



OPINION|PERDUCO

Omdømmeundersøkelse 2013

Spørreundersøkelse gjennomført for
Kommunerevisjonen, Oslo kommune

Juni-juli 2013

Presentasjon
v/ Henrik Høidahl
Oslo, 16.10.13

Prosjektbeskrivelse

Oppdragsgiver	Kommunerevisjonen, Oslo kommune
Kontaktperson	Anne Luke-Ausland, anne.luke@krv.oslo.kommune.no , tlf. +47 23 48 68 33 / 928 46 223
Undersøkelsens formål	Få økt kunnskap om hvordan Kommunerevisjonen oppleves av brukere, og hvilke faktorer som påvirker organets omdømme og brukertilfredshet
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none">▪ Politikere (bystyrerepresentanter/byråder)▪ Medlemmer i ledergruppene ved samtlige etater og virksomheter i Oslo kommune
Metode	<ul style="list-style-type: none">▪ Web (administrasjonen og byråder)▪ Postalt (bystyrerepresentanter)
Antall intervju	<ul style="list-style-type: none">▪ Politikere (bystyremedlemmer): Totalt 23 (av 59, svarprosent 39 %)▪ Politikere (byrådet): 0 av 7, to purringer▪ Administrasjon: Totalt 116 (av 291, svarprosent 39 %), to purringer
Gjennomføring (uke 24-27)	<ul style="list-style-type: none">▪ <u>Bystyrerepresentantene</u>: Spørreskjema ble utdelt på Bystyrets møte 12. juni 2013, representantene sendte utfylt skjema i retur i medfølgende svarkonvolutt.▪ <u>Administrasjon og byrådet</u>: Undersøkelsen ble gjennomført ved at Kommunerevisjonen sendte utvalgsliste til Opinion Perduco. Undersøkelsen ble sendt på e-post til administrative ledere i Oslo kommune og medlemmer av byrådet. Spørreskjemaet ble lagt ved som link til e-postadressen.
Ansv konsulent Opinion Perduco	Henrik Høidahl, hh@opinionperduco.no , tlf. +47 992 61015

Svarprosent og frafall

- Når vi gjennomfører en spørreundersøkelse ønsker vi primært å oppnå så høy svarprosent som mulig, altså å få inn svar fra flest mulig i utvalget
- Parallelt ønsker vi å redusere frafallet som mye som mulig
- Små utvalg er mer sårbare ved høyt frafall
- Frafall: Personer som ikke ønsker å være med, som er forhindret fra å være med, som vi ikke finner fram til
- Hvem blir til syvende og sist med, hvem blir ikke med, hva er det som kjennetegner dem som ikke blir med? I hvor stor grad vil dette ha betydning for estimatene?
- Den endelige svarprosenten i alle spørreundersøkelser vil bl.a. avhenge av fire forhold:
 1. Valg av **datainnsamlingsmetode** – én metode eller kombinasjon av metoder
 2. Hvor god **kontaktstrategien** er – kontaktinformasjon, purring, datafangstperiode
 3. Hvor godt spørsmålene og spørreskjemaet er **utformet** – tematikk, struktur, språk, omfang
 4. **Datainnsamlingsprosedyrene** – forarbeid, testing, informasjon til respondenter, incentiver

Svarprosent og frafall

- Problemer som kan oppstå som følge av høyt frafall:
 1. Estimatenes blir skjeve dersom frafallet er skjevt
 - Jo større frafall, jo større muligheter for skjevheter
 - Selv om det ikke er sikkert at det er skjevt, er små utvalg mer sårbare ved høyt frafall
 2. Dataene kan gi oss dårligere estimater fordi usikkerhetsmarginene kan øke
 - = feilmarginene kan øke, altså at usikkerheten i materialet øker
- Vil vi ikke vite akkurat hvor skjevt frafallet er, og konsekvensene dette har for estimatene
- Men: Ved hjelp av frafallsinformasjon og bakgrunnsinformasjon kan vi likevel resonnerer rundt hvor gode estimatene er

Svarprosent og frafall

- Administrasjon (n=116):
 - Kjønn: 53 % kvinner, 47 % menn i bruttoutvalget
 - Etater og bydeler: 49 etater og bydeler i bruttoutvalget

- Svarprosent totalt: 38,8 % (svar fra 116, totalt 299 i utvalget)
- Svarprosent kvinner: 39,0 % (svar fra 62 kvinner, totalt 159)
- Svarprosent menn: 38,6 (svar fra 54 menn, totalt 140)

Relativt god spredning i frafallet – ikke store skjevheter:

- Med unntak av to små etater, har vi svar fra alle etatene og bydelene
- 45 % av etatene/bydelene har en svarprosent på 50 % eller høyere
- 72 % av etatene/bydelene har en svarprosent på 30 % eller høyere

Feilmarginer:

- Administrative ledere (n=116): +/- 3,1 – 7,1 prosentpoeng
- Politikere (n=23): +/- 7,1 – 16,2 prosentpoeng

Nøkkeltall: Tilfredshet, betydning og tillit

Total tilfredshet



- **73 % av utvalget er alt i alt fornøyd med Kommunerevisjonen.** 74 % av politikerne er ganske eller svært fornøyd, 72 % av de administrative lederne.
- På en skala fra 1 til 5, der 1 er svært misfornøyd og 5 er svært fornøyd, har politikerne et gjennomsnitt på **4,14**, mens de administrative lederne har et gjennomsnitt på **4,01**.

Tilfredshet med ulike forhold knyttet til Kommunerevisjonen



- Politikerne og de administrative lederne uttrykker størst grad av tilfredshet med 1) kunnskaps- og kompetansenivået i Kommunerevisjonen generelt, 2) kvaliteten på arbeidet som gjennomføres og 3) Kommunerevisjonens kompetanse på politikerne og ledernes arbeidsområde:

% fornøyd	Politikere	Ledere
1)	78 %	79 %
2)	78 %	78 %
3)	78 %	66 %

- Kommunerevisjonens evne til utvikling og fornyelse får lavest score (43 % og 38 %).

