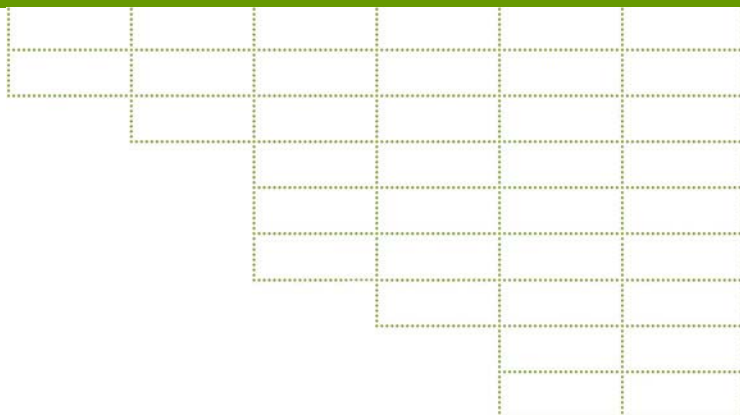


Brukerundersøkelse på forvaltningsområdet 2007

Senter for statlig økonomistyring,
29. februar 2008



Innholdsfortegnelse

1	Innledning	3
2	Vurdering av egen økonomistyring	4
2.1	Generelt.....	4
2.2	Statistisk analyse.....	4
2.3	Oppsummering.....	6
3	SSØs bidrag	7
3.1	Kurs	7
3.2	Veiledere	8
3.3	Rådgiving	9
3.4	Generelt på tvers av tjenestetilbudet	10
4	Hvorfor ikke benyttet SSØs tjenester	11
4.1	Kurs.....	12
4.2	Veiledere	12
4.3	Rådgiving.....	12
4.4	Oppsummering hvorfor ikke benyttet tjenestene	13
5	Behov og ønsker fra virksomhetene	14
5.1	Dagens tilbud	14
5.2	Områder som bør prioriteres	14
5.3	Hvilke tjenester bør utvikles	15
5.4	Oppsummering.....	16
6	Overordnet fornøydhets.....	17
6.1	Statistisk analyse.....	17
6.2	Oppsummering.....	18
7	Hypoteser om brukere av SSØs tjenester.....	19
7.1	Hypotese 1: Statlige virksomheter er ikke så kjent med alle SSØs tjenester	19
7.2	Hypotese 2: De som kjenner SSØ er fornøyd	19
7.3	Hypotese 3: SSØ bidrar til addisjonalitet.....	20
7.4	Hypotese 4: Ulik overføringsverdi i tjenestene.....	20
8	Oppsummering	21

Vedlegg 1: spørreskjema

Vedlegg 2: resultater brukerundersøkelsen

1 Innledning

Senter for statlig økonomistyring (SSØ) har foretatt en brukerundersøkelse rettet mot de virksomheter som benytter tjenester utviklet av Forvaltnings – og analyseavdelingen (FOA). Dette omfatter ikke SSØs applikasjonsbaserte tjenester. Denne rapporten gjennomgår resultatene av undersøkelsen. Det er første gang undersøkelsen gjennomføres, og det er således ikke mulig å måle endringer fra tidligere.

Undersøkelsen ble foretatt på web ved bruk av verktøyet Refleks og selve spørreskjemaet ligger som vedlegg 1. Resultatene med grafer og tilhørende svarandeler til hvert spørsmål ligger som vedlegg 2.

Undersøkelsen ble sendt ut til ca 2100 respondenter og vi fikk inn i underkant av 700 besvarelser. Det er 34 virksomhetsledere, 219 mellomledere og 402 medarbeidere som har svart. 17 % jobber i departement og 83 % i en underliggende virksomhet. Samtlige departementer er representert. Ca 20 % av respondentene jobber i små virksomheter (0-49 ansatte), 40 % i mellomstore (50-250 ansatte) og 40 % i store virksomheter (over 250 ansatte).

Rapporten er delt inn i 5 hoveddeler. Første del omhandler hvordan virksomhetene vurderer egen økonomistyring. Andre del fremstiller hva som oppfattes å være SSØs bidrag til respondentenes økonomistyring. Tredje del omtaler de som ikke har benyttet en eller flere av våre tjenester (kurs, veiledere, rådgiving) og hvorfor de ikke har benyttet disse. Fjerde del ser på hva virksomhetene ønsker av SSØ fremover. Den siste delen tar for seg overordnet fornøydhets med SSØ. Til slutt sammenholdes resultatene med fire hypoteser som ble satt opp i forkant og alt oppsummeres i et eget kapittel.

I hver av delene presenteres først de generelle resultatene fra Refleksrapporten, som finnes i sin helhet i vedlegg 2. Resultatene fra hvert av de aktuelle spørsmålene presenteres og kommenteres. I undersøkelsen benyttes det en femdelte skala fra 1 (helt uenig) til 5 (helt enig), som respondenten må bruke i forbindelse med hvert enkelt utsagn. I presentasjonen har vi kategorisert svarene i to kategorier, prosentvis fordeling som har svart fra 3-5 og de som har svart 4-5. Disse to kategoriene viser dermed hvor mange som er helt eller delvis enig i utsagnene. Ved å vise 3-5 samlet får en implisitt oversikt over hvor stor andel som helt eller delvis er uenig i utsagnet (kategori 1-2). I noen tilfeller er også snittet for hvert utsagn tatt med for å supplere informasjonen om svarfordelingen.

Det gjøres også en dypere analyse i tilknytning til de enkelte delene. Dataene fra undersøkelsen er undersøkt ved hjelp av regresjonsanalyser, for å kunne si noe mer kategorisk og med større statistisk presisjon. I hovedsak benyttes regresjonsanalysen til å kunne se på kjennetegn ved respondentene som har svart på de ulike utsagnene. Vi benytter i hovedsak bakgrunnsvariablene stillingsnivå, departement eller underliggende virksomhet, antall ansatte, antall kurs respondenten har deltatt på, om han eller hun benytter veiledere i arbeidet og om han eller hun har benyttet rådgiving i løpet av de siste 12 månedene.

I de tilfeller der noen av de benyttede bakgrunnsvariablene har vist seg å ha betydning kommenteres det. Dette gjøres ut fra to dimensjoner. Den ene er om det er signifikante forskjeller mellom verdiene for de enkelte variablene, eksempelvis om små virksomheter svarer annerledes enn større etc. Det benyttes signifikansnivå på 5 og 10 prosent¹. Den andre dimensjonen beror på om alle bakgrunnsvariablene, samlet sett, kan forklare variasjonene i utsagnene (bakgrunnsvariablenes forklaringsgrad). Er denne lav betyr det at andre ting enn de variablene vi har hatt tilgang til informasjon om, har stor betydning for hvordan respondenten har svart. Dette innebærer at man må legge mindre vekt på funnene i regresjonsanalysen.

¹ Signifikansnivå på 5 prosent betyr at vi med 95 % sikkerhet kan fastslå at bakgrunnsvariabelens størrelse har betydning.

2 Vurdering av egen økonomistyring

2.1 Generelt

Respondentene fikk et sett med utsagn om økonomistyring i egen virksomhet som de skulle ta stilling til om de var enige eller uenige i. I Tabell 1 har vi vist hovedresultatene, men se også vedlegg 2 sp 11-19.²

Tabell 1 Utsagn om egen økonomistyring uttrykt gjennom hvor mange som er (helt eller delvis) enig. Femdelt skala fra (1) helt uenig til (5) helt enig.

Utsagn	Kategori 3-5 på skalaen	Kategori 4-5 på skalaen	Snitt
Min virksomhet har formulert mål	94 %	87 %	4,5
Min virksomhet måler resultater	87 %	70 %	4,0
Min virksomhet bruker resultatene i styringen	85 %	62 %	3,8
Min virksomhet vurderer risiko systematisk for å sikre at målene nås	69 %	40 %	3,3
Min virksomhet gjør samfunnsøkonomiske analyser av viktige tiltak/områder	52 %	32 %	2,9
Min virksomhet gjør evalueringer av viktige tiltak/områder	81 %	58 %	3,7
Jeg kjenner til økonomiregelverket i staten	95 %	85 %	4,4
I min virksomhet har mangel på tid ført til svakheter i økonomistyringen	55 %	30 %	2,9
I min virksomhet har mangel på kompetanse ført til svakheter i økonomistyringen	50 %	30 %	2,7

De fleste respondenter synes å mene at deres virksomhet har formulert mål. En stor andel synes også å måle resultater og benytter disse i styringen. I tillegg virker bruken av evalueringer å være utbredt. Derimot er det færre som mener at de vurderer risiko systematisk for å sikre at målene nås eller gjør samfunnsøkonomiske analyser. Det er oppløftende å se at mesteparten mener at de kjenner til økonomiregelverket.

En annen observasjon er at verken mangel på tid eller mangel på kompetanse entydig virker å ha ført til svakheter i økonomistyringen. Disse utsagnene er riktignok generelle og det må antas å være et stort rom for skjønn hos den som svarer for hva han legger i dette.

2.2 Statistisk analyse

Det er foretatt regresjonsanalyser for å se på om det kan sies å være en sammenheng mellom bakgrunnsvariablene og de ulike utsagnene. I de tilfellene hvor bakgrunnsvariablene, samlet sett, har høy forklaringsgrad, er dette vist i siste kolonne i Tabell 2. Er ikke forklaringsgraden høy, betyr dette at det finnes andre bakgrunnsvariabler enn de som vi har spurt om (stillingsnivå, størrelse etc.) som er av mer vesentlig betydning. Med bakgrunn i de tilgjengelige bakgrunnsvariablene kommenteres disse enkeltvis med betydningen de har for virksomhetenes syn på egen økonomistyring.

² Her er hele svarfordelingen på det enkelte utsagn vist samt gjennomsnittlig score.

Forklaringsgraden er størst for de mer generelle utsagnene, mens bakgrunnsvariablene i mindre grad forklarer hvorfor man er mer eller mindre enig i de mer spesifikke utsagnene. I det videre drøftes hver bakgrunnsvariabel for seg.

Tabell 2 Utsagn om egen økonomistyring mot bakgrunnsvariabler. Signifikansnivå på 5 % markeres uten parentes, mens signifikansnivå på 10 % vises med parentes.

Utsagn	Stillingsnivå ¹⁾	Virksomhet /dep ²⁾	Størrelse (ansatte) ³⁾	Vært på kurs ⁴⁾	Benyttet veileder ⁵⁾	Benyttet rådgiving ⁶⁾	Tilfredsstillende forklaringsgrad
i) Min virksomhet har formulert mål	(+)	+		(-)		-	Ja
ii) Min virksomhet måler resultater	(+)	+		(-)			Ja
iii) Min virksomhet bruker resultatene i styringen	(+)	+		(-)			Ja
iv) Min virksomhet vurderer risiko systematisk for å sikre at målene nås		+		-			
v) Min virksomhet gjør samfunnsøkonomiske analyser av viktige tiltak/områder		-	(+)	(-)			
vi) Min virksomhet gjør evalueringer av viktige tiltak/områder							
vii) Jeg kjenner til økonomiregelverket i staten					+		
viii) I min virksomhet har mangel på tid ført til svakheter i økonomistyringen							
ix) I min virksomhet har mangel på kompetanse ført til svakheter i økonomistyringen			(+)	(+)			

¹⁾ + indikerer at retningen går fra medarbeider til leder – dess høyere stillingsnivå dess mer enig.

²⁾ + indikerer underliggende virksomhet og minus betyr da departement.

³⁾ + indikerer at retningen går fra mindre mot større virksomheter - dess større virksomhet dess mer enig.

⁴⁾ + indikerer positiv sammenheng med deltakelse på SSØ-kurs.

⁵⁾ + indikerer positiv sammenheng med benyttet veileder til SSØ.

⁶⁾ + indikerer positiv sammenheng med å ha benyttet rådgiving fra SSØ.

Stillingsnivå

Vi ser at stillingsnivå er signifikant på 10 % - nivå for de tre generelle utsagnene. Jo høyere stillingsnivå jo mer enig er respondenten i utsagnene om at virksomheten har (i) formulert mål, (ii) målt resultater og (iii) brukt disse i styringen. Dvs at virksomhetsledere er mer enige i dette enn medarbeidere. Når det gjelder mellomlederne skiller ikke disse seg signifikant fra medarbeiderne.

Departement vs underliggende virksomhet

Om det er en representant for et departement eller en underliggende virksomhet som svarer, er av signifikant betydning for noen av utsagnene om egen økonomistyring. Gjennomgående mener representanter fra underliggende virksomheter at de er flinkere til å (i) formulere mål, (ii) måle resultater, (iii) bruke disse i styringen, og (iv) vurdere risiko systematisk for å sikre at målene nås. Selv om analysen viser at bakgrunnsvariablene i utsagn (iv) ikke bidrar med særlig forklaringskraft, er det likevel et generelt og

gjennomgående trekk at representanter fra underliggende virksomheter er mer enige i disse utsagnene (i-iv) om egen økonomistyring, enn det respondentene som jobber i et departement er.³

Virksomhetens størrelse

Det ser generelt ikke ut til at virksomhetens størrelse spiller noen vesentlig rolle i vurderingen av egen økonomistyring. Respondenter fra store virksomheter er m.a.o. ikke mer enige eller uenige i utsagnene enn de fra små virksomheter, og visa versa. Det kan imidlertid være tendenser til at store virksomheter er flinkere til å gjøre samfunnsøkonomiske analyser enn mindre virksomheter. Grunnet at det er relativt lav forklaringskraft i regresjonsanalysen av dette utsagnet bør det ikke legges for stor vekt på denne observasjonen.

Deltatt på kurs hos SSØ

En interessant observasjon er at de som har deltatt på kurs hos SSØ, er mindre enige i en del av utsagnene enn de som ikke har deltatt på kurs⁴. Dette forsterkes dess flere kurs de har deltatt på. Altså er det slik at de som har vært på kurs er mindre enige enn de som ikke har vært på kurs, om at deres virksomhet (i) har formulert mål, (ii) måler resultater, (iii) bruker disse i styringen, (iv) vurderer risiko systematisk for å sikre at målene nås eller (v) gjør samfunnsøkonomiske analyser. En tolkning av dette kan være at deltakelse på kurs hos SSØ bevisstgjør respondentene at virksomheten ikke har vært flink (nok) til dette. En annen forklaring kan være at de virksomhetene som er seg bevisst at de har problemer på dette området, i større grad sender de ansatte på kurs i SSØ.

Lest veiledere

Vi finner ikke samme sammenheng for de som har lest veiledere som for de som har deltatt på kurs. Kun for (vii) kjenner økonomiregelverket er det signifikant, og sammenhengen er i dette tilfellet positiv. Det vil si at de som benytter veiledere er mer enige i at de kjenner økonomiregelverket enn de som ikke benytter veiledere, noe som ikke er veldig overraskende, med tanke på at SSØs veiledere bygger på forskjellige aspekter ved økonomiregelverket.

Benyttet rådgiving

Av de som har benyttet rådgiving synes dette kun å påvirke utsagn (i) formulert mål. Dvs at de som har benyttet rådgiving er mindre enige i at deres virksomhet har formulert mål enn de som ikke har benyttet rådgiving. En forklaring på dette kan være at de som har oppsøkt rådgiving hos SSØ, er bevisste på at de ikke formulerer mål.

2.3 Oppsummering

Virksomhetene synes generelt å gi uttrykk for å ha etablert grunnleggende strukturer innenfor økonomistyring, uttrykt gjennom at de har formulert mål, måler resultater og benytter disse i styringen. Det er færre, men like fullt en stor andel, som har vurdert risiko systematisk, foretatt samfunnsøkonomiske analyser og evalueringer. Respondentene gir videre uttrykk for å ha god kjennskap til økonomiregelverket. For de som har utfordringer i økonomistyringen, synes ikke mangel på tid eller kompetanse å være av avgjørende betydning. Underliggende virksomheter synes gjennomgående å være flinkere enn departementene på de målte utsagnene om økonomistyring (med unntak av samfunnsøkonomiske analyser). Videre gir de med lave stillingskategorier (medarbeidere) uttrykk for å ha mindre kjennskap til status på virksomhetens egen økonomistyring (utsagn i-iii), enn ledere.

