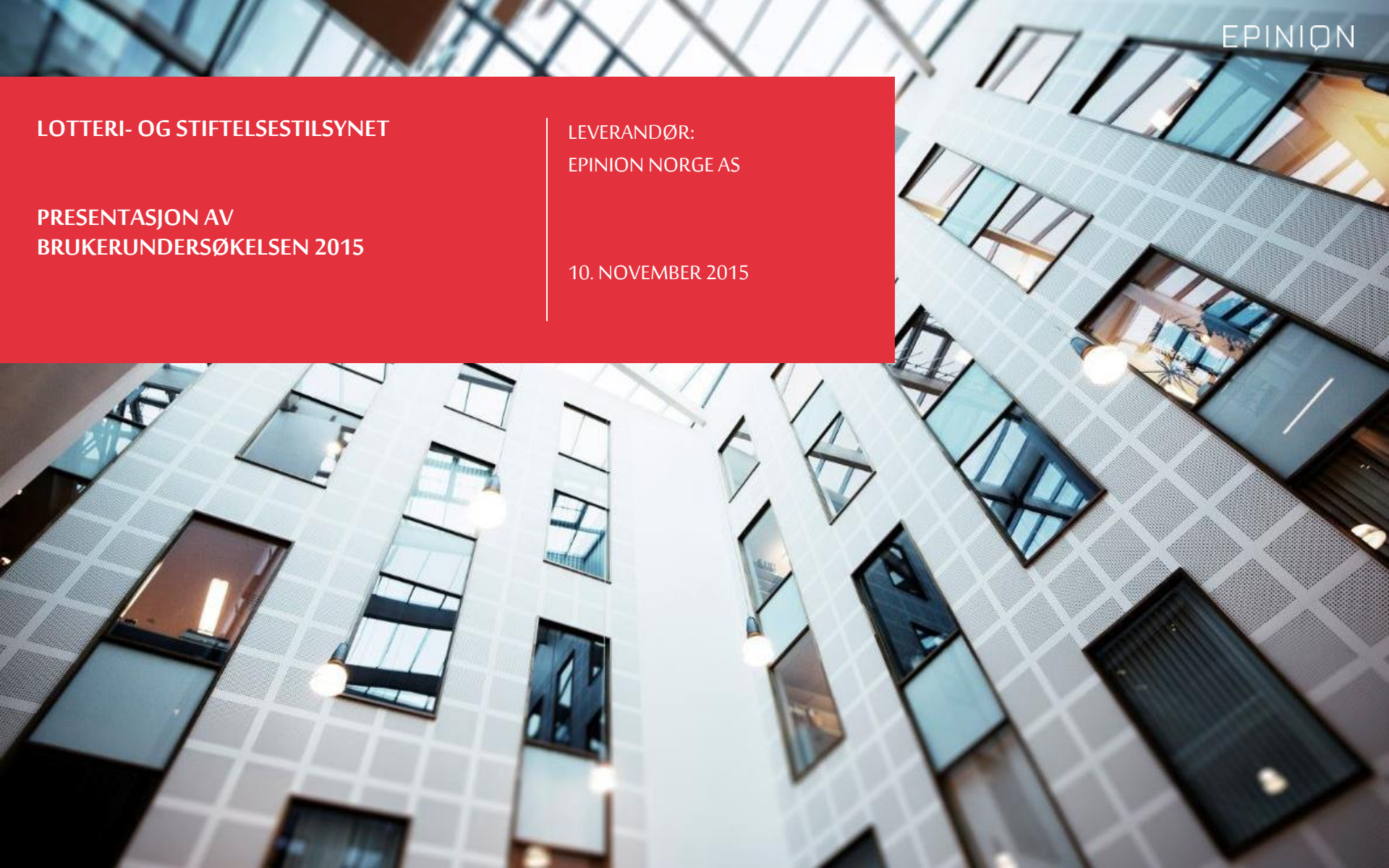


LOTTERI- OG STIFTELSESTILSYNET

PRESENTASJON AV
BRUKERUNDERSØKELSEN 2015

LEVERANDØR:
EPINION NORGE AS

10. NOVEMBER 2015



PROSJEKTINFORMASJON

FORMÅL	<p>Lotteri- og stiftelsestilsynet har som formål å 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 vedrørende momskompensasjonsordningen.</p> <p>Hensikten med brukerundersøkelsen er å måle brukernes tilfredshet med ulike forhold knyttet til Lotteri- og Stiftelsestilsynet sin virksomhet. Brukerundersøkelsen er gjennomført både kvantitativt og kvalitativt.</p> <p>Brukerundersøkelsen er hovedsakelig gjennomført med tilsynets tre hovedbrukergrupper:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brukere av Lotteritilsynet • Brukere av Stiftelsestilsynet • Brukere av momskompensasjonsordningen
DATAINNSAMLINGSMETODE	<p>Brukerundersøkelsen er gjennomført med en kvantitativ fase og en kvalitativ fase.</p> <p>Den kvantitative fasen ble gjennomført som elektroniske webundersøkelser, med et eget spørreskjema per brukergruppe. Invitasjon til å delta i undersøkelsen ble sendt til samtlige brukere som hadde vært i kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene og som hadde registrert epostadresse.</p> <p>Den kvalitative fasen av brukerundersøkelsen ble gjennomført basert på tre fokusgrupper (en fokusgruppe per brukergruppe) og 14 dybdeintervju spredt ut over de tre brukergruppene.</p>
UTVALG	<p>Undersøkelsen er gjennomført med tilsynets brukere basert på utvalgslister overlevert av Lotteri- og stiftelsestilsynet. Alle brukerne hadde mulighet til å velge mellom å besvare den kvantitative undersøkelsen på bokmål eller på nynorsk.</p>
DATO FOR GJENNOMFØRING	<p>Den kvantitative datainnsamlingen har blitt gjennomført i løpet av to uker, fra 16. september til 30. september. Det kvalitative feltarbeidet ble gjennomført i løpet av tidsrommet uke 42 og 43.</p>
LEVERANDØR	<p>Epinion Norge AS</p>

OM UNDERSØKELSEN – KVANTITATIVT UTVALG OG SVARPROSENTER

Årets brukerundersøkelsen ble gjennomført med ulike brukergrupper av Lotteri- og stiftelsestilsynet

	Bruttoutvalg	Antall svar mottatt	Svarprosent
BRUKERE AV LOTTERITILSYNET	2818	897	32 %
BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET	492	146	30 %
BRUKERE AV MOMSKOMPENSASJONSORDNINGEN	905	394	44 %

Utvalget per brukergruppe er basert på utvalgslister overlevert til Epinion av Lotteri- og stiftelsestilsynet.

Utvalgslistene overlevert inneholdt brukere som har vært i kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene

Alle respondentene hadde mulighet til å velge mellom å besvare undersøkelsen på bokmål eller på nynorsk.

En andel på 3-9% av brukerne per brukergruppe har valgt å besvare undersøkelsen på nynorsk, mens resten besvarte den på bokmål.

Samtlige som hadde registrert e-postadresse i utvalget overlevert fikk tilsendt invitasjon til å delta i undersøkelsene. I tillegg ble brukere av Stiftelsestilsynet som ikke hadde registrert e-post adresse, men hadde registrert telefonnummer i utvalgslistene, kontaktet per telefon.

Blant brukere av Stiftelsestilsynet som ikke hadde registrert e-postadresse ble det gjennomført supplerende telefonintervju (CATI) i uke 39. Det ble forsøkt ringt til 169 stiftelser. 11 besvarelser ble registrert via telefonintervju, mens 22 av brukerne kontaktet på telefon ble tilsendt linken elektronisk.

OM UNDERSØKELSEN – KVANTITATIVE FEILMARGINER

Alle utvalgsundersøkelser inneholder noe usikkerhet når resultatene skal generaliseres til den totale brukergruppen.

Gitt at utvalget er representativt for populasjonen kan denne usikkerheten enkelt beregnes i form av feilmarginer.

Tabellen viser aktuelle feilmarginer for årets brukerundersøkelse.

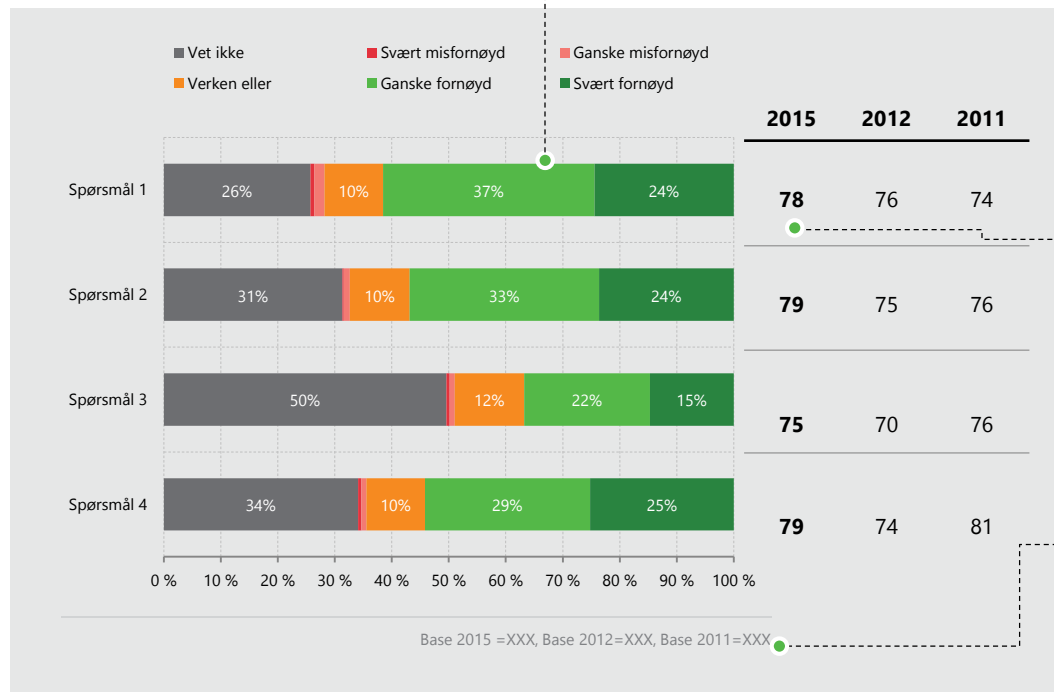
	UTVALG	FEILMARGIN
BRUKERE AV LOTTERITILSYNET	897	1,5 – 3,3
BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET	146	3,6 – 8,2
BRUKERE AV MOMSKOMPENSASJONSORDNINGEN	394	2,2 – 5,0

For brukere av Lotteritilsynet er feilmarginene 1,5 – 3,3 prosent. Det betyr at dersom 5 prosent støtter opp om en påstand, er den virkelige verdien med 95 prosent sannsynlighet et sted mellom 3,5 og 6,5 prosent. Dersom 50 prosent støtter opp om en påstand, er den reelle verdien med 95 prosent sannsynlighet et sted mellom 46,7 og 53,3 prosent.

Feilmarginene er relativt lave for brukere av Lotteritilsynet og momskompensasjonsordningen. For brukere av Stiftelsestilsynet er feilmarginene noe høyere, og resultatene for denne gruppen må derfor tolkes med noe større varsomhet.

FORKLARING AV GRAFER

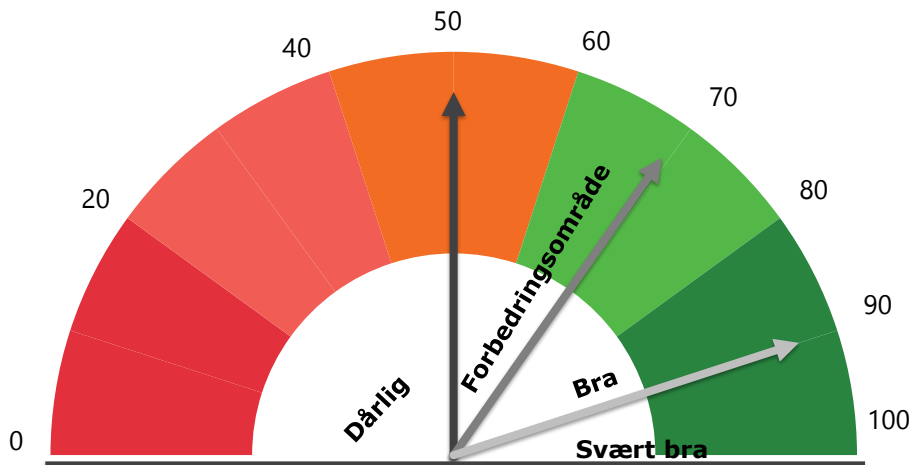
I undersøkelsen ber vi respondentene ta stilling til ulike utsagn eller påstander, på en skala fra 1 til 5, hvor 1 står for dårligst resultat, mens 5 står for det beste resultatet. Svarfordelingen på disse spørsmålene rapporteres grafisk. Tallene i grafen viser hvor stor %-andel som har svart de ulike alternativene. F.eks. har en andel på 37% av respondentene svart "Ganske fornøyd" på første vurdering.



Tallet helt til høyre i grafen viser snittverdi per spørsmål i 100 score. Denne snittverdien vises både for årets resultat, samt for de tidligere målingene for å se utvikling over tid hvor hensiktsmessig. "Vet ikke" svar er utelatt i denne beregningen av KTI i 100 score.

De fleste spørsmålene er basert på spørsmål fra undersøkelsene i 2012 og 2011. Svarskala og/eller ordlyd er derimot noe endret over tid på en del spørsmål, men måler fortsatt omtrentlig det samme. Tekniske kommentarer per spørsmål og base per år som resultatene sammenlignes med rapporteres her.

HVA ER EN GOD SCORE (100 SCORE)



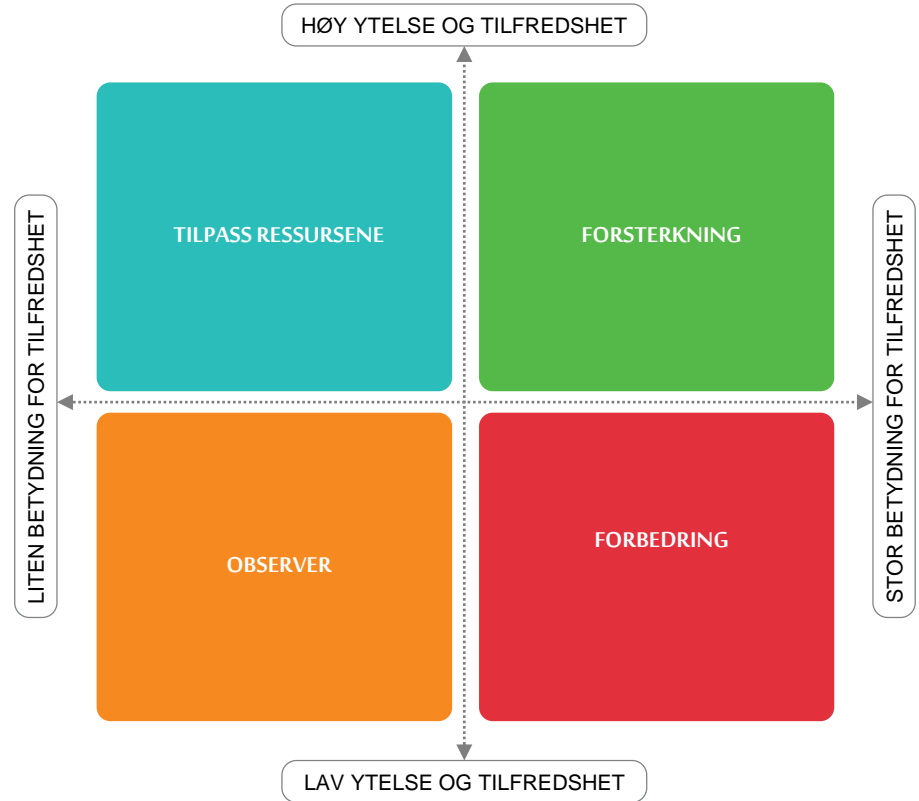
Dette er et veiledende barometer for å vurdere oppnådd snitt på spørsmål omgjort til 100Score.

I undersøkelsen ber vi respondentene ta stilling til ulike utsagn eller påstander, på en skala fra 1 til 5, hvor 1 står for dårligst resultat, mens 5 står for det beste resultatet. Barometeret indikerer hvordan dette snittet kan tolkes i 100Score.

Barometeret foreslår at et snitt på 50 eller lavere er dårlig, mens et snitt mellom 50 og 70 ikke er dårlig, men heller ikke godt. Når snittet kommer over 70 er det bra, og over 90 er det svært bra.

FORKLARING AV PRIORITERINGSKART FOR FORBEDRING

- I analysene har vi studert i hvilken grad de ulike variablene påvirker totale resultatmål som alt i alt tilfredshet
- Alle vurderings spørsmålene blir plassert i et prioriteringskart hvor vi på den ene akse har det oppnådde resultatet på området, og på den andre akse har vi i hvilken grad spørsmålet har statistisk sammenheng med total tilfredshet. Denne analysen utarbeides ved bruk av korrelasjonsanalyser.
- Strategikartet kan brukes operativt til å se hva som er viktig for kunden, så vel som hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid per område.

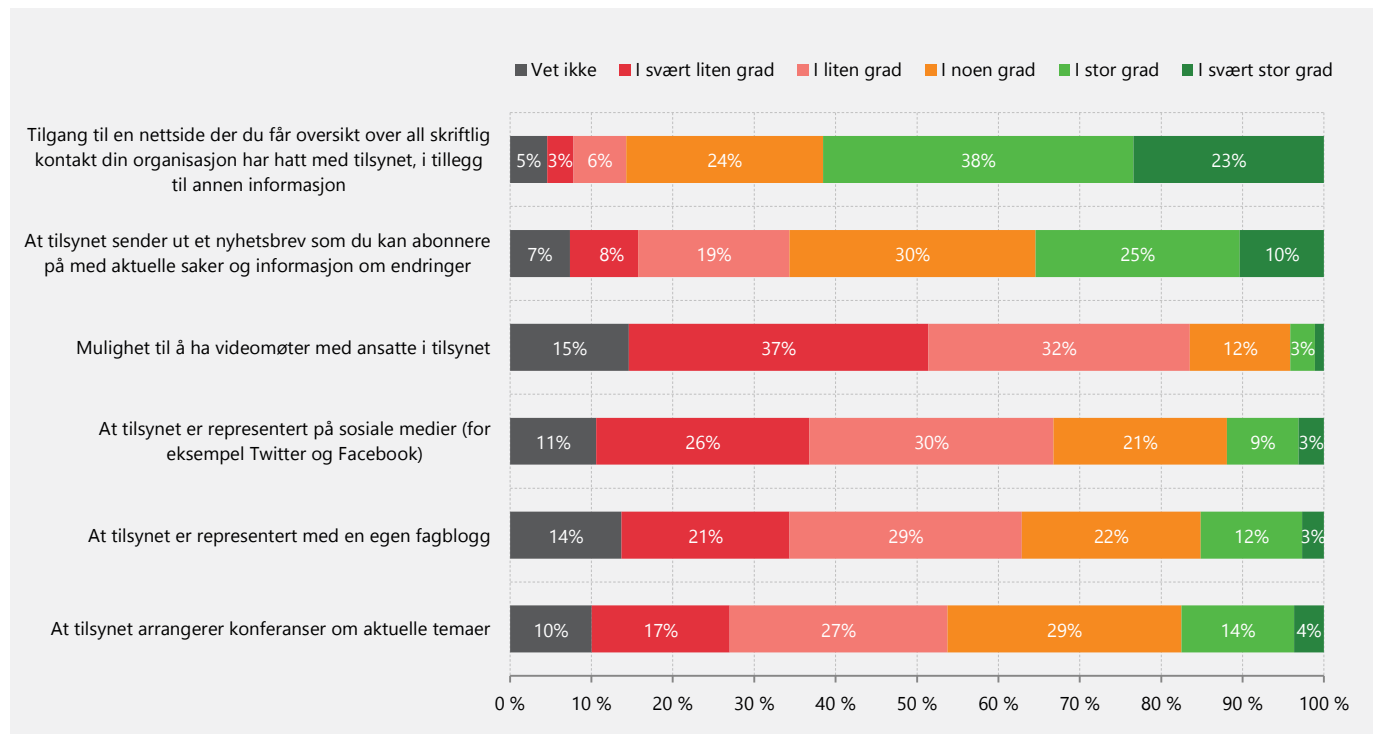


BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER



BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER

I hvilken grad er følgende muligheter viktig for din organisasjon/virksomhet?