Betydning og tillit



- **88 % av utvalget mener Kommunerevisjonen gjør en viktig jobb.** 83 % av politikerne svarer ganske eller svært viktig (et gjennomsnitt på **4,39**), 90 % av de administrative lederne (et gjennomsnitt på **4,47**).
- **85 % har tillit til Kommunerevisjonen.** 91 % av politikerne har ganske eller svært stor tillit (et gjennomsnitt på **4,57**), 84 % av de administrative lederne (et gjennomsnitt på **4,22**).



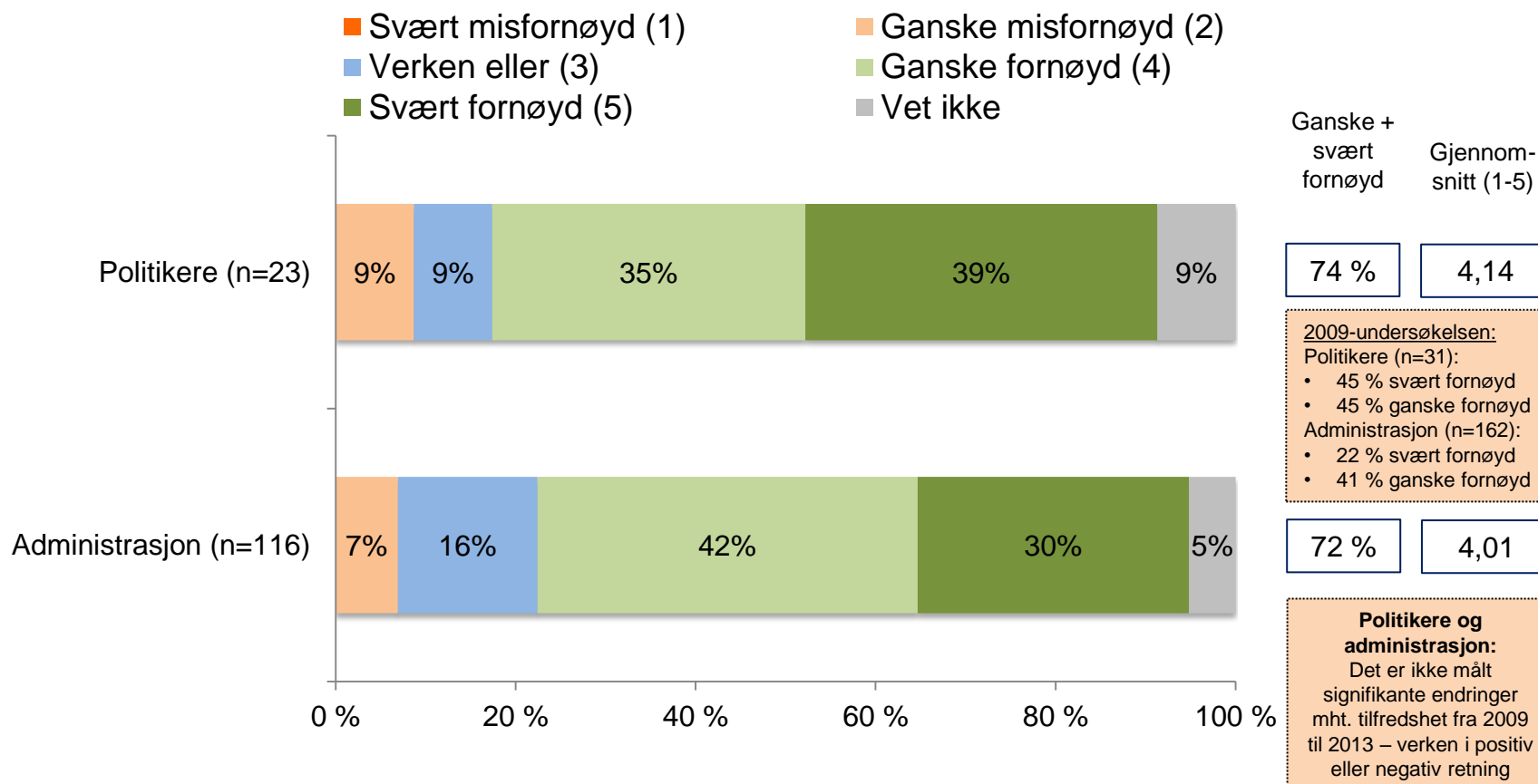
OPINION | PERDUCO

Tilfredshet

Nær 3 av 4 er totalt sett fornøyd med Kommunerevisjonen

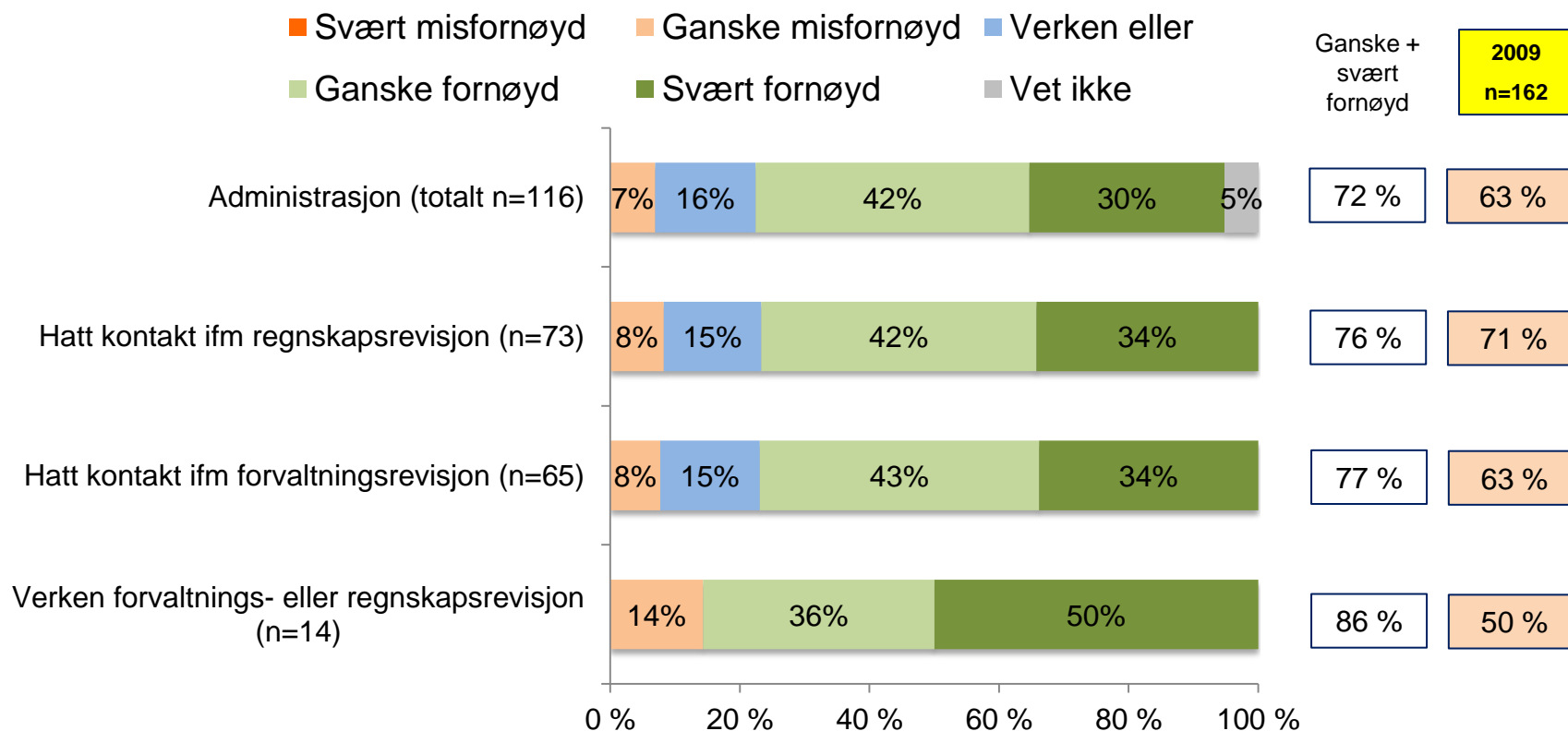
Små forskjeller mellom politikere og administrativ ledelse

5. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du alt i alt med Kommunerevisjonen?



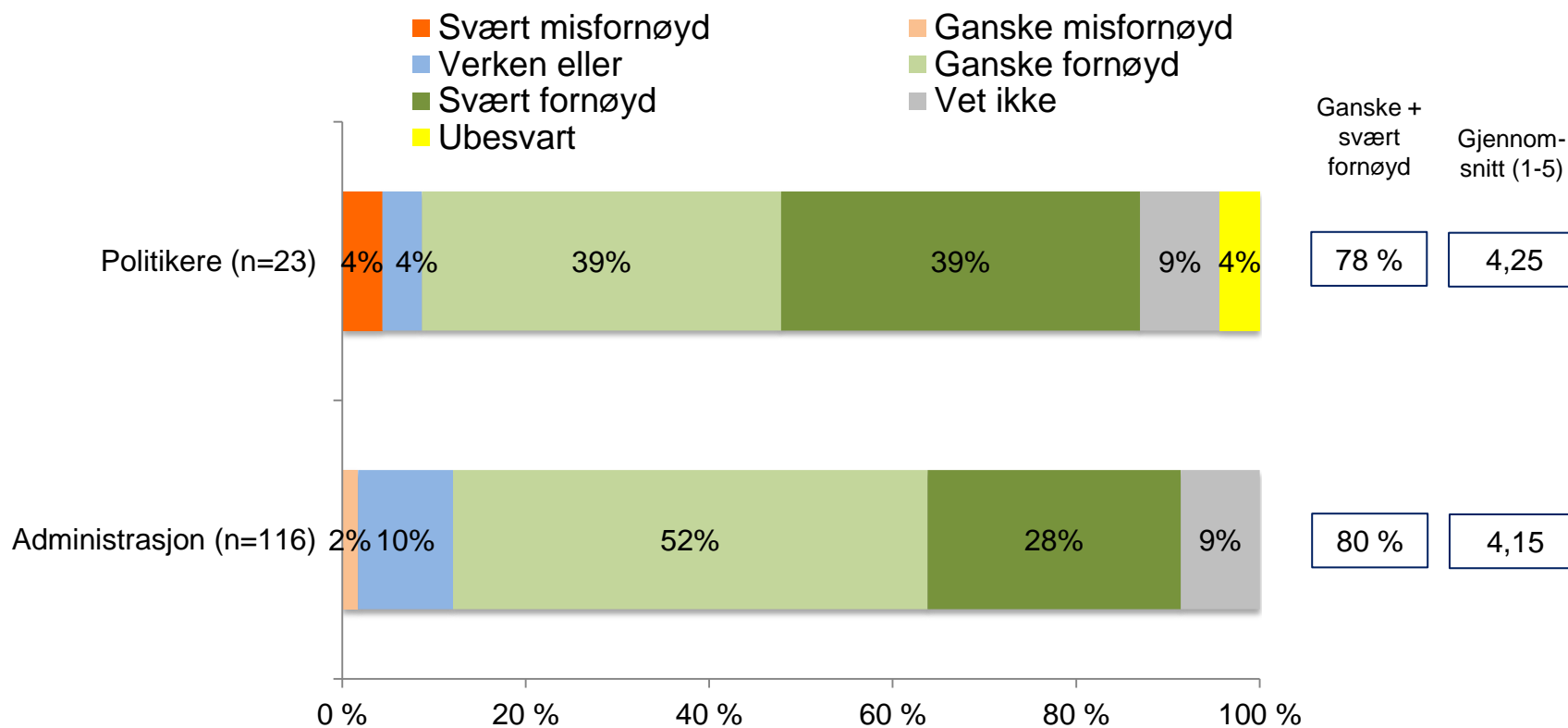
Hvorvidt man hatt kontakt ifm regnskapsrevisjon eller forvaltningsrevisjon ser ikke ut til å påvirke total tilfredshetsscore

5. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du alt i alt med Kommunerevisjonen?