³ For samfunnsøkonomiske analyser ser det ut for at departementene er flinkere enn underliggende virksomheter.

⁴ Motsatt kan en si at de som ikke har vært på kurs hos SSØ er mer enige i disse utsagnene.

3 SSØs bidrag

I undersøkelsen ba vi respondentene som har benyttet SSØs tjenester, om å vurdere vårt bidrag innenfor hhv. kurs, veiledere og rådgiving. På hver av tjenestene fikk de fire like påstander. Påstandene uttrykte at tjenesten har bidratt til å øke kvaliteten, å gjennomføre oppgavene mer effektivt, forbedringer i virksomheten og avslutningsvis om de trygt kan anbefale andre å bruke tjenesten. De tre første brukes til å vurdere effekten av tjenesten, mens det siste brukes til å måle tilfredshet med tjenesten.

Fra SSØs ståsted er det viktig at tjenesten har bidratt til økt kvalitet. Det er også interessant å se om brukerne av tjenesten(e) blir mer effektive. Det er ikke gitt at de blir mer effektive, selv om kvaliteten på arbeidet øker. Den tredje effektindikatoren er om tjenesten har ført til forbedringer i virksomheten. Dette vurderes å være en sterkere påstand enn de to første, siden den enkeltes bidrag i virksomheten kan være begrenset. Selv med en lavere grad av enighet på denne indikatoren må det derfor tolkes som positivt.

I det videre vil vi se på resultatene for hvert av tjenesteområdene: kurs, veiledere og rådgiving. Hovedfunnene fra brukerundersøkelsen er summert opp i tabellen under og disse kommenteres under den enkelte tjeneste. Vi supplerer også med resultatene fra regresjonsanalysen. Se også vedlegg 2 for fullstendige tabeller på de enkelte områdene og hvordan svarene fordeler seg på skalaen helt uenig til helt enig.⁵

Tabell 3 Ulike tjenestetilbud og hvilke effekter og tilfredshet de gir. Femdelt skala fra 1 helt uenig til 5 helt enig. Kategori 3-5 og 4-5 er vist samt gjennomsnitt.

Utsagn	Kurs			Veiledere			Rådgiving		
	Kat 3-5	Kat 4-5	Snitt	Kat 3-5	Kat 4-5	Snitt	Kat 3-5	Kat 4-5	snitt
Økt kvalitet på arbeid	92 %	66 %	3,8	91 %	67 %	3,8	92 %	69 %	3,8
Mer effektiv	78 %	34 %	3,2	77 %	36 %	3,2	82 %	47 %	3,3
Forbedringer i virksomhet	82 %	48 %	3,4	86 %	46 %	3,4	89 %	55 %	3,6
Trygt anbefale andre	93 %	78 %	4,2	89 %	75 %	4,2	86 %	70 %	4,1

3.1 Kurs

I dag evalueres hvert kurs ved kursets slutt. Dermed har SSØ til nå hatt informasjon om hva kursdeltakerne mener om våre kurs ved kursslutt og om kurset var nyttig der og da. Vi har visst mindre om deltakernes nytte av kurset når de kommer tilbake i arbeidssammenheng. Brukerundersøkelsen viser at kursene i stor grad har bidratt til at kvaliteten på arbeidet har økt og at graden av tilfredshet synes å være stor. Vi ser også at en god del mener at det er skjedd forbedringer i virksomheten og at de jobber mer effektivt som følge av kursdeltakelsen i SSØ - noe som forsterker den positive betydningen av SSØs kurs.

I undersøkelsen har vi sett på om det er noen felles kjennetegn på de som deltar på kurs. Vi ser at medarbeidere er mer tilbøyelig til å benytte tjenesten enn mellomledere og virksomhetsledere. Dette kan skyldes både at disse er primærmålgruppen for flere av kursene og at ledere har mindre tid. Et annet kjennetegn er at de som har benyttet rådgiving, er mer tilbøyelig til å gå på kurs.

⁵ For kurs se sp 27-30, for veiledere se sp 35-38 og for rådgiving se sp 42-45.

Tabell 4 Utsagn om kurs mot bakgrunnsvariabler. Signifikansnivå på 5 % markeres uten parentes, mens signifikansnivå på 10 % vises med parentes.

Utsagn	Stillingsnivå ¹⁾	Virksomhet /dep ²⁾	Størrelse (ansatte) ³⁾	Antall kurs ⁴⁾	Benyttet veileder ⁵⁾	Benyttet rådgiving ⁶⁾	Tilfredsstillende forklaringsgrad
Økt kvalitet på arbeid			-	+	+		Ja
Mer effektiv		(-)	-	+	+		Ja
Forbedringer i virksomhet					+		Ja
Trygt anbefale andre					+		Ja

¹⁾ + indikerer at retningen går fra medarbeider til leder – dess høyere stillingsnivå dess mer enig.

²⁾ + indikerer underliggende virksomhet og minus betyr da departement.

³⁾ + indikerer at retningen går fra mindre mot større virksomheter - dess større virksomhet dess mer enig.

⁴⁾ + indikerer positiv sammenheng dess flere SSØ-kurs som er deltatt på

⁵⁾ + indikerer positiv sammenheng med benyttet veileder til SSØ.

⁶⁾ + indikerer positiv sammenheng med å ha benyttet rådgiving fra SSØ.

Den samlede forklaringsgraden til disse bakgrunnsvariablene er relativt høy, noe som betyr at de benyttede bakgrunnsvariablene fanger opp viktige grunner til at respondenten har svart som han eller hun gjør.

Bakgrunnsvariablene for stillingsnivå, virksomhet eller departement og om man har benyttet rådgiving har liten betydning for nytten og tilfredsheten med kursene. Når det gjelder størrelsen på virksomheten, er det ansatte i små virksomheter som er mest enige i at kursene har positiv effekt. Videre er det slik at dess flere kurs respondenten har deltatt på, dess mer mener han eller hun at kursene øker kvaliteten på arbeidet og gir bedre effektivitet. Den sterkeste tendensen finnes for aktiv bruk av veiledere: De som benytter veiledere aktivt i arbeidet sitt har størst effekt av kursene. Disse oppgir også å ha høyere tilfredshet, mens vi ikke ser samme effekt for de som har fått rådgiving.

3.2 Veiledere

Veiledere er det produktet vi på forhånd visste minst om betydningen av, med tanke på hvem som leser disse og om de blir benyttet. Av de spurte har ca 65 prosent lest en eller flere veiledere det siste året og det er kun ca 15 prosent som helt eller delvis er uenige i at de har benyttet veilederne aktivt i sitt arbeid. Dette betyr at veilederne har et stort nedslagsfelt og at de ikke bare blir lest, men også i ganske stor grad brukt. Som vi ser av Tabell 3, er effekten av veilederne og tilfredsheten med disse på nivå med kursene. De fører til økt kvalitet i arbeidet, bidrar til mer effektiv utførelse av jobben og bidrar til forbedringer i virksomheten, samt at respondentene i stor grad mener de trygt kan anbefale SSØs veiledere.

Tabell 5 Utsagn om veiledere mot bakgrunnsvariabler. Signifikansnivå på 5 % markeres uten parentes, mens signifikansnivå på 10 % vises med parentes.

Utsagn	Stillingsnivå ¹⁾	Virksomhet /dep ²⁾	Størrelse (ansatte) ³⁾	Vært på Kurs ⁴⁾	Benyttet veileder ⁵⁾	Benyttet rådgiving ⁶⁾	Tilfredsstillende forklaringsgrad
Økt kvalitet på arbeid					+		Ja
Mer effektiv			-	+	+		Ja
Forbedringer i virksomhet	+			+	+		Ja
Trygt anbefale andre				+	+		Ja

¹⁾ + indikerer at retningen går fra medarbeider til leder – dess høyere stillingsnivå dess mer enig.

²⁾ + indikerer underliggende virksomhet og minus betyr da departement.

³⁾ + indikerer at retningen går fra mindre mot større virksomheter - dess større virksomhet dess mer enig.

⁴⁾ + indikerer positiv sammenheng med deltakelse på SSØ-kurs.

⁵⁾ + indikerer positiv sammenheng med at veileder til SSØ ikke bare er lest men også benyttet (økt effekt når veileder blir benyttet – ikke bare lest)

⁶⁾ + indikerer positiv sammenheng med å ha benyttet rådgiving fra SSØ.

Vi har sett på kjennetegn til de som har benyttet veilederne og gjort relativt robuste funn⁶, se Tabell 5. Om respondenten kommer fra en virksomhet eller et departement, samt om han eller hun har benyttet rådgivning har liten betydning for utsagnene. Ledere er mer enig enn medarbeidere i at veilederne fører til forbedringer i virksomheten (selv om sistnevnte ikke er uenige). Antall ansatte har kun betydning når det gjelder effektivitet: Representanter for små virksomheter virker å være mer enige enn større virksomheter i at veilederne gjør de mer effektive. Det er en klar sammenheng mellom at dess flere kurs de har tatt, dess mer enige er respondentene i at de er blitt mer effektive og at veilederne har ført til forbedringer. Dette gjelder også for tilfredshet med veilederne. Dette tyder på at det er en form for komplementaritet i disse to tjenestene, noe som ikke er unaturlig siden kursene ofte er fundert på veilederne. Et annet resultat, som heller ikke er overraskende, er at de som ikke bare har lest veilederen, men også benyttet den aktivt i arbeidet, er mer enige i at dette har gitt økt kvalitet på arbeidet, gjort dem mer effektive og at veilederne har ført til forbedringer. De er også mer tilfredse med produktet.

Konklusjonen er at veiledere er et mye brukt verktøy som gir effekter og benyttes av mange uavhengig av stillingsnivå og type virksomhet og dens størrelse. De er også gjennomgående fornøyd med produktene. Det er av betydning at brukerne ikke bare leser veilederne, men i tillegg supplerer disse med å gå på kurs – da gir veilederne enda større effekt og tilfredshet.

3.3 Rådgiving

I dag gjøres det til viss grad oppfølging av effekten av SSØs rådgivingsvirksomhet, men ikke på alle områder.⁷ De evalueringene som er gjort i etterkant, viser at rådgivingen gir positive effekter. I brukerundersøkelsen har vi fått besvarelse fra et større antall som har benyttet tjenesten og vi skulle dermed ha et bedre grunnlag til å bedømme effekter og tilfredshet. Jf tabell 3 ser vi at rådgivingen er på samme nivå for effekter og tilfredshet som både kurs og veiledere har. For dimensjonene ”jobber mer effektivt” og ”ført til forbedringer i virksomheten” har rådgiving større effekt enn kurs og veiledere. Dette kan nok komme av at de i rådgivingen får tettere og mer intensiv oppfølging knyttet til konkrete oppgaver.

Når det gjelder rådgiving er det vanskelig å si noe om kjennetegn til den typiske bruker av tjenesten. Det eneste som synes å være av betydning er at de som har benyttet veiledere, også er mer tilbøyelig til å benytte rådgiving.⁸

Tabell 6 Utsagn om rådgiving mot bakgrunnsvariabler. Signifikansnivå på 5 % markeres uten parentes, mens signifikansnivå på 10 % vises med parentes.

Utsagn	Stillingsnivå ¹⁾	Virksomhet /dep ²⁾	Størrelse (ansatte) ³⁾	Vært på kurs ⁴⁾	Benyttet veileder ⁵⁾	Tilfredsstillende forklaringsgrad
Økt kvalitet på arbeid					+	
Mer effektiv						
Forbedringer i virksomhet			+		+	Ja
Trygt anbefale andre					(+)	

¹⁾ + indikerer at retningen går fra medarbeider til leder – dess høyere stillingsnivå dess mer enig.

²⁾ + indikerer underliggende virksomhet og minus betyr da departement.

³⁾ + indikerer at retningen går fra mindre mot større virksomheter - dess større virksomhet dess mer enig.

⁴⁾ + indikerer positiv sammenheng med deltakelse på SSØ-kurs.

⁵⁾ + indikerer positiv sammenheng med benyttet veileder til SSØ.

⁶ Forklaringskraften er svært høy for regresjonsanalysene gjort i forbindelse med utsagnene om SSØs veiledere. Dette skyldes nok at variabelen for om man har ”benyttet veilederen aktivt i arbeidet” fanger opp store deler av variasjonen i datamaterialet.

⁷ Kun Seksjon for analyse og evaluering og da foreløpig gjort for et begrenset antall.

⁸ Våre bakgrunnsvariable gir derfor lite omformasjon om kjennetegn ved brukere av denne tjenesten. Brukerne av rådgivingstjenestene synes å være en veldig heterogen gruppe.

I regresjonsanalysen av rådgiving finner vi at denne tjenesten skiller seg fra de to andre (kurs og veiledere). Som beskrevet ovenfor fremkommer det i brukerundersøkelsen at respondentene i snitt er enige i at rådgiving gir noe større effekt enn veiledere og kurs. I regresjonsanalysen er det imidlertid vanskelig å finne ut noe mer om hva som kjennetegner disse respondentene. Det er få bakgrunnsvariable som er signifikante og i tillegg er det lav forklaringskraft ut fra de variablene vi har tilgjengelige. Dette kan skyldes at de som har fått rådgiving, er en veldig heterogen gruppe og at det er andre ting som forklarer svarene deres (enn våre bakgrunnsvariable). En forklaring kan være at årsaken til at de kontakter oss er av større betydning enn virksomhetens størrelse eller om de er et departement. Eksempelvis kan det være at flere av de som tar kontakt med SSØ med behov for rådgiving, er virksomheter som har en form for "krise" etter omtale i Riksrevisjonens Dokument nr. 1, eller at overordnet departement har påpekt viktige områder som virksomheten må gjøre noe med.

Vi ser én tendens, nemlig at de som *har benyttet veiledere* er (enda) mer enige i at rådgiving har gitt effekter og at de er (enda) mer fornøyde med rådgivningen. Dette fremkom på de to andre tjenesteområdene også, og synes derfor å være et gjennomgående trekk.

Konklusjonen er at rådgiving generelt ser ut til å ha en litt større effekt enn veiledere og kurs. Det er imidlertid vanskelig å si noe om hva som kjennetegner de respondentene som har benyttet rådgiving, og de synes å være en veldig heterogen gruppe. Til senere års brukerundersøkelser bør det derfor vurderes spørsmål om hvorfor de tok kontakt med SSØ og ønsket å bruke oss for rådgiving.

3.4 Generelt på tvers av tjenestetilbudet

Generelt ser vi at uavhengig av hvilket tjenestetilbud som er benyttet, så synes respondentene å være enige i at tjenestene har hatt effekt både i form av at de har bidratt til økt kvalitet, jobber mer effektivt og at det har ført til forbedringer i virksomheten. Tilfredsheten må også kunne sies å være på et ganske høyt nivå for alle tjenestene. Det er også et gjennomgående trekk at de som aktivt har benyttet veiledere, virker å ha større effekter av både kurs og rådgivingen og er mer tilfredse – noe som indikerer at veiledere er komplementære med kurs og rådgiving.

Når det gjelder typiske brukergrupper synes disse å være forskjellige fra tjeneste til tjeneste. Ledere er mindre tilbøyelige til å gå på kurs, mens de er mer tilbøyelige til å benytte veiledere enn medarbeidere. De som har benyttet rådgiving virker også til å være mer tilbøyelige til å delta på kurs og lese veiledere enn de som ikke har benyttet rådgiving. I tillegg ser vi at størrelsen på virksomheten og antall kurs de har deltatt på har en positiv sammenheng med tilbøyeligheten til å lese veiledere.

