



Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Brukerundersøkelse 2022

Respons Analyse
2022



Om undersøkelsen – Prosjektinformasjon



Oppdragsgiver : Lotteri- og stiftelsestilsynet



Metode : Brukerundersøkelsen ble gjennomført som en samlet elektronisk webundersøkelse, hvor hver av de tre brukergruppene hadde et eget spørreskjema.



Målgruppe : Målgruppene for undersøkelsen er brukere som har hatt kontakt med tilsynet blant tre hovedbrukergrupper;

- 1) Brukere av Lotteritilsynet
- 2) Brukere av Stiftelsestilsynet
- 3) Brukere av tilskuddsordninger for frivilligheten



Tidsperiode : Datainnsamlingen er gjennomført i perioden fra 28. september til 19 oktober 2022 (uke 39 – 42 2022)



Vekting : Prosjektet er gjennomført som en utvalgsundersøkelse. Resultatene er ikke vektet



Leverandør : Respons Analyse AS
v/ Seniorrådgiver Erik Tveit

- Formålet med brukerundersøkelsen er å få tilbakemeldinger om brukernes tilfredshet med og vurdering av ulike forhold knyttet LST sin virksomhet, samt brukernes opplevelse av LST. Resultatene skal brukes i videreutvikling av tilsynets kommunikasjonsarbeid.
- Brukerundersøkelsen ble gjennomført i tilsynets tre hovedbrukergrupper. Utvalgslister per brukergruppe ble overlevert av Lotteri- og stiftelsestilsynet. Utvalgslistene bestod av brukere som har vært i kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene for brukergruppene; brukere av Lotteritilsynet, og av tilsynets tilskuddsordninger for frivilligheten.
- For brukere av Stiftelsestilsynet ble det sendt ut invitasjon til et større utvalg av stiftelser, hvorpå første spørsmål i undersøkelsen ble brukt for å «sile» vekk dem som ikke har hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene.

Om undersøkelsen – Utvalg og svarprosent

Brukerundersøkelsen ble gjennomført med Lotteri- og stiftelsestilsynets tre hovedbrukergrupper.

	Utvalg	Antall svar mottatt	Svarprosent
Brukere av Lotteritilsynet	2521	748	30%
Brukere av Stiftelsestilsynet	2359	679 (220 svar fra brukere som har hatt kontakt siste 12 mnd.)	29%
Brukere av tilsynets tilskuddsordninger	2405	913	38%

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

Utvalgslistene per brukergruppe ble overlevert av Lotteri- og stiftelsestilsynet. Alle i utvalgene fikk tilsendt invitasjon på e-post til å delta i undersøkelsen. I tillegg ble det sendt ut to påminnelser om undersøkelsen, til dem som ikke hadde besvart undersøkelsen på det tidspunkt de ulike påminnelsene ble sendt ut.

Utvalgslistene for brukere av Lotteritilsynet og tilsynets tilskuddsordning besto av brukere som har vært i kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 måneder.

For brukere av Stiftelsestilsynet ble det sendt ut invitasjon til et større utvalg av stiftelser, hvorpå første spørsmål i undersøkelsen ble brukt for å «sile» vekk dem som ikke har hatt kontakt med tilsynet i løpet av denne perioden. Totalt var det 679 brukere av Stiftelsestilsynet som har besvart undersøkelsen, hvorav 459 ikke hadde hatt kontakt i løpet av perioden, og 220 har hatt kontakt. Resultat presentert i rapporten er kun fra de 220 som har hatt kontakt i løpet av perioden.

Utvalg og svarprosent – Historikk per brukergruppe

Årets utvalg og svarprosent sett opp mot tidligere målinger gjennomført i 2015 og 2018.

BRUKERE AV LOTTERITILSYNET	Utvalg	Antall svar mottatt	Svarprosent
Brukerundersøkelse 2022	2521	748	30%
Brukerundersøkelse 2018	3504	1036	30%
Brukerundersøkelse 2015	2818	897	32%

BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET	Utvalg	Antall svar mottatt	Svarprosent
Brukerundersøkelse 2022	2359	679	29%
Brukerundersøkelse 2018	2115	662	31%
Brukerundersøkelse 2015	492	146	30%

BRUKERE AV TILSKUDDSDORDNINGER	Utvalg	Antall svar mottatt	Svarprosent
Brukerundersøkelse 2022	2405	913	38%
Brukerundersøkelse 2018	1698	683	40%
Brukerundersøkelse 2015*	905	394	44%

* I 2015 ble brukerundersøkelsen kun utført med brukere av momskompensasjonsordningen, mens i 2018 og 2022 inkluderte også utvalget for denne gruppen «Idrettsmoms».

Om undersøkelsen – Feilmarginer

Tabellen under viser aktuelle feilmarginer for tolkning av årets brukerundersøkelse - per brukergruppe

	Antall svar rapportert	Feilmargin
Brukere av Lotteritilsynet	748	1,6 – 3,6
Brukere av Stiftelsestilsynet	220	2,8 – 6,3
Brukere av tilsynets tilskuddsordninger	913	1,4 – 3,3

Alle utvalgsundersøkelser inneholder noe usikkerhet når resultatene skal generaliseres til den totale brukergruppen. Gitt at utvalget er representativt for populasjonen kan denne usikkerheten betegnes i form av feilmarginer.

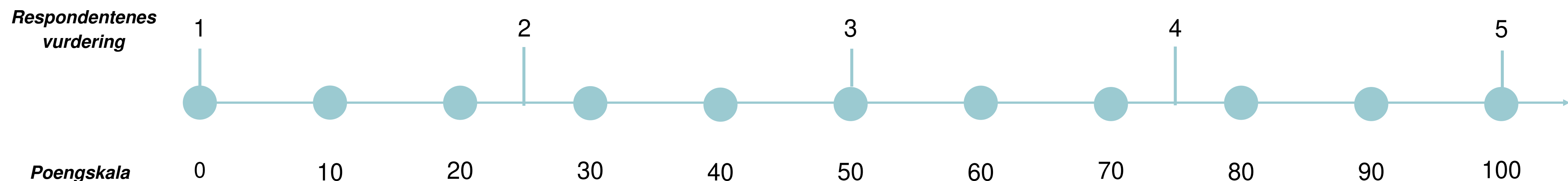
For brukere av Lotteritilsynet er feilmarginene 1,6 – 3,6 prosent. Feilmarginen er størst ved en 50/50 svarfordeling, og minst ved en 95/5 svarfordeling. Det betyr at dersom 95% svarer ja på et spørsmål, er den virkelige verdien med 95 prosent sannsynlighet et sted mellom 93,4 og 96,6 prosent. Dersom 50% svarer ja på et spørsmål, er den reelle verdien med 95 prosent sannsynlighet et sted mellom 46,4 og 53,6 prosent.

Brukerundersøkelsen er gjennomført som en utvalgsundersøkelse. Resultatene er ikke vektet.

Feilmarginene er relativt lave for brukere av Lotteritilsynet og tilsynets tilskuddsordninger. For brukere av Stiftelsestilsynet er feilmarginene noe høyere, ettersom antall svar er mindre, og resultatene bør derfor tolkes med noe større varsomhet.

Beregning av 100 score (for historisk sammenligning i rapporten)

I denne rapporten fremvises en sammenligning med tidligere resultat per spørsmål med resultat omgjort til 100 score. Under beskrives hvordan resultat på spørsmål og påstander er omgjort til et gjennomsnitt i 100 score.

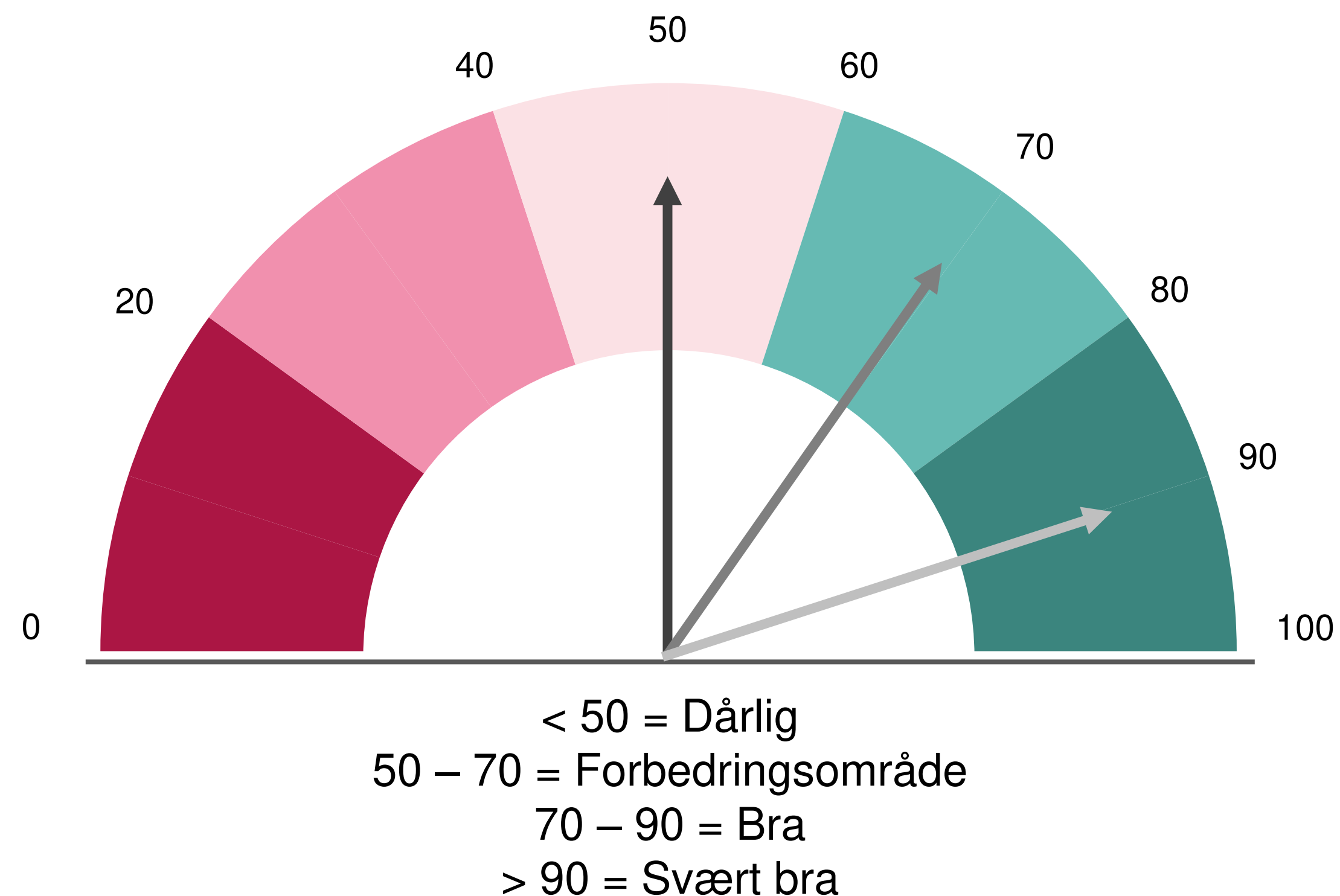


- I brukerundersøkelsen ber vi respondentene ta stilling til ulike spørsmål eller påstander på en skala fra 1 til 5. I figuren over framkommer det hvordan respondentenes besvarelse på en 5-punktsskala omregnes til 100 score som et standardisert gjennomsnitt. Dette er gjort for å sammenligne årets resultat med tidligere målinger overlevert fra LST.
- På spørsmål om tilfredshet vil det standardiserte gjennomsnittet representere: 0 = Svært misfornøyd og 100 = Svært fornøyd. Eventuelle «Vet ikke / Ønsker ikke å svare» besvarelser er utelatt i alle beregninger av gjennomsnitt og 100 score.

Hva er en god gjennomsnittlig score (100 score)?

Barometeret under gir en pekepinn på hva som statistisk kan tolkes som et godt gjennomsnitt i 100 score. Hva som er et godt resultat bør også tolkes basert hvilke type spørsmål det er, og hvilket tema det dekker.

- I undersøkelsen ber vi respondentene ta stilling til ulike spørsmål eller påstander på en skala fra 1 til 5. Til høyre presenteres et veiledende barometer for å vurdere oppnådd gjennomsnitt på resultat som er omgjort til 100 score.
- Barometeret indikerer hvordan snittet kan tolkes i 100 score, basert på fordelingen av svar som scoren indikerer. Hva som er et godt resultat bør i tillegg også tolkes basert hvilke type spørsmål det er, og hvilket tema som spørsmålet dekker.
- Desto høyere score, desto bedre er resultatet. Barometeret foreslår at en 100 score på 50 eller lavere er dårlig, mens en 100 score mellom 50 og 70 ikke er dårlig, men heller ikke godt. En 100 score mellom 70 og 90 er bra, og når det kommer over 90 er det svært bra.





Brukere av Lotteritilsynet

Oppsummering av hovedresultatene – Brukere av Lotteritilsynet

Det totale bildet fra årets brukerundersøkelse er at flertallet av Lotteritilsynets brukere generelt er godt eller svært godt fornøyd med de aller fleste forholdene det er spurt om i undersøkelsen.

Tilfredsheten med de overordnede parameterne er høy blant brukere av Lotteritilsynet. Dette gjelder særlig tillit til tilsynet, hvor en andel på 94 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillit, mens ingen uttrykker at de har lav tillit til tilsynet. Brukerne opplever også i stor grad at LST oppfyller de krav som bør stilles til et offentlig tilsyn.

Når det gjelder brukernes behov blir det vurdert som viktig for brukerne å ha tilgang til en nettside hvor det publiseres informasjon for brukere av tilsynet. Det er få som synes dette i liten grad er viktig. At tilsynet sender ut «nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på med aktuelle saker og informasjon om endringer» blir også vurdert som viktig av relativt stor andel av brukere (39 prosent).

I likhet med resultatene fra tidligere undersøkelser oppgis e-post som den klart mest foretrukne kommunikasjonskanalen for å motta informasjon fra tilsynet (83 prosent). Videre er det en andel på 38% som oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens postkasse i Altinn. Andelen som foretrekker dette har steget de siste årene, og denne andelen er nå betydelig større enn hva som ble rapportert i 2015. Motsatt er andelen som ønsker å få brev tilsendt i posten (3 prosent) nå betydelig lavere enn i 2015.

Brukerne av Lotteritilsynet vurderer de operative påstandene om tilsynets informasjon og veiledning, service, effektivitet, kompetanse og kvalitet på nett som god. I likhet med tidligere er det også i år relativt høye «vet ikke»-andeler på påstander som omhandler de ansattes serviceinnstilling og kompetanse. Dette skyldes trolig at ikke alle brukerne i utvalget har hatt direkte kontakt med ansatte, og at de ulike brukerne av Lotteritilsynet har ulike behov for slik kontakt.

Gjennomsnittscoren (100 score) på de målte påstandene i årets undersøkelse er for de fleste områder på likt nivå som i 2018. Dette vitner om at tilsynet har klart å opprettholde et høyt nivå av tilfredshet på de fleste områder. Når det gjelder brukernes vurdering av serviceinnstilling og kontakt ser vi derimot en tendens til en negativ utvikling, ettersom flertallet av de målte påstandene på temaet har hatt noe nedgang sammenlignet med målingen fra 2018. Dette gjelder særlig angående påstanden «ansatte svarer raskt på henvendelser».

I videre analyser av dette ser vi at respondentene som har hatt kontakt med tilsynet per telefon eller e-post i størst grad er enig i alle de målte påstandene om kontakt og ansattes serviceinnstilling, mens det er de som har tatt kontakt via kontaktskjema på tilsynets nettsider i mindre grad er enig med disse spørsmålene. Denne forskjellen er tydelig på alle de målte påstandene, men særlig når det gjelder påstandene om at det er lett å komme i kontakt med tilsynet, at det er lett å komme i kontakt med rett person, og at ansatte svarer raskt på henvendelser.

Oppsummering av hovedresultatene – Brukere av Lotteritilsynet

Alt i alt oppgir flertallet av brukerne av Lotteritilsynet at de er godt tilfreds med tilsynet basert på deres erfaringer med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene. 78 prosent oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 5 prosent oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd. Dette er på likt nivå med resultat oppnådd i målingen utført i 2018.

Ser vi på brukertilfredsheten etter hva respondenten oppgir å ha hatt kontakt med tilsynet om i løpet av de siste 12 måneder, er det respondentene som har hatt kontakt angående klage på vedtak som oppgir lavest tilfredshet med tilsynet totalt sett.

I analysene har vi undersøkt hvilke drivere som er viktige for de ulike resultatmålene angående alt i alt tilfredshet med tilsynets informasjon og veiledning, service, kompetanse og nettsider. De aller fleste målte forholdene blir vurdert godt av brukerne av Lotteritilsynet, og ingen av de målte elementene har en gjennomsnittlig score på under 70.

I eventuelt videre forbedringsarbeid (eller arbeid for å opprettholde en god tilfredshet) bør tilsynet da prioritere å opprettholde driverne med en score på over 80, mens drivere med score mellom 70 og 80 bør prioriteres og forbedres. En økning i tilfredshet på disse områdene kan resultere i økt brukertilfredshet totalt sett. De tre viktigste driverne per resultatmål er (100 score er fremvist i parentes per driver):

Alt i alt er jeg tilfreds med hvordan tilsynet gir informasjon/veiledning:

1. Tilsynet gir god informasjon om plikter (81)
2. Tilsynet gir god informasjon om rettigheter (77)
3. Lover/regler/forskrifter formidles på forståelig måte (80)

Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes serviceinnstilling:

1. Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt (81)
2. Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig (78)
3. Ansatte svarer raskt på henvendelser (75)

Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes kompetanse:

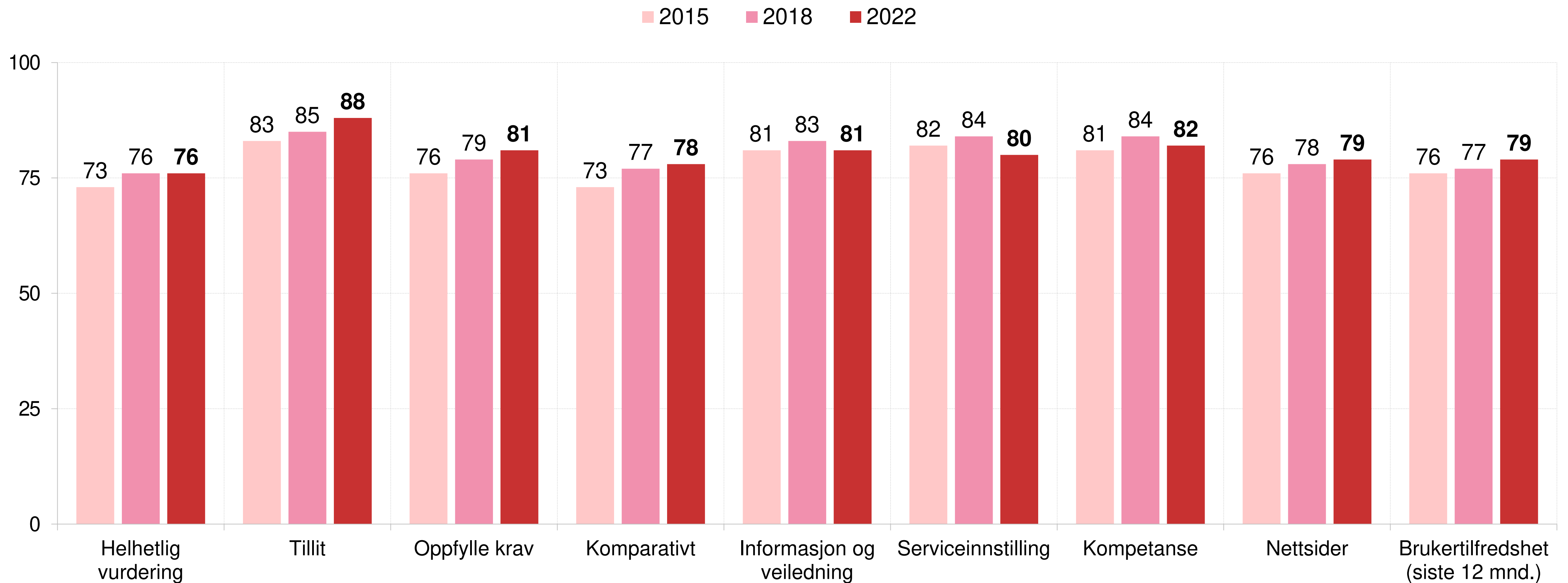
1. Ansatte har god kunnskap om lotterimarkedet (81)
2. Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt (79)
3. Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover/regler/forskrifter (81)

Alt i alt er jeg tilfreds med tilsynets nettsider:

1. Tilsynets nettsider er brukervennlige (76)
2. Lover/regler/forskrifter er formulert på en måte som er lett å forstå (76)
3. Brukervennlig utfylling av søknader på nettsidene (79)

Grafisk oppsummering av resultatmålene i brukerundersøkelsen – Utvikling over tid

Sammenligning av overordnet tilfredshet og resultatmål i 100 score – utvikling over tid.



Ant. respondenter: Totalt 2015 = 897, Totalt 2018 = 1036, Totalt 2022 = 748.

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

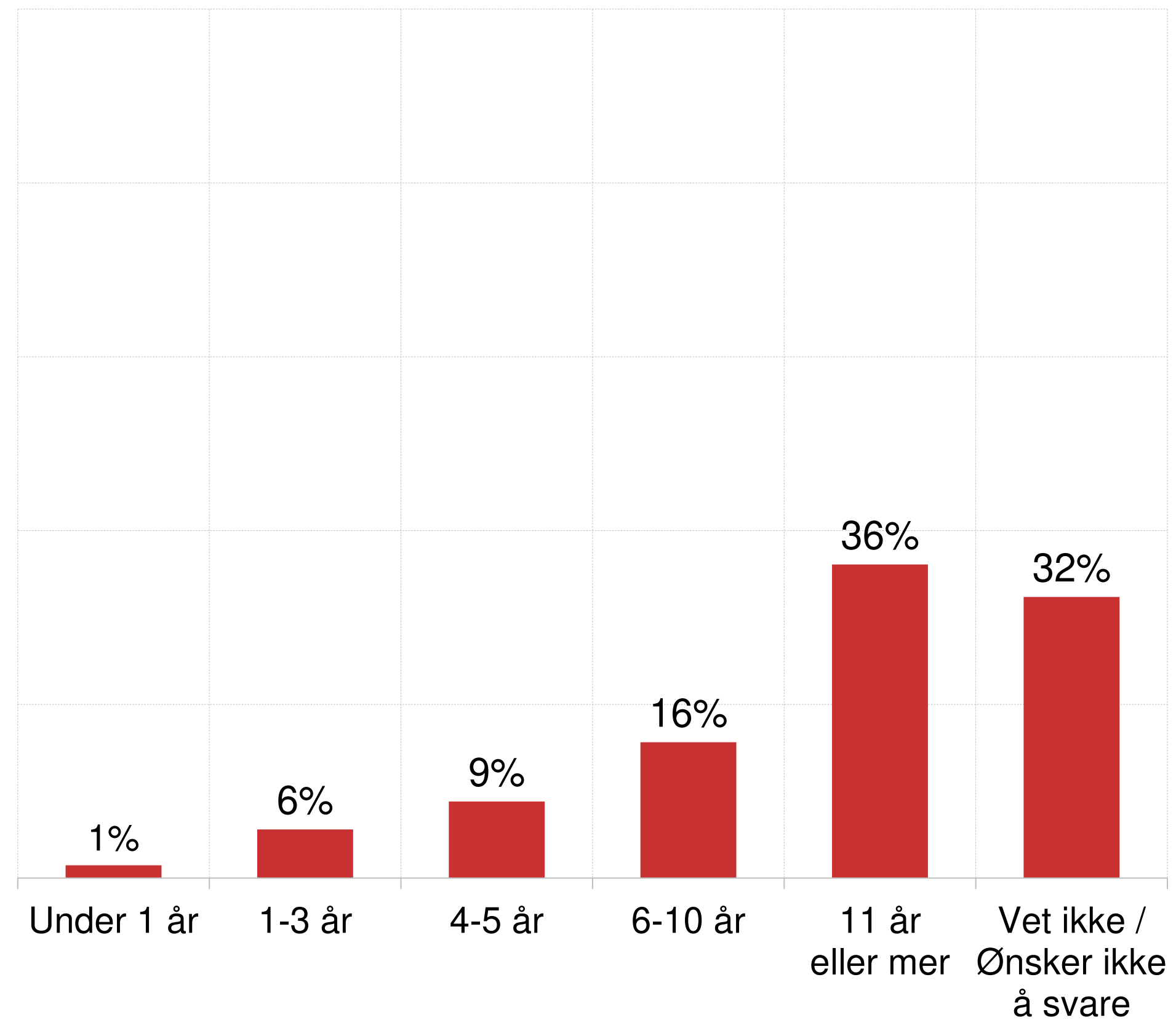


Brukere av Lotteritilsynet

Om respondentene

Bakgrunnsspørsmål – Informasjon om organisasjonene

Hvor lenge har organisasjonen din hatt lotteri?



Hvilke av følgende typer lotterivirksomhet driver dere med?

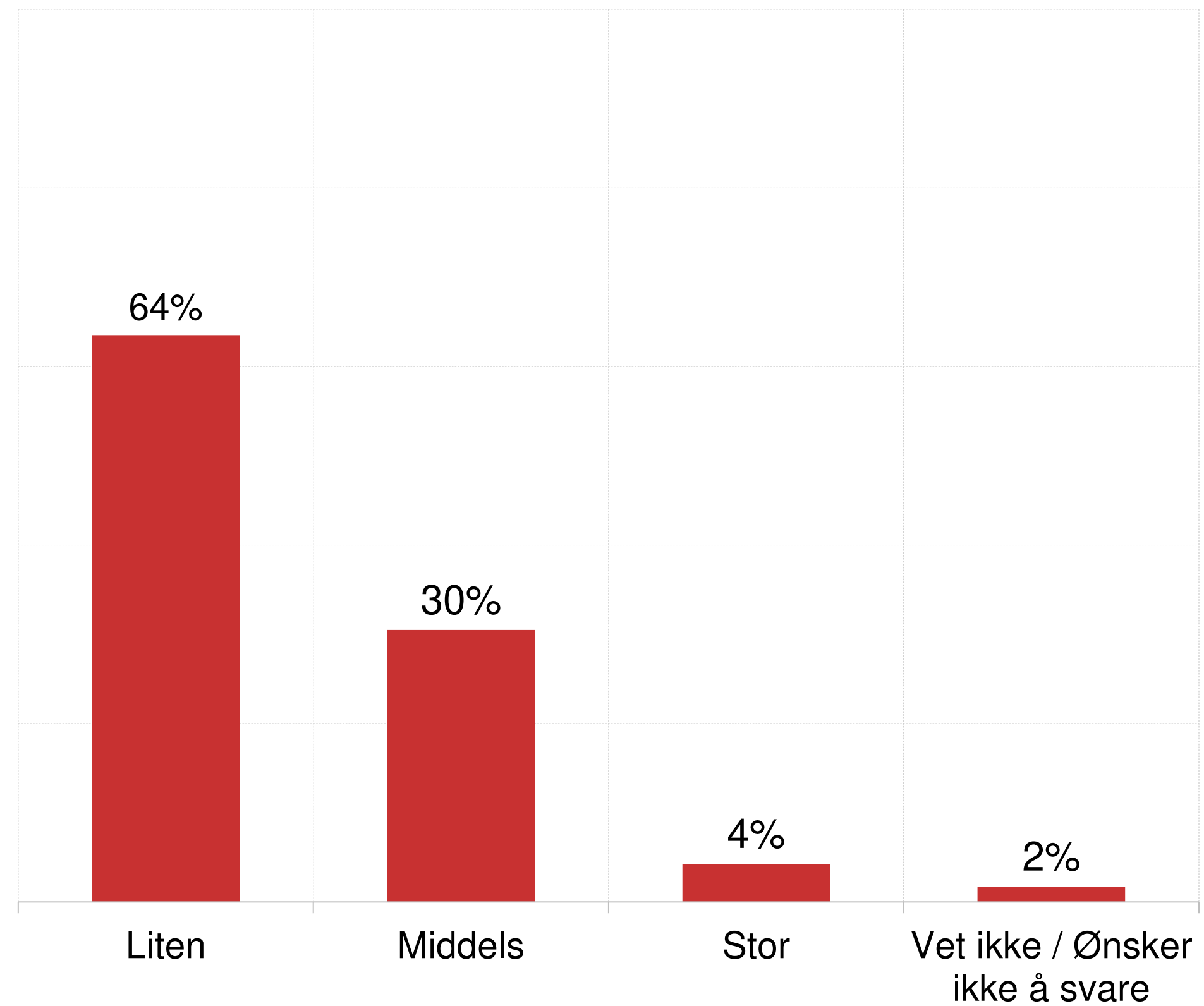


Ant. respondenter: Totalt = 748

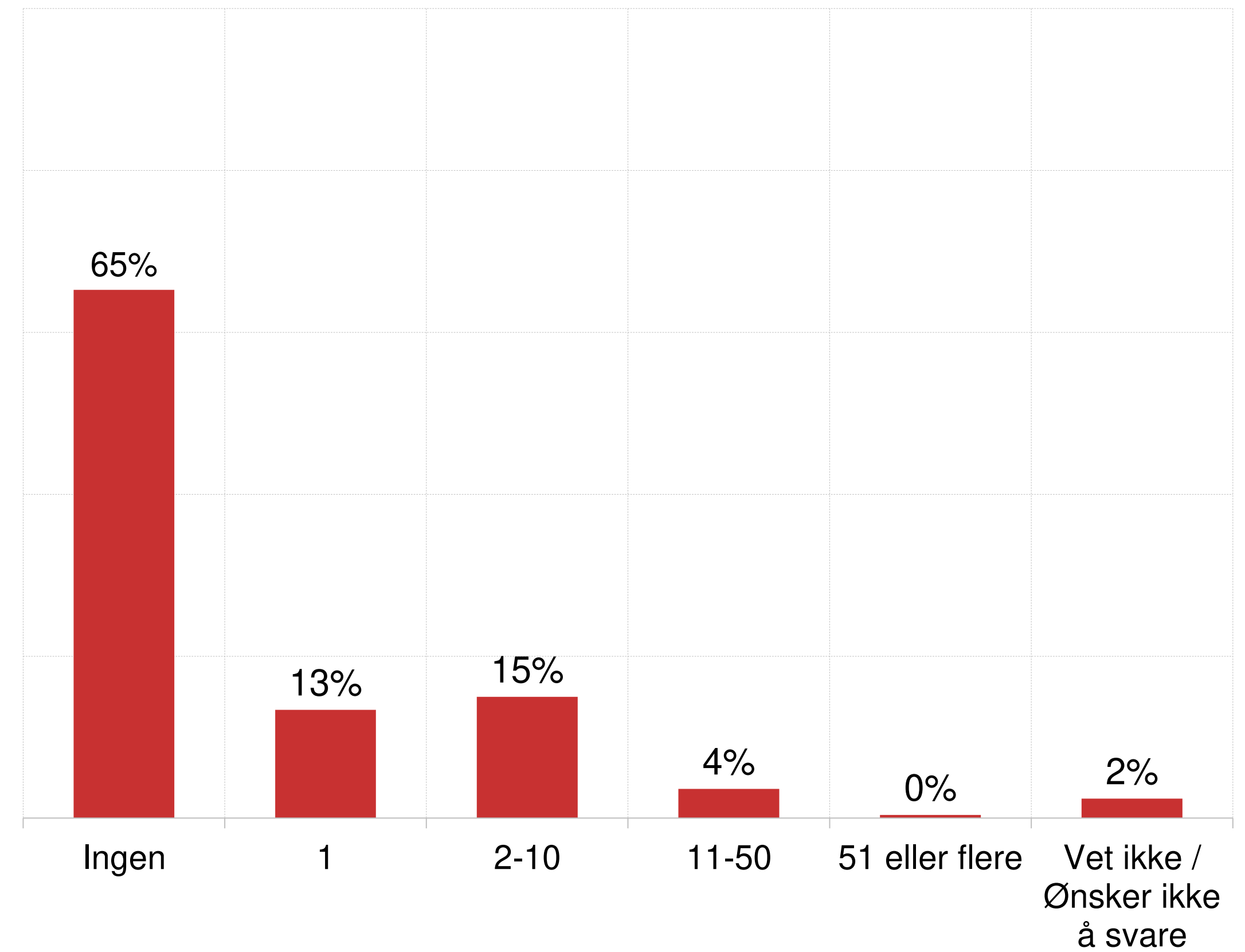
Filter: Ingen

Bakgrunnsspørsmål – Informasjon om organisasjonene

Vil du vurdere din organisasjon som ...?



Hvor mange lønnede heltidsansatte har din organisasjon?

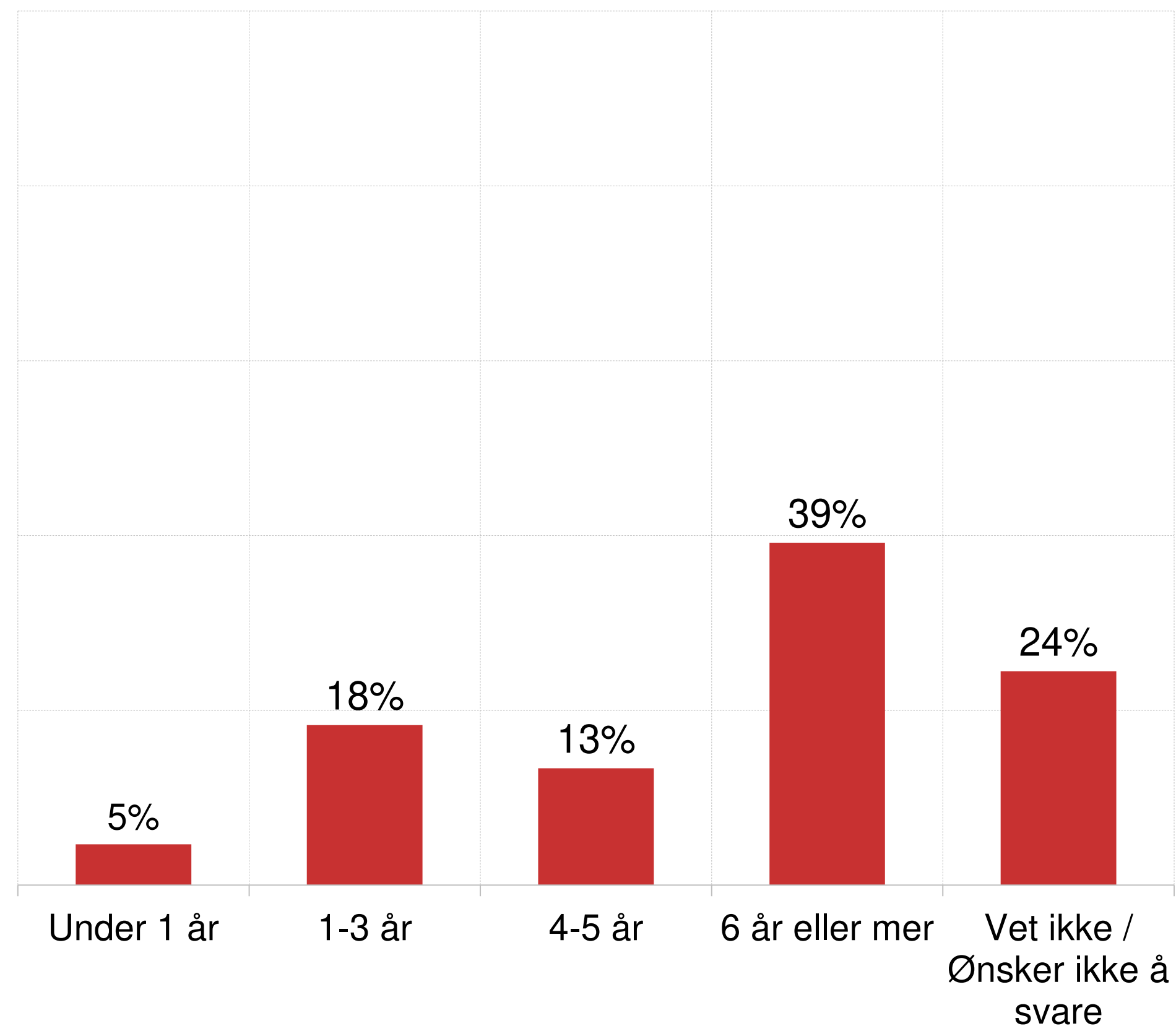


Ant. respondenter: Totalt = 748

Filter: Ingen

Bakgrunnsspørsmål – Kontakt med tilsynet

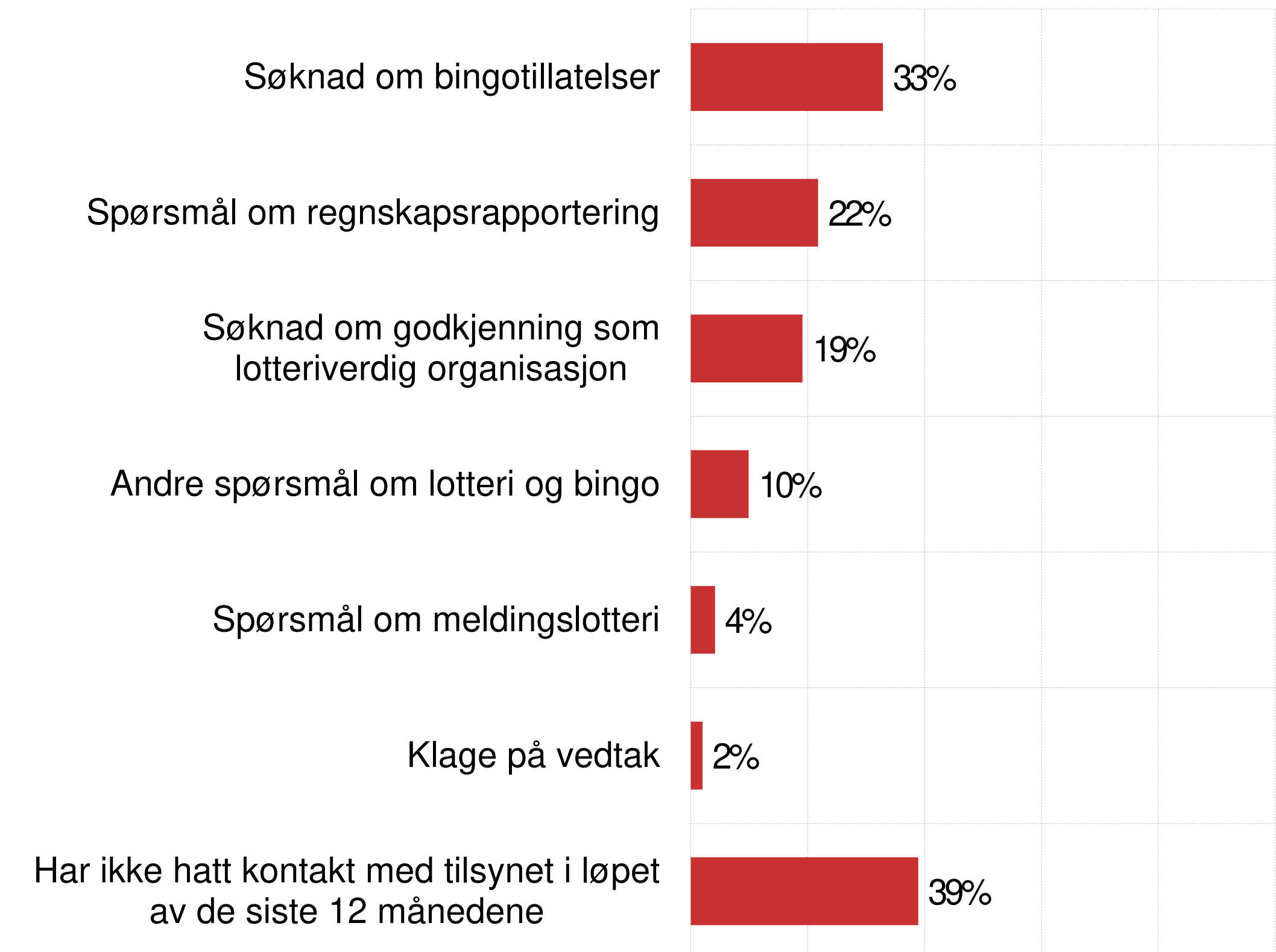
Hvor lenge har du hatt kontakt med tilsynet?



