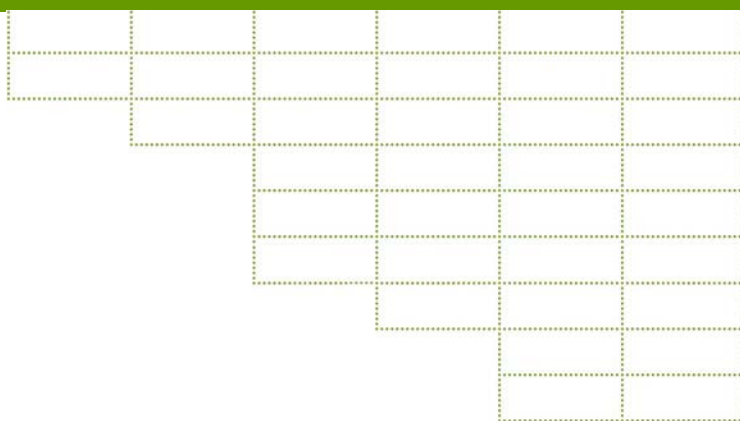




## Brukerundersøkelse på forvaltningsområdet 2009

Senter for statlig økonomistyring  
20. februar 2010



1	Innledning .....	3
1.1	Bakgrunn.....	3
1.2	Metode .....	3
1.3	Informasjon om respondentene.....	4
1.4	Leserveiledning.....	4
2	Sammendrag.....	5
3	Resultater og analyse .....	6
3.1	Kurs.....	6
3.2	Rådgivning.....	6
3.3	Veiledere .....	8
3.4	Nettverk.....	9
3.5	Frokostseminar.....	9
3.6	Spørsmål fra seksjon for regelverk og konsernsystemer .....	10
4	Hvorfor ikke benyttet SSØs tjenester?.....	12
5	Tilfredshet med SSØs samlede tjenestetilbud innenfor økonomistyring.....	13
5.1	Respondentenes forslag til tjenester/områder SSØ kan utvikle videre.....	13
6	Oppsummering.....	14

Vedlegg 1: Samtlige resultater fra brukerundersøkelsen 2009

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn

For å kunne måle effekter av og tilfredshet med SSØs tjenester på forvaltnings- og analyseområdet, har SSØ for tredje år på rad (første gang i 2007) gjennomført en brukerundersøkelse blant de statlige virksomhetene som benytter en eller flere av våre tjenester. Undersøkelsen ble gjennomført i tidsrommet oktober til november 2009 og omfatter spørsmål knyttet til kurs, veiledningsmateriell, rådgivning, frokostseminar og nettverk. I tillegg inngår også spørsmål knyttet til SSØs myndighetsutøvelse på området regelverk og konsernsystemer, nærmere bestemt statsregnskapet, oppgjørskonti, rammeavtaler, regelverkshenvendelser og det webbaserede oppslagsverktøyet ORDSØK. Undersøkelsen dreier seg om bruk av våre tjenester de siste 12 måneder, og for de siste 24 måneder for spørsmål knyttet til regelverk og konsernsystemer. Denne rapporten presenterer resultatene av undersøkelsen.

## 1.2 Metode

Brukerundersøkelsen ble gjennomført på internett og sendt ut per e-post til 2104 respondenter. Undersøkelsen ble sendt til personer som har benyttet en eller flere av våre tjenester, og/eller har vært i kontakt med SSØ vedrørende regelverk- og konsernsystemer, samt mottakerne av SSØs nyhetsbrev. I motsetning til i 2008, ble undersøkelsen denne gangen også sendt til mottakere av SSØs nyhetsbrev. Vi antok at vi ved å inkludere disse i respondentutvalget, ville kunne øke antall besvarelser, særlig for spørsmål om SSØs veiledningsmateriale. 515 respondenter besvarte undersøkelsen. Dette tilsvarer en svarprosent på 24. En forklaring til den relativt lave svarprosenten kan være at respondentene som er mottakerne av nyhetsbrevet, i liten grad besvarte undersøkelsen da denne sannsynligvis likevel ikke var relevant for dem. Målt i *antall* besvarelser, ser vi en liten reduksjon sammenlignet med 2008 og 2007, da hhv. 557 og 682 respondenter besvarte. Alle besvarelser er anonyme.

Gjennom brukerundersøkelsen søker vi svar på noen sentrale problemstillinger. Vi forsøker å finne ut av i hvilken grad statlige virksomheter kjenner til våre tjenester. Det er også interessant å undersøke hvorvidt våre brukere er tilfredse med vårt tjenestetilbud. Videre ønsker vi å undersøke hvordan respondentene oppfatter effektene i våre tjenester og om det er forskjeller i opplevde effekter mellom tjenestene. Med effekt mener vi her først og fremst i hvilken grad de ulike tjenestene bidrar til (1) å øke kvaliteten i eget arbeid, (2) å øke effektiviteten i eget arbeid og (3) forbedringer i egen virksomhet<sup>1</sup>. På området regelverk og konsernsystemer ønsket vi å finne ut av respondentenes oppfatninger vedrørende faglig kvalitet ved og svartid på henvendelsen. Det ble totalt stilt 61 spørsmål. Det er benyttet en svarskala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig). Samtlige resultater fra undersøkelsen følger som vedlegg 1.