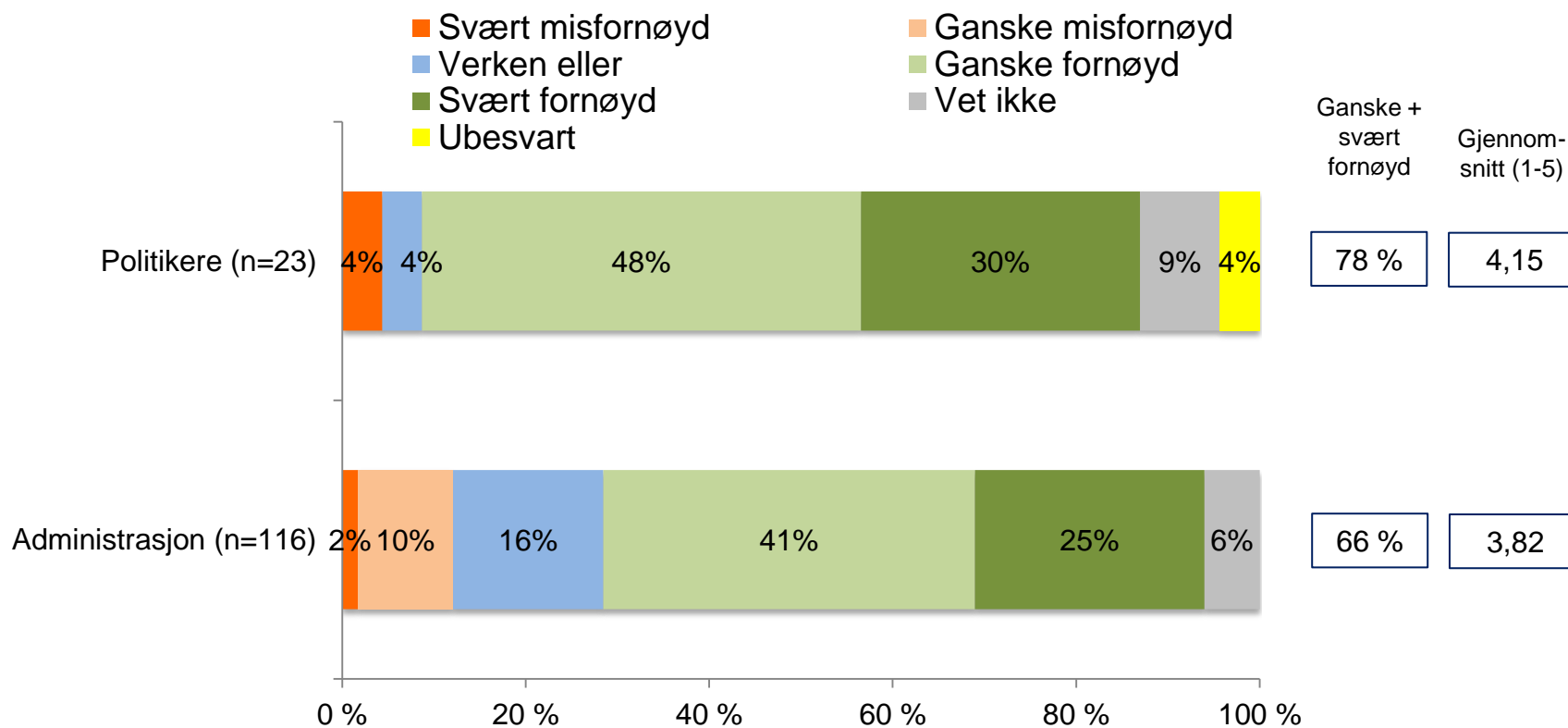
«Kunnskaps- og kompetansenivået i Kommunerevisjonen generelt»

7. Vi ber deg nå ta stilling hvor fornøyd eller misfornøyd du er med en rekke generelle forhold knyttet til Kommunerevisjonen. Vi ber deg svare på grunnlag av dine erfaringer. Hvis du ikke har konkrete erfaringer, kan du svare på grunnlag av ditt inntrykk.



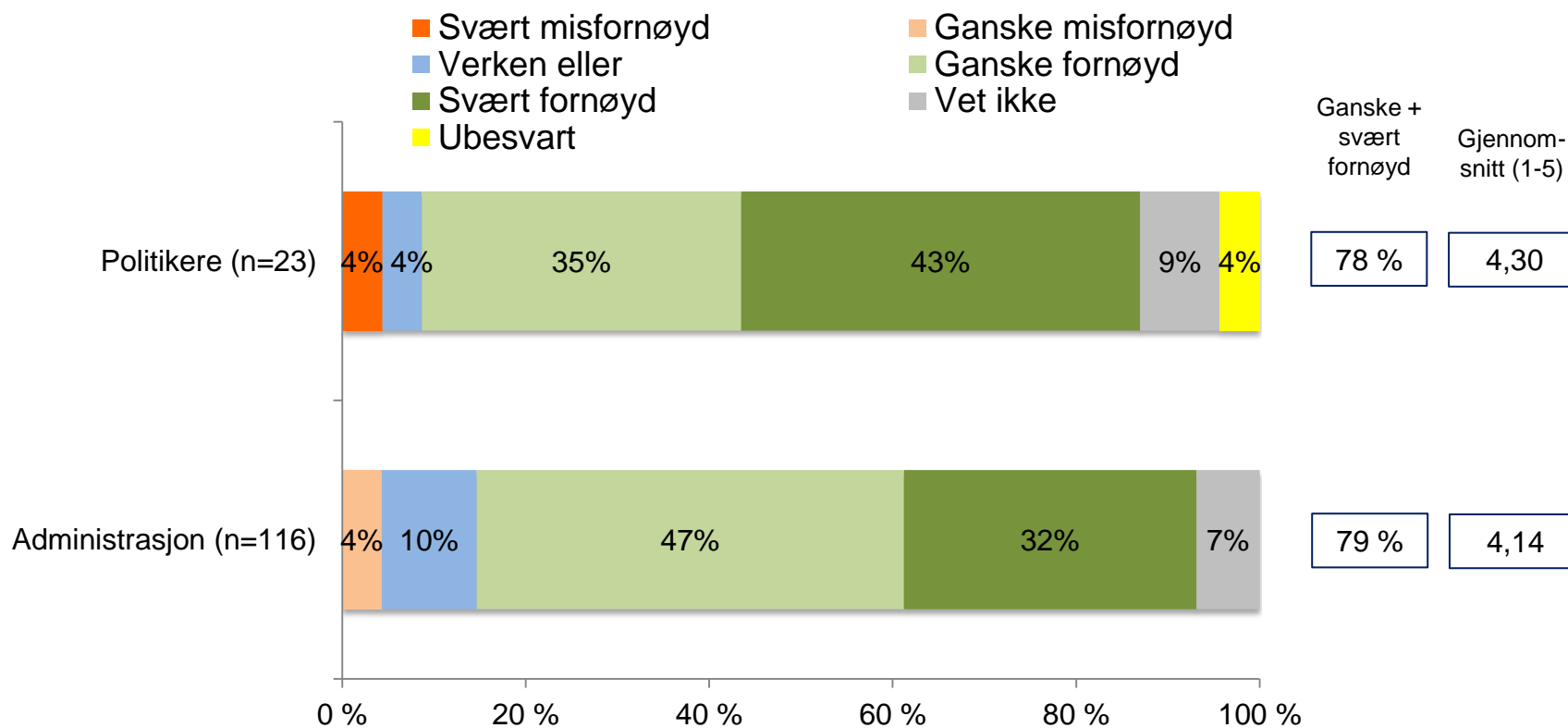
«Kommunerevisjonens kompetanse på ditt ansvarsområde»

