

# Brukerundersøkelse 2012

## Lotteri- og stiftelsestilsynet

### Kvantitativ kartlegging



# Innhold

---

## 1

Oppsummering og anbefalinger 3

---

## 2

Om undersøkelsen 9

---

## 3

Om rapporteringen 15

---

## 4

Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt 24

---

## 5

Brukere av Lotteritilsynet 31

---

---

## 6

Brukere av Stiftelsestilsynet 59

---

## 7

Brukere av  
momskompensasjonsordningen 88

---



# 1

## Oppsummering og anbefalinger



# Oppsummering av funn – overordnet



## OVERORDNET TILFREDSHET

- Sammenlignet med andre tilsyn/sammenlignbare direktorater, scorer Lotteri- og stiftelsestilsynet høyt på overordnet brukertilfredshet. Halvparten av brukerne uttrykker meget eller svært høy tilfredshet på alle fire overordnede parametere, mens en fjerdedel rangerer tilsynet relativt sett svakt.
- Overordnet tilfredshet er særlig høy blant brukere av Lotteritilsynet og blant brukere av momskompensasjonsordningen. Brukere av Stiftelsestilsynet uttrykker noe lavere tilfredshet.

# Oppsummering av funn – brukere av Lotteritilsynet



- Det totale bildet er at flertallet av Lotteritilsynets brukere er tilfredse med de fleste forholdene det er spurt om.
- De viktigste styrkene til tilsynet overfor brukere av Lotteritilsynet, er:
  - «Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt»
  - «At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk»
  - «Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig»
  - «Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter»
  - «Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader»
  - «Ansatte har god kunnskap om lotterimarkedet»
  - «Ansatte svarer raskt på e-post»
- Sammenlignet med 2011 ser vi en signifikant økning i tilfredshet med forhold knyttet til informasjon og veiledning. Også tilfredshet med noen punkter under digitale tjenester har økt.

## Forbedringspunkter

- Det viktigste forholdet å ta tak i overfor brukerne av Lotteritilsynet er å sørge for enhetlighet: «At brukerne får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler».
- To andre forhold knyttet til ansatte bør også prioriteres:
  - «Ansatte er fleksible og løsningsorienterte».
  - «Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt»
- Til sist bør to punkter knyttet til tilsynets nettsider prioriteres:
  - «At det finnes informasjon om min virksomhets rettigheter»
  - «Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider»

# Oppsummering av funn – brukere av Stiftelsestilsynet



- Brukerne av Stiftelsestilsynet er alt i alt den minst tilfredse målgruppen. Likevel ser vi på svarfordelingene at flertallet stort sett er tilfredse med de fleste forholdene.
- De viktigste styrkene til tilsynet overfor brukere av Stiftelsestilsynet, er:
  - «Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt»
  - «Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter»
  - «Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig»
  - «At det finnes informasjon om min virksomhets plikter»
  - «Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader»
  - «Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider»
  - «Ansatte svarer raskt på e-post»
- Sammenlignet med 2011 ser vi en antydning til økning i tilfredshet med forhold knyttet til informasjon og veiledning. Men utvalgsstørrelsen er såpass begrenset for dette segmentet at endringene må tolkes som tendenser.

## Forbedringspunkter

- De to viktigste forholdene å ta tak for å styrke tilfredsheten blant brukere av Stiftelsestilsynet, er knyttet til enhetlighet og fleksibilitet blant ansatte:
  - «Ansatte er fleksible og løsningsorienterte»
  - «At vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler».
- Andre viktige forbedringspunkter er knyttet til følgende forhold:
  - «At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk»
  - «At det finnes informasjon om min virksomhets rettigheter»
  - «Hvordan tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader»
  - «Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt»

# Oppsummering av funn – brukere av momskompensasjonsordningen



- Brukere av momskompensasjonsordningen er de som uttrykker størst overordnet tilfredshet med tilsynet.
- De viktigste styrkene til tilsynet overfor denne målgruppen, inkluderer følgende forhold:
  - «Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt»
  - «Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig»
  - «Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter»
  - «Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader»
  - Hvordan tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader
  - Ansatte er tilgjengelige på telefon
- Sammenlignet med 2011 ser vi også her en signifikant økning av tilfredshet for de fleste forholdene knyttet til informasjon og veiledning. Også tilfredshet med noen punkter under digitale tjenester har økt.

## Forbedringspunkter

- Det er ingen forhold som utmerker seg som *sterkt* negative blant brukere av momskompensasjonsordningen. Driveranalysene identifiserer likevel fire forhold som bør prioriteres for å øke tilfredsheten ytterligere:
  - «At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk»
  - «Ansatte er fleksible og løsningsorienterte»
  - «Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt»
  - «At vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler»
- Andre forhold som også scorer noe svakt er:
  - «Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider»
  - «Brukervennlighet ved utfylling av søknader»

# ANBEFALINGER



## Kommunikasjon:

- *Tydeliggjøre tilsynets muligheter og begrensninger.* Et gjennomgående funn er at mange brukere anser medarbeidere hos tilsynet som lite *fleksible og løsningsorienterte*. Dette er et syn vi gjenkjenner fra andre brukerundersøkelser innen offentlig sektor, hvor arbeidets art er streng regulert av lover, regler og forskrifter. Brukernes oppfatninger styres av deres *forventninger*, og i mange tilfeller hjelper det å være tydeligere på hva brukerne kan forvente av saksbehandlingen.

## Kompetanseheving:

- *Styrke medarbeidernes enhetlighet utad.* En del brukere uttrykker misnøye med ansattes enhetlighet; hvorvidt de får den samme informasjon uavhengig av saksbehandler.
- *Behandle kritiske spørsmål profesjonelt.* Brukere opplever at kritiske spørsmål ikke alltid behandles profesjonelt, noe som kan skyldes begrenset bransjespesifikk kunnskap.



# 2

## Om undersøkelsen



# Bakgrunn og formål



- Lotteri- og stiftelsestilsynet skal gi relevant informasjon og veiledning til aktører, publikum og myndigheter på lotteri- og pengespillområdet og på stiftelsesområdet. Tilsynet skal også informere og veilede organisasjoner og søkere om momskompensasjonsordningen.
- Formålet med denne undersøkelsen er å måle kvantitativt brukeres behov for og tilfredshet med ulike forhold knyttet til tilsynsvirksomheten.
- Resultatene skal danne grunnlag for videreutvikling av tilsynets kommunikasjonsarbeid

# Gjennomføring

- Undersøkelsen ble gjennomført på internett. Invitasjon til deltagelse ble sendt til samtlige brukere som hadde vært i kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene og som hadde registrert epostadresse.
  1. Brukere av Lotteritilsynet: 2765
  2. Brukere av Stiftelsestilsynet: 298
  3. Brukere av momskompensasjonsordningen: 844
- Avhengig av målgruppe bestod spørreskjemaet av 70-79 spørsmål (inkludert filtre)
- Invitasjon ble sendt per epost 13. september. Det ble sendt to purringer i løpet av perioden, 19. og 25. september.
- Alle epostene (invitasjon + 2 purringer) var signert direktør Atle Hamar
- Blant brukere av Stiftelsestilsynet som ikke hadde registrert e-postadresse ble det gjennomført supplerende telefonintervjuer (CATI) i uke 39. Totalt ble det forsøkt ringt til 180 stiftelser.

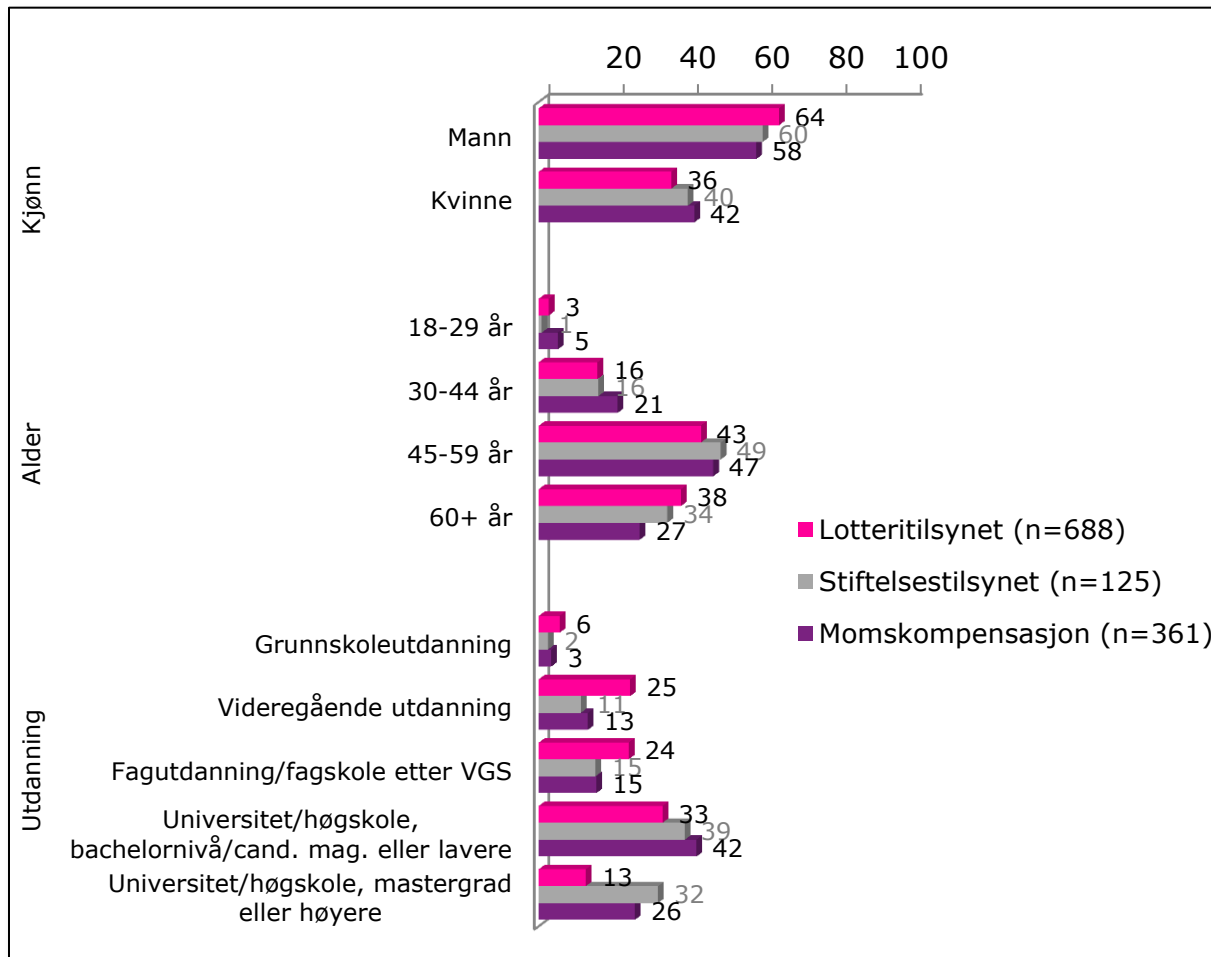
# Utvalg og respons

- Populasjonen bestod av 6922 organisasjoner/stiftelser som har vært i kontakt med tilsynet i løpet av det siste året.
- Samtlige som hadde registrert epostadresse fikk tilsendt invitasjon til deltakelse (bruttoutvalget). I tillegg ble brukere av Stiftelsestilsynet som hadde registrert telefonnummer kontaktet per telefon.
- Totalt 1174 brukere besvarte undersøkelsen, noe som ga en total svarprosent på 28,6 %.
- Svarprosenten var klart høyest for brukere av momskompensasjonsordningen (42,8 %)

	Populasjon	Bruttoutvalg	Nettoutvalg	Svarprosent
Brukere av Lotteritilsynet	5284	2765	688	24,9
Brukere av Stiftelsestilsynet*	743	478	125	26,2
Brukere av momskompensasjonsordningen	895	844	361	42,8
Total	6922	4087	1174	28,7

*\*26 brukere av Stiftelsestilsynet besvarte undersøkelsen per telefon*

# Om respondentene



N=1174

- Innen alle segmentene var flertallet av de som svarte *menn*, i aldersgruppen 45-59 år og hadde lavere grad ved *universitet/ høgskole*.
- Andelen kvinner var høyest blant brukere av momskompensasjonsordningen.
- Den høyeste andelen langtidsutdannede (mastergrad eller mer) finner vi blant brukere av stiftelsestilsynet.
- Den høyeste andelen med kort utdanning finner vi blant brukere av Lotteritilsynet.

# Feilmarginer

- Alle utvalgsundersøkelser er beheftet med usikkerhet når resultatene skal generaliseres til populasjonen.
- Gitt at utvalget er representativt for populasjonen kan denne usikkerheten enkelt beregnes i form av feilmarginer.
- Tabellen viser aktuelle feilmarginer for denne undersøkelsen.

	50 %	25 %	10 %	5 %
Lotteritilsynet	3,6 %	3,1 %	2,1 %	1,6 %
Stiftelsestilsynet	8,2 %	7,1 %	4,9 %	3,6 %
Momskompensasjonsordningen	4,1 %	3,5 %	2,4 %	1,8 %
Total	2,7 %	2,3 %	1,6 %	1,2 %

- For brukere av Lotteritilsynet er feilmarginene 1,6 – 3,6 prosent. Det betyr at dersom 5 (eller 95) prosent støtter opp om en påstand, er den virkelige verdien med 95 prosent sannsynlighet et sted mellom 3,4 og 6,6 prosent. Dersom 50 prosent støtter opp om en påstand, er den reelle verdien med 95 prosent sannsynlighet et sted mellom 46,4 og 53,6 prosent.
- Feilmarginene er lave for brukere av Lotteritilsynet og momskompensasjonsordningen.
- For brukere av stiftelsestilsynet er feilmarginene moderate til høye, og resultatene for denne gruppen må derfor tolkes med noe større varsomhet.

# 3

## Om rapporteringen



# Om rapporteringen

- De kvantitative resultatene rapporteres totalt og for hvert av de tre segmentene.

Analysene består av fire deler:

1. Overordnet tilfredshet (TRI\*M Indeks)
  2. Segmentering av brukerrelasjon (TRI\*M Typologi)
  3. Svarfordelinger og sammenstilling med resultater fra 2011
  4. Driveranalyser og tiltaksmatriser
- På totalnivå rapporteres del 1 og 2, for hvert av segmentene rapporteres alle analysedelene.



# 1. Overordnet tilfredshet (TRI\*M Indeks)

## Overordnet tilfredshet (TRI\*M Indeks):

- For å beregne overordnet tilfredshet benyttes fire generelle spørsmål om Lotteri- og stiftelsestilsynet. Disse stilles før alle andre spørsmål, slik at besvarelsene ikke skal være påvirket av andre deler av undersøkelsen:

1. Helhetlig sett, hvordan vurderer du Lotteri- og stiftelsestilsynet?
2. I hvilken grad har du tillit til Lotteri- og stiftelsestilsynet?
3. Helhetlig sett, hvordan synes du Lotteri- og stiftelsestilsynet oppfyller de kravene som bør stilles til et offentlig tilsyn?
4. Sammenlignet med andre offentlige etater du har hatt kontakt med, hvordan vil du vurdere Lotteri- og stiftelsestilsynet?

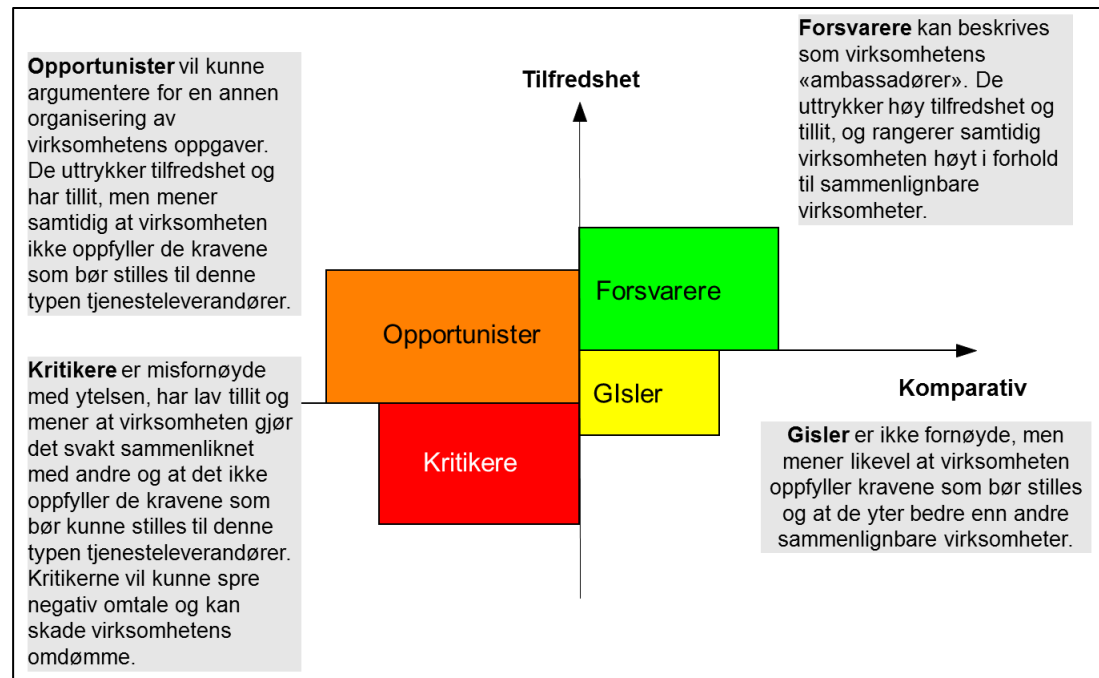
- TRI\*M Indeks uttrykkes i ett tall på en 200-punktskala, som varierer fra -66 til +134. I utregningen er det første spørsmålet (helhetlig) vektet sterkere enn de andre spørsmålene.
- Indekstallet beregnes for å kunne sammenligne ulike målgrupper internt i en organisasjon og over tid, og for å kunne sammenligne med andre virksomheter.
- I tillegg benyttes indeksen som avhengig variabel i driveranalysene (TRI\*M Grid): Hvordan vurderingen av ulike spesifikke forhold ved virksomheten påvirker den overordnede brukertilfredsheten.

## 2. Segmentering av brukerrelasjon (TRI\*M Typologi)

### Brukersegmentering (TRI\*M Typologi)

- For å vurdere relasjonen brukerne har til tilsynet, segmenteres de i fire grupper etter hvordan de besvarte de overordnede spørsmålene (TRI\*M Indeks):

1. Grad av tilfredshet + tillit vs.
2. Oppfylle krav + komparativ vurdering.



# 3. Svarfordelinger og sammenstilling med resultater fra 2011

## Svarfordelinger

- Etter de overordnede spørsmålene om tilsynet, fikk respondentene spørsmål om en rekke forhold knyttet til uttalt viktighet og tilfredshet på en 5-punkt skala. Svarfordelingen på disse spørsmålene rapporteres grafisk.



## Sammenstilling med resultater fra 2011

- Flere av tilfredshetsspørsmålene korresponderer med spørsmål fra undersøkelsen i 2011. Andre spørsmål er endret, men måler fortsatt omtrentlig det samme.
- I rapporten fra 2011 ble ikke svarfordelingen på disse spørsmålene rapportert, i stedet ble det rapportert en snittscore på en skala fra 0-100 («KTI») for hvert spørsmål. En tilsvarende score er rapportert for årets tall, mens tilsvarende tall for i fjor vises i parentes.

# 4. Driveranalyser og tiltaksmatriser

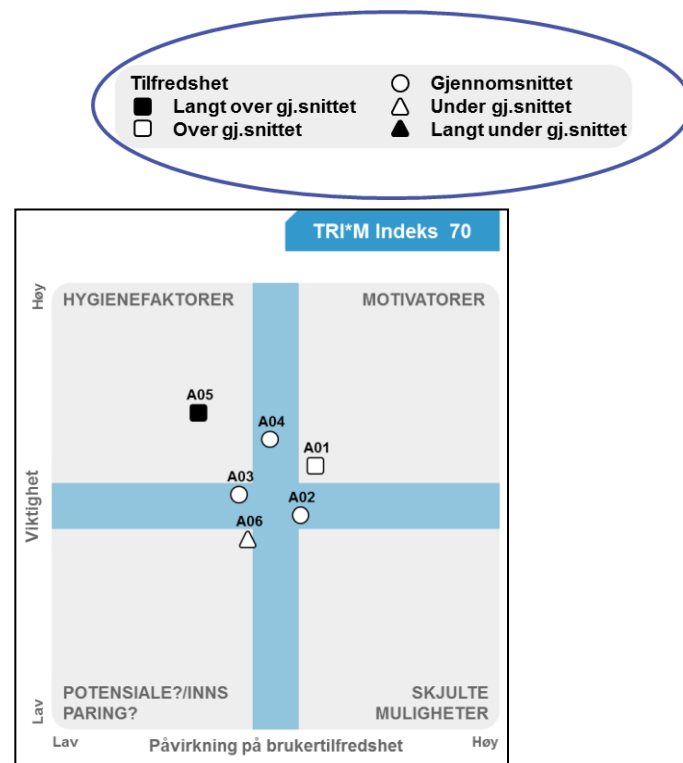
## Driveranalyser (TRI\*M Grid)

- Brukerne ble først bedt om å vurdere den generelle viktigheten ved ulike faktorer for et offentlig tilsyn/etat.
- Deretter ble de bedt om å vurdere deres tilfredshet med Lotteri- og stiftelsestilsynet for de samme faktorene.
- Vurderingene av generell viktighet og spesifikk tilfredshet er analysert i sammenheng. I tillegg er det gjennomført en statistisk analyse av sammenhengen mellom hvert enkelt forhold og den overordnede brukertilfredsheten (TRI\*M Indeks).
- Analysen av de tre dimensjonene (dyktighet, viktighet og påvirkning på brukertilfredshet) gir en klar pekepinn på hvilke forhold som kan beskrives som virksomhetens styrker og svakheter.
- Oversikten over styrker og svakheter fra denne analysen er ment som et utgangspunkt og innspill til en drøfting av og utforming av mulige oppfølgingstiltak som følge av undersøkelsen.

# 4. Driveranalyser og tiltaksmatriser (illustrasjon)

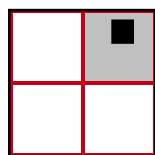
- De vurderte faktorene deles inn i fire typer: Motivatorer, Skjulte muligheter, Hygienefaktorer og Potensial?/Innsparing?
- Motivatorer er egenskaper som både oppfattes som viktige og som har stor betydning for overordnet brukertilfredshet (TRI\*M Indeks). Disse kvalitetselementene er de viktigste. NØ kvadrant.
- Skjulte muligheter er forhold som brukerne ikke oppfatter som viktige, men som vi likevel ser at har betydning for brukertilfredsheten (TRI\*M Indeks). Disse egenskapene bør trekkes fram og kommuniseres dersom partiell tilfredshet (for det enkelte element) også er høy. SØ kvadrant.
- Hygienefaktorer regnes som viktige for brukeren, men betyr ikke så mye for brukertilfredsheten totalt (TRI\*M Indeks). Disse faktorene regnes som grunnleggende, men en forbedring av ytelsen vil ikke nødvendigvis gi høyere brukertilfredshet (indeks). NV kvadrant.
- Potensial?/innsparing? representerer egenskaper som verken oppfattes som viktige eller som har betydning for brukertilfredshet (TRI\*M Indeks). Disse kan representere innsparingsmuligheter. SV kvadrant.

- Mens symbolenes plassering i diagrammet angir faktorenes uttalte viktighet (vertikalt) og påvirkning på brukertilfredshet (horisontalt), angir symbolenes utseende grad av tilfredshet med de ulike faktorene:



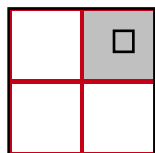
# 4. Prioritering av tiltak (styrker)

## Anbefalt prioritering av viktige styrker



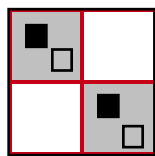
Score langt over gjennomsnittet i motivatorfeltet  
(= enestående styrker)

→ Styrke +3



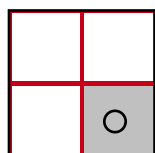
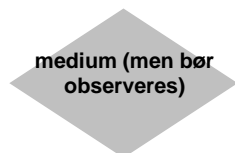
Score over gjennomsnittet i motivatorfeltet

→ Styrke +2



Score langt over eller score over gjennomsnittet i skjulte muligheter- og hygiene faktorfeltet

→ Styrke +1

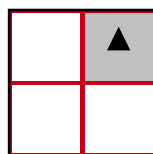


Gjennomsnittlig score i skjulte muligheter feltet

→ Styrke til observasjon

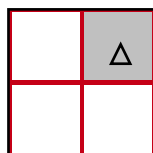
# 4. Prioritering av tiltak (svakheter)

## Anbefalt prioritering av viktige svakheter



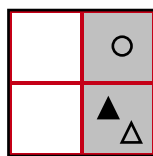
Score langt under gjennomsnittet i motivatorfeltet  
(= farlige svakheter)

→ Svakhet -3



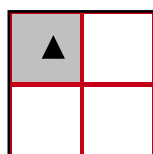
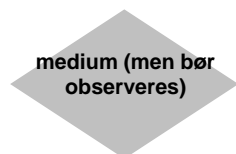
Score under gjennomsnittet i motivatorfeltet

→ Svakhet -2



Gjennomsnitt i motivatorfeltet og score langt under snittet eller under snittet i skjulte muligheter feltet

→ Svakhet -1

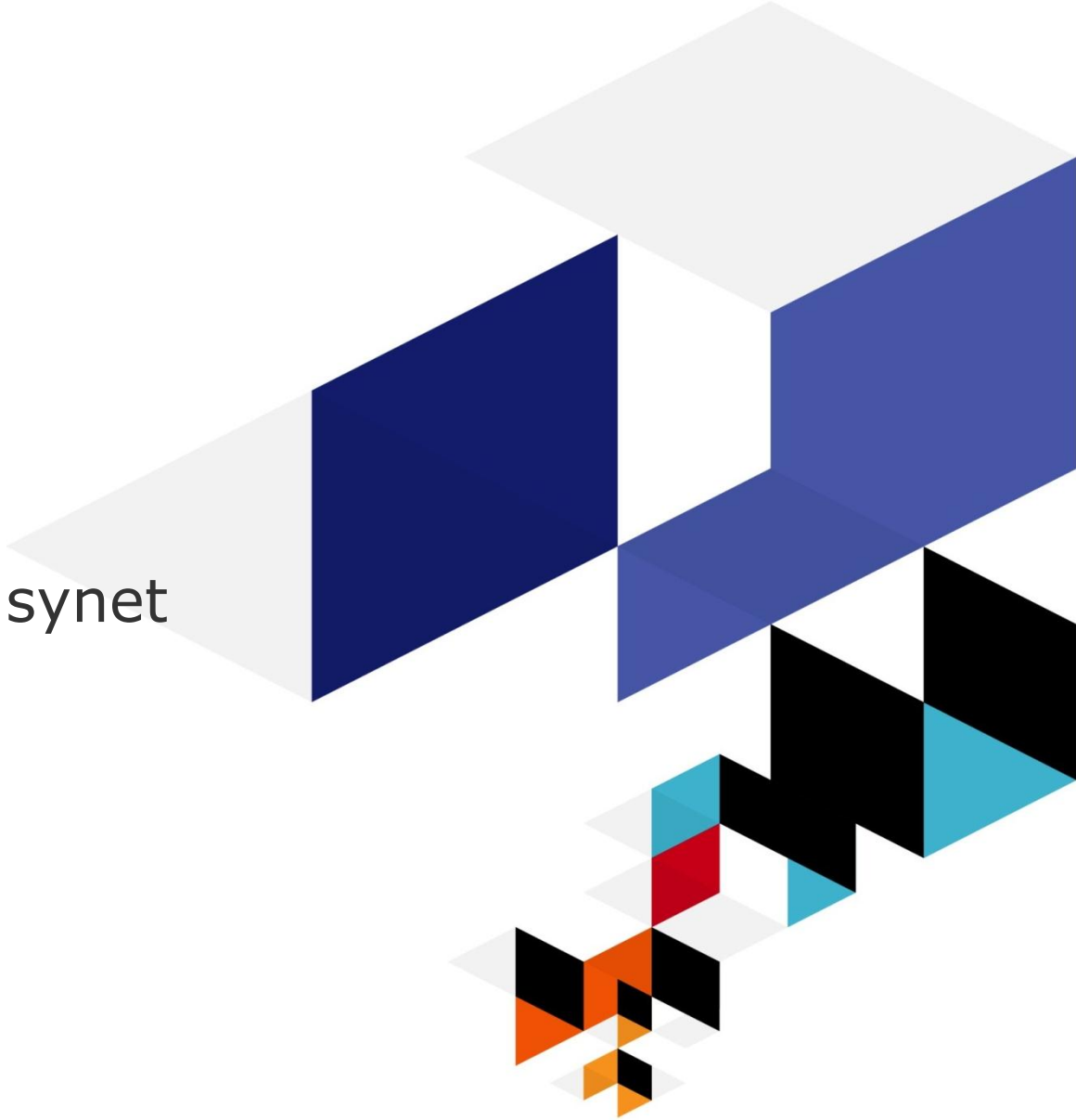


Score langt under gjennomsnittet i hygenefaktorfeltet

→ Svakhet til observasjon

# 4

## Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt





# Overordnet brukertilfredshet med Lotteri- og stiftelsestilsynet (TRI\*M Indeks)

- Lotteri- og stiftelsestilsynet som helhet skårer høyt på alle de overordnede parameterne, men særlig høyt på «tillit».

TRI\*M Indeks 69

## 1. Helhetlig vurdering

Gj snitt

3.5

- 5 = Svært bra
- 4 = Meget bra
- 3 = Ganske bra
- 2 = Akseptabelt
- 1 = Dårlig

Topp2-Boks

13%

57%

44%

31%

Bunn2-Boks

9%

12%

3%

## 2. Tillit

Gj snitt

4.1

- 5 = I svært stor grad
- 4 = I stor grad
- 3 = I noen grad
- 2 = I liten grad
- 1 = I svært liten grad

Topp2-Boks

23%

86%

63%

11%

Bunn2-Boks

2%

3%

1%

## 3. Oppfylle krav

Gj snitt

3.7

- 5 = Svært bra
- 4 = Meget bra
- 3 = Ganske bra
- 2 = Akseptabelt
- 1 = Dårlig

Topp2-Boks

14%

65%

51%

25%

Bunn2-Boks

8%

10%

2%

## 4. Komparativt

Gj snitt

3.7

- 5 = Svært bra
- 4 = Meget bra
- 3 = Ganske bra
- 2 = Akseptabelt
- 1 = Dårlig

Topp2-Boks

15%

65%

50%

24%

Bunn2-Boks

9%

11%

2%

%base 1174 (Vektet 1175)



TNS Gallup  
Politikk & samfunn

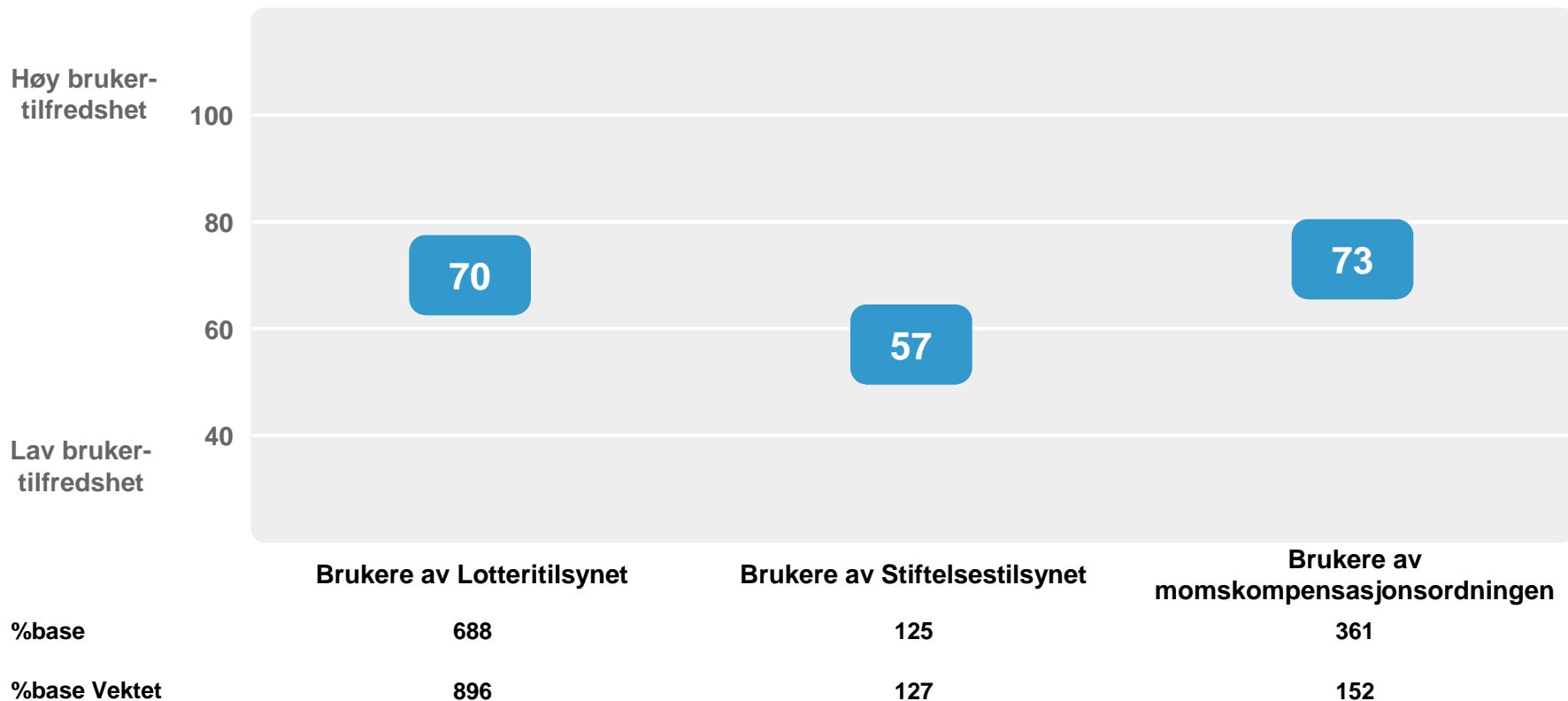
© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Overordnet brukertilfredshet blant ulike brukere av Lotteri- og stiftelsestilsynet (TRI\*M Indeks)

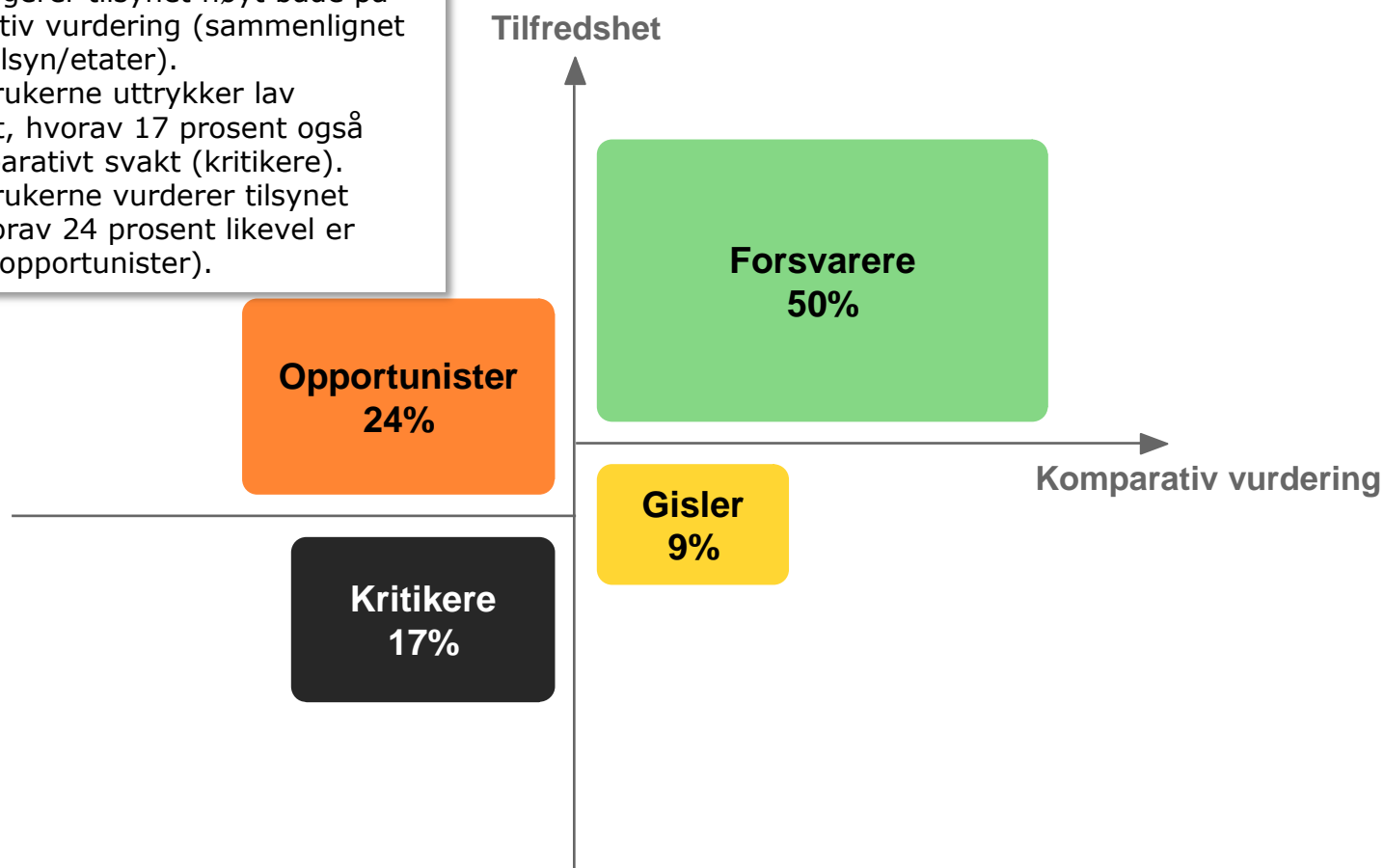
- Den overordnede tilfredsheten er klart høyere blant brukere Lotteritilsynet og momskompensasjonsordningen enn blant brukere av Stiftelsestilsynet.



