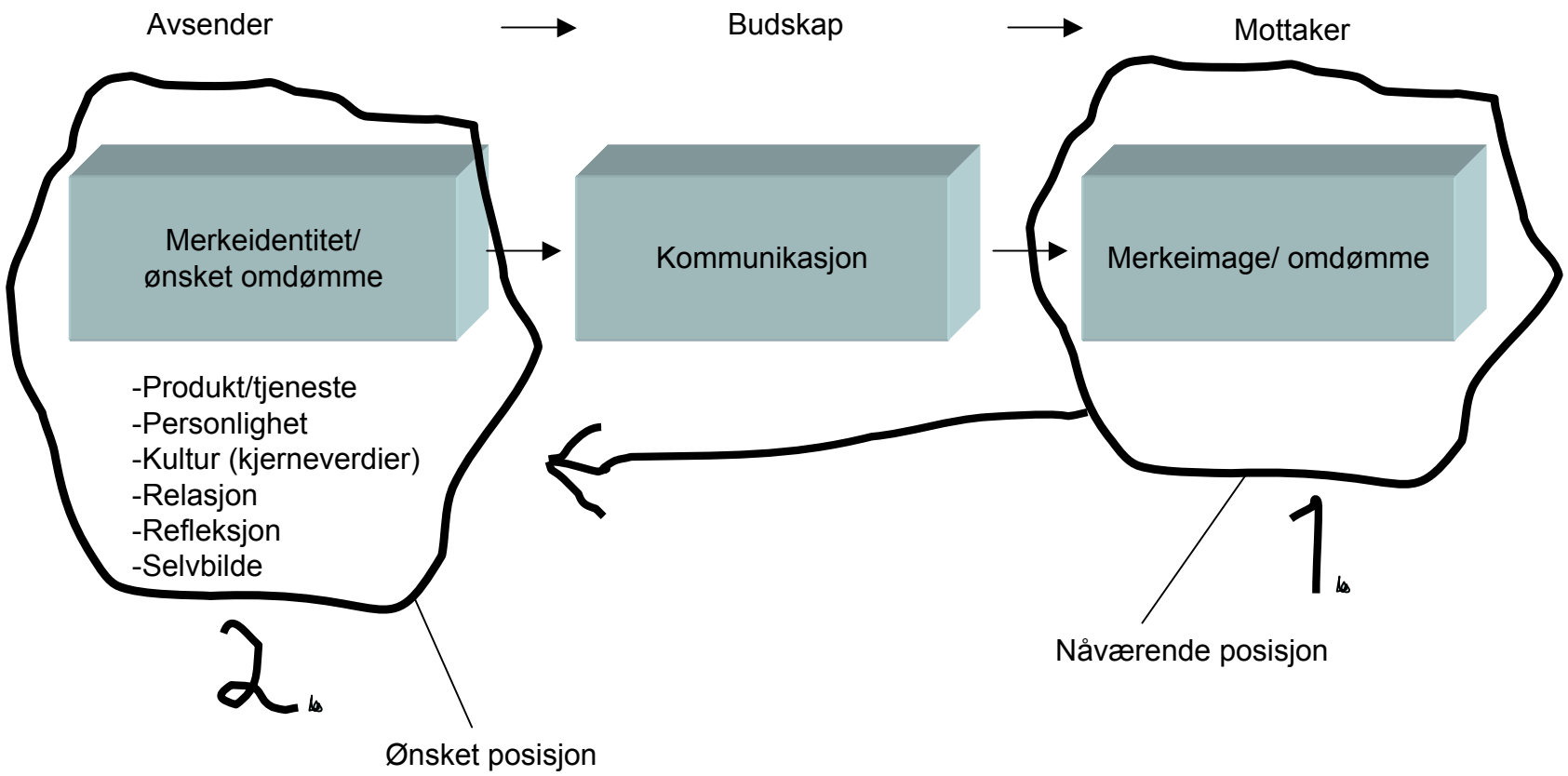
BRANDMIND

# Assosiasjons - og driverundersøkelse til omdømme

Mai 2007

# Formål med undersøkelsen/1



# Formål med undersøkelsen 2

- Gi oversikt over primære og sekundære assosiasjoner til Lotteritilsynet hos tilsynet sine målgrupper.
- Gi innsikt i hvordan disse assosiasjonene henger sammen i assosiasjonsnettverk
- Oversikt over hvilke assosiasjoner som bygger opp under oppfattet omdømme til tilsynet
- Oversikt over personlighetsdimensjoner og emosjoner som er assosiert med Lotteritilsynet.
- Gi innsikt i hva som er de viktigste drivere/motiver for å bruke tilsynet, samt barrierer mot bruk.
- Gi oversikt over oppfatning av sentrale kjerneverdier.
- Gi et solid grunnlag for å
    - Vurdere gjeldene omdømme og assosiasjoner
    - Vurdere egne styrker og svakheter
    - Utvikle/revidere merkets identitet og omdømmestrategi
    - Planlegge kommunikasjonstiltak
    - Jobbe strategisk med kjerneverdiene og forståelsen av de internt og eksternt for å gi verdiene riktig mening og selvbilde.

# Formål med undersøkelsen/3

Lotteri- og stiftelsestilsynet

Er de sterke?

Er de unike?

Datatilsynet

Er de relevante?

Er de positive?

Brønnøysundregistrene

Er de negative?

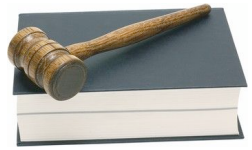
# Metode og utvalgskriterier

- Metoden som anvendes i undersøkelsen er en kvalitativ assosiasjonsundersøkelse hvor ulike elisiteringsteknikker anvendes.
- Undersøkelsen består av 28 individuelle intervjuer
- 5 Frivillige organisasjoner store, 16 Frivillige mellomstore/små, 7 offentlig/entreprenører/ og norsk tipping.
- Utvalget av respondenter ble rekruttert fra Oslo, Stavanger og Hamar

# Kategoridrivere –
# Hvordan oppfattes direktorat og tilsyn generelt?
# Hva tenker man om å bruker et direktorat eller tilsyn?

# Hva er viktigst når man skal bruke et tilsyn/direktorat?

1. Kontrollerende



2. Lover og regler

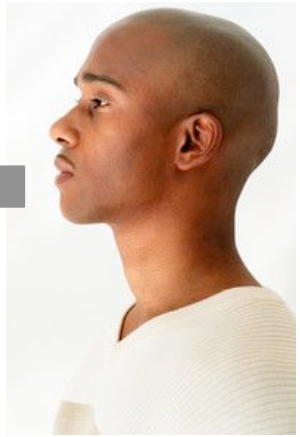
3. Sikre lik behandling

4. Følge pålegg

5. Få rådgivning

Lotteri- og stiftelsestilsynet

Datatilsynet



Brønnøysundregistrene

# Hva er viktigst når man skal bruke et tilsyn/direktorat? - utvidet

- Kontroll og er kontrollerende
- Følger regelverket, lover og regler
- Sikre lik behandling, lik informasjon, forutsigbar
- Må følge pålegg for å drive lovlig
- Rådgivning og svarer på spørsmål
- Oversikt
- Kompetanse
- Tillit
- Sikkerhet
- Informasjon
- Godkjenning

Lotteri- og stiftelsestilsynet

Datatilsynet

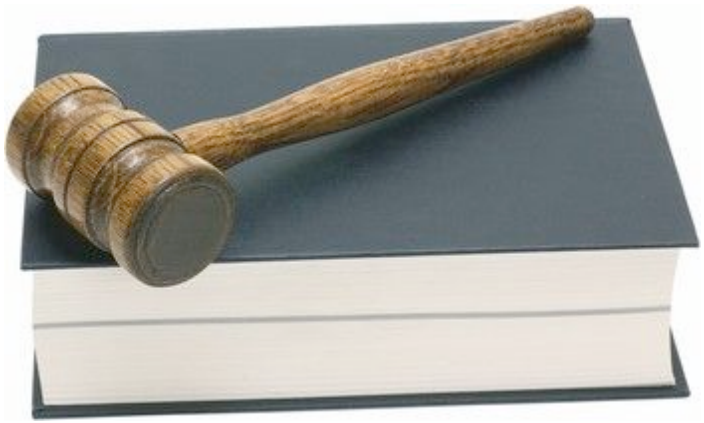
Brønnøysundregistrene

# Kategoridriver 1 – Kontroll og være kontrollerende

- *Noen må ha et overordnet kontrollansvar*
- *Da er vi sikker på at vi gjør det riktige*
- *Regler er til for å følges. Må av og til sikres gjennom tilsyn.*
- *Overordnet oppsyn*
- *Alt går rett for seg*
- *Kontroll med hvem som har godkjenning og fører rutinemessig kontroll.*
- *Fører nyttige kontroller*
- *Uavhengig av den enheten som kontrolleres*

# Kategoridriver 2 – Følger regelverket, lover og regler

- *Man må vite hvilke lover og regler som gjelder.*
- *Må ha inngående kunnskap om regelverket*
- *Spilleregler - regler som ivaretar viktige samfunnsinteresser*
- *Det er dette som gjelder, ingen vei utenom.*
- *Kan det regelerket de skal håndtere, inngående kunnskap*



# Kategoridriver 3 – Sikre lik behandling, lik informasjon, forutsigbar

- *Mest mulig lik behandling av alle.*
- *For å få rettferdig fordeling av midlene, inntekter på spill må gå til gode verdige formål.*
- *Lik praksis i hele landet, og samme info til alle.*
- *Følger opp pålegg.*
- *Ikke styrt av "egen interesse"*
- *Redelig, forutsigbar og langsiktig*
- *Noe stabilt, ved tvil vil en problemløsning finne sted.*
- *Vi må vite hva de skal kontrollere når og hvordan vi skal forholde oss.*

# Kategoridriver 4 – Må følge pålegg for å drive lovlig

- *Har ikke noe valg – det sier seg selv.*
- *Få vite hvilken opplysnings-/informasjonsplikter som gjelder, både forretning og privat*
- *Vi er pålagt å bruke de, informere de*
- *Må brukes for å være lovlige. Lovlige former slik at klubben drives lovlig.*
- *Må ligge i registrene for å være "godkjent"*

# Kategoridriver 5 – Rådgiving og svare på spørsmål

- *Vi får råd og veiledning i viktige spørsmål*
- *Er rådgivende – gir utfyllende informasjon.*
- *Svar på spørsmål – veiledning og støtte*
- *Kan gi deg opplysninger om hvordan gå fram/ veiledning i spørsmål du har*
- *Anbefaler – på basis av fagkomp. Ta rådgivningsrolle.*
- *De gir råd og forklarer lovtekst*

# Kategoridriver 6 – Oversikt

- *Noen må ha oversikten over de forskjellige virksomheter / tiltak.*
- *Uten tilsyn ville det være fritt frem for alle å sette i gang spill.*
- *Det villeg gi oss et helt uoversiktelig spillemakred og åpne for de som ønsker å svindle. Tilsyn og direktorat gir en trygghet og begrenser muligheten for å svindle.*
- *Oversikt over heftleser.*
- *Mulighet til å undersøke økonomi hos samarbeidsparter.*

