

LOTTERI- OG STIFTELSESTILSYNET

BRUKERUNDERSØKELSE 2018

LEVERANDØR:
EPINION NORGE AS

NOVEMBER 2018



RAPPORTENS INNHOLD

OVERORDNET OPPSUMMERING AV FUNN	3
OM UNDERSØKELSEN	4
RESULTAT FOR BRUKERE AV LOTTERITILSYNET	12
RESULTAT FOR BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET	42
RESULTAT FOR BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSORDNING	72
GRAFISK OPPSUMMERING AV RESULTATMÅL PER BRUKERGRUPPE (100 SCORE)	102



OPPSUMMERING AV FUNN

– OVERORDNET BRUKERTILFREDSHET

Brukerne av Lotteri- og stiftelsestilsynet er generelt sett tilfreds med de aller fleste forholdene det er spurt om i denne brukerundersøkelsen.

Overordnet tilfredshet er særlig god blant brukere av tilsynets tilskuddsordning og blant brukere av Lotteritilsynet. Brukerne av Stiftelsestilsynet oppgir også at de er tilfreds, men totalbildet på de overordnede tilfredshetsspørsmålene beskriver gjennomgående en noe lavere tilfredshet hos denne gruppen, enn hos de andre brukergruppene. Dette er samme tendenser som fremkom i brukerundersøkelsen i 2015, men til forskjell er det i årets undersøkelse en betydelig mindre forskjell mellom tilfredshetsnivået til brukerne av Stiftelsestilsynet og de to andre brukergruppene, enn hva det var i samme undersøkelse utført i 2015.

Blant brukere av Stiftelsestilsynet er gjennomsnittscoren på nesten alle de målte elementene signifikant noe høyere i år, enn hva den var på tilsvarende måling gjennomført i 2015.

Blant brukerne av tilskuddsordningen er resultatene av de operative elementene målt i denne undersøkelsen relativt stabil med tilsvarende måling gjennomført i 2015. Blant brukerne av Lotteritilsynet har flere av de målte elementene oppnådd et noe bedre resultat enn hva som ble målt i

undersøkelsen utført i 2015, men endringene er ikke store i statistisk sammenheng. Resultatene for de to sistnevnte gruppene kan dermed oppsummeres som at tilsynet overordnet har klart og opprettholde et høyt nivå av tilfredshet.

Tilsynets ulike brukergrupper inneholder brukere med ulike behov for direkte kontakt og kommunikasjon med tilsynet, noe som er viktig å ha i tankene vedørende kommunikasjonskanaler og formidling av informasjon. Dette fremkommer i «vet ikke»-andeler, viktighet av forståelig informasjonsformidling på nett, og i ulikhetene i svarene per brukergruppe.

Det er i årets måling en betydelig større andel som oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens digitale postkasse i Altinn, enn hva som ble rapportert i undersøkelsen utført i 2015. I motsetning er det i år en betydelig lavere andel som oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via brev tilsendt i posten.

I forbindelse med tolking av resultatene er det viktig å presisere at det også er et spørsmål om hvorvidt forskjeller i maktbalansen mellom de ulike brukergruppene og tilsynets rolle for deres virksomhet spiller en vesentlig rolle i besvarelsen av en slik brukerundersøkelse.

OM UNDERSØKELSEN

Lotteri- og stiftelsestilsynet

OM UNDERSØKELSEN – PROSJEKTINFORMASJON

<p>FORMÅL</p>	<p>Lotteri- og stiftelsestilsynet har som formål å gi relevant informasjon og veiledning til aktører, publikum og myndigheter på lotteri- og pengespillområdet, så vel som på stiftelsesområdet. Tilsynet skal også informere og veilede organisasjoner og søkere vedrørende tilsynets tilskuddsordning.</p> <p>Hensikten med denne kvantitative brukerundersøkelsen er å måle brukernes tilfredshet med ulike forhold knyttet til Lotteri- og stiftelsestilsynet sin virksomhet. Undersøkelsen er gjennomført med tilsynets tre hovedbrukergrupper; brukere av Lotteritilsynet, brukere av Stiftelsestilsynet og brukere av tilsynets tilskuddsordning. Resultatene fra undersøkelsen skal danne grunnlag for videreutvikling av tilsynets kommunikasjonsarbeid.</p>
<p>DATAINNSAMLINGSMETODE</p>	<p>Brukerundersøkelsen ble gjennomført som en elektronisk webundersøkelse, hvor hver brukergruppe hadde et eget spørreskjema. Utvalgslistene til brukere per gruppe ble overlevert til Epinion av Lotteri- og stiftelsestilsynet for gjennomføring av undersøkelsen.</p> <p>Det ble sendt ut en invitasjon til å delta i undersøkelsen per e-post til brukere i utvalgslistene overlevert. Brukerne som ble inkludert i utvalgslistene, og dermed invitert til å delta i undersøkelsen, er brukere som har vært i kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene og tilhørte en av de følgende to brukergruppene; brukere av Lotteritilsynet og brukere av tilsynets tilskuddsordning. 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.</p>
<p>UTVALG</p>	<p>Undersøkelsen er sendt ut til brukere basert på utvalgslistene overlevert av Lotteri- og stiftelsestilsynet. Alle brukerne hadde mulighet til å velge mellom å besvare undersøkelsen på enten bokmål eller nynorsk.</p>
<p>DATO FOR GJENNOMFØRING</p>	<p>Datainnsamlingen har blitt gjennomført i løpet av tre uker, fra 17. oktober til 7. november 2018.</p>
<p>VEKTING</p>	<p>Resultatene er ikke vektet.</p>
<p>LEVERANDØR</p>	<p>Epinion Norge AS</p>

OM UNDERSØKELSEN – KVANTITATIVT UTVALG OG SVARPROSENTER

Årets brukerundersøkelse ble gjennomført med tre ulike brukergrupper av Lotteri- og stiftelsestilsynet.

	Utvalg	Antall svar mottatt	Svarprosent
BRUKERE AV LOTTERITILSYNET	3504	1036	30 %
BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET	2115	662 (243 svar fra brukere som har hatt kontakt siste 12 mnd.)	31 %
BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSORDNING	1698	683	40 %

Målgruppen for undersøkelsen er brukere som har hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene. Utvalget per brukergruppe er basert på utvalgslister overlevert til Epinion av Lotteri- og stiftelsestilsynet.

Brukerne registret i de ulike utvalgene overlevert fikk tilsendt invitasjon 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.

Alle respondentene hadde mulighet til å velge mellom å besvare undersøkelsen på bokmål eller nynorsk. En andel på 3-9 prosent per brukergruppe har valgt å besvare undersøkelsen på nynorsk, mens de resterende respondentene besvarte undersøkelsen på bokmål.

Utvalgslistene overlevert inneholdt brukere som har vært i kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene i følgende brukergrupper; brukere av Lotteritilsynet og brukere av tilsynets tilskuddsordning. 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.

De respondentene i gruppen for brukere av Stiftelsestilsynet som oppga at de ikke har vært i kontakt med tilsynet i løpet av denne perioden ble silt ut av undersøkelsen. Totalt er det 662 respondenter som har besvart undersøkelsen i denne gruppen, hvorav 419 respondenter oppga at de ikke har hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene og 243 oppga at de har hatt kontakt i denne perioden. Resultat presentert i denne rapporten for brukere av Stiftelsestilsynet er kun fra de som har hatt kontakt med tilsynet i løpet av siste 12 måneder.

UTVALG OG SVARPROSENTER – PER BRUKERGRUPPE

Årets utvalg og svarprosent sett opp mot tidligere målinger gjennomført i 2012 og 2015.

BRUKERGRUPPE 1: BRUKERE AV LOTTERITILSYNET			
	Bruttoutvalg	Antall svar mottatt	Svarprosent
2018	3504	1036	30 %
2015	2818	897	32 %
2012	2765	688	25 %

BRUKERGRUPPE 2: BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET			
	Bruttoutvalg	Antall svar mottatt	Svarprosent
2018	2115	662	31 %
2015	492	146	30 %
2012	478	125	26 %

BRUKERGRUPPE 3: BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSORDNING (INKLUSIV MOMSKOMPENSASJONSORDNINGEN)			
	Bruttoutvalg	Antall svar mottatt	Svarprosent
2018	1698	683	40 %
2015*	905	394	44 %
2012*	844	361	43 %

* 2015 OG 2012 BLE BRUKERUNDERSØKELSEN KUN UTFØRT MED BRUKERE AV MOMSKOMPENSASJONSORDNINGEN, MENS I 2018 INKLUDERTE UTVALGET OGSÅ BRUKERE AV «IDRETTSMOMS». VED SAMMENLIGNING AV ÅRETS RESULTAT MED TIDLIGERE MÅLINGER MÅ GRUPPENS RESULTAT SEES I LYS AV DETTE.

OM UNDERSØKELSEN – KVANTITATIVE FEILMARGINER

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

Gitt at utvalget er representativt for populasjonen kan denne usikkerheten beregnes i form av feilmarginer. Tabellen under viser aktuelle feilmarginer for årets brukerundersøkelse:

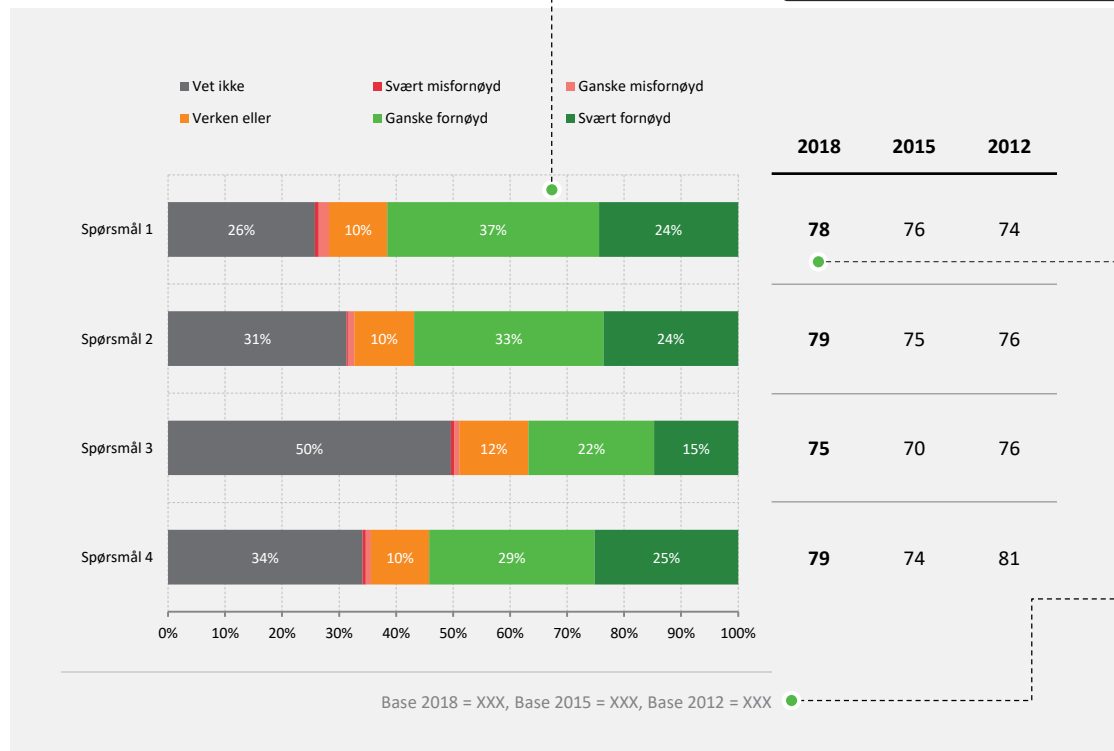
	ANTALL SVAR RAPPORTERT	FEILMARGIN
BRUKERE AV LOTTERITILSYNET	1036	1,3 – 3,0
BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET	243	2,7 – 6,3
BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSORDNING	683	1,7 – 3,7

For brukere av Lotteritilsynet er feilmarginene 1,3 – 3,0 prosent. Feilmarginen er størst ved en 50/50 svarfordeling, og minst ved en 95/5 svarfordeling. Det betyr at dersom 95 prosent svarer ja på et spørsmål, er den virkelige verdien med 95 prosent sannsynlighet et sted mellom 93,7 og 96,3 prosent. Dersom 50 svarer ja på et spørsmål, er den reelle verdien med 95 prosent sannsynlighet et sted mellom 47,0 og 53,0 prosent.

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

FORKLARING AV GRAFER

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

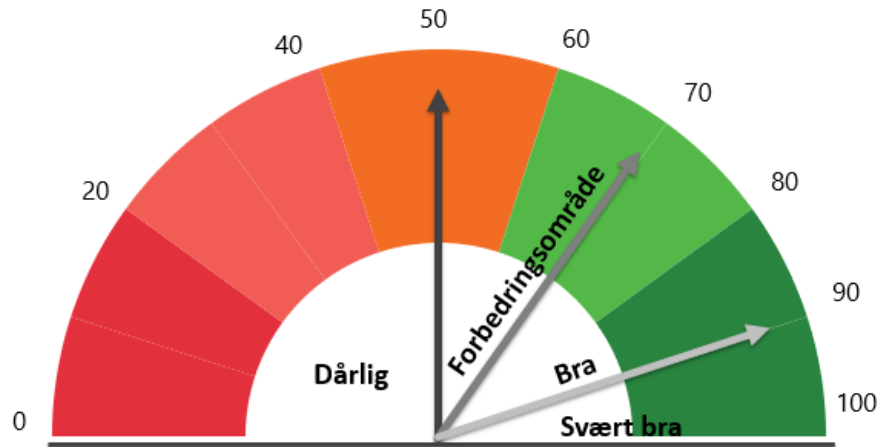


2018	2015	2012
78	76	74
79	75	76
75	70	76
79	74	81

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

De fleste spørsmålene er basert på spørsmål fra undersøkelsene i 2015 og 2012. Svarskala og/eller ordlyd er derimot noe endret over tid på en del spørsmål, men måler fortsatt omtrentlig det samme. Tekniske kommentarer per spørsmål og baser per år som resultatene sammenlignes med, rapporteres her.

HVA ER EN GOD SCORE (100 SCORE)?

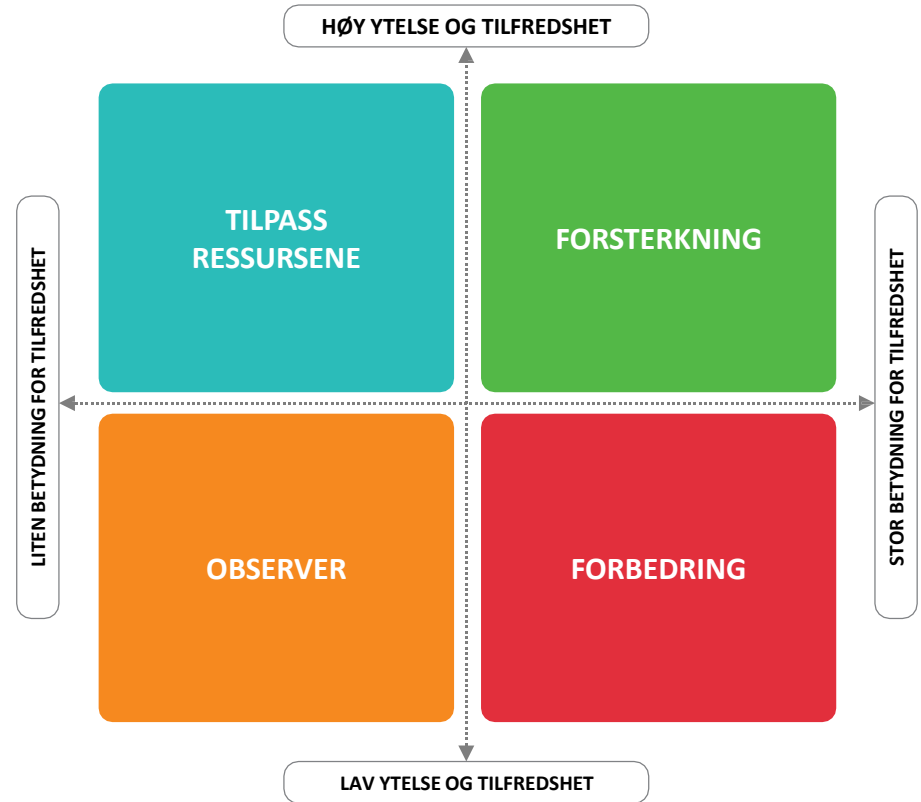


Dette er et veiledende barometer for å vurdere oppnådd snitt på spørsmål omgjort til 100Score. I undersøkelsen ber vi respondentene ta stilling til ulike utsagn eller påstander, på en skala fra 1 til 5, hvor 1 står for dårligst resultat, mens 5 står for det beste resultatet. Barometeret indikerer hvordan dette snittet kan tolkes i 100Score.

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

FORKLARING AV PRIORITERINGSKART OG SAMMENHENGSAKSENER

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



BRUKERE AV LOTTERITILSYNET

OPPSUMMERING AV FUNN

INFORMASJON OM BRUKERNE – BAKGRUNNS SPØRSMÅL

BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER

TILFREDSHET MED TILSYNET

SAMMENHENGSAANALYSER MED ALT I ALT TILFREDSHET

OPPSUMMERING AV FUNN

– BRUKERE AV LOTTERITILSYNET

Det totale bildet fra årets brukerundersøkelse er at flertallet av Lotteritilsynets brukere er generelt godt eller svært godt fornøyd med de 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 93 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillit til tilsynet, mens kun 1 prosent uttrykker lav tillit. Brukerne opplever også at LS 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. At tilsynet sender ut *«nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på med aktuelle saker og informasjon om endringer»* blir også vurdert som viktig av en, relativt sett, stor andel av brukere.

I likhet med resultatene fra samme undersøkelse i 2015 er e-post den klart mest foretrukne kommunikasjonskanalen for brukergruppen (86 prosent). Videre oppgir omtrent 1/3 av brukerne i undersøkelsen at organisasjonens postkasse i Altinn er en av de foretrukne kanalene for å motta informasjon fra tilsynet. Det er betydelig flere som oppgir organisasjonens postkasse i Altinn i årets brukerundersøkelse enn hva som ble oppgitt i 2015. I motsetning er det en betydelig lavere andel som i år oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via brev tilsendt i posten, sammenlignet med resultat fra 2015.

Brukerne av Lotteritilsynet vurderer de operative påstandene om informasjon og veiledning, service, effektivitet, kvalitet på nett, og kompetanse som god.

I likhet med resultat fra 2015 er det også i år noe høye «vet ikke»-andeler på påstander som omhandler de ansattes serviceinnstilling og kompetanse. Dette skyldes trolig sammensetning av brukergruppen med ulike type brukere som har ulikt behov for kontakt med tilsynet. Dette gjenspeiles også i relativt høye «vet ikke»-andeler på spørsmål om digitale tjenester/kanaler.

Gjennomsnittscoren på de målte elementene er i år på likt nivå, eller noe høyere, enn hva den var på tilsvarende måling gjennomført i 2015. På flere av de operative elementene er det oppnådd ett noe bedre resultat enn hva som ble målt i 2015, men endringene er ikke store i statistisk sammenheng, og resultatene overordnet blir dermed oppsummert som at tilsynet har klart å opprettholde et høyt nivå av tilfredshet for brukergruppen. Ingen av de operative elementene vurderes dårlig av brukerne. Enkelhet med å finne fram i Lotteriregisteret, og enkelhet med å finne fram og forstå relevant- og juridisk informasjon på tilsynets nettsider, vurderes derimot ikke like godt som andre målte element. Dette er samme tendens som fremkom i brukerundersøkelsen fra 2015. Selv om disse områdene fortsatt utpeker seg som mulige forbedringsområder for videre arbeid med brukertilfredsheten i brukergruppen, oppnår samtlige en bedre vurdering fra brukerne i årets undersøkelse enn i tidligere undersøkelser.

Alt i alt oppgir flertallet av brukerne at de er godt tilfreds med tilsynet basert på deres erfaringer med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene. En andel på 75 prosent oppgir her at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 7 prosent oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd. Dette er på likt nivå med resultat oppnådd i målingen utført i 2015.

ANBEFALTE PRIORITERINGSOMRÅDER – BRUKERE AV LOTTERITILSYNET



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

De aller fleste målte forholdene blir vurdert godt av brukerne. Blant de forhold som vi i korrelasjonsanalysene kan se har en sterk sammenheng med brukernes tilfredshet, og som bør prioriteres for det videre arbeid med å øke/opprettholde en god brukertilfredshet, er:

- Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt og har god kunnskap om lotterimarkedet.
- Tiden det tar å få tilbakemelding på henvendelser, søknader og lignende.
- Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innenfor lovverkets grenser.
- Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter.
- Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt.
- Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig og bruker får samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler.
- Tilsynets nettsider er brukervennlige.
- Det er lett å komme i kontakt med tilsynet og ansatte svarer raskt på henvendelser.
- Tilsynet gir god informasjon om hvilke krav som gjelder ved innlevering av søknader og om brukernes plikter.



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

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

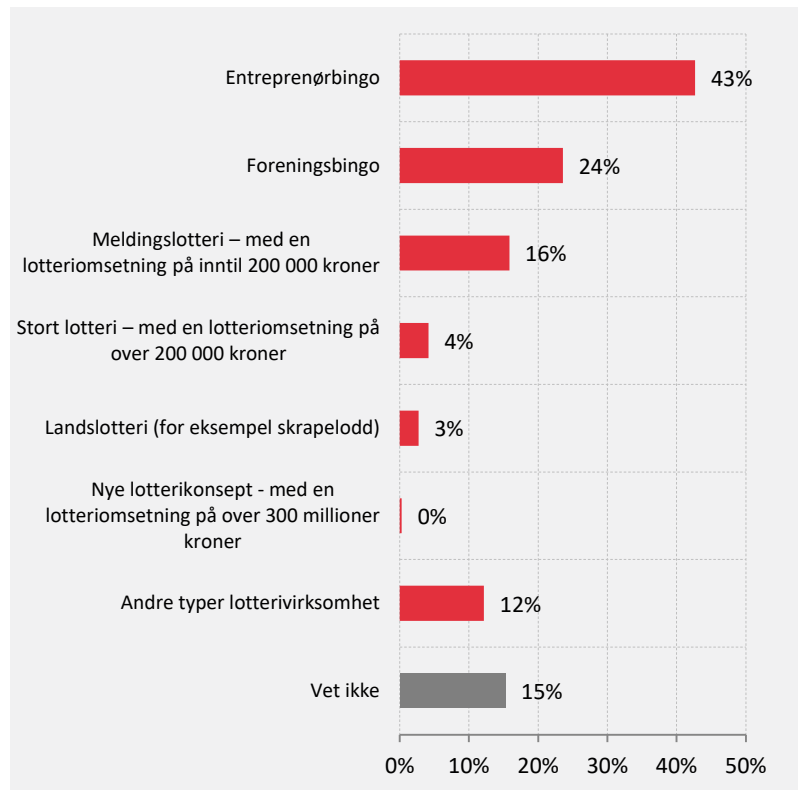
- Det er enkelt å finne fram i Lotteriregisteret
- Det er enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider
- Relevant informasjon på tilsynets nettsider er formulert på en måte som er lett å forstå
- Det er enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider
- Lover, regler og forskrifter beskrevet på tilsynets nettsider er formulert på en måte som er lett å forstå.

BAKGRUNNS SPØRSMÅL BRUKERE AV LOTTERITILSYNET



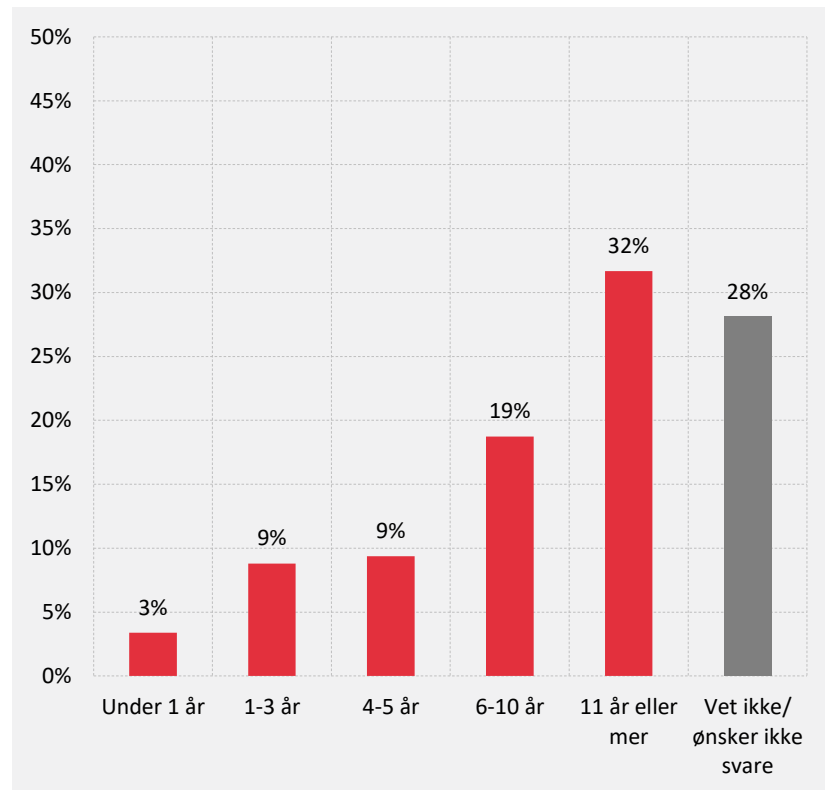
BAKGRUNNS SPØRSMÅL – OM ORGANISASJONENE

Hvilke av følgende typer lotterivirksomhet driver dere med?
/ Flere svar mulig.



Base = 1036

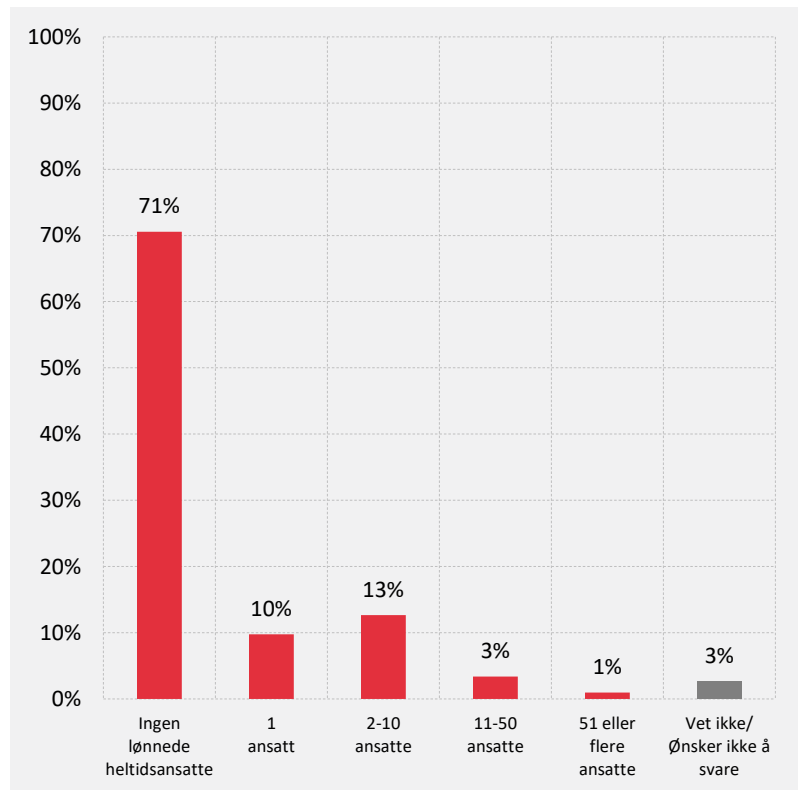
Hvor lenge har organisasjonen din hatt lotteri?



Base = 1036

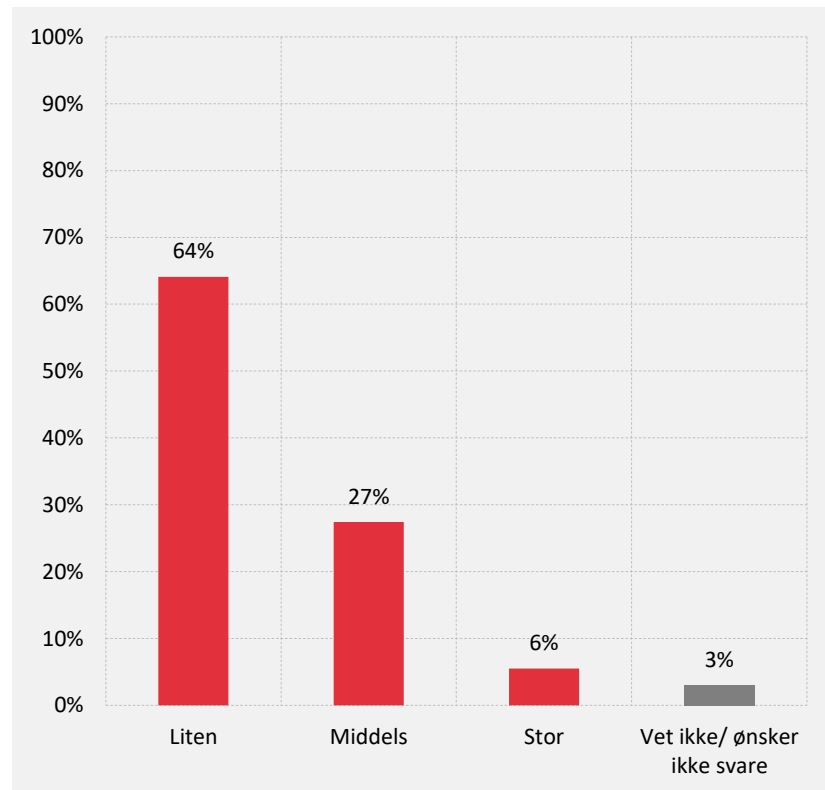
BAKGRUNNS SPØRSMÅL – OM ORGANISASJONENE

Hvor mange lønnete heltidsansatte er det i din organisasjon /stiftelse?



Base = 1036

Vil du vurdere din organisasjon som...

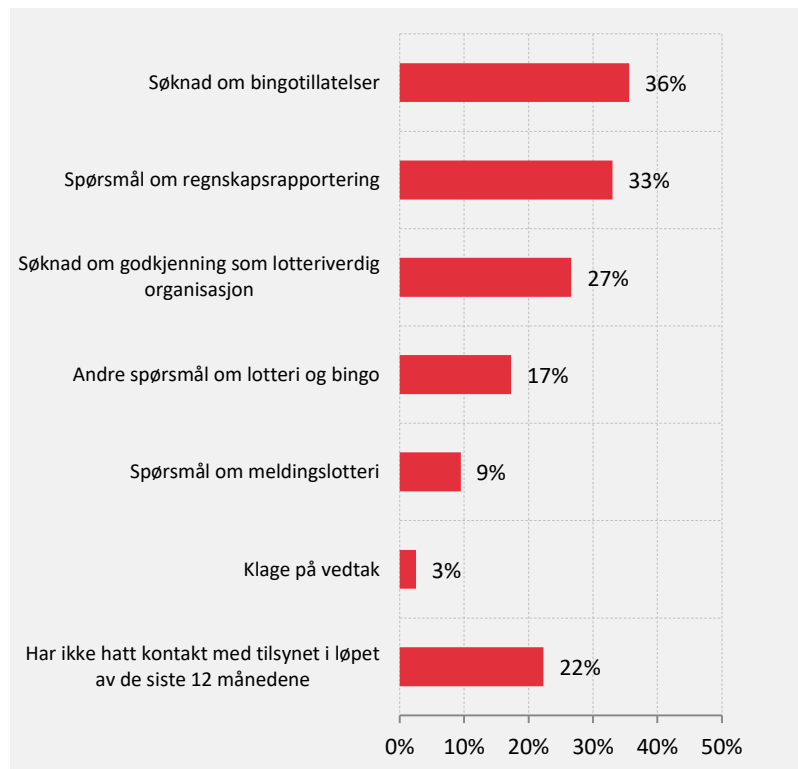


Base = 1036

BAKGRUNNS SPØRSMÅL – KONTAKT MED TILSYNET

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

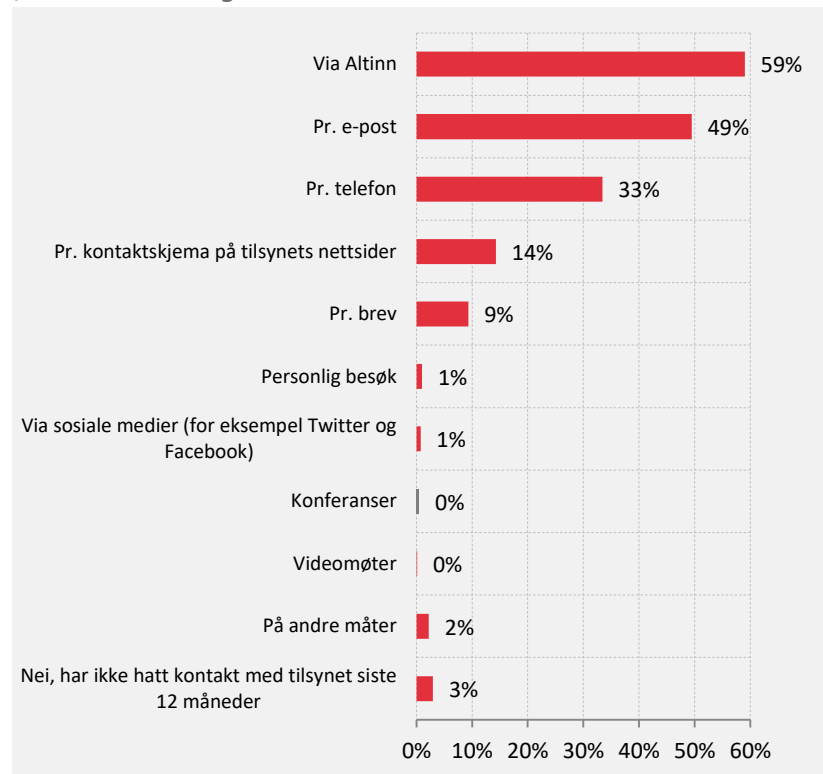
/ Flere svar mulig.



Base = 1036

Hvordan har du i løpet av de siste 12 månedene hatt kontakt med tilsynet...

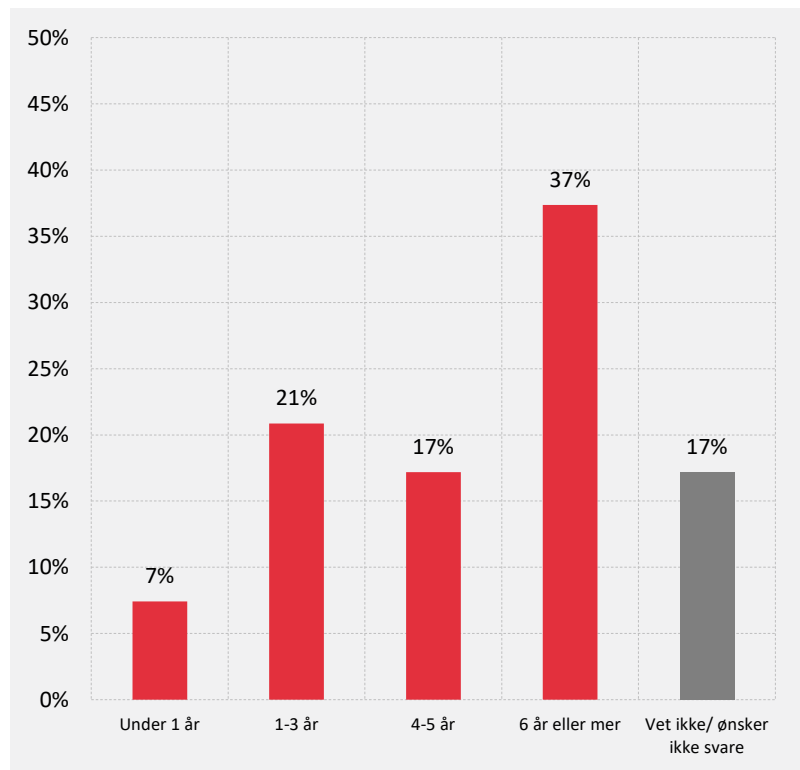
/ Flere svar mulig



Kun spurt de som oppga å ha hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene.
Base = 805.