# Segmentering av relasjonen til brukere av Lotteri- og stiftelsestilsynet (TRI\*M Typologi)

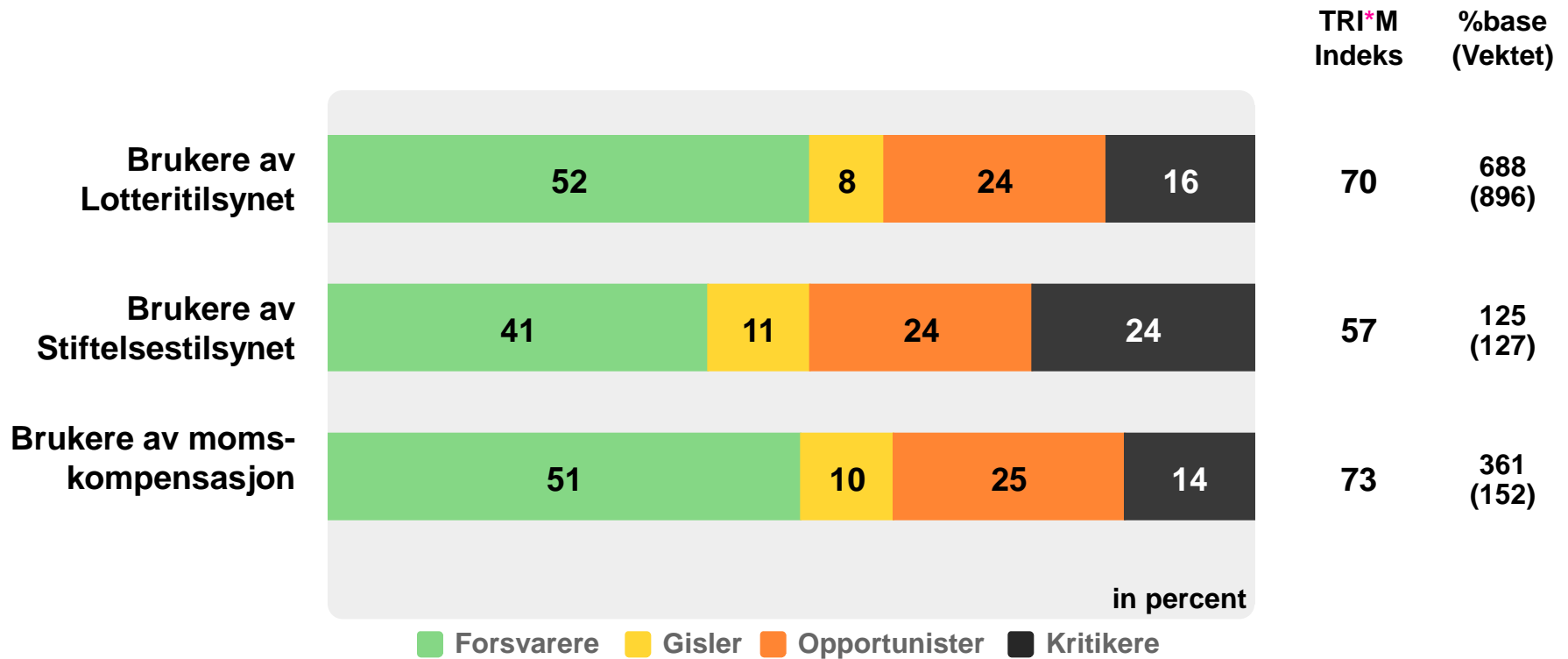
- Halvparten av brukerne kan beskrives som forsvarere, dvs. de rangerer tilsynet høyt både på tilfredshet og komparativ vurdering (sammenlignet med andre offentlige tilsyn/etater).
- Totalt 26 prosent av brukerne uttrykker lav tilfredshet med tilsynet, hvorav 17 prosent også rangerer tilsynet komparativt svakt (kritikere).
- Totalt 41 prosent av brukerne vurderer tilsynet komparativt svakt, hvorav 24 prosent likevel er tilfredse med tilsynet (oppportunister).

TRI\*M Indeks 69



%base 1174 (Vektet 1175)

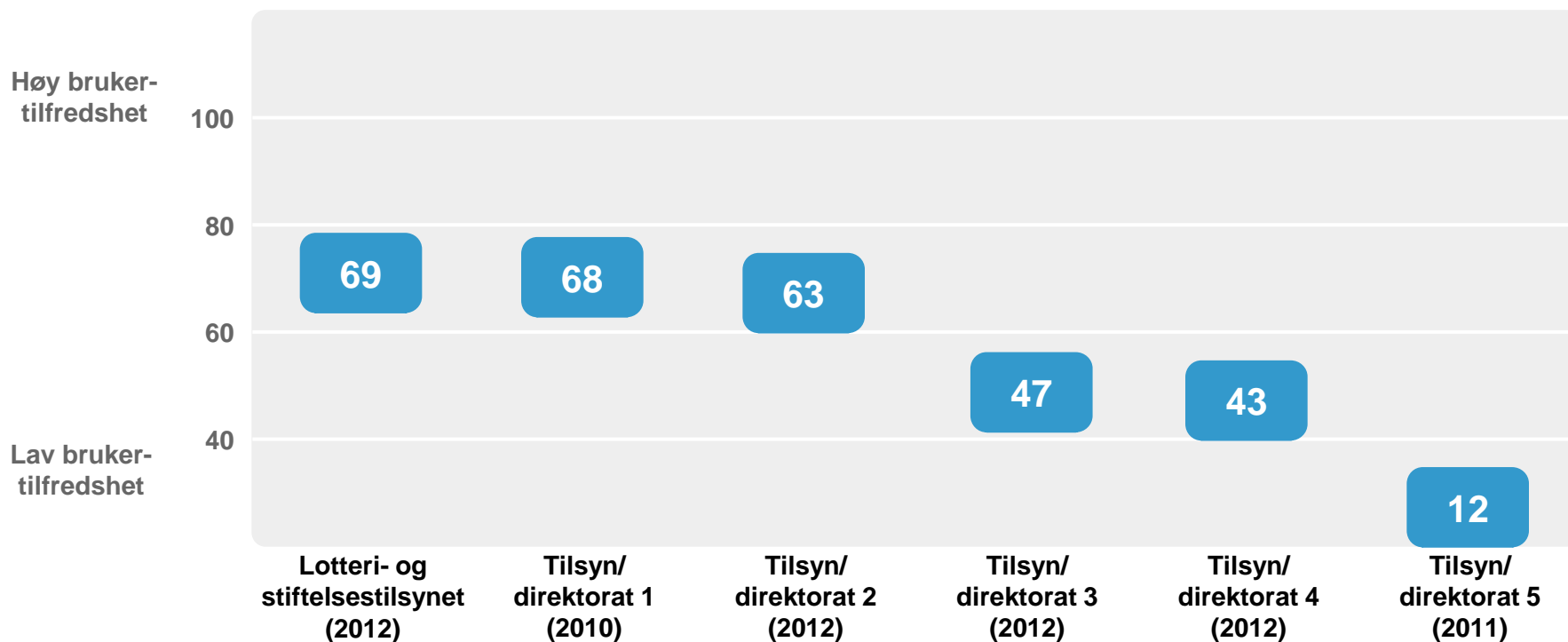
# Brukerrelasjonen til Lotteri- og stiftelsestilsynet etter segment (TRI\*M Typologi)



# Overordnet brukertilfredshet med Lotteri- og stiftelsestilsynet og sammenlignbare tilsyn/direktorat (TRI\*M Indeks)

- I forhold til andre sammenlignbare tilsyn/direktorat oppnår Lotteri- og stiftelsestilsynet som helhet en høy overordnet brukertilfredshet (TRI\*M indeks).

*(Sammenlignbare tilsyn er sladdet da vi ikke har tillatelse til å offentliggjøre tall på virksomhetsnivå)*



# Gjennomsnittstall for offentlige virksomheter – verden og Europa

- Lotteri- og stiftelsestilsynets totale TRI\*M Indeks ligger i topp 3-gruppen blant offentlige virksomheter internasjonalt.

**TRI\*M Indeks 69**

Title	Organisations - Public Authorities - World
Years	2008,2009,2010,2011
Title	Value
<b>TRI*M Index</b>	
Top-33% Index	67
<b>TRI*M Index Mean</b>	<b>58</b>
Bottom-33% Index	49
<b>TRI*M Index Questions</b>	
Overall Performance	3,3
Recommendation	3,7
Repurchase	3,8
Competitive Advantage	3,4
<b>TRI*M Typology</b>	
Apostles	32
Mercenaries	24
Terrorists	32
Hostages	12
<b>Number of Interviews</b>	
Number of Interviews	59 000

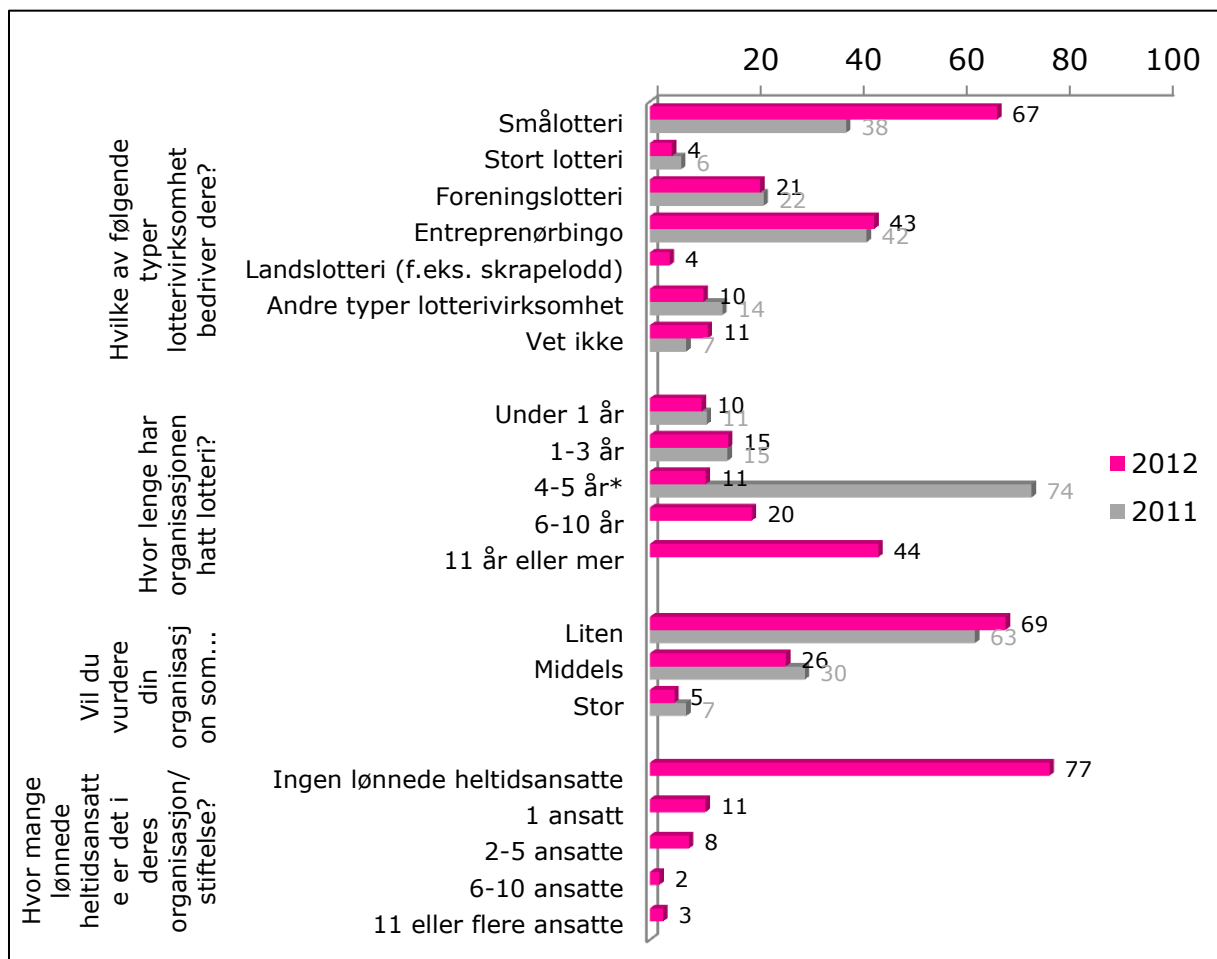
Title	Organisations - Public Authorities - Europe
Years	2008,2009,2010,2011
Title	Value
<b>TRI*M Index</b>	
Top-33% Index	67
<b>TRI*M Index Mean</b>	<b>58</b>
Bottom-33% Index	49
<b>TRI*M Index Questions</b>	
Overall Performance	3,3
Recommendation	3,7
Repurchase	3,7
Competitive Advantage	3,3
<b>TRI*M Typology</b>	
Apostles	34
Mercenaries	24
Terrorists	33
Hostages	9
<b>Number of Interviews</b>	
Number of Interviews	43 000

# 5

## Brukere av Lotteritilsynet

1. Om utvalget
2. Overordnet tilfredshet
3. Segmentering av brukerrelasjonen
4. Svarfordelinger og sammenligninger med 2011
5. Driveranalyser og tiltaksmatriser

# Om organisasjonene

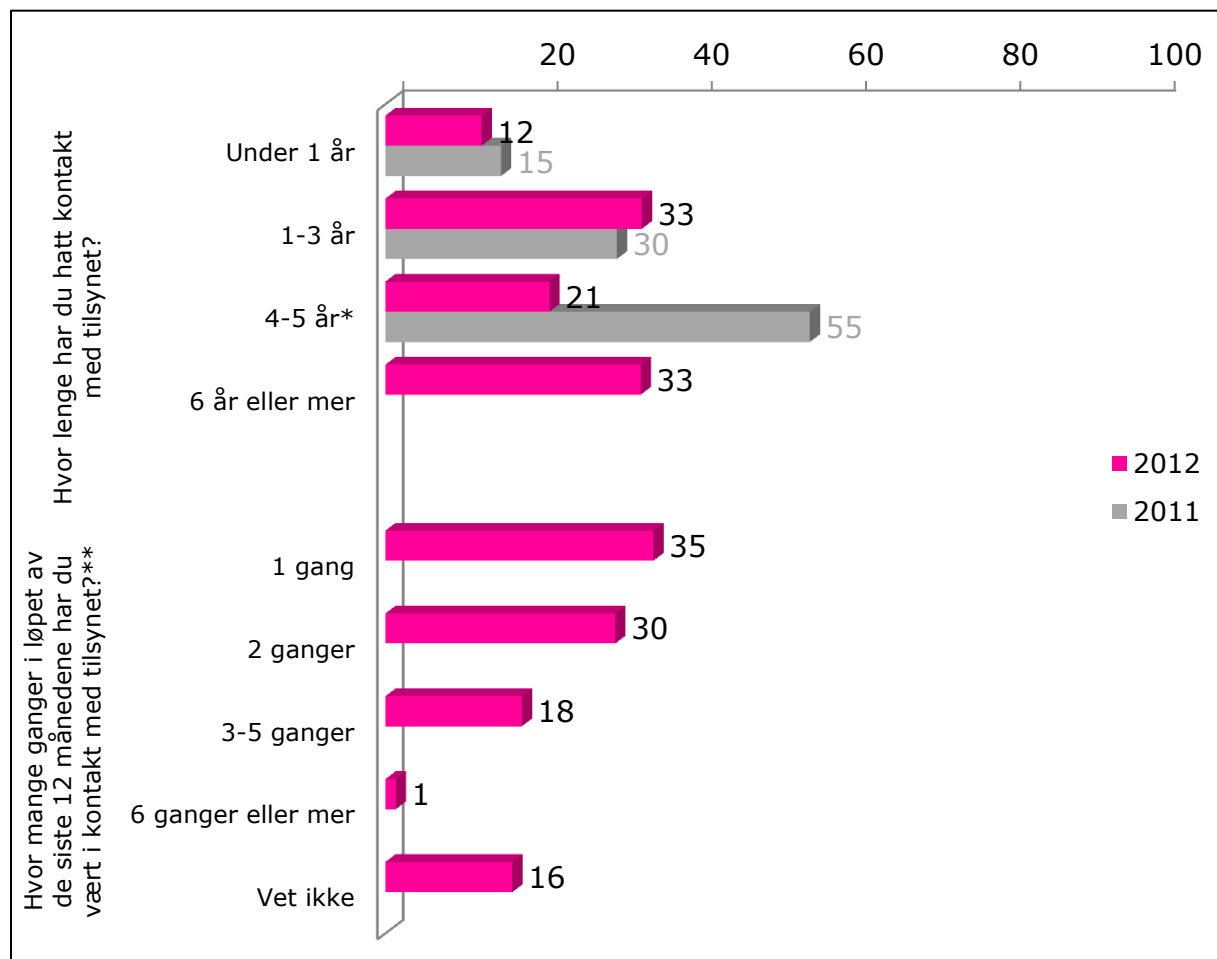


N=688 | \*I 2011 var «4 år eller mer» den høyeste kategorien

- 67 prosent av brukerne bedriver smålotteri, noe som er en klar høyere andel enn i 2011 (38 prosent). Andelen som bedriver andre typer lotterivirksomhet er relativt lik som i 2011.
- De fleste organisasjonene omtaler seg som små (69 prosent), har ingen lønnede heltidsansatte (77 prosent) og har hatt lotteri i mer enn 11 år (44 prosent).



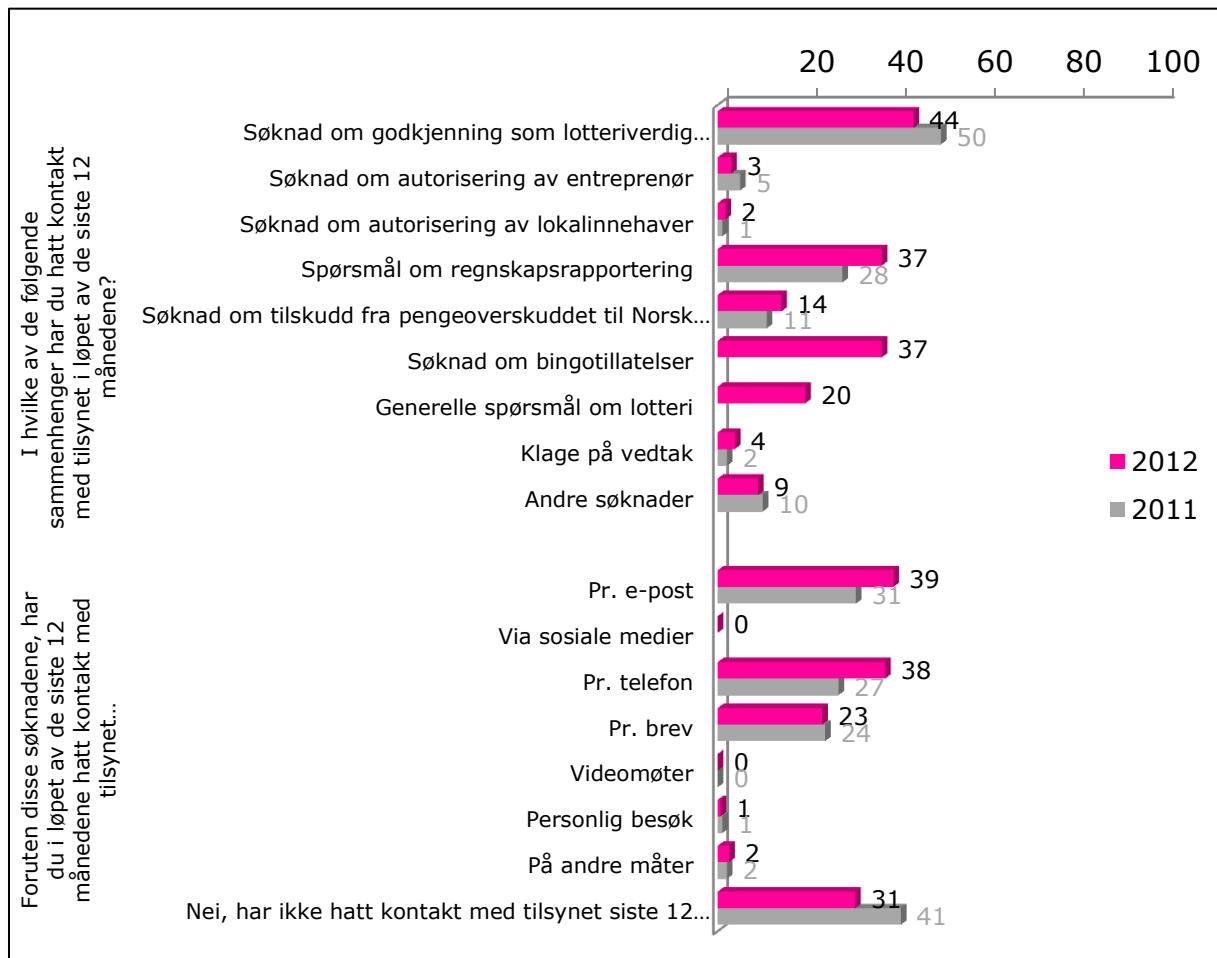
# Om kontakten med tilsynet (i)



N=688 | \*I 2011 var «4 år eller mer» den høyeste kategorien. \*\*Spørsmål ikke rapportert i 2011

- Om lag en tredjedel av brukerne har hatt kontakt med tilsynet i relativt få år (1-3 år), mens like mange har hatt kontakt med tilsynet lenge (6 år eller mer).
- Om lag halvparten av brukerne har vært i kontakt med tilsynet 2 ganger eller mer i løpet av det siste året.

# Om kontakten med tilsynet (ii)



N=688

- De vanligste årsakene til kontakt med tilsynet er søknad om godkjenning som lotteriverdig organisasjon, søknad om bingoatillatelse og spørsmål om regnskapsrapportering.
- E-post og telefon er de vanligste kontaktformene (utover søknader).

## 2. OVERORDNET TILFREDSHET BLANT BRUKERE AV LOTTERITILSYNET

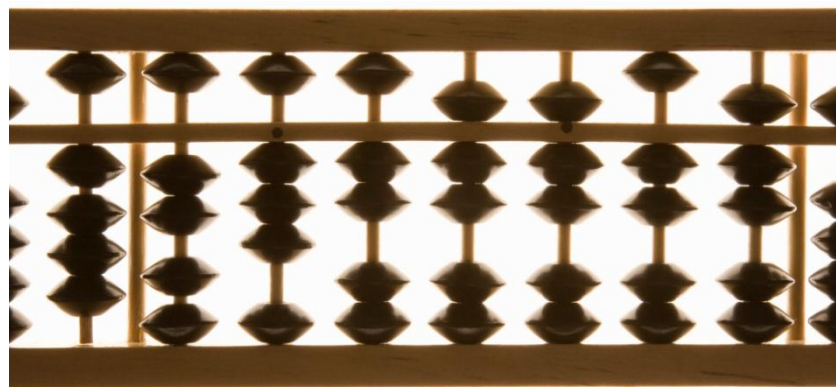
### Overordnet tilfredshet (TRI\*M Indeks)

- Overordnet tilfredshet (TRI\*M Indeks) er høy blant brukere av Lotteritilsynet (70). Dette gjelder særlig *tillit*, hvor 87 prosent uttrykker høy tillit og bare 3 prosent uttrykker lav tillit.

### TRI\*M Indeks nedbrutt

- De som har vært i kontakt med tilsynet 2 ganger i løpet av det siste året (74) har noe høyere tilfredshet enn de som bare har vært i kontakt med tilsynet 1 gang (69).
- Organisasjonenes lotterihistorie virker å være en betydningsfull faktor. De som har hatt lotteri kortest – under 1 år (76) uttrykker høyere brukertilfredshet enn de som har hatt lotteri lengst – 11 år eller mer (67).
- Også organisasjonens størrelse virker å ha betydning. De som omtaler organisasjonen sin som stor (61) uttrykker lavere brukertilfredshet enn de som omtaler organisasjonen sin som liten (71) eller middels (72).

- Men på den annen side er brukertilfredsheten høyere blant organisasjoner med 2-5 ansatte (78) enn blant organisasjoner med 1 ansatt (67). En mulig hypotese er at flere ansatte gjør kontakten med tilsynet enklere.



### TRI\*M Typologi

- 52 prosent av Lotteritilsynets brukere kan karakteriseres som forsvarere, dvs. de uttrykker høy ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt sterkt. 16 prosent kan omtales som kritikere, dvs. de uttrykker lav ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt svakt.

# Overordnet tilfredshet blant brukere av Lotteritilsynet (TRI\*M Indeks)

TRI\*M Indeks 70

## 1. Helhetlig vurdering

Gj snitt

3.6

5 = Særdeles godt

14%

4 = Meget godt

44%

3 = Godt

30%

2 = Noe godt

9%

1 = Lite godt

3%

Topp2-Boks

58%

Bunn2-Boks

12%

## 2. Tillit

Gj snitt

4.1

5 = I aller høyeste grad

23%

4 = I meget stor grad

64%

3 = I stor grad

10%

2 = I noen grad

2%

1 = I liten grad

1%

Topp2-Boks

87%

Bunn2-Boks

3%

## 3. Oppfylle krav

Gj snitt

3.7

5 = Særdeles godt

15%

4 = Meget godt

50%

3 = Godt

25%

2 = Noe godt

8%

1 = Lite godt

2%

Topp2-Boks

65%

Bunn2-Boks

10%

## 4. Komparativt

Gj snitt

3.7

5 = Særdeles godt

15%

4 = Meget godt

51%

3 = Godt

23%

2 = Noe godt

9%

1 = Lite godt

2%

Topp2-Boks

66%

Bunn2-Boks

11%

%base 688



TNS Gallup  
Politikk & samfunn

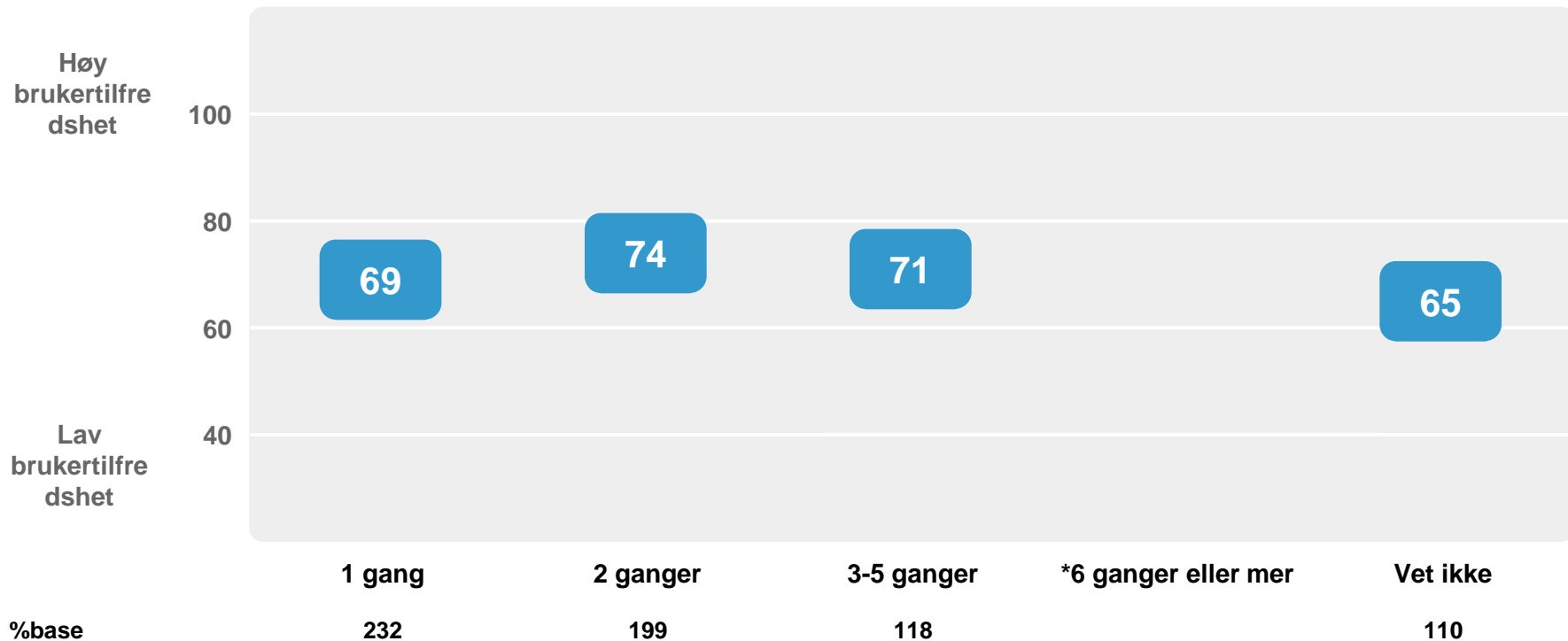
© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Overordnet tilfredshet blant brukere av Lotteritilsynet etter kontaktfrekvens (TRI\*M Indeks)

Hvor mange ganger i løpet av de siste 12 månedene har du vært i kontakt med tilsynet?



\* For liten base



**TNS Gallup**  
Politikk & samfunn

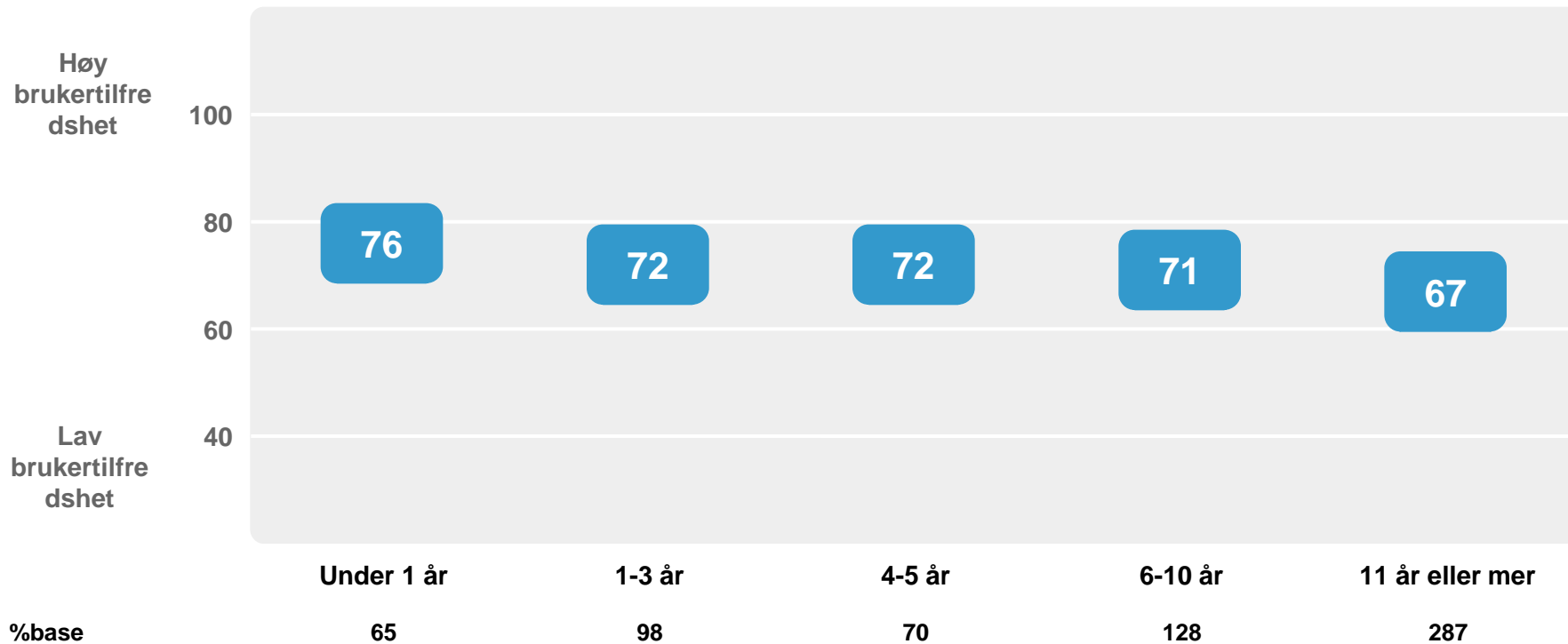
© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



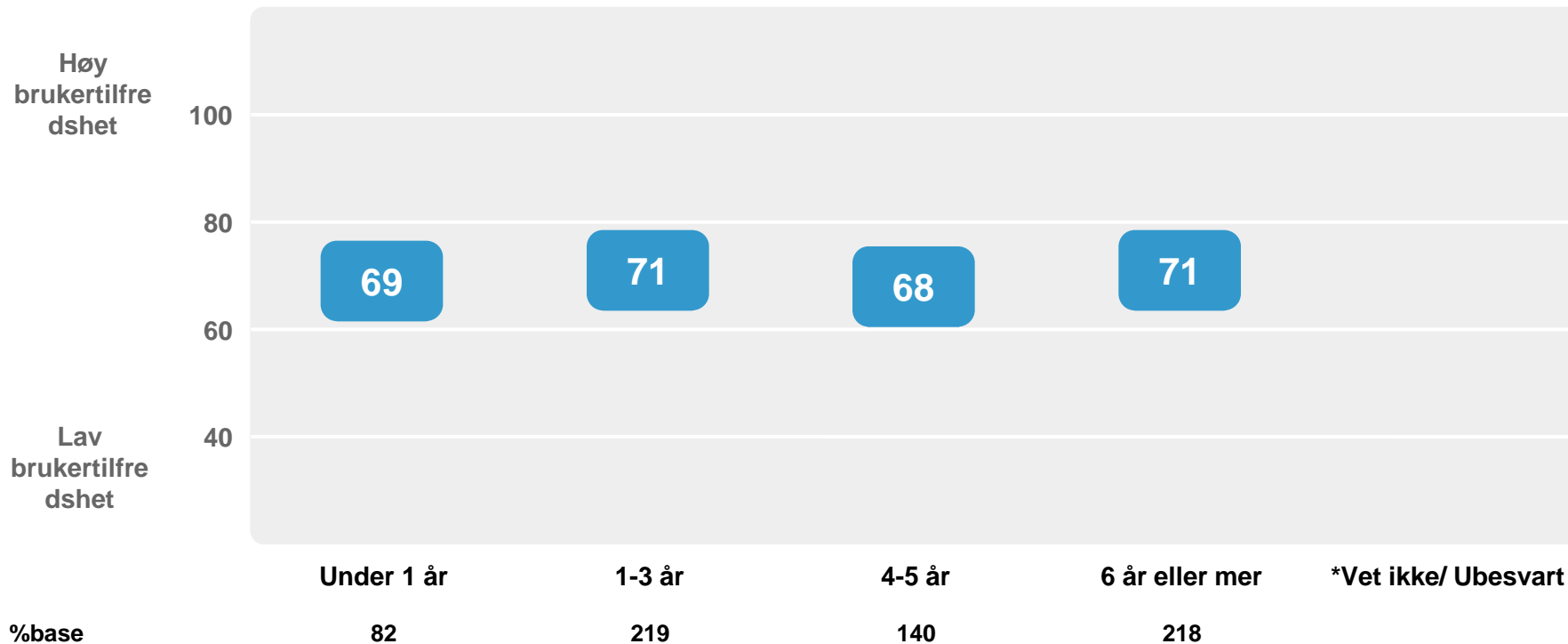
# Overordnet tilfredshet blant brukere av Lotteritilsynet etter lotterihistorie (TRI\*M Indeks)

Hvor lenge har organisasjonen hatt lotteri?