# Kategoridriver 7– Kompetanse

- *Høy og riktig fagkompetanse*
- *Har totaloversikt på fagfeltet – kan enklere komme til relevante konklusjoner.*
- *Fagmiljø for de ulike områder tiltrekker seg relevant og nødvendig kompetanse.*
- *Fagfolk samlet.*
- *Må forstå sitt fagområde/marked meget godt – slik at de riktige prioriteringer foretas.*
- *Spesialisering og opparbeiding av høy faglig kompetanse (fagmiljø)*

# Kategoridriver 8 – Tillit

- *Til å stole på.*
- *Avgjørende hygienefaktor for tillit fra ulike parter og befolkningen.*
- *Det er lett å få tillit til disse*
- *Integritet*
- *Rettferdig og nøytrale*

# Kategoridriver 9 – Sikkerhet

- *For å sikre at vi driver på en sikker måte*
- *Ivareta tryggheten og sikkerheten i forvaltningen.*
- *Sikkerhet for små lag.*
- *Trygghet*
- *Trygghet for brukeren.*

# Kategoridriver 10 – Informasjon

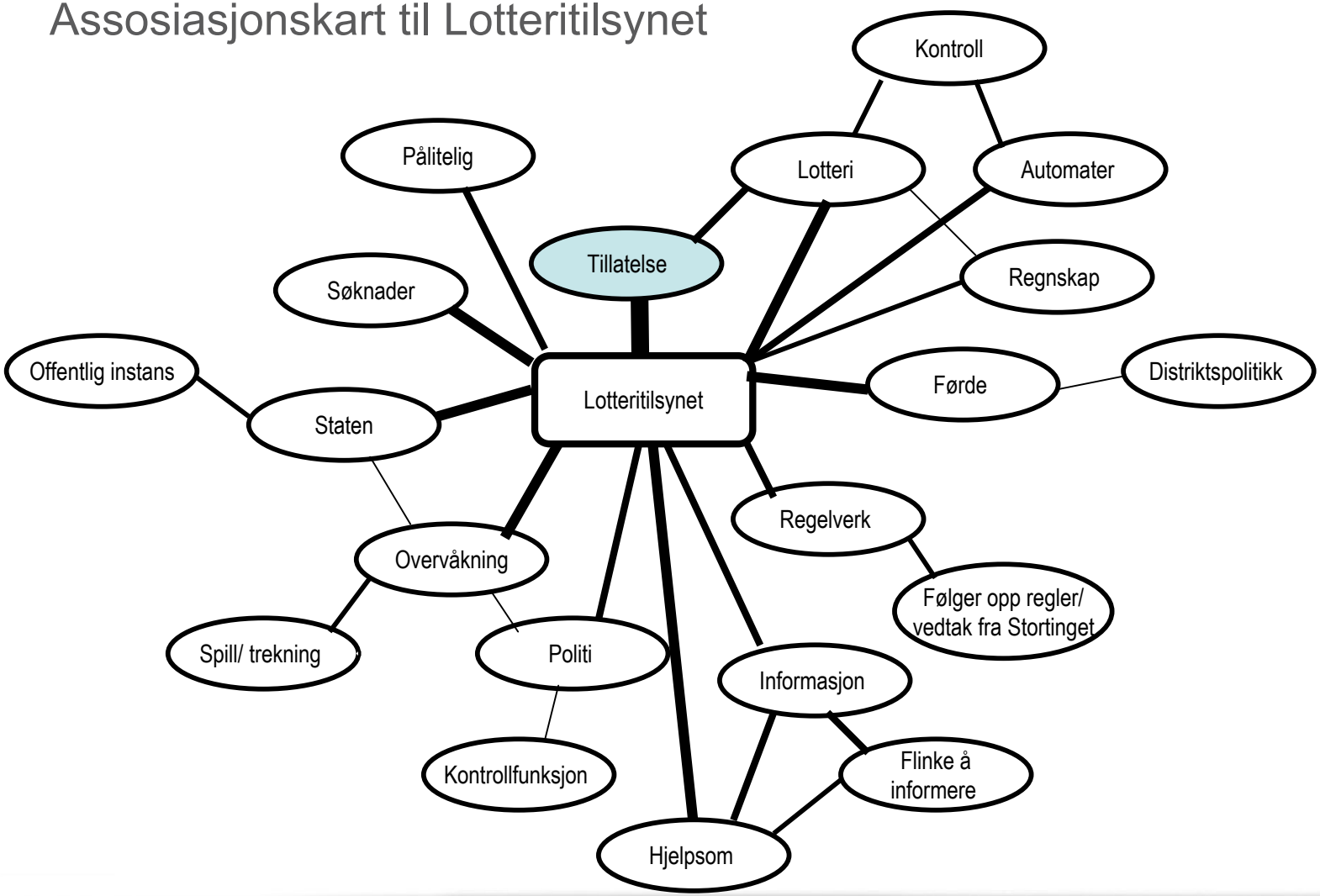
- *Vi kan hente nødvendig informasjon der*
- *Stoler på informasjonen pga statens rolle*
- *Informere raskt utad om endringer i regelverk*
- *Sann informasjon*

# Kategoridriver 11 – Godkjenning

- *Godkjent som bedrift*
- *Søke godkjenning*
- *Dette er nødvendig for organisasjoner*
- *Er pålagt å registrere seg*
- *Nødvendig at et organ har oversikten og kan gi nødvendig godkjenninger / avslag.*
- *Klageorgan – faglig høyt kompetent prøving av beslutninger tatt på lavere nivå.*

# Merkeimage – Lotteritilsynet:

# Assosiasjonskart til Lotteritilsynet



# Merkepersonlighet og emosjoner Lotteritilsynet:

# Merkepersonlighet og emosjoner

- Respondentene har krysset av for personlighetsbeskrivelser og emosjoner de mener passer til de ulike merke merkene

- Et merke har en egen personlighet, og ved å kommunisere bygger det gradvis opp karakter. Måten det snakker dets produkter og tjenester viser hvilken person det ville være hvis det var menneskelig.

- Merkepersonlighet representerer en effektiv oppsummeringsredskap for forbrukere ved at de gjenkjenner de verdier merket står for gjennom å se personer assosiert med merket.

- For å presentere et konsistent merker til kunden er det viktig at alle bak et merke er kjent med alle disse karakteristika og tenke på disse når man snakker, skriver eller skaper noe for organisasjonen.

- Merkepersonlighet er også hoveddriver for designoppgaver ettersom det bestemmer merkets visuelle utrykk, stil og tone.

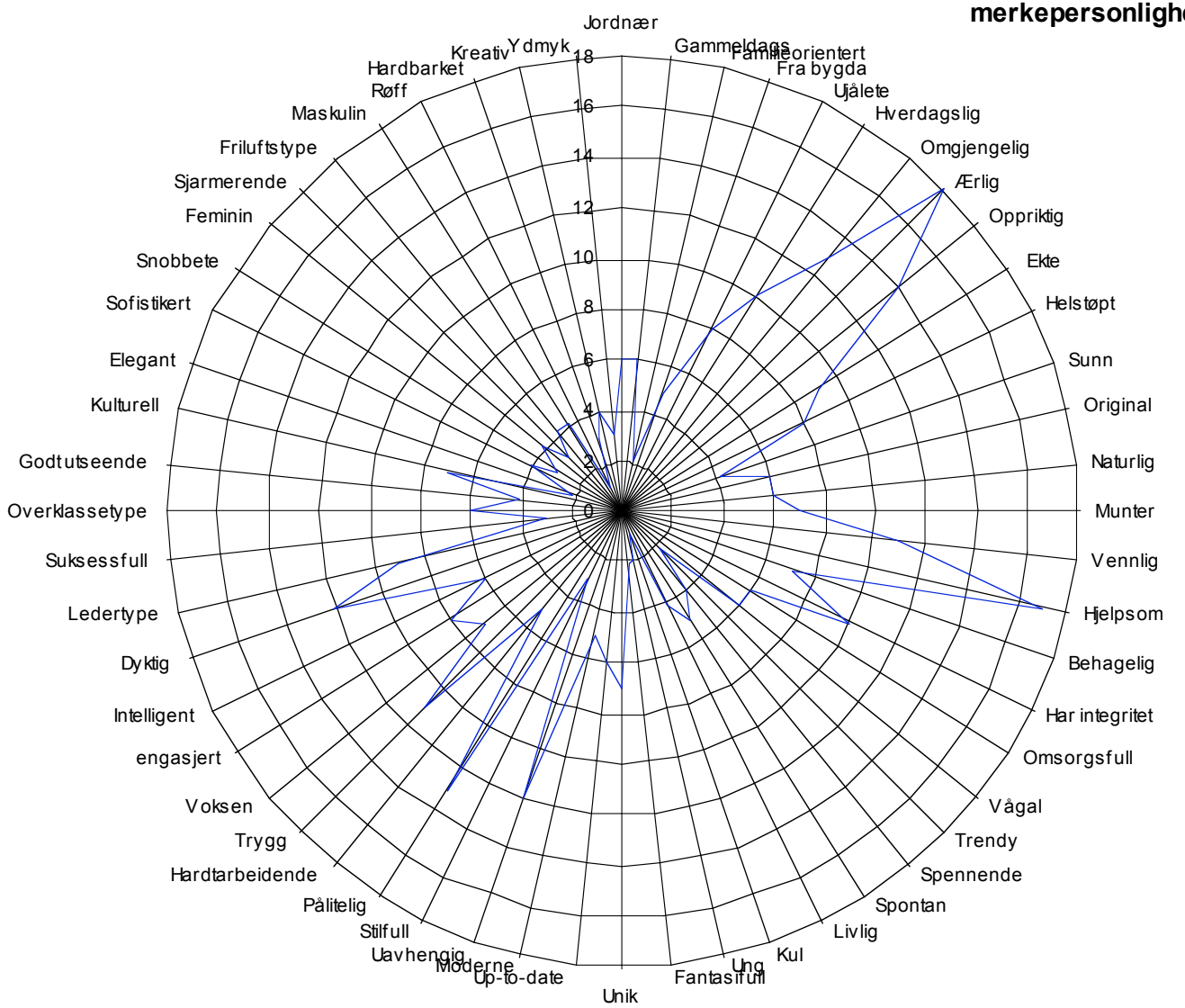
# Personlighetsdimensjoner

| Oppriktig | Spennende | Kompetent | Sofistikert | Upolert |
|---|---|---|---|---|
| **Jordnær**<br>Jordnær<br>Gammeldags<br>Familieorientert<br>Fra bygda<br>Ujålete<br>Hverdagslig<br>Omgjengelig | **Vågal**<br>Vågal<br>Trendy<br>Spennende<br>Spontan | **Pålitelig**<br>Pålitelig/til å stole på<br>Hardtarbeidende<br>Trygg<br>Voksen | **Overklasseaktig**<br>Overklasseaktig<br>Godt utseende<br>Kulturell<br>Elegant<br>Sofistikert<br>Snobbete | **Friluftsaktig**<br>Friluftsaktig<br>Maskulin |
| **Ærlig**<br>Ærlig<br>Oppriktig<br>Ekte<br>Helstøpt | **Livlig**<br>Livlig<br>Kul<br>Ung | **Intelligent**<br>Intelligent<br>Dyktig | **Sjarmerende**<br>Sjarmerende<br>Feminin | **Røff**<br>Røff<br>Hardbarket |
| **Sunn**<br>Sunn<br>Original<br>Naturlig | **Fantasifull**<br>Fantasifull<br>Unik | **Vellykket**<br>Ledertype<br>Suksessfull | | |
| **Munter**<br>Munter<br>Vennlig<br>Hjelpsom<br>Behagelig<br>Omsorgsfull | **Up-to-date**<br>Up-to-date<br>Moderne<br>Uavhengig<br>Stilfull | | | |