I analysen av resultatene bruker vi deskriptiv statistikk og regresjonsanalyser. Regresjonsanalyser er gjennomført for å se om det kan avdekkes noen mønstre som kan bidra til å forklare hvorfor respondenten svarer som han/hun gjør. For å undersøke slike eventuelle sammenhenger, har vi benyttet et utvalgt uavhengige variabler som vi har hatt tilgang til gjennom undersøkelsen. Dette er dels variabler som beskriver respondenten, dels variabler som beskriver respondentens atferd.

---

<sup>1</sup> Effektutsagnene knyttet til nettverk skiller seg fra effektutsagnene knyttet til tjenestene kurs, veiledere, rådgivning og frokostseminar.

### **1.3 Informasjon om respondentene**

Blant de 515 respondentene finner vi et klart flertall som har stillingsbetegnelse som ”medarbeider” (350 stk.), 136 er mellomledere og åtte er virksomhetsledere (19 ”annet”). Av disse er ca. 55 prosent tilknyttet en administrasjonsenhet, mens ca. 38 prosent arbeider i en fagenhet (resten har svart ”annet”). 72 prosent av respondentene representerer en statlig virksomhet, mens 23 prosent representerer departement (resten har svart ”annet”).

På spørsmål om hvordan respondentene fikk kjennskap til SSØ svarer ca. 58 prosent at de har hørt om SSØ fra andre (kolleger, venner etc.). Ca. 28 prosent oppgir at de har hørt om oss gjennom SSØs publikasjoner (kurskatalog, veiledere mv.)

### **1.4 Leserveiledning**

I denne rapporten presenteres i tillegg til resultatene fra 2009, også resultater fra 2007 og 2008 der slike finnes samt vår analyse av resultatene. Et sammendrag med presentasjon av hovedfunn kan leses i kapittel 2. I kapittel 3 ser vi nærmere på i hvilken grad respondentene er enige i effekter av og tilfredshet med kurs, veiledere, rådgivning, nettverk og frokostseminar. I det samme kapitlet ser vi også på resultatene for statsregnskapet, oppgjørskonti, rammeavtaler, regelverkshenvendelser og ORDSØK. I kapittel 4 undersøkes svar fra de respondentene som ikke har benyttet våre tjenester. I kapittel 5 ser vi nærmere på respondentenes forslag til tjenester og områder som SSØ kan utvikle videre. I dette kapitlet ser vi også på brukernes tilfredshet med SSØs samlede tjenestetilbud innenfor økonomistyring i staten. I kapittel 6 gjør vi en kort oppsummering og beskriver noen refleksjoner rundt hvordan vi kan bruke resultatene i vårt videre arbeid.

## 2 Sammendrag

Resultatene fra brukerundersøkelsen på forvaltnings- og analyseområdet 2009 viser at våre brukere stort sett er tilfredse med våre tjenester. Dette innebærer bl.a. at vi når eller overgår de mål som er satt for styringsparametere gitt i tildelingsbrevet fra Finansdepartementet for 2009.

Styringsparameterne omfatter våre tjenester veiledere, rådgivning, kurs og seminarer.

Respondentene oppgir at rådgivning er den tjenesten som har størst effekt på forbedringer i virksomheten, sammenlignet med hhv. veiledere, kurs og seminarer. Videre oppgir respondentene at de i stor grad er enige i at temaene som presenteres på SSØs tre nettverk for hhv.

virksomhetsstyring, tilskudd og samfunnsøkonomisk analyse er relevante for deres virksomhet.