# Overordnet tilfredshet blant brukere av Lotteritilsynet etter erfaring (TRI\*M Indeks)

Hvor lenge har du hatt kontakt med tilsynet?



# Overordnet tilfredshet blant brukere av Lotteritilsynet etter størrelse (TRI\*M Indeks)

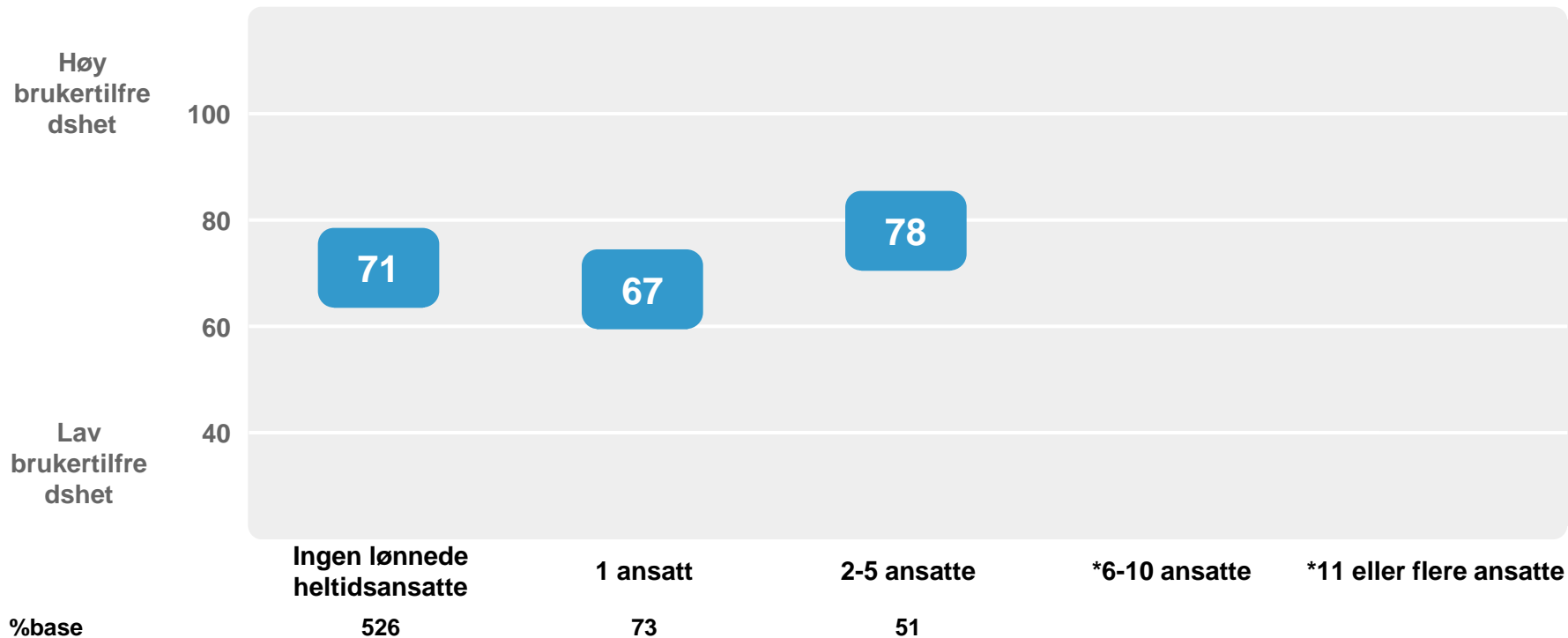
Vil du vurdere din organisasjon som





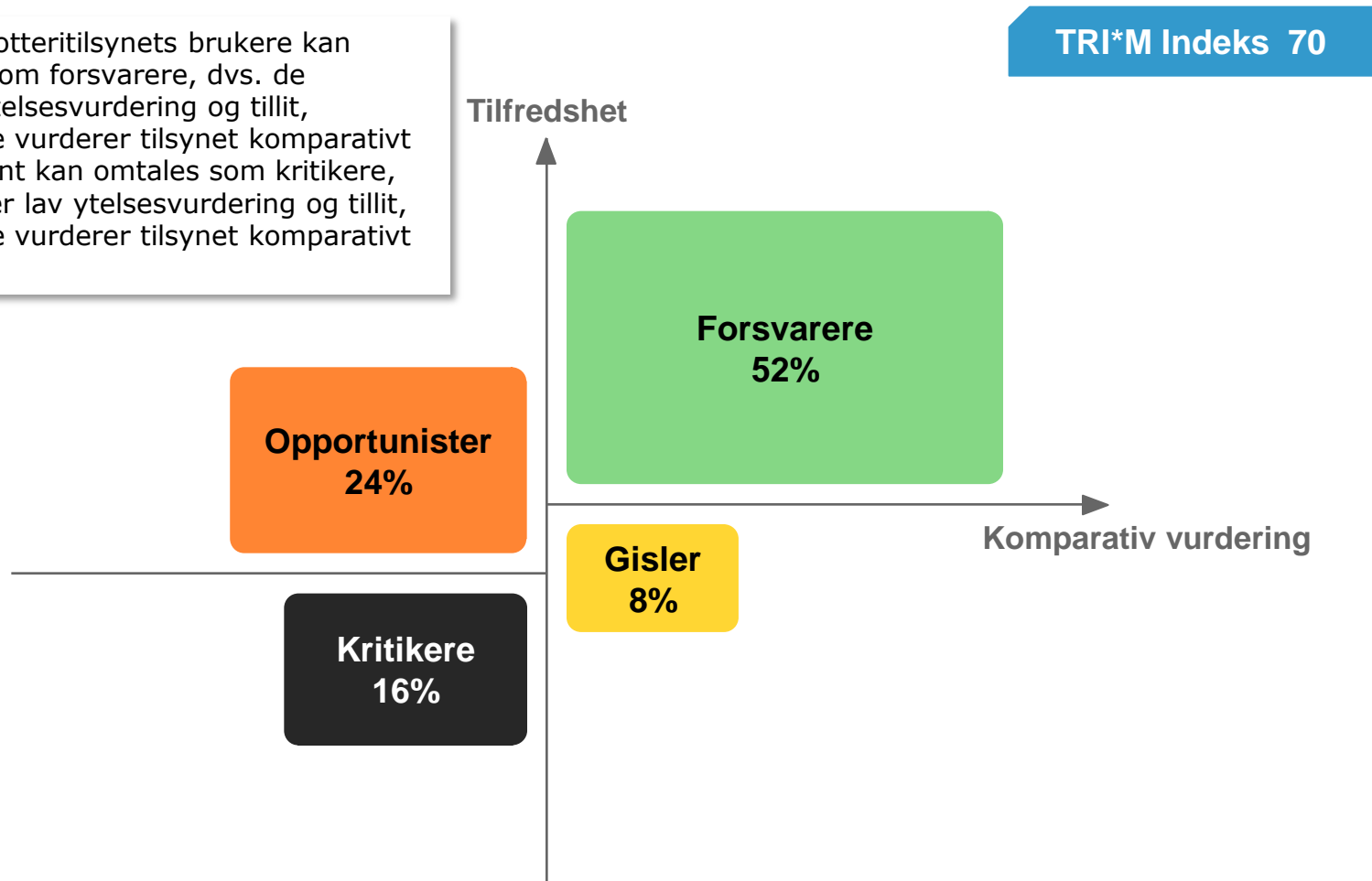
# Overordnet tilfredshet blant brukere av Lotteritilsynet etter antall ansatte (TRI\*M Indeks)

Hvor mange lønnede heltidsansatte er det i deres organisasjon/stiftelse?



### 3. Segmentering av relasjonen til brukere av Lotteritilsynet (TRI\*M Typologi)

- 52 prosent av Lotteritilsynets brukere kan karakteriseres som forsvarere, dvs. de uttrykker høy ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt sterkt. 16 prosent kan omtales som kritikere, dvs. de uttrykker lav ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt svakt.



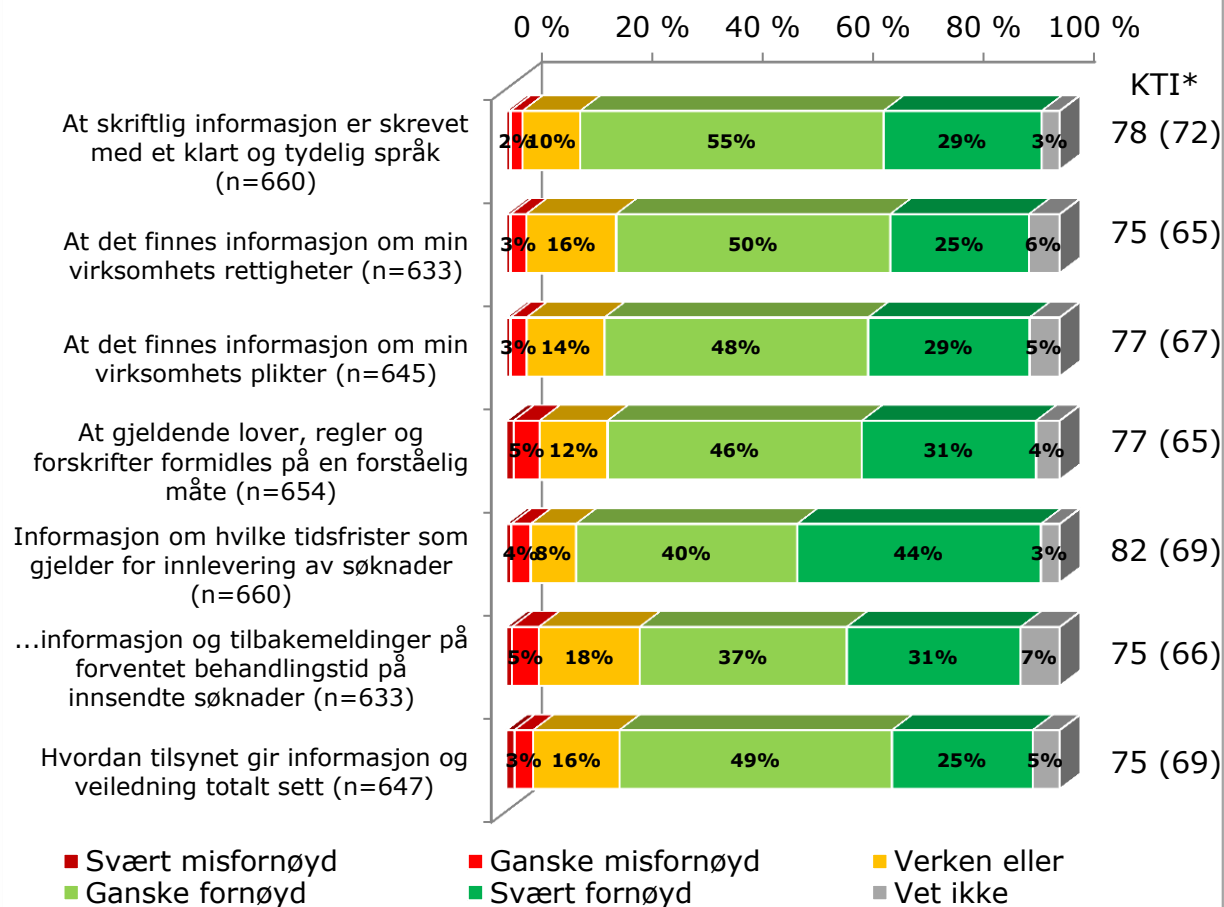
%base 688

# 4. SVARFORDELINGER OG SAMMENLIGNINGER MED 2011



# Informasjon og veiledning (Lotteritilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kommunikasjon?

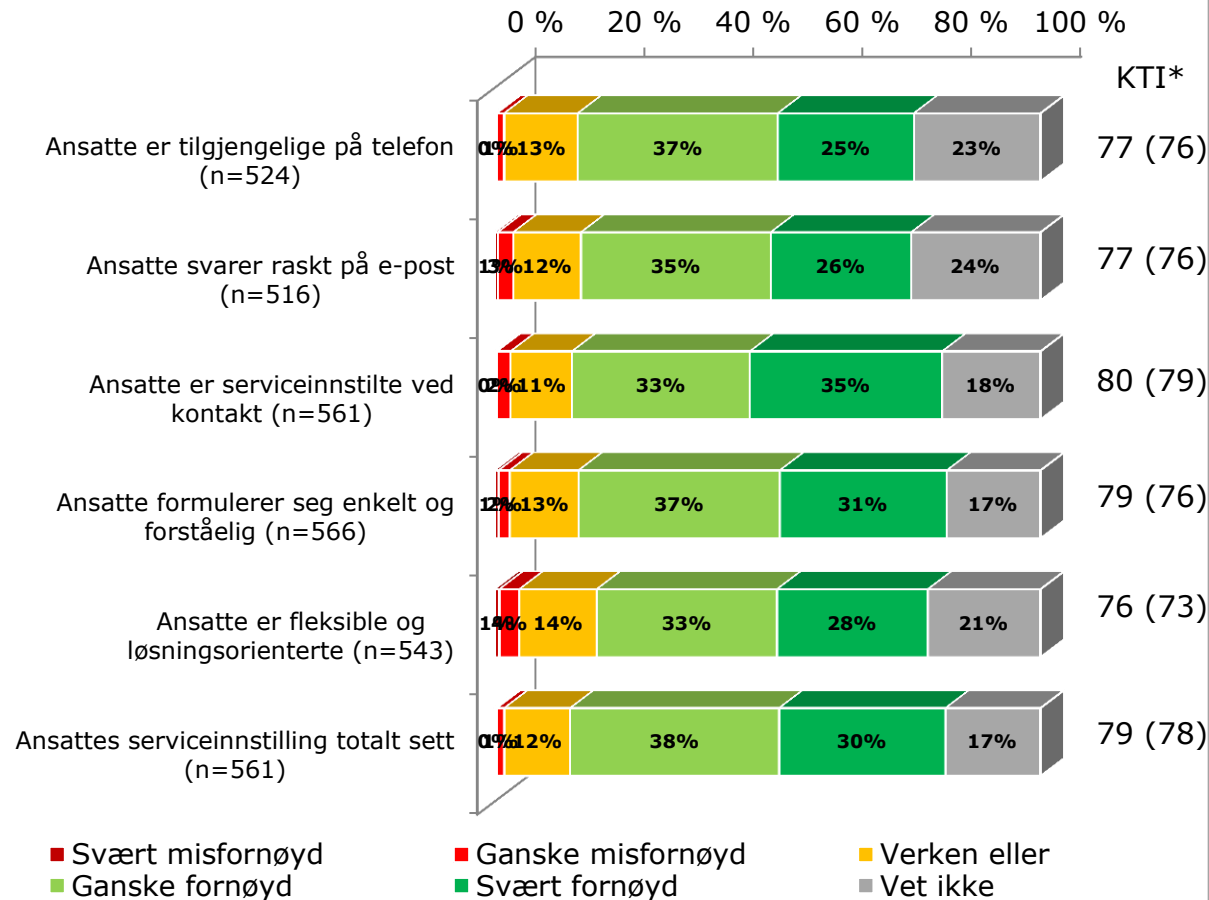


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes).

- Brukerne er i stor grad fornøyd med de ulike forholdene knyttet til informasjon og veiledning.
- Mer enn 80 prosent er ganske eller svært fornøyd med «tydelig språk» og «informasjon om tidsfrister».
- Brukerne er minst tilfredse med «informasjon og tilbakemeldinger om forventet behandlingstid» («bare» 68 prosent fornøyd).
- Gjennomsnittscore (KTI) er gjennomgående signifikant noe høyere enn i 2011.

# Service (Lotteritilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om service?

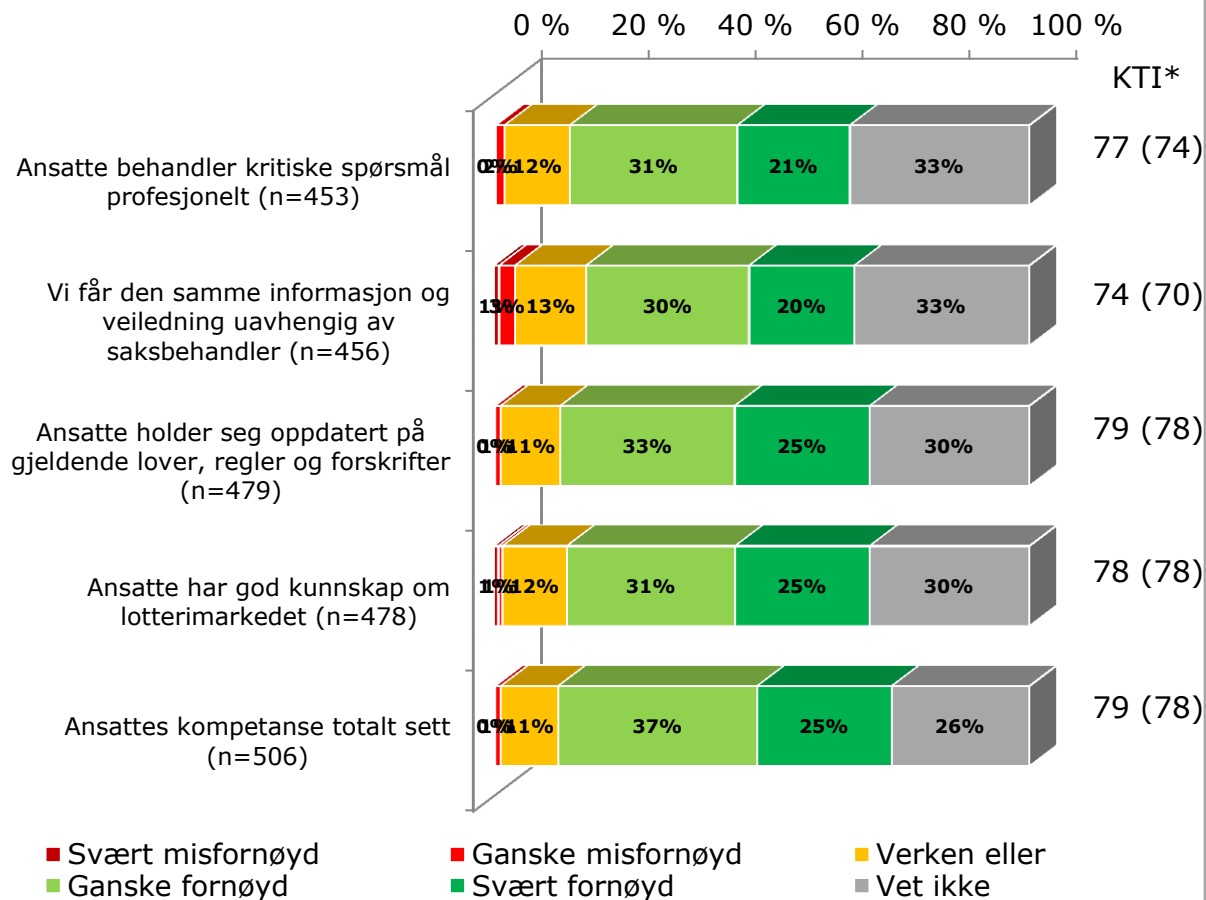


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Brukerne uttrykker også stor grad av tilfredshet med Lotteritilsynets service. Men merk at en relativt høy andel svarer «vet ikke», noe som trolig skyldes manglende erfaring.
- For alle forholdene er om lag 2 av 3 brukere ganske eller svært fornøyd.
- Det er svært liten endring i KTI sammenlignet med 2011, men merk at spørsmålsstillingen har blitt endret fra påstander (enig/uenig) til tilfredshet.

# Kompetanse (Lotteritilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kompetanse?

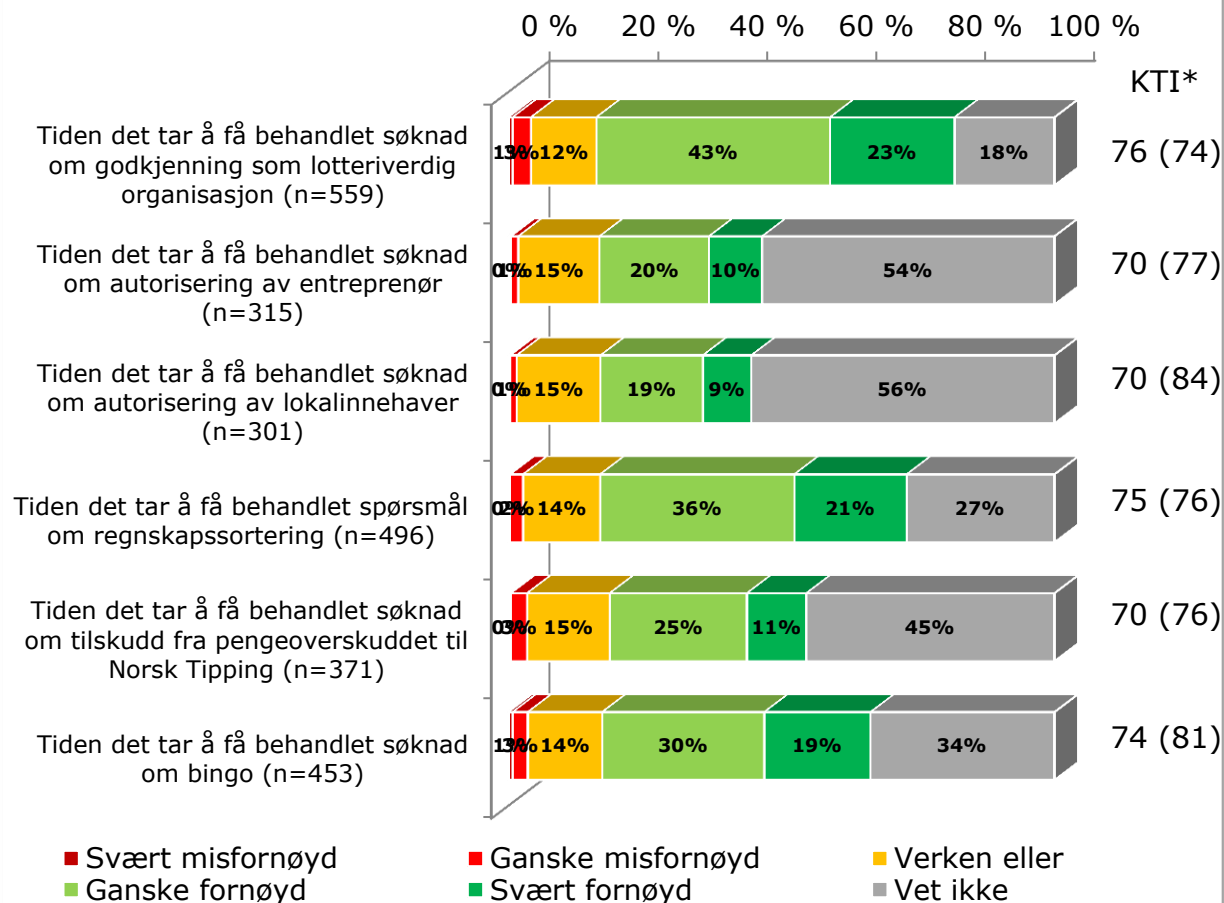


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Et flertall av brukerne uttrykker tilfredshet med Lotteritilsynets kompetanse, men for disse forholdene svarer opptil 1 av 3 «vet ikke».
- Også her er endringen i KTI fra 2011 svært liten, men merk at spørsmålsstillingen har blitt endret fra påstander (enig/uenig) til tilfredshet.

# Effektivitet i saksbehandlingen (Lotteritilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om effektivitet?

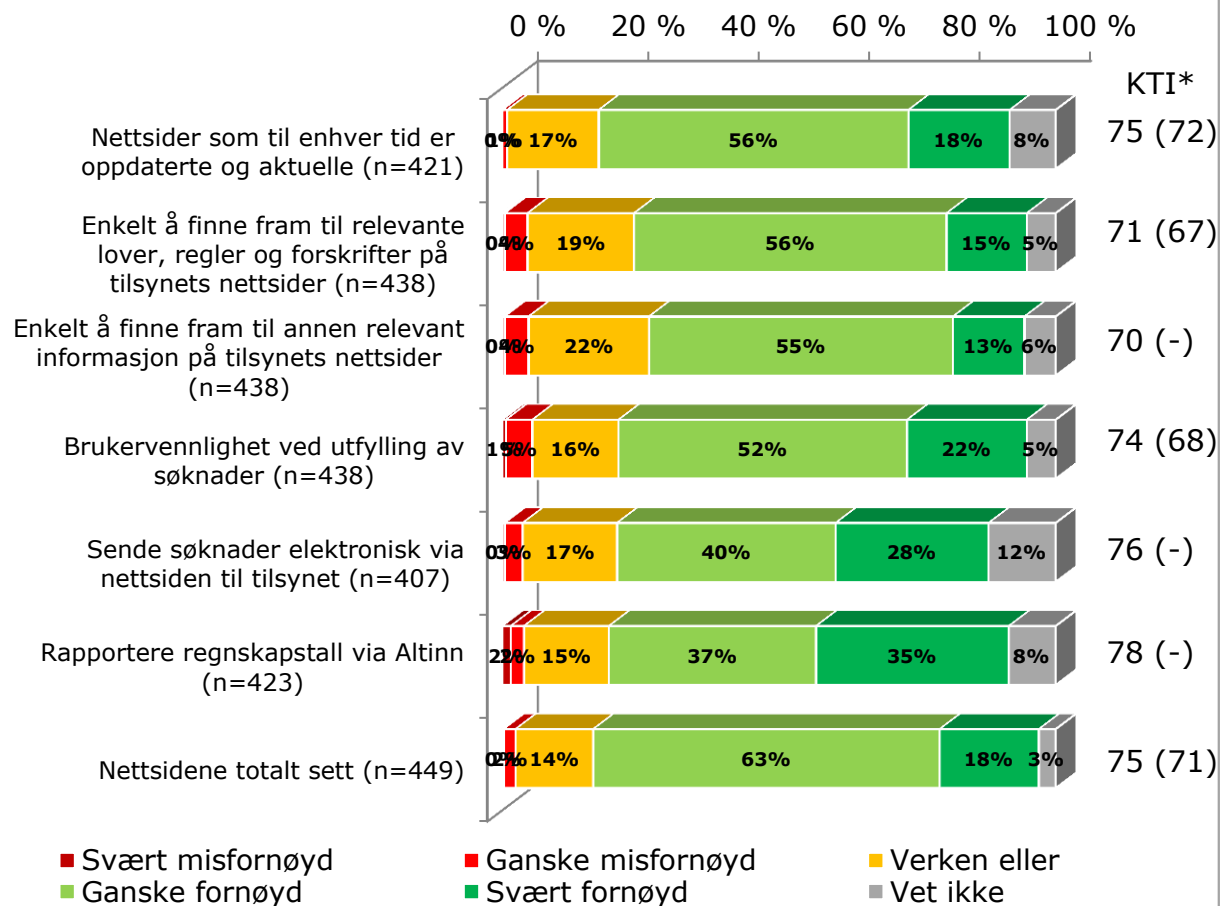


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Blant de som har gjort seg opp en mening, svarer flertallet at de er fornøyd med effektiviteten i saksbehandlingen. Tilfredsheten er tydeligst for «godkjenning som lotteriverdig organisasjon» (69 prosent fornøyd) og «spørsmål om regnskapssortering» (57 prosent).
- Endringen i KTI fra 2011 er negativ for noen av forholdene, men endringen er bare signifikant for forholdet «autorisering av lokalinnhaver». Men merk at spørsmålsstillingen har blitt endret fra påstander (enig/uenig) til tilfredshet.

# Digitale tjenester (Lotteritilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold som omhandler digitale tjenester?



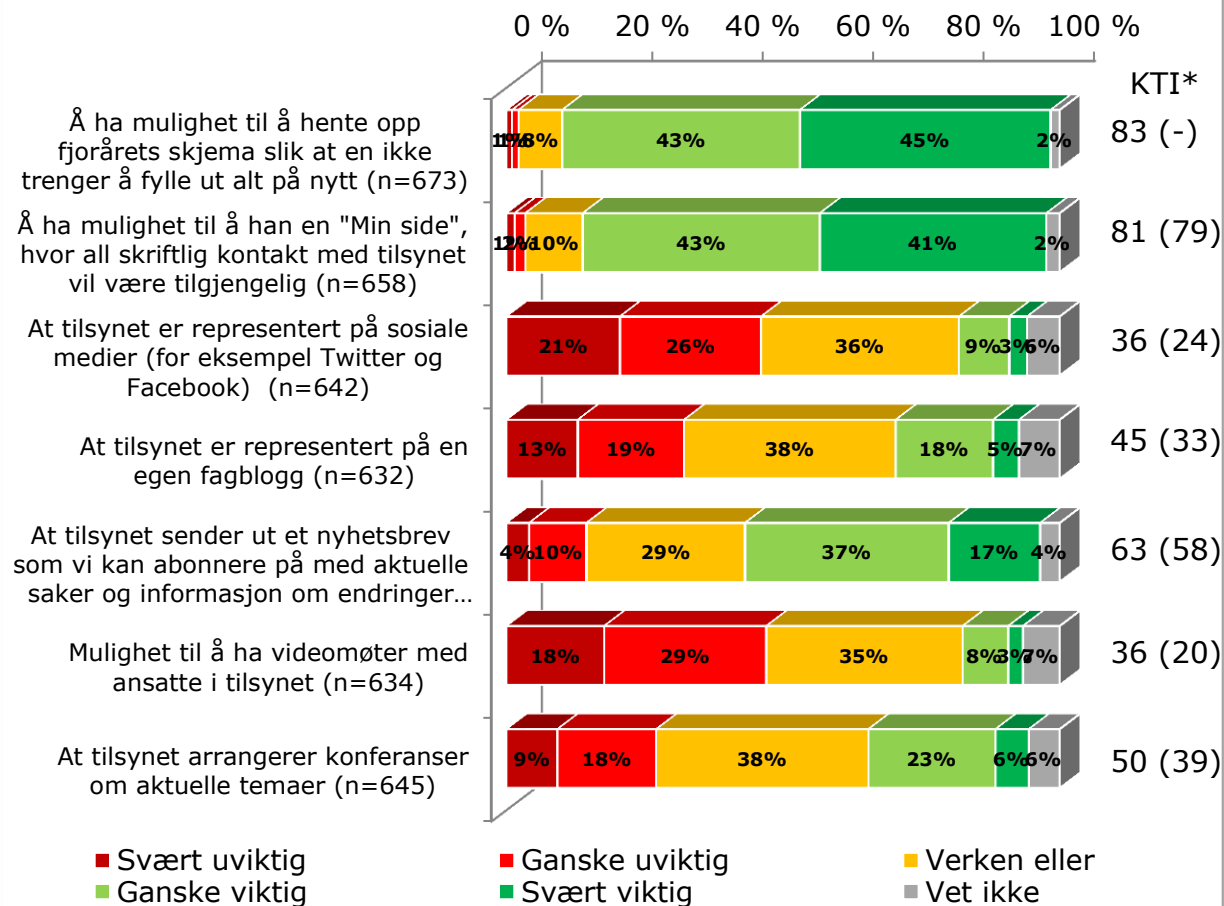
\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes).

- Brukerne er i all hovedsak fornøyd med Lotteritilsynets digitale tjenester.
- KTI for alle forhold har økt noe sammenlignet med 2011, men endringene er bare signifikant for «brukervennlighet ved utfylling av søknader».



# Brukernes behov og ønsker (Lotteritilsynet)

Hvor viktig eller uviktig er følgende muligheter for din organisasjon?

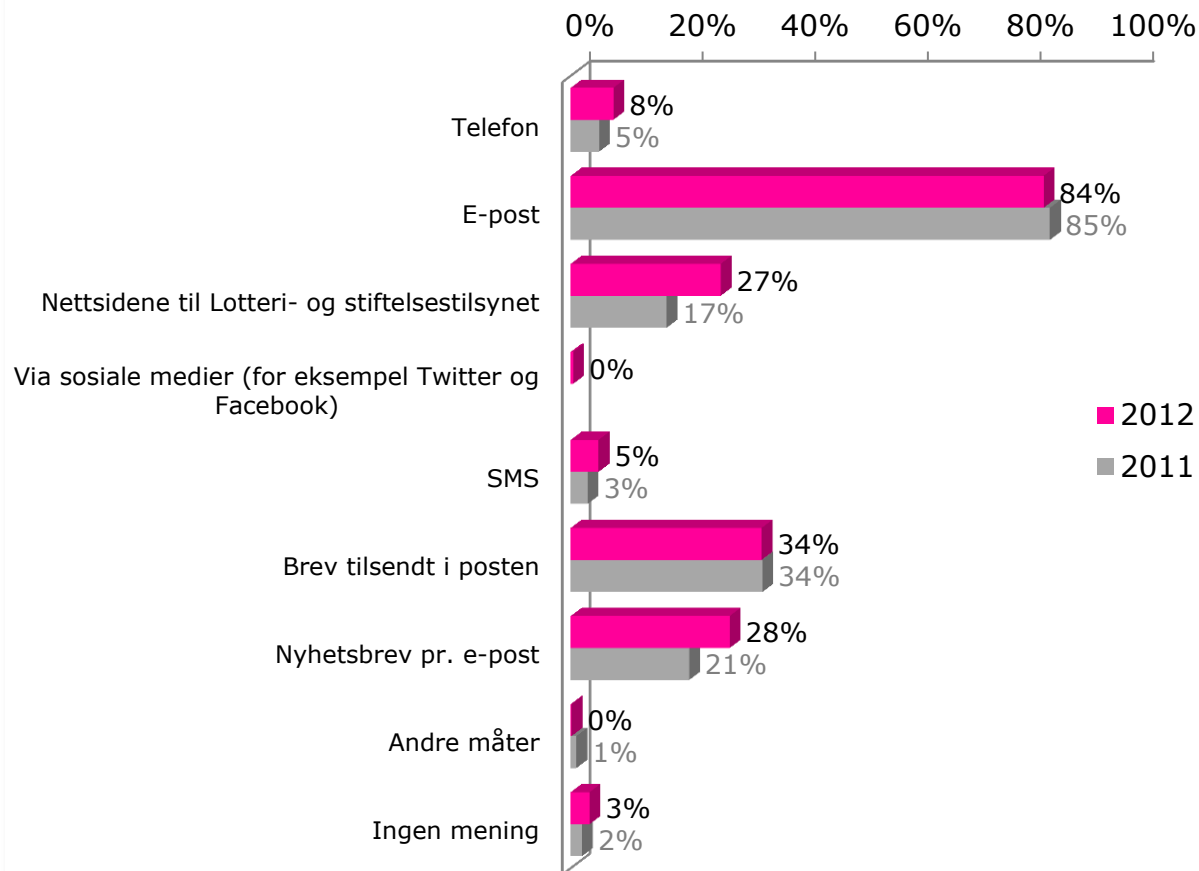


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Et klart flertall av brukerne ønsker «å ha mulighet til å hente opp fjorårets skjema» og «ha mulighet til å ha en 'min side'»
- Mer enn halvparten av brukerne ønsker også at «tilsynet sender ut et nyhetsbrev».
- Det er svært liten interesse for at tilsynet skal være «representert på sosiale medier» eller ha «mulighet for videomøter».
- Det er også relativt liten interesse for at tilsynet skal være representert på en egen fagblogg.
- Interessen for sosiale medier, fagblogg, videomøter og konferanser er signifikant større enn i 2011. Men merk at spørsmålsstillingen har blitt endret noe.