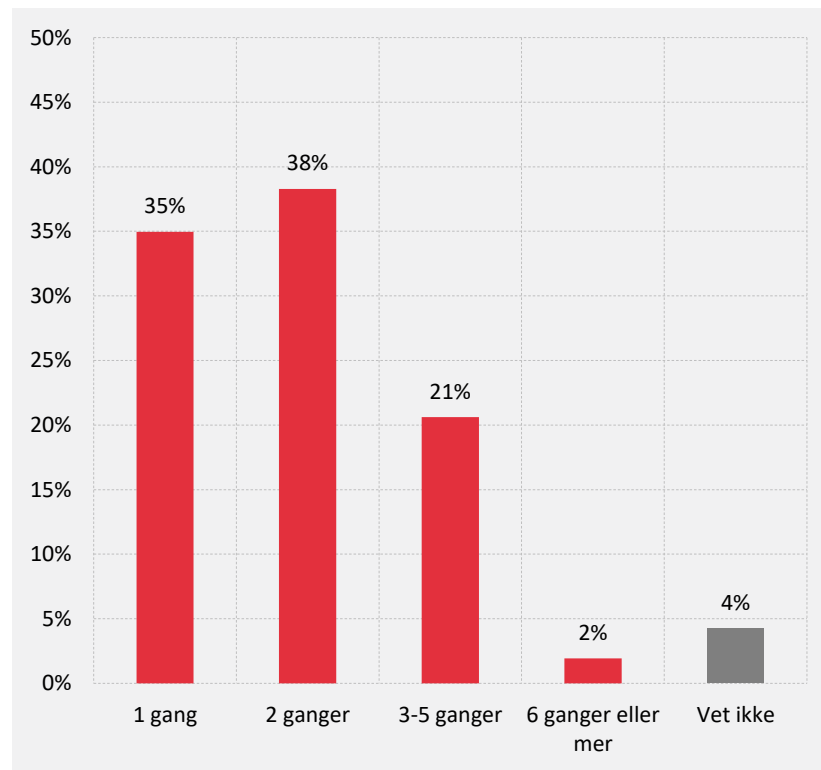
BAKGRUNNS SPØRSMÅL – KONTAKT MED TILSYNET

Hvor lenge har du hatt kontakt med tilsynet?



Base = 1036

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



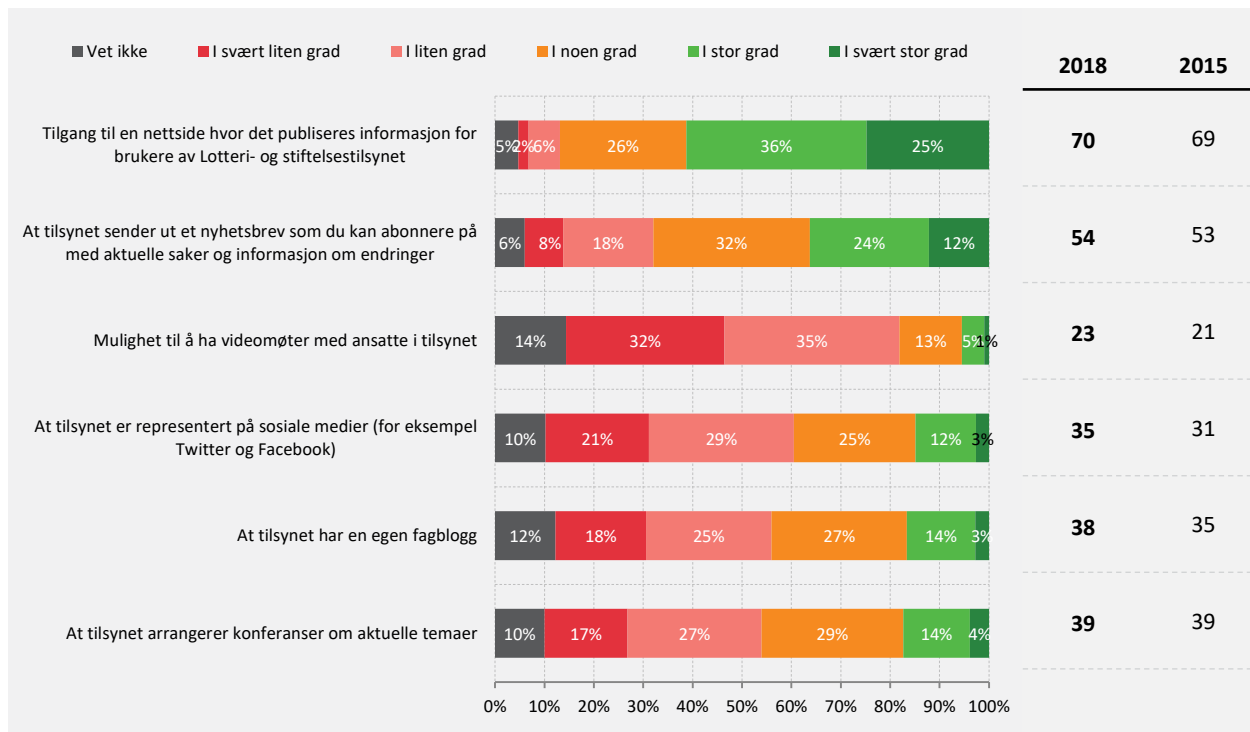
Kun spurt de som oppga å ha hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene.
Base = 781.

BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER SOM BRUKERE AV LOTTERITILSYNET



BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER

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



Base 2018 = 1036, Base 2015 = 897.

En andel på over 60 prosent 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 Lotteri – og stiftelsestilsynet».

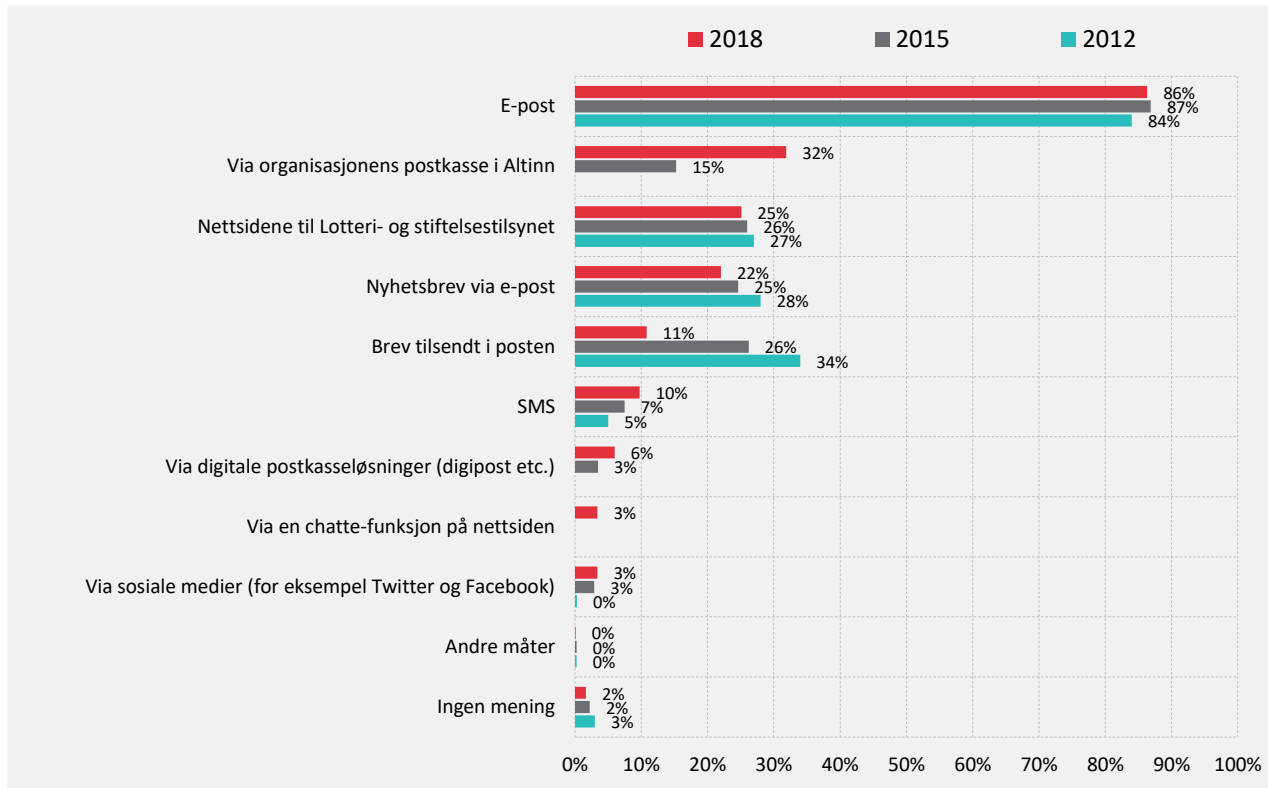
At tilsynet sender ut «nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på med aktuelle saker og informasjon om endringer» blir også vurdert som viktig av en signifikant andel brukere (36 prosent).

Blant de andre målte elementene er det mindre andeler som oppgir stor grad av viktighet. I kryssanalysen kan vi se at de store organisasjonene vurderer det som viktigere enn de mindre organisasjonene at tilsynet har en egen fagblogg, og at tilsynet arrangerer konferanser om aktuelle tema.

BRUKERNES FORETRUKNE INFORMASJONSKANAL

Hvordan ønsker du å motta informasjon fra tilsynet?

/ Flere svar mulig.



I likhet med tidligere målinger er e-post den klart mest foretrukne kommunikasjonskanalen (86 prosent) for å motta informasjon fra tilsynet.

En andel på 32 prosent oppgir at de blant annet ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens digitale postkasse i Altinn. Denne andelen er betydelig større i årets måling enn hva som ble rapportert i undersøkelsen utført i 2015. I motsetning er det en betydelig lavere andel som i år oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via brev tilsendt i posten.

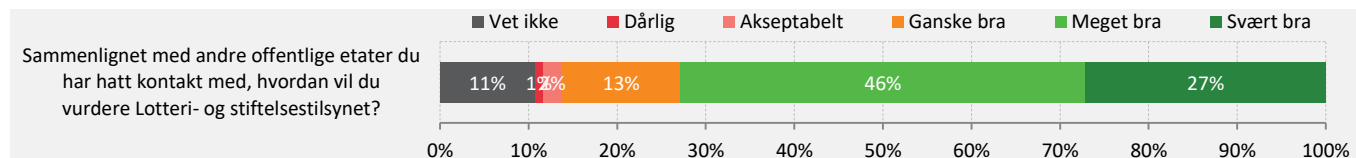
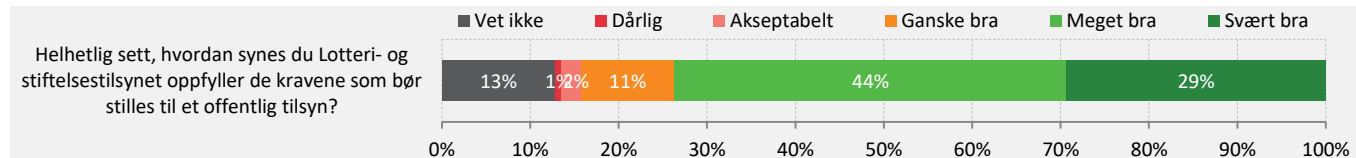
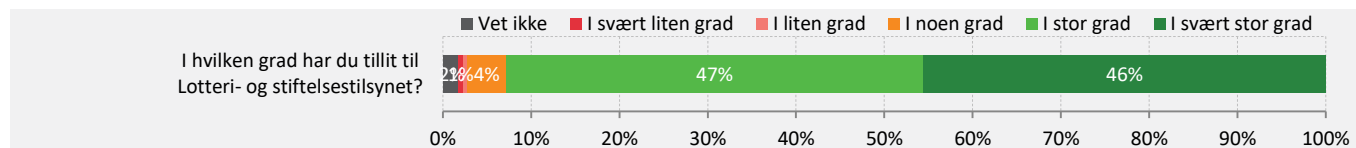
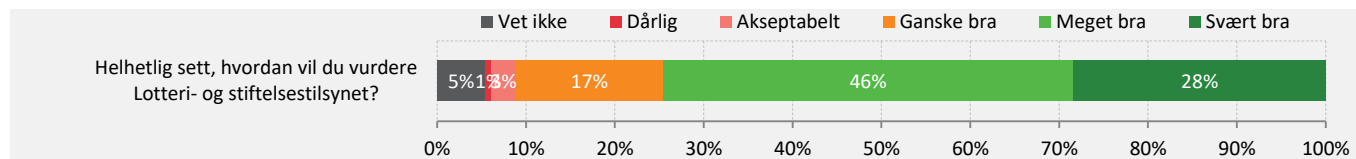
Det er en andel på 22 prosent av brukerne som oppgir at de blant annet ønsker å få informasjon fra tilsynet sendt som nyhetsbrev via e-post, samt en andel på 25% som oppgir nettsidene til tilsynet blant foretrukne informasjonskanaler.

*Svaralternativet «Via en chatte-funksjon på nettsiden» er ny i 2018.
Base 2018 = 1036, Base 2015 = 897, Base 2012 = 688.

TILFREDSHET MED TILSYNET BLANT BRUKERE AV LOTTERITILSYNET



OVERORDNET VURDERING AV TILSYNET



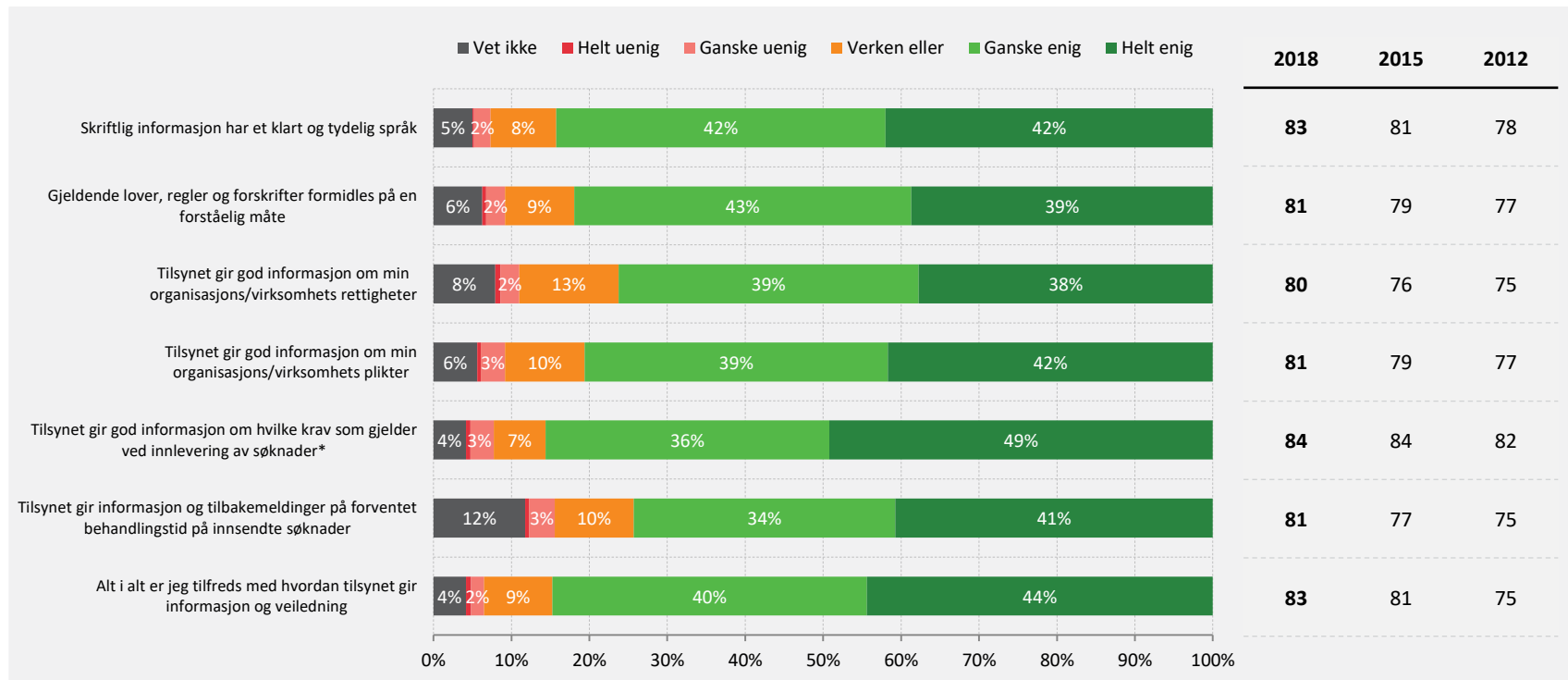
*Merk at svarskala har blitt endret noe hvert år. Base 2018 = 1036, Base 2015 = 897, Base 2012 = 688.

Snitt i 100score		
2018	2015	2012
76	73	64
85	83	77
79	76	68
77	73	67

Totalt sett er vurderingen av tilsynet gjennomgående god blant brukere av Lotteritilsynet. Dette gjelder særlig tillit, hvor en andel på 93 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillit til tilsynet, kun 1 prosent uttrykker lav tillit. Gjennomsnittlig score (KTI) er på alle de målte elementene noe høyere enn i 2015, men dette er ikke store signifikante forskjeller. Ser man på resultatene historisk fra 2012 ser man derimot en klart positiv utvikling i de overordnede tilfredshetsparameterne over tid.

INFORMASJON OG VEILEDNING

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

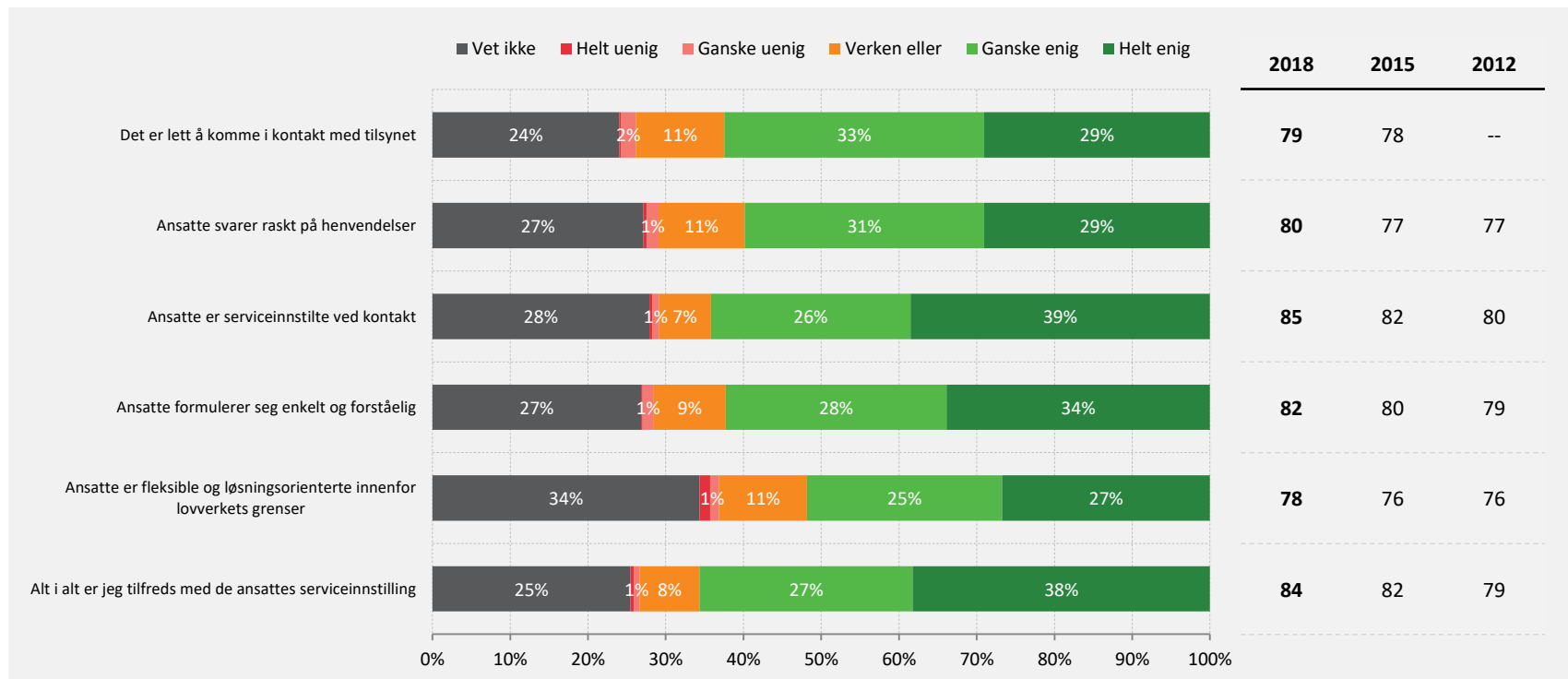


*Spørsmålsformulering noe endret i 2018. Frem til i år var spørsmålet formulert «Tilsynet gir god informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder ved innlevering av søknader».

Base 2018 = 1036, Base 2015 = 897, Base 2012 = 688.

SERVICE

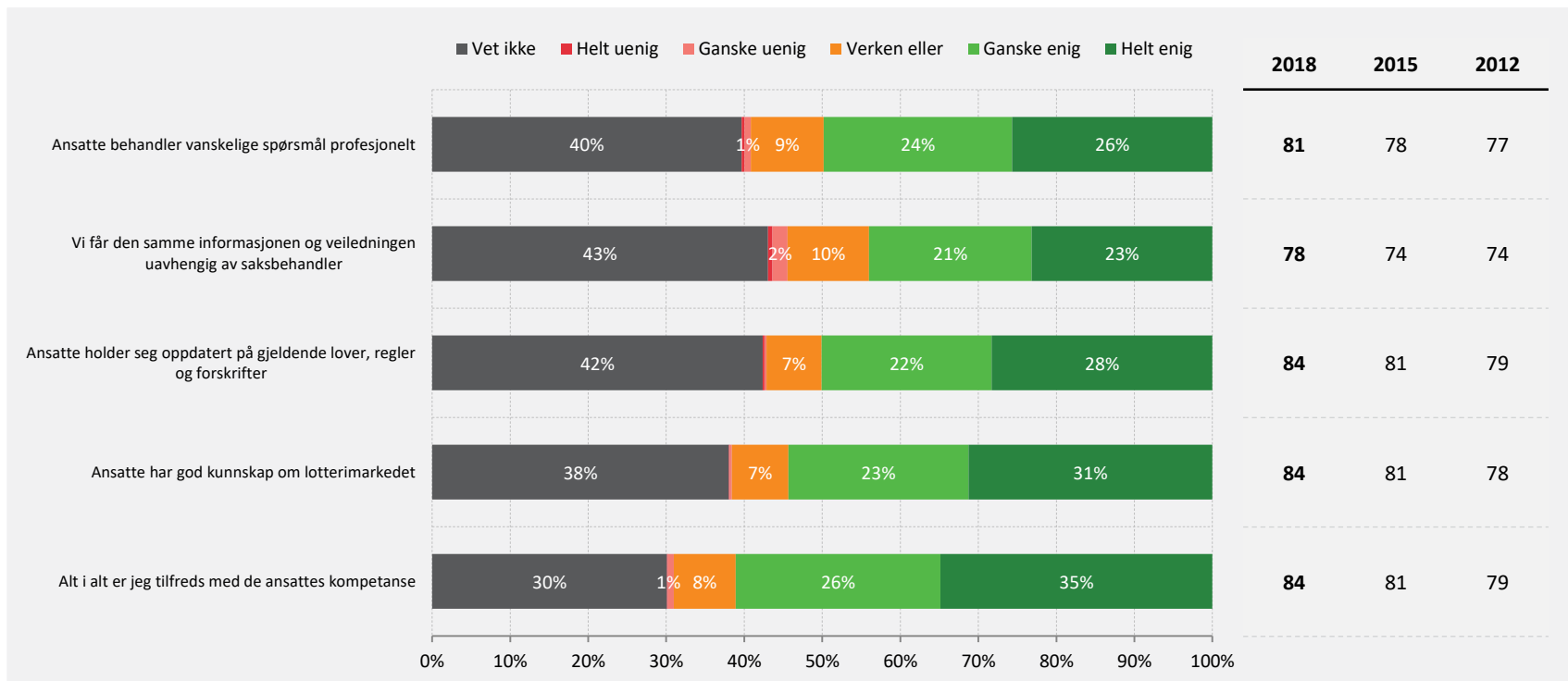
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder service?



Base 2018 = 1036, Base 2015 = 897, Base 2012 = 688.

KOMPETANSE

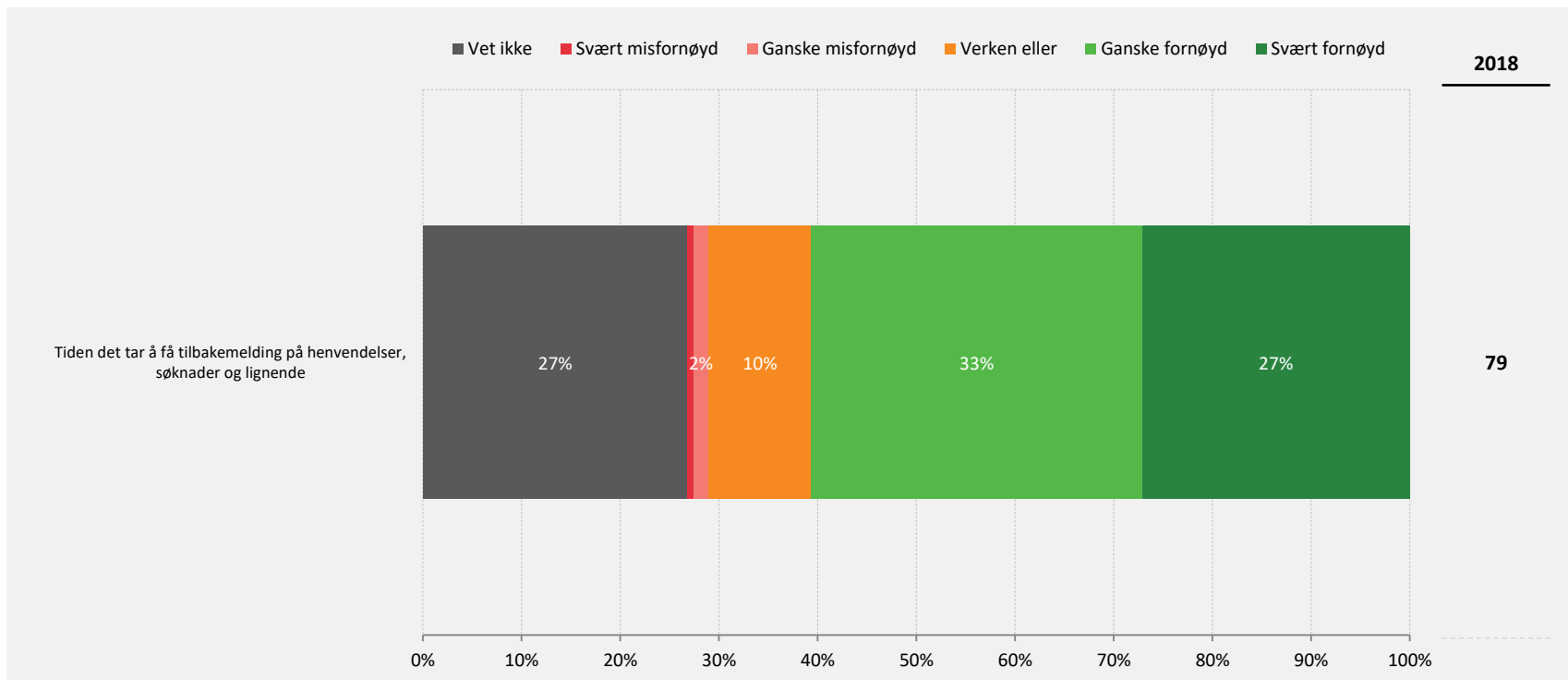
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder kompetanse?



Base 2018 = 1036, Base 2015 = 897, Base 2012 = 688.

EFFEKTIVITET

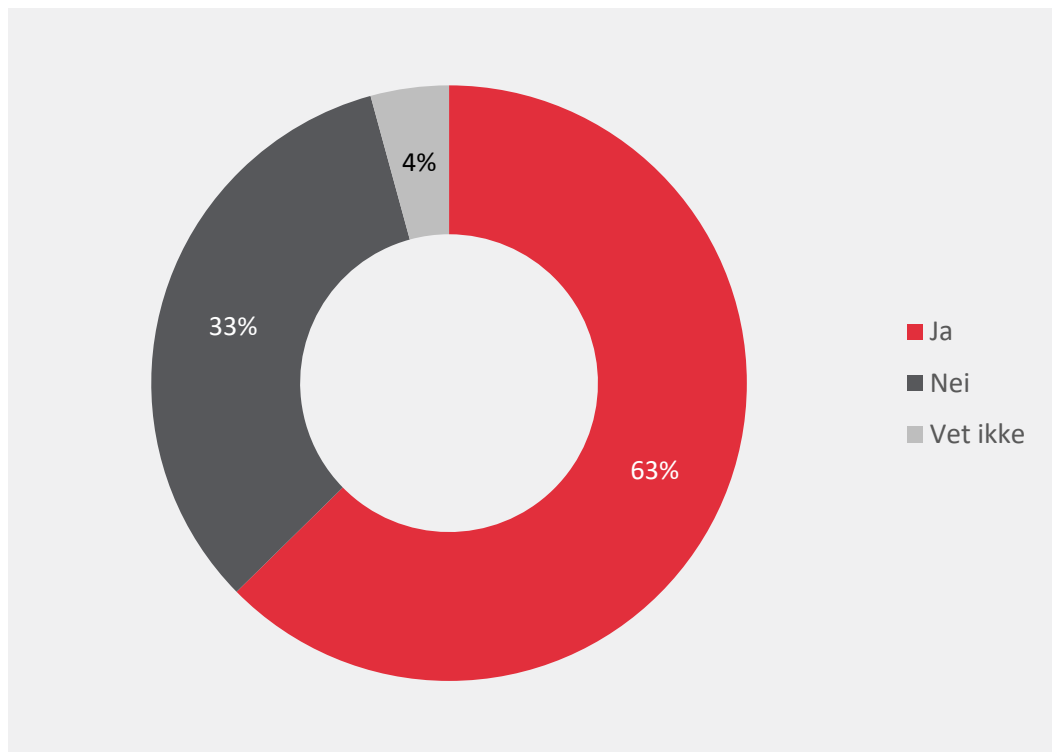
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om effektivitet? *Vennligst benytt deg av «Vet ikke»-kategorien dersom det ikke er aktuelt for deg å vurdere.*



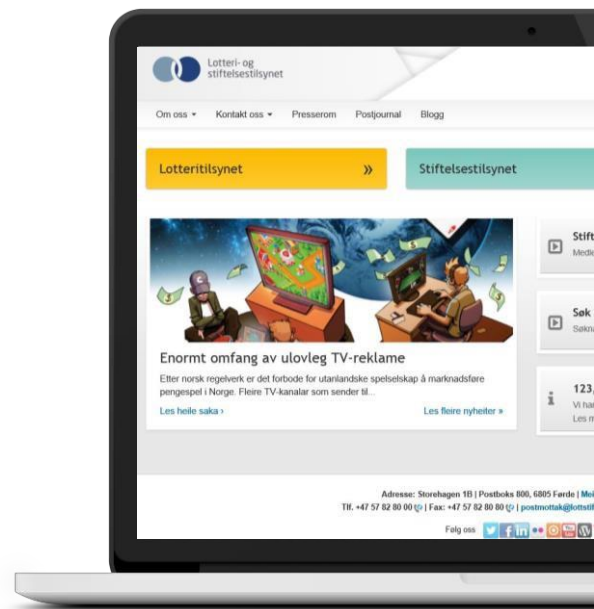
*Spørsmål er nytt i 2018. Frem til i år ble spørsmål om effektivitet stilt som flere delspørsmål.
Base 2018 = 1036.

BRUK AV TILSYNETS NETTSIDER

Har du i løpet av de siste 12 månedene vært inne på Lotteri – og stiftelsestilsynets nettsider?



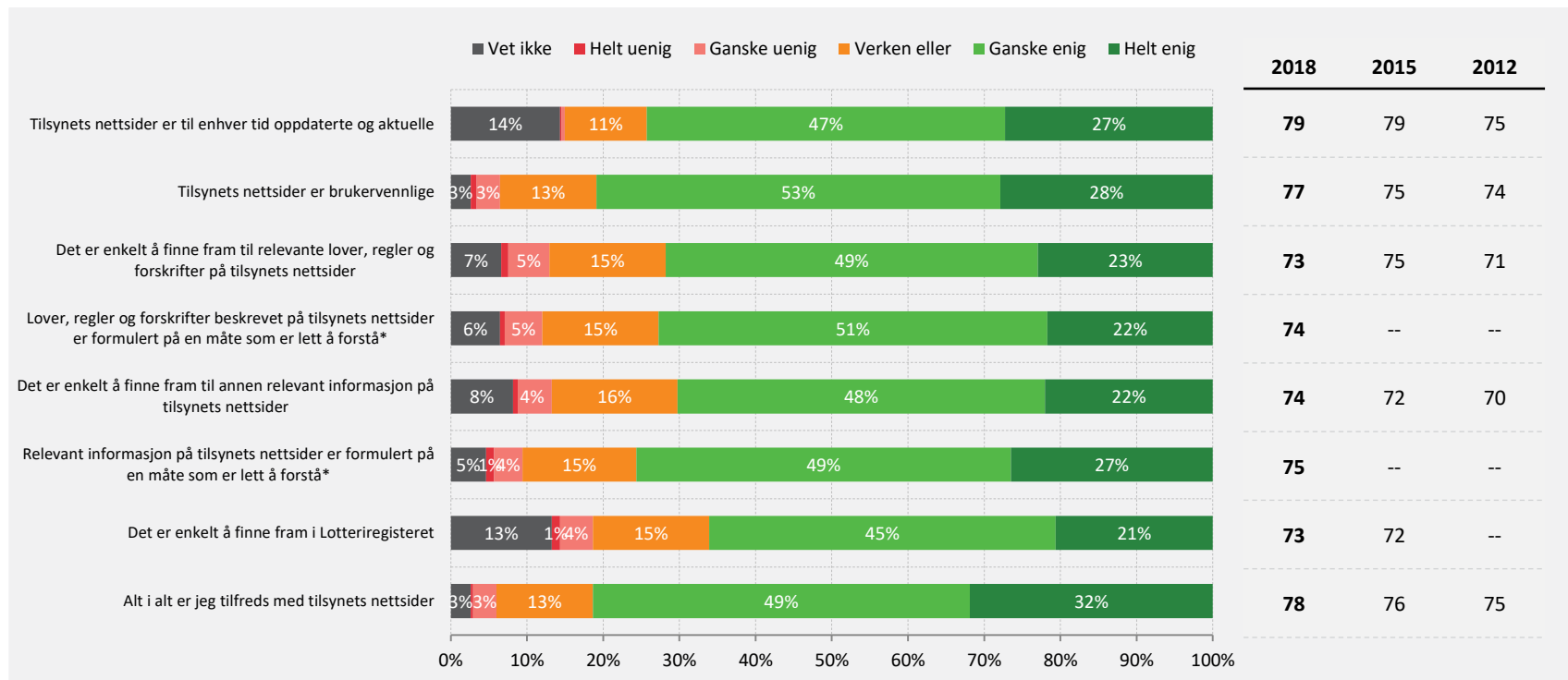
Base 2018 = 1036



KVALITET PÅ NETT

Vennligst vurder følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider.