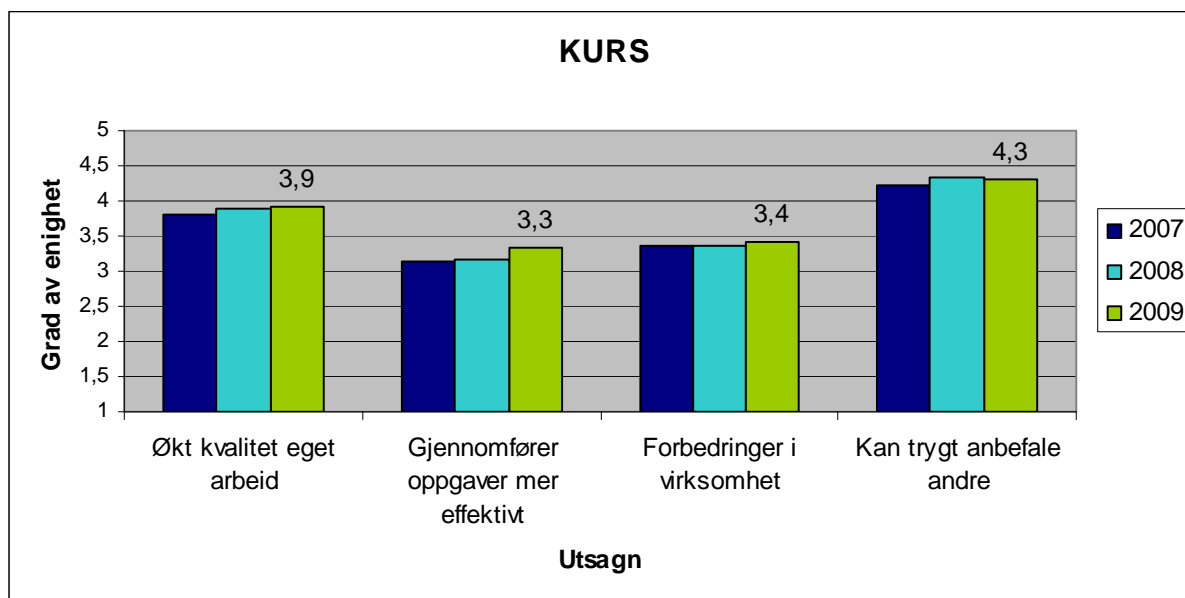
Respondentene er generelt sett enige i at samtlige av våre tjenester på forvaltnings- og analysearbeidet bidrar til å øke kvaliteten i eget arbeid.

Resultatene fra 2007 til og med 2009 viser en positiv utvikling for tilfredshet med og effekter av kurs og rådgivning.

Det er fremdeles mange som ikke kjenner til alle våre tjenester, og særlig mange av respondentene (1/3) oppgir at de ikke kjenner til SSØs nettverk. Kursene våre er godt kjent, og kun fire prosent oppgir at de ikke kjenner til kurstilbudet.

### 3 Resultater og analyse

#### 3.1 Kurs



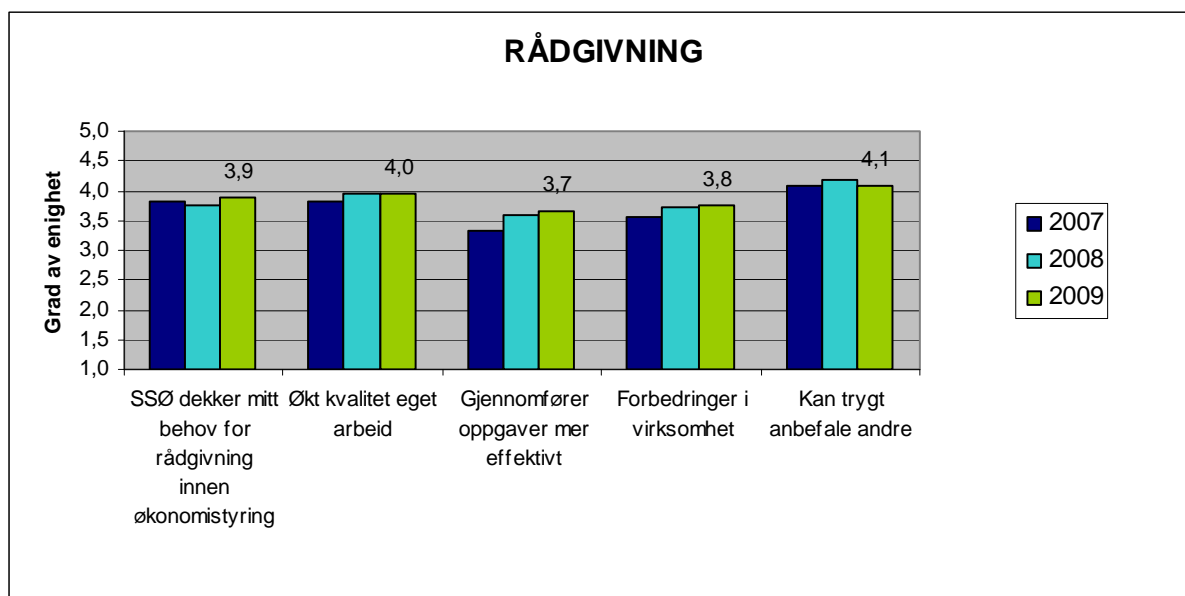
Resultatene fra 2007 til og med 2009 viser en svak positiv utvikling for samtlige av de tre effektutsagnene samt utsagnet "Kan trygt anbefale andre" som er et mål på tilfredshet med tjenesten.

Regresjonsanalysene indikerer at kursdeltakere som benytter veiledere aktivt i sitt arbeid er mer enig i at kursdeltakelse fører til økt kvalitet og økt effektivitet i eget arbeid sammenlignet med øvrige kursdeltakere. Det er også en positiv sammenheng mellom antall kurs respondenten har deltatt på og grad av enighet i utsagnet "Kursdeltakelse bidrar til at jeg gjennomfører oppgaver mer effektivt".