# Brukernes foretrukne informasjonskanal (Lotteritilsynet)

Hvordan ønsker du å motta informasjon fra tilsynet? [flere svar mulig]

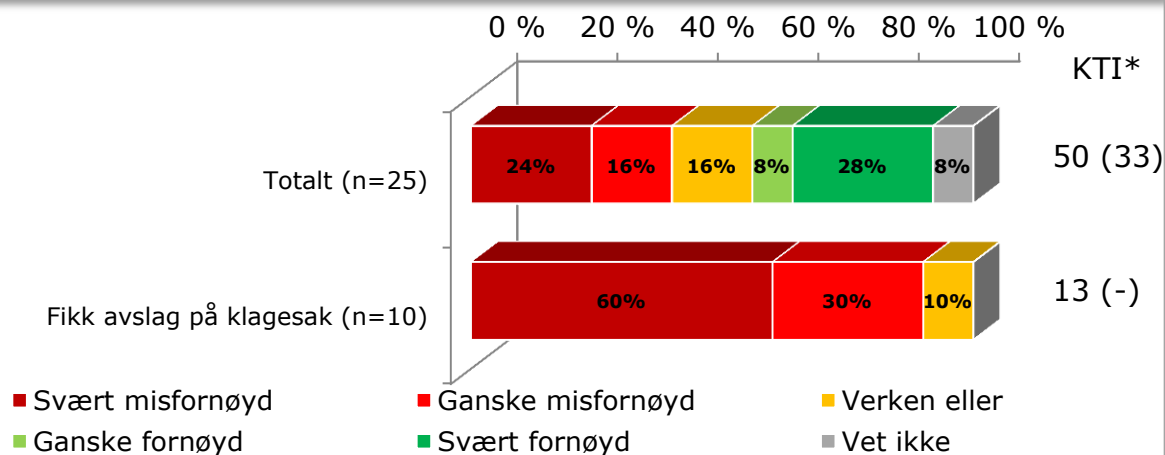


N=688

- Brukerne ble også spurt om hva som er deres foretrukne kommunikasjonskanal med tilsynet. Den klart mest foretrukne kommunikasjonskanalen er epost (84 prosent).
- Om lag en tredjedel foretrekker brev tilsendt i posten, 28 prosent foretrekker nyhetsbrev per epost, mens 27 prosent foretrekker tilsynets nettsider.
- Sammenlignet med 2011 er det en klar økning i andelen brukere som foretrekker nettsidene og nyhetsbrev per epost.

# Klagebehandling (Lotteritilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med klagebehandlingen på din klagesak?



- Blant de brukerne som har klaget er oppfatningen delt om hvor tilfredse de er med klagebehandlingen.
- Blant de som fikk avslag på klagesaken er nærmest samtlige misfornøyd med klagebehandlingen.
- Andelen som har klaget er for lav til at endringer fra 2011 kan vurderes.

\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes).

## Årsaker til misnøye (åpne svar blant de som er ganske- eller svært misfornøyd)

- Det tar for lang tid.
- For steil vurdering - paragrafrytteri!!!! Ikke rom for forståelse når man er blitt lurt av kjeltringer som er blitt anmeldt pga millionunderslag!! Vi fikk altfor lite, et år ingenting, derav er det kommet frem et beløp som er altfor lite og som blir hengende ved oss i årevis - til bruk for utregning av tilskudd av Norsk Tippings overskudd. Vi er en av noen få som får så lite og som er sammenlignbare. De ble også lurt.
- Kunne godkjent søknaden, da det ikke var vår feil at den kom litt sent
- Regelverket er skjevt utformet og praktisert. Alle foreninger behandles likt. Klubber med mange medlemmer får flere tillatelser. Vi er en liten forening og har behov for mye støtte pr medlem av flere grunner. Dugnadsarbeid er svært vanskelig å få til. Det koster mye å leie tilrettelagte lokaler for vanlige møter. mange steder er det ikke plass til store elektriske rullestoler. Mange medlemmer har meg seg ledsager. Vi betaler en god del av utgiftene vedrørende vanlig medlemsdeltakelse, videre betaler vi alle utgifter for ledsagere. Når vi søker om flere bingo tillatelser, gjør vi det for å få maks beløp samlet. På samme tillatelse får en stor fotballklubb her flere tillatelser. Ingen funksjonshemmede der, og de får innvilget flere tillatelser på samme bingo. De får da en større del av potten, selv om potten ikke fullt opp.
- Søknad om endring i vedtektene på grunn av navneendring, gjalt ikke innholdet i vedtektene. Lang saksbeh.tid, uforståelig språk, firkantet og regid saksbehandling.
- Tidligere godkjent i flere år, nå avslag
- Vi har mottatt motstridende opplysninger etter hvem som behandler søknad. Avslag er ikke begrunnet på en måte som vi forstår.

# 5. DRIVERANALYSER OG TILTAKSMATRISER

- *Driveranalysene (TRI\*M Grid) identifiserer effekten til de ulike faktorene på overordnet brukertilfredshet. De faktorene som brukerne uttrykker relativt sett svak tilfredshet med og som samtidig har sterk påvirkning på overordnet brukertilfredshet, bør prioriteres (se innledning for mer utfyllende forklaring).*
- Det er særlig ett forhold som utmerker seg negativt: «At vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler». Brukerne er relativt sett misfornøyde med dette forholdet, og det har sterk effekt på overordnet brukertilfredshet.
- Andre forhold som er viktige, men som scorer relativt sett svakt, er (i prioritert rekkefølge):
  - «At det finnes informasjon om min virksomhets rettigheter»
  - «Ansatte er fleksible og løsningsorienterte»
  - «Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt»
  - «Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider»
- På den annen side er det alltid viktig å ta vare på sine styrker. Følgende forhold er brukerne fornøyde med, samtidig som de har sterk påvirkning på overordnet :
  - «Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt»
  - «At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk»
  - «Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig»
  - «Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter»
  - «Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader»
  - «Ansatte har god kunnskap om lotterimarkedet»
  - «Ansatte svarer raskt på e-post»
- Følgende forhold utmerker seg som relativt sett *uvesentlige* for overordnet tilfredshet, både uttalt og statistisk:
  - Rapportere regnskapstall via Altinn
  - Ansatte er tilgjengelige på telefon
  - Sende søknader elektronisk via nettsiden til tilsynet

# Informasjon og veiledning (Lotteritilsynet)

TRI\*M Indeks 70

## Informasjon og veiledning

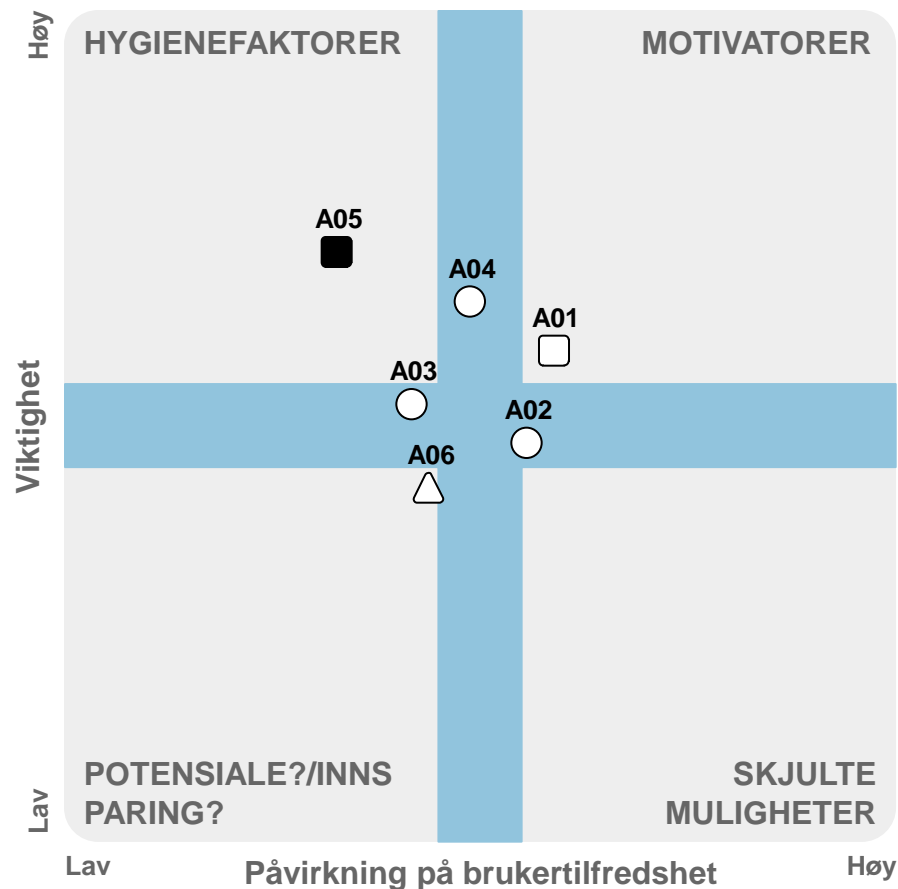
- A01** At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk
- A02** At det finnes informasjon om min virksomhets rettigheter
- A03** At det finnes informasjon om min virksomhets plikter
- A04** At gjeldende lover, regler og forskrifter formidles på en forståelig måte
- A05** Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader
- A06** Hvordan tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader

### Tilfredshet

- Langt over gj.snippet
- Over gj.snippet

- Gjennomsnittet
- △ Under gj.snippet
- ▲ Langt under gj.snippet

%base 688



# Service (Lotteritilsynet)

TRI\*M Indeks 70

## Service

B01 Ansatte er tilgjengelige på telefon

B02 Ansatte svarer raskt på e-post

B03 Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt

B04 Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig

B05 Ansatte er fleksible og løsningsorienterte

### Tilfredshet

■ Langt over gj.snittet

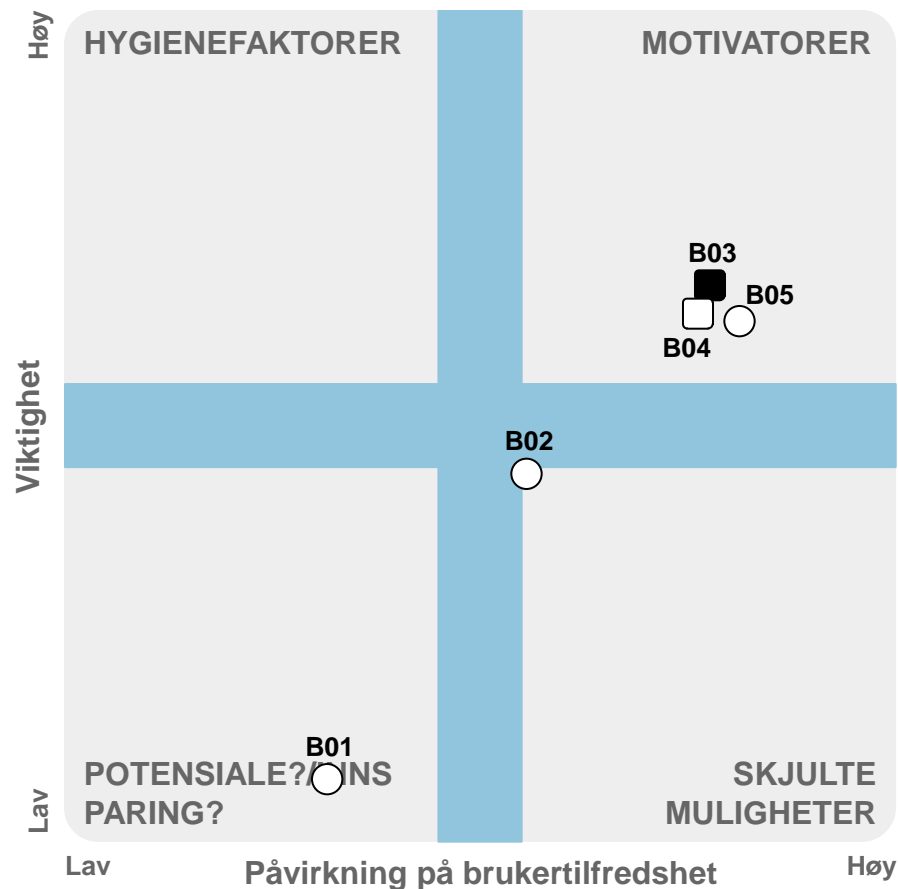
□ Over gj.snittet

○ Gjennomsnittet

△ Under gj.snittet

▲ Langt under gj.snittet

%base 688



TNS Gallup  
Politikk & samfunn

© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Kompetanse (Lotteritilsynet)

TRI\*M Indeks 70

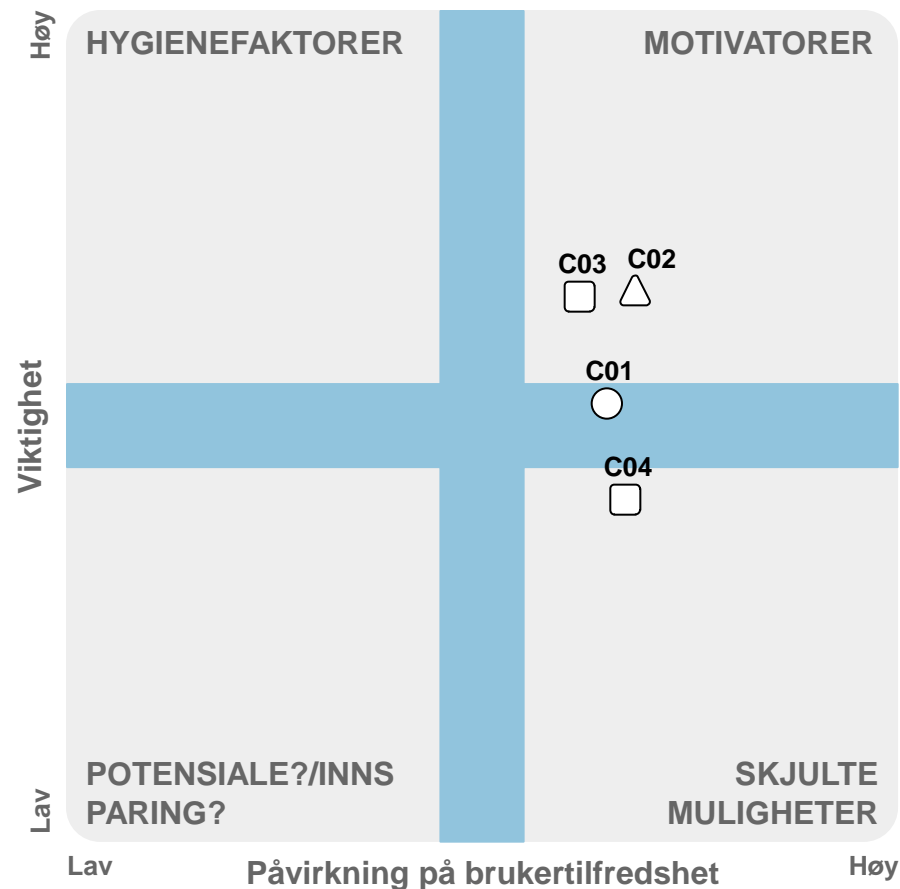
## Kompetanse

**C01** Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt

**C02** At vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler

**C03** Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter

**C04** Ansatte har god kunnskap om lotterimarkedet



## Tilfredshet

- Langt over gj.snittet
- Over gj.snittet

- Gjennomsnittet
- △ Under gj.snittet
- ▲ Langt under gj.snittet

%base 688



**TNS Gallup**  
Politikk & samfunn

© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Digitale tjenester (Lotteritilsynet)

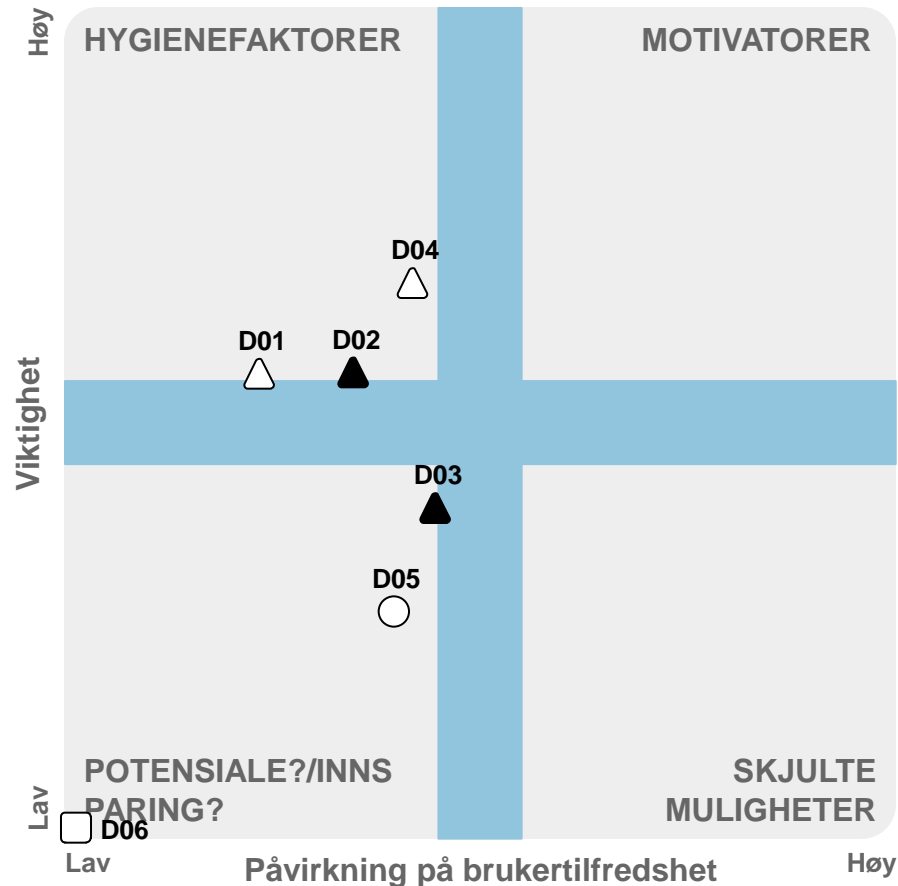
TRI\*M Indeks 70

## Digitale tjenester

- D01** Nettsider som til enhver tid er oppdaterte og aktuelle
- D02** Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider
- D03** Enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider
- D04** Brukervennlighet ved utfylling av søknader
- D05** Sende søknader elektronisk via nettsiden til tilsynet
- D06** Rapportere regnskapstall via Altinn

<b>Tilfredshet</b>	○ Gjennomsnittet
■ Langt over gj.snippet	△ Under gj.snippet
□ Over gj.snippet	▲ Langt under gj.snippet

%base 688





# Summen av styrker – i prioritert rekkefølge (Lotteritilsynet)

TRI\*M Indeks 70

B03	Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt	+++
A01	At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk	++
B04	Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig	++
C03	Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter	++
A05	Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader	+
C04	Ansatte har god kunnskap om lotterimarkedet	+
B02	Ansatte svarer raskt på e-post	?

+++  
positive

++

+

?

-

--

---  
negative

# Summen av svakheter – i prioritert rekkefølge (Lotteritilsynet)

TRI\*M Indeks 70

C02	At vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler	☹ ☹
A02	At det finnes informasjon om min virksomhets rettigheter	☹
B05	Ansatte er fleksible og løsningsorienterte	☹
C01	Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt	☹
D02	Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider	?

+++  
positive

++

+

?

☹

☹ ☹

☹ ☹ ☹

negative

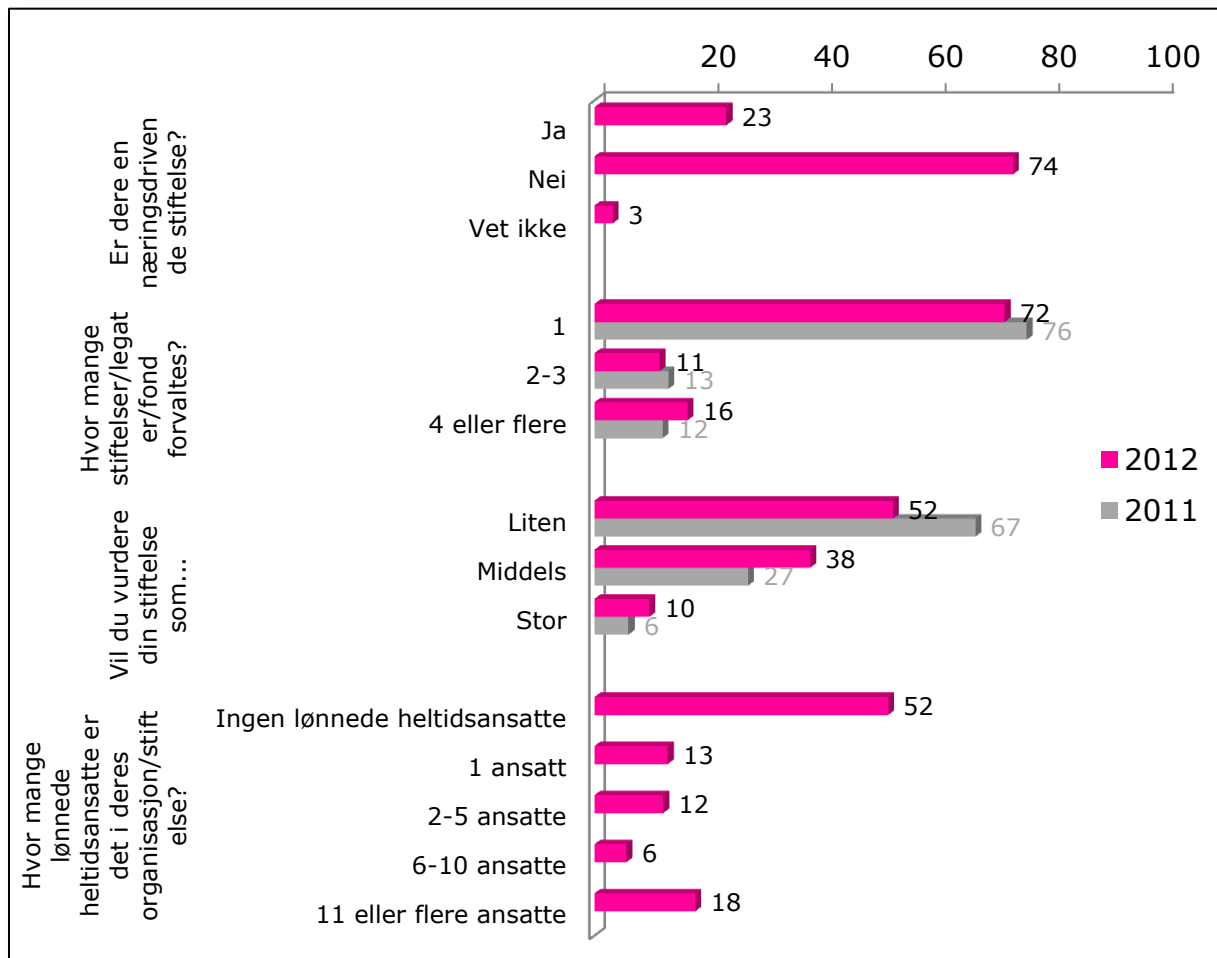
# 6

## Brukere av Stiftelsestilsynet

1. Om utvalget
2. Overordnet tilfredshet
3. Segmentering av brukerrelasjonen
4. Svarfordelinger og sammenligninger med 2011
5. Driveranalyser og tiltaksmatriser



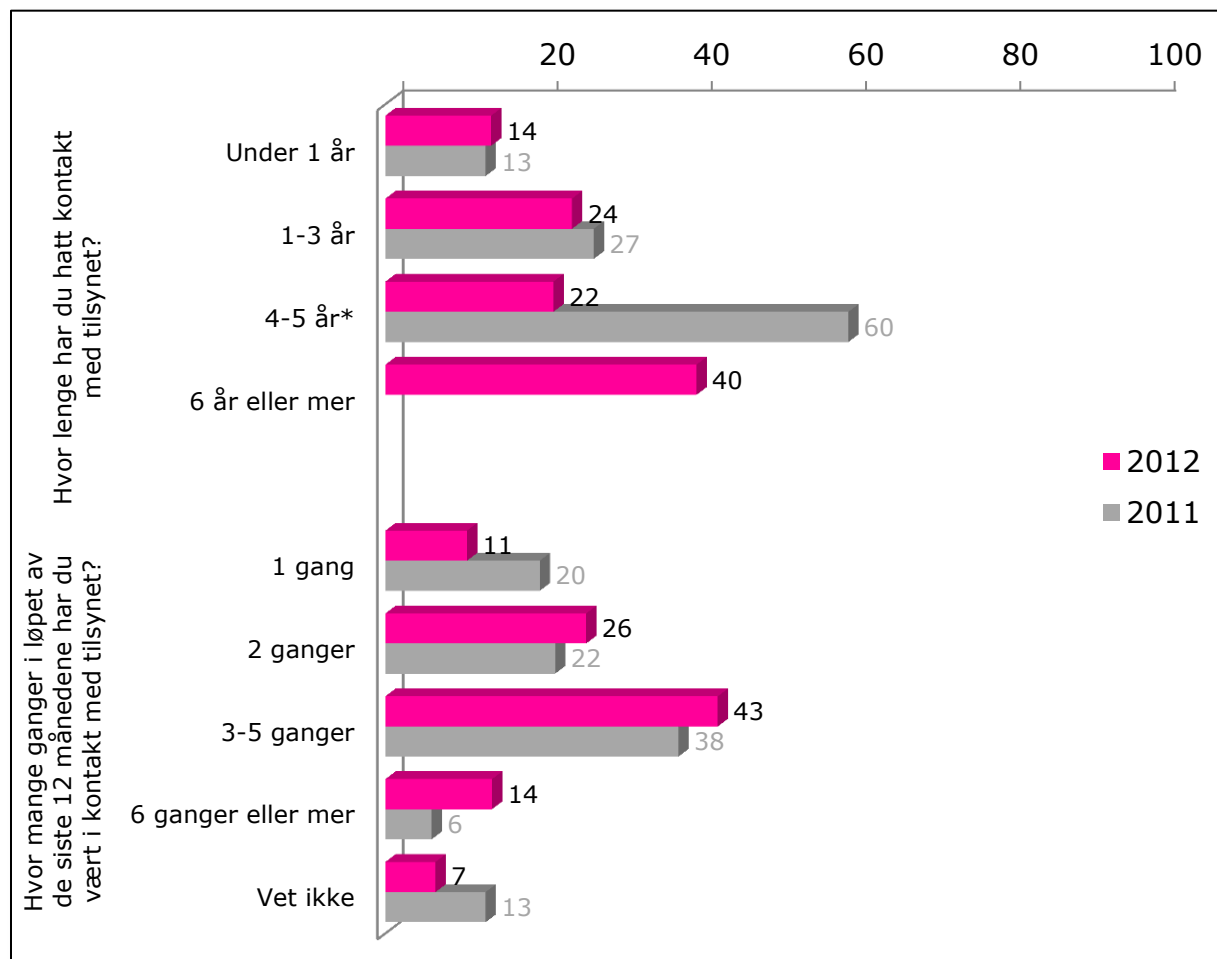
# Om organisasjonene



N=125

- De fleste stiftelsene i utvalget er næringsdrivende og forvalter 1 stiftelse/fond.
- Halvparten av brukerne omtaler sin stiftelse(ne) som liten, mens nesten 40 prosent omtaler den som middels.
- Halvparten av organisasjonene har ingen lønnede heltidsansatte, mens 18 prosent har 11 eller flere ansatte.

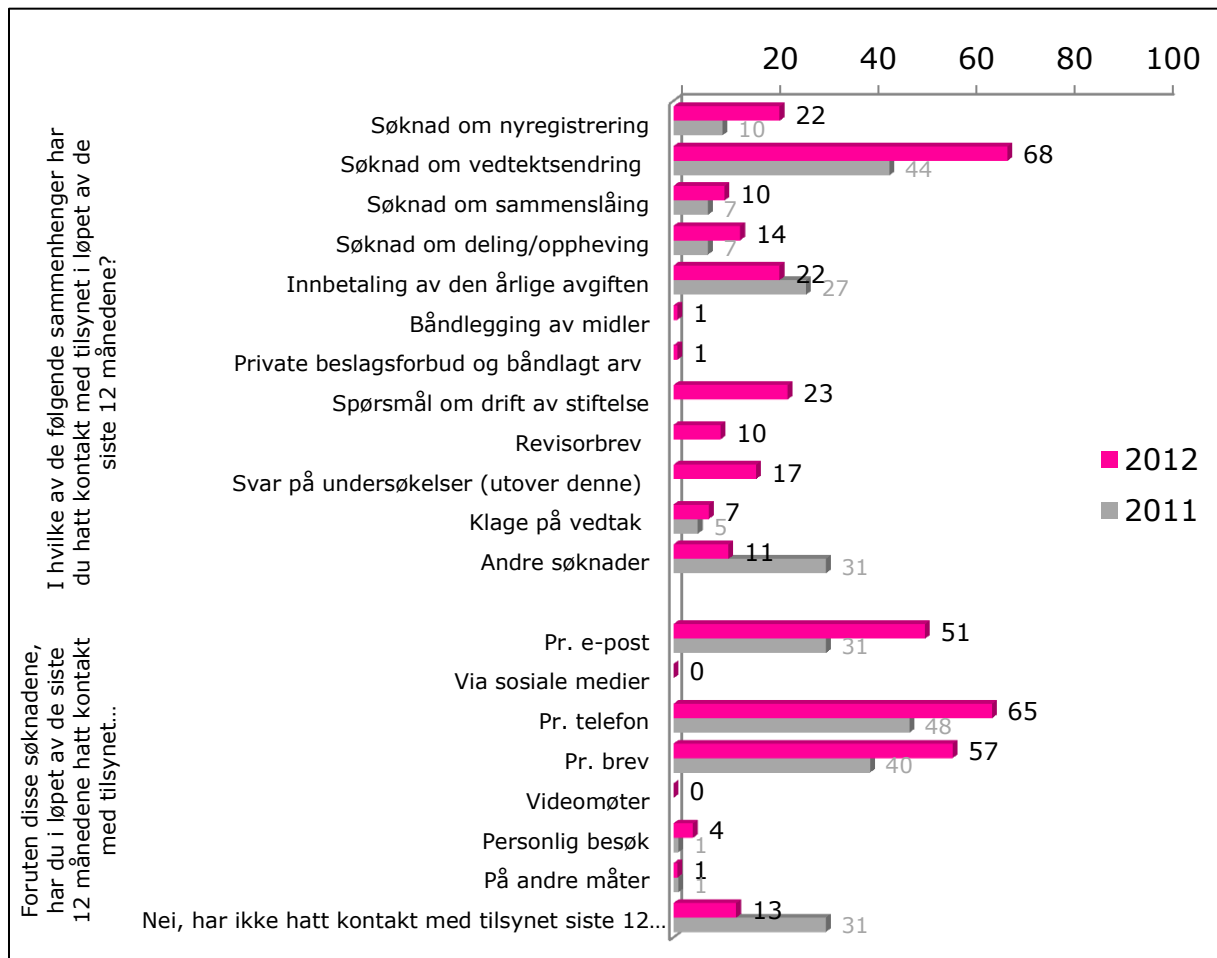
# Om kontakten med tilsynet (i)



N=125 | \*I 2011 var «4 år eller mer» den høyeste kategorien

- Utvalget består av mange erfarne brukere. 4 av 10 har hatt kontakt med tilsynet i mer enn 6 år.
- Brukerne har også en god del kontakt med tilsynet. Over halvparten av brukerne har vært i kontakt med tilsynet 3 ganger eller mer de siste 12 månedene.

# Om kontakten med tilsynet (ii)



N=125

- Den klart vanligste årsaken til kontakt med tilsynet er for å søke om vedtektsendring, og andelen som nevner dette er betydelig høyere enn i 2011.
- Andre viktige årsaker til kontakt det siste året har vært søknad om nyregistrering, innbetaling av den årlige avgiften og spørsmål om drift av stiftelse.
- Andelen som har svart «andre søknader» er betydelig lavere i 2012 enn i 2011, noe som i stor grad skyldes at det ble inkludert flere svaralternativer i 2012.
- Foruten disse søknadene har over halvparten av brukerne benyttet epost, telefon og/eller brev i sin kontakt med tilsynet det siste året.

## 2. OVERORDNET TILFREDSHET BLANT BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET

### Overordnet tilfredshet (TRI\*M Indeks)

- Blant brukerne til Lotteri- og stiftelsestilsynet er overordnet tilfredshet (TRI\*M Indeks) lavest blant brukere av Stiftelsestilsynet (57). Tilliten til tilsynet er imidlertid sterk også for denne målgruppen, med 80 prosent som uttrykker høy tillit og bare 3 prosent uttrykker lav tillit.

### TRI\*M Indeks nedbrutt

- De som har vært i kontakt med tilsynet 2 ganger i løpet av det siste året uttrykker høyere tilfredshet (63) enn de som har vært i kontakt med tilsynet 3-5 ganger.
- På samme måte er brukertilfredsheten høyere blant de som har hatt kontakt med tilsynet 1-3 år (67) enn blant de som har hatt kontakt med tilsynet i 6 år eller mer (52).
- De som omtaler sin stiftelse som middels (66) uttrykker større tilfredshet enn de som omtaler sin stiftelse som liten (55).

### TRI\*M Typologi

- 41 prosent av Stiftelsestilsynets brukere kan karakteriseres som forsvarere, dvs. de uttrykker høy ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt sterkt. 24 prosent kan omtales som kritikere, dvs. de uttrykker lav ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt svakt.



# Overordnet tilfredshet blant brukere av Stiftelsestilsynet (TRI\*M Indeks)

TRI\*M Indeks 57

## 1. Helhetlig vurdering

Gj snitt

3.2

5 = Særdeles godt

7%

4 = Meget godt

32%

3 = Godt

42%

2 = Noe godt

13%

1 = Lite godt

6%

Topp2-Boks

39%

Bunn2-Boks

19%

## 2. Tillit

Gj snitt

4.0

5 = I aller høyeste grad

22%

4 = I meget stor grad

58%

3 = I stor grad

17%

2 = I noen grad

2%

1 = I liten grad

1%

Topp2-Boks

80%

Bunn2-Boks

3%

## 3. Oppfylle krav

Gj snitt

3.4

5 = Særdeles godt

9%

4 = Meget godt

48%

3 = Godt

25%

2 = Noe godt

13%

1 = Lite godt

5%

Topp2-Boks

57%

Bunn2-Boks

18%

## 4. Komparativt

Gj snitt

3.4

5 = Særdeles godt

12%

4 = Meget godt

40%

3 = Godt

29%

2 = Noe godt

13%

1 = Lite godt

6%

Topp2-Boks

52%

Bunn2-Boks

19%

%base 125



TNS Gallup  
Politikk & samfunn

© TNS Høst 2012

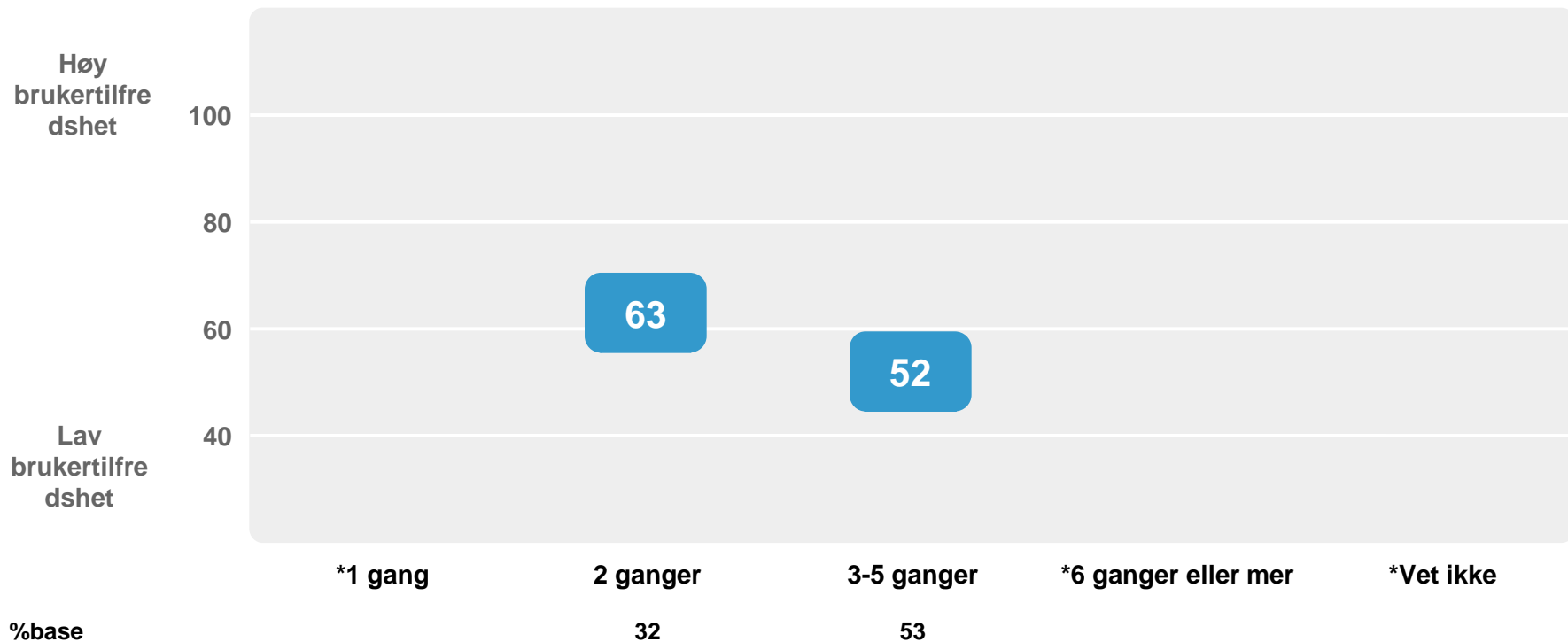
Audun Fladmoe





# Overordnet tilfredshet blant brukere av Stiftelsestilsynet etter kontaktfrekvens (TRI\*M Indeks)

Hvor mange ganger i løpet av de siste 12 månedene har du vært i kontakt med tilsynet?