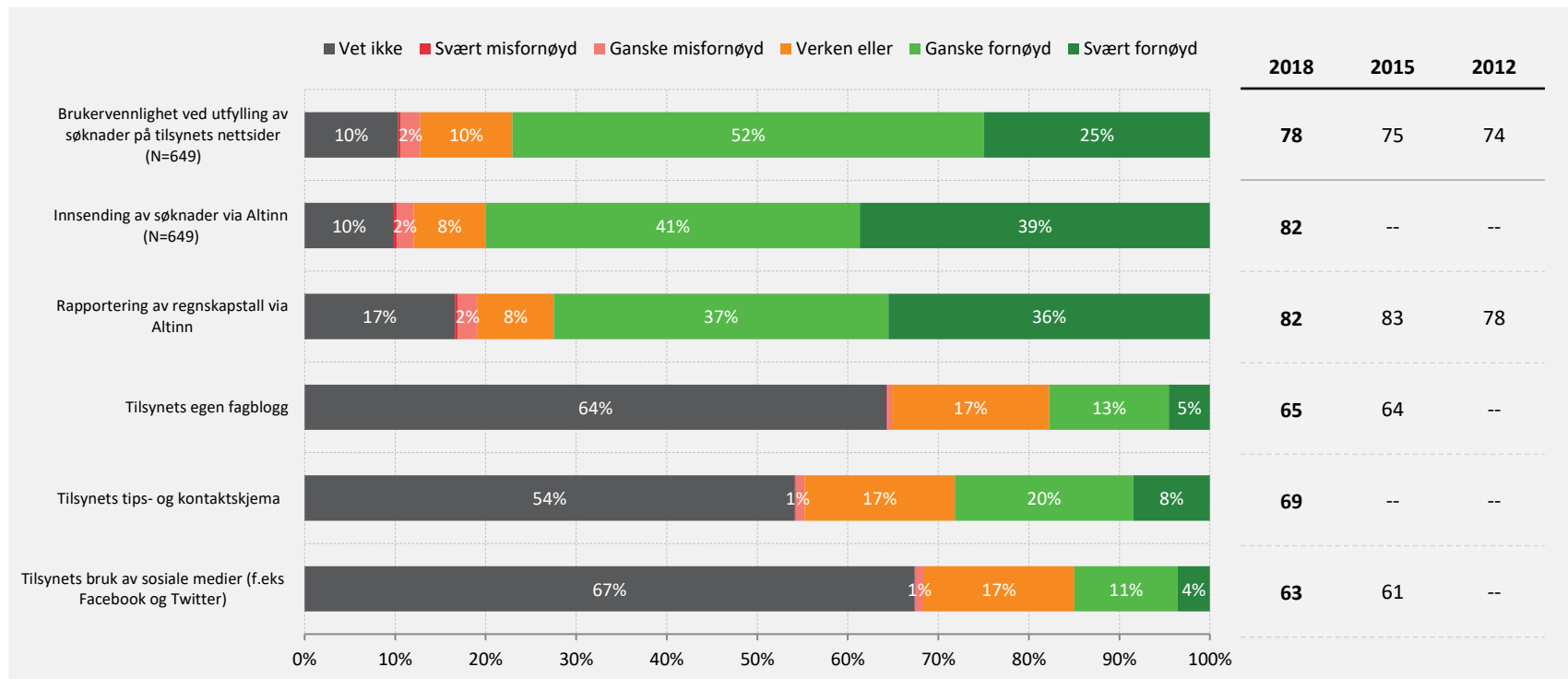
/ Kun vurdert av de som oppgir å ha vært inne på nettsidene i løpet av de siste 12 månedene.



*To spørsmål er ny i 2018 og har dermed ingen historiske sammenligningstall.
Base 2018 = 649, Base 2015 = 584, Base 2012 = 449.

KVALITET PÅ NETT OG DIGITALE TJENESTER

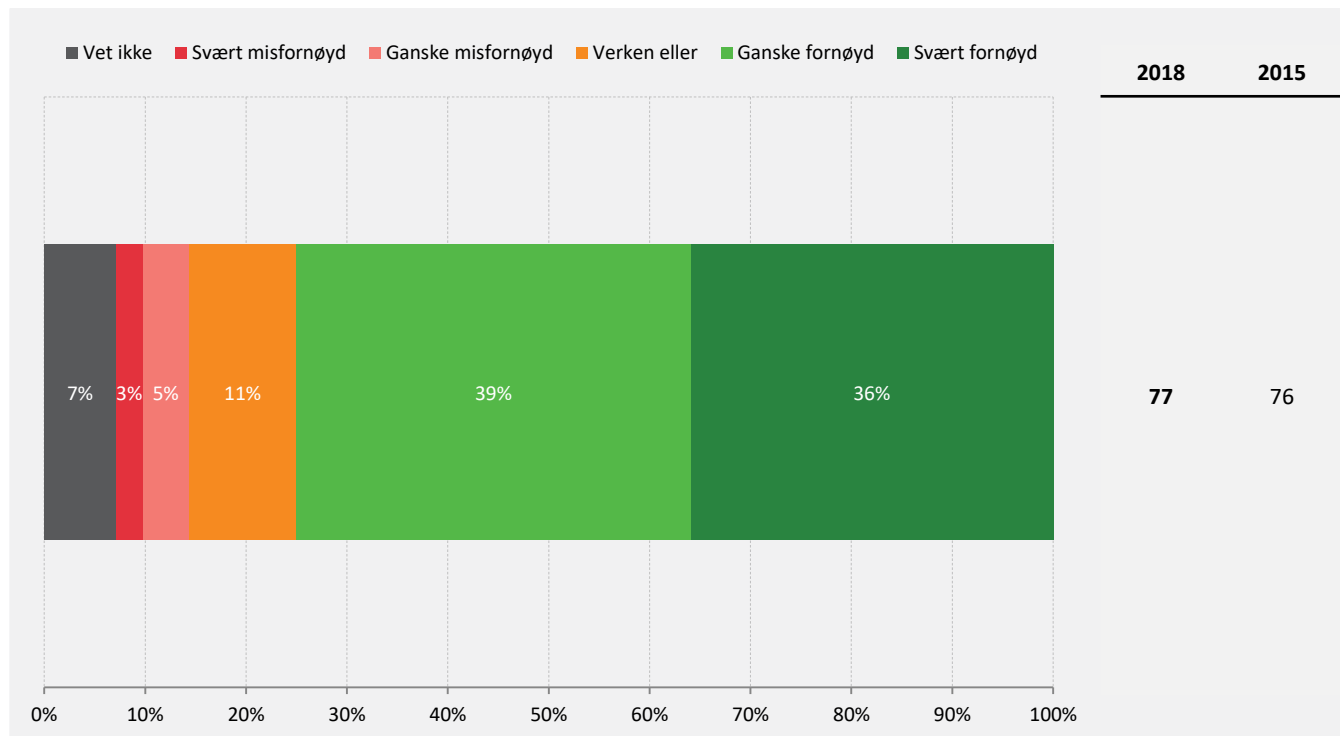
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kvalitet på nett og digitale tjenester?



Base 2018 = 1036, Base 2015 = 897, Base 2012 = 423.

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.

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



Base 2018 = 1036, Base 2015 = 897.

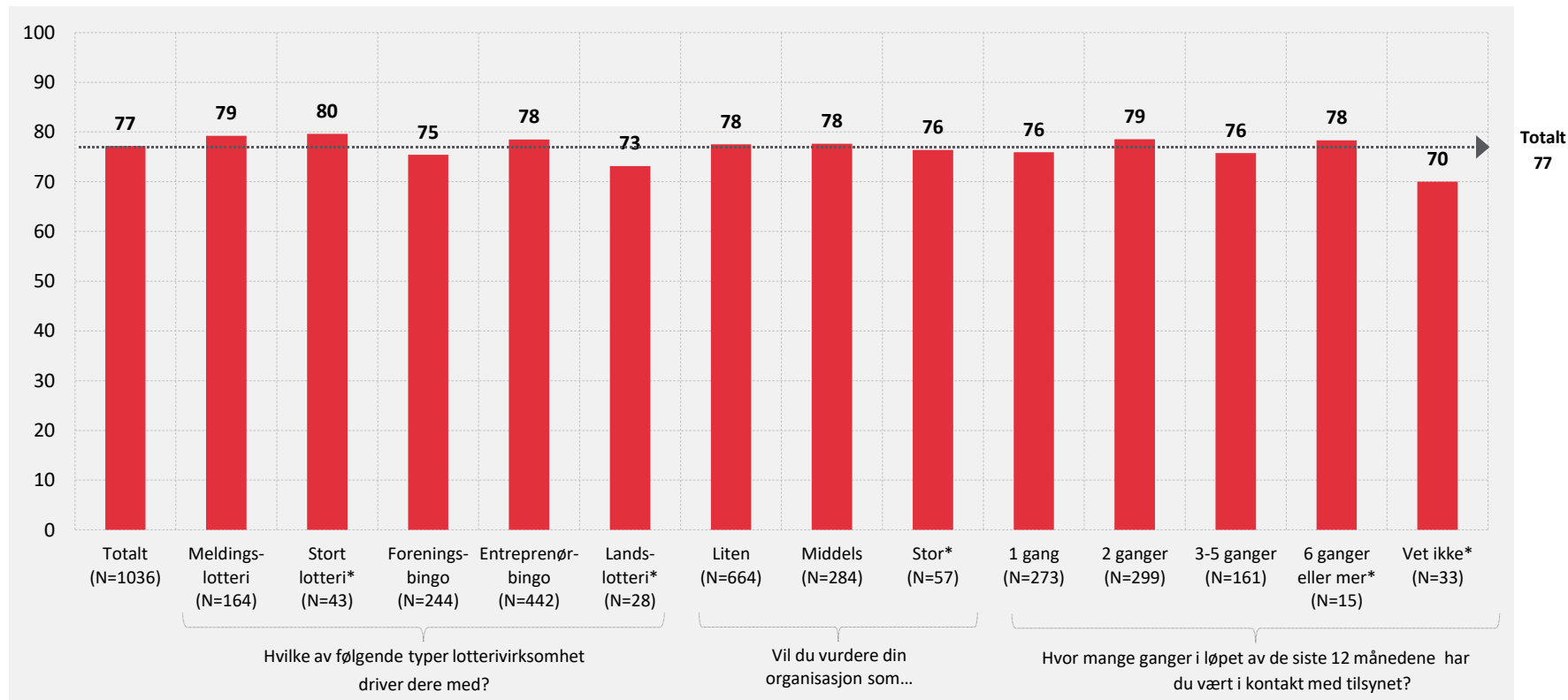
Alt i alt er brukerne godt tilfreds med Lotteri- og stiftelsestilsynet, basert på deres erfaringer med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene.

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

Resultatet er stabilt med resultat fra samme måling utført i 2015.

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.

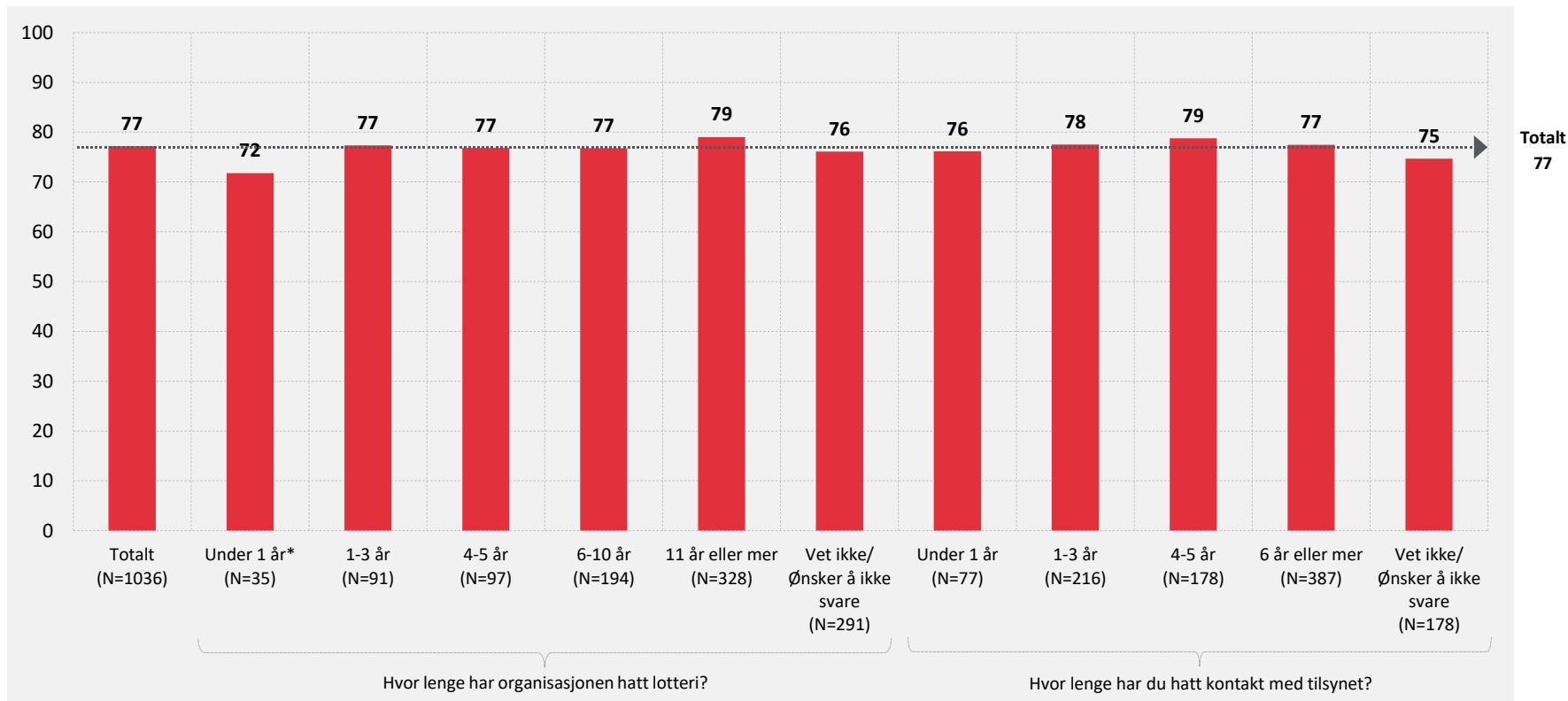
Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? Grafikken under illustrerer snittverdi per nedbrytning på bakgrunns spørsmål om brukerne.



*LAV BASE.

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? Grafikken under illustrerer snittverdi per nedbrytning på bakgrunns spørsmål om brukerne.



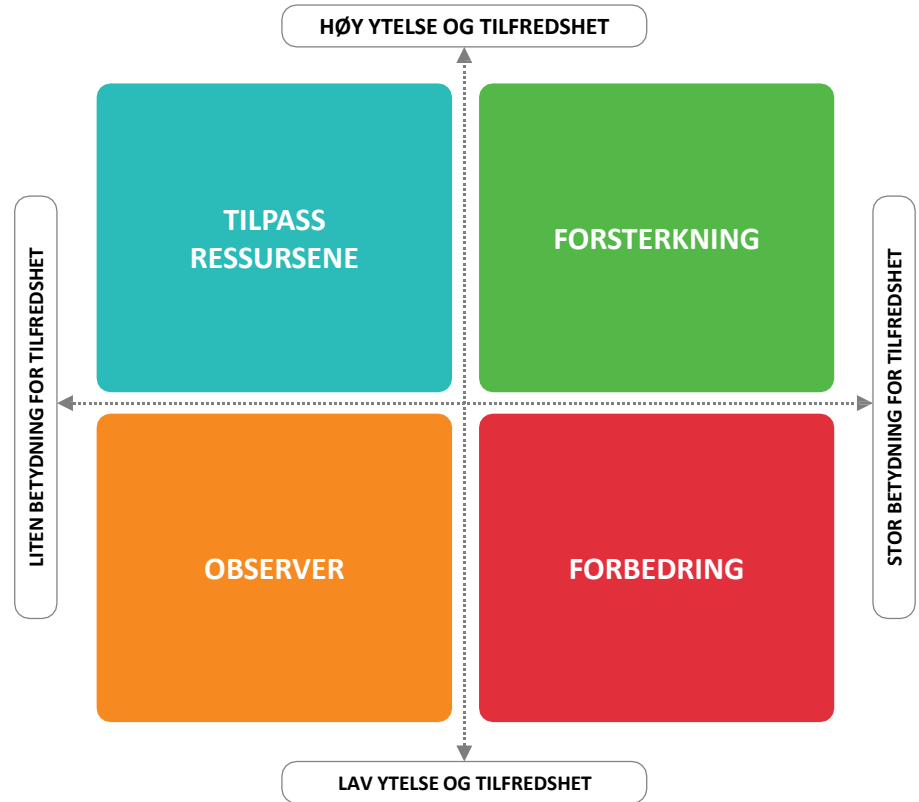
*LAV BASE.

SAMMENHENGSA ANALYSER BLANT BRUKERE AV LOTTERITILSYNET



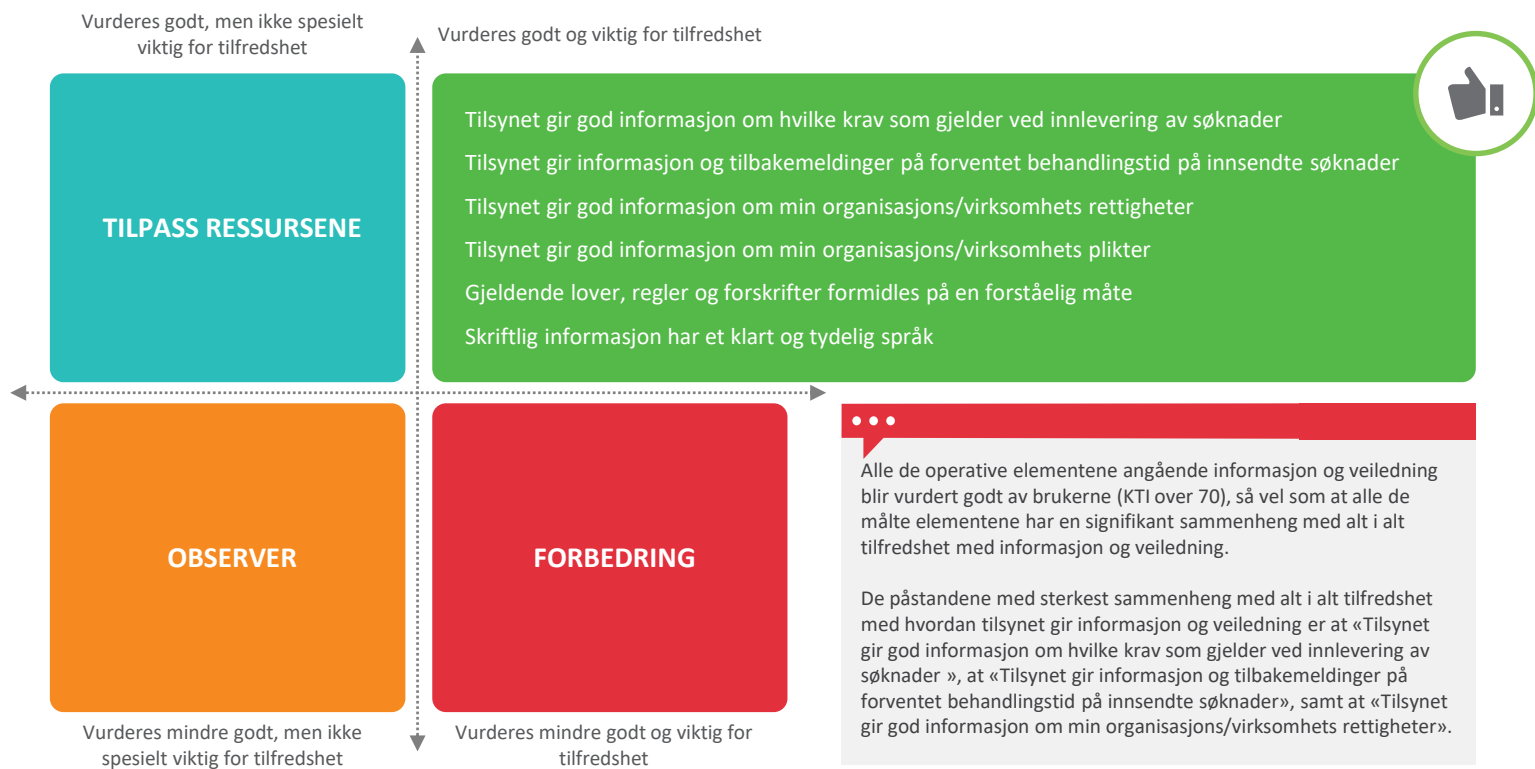
FORKLARING AV PRIORITERINGSKART OG SAMMENHENGSAKSENER

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



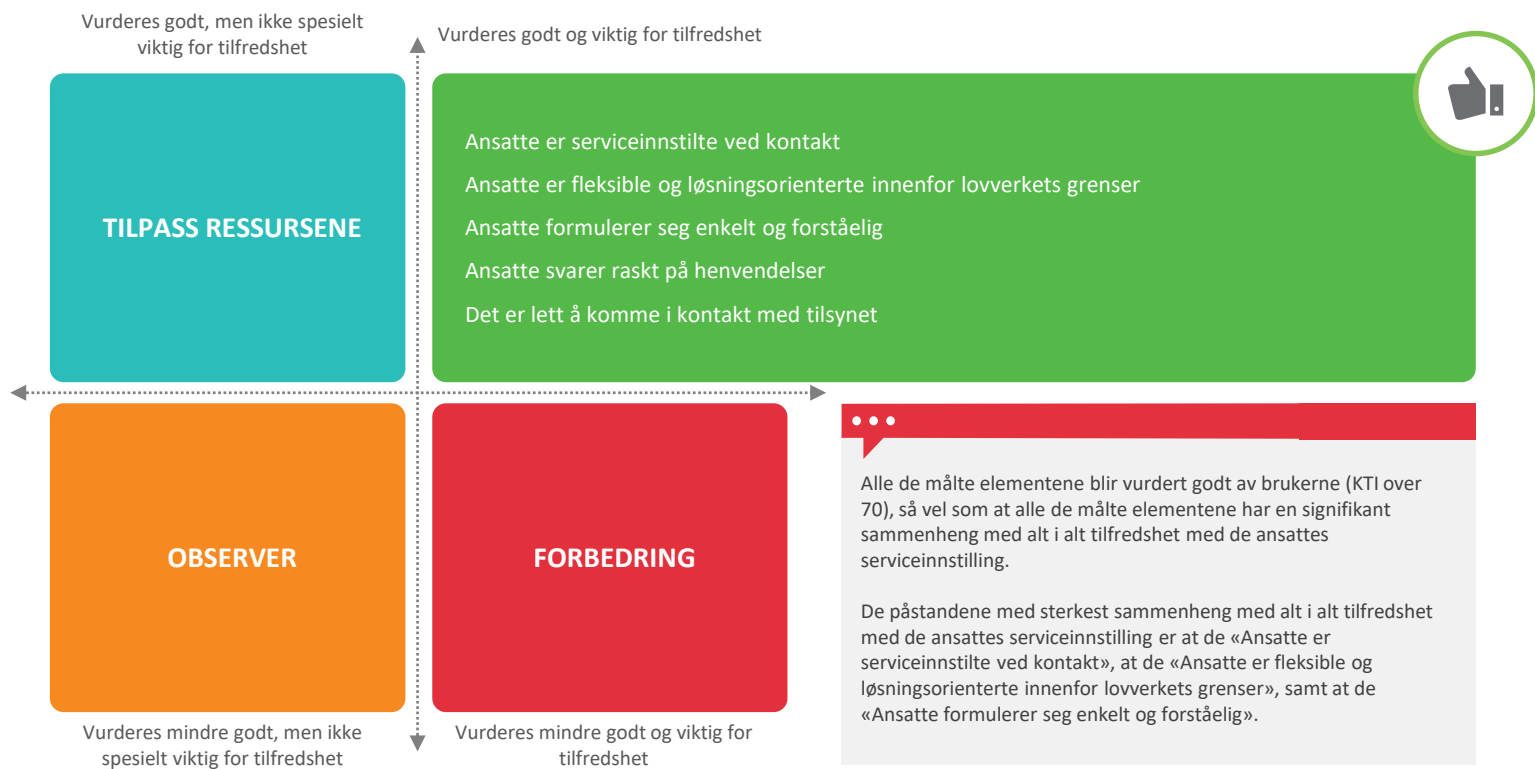
ALT I ALT TILFREDSHET MED INFORMASJON OG VEILEDNING

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



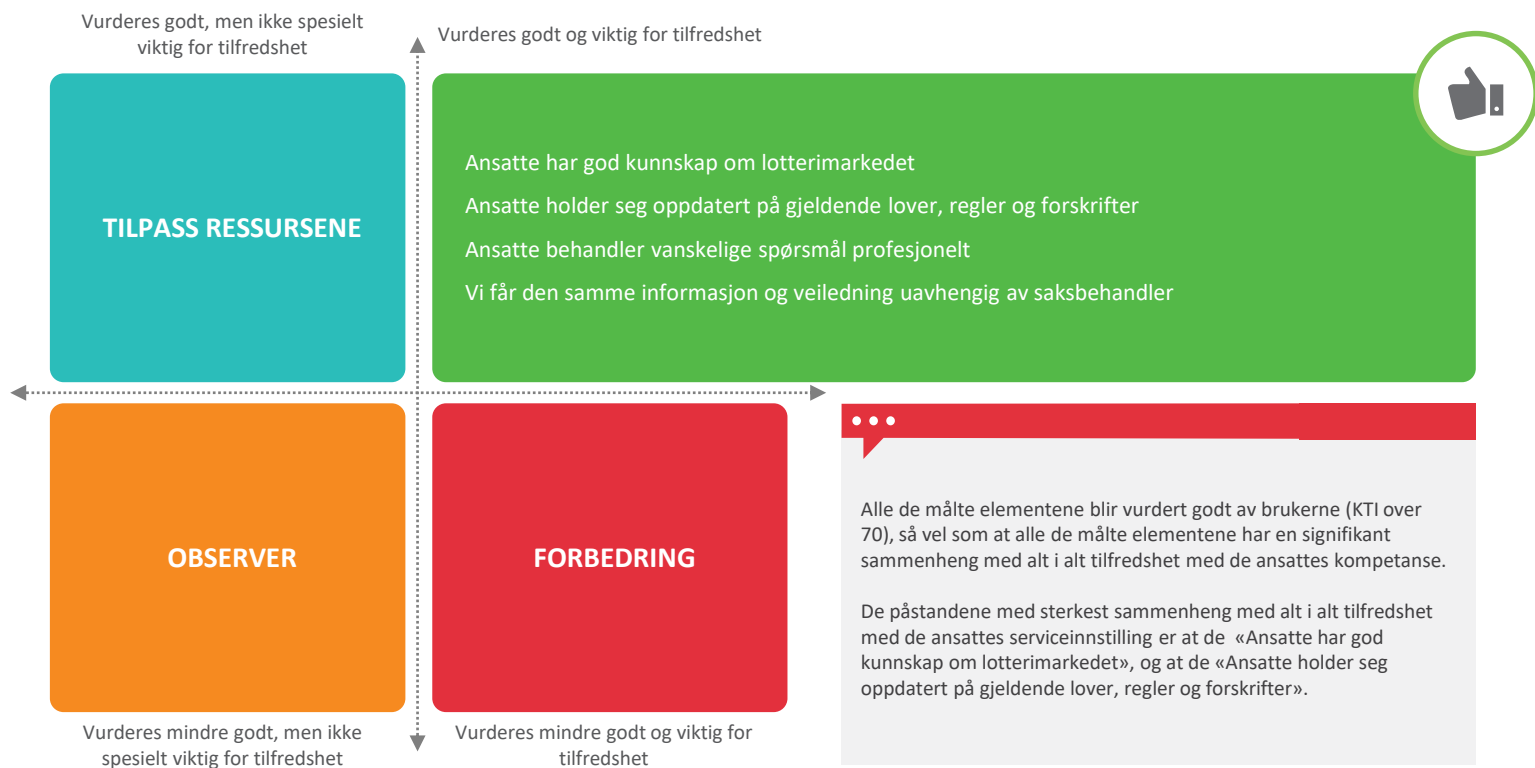
ALT I ALT TILFREDSHET MED SERVICEINNSTILLING

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



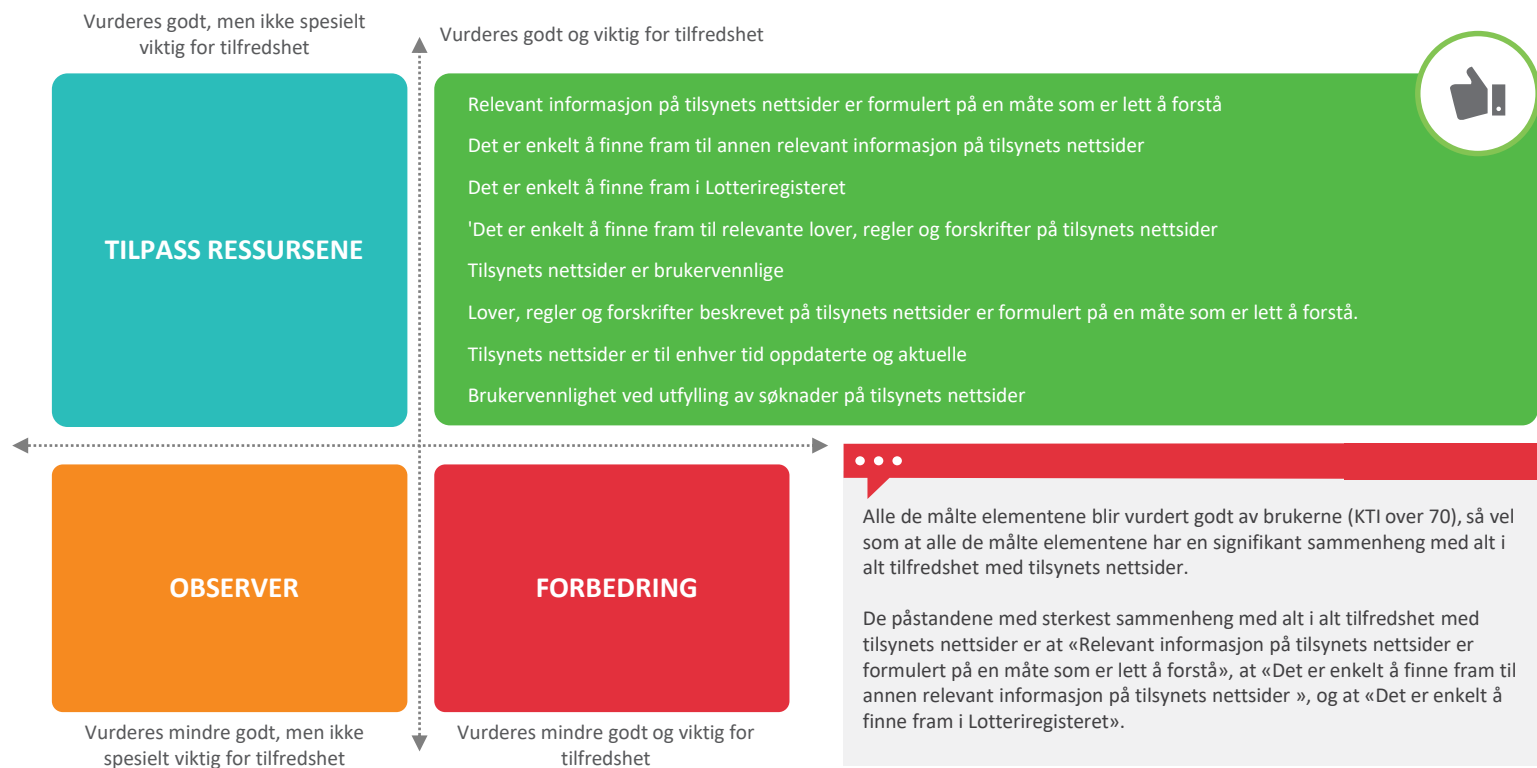
ALT I ALT TILFREDSHET MED KOMPETANSE

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



ALT I ALT TILFREDSHET MED NETTSIDEN

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



STERKESTE SAMMENHENGER MED ALT I ALT TILFREDSHET – PER ELEMENT

Topp 4 sterkeste sammenhenger (korrelasjoner) med alt i alt tilfredshet – per element. Fargen per boks indikerer om brukerne har vurdert påstanden godt (grønn boks = KTI over 70), eller mindre godt (rød boks = KTI 70 eller under). Samtlige her er vurdert godt (KTI over 70).

INFORMASJON OG VEILEDNING

Tilsynet gir god informasjon om hvilke krav som gjelder ved innlevering av søknader
(84)

Tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader
(81)

Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons/ virksomhets rettigheter
(80)

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

SERVICEINNSTILLING

Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt
(85)

Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innenfor lovverkets grenser
(78)

Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig
(82)

Ansatte svarer raskt på henvendelser
(80)

KOMPETANSE

Ansatte har god kunnskap om lotterimarkedet
(84)

Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter
(84)

Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt
(81)

Vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler
(78)

NETTSIDEN (KVALITET PÅ NETT)

Relevant informasjon på tilsynets nettsider er formulert på en måte som er lett å forstå
(75)

Det er enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider
(74)

Det er enkelt å finne fram i Lotteriregisteret
(73)

Det er enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider
(73)

BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET

OPPSUMMERING AV FUNN

INFORMASJON OM BRUKERNE – BAKGRUNNS SPØRSMÅL

BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER

TILFREDSHET MED TILSYNET

SAMMENHENGSAKTYVNER MED ALT I ALT TILFREDSHET

OPPSUMMERING AV FUNN

– BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET

Det totale bildet fra årets brukerundersøkelse er at flertallet av brukerne av Stiftelsestilsynet er alt i alt tilfreds med tilsynet. I likhet med tidligere undersøkelser er brukerne av Stiftelsestilsynet derimot den brukergruppen som oppgir lavest tilfredshet blant de tre brukergruppene som blir kartlagt. Likevel indikerer årets undersøkelse økt tilfredshet blant brukerne av Stiftelsestilsynet, og gjennomsnittscoren på nesten alle de målte elementene er signifikant noe høyere i år, enn hva den var på tilsvarende måling gjennomført i 2015.

Brukerne av Stiftelsestilsynet vurderer tilsynet godt på de overordnede parameterne. Dette gjelder særlig tillit, hvor en andel på 91 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillit til tilsynet, samt at det kun er 2 prosent som uttrykker liten eller svært liten grad av tillit.

Når det gjelder brukernes behov blir det vurdert som viktig for brukerne å ha tilgang til en nettside hvor det publiseres direkte informasjon. At tilsynet sender ut «*nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på med aktuelle saker og informasjon om endringer*» og at «*tilsynet arrangerer konferanser om aktuelle temaer*» blir også vurdert som viktig av en, relativt sett, stor andel brukere. I analysen kan vi se at respondenter som representerer de store stiftelsene vurderer det som viktigere at tilsynet har en egen fagblogg, sender ut nyhetsbrev, samt arrangerer konferanser om aktuelle tema, enn respondenter som representerer mindre stiftelser.

I likhet med resultatene fra samme undersøkelse i 2015 er e-post den desidert mest foretrukne kommunikasjonskanalen for brukergruppen (86 prosent). Videre oppgir en andel på 30 prosent nettsidene til tilsynet blant foretrukne informasjonskanaler, og en andel på 25 prosent oppgir at de blant annet ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens digitale postkasse i Altinn.

Andelen som oppgir at de blant annet ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens digitale postkasse i Altinn er betydelig større i årets måling, enn hva som ble rapportert i undersøkelsen utført i 2015. I motsetning er det en betydelig lavere andel som i år oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via brev tilsendt i posten.

Flertallet av brukerne av Stiftelsestilsynet vurderer de operative påstandene om informasjon og veiledning, service, effektivitet, og kompetanse, som godt. De aller fleste elementene er vurdert bedre i år, enn i tilsvarende måling gjennomført i 2015, og gjennomsnittlig score (KTI) på de fleste operative elementer er signifikant høyere enn i 2015. Ingen av disse operative elementene vurderes dårlig av brukere.

På spørsmål vedrørende tilsynets effektivitet og vurderingen av tiden det tar å få behandlet de ulike målte søknadstypene, er resultatet bedre i år enn i tilsvarende måling utført i 2015. Likevel kategoriseres det som et forbedringsområde (KTI under 70). I likhet med resultat fra 2015 er det også i år noe høye «vet ikke»-andeler på påstander som omhandler de ansattes serviceinnstilling og kompetanse. Dette skyldes trolig sammensetning av brukergruppen med ulike type brukere som har ulikt behov for kontakt med tilsynet

Alt i alt er brukerne av Stiftelsestilsynet godt tilfreds med Lotteri- og stiftelsestilsynet, basert på deres erfaringer med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene. En andel på 75 prosent av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 9 prosent oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd. Årets resultat er på tilnærmet likt nivå som resultat fra 2015, og det er ingen større signifikante forskjeller i resultatene.

ANBEFALTE PRIORITERINGSOMRÅDER – BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET



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

De fleste målte forholdene blir vurdert godt av brukerne.

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

- Tilsynet gir god informasjon om hvilke krav som gjelder ved innlevering av søknader.
- Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innenfor lovverkets grenser.
- Ansatte har god kunnskap om stiftelsesområdet.
- Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt.
- Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt.
- Det er enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider.
- Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig.
- Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter.
- Skriftlig informasjon har et klart og tydelig språk.
- Det er lett å komme i kontakt med tilsynet.