# Personlighetsdimensjoner

| Oppriktig | Spennende | Kompetent | Sofistikert | Upolert |
|---|---|---|---|---|
| **Jordnær**<br>Hverdagslig<br>Omgjengelig | | **Pålitelig**<br>Pålitelig/til å stole på<br>Trygg | **Overklasseaktig**<br>Overklasseaktig<br>Kulturell | |
| **Ærlig**<br>Ærlig<br>Oppriktig | | **Intelligent**<br>Dyktig | | |
| **Munter**<br>Vennlig<br>Hjelpsom<br>Har integritet | **Up-to-date**<br>Uavhengig | | | |

## merkepersonlighet



# De sterkeste emosjonene forbundet med Lotteritilsynet

1. Være aktiv
2. Være konsentrert
3. Være kritisk
4. Være engasjert
5. Være tvilende
6. Ha det godt
7. Ha ro i sjelen
8. Være inspirert
9. Være fornøyd
10. Være i god stemning
11. Være ettertenksom

# Lotteritilsynet som dyr

HEST

- Arbeidsom
- Lojal - lystrer herren
- Passer på
- Er lur
- Punktlig
- Pålitelig
- Har oversikten

Arbeidsom, potensiell styrende, til å stole på, lojal mot oppdragsgiver, tradisjonell.
Arbeidsom, lystrer herren, føyelig, kan sparke fra seg.

# Lotteritilsynet som bil

VOLVO

- Sikker
- Traust
- Pålitelig
- Sterk
- Lite spennende
- Folkelig
- Stor

Tungkjørt, lite innovativ, redd for nyvinnger,kan oppnå stor fart, traurig.

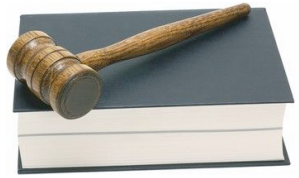
Traust, sikker bil får det dit du vil.

# Merkedrivere

## – de viktigste driverne for bruk av Lotteritilsynet

# Drivere for å bruke

1. Lovpålagt

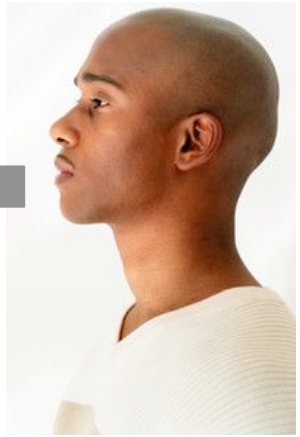


2. Kontroll

3. Nødvendig

4. Informasjon

Lotteri- og stiftelsestilsynet

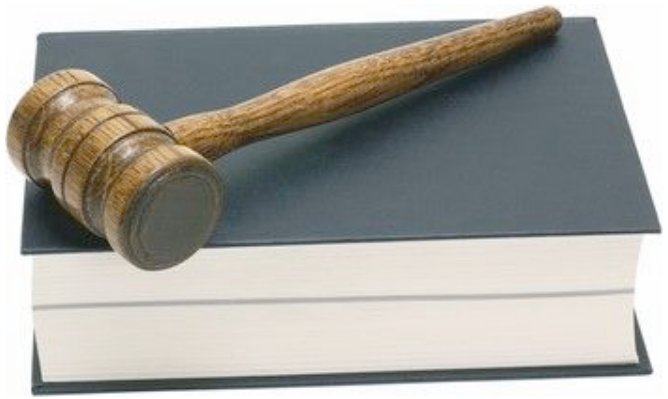


# Drivere for å bruke Lotteritilsynet - utvidet

1. Lovpålagt
2. Kontroll
3. Nødvendig
4. Informasjon
5. Sikkerhet, ansvar og oversikt
6. Ryddighet

# Merkedrivere 1 - Lovpålagt

- *Spille lovlig, viktig å gå tjenestesvei og ha det ryddig rundt prosjekter.*
- *Lovlighet – ha regnskapet i orden*
- *Det får konsekvenser om en ikke følger loven*
- *Innenfor loven, finner ut om entreprenører holder seg innenfor.*
- *Lovpålagt registrering fra myndighetene*
- *Passe på at det går rett for seg.*
- *Søke tillatelse*
- *De kontrollerer lovlighet av alt vi foretar oss*
- *Kjenner endringer i regelverket*
- *Fortolkning av lovgivning*



# Merkedrivere 2 - Kontroll

- *Ha kontroll med inntekter fra spill og automater*
- *Det er helt nødvendig at noen holder kontrollen på dette markedet slik at det ikke kommer ut av kontroll*
- *De utfører kontroll med innsendte opplysninger slik at de kan vurdere lovlighet*
- *De kontrollerer og godkjenner leverandøren*
- *Kontorll med en bransje som håndterer mye penger*
- *Spillautomater – for å ha kontroll i samfunnet*
- *Gjennomgang av regnskap – det er også viktig.*
- *Ryggdekning – at alt blir utført lovlig*
- *De er vårt tilsynsorgan*

# Merkedrivere 3 - Nødvendig

- *En nødvendighet – nødvendig ”onde” for å få tillatelse.*
- *Ingen har i dag lov til å drive lotteri uten godkjenning fra tilsynet/politiet*
- *Alle som arrangerer lotteri eller har automatinntekter må via lotteritilsynet*
- *Kan skjønne vitsen, men trekker vel langt*
- *Fordi man ofte må søke om tillatelse*
- *Vi er et spillselskap – kontrollert av tilsynet*

# Merkedrivere 4 - Informasjon

- *Får svar på konkrete spørsmål ved søknader om enkeltlotteri*
- *De kan gi ut info om automater/lotteri og lignende.*
- *Får nødvendig informasjon*
- *Søknadsskjemaer er enkle å hente ned, statistikk er enkelt å finne. Lovverk og forskrifter m/forarbeider er greit tilgjengelige.*
- *Tilsynet kjenner til hva som er avvik/brudd*

# Merkedrivere 5 – Sikkerhet,  ansvar og oversikt

- *Betryggende*
- *Vet enkelt hvor en skal henvende seg i sakene.*
- *Sikkerhet i ettertid av søknader.*
- *Noen må ha et overordnet ansvar og oversikt over alle lotteri og bingo involverte grupper*
- *Oversikt,*
- *Antal solgte lodd, kostnader pr. lodd, kostnader, inntekter osv. – for egen oversikt.*

# Merkedrivere 5 – Ryddighet

- *Ønsker at prosjektet skal være ryddig.*
- *Jeg er oppdratt til å være ordentlig av meg*
- *Påse at alle beretige får riktig behandling*
- *Når man har fått tillatelse til et spill via lotteritilsynet har man større troverdighet ute blant de man skal være i kontakt med.*
- *Ryddig system for all lotterispill*

# Styrker og svakheter forbundet med Lotteritilsynet

## STYRKER

1. Kontroll
2. Orden
3. Tillit
4. Informasjon
5. Imøtekommende
6. Oppfølging
7. Oversikt
8. Kjenner regler

## SVAKHETER

1. Tilgjengelighet
2. Saksbehandlingstid
3. Statlig/Byråkrati
4. Lite synlig
5. Lite informasjon
6. Paragrafrytter
7. Lite fleksibelt

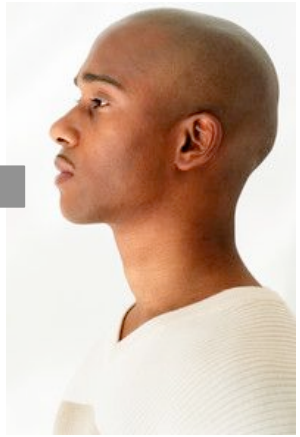
# Barrierer
# - mot å bruke Lotteritilsynet

# Drivere mot å bruke Lotteritilsynet - utvidet

1. Byråkratisk
2. Tungrodd
3. Kriminell virksomhet
4. Vanskeliggjøring
5. Regler
6. Unødvendig for små lotteri
7. Rapporteringsplikt
8. Avstand
9. Kontroll
10. Andre kommentarer

# Barrierer mot å bruke Lotteritilsynet

Lotteri- og stiftelsestilsynet



1. Byråkratisk

2. Tungrodd

3. Kriminell virksomhet

4. Vanskelig gjøring

# Barrierer 1 – Oppfattes byråkratisk

- *Kan bli for mye papir/skjemaer*
- *Det er vanskelig å få forståelse av lover og regler og hvor de finnes*
- *Til tider unødvendig masse papir*
- *Tungvint og tidrevende*
- *En hærskare med skjemaer som mange vil vegre seg for å forsøke å skjønne, finne ut av!*
- *Liten forståelse utenom "A4" Forholder seg kun til lovverk, datoer og paragrafer. Intetn diskusjonsrom.*
- *Skjemavelde*
- *For omfattende*

# Barrierer 2 – Tungrodd

- *Det er ofte slik at en perosn som står som ansvarlig ovenfor lag/forening. Slutter denen må det søkes på nytt siden personen har godkjenning.*
- *Tidvis treg saksgang*
- *At LT pga kontrollrollen og sine noe "bakpå" markedsforståelse kan fungere som brems ift utvikling av nye spillprodukter*
- *Flaskehals, stasjonært – Blir ofte hengende fast i detaljer som hemmer framdrift.*

# Barrierer 3 – Kriminell virksomhet

- *Mange vil helst ha LT vekk, slik at det kan bli fritt spillerom.*
- *Automatentreprenører som spiller svart registrerer seg ikke her.*
- *Hvitvasking av penger*
- *Lotteri er vel brukt til hvitvasking av penger*
- *Svarte penger*
- *Ønsker ikke innsyn.*

# Barrierer 4 – Vanskeliggjøring av ting

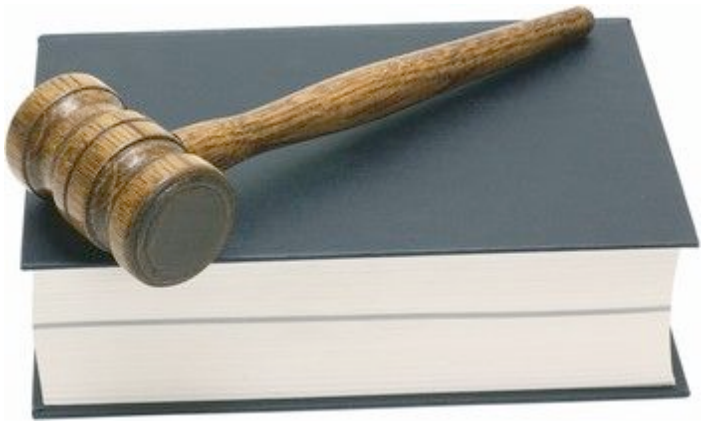
- *Det fører til mer papirarbeid*
- *Tilgjengelig - vanskelig å oppnå kontakt pr telefon eller mail*
- *Fine frem - vanskelig å finne rett person eller informasjon ved kontakt.*