\* For liten base



**TNS Gallup**  
Politikk & samfunn

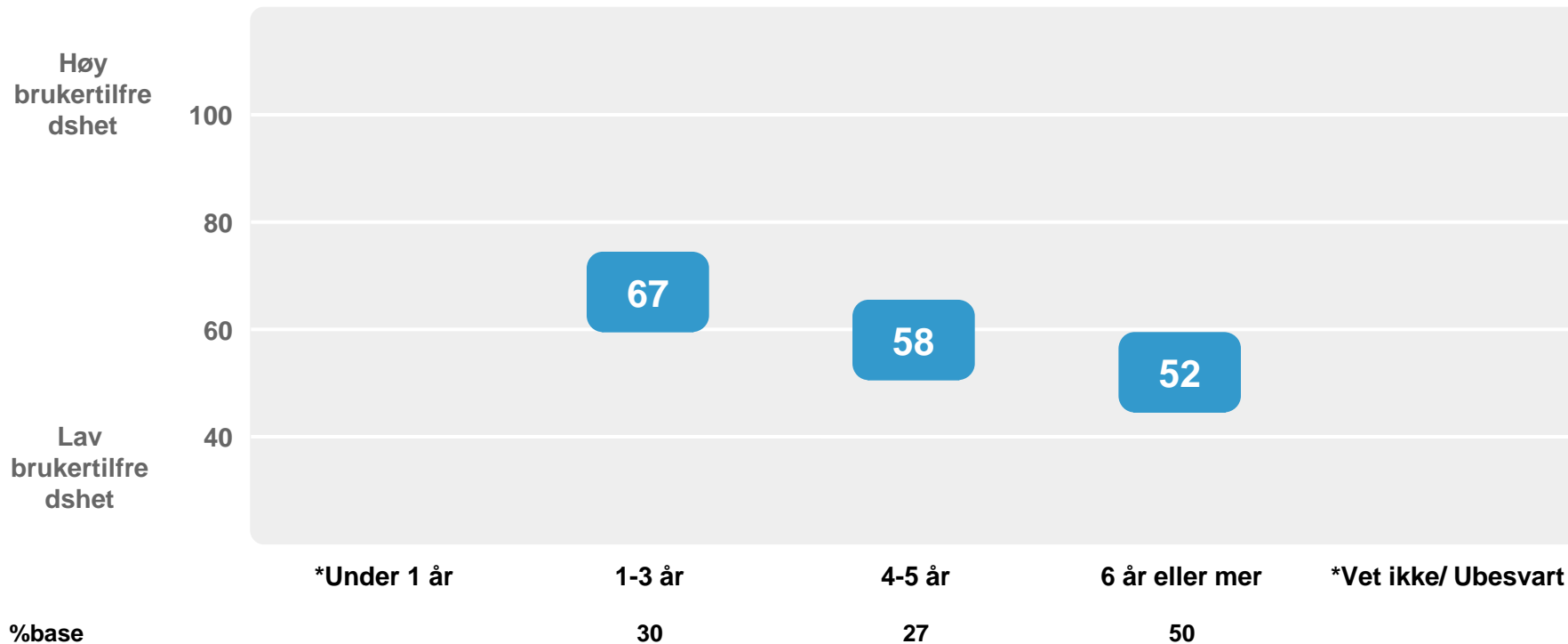
© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Overordnet tilfredshet blant brukere av Stiftelsestilsynet etter kontakthistorie (TRI\*M Indeks)

Hvor lenge har du hatt kontakt med tilsynet?



\* For liten base



**TNS Gallup**  
Politikk & samfunn

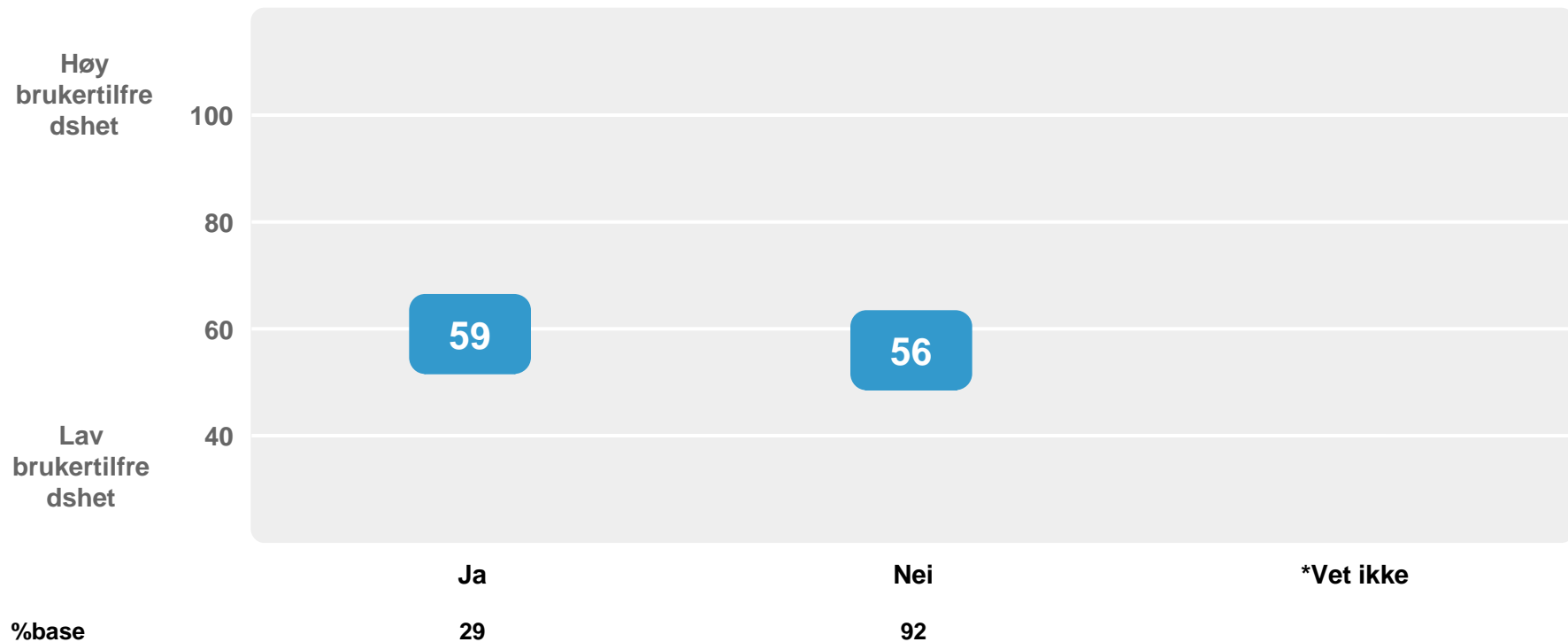
© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Overordnet tilfredshet blant brukere av Stiftelsestilsynet etter stiftelsestype (TRI\*M Indeks)

Er dere en næringsdrivende stiftelse?



\* For liten base



**TNS Gallup**  
Politikk & samfunn

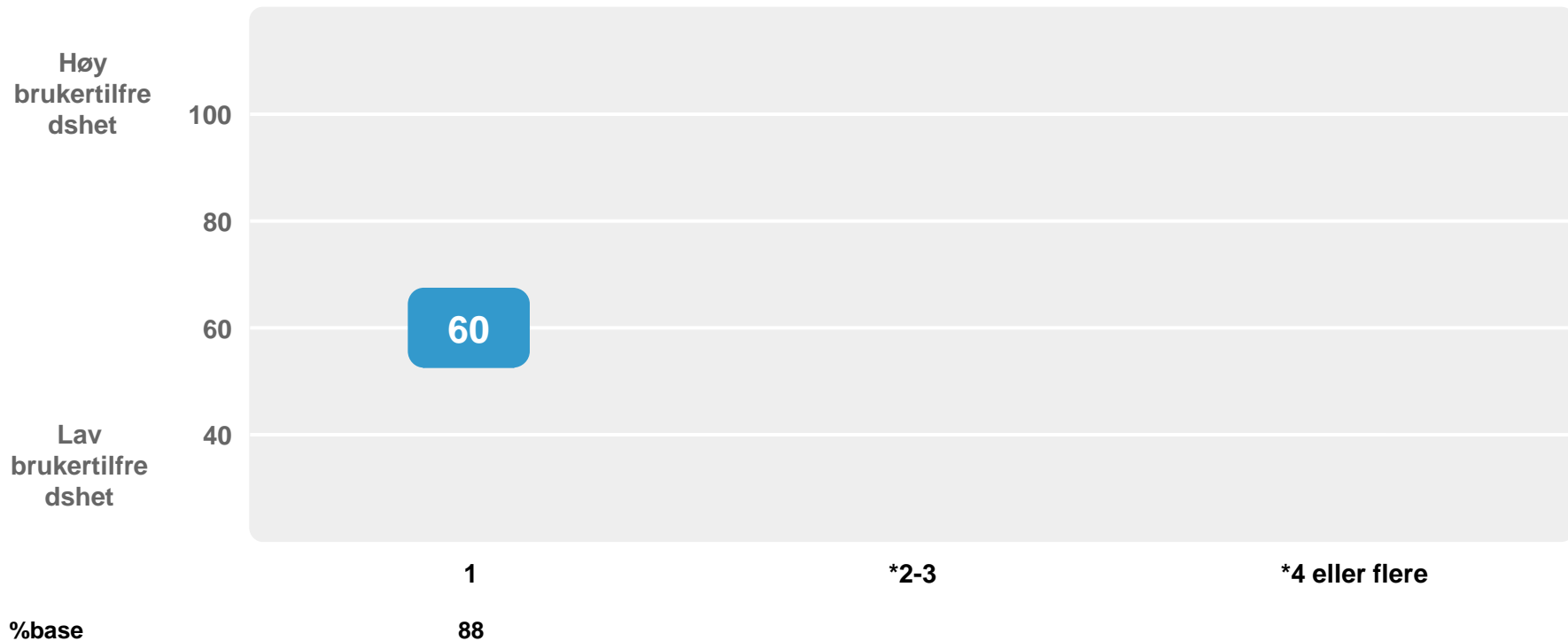
© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Overordnet tilfredshet blant brukere av Stiftelsestilsynet etter antall stiftelser (TRI\*M Indeks)

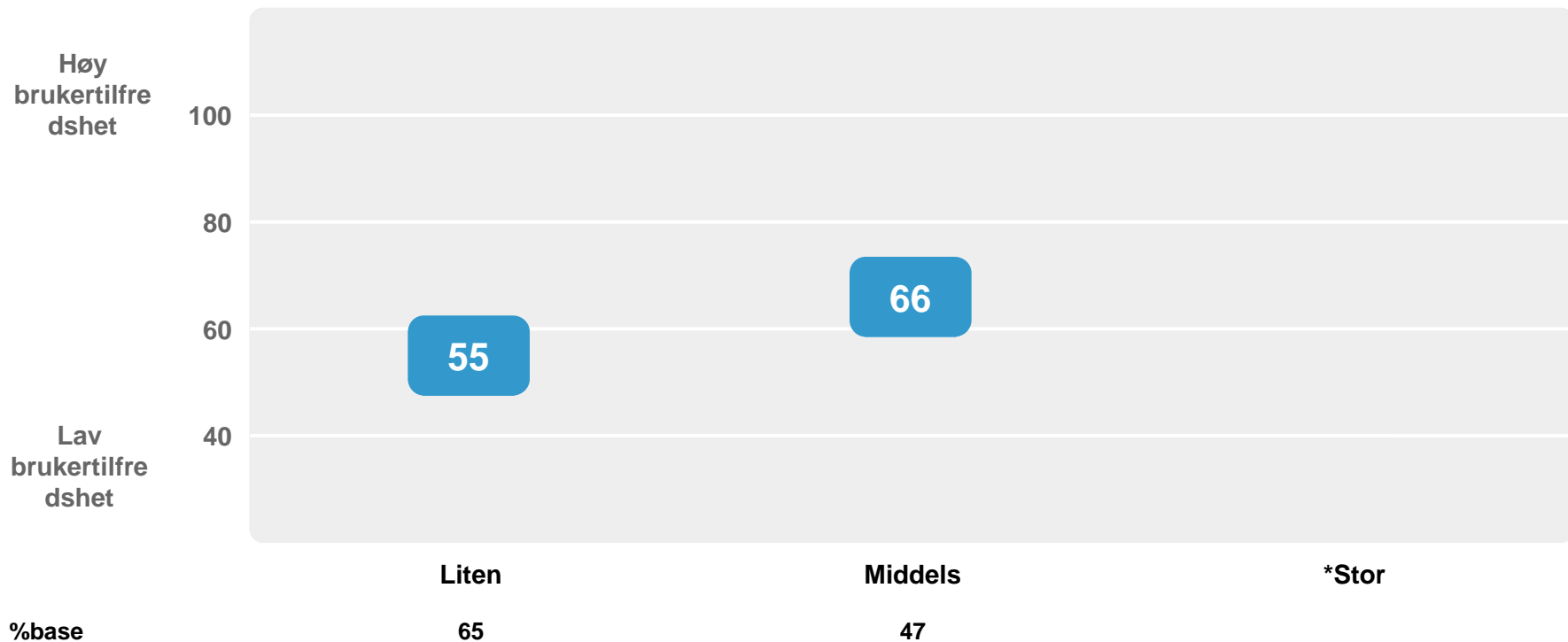
Hvor mange stiftelser/legater/fond forvaltes?



\* For liten base

# Overordnet tilfredshet blant brukere av Stiftelsestilsynet etter størrelse (TRI\*M Indeks)

Vil du vurdere din stiftelse som



\* For liten base



**TNS Gallup**  
Politikk & samfunn

© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Overordnet tilfredshet blant brukere av Stiftelsestilsynet etter antall ansatte (TRI\*M Indeks)

Hvor mange lønnede heltidsansatte er det i deres organisasjon/stiftelse?

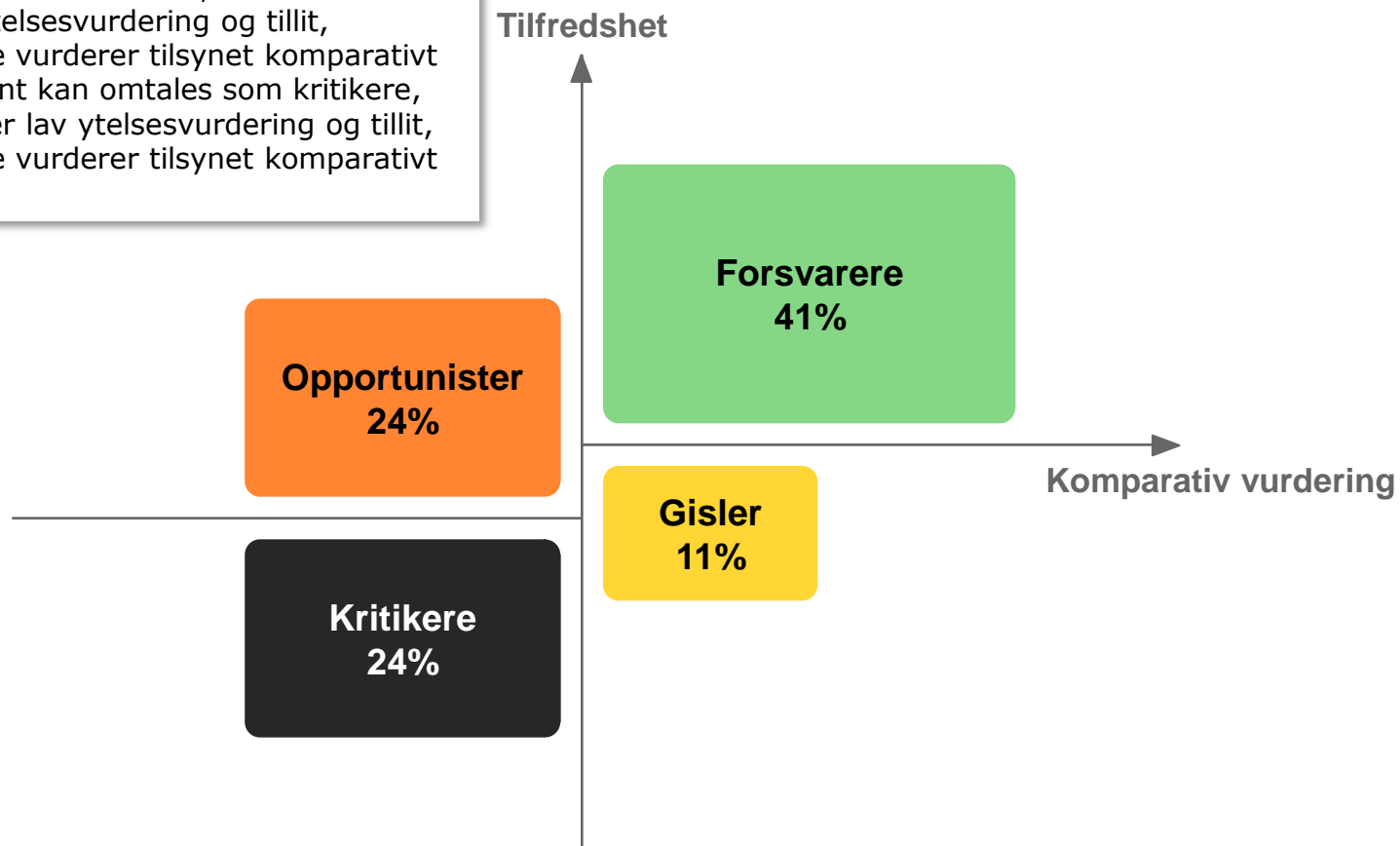


\* For liten base

### 3. Segmentering av relasjonen til brukere av Stiftelsestilsynet (TRI\*M Typologi)

- 41 prosent av Stiftelsestilsynets brukere kan karakteriseres som forsvarere, dvs. de uttrykker høy ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt sterkt. 24 prosent kan omtales som kritikere, dvs. de uttrykker lav ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt svakt.

TRI\*M Indeks 57



%base 125

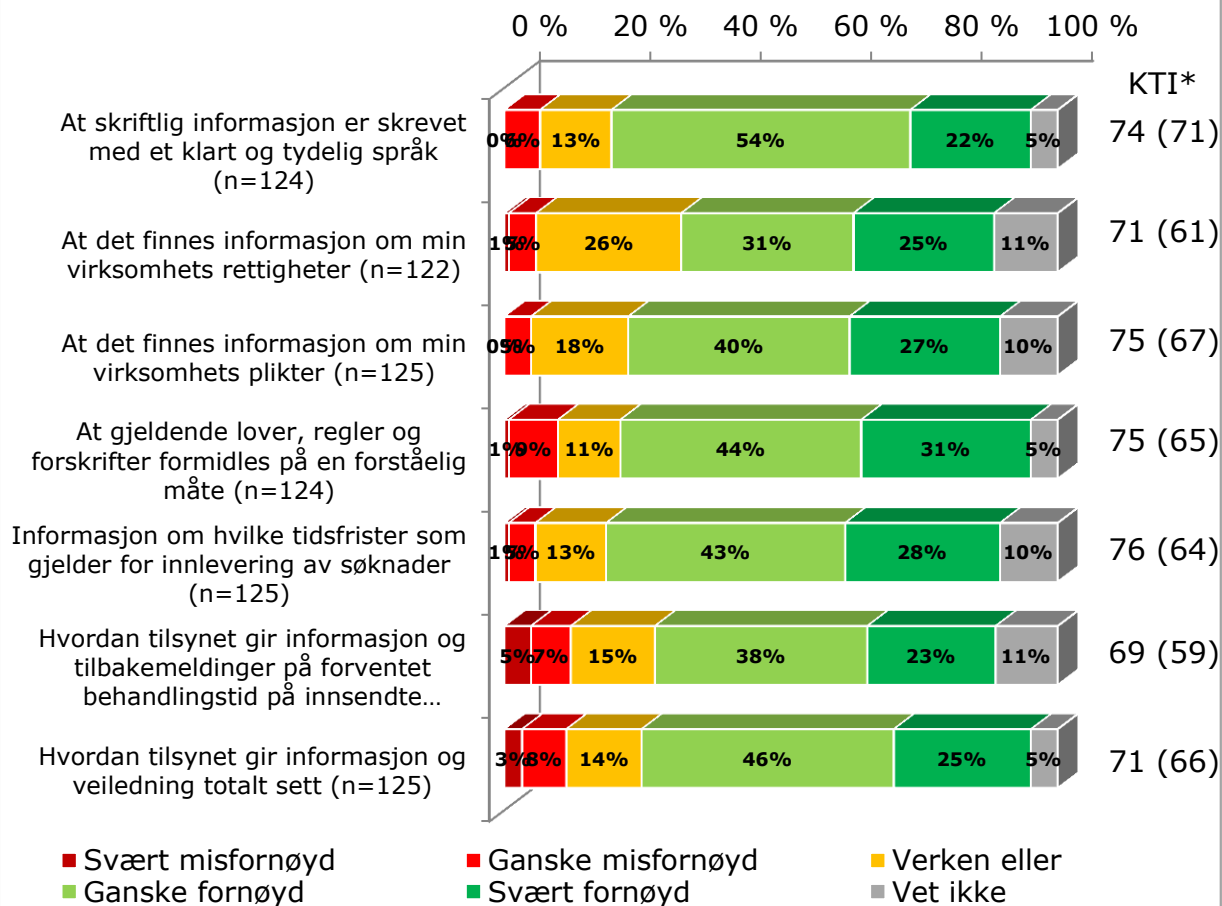
# 4. SVARFORDELINGER OG SAMMENLIGNINGER MED 2011





# Informasjon og veiledning (Stiftelsestilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kommunikasjon?

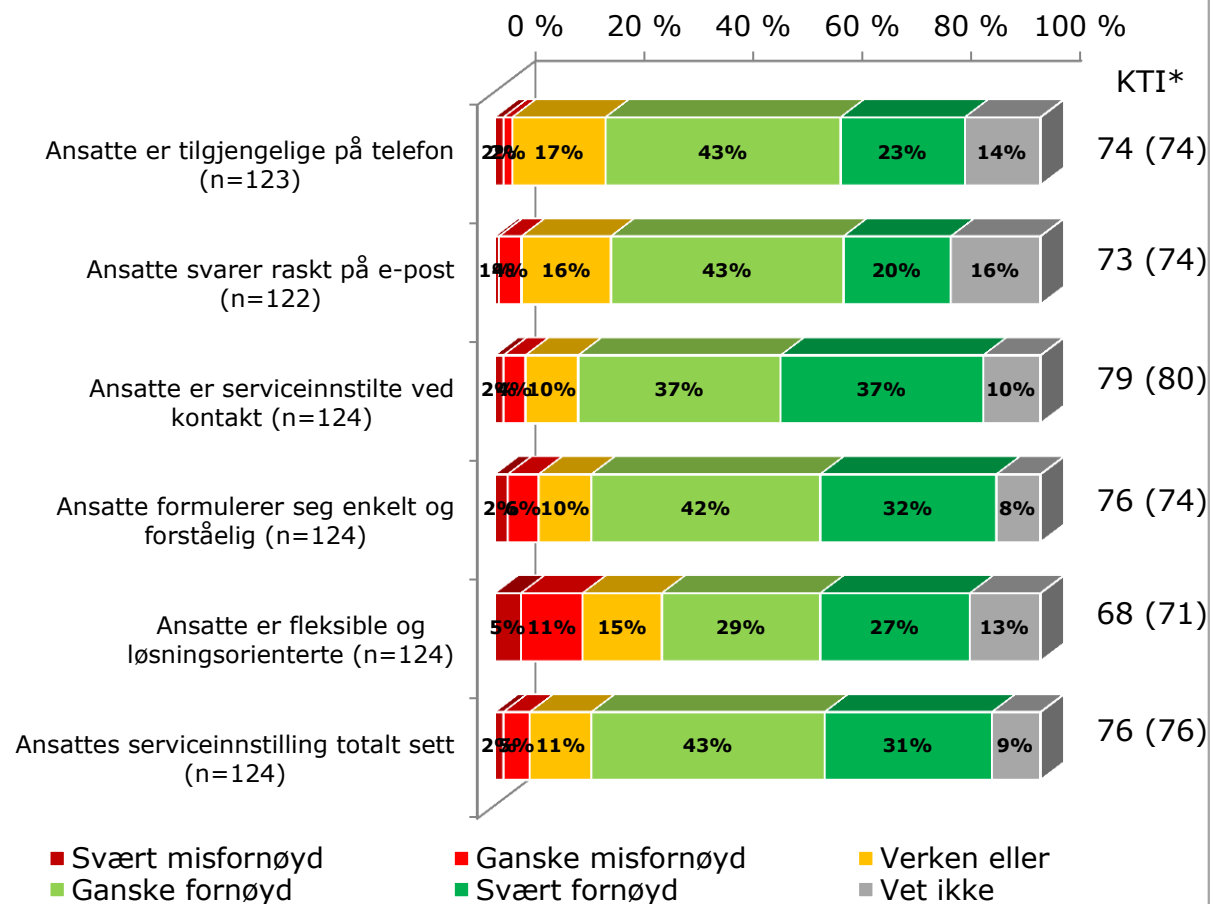


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes).

- Flertallet av brukerne er fornøyd med de ulike forholdene under informasjon og veiledning.
- Tilfredsheten er gjennomgående høyere enn i 2011 (KTI), men grunnet begrenset utvalgstørrelse er endringen bare signifikant for forholdet «Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader».

# Service (Stiftelsestilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om service?

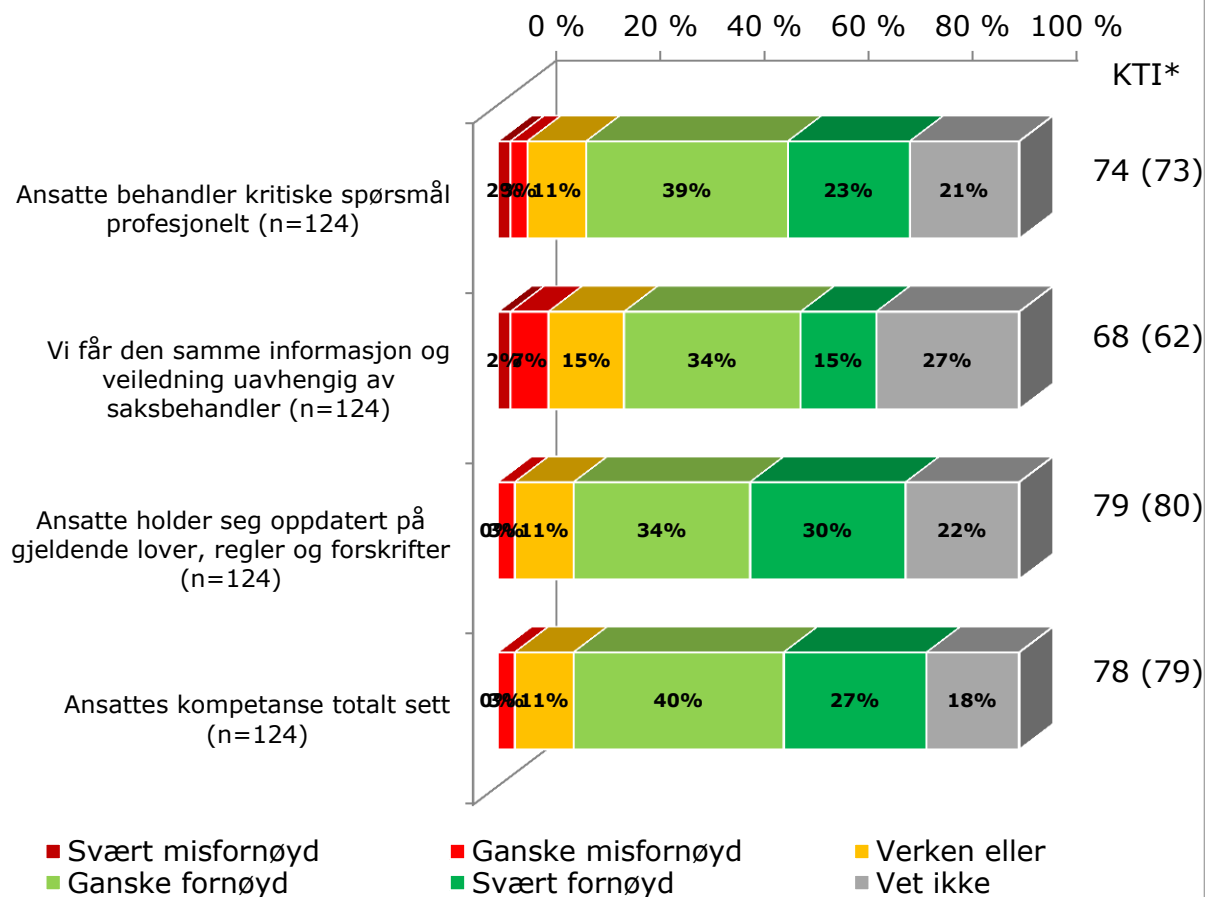


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Brukerne av Stiftelsestilsynet er i stor grad fornøyd med tilsynets servicenivå.
- Den mest kritiske faktoren er synet på hvorvidt ansatte er «fleksible og løsningsorienterte», hvor 16 prosent er ganske eller svært misfornøyd.
- Endringene i KTI fra 2011 er begrensede, og nivåene er ikke helt ut sammenlignbare da spørsmålsstillingen ble endret i 2012 (fra påstander til tilfredshet).

# Kompetanse (Stiftelsestilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kompetanse?

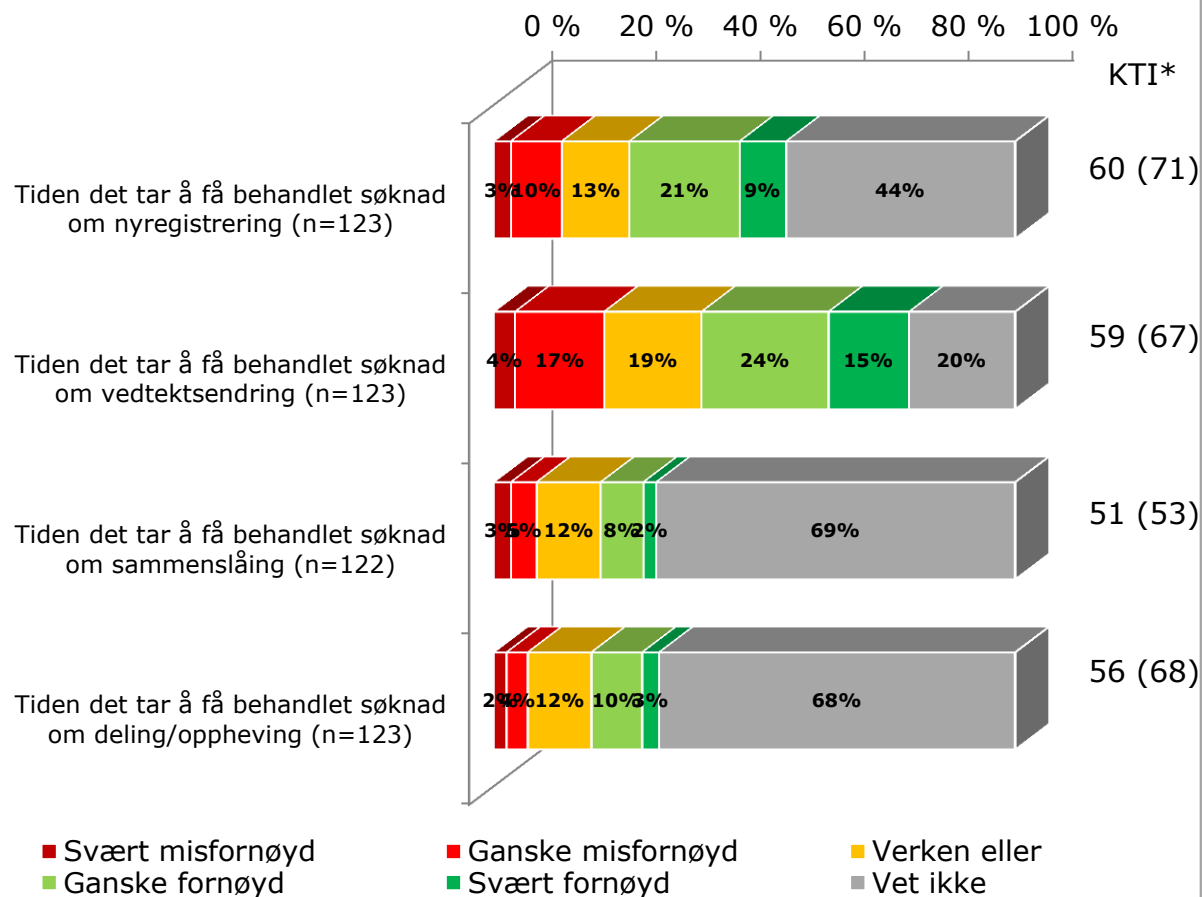


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Blant de som har gjort seg opp en mening, er flertallet tilfredse med kompetansen til tilsynets ansatte.
- En relativt høy andel svarer «vet ikke» på disse spørsmålene.
- Det mest kritiske forholdet er hvorvidt brukerne opplever at de «får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler», hvor 9 prosent er misfornøyd. Ser vi bort fra de som har svart «vet ikke» på dette spørsmålet, er 13 prosent misfornøyd.
- Sammenlignet med 2011 ser vi imidlertid en positiv endring i KTI for det mest negative forholdet (dog ikke signifikant). Men merk at spørsmålsstillingen ble endret i 2012.