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

Utover påstander vedrørende effektivitet, er det ingen av påstandene som vi i korrelasjonsanalysen ser har sterkest sammenheng med tilfredshet som vurderes dårlig av brukerne. Det er derimot noen viktige element som ikke vurderes like godt som andre. En økning i tilfredshet på hvert av disse områdene kan også resultere i økt brukertilfredshet totalt sett.

- Vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler.
- Tilsynet gir informasjon og tilbakemeldinger på forventet behandlingstid på innsendte søknader.
- Tiden det tar å få behandlet de ulike målte søknadstypene (for dem det gjelder) – herunder;
 - Tiden det tar å få behandlet søknad om nyregistrering.
 - Tiden det tar å få behandlet søknad om oppheving.
 - Tiden det tar å få behandlet søknad om vedtektsendring.
 - Tiden det tar å få behandlet søknad om sammenslåing/deling.

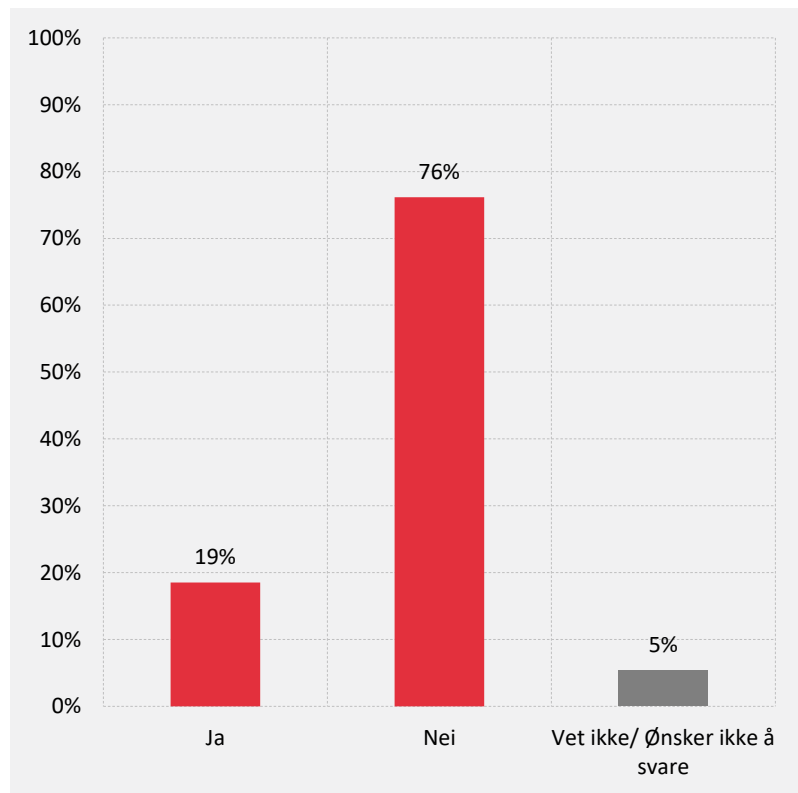
Disse elementene er viktige for det videre arbeid med å øke/oppretholde en god brukertilfredshet.

BAKGRUNNS SPØRSMÅL BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET



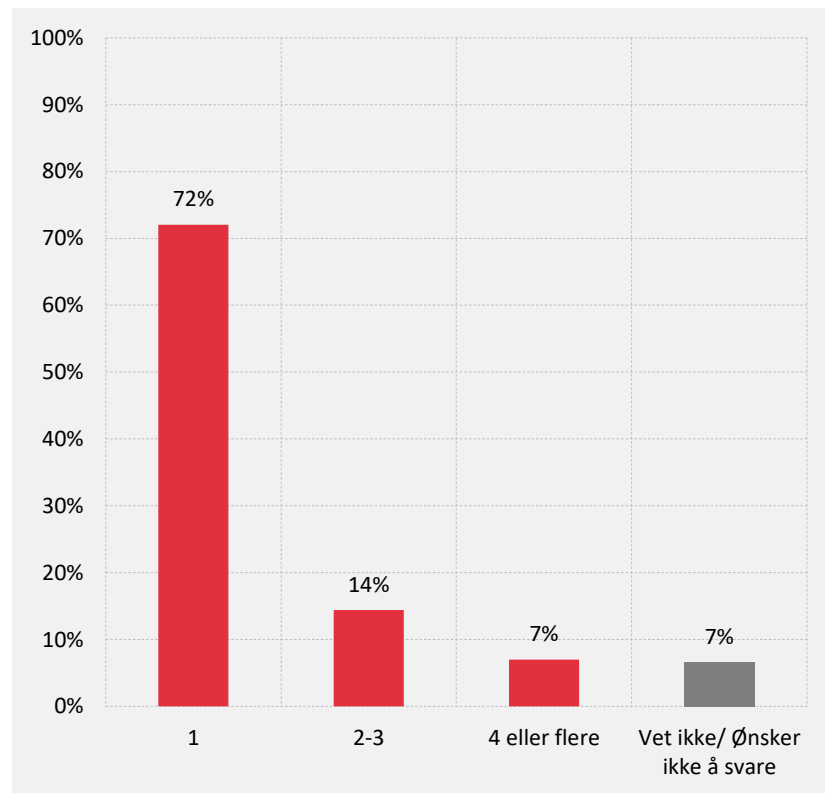
BAKGRUNNS SPØRSMÅL – OM ORGANISASJONENE

Er dere en næringsdrivende stiftelse?



Base = 243

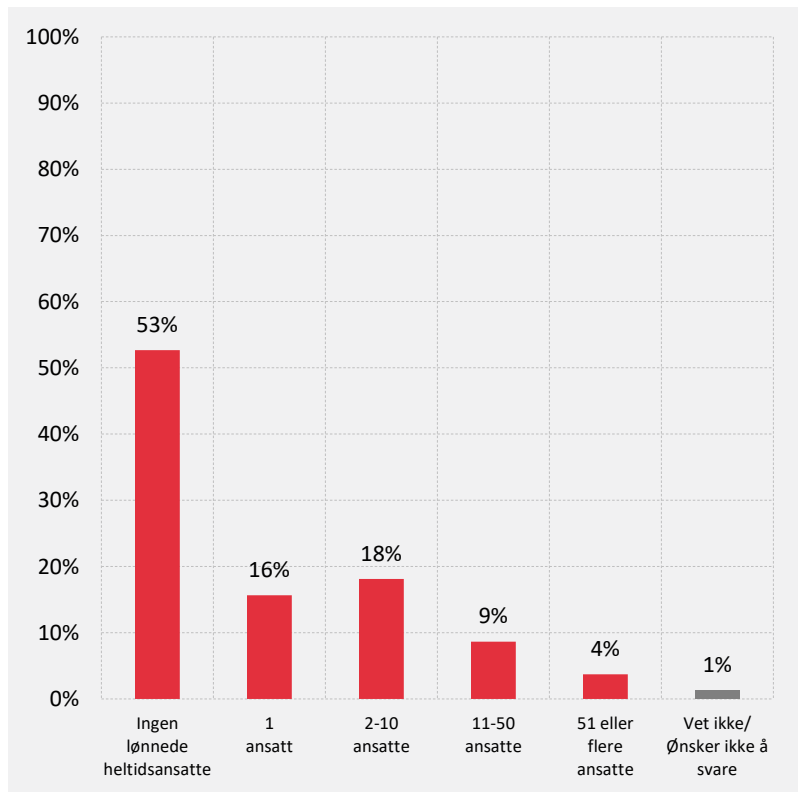
Hvor mange stiftelser/legater/fond forvaltes?



Base = 243

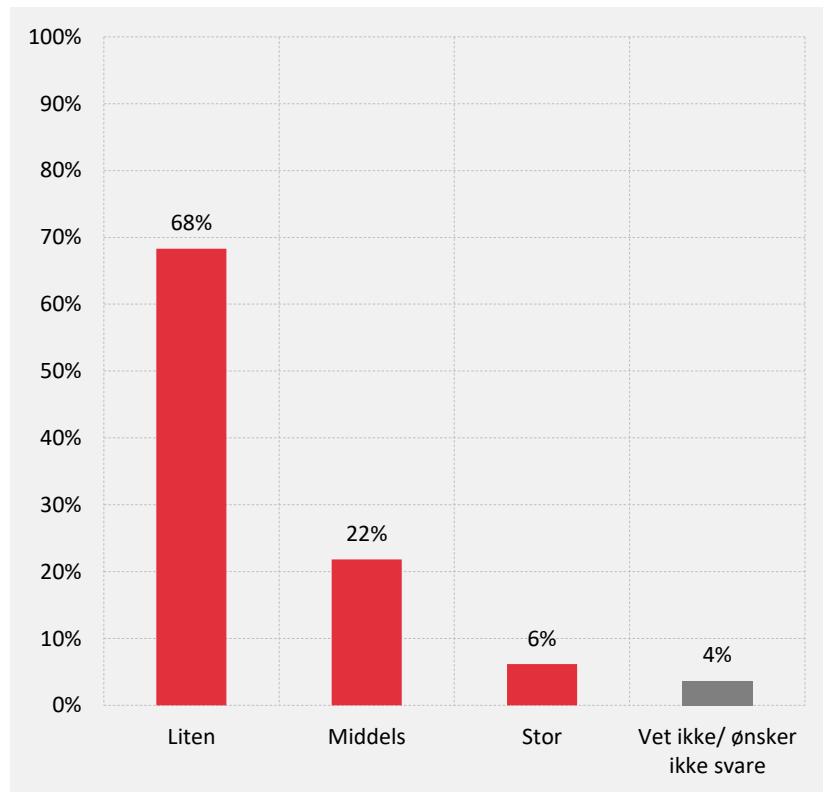
BAKGRUNNS SPØRSMÅL – OM ORGANISASJONENE

Hvor mange lønnete heltidsansatte er det i din organisasjon/stiftelse?



Base = 243

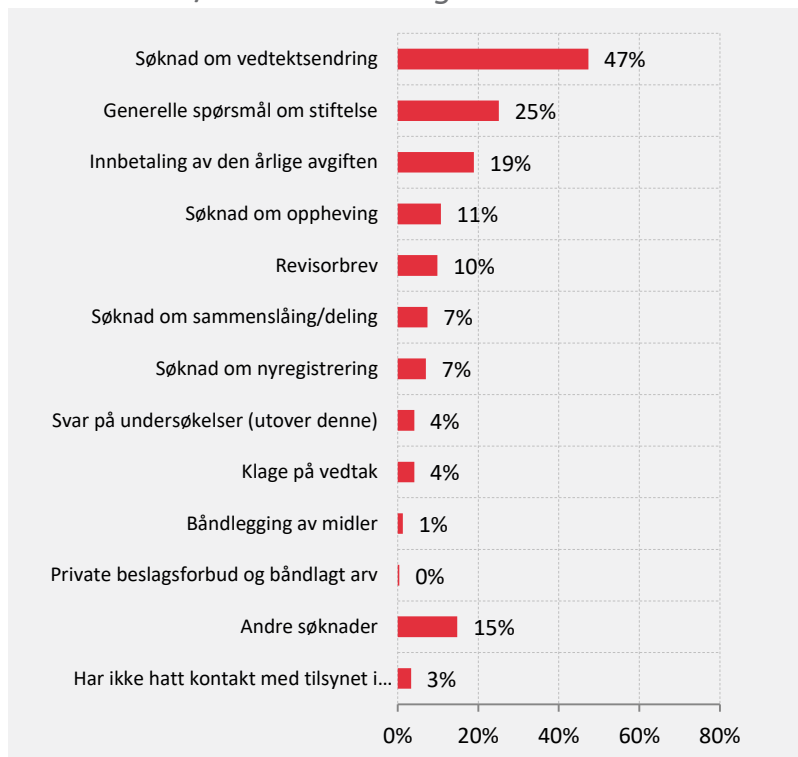
Vil du vurdere din organisasjon som...



Base = 243

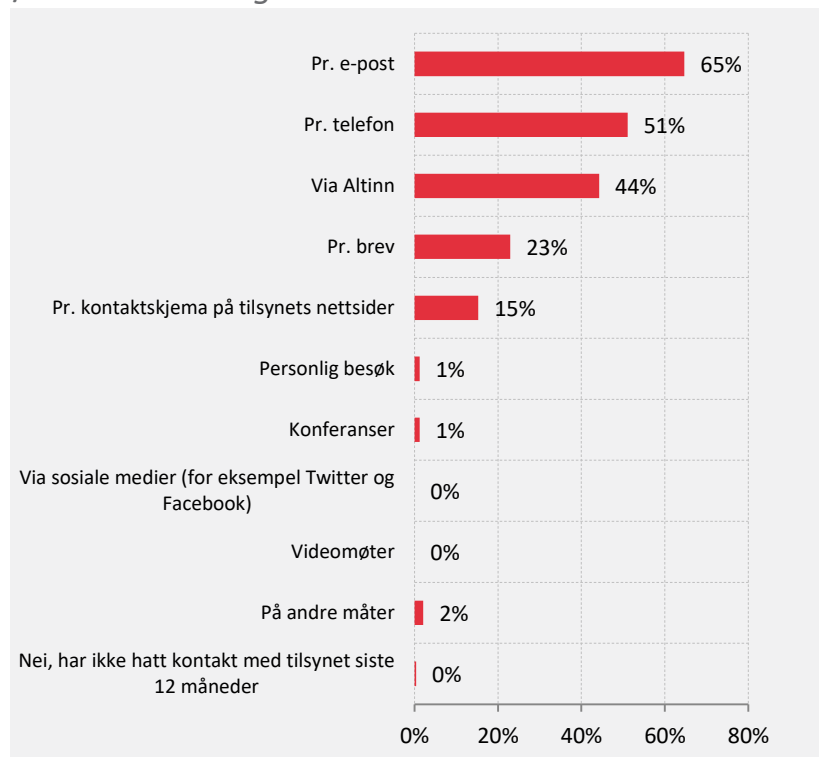
BAKGRUNNS SPØRSMÅL – KONTAKT MED TILSYNET

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



Base = 243

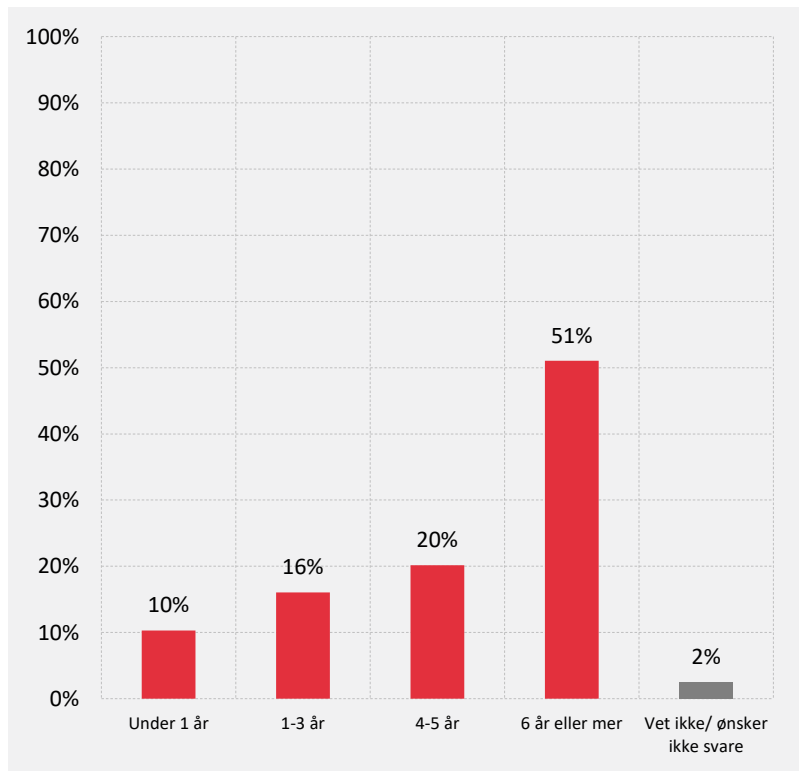
Hvordan har du i løpet av de siste 12 månedene hatt kontakt med tilsynet... / *Flere svar mulig.*



Kun spurt de som oppga å ha hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 måneder.
Base = 235.

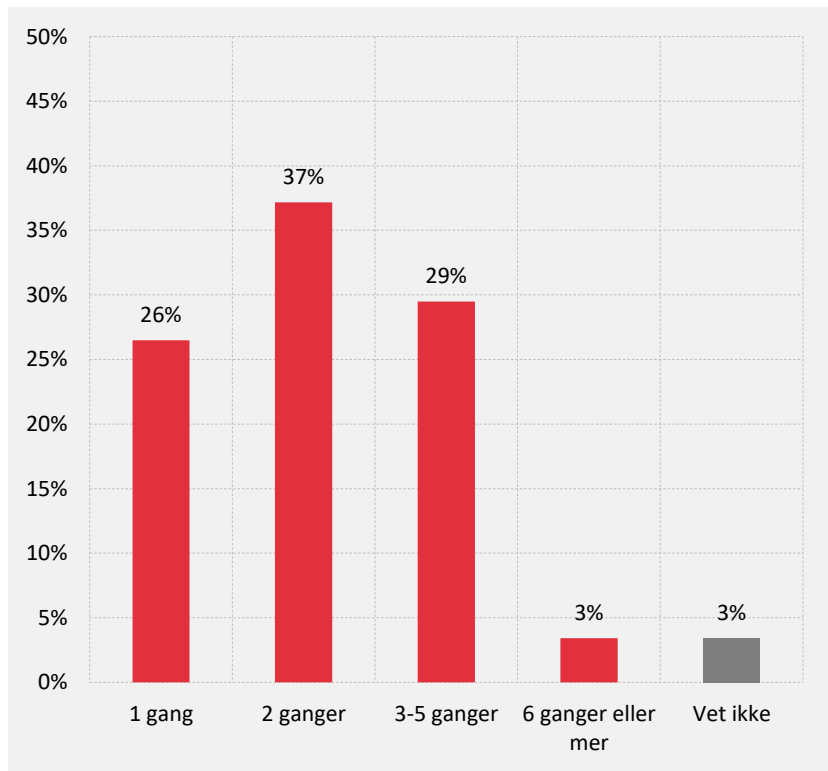
BAKGRUNNS SPØRSMÅL – KONTAKT MED TILSYNET

Hvor lenge har du hatt kontakt med tilsynet?



Base = 243

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



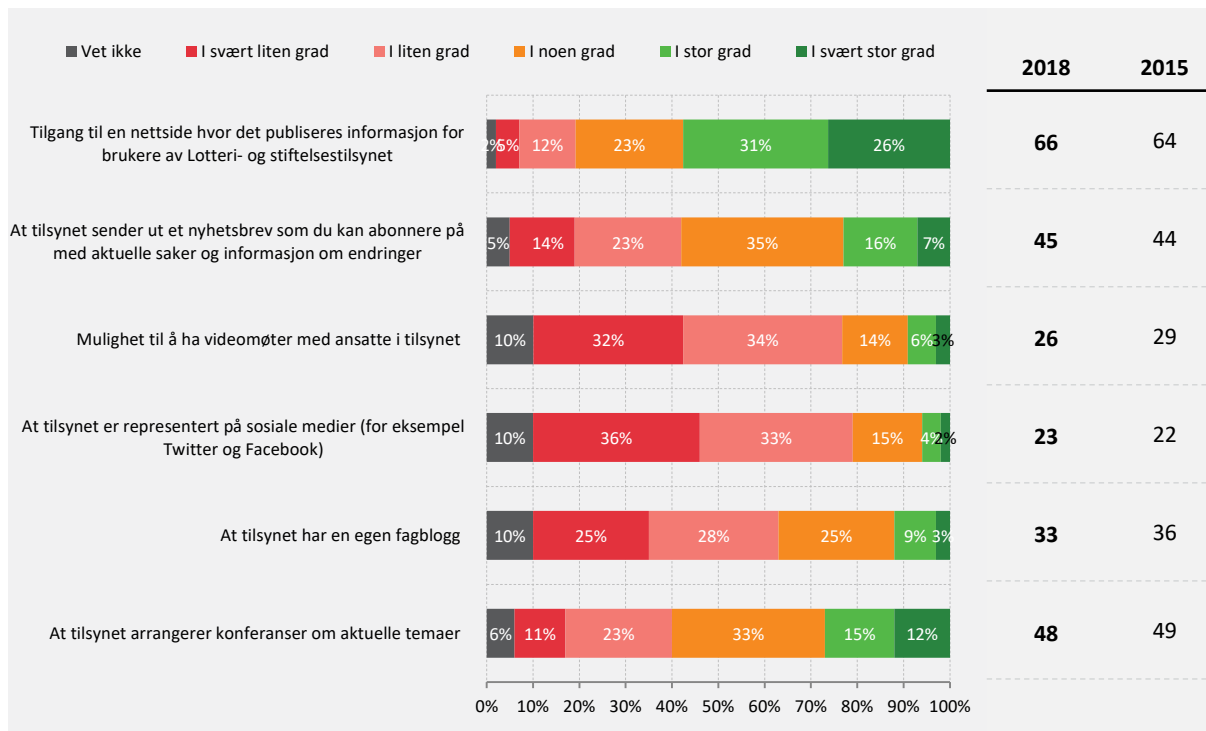
Kun spurt de som oppga å ha hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 måneder.
Base = 234.

BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER SOM BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET



BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER

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



Base 2018 = 243, Base 2015 = 146.

I overkant av halvparten av brukerne (58 prosent) 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 Lotteri – og Stiftelsestilsynet».

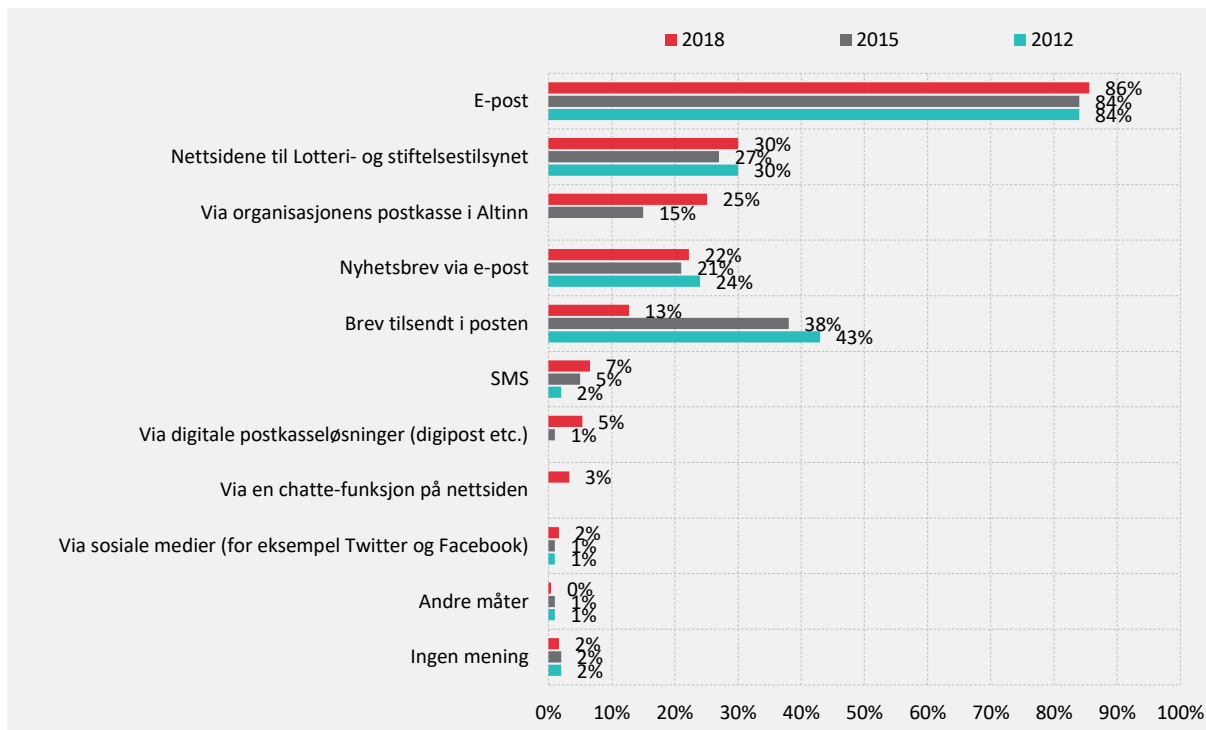
At tilsynet sender ut «nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på med aktuelle saker og informasjon om endringer», samt at «tilsynet arrangerer konferanser om aktuelle temaer» blir også vurdert som viktig av en andel brukere (over 20%). Blant de andre målte elementene ser vi en lavere grad av opplevd viktighet fra brukergruppen totalt sett.

I kryssanalysen kan vi se at respondenter som representerer de store stiftelsene vurderer det som viktigere at tilsynet har en egen fagblogg, sender ut nyhetsbrev, samt arrangerer konferanser om aktuelle tema, enn respondenter som representerer mindre stiftelser.

BRUKERNES FORETRUKNE INFORMASJONSKANAL

Hvordan ønsker du å motta informasjon fra tilsynet?

/ Flere svar mulig.



*Svaralternativet «Via en chatte-funksjon på nettsiden» er ny i 2018.

Base 2018 = 243, Base 2015 = 146, Base 2012 = 125.

E-post er den klart mest foretrukne kommunikasjonskanalen (86 prosent) for å motta informasjon fra tilsynet.

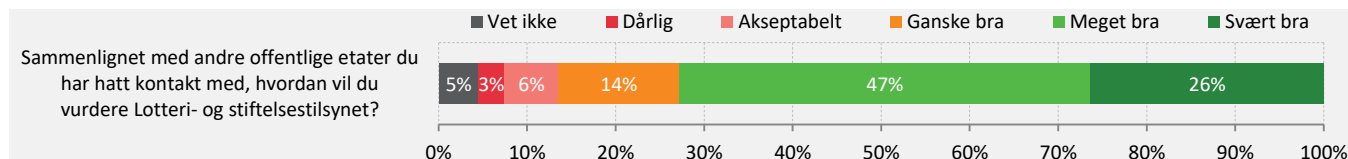
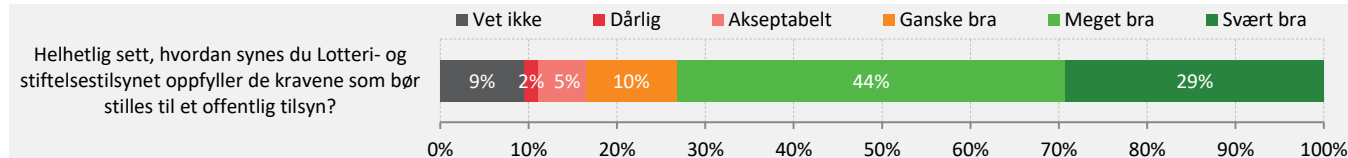
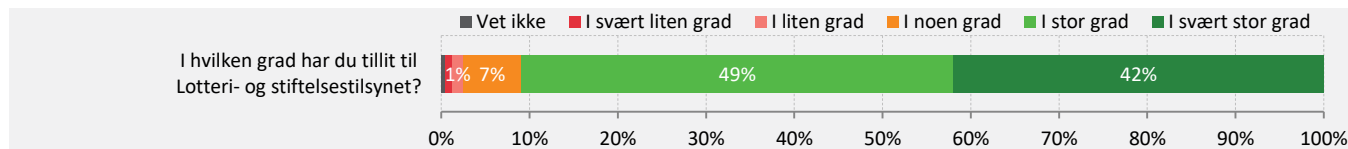
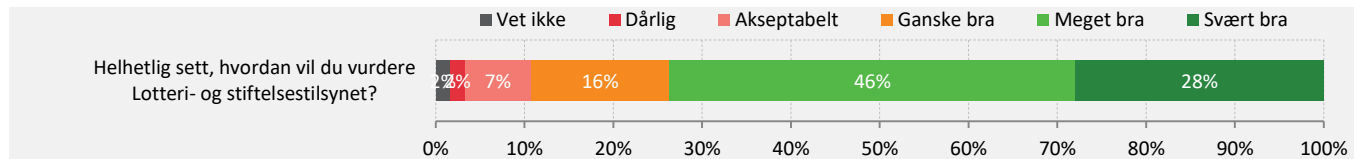
Det er en andel på 22 prosent av brukerne som oppgir at de blant annet ønsker å få informasjon fra tilsynet sendt som nyhetsbrev via e-post, og en andel på 30 prosent som oppgir nettsidene til tilsynet blant foretrukne informasjonskanaler.

En andel på 25 prosent oppgir at de blant annet ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens digitale postkasse i Altinn. Denne andelen er betydelig større i årets måling, enn hva som ble rapportert i undersøkelsen utført i 2015. I motsetning er det en betydelig lavere andel som i år oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via brev tilsendt i posten.

TILFREDSHET MED TILSYNET BLANT BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET



OVERORDNET VURDERING AV TILSYNET



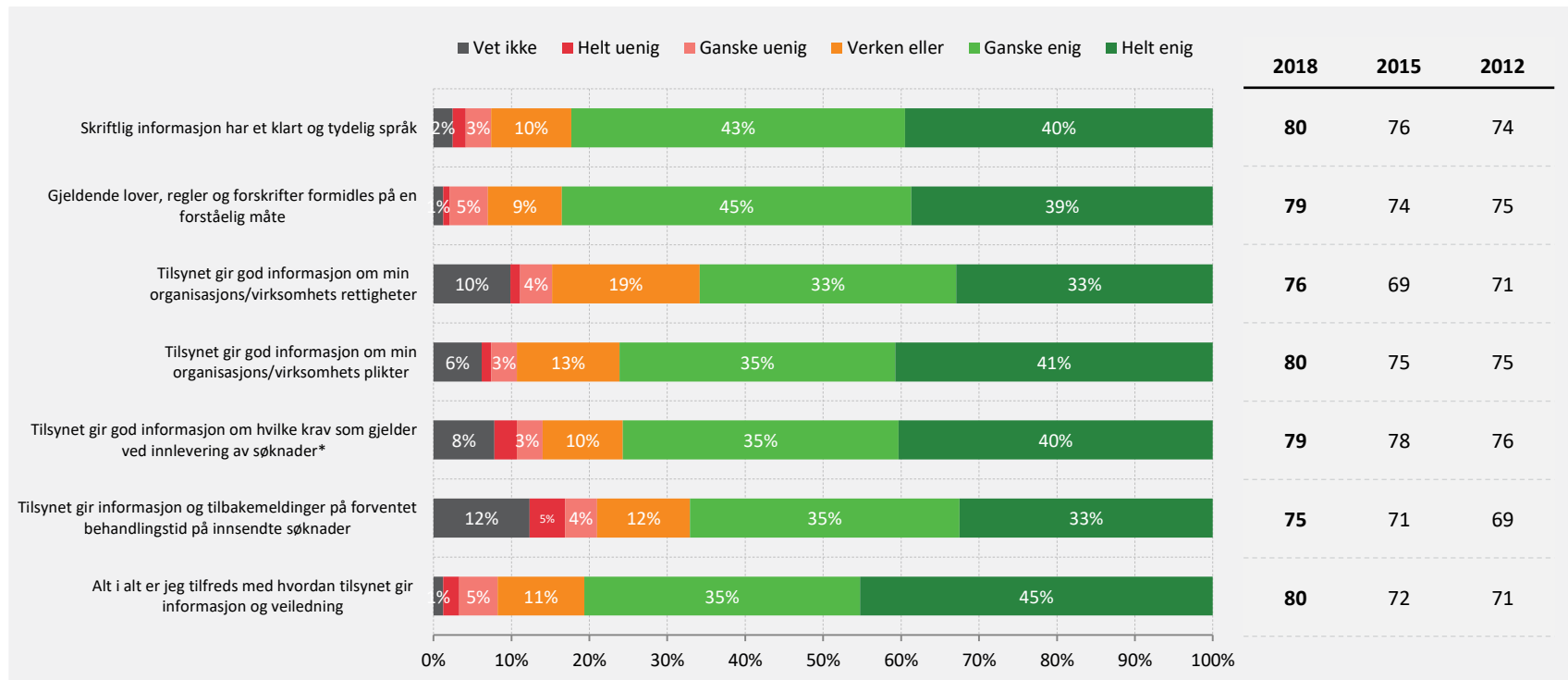
*Merk at svarskala har blitt endret noe hvert år. Base 2018 = 243, Base 2015 = 146, Base 2012 = 125.

Snitt i 100score		
2018	2015	2012
73	66	55
83	78	75
76	67	61
73	64	60

Totalt sett er vurderingen av tilsynet gjennomgående god blant brukere av Stiftelsestilsynet. Dette gjelder særlig tillitt, hvor en andel på 91 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillitt til tilsynet, mens det kun er 2 prosent som uttrykker liten eller svært liten grad av tillitt. Gjennomsnittlig score (KTI) er på alle de målte elementene signifikant høyere enn i 2015.

INFORMASJON OG VEILEDNING

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

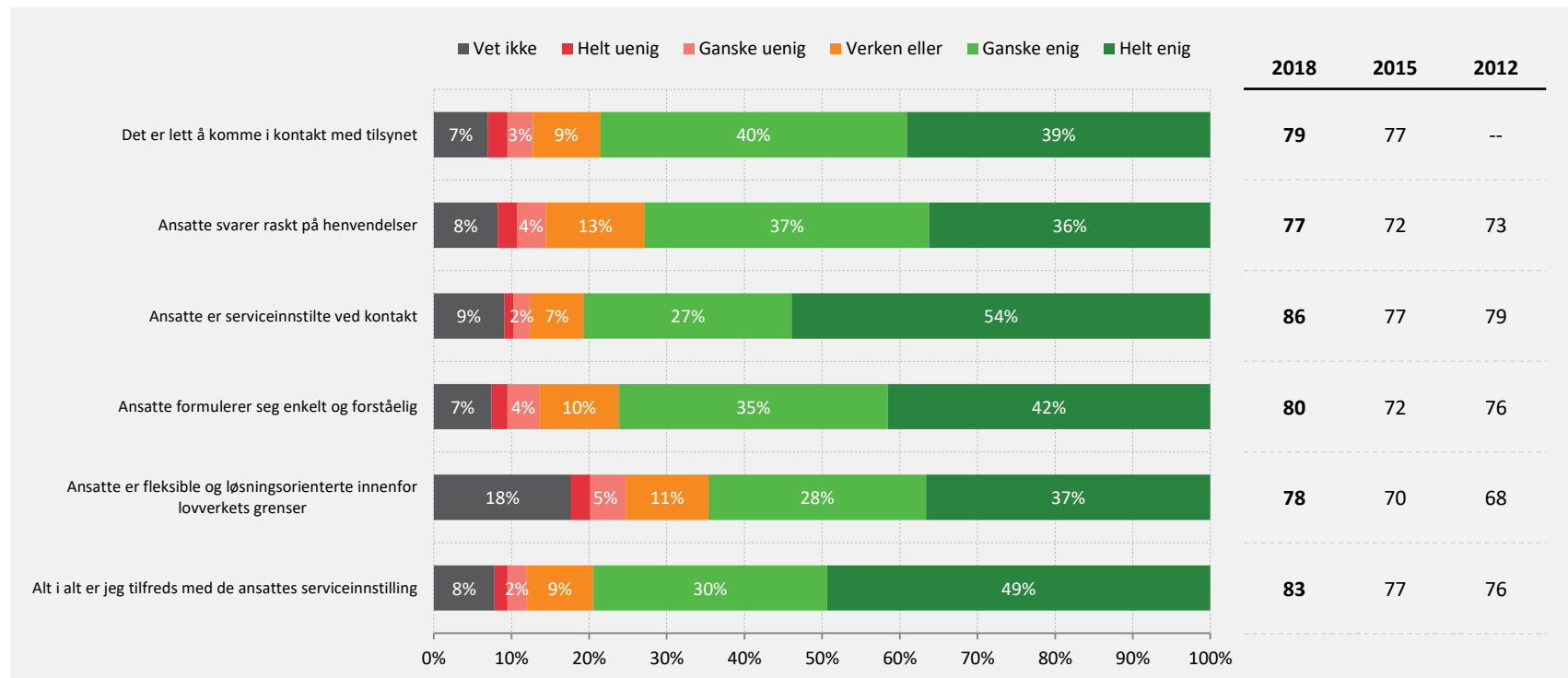


*Spørsmålsformulering noe endret i 2018. Frem til i år var spørsmålet formulert «Tilsynet gir god informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder ved innlevering av søknader».

Base 2018 = 243, Base 2015 = 146, Base 2012 = 125.