Kurstilbudet er godt kjent, og kun fire prosent oppgir at de ikke visste om at SSØ tilbyr kurs. 25 prosent av respondentene mener at kurstilbudet ikke dekker deres behov. Undersøkelsen gir ikke utdypende svar på årsaken til at respondentene svarer slik, men noen oppgir at de har deltatt på kurs i SSØ for lenger tid siden enn et år, men at de ikke finner nye relevante kurs og/eller at de ønsker flere kurs for viderekomne nivå.

Vi er over målet på 4,2 for tilfredshet med kurs, jf. tildelingsbrev 2009, målt ved utsagnet "Jeg kan trygt anbefale andre å delta på SSØs kurs".

#### 3.2 Rådgivning



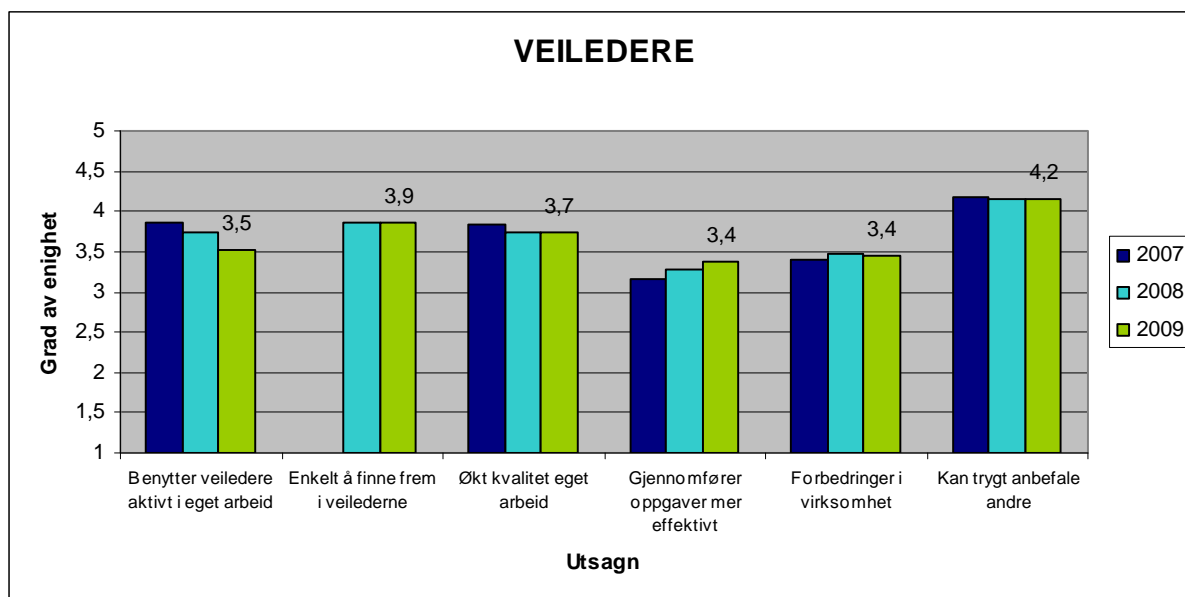
Det er ingen klar trend for effekter av eller tilfredshet med rådgivning i perioden 2007 til 2009. Sammenlignet med kurs, veiledere og frokostseminar<sup>2</sup> er respondentene mest enig i at det er rådgivning som har størst effekt på virksomhetsnivå, målt ved utsagnet "Rådgivning har bidratt til forbedringer i min virksomhet".

Nær ¼ av respondentene oppgir at de ikke visste at SSØ tilbyr rådgivning. 17 prosent av respondentene som ikke har benyttet vår rådgivningstjeneste, oppgir at denne ikke dekker deres behov for rådgivning. Undersøkelsen går ikke nærmere inn på hva som er årsaken til dette.

Vi når målet om en tilfredshet på 4,1, jf. tildelingsbrevet 2009, målt ved utsagnet "Jeg kan trygt anbefale andre rådgiving fra SSØ".

<sup>2</sup> Nettverk måles ved andre utsagn

### 3.3 Veiledere



Sammenlignet med 2007 og 2008 er respondentene i 2009 i mindre grad enig i at de benytter veiledere aktivt i eget arbeid. Det er en ikke ubetydelig nedgang i grad av enighet, fra 3,9 i 2007 til 3,5 i 2009. Flere respondenter oppgir at de har *lest* veilederne for lengre tid siden enn 12 måneder, og dette kan være en årsak til at det er en nedgang i grad av enighet i at veiledere benyttes aktivt i eget arbeid. Vi får gjennom denne undersøkelsen ikke utdypende svar på hvorfor respondentene er mindre enig i at veiledere benyttes aktivt.