7. Vi ber deg nå ta stilling hvor fornøyd eller misfornøyd du er med en rekke generelle forhold knyttet til Kommunerevisjonen. Vi ber deg svare på grunnlag av dine erfaringer. Hvis du ikke har konkrete erfaringer, kan du svare på grunnlag av ditt inntrykk.



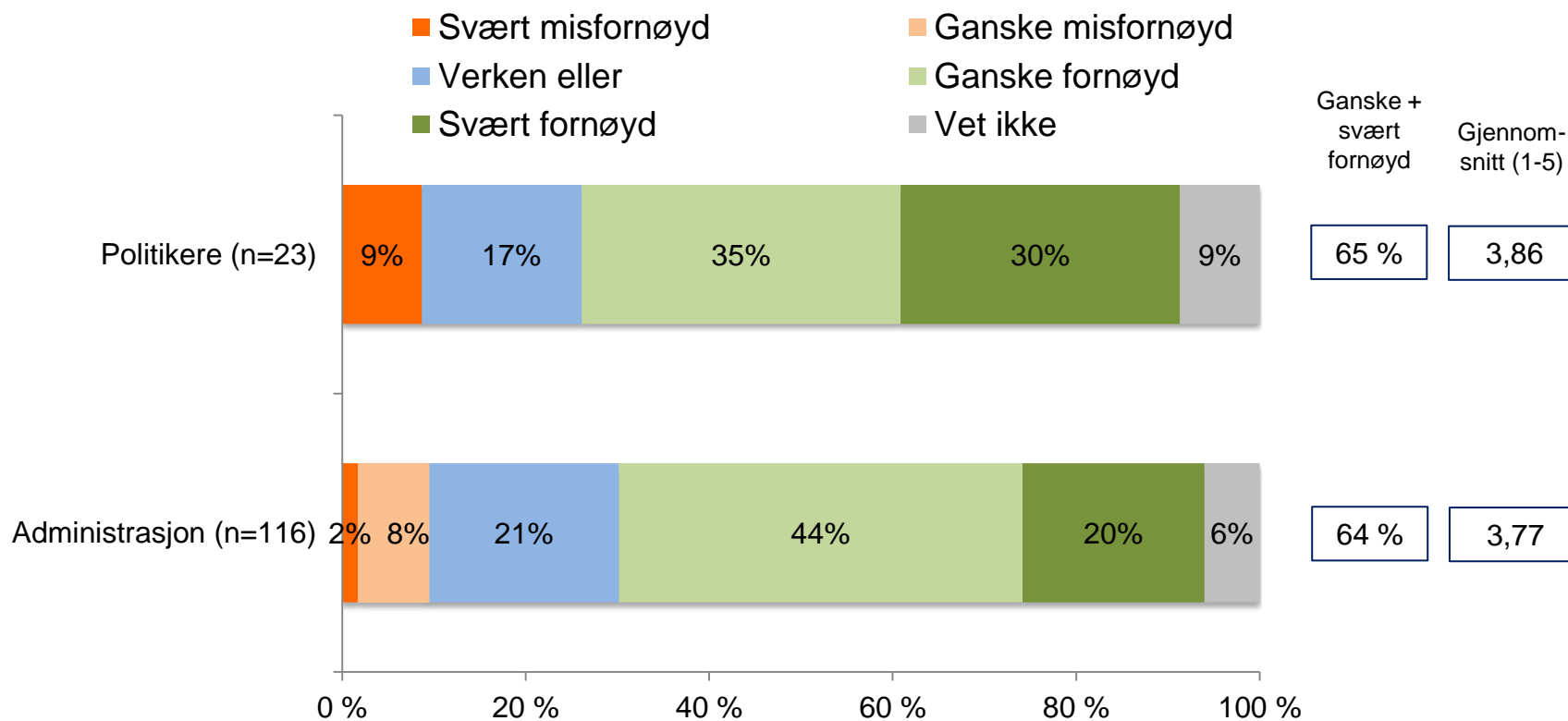
«Kvaliteten på arbeidet som utføres»

7. Vi ber deg nå ta stilling hvor fornøyd eller misfornøyd du er med en rekke generelle forhold knyttet til Kommunerevisjonen. Vi ber deg svare på grunnlag av dine erfaringer. Hvis du ikke har konkrete erfaringer, kan du svare på grunnlag av ditt inntrykk.