Base = 897



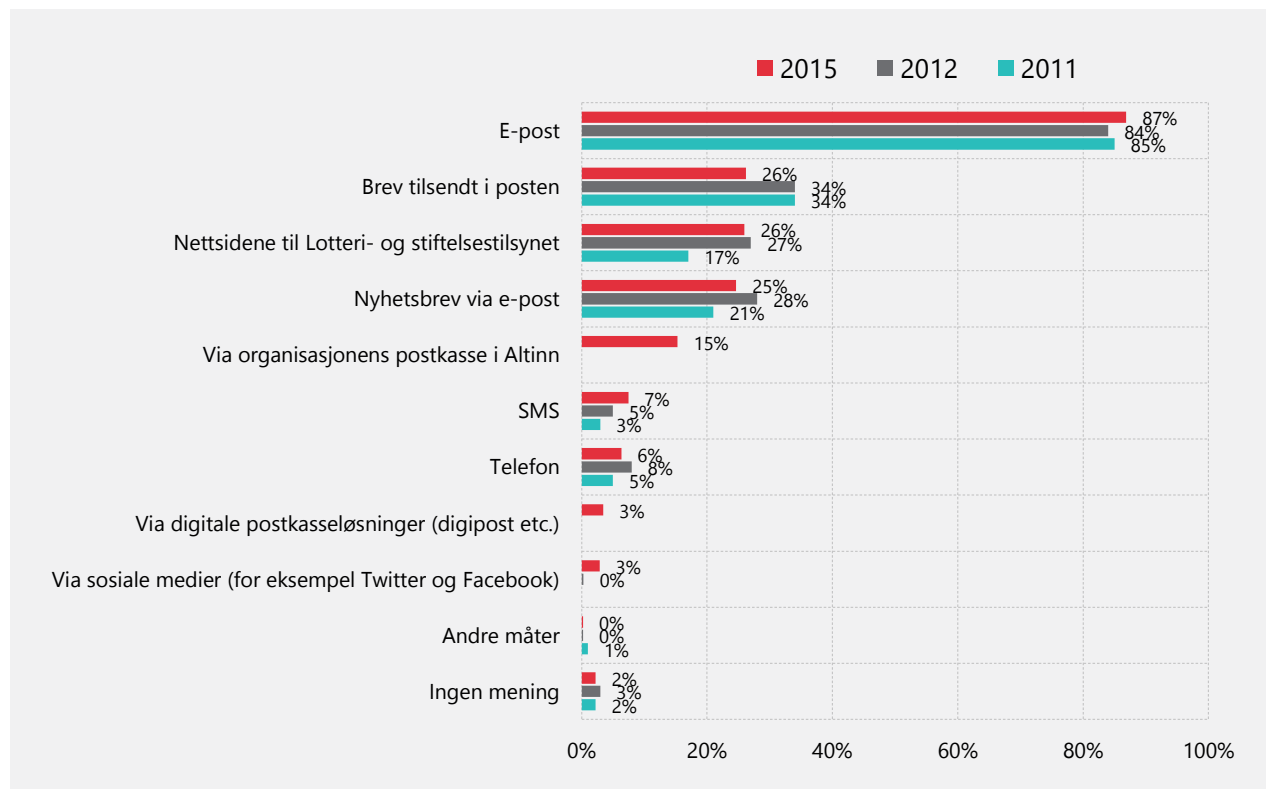
En andel på over 60% av brukerne oppgir at det i stor eller svært stor grad er viktig for deres organisasjon/virksomhet å ha «tilgang til en nettside der du får oversikt over all skriftlig kontakt din organisasjon har hatt med tilsynet, i tillegg til annen informasjon».

At tilsynet sender ut «nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på med aktuelle saker og informasjon om endringer» blir også vurdert som viktig av en signifikant andel brukere (35%).

Blant de andre målte elementene ser vi en lavere grad av opplevd viktighet. I kryssanalysen kan vi se at de store og middels store organisasjonene vurderer det som viktigere enn de små organisasjonene at tilsynet arrangerer konferanser om aktuelle tema.

BRUKERNES FORETRUKNE INFORMASJONSKANAL

Hvordan ønsker du å motta informasjon fra tilsynet? Flere svar mulig (N=897)



E-post er den klart mest foretrukne kommunikasjonskanalen (87 prosent).

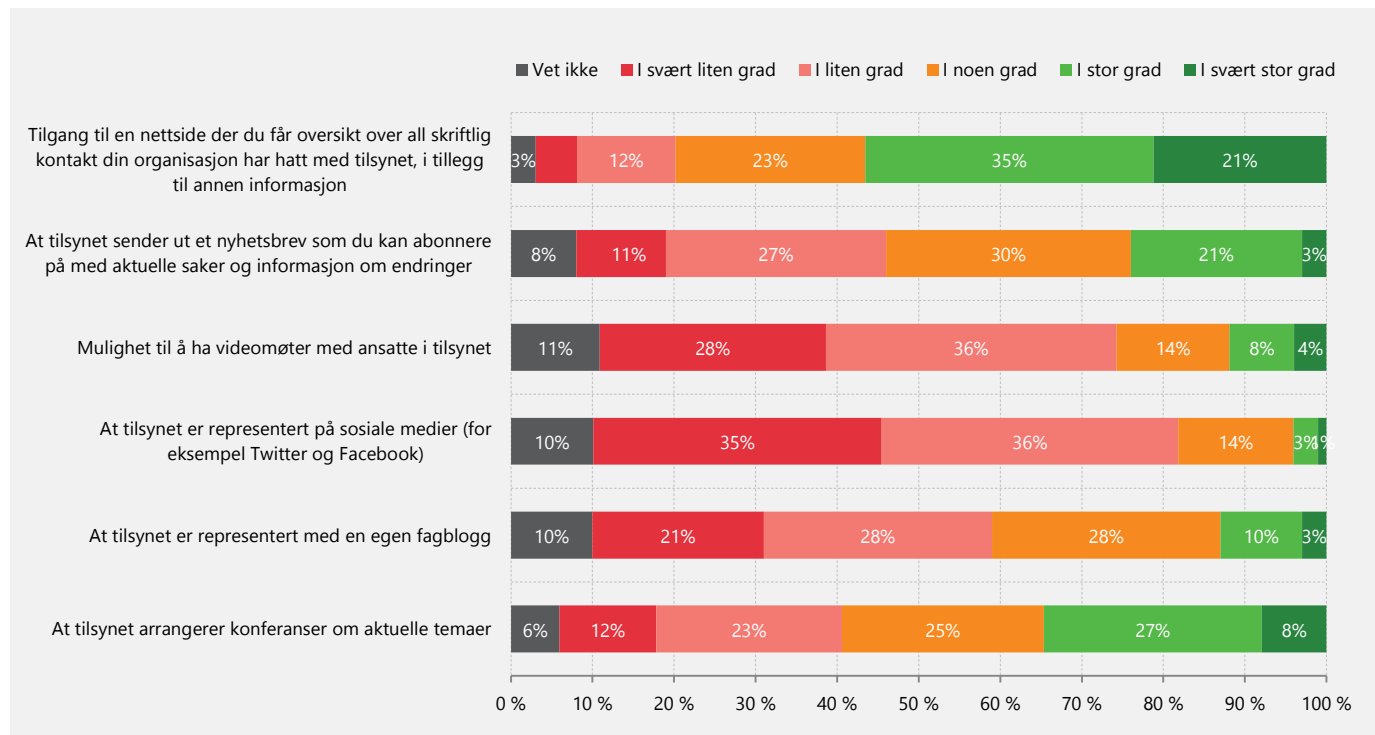
Det er en andel på 26% av brukerne som oppgir at de blant annet ønsker å få informasjon fra tilsynet sendt som brev i postkassen. Det er også en andel på 26% som oppgir nettsidene til tilsynet blant foretrukne informasjonskanaler.

En andel på 15% av brukerne av Lotteritilsynet oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens postkasse i Altinn.

*Svaralternativene «Via organisasjonens postkasse i Altinn» og «Via digitale postkasseløsninger» er ny per 2015
Base 2015 = 897, Base 2012=688, Base 2011=779

BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER

I hvilken grad er følgende muligheter viktig for din organisasjon/virksomhet?



Base = 146

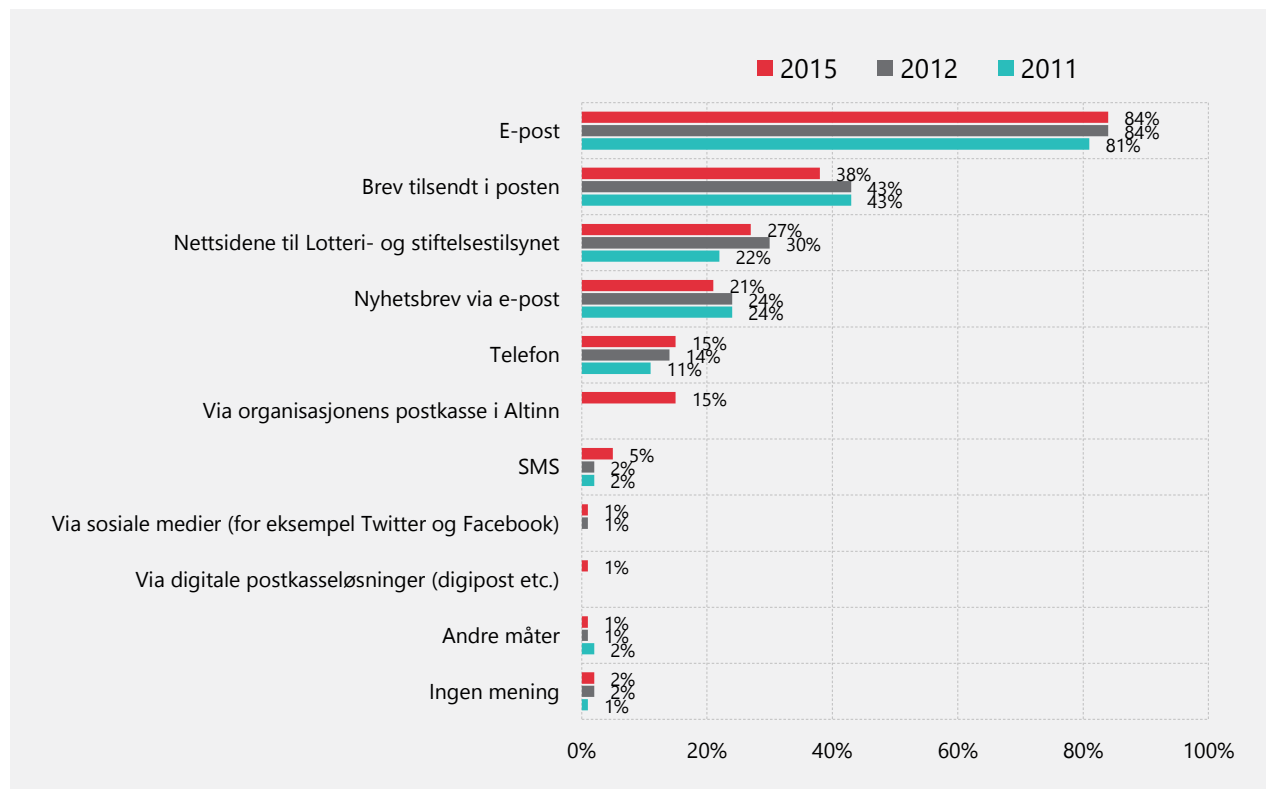
Over halvparten av brukerne (56%) oppgir at det i stor eller svært stor grad er viktig for deres organisasjon/virksomhet å ha «tilgang til en nettside der du får oversikt over all skriftlig kontakt din organisasjon har hatt med tilsynet, i tillegg til annen informasjon».

At tilsynet sender ut «nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på med aktuelle saker og informasjon om endringer», samt at «tilsynet arrangerer konferanser om aktuelle temaer» blir også vurdert som viktig av en signifikant andel brukere.

Blant de andre målte elementene ser vi en lavere grad av opplevd viktighet.

BRUKERNES FORETRUKNE INFORMASJONSKANAL

Hvordan ønsker du å motta informasjon fra tilsynet? Flere svar mulig



E-post er den klart mest foretrukne kommunikasjonskanalen (84 prosent).

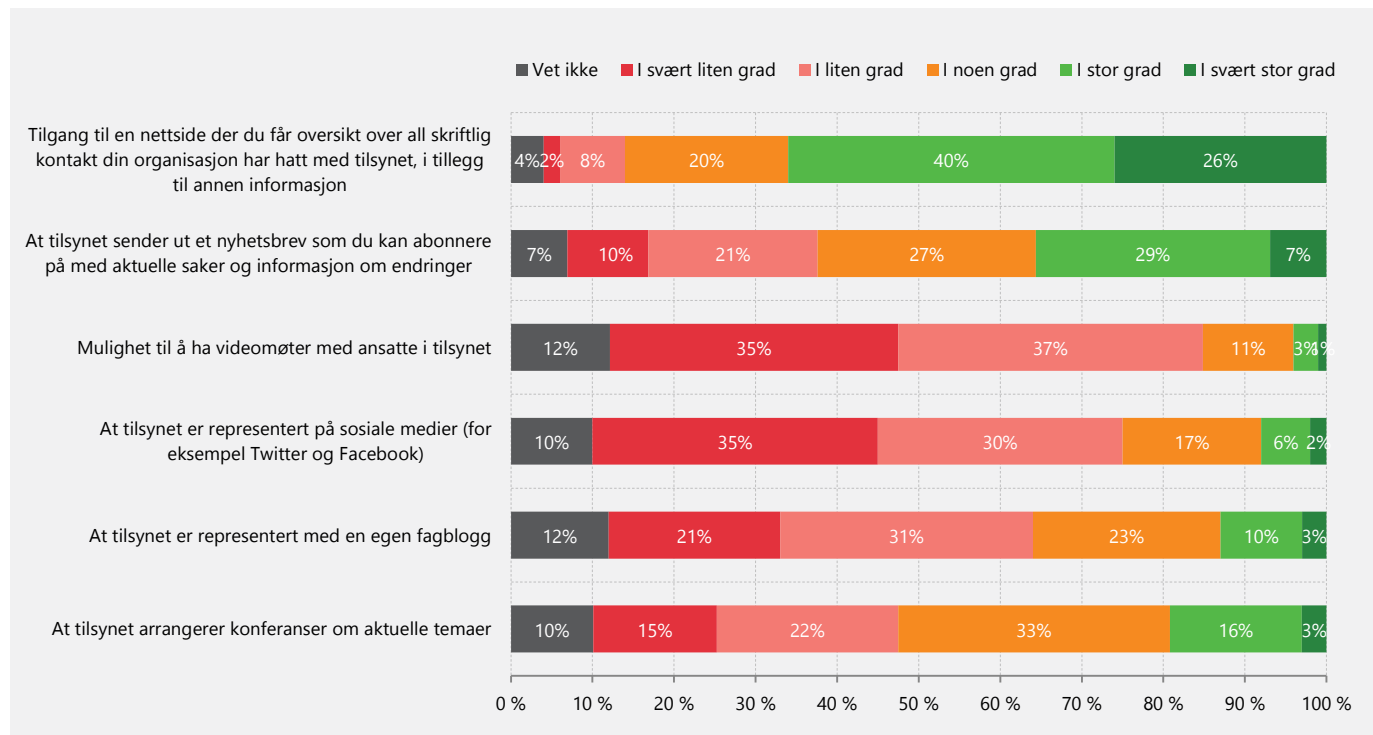
Det er en andel på 38% av brukerne som oppgir at de blant annet ønsker å få informasjon fra tilsynet sendt som brev i postkassen, mens det er en andel på 27% som oppgir nettsidene til tilsynet blant foretrukne informasjonskanaler.

En andel på 15% av brukerne av Stiftelsestilsynet oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens postkasse i Altinn.

*Svaralternativene «Via organisasjonens postkasse i Altinn» og «Via digitale postkasseløsninger» er ny per 2015
Base 2015 = 146, Base 2012=125, Base 2011=110

BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER

I hvilken grad er følgende muligheter viktig for din organisasjon/virksomhet?



Base = 395

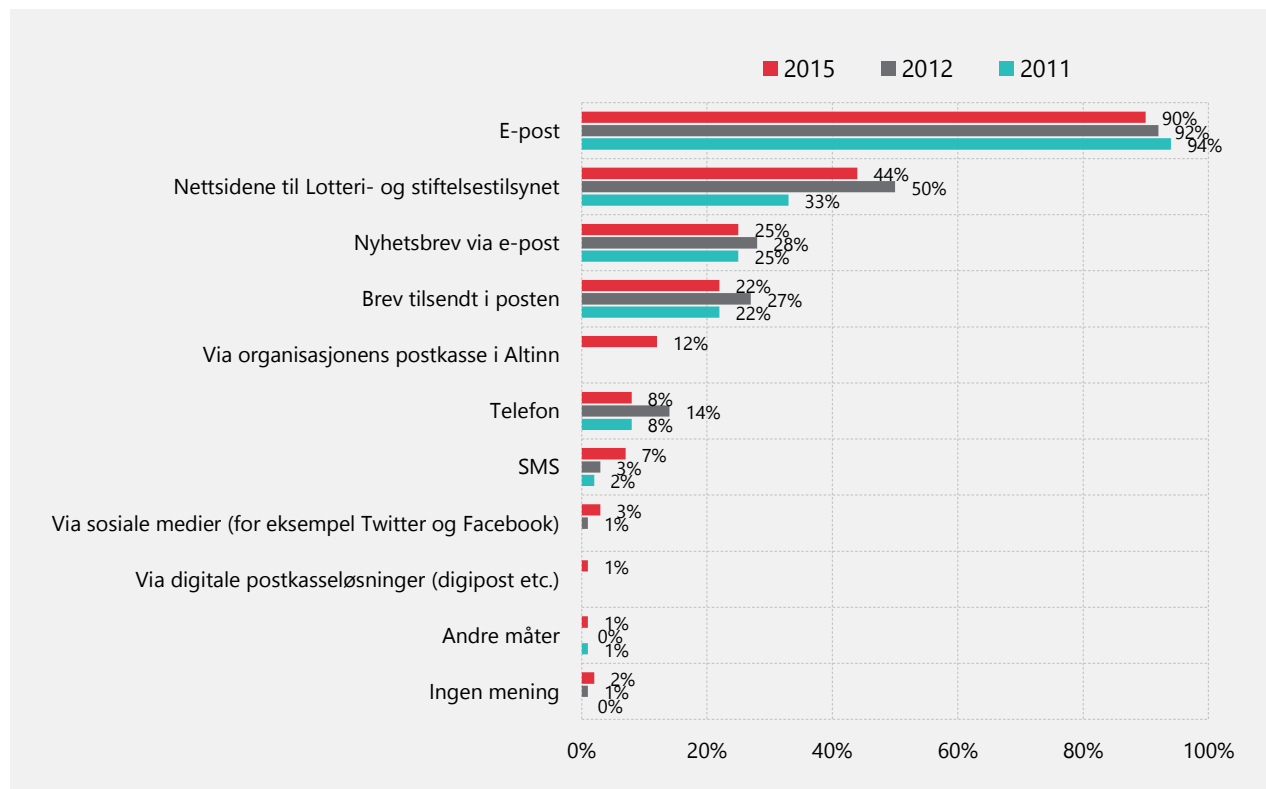
Flertallet av brukerne (66%) oppgir at det i stor eller svært stor grad er viktig for deres organisasjon/virksomhet å ha «tilgang til en nettside der du får oversikt over all skriftlig kontakt din organisasjon har hatt med tilsynet, i tillegg til annen informasjon».

At tilsynet sender ut «nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på med aktuelle saker og informasjon om endringer» blir også vurdert som viktig av en signifikant andel brukere (36%).

Blant de andre målte elementene ser vi en lavere grad av opplevd viktighet.

BRUKERNES FORETRUKNE INFORMASJONSKANAL

Hvordan ønsker du å motta informasjon fra tilsynet? Flere svar mulig



E-post er den klart mest foretrukne kommunikasjonskanalen (90 prosent).