Respondentene har også svart på hvilke veiledere de har lest i løpet av de siste 12 månedene. Resultatet for de fem mest leste veilederne er vist i tabellen under.

Tittel veiledere	Lesere siste 12 måneder
Mål og resultatstyring i staten	273 (53 %)
Metodedokument risikostyring i staten	258 (50 %)
Hvordan få en god start på risikostyring	128 (25 %)
Periodisert regnskap i staten	78 (15 %)
Veileder i samfunnsøkonomisk analyse (FIN)	78 (15 %)

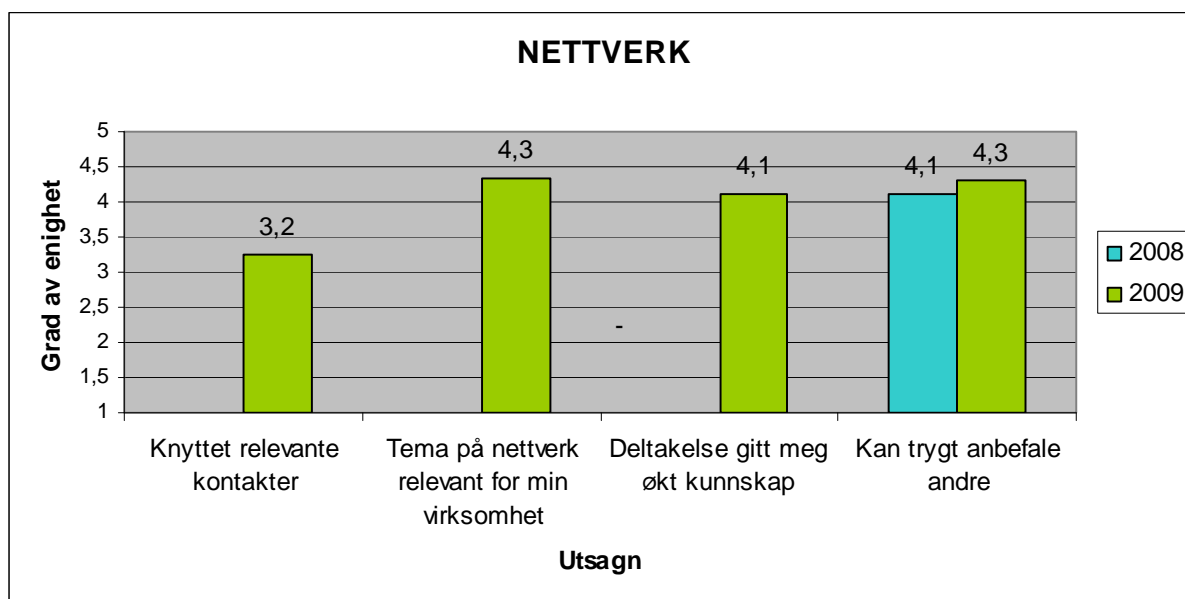
Det er særlig de tre veilederne innenfor mål- og resultatstyring samt risikostyring som er lest av mange. En mulig årsak til dette er at disse veilederne har en større potensiell brukergruppe sammenlignet med en rekke av de andre veilederne, som er mer spesialiserte/smale.

Ca. 20 prosent av respondentene oppgir at SSØs veiledere ikke dekker deres behov. En relativt stor andel, 15 prosent, visste ikke om at vi tilbyr veiledere.

Vi når målet på 4,2 for tilfredshet for veiledere, jf. tildelingsbrevet 2009, målt ved utsagnet ”*Jeg kan trygt anbefale andre å bruke veilederne fra SSØ*”.



### 3.4 Nettverk



Spørsmål om nettverk inngår i brukerundersøkelsen for andre gang. Effektutsagnene som respondentene tar stilling til er nye i 2009, da vi har andre mål for effekter for nettverk sammenlignet med de øvrige tjenestene.