# Effektivitet i saksbehandlingen (Stiftelsestilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om effektivitet?

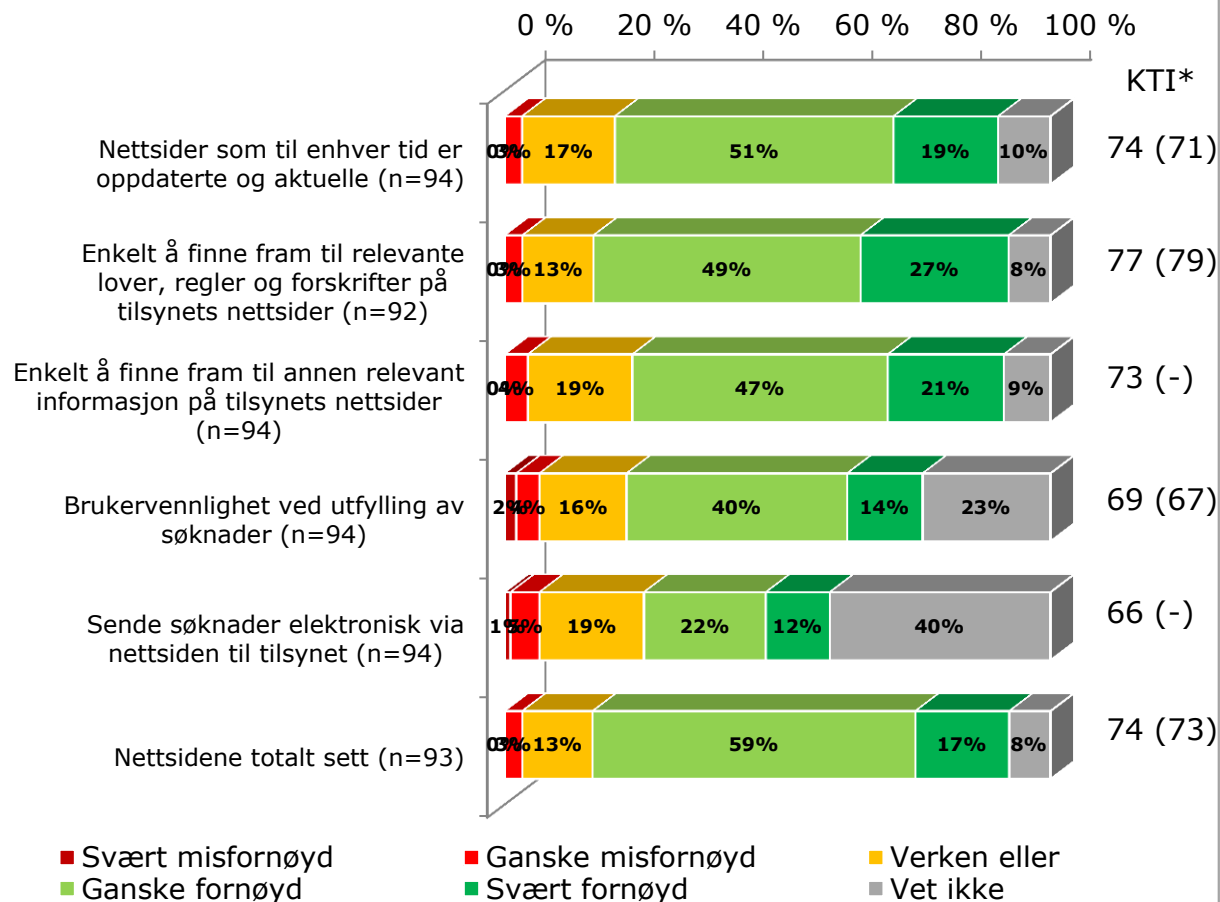


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Brukerne av Stiftelsestilsynet er delt når det gjelder synet på tilsynets effektivitet i saksbehandlingen, men merk at det er tidvis en svært høy andel som svarer «vet ikke» på disse spørsmålene.
- Blant de som har en mening, er 21-27 prosent av brukerne misfornøyd med effektiviteten i saksbehandlingen.
- Tilfredsheten fremstår som lavere enn i 2011, men ingen av endringene er signifikante da få respondenter har uttrykt noen mening.

# Digitale tjenester (Stiftelsestilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende forhold som omhandler digitale tjenester?

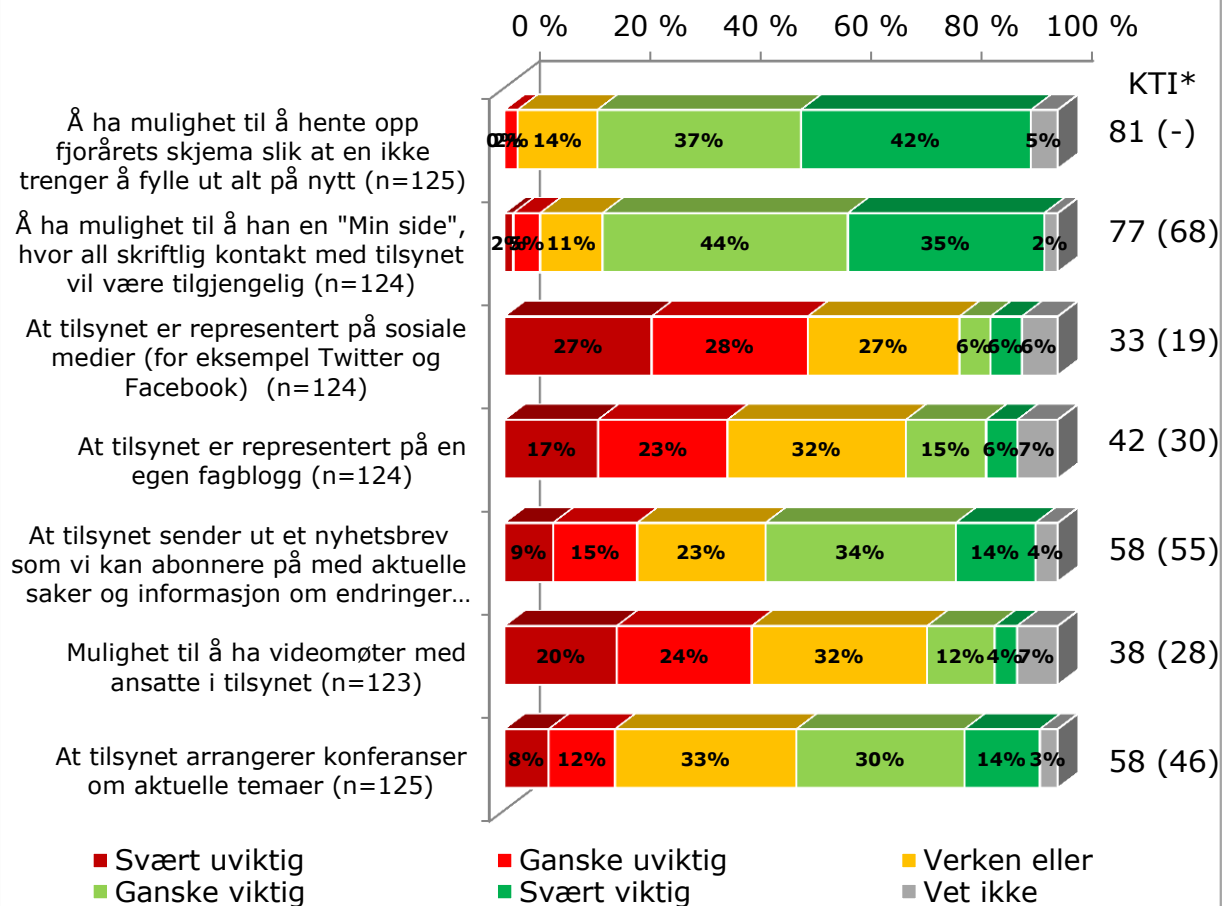


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes).

- Brukerne er stort sett fornøyd med tilsynets digitale tjenester.
- Brukerne er mest fornøyd med forholdet «Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter».
- Det er ingen signifikante endringer i tilfredsheten sammenlignet med 2011.

# Brukernes behov og ønsker (Stiftelsestilsynet)

Hvor viktig eller uviktig er følgende muligheter for deres organisasjon?

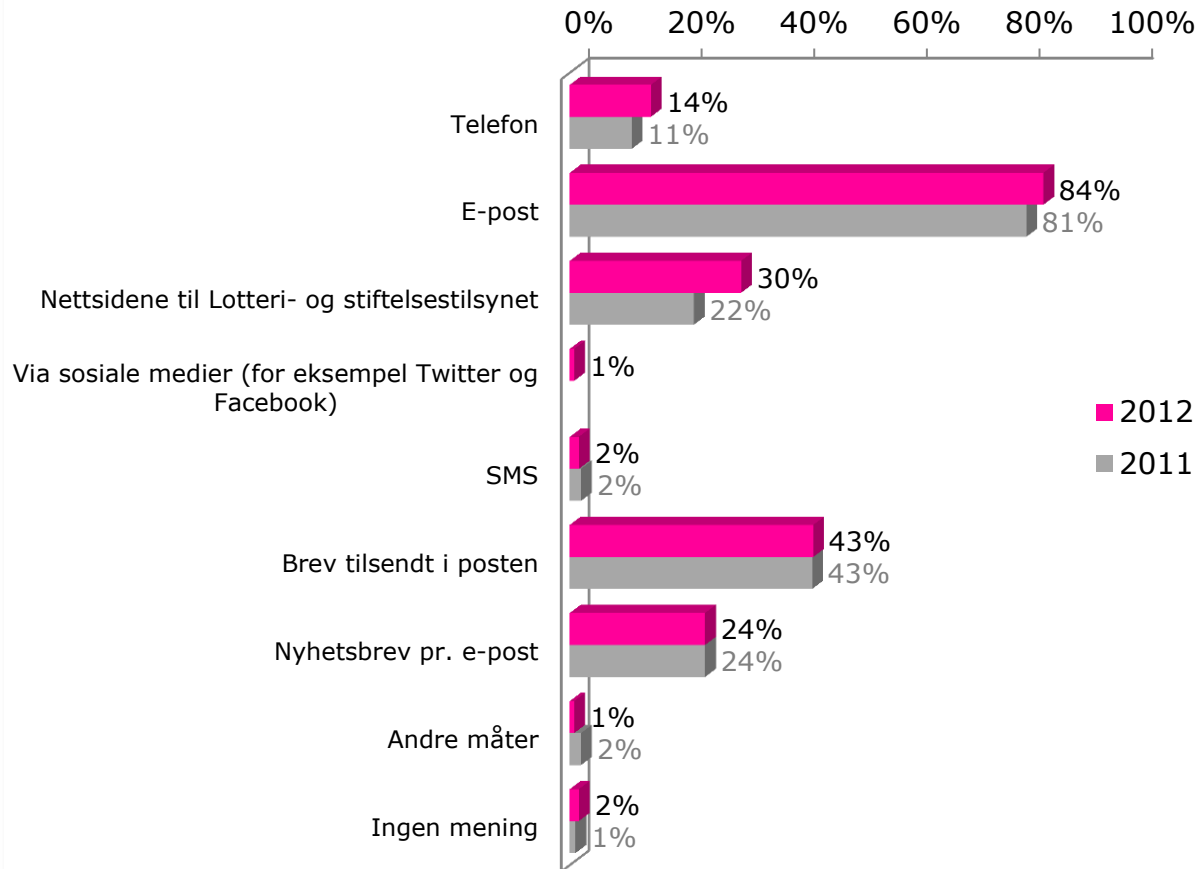


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Et stort flertall av Stiftelsestilsynets brukere synes det er viktig «å ha mulighet til å hente opp fjorårets skjema» og «ha mulighet til en 'Min side'».
- Om lag halvparten av brukerne ønsker også «at tilsynet sender ut et nyhetsbrev» og «at tilsynet arrangerer konferanser».
- Brukerne uttrykker ikke noe sterkt ønske om «At tilsynet er representert på sosiale medier», «at tilsynet er representert på en egen fagblogg» eller å ha «Mulighet til å ha videomøter».
- Andelen som ønsker de «minst viktige» tingene har økt sammenlignet med 2011 (KTI), men merk at spørsmålsstillingen er noe forandret i 2012.

# Brukernes foretrukne informasjonskanal (Stiftelsestilsynet)

Hvordan ønsker du å motta informasjon fra tilsynet? [flere svar mulig]

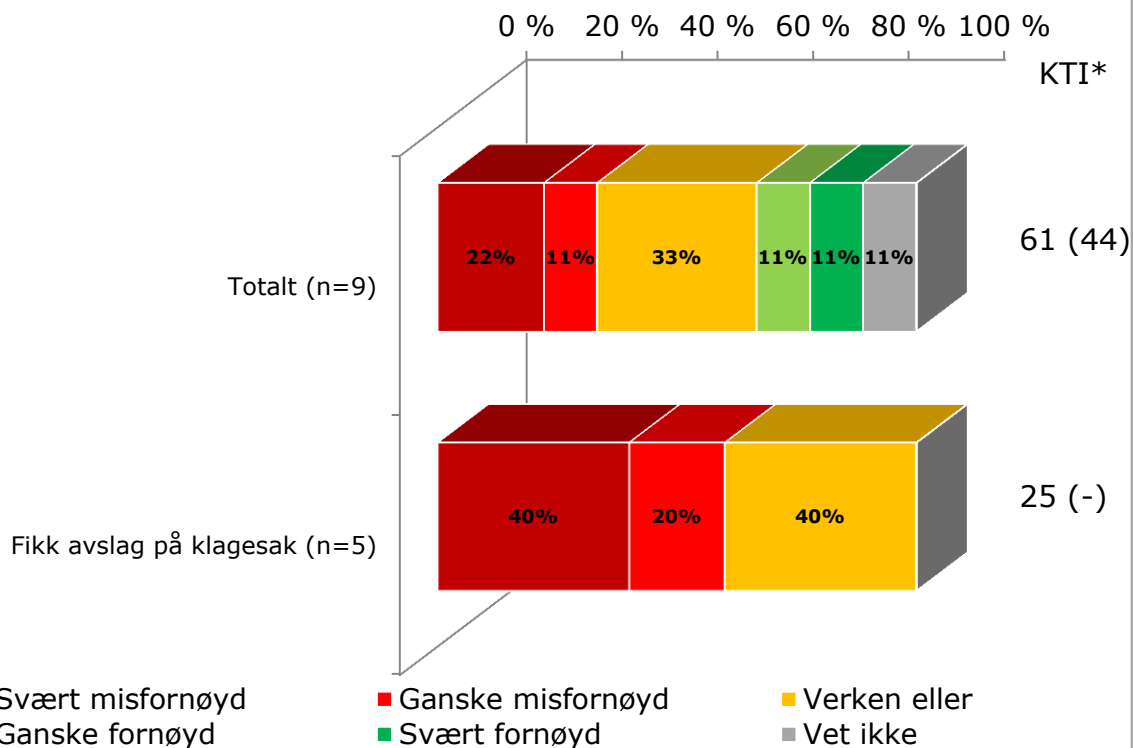


N=688

- Den suverent mest foretrukne informasjonskanalen for brukerne er epost.
- Andre foretrukne informasjonskanaler er brev tilsendt i posten, tilsynets nettsider og nyhetsbrev per epost.
- Andelen som krysser av for tilsynets nettsider har økt sammenlignet med 2011.

# Klagebehandling (Stiftelsestilsynet)

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med klagebehandlingen på din klagesak?



\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes).

## Årsaker til misnøye (åpne svar blant de som er ganske- eller svært misfornøyd)

- De satte bare i gang en klageprosess uten at jeg var klar over at de ville gjøre det.
- Lang saksbehandling og liten forståelse for min argumentasjon - dårlig realitetsorientert
- Svaret hengte ikke ihop med det vi hadde klaget på. Det var ikke begrunnet.

- Blant de brukerne som har klaget er oppfatningen delt om hvor tilfredse de er med klagebehandlingen.
- Blant de som fikk avslag på klagesaken er samtlige misfornøyd eller indifferente med klagebehandlingen.
- Andelen som har klaget er for lav til at endringer fra 2011 kan vurderes.



# 5. DRIVERANALYSER OG TILTAKSMATRISER

- *Driveranalysene (TRI\*M Grid) identifiserer effekten til de ulike faktorene på overordnet brukertilfredshet. De faktorene som brukerne uttrykker relativt sett svak tilfredshet med og som samtidig har sterk påvirkning på overordnet brukertilfredshet, bør prioriteres (se innledning for mer utfyllende forklaring).*
- Det er særlig to forhold som utmerker seg negativt: «Ansatte er fleksible og løsningsorienterte» og «At vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler». Brukerne er relativt sett misfornøyde med disse forholdene, og de har sterk effekt på overordnet brukertilfredshet.
- Andre forhold som er viktige, men som scorer relativt sett svakt, er (i prioritert rekkefølge):
  - «At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk»
  - «At det finnes informasjon om min virksomhets rettigheter»
  - «Hvordan tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader»
  - «Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt»
- På den annen side er det alltid viktig å ta vare på sine styrker. Følgende forhold er brukerne fornøyde med, samtidig som de har sterk påvirkning på overordnet :
  - «Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt»
  - «Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter»
  - «Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig»
  - «At det finnes informasjon om min virksomhets plikter»
  - «Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader»
  - «Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider»
  - «Ansatte svarer raskt på e-post»
- Følgende forhold utmerker seg som relativt sett *uvesentlig* for overordnet tilfredshet, både uttalt og statistisk:
  - «Ansatte er tilgjengelige på telefon»

# Informasjon og veiledning (Stiftelsestilsynet)

TRI\*M Indeks 57

## Informasjon og veiledning

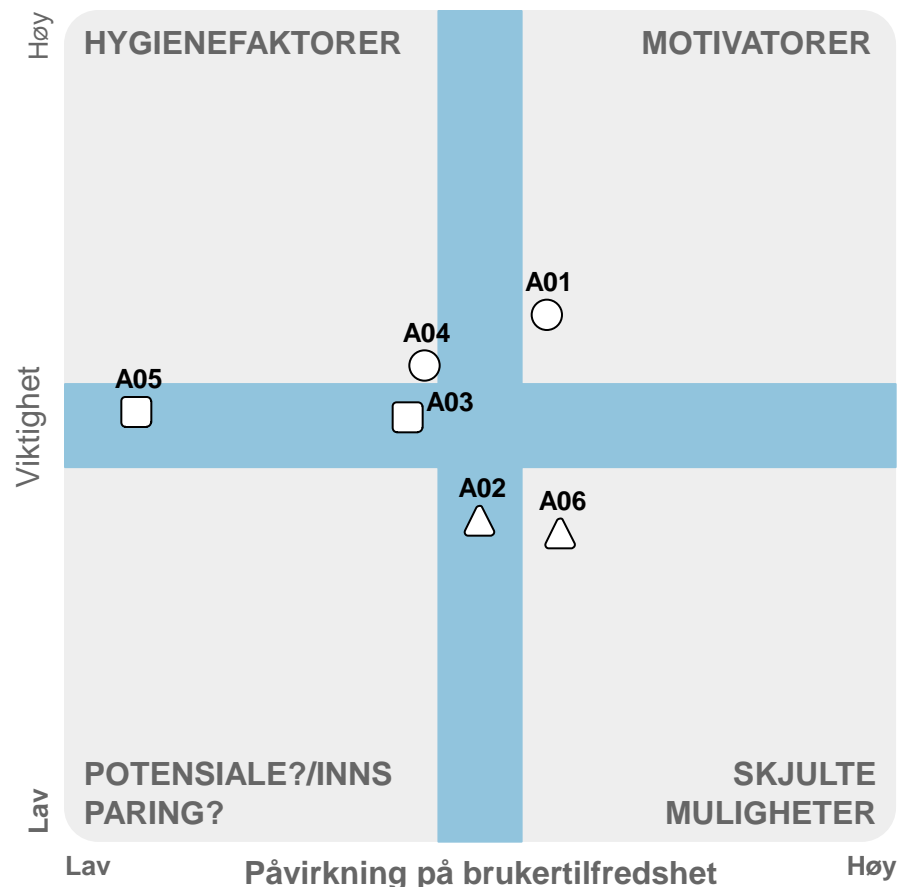
- A01** At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk
- A02** At det finnes informasjon om min virksomhets rettigheter
- A03** At det finnes informasjon om min virksomhets plikter
- A04** At gjeldende lover, regler og forskrifter formidles på en forståelig måte
- A05** Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader
- A06** Hvordan tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader

### Tilfredshet

- Langt over gj.snippet
- Over gj.snippet

- Gjennomsnittet
- △ Under gj.snippet
- ▲ Langt under gj.snippet

%base 125



**TNS Gallup**  
Politikk & samfunn

© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Service (Stiftelsestilsynet)

TRI\*M Indeks 57

## Service

B01 Ansatte er tilgjengelige på telefon

B02 Ansatte svarer raskt på e-post

B03 Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt

B04 Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig

B05 Ansatte er fleksible og løsningsorienterte

### Tilfredshet

■ Langt over gj.snittet

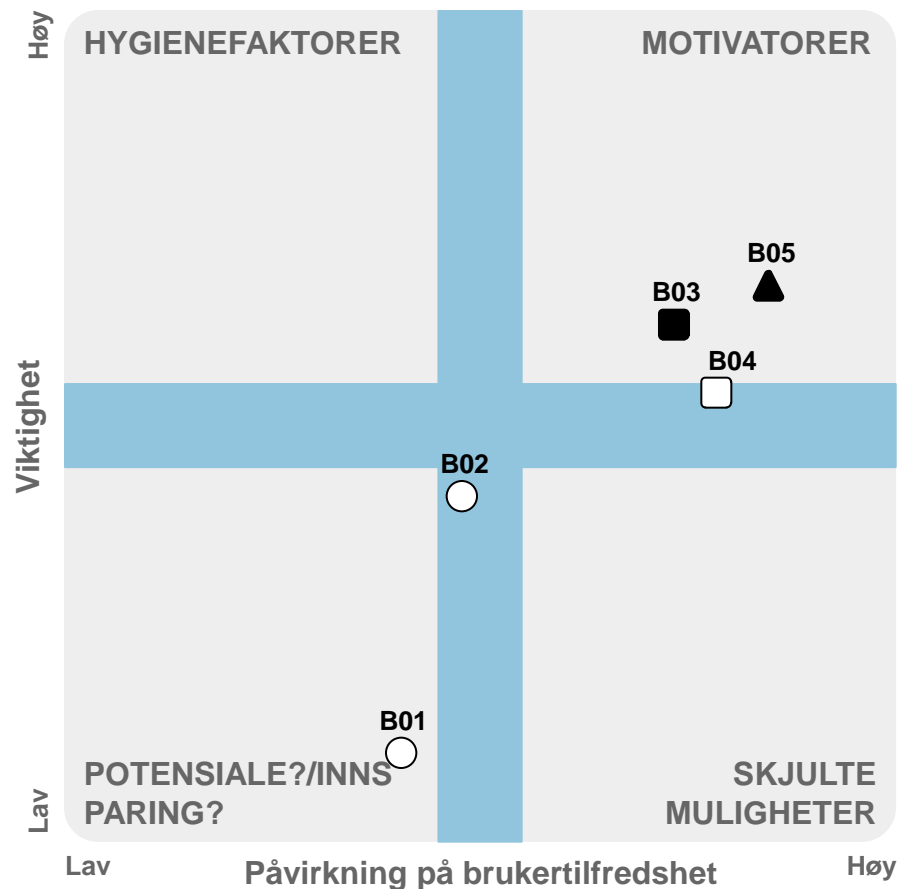
□ Over gj.snittet

○ Gjennomsnittet

△ Under gj.snittet

▲ Langt under gj.snittet

%base 125



TNS Gallup  
Politikk & samfunn

© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe

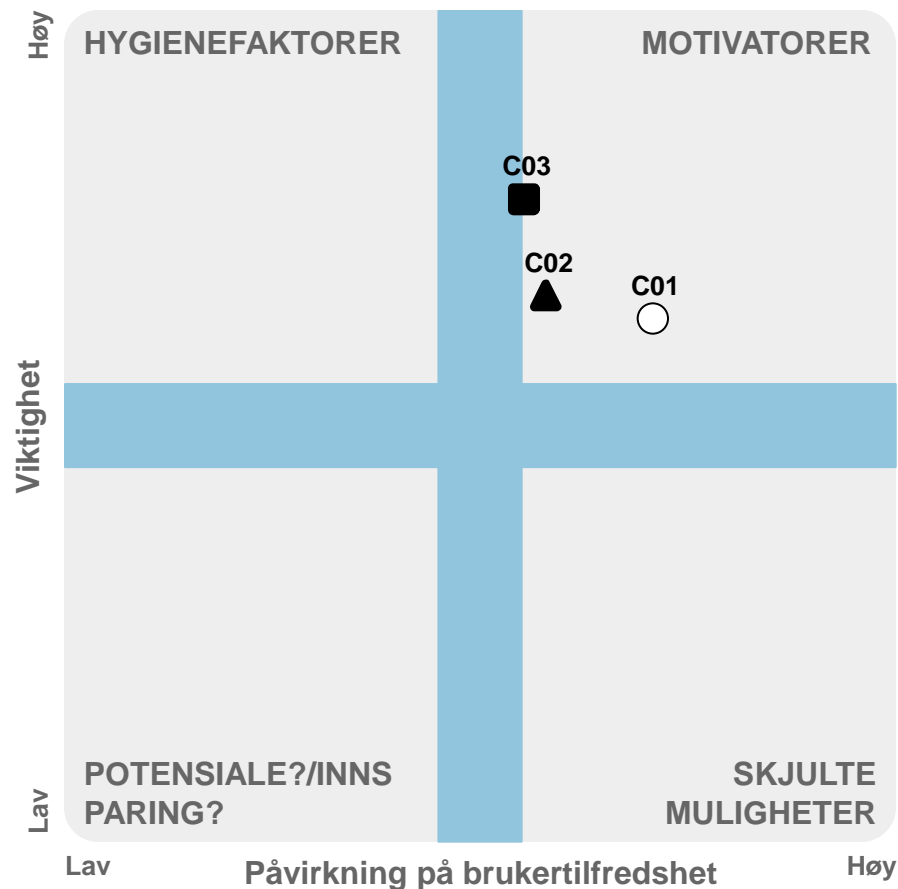


# Kompetanse (Stiftelsestilsynet)

TRI\*M Indeks 57

## Kompetanse

- C01** Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt
- C02** At vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler
- C03** Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter



## Tilfredshet

- Langt over gj.snittet
- Over gj.snittet

- Gjennomsnittet
- △ Under gj.snittet
- ▲ Langt under gj.snittet

%base 125



**TNS Gallup**  
Politikk & samfunn

© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Digitale tjenester (Stiftelsestilsynet)

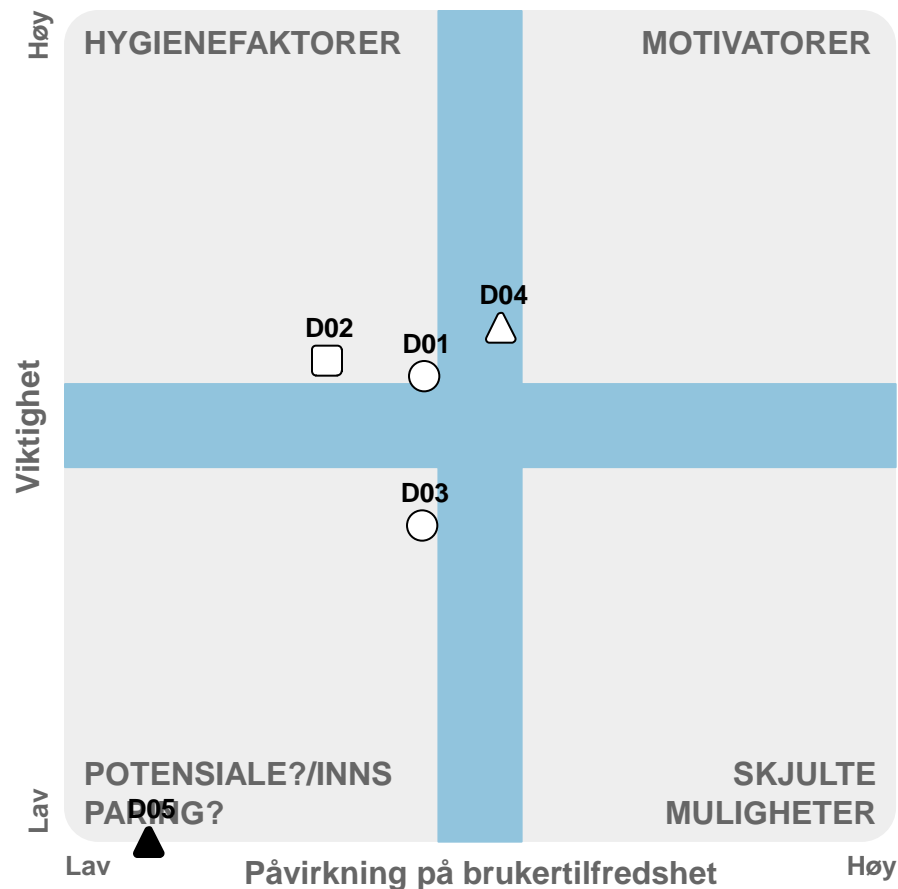
TRI\*M Indeks 57

## Digitale tjenester

- D01 Nettsider som til enhver tid er oppdaterte og aktuelle
- D02 Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider
- D03 Enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider
- D04 Brukervennlighet ved utfylling av søknader
- D05 Sende søknader elektronisk via nettsiden til tilsynet



%base 125



# Summen av styrker – i prioritert rekkefølge (Stiftelsestilsynet)

TRI\*M Indeks 57

B03	Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt	+++
C03	Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter	+++
B04	Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig	++
A03	At det finnes informasjon om min virksomhets plikter	+
A05	Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader	+
D02	Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider	+
B02	Ansatte svarer raskt på e-post	?

+++  
positive

++

+

?

-

--

---  
negative

# Summen av svakheter – i prioritert rekkefølge (Stiftelsestilsynet)

TRI\*M Indeks 57

B05	Ansatte er fleksible og løsningsorienterte	☐ ☐ ☐
C02	At vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler	☐ ☐ ☐
A01	At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk	☐
A02	At det finnes informasjon om min virksomhets rettigheter	☐
A06	Hvordan tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader	☐
C01	Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt	☐

+++  
positive

++

+

?

☐

☐ ☐

☐ ☐ ☐

negative

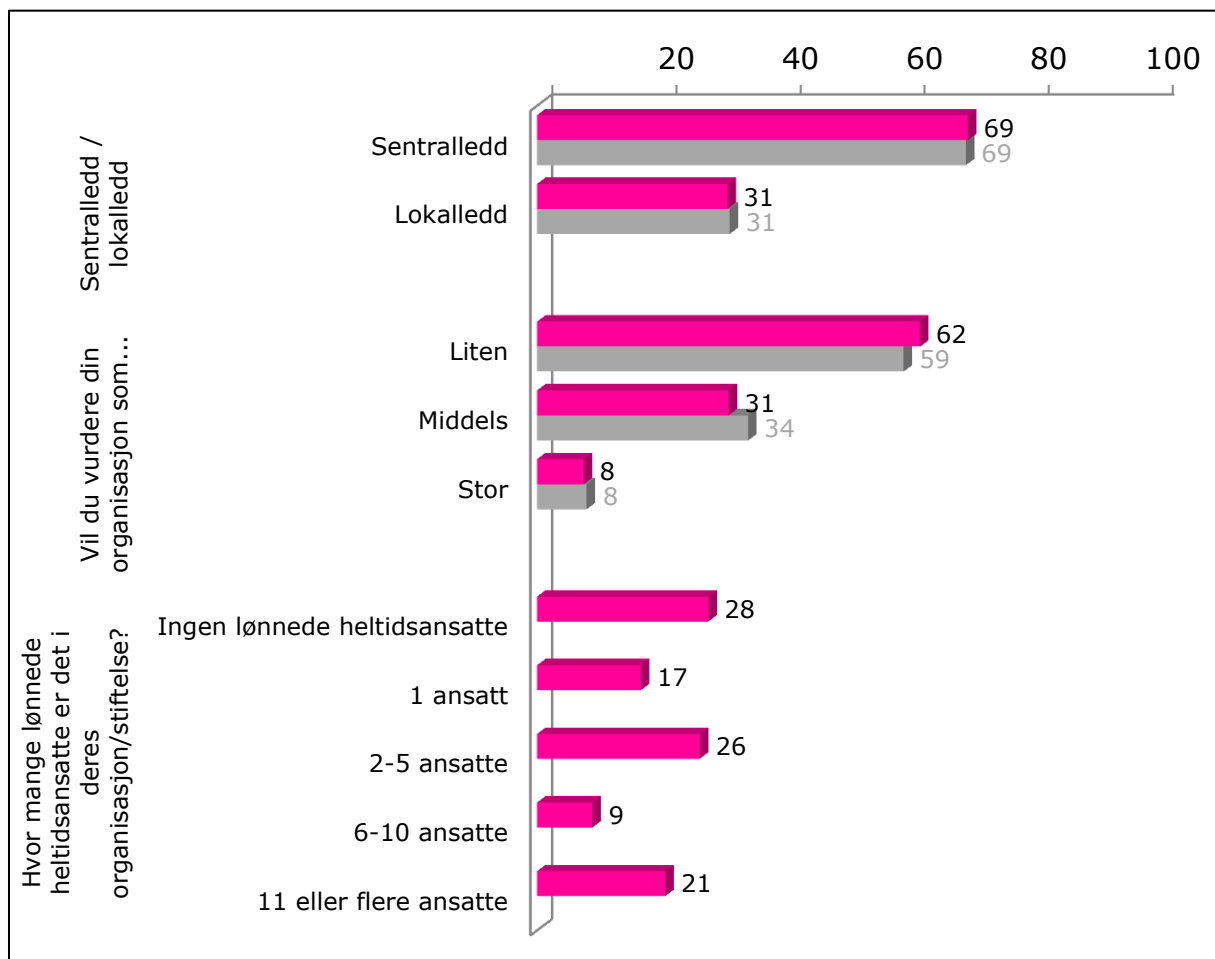
# 7

## Brukere av momskompensasjonsordningen

1. Om utvalget
2. Overordnet tilfredshet
3. Segmentering av brukerrelasjonen
4. Svarfordelinger og sammenligninger med 2011
5. Driveranalyser og tiltaksmatriser



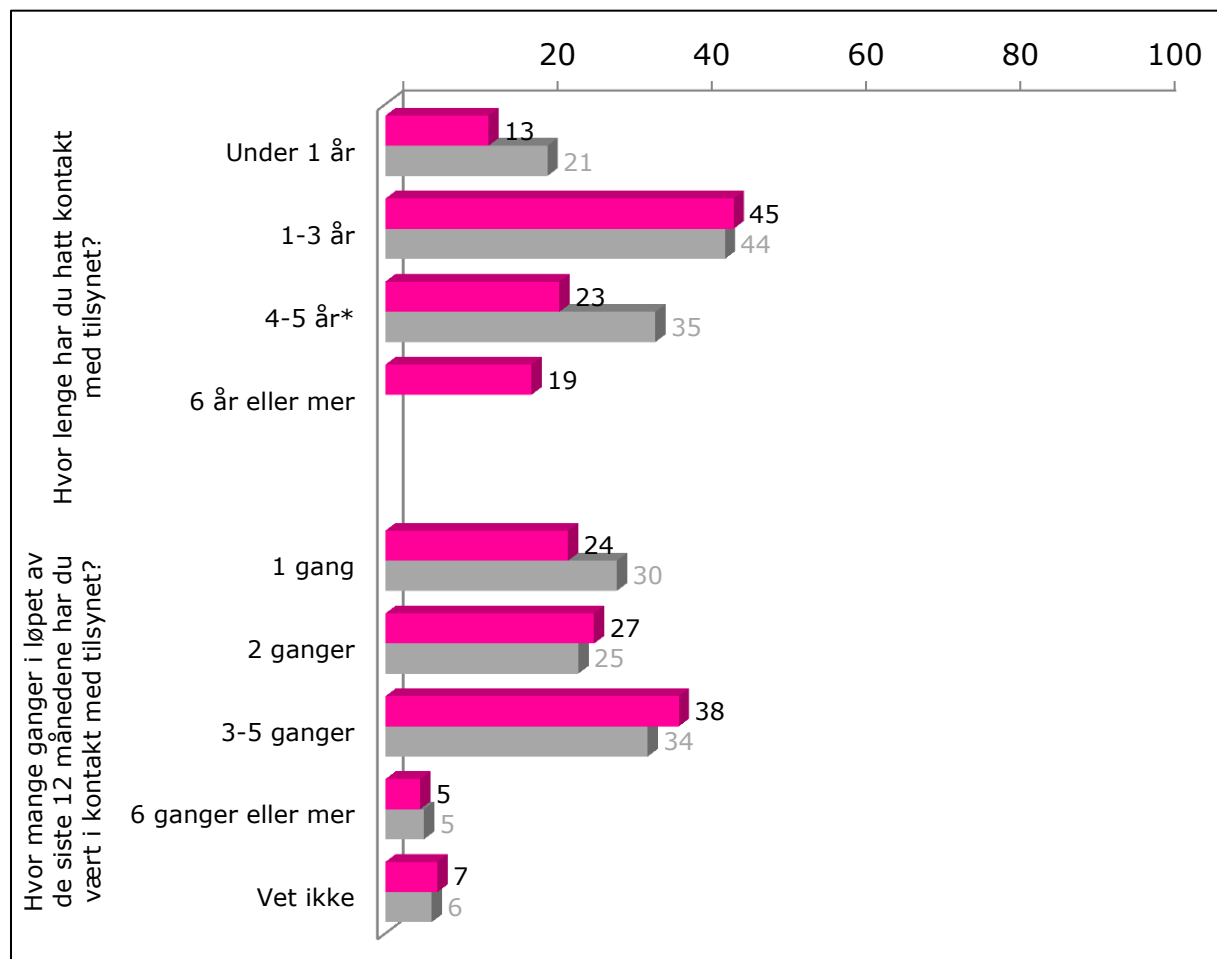
# Om organisasjonene



N=688

- Brukerne av momskompensasjonsordningen har svært lik profil som i 2011. 7 av 10 brukere er tilknyttet et sentralledd, og 6 av 10 omtaler sin organisasjon som liten.
- I motsetning til brukere av henholdsvis Lotteri- og Stiftelsestilsynet, har flertallet (72 prosent) av organisasjonene som benytter momskompensasjon lønnete heltidsansatte. 1 av 5 organisasjoner har 11 eller flere ansatte.