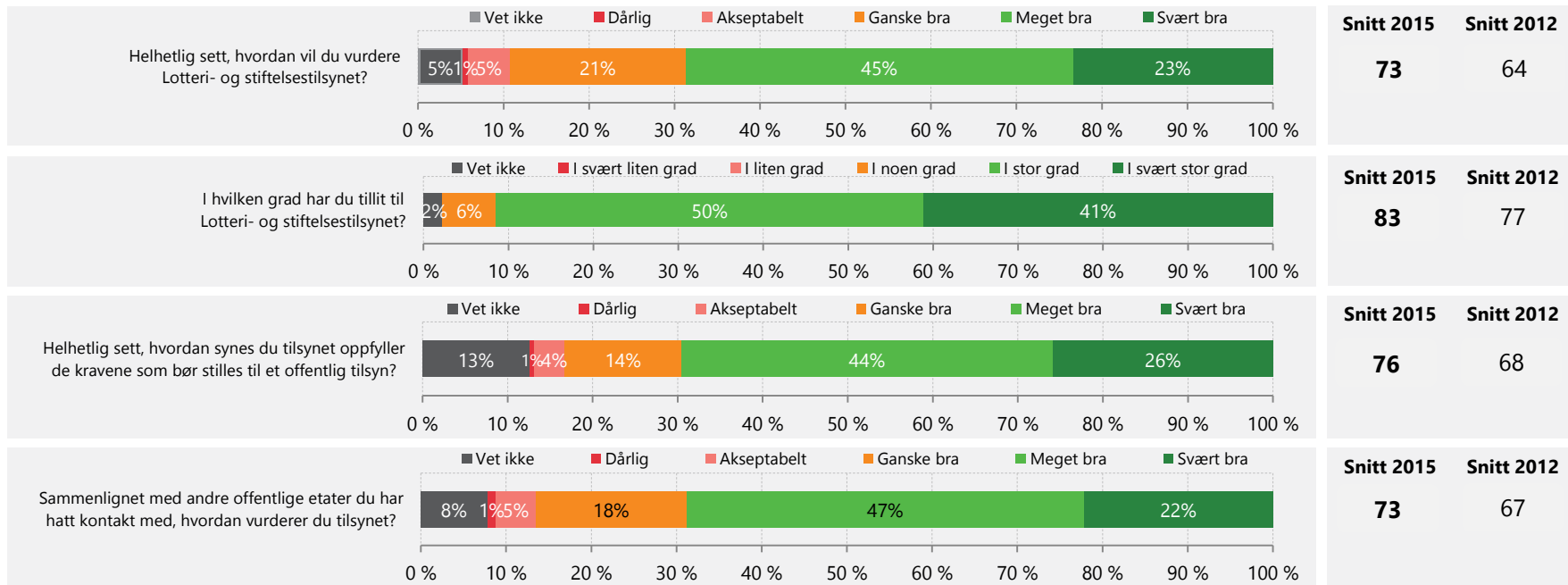
Det er en andel på 44% av brukerne som oppgir at nettsidene til tilsynet er blant foretrukne informasjonskanaler.

En andel på 12% av brukerne av momskompensasjonsordningen oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens postkasse i Altinn.

*Svaralternativene «Via organisasjonens postkasse i Altinn» og «Via digitale postkasseløsninger» er ny per 2015
Base 2015 = 395, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=361, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=359

OVERODNET VURDERING AV TILSYNET

OVERORDNET VURDERING AV TILSYNET

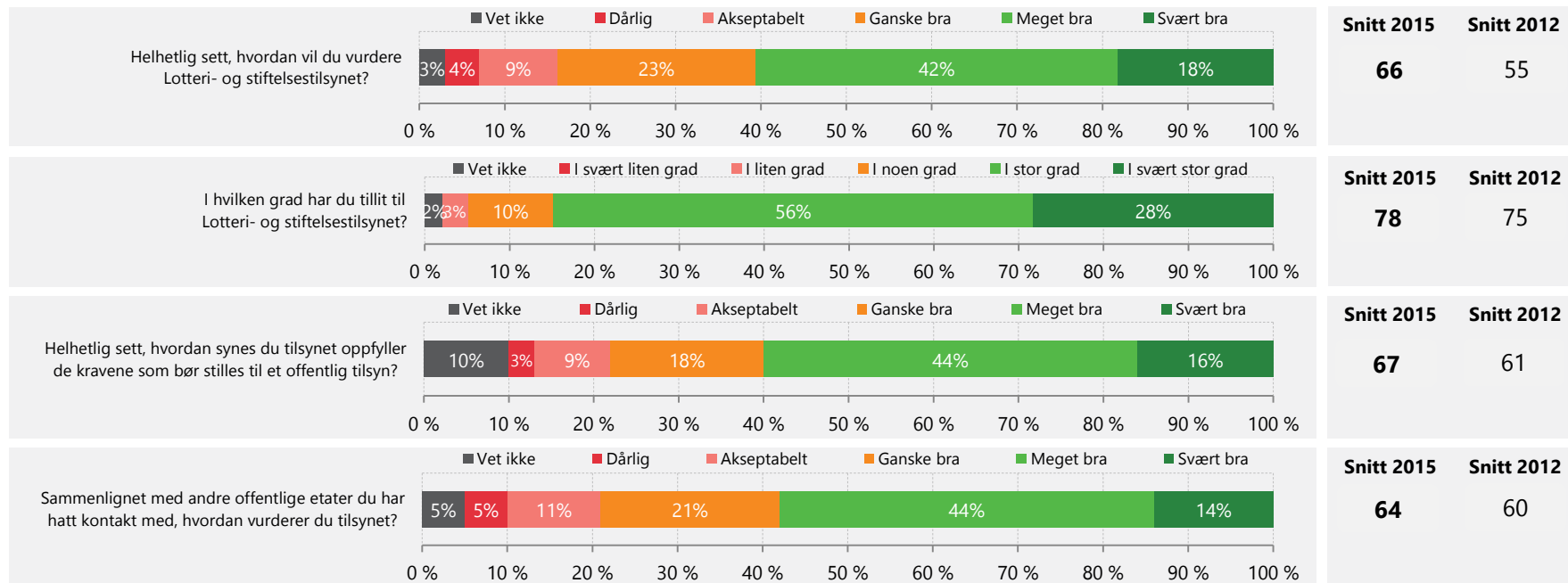


*Merk at svarskala har blitt endret noe per år
Base 2015 = 897, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=688,



Vurderingen av tilsynet totalt sett er gjennomgående god blant brukere av Lotteritilsynet. Dette gjelder særlig tillit, hvor en andel på 91 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillit til tilsynet, og det er ingen som uttrykker lav tillit. Gjennomsnittlig score (KTI) er på alle de målte elementene signifikant noe høyere enn i 2012.

OVERORDNET VURDERING AV TILSYNET

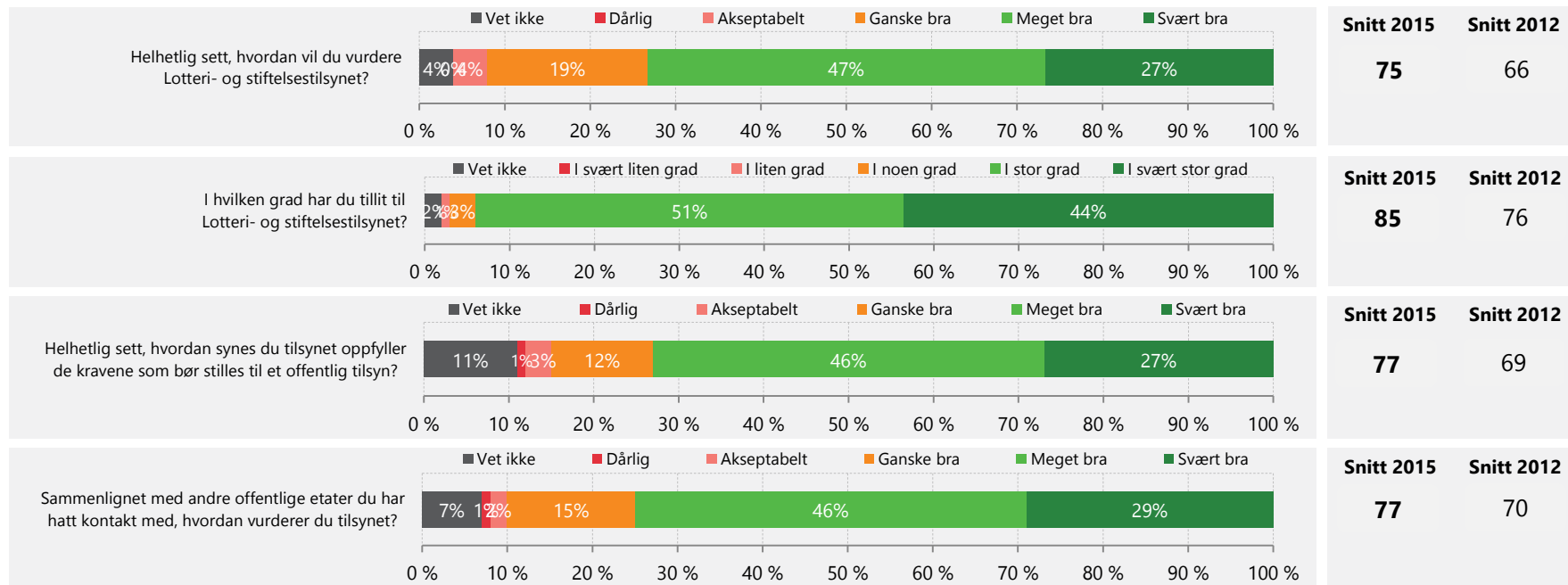


*Merk at svarskala har blitt endret noe per år
Base 2015 = 146, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=125,



Brukerne av Stiftelsestilsynets vurderinger kan for de fleste overordnede parameter kategoriseres som områder med noe forbedringspotensial (med en KTI på under 71). Tillit til tilsynet vurderes derimot svært godt av brukerne av Stiftelsestilsynet, med en andel på 84 prosent av brukerne som uttrykker stor eller svært stor grad av tillit til tilsynet, og ingen som uttrykker lav tillit. Gjennomsnittscoren (KTI) er på de fleste elementene signifikant noe høyere enn i 2012.

OVERORDNET VURDERING AV TILSYNET



*Merk at svarskala har blitt endret noe per år
Base 2015 = 395, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=361,



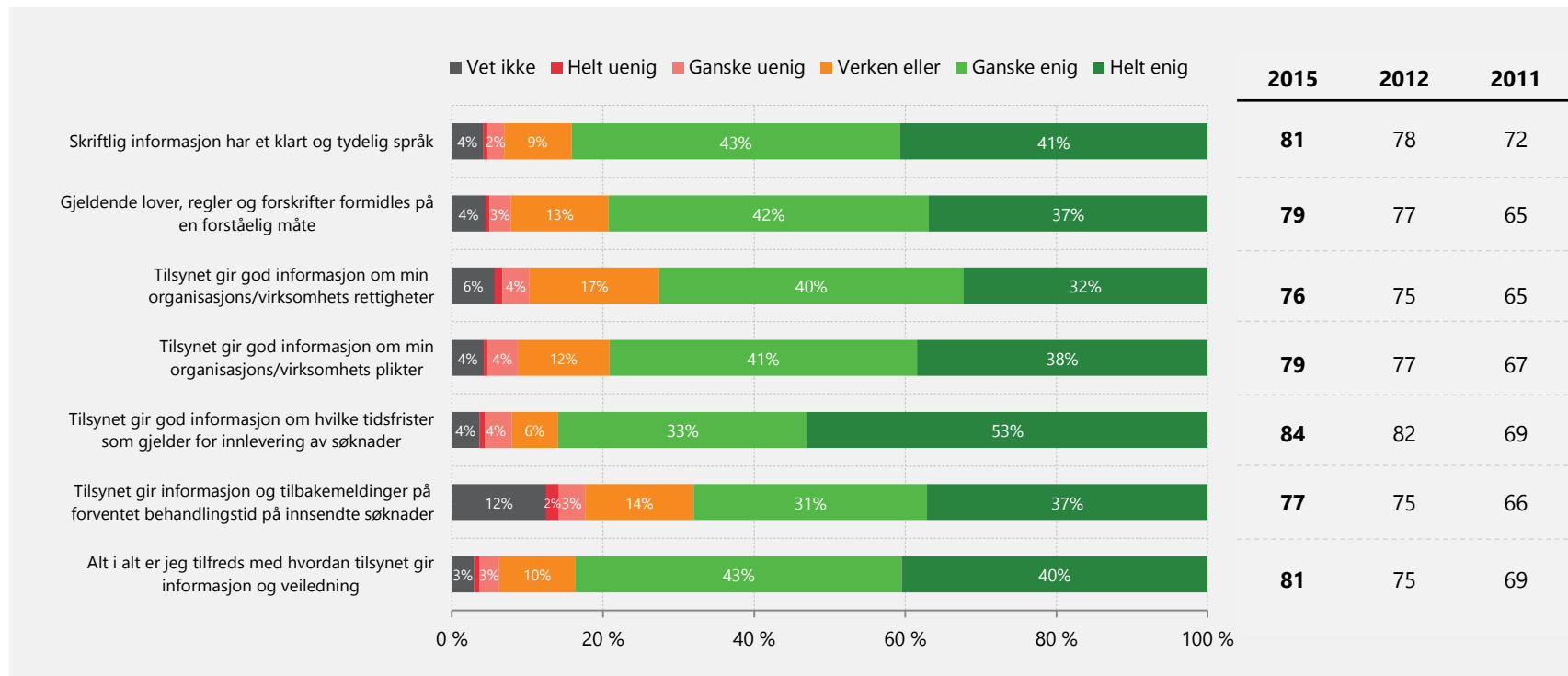
Vurderingen av tilsynet totalt sett er gjennomgående god blant brukere av momskompensasjonsordningen. Dette gjelder særlig tillit, hvor en andel på 96 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillit til tilsynet, og det er ingen som uttrykker lav tillit. Gjennomsnittscoren (KTI) er på alle de målte elementene signifikant høyere enn i 2012.

INFORMASJON OG VEILEDNING



INFORMASJON OG VEILEDNING

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder informasjon og veiledning?



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 897, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=688, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=779

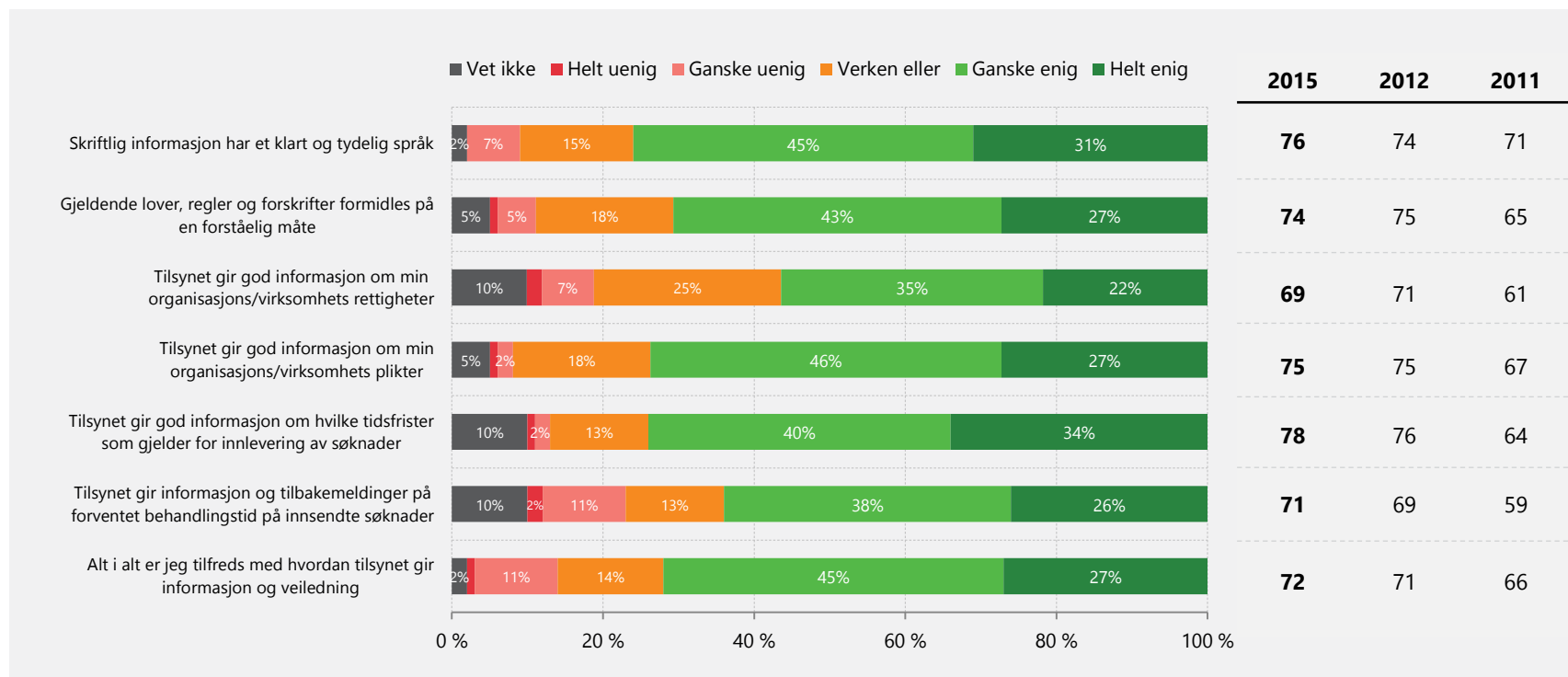
ALT I ALT TILFREDSHET MED INFORMASJON OG VEILEDNING

Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med hvordan tilsynet gir informasjon og veiledning», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



INFORMASJON OG VEILEDNING

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder informasjon og veiledning?



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 146, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=125, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=110

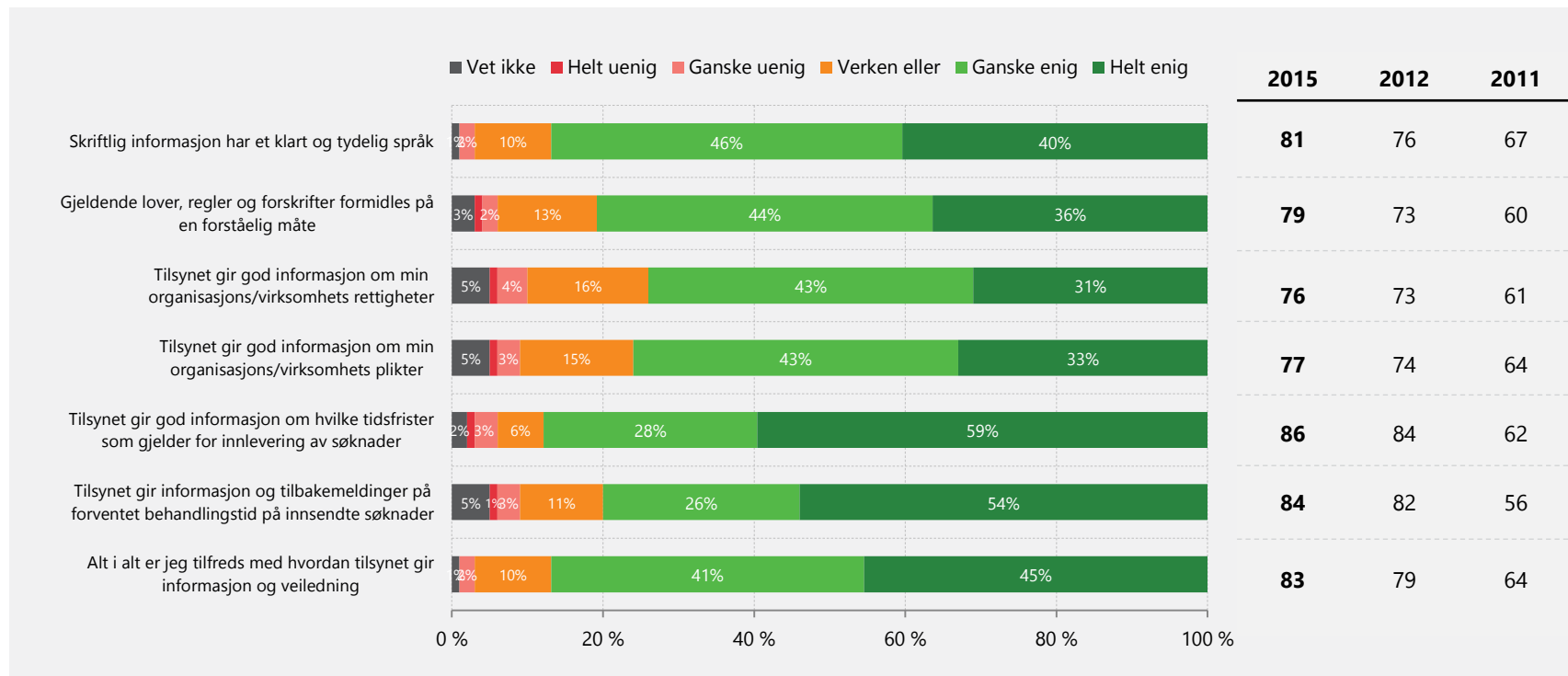
ALT I ALT TILFREDSHET MED INFORMASJON OG VEILEDNING

Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med hvordan tilsynet gir informasjon og veiledning», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



INFORMASJON OG VEILEDNING

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder informasjon og veiledning?



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 395, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=361, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=359

ALT I ALT TILFREDSHET MED INFORMASJON OG VEILEDNING

Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med hvordan tilsynet gir informasjon og veiledning», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



KVALITATIVT FOKUS - FORMIDLING AV INFORMASJON

Generelt

Det er en enighet om at informasjonen fra LST blir bedre og at det er god fokus på informasjon og kunnskapsformidling.

Det er enighet blant samtlige brukergrupper om at nettsiden er den viktigste kilden til informasjon. Jo mer informasjon man finner på nettsidene desto mindre er behovet for å ta kontakt på telefon, epost og kontaktskjema, eller å ringe forvaltere, entreprenører, sentralledd etc.

Flere av brukerne er åpne for en chattefunksjon på nettsiden.

Enkelte savner også at LST markedsfører bedre at de er i ulike medier, særlig fagbloggen og livestream med opptak av konferanser og dagsaktuell informasjon. Særlig gjelder dette storbrukerne av LST.