4 Hvorfor ikke benyttet SSØs tjenester

Ikke alle respondentene hadde benyttet alle de tre omtalte tjenestene (kurs, veiledere og rådgiving).⁹ De som ikke hadde benyttet en eller flere av disse tjenestene, fikk et annet sett med utsagn som skulle avdekke hvorfor de ikke hadde tatt del i tjenestetilbudet. Disse utsagnene var

- jeg har ikke tid (til å gå på kurs, lese veiledere, få rådgiving)
- jeg har ikke behov (for å gå på kurs, lese veiledere, få rådgiving)
- jeg visste ikke om tjenesten
- tjenesten dekker ikke mitt behov
- annet (med mulighet til å notere)

Det er vanskelig å si noe entydig på tvers av tjenestene om hvorfor de ikke er benyttet, siden det ikke er noen synlige trender. Hvert område blir derfor kommentert enkeltvis i det videre.

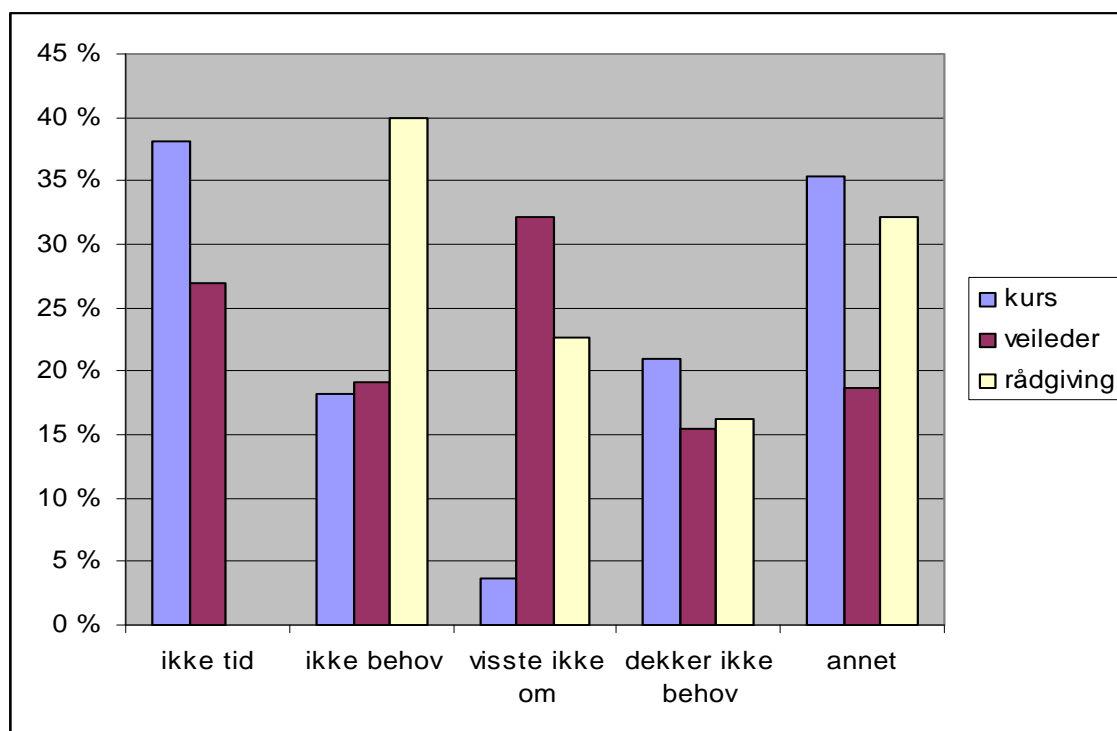
Tabell 7 Hvorfor ikke benyttet tjeneste (var mulig å krysse av på mer enn ett utsagn på hver av tjenestene)

Utsagn	Kurs	Veileder	Rådgiving
Ikke tid	38 %	27 %	¹⁾
Ikke behov	18 %	19 %	²⁾ 40 %
Visste ikke om	4 %	32 %	23 %
Dekker ikke behov	21 %	16 %	16 %
Annet	35 %	19 %	32 %

¹⁾ Har ikke denne kategorien på rådgiving. Er erstattet med SSØs rådgiving er ikke kompetent nok hvor 3,4 % hadde krysset av.

²⁾ Består av ”jeg har ikke behov for rådgiving” (24 %) og ”bruker ikke noe form for rådgiving” (16 %).

Figur 1 Sammenligning hvorfor ikke benyttet tjeneste



⁹ Det var ca 20 prosent som ikke hadde benyttet noen av tjenestene.

4.1 Kurs

På kursområdet er det positivt å se at de fleste er klar over SSØs tilbud (bare 4 prosent svarer at de ikke visste om dette). Vi ser at en stor andel mener de ikke har tid til å gå på kurs og at en god del mener de ikke har behov. At ca 20 prosent mener SSØ ikke dekker deres behov, er noe som kan tyde på at kurstilbudet enda har udekkete områder. Selv om kategori ”annet” på kurs hadde høy svarprosent viste en gjennomgang av kommentarene at grunnene var veldig fragmenterte. De største gruppene var ”tatt kurs tidligere” (4 %), tatt kurs andre steder evt. internt (3 %), og ikke økonomi (2 %).¹⁰

Regresjonsanalysen av forklaringene til hvorfor de ikke har vært på kurs hos SSØ, gir så lav forklaringsgrad at man ikke kan si noe om årsaken til at respondentene har svart som de har gjort. Dette skyldes blant annet at det dreier seg om forholdsvis få respondenter. Utsagnet om at kursene ikke dekker respondentenes behov skiller seg imidlertid ut med en noe høyere forklaringskraft. Analysen indikerer at de som har benyttet rådgiving og/eller veiledere, i mindre grad enn andre, mener at SSØs kurs ikke dekker behovet deres. En mulig forklaring er at de som har mottatt rådgiving og benyttet veiledere også oppfatter at de kan ha behov for å gå på kurs hos SSØ.

4.2 Veiledere

Når det gjelder veiledere er det enda en del (32 prosent) som ikke er klar over eksistensen av disse (eller at det er SSØ som har produsert disse). Ifølge regresjonsanalysen er det få bakgrunnsvariabler som synes å ha betydning for svarene her (at de ikke visste om veilederne). Analysen indikerer at jo flere SSØ-kurs de har deltatt på, dess mer sannsynlig er det at de har benyttet veiledere. En forklaring på dette er at en av måtene veilederne blir kjent på er markedsføring på kurs. Videre er mange av kursene basert på våre veiledere og er en del av kursmateriellet. Det at veilederne generelt synes å ha tydelige effekter (jf forrige kapittel), men i en viss grad ikke er kjent i forvaltningen, betyr at det vil være gunstig med en høyere profilering av disse. Kategorien ”annet” var ikke så stor på veiledere som på de andre områdene¹¹ og bestod i hovedsak av at de som ikke jobbet på området (nesten halvparten), benyttet internt veiledningsmaterieell (17 %) og benyttet for lengre tid siden (10 %).

Vi merker oss at mange mener at de verken har behov eller tid til å bruke veiledere (samlet 46 %). Heller ikke her gir regresjonsanalysen noen gode pekepinner på hva dette skyldes (ut fra våre tilgjengelige bakgrunnsvariabler). Det synes likevel som at ansatte i departementene mener at de i mindre grad har behov for veiledere enn i underliggende virksomheter.

4.3 Rådgiving

Undersøkelsen kan leses som et godt skussmål til vår rådgivingskompetanse, siden bare 3 prosent mener at SSØ ikke er kompetente nok. Vi ser at mange mener de ikke har behov får rådgiving (40 %). Det er også en god del som ikke visste om at vi tilbyr rådgiving (23 %), noe som indikerer at SSØ har et uutnyttet potensial innenfor denne tjenesten. Antallet som mener at rådgivingen ikke dekker behovet, er på samme nivå som for veiledere, men ikke på et antatt kritisk høyt nivå. På samme måte som med veiledere kan det gjenspeile at vi ikke dekker alle de relevante områdene innenfor økonomistyring. Svarene innenfor denne kategorien kan også skyldes at respondentene ikke kjenner til innholdet i tjenesten. Også her er ”annet”-kategorien relativt høy. Ut fra kommentarene, er de andre grunnene til at respondentene ikke har benyttet rådgiving fra SSØ at de får dekket behovet både internt og ved annen ekstern rådgiving (11 %). Samme andel sier også at de vil benytte rådgiving senere. Resten av svarene bærer preg av å høre inn under kategori ”ikke behov for rådgiving”.

¹⁰ 8 % av kommentarene falt inn under kategorien ikke tid (4 %) og ikke behov (4 %), som var to av alternativene i spørsmålet.

¹¹ Utgjorde 19 prosent for veiledere (36 respondenter). En bør være forsiktig å tillegge en så liten gruppe avgjørende vekt, særlig siden grunnene til ikke å benytte veiledere er flere.

Når det gjelder årsakene til at man ikke har benyttet rådgivning, er forklaringskraften lav i regresjonsanalysene som er utført. Noe som medfører at vi ikke kan si noe om hvorfor ikke rådgivingen til SSØ er benyttet. Vi finner imidlertid en robust sammenheng på at de som benytter veiledere har lavere sannsynlighet for å mene at rådgivingen ikke dekker deres behov.

Fra regresjonsanalysen finner vi at de som har benyttet veiledere, har større sannsynlighet for å være enig i at de ikke har behov for rådgiving.

En del personer eller virksomheter bruker ikke noen form for rådgiving og oppgir at dette er en grunn til at de ikke har benyttet rådgiving fra SSØ. Her synes virksomhetens størrelse å være av betydning for hvordan de svarer. Dess mindre virksomhet, jo mindre sannsynlighet for å krysse av på denne påstanden. Om de faktisk kunne hatt nytte av rådgivingen, har vi ikke grunnlag for å vurdere.

4.4 Oppsummering hvorfor ikke benyttet tjenestene

Tilbakemeldingene på hvorfor ikke tjenestene er benyttet er ikke entydige og ganske forskjellige fra tjeneste til tjeneste. Det er få som ikke visste om at vi har et kurstilbud, noe som er positivt, men mindre virksomheter kjenner i mindre grad til kurstilbudet enn de store. Grunnene til at respondentene ikke har benyttet kurstilbudet er i hovedsak at de ikke har tid eller behov. Det kan være at deres behov strekker seg utenfor de områder vi dekker. Videre ser vi at de som har lest veiledere og/eller fått rådgiving, er mindre enige i at de ikke har behov for kurs.

Hovedgrunnen til at veiledere ikke er benyttet, er at de ikke visste om disse eller at respondentene føler de ikke har tid eller behov. Noen rapporterer også at veilederne ikke dekker deres behov. Det er dermed mulig at hvis de hadde visst om veilederne, hadde også vurderinger av behovet endret seg. Vi ser også at dersom de har deltatt på kurs er de mindre tilbøyelig til å mene at de ikke har behov for veiledere. En annen observasjon er at en del også benytter internt veiledningsmateriell, jf hva som kom frem i kategori ”annet”.

Det er neppe mangel på kompetanse hos SSØ som gjør at rådgiving ikke benyttes, men at de heller mener de ikke har behov for rådgiving eller at de ikke visste om tilbudet. En del får også dekket behovet gjennom at de benytter ekstern rådgiving. Dette avhenger i en viss grad av virksomhetens størrelse, siden mindre virksomheter i mindre grad benytter rådgiving enn større. Vi fant også at de som benytter veiledere, i mindre grad ønsker å bruke rådgiving fra SSØ, noe som kan tyde på at dette er alternative tjenester. Det gjøres imidlertid oppmerksom på at dette synspunktet endrer seg når de har tatt i bruk rådgivingen, siden de da rapporterer at veilederne forsterker effekten av rådgivingen.

5 Behov og ønsker fra virksomhetene

I undersøkelsen stilte vi to spørsmål om hvilke områder som SSØ burde prioritere og hvilke tjenester som burde utvikles. Førstnevnte omhandlet eksisterende områder som resultatmåling, evalueringer etc., supplert med noen områder som eksempelvis strategi (se Figur 2). Det andre området, om hvilke tjenester som bør utvikles, var et åpent spørsmål hvor de kunne skrive fritt om utvikling av SSØs tjenestetilbud. I tillegg ble respondentene bedt om å si noe om hvorvidt SSØ hadde et godt tilbud i dag.

5.1 Dagens tilbud

I Tabell 8 presenteres resultatene av hvor enig respondentene er i om SSØ har et godt tilbud innenfor økonomistyring i dag. Det er ganske stor andel "vet ikke" (19 prosent), men bare drøyt 3 prosent sier seg helt eller delvis uenig i påstanden om at SSØ har et godt tilbud innenfor økonomistyring i dag. Det synes derfor som at det er ganske stor grad av enighet om at dagens SSØ-tilbud er godt. Ut fra regresjonsanalysen finner vi at dess mindre virksomheten som respondenten kommer fra er, dess mer enige er han eller hun i at vi har et godt tilbud. Vi ser også at for hvert kurs respondentene deltar på, blir de mer enige i at vi har et godt tilbud. I tillegg er det en positiv sammenheng mellom å benytte våre veiledere og enighet i at SSØ har et godt tilbud innenfor økonomistyring.

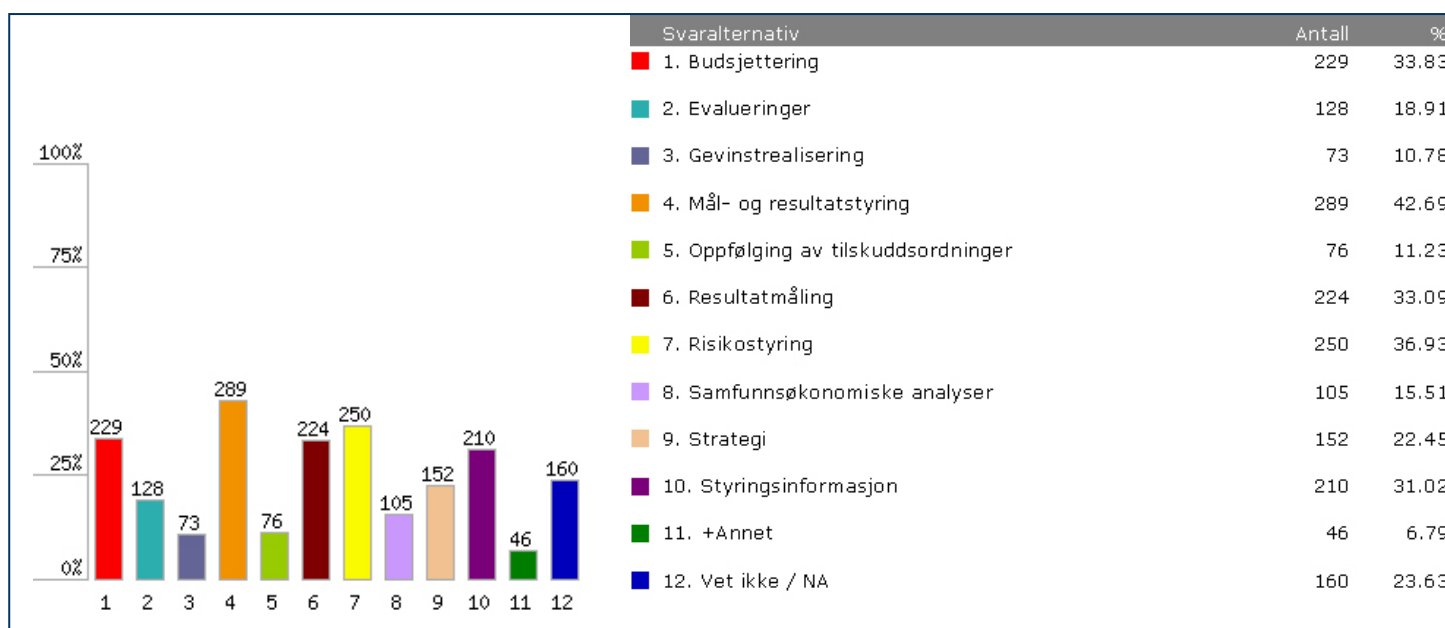
Tabell 8 Utsagn om SSØ har et godt tilbud innenfor økonomistyring. 5-delt skala der 1 er helt uenig til 5 helt enig.