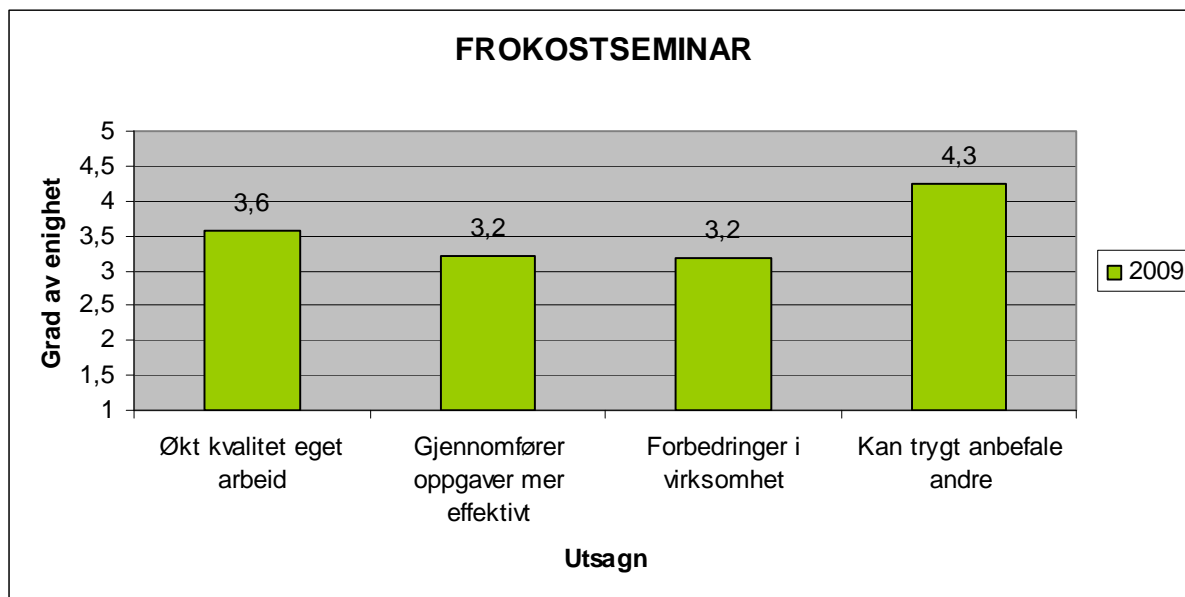
Det er stor grad av enighet blant respondentene om at tema på nettverksmøtene er relevante for virksomheten. Respondentene er vesentlig mindre enig i at de knytter relevante kontakter i nettverkene. Det er ingen signifikante forskjeller i resultatene for de tre nettverkene; nettverk for virksomhetsstyring, nettverk for tilskudd og nettverk for samfunnsøkonomisk analyse.

1/3 av respondentene svarer at de ikke visste at SSØ tilbyr nettverk.

Vi overgår målet om en tilfredshet på 4,2 for seminarer, jf. tildelingsbrevet 2009, målt ved utsagnet *"Jeg kan trygt anbefale andre å delta på SSØs nettverk"*.

### 3.5 Frokostseminar

Spørsmål om frokostseminar inngår i brukerundersøkelsen for første gang i 2009.



Det er forholdsvis få respondenter (82) som har deltatt på frokostseminar sammenlignet med de andre tjenestene. Flere respondenter oppgir at de ikke prioriterer deltakelse på frokostseminar grunnet høye reisekostnader for et seminar av kort varighet (frokostseminar varer gjerne ca. to timer).

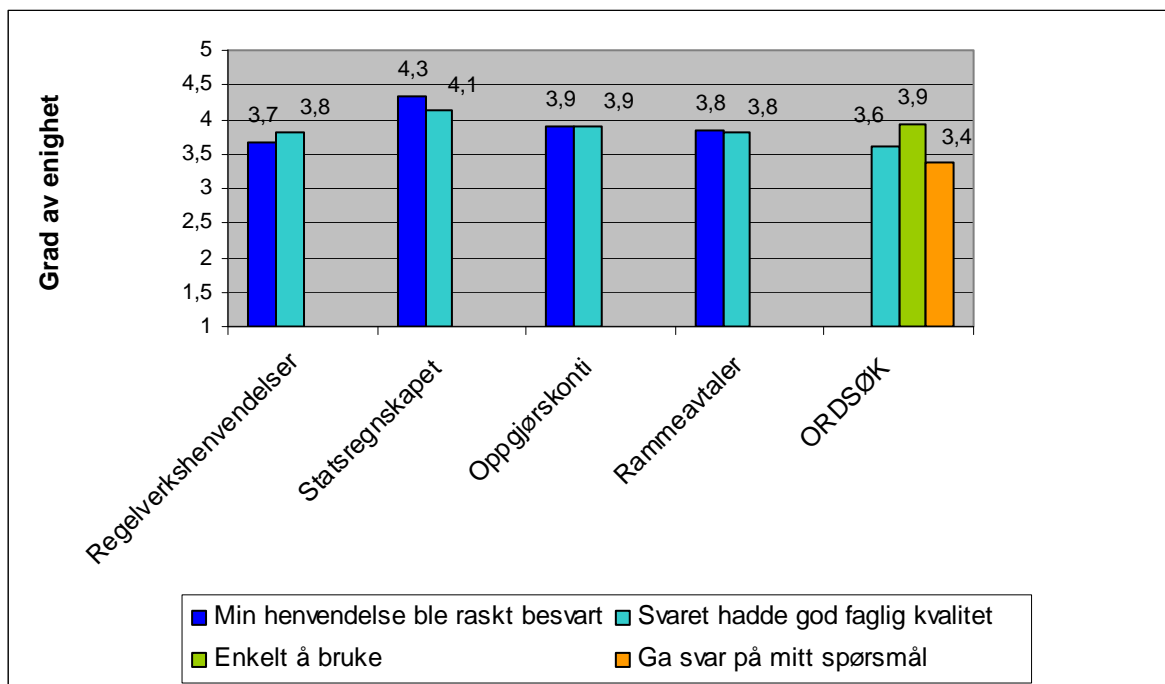
Grad av enighet for utsagnet om at frokostseminar bidrar til økt effektivitet i eget arbeid samt utsagnet om forbedringer i virksomhet er lavere enn for de andre tjenestene. SSØ har benyttet frokostseminar til presentere nye veiledere og til å motivere for å rette fokus på visse områder, for eksempel produktivitet. Deltakere på frokostseminar får presentert nyheter etc. som de kanskje ikke umiddelbart får nytte av, men som kan være interessant for effektivitet og forbedringer i virksomheten på sikt.