Tilrettelagt informasjon

Informasjonsbehovet oppleves ulikt alt etter om man er lite eller mye i kontakt med LST, og om man er stor eller liten.

For de store organisasjonene oppleves det som at de får den informasjonen de trenger, mens informasjonsbehovet blir beskrevet som større blant mindre aktører som ikke alltid vet hvor de skal finne riktig informasjon, eller hvem de eventuelt skal hende seg til.

Særlig blant de som ikke har juridisk kompetanse opplever man at det er behov for at informasjonen formidles enklere og lettere forståelig. Gjerne illustrert med beskrivende og illustrerende eksempler, bruksanvisninger, og trinnvis forklaring som viser prosessgangen enkelt for brukerne.

Nyhetsbrev

Nyhetsbrevet ble av samtlige sett på som en god informasjonskilde til viktig informasjon om endringer av regelverk, lover og vedtekter, og informasjon om ulike søkefrister. Ved bruk av nyhetsbrev oppleves LST som proaktive i informasjonen mot brukerne, og tillater dem å spare ressurser på informasjonsoppdateringer.

Andre kanaler

Andre kanaler enn hjemmesiden anses som nyttig dersom mottakerne selv kan velge og skreddersy informasjonsinnholdet. Informasjonen som er ønskelig er at det varsles om endringer og relevant informasjon opp mot den enkelte bruker.



«Rekkefølgen er, man begynner med nettsiden, og hvis man lurer på noe så er de der med en gang. Nesten hvertfall»

«Det er jo sånn verden er blitt. Du går på nett først, googler. Og finner du det ikke da, så ringer du»

«De kan forenkle språket og gjøre det mer forståelig. Forstår juristene skal ha ryggen fri, men det må gå an å gjøre det mer brukervennlig. Ikke lett å forstå. Språket er profesjonelt og korrekt, men bruker lang tid på å skjønne hva de mener»

«I fjor var det en ny ordning. Tippeoverskudd på 18% som mange i frivillighets- Norge går hus forbi, fordi de ikke får informasjon. Hvordan får folk tak i den informasjonen? Det er den informasjonen som er viktig å få ut»

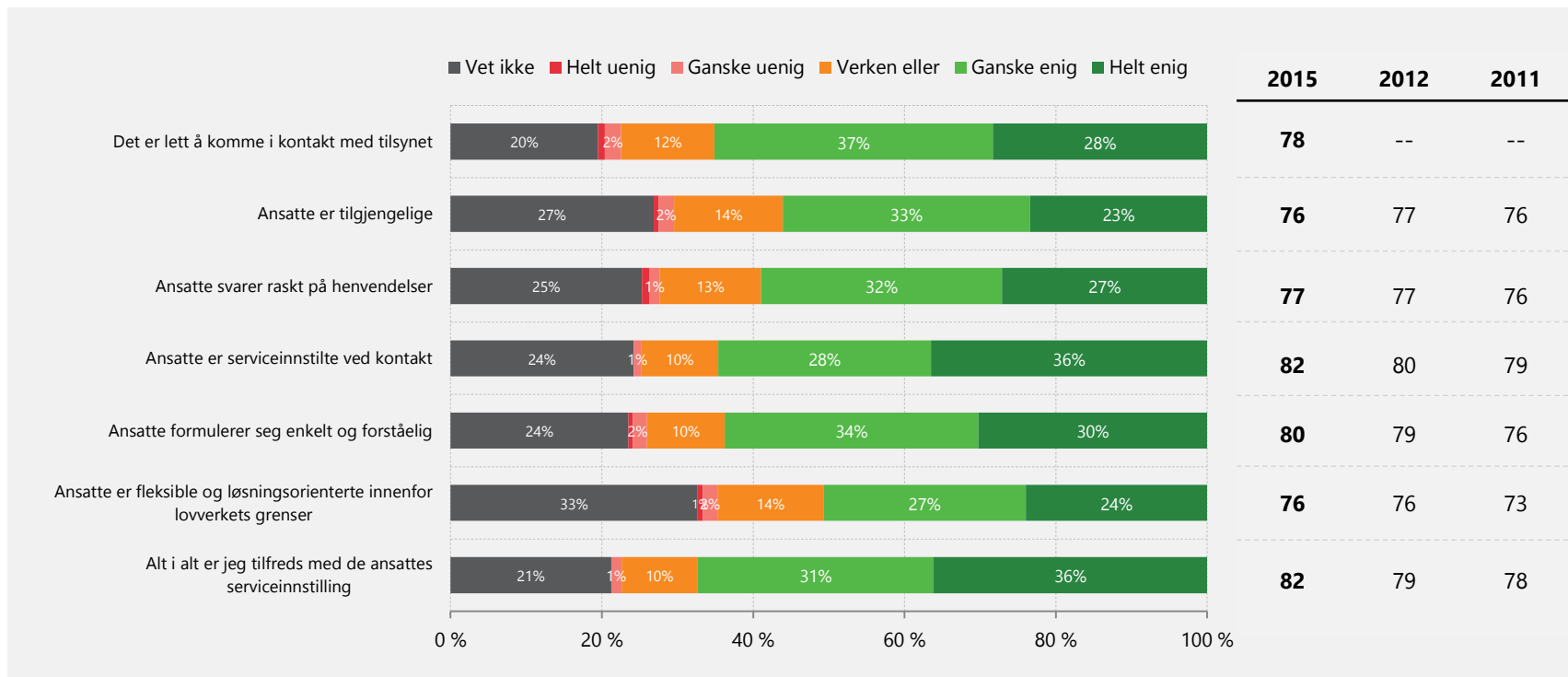
«For vår del er e-post veldig greit. Nyhetsoppdatering på ting som er relevante og viktige. Det er som et brev, så får du informasjon om det, så kan du gå inn videre på nettsiden.»

SERVICE



SERVICE

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder service?



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 897, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=688, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=779

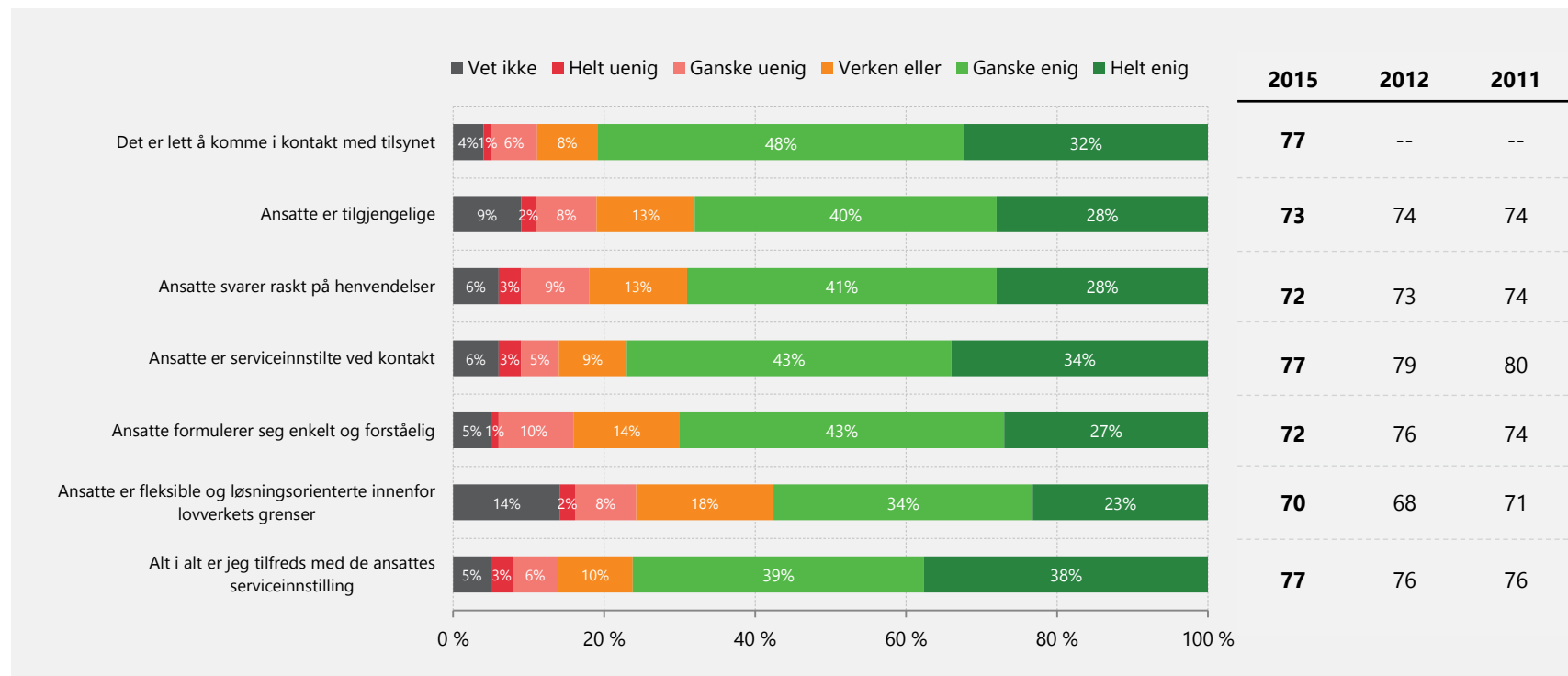
ALT I ALT TILFREDSHET MED SERVICEINNSTILLING

Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes serviceinnstilling», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



SERVICE

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder service?



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 146, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=125, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=110

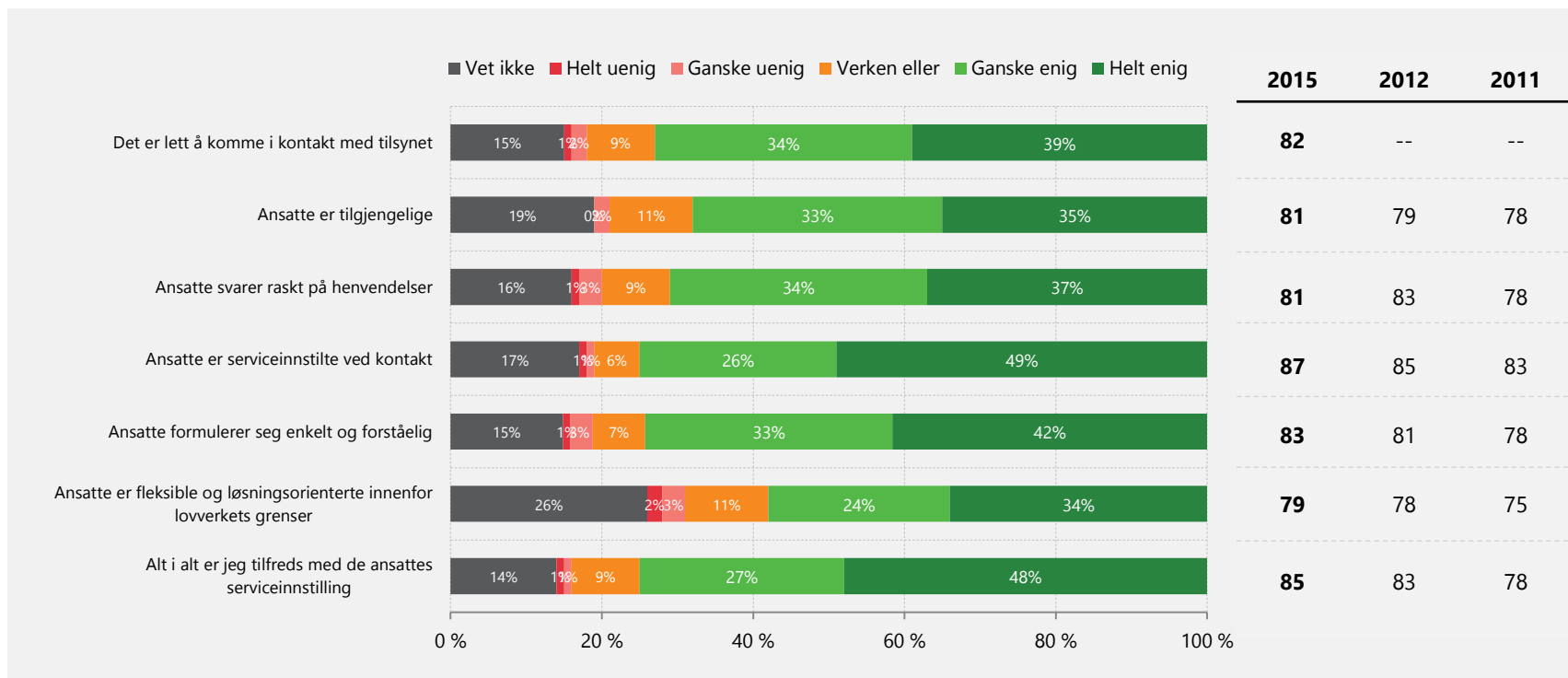
ALT I ALT TILFREDSHET MED SERVICEINNSTILLING

Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes serviceinnstilling», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



SERVICE

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder service?



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 395, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=361, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=359

ALT I ALT TILFREDSHET MED SERVICEINNSTILLING

Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes serviceinnstilling», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



KVALITATIVT FOKUS - SERVICE OG KUNDEBEHANDLING

Servicenivå

Det er bred enighet blant samtlige brukergrupper om at service og kundebehandlingen de får hos LST er svært god. Ofte bedre enn man forventer av en offentlig instans.

De ansatte i LST omtales som vennlige og hjelpsomme. Tilgjengeligheten er god når man tar kontakt. Man opplever å få raskt svar. Flere kommenterer også at de er flinke til å ta kontakt dersom dokumentasjon mangler o.l.

Kontaktmuligheter

Enkelte opplever imidlertid at det er behov for mulighet til å ta kontakt pr telefon og at dette er blitt merkbart vanskeligere i det siste fordi man ikke finner kontaktpersoner eller telefonnumre lenger. Særlig i forhold til stiftelser

Det beskrives i disse tilfeller at sentralbordet bør ha god oversikt over hvem som jobber med hva, og deres tilgjengelighet, og at de setter over til rett person.

Opplevelse av noe administrativ kundebehandling

Selv om flertallet av brukerne er positive til service og kundebehandlingen er det også flere som kommenterer at det administrative oppleves som noe byråkratisk og stivbeint, lite fleksibelt og løsningsorientert.

For eksempel at ting forblir på gamle måten ved at postgangen skal være via fysisk post og at de ikke opplever gehør for innspill om behovet for å åpne for elektronisk postgang, samt mottaksbekreftelser etc.

LST oppleves tidvis også noe stivbeint og lite fleksibel i forhold til regelverk og tolkning av regelverket. Respondentene savner forståelse for virkeligheten der ute for eksempel i forhold til stiftelser som kanskje er opprettet for lenge siden og det er behov for å endre formålet etc. Forståelsen av at LST oppleves byråkratisk henger gjerne sammen med at de er underordnet gitte retningslinjer og lovverk. Noen av brukerne savner allikevel å kunne komme med innspill til hvilke behov de som brukere har, og at det faktisk blir tilrettelagt ut ifra hva som er realiteten, og ikke et politiske retningslinjer.



«Hyggelige mennesker, tjenestevillige»

«Kjempefirkantet. Kan ikke klage der og få medhold hvis de har bestemt seg»

«Har sine briller på. Hvis det ikke passer inn, så er det du som må rette opp. Det kommer deg aldri til gode»

«Får dårlige karakterer av meg i forhold til fleksibilitet, romslighet i tolkninger. Ikke tvilen til gode. Må bevise rettigheten, og bevisbyrden ligger hos deg»

«Har fått telefon hvor de har etterspurt, Da sier de at hvis du får inn det innen da og da, da går alt bra»

«På nye ordninger og nye ting er de veldig fleksible. Men i etablerte ting, som moms, så er de mer resistente, selv om det skjer endringer»

«De sier at ting ikke er en realitetsendring selv om det er forskningsendring. De vil vi skal sende inn en realitetsendring. Faming. Kan bli litt politisk spill som de leter etter»

KOMPETANSE



NORGES
LOVER



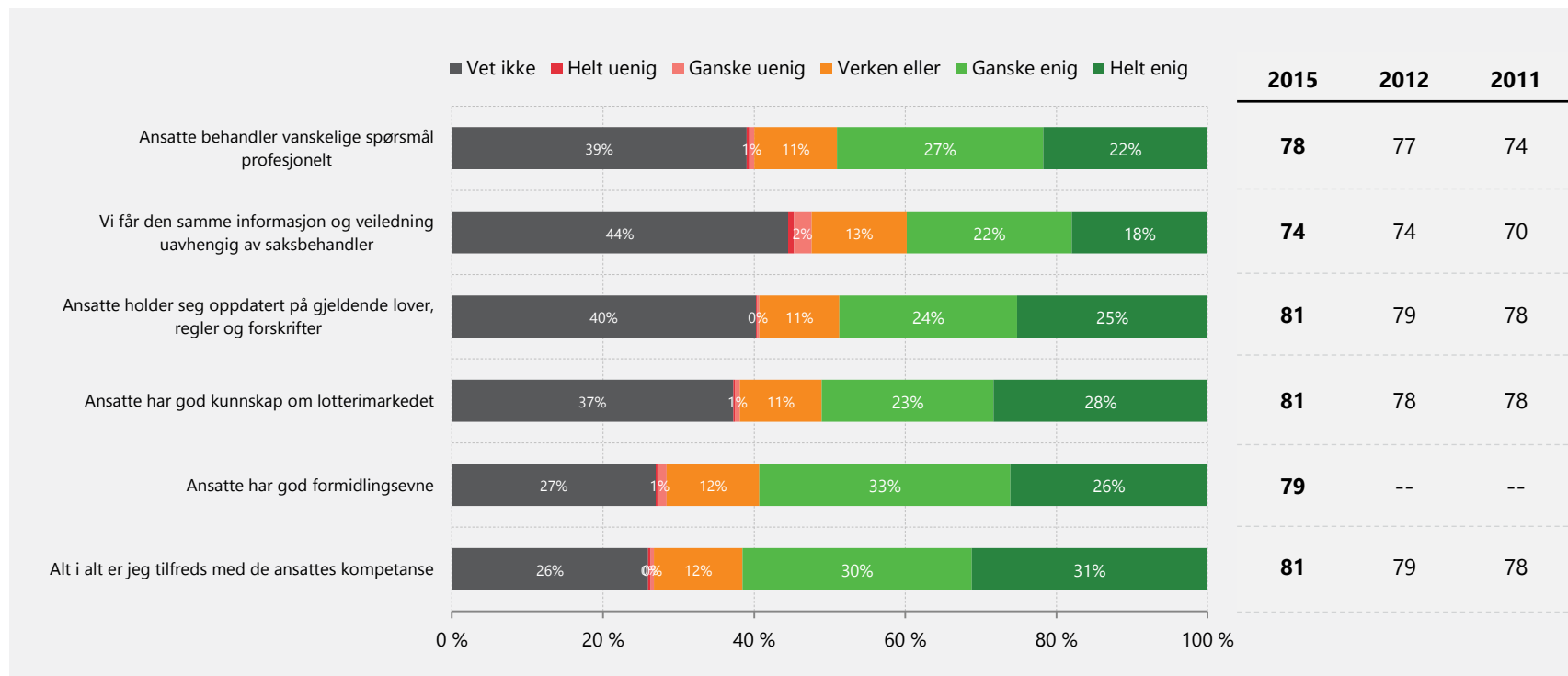
N. NICOLAYSEN

Horthe Stifter



KOMPETANSE

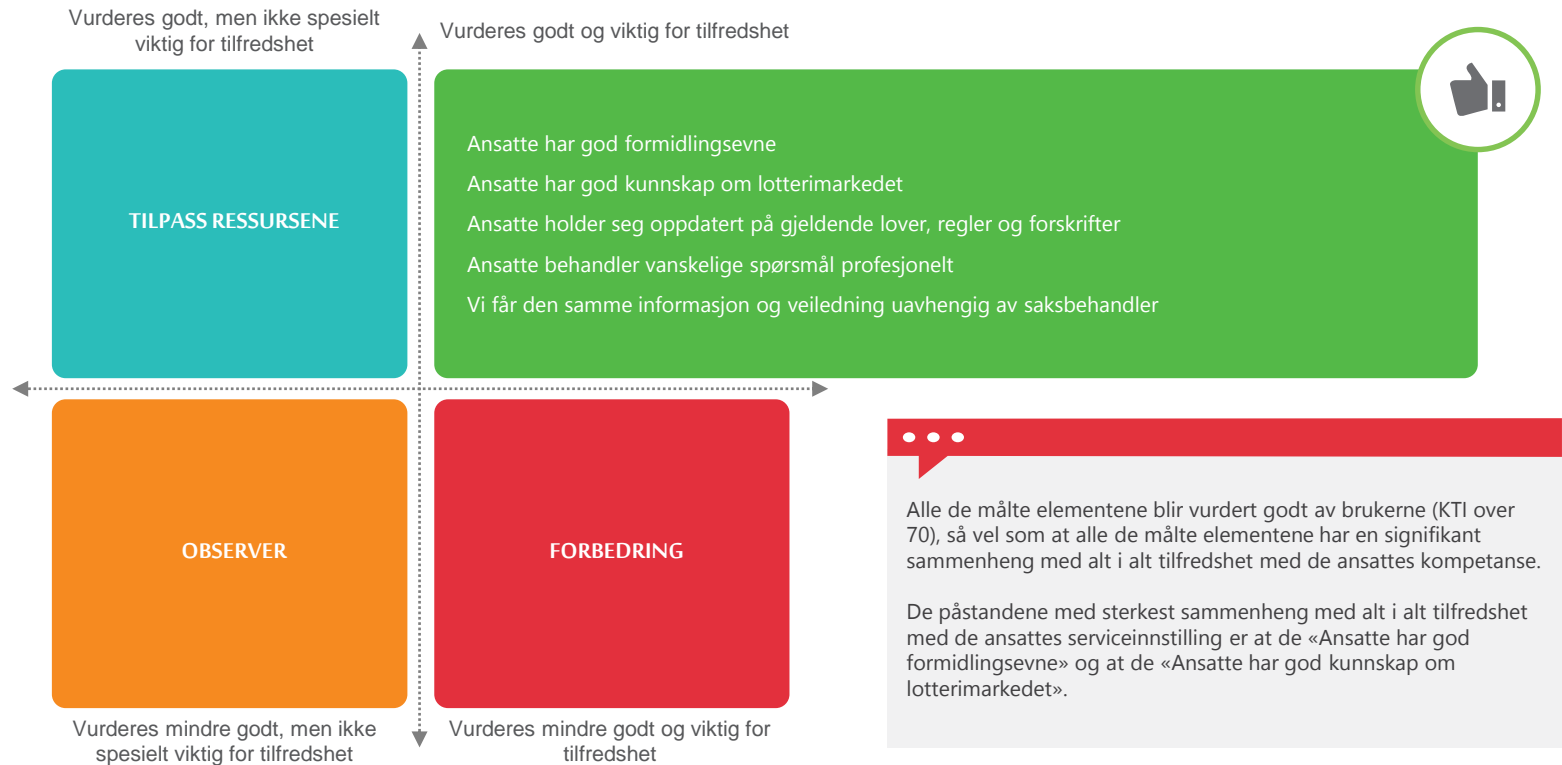
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder kompetanse?