# Barrierer 5 – Regler

- *Lover og regler – mye tungt stoff for egendel, negativt*
- *For mange regler som skal følges – mye å sette seg inn i.*
- *Rigide regler – ikke åpent for skjønn.*
- *Strenge – kan virke unødvendig strenge*
- *Formaliteter – kan virke veldig lovmakt og strengt*

- *Restriktive – LT har en tiltakende restriktiv holdning til lotteri-/spillemarkedet. Noen fristes til å "prøve seg"*

- *Håpløst å få tilsynet til å treffe naturlig og nødvendige beslutninger hvis det står noe annet i regelverket.*



# Barrierer 6 – Unødvendig for små lotteri

- *Små lag/foreniger ønsker ofte å ha et lotteri, dette blir veldig tungvindt siden det må godkjennes av tilsynet*
- *Små lag og organisasjoner med små lotterier på lokalt plan kan finne det vanskelig å innfri det kravene som stilles til store lotterier på landsbasis.*
- *Favoriserer de store – letter å få gjennomslag for store enn for små når ikke "A4".*

# Barrierer 7 – Rapporteringsplikt

- *Føler seg ofte kanskje mistenkeliggjort*
- *Føler seg overvåket - som med det meste andre*
- *Små lotterier foregår ofte med gaver som foretninger eller andre gir og blir stort sett avholdt blant lagets medlemmer. Ville være vanskelig å gjennomføre på lik linje med større lotterier hvor man kjøper det man skal lodde ut.*
- *Regnskap for små lotterier*

# Barrierer 8 – Avstand

- *LT geografiske plassering og mangel på "satelittkontorer" nær sagt umuliggjør direkte/personlig kotnakt – Avstanden kan bli en "sperre".*
- *Det tar lang tid å koster mye med et besøk*
- *Blir formelt – Du blir formell når du kontakter dem*

# Barrierer 9 – Kontroll

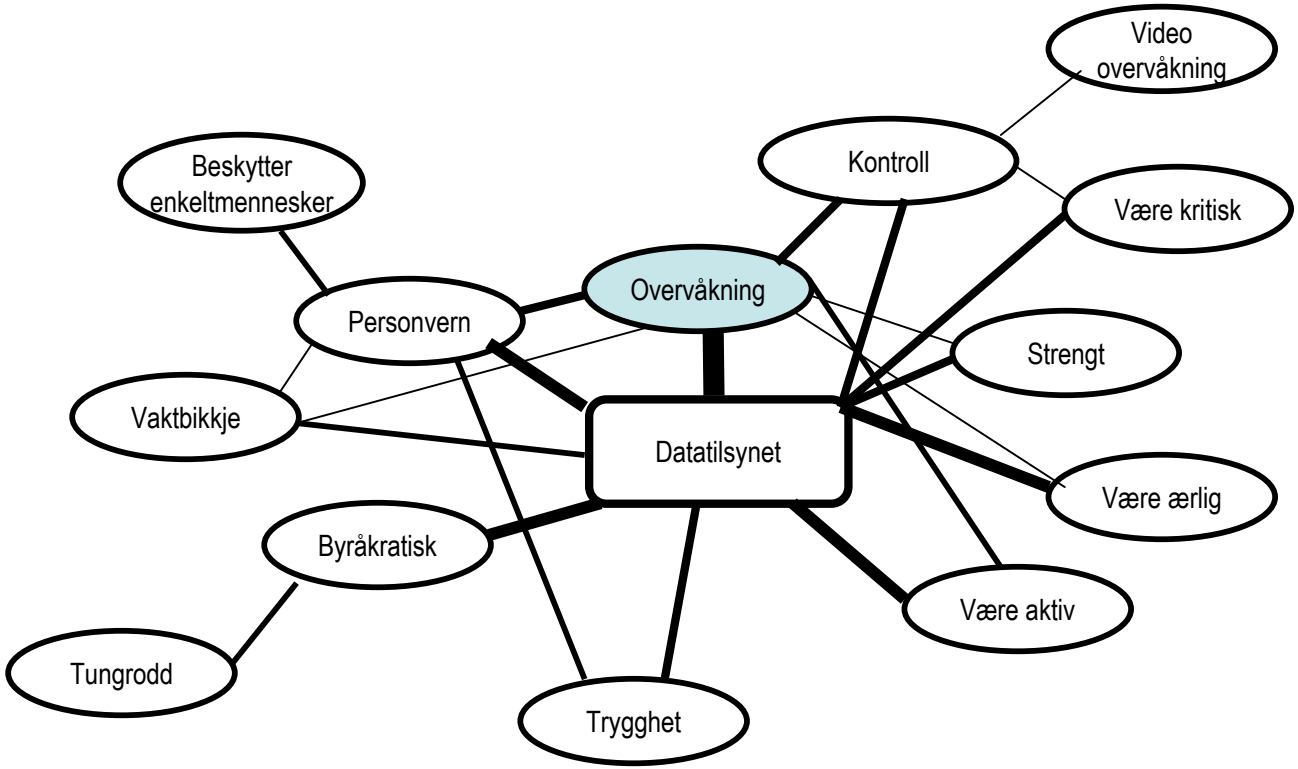
- *Noen kan føle seg kontrollert*
- *For mye kontroll, det tar for lang tid.*
- *De er altfor nærgående*
- *Detaljerte*
- *Bestemmende – hvem som får tillatelse.*

# Barrierer 10 – Andre kommentarer

- *Påvirknignsmulighet større om man kjenner noen i Lotteritilsynet (erfaring)*
- *Er på Norsk tipping s side i monopolsaken.*
- *Frykter for forskjellsbehandling som der et gitt lovgjemmel for pga NT.*
- *Dynamikken i forholdet (KKD), operatør og tilsynsorgan gir noen føringer for hva og hvordan vi drøfter ting med / bruker LS.*
- *Upartisk? – noen aktører (automatoperatører) vil trolig se på LT som statens medspiller (hvilket LT er og skal være).*

# Merkeimage – Datatilsynet:

# Assosiasjonskart til Datatilsynet



# Styrker og svakheter forbundet med Datatilsynet

## STYRKER

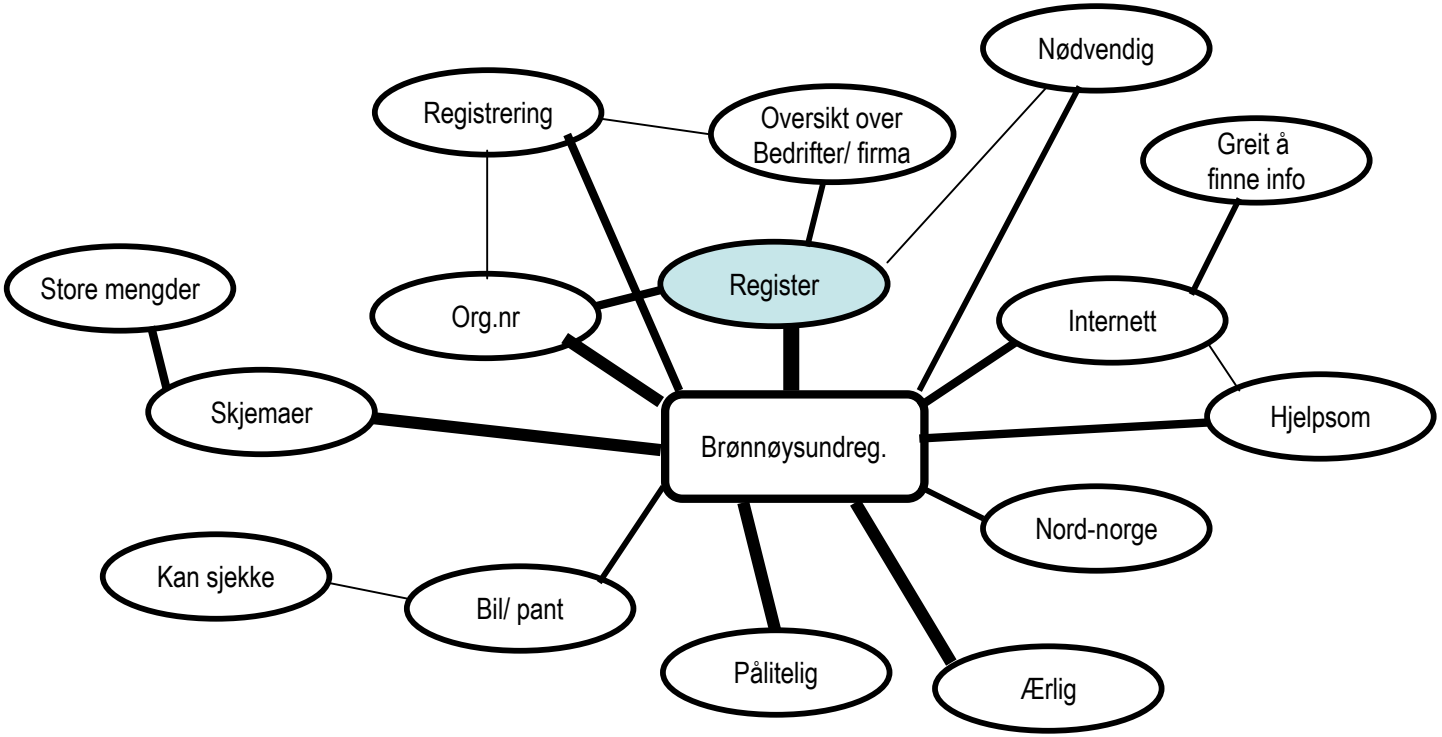
1. Aktive og våkne
2. Passer på personvernet
3. Rask tilbakemelding
4. God kommunikasjon
5. Kontrollerer viktig informasjon
6. Vakthund funksjon
7. Samarbeid
8. Sterk, offansiv, stoler på.