	Kategori 3-5	Kategori 4-5	Snitt
Godt tilbud innenfor økonomistyring	78 %	60 %	3,9

5.2 Områder som bør prioriteres

Når det gjelder hvilke områder som bør prioriteres ser vi i Figur 2 at noen områder utmerker seg. Dette gjelder budsjettering, mål- og resultatstyring, resultatmåling, risikostyring og styringsinformasjon. Alle disse områdene er allerede høyt prioritert i SSØ, og dette kan dermed leses som en bekreftelse på at vi i dag har rettet oppmerksomheten på områder som er viktige for respondentene. At disse skiller seg ut har nok også en sammenheng med den generelle oppmerksomheten som er på disse områdene i dag fra statsforvaltningen generelt og fra Riksrevisjonen. I tillegg er dette områder som alle virksomheter og flere i hver virksomhet arbeider med. Dette til forskjell fra tilskudd og til dels analyser hvor målgruppen sannsynligvis er mindre.

Figur 2 Områder innenfor økonomistyring som er ønskelig at SSØ prioriterer sitt tilbud innenfor



Tabell 9 Utsagn om rådgiving mot bakgrunnsvariabler. Signifikansnivå på 5 % markeres uten parentes, mens signifikansnivå på 10 % vises med parentes.

Utsagn	Stillingsnivå ¹⁾	Virksomhet /dep ²⁾	Størrelse (ansatte) ³⁾	Vært på kurs ⁴⁾	Benyttet veileder ⁵⁾	Benyttet rådgiving ⁶⁾	Tilfredsstillende forklaringsgrad
Budsjettering			-				
Evaluering		-					
Gevinstrealisering			+			-	
Mål- og resultatstyring							
Oppfølging tilskudd		-					
Resultatmåling						+	
Risikostyring							
Samfunnsøkonomiske analyser	-	-		(+)			
Strategi	+		+				
Styringsinformasjon					+		

¹⁾ + indikerer at retningen går fra medarbeider til leder – dess høyere stillingsnivå dess mer enig.

²⁾ + indikerer underliggende virksomhet og minus betyr da departement.

³⁾ + indikerer at retningen går fra mindre mot større virksomheter - dess større virksomhet dess mer enig.

⁴⁾ + indikerer positiv sammenheng med deltakelse på SSØ-kurs.

⁵⁾ + indikerer positiv sammenheng med benyttet veileder til SSØ.

⁶⁾ + indikerer positiv sammenheng med å ha benyttet rådgiving fra SSØ.

Spørsmålet om hvilke tjenester som bør utvikles, ble testet mot de ulike bakgrunnsvariablene som vi hadde tilgjengelig. Selv om noen av bakgrunnsvariablene er signifikante har regresjonene, samlet sett, uansett så lav forklaringsgrad at de ikke kan legges vekt på er med og uten ytterligere datainnsamling/verifisering. Dette betyr at det er andre forklaringer enn våre bakgrunnsvariabler som forklarer grunnen til avkryssingen. Imidlertid synes det innenfor samfunnsøkonomiske analyser å være slik at tilbøyeligheten til å krysse av øker hvis du er medarbeider, jobber i departement, eller har deltatt på kurs (dess flere kurs, dess større sannsynlig for at du krysser av her).

Konklusjonen av analysen er derfor at vi ikke kan si noe om respondentene og forskjeller mellom respondenter som har krysset av for de ulike utsagnene, kanskje med unntak for samfunnsøkonomiske analyser. Vi kan da bare forholde oss til Figur 2 ovenfor som sier noe om hvilke av områdene som respondentene ønsker at SSØ skal prioritere. Dette medfører at vi ikke kan målrette tilbudet til noen spesielle grupper basert på den statistiske analysen.

5.3 Hvilke tjenester bør utvikles

Spørsmålet som omhandlet hvilke tjenester som SSØ bør utvikle, gir mange ulike signaler. Siden dette var et åpent spørsmål har vi forsøkt å kategorisere svarene, vist i Tabell 10 under. Behovet for virksomhetstilpassede kurs synes å være tilstede. Dette sammenfaller med spørsmål 13 i undersøkelsen, hvor nesten 40 prosent sier at de ønsker virksomhetstilpassede kurs¹². Vi ser også at regnskap, budsjett og rapportering er områder man ønsker at skal prioriteres, noe som delvis bekrefter ønskene i spørsmålet omtalt ovenfor. Lønn og personal skiller seg også ut, men faller utenfor de områder som denne undersøkelsen primært omfatter. Det er også interessant at metodikk er noe som blir nevnt i en viss grad. Hvorfor strategi og implementering relativt sett får mindre oppmerksomhet lar seg ikke forklare uten videre. Dette trekker litt i motsatt retning, satt opp mot de områder som er omtalt som viktige i spørsmålet ovenfor.

¹² Her fikk respondentene direkte spørsmål om de ønsket virksomhetstilpasset kurs.

Regelverksfortolkning tillegges også liten vekt. Dette kan skyldes at respondentene vurderer at området i dag fungerer godt nok.

Tabell 10 Hvilke typer tjenester bør SSØ utvikle (åpent spørsmål), 122 svar.

Kategorier	Svarfordeling i prosent
Strategi og implementering	5
Spesialisering/virksomhetstilpassede tjenester	14
Regnskap, budsjettering og rapportering	14
Lønn og personal	16
Regelverksfortolkning	5
Metodikk 1)	10
Ikke relevante svar 2)	14
Annet 3)	22

1) hvordan tallfeste i samfunnsøkonomiske analyser, risiko- og sårbarhetsanalyser

2) kan stort sett tolkes positivt av typen "er fornøyd med eksisterende tilbud o.l.)

3) kategorien er veldig fragmentert som eksempelvis kurs utenfor Oslo, kurs med studiepoeng, flere kurs generelt, flere veiledere

5.4 Oppsummering

Det virker som at brukerne allerede i dag synes SSØ har et rimelig godt tilbud innenfor økonomistyring. I tillegg, ut fra resultatene i brukerundersøkelsen, jobber SSØ allerede innenfor de områder som ble vektlagt fra brukerne at vi skal prioritere mer av fremover (mål- og resultatstyring, risikostyring, samfunnsøkonomisk analyse, regnskap og budsjett). Det kan synes som at det er et ønske om å gå lengre innenfor mål- og resultatstyring, da primært innenfor styringsinformasjon og strategi, selv om det er usikkert hva som konkret ligger i dette. I tillegg er det et gjennomgående ønske om flere virksomhetstilpassede kurs. At det ikke var mulig å sortere respondentene i noen kategorier ut fra hvem som ønsket hva,¹³ indikerer at vi fremdeles bør jobbe bredt.

¹³ Dette skyldes nok at det er andre dimensjoner (forklaringsvariabler) enn de som benyttes i undersøkelsen som er utslagsgivende.

6 Overordnet fornøydhhet

Til slutt i undersøkelsen ønsket vi å få vite hvordan SSØ oppfattes ut fra våre kjerneverdier. Kjerneverdiene våre er serviceinnstilling, troverdighet og initiativ. Siden ordet troverdig er vanskelig å bruke i en slik undersøkelse, benyttet vi faglig dyktig som et uttrykk for troverdighet. Ideelt sett burde disse begrepene vært operasjonalisert i flere underkategorier. Vi oppfatter det likevel som hensiktsmessig å spørre på et overordnet nivå for å få indikasjoner på hvordan vi oppfattes ut fra våre kjerneverdier. Resultatene er vist i Tabell 11 under:

Tabell 11 Score på kjerneverdier. 5-delt skala fra 1 helt uenig til 5 helt enig.

	Serviceinnstilt	Faglig sterk	Initiativrik
Kategori 4-5	71 %	65 %	57 %
Kategori 3-5	87 %	85 %	80 %
Snitt	4,1	3,9	3,8

Ser vi på svarprosentene i de ulike kategoriene indikerer de at vi ivaretar våre kjerneverdier ganske godt. Det er også interessant å se at vi er best på serviceinnstilling etterfulgt av faglig styrke og initiativ. At sistnevnte kommer litt lavere ut kan ha sammenheng med at bl.a. ut fra at kapasitet har vært etterspørselsdrevet og i mindre grad jobbet strategisk mot noen grupperinger som vi har plukket i forkant. For ettertiden og til senere års undersøkelser bør det defineres hva som er ønskelig nivå på disse områdene.

Tilbakemeldingene på kjerneverdiene sammenfaller med den uttrykte tilfredsheten som kom frem på hvert av tjenestoområdene kurs, veiledere og rådgiving i Tabell 3.

6.1 Statistisk analyse

Vi har gjort en statistisk analyse av tilbakemeldinger på for kjerneverdiene mot bakgrunnsvariablene våre, vist i Tabell 12 under. Samlet sett forklarer bakgrunnsvariablene i liten grad hva som kjennetegner respondentgruppene som har svart på de enkelte kjerneverdiene (lav forklaringsgrad). Likevel ser vi at det er et gjennomgående trekk at aktiv bruk av veilederne våre gjør at respondentene er mer tilbøyelige til å svare positivt på kjerneverdiene. På grunn av den lave forklaringsgraden, legges det ikke vekt på andre signifikante verdier.

Tabell 12 Utsagn om kjerneverdier mot bakgrunnsvariabler. Signifikansnivå på 5 % markeres uten parentes, mens signifikansnivå på 10 % vises med parentes.

Utsagn	Stillingsnivå ¹⁾	Virksomhet /dep ²⁾	Størrelse (ansatte) ³⁾	Vært på Kurs ⁴⁾	Benyttet veileder ⁵⁾	Benyttet rådgiving ⁶⁾	Tilfredsstillende forklaringsgrad
Serviceinnstilt			-		+		Nei
Faglig sterk	x ⁷⁾				+		Nei
Initiativrik				+	+		Nei

¹⁾ + indikerer at retningen går fra medarbeider til leder – dess høyere stillingsnivå dess mer enig.

²⁾ + indikerer underliggende virksomhet og minus betyr da departement.

³⁾ + indikerer at retningen går fra mindre mot større virksomheter - dess større virksomhet dess mer enig.

⁴⁾ + indikerer positiv sammenheng med deltakelse på SSØ-kurs.

⁵⁾ + indikerer positiv sammenheng med benyttet veileder til SSØ.

⁶⁾ + indikerer positiv sammenheng med å ha benyttet rådgiving fra SSØ.

⁷⁾ gjelder mellomledere som skiller seg ut fra virksomhetsledere og medarbeidere

6.2 Oppsummering

I kapittel 3 - om SSØs bidrag - fremkom det at brukerne hadde ganske høy grad av tilfredshet med de enkelte tjenestene: kurs, veiledere og rådgivning. Vi ser samme trenden når vi undersøker tilbakemeldingene på kjerneverdiene, nemlig at de synes å være gjennomgående fornøyd også her. Det lar seg imidlertid ikke gjøre å si noe om gjennomgående trekk ved disse respondentene, annet enn at det også her er en tendens til at de som har benyttet våre veiledere er mer positive.

7 Hypoteser om brukere av SSØs tjenester

Det ble ved starten av arbeidet stilt opp noen hypoteser som det var ønskelig å få besvart i brukerundersøkelsen.

Hypoteser

1. Statlige virksomheter er ikke så kjent med (alle) SSØs tjenester¹⁴
2. De som kjenner SSØ, er fornøyd
3. SSØ bidrar til addisjonalitet: SSØs innsats har ført til faktisk endring – eller har satt i gang prosesser som fører til endring (positiv endring)
4. Ulik overføringsverdi i de forskjellige tjenestene (kurs, veiledere, rådgiving)

7.1 Hypotese 1: Statlige virksomheter er ikke så kjent med alle SSØs tjenester

Kapittel 4 omhandler hvorfor ikke SSØs tjenester ble benyttet. Her gjennomgikk vi den enkelte tjeneste, hvor en av grunnene som respondentene kunne krysse av for - var at de ikke visste om tilbudet. I Tabell 13 er det vist hvor mange av respondentene som ikke kjente til den enkelte tjeneste. Her ser vi at det er en viss spredning mellom tjenestene om hvorvidt de visste om tjenesten eller ikke.

Kurstilbudet synes å være mer kjent enn veiledere som igjen er mer kjent enn rådgivingstilbudet. Det er en veldig liten andel som ikke kjente til kurstilbudet, noe som er rimelig ut fra at det store antallet som har deltatt og at det lages en kurskatalog to ganger i året som sendes til alle statlige virksomheter. Veilederne synes også å være godt kjent blant respondentene – noe som også kan henge sammen med at mange av kursene er basert på disse og at de gjøres kjent i kurssammenheng. Det er også gjort lanseringsseminarer for flere av veilederne. Rådgivingstilbudet er den tjenesten som er minst kjent.

Ut fra dette kan det argumenteres for at hypotese 1 må falsifiseres (ikke er gyldig). Det må samtidig påpekes at undersøkelsen primært er lagt opp som en brukerundersøkelse blant de som kjenner til SSØ (om ikke alle tjenestene) og i mindre grad en bred markedsundersøkelse. Det innebærer at undersøkelsen ikke vil kunne besvare hvor allment godt som sådan SSØ er kjent i statsforvaltningen.

Tabell 13: Andel som ikke kjente til den enkelte tjeneste.

	Kurs	Veiledere	Rådgiving
Visste ikke om tilbudet	1,7 %	8,9 %	15,9 %

7.2 Hypotese 2: De som kjenner SSØ er fornøyd

I kapittel 3 og kapittel 6 ble fornøydheten til SSØs brukere diskutert. I førstnevnte kapittel ble påstanden "kan trygt anbefale andre" benyttet som utsagn for de ulike tjenestene. Som tidligere drøftet (kapittel 3) ser vi at uavhengig av hvilket tjenestetilbud som er benyttet, så synes respondentene å være ganske godt fornøyd, jf Tabell 14.

Tabell 14: Andel som trygt kan anbefale andre den enkelte tjeneste.

	Kurs			Veiledere			Rådgiving		
	Kat 3-5	Kat 4-5	Snitt	Kat 3-5	Kat 4-5	Snitt	Kat 3-5	Kat 4-5	Snitt
Kan trygt anbefale andre	93	78	4,2	89	75	4,2	86	70	4,1

¹⁴ Dette gjelder bare tjenestene i denne undersøkelsen, som gjelder forvaltningsområdet i SSØ, dvs ikke applikasjonsbaserte tjenester.

I kapittel 6 ble det gitt en omtale av respondentenes overordnede syn på SSØ ut fra våre kjerneverdier (Tabell 15). Vi ser samme trenden når vi undersøker hvordan SSØ skårer på kjerneverdiene som for de ulike tjenestene, nemlig at de også her synes å være gjennomgående fornøyd.

Tabell 15: Score på kjerneverdier – uttrykk for fornøydhed. 5 delt skala fra 1 helt uenig til 5 helt enig.

	Serviceinnstilt	Faglig sterk	Initiativrik
Kategori 4-5	71 %	65 %	57 %
Kategori 3-5	87 %	85 %	80 %
Snitt	4,1	3,9	3,8

Tilfredsheten må kunne sies å være på et rimelig høyt nivå for alle tjenestene og SSØs kjerneverdier - noe som styrker hypotesen.

7.3 Hypotese 3: SSØ bidrar til addisjonalitet

I kapittel 3 ble også nytten (effekten) av tjenestene diskutert. Dette er oppsummert i Tabell 16. Generelt ser vi at uavhengig av hvilket tjenestetilbud som er benyttet, så synes respondentene å være enige i at tjenestene har hatt effekt både i form av de har bidratt til økt kvalitet, at de jobber mer effektivt og at det har ført til forbedringer i virksomheten. Dette bidrar til å styrke hypotese 3.