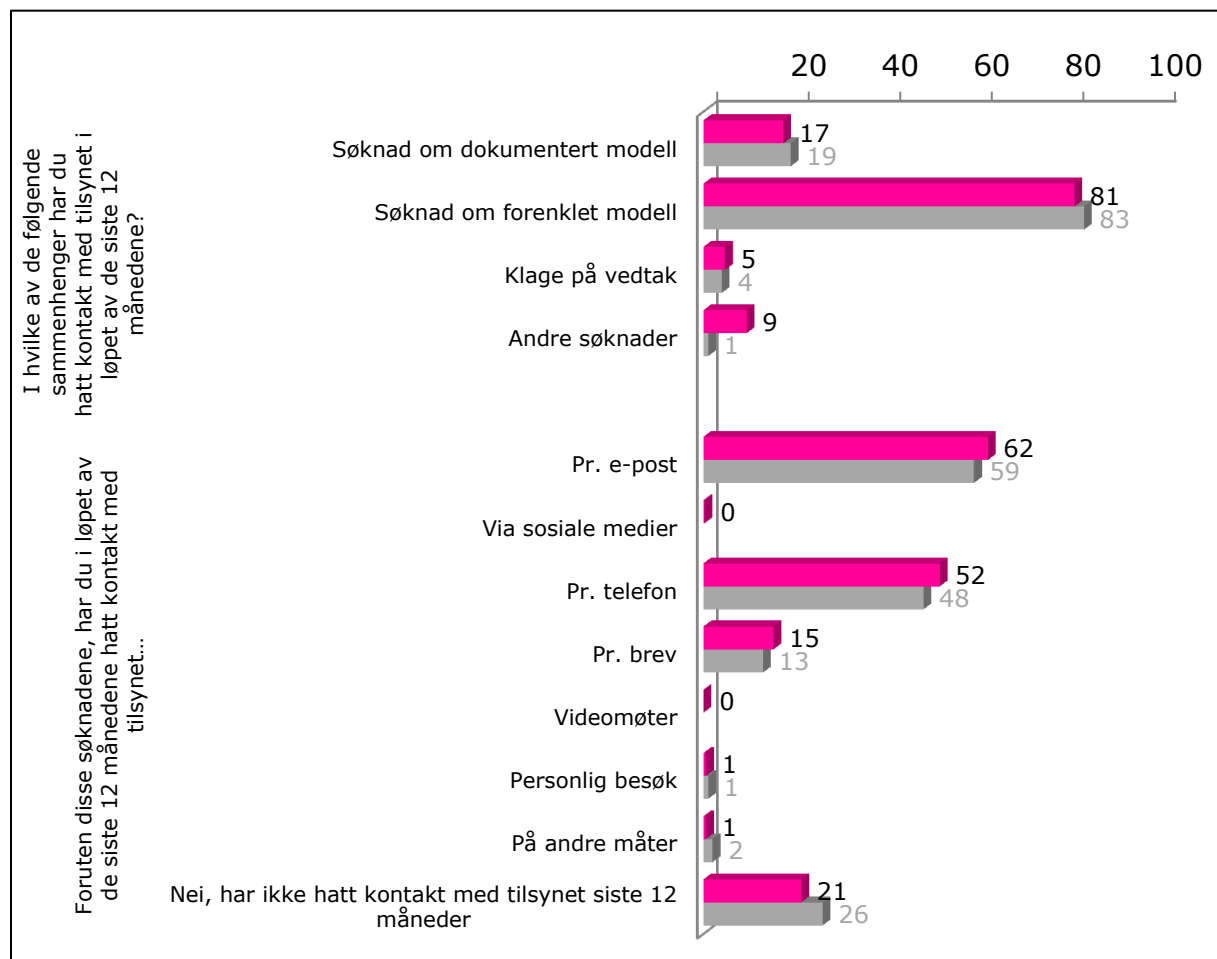
# Om kontakten med tilsynet (i)



N=688 | \*I 2011 var «4 år eller mer» den høyeste kategorien

- Nesten halvparten av brukerne svarer at de har hatt kontakt med tilsynet i 1-3 år. 19 prosent har hatt kontakte med tilsynet i 6 år eller mer.
- Sammenlignet med 2011 er det i 2012 færre som svarer at de har hatt kontakt med tilsynet i under 1 år.
- 1 av 4 brukere har hatt kontakt med tilsynet 1 gang det siste året, mens mer enn 40 prosent har hatt kontakt 3 ganger eller mer.

# Om kontakten med tilsynet (ii)



N=688

- Den suverent vanligste sammenhengen brukerne har hatt kontakt med tilsynet er i forbindelse med søknad om forenklet modell.
- Foruten dette har mer enn halvparten av brukerne vært i kontakt med tilsynet pr. epost og/eller telefon.

# 2. OVERORDNET TILFREDSHET BLANT BRUKERE AV MOMSKOMPENSASJONSORDNINGEN

## Overordnet tilfredshet (TRI\*M Indeks)

- Brukerne av momskompensasjonsordningen er det segmentet som uttrykker høyest overordnet tilfredshet med Lotteri- og stiftelsestilsynet (73). Færre enn 10 prosent av disse brukerne gir tilsynet en score på 1 eller 2 på de ulike overordnede spørsmålene.

## TRI\*M Indeks nedbrutt

- TRI\*M Indeks er høyest blant de brukerne som har vært i kontakt med tilsynet 3-5 ganger det siste året (76) og blant de som har hatt kontakt med tilsynet i 1-3 år (76). De som har hatt kontakt med tilsynet i mindre enn ett år uttrykker noe lavere overordnet tilfredshet (67).
- Videre ser vi at de som vurderer sin organisasjon som liten eller middels (74) uttrykker klart høyere tilfredshet enn de som vurderer sin organisasjon som stor (60).
- Til sist ser vi at TRI\*M indeks er høyest blant de organisasjonene uten noen lønnede heltidsansatte (78) og blant de med 11 eller flere ansatte (74). De som har mellom 1 og 10 ansatte uttrykker noe lavere tilfredshet (68-70).

## TRI\*M Typologi

- 51 prosent av brukere av momskompensasjonsordningen kan karakteriseres som forsvarere, dvs. de uttrykker høy ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt sterkt. 14 prosent kan omtales som kritikere, dvs. de uttrykker lav ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt svakt.



# Overordnet tilfredshet blant brukere av momskompensasjon (TRI\*M Indeks)

TRI\*M Indeks 73

## 1. Helhetlig vurdering

Gj snitt

3.6

5 = Særdeles godt

14%

4 = Meget godt

45%

3 = Godt

32%

2 = Noe godt

7%

1 = Lite godt

2%

Topp2-Boks

59%

Bunn2-Boks

9%

## 2. Tillit

Gj snitt

4.0

5 = I aller høyeste grad

19%

4 = I meget stor grad

68%

3 = I stor grad

11%

2 = I noen grad

1%

1 = I liten grad

1%

Topp2-Boks

87%

Bunn2-Boks

2%

## 3. Oppfylle krav

Gj snitt

3.7

5 = Særdeles godt

14%

4 = Meget godt

52%

3 = Godt

27%

2 = Noe godt

6%

1 = Lite godt

1%

Topp2-Boks

66%

Bunn2-Boks

7%

## 4. Komparativt

Gj snitt

3.8

5 = Særdeles godt

18%

4 = Meget godt

52%

3 = Godt

24%

2 = Noe godt

5%

1 = Lite godt

1%

Topp2-Boks

70%

Bunn2-Boks

6%

%base 361



TNS Gallup  
Politikk & samfunn

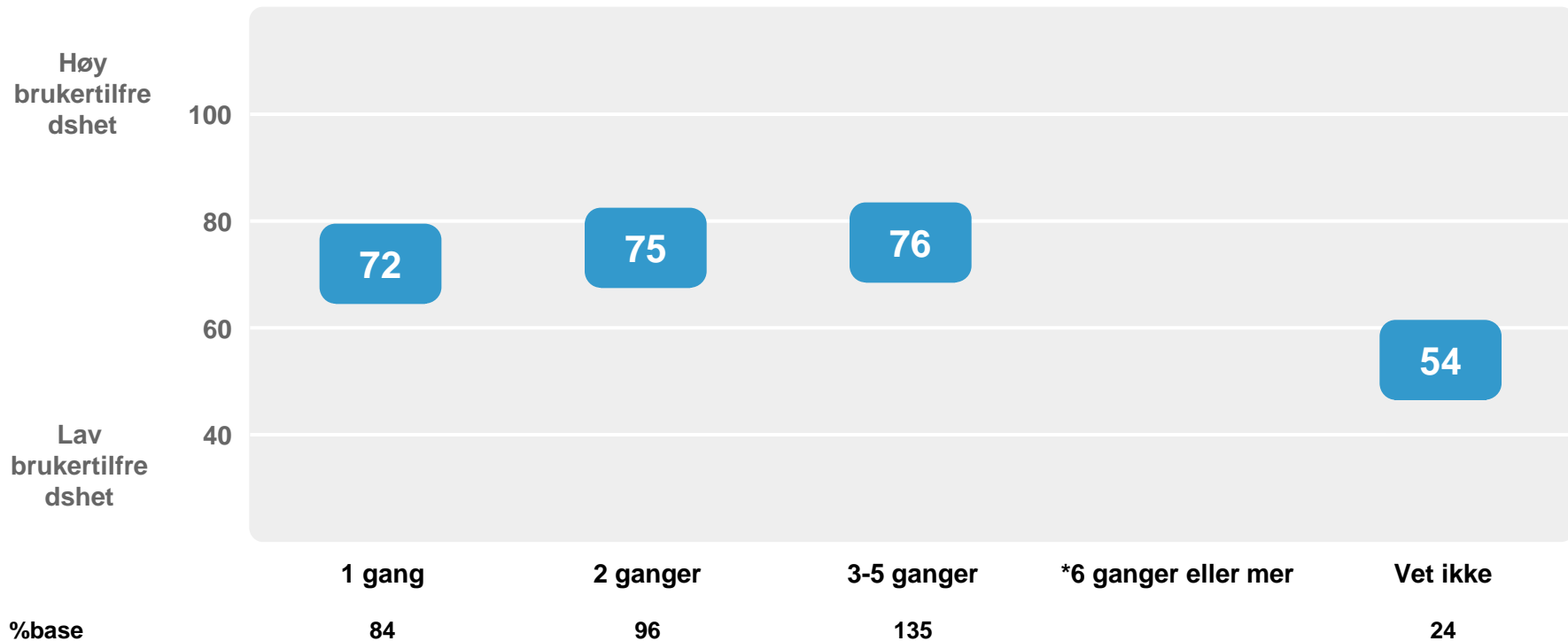
© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Overordnet tilfredshet blant brukere av moms-kompensasjon etter kontaktfrekvens (TRI\*M Indeks)

Hvor mange ganger i løpet av de siste 12 månedene har du vært i kontakt med tilsynet?



\* For liten base



**TNS Gallup**  
Politikk & samfunn

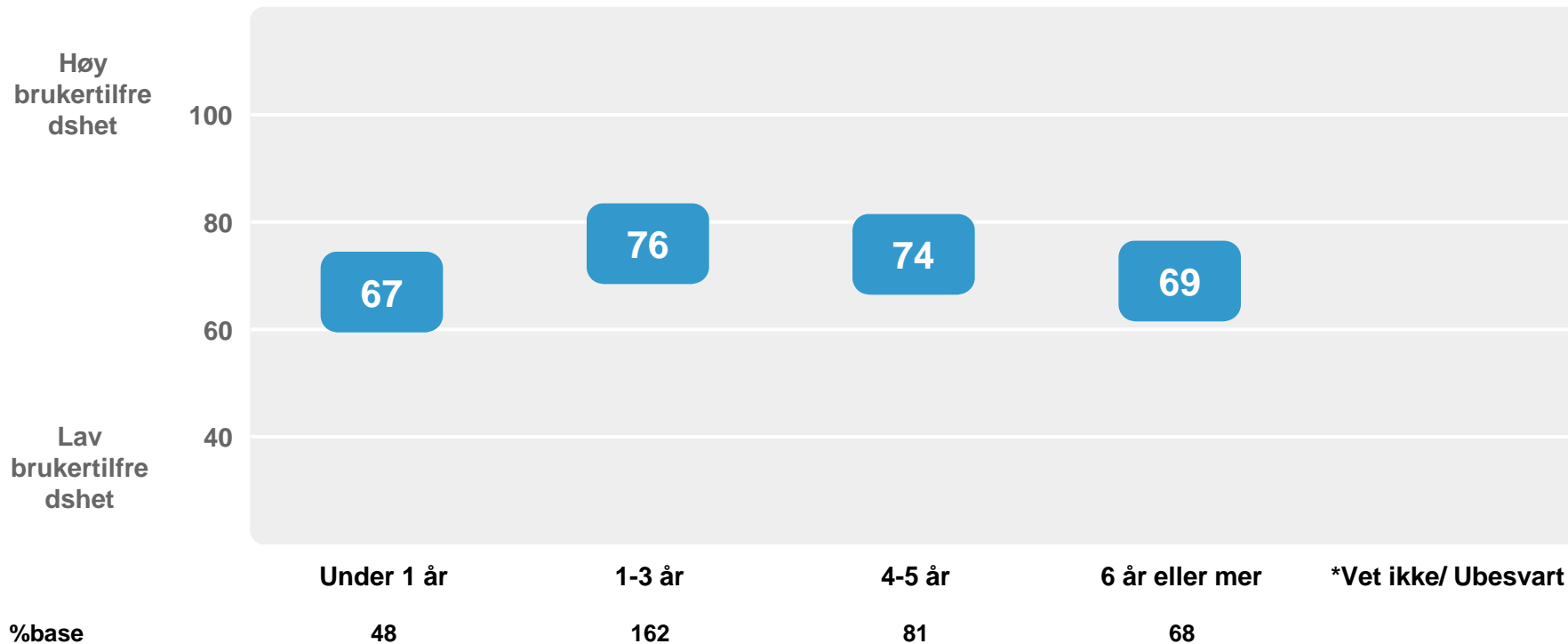
© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Overordnet tilfredshet blant brukere av moms-kompensasjon etter kontakthistorie (TRI\*M Indeks)

Hvor lenge har du hatt kontakt med tilsynet?



\* For liten base



**TNS Gallup**  
Politikk & samfunn

© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe



# Overordnet tilfredshet blant brukere av moms-kompensasjon etter størrelse (TRI\*M Indeks)

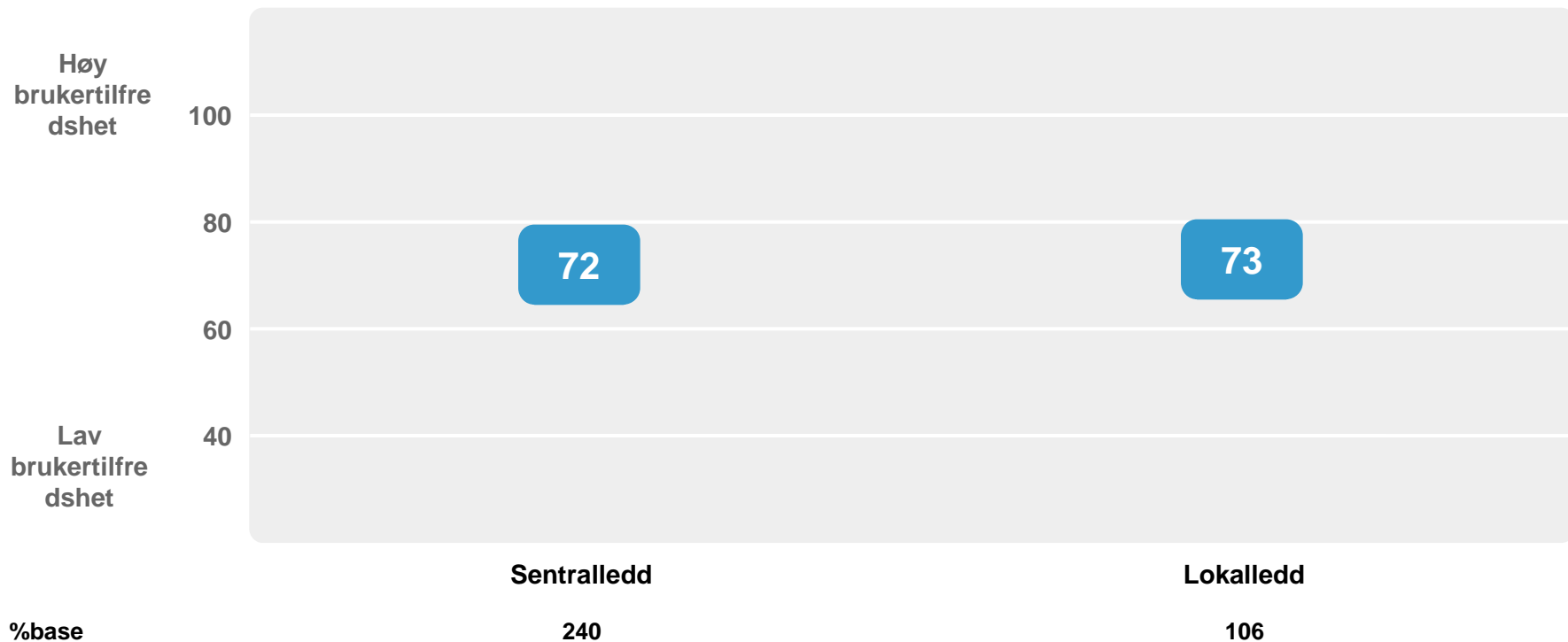
Vil du vurdere din organisasjon som





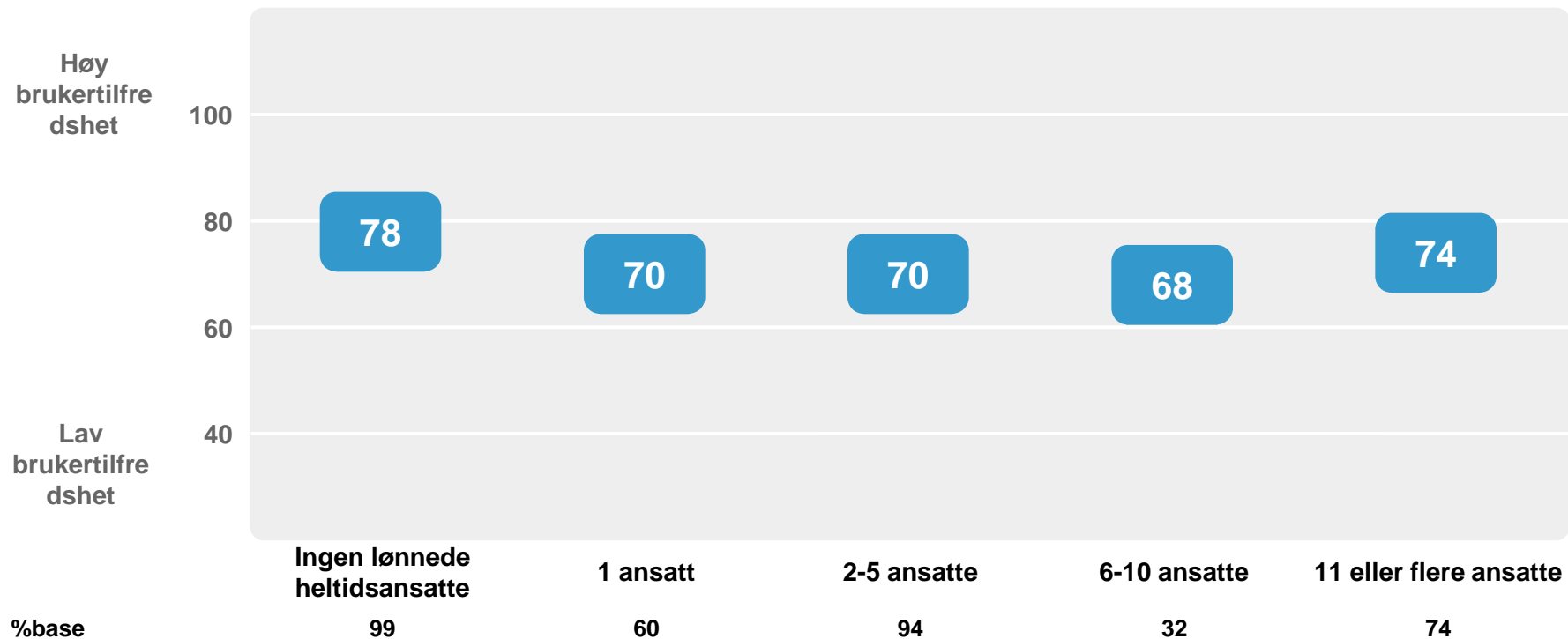
# Overordnet tilfredshet blant brukere av moms-kompensasjon etter organisasjonstype (TRI\*M Indeks)

Er du ansatt i en moderorganisasjon, (f. eks. forbund eller sentralledd), eller er du knyttet til et lokalledd (f. eks. idrettslag)?



# Overordnet tilfredshet blant brukere av moms-kompensasjon etter antall ansatte (TRI\*M Indeks)

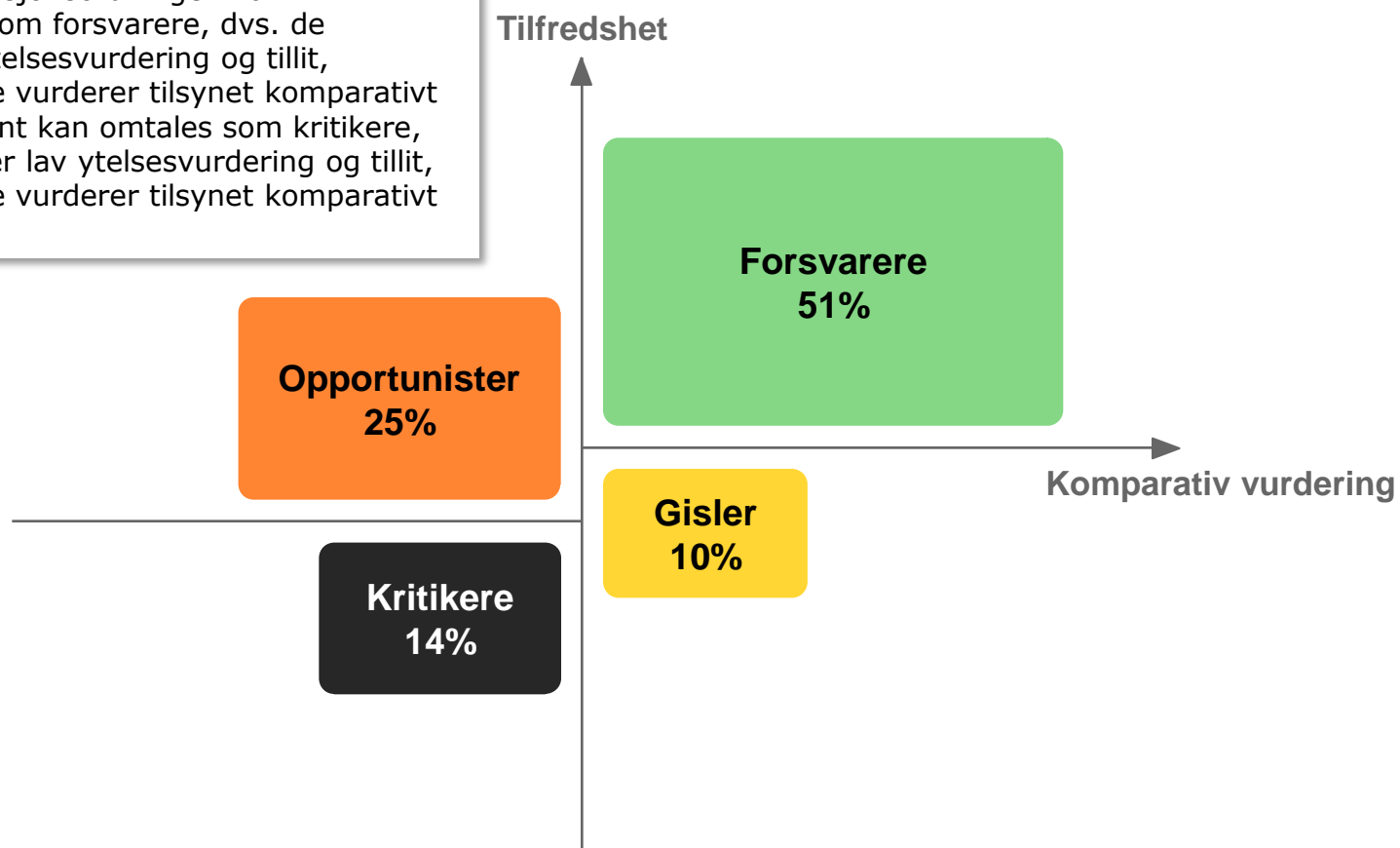
Hvor mange lønnede heltidsansatte er det i deres organisasjon/stiftelse?



# Segmentering av relasjonen til brukere av momskompensasjon (TRI\*M Typologi)

- 51 prosent av brukere av momskompensasjonsordningen kan karakteriseres som forsvarere, dvs. de uttrykker høy ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt sterkt. 14 prosent kan omtales som kritikere, dvs. de uttrykker lav ytelsesvurdering og tillit, samtidig som de vurderer tilsynet komparativt svakt.

TRI\*M Indeks 73



%base 361



TNS Gallup  
Politikk & samfunn

© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe

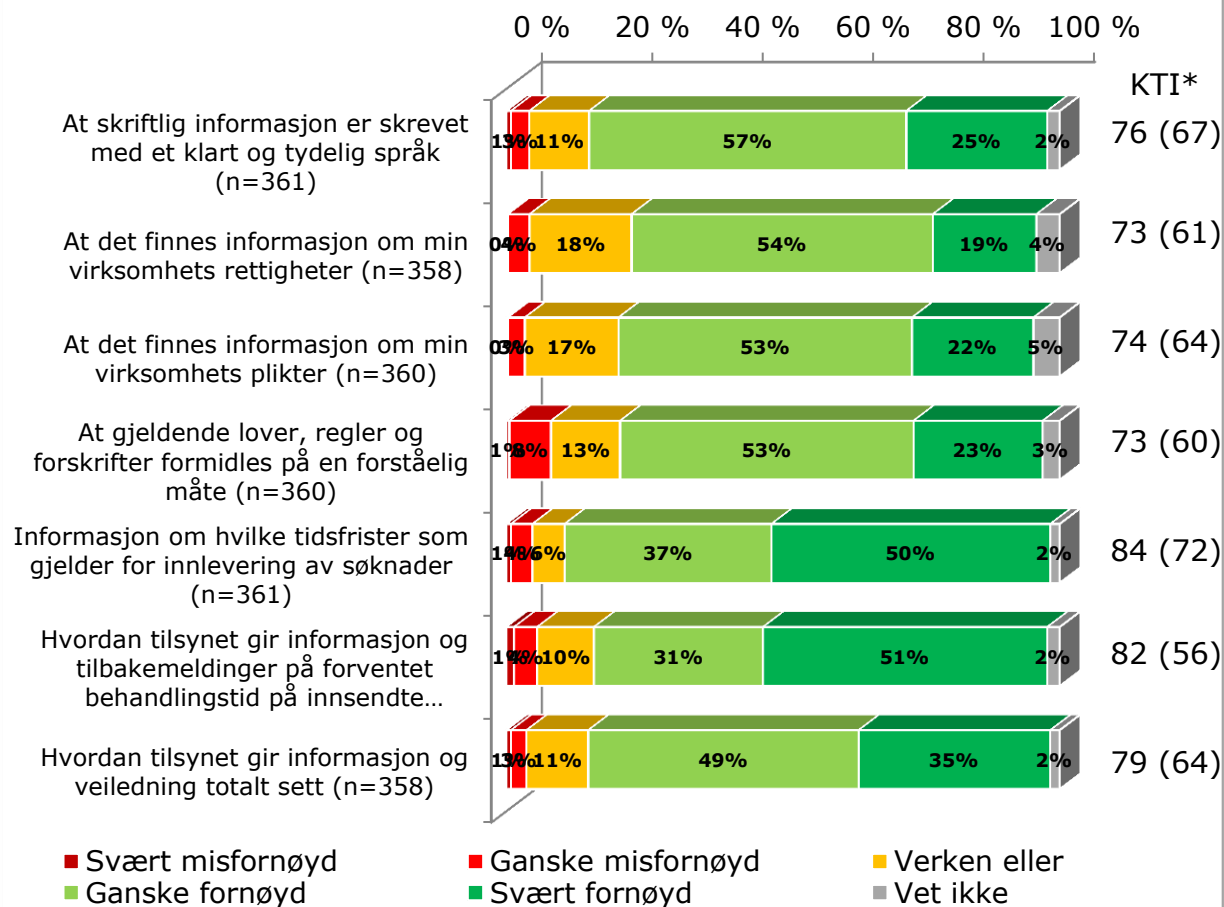


# 4. SVARFORDELINGER OG SAMMENLIGNINGER MED 2011



# Informasjon og veiledning (momskompensasjon)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kommunikasjon?

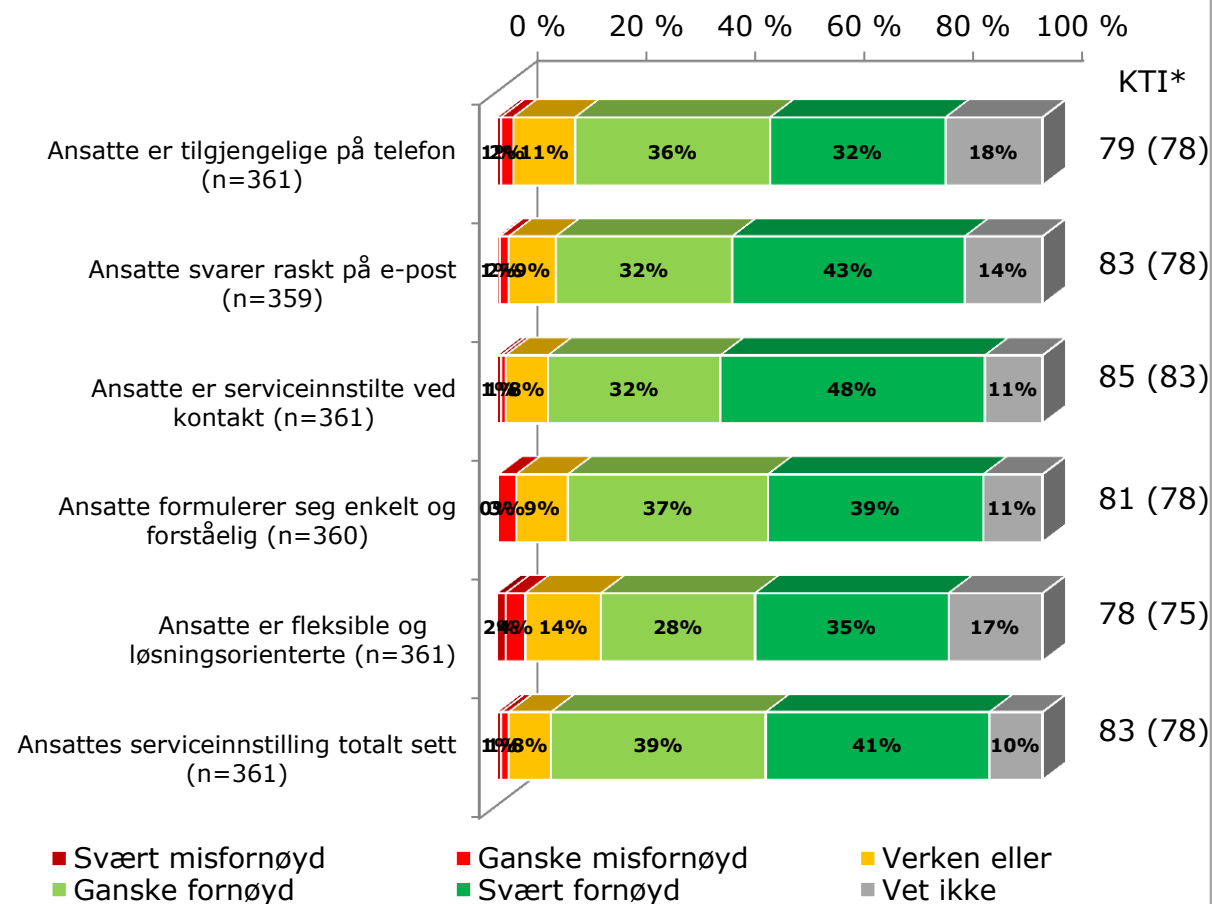


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes).

- Det store flertallet av brukerne er fornøyd med de ulike forholdene under informasjon og veiledning.
- For alle forholdene har det vært en signifikant forbedring (KTI) sammenlignet med 2011.

# Service (momskompensasjon)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om service?

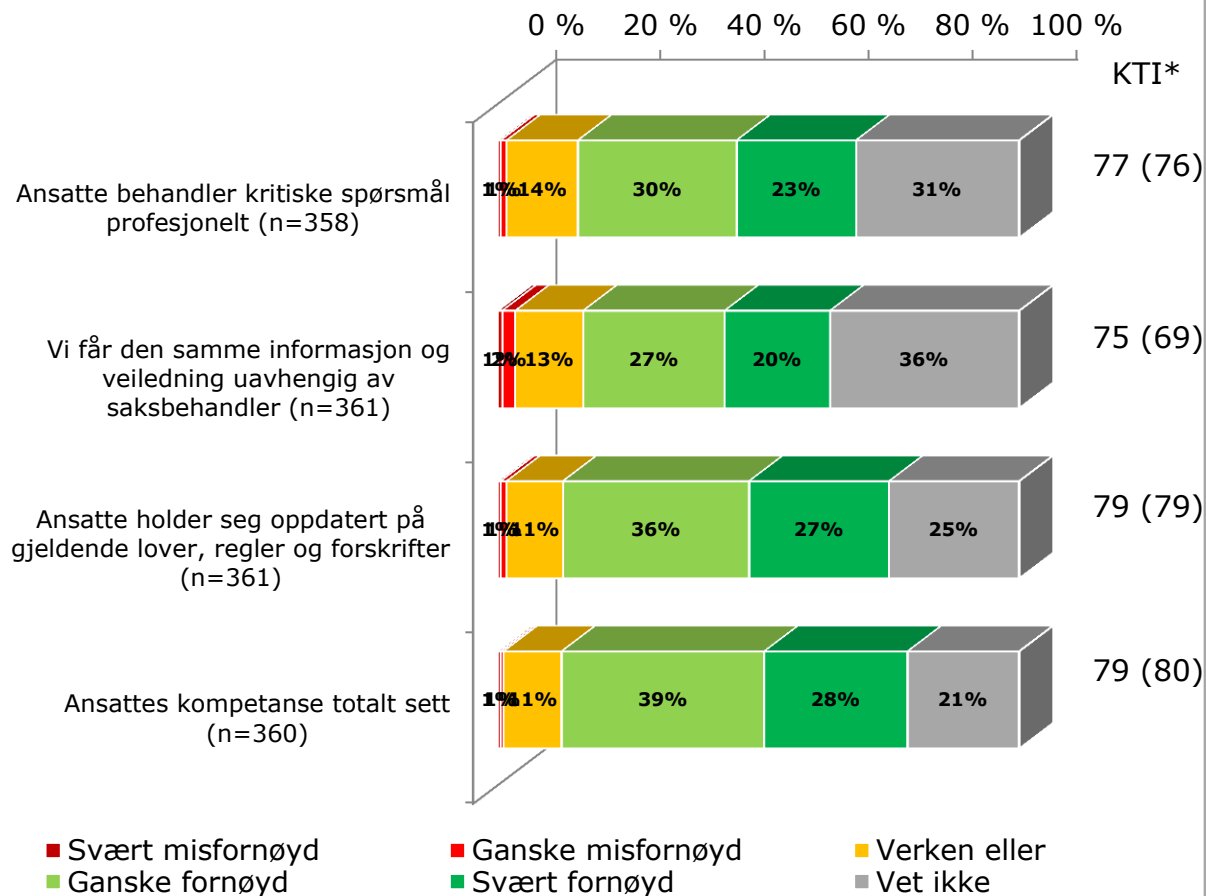


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Flertallet uttrykker også tilfredshet med tilsynet når det gjelder service, men en høyere andel har ingen mening om dette («vet ikke»).
- KTI øker noe sammenlignet med 2011, men endringene er innenfor statistiske feilmarginer. Merk også at spørsmålsformuleringen ble endret i 2012.