## SVAKHETER

1. Noe stivbeint og firkanta
2. Kan ikke begrunne, forklare sitt arbeid inngående.
3. Uklare roller, utydelig
4. Byråkratisk

# Merkeimage – Brønnøysund:

# Assosiasjonskart til Brønnøysundregistrene



# Styrker og svakheter forbundet med Brønnøysundregistrene

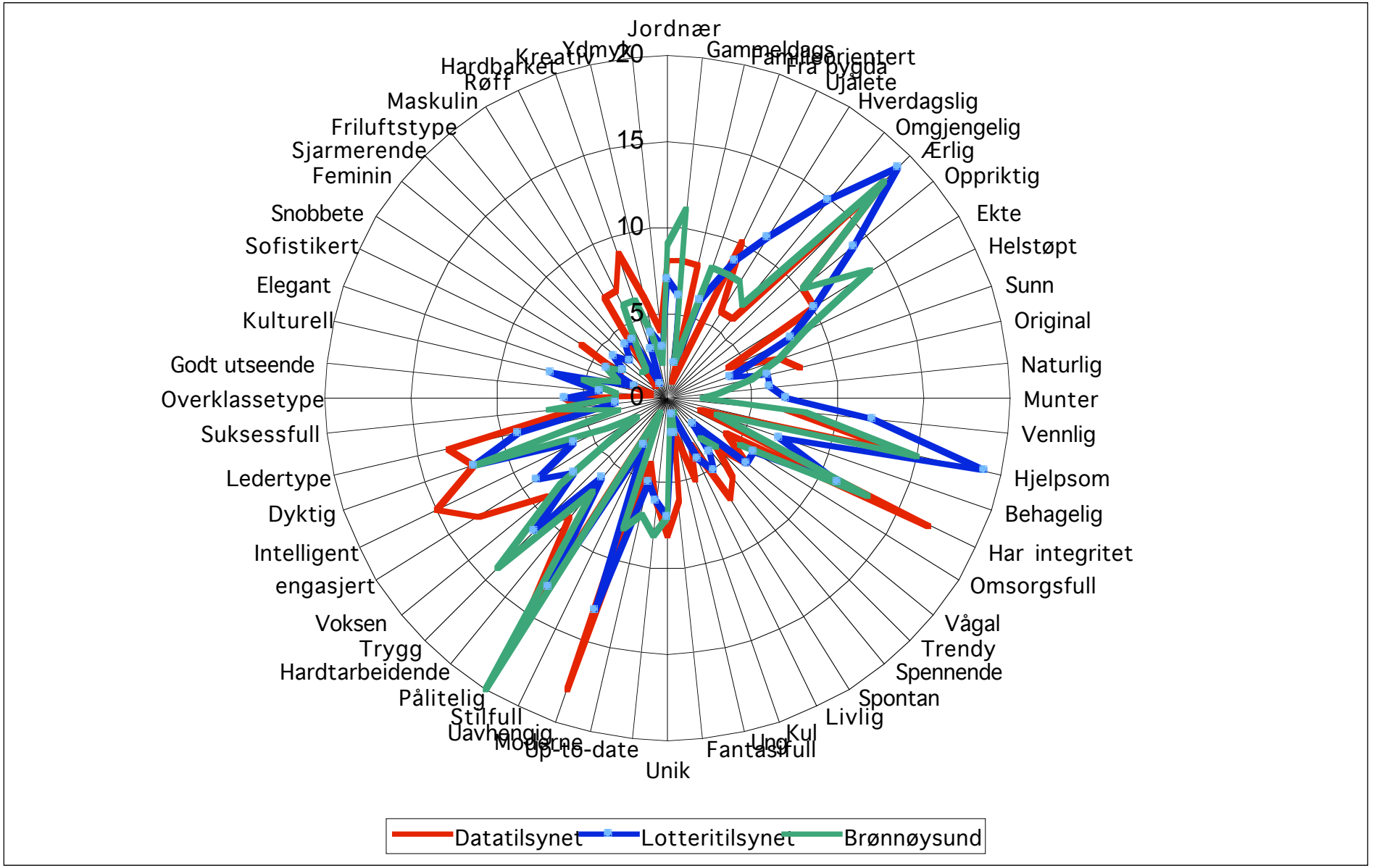
## STYRKER

1. Registrering av foretak
2. Oversikt
3. Ryddighet
4. Lett tilgjengelig informasjon
5. Rettferdig

## SVAKHETER

1. Skjemaveldet
2. Byråkratisk
3. Hjemmeside
4. Noe tregt
5. Lite personlig
6. Tar tid

# Personlighet for de 3 merkene


Jordnær
Gammeldags
Pålitelig
Fra bygda
Ujålete
Hverdagslig
Omgjengelig
Ærlig
Oppriktig
Ekte
Helstøpt
Sunn
Original
Naturlig
Munter
Vennlig
Hjelpsom
Behagelig
Har integritet
Omsorgsfull
Vågal
Trendy
Spennende
Spontan
Livlig
Kul
Ung
Fantasifull
Unik
Up-to-date
Moderne
Uavhengig
Stilfull
Hardtarbeidende
Trygg
Voksen
engasjert
Intelligent
Dyktig
Ledertype
Suksessfull
Overklassetype
Godt utseende
Kulturell
Elegant
Sofistikert
Snobbete
Feminin
Sjarmerende
Friluftstype
Maskulin
Røff
Hardbarket
Kreativ
Ydmyk
20
15
10
5
0
Datatilsynet
Lotteritilsynet
Brønnøysund

# Det perfekte tilsynet

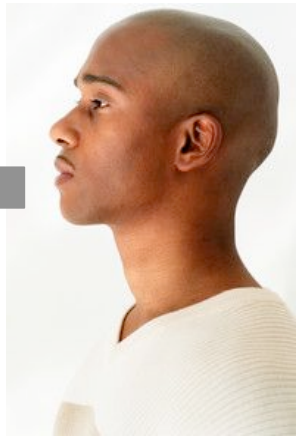
# Det perfekte tilsynet

Lotteri- og stiftelsestilsynet

Datatilsynet

KREDITTILSYNET
The Financial Supervisory Authority of Norway

Mattilsynet



1. Hjelpsom

2. Lett tilgjengelig

3. Informerende

4. Gode nettsider

5. Rask behandling

# Det perfekte tilsynet 1 – Hjelpsom

- *Kundeorientert, vise interesse.*
- *Har medarbeidere som har tid til å finne frem saken, ansatte med humør.*
- *Være søkende og spørrende - hjelpsomhet*
- *Svare på alle dumme spørsmål vi til tider kan ha*
- *For mange ”sure gubber” i tilsyns-systemet*
- *En personsom kan hjelpe til med alt*
- *Være folkelig - Ikke være avvisende*
- *Må ha folk som lever på grasrota og ikke sitter høyt hevet over folk*
- *Støttespiller - Være med på lag med innringer og finne løsninger isteden for ”det går ikke”.*

# Det perfekte tilsynet 2 – Lett tilgjengelig

- *Må være enkel å få tak i*
- *Det burde være et tilsyn som skulle hjelp til med å få ordnet småting. Det blir ofte tungt og uhåndterlig slik som det er i dag. Folk gir ofte opp, for mye byråkrati.*
- *Lett å få tak i på telefon*
- *Alle skjema tilgjengelig – lett å finne de.*
- *Gode websider, betjente sentralbord*
- *Synlig og enkel å finne.*

# Det perfekte tilsynet 3 – Informerende

- *Informerer oss fortløpende om nye krav og forskrifter*
- *Lett tilgjengelig informasjon, enkel*
- *Informere slik at man forstår*
- *Orienterende*
- *Har oversikt*
- *Kompetent, kunne svare på relevante spørsmål.*

# Det perfekte tilsynet 4 – Gode nettsider

- *Oversiktlig*
- *Oversiktlighet for brukerne, for eksempel nettsider som er enkle å navigere i.*
- *Har full oversikt og kan bistå min organisasjon ved behov.*
- *Gode nettsider – kan hjelpe veldig når man søker info.*

# Det perfekte tilsynet 5 – Rask behandling

- *Rask saksbehandling – at tilsendte saker blir raskt behandlet*
- *Mindre rapportering – fint å slippe alt papirarbeide*
- *Ubyråkratisk – hurtig saksgang*
- *Rask behandling via data hjelpemidler*

# Det perfekte tilsynet 6 – Hyggelig

- *Godt å vite når man ringer*
- *Empati – forståelse*
- *Saksbehandlere finner løsninger*
- *Vennlige saksbehandlere – må ikke grue meg til å ta kotakt.*

# Det perfekte tilsynet 7 – Enkel

- *Gjør tingene enklere for brukere av tilsyn*
- *Enkel i bruk*
- *Enklere å fylle ut*
- *Lette skjema*

# Det perfekte tilsynet 8 – Kontroll

- *Må kontrollere aktørene i bransje*
- *Sikkerhet og trygghet*
- *Har kontroll, slik at arbeidsbyrden letter for min org.*
- *Gir regler å følge som sikkerhet for min org.*

# Det perfekte tilsynet 9 – Ryddig og konsekvent

- *Nøytral*
- *Følger regelverket*
- *Korrekt og nøye*
- *Rettferdig og konsekvent*
- *Strukturert*

# Det perfekte tilsynet oppsummert:

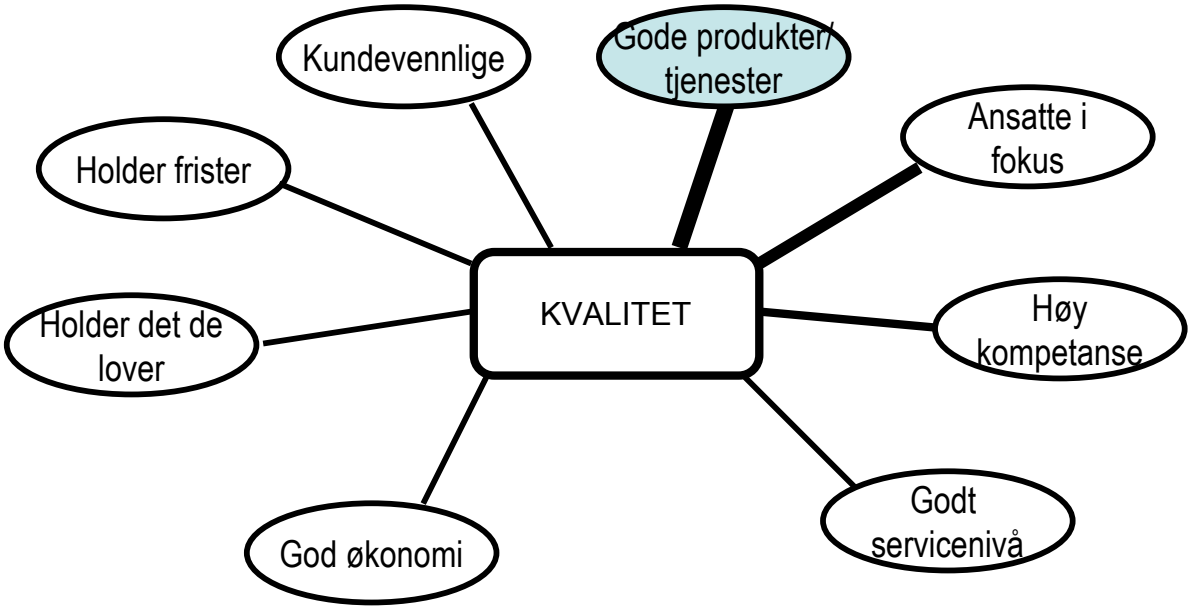
1. Hjelpsom, folkelig og engasjert
2. Tilgjengelig
3. Informerende
4. Gode internettsider og enkel data
5. Rask saksbehandling
6. Empati
7. Enkelt og lette skjema
8. Ha kontroll, sikkerhet
9. Ryddig og konsekvent
10. Kan gi råd og er kompetent
11. Fornøgd med tilsyna slik det er