Ant. respondenter: Totalt = 748

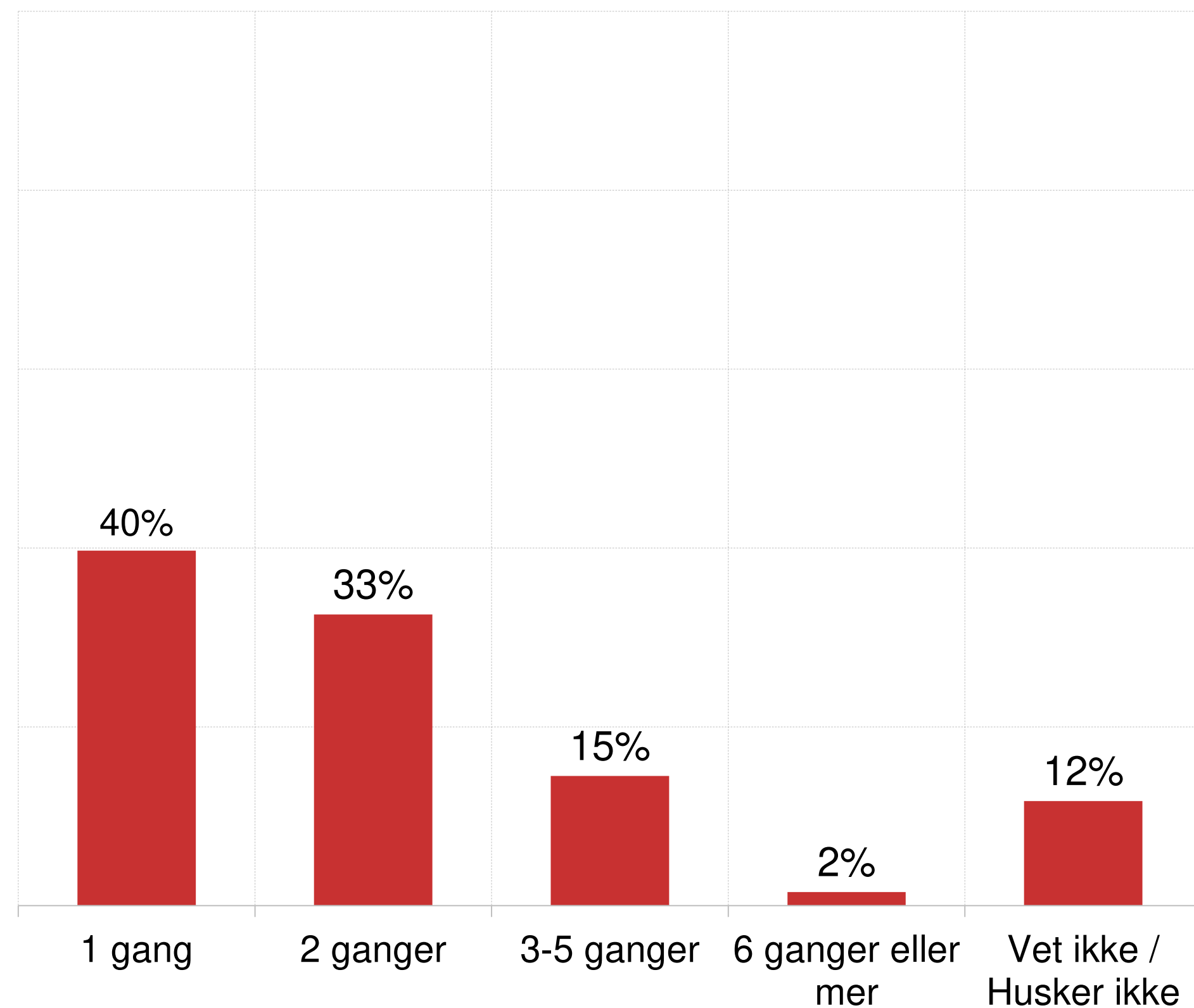
Filter: Ingen

I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene? Flere svar mulig

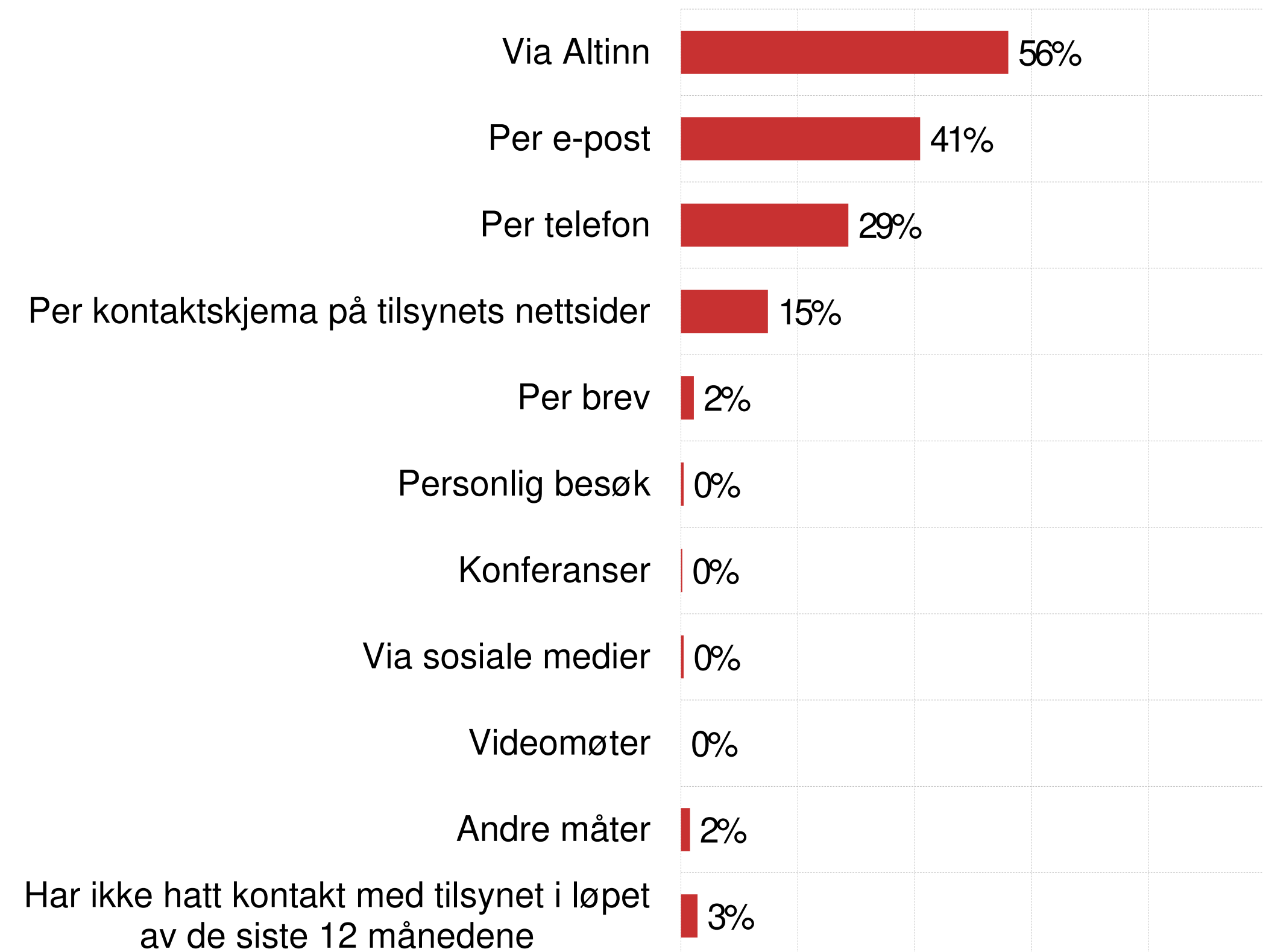


Bakgrunnsspørsmål – Kontakt med tilsynet

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



Hvordan har du i løpet av de siste 12 månedene hatt kontakt med tilsynet? / Flere svar mulig



Ant. respondenter: Totalt = 457

Filter: Spørsmålene er kun stilt dem som selv oppga å ha hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene,

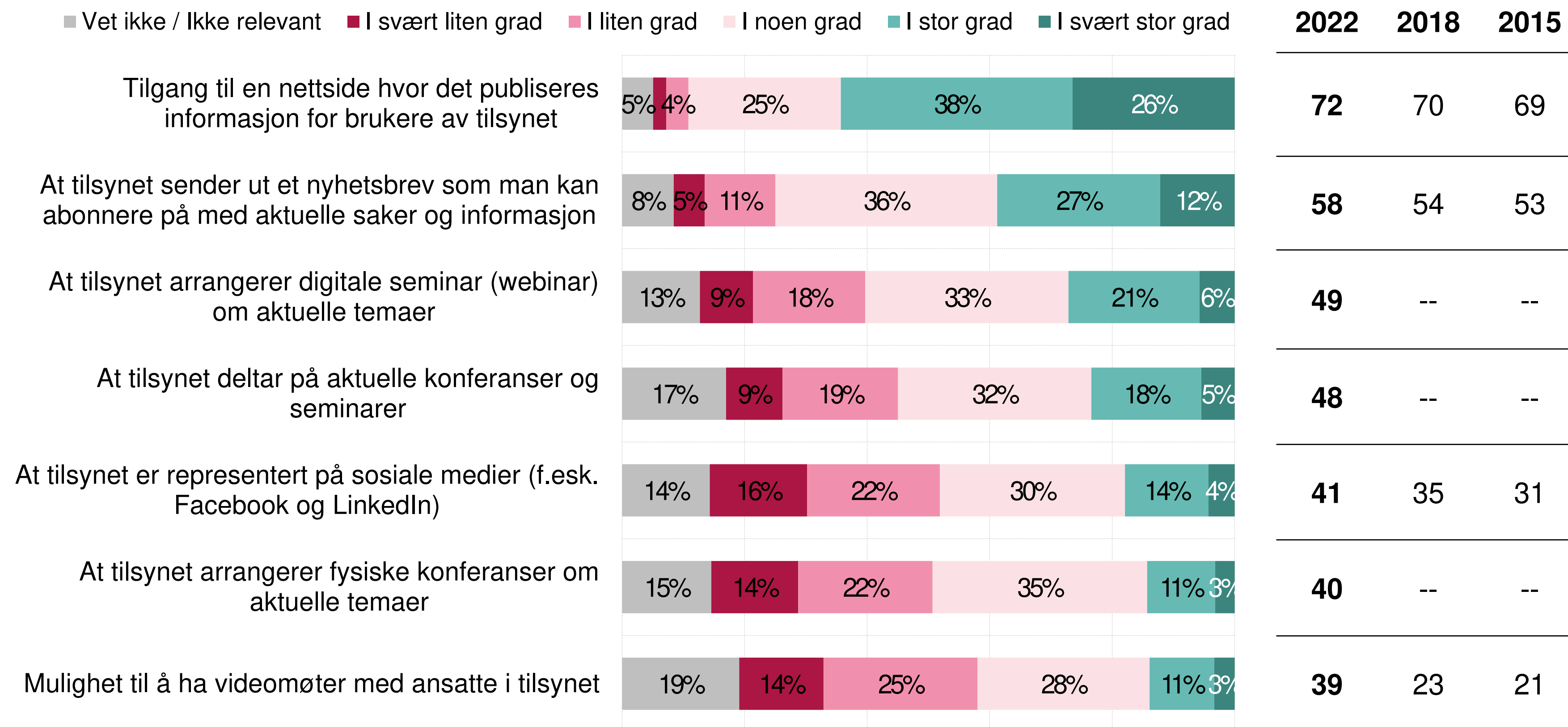


Brukere av Lotteritilsynet

Resultat

Brukernes tilbakemelding om viktighet av ulike tjenestetilbud

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



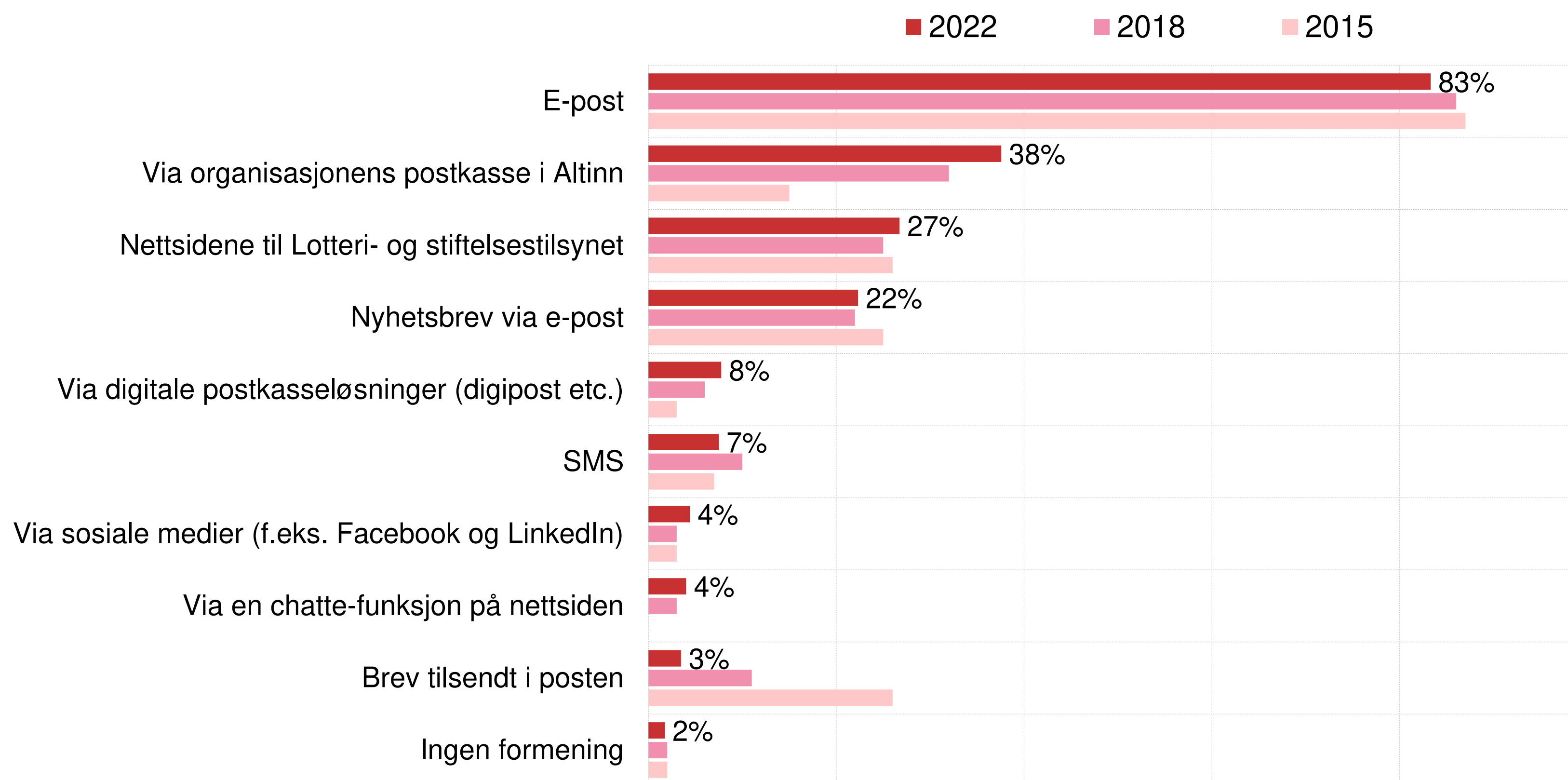
- 64% av brukerne oppgir at det i stor eller svært stor grad er viktig for deres organisasjon /virksomhet å ha tilgang til en nettside hvor det publiseres informasjon for brukere av tilsynet. Det er få som synes dette i liten grad er viktig.
- At tilsynet sender ut nyhetsbrev blir også vurdert som viktig av en signifikant andel brukere (39%).
- Blant de andre målte elementene er det mindre andeler som oppgir stor grad av viktighet. I analysen kan vi se at de fleste målte områdene blir vurdert som noe viktigere av de mellomstore og store organisasjonene, enn de små organisasjonene. Unntakene på dette er tilsynets tilstedeværelse på sosiale medier og fysiske konferanser.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 748, Totalt 2018 = 1036, Totalt 2015 = 897

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Brukernes foretrukne kanaler for å motta informasjon fra tilsynet

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

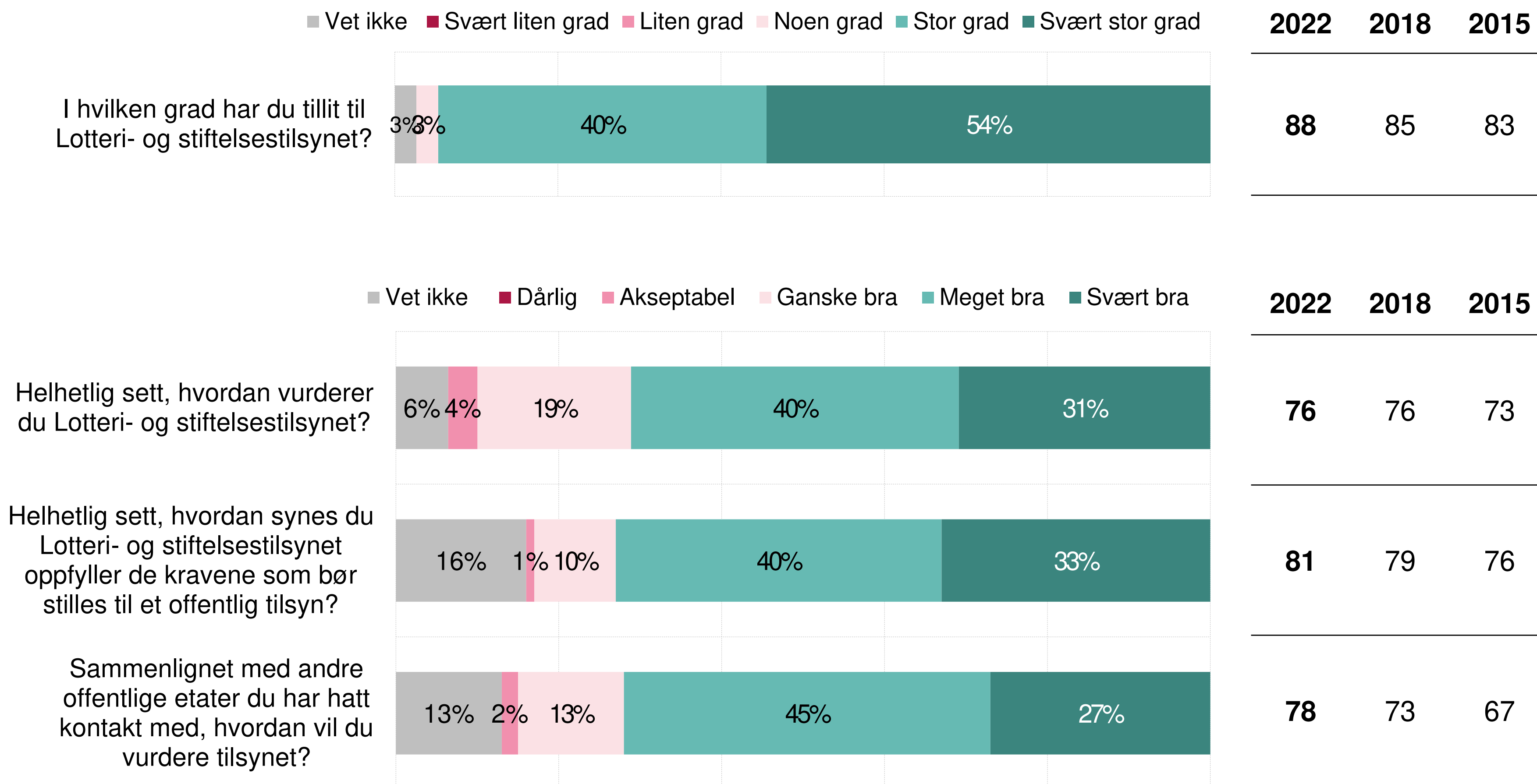


- I likhet med tidligere målinger blir e-post oppgitt som den klart mest foretrukne kanalen (83%) for å motta informasjon fra tilsynet.
- 38% oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens postkasse i Altinn. Andelen som foretrekker dette har steget de siste årene, og er nå er betydelig større enn hva som ble rapportert i 2015. Motsatt er andel som ønsker å få brev tilsendt i posten nå betydelig lavere nå enn i 2015.
- 27% av brukerne oppgir at de ønsker å få informasjon fra tilsynet på nettsiden, og 22% oppgir at de ønsker å motta dette som nyhetsbrev via e-post.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 748, Totalt 2018 = 1036, Totalt 2015 = 897

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Brukernes overordnede vurdering av Lotteri- og stiftelsestilsynet



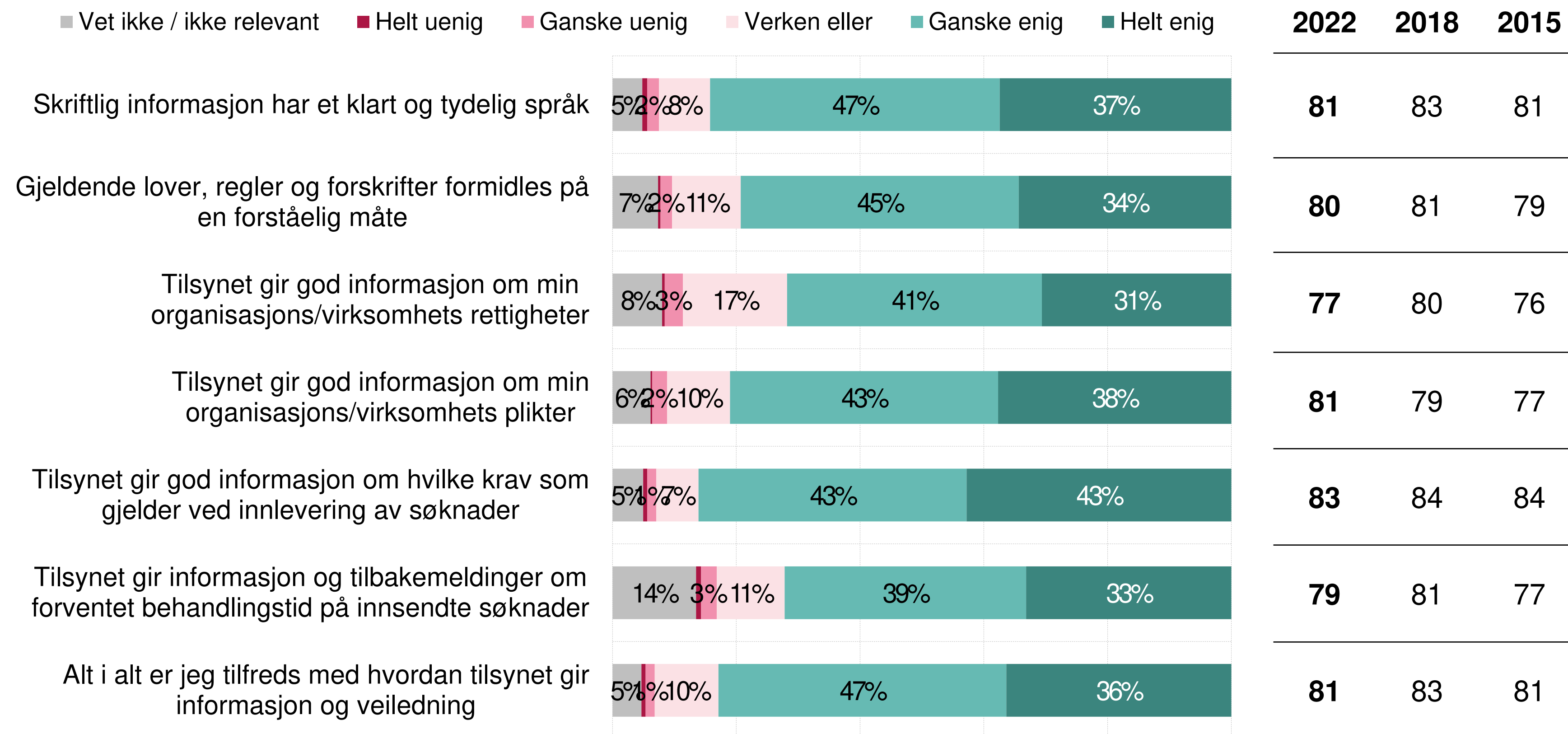
- Totalt sett er de overordnede vurderingene av tilsynet gjennomgående gode blant brukere av Lotteritilsynet. Dette gjelder særlig tillit, hvor 94 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillit til tilsynet. Det er ingen som uttrykker at de har lav tillit.
- Det er ingen større signifikante forskjeller i årets resultat mot målingen fra 2018. Ser man årets resultat opp mot resultat fra 2015 ser vi at det har vært en positiv utvikling i flere av de overordnede parameterne. Dette gjelder særlig angående helhetlig vurdering av om LST oppfyller kravene til offentlig tilsyn, og ved komparativ vurdering mot lignende aktører.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 748, Totalt 2018 = 1036, Totalt 2015 = 897

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015 slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av informasjon og veiledning

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet?



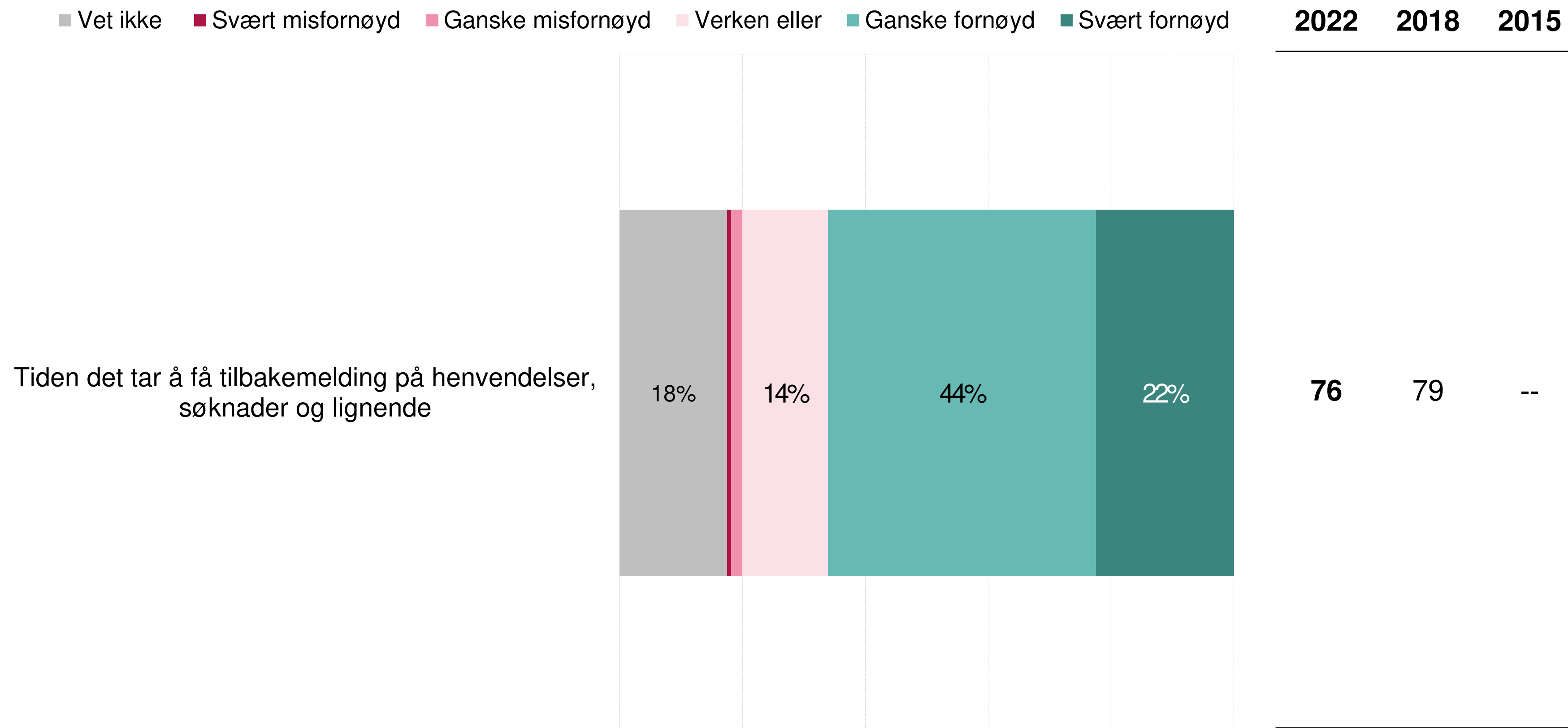
- Totalt sett oppgir brukerne av Lotteritilsynet stor grad av enighet til alle de målte påstandene når det gjelder informasjon og veiledning.
- 86% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med hvordan tilsynet gir informasjon og veiledning.
- Blant de målte påstanden er det lavest grad av enighet til at tilsynet gir god informasjon om deres organisasjon/virksomhet sine rettigheter, men også her er det relativt stor grad av enighet (72%), og få er uenig i dette.
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingen fra 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 748, Totalt 2018 = 1036, Totalt 2015 = 897

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015 slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av tiden det tar å få tilbakemelding

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder ...



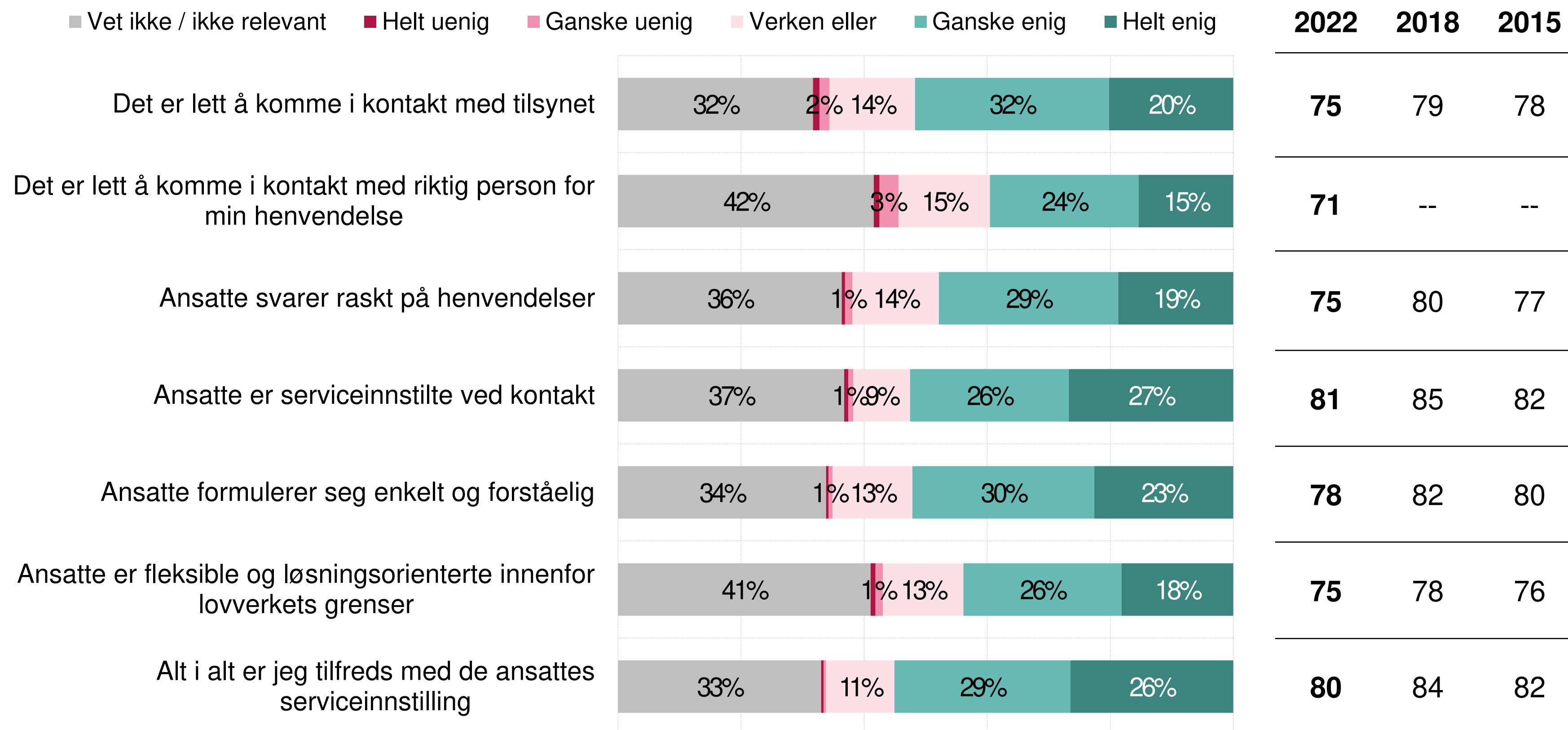
- 66% av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd med tiden det tar å få tilbakemelding fra tilsynet på henvendelser, søknader eller lignende. Det få som oppgir at de er misfornøyd med dette (2%).
- Det er ingen større signifikant forskjell i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot resultat fra samme spørsmål stilt i 2018. Det ble ikke stilt spørsmål om dette i målingen fra 2015.
- Ser vi på resultatet av dette spørsmålet nedbrutt på hva respondenten selv oppgir de har hatt kontakt med tilsynet om ila. de siste 12. mnd. ser vi ingen store forskjeller i vurderingen, bortsett fra at respondentene som har hatt kontakt angående klage på vedtak oppgir at de er mindre fornøyd enn resten med dette (og andre element).

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 748, Totalt 2018 = 1036,

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av service

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet?



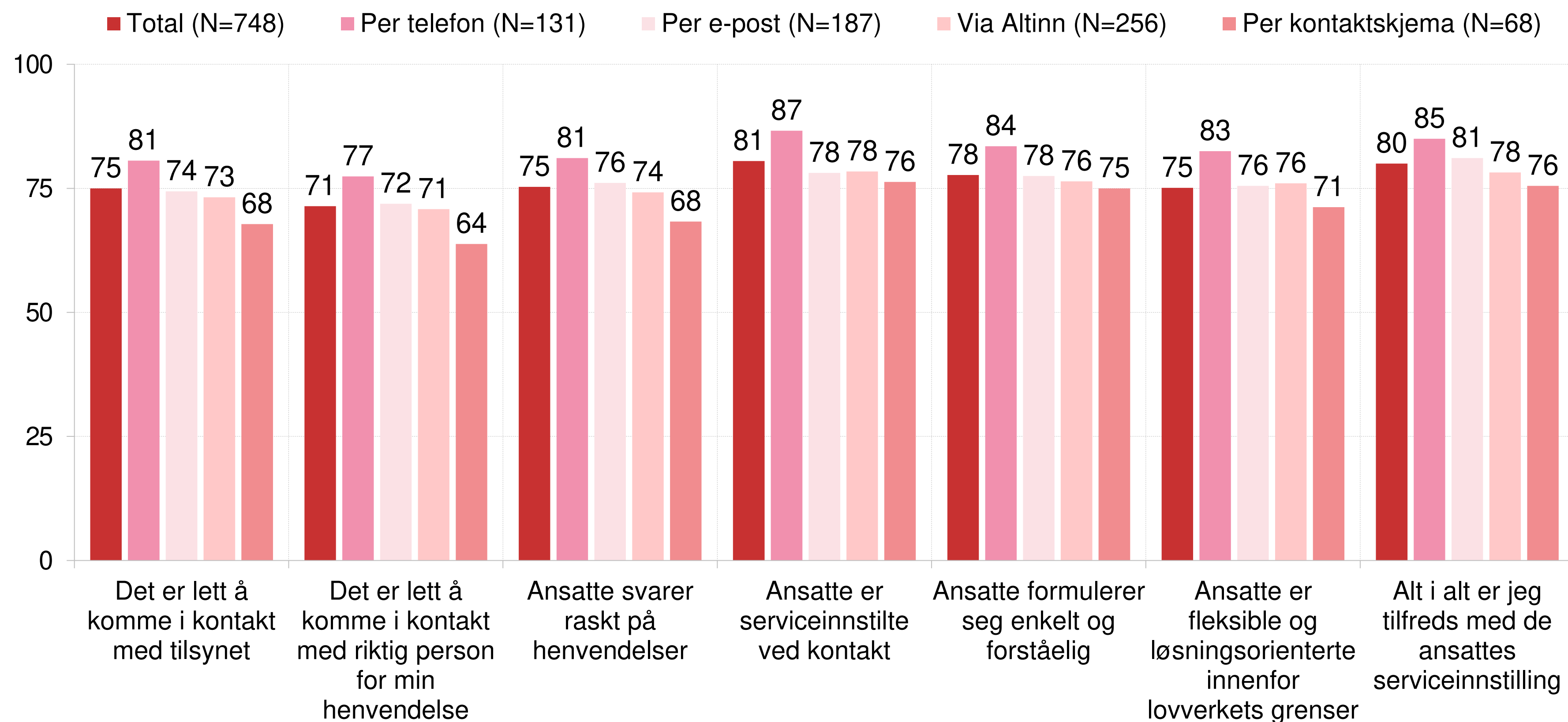
- En andel på 55% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med de ansattes serviceinnstilling. Det er svært få som er uenig i dette (1%), men en andel på 33% svarer «vet ikke / ikke relevant» på dette.
- I likhet med tidligere målinger er det relativt store andeler som svarer «Vet ikke / ikke relevant» på de målte påstandene om service. Dette henger trolig sammen med at ikke alle brukerne i utvalget har hatt direkte kontakt med ansatte, og at de ulike brukerne har ulike behov for slik kontakt.
- Sammenlignet med målingen i 2018 er det noe nedgang i gjennomsnittlig score (100 score) på påstander om service, særlig på påstanden angående hvor raskt ansatte svarer på henvendelser. Årets resultatene er stabil (ingen signifikant forskjell) med målingen fra 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 748, Totalt 2018 = 1036, Totalt 2015 = 897

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015 slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av service – nedbrutt per kontaktkanal

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet?
/ 100 score nedbrutt på hvordan de har hatt kontakt ila. siste 12 mnd. (flere svar mulig)



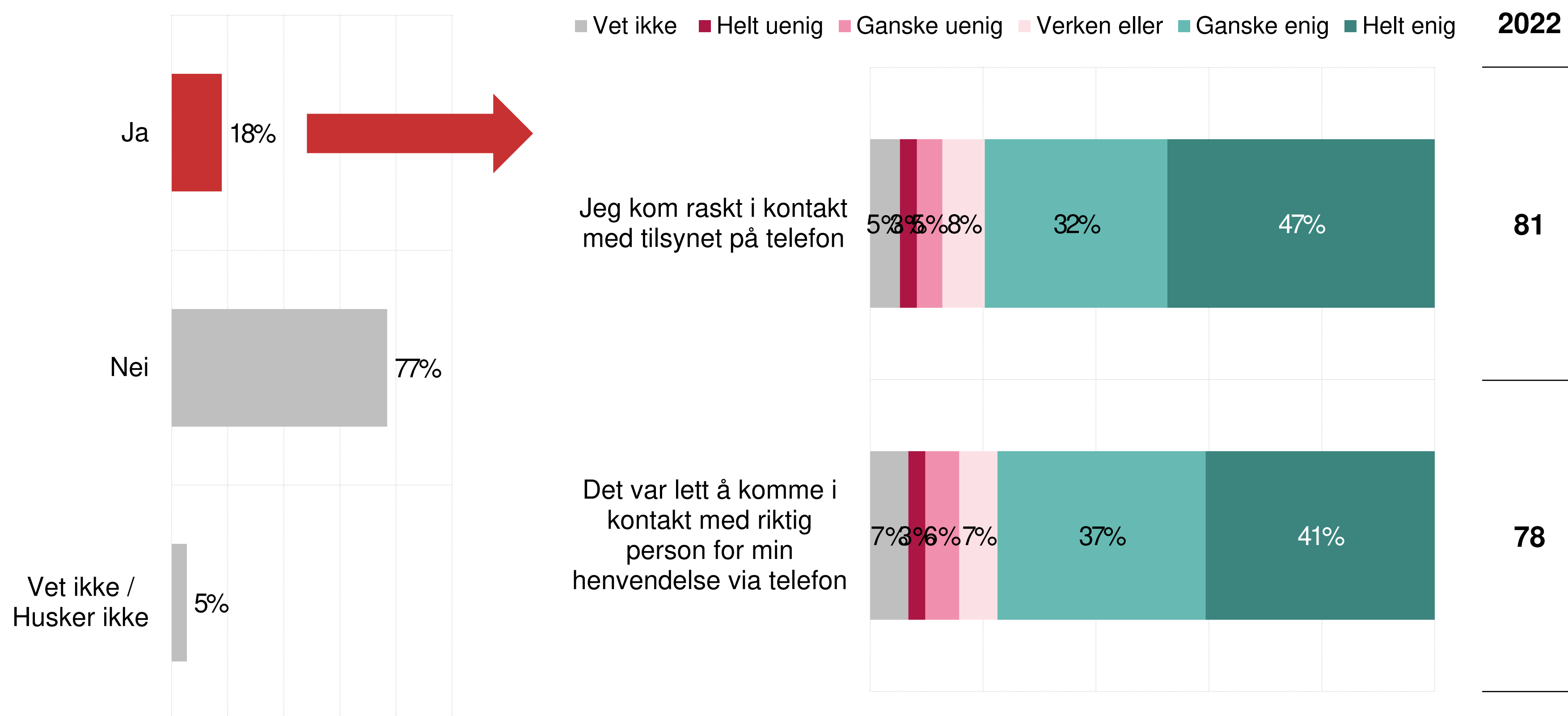
- Grafikken til venstre viser gjennomsnittlig score (100 score) per av de målte påstandene om serviceinnstilling nedbrutt på hvordan respondenten selv oppgir de har hatt kontakt med tilsynet ila. de siste 12. mnd.
- Vi ser da at det er respondentene som har hatt kontakt med tilsynet via telefon eller e-post som i størst grad er enig i påstandene (høyest score), mens de som har hatt kontakt via kontaktskjema på tilsynets nettsider i minst grad er enige med de målte spørsmålene (lavest score).
- Denne forskjellen er tydelig på alle de målte påstandene, men særlig angående påstandene om at det er lett og komme i kontakt, at det er lett å komme i kontakt med rett person, og at ansatte svarer raskt på henvendelser.

Ant. respondenter: Totalt = 748. Base per nedbrytningene fremvises i grafikk. NB: Noen av nedbrytningene har lave baser.

Nedbrytning: Grafikken framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 15 svar eller flere.

