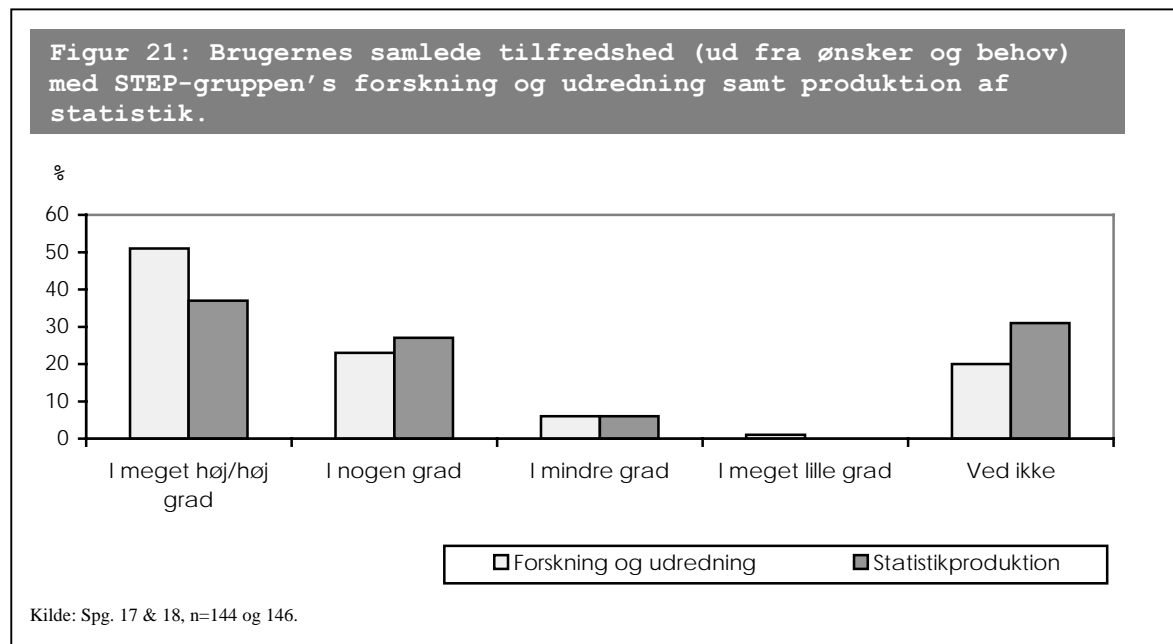
Kilde: Spg. 14, n= mellem 32 og 40

- ▲ Høje faglige kvalifikationer
- ◆ At faglig dialog med opdragsgiver er en naturlig del af opgaven.
- Effektiv ressourcestyring
- Overholdelse af tidsplanen
- At de benytter de medarbejdere, som i projektbeskrivelsen er sat på opgaven
- × Høje kvalifikationer som moderator i forbindelse med møder, samarbejdsfora el.lign.

7 Er brugerne samlet set tilfredse med STEP-gruppen's arbejde?

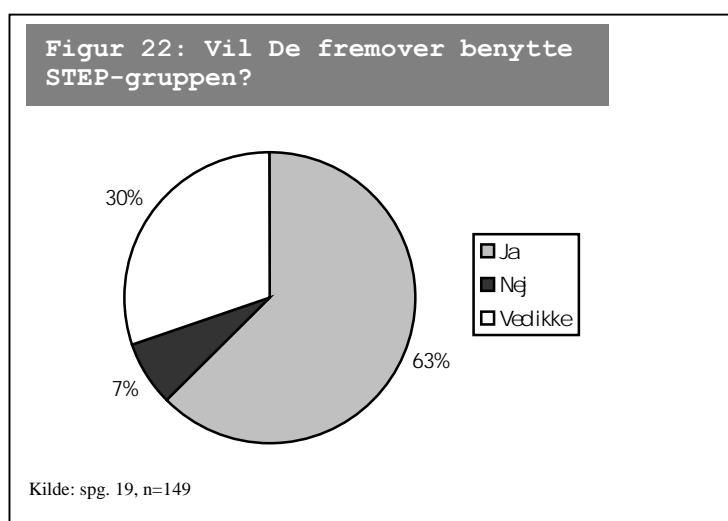
Brugerne er generelt i højere grad tilfredse med STEP-gruppen's forskning og udredning sammenlignet med institutionens produktion af statistik. Ca. halvdelen af respondenterne tilkendegiver således en høj grad af tilfredshed med institutionens forskning og udredning, mens den samme holdning deles af ca. 1/3 af respondenterne, når det gælder STEP-gruppen's produktion af statistik.