# Kjerneverdiene – Lotteritilsynet
# Målgruppenes oppfatning av verdiene

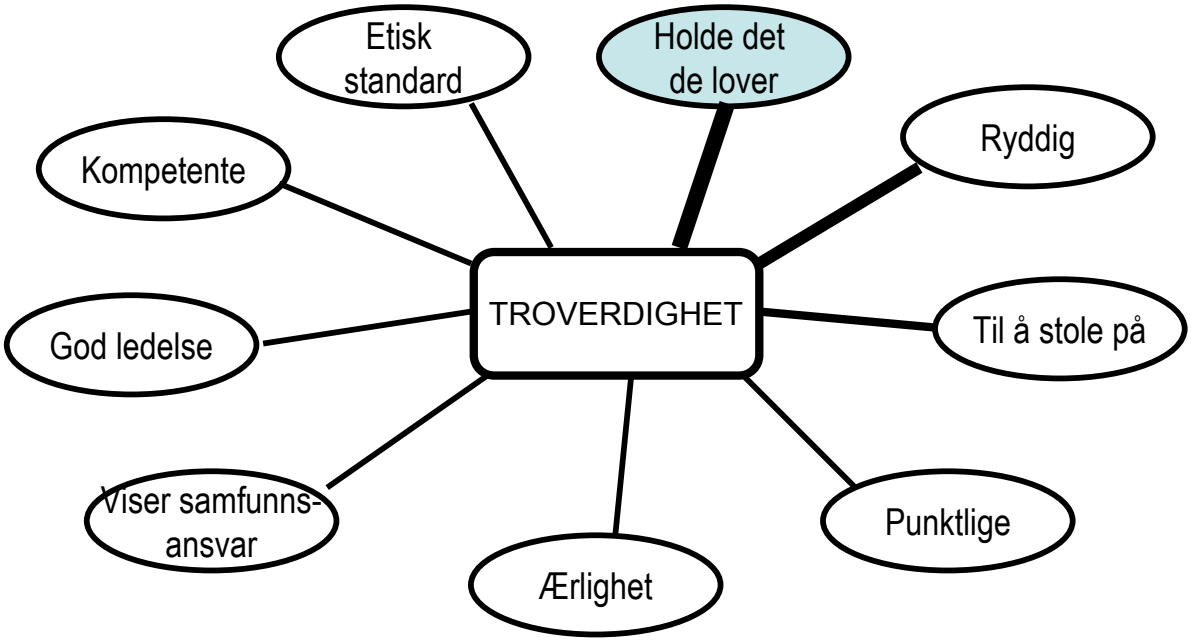
## Assosiasjoner til kjerneverdiene:

-Kvalitet
-Troverdighet
-Informerende
-Nytenkende
- Lagånd

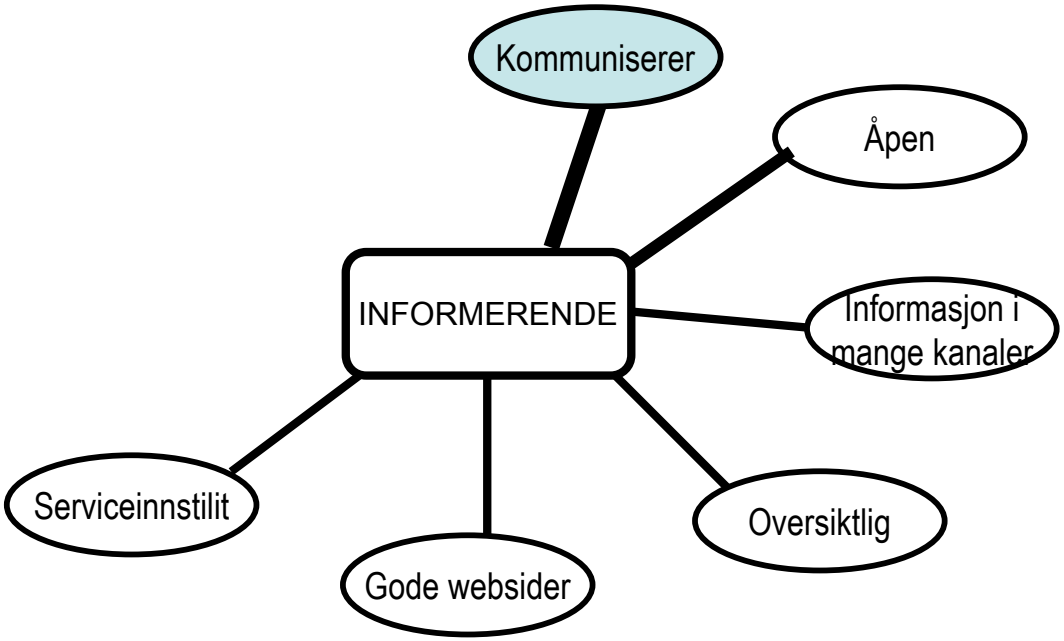
# Assosiasjoner til organisasjoner som har....KVALITET



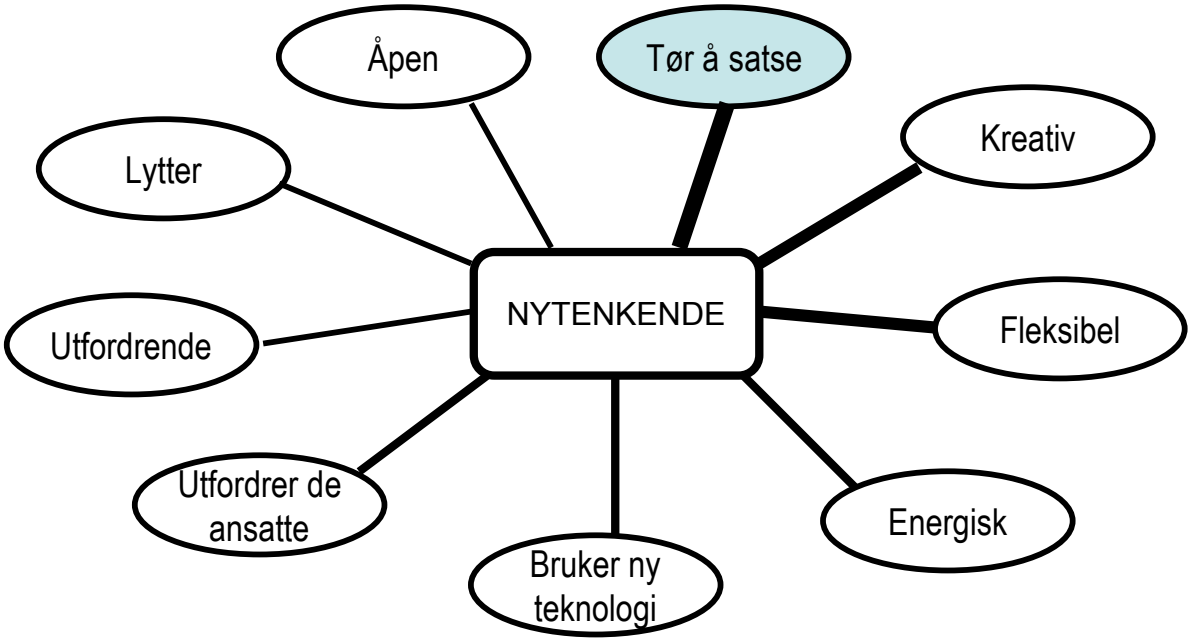
# Assosiasjoner til organisasjoner som har....TROVERDIGHET



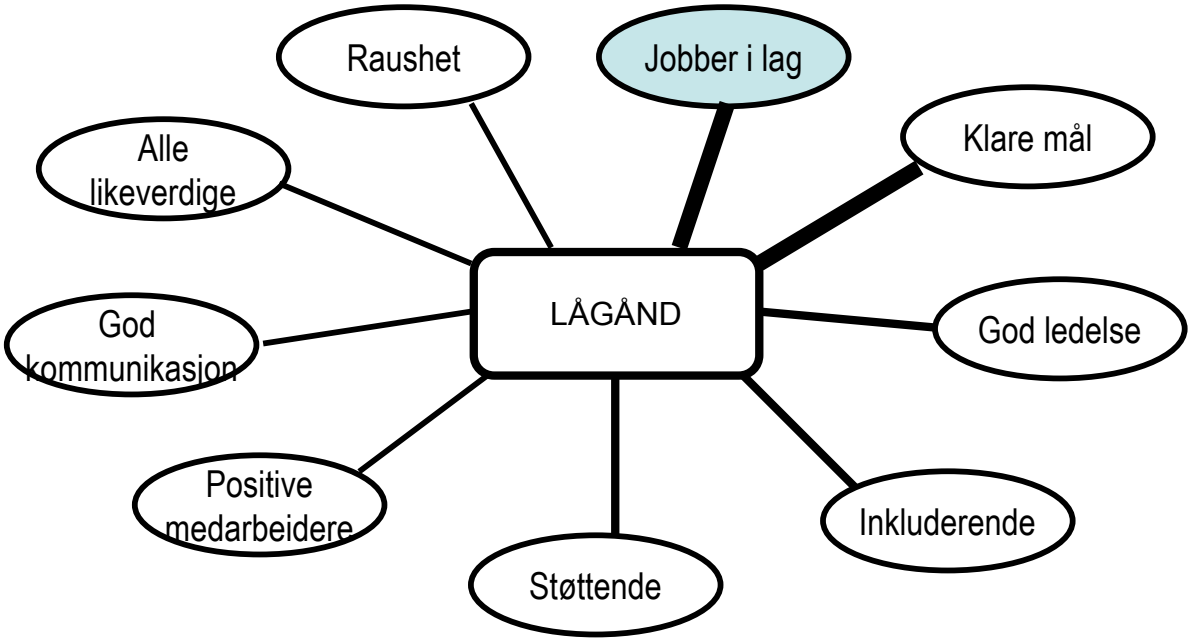
# Assosiasjoner til organisasjoner som er....INFORMERENDE



# Assosiasjoner til organisasjoner som er....NYTENKENDE



# Assosiasjoner til organisasjoner som har....LAGÅND



# Kjerneverdier – gitt betydning og oppfattet

## Kvalitet

| Presisering gitt internt | Oppfattet betydning av verdien i målgruppen |
|---|---|
| ▪Dynamisk<br>▪Kompetent<br>▪Læring og utvikling<br>▪Samhandling<br>▪Hjelp til brukarane | ▪ Leverer solid vare,<br>▪ kvalitetsvare/produkt<br>▪ Personale i fokus<br>▪ Flinke fagfolk/dyktige medarbeidere<br>▪ God økonomisk styring<br>▪ Når sine mål, holder hva de lover<br>▪ Holder frister, fokus på leveranse<br>▪ Kundevennlig,<br>▪ Nøyaktig<br>▪ Ærlig<br>▪ Gode rutiner<br>▪ Innenfor de forventinger som skapes |