Brukernes vurdering av når de selv tar kontakt på telefon

Har du i løpet av de siste 12 månedene selv tatt kontakt med Lotteri- og stiftelsestilsynets på telefon? / Dersom «Ja»: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om dette:



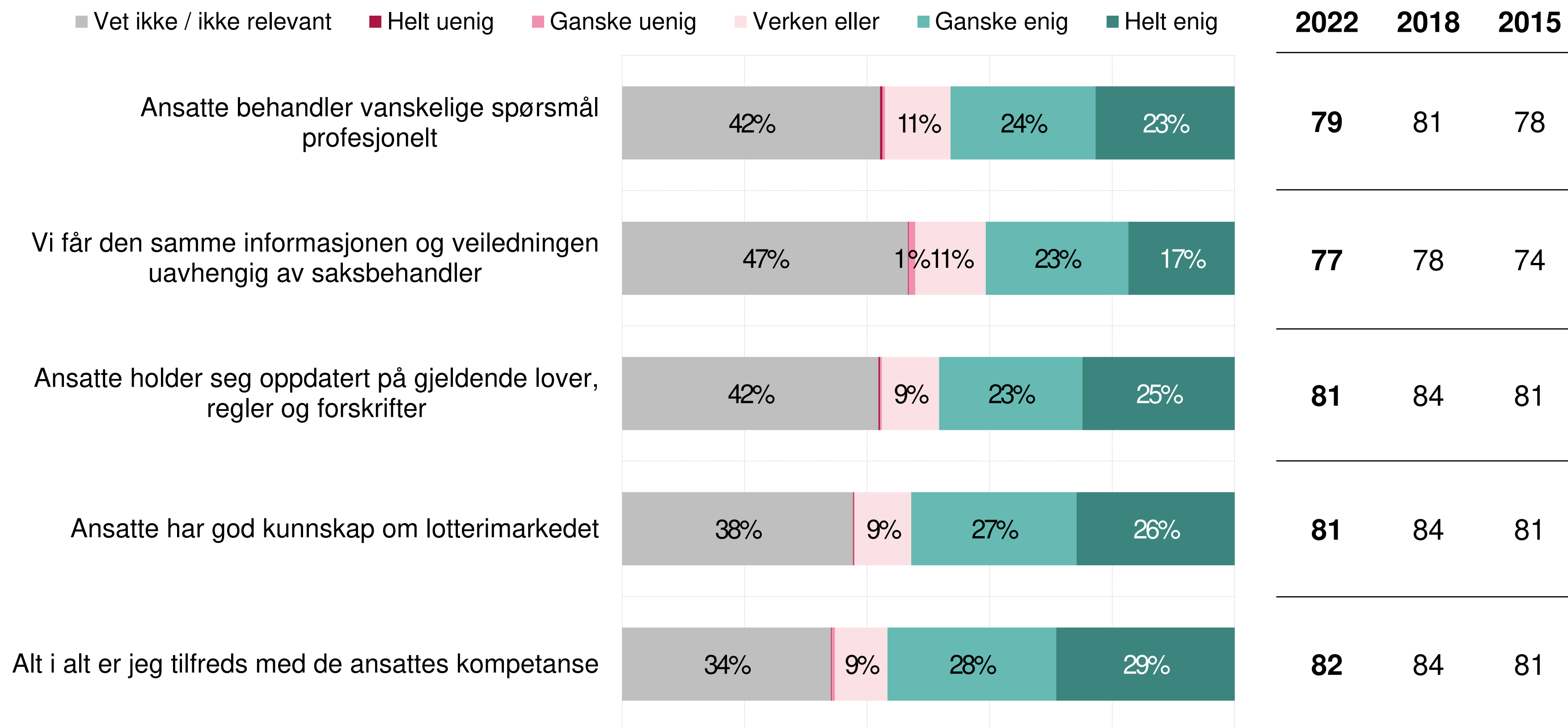
- 18% av brukerne oppgir at de selv har tatt kontakt med tilsynet på telefon i løpet av de siste 12 månedene.
- Blant de som selv har tatt kontakt med tilsynet på telefon i løpet av de siste 12 månedene oppgir flertallet enighet til at de raskt kom i kontakt med tilsynet på telefon (80%), mens en andel på 8% er uenig i dette.
- Blant de som selv har tatt kontakt med tilsynet på telefon i løpet av de siste 12 månedene oppgir også flertallet enighet og at det var lett å komme i kontakt med rett person for deres henvendelse på telefon (77%), mens en andel på 9% er uenig i dette.

Ant. respondenter: Totalt = 748, Oppfølgingsspørsmålene = 133

Filter: Oppfølgingsspørsmålene er kun stilt dem som selv oppga å ha tatt kontakt med tilsynet på telefon i løpet av de siste 12 månedene,

Brukernes vurdering av kompetanse

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet?



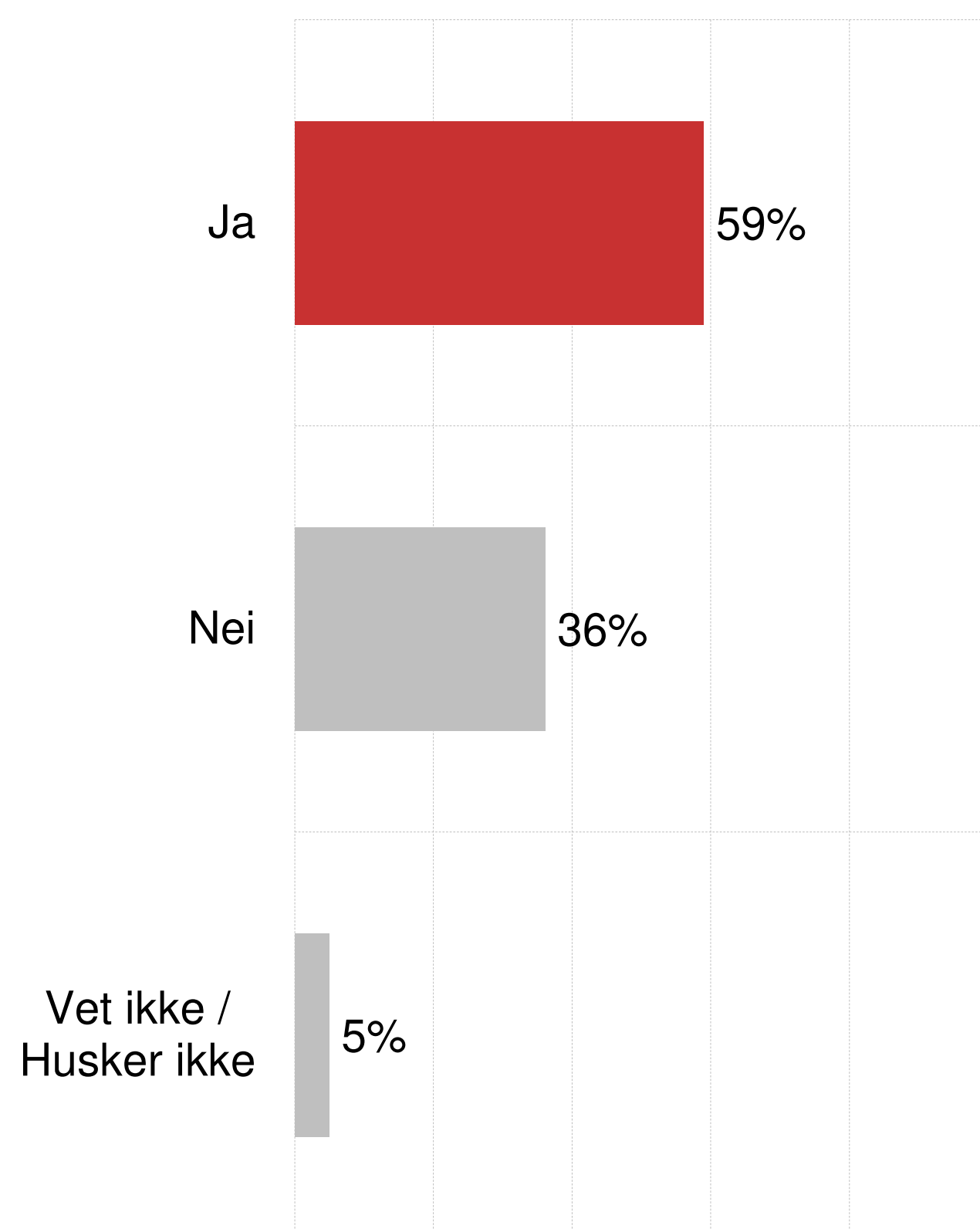
- 57% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med de ansattes kompetanse. Det er svært få som er uenig i dette (1%), men en andel på 34% svarer «vet ikke / ikke relevant» på dette.
- I likhet med tidligere målinger og påstandene om LST sin service er det en stor andel som svarer «Vet ikke / ikke relevant» på påstandene om kompetanse. Dette henger trolig sammen med at ikke alle brukerne i utvalget har hatt direkte kontakt med ansatte, og at de ulike brukerne har ulike behov for slik kontakt.
- Totalt sett oppgir brukerne som ikke svarer «Vet ikke / ikke relevant» stor grad av enighet til de målte påstandene om kompetanse. Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot resultat fra målingene i 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 748, Totalt 2018 = 1036, Totalt 2015 = 897

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015 slik rapportert fra LST.

Bruk av tilsynets nettsider

Har du i løpet av de siste 12 månedene vært inne på Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider? / Resultat er nedbrutt på hvilke type lotterivirksomhet de er, og årsak oppgitt for kontakt med tilsynet ila. siste 12 mnd. (flere svar mulig)



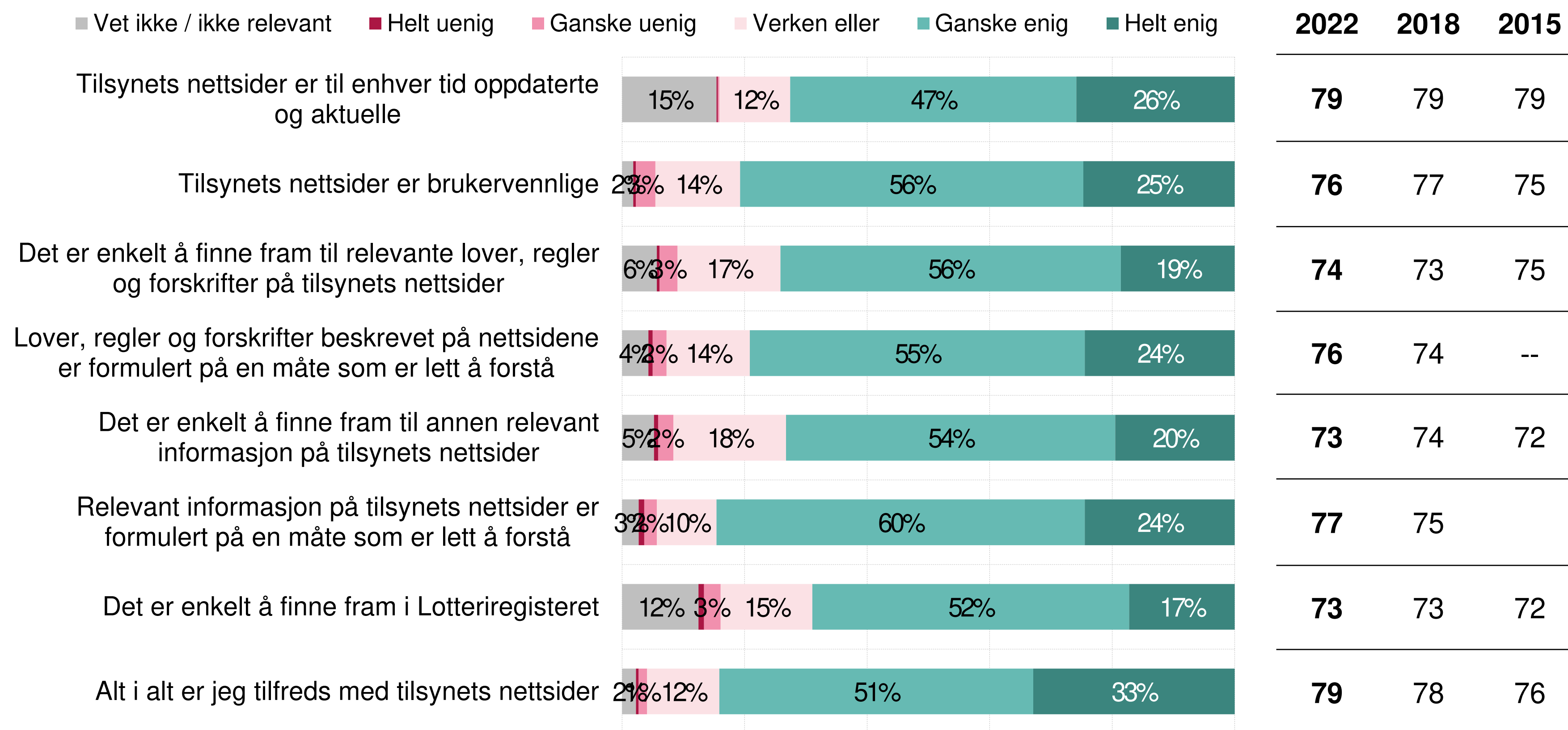
	N	Ja	Nei	Vet ikke
Totalt	748	59 %	36 %	5 %
Meldingslotteri (< 200 000)	91	84 %	13 %	3 %
Stort lotteri (> 200 000)	20	90 %	10 %	0 %
Foreningsbingo	195	56 %	38 %	5 %
Entreprenørbingo	348	64 %	31 %	5 %
Landslotteri (f.eks. skrapelodd)	18	56 %	39 %	6 %
Annen lotterivirksomhet	73	60 %	33 %	7 %
Vet ikke / ønsker ikke å svare	122	45 %	50 %	5 %
Spørsmål om meldingslotteri	31	81 %	19 %	0 %
Spørsmål om regnskapsrapportering	163	72 %	22 %	6 %
Søknad om bingotillatelse	246	65 %	29 %	7 %
Søknad om godkjenning som lotteriverdig organisasjon	143	70 %	24 %	6 %
Klage på vedtak	15	73 %	27 %	0 %
Andre spørsmål om lotteri og bingo	74	89 %	9 %	1 %
Har ikke hatt kontakt med tilsynet ila. de siste 12 mnd.	291	45 %	51 %	4 %

Ant. respondenter: Totalt = 748. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Tabellen framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 15 svar eller flere. Svarkategorier med mindre enn 15 svar fremvises ikke pga. anonymitet.

Brukernes vurdering av nettsidene

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider?
/ Kun vurdert av dem som oppgir å ha vært inne på LST sine nettsider de siste 12 måneder.



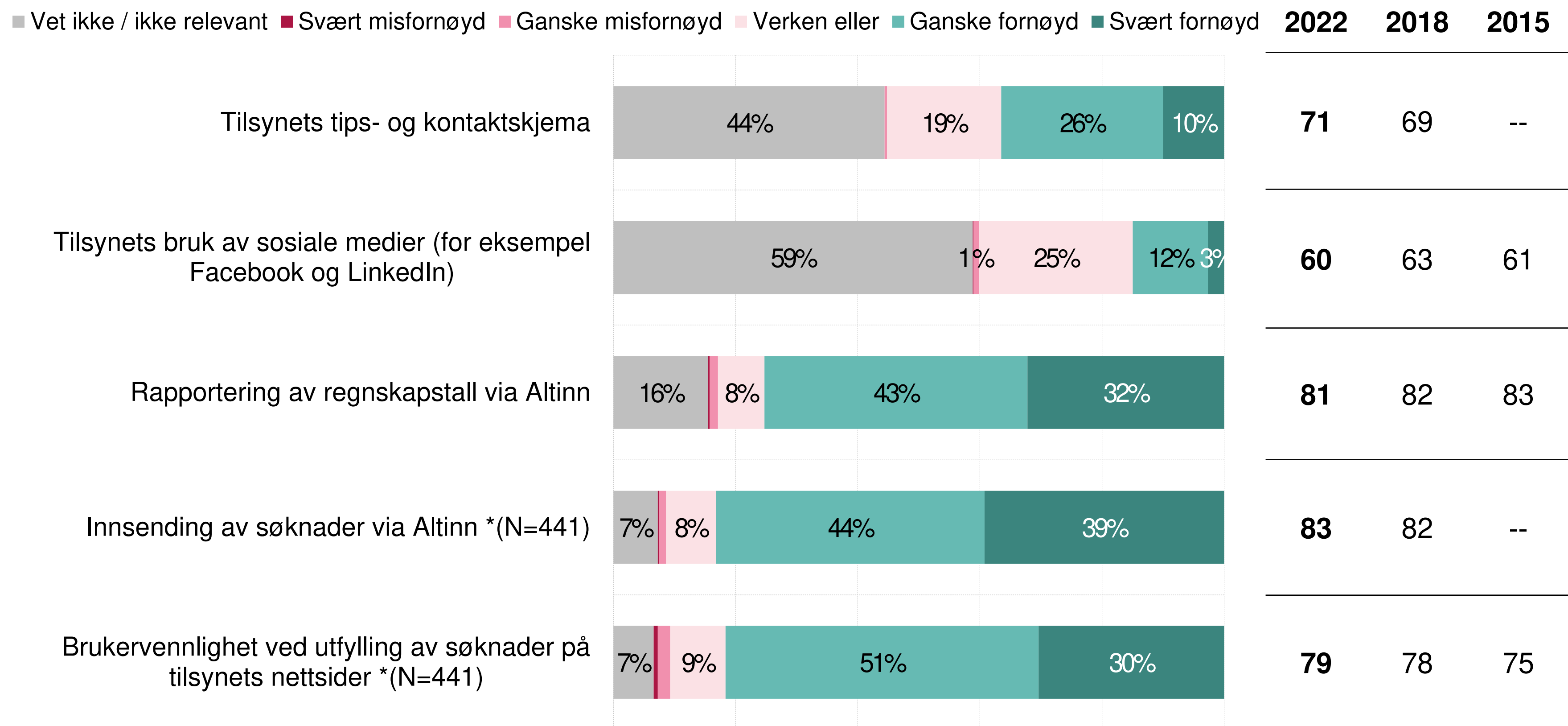
- Totalt sett oppgir brukerne som har vært inne på tilsynets nettsider i løpet av de siste 12 månedene stor grad av enighet til alle de målte påstandene om tilsynet sine nettsider. 84% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med tilsynets nettsider.
- I likhet med tidligere målinger er det lavest grad av enighet til påstandene om at det er enkelt å finne fram i Lotteriregisteret, så vel som til relevante lover og regler, og til annen relevant informasjon, på nettsiden. Alle de målte påstandene har derimot en score på over 70, og få er uenig i de ulike målte påstandene.
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingene fra 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 441, Totalt 2018 = 649, Totalt 2015 = 586 / Kun stilt dem som har vært på LST sine nettsider de siste 12 mnd.

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015 slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av kvalitet på nett og digitale tjenester

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet følgende digitale tjenester?



- Totalt sett oppgir brukerne av Lotteritilsynet at de er godt tilfreds med innsending av søknader via Altinn, rapportering av regnskapstall via Altinn, samt brukervennligheten ved utfylling av søknader på tilsynets nettsider. Det er få som er misfornøyd med dette.
- Det er store andeler som svarer «Vet ikke / ikke relevant» på påstandene om tilsynets tips- og kontaktskjema, så vel som tilsynets bruk av sosiale medier. En andel på 59% oppgir «Vet ikke / ikke relevant» på spørsmål om tilsynets bruk av sosiale medier, mens 15% oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd med dette.
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingene fra 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 748, Totalt 2018 = 1036, Totalt 2015 = 897. Spørsmål markert med (*) er kun stilt de som har vært på nettsiden.

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015 slik rapportert fra LST.



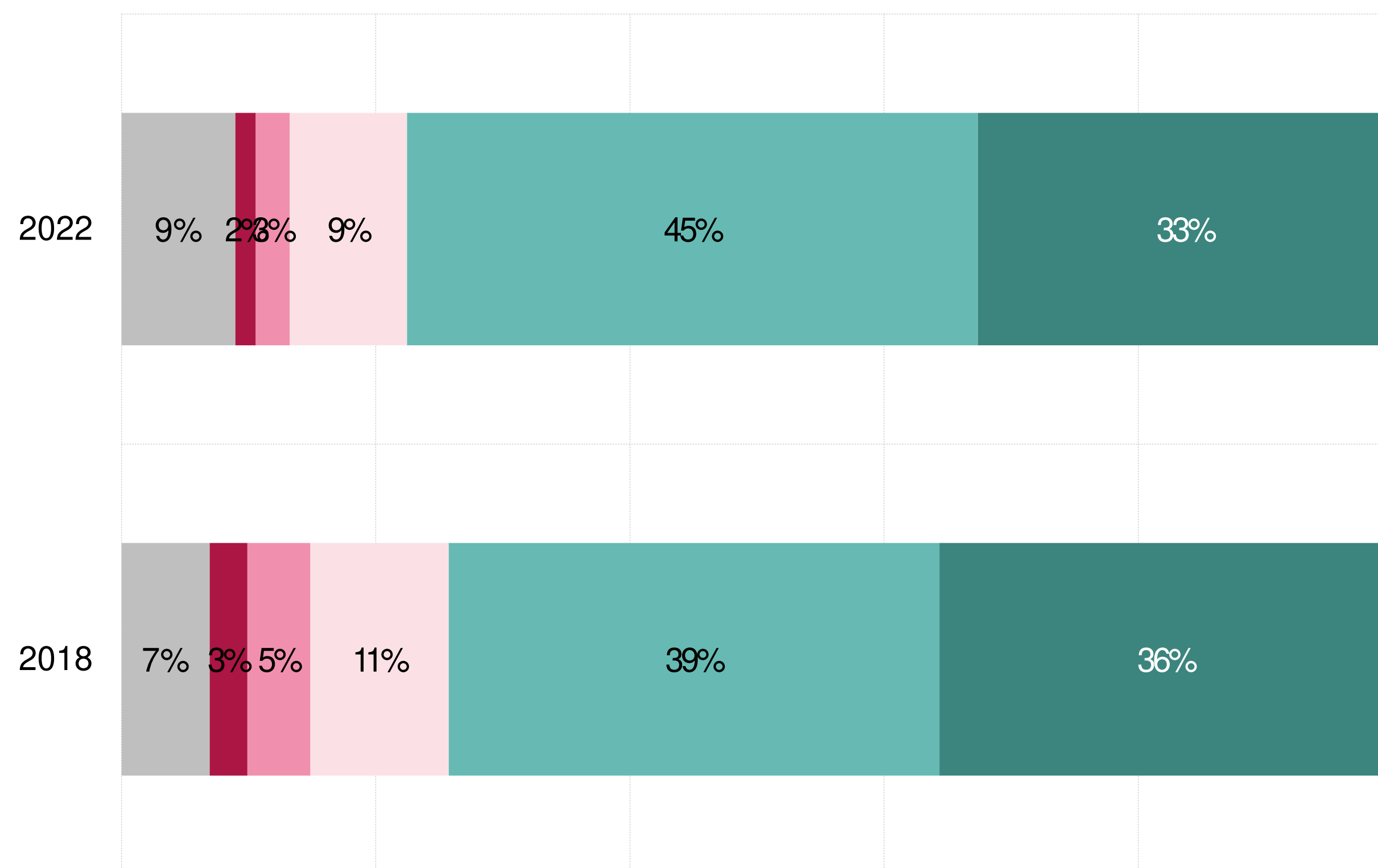
Brukere av Lotteritilsynet

Brukertilfredshet

Brukertilfredshet – basert på erfaring de siste 12 måneder

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett?

■ Vet ikke ■ Svært misfornøyd ■ Ganske misfornøyd ■ Verken eller ■ Ganske fornøyd ■ Svært fornøyd



Andel Misfornøyd	Andel Fornøyd	100 score
5%	78%	79
8%	75%	77

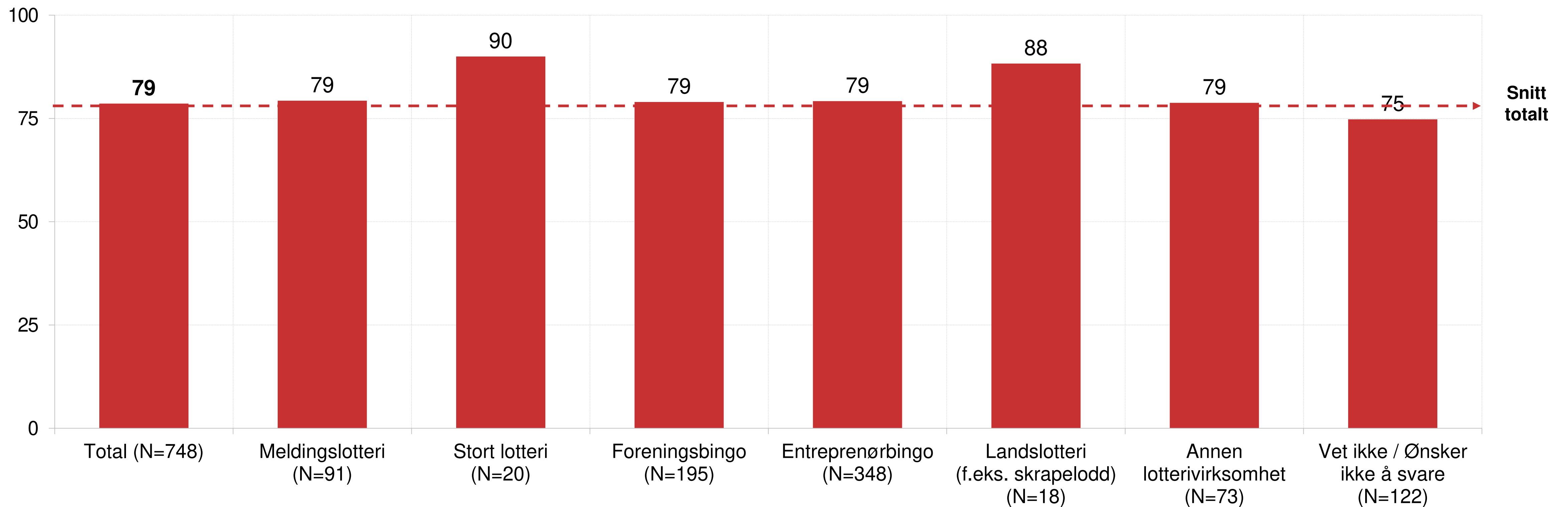
- Alt i alt er brukerne godt tilfreds med Lotteri- og stiftelsestilsynet, basert på deres erfaringer som bruker av Lotteritilsynet i løpet av de siste 12 månedene. Resultatet er stabilt med resultat fra samme måling utført i 2018.
- En andel på 78% av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 5% oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd.
- På de neste plansjene fremvises brukertilfredsheten i 100 score nedbrutt etter ulike typer lotterivirksomhet, samt nedbrutt på i hvilke sammenhenger de har hatt kontakt med tilsynet de siste 12 månedene, og hvordan de har hatt kontakt med tilsynet i løpet av denne perioden.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 748, Totalt 2018 = 1036,

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 slik rapportert fra LST.

Brukertilfredshet – nedbrutt per type lotterivirksomhet

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? / Score nedbrutt på hvilke type lotterivirksomhet de representerer (flere svar mulig).

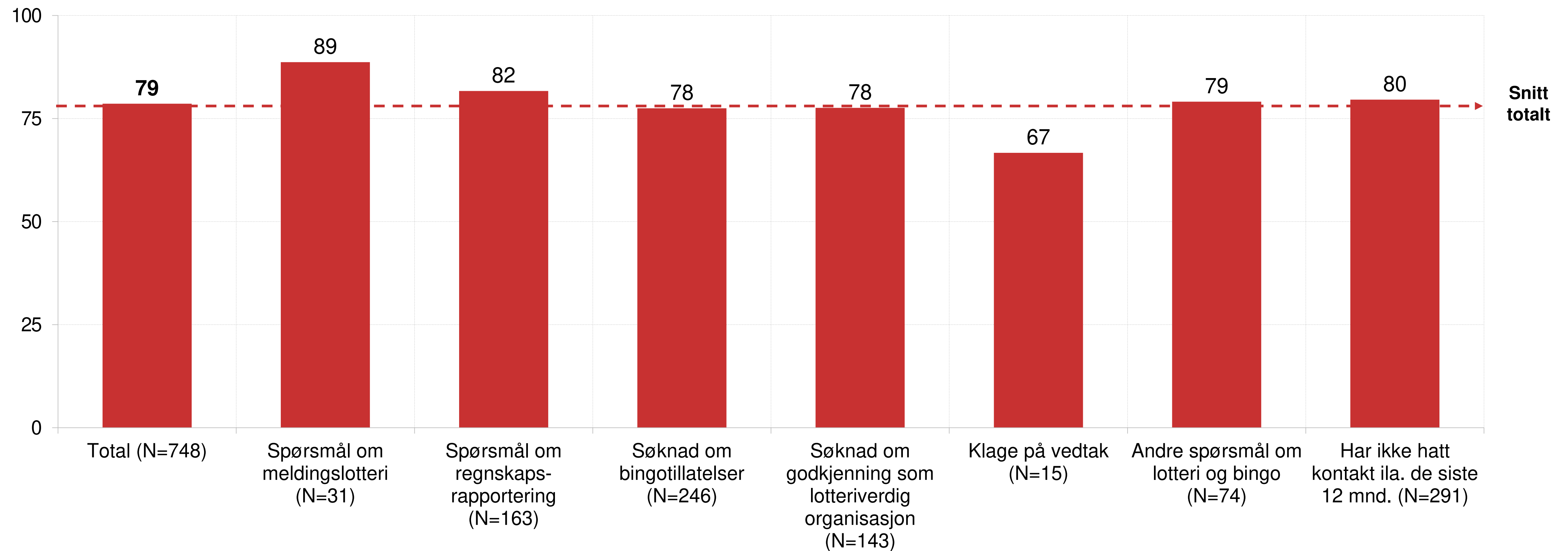


Ant. respondenter: Totalt = 748. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har svært lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Grafikken framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 15 svar eller flere. Svarkategorier med mindre enn 15 svar fremvises ikke pga. anonymitet.

Brukertilfredshet – nedbrutt per sammenhenger de har hatt kontakt med tilsynet

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? / Score nedbrutt på årsak oppgitt for kontakt med tilsynet ila. siste 12 mnd. (flere svar mulig)

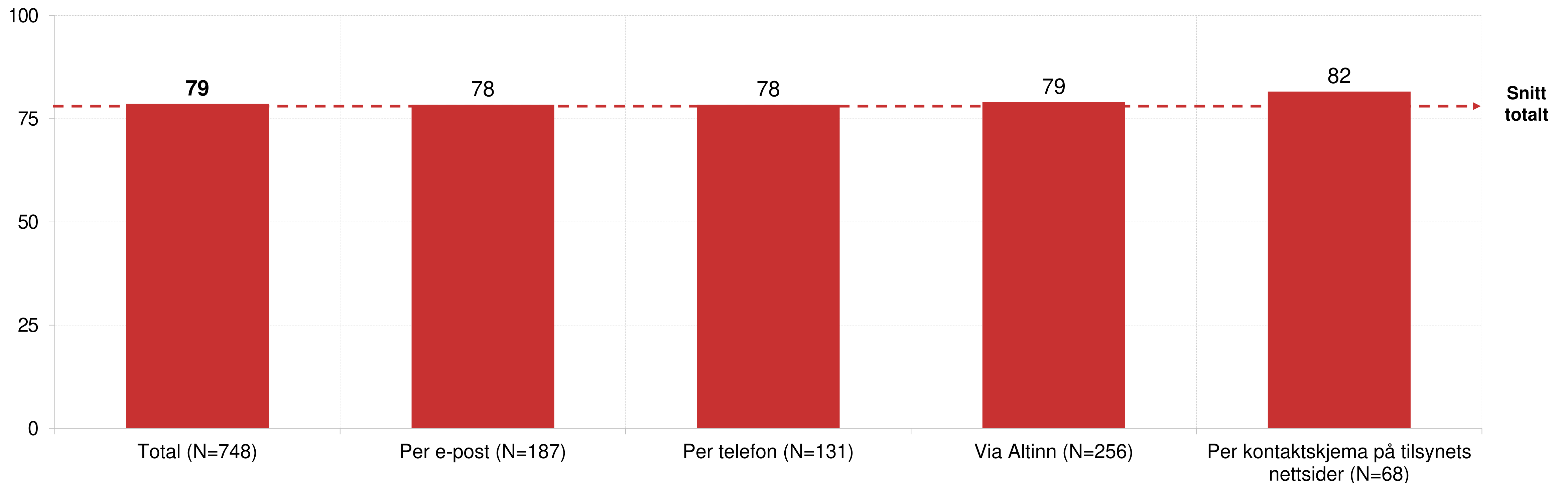


Ant. respondenter: Totalt = 748. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har svært lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Grafikken framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 15 svar eller flere. Svarkategorier med mindre enn 15 svar fremvises ikke pga. anonymitet.

Brukertilfredshet – nedbrutt per kanal de har hatt kontakt med tilsynet

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? / Score nedbrutt på hvordan de har hatt kontakt ila. siste 12 mnd. (flere svar mulig)



Ant. respondenter: Totalt = 748. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har svært lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Grafikken framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 15 svar eller flere. Svarkategorier med mindre enn 15 svar fremvises ikke pga. anonymitet.



Brukere av
Lotteritilsynet

Driveranalyser

Driveranalyse – De tre viktigste målte driverne per resultatmål

De tre viktigste drivere per alt i alt tilfredshet med informasjon og veiledning, serviceinnstilling, kompetanse og nettsider
Alle disse driverne har oppnådd en 100 csore på over 70. Drivere med score over 80 bør prioriteres og opprettholdes, mens drivere med score mellom 70 og 80 bør prioriteres og forbedres. En økning her vil resultere i økt brukertilfredshet totalt.

Alt i alt tilfredshet med informasjon og veiledning

1) Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons / virksomhets plikter (81)

2) Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons / virksomhets rettigheter (77)

3) Gjeldende lover, regler og forskrifter formidles på en forståelig måte (80)

Alt i alt tilfredshet med ansattes serviceinnstilling

1) Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt (81)

2) Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig (78)

3) Ansatte svarer raskt på henvendelser (75)

Alt i alt tilfredshet med ansattes kompetanse

1) Ansatte har god kunnskap om lotterimarkedet (81)

2) Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt (79)

3) Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter (81)

Alt i alt tilfredshet med tilsynets nettsider

1) Tilsynets nettsider er brukervennlige (76)

2) Lover, regler og forskrifter beskrevet på tilsynets nettsider er formulert på en måte som er lett å forstå (76)

3) Brukervennligheten ved utfylling av søknader på tilsynets nettsider (79)



Brukere av Stiftelsestilsynet

Oppsummering av hovedresultatene – Brukere av Stiftelsestilsynet

Det totale bildet fra årets brukerundersøkelse er at flertallet av Stiftelsestilsynet sine brukere generelt er godt eller svært godt fornøyd med de aller fleste forholdene det er spurt om i undersøkelsen. I likhet med tidligere målinger er likevel brukerne av Stiftelsestilsynet den brukergruppen som oppgir lavest tilfredshet blant de tre brukergruppene som blir kartlagt i denne brukerundersøkelsen.

Brukerne av Stiftelsestilsynet vurderer tilsynet godt på de overordnede parameterne. Dette gjelder særlig tillit til tilsynet, hvor 9 av 10 brukere uttrykker stor eller svært stor grad av tillit, mens 2 prosent av brukerne uttrykker at liten grad av tillit til tilsynet. Brukerne opplever også i stor grad at LST oppfyller de krav som bør stilles til et offentlig tilsyn.

Når det gjelder brukernes behov blir det vurdert som viktig for brukerne å ha tilgang til en nettside hvor det publiseres informasjon for brukerne av tilsynet. Det er få som synes dette i liten grad er viktig. At tilsynet sender ut nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på blir også vurdert som viktig av relativt stor andel av brukere (36 prosent).

I likhet med resultatene fra tidligere målinger oppgis e-post som den klart mest foretrukne kanalen for å motta informasjon fra tilsynet (81%). Videre er det 37 prosent som oppgir at de ønsker å motta informasjon via tilsynets nettsider, mens 27 prosent oppgir organisasjonens postkasse i Altinn. En andel på 25 prosent av brukerne oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet som nyhetsbrev via e-post.

Brukerne av Stiftelsestilsynet vurderer de operative påstandene om tilsynets informasjon og veiledning, service, effektivitet, kompetanse og kvalitet på nett som god. Gjennomsnittscoren (100 score) på de målte påstandene i årets undersøkelse er for de fleste områder på likt nivå som i 2018. Ingen av de operative elementene vurderes dårlig av brukerne, og alle de målte påstandene i undersøkelsen vurderes med en gjennomsnittlig score på over 70.

Ser man årets resultat opp mot resultat fra 2015 ser vi at i likhet med målingen fra 2018 blir de aller fleste elementene nå vurdert bedre enn de ble i målingen fra 2015. Dette vitner om at tilsynet har klart å opprettholde et relativt høyt nivå av tilfredshet på de fleste områder.

Blant de målte spørsmålene i undersøkelsen oppgir brukerne av Stiftelsestilsynet lavest tilfredshet med tiden det tar å få tilbakemelding fra tilsynet på henvendelser, søknader eller lignende. Flertallet av brukerne (64 prosent) oppgir derimot at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd med dette, mens 6 prosent er misfornøyd med dette. I likhet med tidligere målinger er det også i år relativt høye «vet ikke»-andeler på spørsmålene vedrørende brukernes tilfredshets med tilsynets effektivitet og vurderingen av tiden det tar å få behandlet de ulike søknadstyper. Dette skyldes trolig at ikke alle brukerne i utvalget har hatt erfaring med de ulike søknadene det stilles spørsmål om her.

Oppsummering av hovedresultatene – Brukere av Stiftelsestilsynet

Alt i alt oppgir flertallet av brukerne av Stiftelsestilsynet at de er godt tilfreds med tilsynet basert på deres erfaringer med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene. En andel på 77 prosent av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 9 prosent oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd. Dette er på likt nivå med resultat oppnådd i målingen utført i 2018.

De store stiftelsene oppgir en noe bedre brukertilfredshet enn de små stiftelsene. Ser vi på brukertilfredsheten basert på hva respondenten selv oppgir de har hatt kontakt med tilsynet om i løpet av de siste 12. mnd. ser vi at det er de respondentene som har hatt kontakt angående revisorbrev som oppgir lavest brukertilfreds med tilsynet totalt sett.

I analysene har vi sett på hvilke drivere som er viktig for de ulike resultatmålene angående alt i alt tilfredshet med tilsynets informasjon og veiledning, service, kompetanse og nettsider. De aller fleste målte forholdene blir vurdert godt av brukerne av Stiftelsestilsynet, og ingen av de målte elementene har en gjennomsnittlig score på under 70.

I eventuelt videre forbedringsarbeid (eller arbeid for å opprettholde en god tilfredshet) bør tilsynet da prioritere og opprettholde driverne med en score på over 80, mens drivere med score mellom 70 og 80 bør prioriteres og forbedres. En økning i tilfredshet på disse områdene kan resultere i økt brukertilfredshet totalt sett. De tre viktigste driverne per resultatmål er (100 score er fremvist i parentes per driver):

Alt i alt er jeg tilfreds med hvordan tilsynet gir informasjon/veiledning:

1. Skriftlig informasjon har et klart og tydelig språk (78)
2. Lover/regler/forskrifter formidles på forståelig måte (78)
3. Tilsynet gir god informasjon om plikter (77)

Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes serviceinnstilling:

1. Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt (83)
2. Det er lett å komme i kontakt med tilsynet (77)
3. Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innen lovverkets grenser (76)

Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes kompetanse:

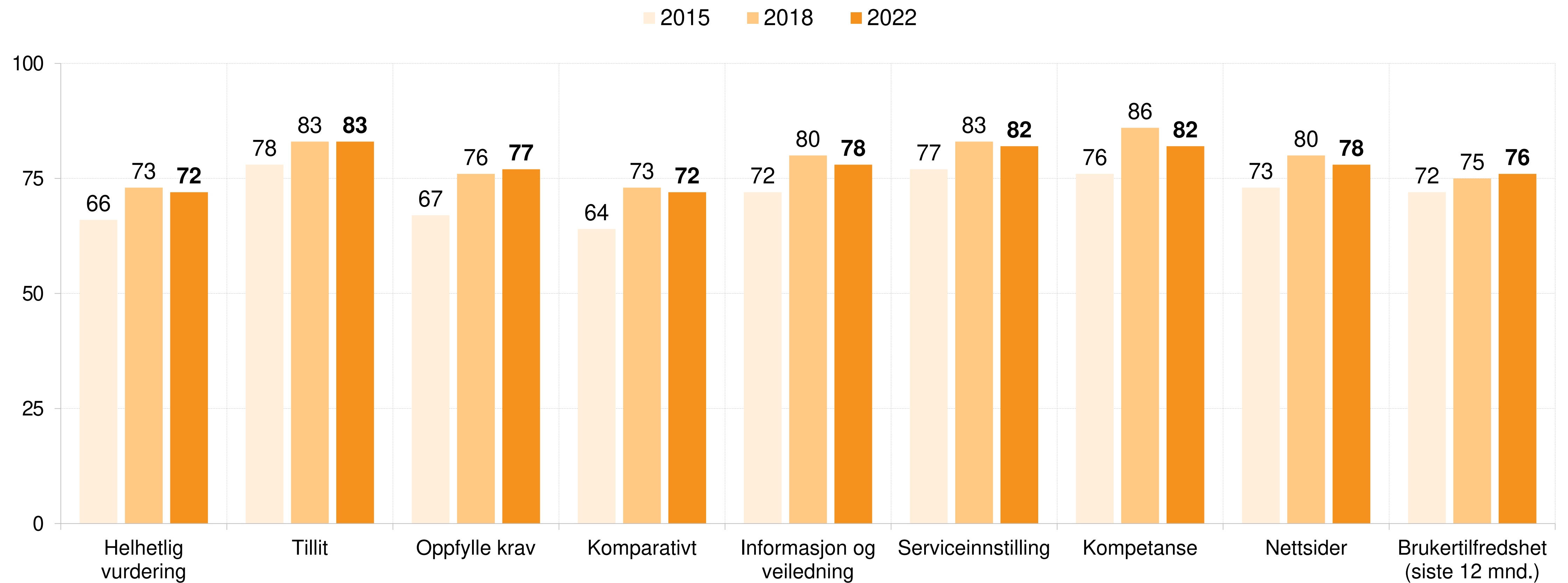
1. Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt (83)
2. Ansatte har god kunnskap om stiftelsesområdet (82)
3. Samme informasjonen/veiledningen uavhengig av saksbehandler (75)

Alt i alt er jeg tilfreds med tilsynets nettsider:

1. Tilsynets nettsider er brukervennlige (76)
2. Lover/regler/forskrifter er formulert på en måte som er lett å forstå (76)
3. Det er enkelt å finne fram i Stiftelsesregisteret (73)

Grafisk oppsummering av resultatmålene i brukerundersøkelsen – Utvikling over tid

Sammenligning av overordnet tilfredshet og resultatmål i 100 score – utvikling over tid.



Ant. respondenter: Totalt 2015 = 146, Totalt 2018 = 243, Totalt 2022 = 220.