SERVICE

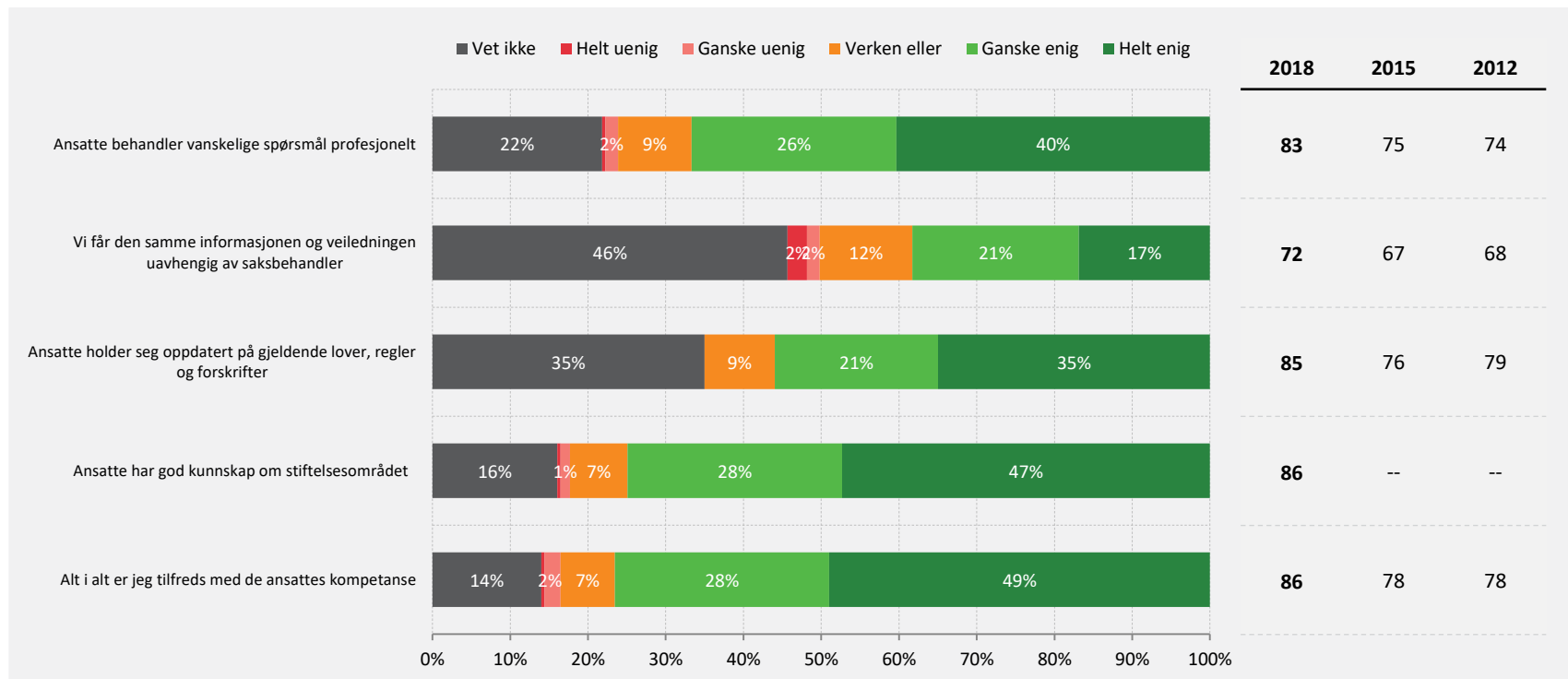
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder service?



Base 2018 = 243, Base 2015 = 146, Base 2012 = 125.

KOMPETANSE

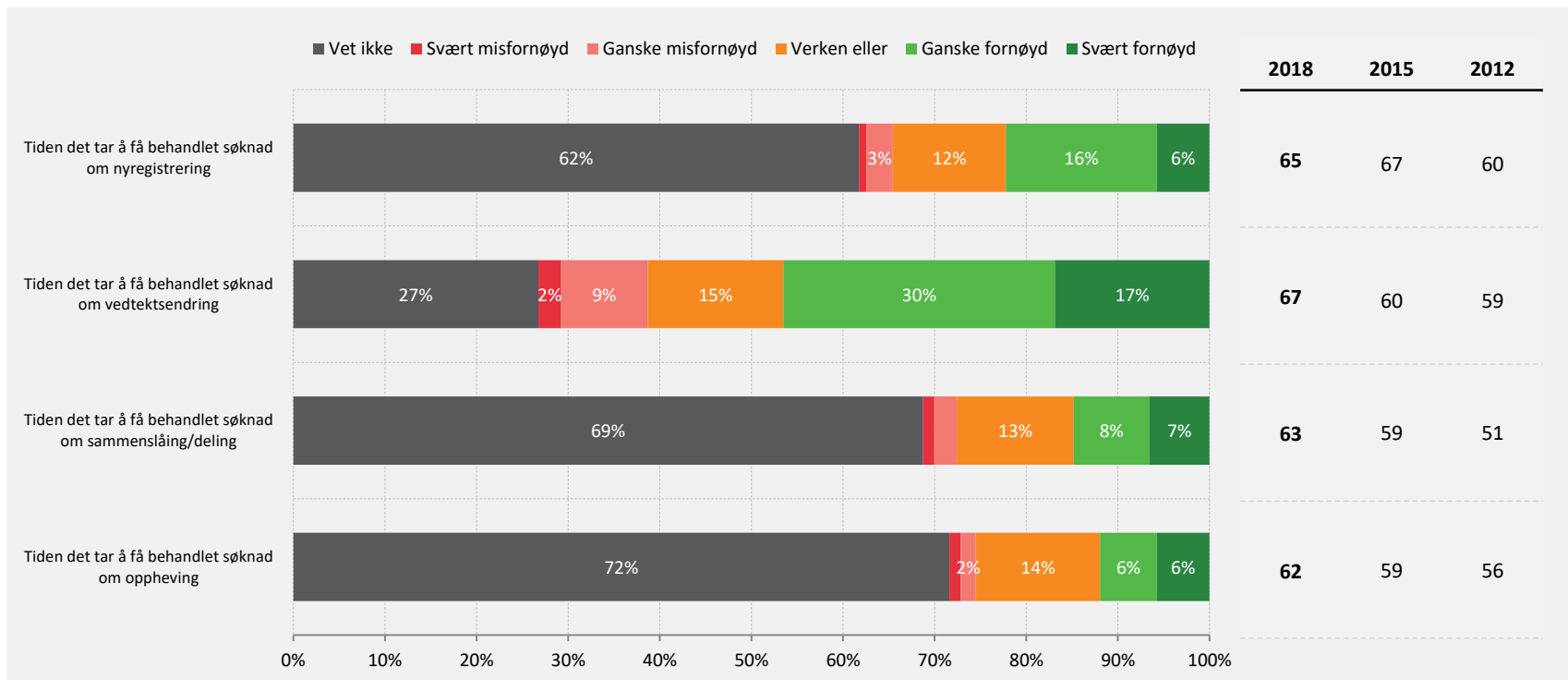
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder kompetanse?



Base 2018 = 243, Base 2015 = 146, Base 2012 = 125.

EFFEKTIVITET

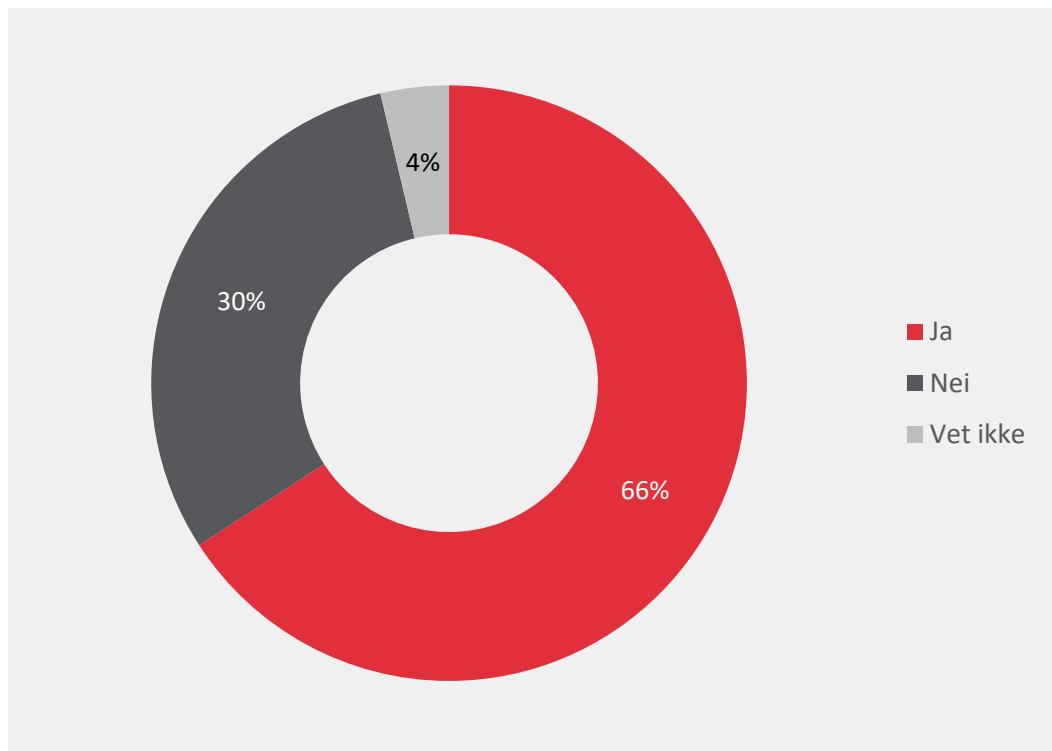
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om effektivitet? *Vennligst benytt deg av «Vet ikke»-kategorien dersom det ikke er aktuelt for deg å vurdere.*



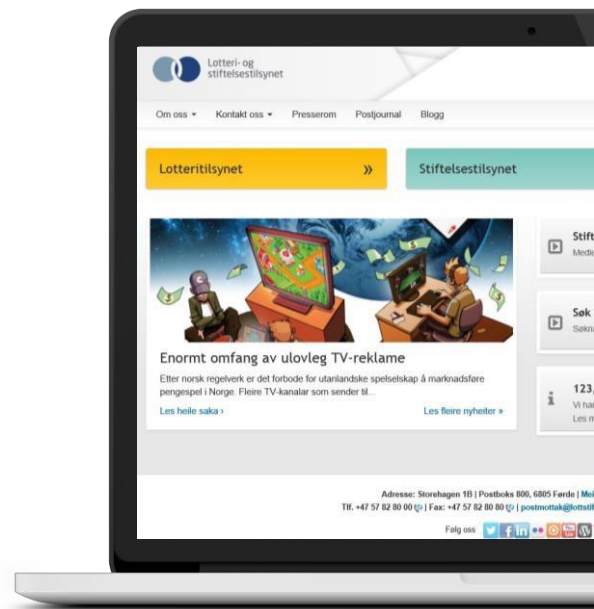
Base 2018 = 243, Base 2015 = 146, Base 2012 = 125.

BRUK AV TILSYNETS NETTSIDER

Har du i løpet av de siste 12 månedene vært inne på Lotteri – og stiftelsestilsynets nettsider?

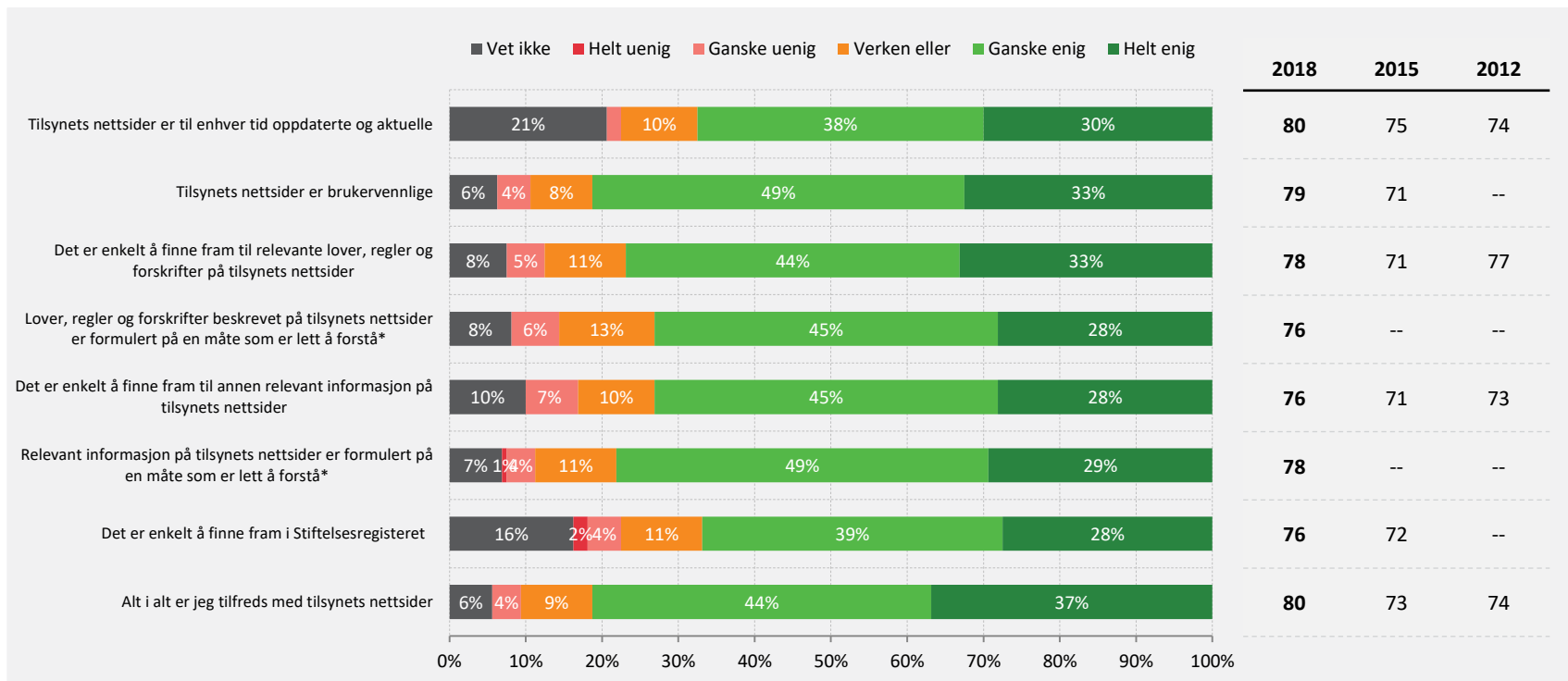


Base 2018 = 243



KVALITET PÅ NETT

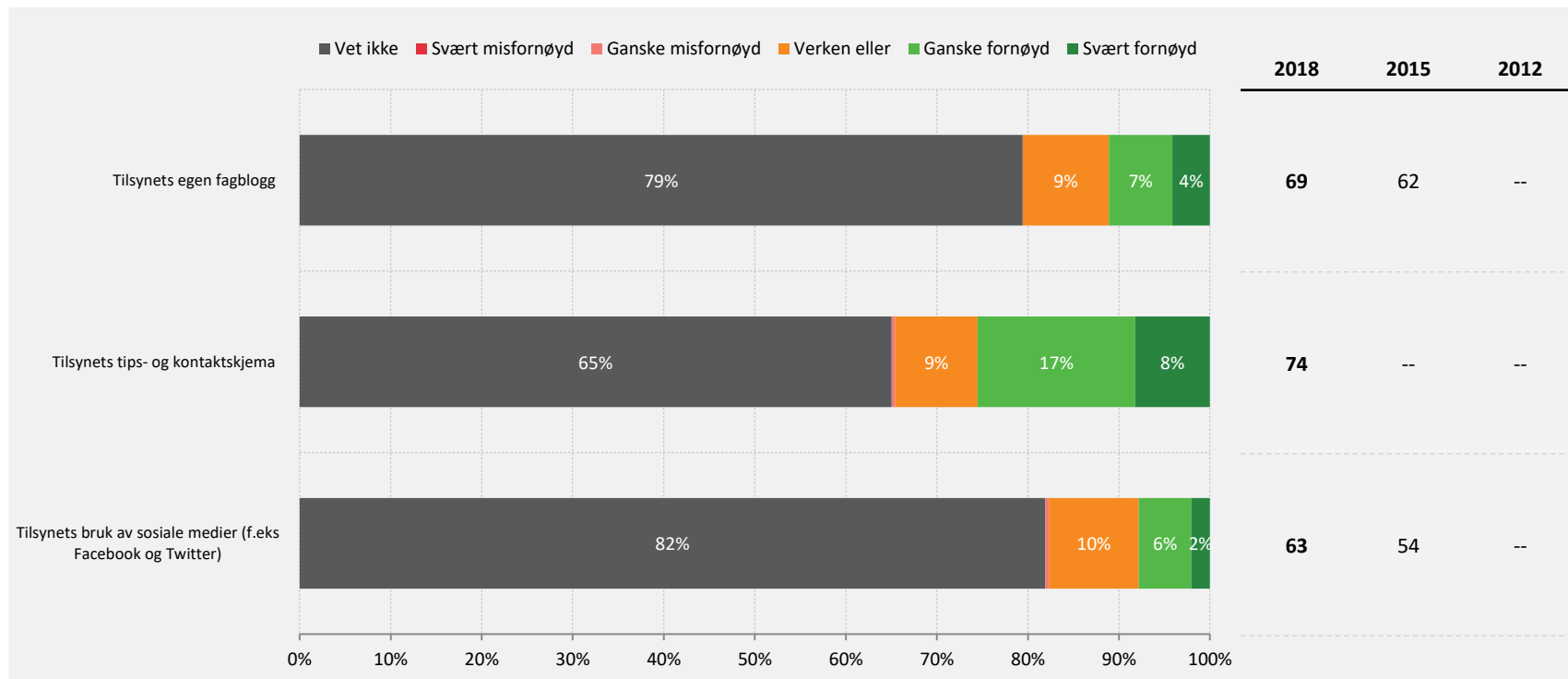
Vennligst vurder følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider.
/ Kun vurdert av de som oppgir å ha vært inne på nettsidene i løpet av de siste 12 månedene.



*To spørsmål er ny i 2018 og har dermed ingen historiske sammenligningstall.
Base 2018 = 160, Base 2015 = 106, Base 2012 = 125.

KVALITET PÅ NETT OG DIGITALE TJENESTER

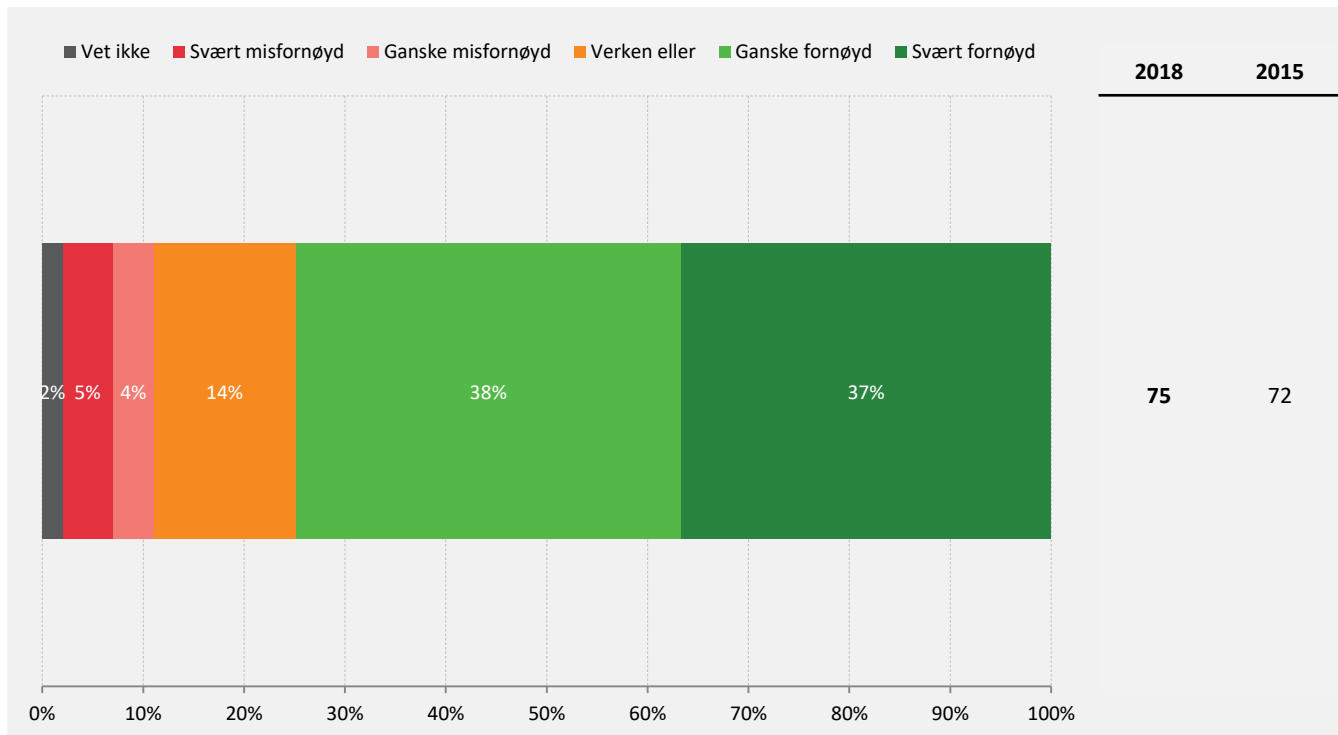
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kvalitet på nett og digitale tjenester?



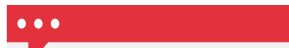
Spørsmål var ikke med i 2012.
Base 2018 = 243, Base 2015 = 146.

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.

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



Base 2018 = 243, Base 2015 = 146.



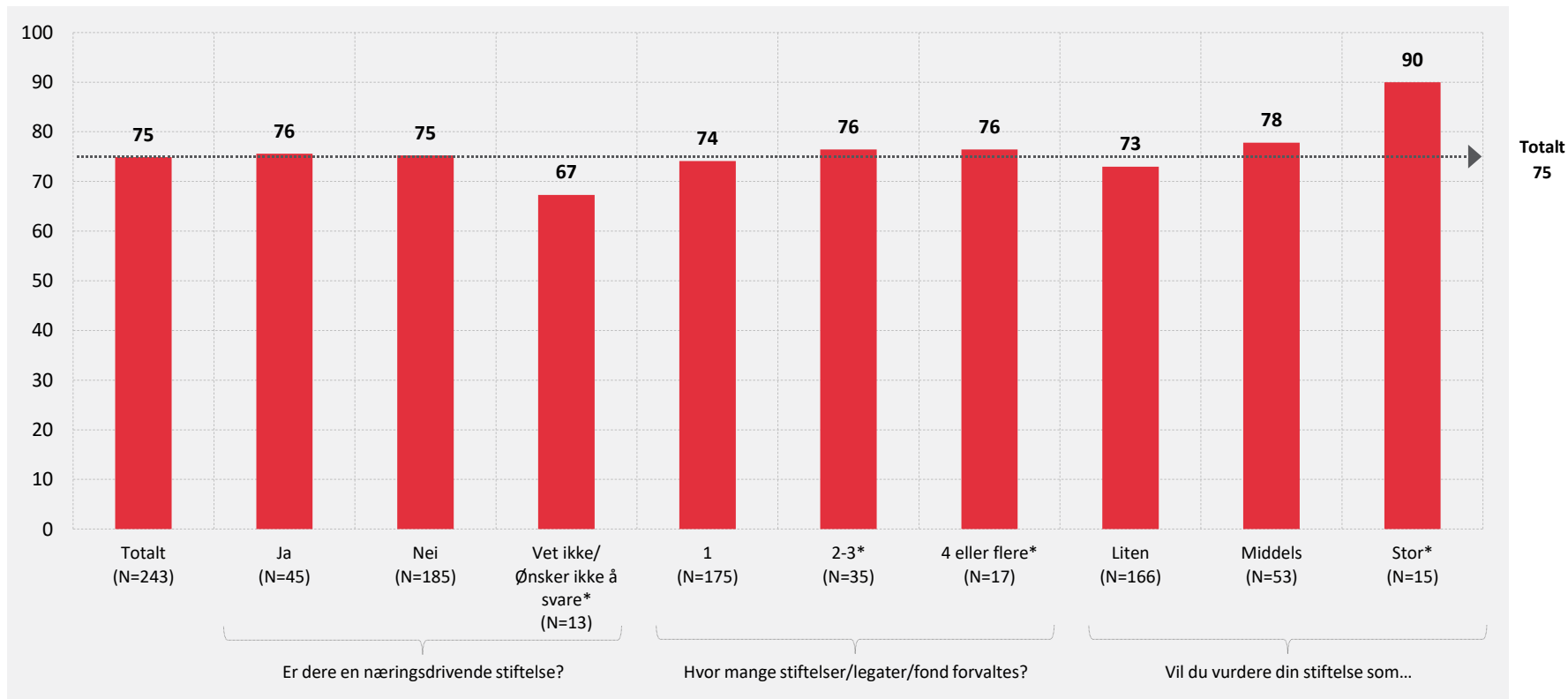
Alt i alt er brukerne av Stiftelsestilsynet godt tilfreds med Lotteri- og stiftelsestilsynet, basert på deres erfaringer med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene.

En andel på 75 prosent av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 9 prosent oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd.

Årets resultat er på tilnærmet likt nivå som resultat fra 2015, og det er ikke noen større signifikante forskjeller i resultatene.

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.

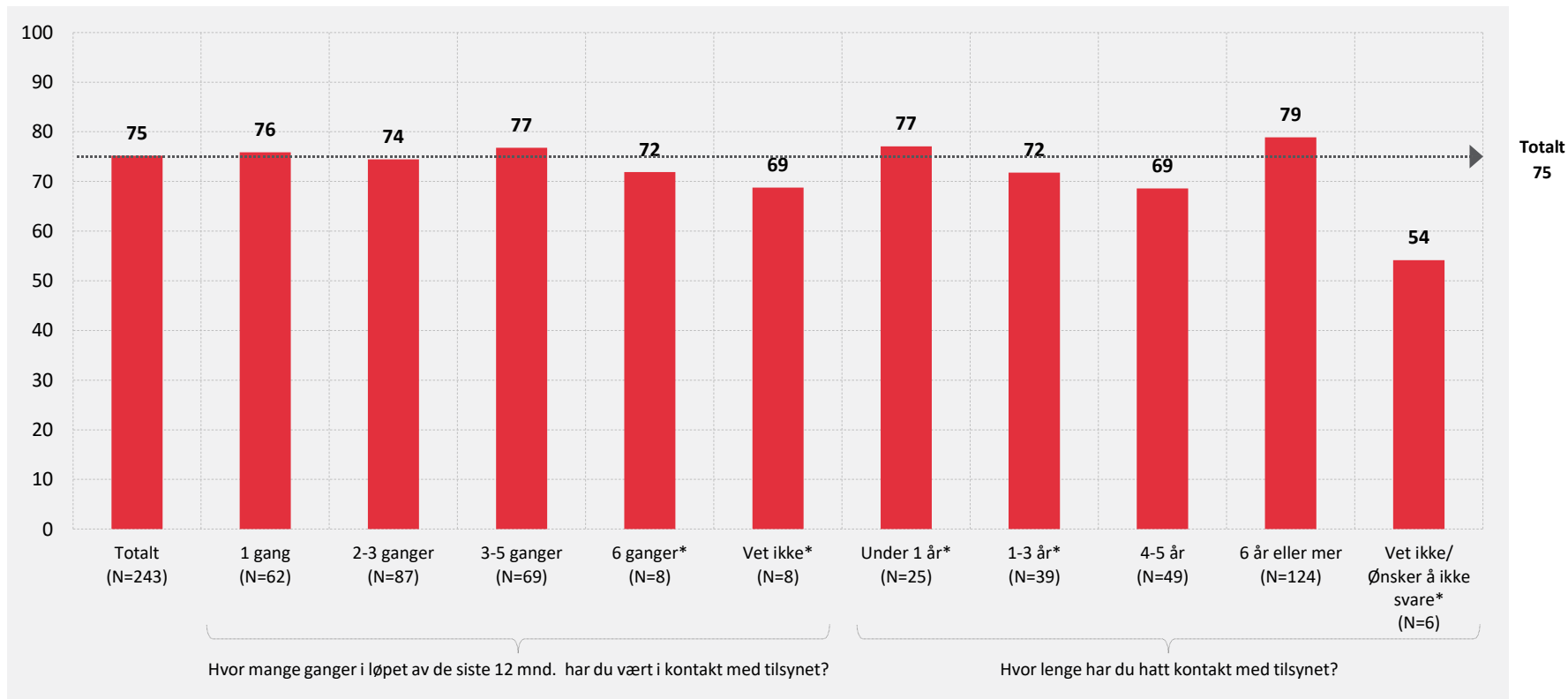
Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? Grafikken under illustrerer snittverdi per nedbrytning på bakgrunns spørsmål om brukerne.



*LAV BASE.

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? Grafikken under illustrerer snittverdi per nedbrytning på bakgrunns spørsmål om brukerne.



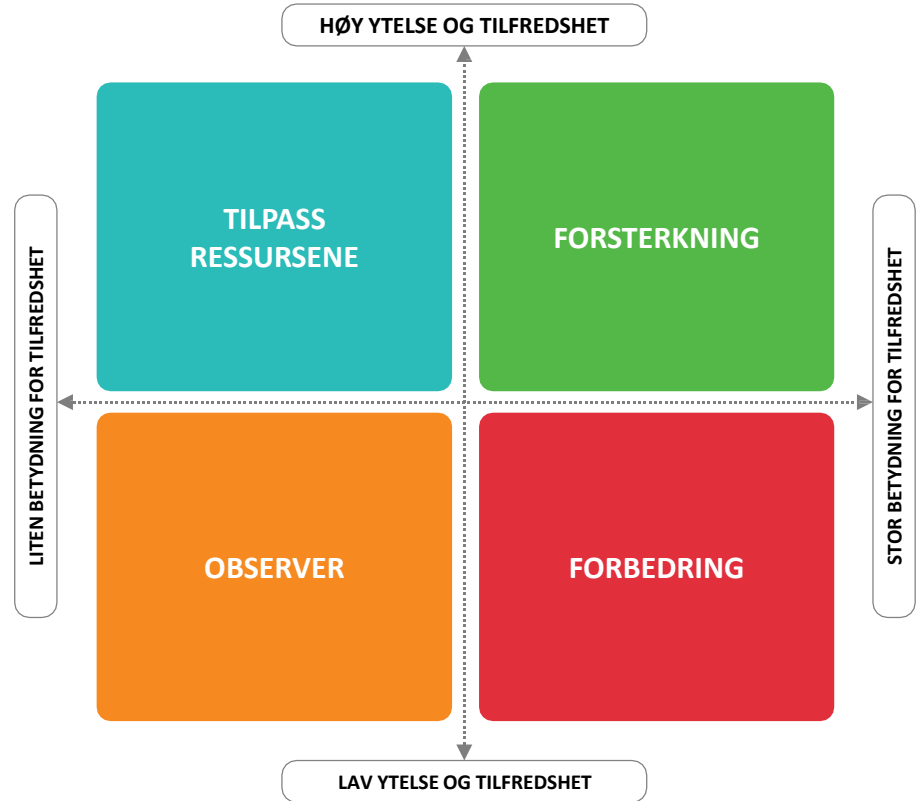
*LAV BASE.