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 897, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=688, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=779

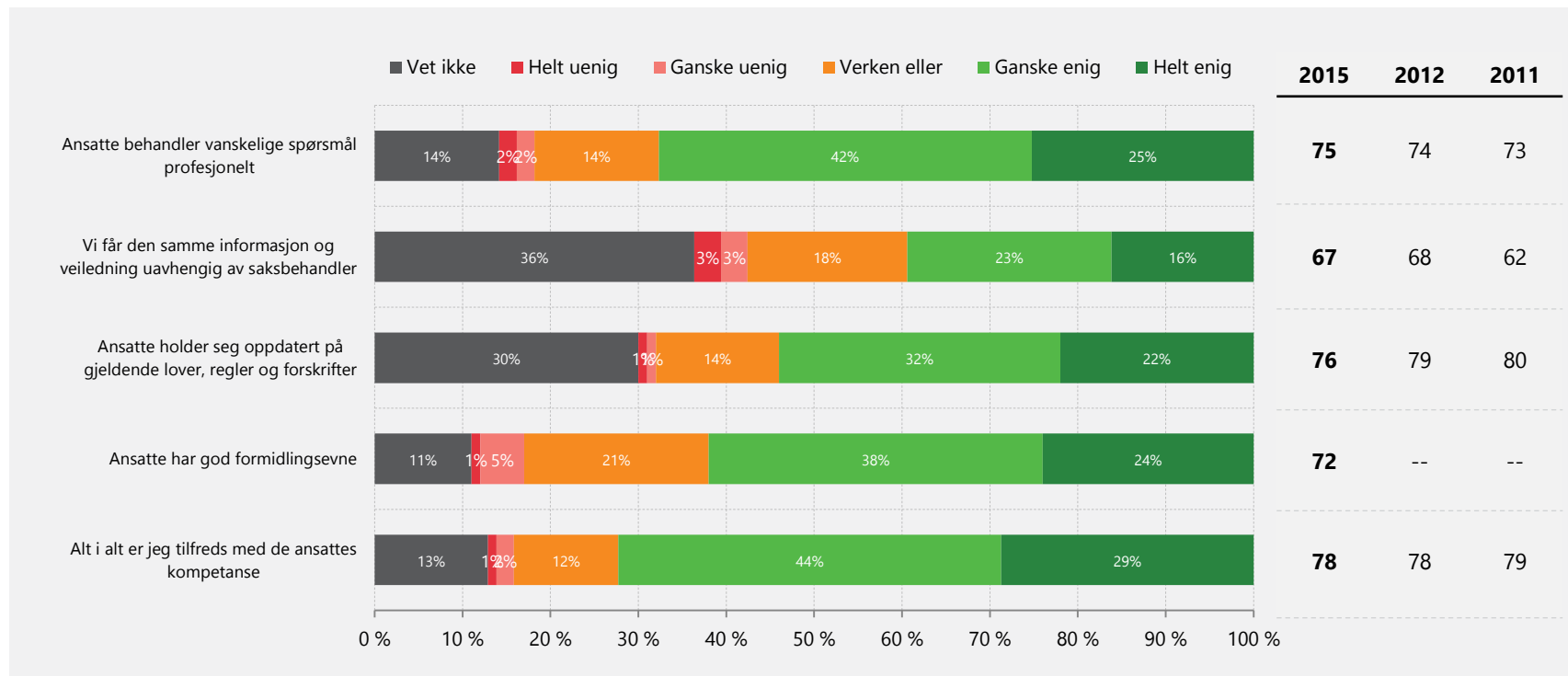
ALT I ALT TILFREDSHET MED KOMPETANSE

Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes serviceinnstilling», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



KOMPETANSE

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder kompetanse?



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 146, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=125, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=110

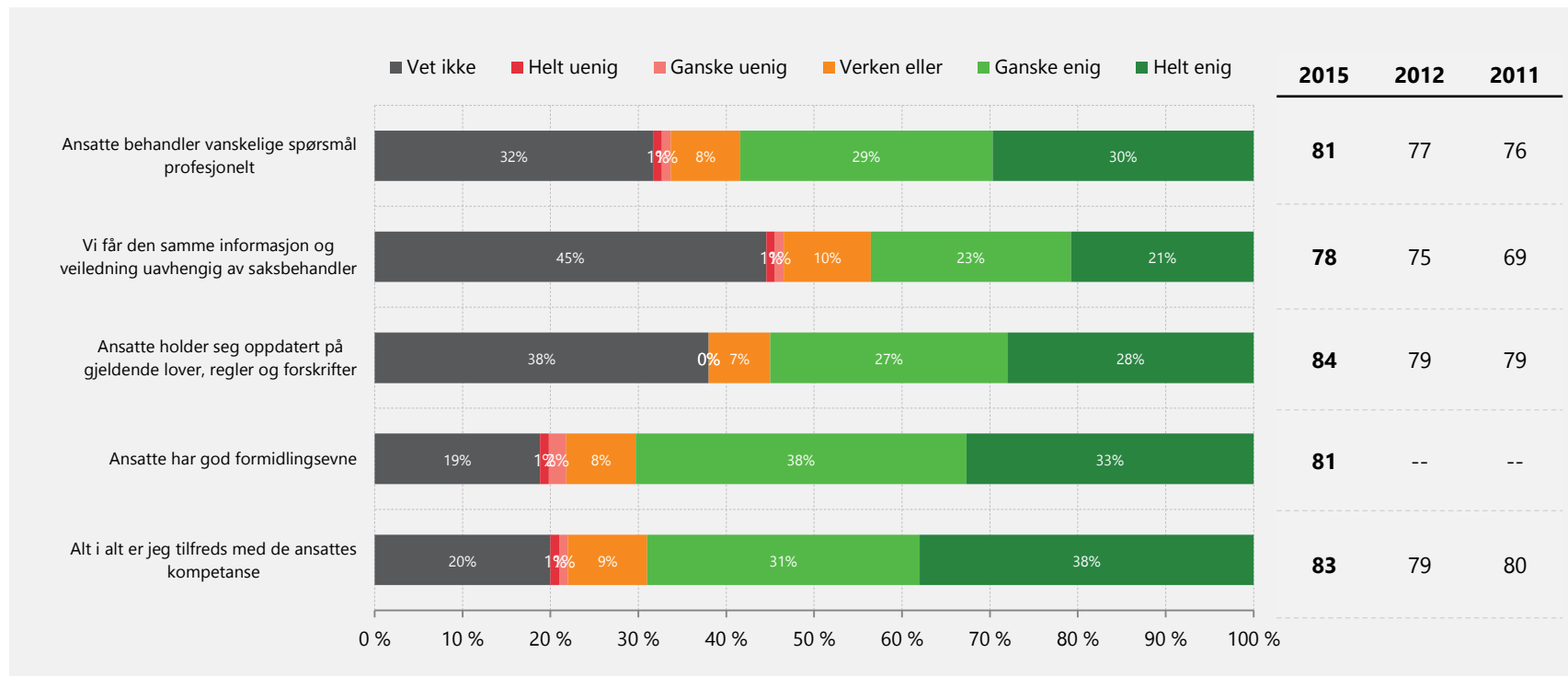
ALT I ALT TILFREDSHET MED KOMPETANSE

Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes kompetanse», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



KOMPETANSE

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder kompetanse?



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 395, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=361, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=359

ALT I ALT TILFREDSHET MED KOMPETANSE

Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes serviceinnstilling», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



KVALITATIVT FOKUS - KOMPETANSE OG KUNNSKAP

Kompetanse

Det er bred enighet om at kompetansen og kunnskapen hos saksbehandlerne er god, og at den oppleves stadig bedre. Det faktum at de jobber med å forbedre seg, at de følger med på det som rører seg faglig, og formidle og veilede med den kompetansen de innehar videre til brukerne i stadig større grad oppleves som positivt. De oppleves å bevege seg fra tilsyn til veiledere og kunnskapsformidlere.

Saksbehandlerne beskrives som grundige, slurver ikke, har høy juridisk kompetanse, god oversikt over lover og regler, rettigheter og plikter og oppleves derfor også som en god sparringspartner av flere.

Ulike saksbehandlere

Enkelte opplever imidlertid noe mer varierende kompetanse blant saksbehandlerne de er i kontakt med. Det kan for eksempel skyldes at de er relativt nyansatte eller er ferievikarer.

Noen av dem som er i kontakt med LST ofte forteller at de bevisst styrer unna å ta kontakt med saksbehandlerne i ferietiden (sommerferien) fordi man da opplever å få dårligere svar, og manglende kompetanse/kunnskap. Kontinuerlig kursing internt og eksternt, og sikre jevn kompetanse er viktig.

Formidlingsevne

Opplevelsen av formidlingsevnen varierer med bakgrunnen til den som tar kontakt. Formidlingsevnen oppleves noe dårligere dersom det er første gangen og man ikke selv kjenner til ordningene særlig godt, og hvorvidt man har juridisk kompetanse eller ei.

Enkle spørsmål gir enkle svar – komplekse spørsmål gir komplekse svar. Dette er ressurskrevende for flere mottakere



«De har veldig bra kompetanse. De kan det best i Norge.»

«Veldig høy juridisk kompetanse. Faglig bra, men organisasjonskompetansen kan bli bedre hos en del. De bør ha kompetanse på hvordan idrettslag, Røde Kors og menighetene drives. Hvordan fungerer frivilligheten? Forståelse for virkeligheten der ute.»

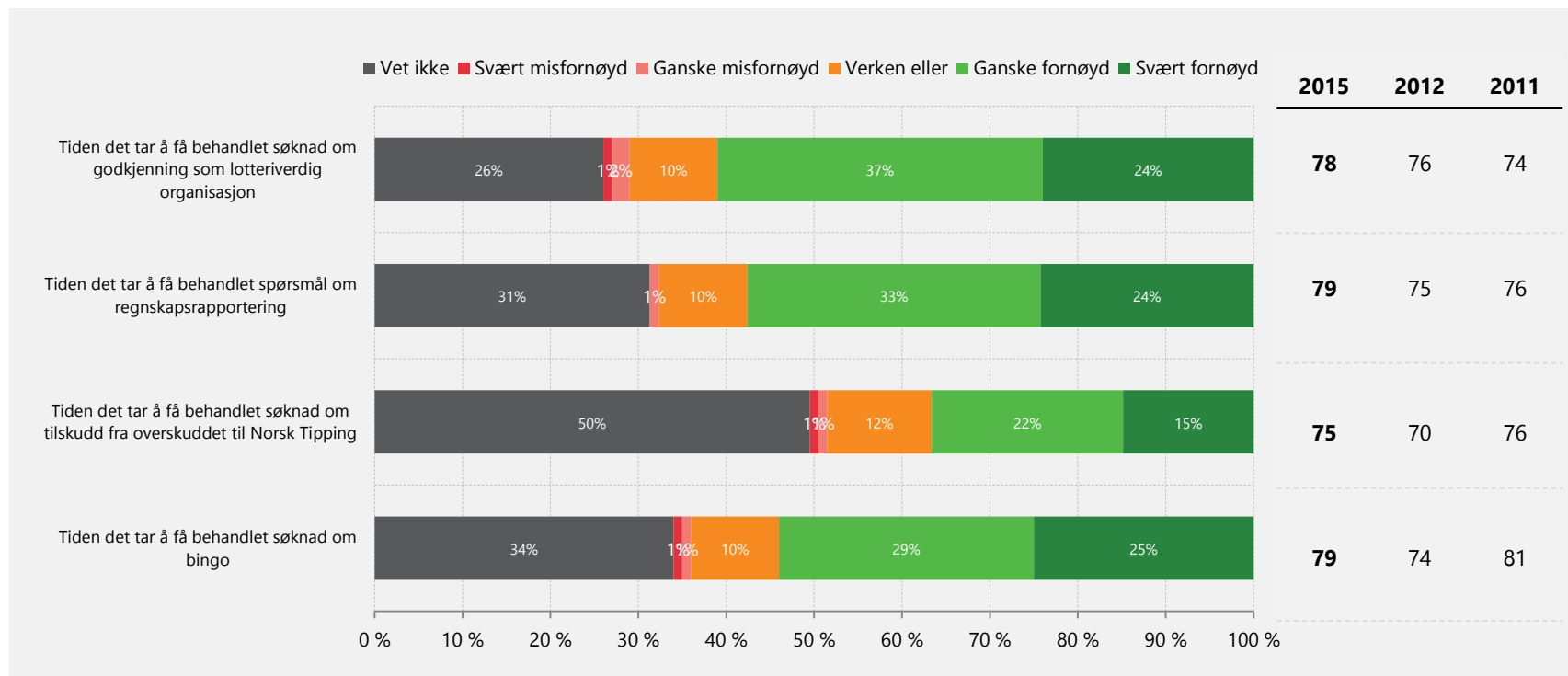
«Komme på besøk uten å drive kontroll. For å bli kjent»

EFFEKTIVITET

Lotteri- og stiftelsestilsynet

EFFEKTIVITET

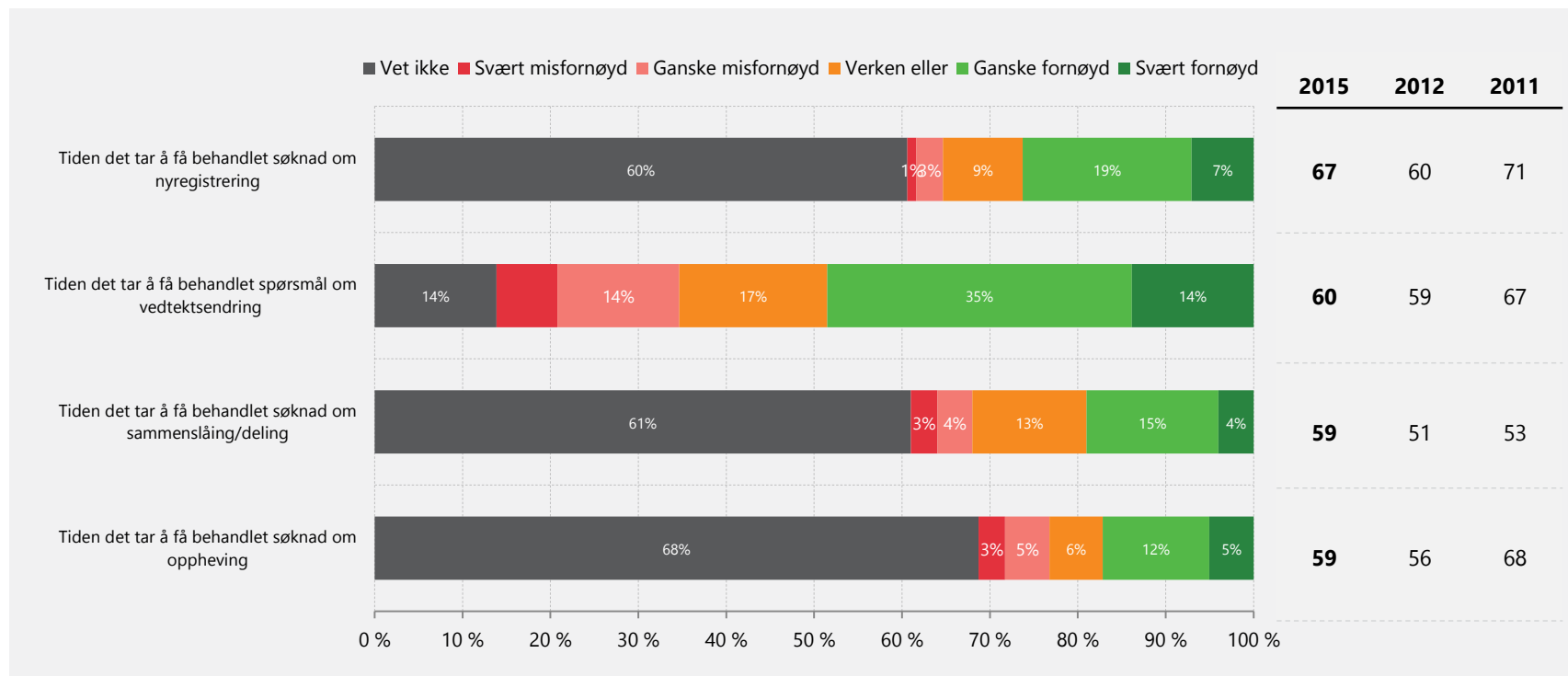
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om effektivitet? Vennligst benytt deg av «Vet ikke»-kategorien på enkelt-spørsmål som ikke er aktuelt for deg å vurdere.



Base 2015 = 897, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=688, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=779

EFFEKTIVITET

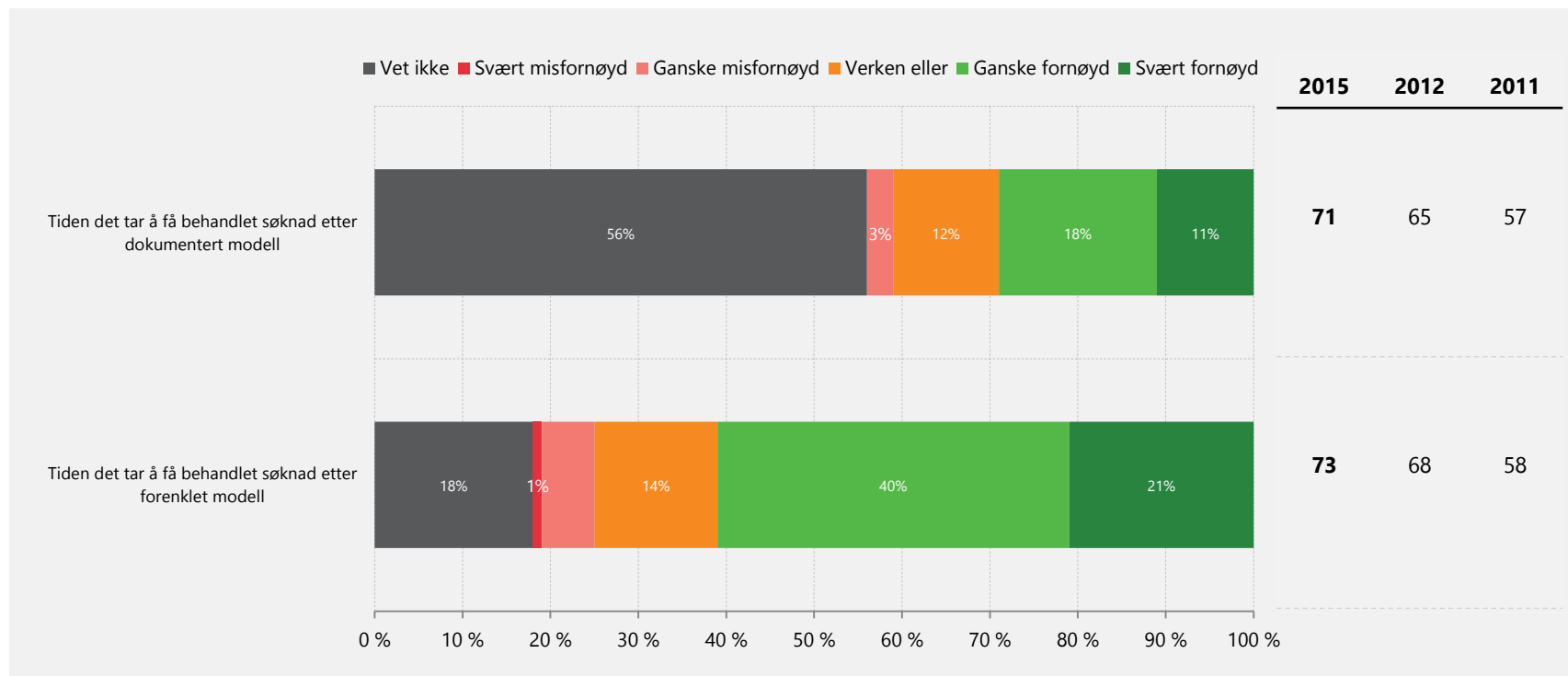
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om effektivitet? Vennligst benytt deg av «Vet ikke»-kategorien på enkelt-spørsmål som ikke er aktuelt for deg å vurdere.