# Kompetanse (momskompensasjon)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kompetanse?

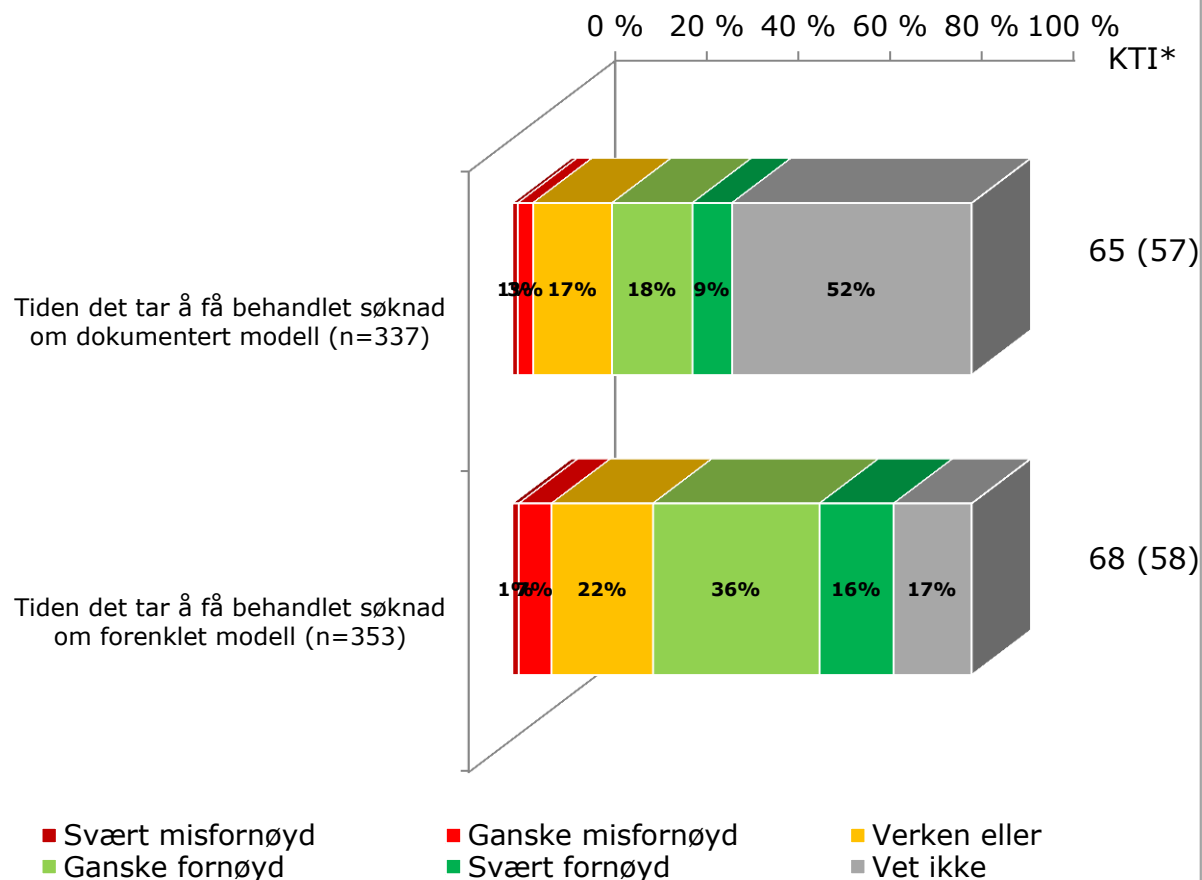


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Blant de som har en mening, er flertallet tilfredse med tilsynets kompetanse. Men en ganske høy andel svarer «vet ikke» på disse spørsmålene.
- KTI er relativt lik i 2011 og 2012, og ingen av endringene er statistisk signifikante. Merk også at spørsmålsformuleringen ble endret i 2012.

# Effektivitet i saksbehandlingen (momskompensasjon)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om effektivitet?



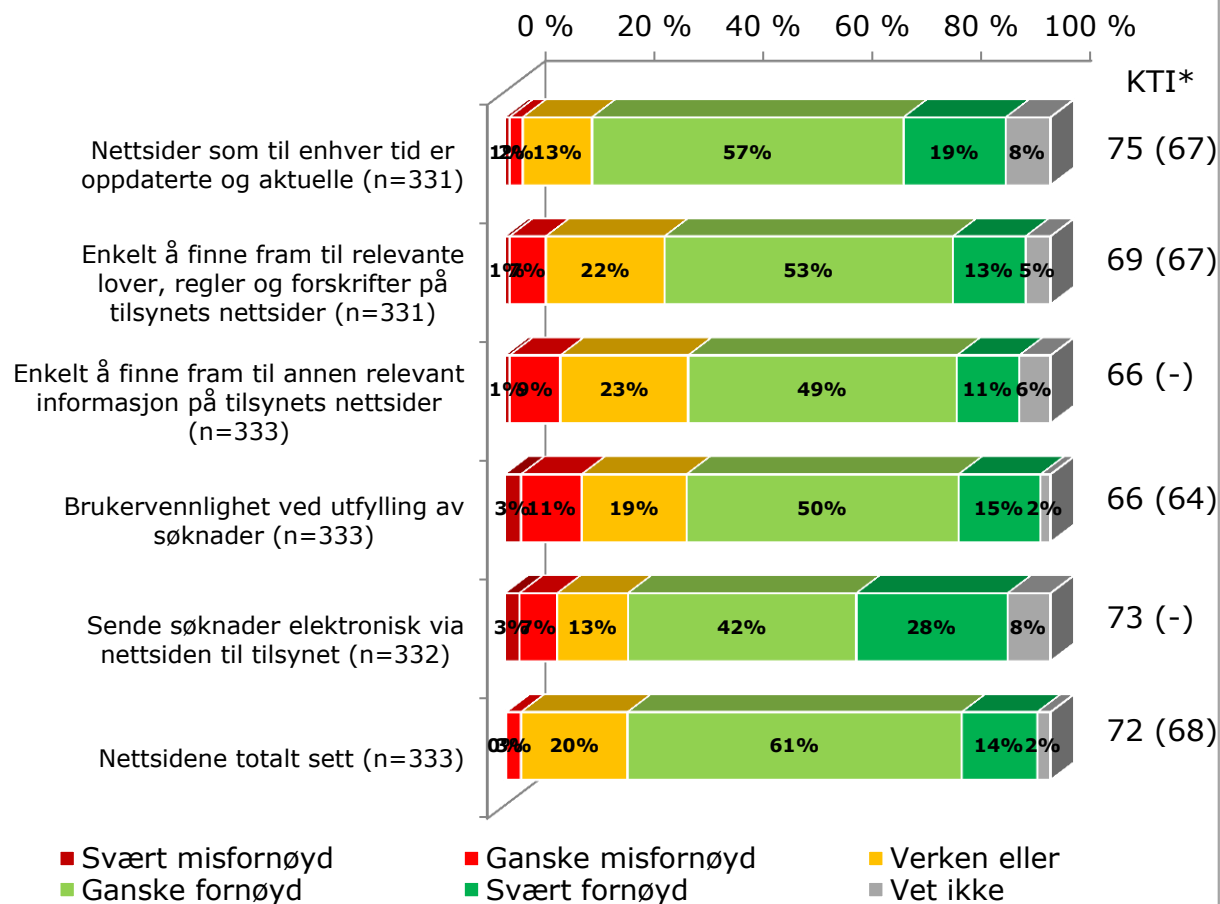
\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Mindre en halvparten av brukerne har noen formening om «tiden det tar å få behandlet søknad om dokumentert modell». Blant de som har gjort seg opp en mening er omtrent halvparten tilfredse, mens 1 av 3 svarer «verken eller».
- Flere brukere har erfaring med «tiden det tar å få behandlet søknad om forenklet modell», og mer enn halvparten er tilfredse med effektiviteten.
- KTI har økt sammenlignet med 2011, men på grunn av høy andel «vet ikke» er endringen bare signifikant for effektivitet knyttet til «forenklet modell». Men merk at spørsmålsteksten er endret i 2012.



# Digitale tjenester (momskompensasjon)

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende forhold som omhandler digitale tjenester?

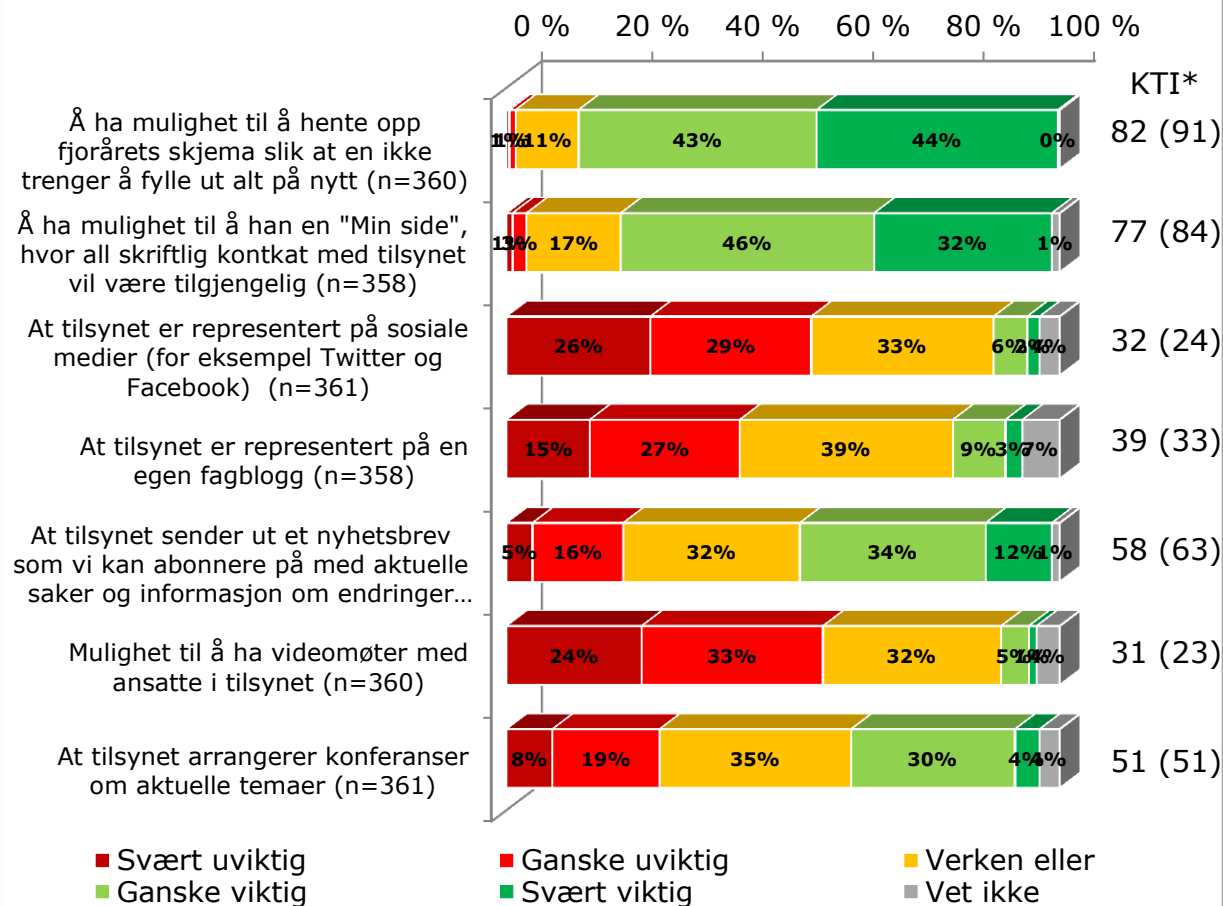


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes).

- Også digitale tjenester er brukerne i stor grad tilfredse med.
- De forholdene som får en noe mer kritisk vurdering er «brukervennlighet ved utfylling av søknader» (14 prosent misfornøyd), «enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider» og «sende søknader elektronisk via nettsiden til tilsynet» (begge 10 prosent misfornøyd).
- KTI er gjennomgående høyere enn i 2011, signifikant for de to første forholdene.

# Brukernes behov og ønsker (momskompensasjon)

Hvor viktig eller uviktig er følgende muligheter for deres organisasjon?

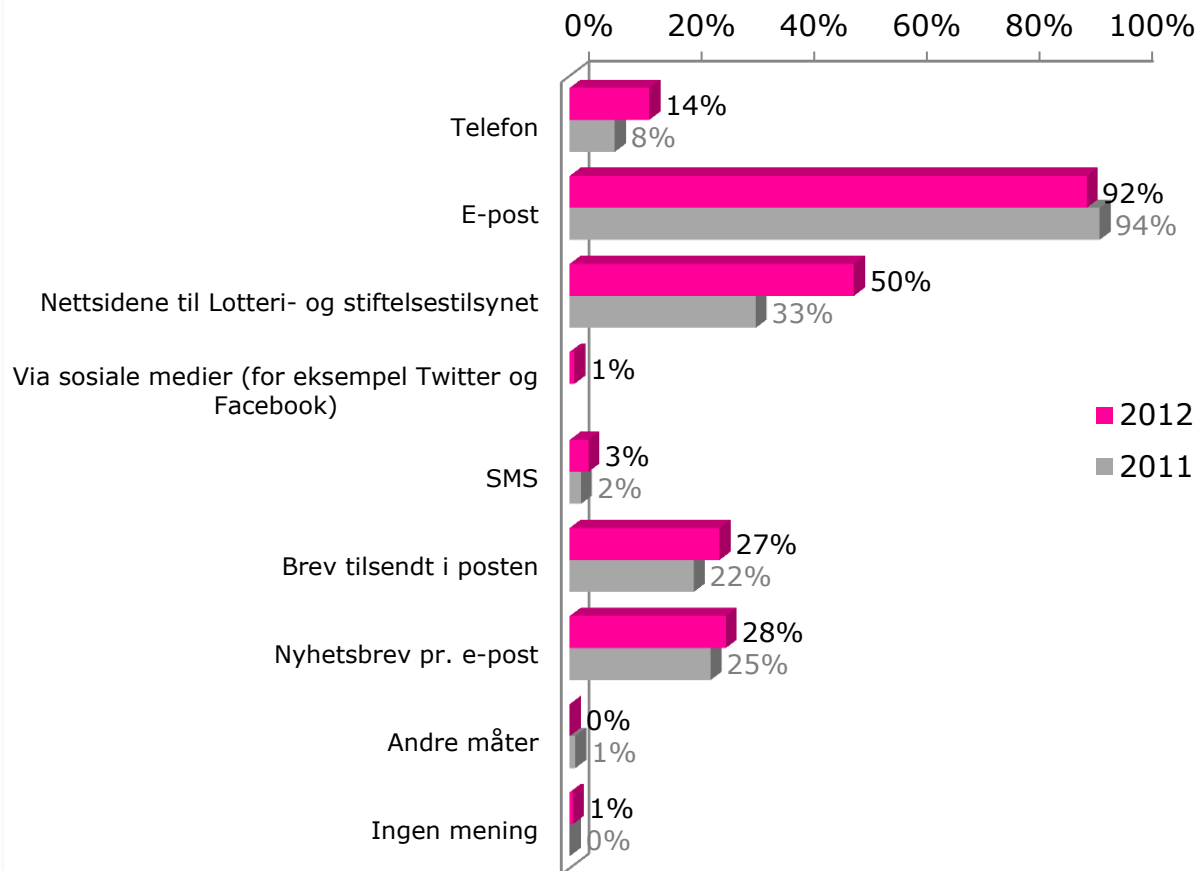


\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes). Merk at spørsmålsstillingen har blitt endret og at KTI derfor ikke er fullstendig sammenlignbar med 2011.

- Brukerne av momskompensasjonsordningen ønsker «å ha mulighet til å hente opp fjorårets skjema» og «ha mulighet til å ha en 'min side'». En ikke ubetydelig andel ønsker også «at tilsynet sender ut et nyhetsbrev» og «at tilsynet arrangerer konferanser».
- Brukerne synes *ikke* det er viktig «at tilsynet er representert på sosiale medier», «at tilsynet er representert på en egen fagblogg» eller «å ha mulighet til å ha videomøter med tilsynet».
- Behovet for disse tre forholdene er noe sterkere i 2012 (ikke signifikant for «fagblogg»). Men merk at spørsmålsstillingen ble endret i 2012.

# Brukernes foretrukne informasjonskanal (momskompensasjon)

Hvordan ønsker du å motta informasjon fra tilsynet? [flere svar mulig]

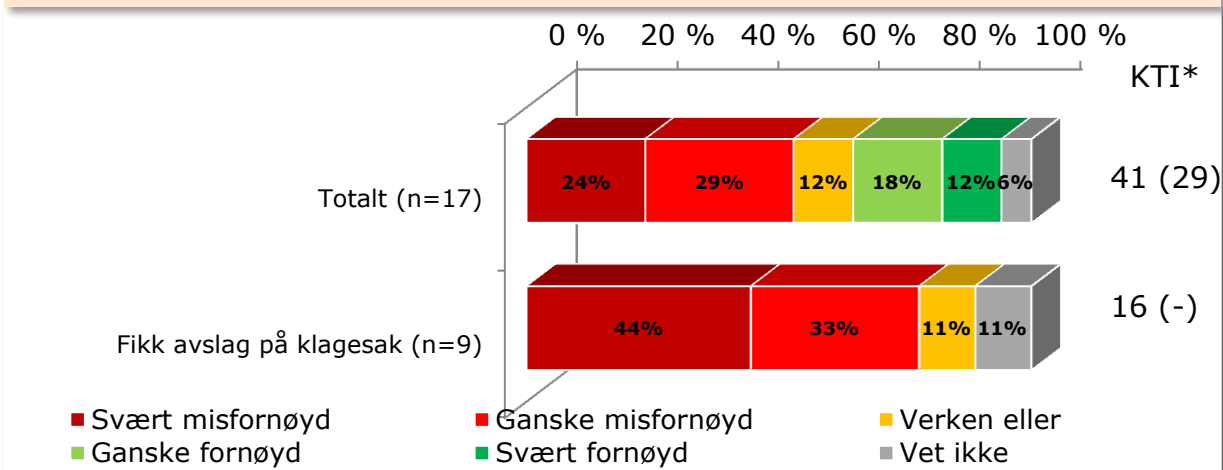


N=688

- Den suverent mest foretrukne kommunikasjonskanalen er epost. Halvparten av brukerne oppgir også nettsidene til tilsynet, og dette er en klar økning sammenlignet med 2011.
- En ikke ubetydelig andel ønsker å få brev tilsendt i posten og/eller nyhetsbrev pr. e-post.
- Andelen som ønsker informasjon pr telefon har økt sammenlignet med 2011.

# Klagebehandling (momskompensasjon)

Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med klagebehandlingen på din klagesak?



- Blant de brukerne som har klaget, er flertallet misfornøyd med klagebehandlingen.
- Blant de som fikk avslag på klagesaken er andelen misfornøyd betraktelig høyere.
- Andelen som har klaget er for lav til at endringer fra 2011 kan vurderes.

\* KTI: Snittscore 0-100 (2011 i parentes).

## Årsaker til misnøye (åpne svar blant de som er ganske- eller svært misfornøyd)

- 1. Mangel på informasjon 2. Totalt mangel på vilje til å rettlede 3. Gjennomfører vedtak uten nødvendig innsikt eller vilje til å sette seg inn i reelle problemstillinger - men ser utelukkende hen til sin fortolkning av lovtekst. 4. Jeg er skremt over at det fremdeles finnes offentlige organer som turer frem på en slik måte som tilsynet holder på. Det er heldigvis ikke mange slike igjen.
- Det burde være mulighet for bruk av skjønn når de gjaldt fristoversittelse. Fristen for innlevering har vært endret nå to år på rad. Når fristen er absolutt og man ikke har fått med seg endringen pga forhold som ikke kan laste en selv, mener jeg det er urimelig at det ikke tas hensyn til - i alle fall i en overgangsperiode når fristen er endret.
- Ikke tilbakemelding fra anke til lotterinemda. u hørt
- Konklusjonen er basert på udokumenterte fakta, helhetstenkning er ikke tilstede, feil bruk av skjønn basert på aktuelle retningslinjer.
- Stiftelsestilsynets tolkning av reglene, og forståelsen av hva studieforbund er.
- Svar på klage tok opp nye forhold, da vi besvarte de forhold som ble oppgitt som grunn for avslag i første vedtak. Mener dette er uakseptabel saksbehandling
- Vi hadde ikke en formell klage inne, men ble avvist da vi ønsket å sende søknad for 2010. Vi var en uke etter fristen, men innenfor fristen for revisorattest. Fristene var også endret fra tidligere år uten at vi var direkte informert om dette. Vi måtte altså ha lest oss til dette aktivt selv. Håpløs behandling. I år har de satt fristene tilbake for ikke å gjøre det for vanskelig. Dette kostet oss 150.000, takk for den!
- Vi tror ikke tilsynet er godt nok kjent med forholdene innen vårt fagområde.

# 5. DRIVERANALYSER OG TILTAKSMATRISER

- *Driveranalysene (TRI\*M Grid) identifiserer effekten til de ulike faktorene på overordnet brukertilfredshet. De faktorene som brukerne uttrykker relativt sett svak tilfredshet med og som samtidig har sterk påvirkning på overordnet brukertilfredshet, bør prioriteres (se innledning for mer utfyllende forklaring).*
- Det er ingen forhold som utmerker seg som *sterkt* negative blant brukere av momskompensasjonsordningen. De forholdene som utmerker seg mest negativt er:
  - «At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk»
  - «Ansatte er fleksible og løsningsorienterte»
  - «Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt»
  - «At vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler»
- Andre forhold som også scorer noe svakt er:
  - «Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider»
  - «Brukervennlighet ved utfylling av søknader»
- På den annen side er det alltid viktig å ta vare på sine styrker. Følgende forhold er brukerne fornøyde med, samtidig som de har sterk påvirkning på overordnet :
  - «Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt»
  - «Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig»
  - «Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter»
  - «Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader»
  - Hvordan tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader
  - Ansatte er tilgjengelige på telefon
- Følgende forhold utmerker seg som relativt sett *uvesentlige* for overordnet tilfredshet, både uttalt og statistisk (men begge forholdene scorer relativt sett svakt på tilfredshet):
  - «Sende søknader elektronisk via nettsiden til tilsynet»
  - «Enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider»

# Informasjon og veiledning (momskompensasjon)

TRI\*M Indeks 73

## Informasjon og veiledning

- A01** At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk
- A02** At det finnes informasjon om min virksomhets rettigheter
- A03** At det finnes informasjon om min virksomhets plikter
- A04** At gjeldende lover, regler og forskrifter formidles på en forståelig måte
- A05** Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader
- A06** Hvordan tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader

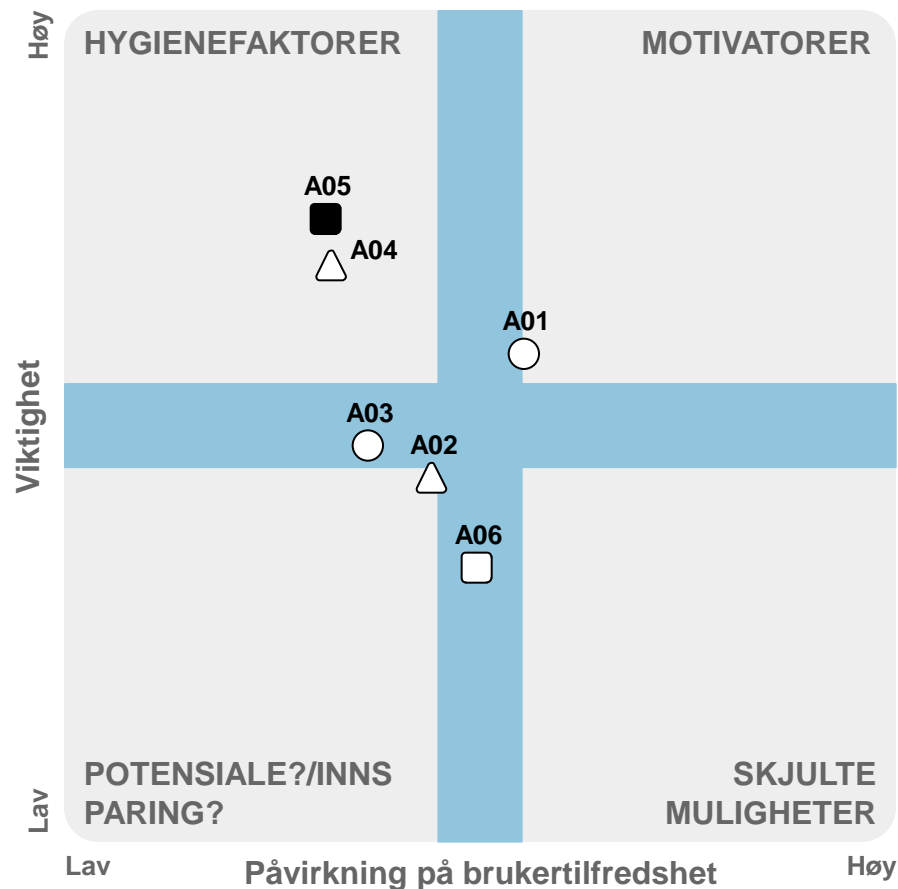
### Tilfredshet

- Langt over gj.snippet
- Over gj.snippet

### Gjennomsnittet

- Gjennomsnittet
- △ Under gj.snippet
- ▲ Langt under gj.snippet

%base 361



# Service (momskompensasjon)

TRI\*M Indeks 73

## Service

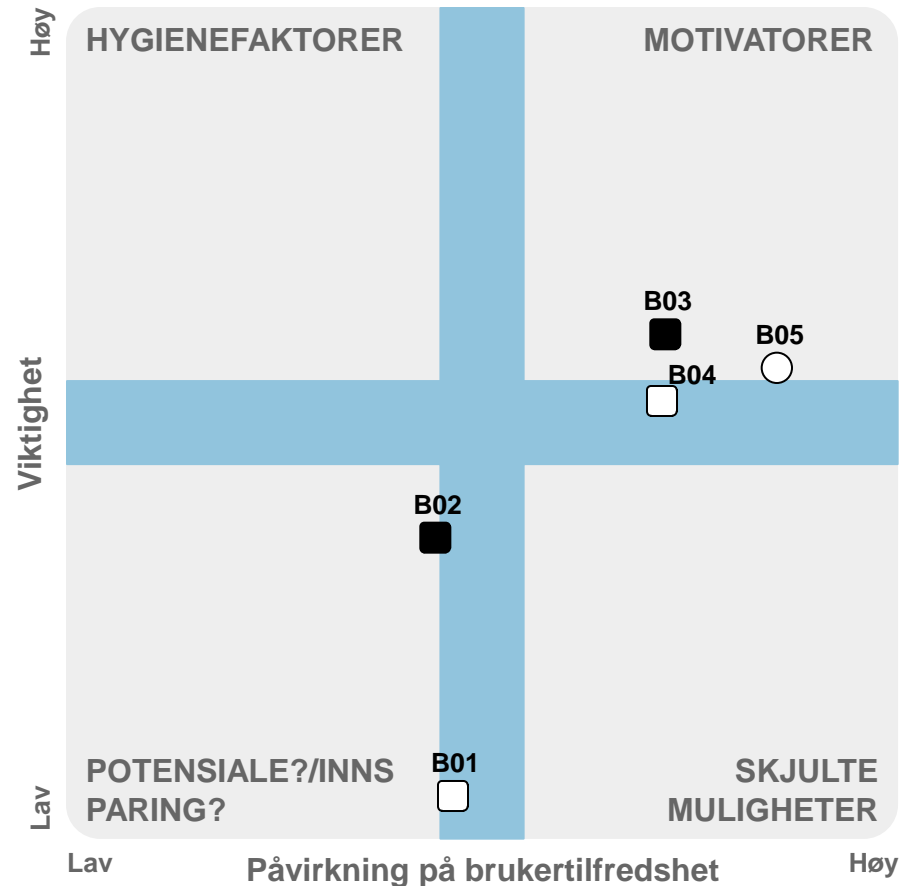
B01 Ansatte er tilgjengelige på telefon

B02 Ansatte svarer raskt på e-post

**B03** Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt

**B04** Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig

**B05** Ansatte er fleksible og løsningsorienterte



## Tilfredshet

■ Langt over gj.snittet

□ Over gj.snittet

○ Gjennomsnittet

△ Under gj.snittet

▲ Langt under gj.snittet

%base 361



TNS Gallup  
Politikk & samfunn

© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe

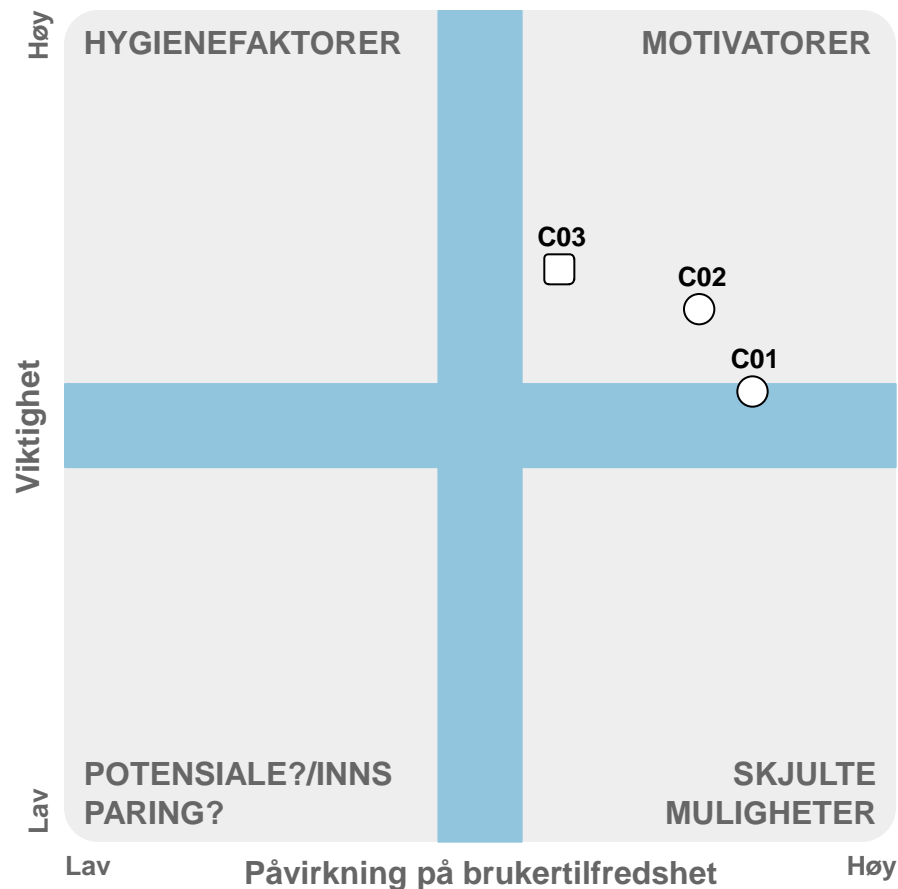


# Kompetanse (momskompensasjon)

TRI\*M Indeks 73

## Kompetanse

- C01** Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt
- C02** At vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler
- C03** Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter



## Tilfredshet

- Langt over gj.snittet
- Over gj.snittet

- Gjennomsnittet
- △ Under gj.snittet
- ▲ Langt under gj.snittet

%base 361



TNS Gallup  
Politikk & samfunn

© TNS Høst 2012

Audun Fladmoe





# Digitale tjenester (momskompensasjon)

TRI\*M Indeks 73

## Digitale tjenester

- D01 Nettsider som til enhver tid er oppdaterte og aktuelle
- D02 Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider
- D03 Enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider
- D04 Brukervennlighet ved utfylling av søknader
- D05 Sende søknader elektronisk via nettsiden til tilsynet
- D06 Rapportere regnskapstall via Altinn\*

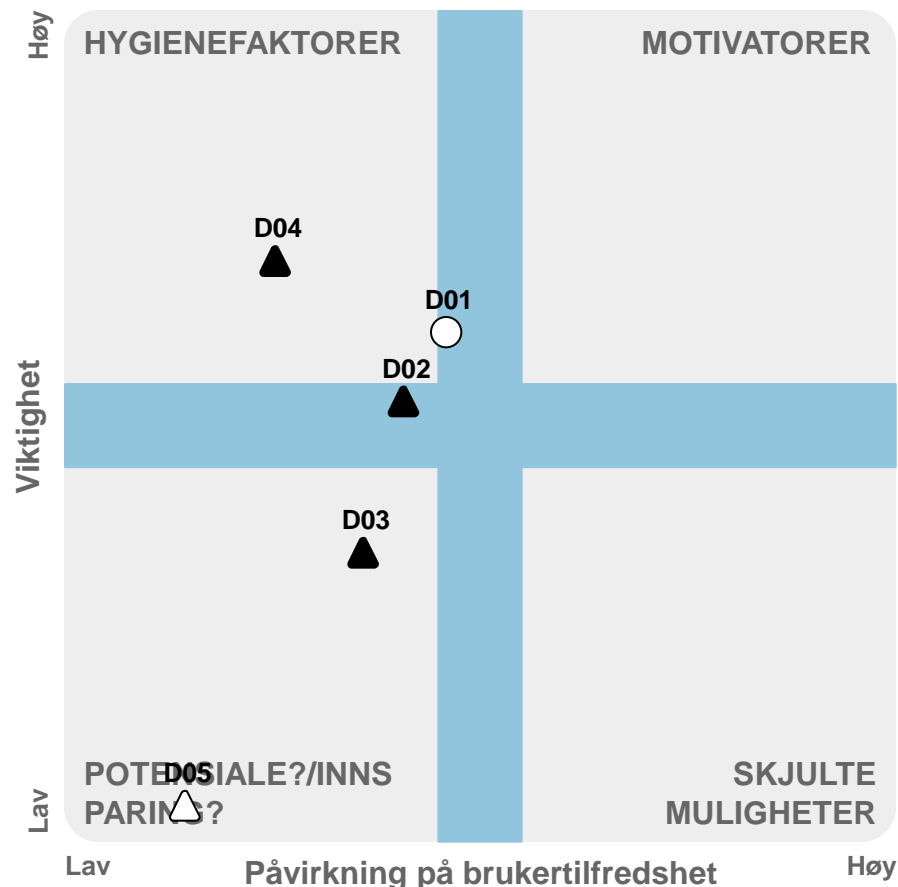
### Tilfredshet

- Langt over gj.snittet
- Over gj.snittet

### Gjennomsnittet

- △ Under gj.snittet
- ▲ Langt under gj.snittet

%base 361



# Summen av styrker – i prioritert rekkefølge (momskompensasjon)

TRI\*M Indeks 73

B03	Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt	+++
B04	Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig	++
C03	Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter	++
A05	Informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader	+
A06	Hvordan tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader	+
B01	Ansatte er tilgjengelige på telefon	+

+++  
positive

++

+

?

-

--

---  
negative

# Summen av svakheter – i prioritert rekkefølge (momskompensasjon)

TRI\*M Indeks 73

- A01 At skriftlig informasjon er skrevet med et klart og tydelig språk 
- B05 Ansatte er fleksible og løsningsorienterte 
- C01 Ansatte behandler kritiske spørsmål profesjonelt 
- C02 At vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler 
- D02 Enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider 
- D04 Brukervennlighet ved utfylling av søknader 

  
positive











  
negative