Alle superbrugere og 86% af de aktive brugere er meget tilfredse med institutionens forskning og udredning. Hvad angår STEP-gruppen's produktion af statistik, tilkendegiver 86% af superbrugerne og 62% af de aktive brugere den samme grad af tilfredshed. De mindre tilfredse findes blandt de lejlighedsvis og sporadiske brugere.

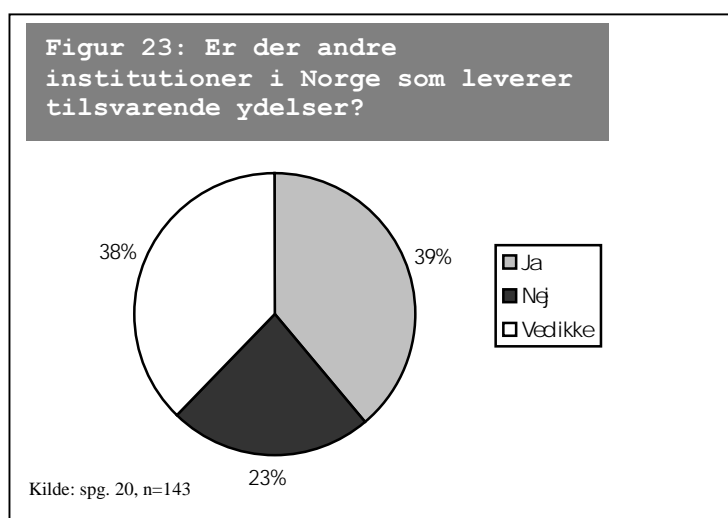


8 STEP-gruppen og omverdenen

Har brugerne andre alternativer? Og har de i sinde også fremover at benytte institutionen? Ca. 6 ud af 10 respondenter forventer også fremover at benytte institutionen, mens hver tredje ikke ved, om de vil gøre brug af institutionens ydelser i fremtiden. En mindre gruppe respondenter har ikke planer om at benytte STEP-gruppen fremover. Nogle af disse begrundet det med, at de ikke længere sidder i en position, hvor det er relevant at bruge institutionen, eller de stiller spørgsmålstegn ved kvaliteten af institutionens arbejde.



Knap 40% af respondenterne har angivet, at der er flere institutioner i Norge, som kan levere tilsvarende ydelser (jf. figur 22).



Blandt de respondenter, der har fremhævet, at andre institutioner i Norge kan levere tilsvarende ydelser, fremhæves bl.a. BI, Statistisk Sentralbureau (SSB), DBH, ECON, Norsk Samfundsvidenskabelig Datatjeneste (NSD), SNF, Sintef, NIFU og regionale forskning institutioner.

Bilag A: Baggrundsoplysninger

Jobtype	% af analysepopulation
Politiker	4
Ledende embedsmand	13
Embedsmand	11
Leder af uddannelsesinstitution	2
Lærer	3
Forsker	21
Konsulent eller rådgiver	28
Journalist el.lign	1
Andet	18
Kilde: spg.21, n=142	

Jobsted	% af analysepopulation
Centraladministrationen el. anden statslig myndighed	35
Amtskommune	6
Primærkommune	1
Universitet eller højere læreanstalt	19
Privat firma	12
Andet	28
Kilde: spg.22, n=145	

Bilag B: Interview

Kirke, Utdannings og Forskningsdepartementet

F&U afdelingen
Afdelingsdirektør Kari Balke Øiseth

Afdelingen for analyse og internationalt arbejde
Rådgiver Morten Nordli

Universitets- og højskoleafdelingen
Afdelingsdirektør Johan Raaum

Næringsdepartementet

Forskningsafdelingen
Afdelingsdirektør Per Einar Nielsen

Kommunal - og Regionaldepartementet

Rådgiver Åge Sund

Norges Forskningsråd

Området for strategi
Afdelingschef Terje Emblem

STEP-gruppen

Forskningsdirektør Keith Smith