Base 2015 = 146, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=125, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=110

EFFEKTIVITET

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om effektivitet? Vennligst benytt deg av «Vet ikke»-kategorien på enkelt-spørsmål som ikke er aktuelt for deg å vurdere



Base 2015 = 395, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=361, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=359

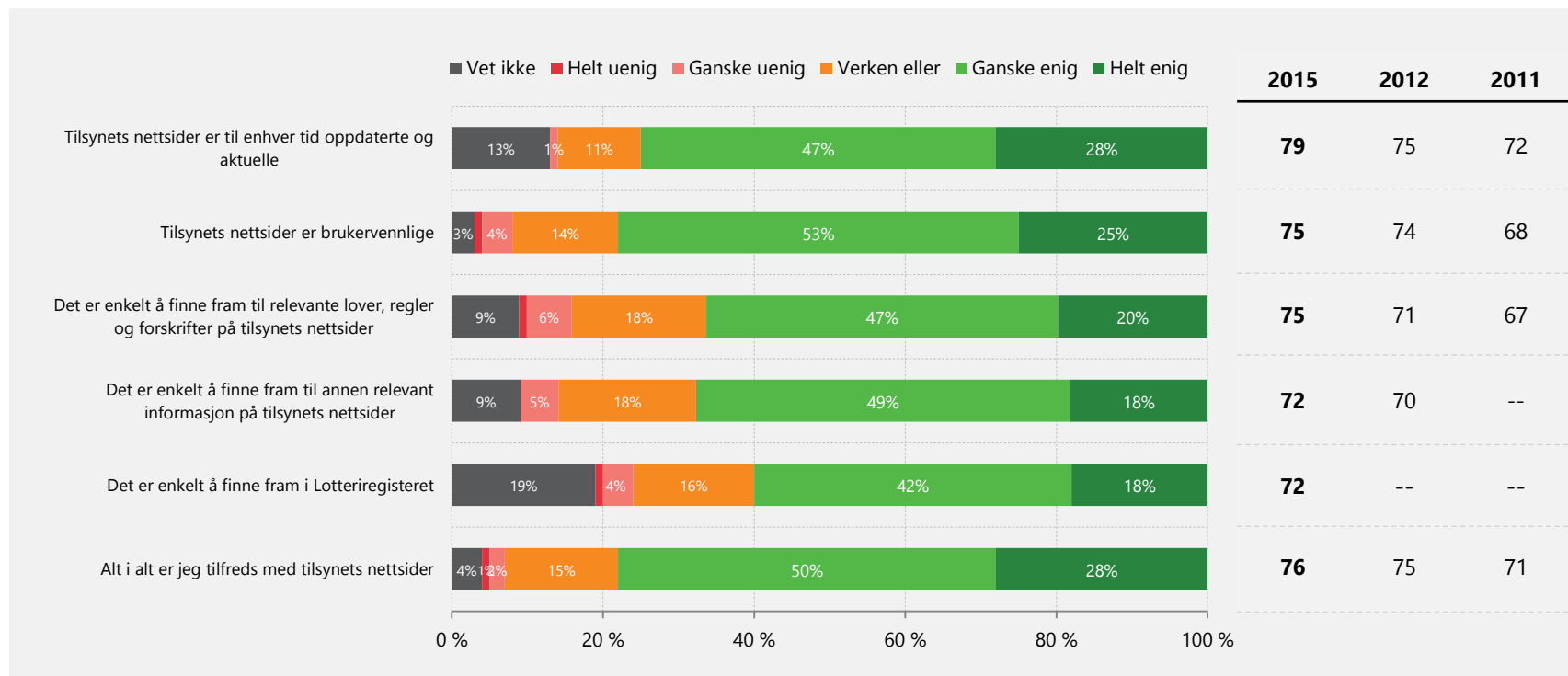
KVALITET PÅ NETT OG DIGITALE TJENESTER



KVALITET PÅ NETT

Vennligst vurder følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider.

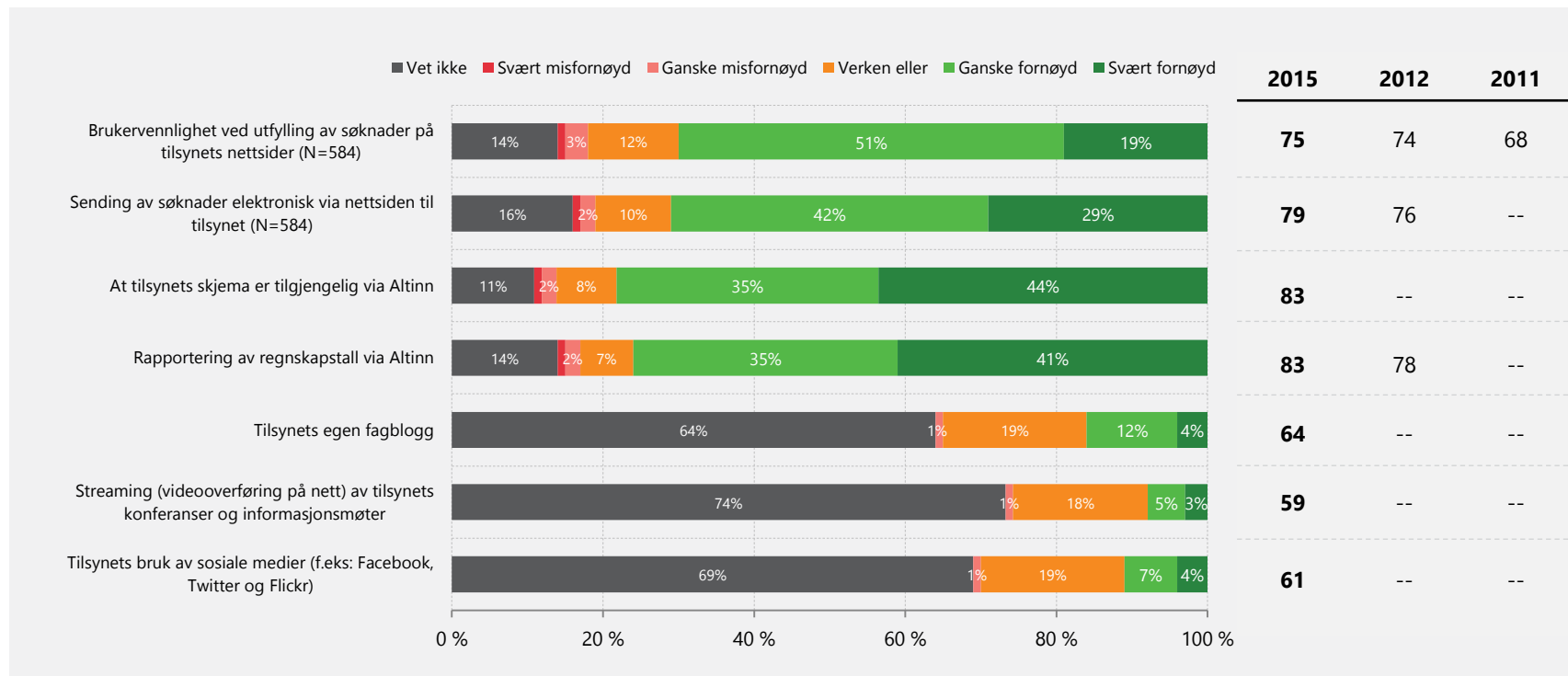
- Kun vurdert av de som oppgir å ha vært inne på nettsidene i løpet av de siste 12 månedene



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 584, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=449, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=779

KVALITET PÅ NETT OG DIGITALE TJENESTER

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kvalitet på nett og digitale tjenester?



* Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 897, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=423, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=779

ALT I ALT TILFREDSHET MED NETTSIDEN

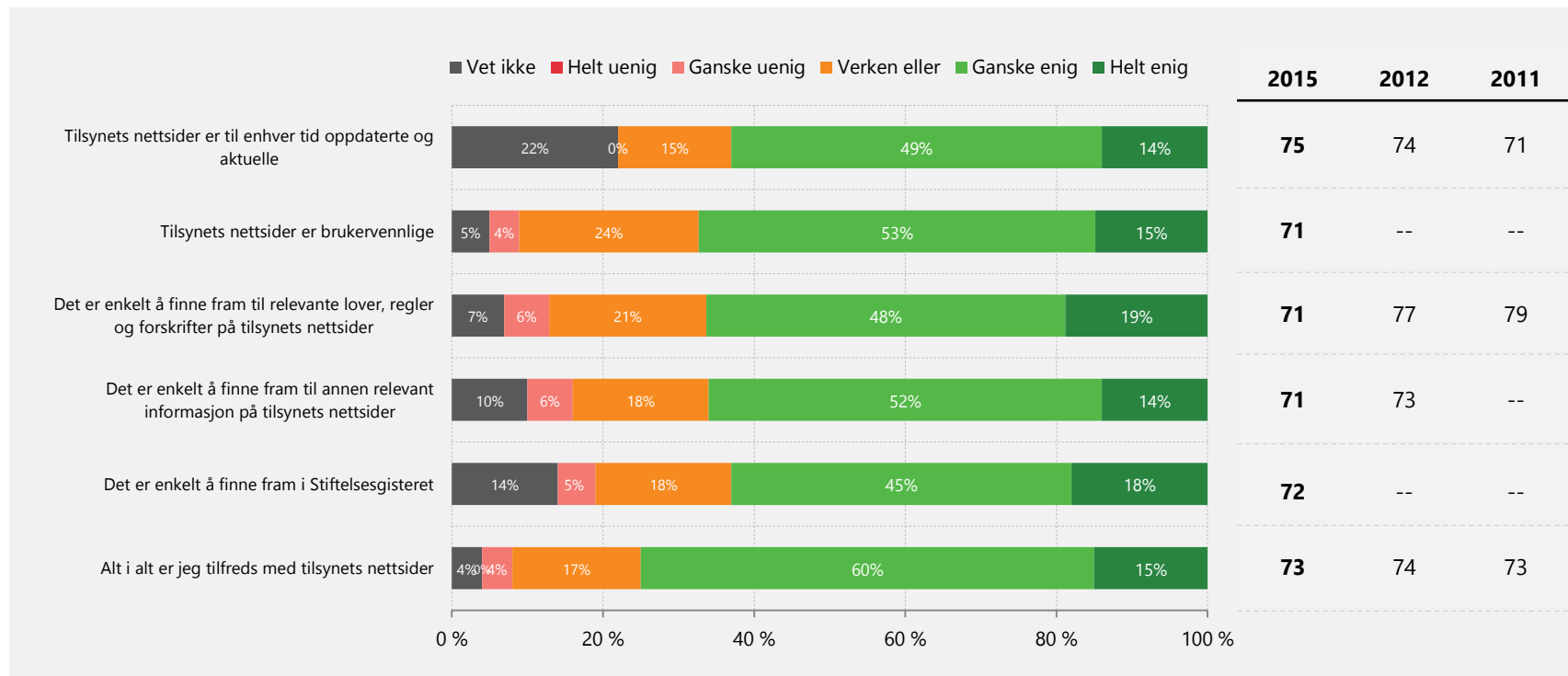
Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med tilsynets nettsider», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



KVALITET PÅ NETT

Vennligst vurder følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider.

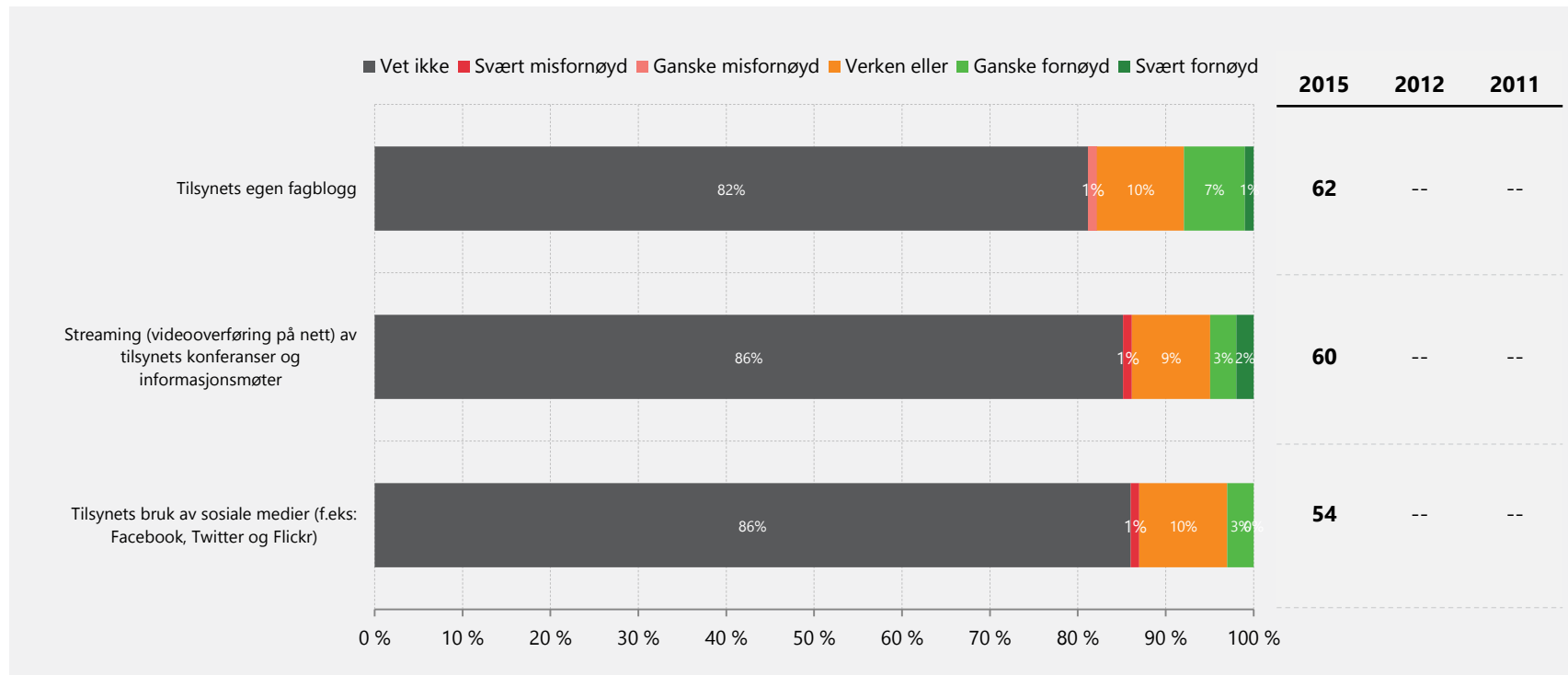
- Kun vurdert av dem som oppgir å ha vært inne på nettsidene i løpet av de siste 12 månedene



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 106, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=125, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=110

KVALITET PÅ NETT OG DIGITALE TJENESTER

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kvalitet på nett og digitale tjenester?



*Nye spørsmål per 2015. Base 2015 = 146

ALT I ALT TILFREDSHET MED NETTSIDEN

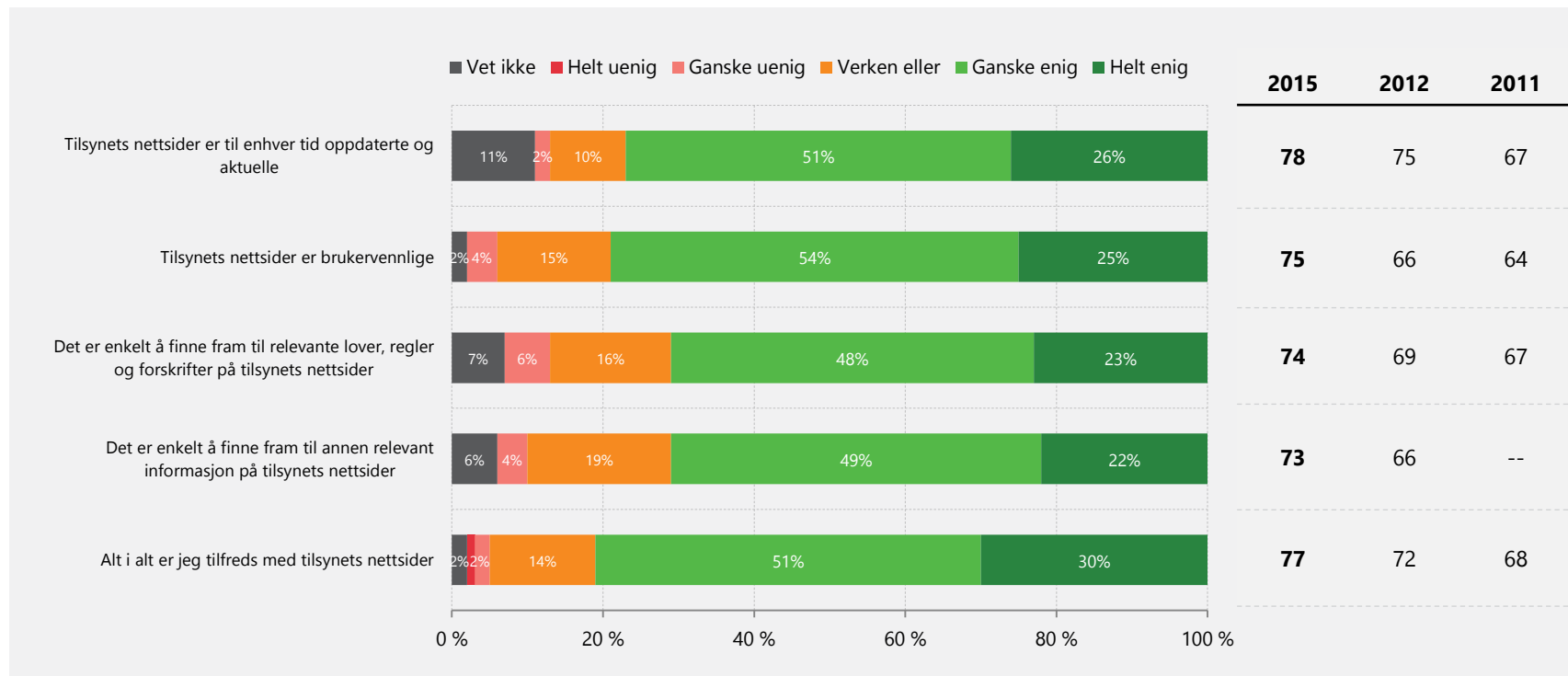
Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med tilsynets nettsider», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



KVALITET PÅ NETT

Vennligst vurder følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider.