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

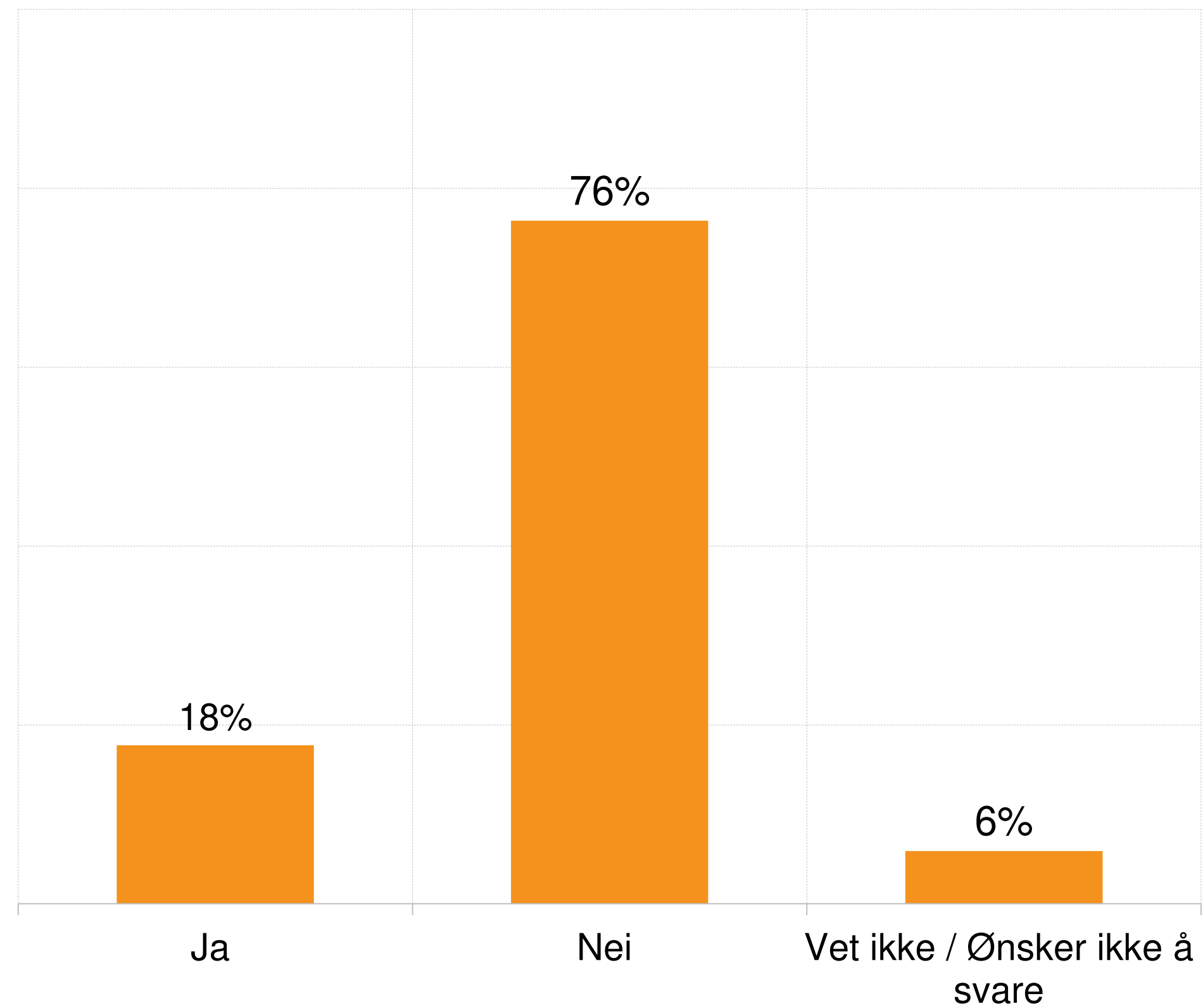


Brukere av Stiftelsestilsynet

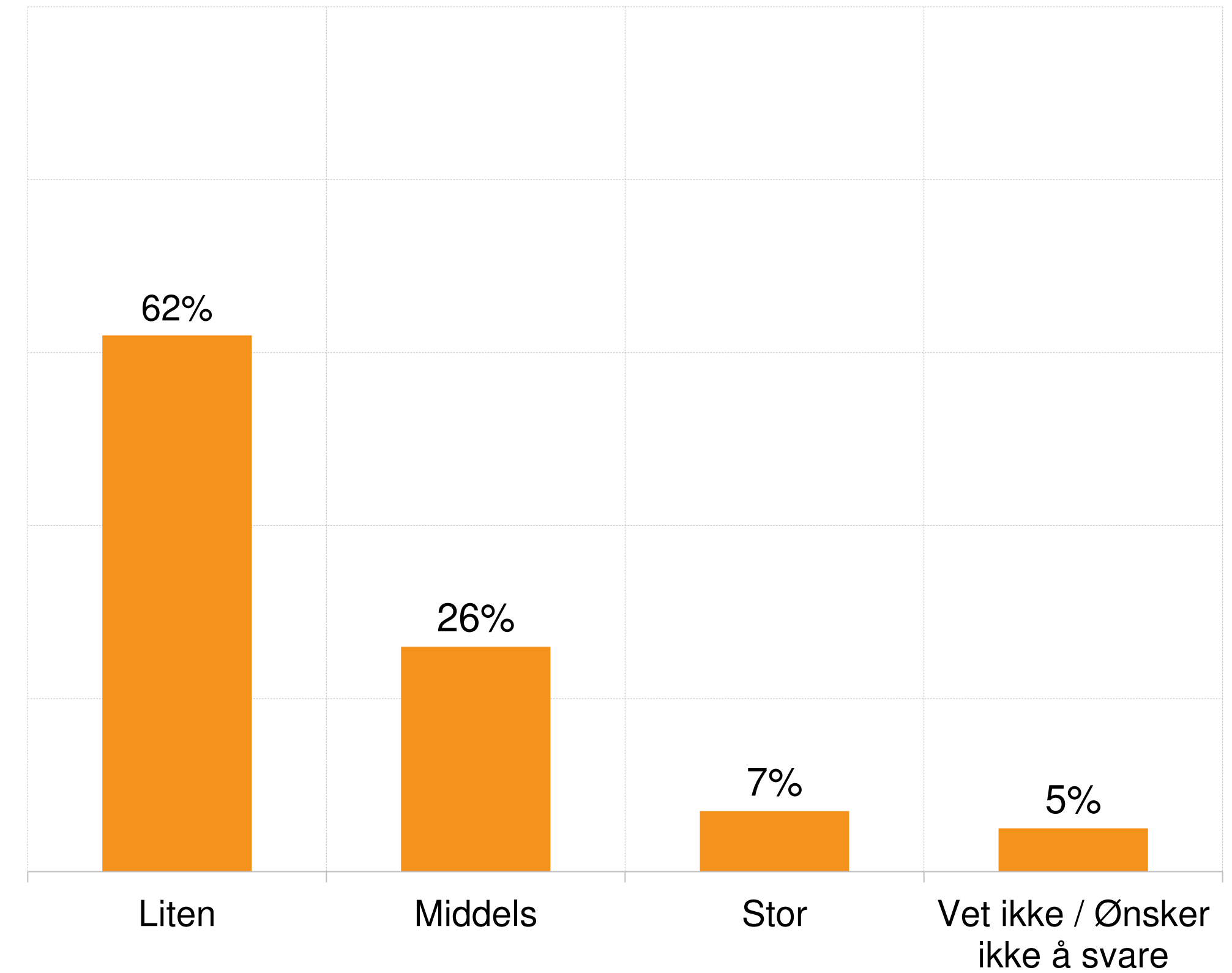
Om respondentene

Bakgrunnsspørsmål – Informasjon om organisasjonene

Er dere en næringsdrivende stiftelse?



Vil du vurdere din organisasjon som ...?

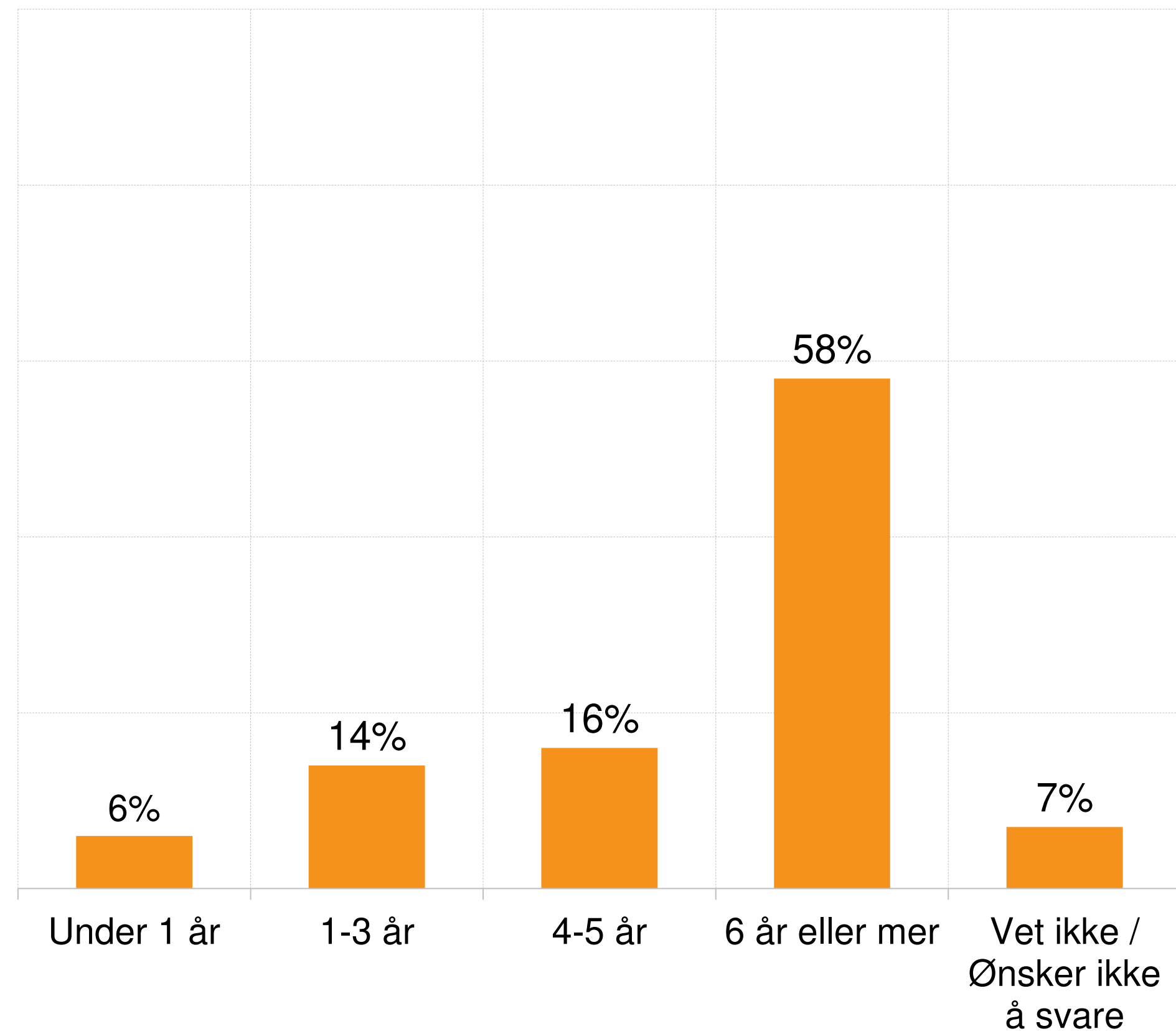


Ant. respondenter: Totalt = 220

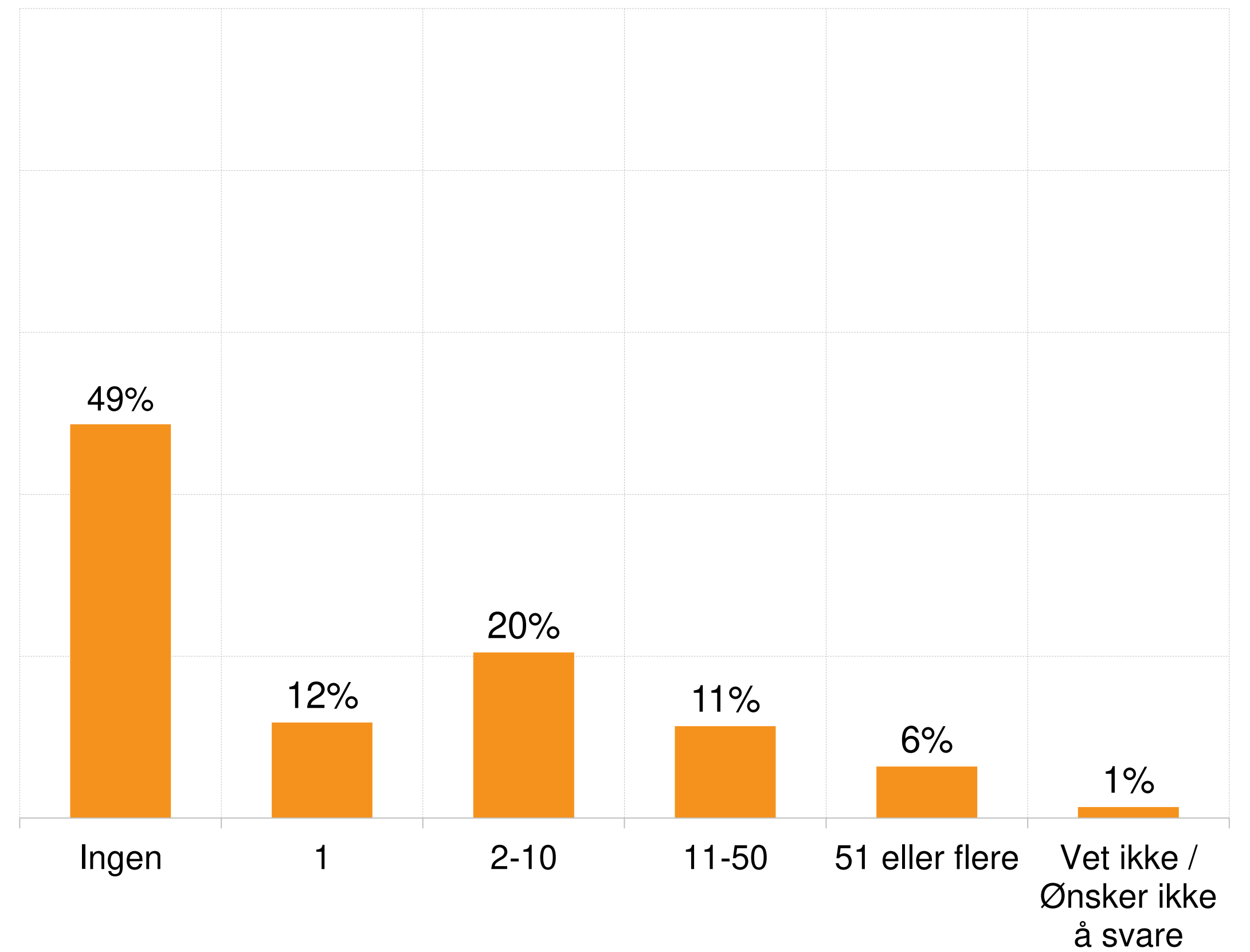
Filter: Ingen

Bakgrunnsspørsmål – Informasjon om organisasjonene

Hvor lenge har du hatt kontakt med tilsynet?



Hvor mange lønnede heltidsansatte har din organisasjon?

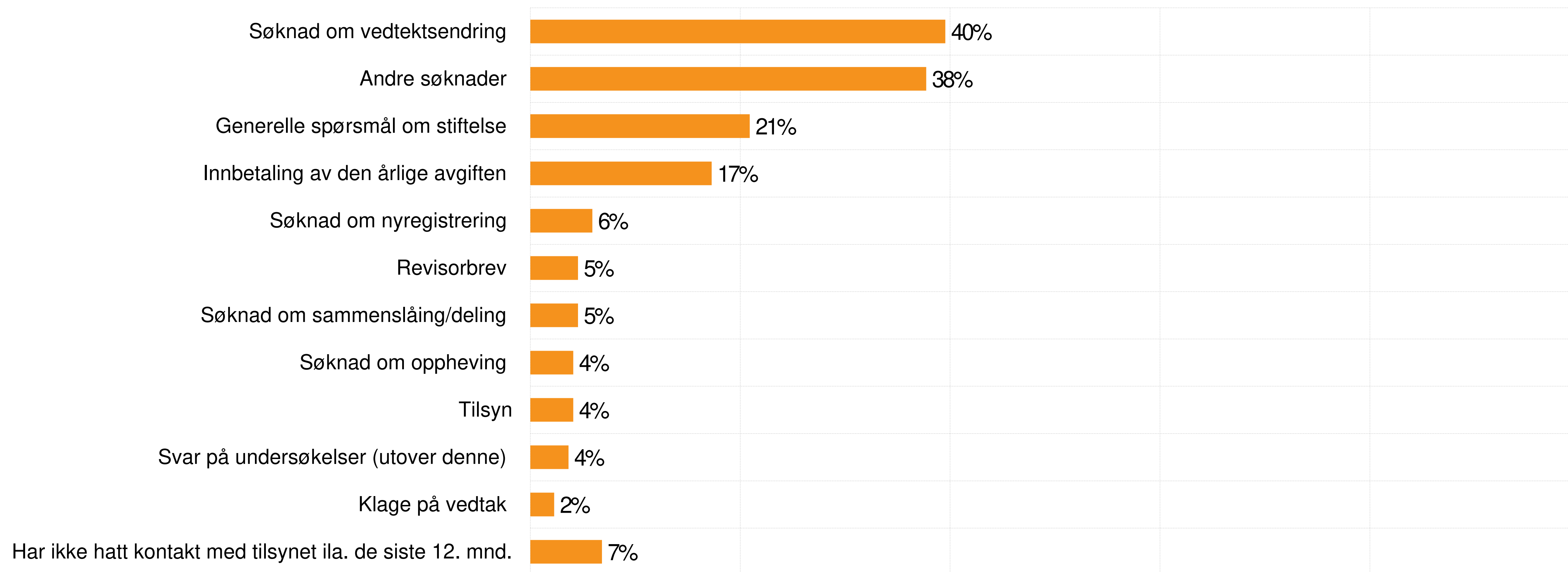


Ant. respondenter: Totalt = 220

Filter: Ingen

Bakgrunnsspørsmål – Kontakt med tilsynet

I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene? / Flere svar mulig

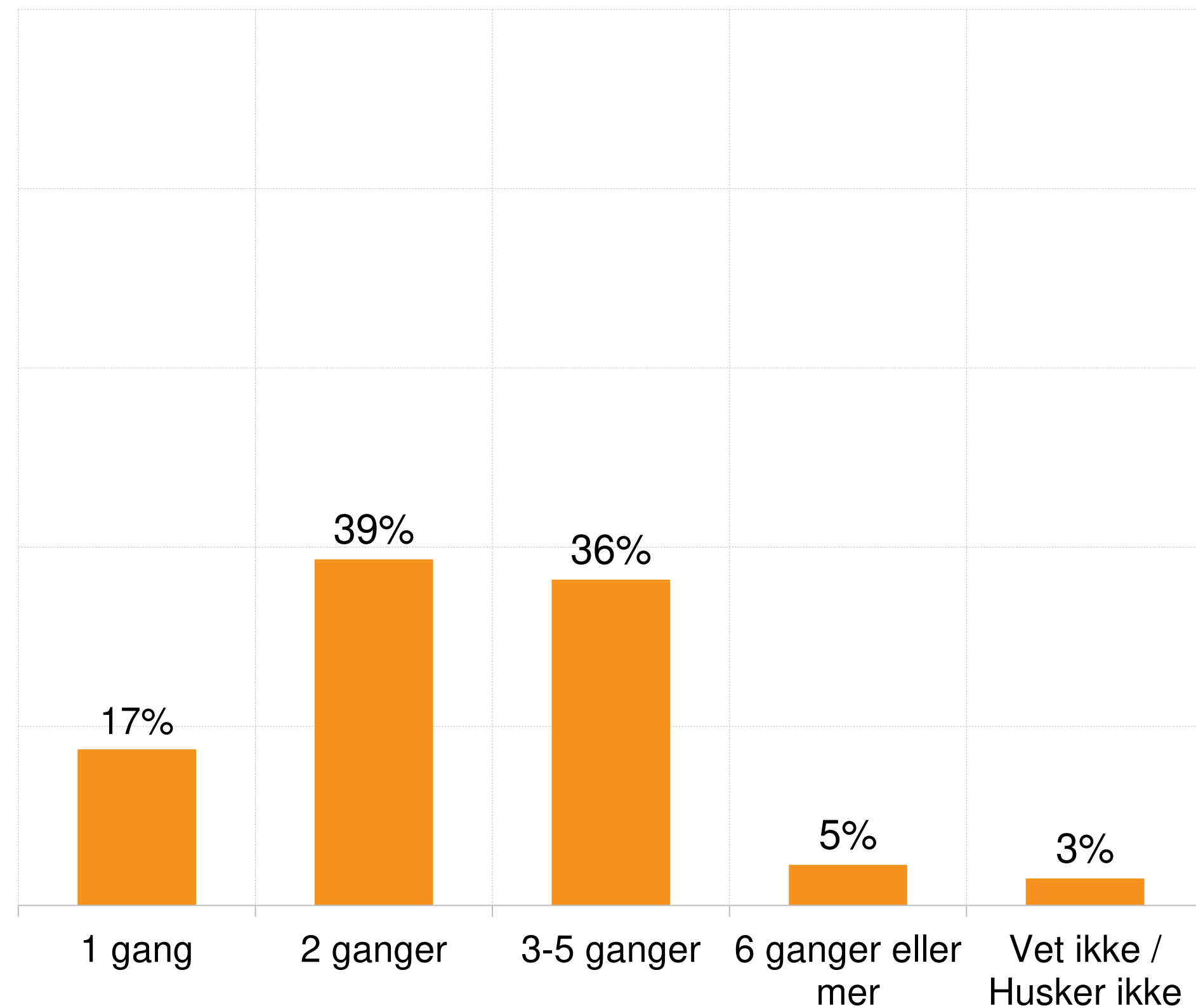


Ant. respondenter: Totalt = 220

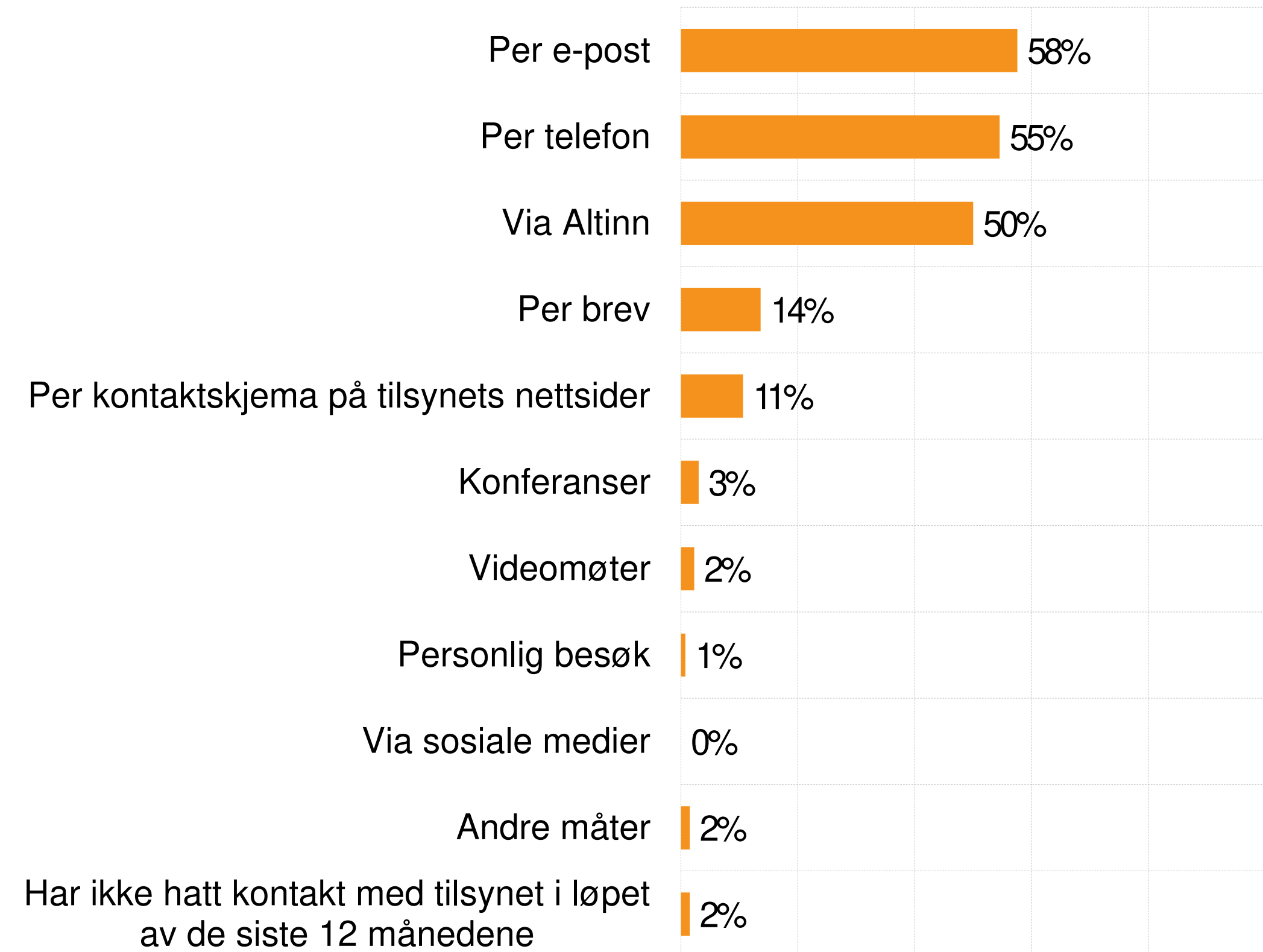
Filter: Ingen

Bakgrunnsspørsmål – Kontakt med tilsynet

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



Hvordan har du i løpet av de siste 12 månedene hatt kontakt med tilsynet? / Flere svar mulig



Ant. respondenter: Totalt = 132

Filter: Spørsmålene er kun stilt dem som selv oppga å ha hatt kontakt med i løpet av de siste 12 månedene, på spørsmål om i hvilke sammenhenger de har hatt kontakt ila. de siste 12 mnd.

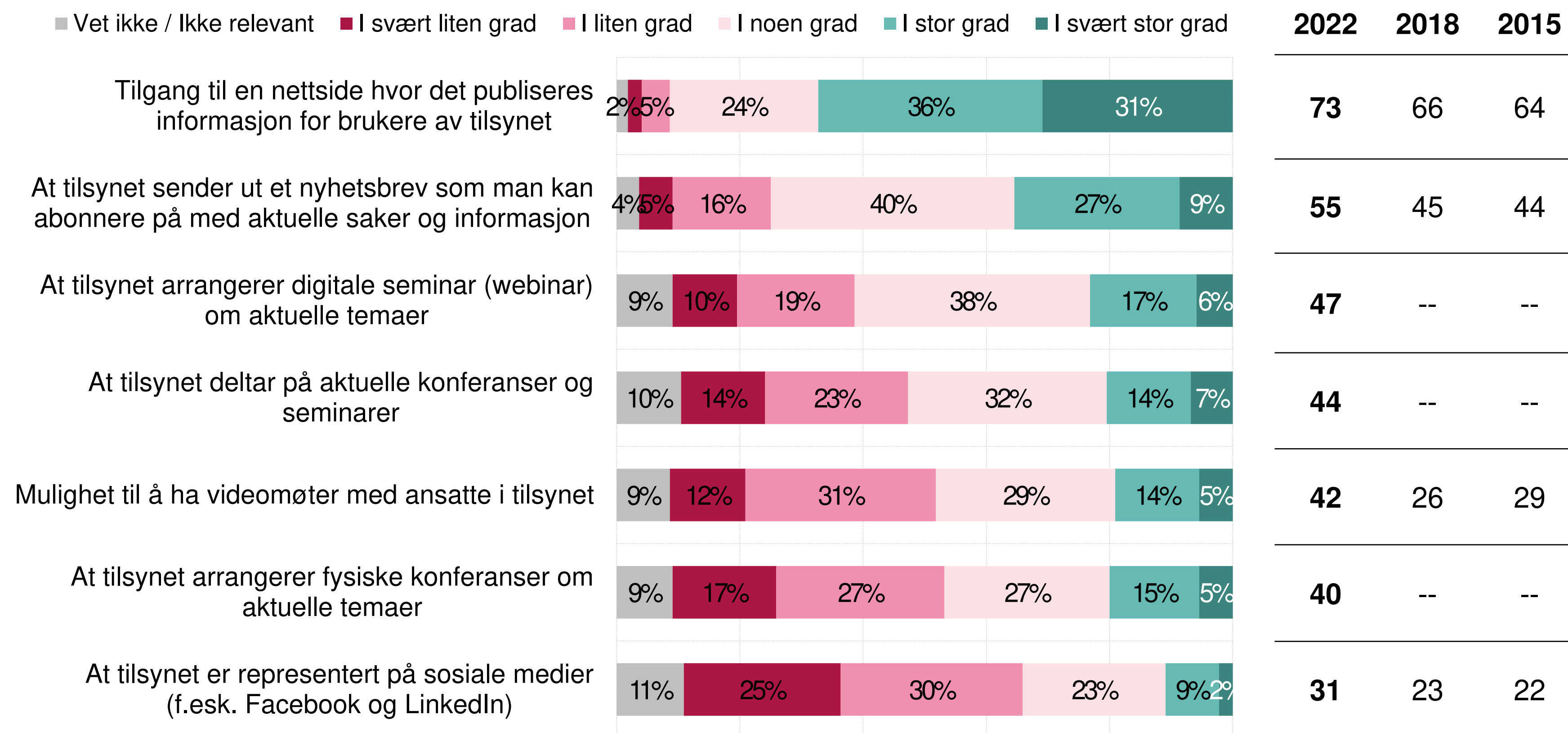


Brukere av Stiftelsestilsynet

Resultat

Brukernes tilbakemelding om viktighet av ulike tjenestetilbud

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



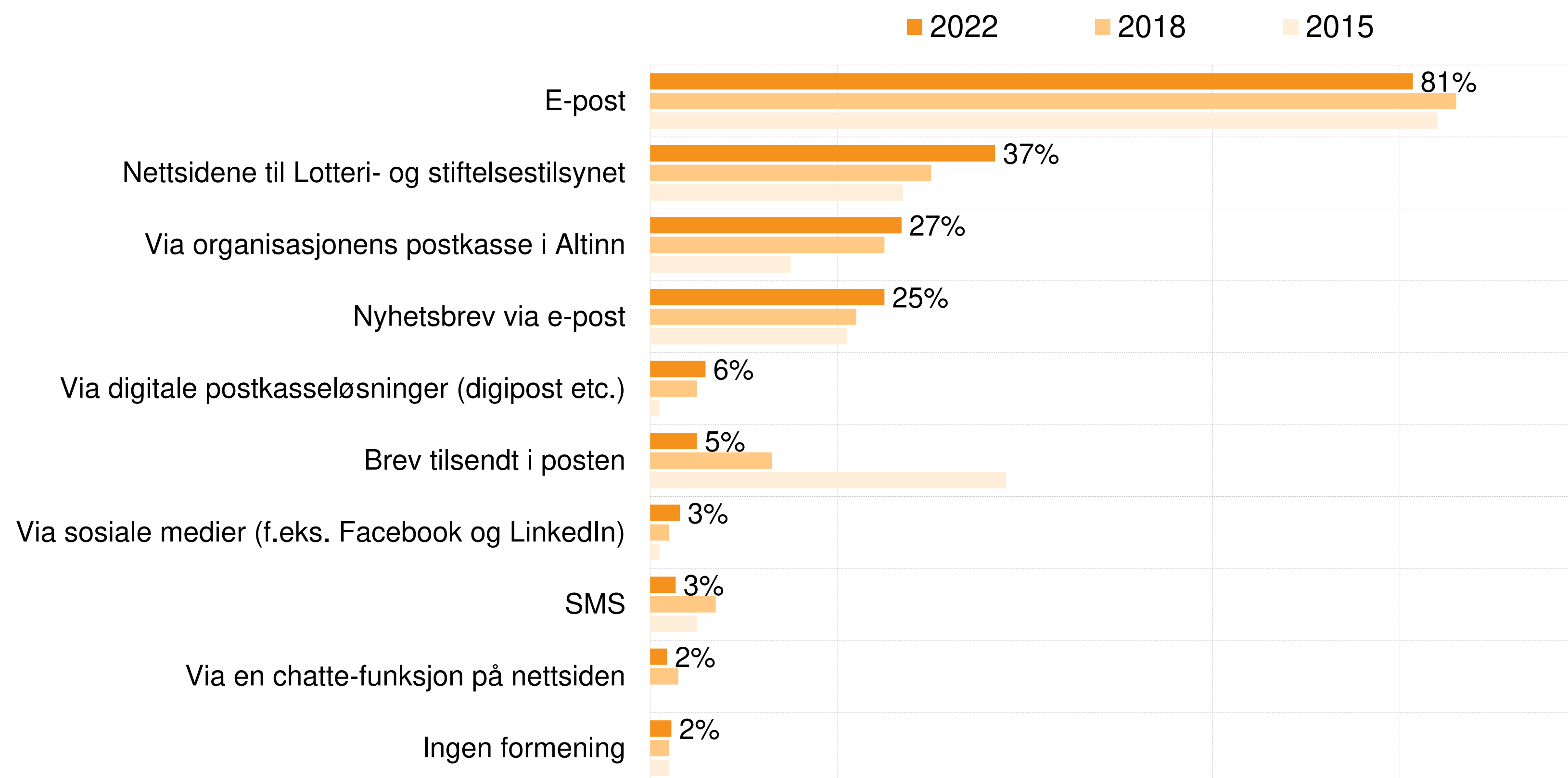
- 67% av brukerne av Stiftelsestilsynet oppgir at det i stor eller svært stor grad er viktig for dem å ha tilgang til en nettside hvor det publiseres informasjon for brukere av tilsynet. Det er få som synes dette i liten grad er viktig (7%).
- At tilsynet sender ut nyhetsbrev blir også vurdert som viktig av en relativt stor andel brukere (36%).
- Blant de andre målte elementene er det mindre andeler som oppgir stor grad av viktighet (< 30%). I analysen kan vi se at alle de målte områdene blir vurdert som noe viktigere av de store og mellomstore stiftelsene, enn de små stiftelsene. Dette gjelder særlig angående at tilsynet deltar på konferanser, at de arrangerer konferanser, samt at tilsynet arrangerer digitale seminar.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 220, Totalt 2018 = 243, Totalt 2015 = 146

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Brukernes foretrukne kanaler for å motta informasjon fra tilsynet

Hvordan ønsker du å motta informasjon fra tilsynet?

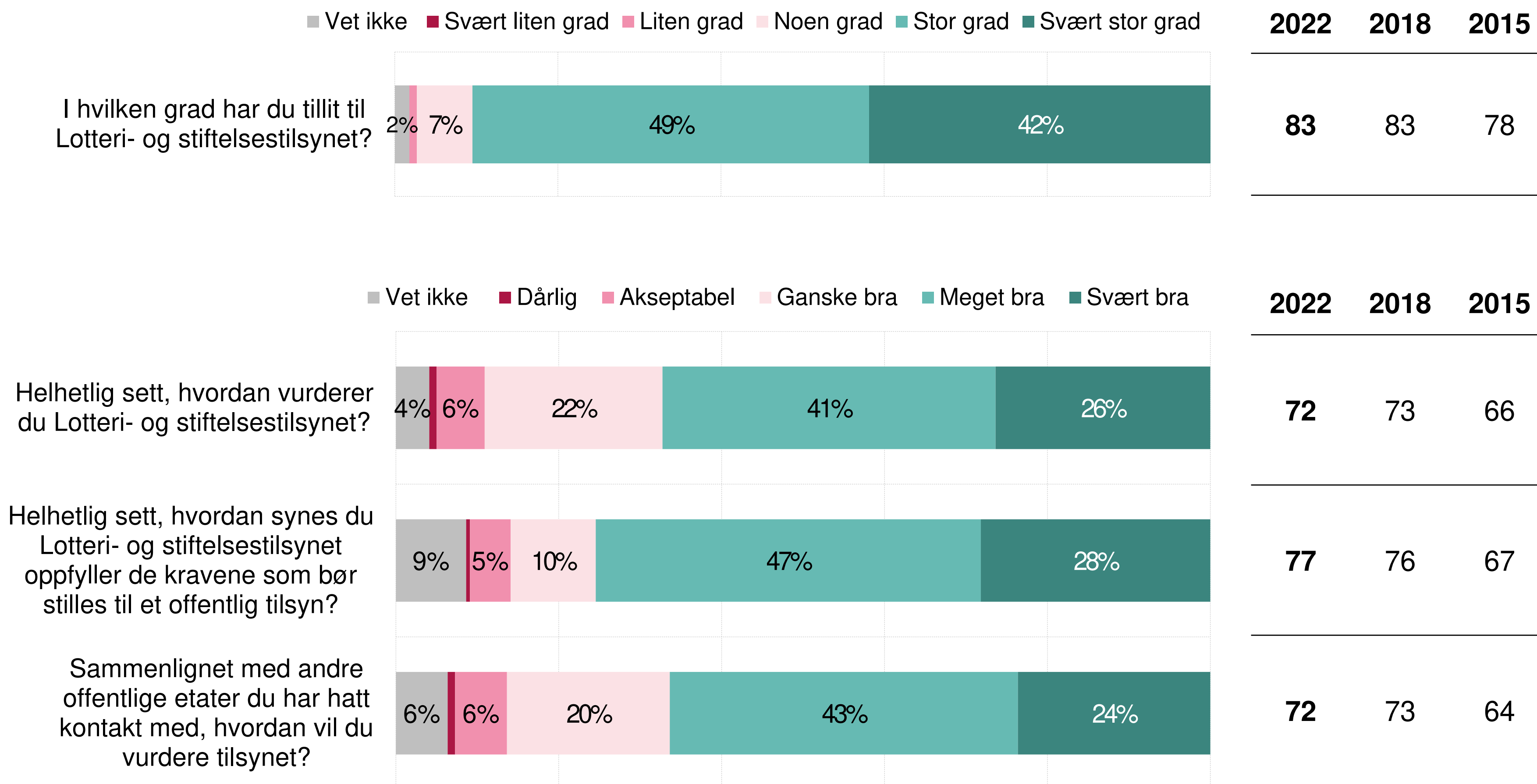


- I likhet med resultat fra tidligere målinger blir e-post oppgitt som den klart mest foretrukne kanalen (81%) for å motta informasjon fra tilsynet blant brukerne av Stiftelsestilsynet.
- En andel på 37% oppgir at de ønsker å motta informasjon via tilsynets nettsider, mens 27% oppgir via organisasjonens postkasse i Altinn. Det er en relativt liten andel (5%) som oppgir at de foretrekker å motta informasjon fra tilsynet per brev, denne andelen har minket betydelig fra målingen i 2015.
- En andel på 25% av brukerne oppgir at de ønsker å få informasjon fra tilsynet som nyhetsbrev via e-post.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 220, Totalt 2018 = 243, Totalt 2015 = 146

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Brukernes overordnede vurdering av Lotteri- og stiftelsestilsynet



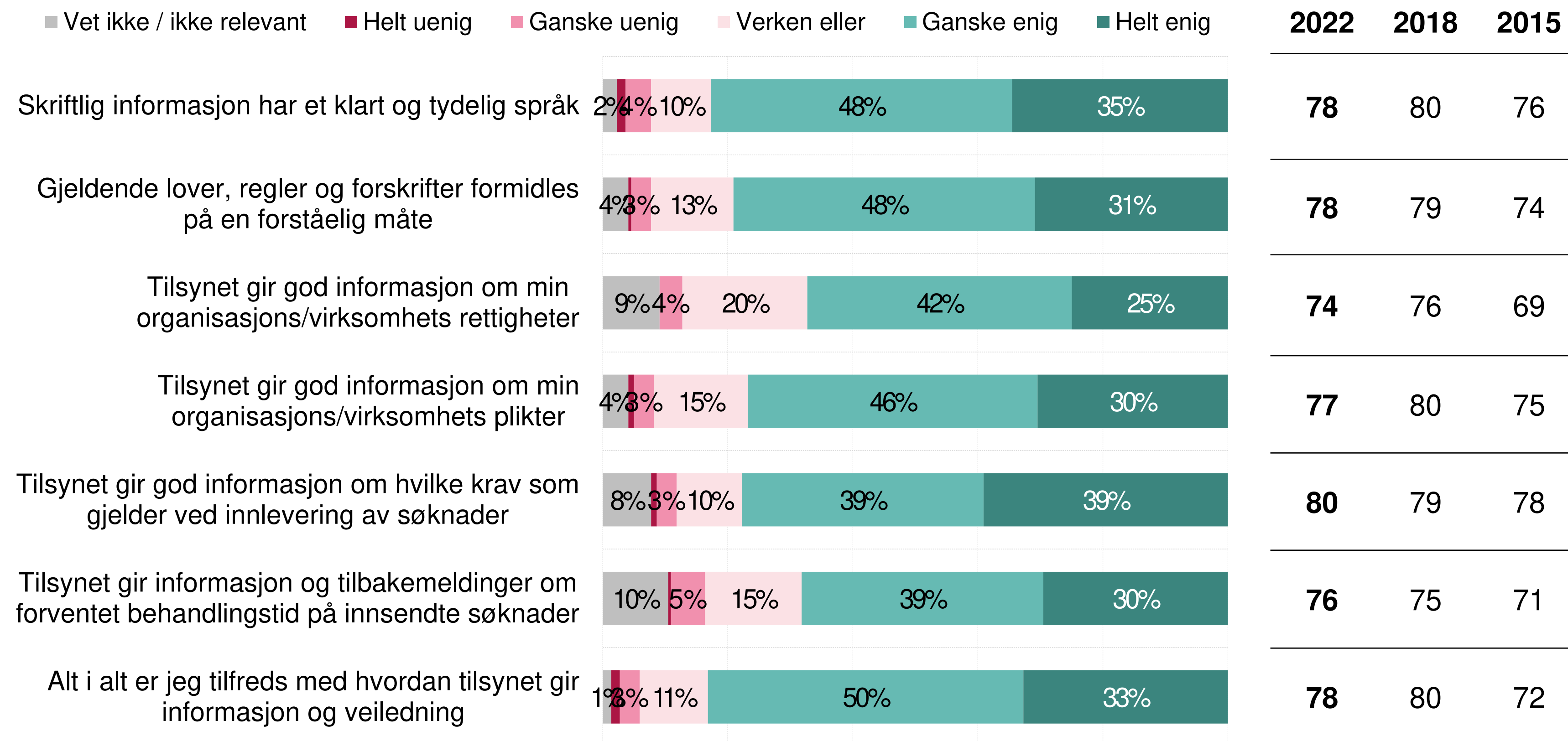
- Totalt sett er de overordnede vurderingen av tilsynet gjennomgående god blant brukere av Stiftelsestilsynet. Dette gjelder særlig tillit. 9 av 10 brukere uttrykker stor eller svært stor grad av tillit til tilsynet, mens 2% oppgir liten grad av tillit.
- Det er ingen signifikante forskjeller i årets resultat mot målingen fra 2018. Ser man årets resultat opp mot resultat fra 2015 ser vi at det har vært en positiv utvikling i flere av de overordnede parameterne. Dette gjelder særlig angående helhetlig vurdering av om LST oppfyller kravene til offentlig tilsyn, og ved komparativ vurdering mot lignende aktører.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 220, Totalt 2018 = 243, Totalt 2015 = 146

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av informasjon og veiledning

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet?