Tabell 16 Ulike tjenestetilbud og hvilke effekter og tilfredshet de gir. Femdelt skal fra 1 helt uenig til 5 helt enig. Kategori 3-5 og 4-5 er vist samt gjennomsnitt.

Utsagn	Kurs			Veiledere			Rådgiving		
	Kat 3-5	Kat 4-5	Snitt	Kat 3-5	Kat 4-5	Snitt	Kat 3-5	Kat 4-5	snitt
Økt kvalitet på arbeid	92 %	66 %	3,8	91 %	67 %	3,8	92 %	69 %	3,8
Mer effektiv	78 %	34 %	3,2	77 %	36 %	3,2	82 %	47 %	3,3
Forbedringer i virksomhet	82 %	48 %	3,4	86 %	46 %	3,4	89 %	55 %	3,6

7.4 Hypotese 4: Ulik overføringsverdi i tjenestene

Det benyttes tre ulike utsagn til å måle effekten av de forskjellige tjenestene: økt kvalitet, mer effektiv, og forbedringer i virksomheten, jf Tabell 16. Ser vi på førstnevnte utsagn er det omtrent ingen forskjeller mellom tjenestene, samme snitt for alle og kun tre prosentpoeng som skiller kurs fra rådgiving i kategori 4-5. For utsagn to kommer rådgiving marginalt bedre ut enn kurs og veiledere. De to sistnevnte må kunne sies å være på sammen nivå. For utsagn tre er også kurs og veiledere på samme nivå, mens rådgiving ligger litt høyere.

Konklusjonen er at selv om det er marginale forskjeller mellom tjenestene synes det som at rådgiving generelt har en litt større effekt enn veiledere og kurs.

8 Oppsummering

Virksomhetene synes generelt å gi uttrykk for å ha etablert grunnleggende strukturer innenfor økonomistyring, gjennom at de har formulert mål, måler resultater og benytter disse i styringen. Det er færre, men like fullt en stor andel, som har vurdert risiko systematisk, foretatt samfunnsøkonomiske analyser og evalueringer. Respondentene gir videre uttrykk for å ha god kjennskap til økonomiregelverket. For de som har utfordringer i økonomistyringen synes ikke mangel på tid eller kompetanse å være av avgjørende betydning.

De typiske brukergrupper av kurs, veiledere og rådgiving synes å være forskjellige fra tjeneste til tjeneste. Ledere er mindre tilbøyelige til å gå på kurs, mens de er mer tilbøyelige til å benytte veiledere enn medarbeidere. De som har benyttet rådgiving virker også til å være mer tilbøyelige til å delta på kurs og lese veiledere enn de som ikke har benyttet rådgiving. I tillegg ser vi at tilbøyeligheten til å lese veiledere påvirkes positivt av størrelsen på virksomheten og antall SSØ-kurs de har deltatt på.

Generelt ser vi at uavhengig av hvilket tjenestetilbud (kurs, veiledere, rådgiving) som er benyttet, så synes respondentene å være enige i at tjenestene har hatt effekt både i form av at de har bidratt til økt kvalitet, jobber mer effektivt og at det har ført til forbedringer i virksomheten. Tilfredsheten må også kunne sies å være på et ganske høyt nivå for alle tjenestene. Det er også et gjennomgående trekk at de som aktivt har benyttet veiledere virker å ha større effekter av både kurs og rådgivingen og er mer tilfredse.

Tilbakemeldingene på hvorfor ikke tjenestene er benyttet er ikke entydige og ganske forskjellige fra tjeneste til tjeneste. Det er få som ikke visste om at vi har et kurstilbud og grunnene til at de ikke har benyttet kurstilbudet er i hovedsak at de ikke har tid eller behov. Hovedgrunnen til at veiledere ikke er benyttet at de ikke visste om disse samt at de føler de ikke har tid eller behov. Det er neppe mangel på kompetanse som gjør at rådgiving ikke benyttes, men at de ikke har behov for rådgiving eller at de ikke visste om tilbudet. En del får imidlertid dekket rådgivings- og veilederbehov gjennom at de benytter annen ekstern rådgiving og har internt veiledningsmaterieell.

Det virker som at brukerne allerede i dag synes SSØ har et rimelig godt tilbud innenfor økonomistyring. I tillegg, ut fra resultatene i brukerundersøkelsen, jobber SSØ allerede i dag innenfor de områder som ble vektlagt på fra brukerne at vi skal prioritere mer av fremover (mål- og resultatstyring, risikostyring, samfunnsøkonomisk analyse, regnskap og budsjett). Det kan synes som at det er et ønske om å gå lengre innenfor mål- og resultatstyring, da primært innenfor styringsinformasjon og strategi, selv om det er usikkert hva som konkret ligger i dette. I tillegg er det et gjennomgående ønske om flere virksomhetstilpassede kurs.

Vi ser samme trenden som for tilfredshet med tjenestene når vi undersøker hvordan tilbakemeldingene er på kjerneverdiene, nemlig at de synes å være gjennomgående fornøyd også her. Det lar seg imidlertid ikke gjøre å si noe om gjennomgående trekk ved disse respondentene, annet enn at det også her er en tendens til at de som har benyttet våre veiledere, er mer positive.

Vedlegg 1 – spørreundersøkelsen

I denne delen presenteres spørreskjemaet. Skjemaet sendes ut på e-post og er kodet i webverktøyet Refleks, www.refleks.com.

Tekst til e-posten som respondentene fikk

Temafeltet: Brukerundersøkelse SSØ 2007

Senter for statlig økonomistyring (SSØ) er et kompetansesenter for økonomistyring i staten. SSØ er underlagt Finansdepartementet og skal bidra til effektiv ressursbruk i staten gjennom kompetansetiltak, rådgivning, utvikling av metoder og verktøy.

For at SSØ skal kunne levere gode tjenester på økonomistyring er vi avhengig av tilbakemelding fra både faktiske og potensielle brukere.

SSØ gjennomfører derfor en undersøkelse for å kartlegge tilfredsheten med våre tjenester innenfor økonomistyring. Undersøkelsen omhandler tjenestene kurs, veiledere og rådgiving innenfor fagområdene regelverksforvaltning, virksomhetsstyring og samfunnsøkonomisk analyse og evalueringer. Vi vil også stille noen korte spørsmål om statlige virksomheters syn på egen økonomistyring.

SSØ leverer også systemer og tjenester innefor budsjett/regnskap og personal/lønn, men disse tjenestene omfattes ikke av denne undersøkelsen.

Vi oppfordrer alle til å svare, slik at vi får en representativ undersøkelse. Undersøkelsen tar om lag 5 minutter. Alle opplysninger vil bli behandlet konfidensielt, og vi garanterer full anonymitet.

Svarfrist: så snart som mulig.

På forhånd takk for ditt bidrag.

Med vennlig hilsen
Marianne Andreassen
Direktør SSØ

[deretter blir respondentene rutet direkte til undersøkelsen]



I det videre presenteres undersøkelsen slik den er satt opp i word. I webverktøyet får den en annen layout, og respondentene rutes gjennom undersøkelsen avhengig av hva han svarer på det enkelte spørsmål.

Spørsmål 1**Bakgrunn**

Hvilket stillingsnivå beskriver best din stilling?

Svaralternativer:

- Virksomhetsleder (øverste leder)
- Mellomleder (avd. dir., seksjonssjef o.l.)
- Medarbeider (rådgiver, saksbehandler o.l.)
- Annet

Spørsmål 2**Bakgrunn**

Jobber du i et departement, i en statlig virksomhet eller annet?

Svaralternativer:

- Departement [Gå til spørsmål 4]
- Virksomhet/etat [Gå til spørsmål 3]
- Annet; noter: _____ [Gå til spørsmål 3]

Spørsmål 3**Bakgrunn**

Hvilket departement er din virksomhet underlagt?

Svaralternativer:

- Arbeids- og inkluderingsdepartementet
- Barne- og likestillingsdepartementet
- Finansdepartementet
- Fiskeri- og kystdepartementet
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet
- Forsvarsdepartementet
- Helse- og omsorgsdepartementet
- Justis- og politidepartementet
- Kommunal- og regionaldepartementet
- Kultur- og kirke departementet
- Kunnskapsdepartementet
- Landbruks- og matdepartementet
- Miljøvern departementet
- Nærings- og handelsdepartementet
- Olje- og energidepartementet
- Samferdselsdepartementet
- Utenriksdepartementet
- Statsministerens kontor
- Vet ikke

Spørsmål 4**Bakgrunn**

Hvor mange ansatte (omtrent) det er i organisasjonen du arbeider i?

- 0-19
- 20-49
- 50-99
- 100-250
- Over 250
- Vet ikke

Spørsmål 5**Generelt om økonomistyring**

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander om økonomistyring i din virksomhet? Vi ber deg svare på en skala på 1 til 5, der 1 er helt uenig og 5 er helt enig.

- Min virksomhet har formulert mål
- Min virksomhet måler resultater
- Min virksomhet bruker resultatene i styringen
- Min virksomhet vurderer risiko systematisk for å sikre at målene nås
- Min virksomhet gjør samfunnsøkonomiske analyser av viktige tiltak/områder
- Min virksomhet gjør evalueringer av viktige tiltak/områder
- Jeg kjenner til økonomiregelverket i staten
- I min virksomhet har mangel på tid ført til svakheter i økonomistyringen
- I min virksomhet har mangel på kompetanse ført til svakheter i økonomistyringen

Svaralternativer:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Vet ikke/ikke aktuelt

Spørsmål 6**Kjennskap til SSØ**

Hadde du hørt om Senter for statlig økonomistyring (SSØ) før du mottok denne undersøkelsen?

Svaralternativer:

- Ja [Gå til spørsmål 7]
- Nei [avslutt intervju – og får en kort avslutningstekst]

Spørsmål 7**Kjennskap til SSØs tjenester**

Hvordan fikk du kjennskap til SSØ?

Svaralternativer (flere svar mulig):

- Hørte om SSØ fra andre (kolleger, venner etc)
- Gjennom media (aviser, radio, TV, etc)
- Gjennom SSØs nyhetsbrev
- Gjennom SSØs hjemmeside
- Gjennom SSØs publikasjoner (for eksempel.kurskatalog)
- SSØ tok kontakt
- Annet; noter: _____

Spørsmål 8
SSØs tjenester

SSØ tilbyr tjenester (kurs, veiledere og rådgivning) innenfor tre tematiske områder. Har du benyttet tjenester eller vært i kontakt med SSØ på følgende områder?

- Regelverksforvaltning (tolkning og bistand innen økonomiregelverket, tilskudd, unntak fra regelverk etc.)
- Virksomhetsstyring (mål- og resultatstyring, risikostyring etc.)
- Samfunnsøkonomisk analyse og evaluering

Svaralternativer (flere svar mulig):

- Ja
- Nei
- Vet ikke

Spørsmål 9
SSØs kurs spesifikt

SSØ arrangerer en rekke kurs innen virksomhetsstyring, samfunnsøkonomisk analyse/evaluering og økonomiregelverk. Har du deltatt på ett eller flere av disse kursene i løpet av de siste 12 månedene?

Svaralternativer:

- Ja [Gå til spørsmål 10]
- Nei [Gå til spørsmål 12]
- Vet ikke [Gå til spørsmål 13]

Spørsmål 10
SSØs kurs spesifikt

Anslagsvis hvor mange slike SSØ-kurs har du deltatt på de siste 12 månedene?

[Oppgi antall kurs]

Spørsmål 11
SSØs kurs spesifikt

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander angående SSØs kurs? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 5, der 1 er helt uenig og 5 er helt enig.

- Kurset har bidratt til å øke kvaliteten på mitt arbeid

- SSØ-kurs har bidratt til at jeg gjennomfører oppgaver mer effektivt (raskere)
- Kurset har bidratt til forbedringer i min virksomhet
- Jeg kan trygt anbefale andre å delta på SSØ-kurs

Svaralternativer:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Vet ikke

[Gå til spørsmål 13]

Spørsmål 12

SSØs kurs spesifikt

Vi ber deg svare på om en eller flere av påstandene under beskriver årsaken til at du ikke har gått på kurs hos SSØ.

Svaralternativer (flere svar mulig):

- Jeg har ikke tid til å gå på kurs
- Jeg har ikke behov for kurs
- Jeg visste ikke at SSØ arrangerte kurs
- SSØs kurs dekker ikke mitt behov
- Annet, noter: _____

Spørsmål 13

SSØs kurs spesifikt

Har din virksomhet et behov for at SSØ gjennomfører et eller flere virksomhetstilpassede kurs i din virksomhet? Det vil si kurs som er særskilt tilpasset virksomhetens behov innenfor områdene virksomhetsstyring, samfunnsøkonomisk analyse/evaluering eller regelverksforvaltning.

Svaralternativer:

- Ja
- Nei
- Vet ikke
- Kommentar: _____

Spørsmål 14

Veiledere

SSØ har ulike veiledere som skal bidra til bedre økonomistyring i statlige virksomheter. Har du lest en eller flere veiledere fra SSØ i løpet av de siste 12 månedene?

Veiledere:

Veileder i resultatmåling, metodedokument i risikostyring i staten, veileder i samfunnsøkonomisk analyse, veileder i samfunnsøkonomisk analyse og gevinstrealisering av IKT-prosjekter, behandling av usikkerhet i samfunnsøkonomiske analyser, veileder til gjennomføring av evalueringer, ORDSØK.

Svaralternativer:

- Ja [Gå til spørsmål 15]
- Nei [Gå til spørsmål 16]
- Vet ikke [Gå til spørsmål 17]

Spørsmål 15
Veiledere

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander om din bruk av SSØs veiledere? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 5, der 1 er helt uenig og 5 er helt enig.

- Jeg benytter en eller flere veiledere fra SSØ i mitt arbeid
- Veiledere fra SSØ øker kvaliteten på mitt arbeid
- Veiledere fra SSØ har bidratt til at jeg gjennomfører oppgaver mer effektivt (raskere)
- Bruk av SSØs veiledere har bidratt til forbedringer i min virksomhet
- Jeg kan trygt anbefale andre å bruke veiledere fra SSØ

Svaralternativer:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Vet ikke

[Gå til spørsmål 17]

Spørsmål 16
Veiledere

Vi ber deg svare på om en eller flere av påstandene under er årsaken til at du ikke har lest veiledere fra SSØ.

Svaralternativer (flere svar mulig):

- Jeg har ikke tid å lese veiledere
- Jeg har ikke behov for veiledere
- Jeg visste ikke at SSØ hadde slike veiledere
- SSØs veiledere dekker ikke mitt behov
- Annet, notér: _____

Spørsmål 17
Rådgivning

Har du benyttet rådgivningstjenester fra SSØ i løpet av de siste 12 månedene? Med rådgivningstjenester menes ulike former for bistand på økonomistyring fra ansatte i SSØ innenfor områdene: virksomhetsstyring, samfunnsøkonomisk analyse/evalueringer og regelverksforvaltning.

Svaralternativer:

- Ja [Gå til spørsmål 18]
- Nei [Gå til spørsmål 19]
- Vet ikke [Gå til spørsmål 20]

Spørsmål 18**Rådgivning**

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander om din bruk av SSØs rådgivningstjenester? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 5, der 1 er helt uenig og 5 er helt enig.

- SSØs tjenester dekker mitt behov for rådgivning innen økonomistyring
- SSØs rådgivning øker kvaliteten på mitt arbeid
- SSØs rådgivning har bidratt til at jeg gjennomfører oppgaver mer effektivt (raskere)
- SSØs rådgivning har bidratt til forbedringer i min virksomhet
- Jeg kan trygt anbefale andre å benytte rådgivning fra SSØ

Svaralternativer:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Vet ikke

[Gå til spørsmål 20]

Spørsmål 19**Rådgivning**

Vi ber deg svare på om en eller flere av påstandene under er årsaken til at du ikke har benyttet rådgivning fra SSØ.