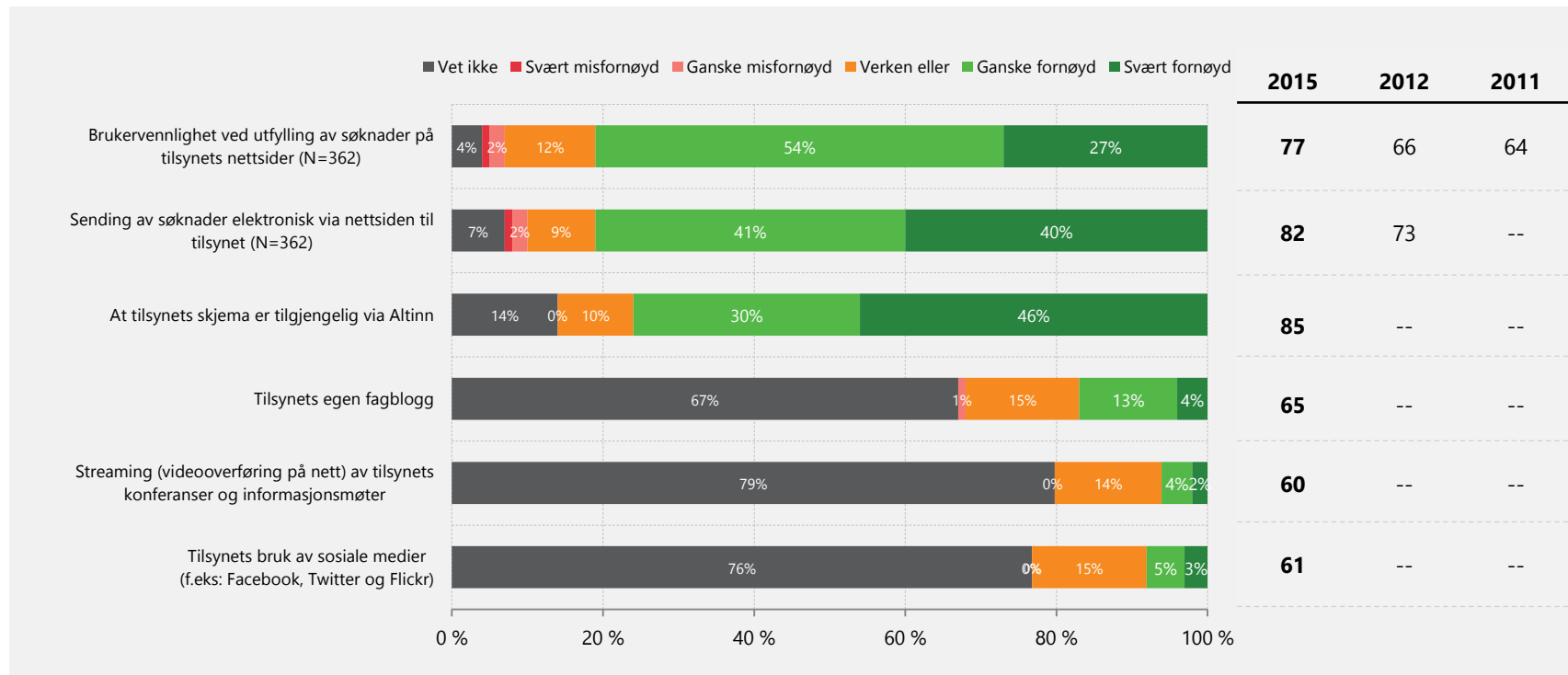
- Kun vurdert av dem som oppgir å ha vært inne på nettsidene i løpet av de siste 12 månedene



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 362, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=361, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=359

KVALITET PÅ NETT OG DIGITALE TJENESTER

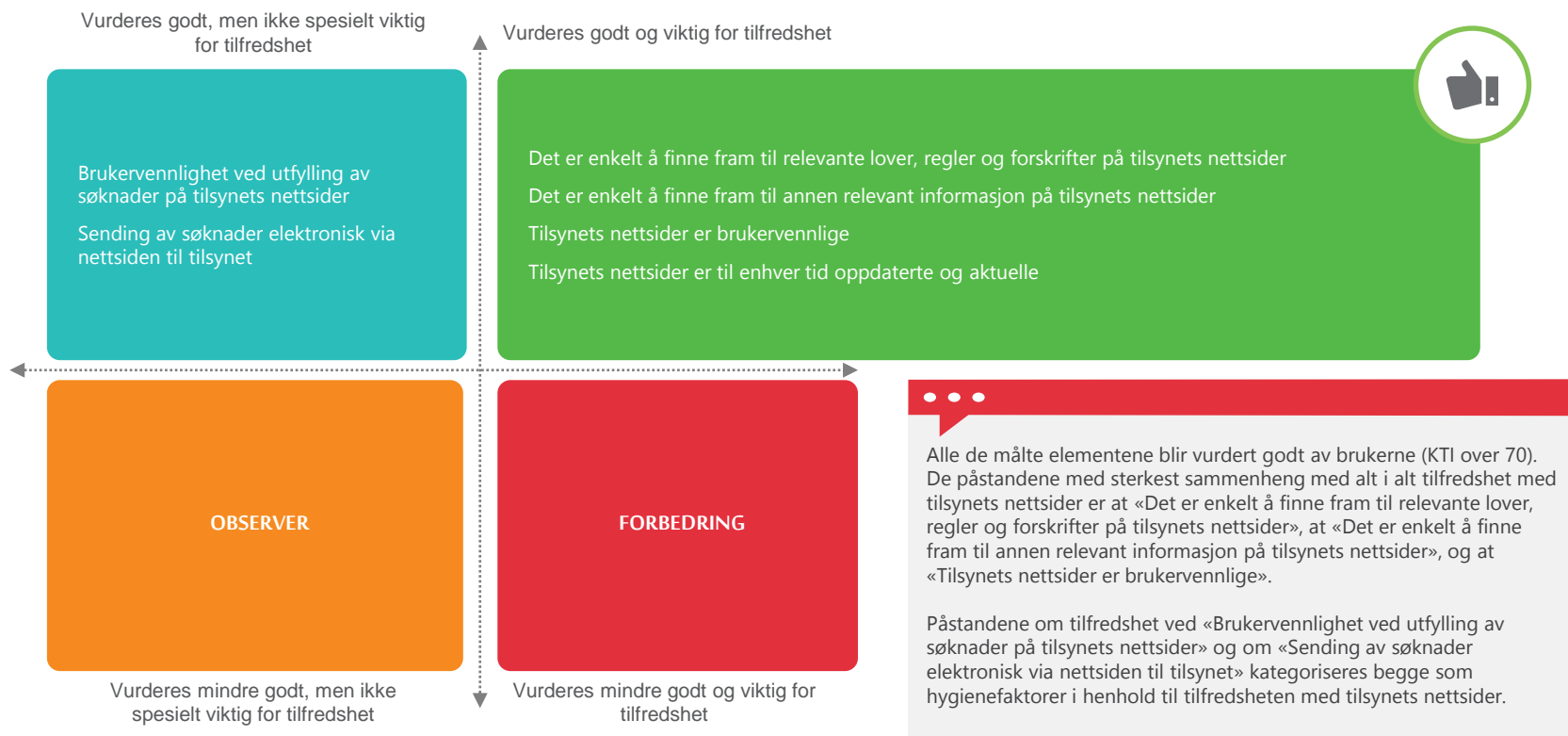
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kvalitet på nett og digitale tjenester?



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år, og at KTI Score derfor ikke er direkte sammenlignbar på alle spørsmål
Base 2015 = 395, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=361, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=359

ALT I ALT TILFREDSHET MED NETTSIDEN

Prioriteringskartet illustrerer hvilke påstander som har sterkest sammenheng med «Alt i alt er jeg tilfreds med tilsynets nettsider», og hvor Lotteri- og stiftelsestilsynet best kan fokusere sine ressurser for videre arbeid med dette.



KVALITATIVT FOKUS - NETTSIDER OG DIGITALE TJENESTER

Primær informasjonskanal

Nettsiden er den primære informasjonskanalen til de fleste av brukerne. Det er her mange gjerne først er innom for å finne informasjon.

Men det er varierende grad av bruk av nettsiden. De fleste av brukerne vi snakker med er opptatt av at informasjonen skal være relevant og målrettet når de leter etter informasjon på nettsiden. De er opptatt av presis informasjon de trenger for å gjøre jobben sin og er i mindre grad opptatt av det som de opplever blir tilleggsinformasjon

Flere av brukerne er åpne for en chattefunksjon på nettsiden.

Respondentene ønsker bedre søkefunksjoner på siden, som gjør det lettere å navigere i eldre saker og informasjon innenfor lotteri, stiftelser og moms. De ønsker tilpassede søkefunksjoner for hver brukergruppene

Brukervennlighet og navigering

Brukervennlighet, navigeringen på nettsiden oppleves stort sett bra av dem som kjenner nettsiden godt. Men det eksisterer behov for mer skreddersydd informasjon til dem som ikke kjenner nettsiden/LST så godt. Dette gjelder foreninger og organisasjoner som er lite i kontakt med LST.

Enkelte kommenterer og er opptatt av behovet for å skille for eksempel stiftelser ut som egen separat nettside ettersom ikke alle opplever at stiftelser har noe med lotteri/momskompensasjon å gjøre. Andre ønsker bedre differensierte og oversiktlige underfaner for mindre stiftelser, foreninger og organisasjoner.

Sosiale medier

Jevnt over blant brukerne vi snakket med kjenner kun fåtallet til at LST er på sosiale medier eller fagblogg. Generell tilbakemelding er at brukerne er så målrettet mot sine primære arbeidsoppgaver som de skal løse at de ikke har lagt merke til at LST er på sosiale medier.

Det var lite gehør for bruk av sosiale medier. Det var forståelse for at det var uunngåelig, men mange kanaler gjør det mer uoversiktlig å få oversikt og finne fram. Selv om de vi snakker med ikke er særlig interessert i LST på sosiale medier ønsker de dem stort sett velkommen så lenge det ikke brukes ressurser på driften av de ulike plattformene, da det fører til økonomiske kostnader, og nedprioritering av viktigere informasjonskanaler



«Lage god hjemmeside og holde seg der.»

«Nettsiden må være deres hovedbit.. Må fokusere på informasjonen på nettsiden»

«Faglig informasjon, da syntes jeg av og til det er lettere å ringe å spørre, hvis jeg har konkrete spørsmål enn å lete.»

«I grunn så kunne momskompensasjon vært et eget nettsted. Når man henter inn informasjon når man søker momskompensasjon. Jeg vil bare det skal handle om momskompensasjon»

«For meg er ikke sosiale media god informasjonskanal for denne type arbeid.»

«Det blir for tilfeldig rett og slett.»

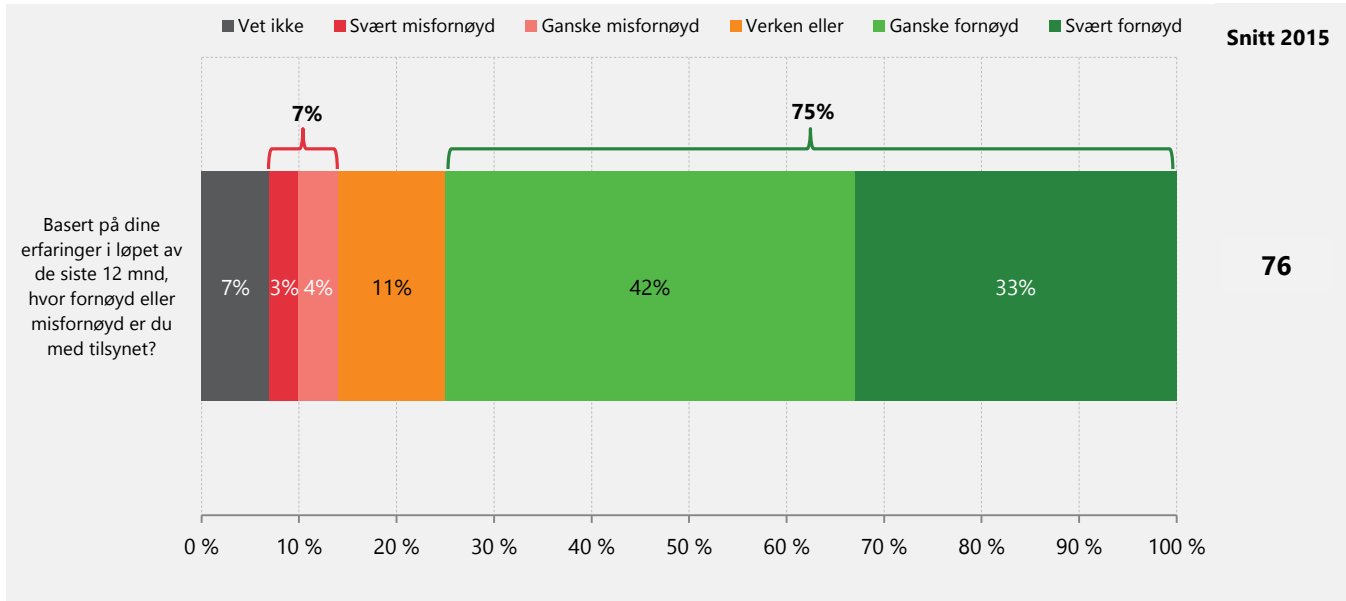
«Kan ha på hjemmesiden, Chat og dialog. De som er yngre synes Chat er greit. Men må ha telefon også.»

BRUKERTILFREDSHET BASERT PÅ ERFARING

Lotteri- og stiftelsestilsynet

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tilsynet?

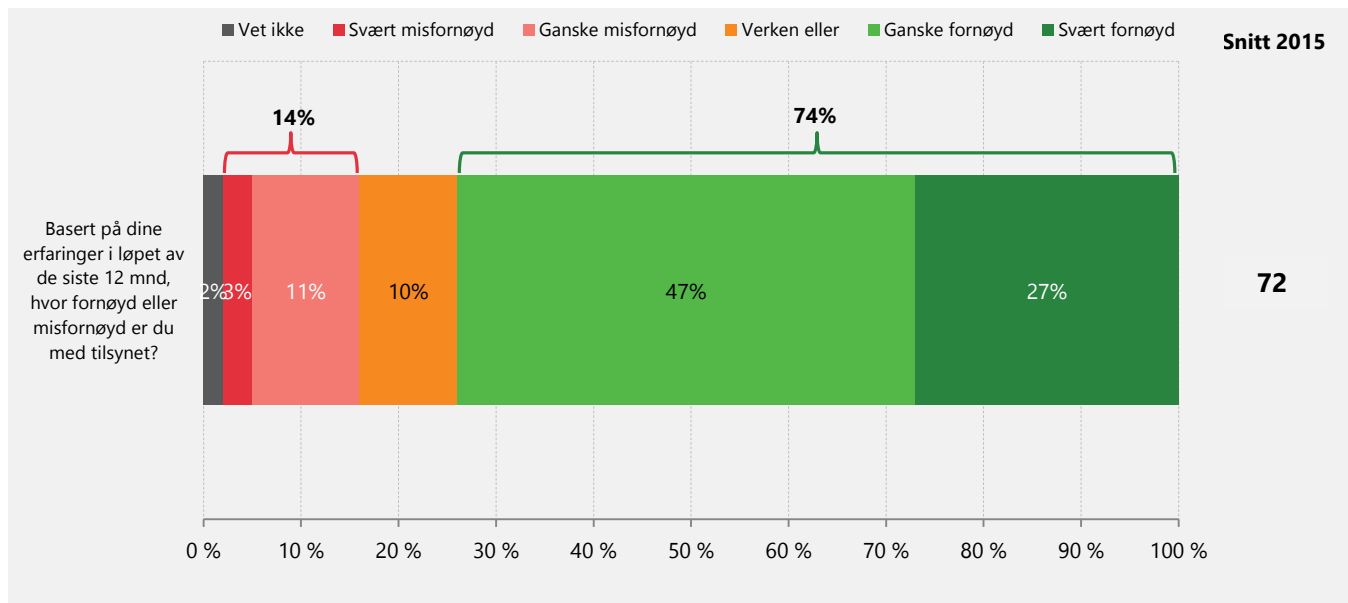


*Nytt spørsmål per 2015. Base = 897

Alt i alt er brukerne godt tilfreds med Lotteri- og Stiftelsestilsynet, basert på deres erfaringer med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene.

En andel på 75 prosent av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 7 prosent oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd.

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.

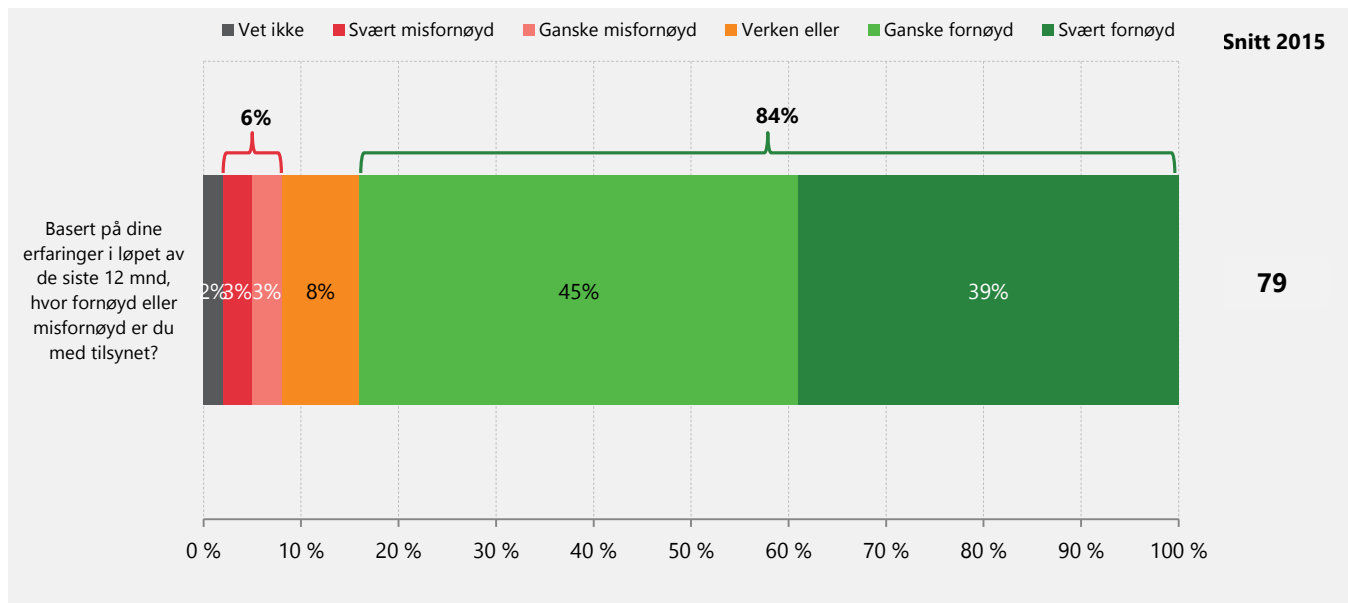


*Nytt spørsmål per 2015. Base = 146

Alt i alt er flertallet av brukerne av Stiftelsestilsynet tilfredse med tilsynet basert på deres erfaringer i løpet av de siste 12 månedene.

En andel på 74 prosent av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd med tilsynet basert på deres erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, mens en andel på 14 prosent oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd basert på deres erfaring i løpet av de siste 12 månedene.

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.



*Nytt spørsmål per 2015. Base = 395

Alt i alt er brukerne av momskompensasjonsordningen tilfreds med tilsynet basert på deres erfaringer i løpet av de siste 12 månedene.

En andel på 84 prosent av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd med tilsynet basert på deres erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, mens en andel på 6 prosent oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd basert på deres erfaring i løpet av de siste 12 månedene.

KVALITATIVT FOKUS - BRUKERTILFREDSHET

Brukertilfredshet

Gjennomgående gir brukerne vi er i kontakt med positiv tilbakemelding til Lotteri- og stiftelsestilsynet, de opplever at LST kontinuerlig jobber med forbedring av sine tjenester.

Generelt sett opplever mange av dem som har hatt kontakt med LST over flere år at LST jobber aktivt med forbedringsarbeidet Samarbeid, informasjonsarbeidet og brukervennlighet blir stadig bedre og fungerer svært godt per i dag.

Kunnskapsrike ansatte

De aller fleste opplever god kundebehandling, høy grad av service, velvillighet og ikke minst kunnskapsrike ansatte som strekker seg langt for å bygge videre på kunnskap og er opptatt av å formidle dette til brukerne.

Ansattes kunnskap og kompetanse oppleves som høy. De aller fleste saksbehandlerne oppleves som sist som dyktige, men det er fortsatt noen som opplever at det er litt varierende kompetansenivå utfra hvilke saksbehandler man snakker med. Særlig i forhold til nyansatte og vikarer.

Tilsyn vs. veileder

Flere av brukerne som er mye i kontakt med LST og som har hatt kontakt med dem over flere år, opplever i større grad at LST beveger seg fra tilsynsrollen mot veileder- og informasjonsrollen. Dette oppleves som positivt.

De fleste brukerne opplever at LST fungerer godt i balansegangen mellom det å være tilsyn og å være et veiledende organ.

I hovedsak er brukerne fornøyd med kontakten med LST og det mandatet de innehar.