Vi overgår målet om en tilfredshet på 4,2 for seminarer, jf. tildelingsbrevet 2009, målt ved utsagnet *"Jeg kan trygt anbefale andre å delta på SSØs frokostseminar"*.

### 3.6 Spørsmål fra seksjon for regelverk og konsernsystemer

Spørsmål om regelverkshenvendelser, statsregnskapet, oppgjørskonti, rammeavtaler og det webbaserte oppslagsverktøyet ORDSØK inngår i brukerundersøkelsen for første gang.

Respondentene har tatt stilling til utsagnene *"Min henvendelse ble raskt besvart"* og *"Svaret på min henvendelse hadde god faglig kvalitet"*. Effekter ved ORDSØK er målt ved følgende utsagn: *"Det var enkelt å bruke ORDSØK"*, *"ORDSØK ga svar på mitt spørsmål"*, *"ORDSØK hadde god kvalitet"*.



Svarene er beheftet med en viss usikkerhet grunnet lav svarprosent.

Resultatene bør tolkes i lys av at seksjon for regelverk og konsernsystemer er myndighetsutøver på disse områdene.

## 4 Hvorfor ikke benyttet SSØs tjenester?

Det er også interessant å undersøke nærmere noen mulige årsaker til at respondenten ev. *ikke* har benyttet våre tjenester. Resultatene vises i tabellen under.

Utsagn	Kurs	Nettverk	Veiledere	Frokostseminar	Rådgivning
Jeg har ikke tid	31 %	25 %	29 %	27 %	IA
Jeg har ikke behov	15 %	11 %	14 %	11 %	IA
Jeg visste ikke om	4 %	33 %	15 %	21 %	24 %
SSØ dekker ikke mitt behov	26 %	18 %	19 %	15 %	17 %
SSØs rådgivning er ikke kompetent nok	IA	IA	IA	IA	2 %
Jeg bruker ingen form for ekstern rådgivning i mitt arbeid	IA	IA	IA	IA	24 %

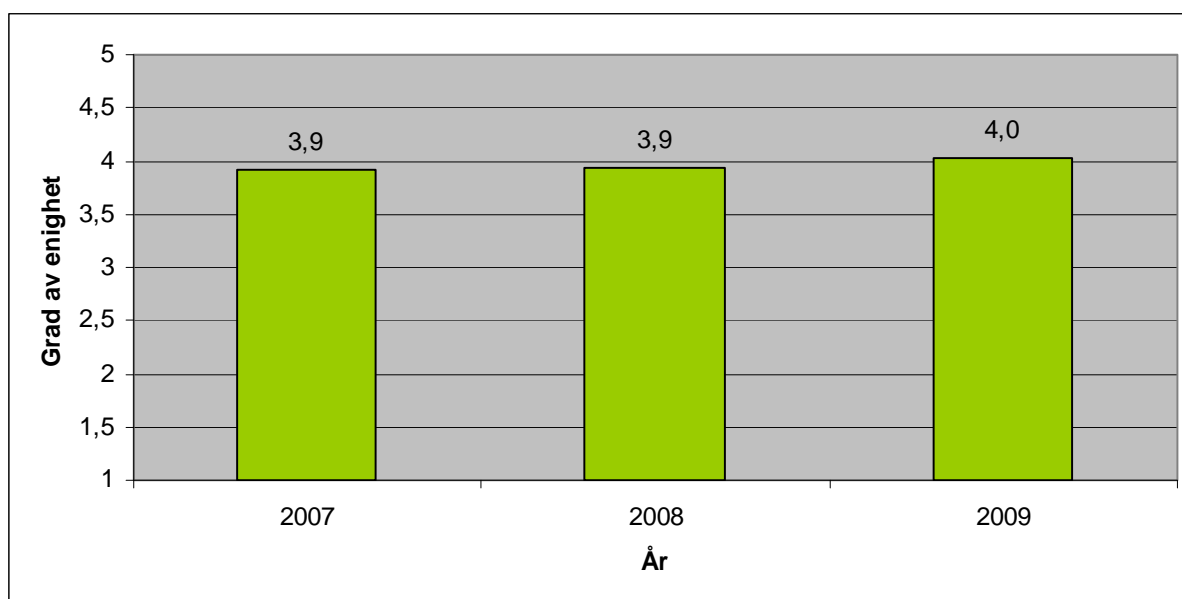
Mangel på tid oppgis som en viktig årsak til at respondentene ikke har deltatt på kurs, lest veiledere, deltatt på nettverk eller frokostseminar. Flere mener også at de ikke har behov for de tjenestene SSØ tilbyr. Undersøkelsen går ikke nærmere inn på hva som kan forklare at respondentene svarer at de ikke har behov for våre tjenester.