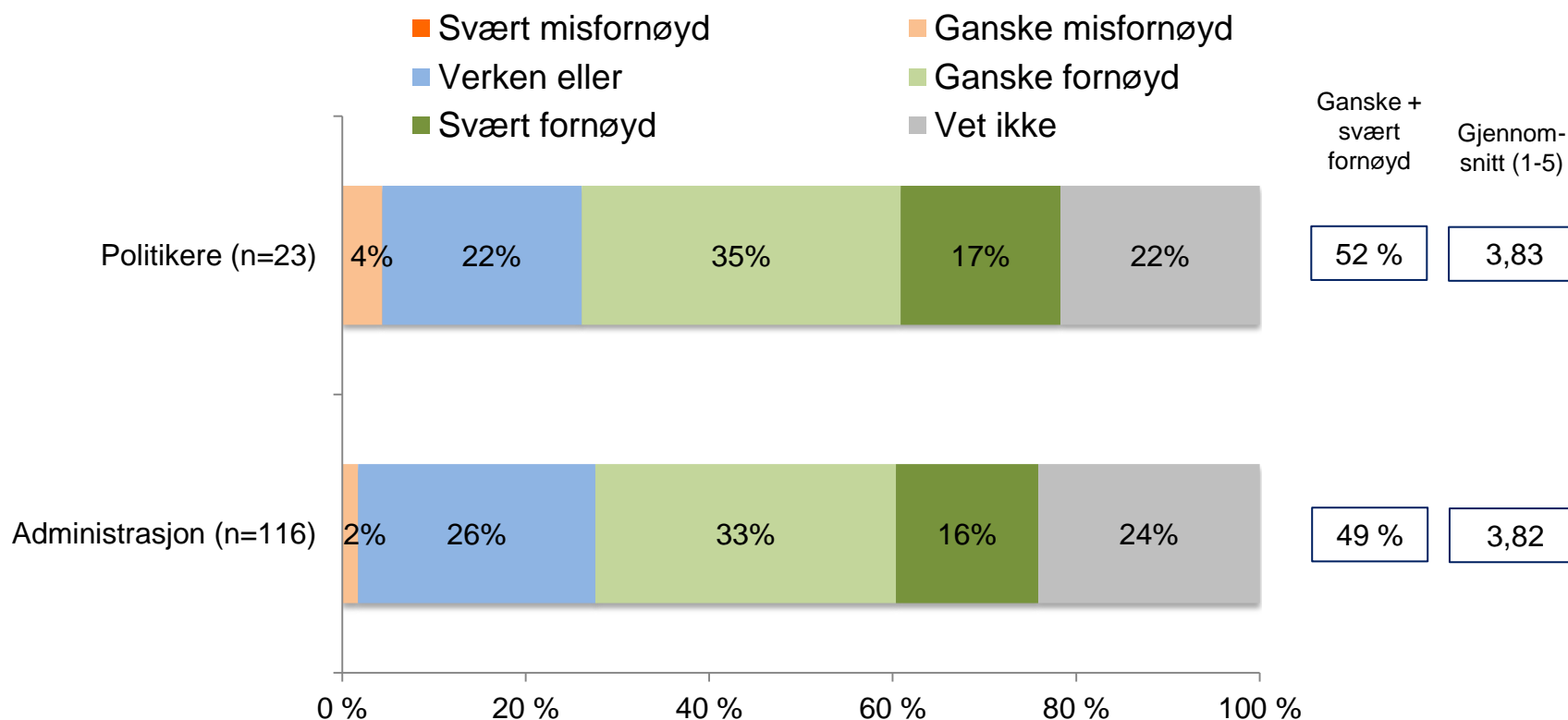
«Kommunerevisjonens evne til å formidle sentral informasjon»

7. Vi ber deg nå ta stilling hvor fornøyd eller misfornøyd du er med en rekke generelle forhold knyttet til Kommunerevisjonen. Vi ber deg svare på grunnlag av dine erfaringer. Hvis du ikke har konkrete erfaringer, kan du svare på grunnlag av ditt inntrykk.



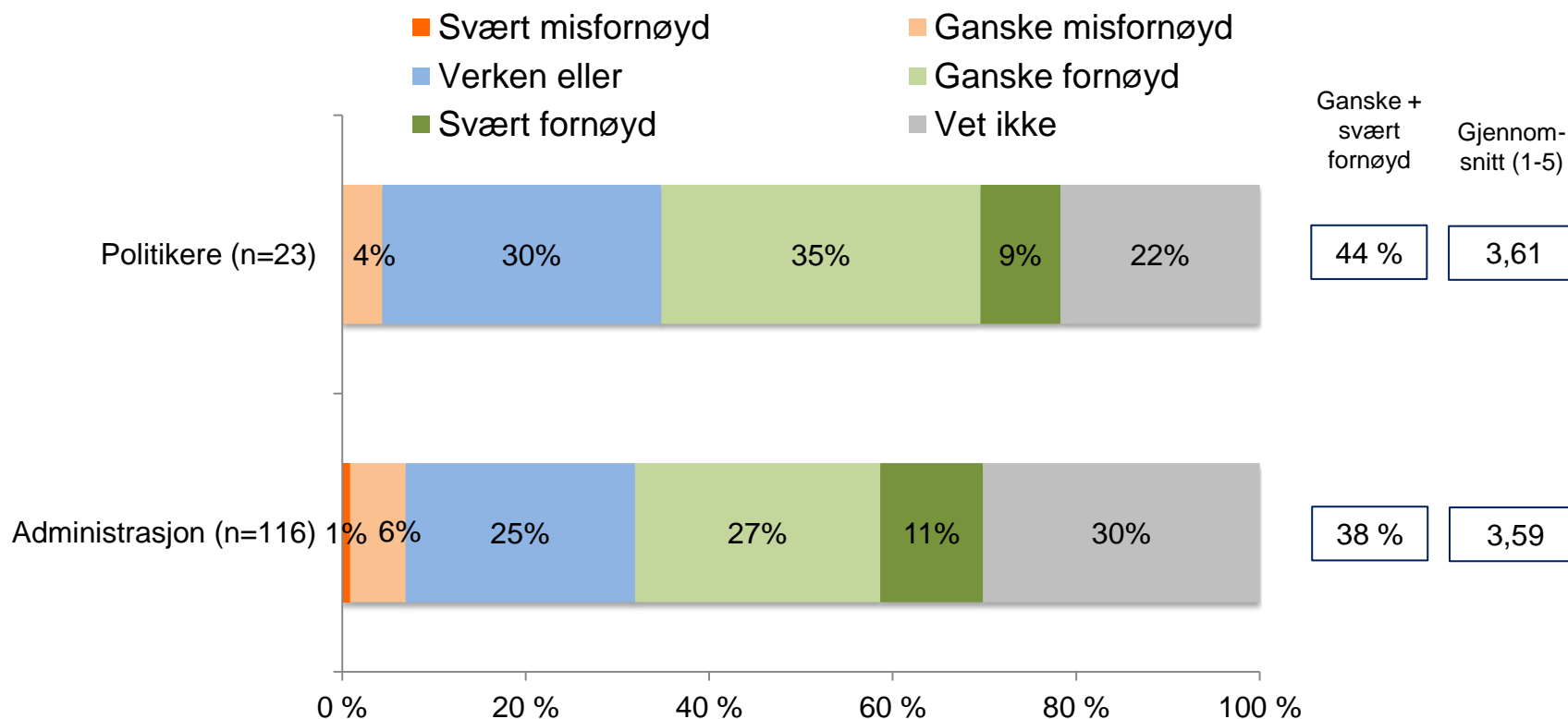
«Kommunerevisjonens evne til å samarbeide med andre aktører i kommunen»