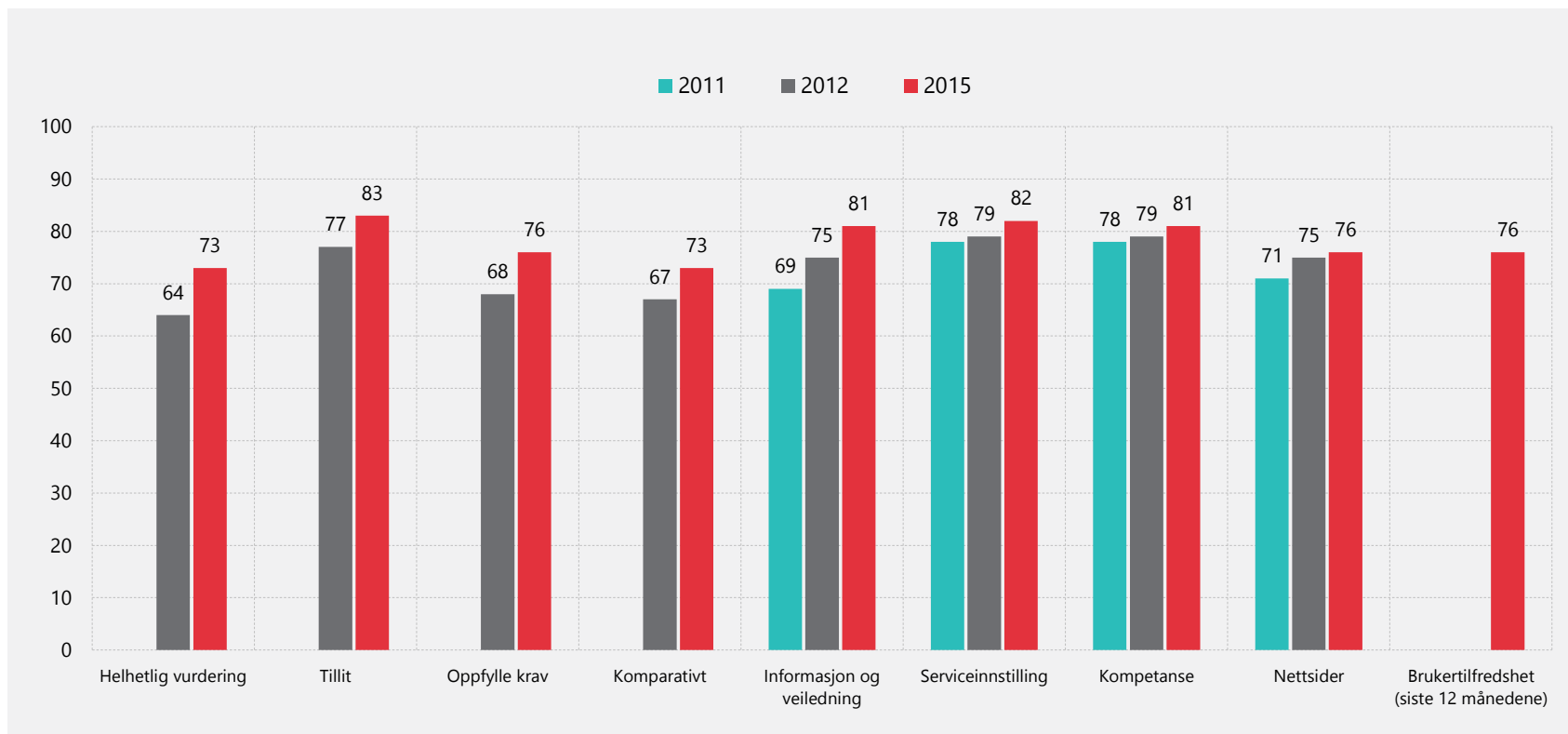


OPPSUMMERING AV RESULTATMÅL OG ANBEFALTE PRIORITERINGSOMRÅDER FOR VIDERE ARBEID – PER GRUPPE



RESULTATMÅL – BRUKERE AV LOTTERITILSYNET

Sammenligning av overordnet tilfredshet – utvikling over tid



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år.
Base 2015 = 897, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=688, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=779

ANBEFALTE PRIORITERINGSOMRÅDER

– BRUKERE AV LOTTERITILSYNET

FORSTERKNINGER (styrker som bør opprettholdes for å opprettholde tilfredsheten):

De fleste målte forholdene blir vurdert godt av brukerne.

Blant de forhold som vi i korrelasjonsanalysene kan se har en sterk sammenheng med brukernes tilfredshet, og som bør prioriteres for det videre arbeid med å øke/opprettholde en god brukertilfredshet er:

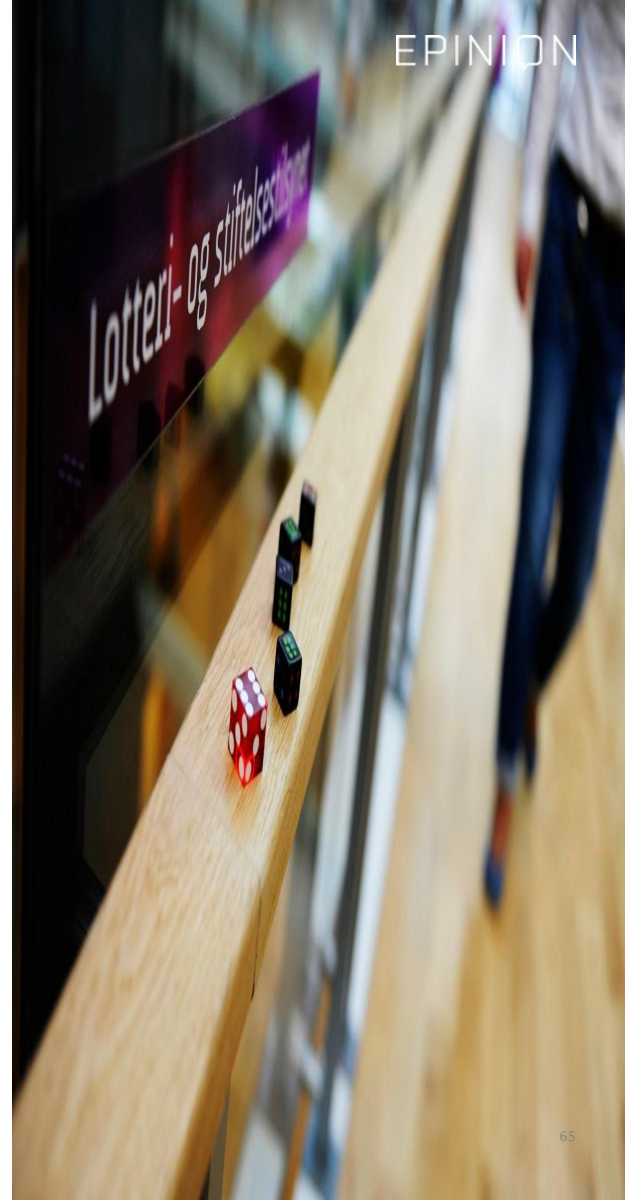
- Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt
- Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons/virksomhets plikter
- Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons/virksomhets rettigheter
- Tilsynet gir god informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder for innlevering av søknader
- Ansatte har god formidlingsevne, og formulerer seg enkelt og forståelig
- Ansatte har god kunnskap om lotterimarkedet
- Det er enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider
- Ansatte svarer raskt på henvendelser



FORBEDRINGER (viktige element som bør arbeides med for å øke tilfredsheten):

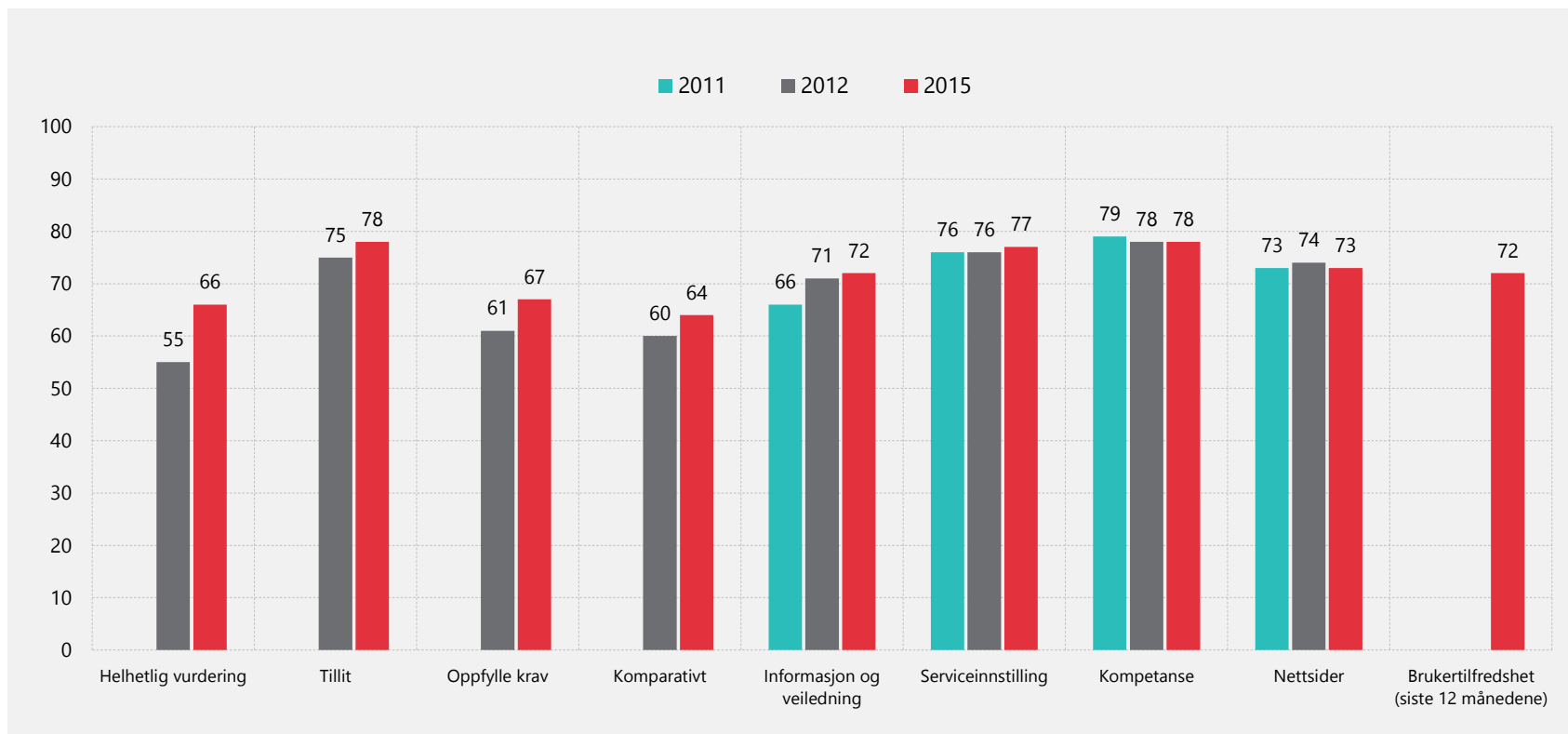
Ingen av de påstandene som vi i korrelasjonsanalysen ser har sterkeste sammenheng med tilfredsheten vurderes særlig dårlig av brukere. Men det er derimot noen viktige element som ikke vurderes like godt som andre. En økning i tilfredshet på hvert av disse områdene kan resultere i økt brukertilfredshet totalt sett.

- Det er enkelt å finne fram i Lotteriregisteret
- Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innenfor lovverkets grenser
- Det er enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider



RESULTATMÅL – BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET

Sammenligning av overordnet tilfredshet – utvikling over tid



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år.
Base 2015 = 146, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=125, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=110

ANBEFALTE PRIORITERINGSOMRÅDER

– BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET

FORSTERKNINGER (styrker som bør opprettholdes for å opprettholde tilfredsheten):

De fleste målte forholdene blir vurdert godt av brukerne.

Blant forhold som vi i korrelasjonsanalysene kan se har en sterk sammenheng med brukernes tilfredshet, og som bør prioriteres for det videre arbeid med å øke/opprettholde en god brukertilfredshet er:

- Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt
- Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter
- Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons/ virksomhets plikter
- Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt
- Det er enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider
- Skriftlig informasjon har et klart og tydelig språk
- Det er lett å komme i kontakt med tilsynet



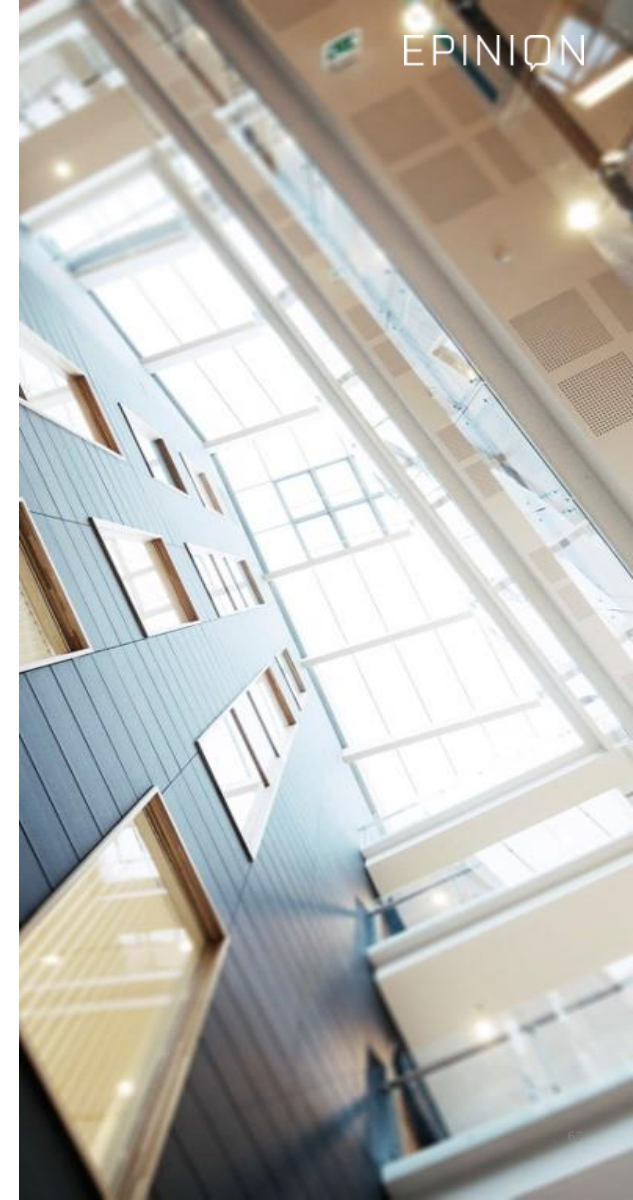
FORBEDRINGER (viktige element som bør arbeides med for å øke tilfredsheten):

Blant de påstandene som vi i korrelasjonsanalysen ser sterkeste sammenheng med tilfredsheten og samtidig ser at brukerne vurderer som forbedringsområder (KTI under 71) er

- Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons/ virksomhets rettigheter
- Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innenfor lovverkets grenser
- Vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler

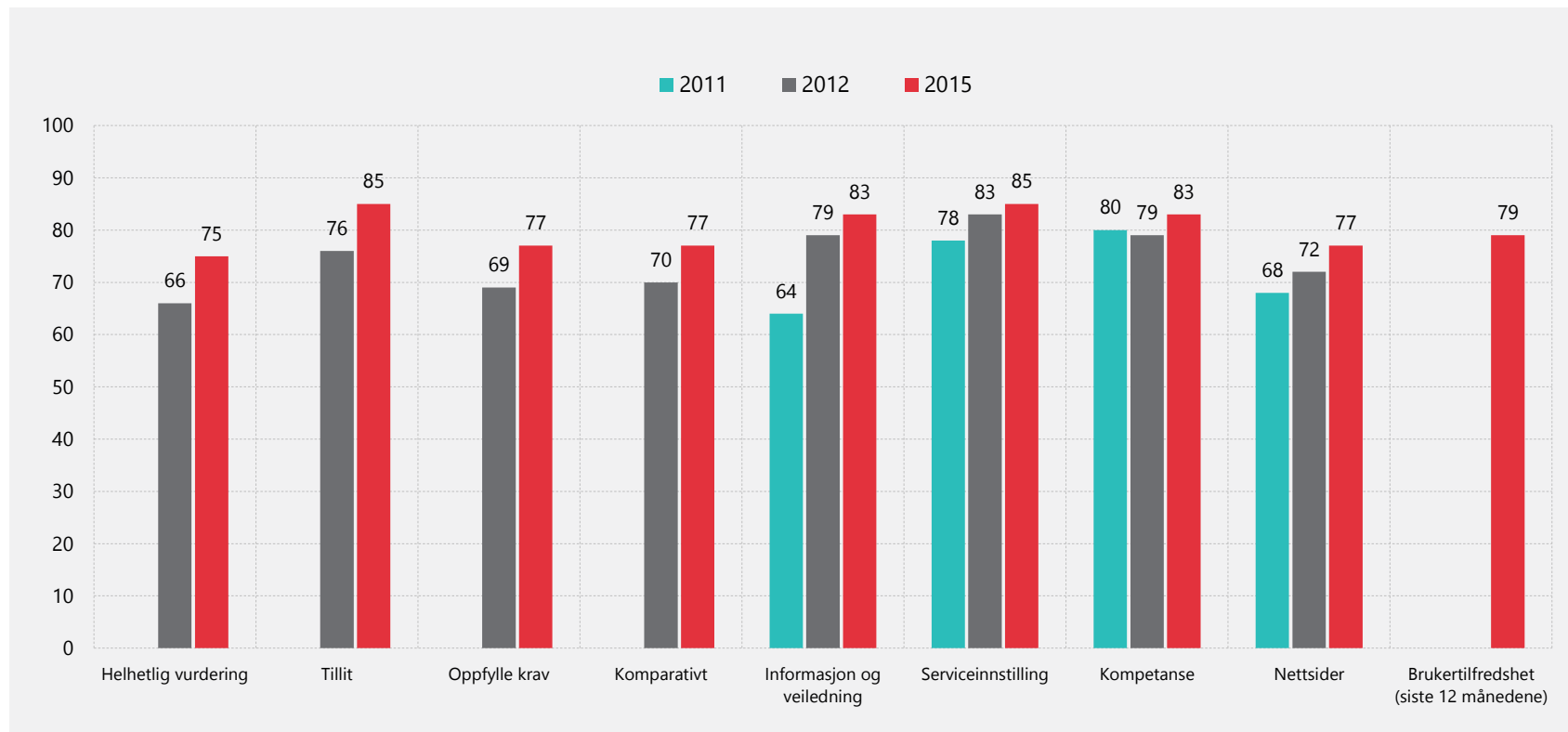


Disse elementene er viktige for det videre arbeid med å øke/opprettholde en god brukertilfredshet.



RESULTATMÅL – BRUKERE AV MOMSKOMPENSASJONSORDNINGEN

Sammenligning av overordnet tilfredshet – utvikling over tid



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år.
Base 2015 = 146, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport)=125, Base 2011 (totalbase oppgitt i rapport)=110

ANBEFALTE PRIORITERINGSOMRÅDER

– BRUKERE AV MOMSKOMPENSASJONSORDNINGEN

FORSTERKNINGER (styrker som bør opprettholdes for å opprettholde tilfredsheten):

Nesten alle de målte forhold i brukerundersøkelsen blir vurdert godt av brukerne.

Blant de forhold som vi i korrelasjonsanalysene kan se har en sterk sammenheng med brukernes tilfredshet, og som bør prioriteres i det videre arbeidet med å øke/opprettholde en god brukertilfredshet er:

- Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt
- Ansatte har god formidlingsevne
- Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons/virksomhets plikter
- Tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader
- Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innenfor lovverkets grenser
- Ansatte seg enkelt og forståelig
- Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt
- Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter



FORBEDRINGER (viktige element som bør arbeides med for å øke tilfredsheten):

Ingen av de påstandene som vi i korrelasjonsanalysen ser har sterk sammenheng med tilfredsheten vurderes dårlig av brukere. Men det er derimot noen viktige element som ikke vurderes like godt som andre. En økning i tilfredshet per av disse områdene kan resultere i økt brukertilfredshet totalt sett.

- Det er enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider
- Det er enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider



OPPSUMMERING AV FUNN

- OVERORDNET BRUKERTILFREDSHET

- Brukerne av Lotteri- og Stiftelsestilsynet er generelt sett tilfreds med de aller fleste forholdene det er spurt om i denne brukerundersøkelsen.
- Overordnet tilfredshet er særlig god blant brukere av momskompensasjonsordningen og blant brukere av Lotteritilsynet.
- Flertallet av brukerne av Stiftelsestilsynet er også tilfreds, men totalbildet beskriver gjennomgående en noe lavere tilfredshet enn hos de andre brukergruppene.
- Samtlige av brukergruppen har en svært stor grad av tillit til Lotteri- og Stiftelsestilsynet.
- Blant brukere av momskompensasjonsordningen og blant brukere av Lotteritilsynet er gjennomsnittscoren er på nesten alle de målte resultatmålene signifikant noe høyere i år enn hva den var på tilsvarende måling gjennomført i 2012.
- Blant brukerne av Stiftelsestilsynet er resultatene av de operative elementene målt relativt stabile med tilsvarende måling gjennomført i 2012.
- Ulike brukergrupper har ulike behov for direkte kontakt og kommunikasjon med tilsynet. Dette kommer fram i «vet ikke» andeler og i ulikhetene i svarene per brukergruppe.
- Det er viktig å presisere at det også er et spørsmål om hvorvidt forskjeller i maktbalansen mellom de ulike brukergruppene og tilsynets rolle for deres virksomhet spiller en vesentlig rolle i besvarelsen av en slik brukerundersøkelsen.





EPINION NORGE AS

OSLO / STAVANGER

T: +47 97 11 73 50 | E: clk@epinion.no

EPINIONGLOBAL.COM