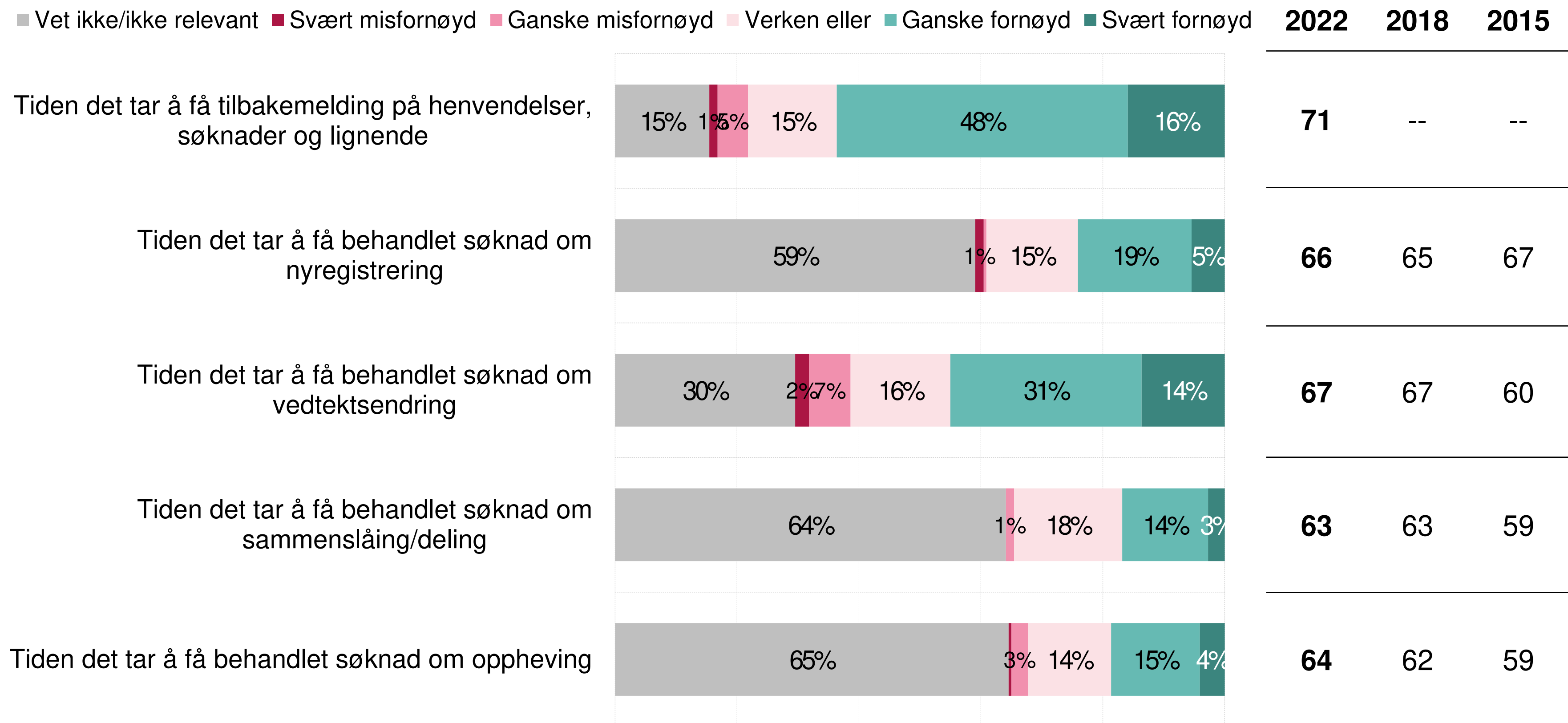
- Totalt sett oppgir brukerne av Lotteritilsynet stor grad av enighet til alle de målte påstandene når det gjelder informasjon og veiledning.
- 83% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med hvordan tilsynet gir informasjon og veiledning.
- Blant de målte påstandene er det lavest grad av enighet til at tilsynet gir god informasjon om deres organisasjon/virksomhet sine rettigheter, men også her er det relativt stor grad av enighet (67%), og få er uenig i det (4%).
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingen fra 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 220, Totalt 2018 = 243, Totalt 2015 = 146

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av effektivitet

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet?



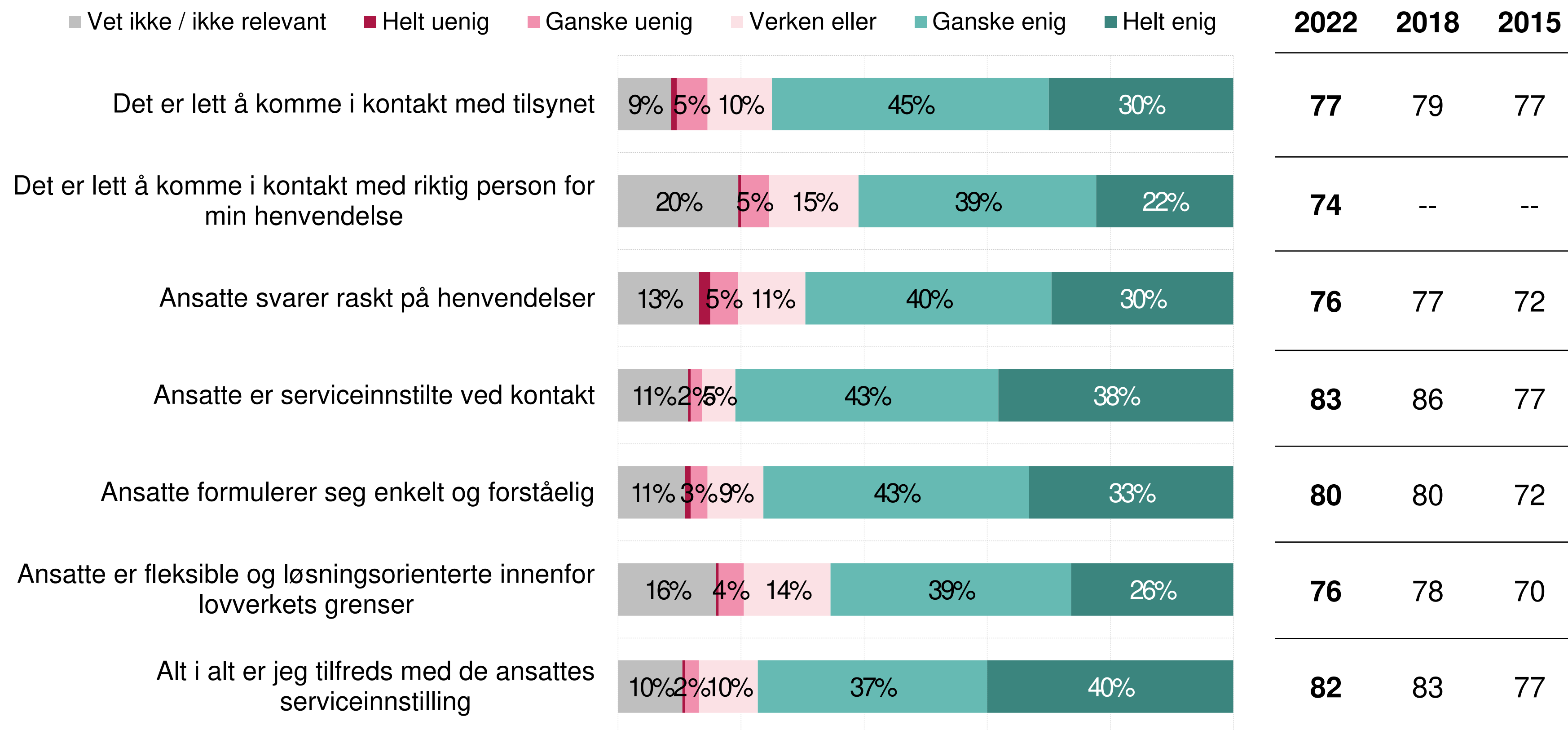
- 64% av brukerne oppgir at de er ganske eller svært fornøyd med tiden det tar å få tilbakemelding fra tilsynet på henvendelser, søknader eller lignende, mens 6% oppgir at de er misfornøyd med dette.
- I likhet med tidligere målinger er det relativt store andeler som svarer «Vet ikke / ikke relevant» på de målte påstandene om effektivitet. Dette henger trolig sammen med at ikke alle brukerne i utvalget har hatt erfaring med de ulike søknadene det stilles spørsmål om her.
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingen fra 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 220, Totalt 2018 = 243, Totalt 2015 = 146

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av service

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet?



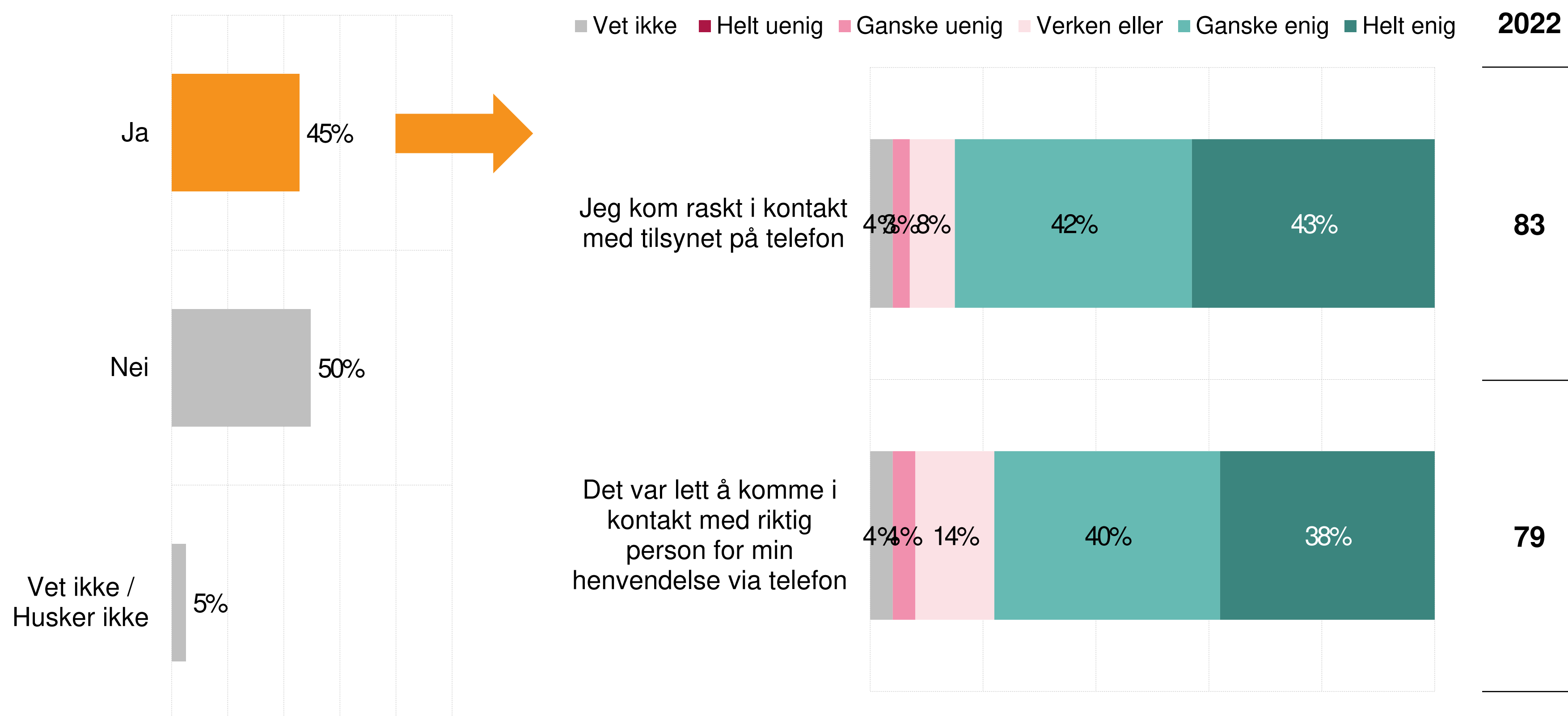
- 77% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med de ansattes serviceinnstilling. Det er svært få som er uenig i dette (3%).
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingene fra 2018 og 2015.
- I analysen kan vi se at brukerne som har hatt kontakt med tilsynet per telefon eller e-post de siste 12 månedene i større grad enn resten er enige i de målte påstandene om tilsynets service. Motsatt ser vi at brukerne som har hatt kontakt i perioden via kontaktskjema på tilsynets nettsider i noe mindre grad enn resten oppgir enighet til disse påstandene om tilsynets service.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 220, Totalt 2018 = 243, Totalt 2015 = 146

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av når de selv tar kontakt på telefon

Har du i løpet av de siste 12 månedene selv tatt kontakt med Lotteri- og stiftelsestilsynets på telefon? / Dersom «Ja»: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om dette:



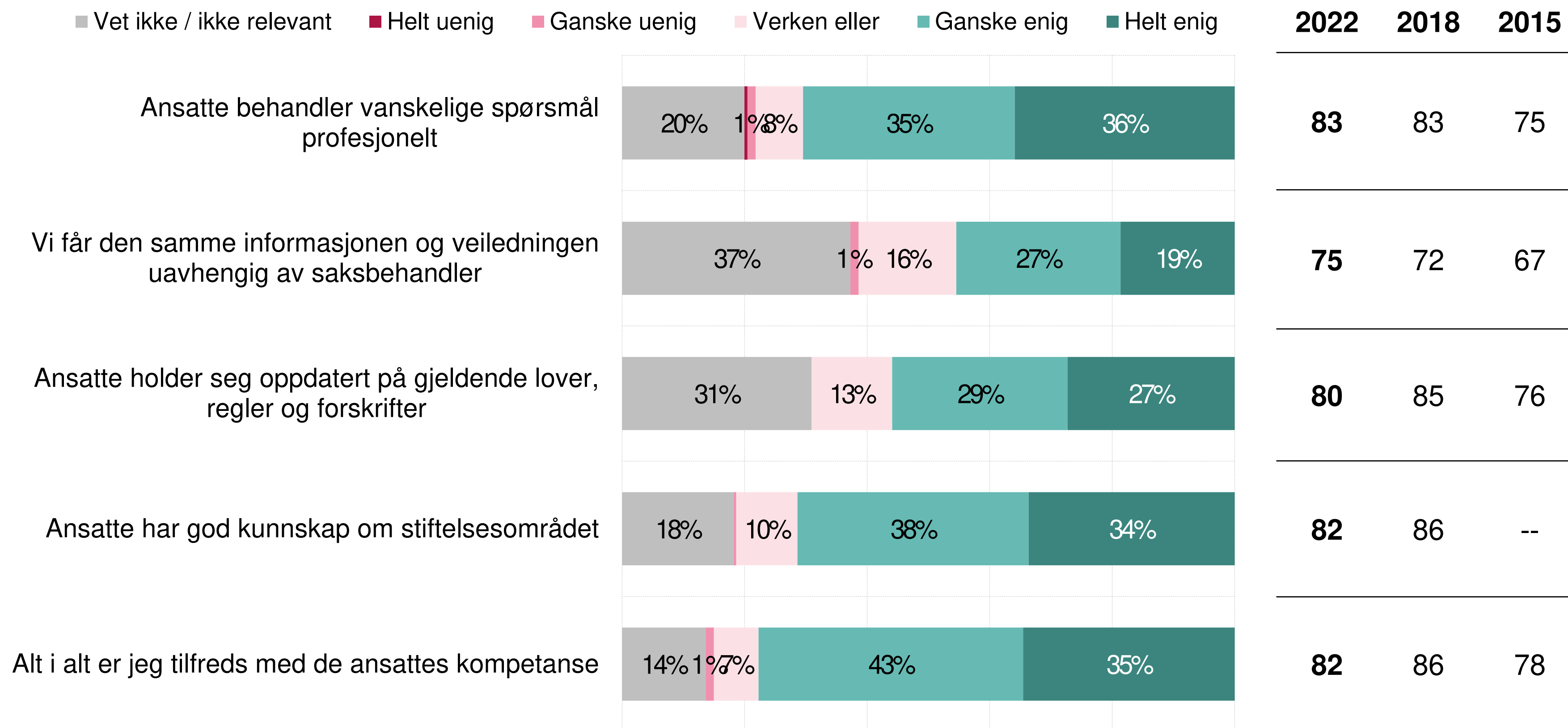
- 45% av brukerne oppgir at de selv har tatt kontakt med tilsynet på telefon i løpet av de siste 12 månedene.
- Blant de som selv har tatt kontakt med tilsynet på telefon de siste 12 månedene oppgir flertallet enighet til at de raskt kom i kontakt med tilsynet på telefon (85%), mens 3% er uenig i dette.
- Blant de som selv har tatt kontakt med tilsynet på telefon de siste 12 månedene oppgir også flertallet enighet og at det var lett å komme i kontakt med rett person for deres henvendelse på telefon (78%), mens en andel på 4% er uenig i dette.

Ant. respondenter: Totalt = 220, Oppfølgingsspørsmålene = 100

Filter: Oppfølgingsspørsmålene er kun stilt dem som selv oppga å ha tatt kontakt med tilsynet på telefon i løpet av de siste 12 månedene,

Brukernes vurdering av kompetanse

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet?



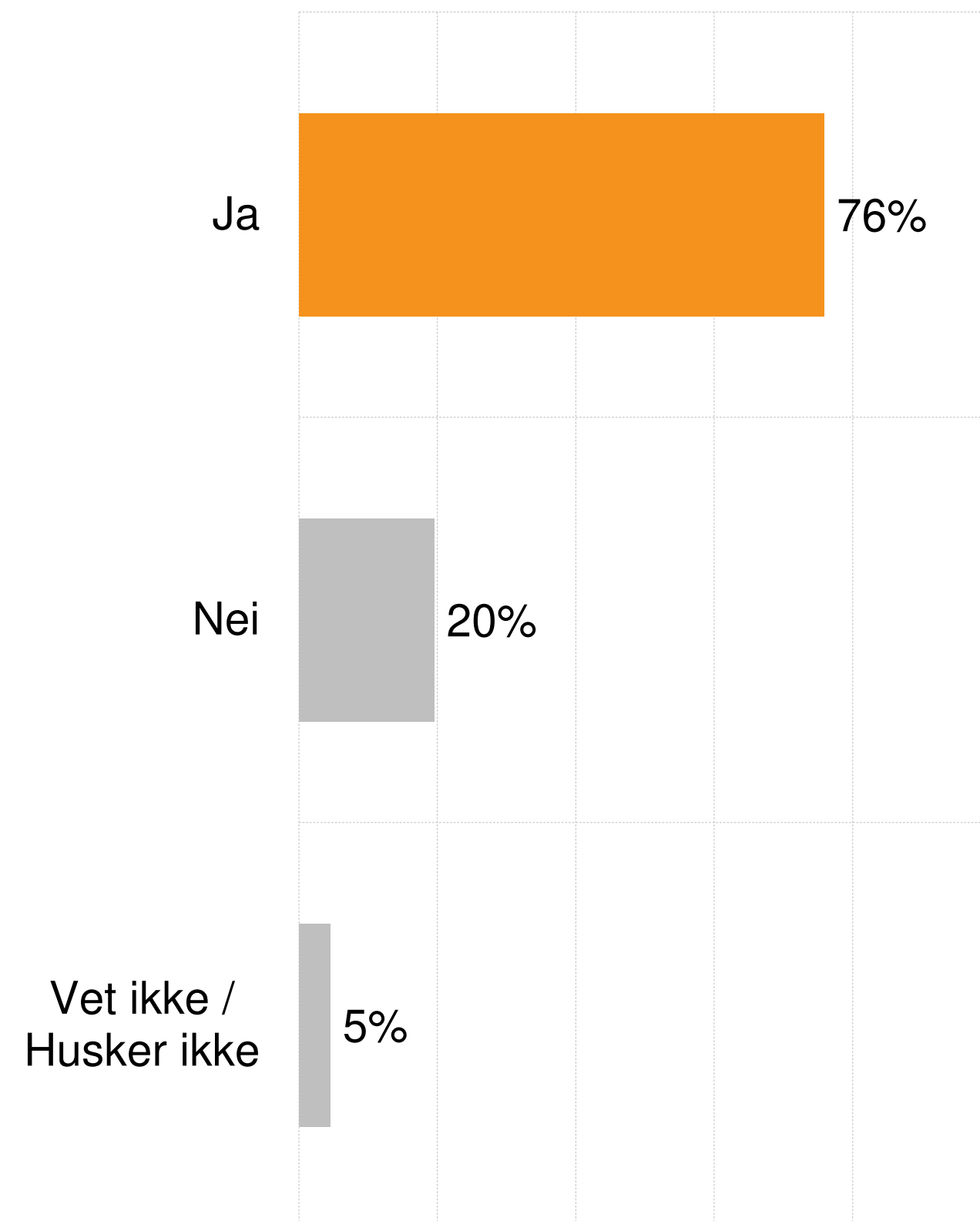
- 78% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med de ansattes kompetanse. Det er svært få som er uenig i dette (1%).
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingen fra 2018 og 2015.
- Alle de målte påstandene har en gjennomsnittlig score på over 70. Blant de målte påstandene er det lavest grad av enighet til at man får den samme informasjonen og veiledningen uavhengig av saksbehandler. Dette er også samme tendens som fremkom i de tidligere målinger. Spørsmålet er derimot ikke relevant for alle, og 37% svarer «vet ikke / ikke relevant» på denne påstanden.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 220, Totalt 2018 = 243, Totalt 2015 = 146

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Bruk av tilsynets nettsider

Har du i løpet av de siste 12 månedene vært inne på Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider? / Resultat er nedbrutt på brukernes egenvurdering av størrelsen, og årsak oppgitt for kontakt med tilsynet ila. siste 12 mnd. (flere svar mulig)



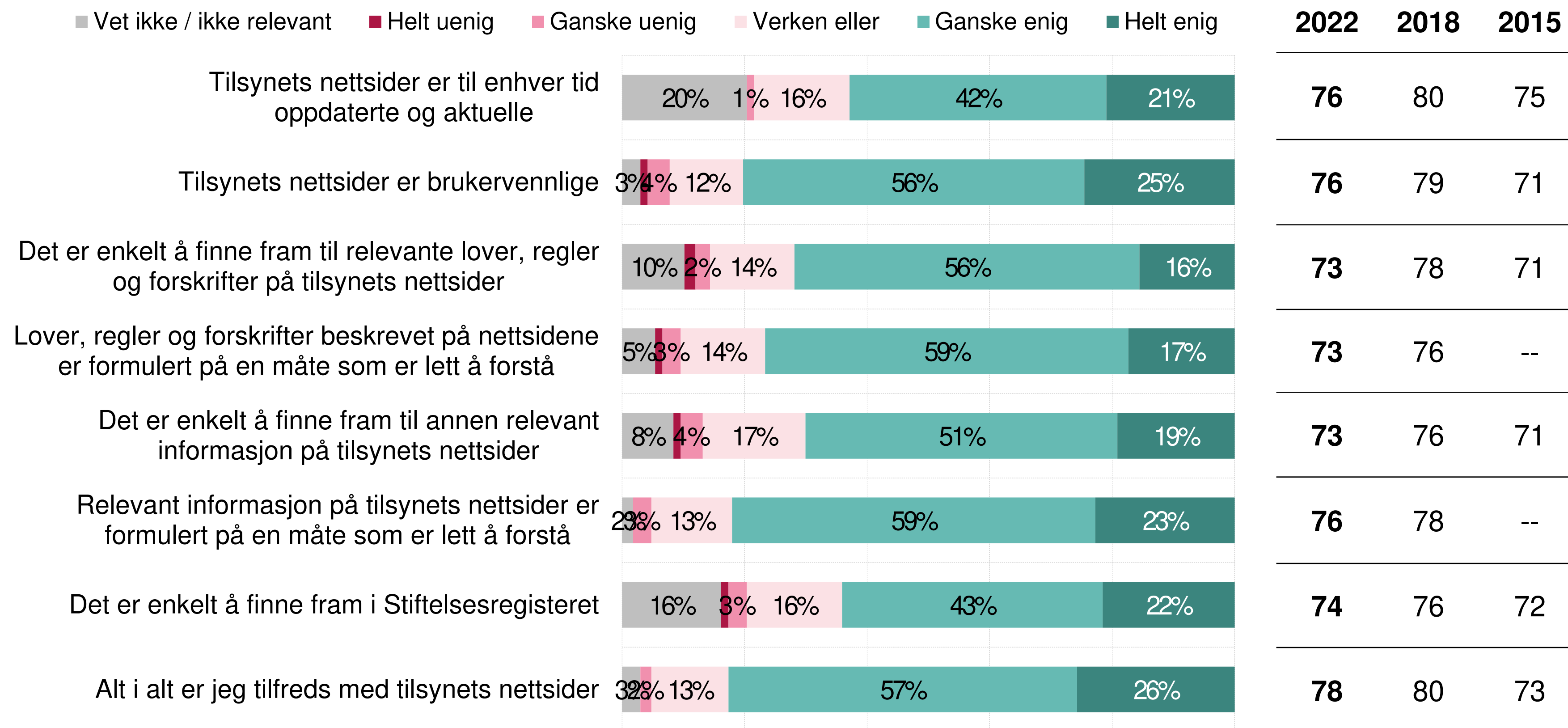
	N	Ja	Nei	Vet ikke
Totalt	220	76 %	20 %	5 %
Liten stiftelse	136	69 %	26 %	5 %
Mellomstor stiftelse	58	88 %	9 %	3 %
Stor stiftelse	16	88 %	13 %	0 %
Søknad om nyregistrering	13	92 %	8 %	0 %
Søknad om vedtektsendring	87	80 %	17 %	2 %
Innbetaling av den årlige avgiften	38	71 %	24 %	5 %
Generelle spørsmål om stiftelse	46	85 %	11 %	4 %
Andre søknader	83	92 %	6 %	2 %
Har ikke hatt kontakt med tilsynet ila. de siste 12 mnd.	15	33 %	53 %	13 %

Ant. respondenter: Totalt = 220. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Tabellen framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 15 svar eller flere. Svarkategorier med 10 eller mindre svar fremvises ikke pga. anonymitet.

Brukernes vurdering av nettsidene

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider?
/ Kun vurdert av dem som oppgir å ha vært inne på LST sine nettsider ila. de siste 12 måneder.



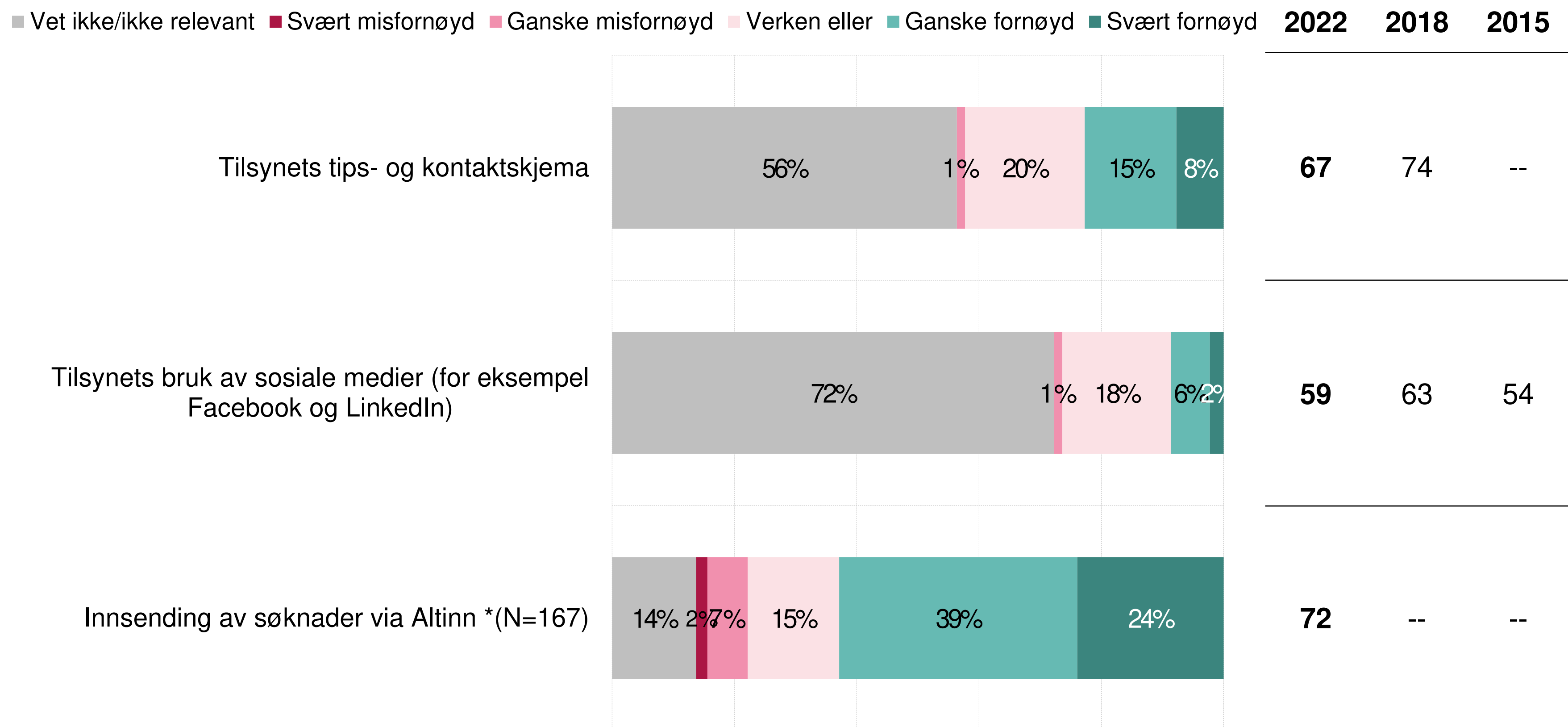
- Totalt sett oppgir brukerne stor grad av enighet til de målte påstandene når det gjelder tilsynet sine nettsider. En andel på 83% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med tilsynets nettsider.
- I likhet med tidligere målinger er det lavest grad av enighet til påstandene om at tilsynet nettsider til enhver tid er oppdatert og relevant (63%), så vel som at det er enkelt å finne fram i Stiftelsesregisteret (65%). Disse påstandene har derimot også høyest andel som svarer «vet ikke / ikke relevant» og det er få er uenig i disse påstandene.
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingene fra 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 167, Totalt 2018 = 160, Totalt 2015 = 125 / Kun stilt dem som har vært på LST sine nettsider de siste 12 mnd.

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av kvalitet på nett og digitale tjenester

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet følgende digitale tjenester?



- Totalt sett oppgir flertallet av brukerne av Stiftelsestilsynet at de er tilfreds med innsending av søknader via Altinn, mens 9% oppgir er misfornøyd med dette.
- I likhet med tidligere målinger er det store andeler som svarer «Vet ikke / ikke relevant» på påstandene om tilsynets bruk av sosiale medier, så vel som tilsynets tips- og kontaktskjema. En andel på 72% oppgir «Vet ikke / ikke relevant» på spørsmål om tilsynets bruk av sosiale medier, mens de resterende i størst grad svarer «verken eller».
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingene fra 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 220, Totalt 2018 = 243, Totalt 2015 = 146. Spørsmål markert med (*) er kun stilt de som har vært på nettsiden.
Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.



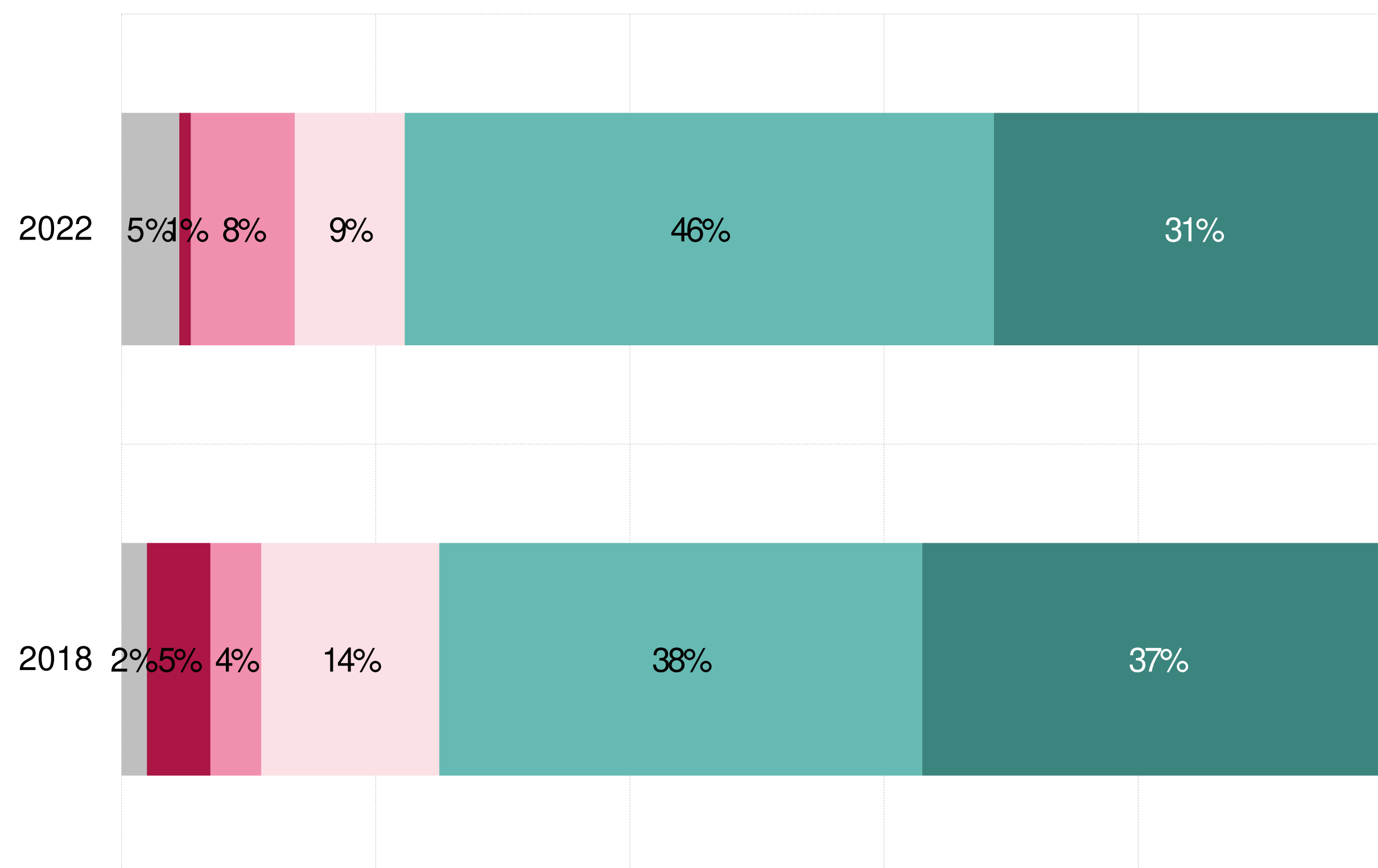
Brukere av
Stiftelsestilsynet

Brukertilfredshet

Brukertilfredshet – basert på erfaringer de siste 12 måneder

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett?

■ Vet ikke ■ Svært misfornøyd ■ Ganske misfornøyd ■ Verken eller ■ Ganske fornøyd ■ Svært fornøyd



Andel Misfornøyd	Andel Fornøyd	100 score
9%	77%	76
9%	75%	75

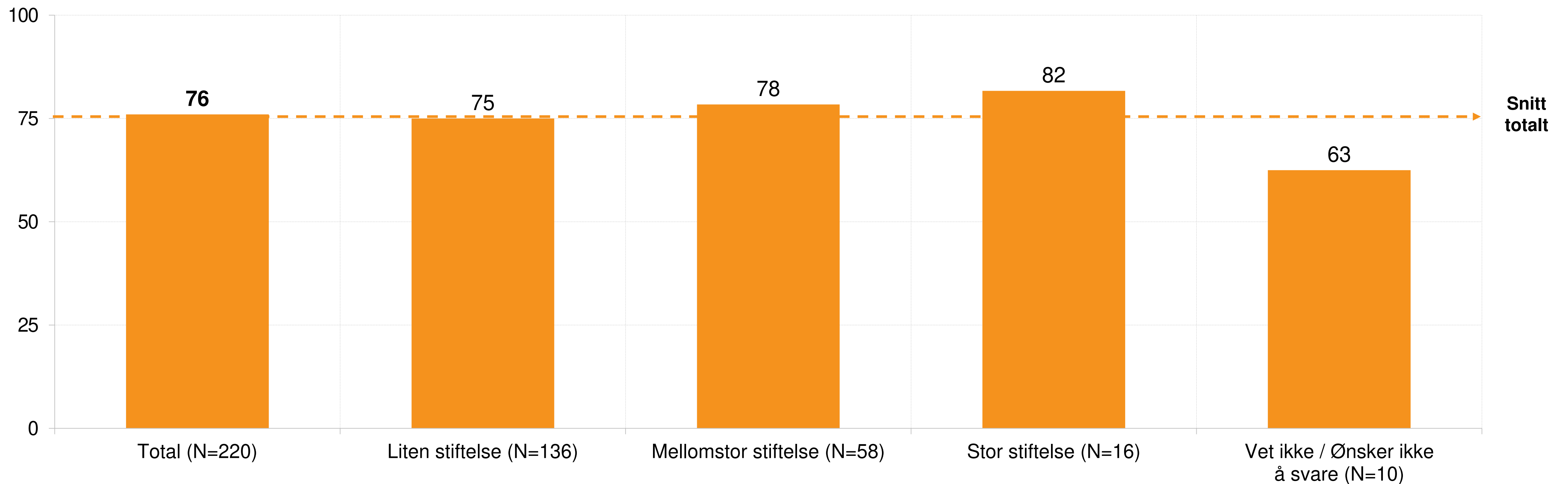
- Alt i alt er brukerne godt tilfreds med Lotteri- og stiftelsestilsynet, basert på deres erfaringer som bruker av Stiftelsestilsynet i løpet av de siste 12 månedene. Resultatet er stabilt med resultat fra samme måling utført i 2018.
- En andel på 77% av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 9% oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd.
- På de neste plansjene fremvises brukertilfredsheten i 100 score nedbrutt per brukernes egen vurdering av stiftelses størrelse, samt nedbrutt på i hvilke sammenhenger de har hatt kontakt med tilsynet ila de siste 12 månedene, og hvordan de selv oppgir å ha hatt kontakt med tilsynet i løpet av denne perioden.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 220, Totalt 2018 = 243

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 slik rapportert fra LST.

Brukertilfredshet – nedbrutt per type lotterivirksomhet

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? / Score nedbrutt på brukernes egenvurdering av stiftelsens størrelse.

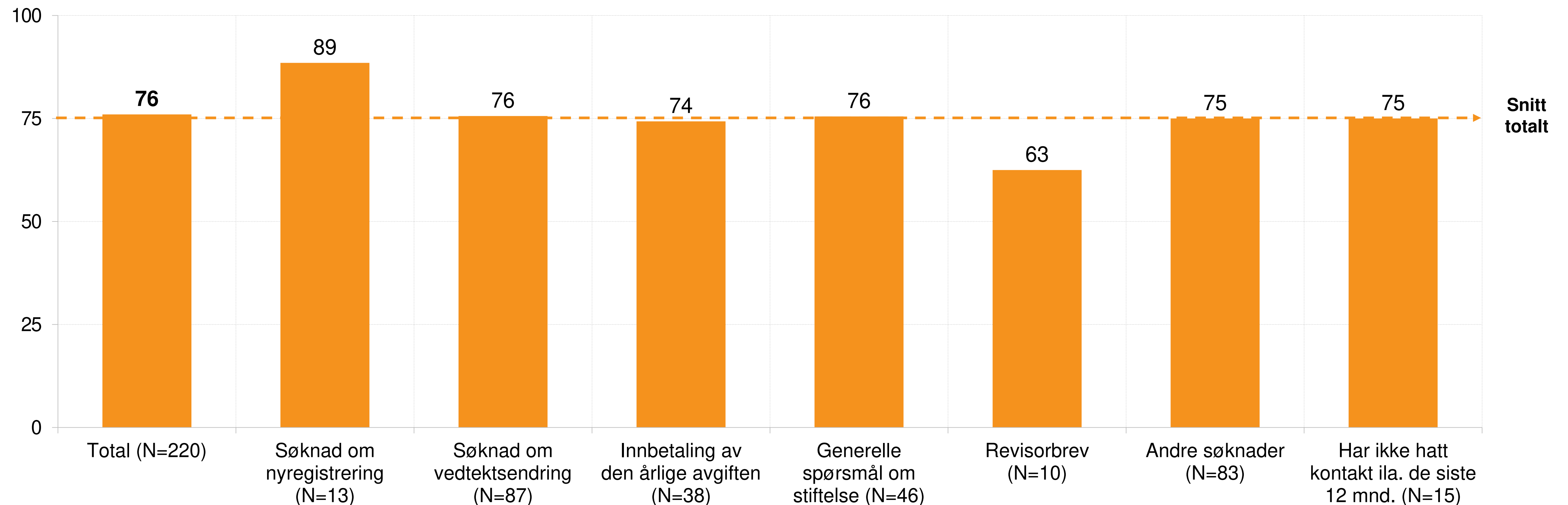


Ant. respondenter: Totalt = 220. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har svært lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Grafikken framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 10 svar eller flere. Svarkategorier med mindre enn 10 svar fremvises ikke pga. anonymitet.