# Kjerneverdier – gitt betydning og oppfattet

## Høy troverdighet

| Presisering gitt internt | Oppfattet betydning av verdien i målgruppen |
|---|---|
| ▪ Tillit<br>▪ Respekt<br>▪ Gode kunnskaper<br>▪ Helhetlig<br>▪ Rask og rettferdig<br>▪ Likskap | ▪ Holder ord, forutsigbar<br>▪ Ryddig, struktur, stabil<br>▪ Pålitelig, til å stole på<br>▪ Punktlig, gode på tidsfrister<br>▪ Ærlighet og oppriktig i uttalelse og svar<br>▪ Leverer kvalitet og gode produkter<br>▪ Bærekraftig utvikling, viser samfunnsansvar.<br>▪ Ordentlig, ikke noe snusk<br>▪ God ledelse, mener det de sier, troverdig frontfigur<br>▪ Lovlydig, redelig, rydder opp og tar ansvar ved feil<br>▪ Dyktige fagfolk, flinke ansatte<br>▪ Etisk standard,<br>▪ Godt omdømme generelt i samfunnet<br>▪ Klar tale i uttalelser |

# Kjerneverdier – gitt betydning og oppfattet

## Informerende

| Presisering gitt internt | Oppfattet betydning av verdien i målgruppen |
|---|---|
| ▪ Rett og tilstrekkeleg informasjon.<br>▪ Lett tilgjengelege<br>▪Meir offentlegheit<br>▪God rettleiing skriftleg<br>▪Kontakt med brukarane | ▪ Deler informasjon fortløpende<br>▪ Holder sine kunder informert, kommuniserer<br>▪ Åpen – ønsker åpenhet<br>▪ Har informasjonsstrategi, bruker alle og flere kanaler.<br>▪ Strukturert, gode systemer, oversikt og jevnlig info ut<br>▪ Gode og aktive hjemmesider<br>▪ Svarer når spurt, hyggelig, behjelpelig og utadvendt<br>▪ Vil spille på lag, kontaktsøkende<br>▪ Tydelig og presis i uttalelser, enkle budskap<br>▪ Godt infomateriell<br>▪ Statlig og kommunale bedrifter<br>▪ Pro aktiv<br>▪ Synlig i media |

# Kjerneverdier – gitt betydning og oppfattet

## Nytenkende

| Presisering gitt internt | Oppfattet betydning av verdien i målgruppen |
|---|---|
| ▪ Ny utvikling<br>▪ Kreativitet<br>▪ Nytenking<br>▪ Fremtidige behov<br>▪ Gode løysinger | ▪ Risikovilje, tør å ta sjanser<br>▪ Kreativ, kreative medarbeidere<br>▪ Tør å gå nye veier, Først ute/følger med i tiden, først ute med det nye, tør der andre venter litt<br>▪ Nye løsninger, fleksibel, kontinuerlig forbedring av arbeidsprosesser<br>▪ Høyt tempo, energisk, spontan, entusiastisk<br>▪ Bruker ny teknologi<br>▪ Utfordrer de ansatte/arbeidstaker med<br>▪ Utforskende/lærevillig, har tro på fremskritt<br>▪ Pågangsmot, ingen tung org.. Nær kontakt mellom leder og arbeider.<br>▪ Lytter til erfaring/kundene, spør andre med erfaring.<br>▪ Se nye muligheter<br>▪ Åpenhet<br>▪ Aktiv og fremtidsorientert<br>▪ Lite strukturert, feil kan skje – tåler det. |

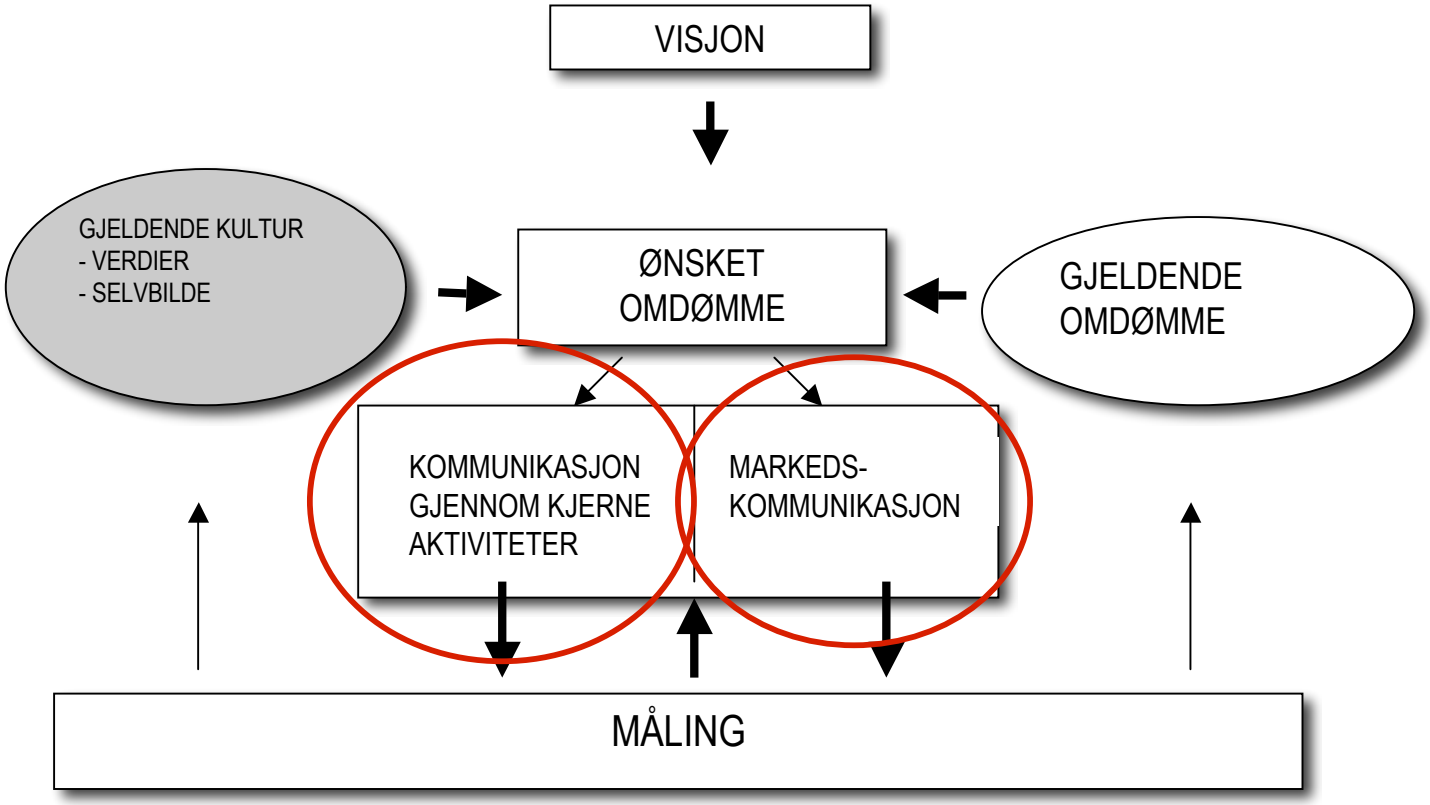
# Kjerneverdier – gitt betydning og oppfattet

Lagånd

| Presisering gitt internt | Oppfattet betydning av verdien i målgruppen |
|---|---|
| ▪ Felleskap<br>▪ Lojalitet<br>▪ Tillit<br>▪ Enere på sitt område<br>▪ Åpen diskusjon<br>▪ Løysing i felleskap | ▪ Jobber mot felles mål, klare mål, driv og retnig<br>▪ Jobber i lag, spller på lag, jobber for hverandre<br>▪ God og positiv ledelse, kloke sjefer, synlig ledelse<br>▪ Inkluderende, gode på nettverksbygging internt.<br>▪ Oppmuntrer hverandre, støttende og motiverende<br>▪ Positive medarbeidere, fornøyde og kjenner hverandre godt.<br>▪ Samarbeid<br>▪ God informasjon til alle, lik info., gode på kommunikasjon<br>▪ Alle likeverdige, ingen mobbing, tar med de som ikke yter 100%.<br>▪ Folkelig, imøtekommenhet, hensynsfull<br>▪ Resultatorientert<br>▪ Glade for tilbakemeldinger og tåler ris og ros.<br>▪ Lytter til hverandre. |

# Typer assosiasjoner Lotteritilsynet

# Modell




Kjelde: Magne Supphellen, NHH

Interne prosesser:
- implementering av kjerneverdier
- bygge merke sitt i handling

# Styrker og svakheter forbundet med Lotteritilsynet

## Ønsker bedre: Tilgjengelighet

- Tilgjengelighet
- Vanskelig tilgjengelig
- Kan ta lang tid å få kontakt – må ringe flere ganger
- Køer på telefon
- Burde hatt et servicesenter info-senter
- Få personell

# Kategoridrivere vs. Lotteritilsynet sine merkedrivere

## KATEGORIDRIVERE

- Kontroll og er kontrollerende
- Følger regelverket, lover og regler
- Sikre lik behandling, lik informasjon, forutsigbar
- Må følge pålegg for å drive lovlig
- Rådgivning og svarer på spørsmål
- Oversikt
- Kompetanse
- Tillit
- Sikkerhet
- Informasjon
- Godkjenning

## MERKEDRIVERE

1. Lovpålagt
2. Kontroll
3. Nødvendig
4. Informasjon
5. Sikkerhet, ansvar og oversikt
6. Ryddighet

# Kategoridrivere vs. Lotteritilsynet sine merkedrivere

## KATEGORIDRIVERE

- Kontroll og er kontrollerende
- Følger regelverket, lover og regler
- Sikre lik behandling, lik informasjon, forutsigbar
- Må følge pålegg for å drive lovlig
- Rådgivning og svarer på spørsmål
- Oversikt
- Kompetanse
- Tillit
- Sikkerhet
- Informasjon
- Godkjenning

## MERKEDRIVERE

1. Lovpålagt
2. Kontroll
3. Nødvendig
4. Informasjon
5. Sikkerhet, ansvar og oversikt
6. Ryddighet

# Typer merkeassosiasjoner - Lotteritilsynet

| | Funksjonelle | Emosjonelle | Symbolske |
|---|---|---|---|
| **Sterke unike og positive assosiasjoner**<br>**'Points of difference'** | ▪Tillatelse<br>▪Lotteri<br>▪Søknader<br>▪Ryddighet | ▪Nødvendig | ▪Hjelpsom<br>▪Ærlig |
| **Sterke positive assosiasjoner** | ▪Lovpålagt | ▪Pålitelig<br>▪Aktiv | |
| **Sterke felles assosiasjoner med andre merker**<br>**'Points of parity'** | ▪Kontroll<br>▪Staten<br>▪Byråkratisk<br>▪Informasjon | ▪Overvåkning<br>▪Oversikt | ▪Sikkerhet |
| **Sterke negative assosiasjoner** | ▪Kriminell virksomhet<br>▪Tungrodd | ▪Vanskelig<br>▪Tilgjengelighet | |

BRANDMIND

Tilleggsinfo – faktoren tilgjengelig, styrker og svakheter, hvem sier hva.