7. Vi ber deg nå ta stilling hvor fornøyd eller misfornøyd du er med en rekke generelle forhold knyttet til Kommunerevisjonen. Vi ber deg svare på grunnlag av dine erfaringer. Hvis du ikke har konkrete erfaringer, kan du svare på grunnlag av ditt inntrykk.



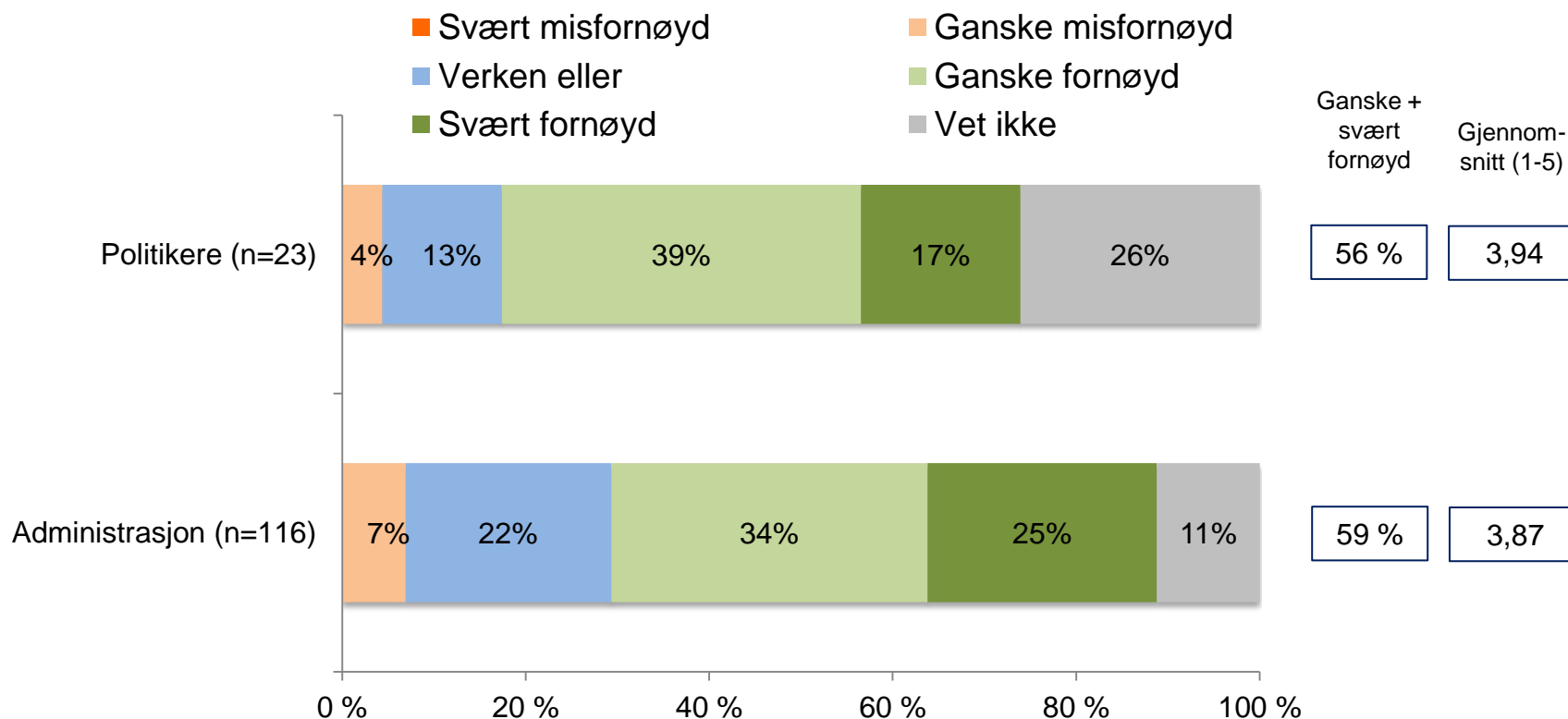
«Kommunerevisjonens evne til utvikling og fornyelse»

7. Vi ber deg nå ta stilling hvor fornøyd eller misfornøyd du er med en rekke generelle forhold knyttet til Kommunerevisjonen. Vi ber deg svare på grunnlag av dine erfaringer. Hvis du ikke har konkrete erfaringer, kan du svare på grunnlag av ditt inntrykk.