SAMMENHENGSA ANALYSER BLANT BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET



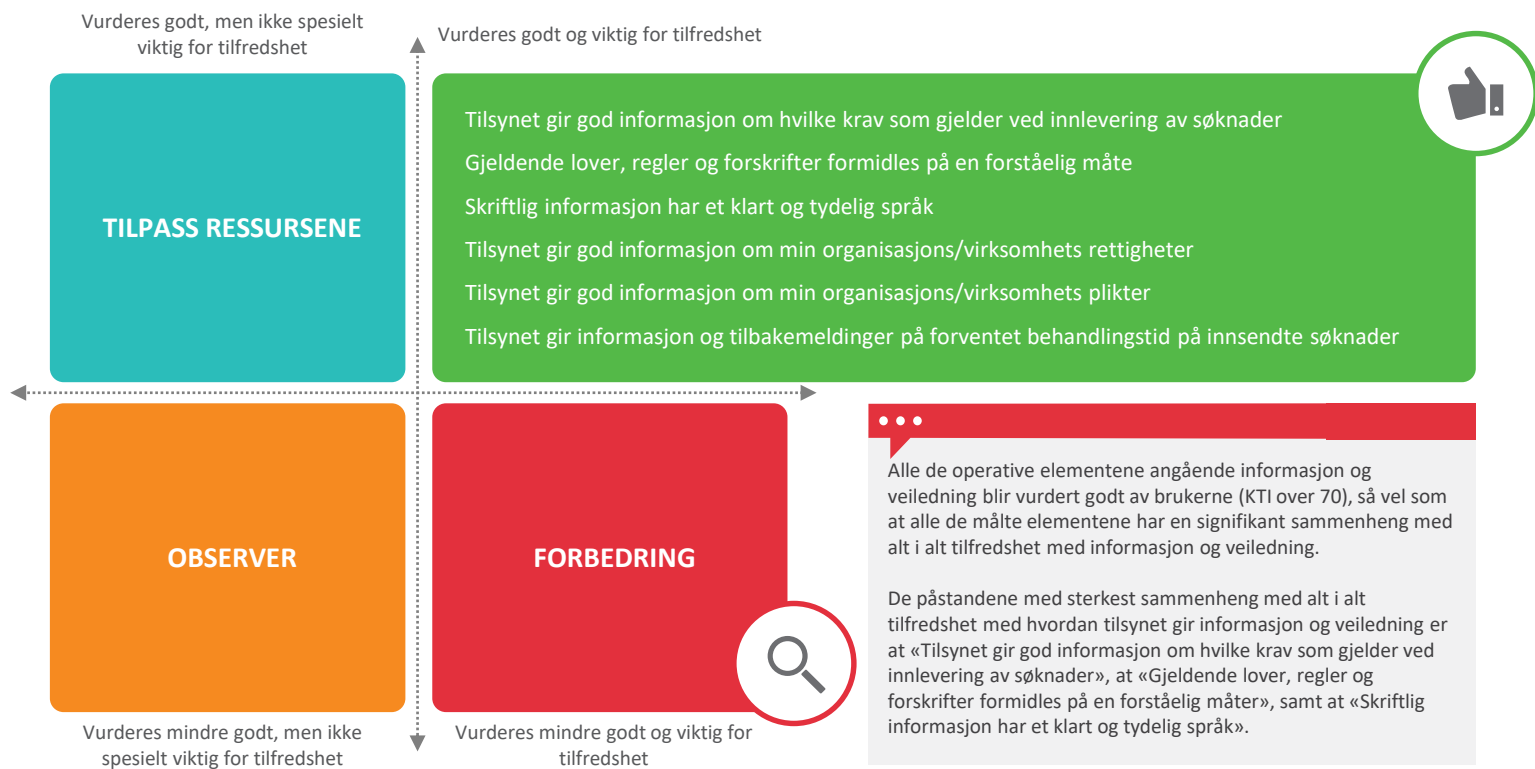
FORKLARING AV PRIORITERINGSKART OG SAMMENHENGSAKSELER

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



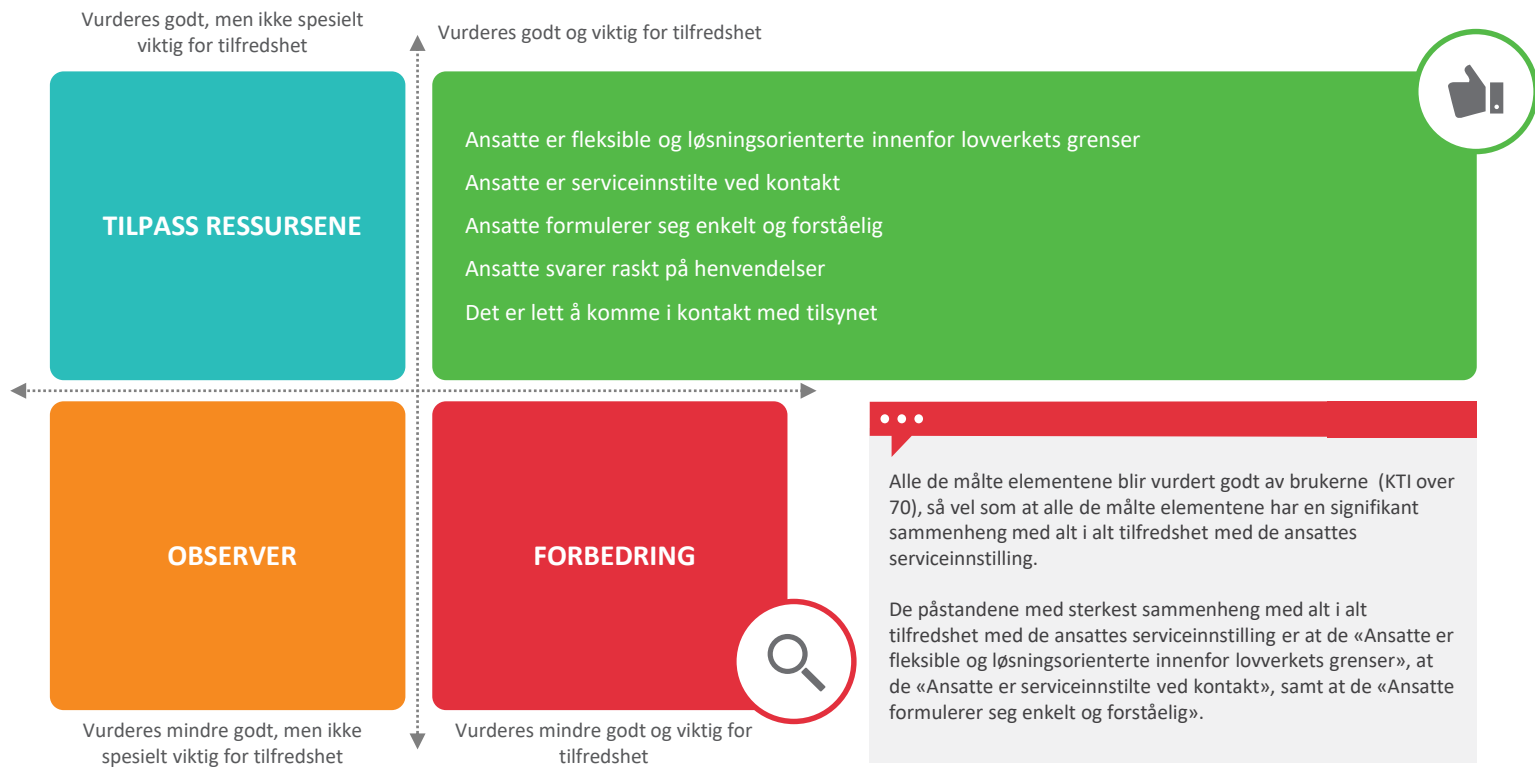
ALT I ALT TILFREDSHET MED INFORMASJON OG VEILEDNING

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



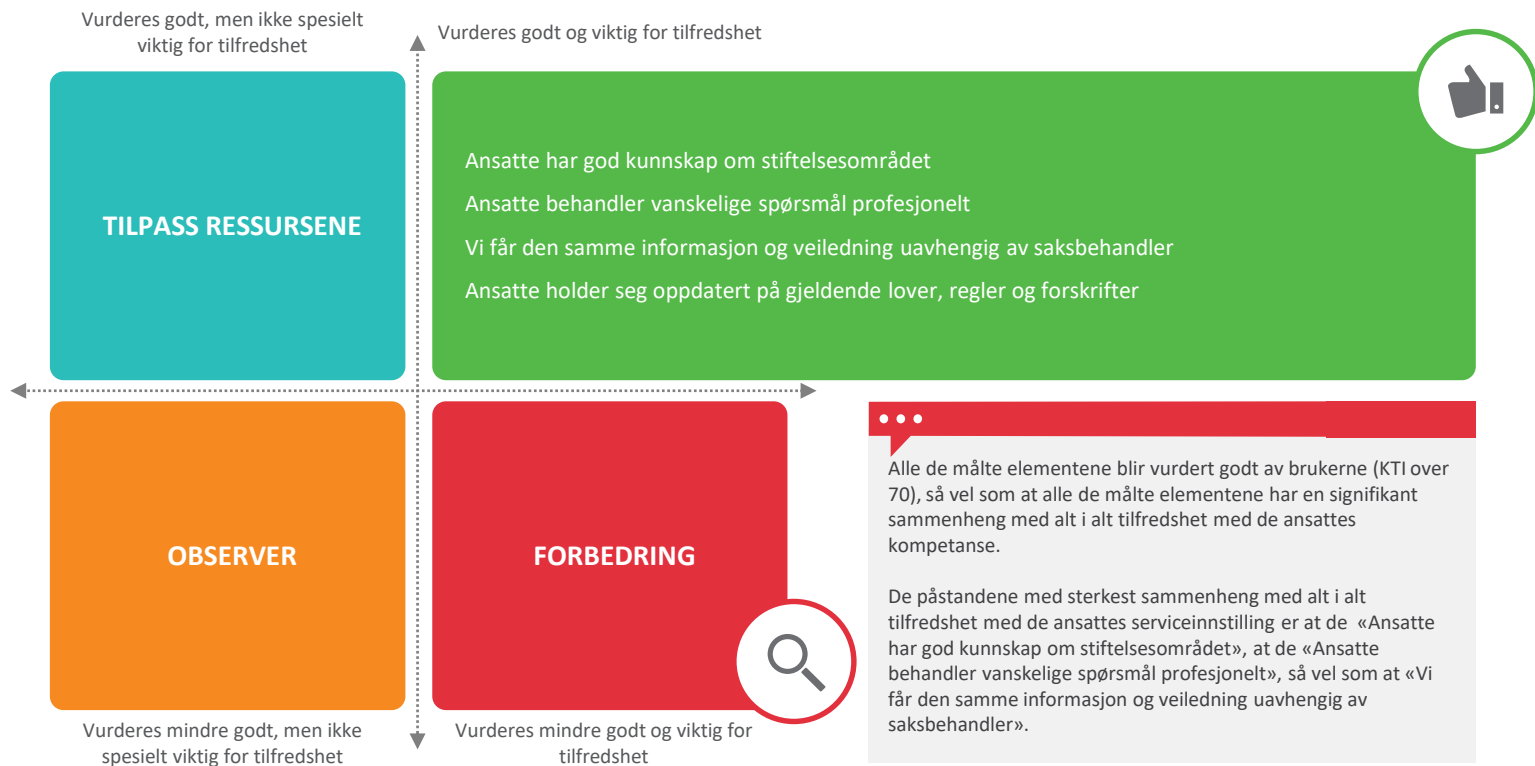
ALT I ALT TILFREDSHET MED SERVICEINNSTILLING

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



ALT I ALT TILFREDSHET MED KOMPETANSE

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



ALT I ALT TILFREDSHET MED NETTSIDEN

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



STERKESTE SAMMENHENGER MED ALT I ALT TILFREDSHET – PER ELEMENT

Topp 4 sterkeste sammenhenger (korrelasjoner) med alt i alt tilfredshet – per element. Fargen per boks indikerer om brukerne har vurdert påstanden godt (grønn boks = KTI over 70), eller mindre godt (rød boks = KTI 70 eller under). Samtlige her er vurdert godt (KTI over 70).

INFORMASJON OG VEILEDNING

Tilsynet gir god informasjon om hvilke krav som gjelder ved innlevering av søknader
(79)

Gjeldende lover, regler og forskrifter formidles på en forståelig måte
(79)

Skriftlig informasjon har et klart og tydelig språk
(80)

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

SERVICEINNSTILLING

Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innenfor lovverkets grenser
(78)

Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt
(86)

Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig
(80)

Ansatte svarer raskt på henvendelser
(77)

KOMPETANSE

Ansatte har god kunnskap om stiftelsesområdet
(86)

Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt
(83)

Vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler
(72)

Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter
(85)

NETTSIDEN (KVALITET PÅ NETT)

Det er enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider
(76)

Relevant informasjon på tilsynets nettsider er formulert på en måte som er lett å forstå
(78)

Tilsynets nettsider er brukervennlige
(79)

Det er enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider
(78)

BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSORDNING

INFORMASJON OM BRUKERNE – BAKGRUNNS SPØRSMÅL

BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER

TILFREDSHET MED TILSYNET

SAMMENHENGSAKTYVNER MED ALT I ALT TILFREDSHET

OPPSUMMERING AV FUNN

– BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSORDNING

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 trenden fra tidligere målinger er brukerne av tilsynets tilskuddsordning (inklusive momskompensasjonsordningen) den målgruppen som er mest tilfreds blant de brukergruppene som blir kartlagt i denne undersøkelsen. Dette gjenspeiles i resultatene på de aller fleste målte elementene i brukerundersøkelsen.

Når det gjelder brukernes behov blir det vurdert som viktig for brukerne å ha tilgang til en nettside hvor det publiseres direkte informasjon. At tilsynet sender ut *«nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på med aktuelle saker og informasjon om endringer»* blir også vurdert som viktig av en, relativt sett, stor andel av brukere (34 prosent).

I likhet med resultatene fra samme undersøkelse i 2015, er e-post den desidert mest foretrukne kommunikasjonskanalen for brukergruppen (85 prosent). Videre oppgir en andel på 46 prosent nettsidene til tilsynet blant foretrukne informasjonskanaler, og en andel på 26 prosent oppgir at de blant annet ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens digitale postkasse i Altinn. Denne andelen er betydelig større i årets måling, enn hva som ble rapportert i undersøkelsen utført i 2015. I motsetning er det i år en betydelig lavere andel som oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via brev tilsendt i posten, sammenlignet med resultat fra 2015.

Brukernes vurderinger av tilsynet totalt sett er gjennomgående god. Dette gjelder særlig tillit, hvor en andel på 95 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillit til tilsynet, og tilnærmet ingen uttrykker lav tillit. Gjennomsnittlig score (KTI) er på likt nivå som i 2015 på alle de målte overordnede elementene.

Brukerne av tilsynets tilskuddsordning vurderer også de operative påstandene om informasjon og veiledning, service, kvalitet på nett, effektivitet og kompetanse, som godt eller svært godt. Ingen av de operative elementene vurderes dårlig av brukerne. I likhet med resultat fra 2015 er det også i år noe høye «vet ikke»-andeler på de påstander som omhandler de ansattes serviceinnstilling og kompetanse. Dette skyldes trolig sammensetning av brukergruppen med ulike type brukere som har ulikt behov for kontakt med tilsynet. Dette gjenspeiles også i relativt høye «vet ikke»-andeler på spørsmål om digitale tjenester/kanaler.

Alt i alt oppgir brukerne at de er godt tilfreds med tilsynet basert på deres erfaringer med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene. En andel på 81 prosent av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 8 prosent oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd. Årets resultat er på likt nivå som resultat fra 2015, og det er ingen signifikante forskjeller i resultatene.

ANBEFALTE PRIORITERINGSOMRÅDER – BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSDORDNING



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

Nesten alle de målte forhold i brukerundersøkelsen blir vurdert godt av brukerne. Blant de forhold som vi i korrelasjonsanalysene kan se har en sterk sammenheng med brukernes tilfredshet, og som bør prioriteres i det videre arbeidet med å øke/opprettholde en god brukertilfredshet er:

- Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt, og svarer raskt på henvendelser.
- Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innenfor lovverkets grenser.
- Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig.
- Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter.
- Tilsynet gir god informasjon om hvilke krav som gjelder ved innlevering av søknader.
- Tiden det tar å få tilbakemelding på henvendelser, søknader og lignende.
- Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons/virksomhets rettigheter.
- Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons/virksomhets plikter.
- Tilsynets nettsider er brukervennlige, og relevant informasjon på tilsynets nettsider er formulert på en måte som er lett å forstå.



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

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

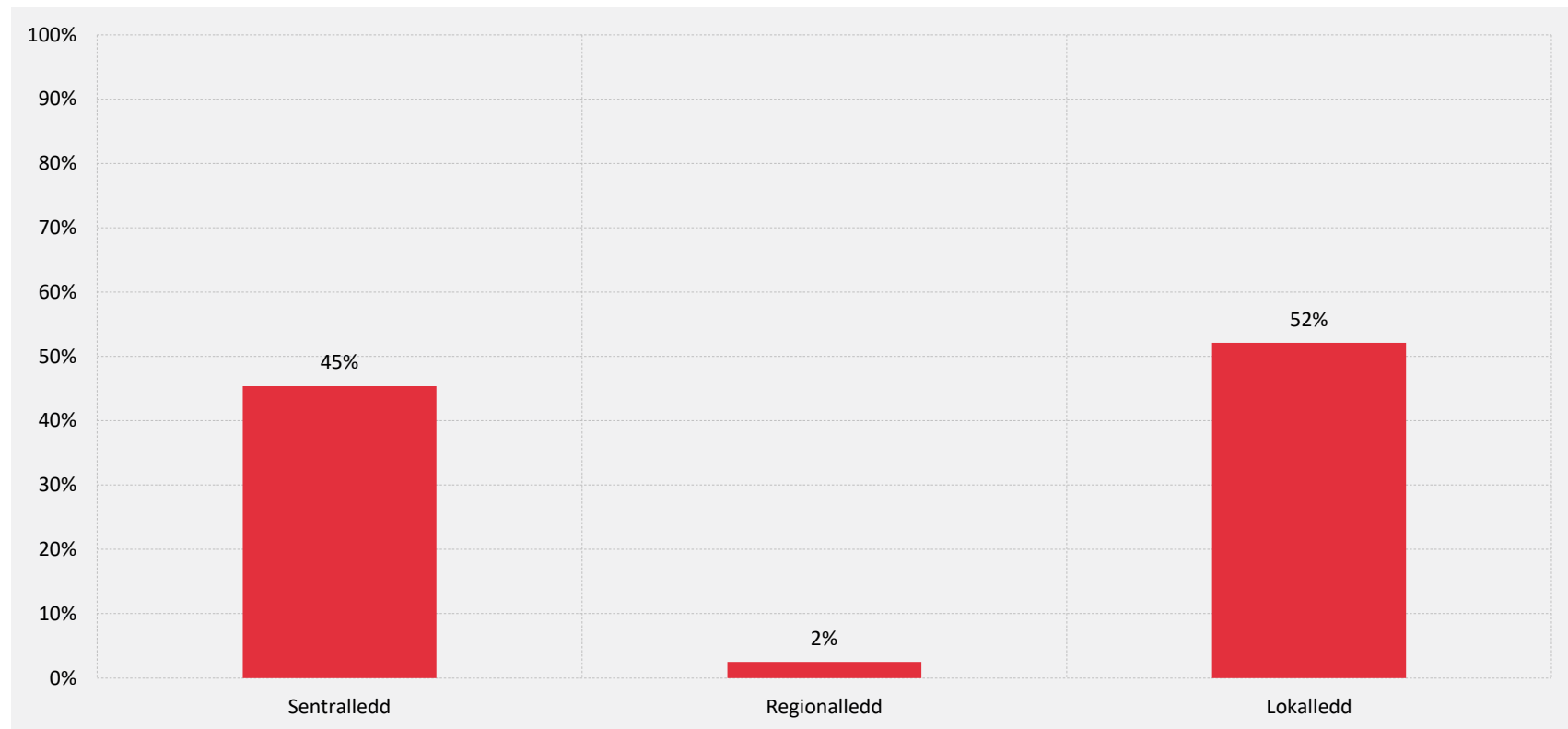
- Lover, regler og forskrifter beskrevet på tilsynets nettsider er formulert på en måte som er lett å forstå.
- Det er enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider.
- Det er enkelt å finne fram til annen relevant informasjon på tilsynets nettsider.

BAKGRUNNS SPØRSMÅL BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSDORDNING



BAKGRUNNS SPØRSMÅL – OM ORGANISASJONENE

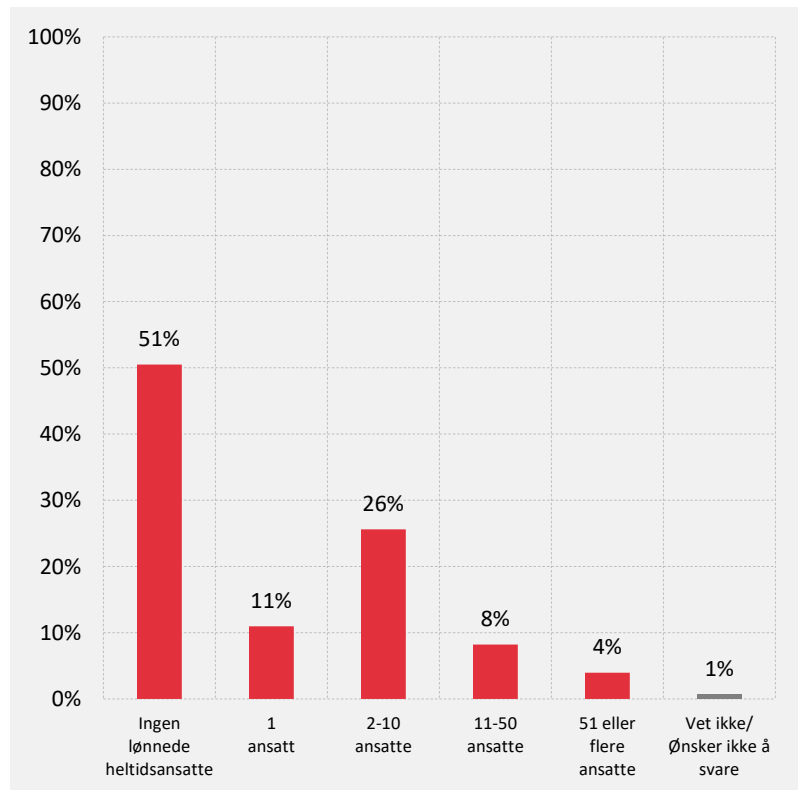
Er du ansatt i en moderorganisasjon, f. eks. forbund, sentralledd eller lignende, regionalledd eller er du ansatt i et lokalledd, f. eks. idrettslag eller lignende?



Base = 683

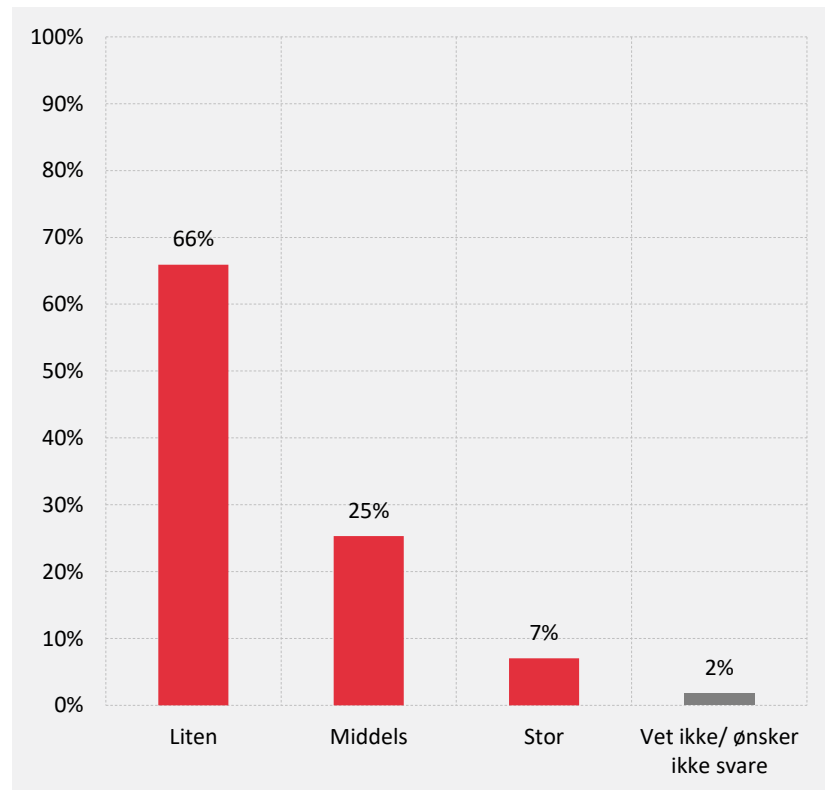
BAKGRUNNS SPØRSMÅL – OM ORGANISASJONENE

Hvor mange lønnete heltidsansatte er det i din organisasjon/stiftelse?



Base = 683

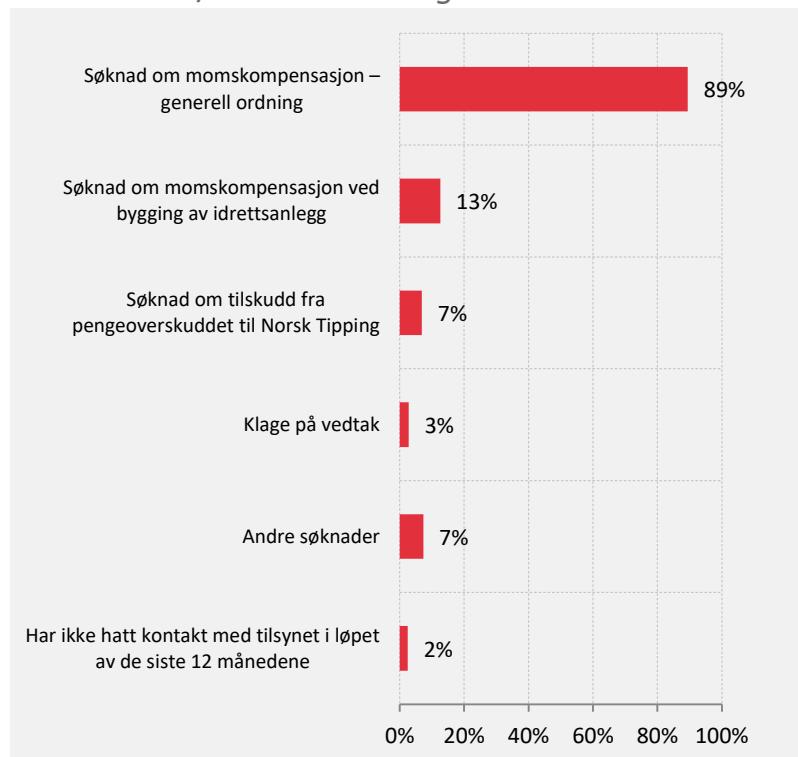
Vil du vurdere din organisasjon som...



Base = 683

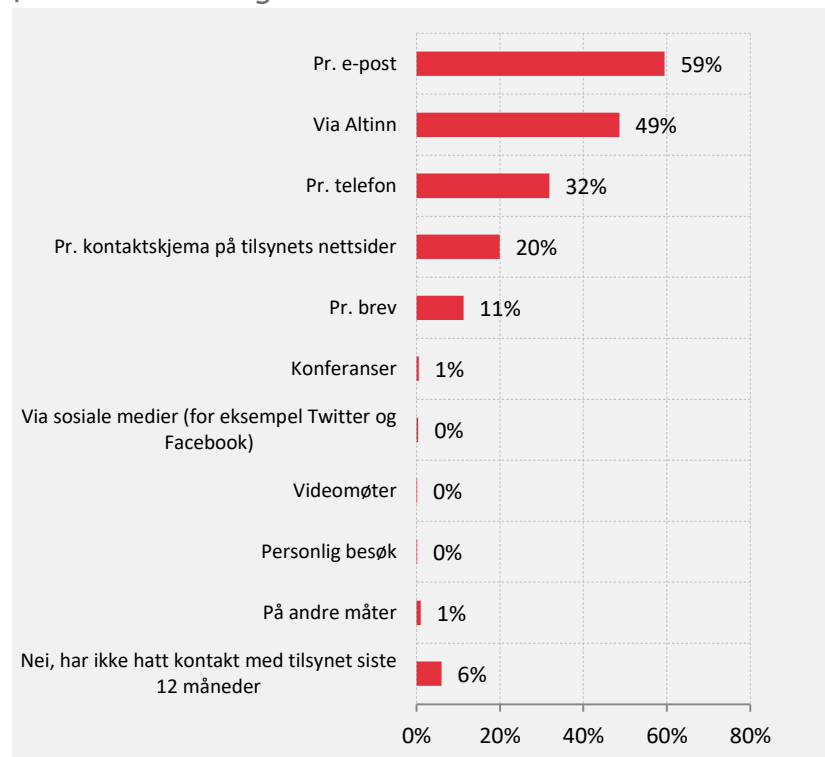
BAKGRUNNS SPØRSMÅL – KONTAKT MED TILSYNET

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



Base = 683

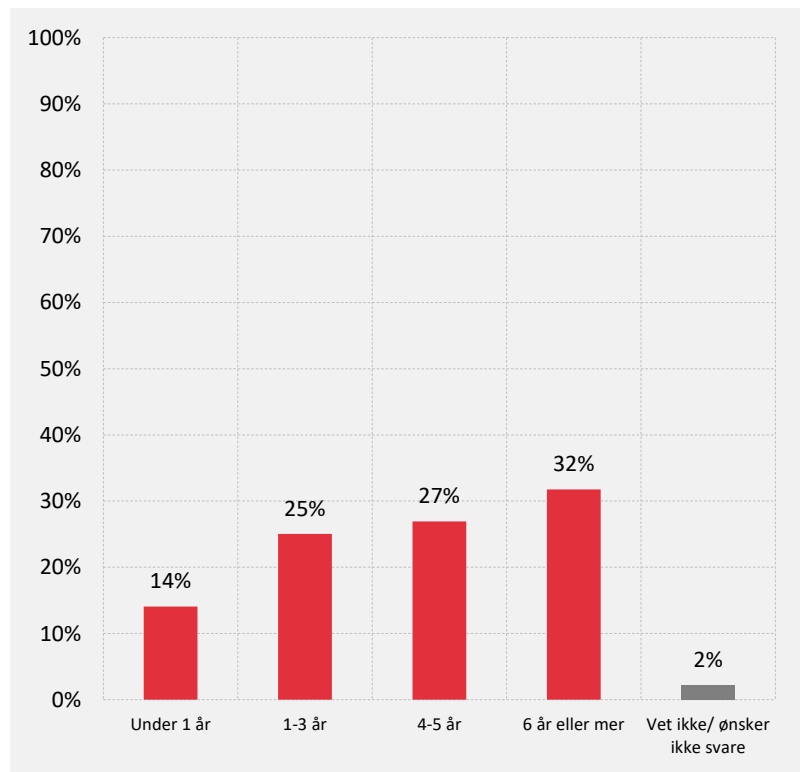
Hvordan har du i løpet av de siste 12 månedene hatt kontakt med tilsynet... / *Flere svar mulig.*



Kun spurt de som oppga å ha hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 måneder.
Base = 666

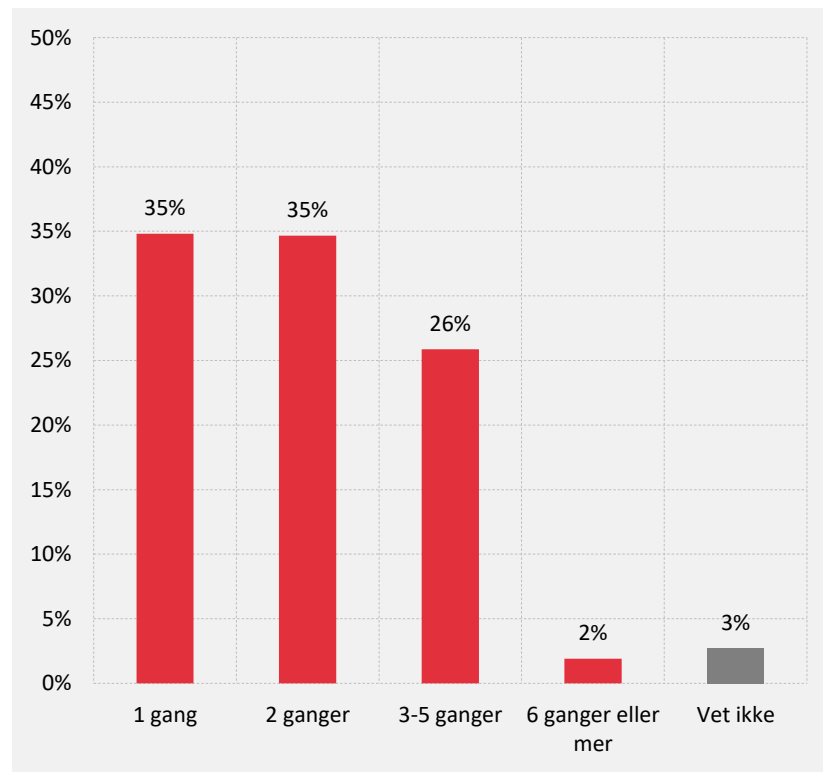
BAKGRUNNS SPØRSMÅL – KONTAKT MED TILSYNET

Hvor lenge har du hatt kontakt med tilsynet?



Base = 683

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



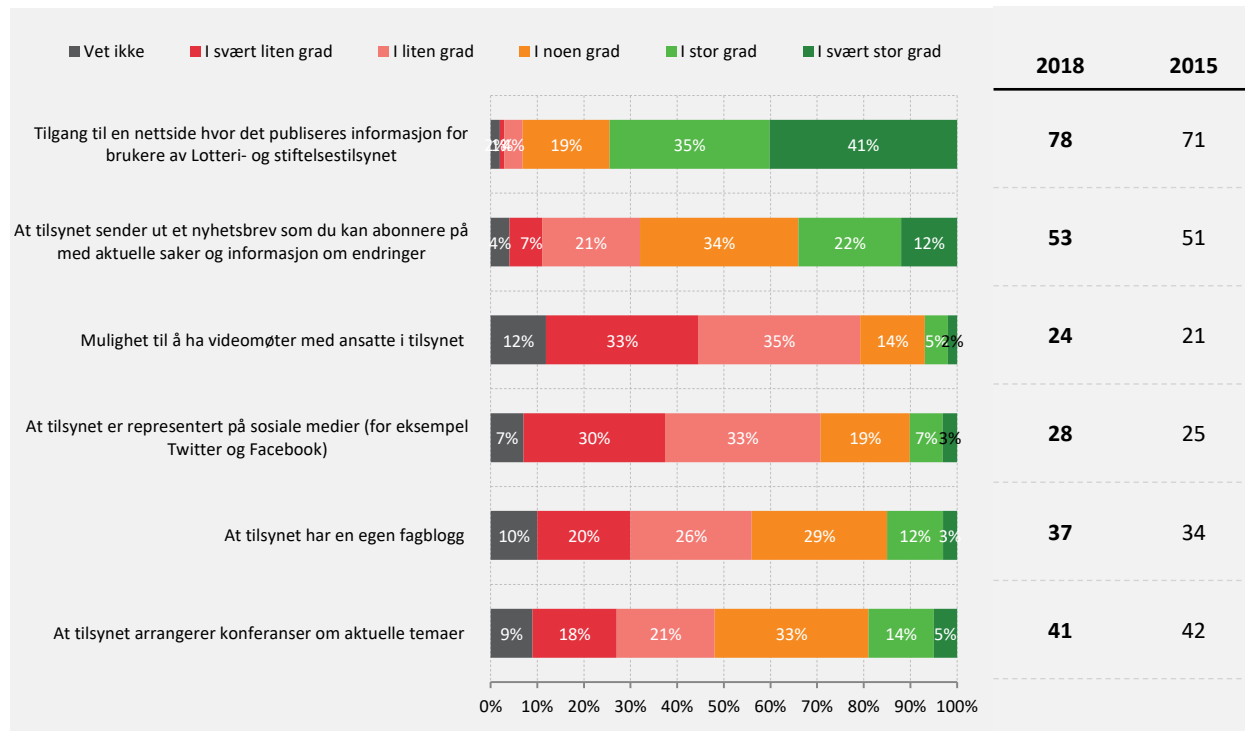
Kun spurt de som oppga å ha hatt kontakt med tilsynet i løpet av de siste 12 måneder.
Base = 626

BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER SOM BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSDORDNING



BRUKERNES BEHOV OG ØNSKER

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



Base 2018 = 683, Base 2015 = 395.

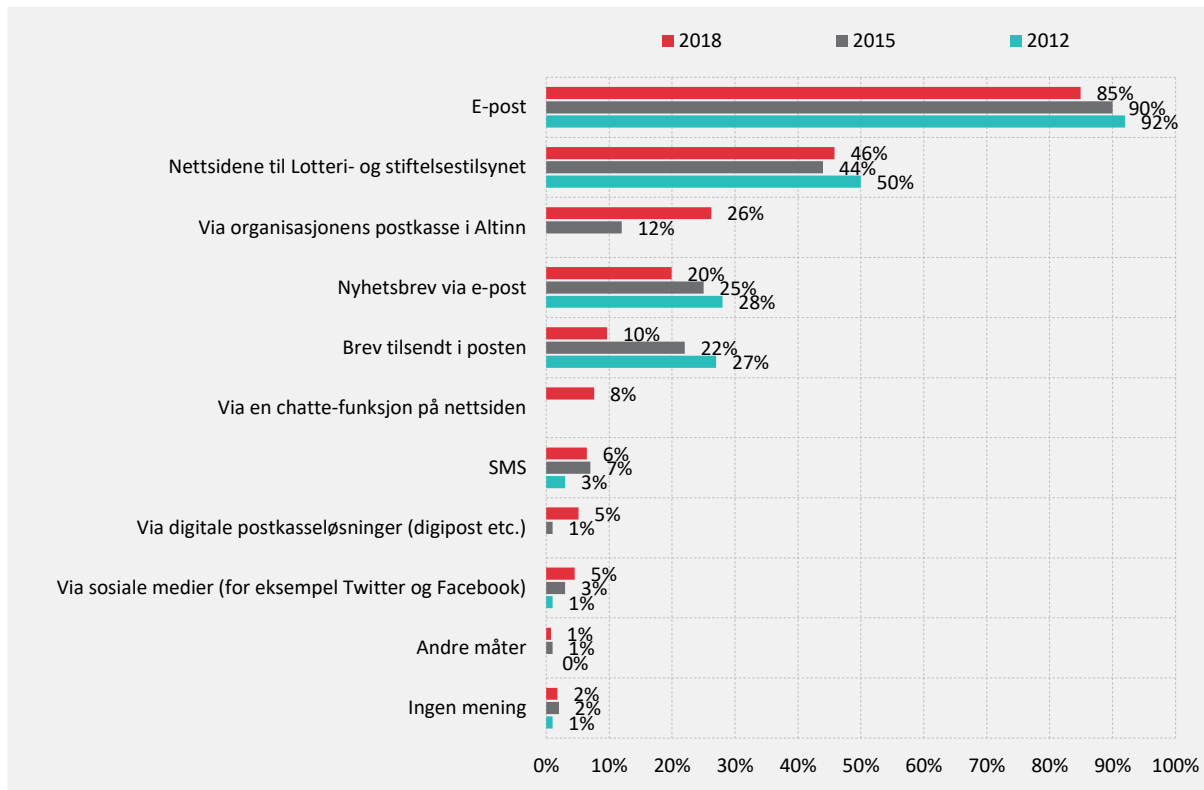
Flertallet (75 prosent) av brukerne oppgir at det i stor eller svært stor grad er viktig for deres organisasjon/virksomhet å ha «tilgang til en nettside hvor det publiseres informasjon for brukere av Lotteri- og stiftelsestilsynet».

At tilsynet sender ut «nyhetsbrev som brukerne kan abonnere på med aktuelle saker og informasjon om endringer» blir også vurdert som viktig av en større andel brukere (34 prosent), relativt sett.

Blant de andre målte elementene ser vi en lavere grad av opplevd viktighet totalt sett for brukergruppen. I kryssanalysen kan vi se at de store organisasjonene/ virksomhetene vurderer det som viktigere enn de mindre organisasjonene /virksomhetene at tilsynet arrangerer konferanser om aktuelle tema.

BRUKERNES FORETRUKNE INFORMASJONSKANAL

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



E-post er den klart mest foretrukne kommunikasjonskanalen (85 prosent) for å motta informasjon fra tilsynet.

Det er en andel på 20 prosent av brukerne som oppgir at de blant annet ønsker å få informasjon fra tilsynet sendt som nyhetsbrev via e-post, og en andel på 46 prosent som oppgir nettsidene til tilsynet blant foretrukne informasjonskanaler.

En andel på 26 prosent oppgir at de blant annet ønsker å motta informasjon fra tilsynet via organisasjonens digitale postkasse i Altinn. Denne andelen er betydelig større i årets måling, enn hva som ble rapportert i undersøkelsen utført i 2015. I motsetning er det en betydelig lavere andel som i år oppgir at de ønsker å motta informasjon fra tilsynet via brev tilsendt i posten.