Svaralternativer (flere svar mulig):

- Jeg visste ikke at SSØ tilbød slik rådgivning
- Jeg har ikke behov for rådgivning
- SSØs rådgivning dekker ikke mitt behov
- SSØs rådgivning er ikke kompetent nok
- Jeg bruker ikke noen form for ekstern rådgivning i mitt arbeid
- Annet, notér: _____

Spørsmål 20**SSØs tjenester**

I hvilken grad er du enig eller uenig i at SSØ har et godt tilbud innenfor økonomistyring? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 5, der 1 er helt uenig og 5 er helt enig.

Svaralternativer:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Vet ikke

Spørsmål 21**SSØs tjenester**

Hvilke av følgende områder innen økonomistyring ønsker du at SSØ prioriterte å styrke sitt tilbud innenfor:

(flere svar mulig)

- Budsjettering
- Evaluering
- Gevinstrealisering
- Mål- og resultatstyring
- Oppfølging av tilskuddsordninger
- Resultatmåling
- Risikostyring
- Samfunnsøkonomisk analyse
- Strategi
- Styringsinformasjon
- Annet, notér: _____

Spørsmål 22**SSØs tjenester**

Hvilke tjenester ønsker du at SSØ utvikler fremover? Forslag til andre kurs, veiledere etc.

- Åpent tekstfelt

Spørsmål 23**SSØ tjenester**

Hva er ditt inntrykk av SSØ? Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 5, der 1 er helt uenig og 5 er helt enig:

- SSØ er en serviceinnstilt organisasjon
- SSØ er en faglig sterk organisasjon
- SSØ er en initiativrik organisasjon

Svaralternativer:

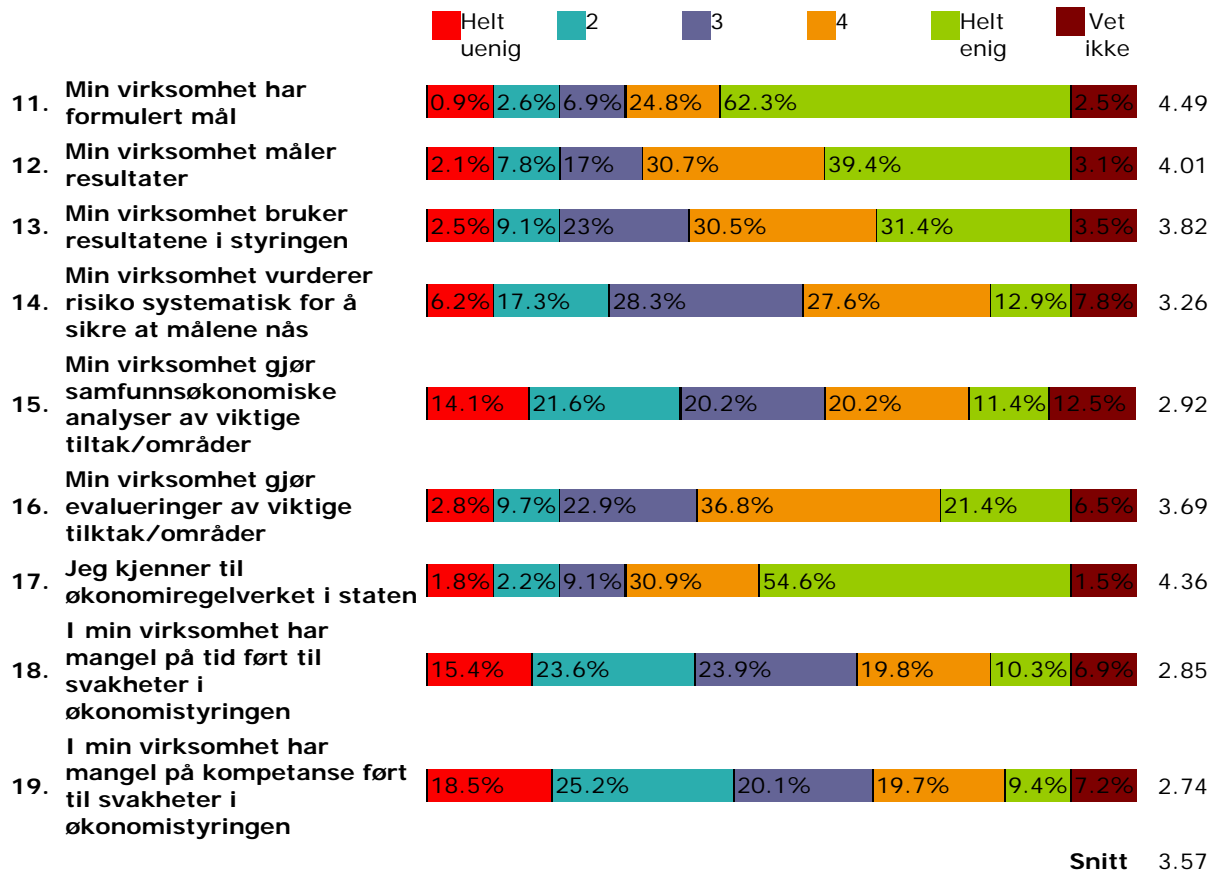
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Vet ikke

REFLEKS

Vedlegg 2

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander om økonomistyring i din virksomhet?

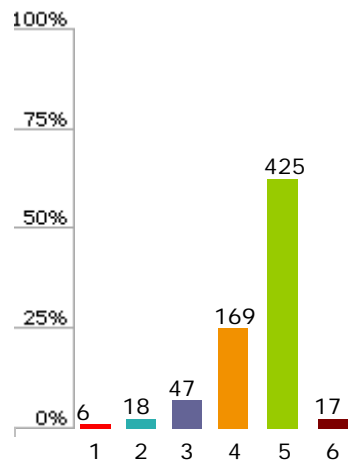
Vi ber deg svare på en skala på 1 til 5, der 1 er helt uenig og 5 er helt enig.



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 11: Min virksomhet har formulert mål



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	6	0.88 %
2. 2	18	2.64 %
3. 3	47	6.89 %
4. 4	169	24.78 %
5. Helt enig	425	62.32 %
6. Vet ikke / NA	17	2.49 %

Antall svar: 682
Snitt: 4.49

2008-02-22 15:14

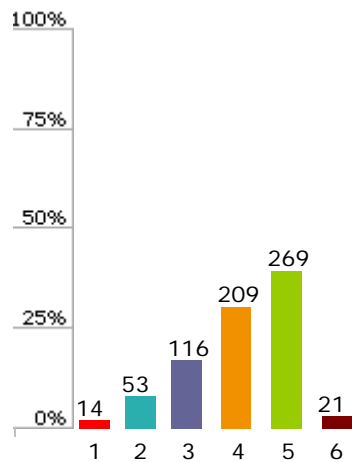
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 12: Min virksomhet måler resultater



Antall svar: 682
Snitt: 4.01

Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	14	2.05 %
2. 2	53	7.77 %
3. 3	116	17.01 %
4. 4	209	30.65 %
5. Helt enig	269	39.44 %
6. Vet ikke / NA	21	3.08 %

2008-02-22 15:14

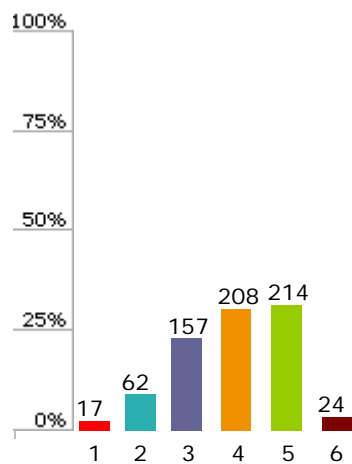
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 13: Min virksomhet bruker resultatene i styringen



Antall svar: 682
Snitt: 3.82

Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	17	2.49 %
2. 2	62	9.09 %
3. 3	157	23.02 %
4. 4	208	30.5 %
5. Helt enig	214	31.38 %
6. Vet ikke / NA	24	3.52 %

2008-02-22 15:14

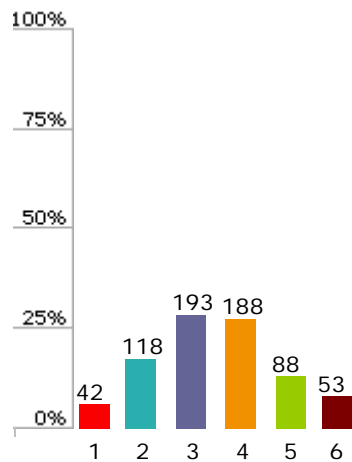
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 14: Min virksomhet vurderer risiko systematisk for å sikre at målene nås



Svaralternativer	Antall	%
■ = 1. Helt uenig	42	6.16 %
■ = 2. 2	118	17.3 %
■ = 3. 3	193	28.3 %
■ = 4. 4	188	27.57 %
■ = 5. Helt enig	88	12.9 %
■ = 6. Vet ikke / NA	53	7.77 %

Antall svar: 682
Snitt: 3.26

2008-02-22 15:14

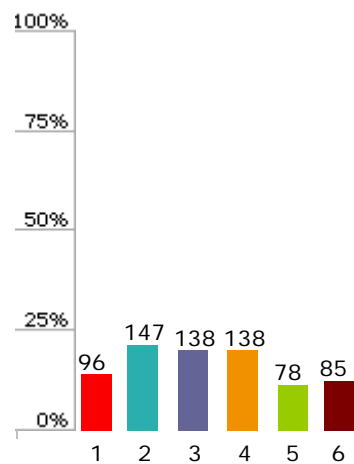
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 15: Min virksomhet gjør samfunnsøkonomiske analyser av viktige tiltak/områder



Svaralternativer	Antall	%
■ = 1. Helt uenig	96	14.08 %
■ = 2. 2	147	21.55 %
■ = 3. 3	138	20.23 %
■ = 4. 4	138	20.23 %
■ = 5. Helt enig	78	11.44 %
■ = 6. Vet ikke / NA	85	12.46 %

Antall svar: 682
Snitt: 2.92

2008-02-22 15:14

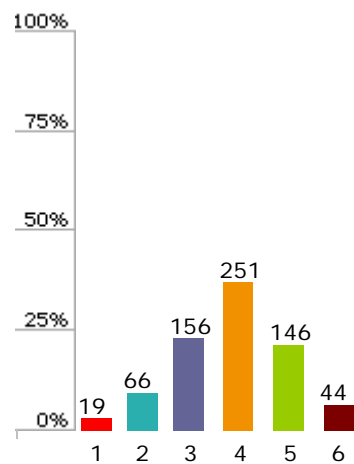
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 16: Min virksomhet gjør evalueringer av viktige tiltak/områder



Svaralternativer	Antall	%
■ = 1. Helt uenig	19	2.79 %
■ = 2. 2	66	9.68 %
■ = 3. 3	156	22.87 %
■ = 4. 4	251	36.8 %
■ = 5. Helt enig	146	21.41 %
■ = 6. Vet ikke / NA	44	6.45 %

Antall svar: 682
Snitt: 3.69

2008-02-22 15:14

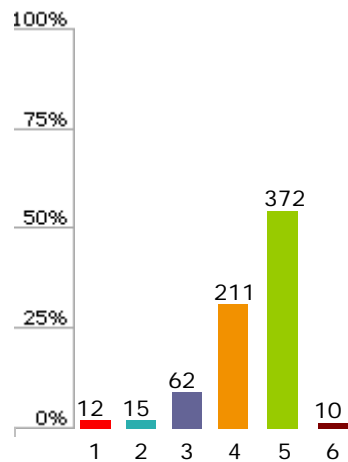
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 17: Jeg kjenner til økonomiregelverket i staten



Svaralternativer	Antall	%
= 1. Helt uenig	12	1.76 %
= 2. 2	15	2.2 %
= 3. 3	62	9.09 %
= 4. 4	211	30.94 %
= 5. Helt enig	372	54.55 %
= 6. Vet ikke / NA	10	1.47 %

Antall svar: 682
Snitt: 4.36

2008-02-22 15:14

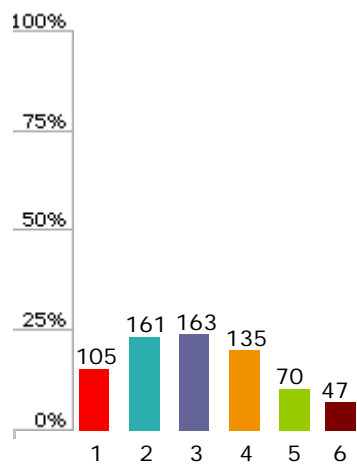
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 18: I min virksomhet har mangel på tid ført til svakheter i økonomistyringen



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	105	15.42 %
2. 2	161	23.64 %
3. 3	163	23.94 %
4. 4	135	19.82 %
5. Helt enig	70	10.28 %
6. Vet ikke / NA	47	6.9 %

Antall svar: 681
Snitt: 2.85

2008-02-22 15:14

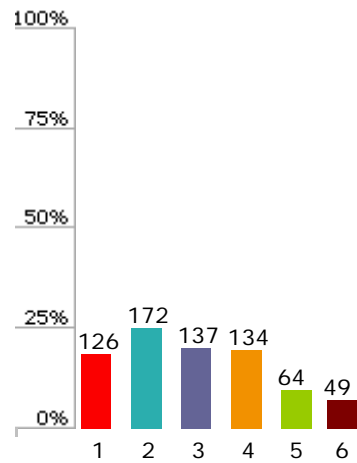
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 19: I min virksomhet har mangel på kompetanse ført til svakheter i økonomistyringen



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	126	18.48 %
2. 2	172	25.22 %
3. 3	137	20.09 %
4. 4	134	19.65 %
5. Helt enig	64	9.38 %
6. Vet ikke / NA	49	7.18 %

Antall svar: 682
Snitt: 2.74

2008-02-22 15:14

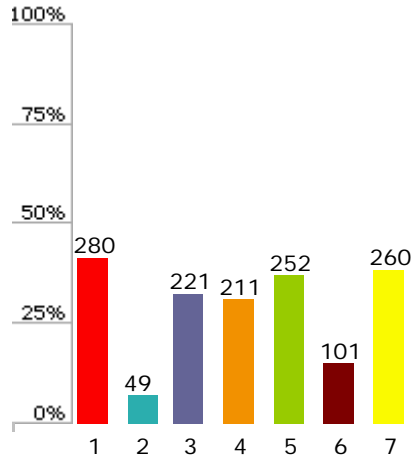
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 21: Hvordan fikk du kjennskap til SSØ?



Svaralternativer	Antall	%
1. Hørte om SSØ fra andre (kolleger, venner etc))	280	41.36 %
2. Gjennom media (aviser, radio, TV, etc)	49	7.24 %
3. Gjennom SSØs nyhetsbrev	221	32.64 %
4. Gjennom SSØs hjemmeside	211	31.17 %
5. Gjennom SSØs publikasjoner (for eksempel kurskatalog)	252	37.22 %
6. SSØ tok kontakt	101	14.92 %
7. +Annet	260	38.4 %

Antall svar: 677

Snitt: 4.05

[List kommentarer](#)

2008-02-22 15:14

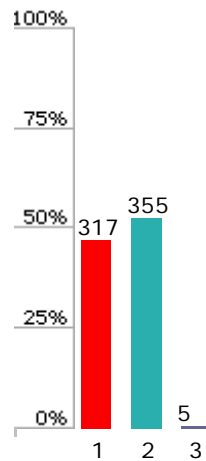
Refleks - Vedlegg 2





REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 25: SSØ arrangerer en rekke kurs innenfor økonomiregelverket, virksomhetsstyring og samfunnsøkonomisk analyse/evaluering.