Brukertilfredshet – nedbrutt per sammenhenger de har hatt kontakt med tilsynet

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? / Score nedbrutt på årsak oppgitt for kontakt med tilsynet ila. siste 12 mnd. (flere svar mulig)

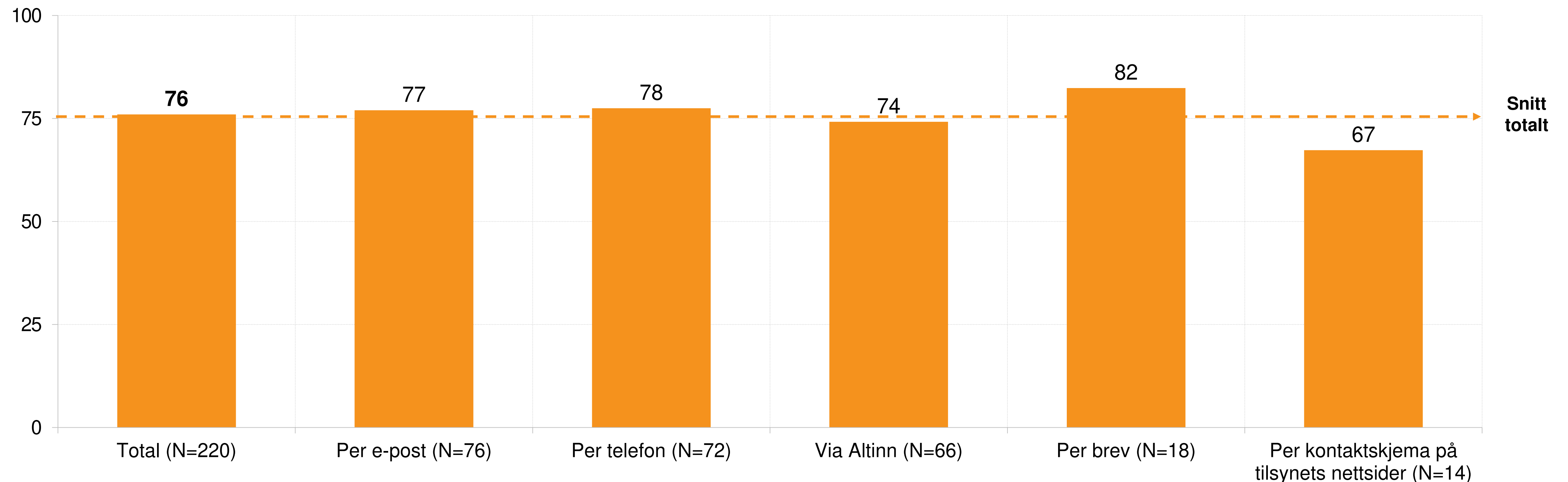


Ant. respondenter: Totalt = 220. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har svært lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Grafikken framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 10 svar eller flere. Svarkategorier med mindre enn 10 svar fremvises ikke pga. anonymitet.

Brukertilfredshet – nedbrutt per hvordan de har hatt kontakt med tilsynet

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? / Score nedbrutt på hvordan de har hatt kontakt ila. siste 12 mnd. (flere svar mulig)



Ant. respondenter: Totalt = 220. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har svært lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Grafikken framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 10 svar eller flere. Svarkategorier med mindre enn 10 svar fremvises ikke pga. anonymitet.



**Brukere av
Stiftelsestilsynet**

Driveranalyser

Driveranalyse – De tre viktigste målte driverne per resultatmål

De tre viktigste drivere per alt i alt tilfredshet med informasjon og veiledning, serviceinnstilling, kompetanse og nettsider. Alle disse driverne har oppnådd en 100 score på over 70. Drivere med score over 80 bør prioriteres og opprettholdes, mens drivere med score mellom 70 og 80 bør prioriteres og forbedres. En økning her vil resultere i økt brukertilfredshet totalt.

Alt i alt tilfredshet med informasjon og veiledning

1) Skriftlig informasjon har et klart og tydelig språk (78)

2) Gjeldende lover, regler og forskrifter formidles på en forståelig måte (78)

3) Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons/ virksomhets plikter (77)

Alt i alt tilfredshet med ansattes serviceinnstilling

1) Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt (83)

2) Det er lett å komme i kontakt med tilsynet (77)

3) Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innenfor lovverkets grenser (76)

Alt i alt tilfredshet med ansattes kompetanse

1) Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt (83)

2) Ansatte har god kunnskap om stiftelsesområdet (82)

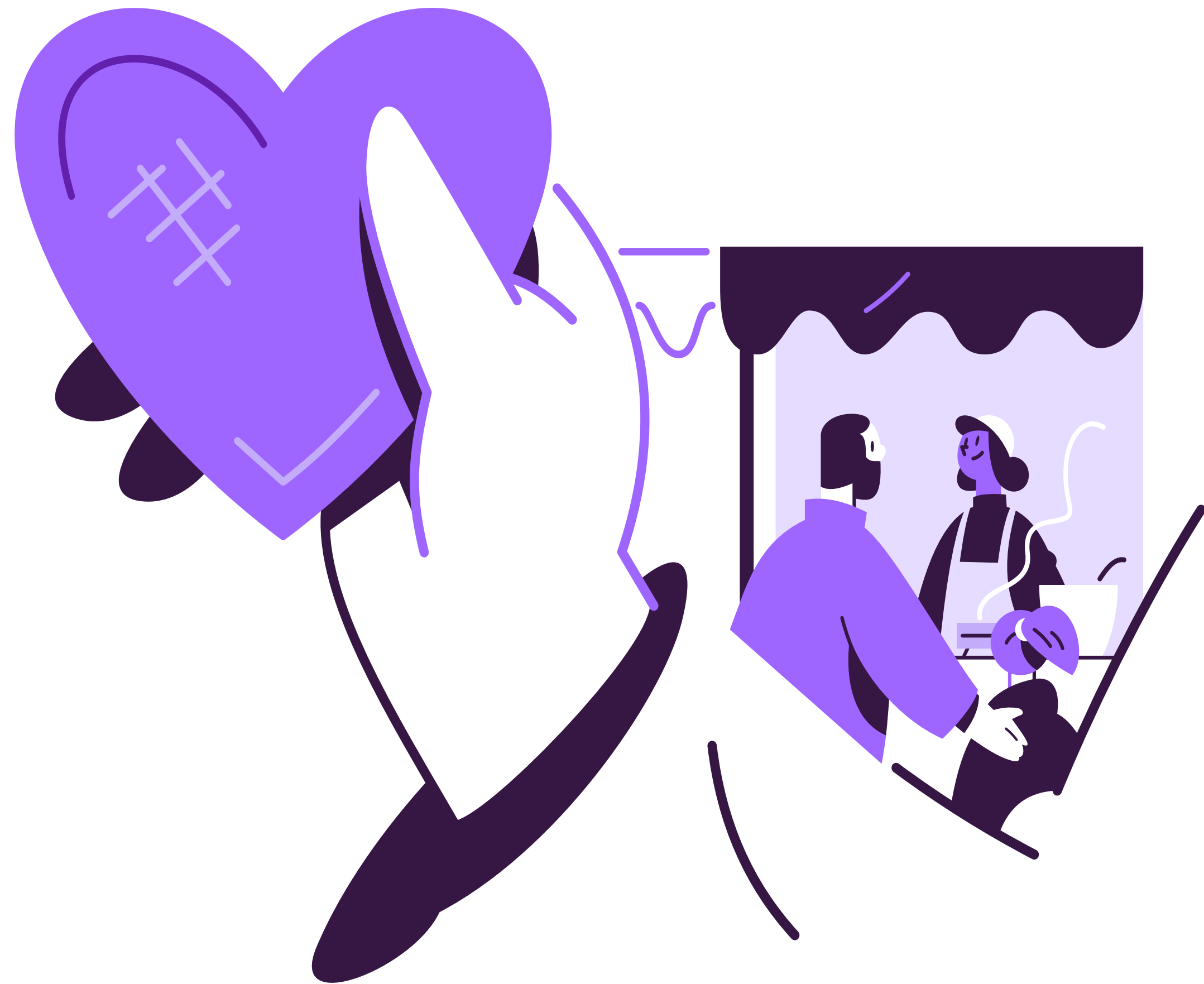
3) Vi får den samme informasjonen og veiledningen uavhengig av saksbehandler (75)

Alt i alt tilfredshet med tilsynets nettsider

1) Tilsynets nettsider er brukervennlige (76)

2) Lover, regler og forskrifter beskrevet på tilsynets nettsider er formulert på en måte som er lett å forstå (76)

3) Det er enkelt å finne fram i Stiftelsesregisteret (79)



Brukere av tilskuddsordninger

Oppsummering av hovedresultatene – Brukere av Lotteritilsynet

Det totale bildet fra årets brukerundersøkelse er at flertallet av brukerne av tilsynets tilskuddsordning i stor grad er tilfreds med de aller fleste forholdene det er spurt om i undersøkelsen. I likhet med målingen fra 2018 er tilfredsheten høy med de overordnede parameterne. Dette gjelder særlig tillit til tilsynet, hvor en andel på 93 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillit, mens 1 prosent uttrykker at de har lav tillit til tilsynet. Brukerne opplever også i stor grad at LST oppfyller de krav som bør stilles til et offentlig tilsyn.

Når det gjelder brukernes behov blir det vurdert som viktig for brukerne å ha tilgang til en nettside hvor det publiseres direkte informasjon. En andel på 81 prosent oppgir at dette er viktig for dem, mens 3 prosent ikke opplever dette som viktig. At tilsynet sender ut «nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på med aktuelle saker og informasjon om endringer», samt «arrangerer digitale seminar (webinar) om aktuelle temaer» blir også vurdert som viktig av relativt stor andel av brukerne.

E-post oppgis som den klart mest foretrukne kanalen for å motta informasjon fra tilsynet (81 prosent) blant brukerne. Videre er det en andel på 47 prosent som oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via tilsynets nettsider, mens 34 prosent oppgir organisasjonens postkasse i Altinn. Andelen som oppgir at de foretrekker å motta dette via Altinn har steget de siste målingene. Motsatt er andelen som ønsker å få brev tilsendt i posten (3 prosent) nå betydelig lavere enn i 2015.

Brukerne av tilsynets tilskuddsordning vurderer alle de operative påstandene om tilsynets informasjon og veiledning, service, effektivitet, kompetanse og kvalitet på nett som god. Gjennomsnittscoren (100 score) på de målte påstandene i årets undersøkelse er for de fleste områder på likt nivå som i 2018, og ingen av de målte elementene har en gjennomsnittlig score på under 70. Dette vitner om at tilsynet har klart å opprettholde et høyt nivå av tilfredshet på de målte områder.

Blant de målte påstandene er det særlig stor grad av enighet til at tilsynet gir god informasjon om hvilke krav som gjelder ved innlevering av søknader. Det er positivt ettersom vi analysen kan se at dette er en viktig driver for gruppen tilfredshet med tilsynets informasjon/veiledning.

I likhet med tidligere er det også i år relativt høye «vet ikke»-andeler på påstandene om de ansattes serviceinnstilling og kompetanse. Dette skyldes trolig at ikke alle brukerne i utvalget har hatt direkte kontakt med ansatte, og at ulike brukere av tilsynets tilskuddsordning har ulike behov for slik kontakt. Blant brukerne som kan vurdere påstandene om de ansattes serviceinnstilling og kompetanse ser vi at respondentene som har hatt kontakt med tilsynet per telefon eller e-post ila. de siste 12 månedene i størst grad oppgir at de er enig i de positive påstandene, mens de som har tatt kontakt per brev eller via kontaktskjema på tilsynets nettsider i noe mindre grad er enig med disse påstandene.

Oppsummering av hovedresultatene – Brukere av Lotteritilsynet

Alt i alt oppgir flertallet av brukerne av tilsynets tilskuddsordning at de er godt tilfreds med tilsynet basert på deres erfaringer med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene. I likhet med tidligere målinger er det denne målgruppen som oppgir best brukertilfredshet blant de tre brukergruppene som blir kartlagt i denne undersøkelsen.

En andel på 86 prosent av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 5 prosent oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd. Dette er på likt nivå med resultat oppnådd i målingen utført i 2018. Ser vi på brukertilfredsheten basert på hva respondenten selv oppgir de har hatt kontakt med tilsynet om i løpet av de siste 12. mnd. ser vi at det er de respondentene som har hatt kontakt angående en klage på vedtak som oppgir lavest tilfreds.

I analysene har vi sett på hvilke drivere som er viktig for de ulike resultatmålene angående alt i alt tilfredshet med tilsynets informasjon og veiledning, service, kompetanse og nettsider. De målte forholdene vurderes godt, og alle har en gjennomsnittlig score på over 70.

I eventuelt videre forbedringsarbeid (eller arbeid for å opprettholde en god tilfredshet) bør tilsynet prioritere og opprettholde driverne med en score på over 80, mens drivere med score mellom 70 og 80 bør prioriteres og forbedres. En økning i tilfredshet på disse områdene kan resultere i økt brukertilfredshet totalt sett. De tre viktigste driverne per resultatmål er (100 score er fremvist i parentes per driver):

Alt i alt er jeg tilfreds med hvordan tilsynet gir informasjon/veiledning:

1. God informasjon om gjeldene krav ved innlevering av søknader (85)
2. Tilsynet gir god informasjon om rettigheter (76)
3. Tiden det tar å få tilbakemelding (74)

Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes serviceinnstilling:

1. Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt (84)
2. Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innen lovverkets grenser (77)
3. Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig (81)

Alt i alt er jeg tilfreds med de ansattes kompetanse:

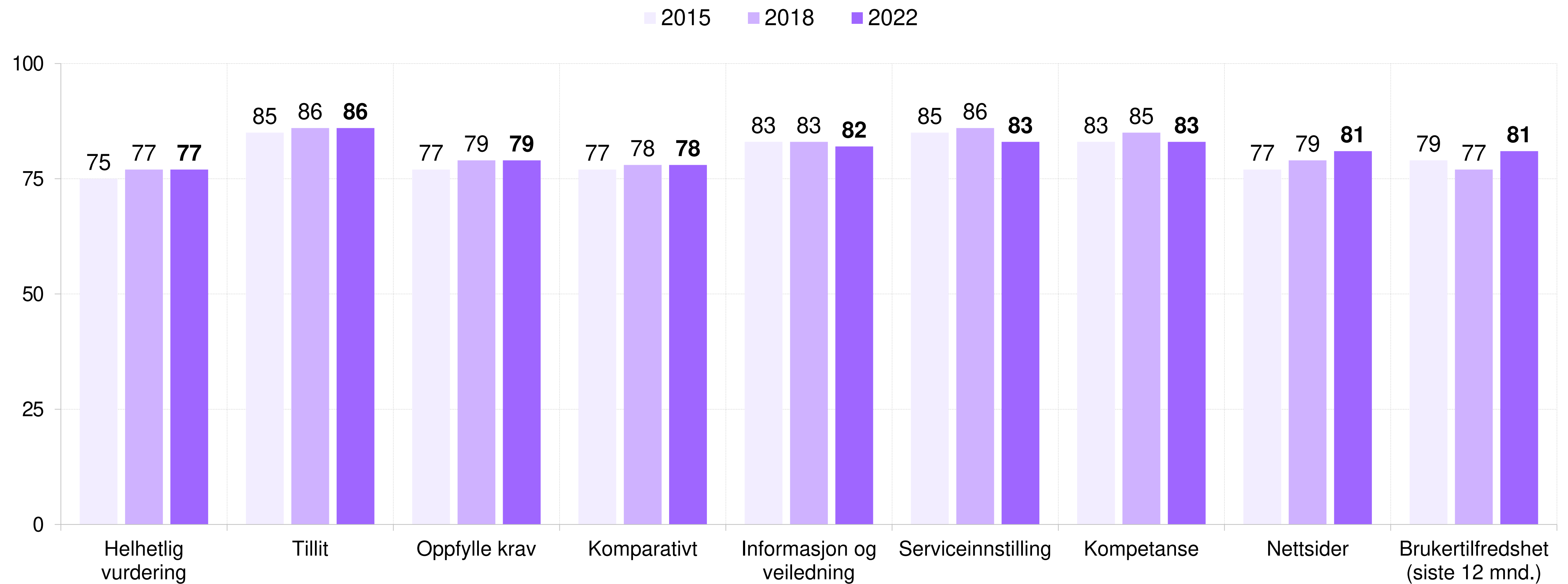
1. Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt (80)
2. Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover/regler/forskrifter (81)
3. Samme informasjonen/veiledningen uavhengig av saksbehandler (75)

Alt i alt er jeg tilfreds med tilsynets nettsider:

1. Tilsynets nettsider er brukervennlige (79)
2. Enkelt å finne fram til relevante lover/regler/forskrifter nettsidene (76)
3. Tilsynets nettsider er oppdaterte og aktuelle (80)

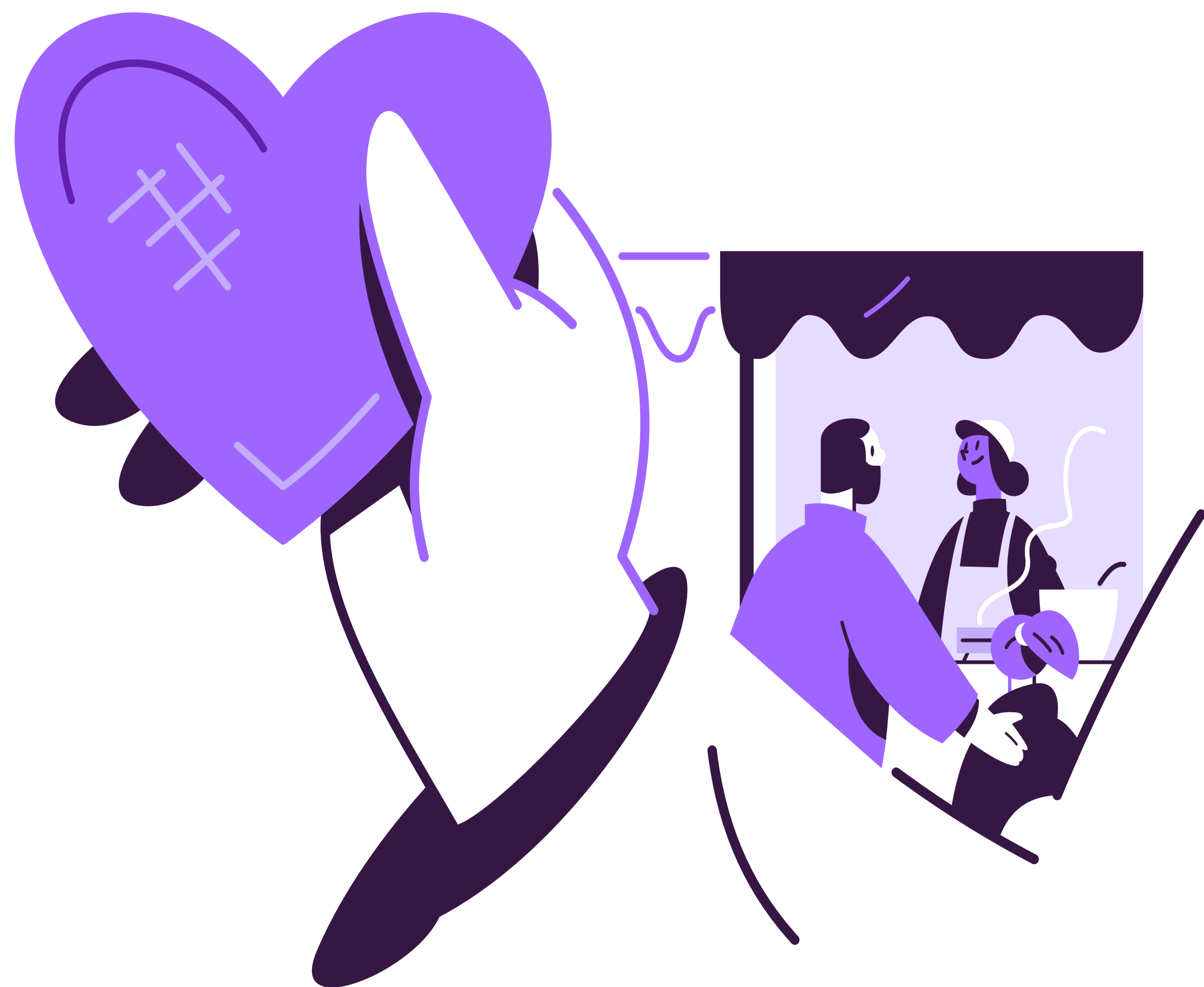
Grafisk oppsummering av resultatmålene i brukerundersøkelsen – Utvikling over tid

Sammenligning av overordnet tilfredshet og resultatmål i 100 score – utvikling over tid.



Ant. respondenter: Totalt 2015 = 395, Totalt 2018 = 683, Totalt 2022 = 913.

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

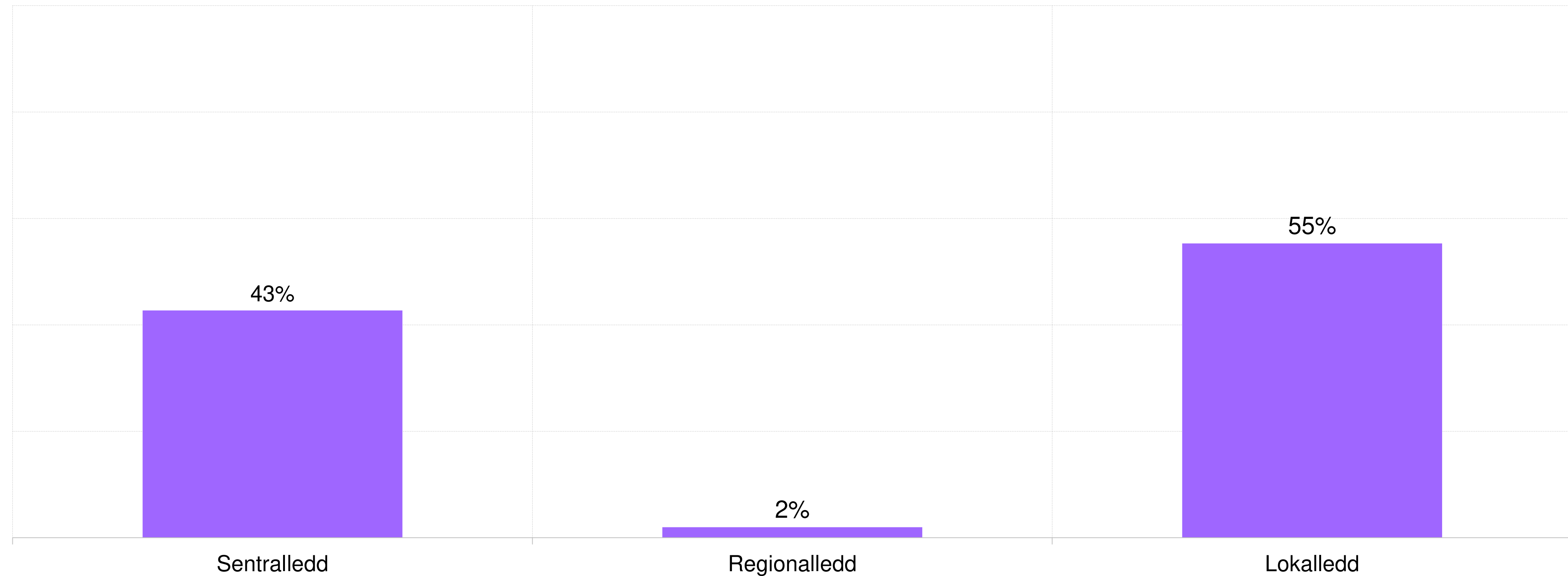


Brukere av
tilskuddsordninger

Om respondentene

Bakgrunnsspørsmål – Informasjon om organisasjonene

Er du ansatt i en moderorganisasjon (f.eks. forbund, sentralledd eller liknende), regionalledd eller er du ansatt/tillitsvalgt i et lokalledd (f.eks. idrettslag eller lignende)?

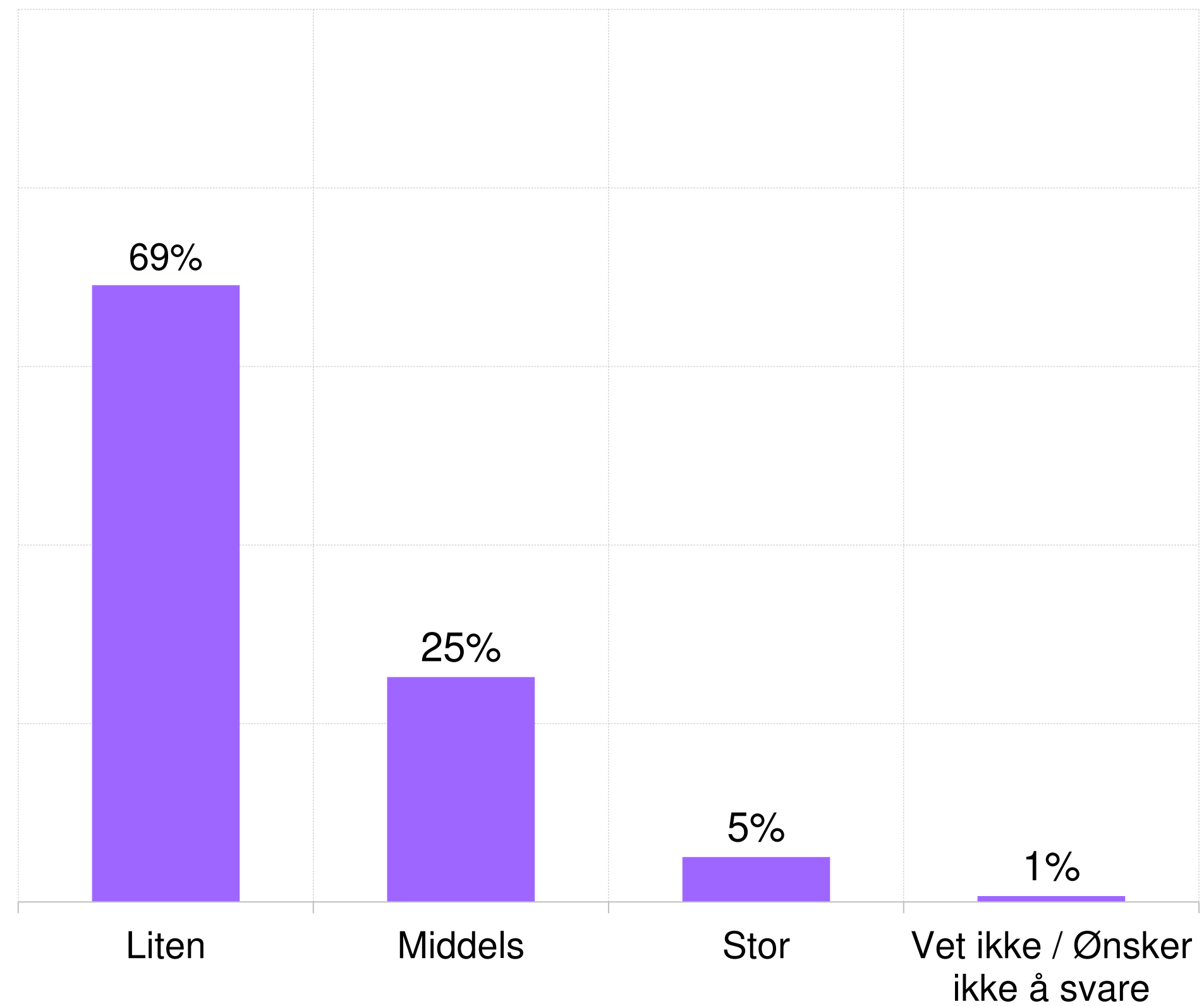


Ant. respondenter: Totalt = 913

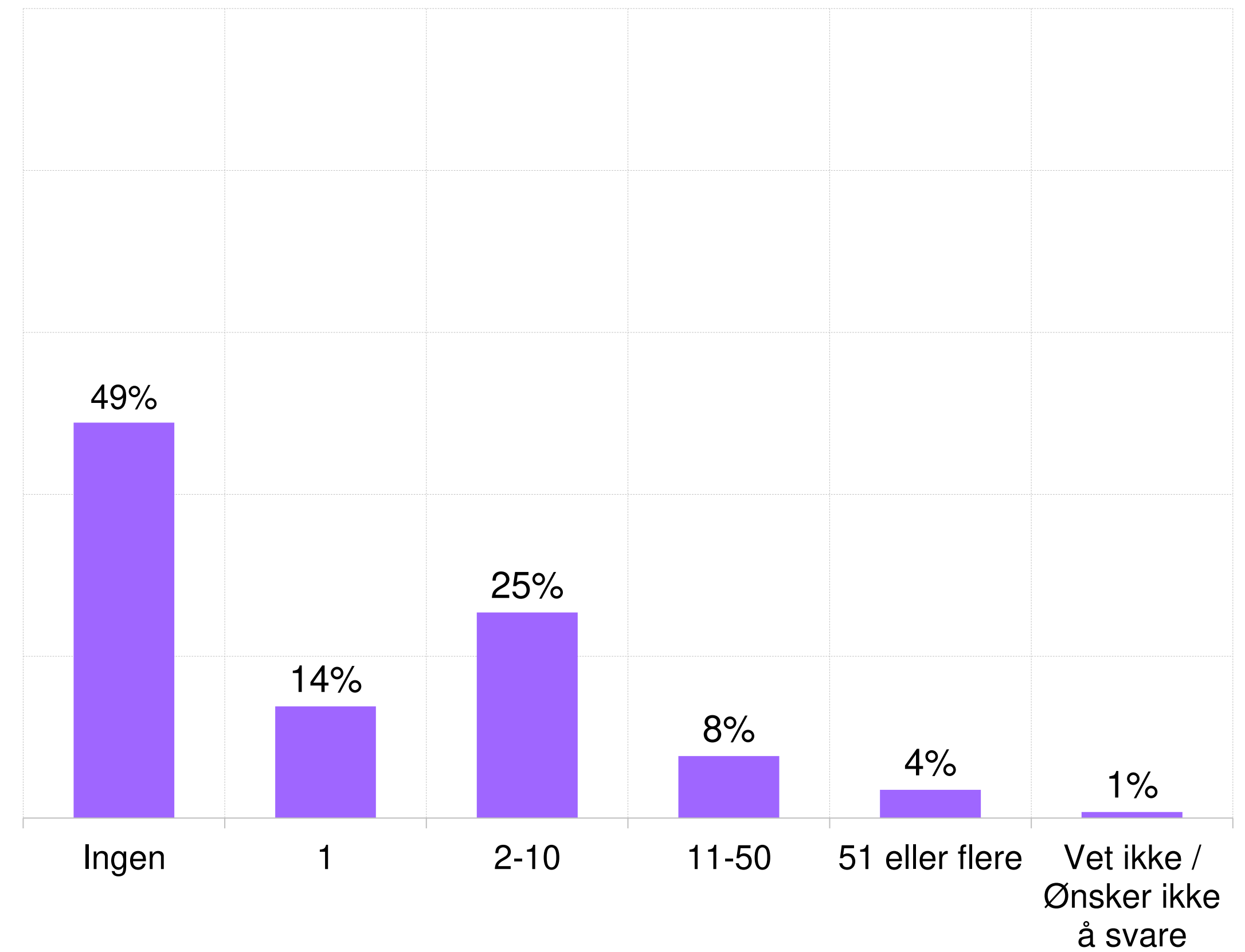
Filter: Ingen

Bakgrunnsspørsmål – Informasjon om organisasjonene

Vil du vurdere din organisasjon som ...?



Hvor mange lønnede heltidsansatte har din organisasjon?

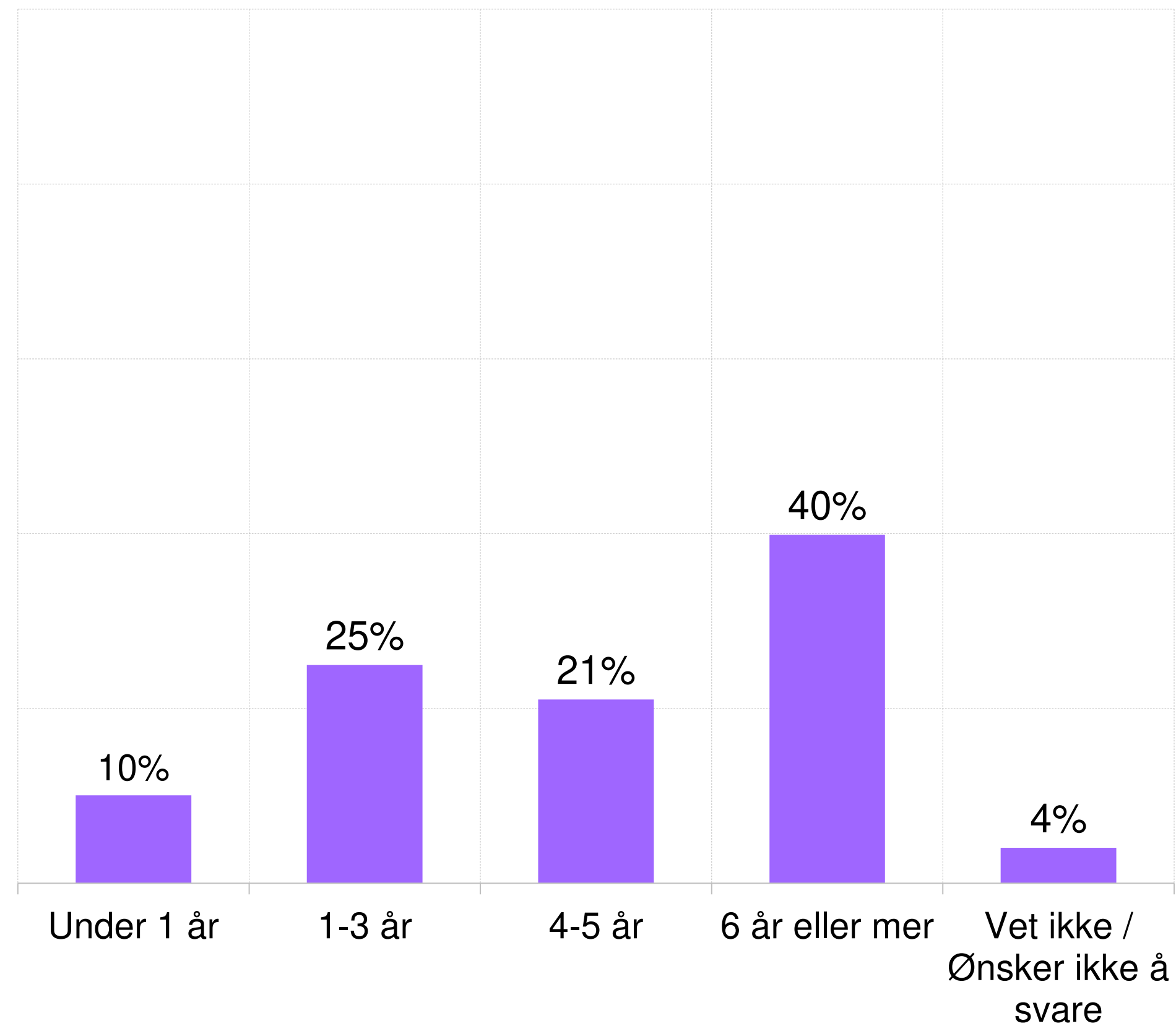


Ant. respondenter: Totalt = 913

Filter: Ingen

Bakgrunnsspørsmål – Kontakt med tilsynet

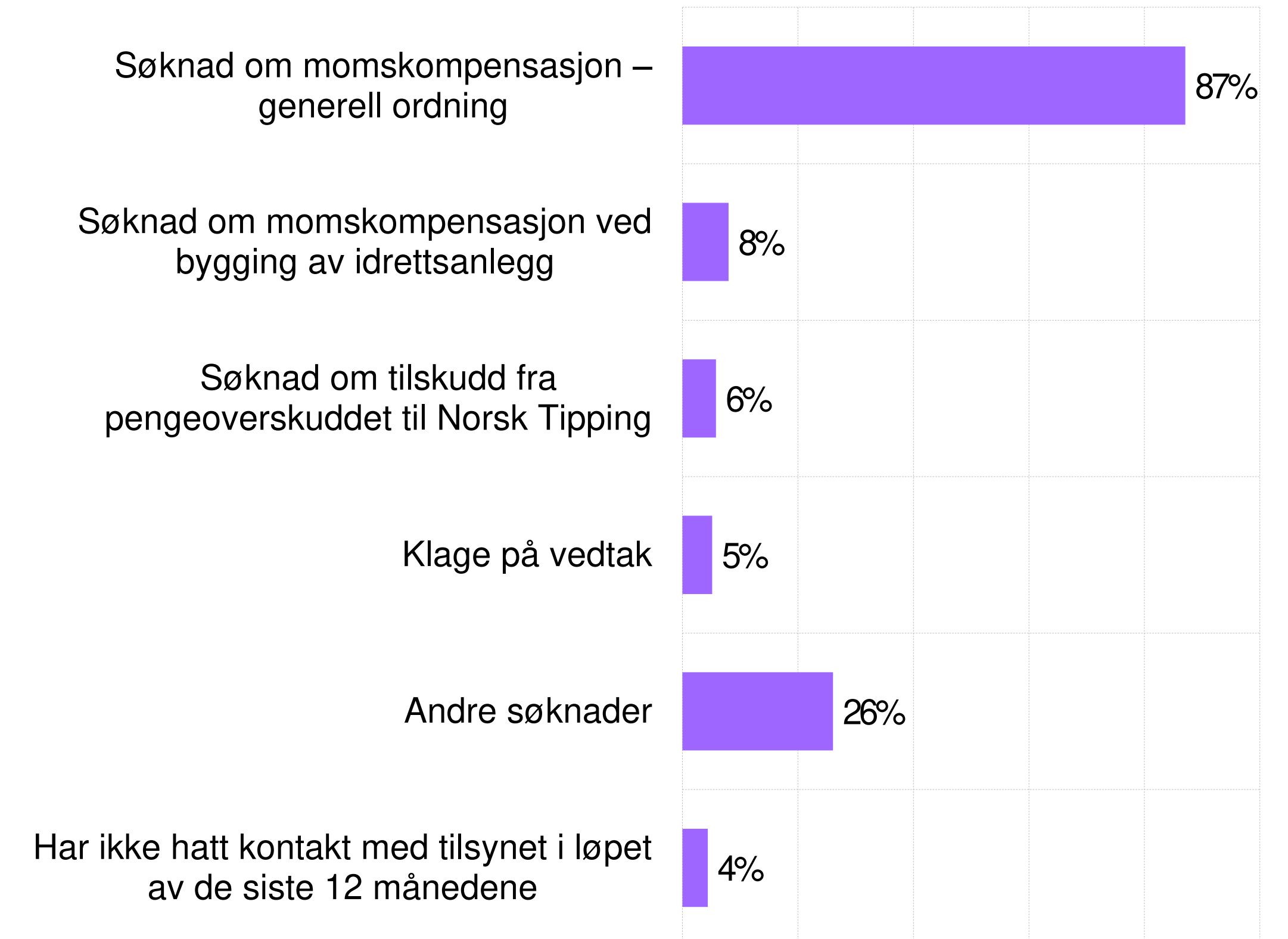
Hvor lenge har du hatt kontakt med tilsynet?