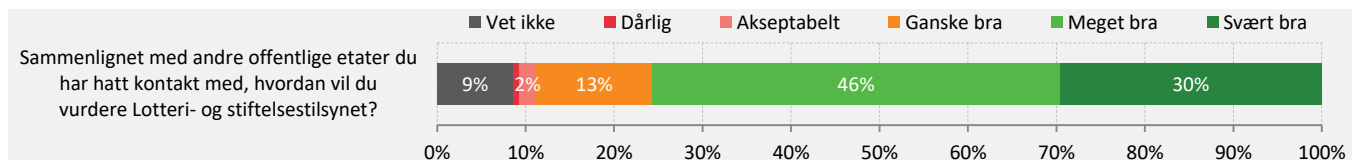
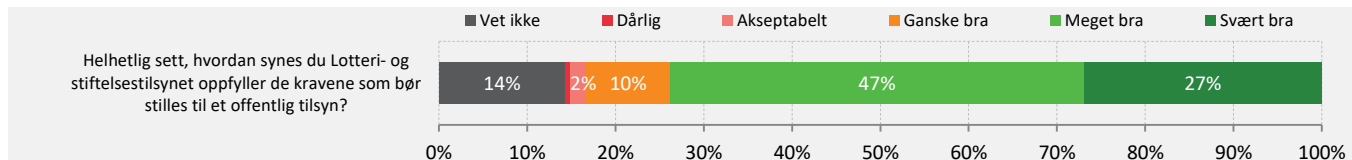
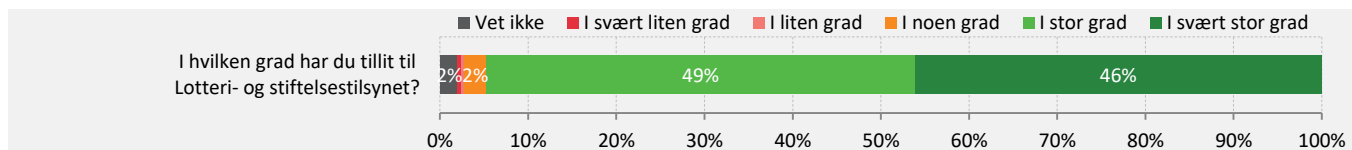
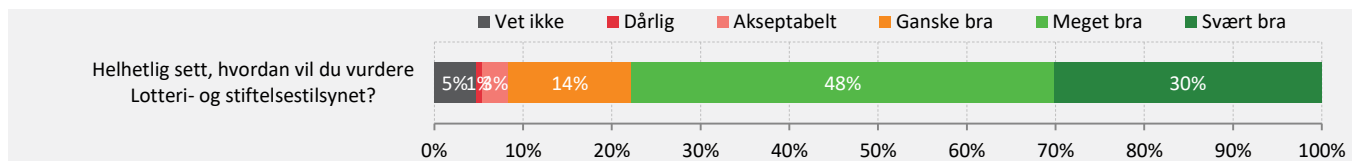
*Svaralternativet «Via en chatte-funksjon på nettsiden» er ny i 2018.

Base 2018 = 683, Base 2015 = 395, Base 2012 = 361.

TILFREDSHET MED TILSYNET BLANT BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSORDNING



OVERORDNET VURDERING AV TILSYNET



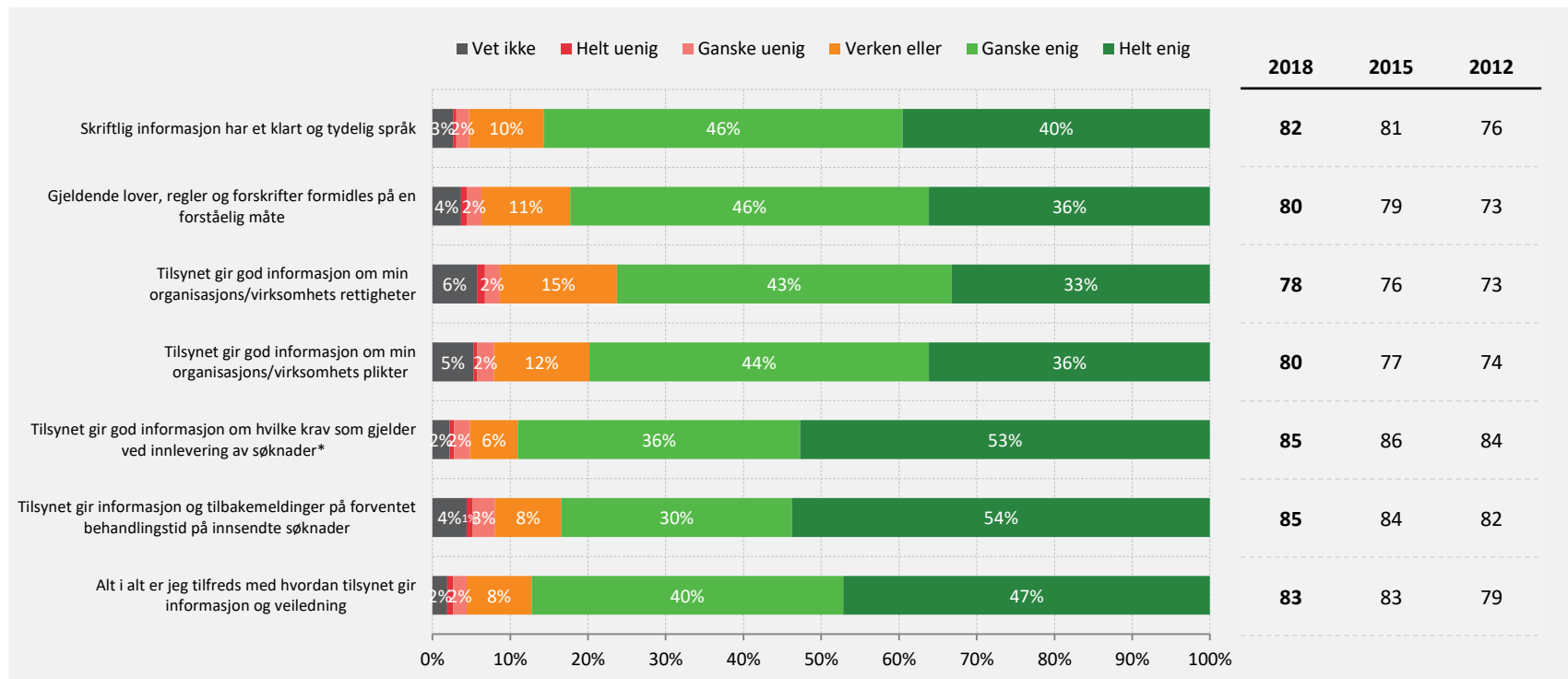
*Merk at svarskala har blitt endret noe hvert år. Base 2018 = 683, Base 2015 = 395, Base 2012 = 361.

Snitt i 100score		
2018	2015	2012
77	75	66
86	85	76
79	77	69
78	77	70

Totalt sett er vurderingen av tilsynet gjennomgående god blant brukere av tilsynets tilskuddsordning. Dette gjelder særlig tillit, hvor en andel på 95 prosent av brukerne uttrykker stor eller svært stor grad av tillit til tilsynet, og tilnærmet ingen uttrykker lav tillit. Gjennomsnittlig score (KTI) er på alle de målte elementene på likt nivå som i 2015. Ser man på resultatene historisk fra 2012 ser man derimot en klart positiv utvikling i de overordnede tilfredshetsparametere over tid.

INFORMASJON OG VEILEDNING

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

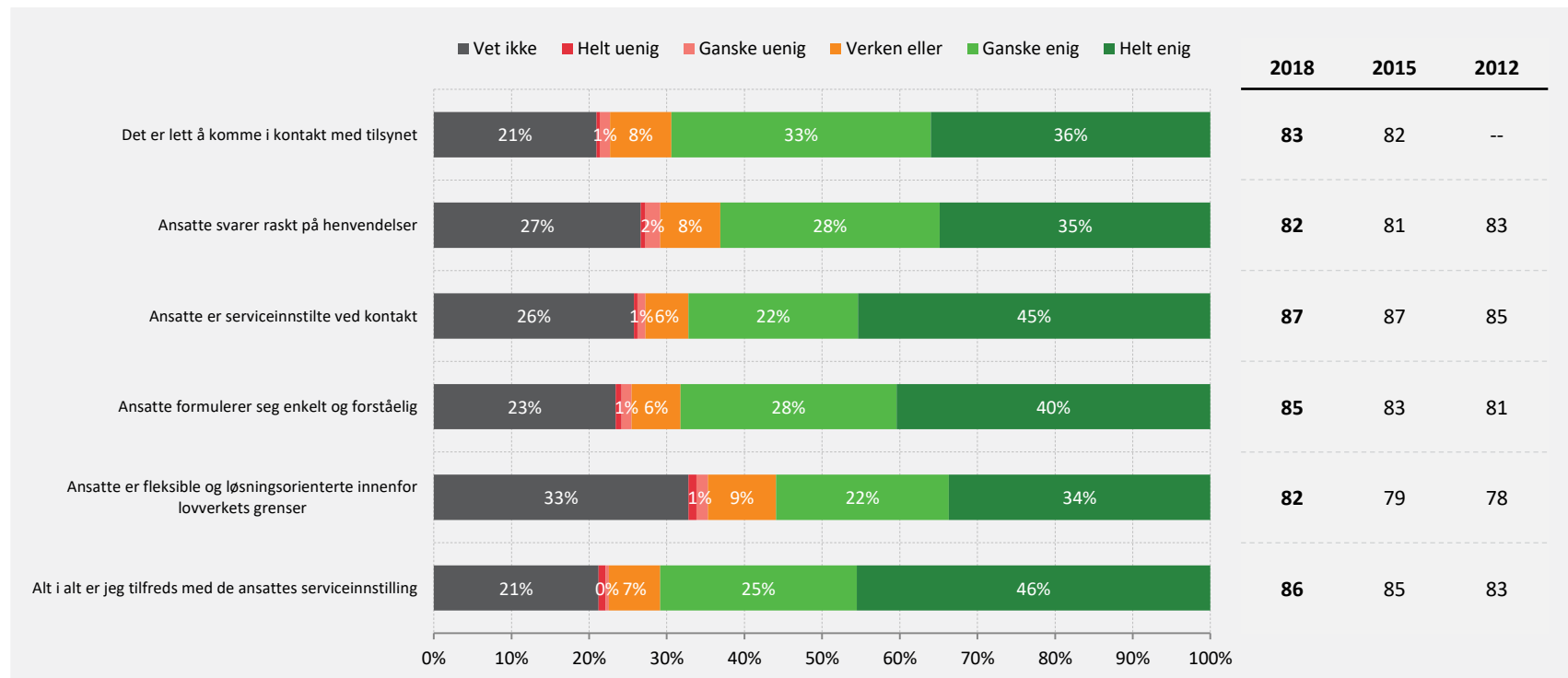


*Spørsmålsformulering noe endret i 2018. Frem til i år var spørsmålet formulert «Tilsynet gir god informasjon om hvilke tidsfrister som gjelder ved innlevering av søknader».

Base 2018 = 683, Base 2015 = 395, Base 2012 = 361.

SERVICE

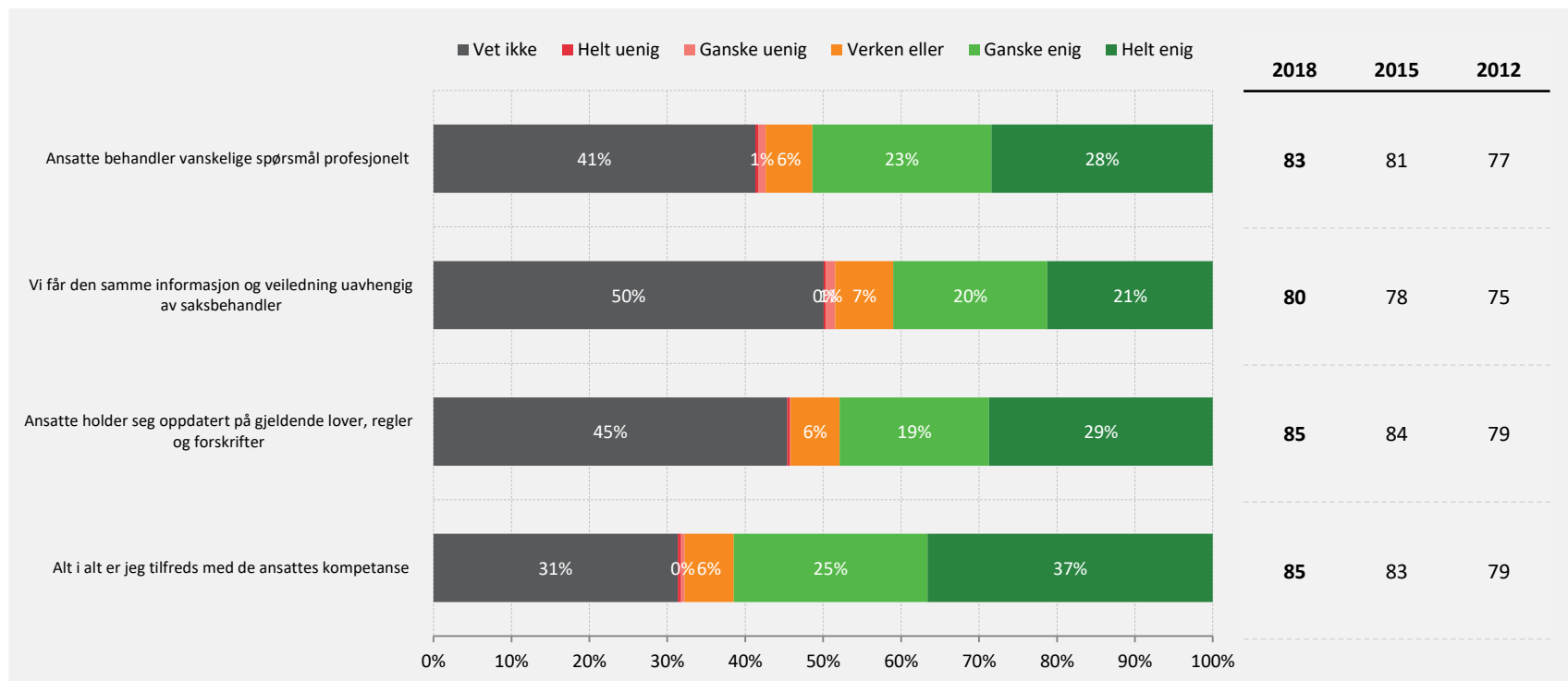
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder service?



Base 2018 = 683, Base 2015 = 395, Base 2012 = 361.

KOMPETANSE

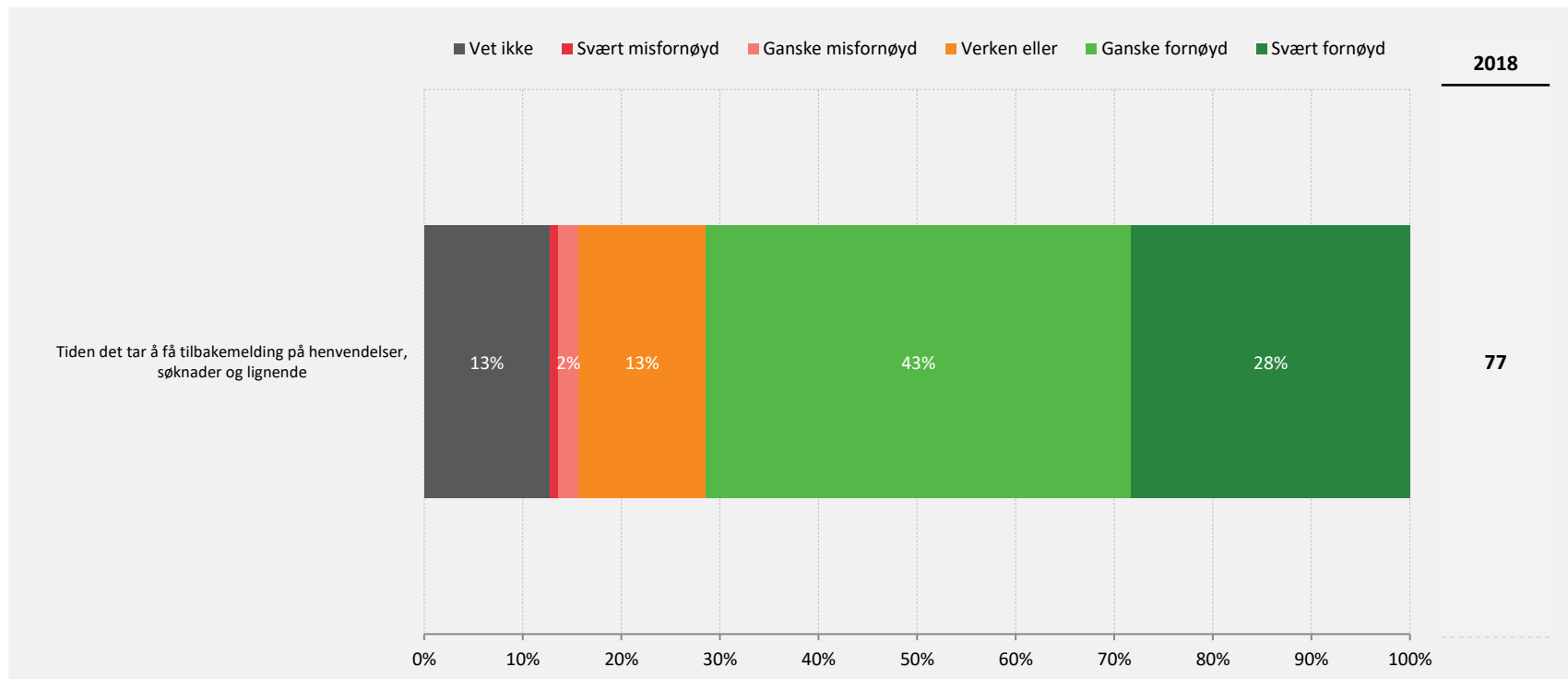
Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder kompetanse?



Base 2018 = 683, Base 2015 = 395, Base 2012 = 361.

EFFEKTIVITET

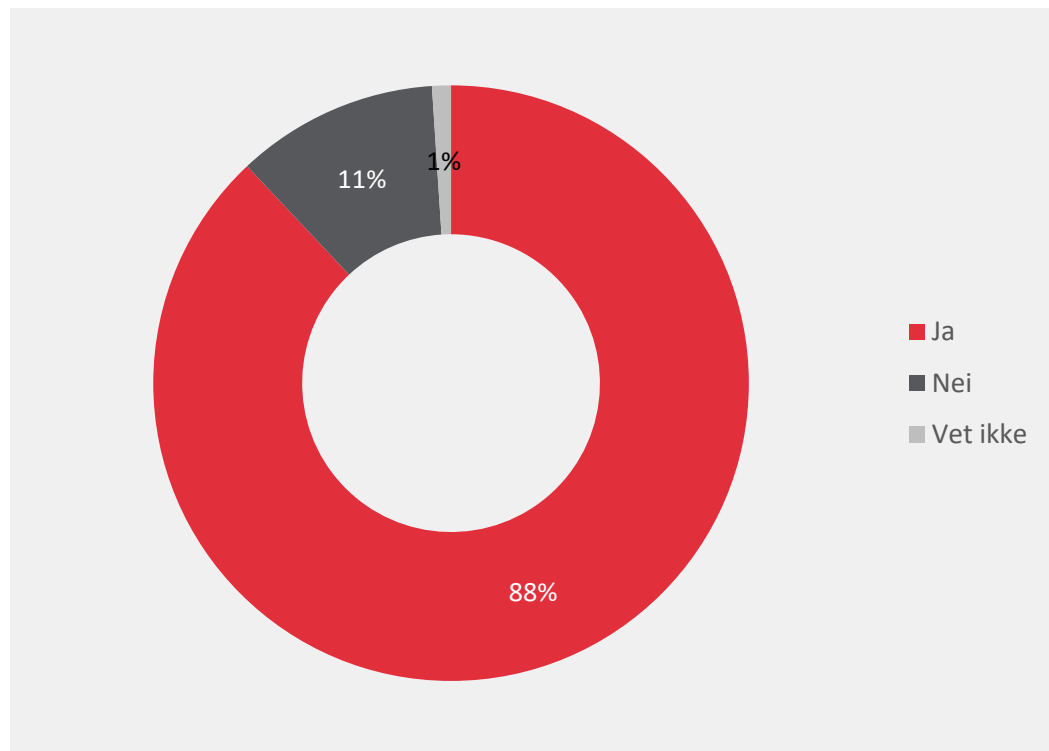
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om effektivitet? *Vennligst benytt deg av «Vet ikke»-kategorien dersom det ikke er aktuelt for deg å vurdere.*



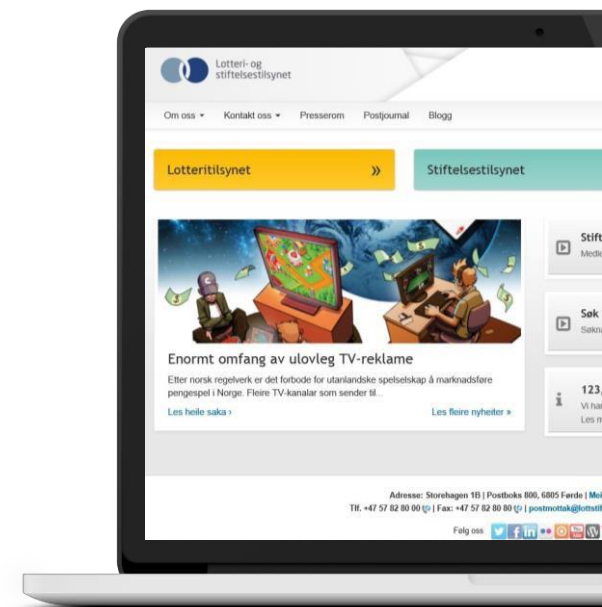
*Spørsmål er nytt i 2018. Frem til i år ble spørsmål om effektivitet stilt som flere delspørsmål.
Base 2018 = 683.

BRUK AV TILSYNETS NETTSIDER

Har du i løpet av de siste 12 månedene vært inne på Lotteri – og stiftelsestilsynets nettsider?



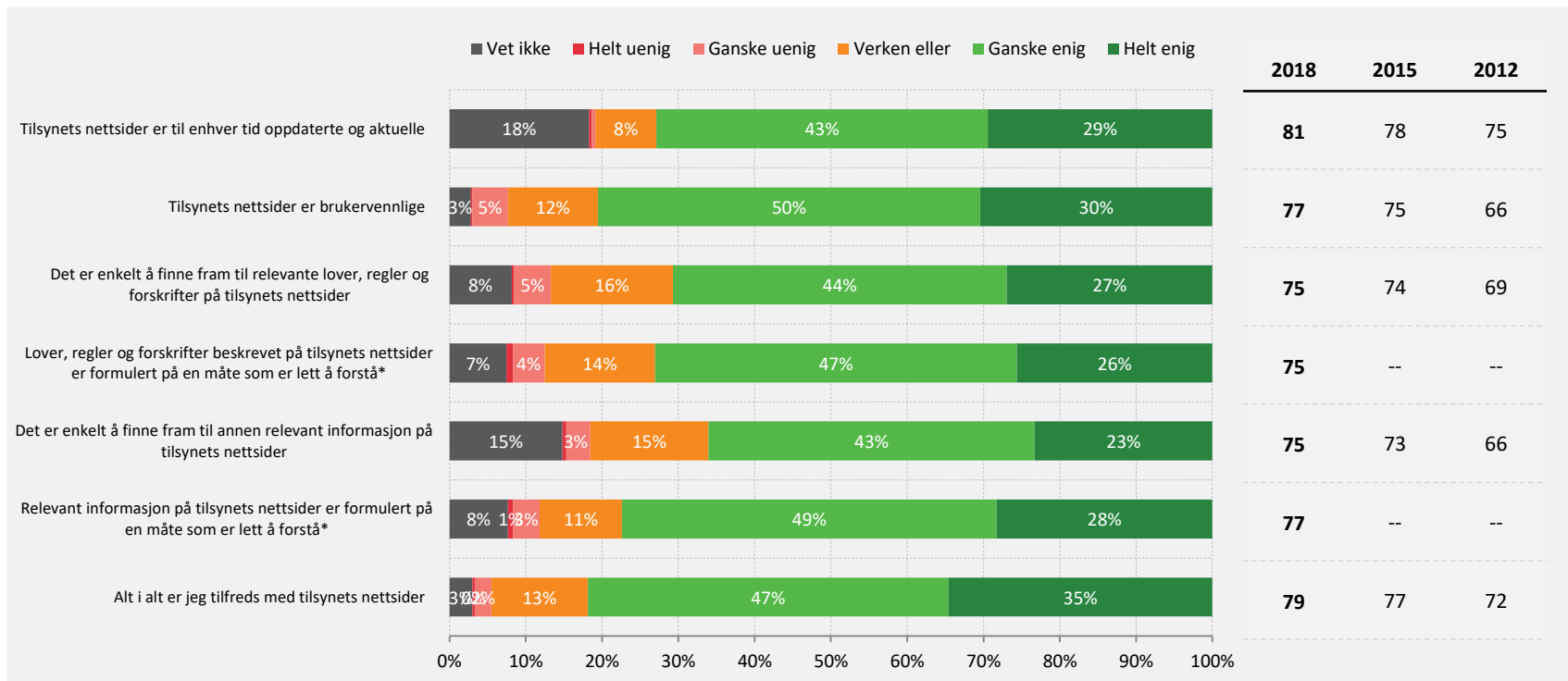
Base 2018 = 683



KVALITET PÅ NETT

Vennligst vurder følgende påstander om Lotteri- og stiftelsestilsynets nettsider.

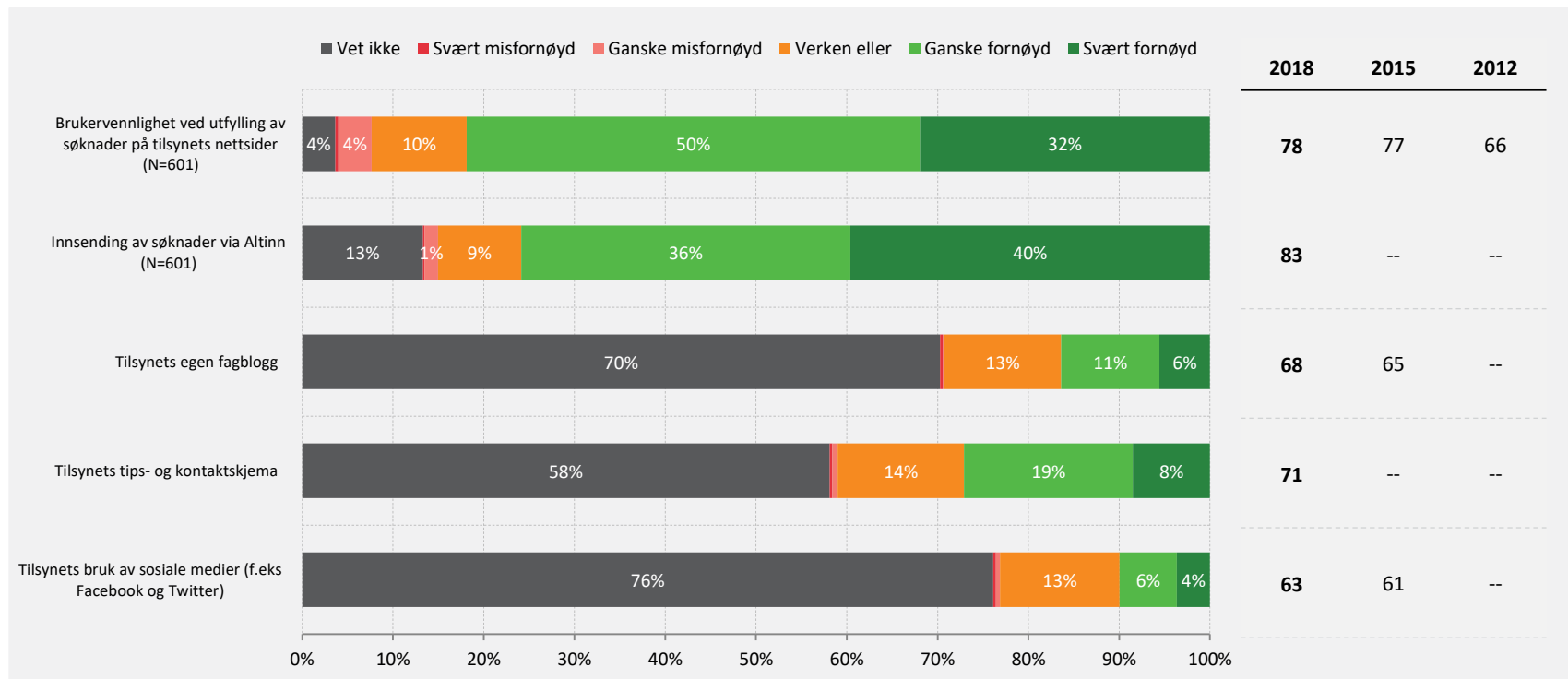
/ Kun vurdert av de som oppgir å ha vært inne på nettsidene i løpet av de siste 12 månedene.



*To spørsmål er ny i 2018 og har dermed ingen historiske sammenligningstall.
Base 2018 = 601, Base 2015 = 362, Base 2012 = 361.

KVALITET PÅ NETT OG DIGITALE TJENESTER

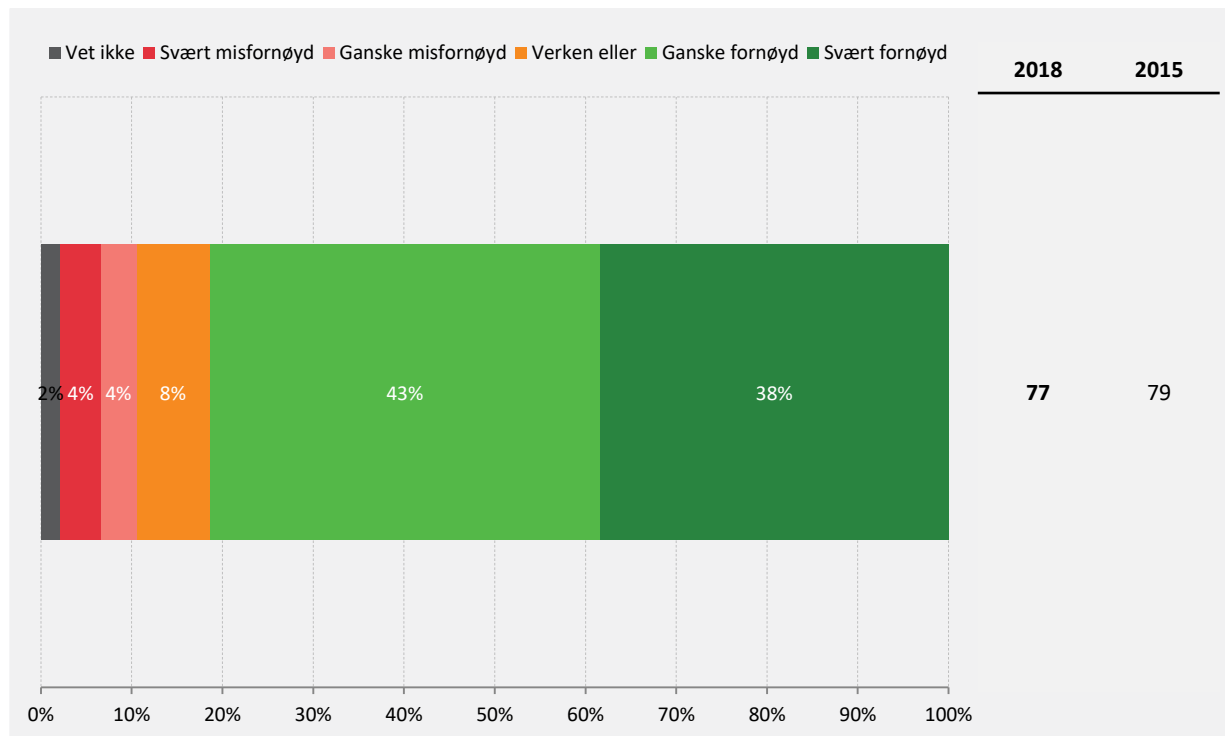
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet når det gjelder følgende forhold om kvalitet på nett og digitale tjenester?



Spørsmål var ikke med i 2012.
Base 2018 = 683, Base 2015 = 395, Base 2012 = 361.

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.

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



Base 2018 = 683, Base 2015 = 395.

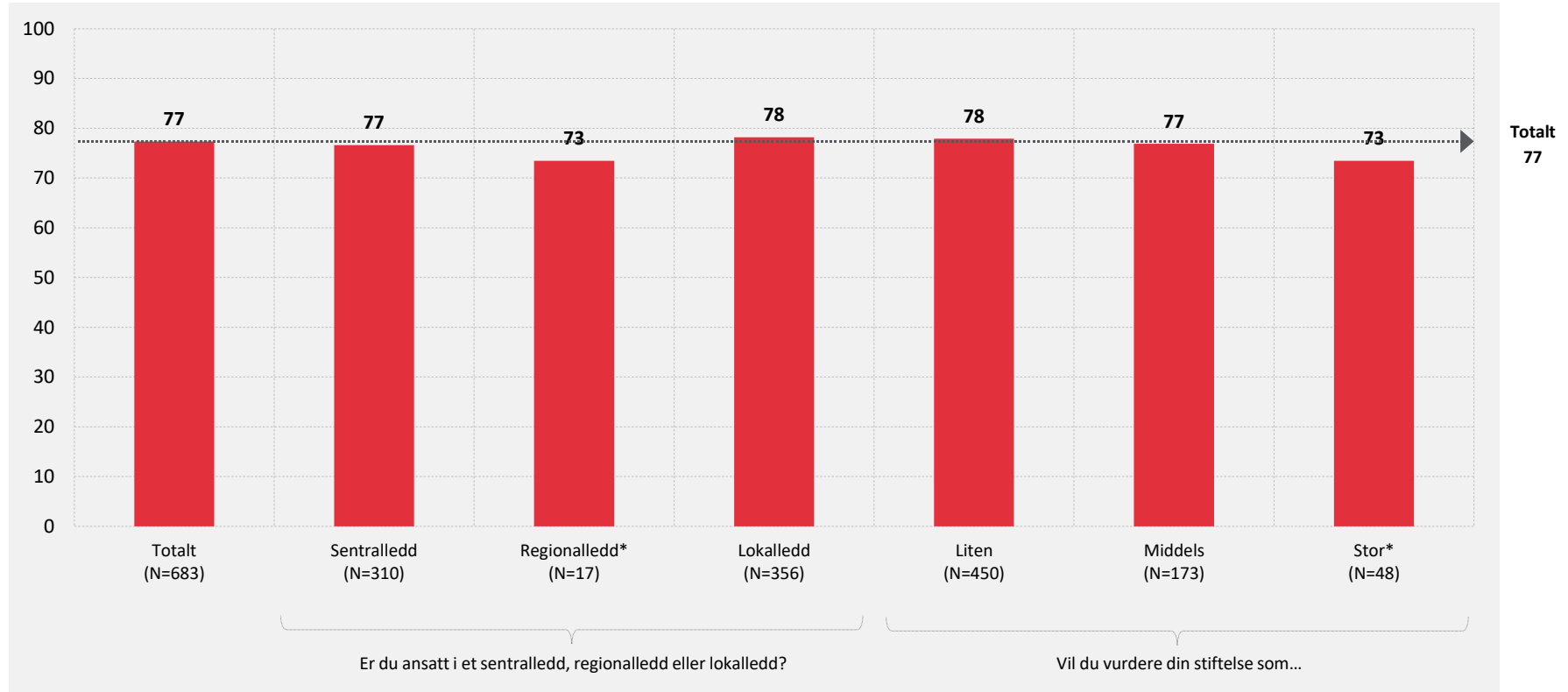
Alt i alt er brukerne godt tilfreds med Lotteri- og stiftelsestilsynet, basert på deres erfaringer med tilsynet i løpet av de siste 12 månedene.

En andel på 81 prosent av brukerne oppgir at de er ganske fornøyd eller svært fornøyd, mens en andel på 8 prosent oppgir at de er ganske misfornøyd eller svært misfornøyd.

Årets resultat er på likt nivå som resultat fra 2015, og det er ikke noen signifikante forskjeller i resultatene.

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.