Antall svar: 677
Snitt: 1.53

Svaralternativer	Antall	%
 = 1. Ja	317	46.82 %
 = 2. Nei	355	52.44 %
 = 3. Vet ikke / NA	5	0.74 %

2008-02-22 15:14

Refleks - Vedlegg 2

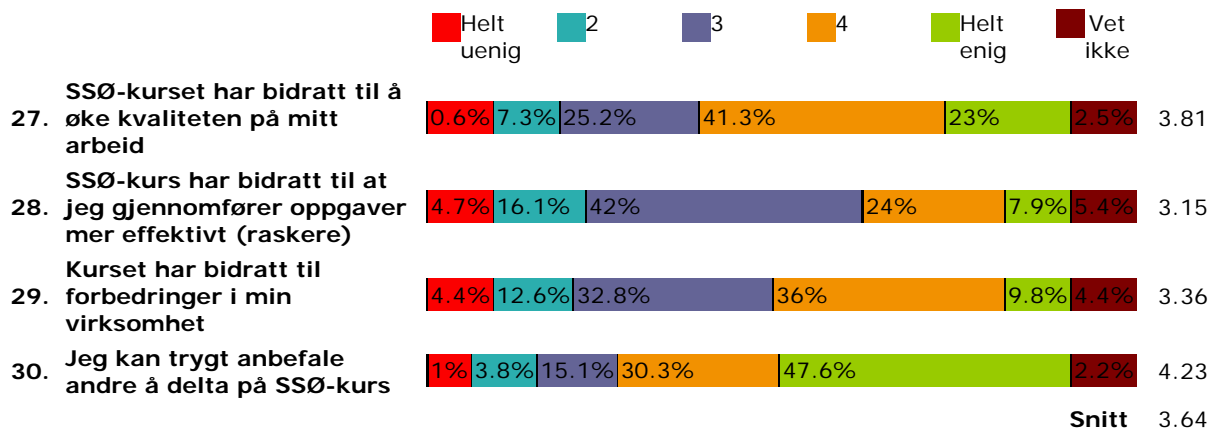


REFLEKS

Vedlegg 2

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander angående SSØs kurs?

Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 5, der 1 er helt uenig og 5 er helt enig.



2008-02-22 15:14

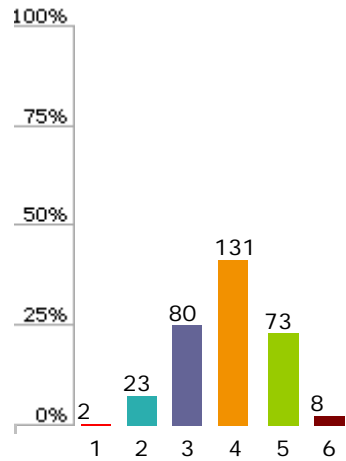
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 27: SSØ-kurset har bidratt til å øke kvaliteten på mitt arbeid



Antall svar: 317
Snitt: 3.81

Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	2	0.63 %
2. 2	23	7.26 %
3. 3	80	25.24 %
4. 4	131	41.32 %
5. Helt enig	73	23.03 %
6. Vet ikke / NA	8	2.52 %

2008-02-22 15:14

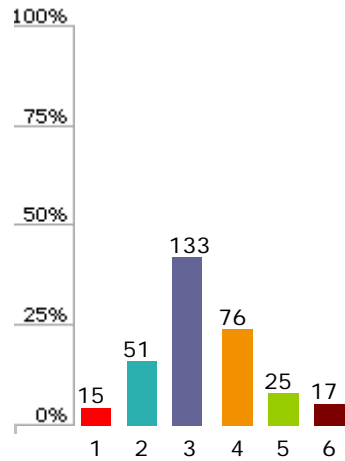
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 28: SSØ-kurs har bidratt til at jeg gjennomfører oppgaver mer effektivt (raskere)



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	15	4.73 %
2. 2	51	16.09 %
3. 3	133	41.96 %
4. 4	76	23.97 %
5. Helt enig	25	7.89 %
6. Vet ikke / NA	17	5.36 %

Antall svar: 317
Snitt: 3.15

2008-02-22 15:14

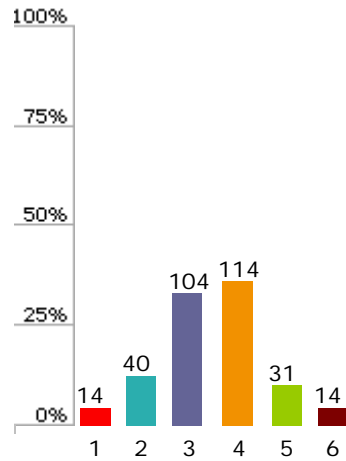
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 29: Kurset har bidratt til forbedringer i min virksomhet



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	14	4.42 %
2. 2	40	12.62 %
3. 3	104	32.81 %
4. 4	114	35.96 %
5. Helt enig	31	9.78 %
6. Vet ikke / NA	14	4.42 %

Antall svar: 317
Snitt: 3.36

2008-02-22 15:14

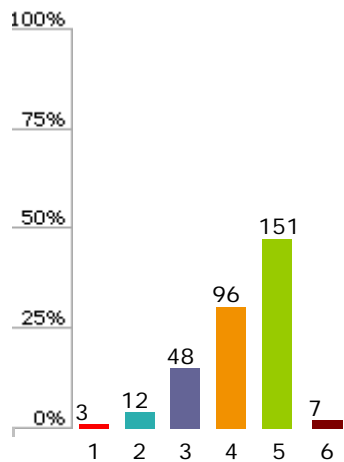
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 30: Jeg kan trygt anbefale andre å delta på SSØ-kurs



Antall svar: 317
Snitt: 4.23

Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	3	0.95 %
2. 2	12	3.79 %
3. 3	48	15.14 %
4. 4	96	30.28 %
5. Helt enig	151	47.63 %
6. Vet ikke / NA	7	2.21 %

2008-02-22 15:14

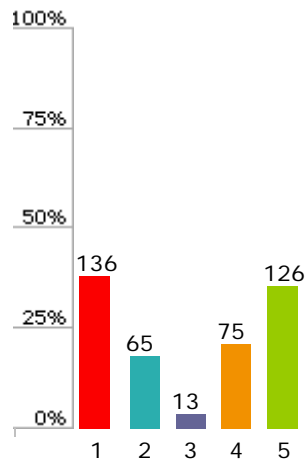
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 31: Vi ber deg svare på om en eller flere av påstandene under beskriver årsaken til at du ikke har gått på kurs hos SSØ.



Antall svar: 357

Snitt: 2.98

[List kommentarer](#)

2008-02-22 15:14

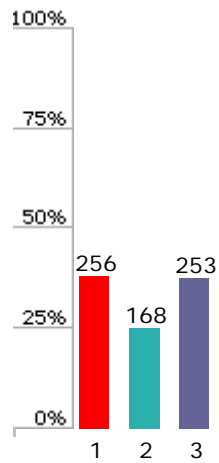
Refleks - Vedlegg 2






REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 32: Har din virksomhet et behov for at SSØ gjennomfører et eller flere virksomhetstilpassede kurs i din virksomhet?



Svaralternativer	Antall	%
 = 1. Ja	256	37.81 %
 = 2. Nei	168	24.82 %
 = 3. Vet ikke / NA	253	37.37 %

Antall svar: 677

Snitt: 1.4

[List kommentarer](#)

2008-02-22 15:14

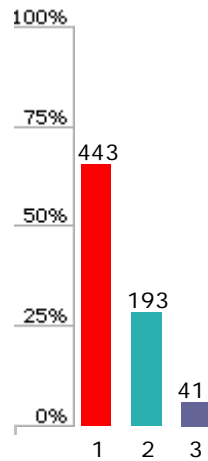
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 33: SSØ har ulike veiledere som skal bidra til bedre økonomistyring i statlige virksomheter. Har du lest en eller flere veiledere fra SSØ i løpet av de siste 12 månedene?



Svaralternativer	Antall	%
1. Ja	443	65.44 %
2. Nei	193	28.51 %
3. Vet ikke / NA	41	6.06 %

Antall svar: 677

Snitt: 1.3

2008-02-22 15:14

Refleks - Vedlegg 2

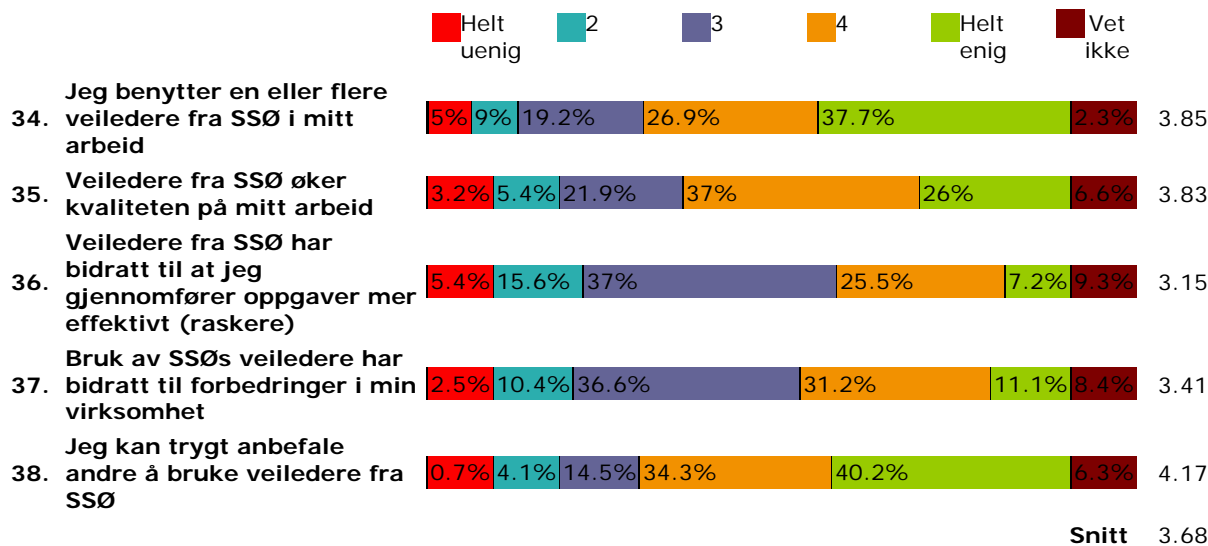


REFLEKS

Vedlegg 2

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander om din bruk av SSØs veiledere?

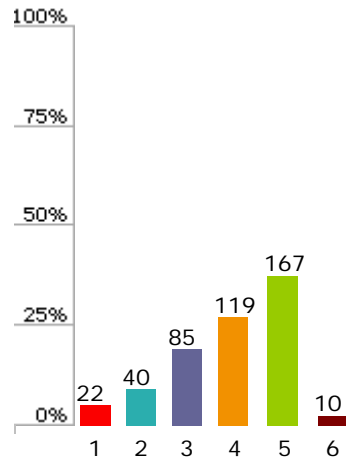
Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 5, der 1 er helt uenig og 5 er helt enig.



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 34: Jeg benytter en eller flere veiledere fra SSØ i mitt arbeid



Antall svar: 443
Snitt: 3.85

Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	22	4.97 %
2. 2	40	9.03 %
3. 3	85	19.19 %
4. 4	119	26.86 %
5. Helt enig	167	37.7 %
6. Vet ikke / NA	10	2.26 %

2008-02-22 15:14

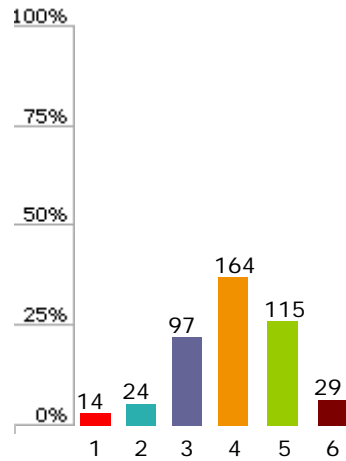
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 35: Veiledere fra SSØ øker kvaliteten på mitt arbeid



Antall svar: 443
Snitt: 3.83

Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	14	3.16 %
2. 2	24	5.42 %
3. 3	97	21.9 %
4. 4	164	37.02 %
5. Helt enig	115	25.96 %
6. Vet ikke / NA	29	6.55 %

2008-02-22 15:14

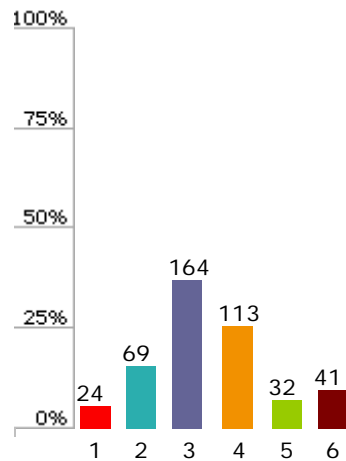
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 36: Veiledere fra SSØ har bidratt til at jeg gjennomfører oppgaver mer effektivt (raskere)



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	24	5.42 %
2. 2	69	15.58 %
3. 3	164	37.02 %
4. 4	113	25.51 %
5. Helt enig	32	7.22 %
6. Vet ikke / NA	41	9.26 %

Antall svar: 443
Snitt: 3.15

2008-02-22 15:14

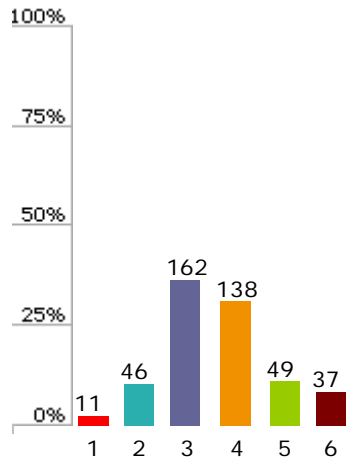
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 37: Bruk av SSØs veiledere har bidratt til forbedringer i min virksomhet



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	11	2.48 %
2. 2	46	10.38 %
3. 3	162	36.57 %
4. 4	138	31.15 %
5. Helt enig	49	11.06 %
6. Vet ikke / NA	37	8.35 %

Antall svar: 443
Snitt: 3.41

2008-02-22 15:14

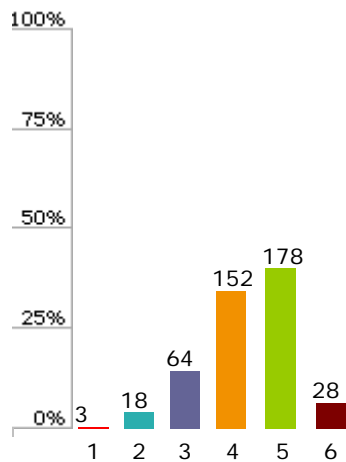
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 38: Jeg kan trygt anbefale andre å bruke veiledere fra SSØ



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	3	0.68 %
2. 2	18	4.06 %
3. 3	64	14.45 %
4. 4	152	34.31 %
5. Helt enig	178	40.18 %
6. Vet ikke / NA	28	6.32 %

Antall svar: 443
Snitt: 4.17

2008-02-22 15:14

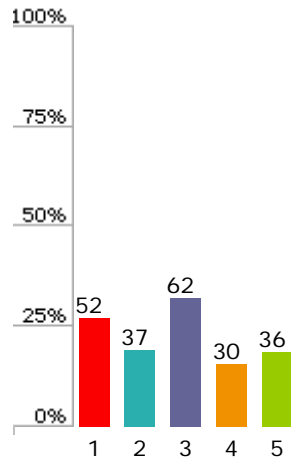
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 39: Vi ber deg svare på om en eller flere av påstandene under er årsaken til at du ikke har lest veiledere fra SSØ.



Svaralternativer	Antall	%
■ = 1. Jeg har ikke tid å lese veiledere	52	26.94 %
■ = 2. Jeg har ikke behov for veiledere	37	19.17 %
■ = 3. Jeg visste ikke at SSØ hadde slike veiledere	62	32.12 %
■ = 4. SSØs veiledere dekker ikke mitt behov	30	15.54 %
■ = 5. +Annet	36	18.65 %

Antall svar: 193

Snitt: 2.82

[List kommentarer](#)

2008-02-22 15:14

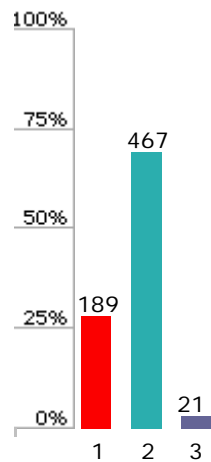
Refleks - Vedlegg 2





REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 40: Har du benyttet rådgivningstjenester fra SSØ i løpet av de siste 12 månedene?