Ant. respondenter: Totalt = 913

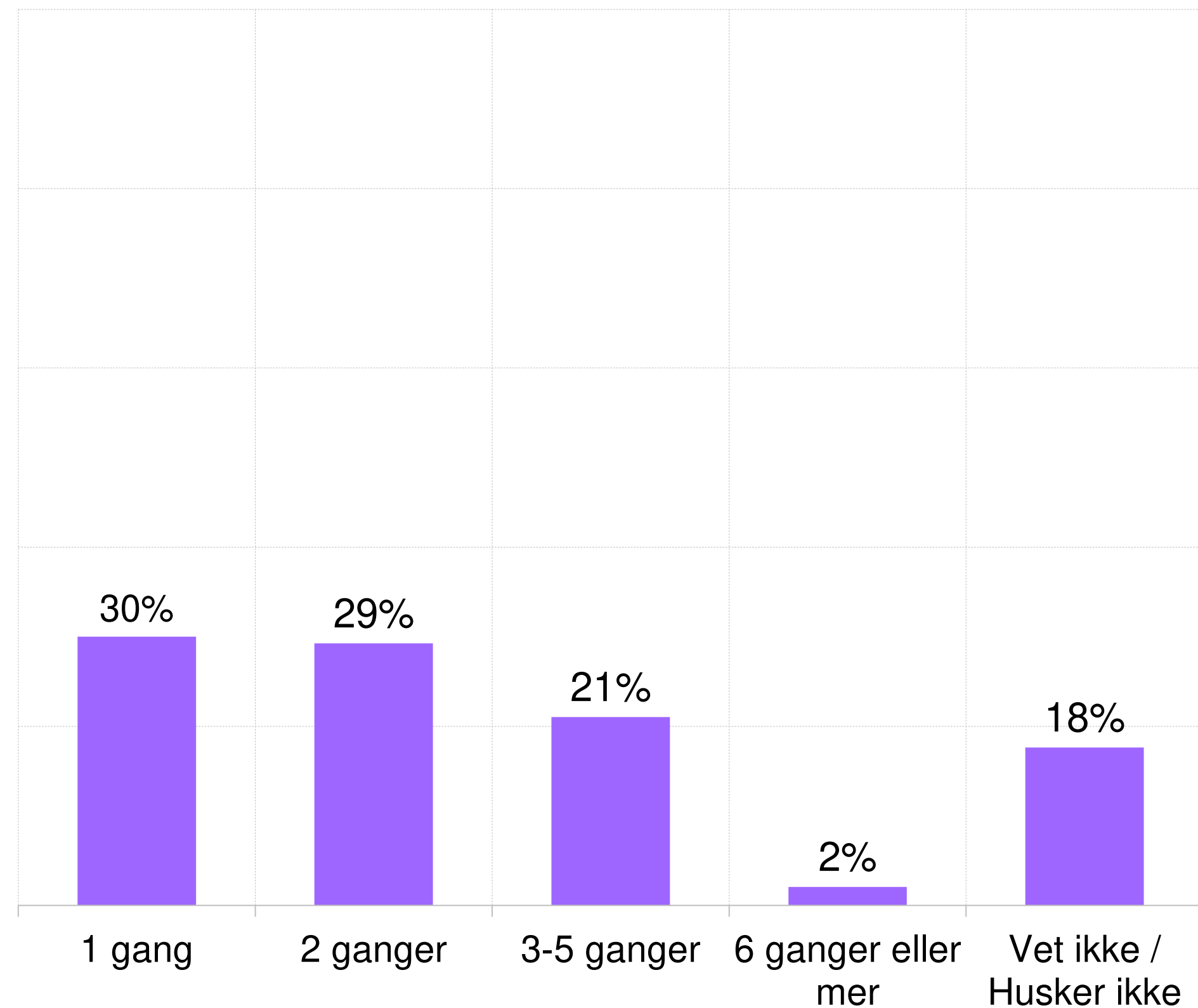
Filter: Ingen

I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene? Flere svar mulig



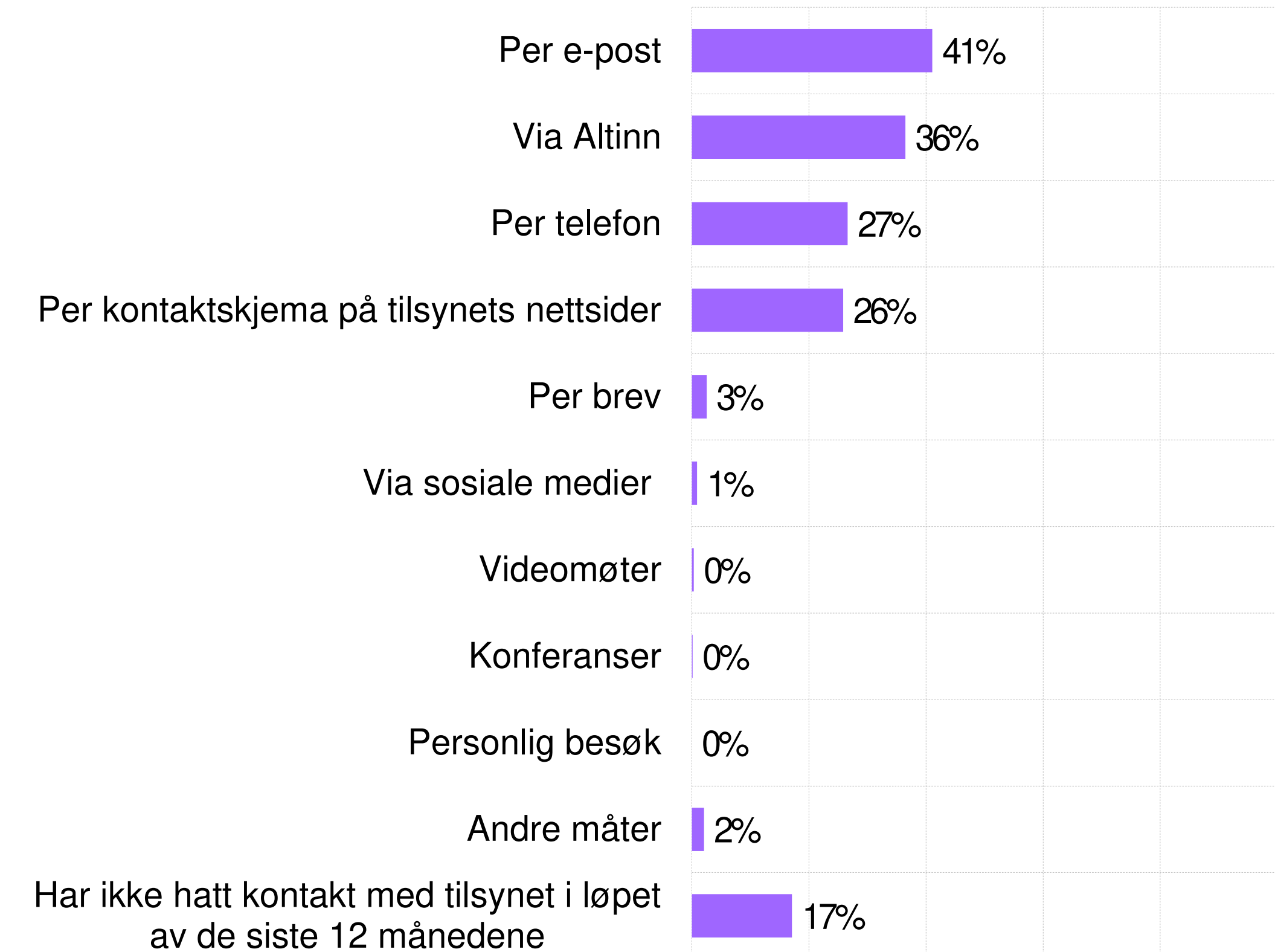
Bakgrunnsspørsmål – Kontakt med tilsynet

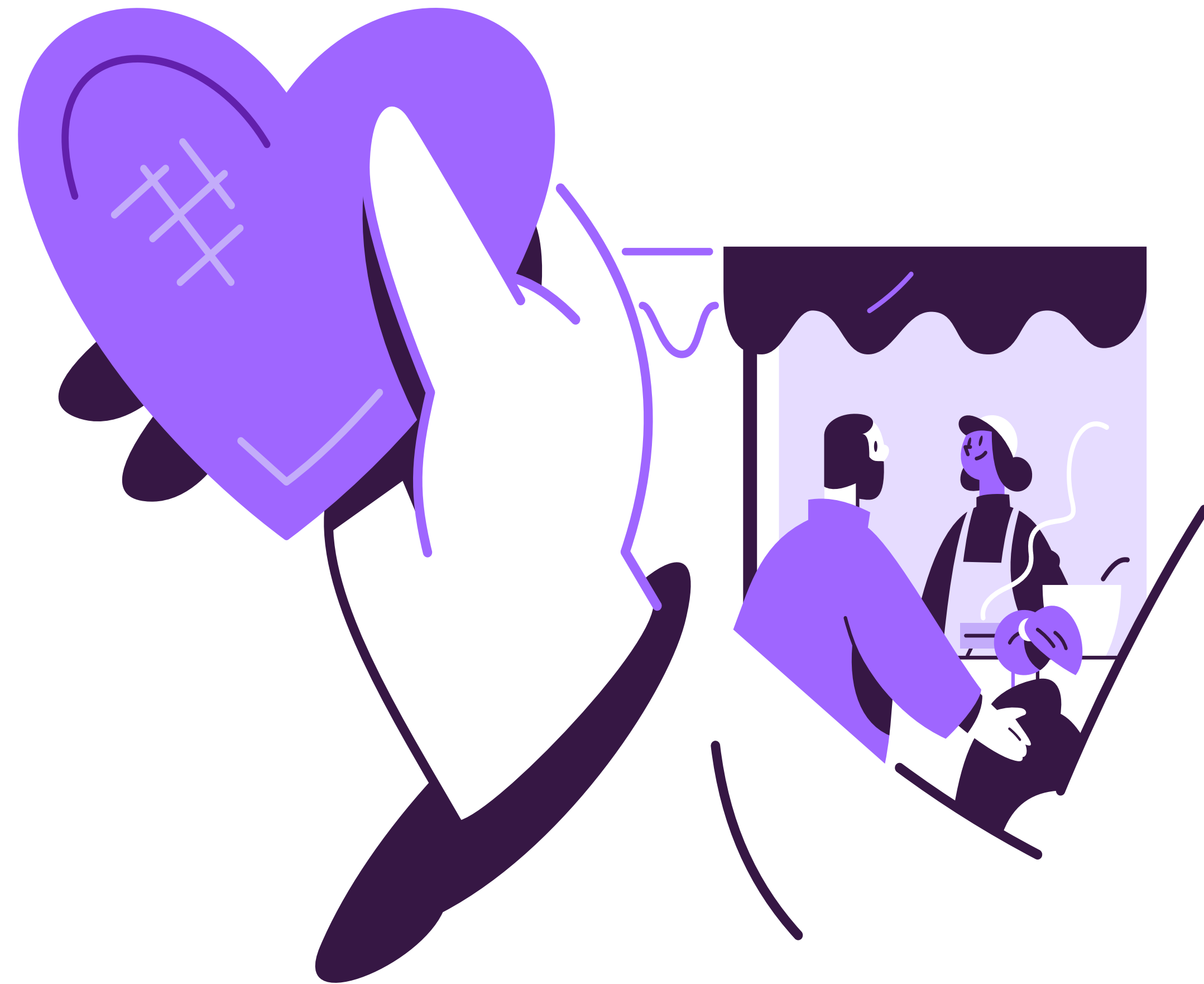
Hvor mange ganger i løpet av de siste 12 månedene har du vært i kontakt med tilsynet?



Ant. respondenter: Totalt = 913

Hvordan har du i løpet av de siste 12 månedene hatt kontakt med tilsynet? / Flere svar mulig



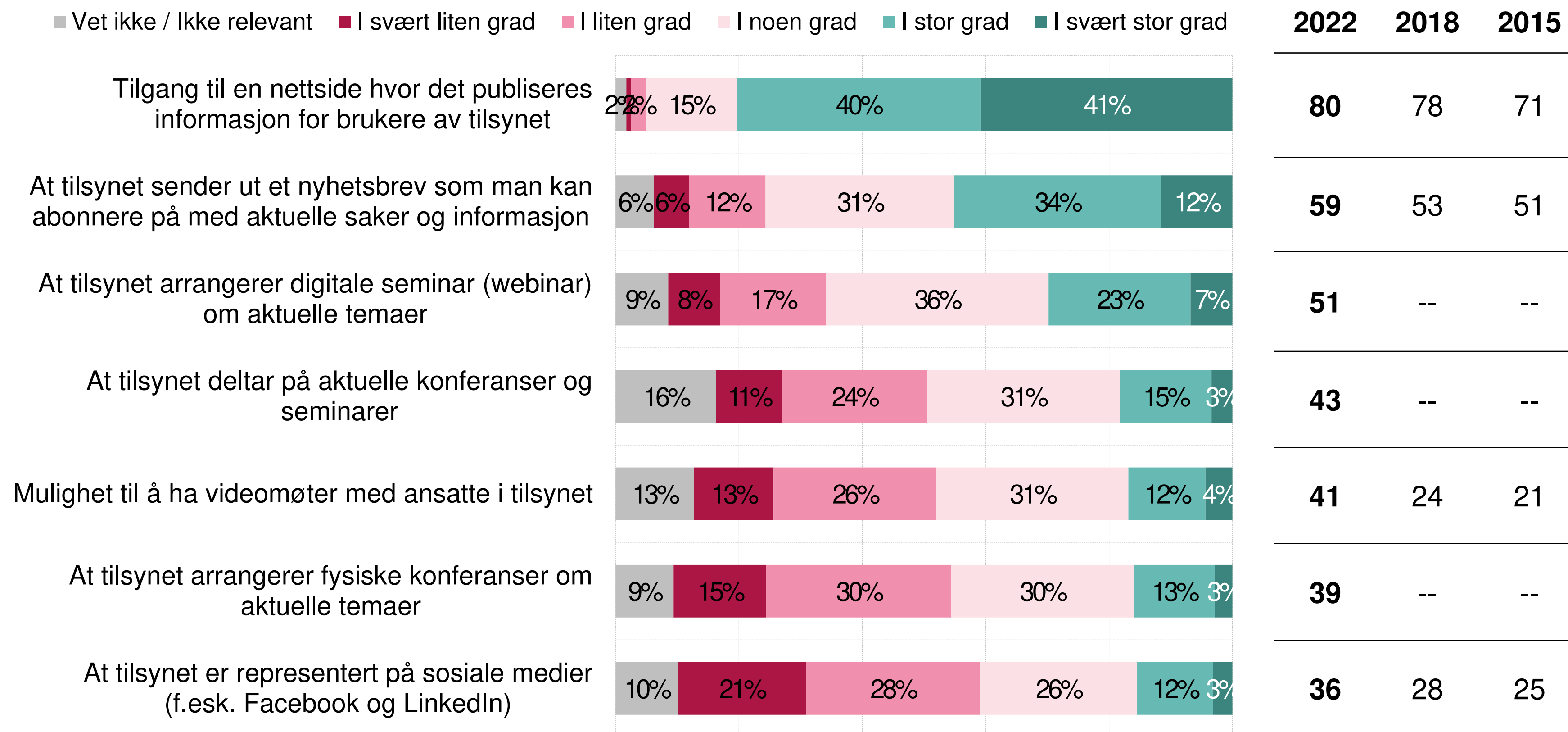


Brukere av
tilskuddsordninger

Resultat

Brukernes tilbakemelding om viktighet av ulike tjenestetilbud

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



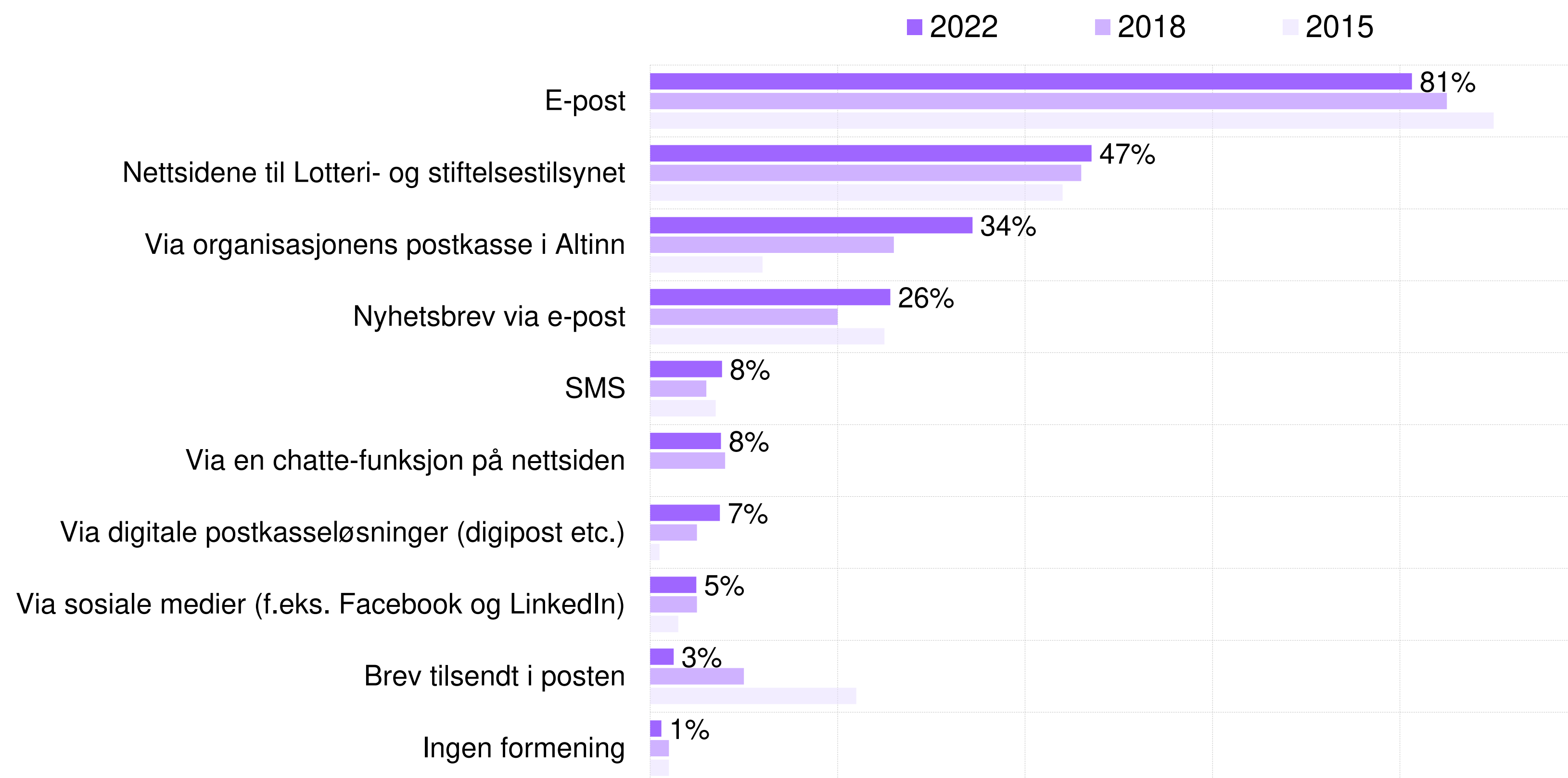
- 81% av brukerne oppgir at det i stor eller svært stor grad er viktig for deres organisasjon /virksomhet å ha tilgang til en nettside hvor det publiseres informasjon for brukere av tilsynet. Det er få som synes dette i liten grad er viktig.
- At tilsynet sender ut nyhetsbrev, samt arrangerer digitale seminar, blir også vurdert som viktig blant flere (hhv. 46% og 30%).
- Blant de andre målte elementene er det mindre andeler som oppgir stor grad av viktighet. I analysen kan vi se at de fleste målte områdene blir vurdert som noe viktigere av de mellomstore og store organisasjonene, enn de små organisasjonene. Unntakene på dette er at tilsynet deltar på aktuelle konferanser/seminarer, samt at tilsynet er tilstede på sosiale medier.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 913, Totalt 2018 = 683, Totalt 2015 = 395

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Brukernes foretrukne kanaler for å motta informasjon fra tilsynet

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

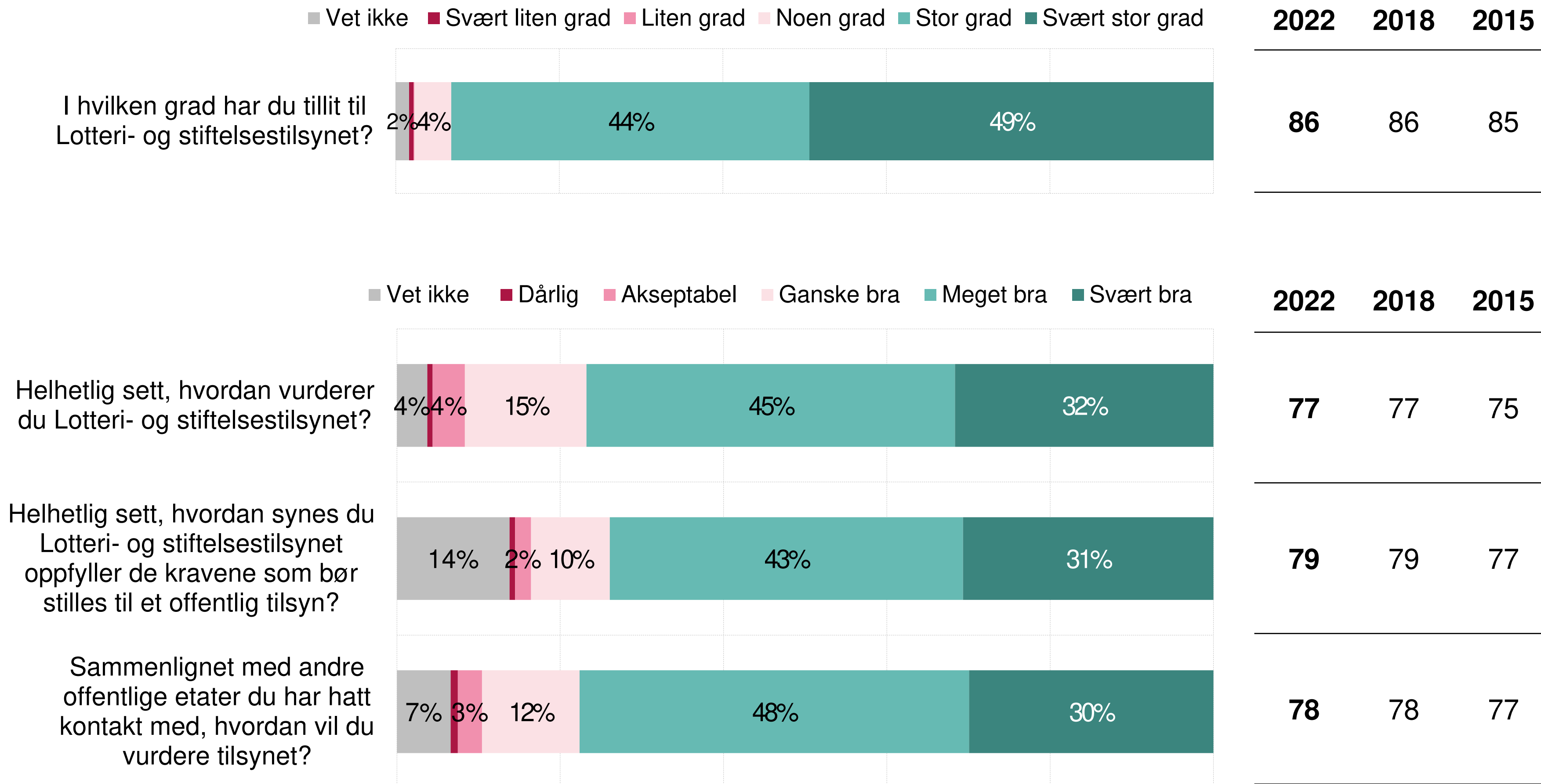


- I likhet med tidligere målinger blir e-post oppgitt som den klart mest foretrukne kanalen (81%) for å motta informasjon fra tilsynet.
- 47% oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via tilsynets nettsider, mens 34% oppgir via organisasjonens postkasse i Altinn. Andelen som oppgir at de foretrekker å motta dette via Altinn har steget de siste målingene. Motsatt er det nå få (3%) som oppgir at de foretrekker å motta informasjon fra tilsynet per brev, denne andelen har minnet betydelig fra 2015.
- En andel på 26% av brukerne oppgir at de ønsker å få informasjon fra tilsynet som nyhetsbrev via e-post.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 913, Totalt 2018 = 683, Totalt 2015 = 395

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

Brukernes overordnede vurdering av Lotteri- og stiftelsestilsynet



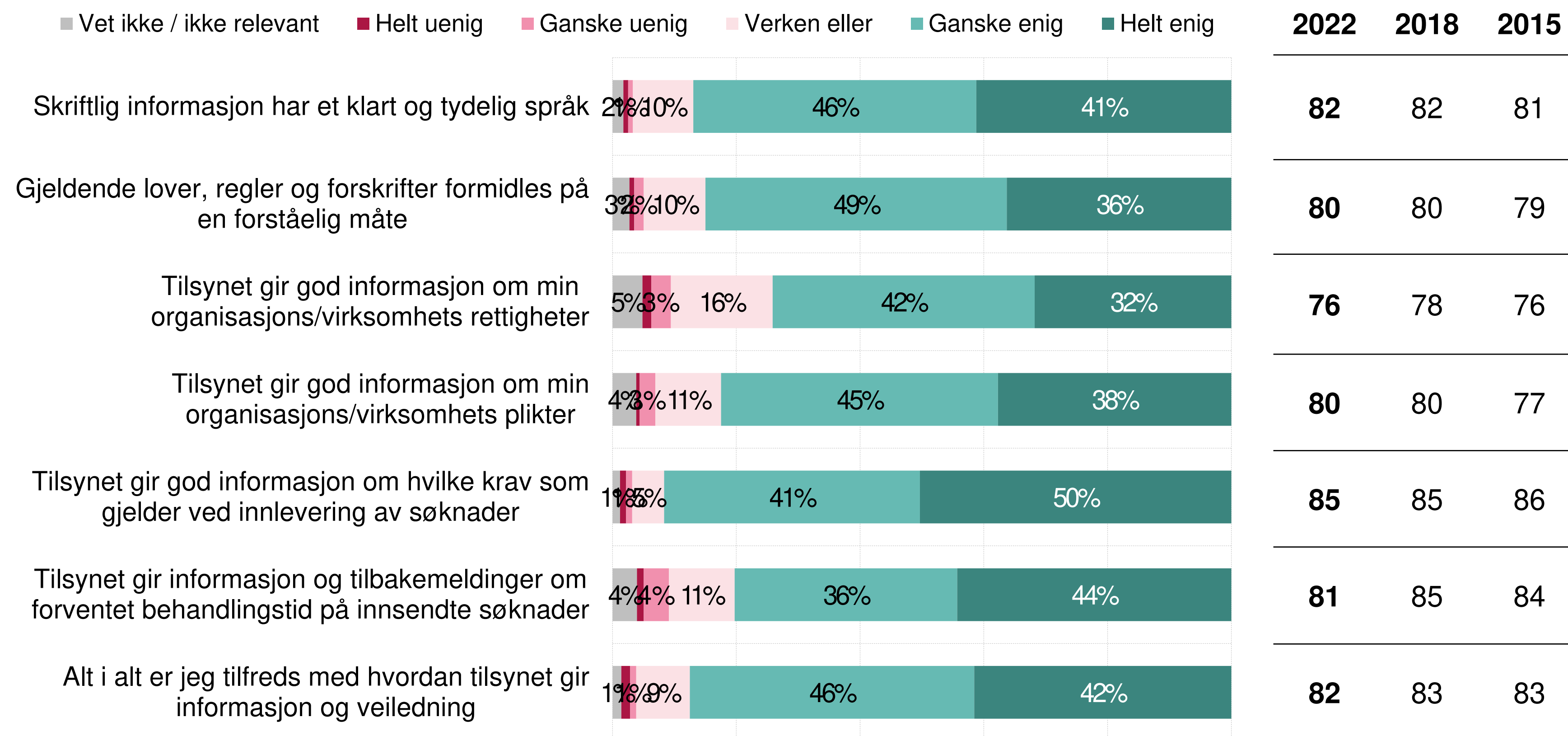
- Totalt sett er de overordnede vurderingen av tilsynet gjennomgående god blant brukere av Lotteritilsynet. Dette gjelder særlig tillit, hvor 93 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillit til tilsynet. Det er svært få (1%) som har lav tillit til tilsynet.
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingen fra 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 913, Totalt 2018 = 683, Totalt 2015 = 395

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015 slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av informasjon og veiledning

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og Stiftelsestilsynet?



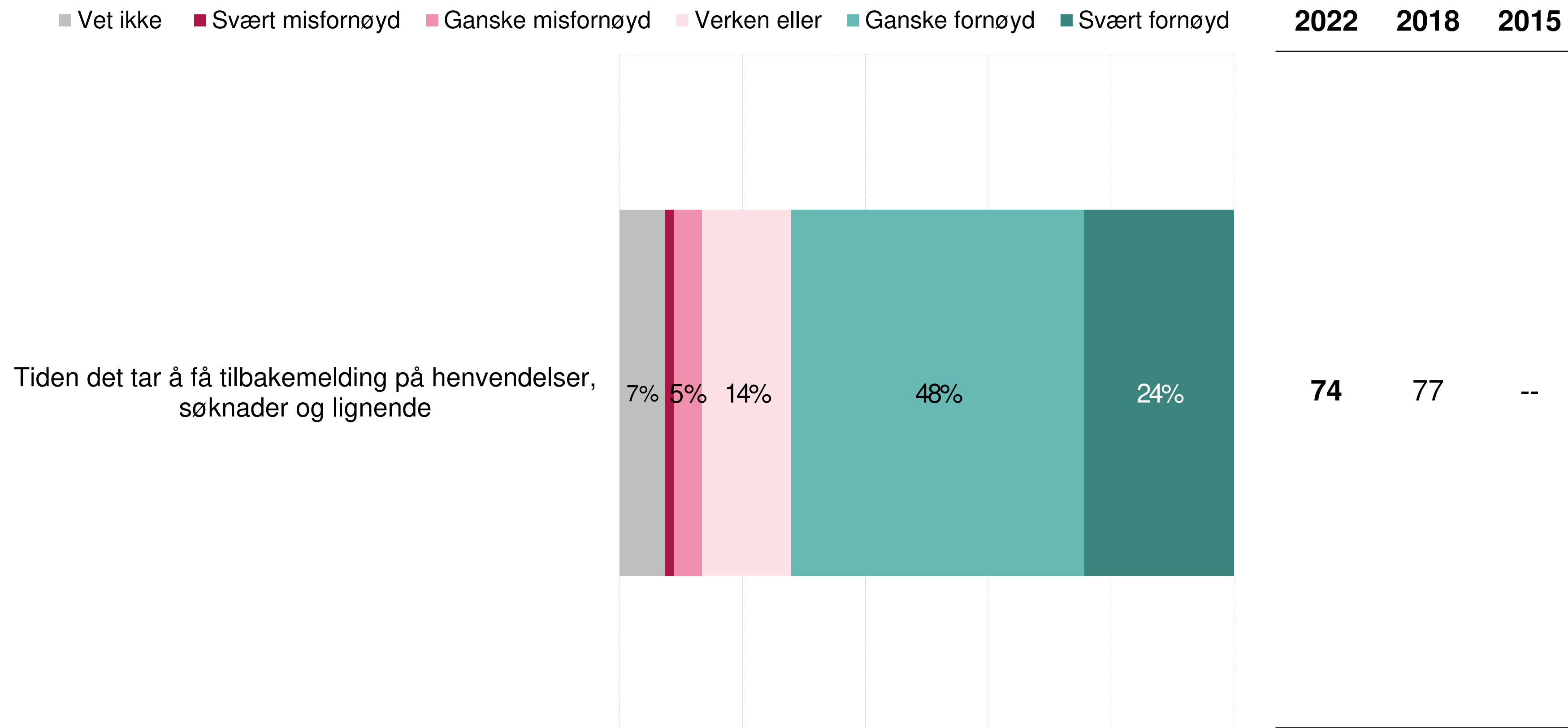
- Totalt sett oppgir brukerne stor grad av enighet til alle de målte påstandene om informasjon og veiledning. En andel på 87% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med hvordan tilsynet gir informasjon og veiledning.
- Blant de målte påstandene er det særlig stor grad av enighet til at tilsynet gir god informasjon om hvilke krav som gjelder ved innlevering av søknader. En andel på 91% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) og få er uenig i dette.
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingen fra 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 913, Totalt 2018 = 683, Totalt 2015 = 395

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015 slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av tiden det tar å få tilbakemelding

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder ...



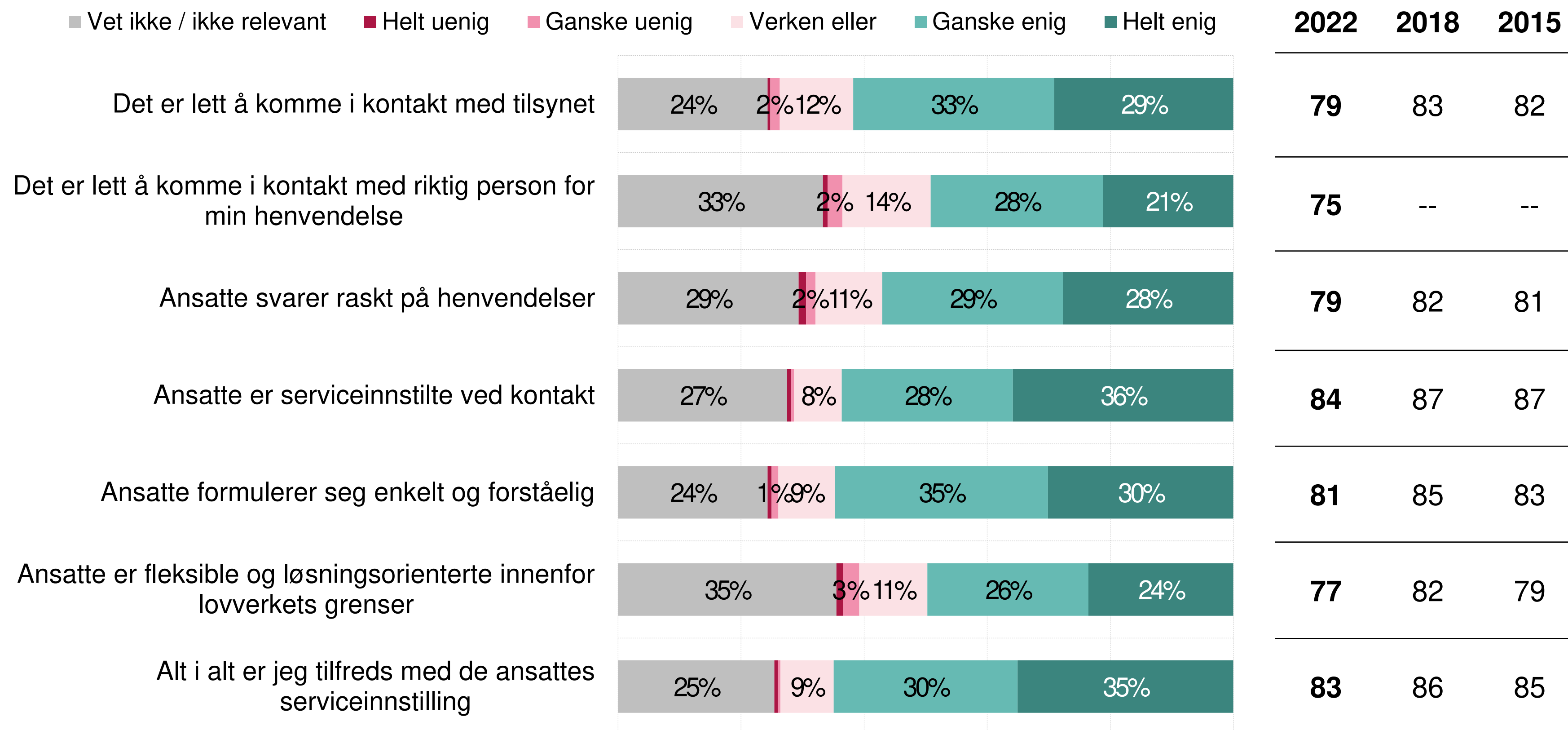
- 72% av brukerne oppgir at de er ganske eller svært fornøyd med tiden det tar å få tilbakemelding fra tilsynet på henvendelser, søknader eller lignende. En andel på 6% oppgir at de er misfornøyd med dette.
- Det er ingen signifikant forskjell i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot resultat fra samme spørsmål stilt i 2018. Det ble ikke stilt spørsmål om dette i målingen fra 2015.
- Ser vi på resultatet nedbrutt på hva respondenten selv oppgir de har hatt kontakt med tilsynet om i løpet av de siste 12. mnd. ser vi at de som har hatt kontakt angående klage på vedtak oppgir at de er betydelig mindre fornøyd enn resten med dette.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 913, Totalt 2018 = 683.

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av service

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet?



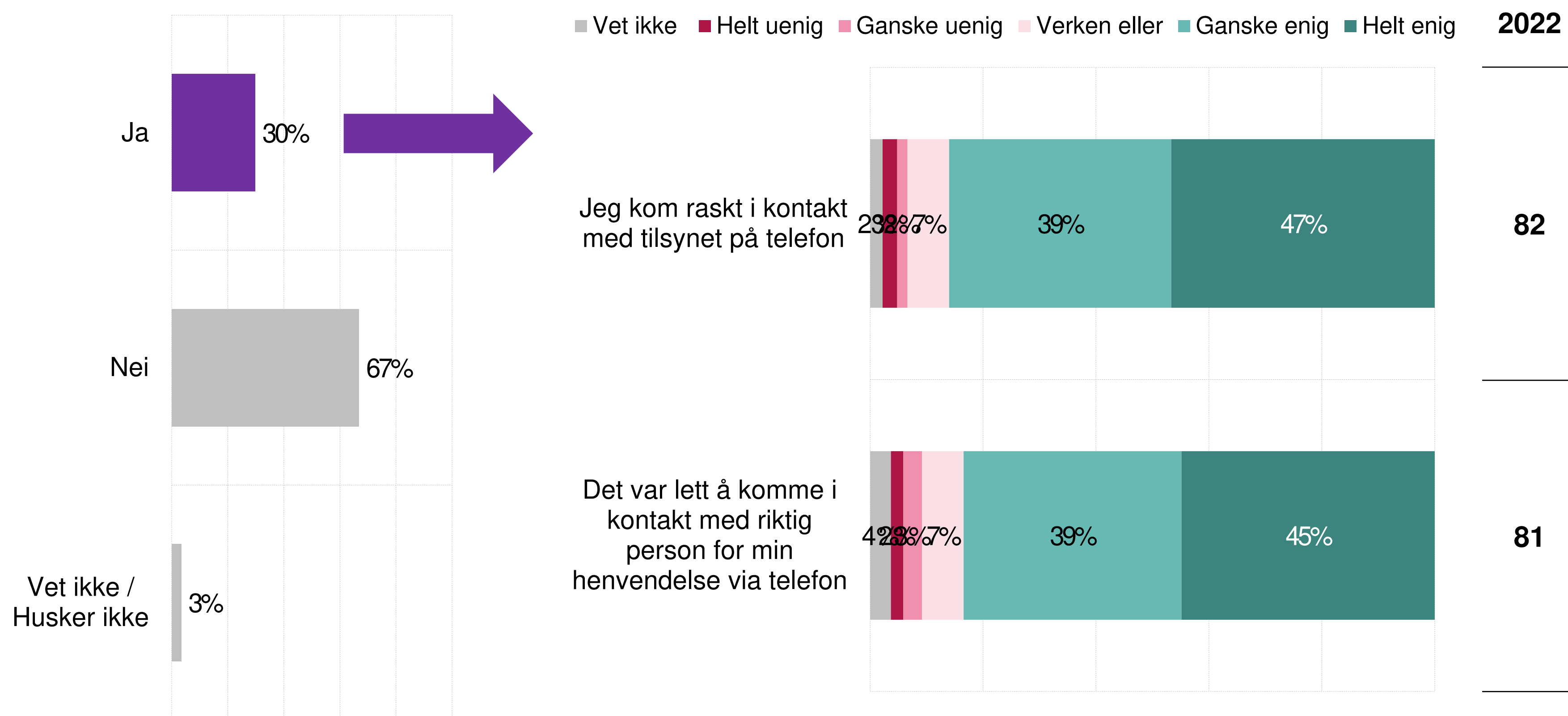
- En andel på 65% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med de ansattes serviceinnstilling. Det er svært få som er uenig i dette (1%), men en andel på 25% svarer «vet ikke / ikke relevant» på dette.
- I likhet med tidligere målinger er det relativt store andeler som svarer «Vet ikke / ikke relevant». Dette henger trolig sammen med at ikke alle brukerne i utvalget har hatt direkte kontakt med ansatte, og at de ulike brukerne har ulike behov for slik kontakt. Totalt sett oppgir brukerne som ikke svarer «Vet ikke / ikke relevant» stor grad av enighet til påstandene.
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingen fra 2018 og 2015. I analysen kan vi derimot se at brukerne som har hatt kontakt per telefon eller e-post i større grad enn resten er enig i de målte påstandene, mens brukerne som har hatt kontakt per brev eller via kontaktskjema i noe mindre grad enn resten er enig i dem.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 913, Totalt 2018 = 683, Totalt 2015 = 395

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015 slik rapportert fra LST.

Brukernes vurdering av når de selv tar kontakt på telefon

Har du i løpet av de siste 12 månedene selv tatt kontakt med Lotteri- og stiftelsestilsynets på telefon? / Dersom «Ja»: Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om dette:



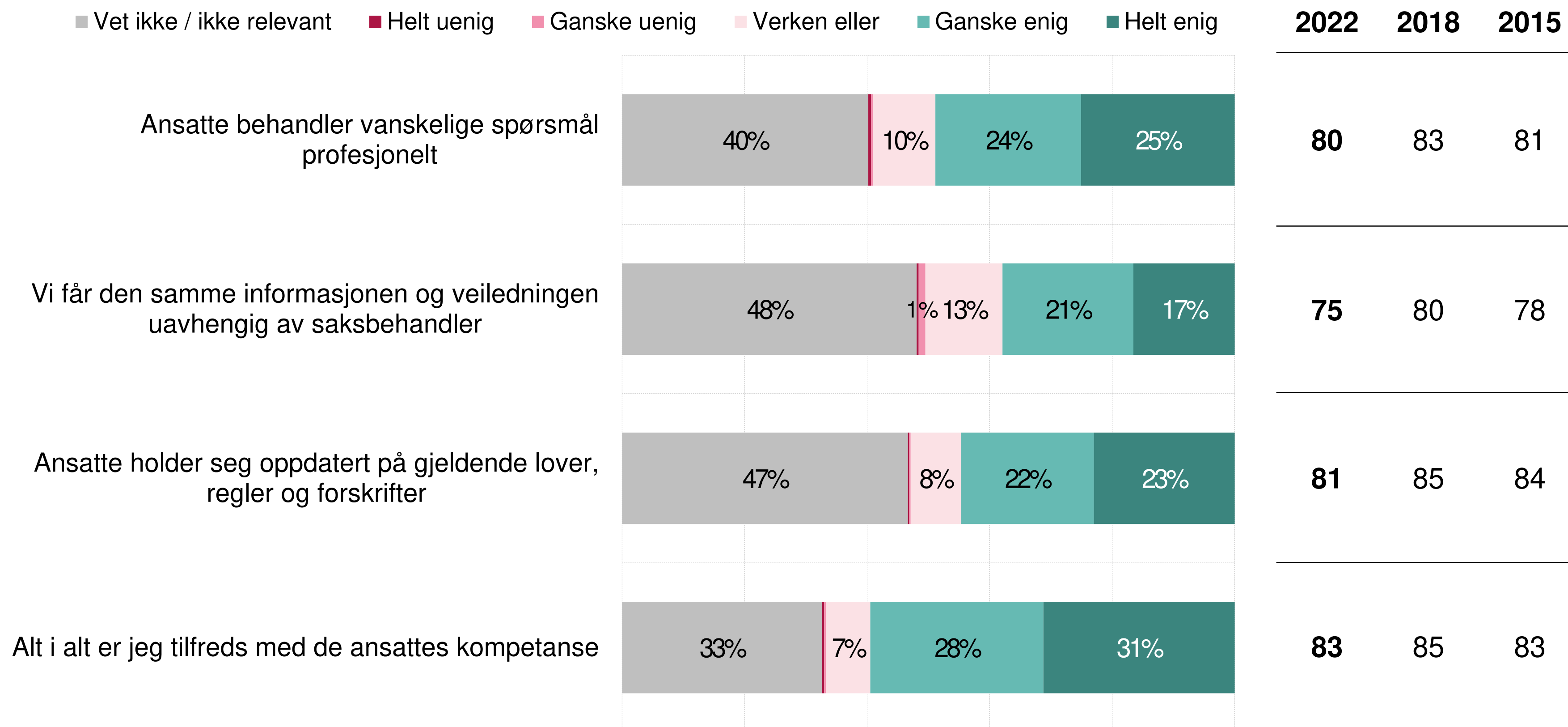
- En andel på 30% av brukerne oppgir at de selv har tatt kontakt med tilsynet på telefon i løpet av de siste 12 månedene.
- Blant de som selv har tatt kontakt med tilsynet på telefon ila. de siste 12 månedene oppgir flertallet enighet til at de raskt kom i kontakt med tilsynet på telefon (86%), mens en andel på 5% er uenig i dette.
- Blant de som selv har tatt kontakt med tilsynet på telefon ila. de siste 12 månedene oppgir også flertallet enighet og at det var lett å komme i kontakt med rett person for deres henvendelse på telefon (84%), mens en andel på 5% er uenig i dette.