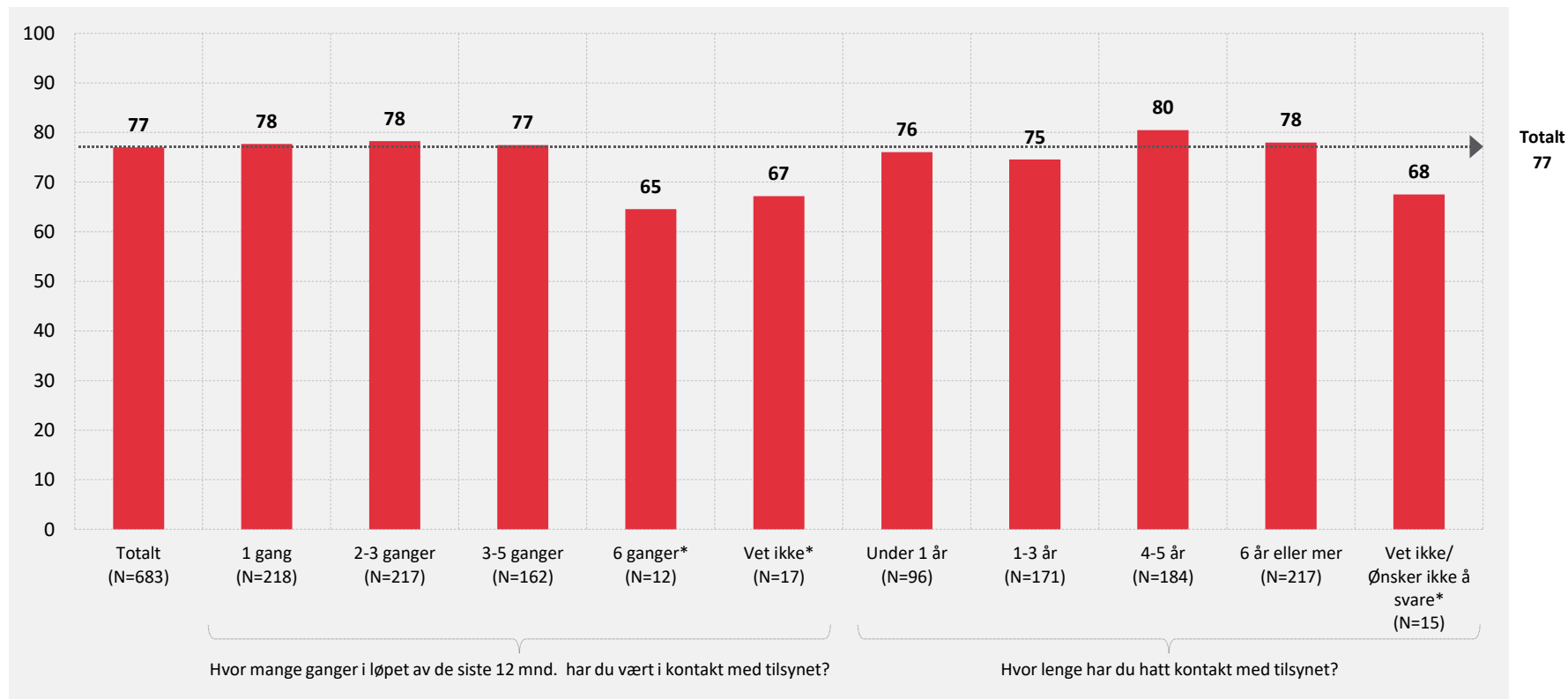
Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? Grafikken under illustrerer snittverdi per nedbrytning på bakgrunns spørsmål om brukerne.



*LAV BASE.

BRUKERTILFREDSHET – BASERT PÅ ERFARING DE SISTE 12 MND.

Basert på dine erfaringer i løpet av de siste 12 månedene, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lotteri- og stiftelsestilsynet totalt sett? Grafikken under illustrerer snittverdi per nedbrytning på bakgrunns spørsmål om brukerne.



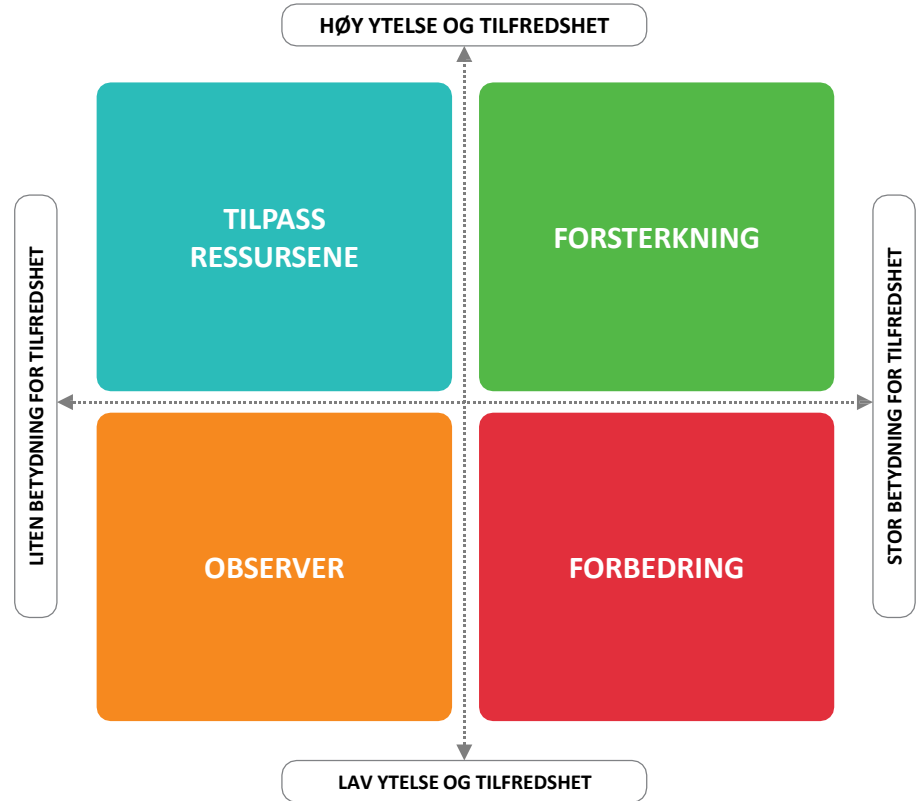
*LAV BASE.

SAMMENHENGSA ANALYSER BLANT BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSDORDNING



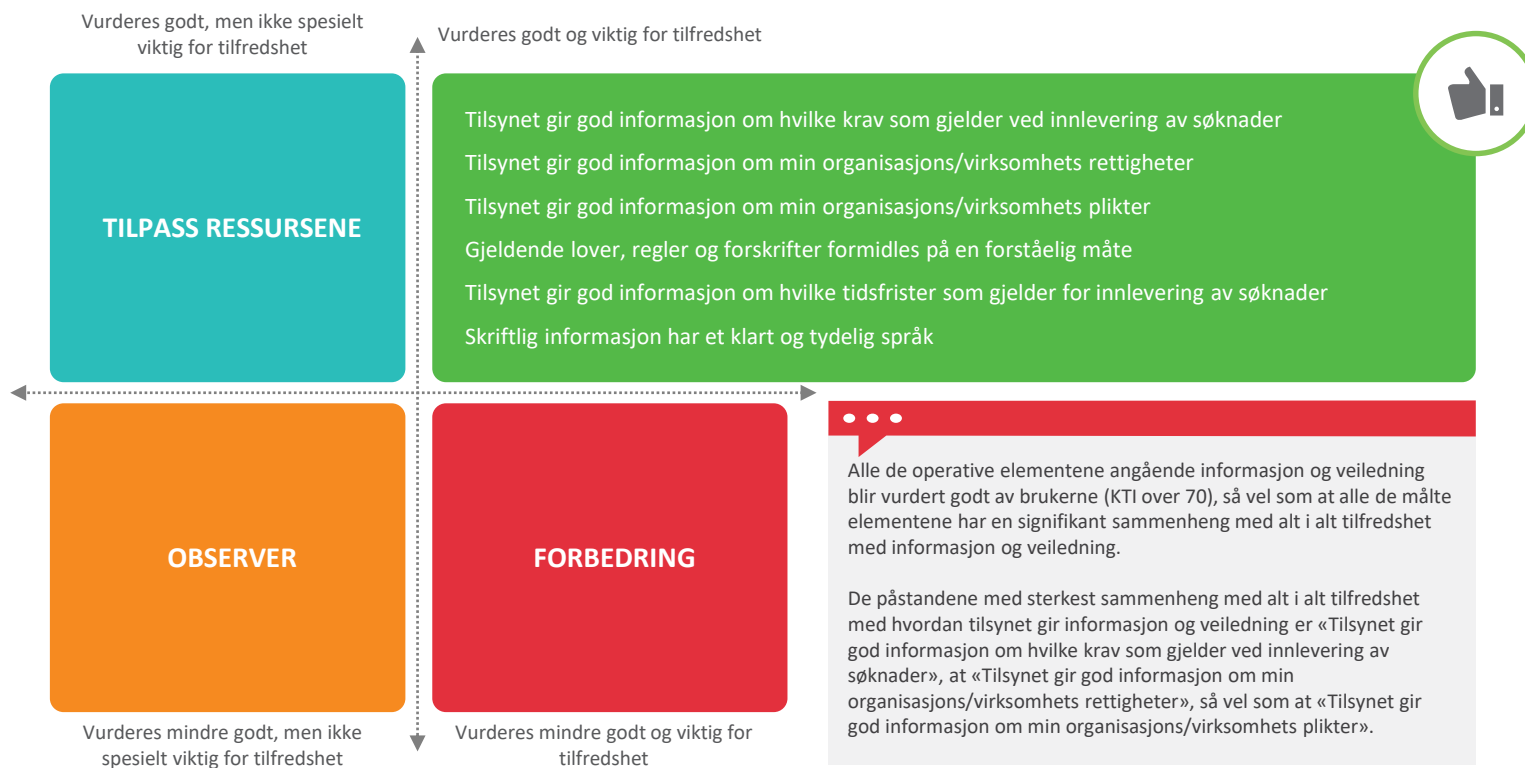
FORKLARING AV PRIORITERINGSKART OG SAMMENHENGSAANALYSER

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



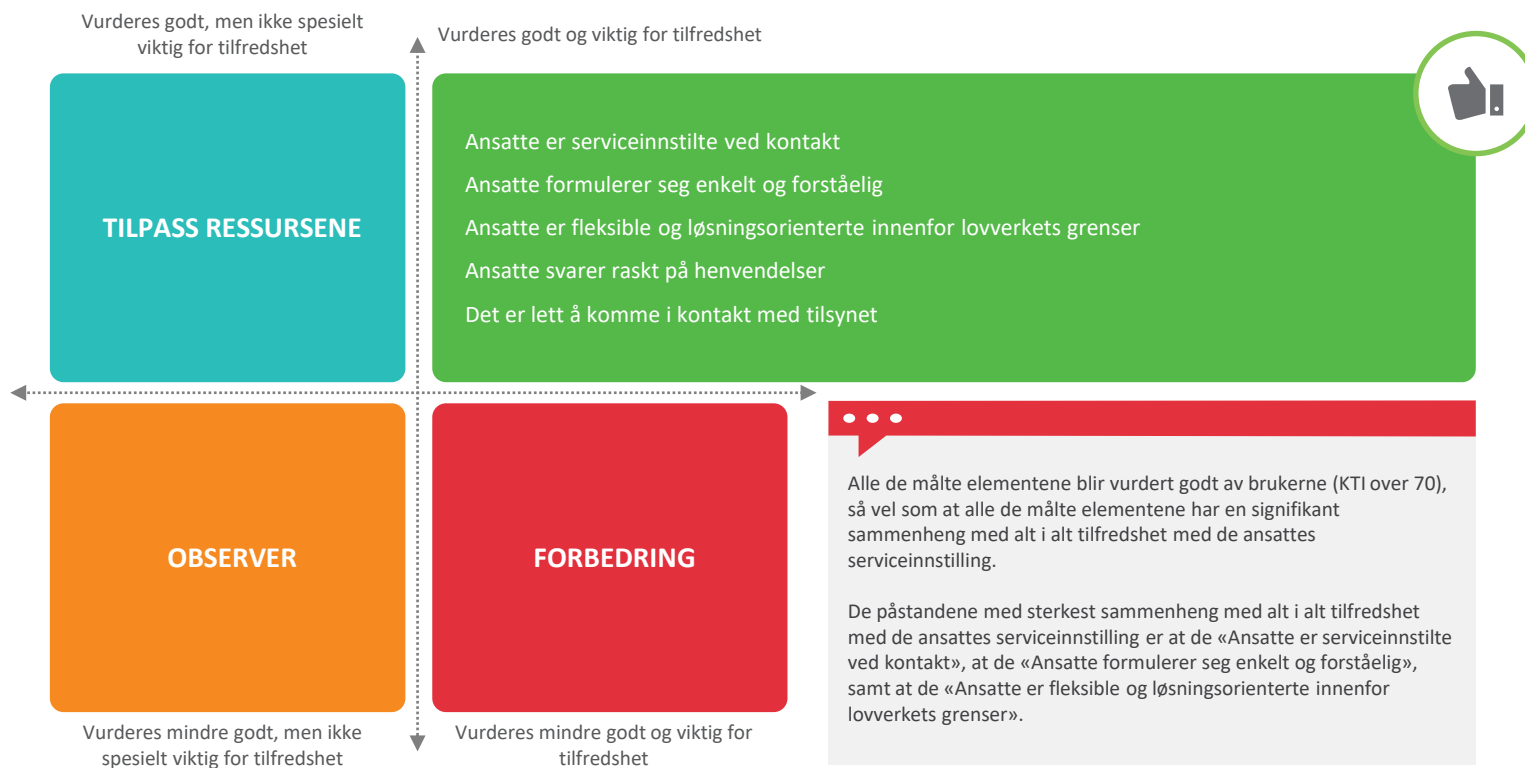
ALT I ALT TILFREDSHET MED INFORMASJON OG VEILEDNING

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



ALT I ALT TILFREDSHET MED SERVICEINNSTILLING

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



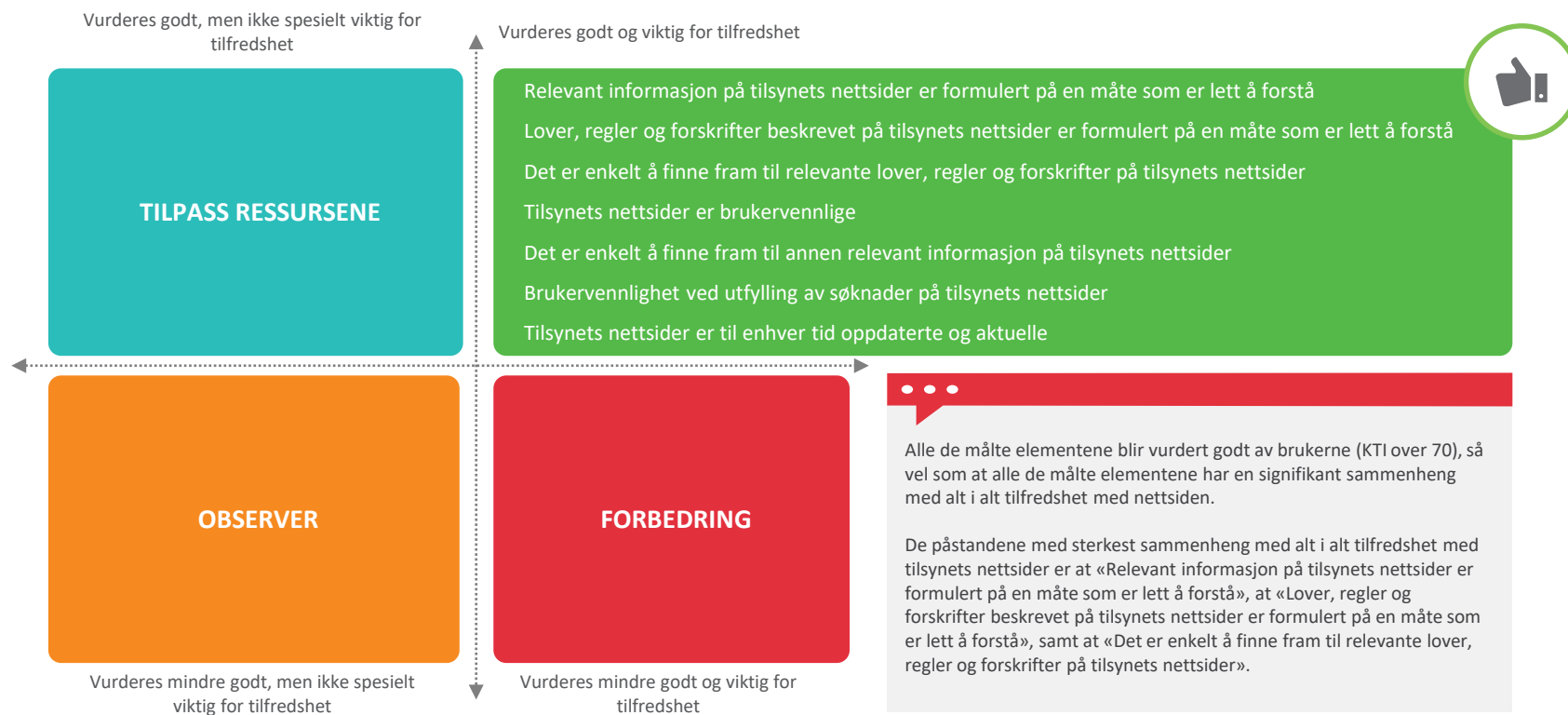
ALT I ALT TILFREDSHET MED KOMPETANSE

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



ALT I ALT TILFREDSHET MED NETTSIDEN

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



STERKESTE SAMMENHENGER MED ALT I ALT TILFREDSHET – PER ELEMENT

Topp 4 sterkeste sammenhenger (korrelasjoner) med alt i alt tilfredshet – per element. Fargen per boks indikerer om brukerne har vurdert påstanden godt (grønn boks = KTI over 70), eller mindre godt (rød boks = KTI 70 eller under). Samtlige her er vurdert godt (KTI over 70).

INFORMASJON OG VEILEDNING

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

Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons/ virksomhets rettigheter
(78)

Tilsynet gir god informasjon om min organisasjons/ virksomhets plikter
(80)

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

SERVICEINNSTILLING

Ansatte er serviceinnstilte ved kontakt
(87)

Ansatte formulerer seg enkelt og forståelig
(85)

Ansatte er fleksible og løsningsorienterte innenfor loverkrets
(82)

Ansatte svarer raskt på henvendelser
(82)

KOMPETANSE

Ansatte holder seg oppdatert på gjeldende lover, regler og forskrifter
(85)

Ansatte behandler vanskelige spørsmål profesjonelt
(83)

Vi får den samme informasjon og veiledning uavhengig av saksbehandler
(80)

NETTSIDEN (KVALITET PÅ NETT)

Relevant informasjon på tilsynets nettsider er formulert på en måte som er lett å forstå
(77)

Lover, regler og forskrifter beskrevet på tilsynets nettsider er formulert på en måte som er lett å forstå
(75)

Det er enkelt å finne fram til relevante lover, regler og forskrifter på tilsynets nettsider
(75)

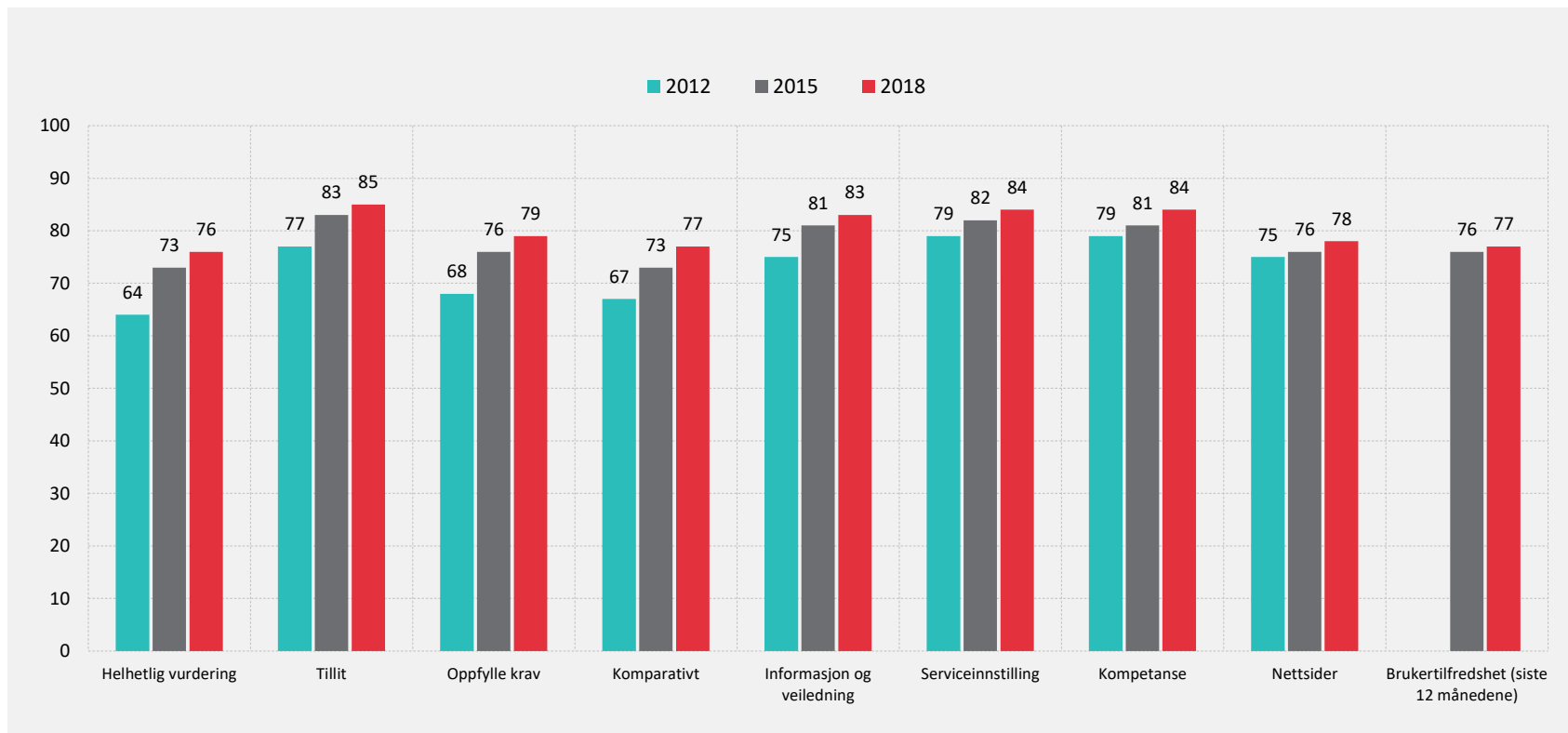
Tilsynets nettsider er brukervennlige
(77)

GRAFISK OPPSUMMERING AV RESULTATMÅL PER BRUKERGRUPPE (100-SCORE PER BRUKERGRUPPE)



RESULTATMÅL – BRUKERE AV LOTTERITILSYNET

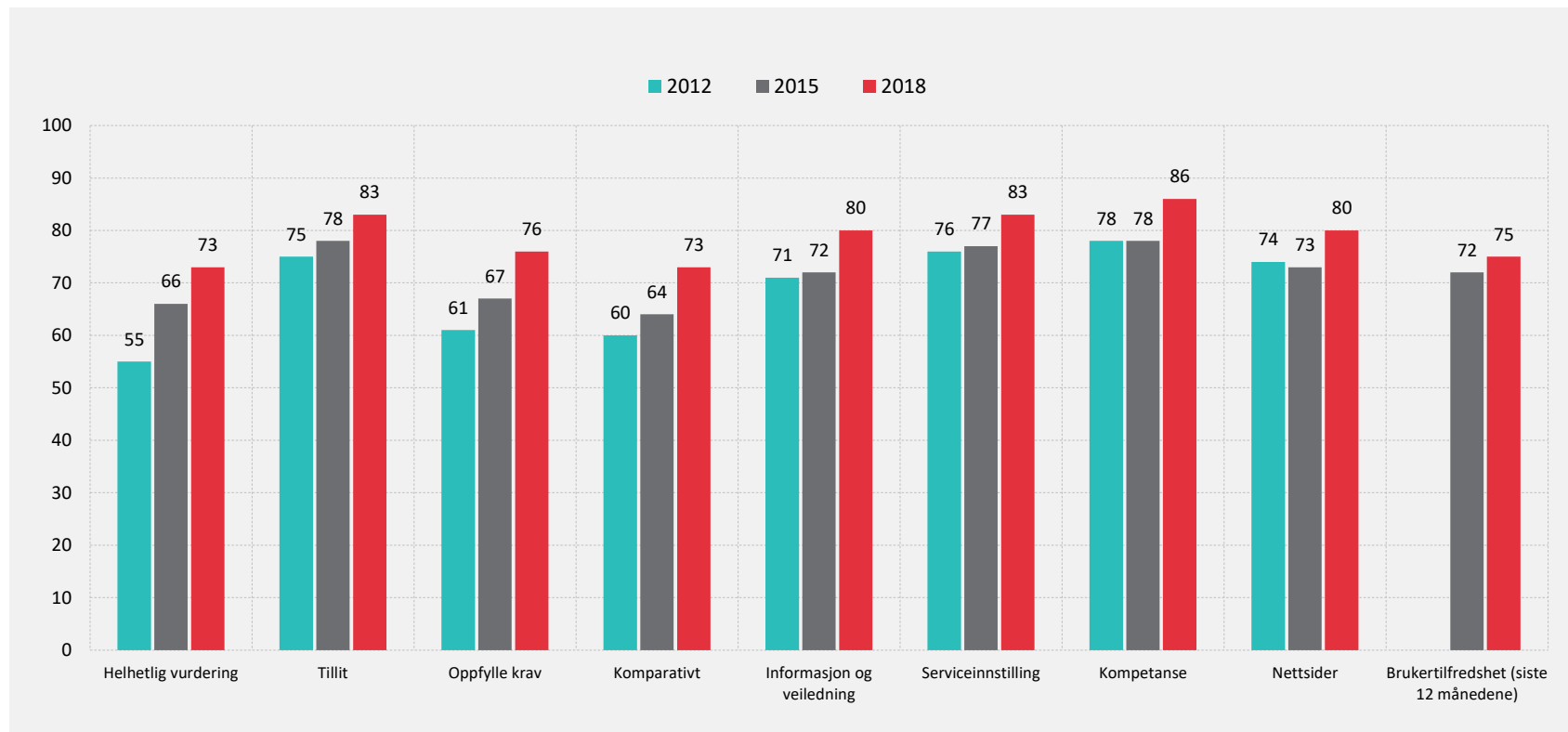
Sammenligning av overordnet tilfredshet – utvikling over tid.



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år.
Base 2018 = 1036, Base 2015 = 897, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport) = 688.

RESULTATMÅL – BRUKERE AV STIFTELSESTILSYNET

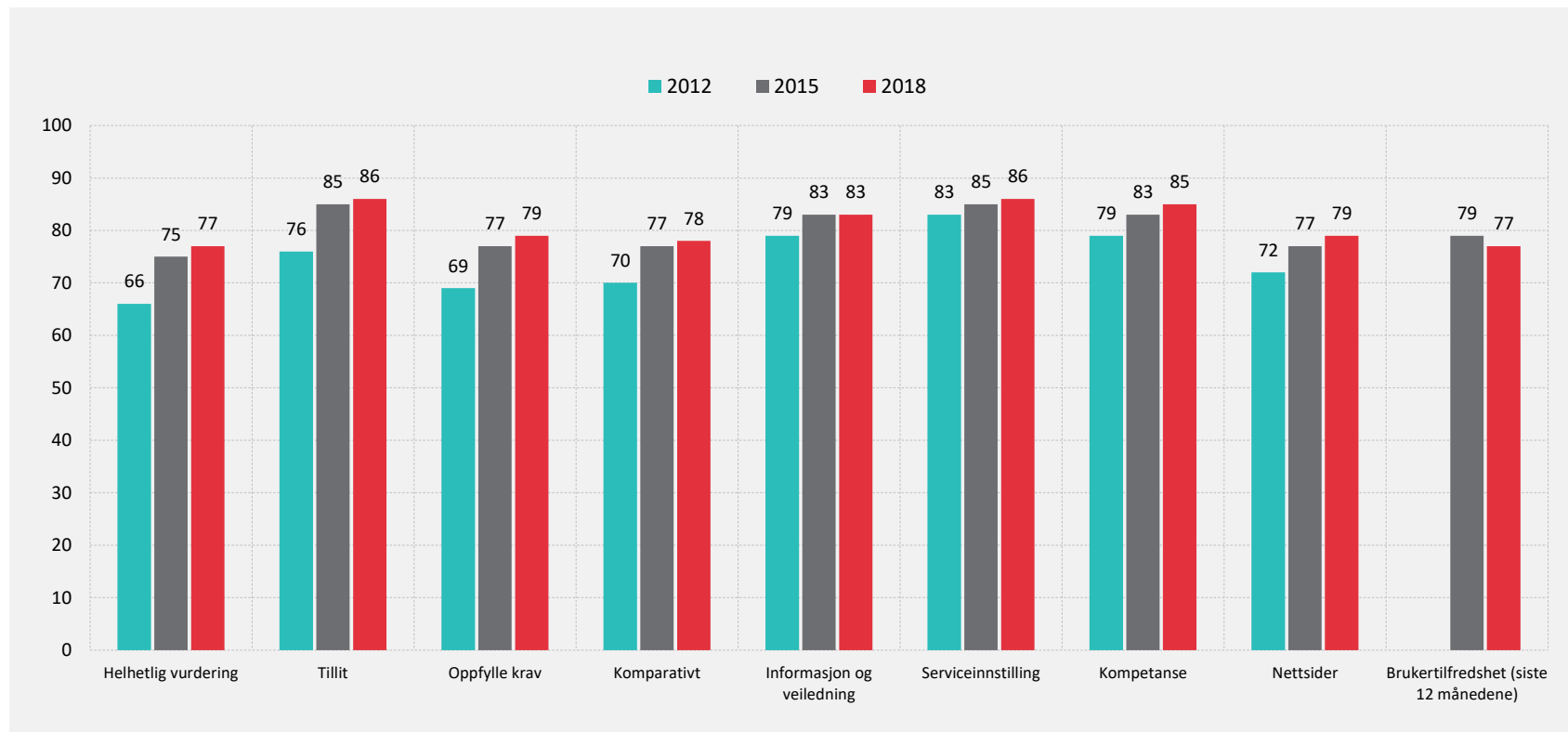
Sammenligning av overordnet tilfredshet – utvikling over tid.



*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år.
Base 2018 = 243, Base 2015 = 146, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport) = 125.

RESULTATMÅL – BRUKERE AV TILSYNETS TILSKUDDSORDNING

Sammenligning av overordnet tilfredshet – utvikling over tid.

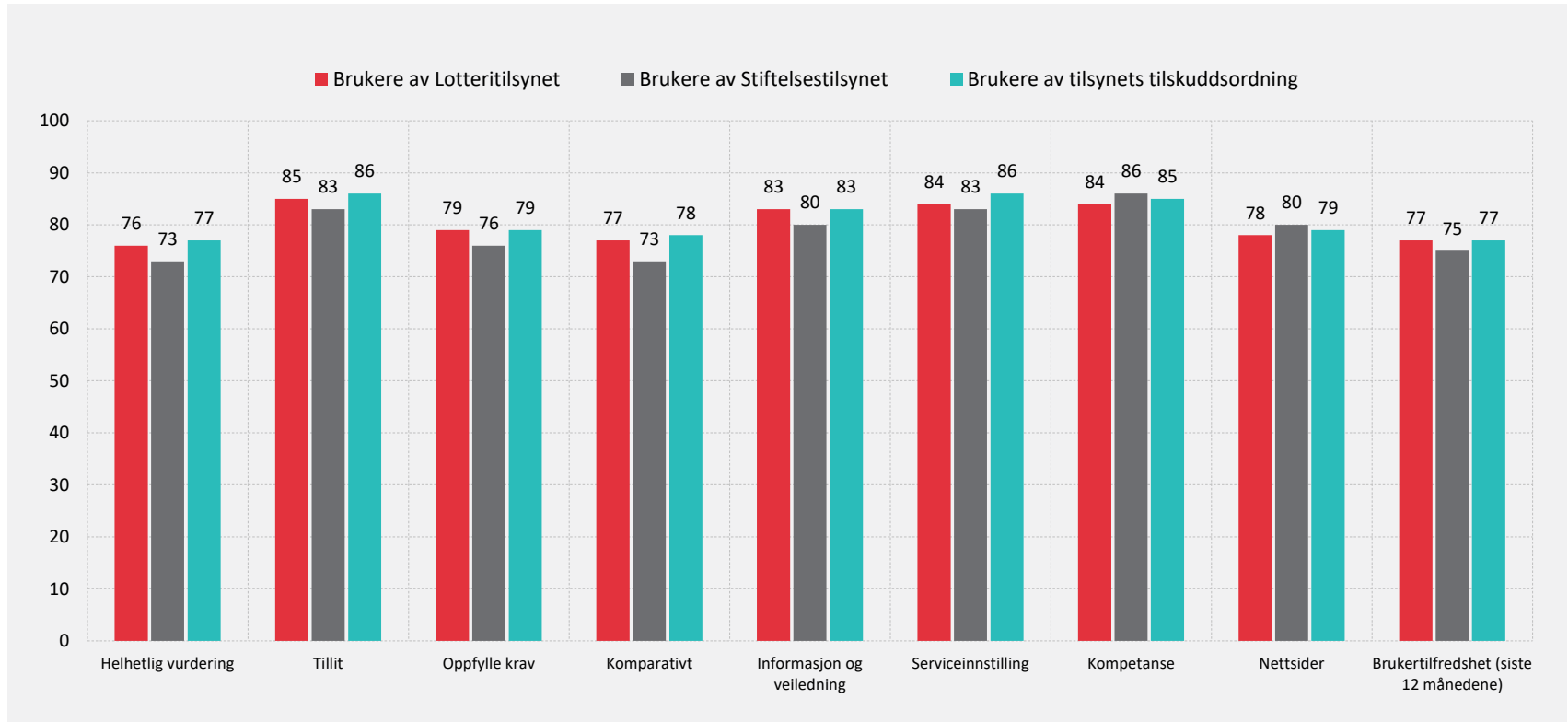


*Merk at spørsmålsstilling og svarskala har blitt endret noe per år. Utvalget for 2015 og 2012 inkluderer kun brukere av momskompensasjonsordningen. Utvalg for 2018 inkluderer også brukere av «idrettsmoms».

Base 2018 = 683, Base 2015 = 394, Base 2012 (totalbase oppgitt i rapport) = 361.

SAMMENLIGNING AV RESULTATMÅL – PER BRUKERGRUPPE 2018

Sammenligning av overordnede resultatmål – per brukergruppe



Brukere av Lotteritilsynet = 1036, Brukere av Stiftelsestilsynet = 243, Brukere av tilsynets tilskuddsordning = 683.

EPINION AARHUS

HACK KAMPMANNS PLADS 1-3
8000 AARHUS C
DENMARK
T: +45 87 30 95 00
E: AARHUS@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION COPENHAGEN

RYESGADE 3F
2200 COPENHAGEN N
DENMARK
T: +45 87 30 95 00
E: COPENHAGEN@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION HAMBURG

ERICUSSPITZE 4
20457 HAMBURG
GERMANY
T: +43 (0)699 13180416
E: HAMBURG@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION LONDON

D'ALBIAC HOUSE (ROOM 1015-1017)
CROMER ROAD, HEATHROW CENTRAL AREA
HOUNSLOW, TW6 1SD
T: +44 (0) 7970 020793
E: LONDON@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION MALMÖ

ADELGATAN 5
21122 MALMÖ
SWEDEN
E: CONTACT@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION OSLO

BISKOP GUNNERUS GATE 14
0185 OSLO
NORWAY
T: +47 90 17 18 99
E: OSLO@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION SAIGON

11TH FL, DINH LE BUILDING,
1 DINH LE, DIST. 4, HCMC
VIETNAM
T: +84 8 38 26 89 89
E: HCMC@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION SINGAPORE

60 PAYA LEBAR ROAD
#08-43 PAYA LEBAR SQUARE
SINGAPORE
E: CONTACT@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION STAVANGER

KLUBBGATEN 4
4006 STAVANGER
NORWAY
T: +47 90 17 18 99
E: STAVANGER@EPINIONGLOBAL.COM

EPINION VIENNA

HAINBURGERSTRASSE 20/7
1030 VIENNA
AUSTRIA
T: +43 (0)699 13180416
E: VIENNA@EPINIONGLOBAL.COM