Lotteri- og stiftelsestilsynet

Juni 2007

# Styrker og svakheter - samarbeidsparter

# Styrker og svakheter forbundet med Lotteritilsynet - samarbeidspart

## STYRKER

Tilgjengelig
Lett tilgjengelig
Tillit
Hyggelige
Kontaktskapende
Samarbeidsvillige
Kan Stole på dem
Engasjert
Grundig
God kommunikasjon
Kunnskapsrike
Troverdige

Ærlige
Engasjerte
Seriøse
Forekommende
Integritet
Troverdighet
Årestatistikk
pengespillmarkedet
God service
Trygghet
Følger med

# Styrker generelt

# Styrker forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Kontroll

Kontrollerende

Kontroll

Ha kontroll med hvem som
har tillatelsen

Styring av lotterivirksomhet

Kontrollorgan

Kontroll med lotterier

Kontroll med automater

Utøvende kontroll

Kontrollerer

Kontroll

# Styrker forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Orden

Orden

Holder orden på lotteri

Passer på

Ordentlig

Følger med

Orden

Litt politi

Bestemte på regler

# Styrker forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Tillit

Tiltro

Til å stole på

Tillit

Troverdig

Troverdighet

Tillit

Påliteligheten

# Styrker forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Informasjon

Informasjon om lotterier og automater

Informasjon

Informasjonen

Register

Grei informasjonskanal

# Styrker forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Imøtekommende

Lett tilgjengelig

Enkel å nå

Hjelpsomme

Imøtekommenheten

Hyggelige ansatte

Imøtekommende

# Styrker forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Oppfølging

Følge opp

Følger opp sakene

God oppfølging

God Service

Varsler i god tid

# Styrker forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Kjenner regler

Lov og regler må til

Lovlighet

Klare regler

Deltaking I utforming av
- lover og regler

# Styrker forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Andre kommentarer

Rettferdig

Redelighet

enhetlig

Gir tillatelse

Tilsyn

Tilsyn

Kunnskapsrike

Faglig styrke

Seriøse

Er seriøse

Råd og veiledningen

Gir råd

# Styrker og svakheter forbundet med Lotteritilsynet - samarbeidspart

## SVAKHETER

Mangler kompetanse

Kompetanse ikke optimal

Uforutsigbare

Trauste

Lite endringsvillige

Litt naive

Ikke nyskapende/nytenkende nok

Ikke fokus på de rette ting

Litt uoversiktlig organisert

Vanskelig å få /finne informasjon av og til

Viktige rapporter kommer ofte sent ut

Burde hatt et servicesenter/info-senter

Burde slå enda hardere ned på ulovlig nettspill/markedsføring

Stivbeinte

Reaktiv

Gammeldags

Egeninteresse?

Umoderne

# Tilgjengelig – hva ligger her?

## SVAKHET

- kan ta lang tid å få kontakt – må ringe flere ganger (frivillig – landsdekkende)
- Fysisk avstand (frivillig – landsdekkende)
- Beliggenhet – all kommunikasjon over telefon (frivillig – landsdekkende)
- Usentral plassering (frivillig – landsdekkende)
- Køer på telefon (frivillig – lokalt)

Ser ut til at det er de store landsdekkende organisasjonene som har mest å utsette på tilgjengelighetsdimensjonen. De små frivillige nevner ikke dette i stor grad. De har heller ting som byråkratisk, statlig, etc.

# Svakheter generelt

# Svakheter forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Tilgjengelig

Tilgjengelighet

Vanskelig tilgjengelig

Kan ta lang tid å få kontakt – må ringe flere ganger

Køer på telefon

Burde hatt et servicesenter info-senter (kommer fra norsk tipping)

Få personell

Beliggenhet, all kommunikasjon over telefon -Fysisk avstand
(stor landsdekkende org. Hadde to punkt om dette)

Usentral plassering

# Svakheter forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Saksbehandlingstid

Saksbehandlingstid

Sen på tilbakemelding

Sendrektige

Kan være tungrodd

# Svakheter forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Statlig/byråkrati

Statlig

Staten tjener på folks spillegalskap

Byråkrati

# Svakheter forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Lite synlig

Lite fysisk synlig (norsk tipping)

For anonyme I debatter om spill (norsk tipping)

Litt lite slagkraft (norsk tipping)

# Svakheter forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Informasjon

Lite informasjon

Dårlig informasjon

Vanskelig å finne informasjon av og til

# Svakheter forbundet med Lotteritilsynet - oppsummert pr begrep

## Andre kommentarer - paragrafrytter – lite fleksibelt osv.

Paragrafrytteri

Veldig firkantet / følger lover punktlig

Lite fleksibelt

Lite fleksibelt

Omfattende lover og regler

Vondt å finne frem i lovverk

Stivbeinte

Strenge

Gammeldags

Umoderne

Uklarhet om funksjon

Diskuterbar nødvendighet

Kan vere noe politisk styrt

Noe styrt

Rigid regelverk for smålotteri

Pirkete

# Konklusjon Styrker og Svakheter

Styrkene er det mye større enighet om enn for svakheter. Målgruppen er mer uenige om hva som er svakhetene bortsett fra tilgjengelighet. For tilgjengelighet så ser det ut til å gå på telefon og det å få svar på spørsmål.

Samarbeidspartene (norsk tipping) har ikke tilgjengelighet som en svakhet. Det ser ut til at det er de store landsdekkende organisasjonene som meiner at tilgjengeligheten er noe å sette fingeren på og som setter det opp som svakhet.

Merk også at  to punkt på imøtekommenhet har med tilgjengelighet å gjøre. Imøtekommenhet er sterk positiv ved at mange har påpekt dette **og ved at hjelpsom er en sterk positiv assosiasjon.**

Derfor ser det ut til at tilgjengelighet som negativ svakhet har å gjøre med telefonen og i forhold til de store landsdekkende organisasjonene.

# Lang sakstid

# Lang sakstid – hvem står bak påstanden?

- Norsk tipping har ikke sakt noe om lang sakstid. Men de har en påstand om ”*reaktiv*”, ”*lite endringsvillige*”, ”*ikke fokus på de rette tingene”.*

- Påstanden om lang sakstid kommer fra det frivillige.
- Styrken på den er ikke veldig sterk, men den er der.

# Begrepet saksbehandlingstid – 4 påstander av 28

## Saksbehandlingstid

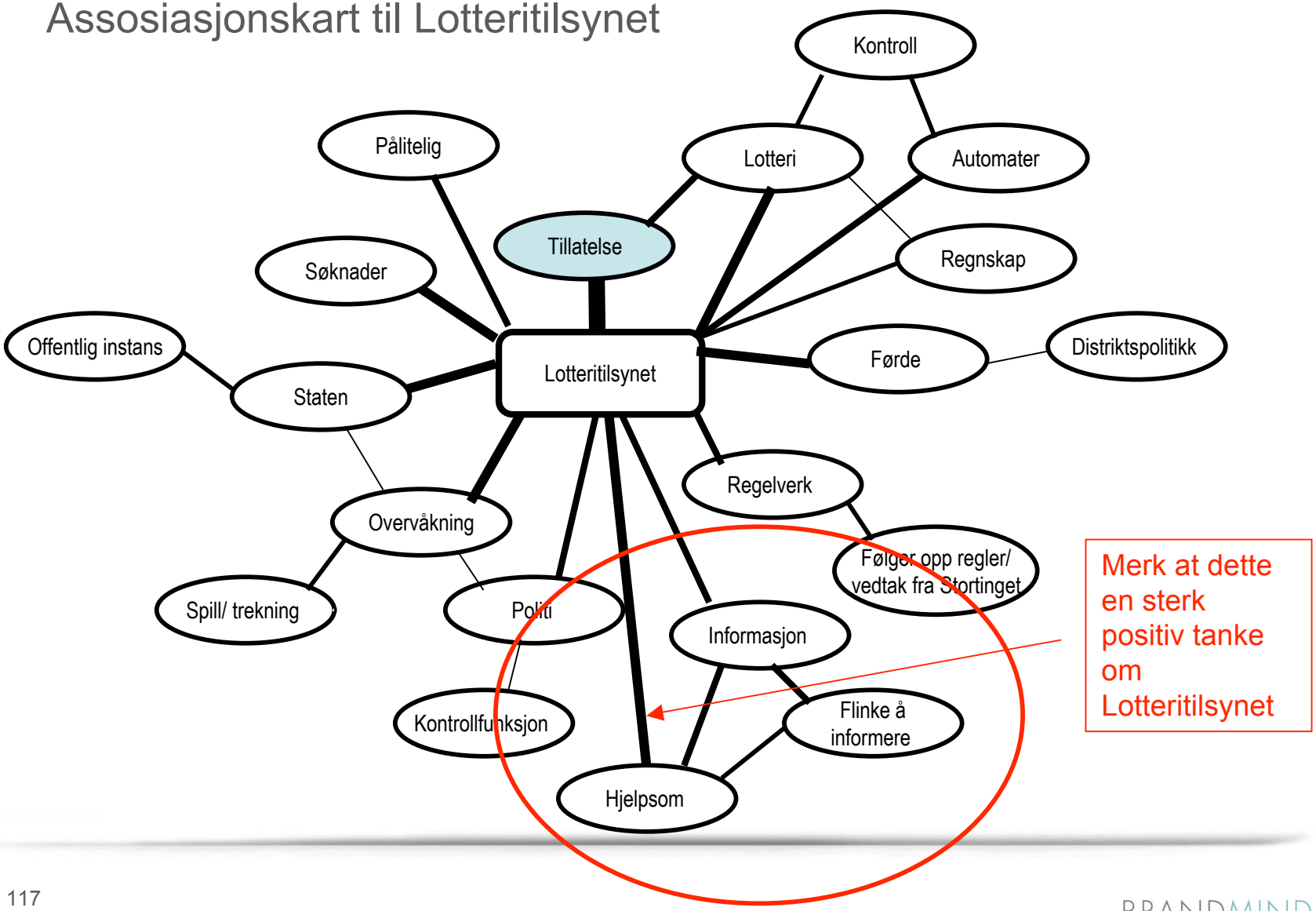
Saksbehandlingstid

Sen på tilbakemelding

Sendrektige

Kan være tungrodd

# Assosiasjonskart til Lotteritilsynet



# Typer merkeassosiasjoner - Lotteritilsynet

| | Funksjonelle | Emosjonelle | Symbolske |
|---|---|---|---|
| **Sterke unike og positive assosiasjoner**<br>**'Points of difference'** | ▪Tillatelse<br>▪Lotteri<br>▪Søknader<br>▪Ryddighet | ▪Nødvendig | ▪**Hjelpsom**<br>▪Ærlig |
| **Sterke positive assosiasjoner** | ▪Lovpålagt | ▪Pålitelig<br>▪Aktiv | |
| **Sterke felles assosiasjoner med andre merker**<br>**'Points of parity'** | ▪Kontroll<br>▪Staten<br>▪Byråkratisk<br>▪Informasjon | ▪Overvåkning<br>▪Oversikt | ▪Sikkerhet |
| **Sterke negative assosiasjoner** | ▪Kriminell virksomhet<br>▪Tungrodd | ▪Vanskelig<br>▪Tilgjengelighet | |

De negative assosiasjonene er der men de er ikke ekstremt sterke – små justeringer som skal til.