Kommentarer fra respondentene i de åpne tekstfeltene gir oss noen indikasjoner på mulige forklaringer. Hva angår kurs, oppgir noen respondenter at de har deltatt på SSØs kurs for lengre tid siden enn 12 måneder og at de ikke finner nye aktuelle kurs hos oss. Noe av det samme gjelder også for veiledere, der flere oppgir at de har lest veilederne for lengre tid siden enn 12 måneder og disse ikke lengre benyttes aktivt i eget arbeid.

Vi ser av tabellen over at kurs er godt kjent, mens de øvrige tjenestene i varierende grad er kjent blant respondentene. En mulig forklaring på at 1/3 svarer at de ikke kjenner til nettverk kan være at SSØ gjennom nettverkene henvender seg til visse grupper av medarbeidere i en virksomhet, og nettverkene er således ikke aktuelle for alle medarbeidere.

## 5 Tilfredshet med SSØs samlede tjenestetilbud innenfor økonomistyring

Respondentene har i de tre år brukerundersøkelsen har vært gjennomført, tatt stilling til tilfredshet med SSØs samlede tjenestetilbud. Dette måles ved utsagnet "I hvilken grad er du enig eller uenig i at SSØ samlet sett har et godt tjenestetilbud innenfor økonomistyring i staten?". Spørsmålet dekker både omfang av og kvalitet i tjenestetilbudet. Resultatene fra 2007 til og med 2009 vises i grafen under.



### 5.1 Respondentenes forslag til tjenester/områder SSØ kan utvikle videre

Til slutt i undersøkelsen spør vi respondentene om de har forslag til tjenester og eller områder SSØ kan utvikle videre. Dette er et åpent spørsmål, og svarene varierer, hvilket gjør det er vanskelig å si noe om hvilke områder og tjenester som peker seg ut. Flere av respondenten oppgir imidlertid at det er behov for at SSØ arrangerer flere fordypningskurs eller kurs for viderekommende nivå. Andre foreslår i forbindelse med kurstilbudet en satsing på e-læring. Noen respondenter nevner også at SSØ bør bli bedre på å markedsføre samtlige tjenester.

## 6 Oppsummering

Resultatene fra brukerundersøkelsen 2009, sammen med resultatene fra tilsvarende undersøkelser gjennomført i 2007 og 2008, gir SSØ viktig informasjon om våre brukeres mening om effekter av og tilfredshet med kurs, veiledere, rådgivning, nettverk og frokostseminar. Når det gjelder tilfredshet med kurs og seminarer, veiledere og rådgivning når vi, eller overgår, målene for tilfredshet som er gitt i tildelingsbrevet fra Finansdepartementet for 2009. Respondentene er også tilfredse (gjennomsnittlig score i 2009 på 4,0) med SSØs samlede tjenestetilbud innenfor økonomistyring i staten.

Det er en svak positiv trend fra 2007 til 2009 for effekter av og tilfredshet med SSØs kurs. For de andre tjenestene finner vi ingen klar trend for effekter og tilfredshet. Rådgivning er den tjenesten som gir størst effekt på forbedringer i virksomheten. Det er stor grad av enighet om at tema på nettverksmøtene er relevante for virksomheten. Aktiv bruk av veiledere i eget arbeid har gått betydelig ned fra 2007 til 2009.

Ikke alle respondentene har benyttet samtlige av våre tjenester. Brukerundersøkelsen viser at ca. 1/3 av respondentene ikke kjenner til SSØs nettverk, 24 prosent kjenner ikke til vår rådgivningstjeneste mens 21 prosent vet ikke om at vi arrangerer frokostseminar. Veiledere er noe mer kjent (15 prosent kjenner ikke til veiledere), mens kurs er den tjenesten som er best kjent og kun fire prosent oppgir at de ikke kjenner til vårt kurstilbud.

Resultatene gir noen indikasjoner på hvordan vi kan jobbe videre med våre tjenester innenfor forvaltnings- og analyseområdet. Grunnet lav svarprosent bør resultatene tolkes med forsiktighet. Informasjon fra brukerundersøkelsen kan sammen med øvrig informasjon om våre tjenester, hentet inn fra bl.a. kursevalueringer og evalueringer av rådgivningsoppdrag, benyttes i strategiarbeid i Forvaltnings- og analyseavdelingen.