Ant. respondenter: Totalt = 913, Oppfølgingsspørsmålene = 272

Filter: Oppfølgingsspørsmålene er kun stilt dem som selv oppga å ha tatt kontakt med tilsynet på telefon i løpet av de siste 12 månedene,

Brukernes vurdering av kompetanse

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet?



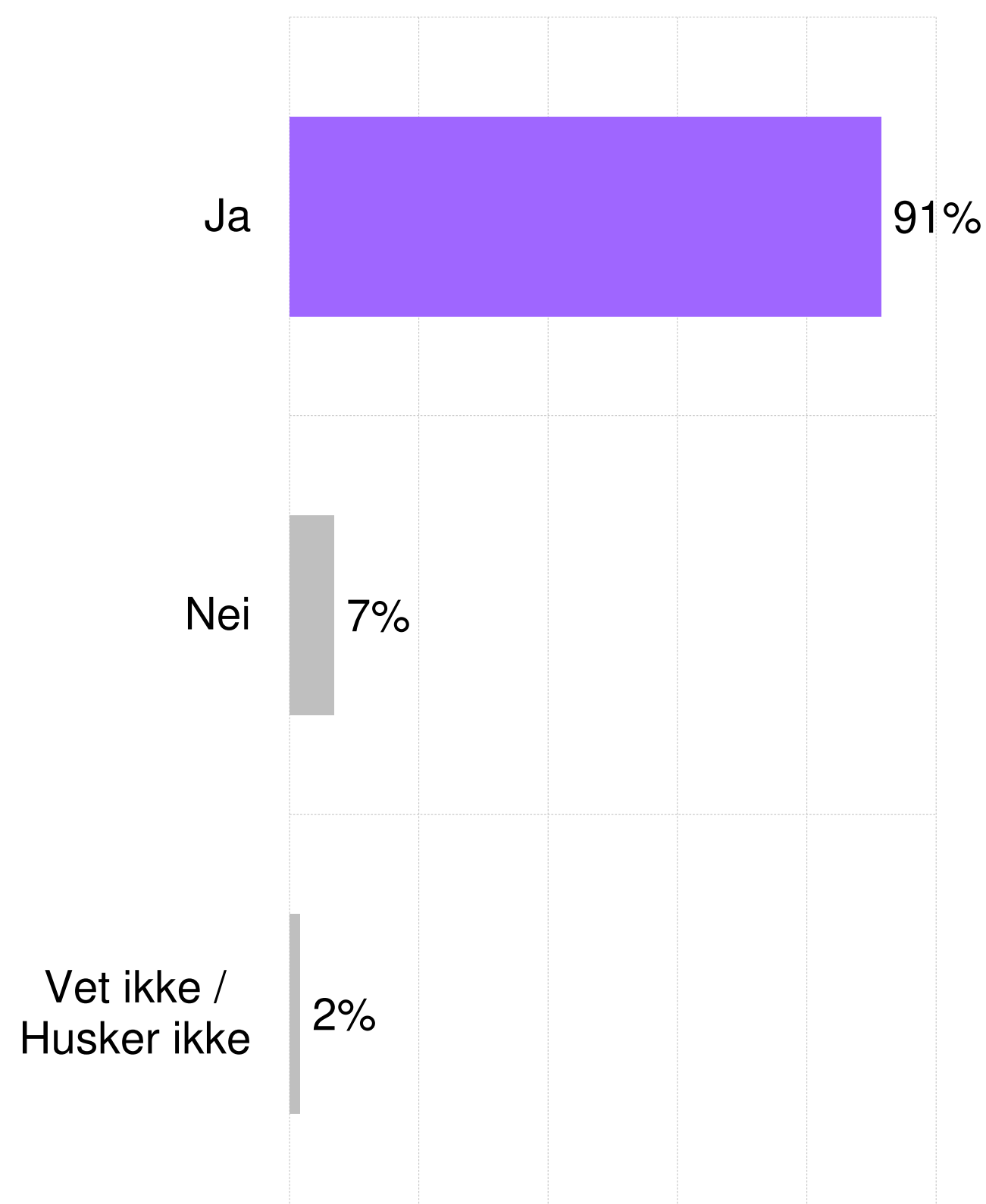
- 59% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med de ansattes kompetanse. Det er svært få som er uenig i dette (1%), men en andel på 40% svarer «vet ikke / ikke relevant» på dette.
- I likhet med tidligere målinger og påstandene om LST sin service skyldes den store andelen som svarer «Vet ikke / ikke relevant» trolig at ikke alle brukerne i utvalget har hatt direkte kontakt med ansatte, og at de ulike brukerne har ulike behov for slik kontakt. Brukerne som ikke svarer «Vet ikke / ikke relevant» oppgir derimot stor grad av enighet til de målte påstandene.
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingen fra 2018 og 2015. I likhet med påstandene om service kan vi i analysen se at det er de som har hatt kontakt med tilsynet per telefon eller e-post som i størst grad er enig med påstandene om kompetanse.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 913, Totalt 2018 = 683, Totalt 2015 = 395

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015 slik rapportert fra LST.

Bruk av tilsynets nettsider

Har du i løpet av de siste 12 månedene vært inne på Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider? / Resultat er nedbrutt på type, brukernes egenvurdering av størrelsen, og årsak oppgitt for kontakt med tilsynet ila. siste 12 mnd. (flere svar mulig)



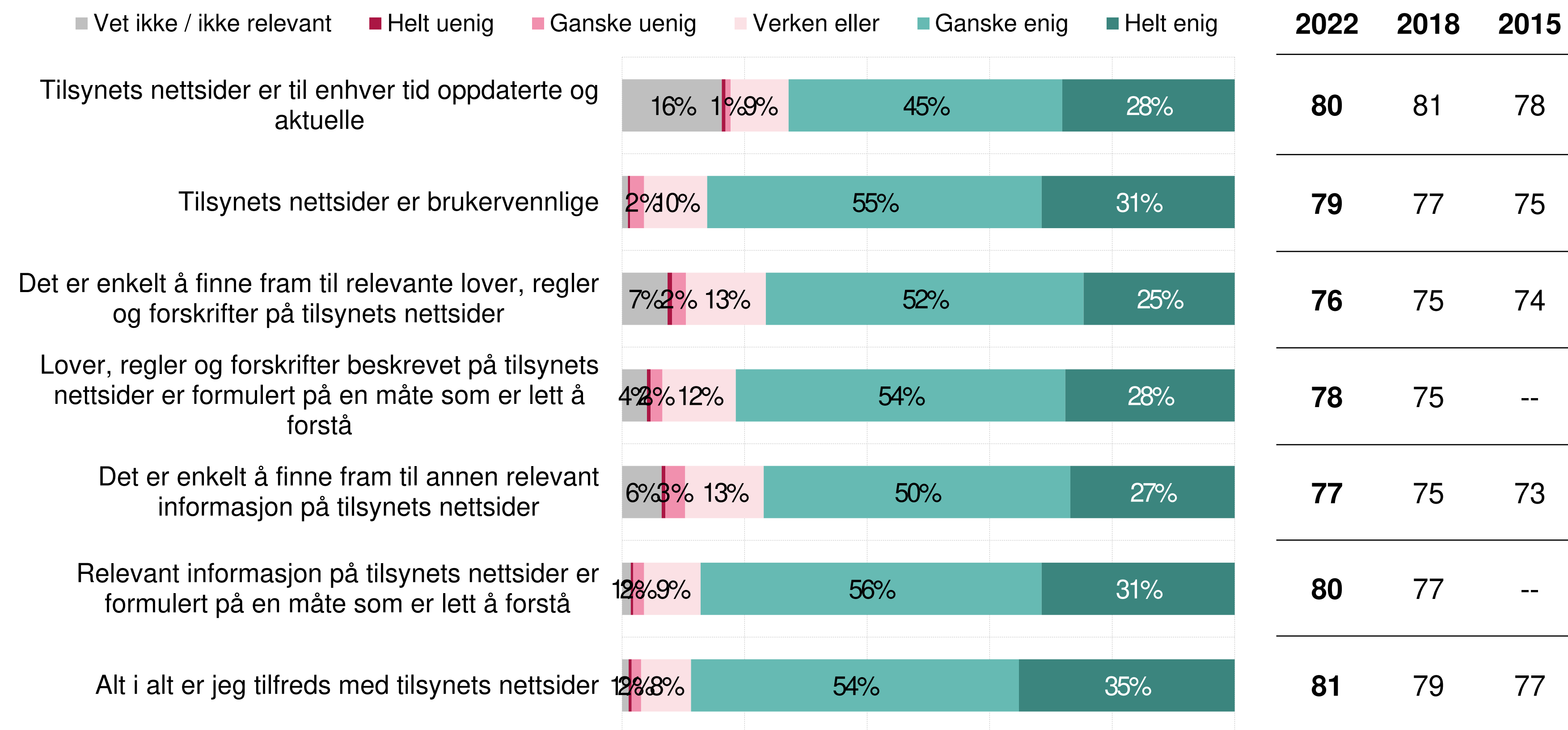
	N	Ja	Nei	Vet ikke
Totalt	913	91 %	7 %	2 %
Sentralledd	390	94 %	5 %	1 %
Regionalledd	18	94 %	6 %	0 %
Lokalledd	505	89 %	9 %	2 %
Liten organisasjon	631	91 %	7 %	2 %
Mellomstor organisasjon	230	93 %	6 %	1 %
Stor organisasjon	46	93 %	4 %	2 %
Søknad om momskompensasjon – generell ordning	795	94 %	5 %	1 %
Søknad om momskompensasjon - idrettsanlegg	73	88 %	11 %	1 %
Søknad om tilskudd fra pengeoverskuddet til Norsk Tipping	53	94 %	6 %	0 %
Klage på vedtak	47	91 %	6 %	2 %
Andre søknader	238	94 %	5 %	2 %
Har ikke hatt kontakt med tilsynet ila. de siste 12 mnd.	40	63 %	33 %	5 %

Ant. respondenter: Totalt = 913. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Tabellen framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 15 svar eller flere. Svarkategorier med mindre enn 15 svar fremvises ikke pga. anonymitet.

Brukernes vurdering av nettsidene

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider?
/ Kun vurdert av dem som oppgir å ha vært inne på LST sine nettsider ila. de siste 12 måneder.



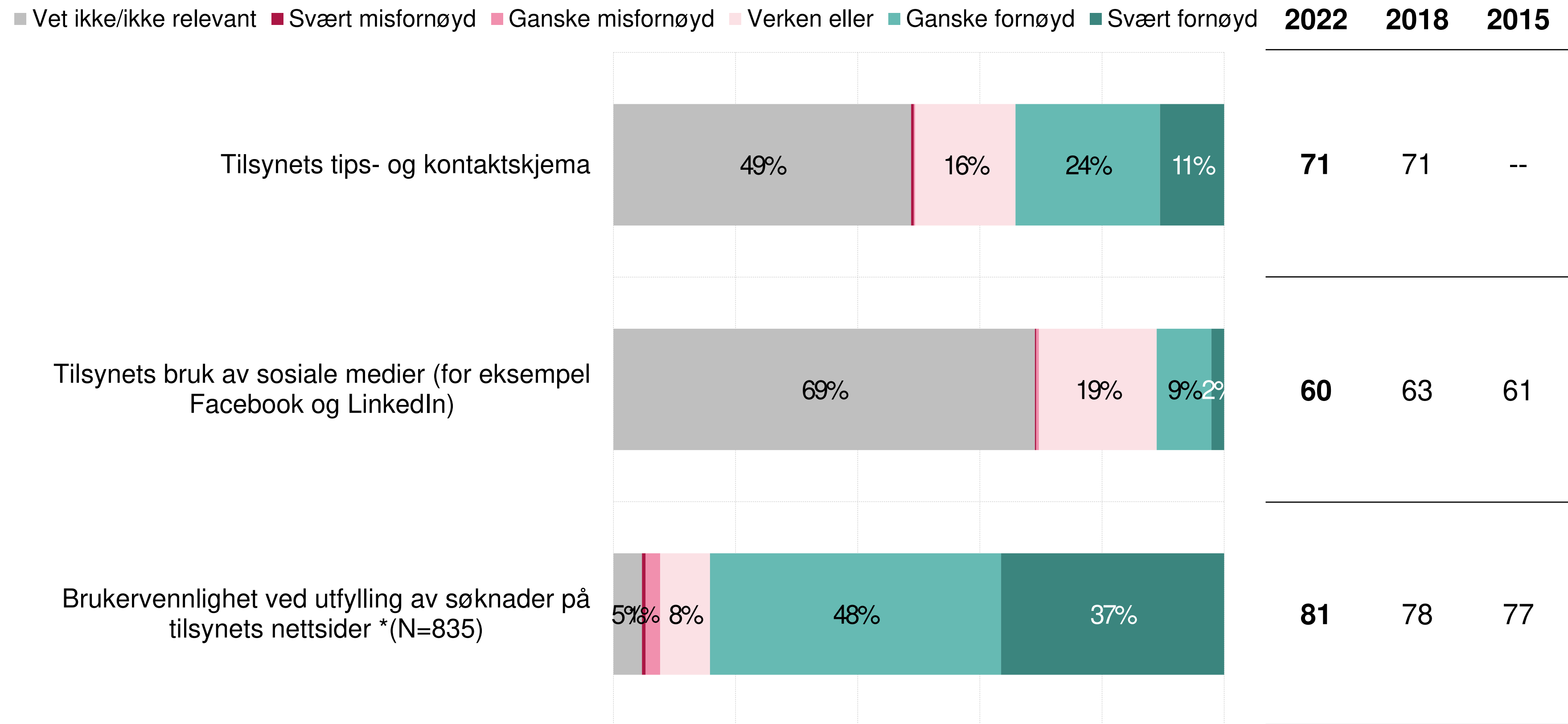
- Totalt sett oppgir brukerne som har vært inne på tilsynets nettsider de siste 12 månedene stor grad av enighet til alle de målte påstandene når det gjelder tilsynet sine nettsider. En andel på 89% av brukerne oppgir enighet (helt enig + ganske enig) til at de alt i alt er tilfreds med tilsynets nettsider.
- I likhet med tidligere målinger er det lavest grad av enighet til påstandene om at det er enkelt å finne fram til relevante lover og regler, og til annen relevant informasjon, på nettsiden. Alle de målte påstandene har derimot en score på godt over 70, og få er uenig i de målte påstandene.
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingene fra 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 835, Totalt 2018 = 601, Totalt 2015 = 362 / Kun stilt dem som har vært på LST sine nettsider de siste 12 mnd.

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015 slik rapportert fra LST.

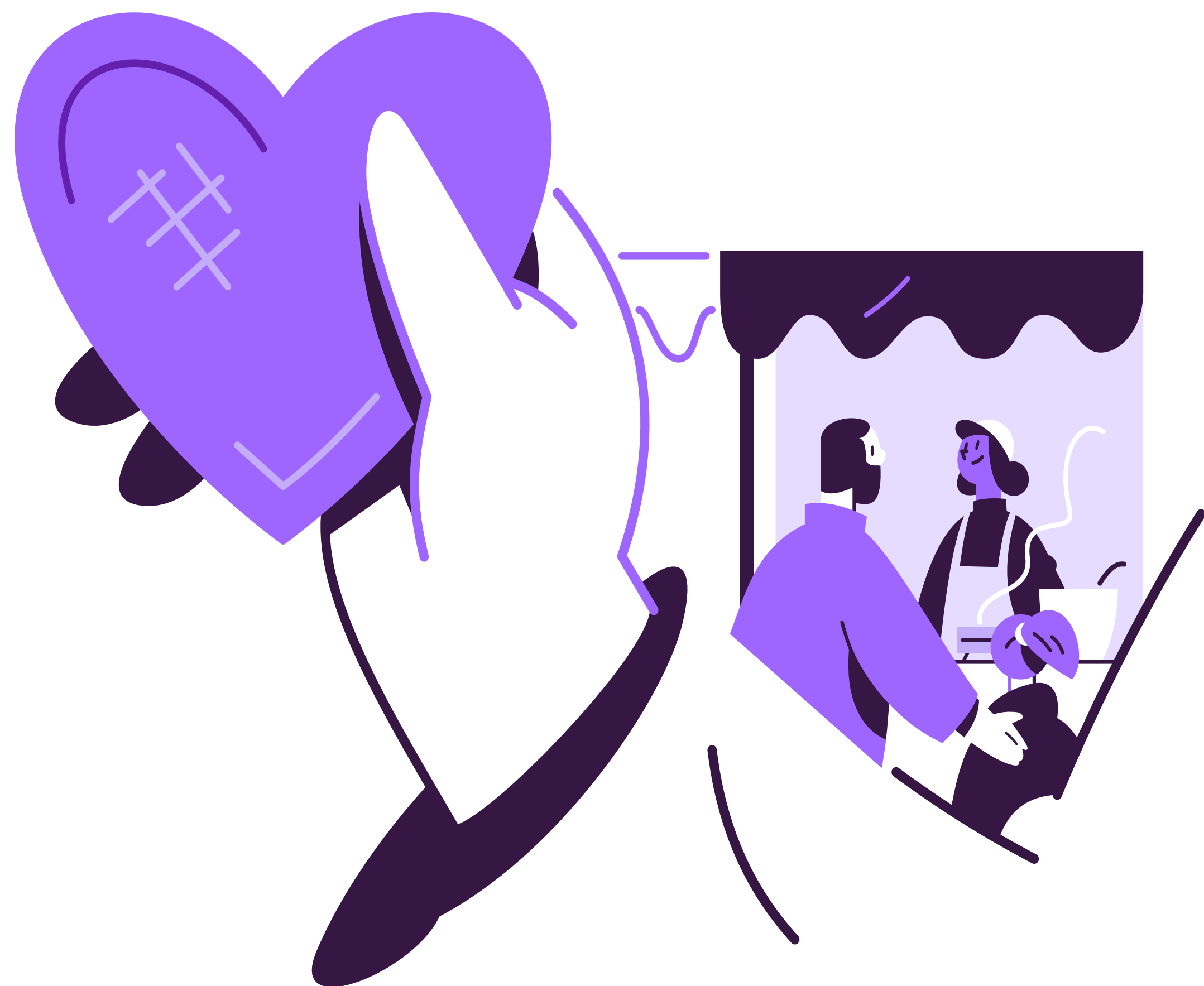
Brukernes vurdering av kvalitet på nett og digitale tjenester

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet følgende digitale tjenester?



- Totalt sett oppgir flertallet (85%), av brukerne som har vært inne på tilsynets nettsider de siste 12 månedene at de er tilfreds med brukervennligheten ved utfylling av søknader på nettsidene, mens 3% er misfornøyd med dette.
- I likhet med tidligere målinger er det store andeler som svarer «Vet ikke / ikke relevant» på påstandene om tilsynets bruk av sosiale medier, så vel som tilsynets tips- og kontaktskjema. En andel på 69% oppgir «Vet ikke / ikke relevant» på spørsmål om tilsynets bruk av sosiale medier, mens de resterende i størst grad svarer «verken eller».
- Det er ingen større signifikante forskjeller i gjennomsnittlig score (100 score) ved sammenligning mot målingene fra 2018 og 2015.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 913, Totalt 2018 = 683, Totalt 2015 = 395. Spørsmål markert med (*) er kun stilt de som har vært på nettsiden.
Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 og 2015, slik rapportert fra LST.

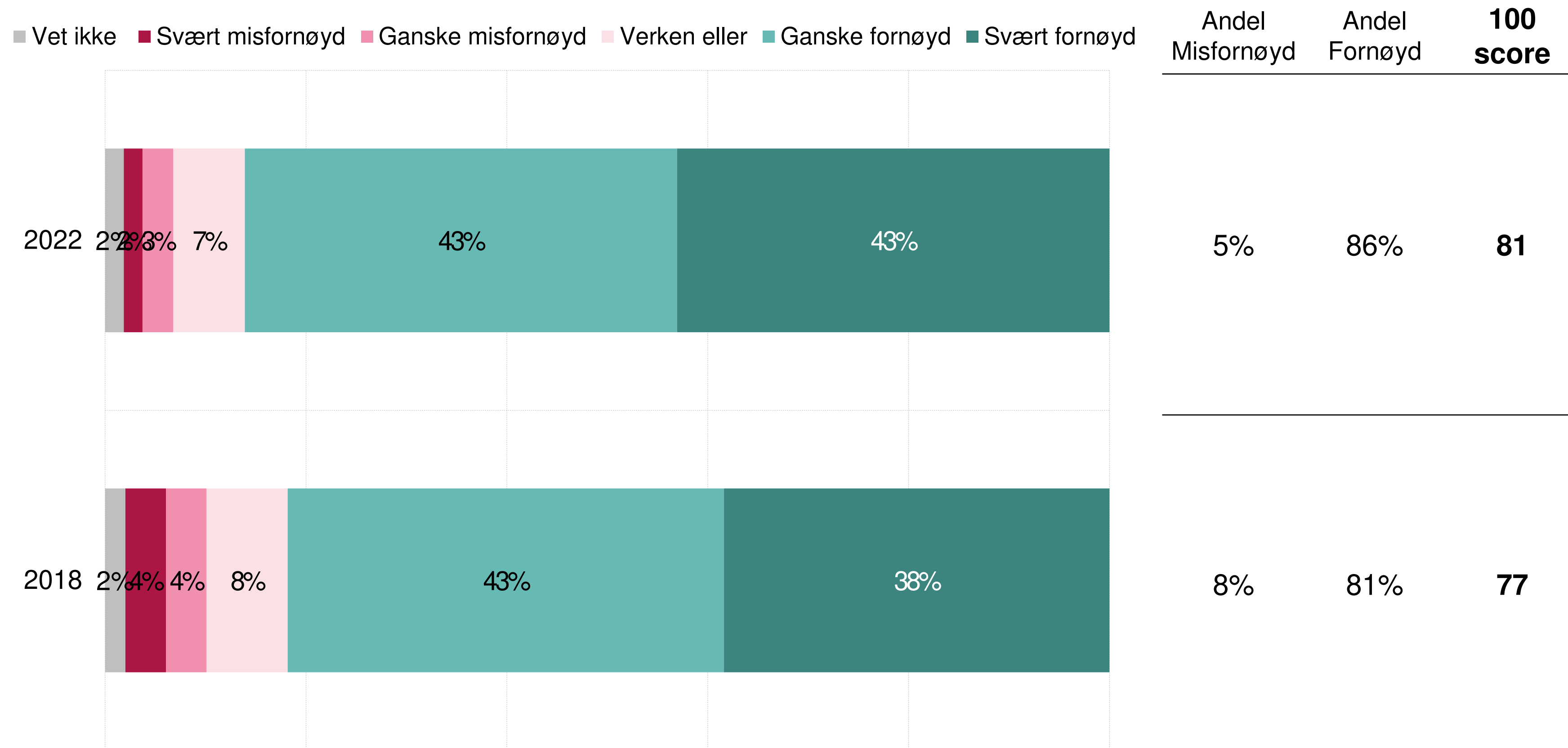


Brukere av
tilskuddsordninger

Brukertilfredshet

Brukertilfredshet – basert på erfaring de siste 12 måneder

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett?



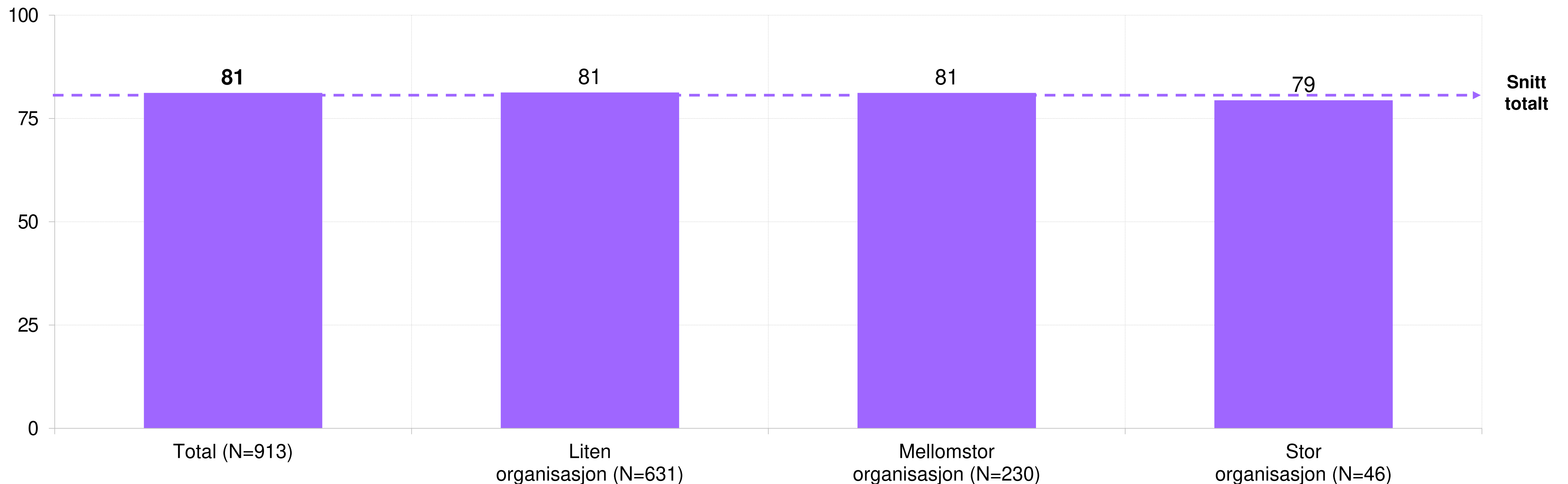
- Alt i alt er brukerne godt tilfreds med Lotteri- og stiftelsestilsynet, basert på deres erfaringer som bruker av Lotteritilsynet i løpet av de siste 12 månedene. Resultatet er stabilt med resultat fra samme måling utført i 2018.
- En andel på 86% av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 5% oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd.
- På de neste plansjene fremvises brukertilfredsheten i 100 score nedbrutt per brukernes egen vurdering av stiftelses størrelse, samt nedbrutt på i hvilke sammenhenger de har hatt kontakt med tilsynet ila de siste 12 månedene, og hvordan de selv oppgir å ha hatt kontakt med tilsynet i løpet av denne perioden.

Ant. respondenter: Totalt 2022 = 913, Totalt 2018 = 683.

Sammenligning: Årets resultat er sammenlignet med historikk per 100 score mot likelydende spørsmål stilt i 2018 slik rapportert fra LST.

Brukertilfredshet – nedbrutt per type lotterivirksomhet

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? / Score nedbrutt på brukernes egenvurdering av stiftelsens størrelse.

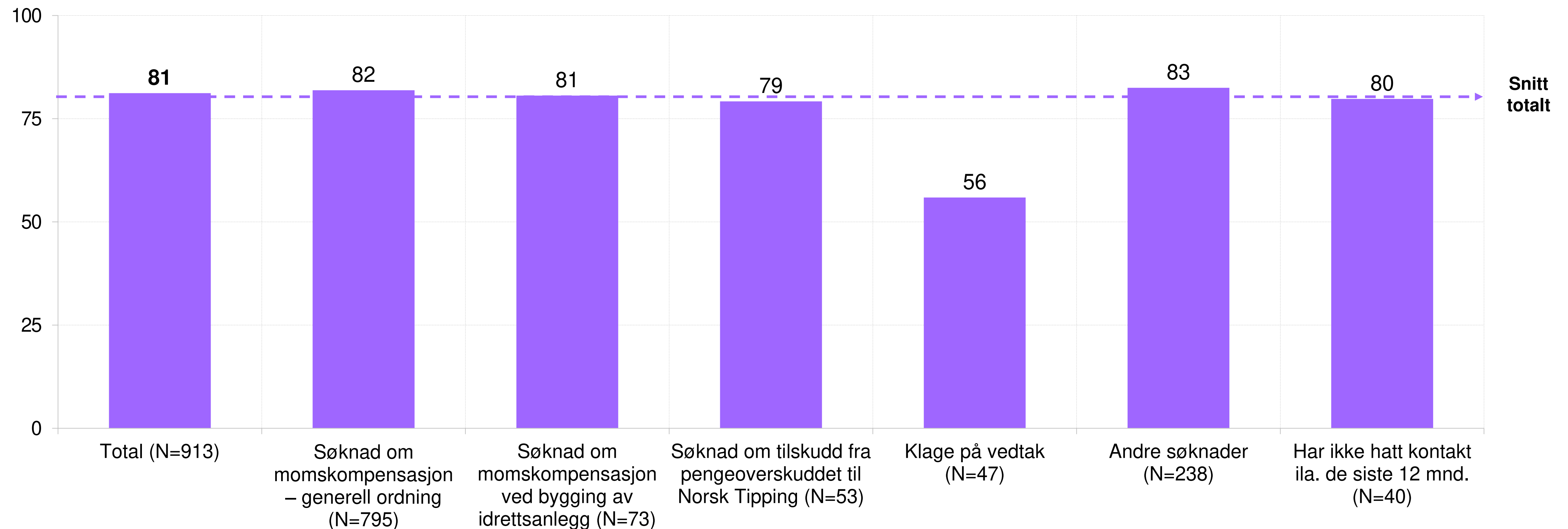


Ant. respondenter: Totalt = 913. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har svært lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Grafikken framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 15 svar eller flere. Svarkategorier med mindre enn 15 svar fremvises ikke pga. anonymitet.

Brukertilfredshet – nedbrutt per sammenhenger de har hatt kontakt med tilsynet

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? / Score nedbrutt på årsak oppgitt for kontakt med tilsynet ila. siste 12 mnd. (flere svar mulig)

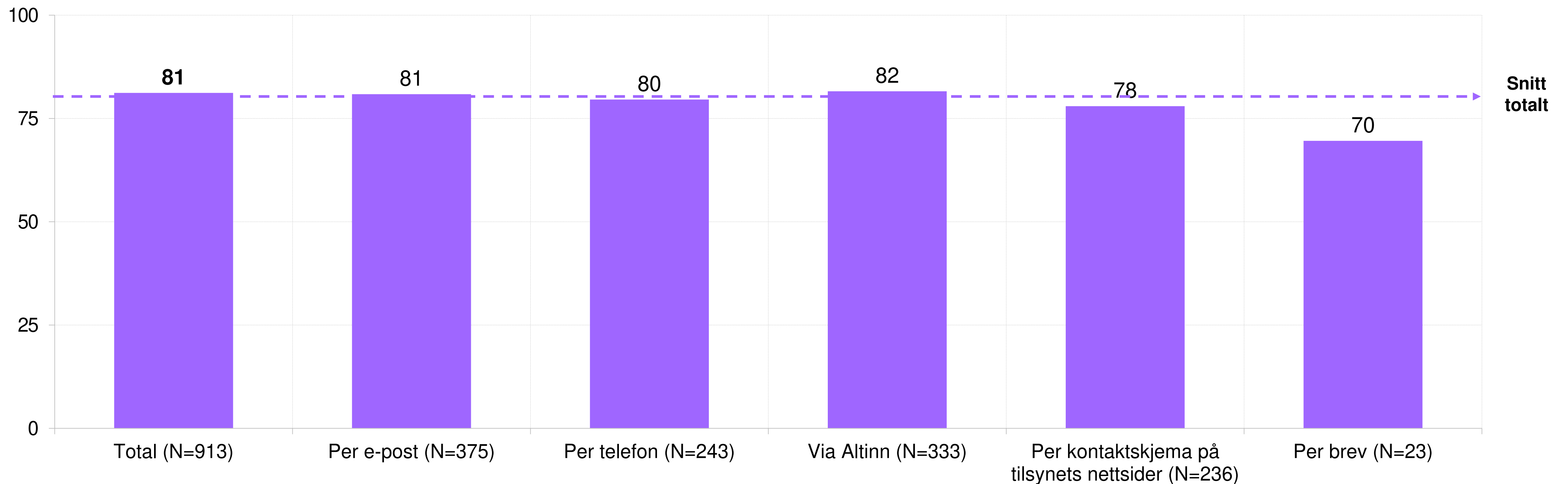


Ant. respondenter: Totalt = 913. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har svært lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Grafikken framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 15 svar eller flere. Svarkategorier med mindre enn 15 svar fremvises ikke pga. anonymitet.

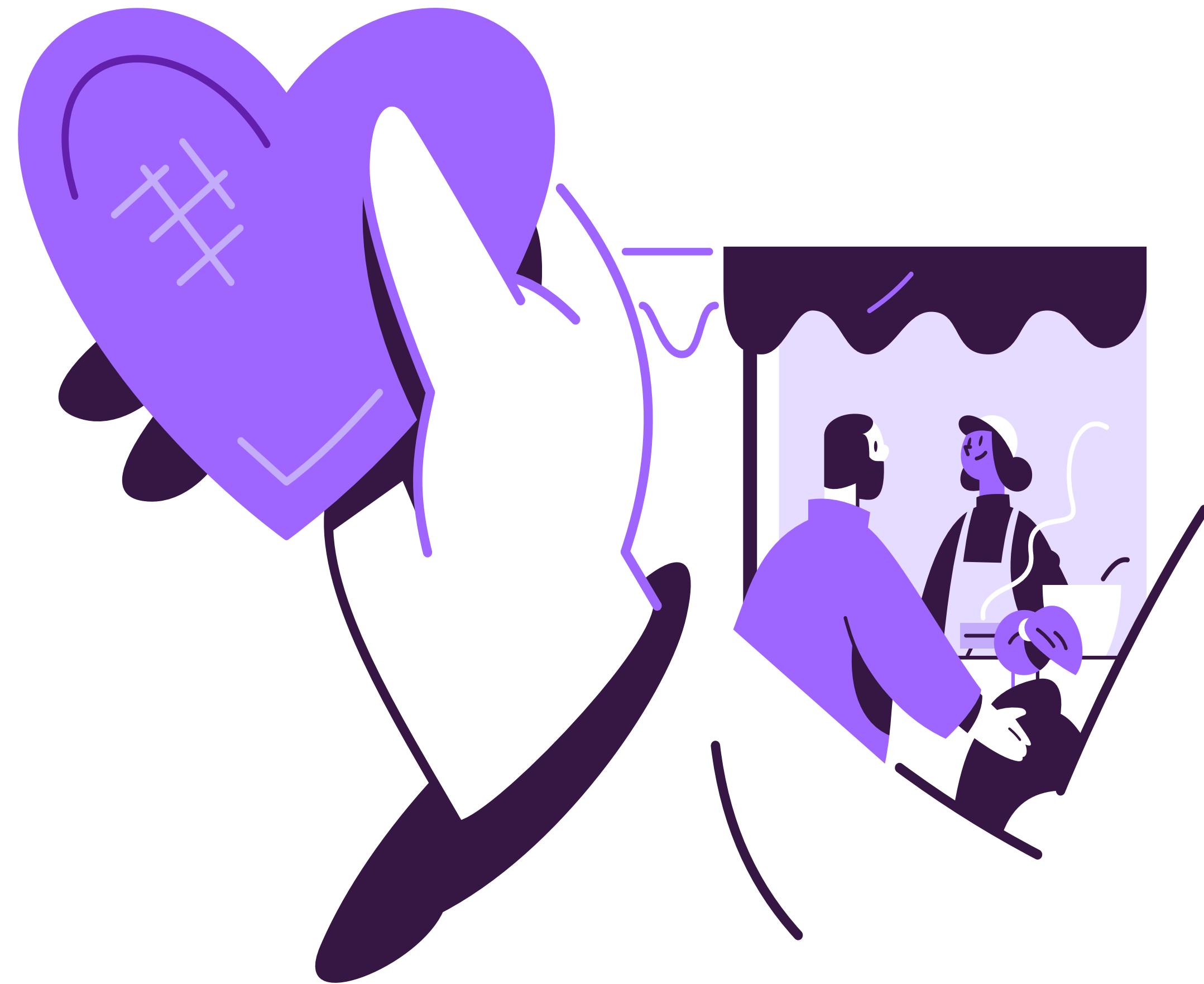
Brukertilfredshet – nedbrutt per kanal de har hatt kontakt med tilsynet

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? / Score nedbrutt på hvordan de har hatt kontakt ila. siste 12 mnd. (flere svar mulig)



Ant. respondenter: Totalt = 913. Base for nedbrytningene fremvises i tabellen (N). NB: Noen av nedbrytningene har svært lave baser og må tolkes som tendenser i dataene.

Nedbrytning: Grafikken framviser kun svar nedbrutt på kategorier som har 15 svar eller flere. Svarkategorier med mindre enn 15 svar fremvises ikke pga. anonymitet.



Brukere av
tilskuddsordninger

Driveranalyser

Driveranalyse – De tre viktigste målte driverne per resultatmål

De tre viktigste drivere per alt i alt tilfredshet med informasjon og veiledning, serviceinnstilling, kompetanse og nettsider
Alle disse driverne har oppnådd en 100 score på over 70. Drivere med score over 80 bør prioriteres og opprettholdes, mens drivere med score mellom 70 og 80 bør prioriteres og forbedres. En økning her vil resultere i økt brukertilfredshet totalt.

Alt i alt tilfredshet med informasjon og veiledning

1) Tilsynet gir god informasjon om hvilke krav som gjelder ved innlevering av søknader (85)

2) Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons / virksomhets rettigheter (76)

3) Tiden det tar å få tilbakemelding på henvendelser, søknader og lignende (74)

Alt i alt tilfredshet med ansattes serviceinnstilling

1) Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt (84)

2) Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innenfor lovverkets grenser (77)

3) Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig (81)

Alt i alt tilfredshet med ansattes kompetanse

1) Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt (80)

2) Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter (81)

3) Vi får den samme informasjonen og veiledningen uavhengig av saksbehandler (75)

Alt i alt tilfredshet med tilsynets nettsider

1) Tilsynets nettsider er brukervennlige (79)

2) Det er enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider (76)

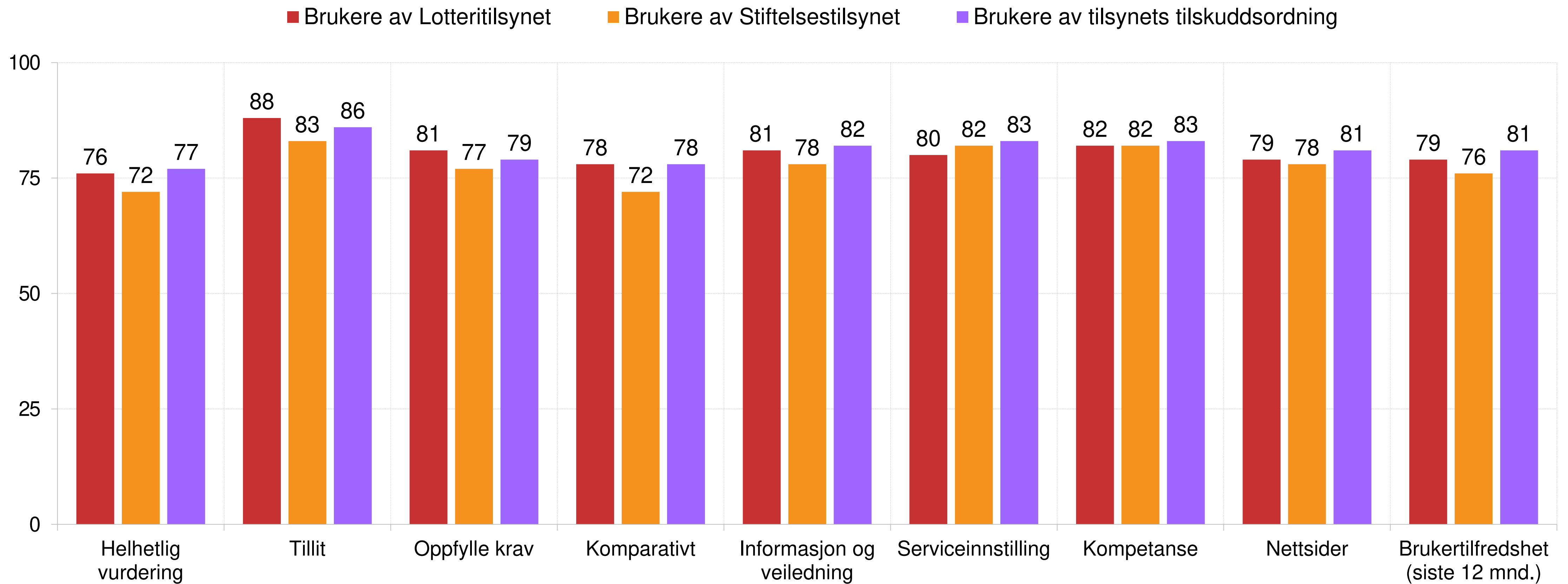
3) Tilsynets nettsider er til enhver tid oppdaterte og aktuelle (80)



Grafisk oppsummering
av årets resultatmål
per brukergruppe

Grafisk oppsummering av resultatmålene i brukerundersøkelsen – per brukergruppe

Sammenligning av overordnet tilfredshet og resultatmål i 100 score – per brukergruppe.



Ant. respondenter: Brukere av Lotteritilsynet = 748, Brukere av Stiftelsestilsynet = 220, Brukere av tilsynets tilskuddsordning = 913.