Antall svar: 677
Snitt: 1.71

Svaralternativer	Antall	%
 = 1. Ja	189	27.92 %
 = 2. Nei	467	68.98 %
 = 3. Vet ikke / NA	21	3.1 %

2008-02-22 15:14

Refleks - Vedlegg 2

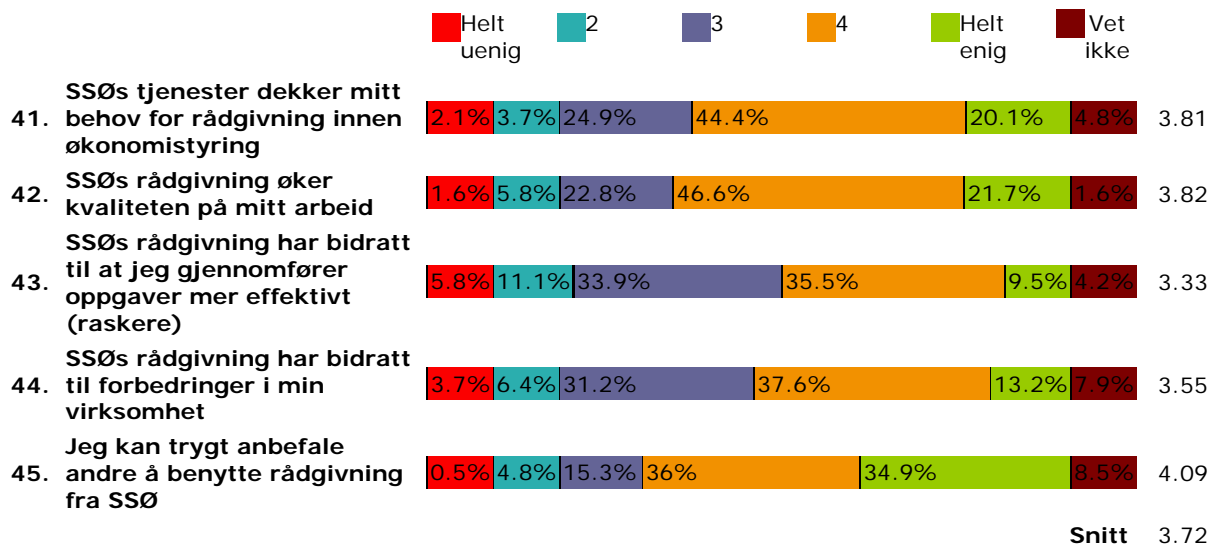


REFLEKS

Vedlegg 2

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander om din bruk av SSØs rådgivningstjenester?

Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 5, der 1 er helt uenig og 5 er helt enig.



2008-02-22 15:14

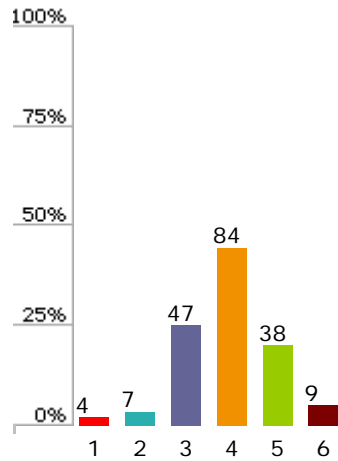
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 41: SSØs tjenester dekker mitt behov for rådgivning innen økonomistyring



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	4	2.12 %
2. 2	7	3.7 %
3. 3	47	24.87 %
4. 4	84	44.44 %
5. Helt enig	38	20.11 %
6. Vet ikke / NA	9	4.76 %

Antall svar: 189
Snitt: 3.81

2008-02-22 15:14

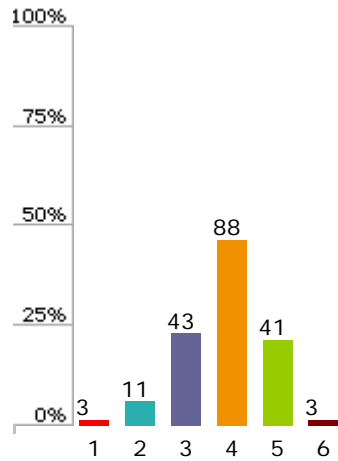
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 42: SSØs rådgivning øker kvaliteten på mitt arbeid



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	3	1.59 %
2. 2	11	5.82 %
3. 3	43	22.75 %
4. 4	88	46.56 %
5. Helt enig	41	21.69 %
6. Vet ikke / NA	3	1.59 %

Antall svar: 189
Snitt: 3.82

2008-02-22 15:14

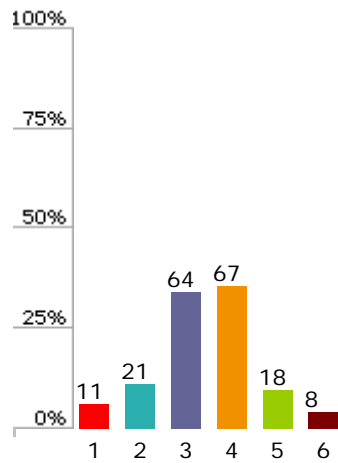
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 43: SSØs rådgivning har bidratt til at jeg gjennomfører oppgaver mer effektivt (raskere)



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	11	5.82 %
2. 2	21	11.11 %
3. 3	64	33.86 %
4. 4	67	35.45 %
5. Helt enig	18	9.52 %
6. Vet ikke / NA	8	4.23 %

Antall svar: 189
Snitt: 3.33

2008-02-22 15:14

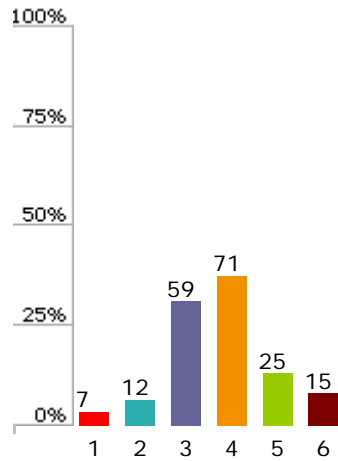
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 44: SSØs rådgivning har bidratt til forbedringer i min virksomhet



Antall svar: 189
Snitt: 3.55

Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	7	3.7 %
2. 2	12	6.35 %
3. 3	59	31.22 %
4. 4	71	37.57 %
5. Helt enig	25	13.23 %
6. Vet ikke / NA	15	7.94 %

2008-02-22 15:14

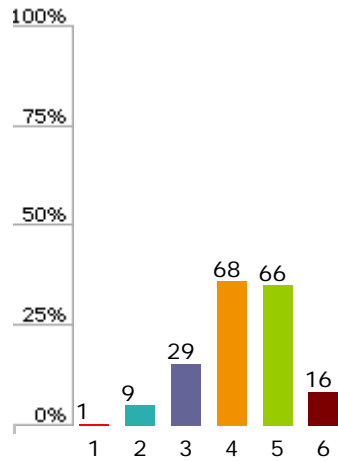
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 45: Jeg kan trygt anbefale andre å benytte rådgivning fra SSØ



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	1	0.53 %
2. 2	9	4.76 %
3. 3	29	15.34 %
4. 4	68	35.98 %
5. Helt enig	66	34.92 %
6. Vet ikke / NA	16	8.47 %

Antall svar: 189
Snitt: 4.09

2008-02-22 15:14

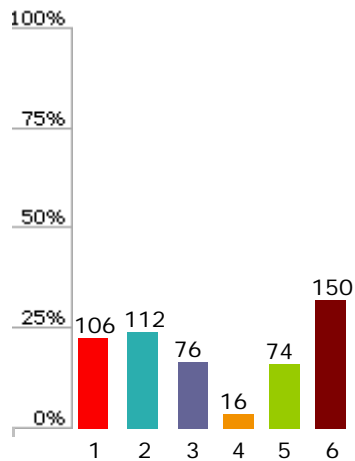
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 46: Vi ber deg svare på om en eller flere av påstandene under er årsaken til at du ikke har benyttet rådgivning fra SSØ.



Svaralternativer	Antall	%
1. Jeg visste ikke at SSØ tilbød slik rådgivning	106	22.7 %
2. Jeg har ikke behov for rådgivning	112	23.98 %
3. SSØs rådgivning dekker ikke mitt behov	76	16.27 %
4. SSØs rådgiving er ikke kompetent nok	16	3.43 %
5. Jeg bruker ikke noen form for ekstern rådgivning i mitt arbeid	74	15.85 %
6. +Annet	150	32.12 %

Antall svar: 467

Snitt: 3.54

Indeks: 59

[List kommentarer](#)

2008-02-22 15:14

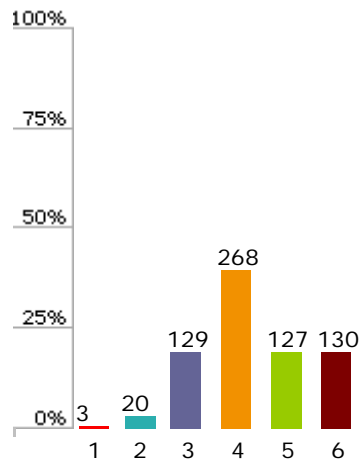
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 47: I hvilken grad er du enig eller uenig i at SSØ har et godt tilbud innenfor økonomistyring?



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	3	0.44 %
2. 2	20	2.95 %
3. 3	129	19.05 %
4. 4	268	39.59 %
5. Helt enig	127	18.76 %
6. Vet ikke / NA	130	19.2 %

Antall svar: 677
Snitt: 3.91

2008-02-22 15:14

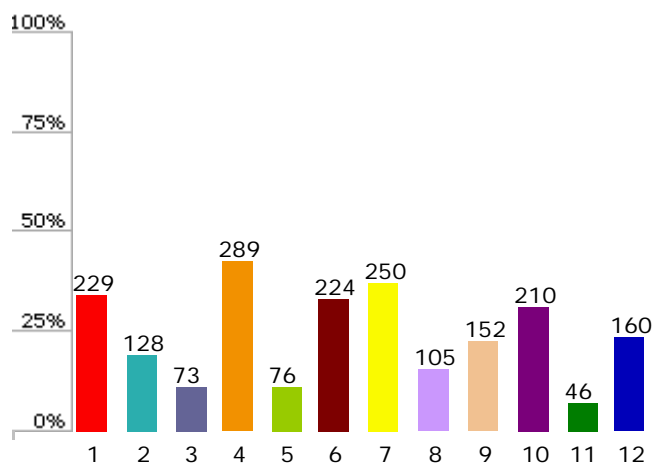
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 48: Hvilke av følgende områder innen økonomistyring ønsker du at SSØ prioriterte å utvikle sitt tilbud innenfor:



Svaralternativer	Antall	%
1. Budsjettering	229	33.83 %
2. Evalueringer	128	18.91 %
3. Gevinstrealisering	73	10.78 %
4. Mål- og resultatstyring	289	42.69 %
5. Oppfølging av tilskuddsordninger	76	11.23 %
6. Resultatmåling	224	33.09 %
7. Risikostyring	250	36.93 %
8. Samfunnsøkonomiske analyser	105	15.51 %
9. Strategi	152	22.45 %
10. Styringsinformasjon	210	31.02 %
11. +Annet	46	6.79 %
12. Vet ikke / NA	160	23.63 %

Antall svar: 677

Snitt: 5.69

[List kommentarer](#)

2008-02-22 15:14

Refleks - Vedlegg 2

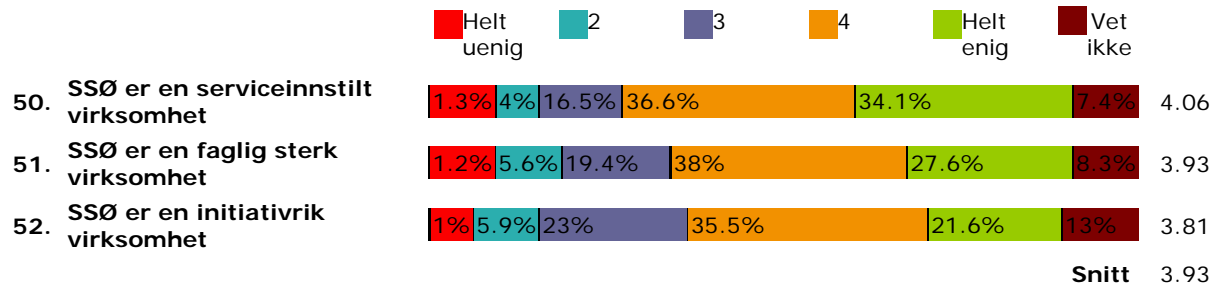


REFLEKS

Vedlegg 2

Hva er ditt inntrykk av SSØ?

Vi ber deg svare på en skala fra 1 til 5, der 1 er helt uenig og 5 er helt enig:



2008-02-22 15:14

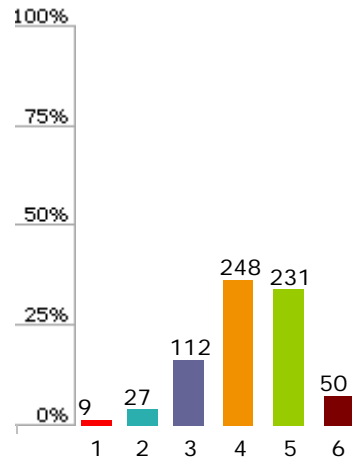
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 50: SSØ er en serviceinnstilt virksomhet



Antall svar: 677
Snitt: 4.06

Svaralternativer	Antall	%
= 1. Helt uenig	9	1.33 %
= 2. 2	27	3.99 %
= 3. 3	112	16.54 %
= 4. 4	248	36.63 %
= 5. Helt enig	231	34.12 %
= 6. Vet ikke / NA	50	7.39 %

2008-02-22 15:14

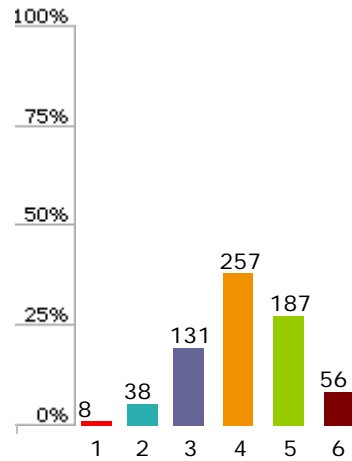
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 51: SSØ er en faglig sterk virksomhet



Antall svar: 677
Snitt: 3.93

Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	8	1.18 %
2. 2	38	5.61 %
3. 3	131	19.35 %
4. 4	257	37.96 %
5. Helt enig	187	27.62 %
6. Vet ikke / NA	56	8.27 %

2008-02-22 15:14

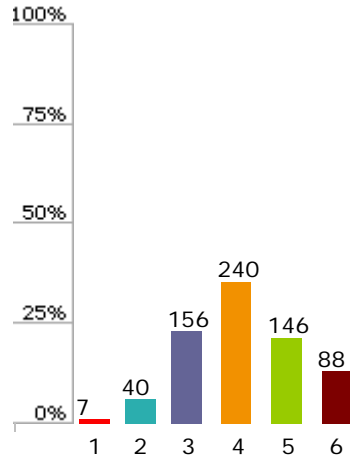
Refleks - Vedlegg 2



REFLEKS

Vedlegg 2

Spørsmål 52: SSØ er en initiativrik virksomhet



Svaralternativer	Antall	%
1. Helt uenig	7	1.03 %
2. 2	40	5.91 %
3. 3	156	23.04 %
4. 4	240	35.45 %
5. Helt enig	146	21.57 %
6. Vet ikke / NA	88	13 %

Antall svar: 677
Snitt: 3.81

2008-02-22 15:14

Refleks - Vedlegg 2

