

Statens vegvesen

BOKMÅL

Prosjekt

8680623

Skjemanummer

Denne delen skal fylles ut av de som har vært i kontakt med eller har erfaring med Statens vegvesen. Svar ut fra din erfaring fra den trafikkstasjonen du har brukt mest. Hvis du ikke har erfaring fra en bestemt trafikkstasjon, så svar ut fra den erfaringen du har fått på andre måter.

1 Hvor mange ganger har du vært i kontakt med vegvesenet de siste 12 månedene?

REGN MED ALLE FORMER FOR KONTAKT; BÅDE DET Å OPPSØKE ET KONTOR, DET Å GÅ INN PÅ VEGVESEN NETTSIDER, OG DET Å RINGE TIL VEGVESENET.

KUN ETT KRYSS

- 1 gang ☐ 1
2 - 5 ganger ☐ 2
6 - 12 ganger ☐ 3
13 - 24 ganger ☐ 4
25 ganger eller flere ☐ 5

2 Type erfaring

FLERE SVAR MULIG

- Utstede/fornyelse førerkort ☐ 1.
Tillatelse eller liknende ☐ 2.
Omregistrering ☐ 3.
Vognkort ☐ 4.
Prøveskilt ☐ 5.
Annen type ☐ 6.

3 Har du gjort noe av følgende?

FLERE SVAR MULIG

- Snakket med ansatt på telefon ☐ 1.
Snakket med ansatt ansikt til ansikt (på trafikkstasjonen e l) ☐ 2.
Kommuniserte med ansatt via e-post, brev ☐ 3.
Ingen av delene ☐ 4.

4 Tenk på den trafikkstasjonen du har mest erfaring fra. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende forhold ved trafikkstasjonen/ Statens vegvesen?

ETT KRYSS PÅ HVER LINJE.

	-3 Svært misfor- nøyd	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært fornøyd	Vet ikke	
• Åpningstider	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	1
• Ventetid utstedelse av førerkort/fornyelse av førerkort e l	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	2
• Ventetid på behandling av andre saker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3
• Hjelpen/bistanden du fikk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4
• Statens vegvesen sine internettsider ..	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5
• Muligheten for selv å utføre oppgaver over internett (f.eks. sende søknad, registrere informasjon m.v.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	6

**5 Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?**

ETT KRYSS PÅ HVER LINJE.

	-3 Svært vanske- lig	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært lett	Vet ikke	
• Å finne fram til informasjon på Statens vegvesens nettsider	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	1
• Å forstå informasjon fra Statens vegvesen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	2
• Å forstå hva som blir sagt på telefon/ i møte med ansatte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3
• Å forstå hvordan skjemaer (tillatelser, søknader e l) skal fylles ut	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4
• Å fremføre en klage til/ på Statens vegvesen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5

6 Tenk på erfaringen du har med ansatte ved trafikkstasjonen/Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:

ETT KRYSS PÅ HVER LINJE

	-3 Svært misfor- nøyd	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært fornøyd	Vet ikke	
• Å behandle deg med respekt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	1
• Å gi deg veiledning/råd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	2
• Å se problemer fra din synsvinkel	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3
• Å lytte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4
• Å forklare beslutninger	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5
• Å være imøtekommende	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	6

7 Tenk på erfaringen du har med ansatte ved trafikkstasjonen/Statens vegvesen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansatte når det gjelder?

ETT KRYSS PÅ HVER LINJE

	-3 Svært misfor- nøyd	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært fornøyd	Vet ikke	
• Ansattes faglige kompetanse for å løse oppgavene	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	1
• Ansattes evne til å informere deg om dine muligheter	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	2
• Ansattes muligheter for å ta seg av deg som enkeltindivid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3
• Ansattes mulighet til å behandle din sak raskt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4
• Ansattes evne til å finne gode løsninger til deg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5
• Ansattes evne til møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	6



8 Tenk på den erfaringen du har med ansatte i Vegvesenet. I hvilken grad mener du de ansatte:								
ETT KRYSS PÅ HVER LINJE.								
	-3 I svært liten grad	-2	-1	0	+1	+2	+3 I svært stor grad	Vet ikke
• Gir deg nødvendig informasjon	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Gjør det de kan for å sikre det du har rett til	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Gjør det de kan for å imøtekomme ditt behov	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9 Har du noen gang klaget på forhold ved Statens vegvesen?								
KUN ETT KRYSS								
Ja, skriftlig								☐ 1
Ja, muntlig								☐ 2
Ja, både skriftlig og muntlig								☐ 3
Nei, har aldri klaget								☐ 4
10 På hvilken måte vil du omtale denne trafikkstasjonen/Statens vegvesen?								
	-3 Svært negativt	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært positivt	Vet ikke
KUN ETT KRYSS	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11 Tenk tilbake på dine erfaringer med trafikkstasjonen/Statens vegvesen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med trafikkstasjonen/ Statens vegvesen?								
	-3 Svært misfor- nøyd	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært fornøyd	Vet ikke
KUN ETT KRYSS	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12 I hvilken grad pleier trafikkstasjonen/Statens vegvesen å innfri dine forventninger?								
	-3 I svært liten grad	-2	-1	0	+1	+2	+3 I svært stor grad	Vet ikke
KUN ETT KRYSS	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13 Tenk deg en ideell trafikkstasjon/Statens vegvesen. Hvor nært opp til dette idealet er trafikkstasjonen/Statens vegvesen du har erfaring med?								
	-3 Svært fjernt fra idealet	-2	-1	0	+1	+2	+3 Svært nær idealet	Vet ikke
KUN ETT KRYSS	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14 Hvor sterkt ville du anbefale eller fraråde dine venner og kjente denne trafikkstasjonen?								
	-3 Sterkt fraråde	-2	-1	0	+1	+2	+3 Sterkt anbefale	Vet ikke
KUN ETT KRYSS	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

+

+

+