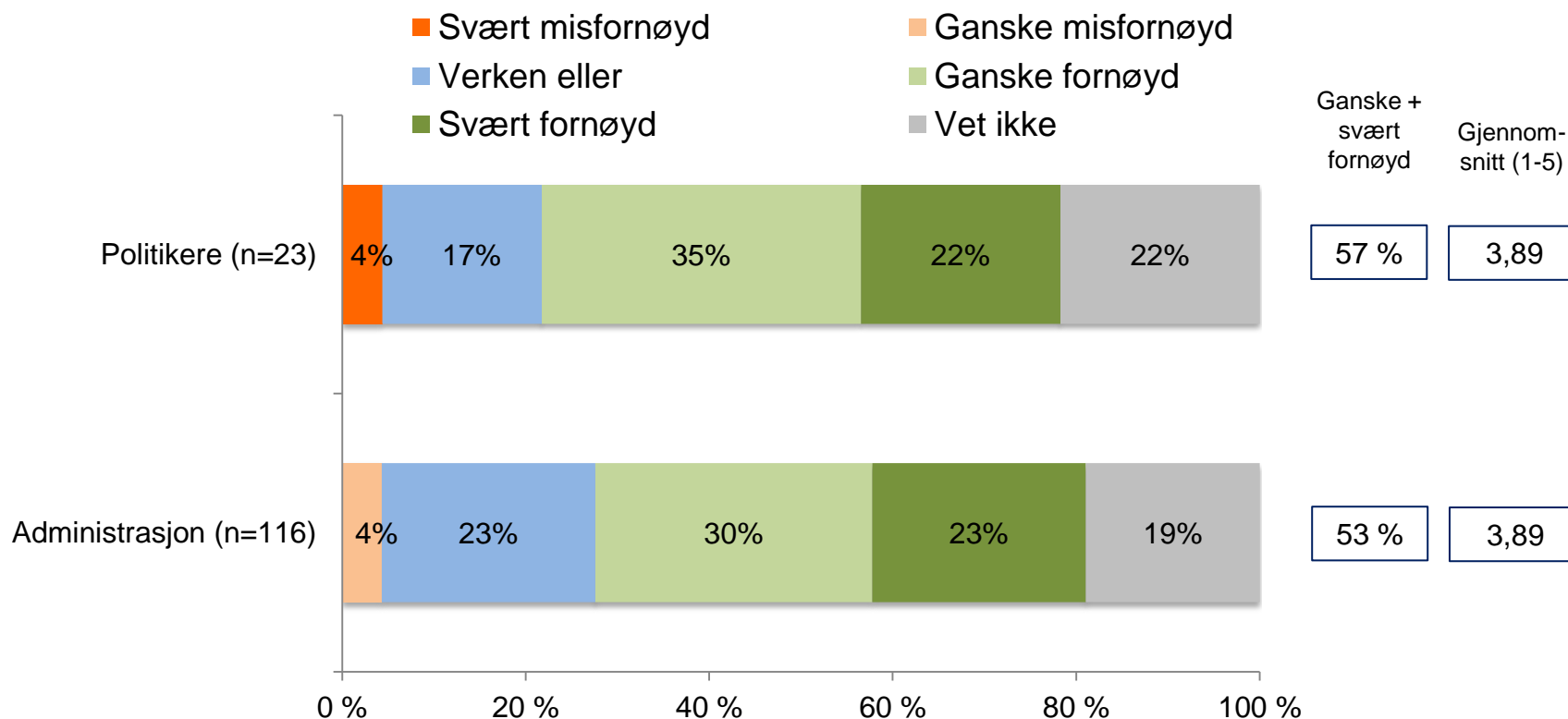
«Saksbehandlingstiden»

7. Vi ber deg nå ta stilling hvor fornøyd eller misfornøyd du er med en rekke generelle forhold knyttet til Kommunerevisjonen. Vi ber deg svare på grunnlag av dine erfaringer. Hvis du ikke har konkrete erfaringer, kan du svare på grunnlag av ditt inntrykk.



«Kommunerevisjonens effektivitet»

7. Vi ber deg nå ta stilling hvor fornøyd eller misfornøyd du er med en rekke generelle forhold knyttet til Kommunerevisjonen. Vi ber deg svare på grunnlag av dine erfaringer. Hvis du ikke har konkrete erfaringer, kan du svare på grunnlag av ditt inntrykk.



Tilfredshet: Gjennomsnittsscore (verdiskala 1 lavest – 5 høyest)

7. Vi ber deg nå ta stilling hvor fornøyd eller misfornøyd du er med en rekke generelle forhold knyttet til Kommunerevisjonen. Vi ber deg svare på grunnlag av dine erfaringer. Hvis du ikke har konkrete erfaringer, kan du svare på grunnlag av ditt inntrykk.

	TOTAL	ADMINISTRATIVE LEDERE	POLITIKERE
	2013 (n=139)	2013 (n=116)	2013 (n=23)
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du alt i alt med Kommunerevisjonen?	4,03	4,01	4,14
Kunnskaps- og kompetansenivået i Kommunerevisjonen generelt	4,17	4,15	4,25
Kvaliteten på arbeidet som utføres	4,16	4,14	4,30
Kommunerevisjonens kompetanse på ditt ansvarsområde	3,87	3,82	4,15
Kommunerevisjonens evne til å formidle sentral informasjon	3,78	3,77	3,86
Saksbehandlingstiden	3,88	3,87	3,94
Kommunerevisjonens effektivitet	3,89	3,89	3,89
Kommunerevisjonens evne til å samarbeide med andre aktører i kommunen	3,82	3,82	3,83
Kommunerevisjonens evne til utvikling og fornyelse	3,60	3,59	3,61

Uthevet i blått: forhold som i størst grad driver alt i alt tilfredshet i 2013

Tilfredshet: 2013- vs. 2009-undersøkelsen

7. Vi ber deg nå ta stilling hvor fornøyd eller misfornøyd du er med en rekke generelle forhold knyttet til Kommunerevisjonen. Vi ber deg svare på grunnlag av dine erfaringer. Hvis du ikke har konkrete erfaringer, kan du svare på grunnlag av ditt inntrykk.

	ADMINISTRATIVE LEDERE		POLITIKERE	
	2013 (n=116)	2009 (n=162)	2013 (n=23)	2009 (n=31)
	Ganske/svært fornøyd	Ganske/svært fornøyd	Ganske/svært fornøyd	Ganske/svært fornøyd
Kunnskaps- og kompetansenivået i Kommunerevisjonen generelt	87 %	71 %	90 %	88 %
Kvaliteten på arbeidet som utføres	84 %	75 %	90 %	86 %
Kommunerevisjonens kompetanse på ditt ansvarsområde	70 %	58 %	90 %	93 %
Kommunerevisjonens evne til å formidle sentral informasjon	68 %	55 %	71 %	86 %
Saksbehandlingstiden	67 %	53 %	76 %	50 %
Kommunerevisjonens effektivitet	66 %	54 %	72 %	53 %
Kommunerevisjonens evne til å samarbeide med andre aktører i kommunen	64 %	52 %	67 %	71 %
Kommunerevisjonens evne til utvikling og fornyelse	40 %	39 %	53 %	73 %

Merk: «Vet ikke» er fjernet fra basen

Uthevet i blått: forhold som i størst grad driver alt i alt tilfredshet i 2013



OPINION | PERDUCO

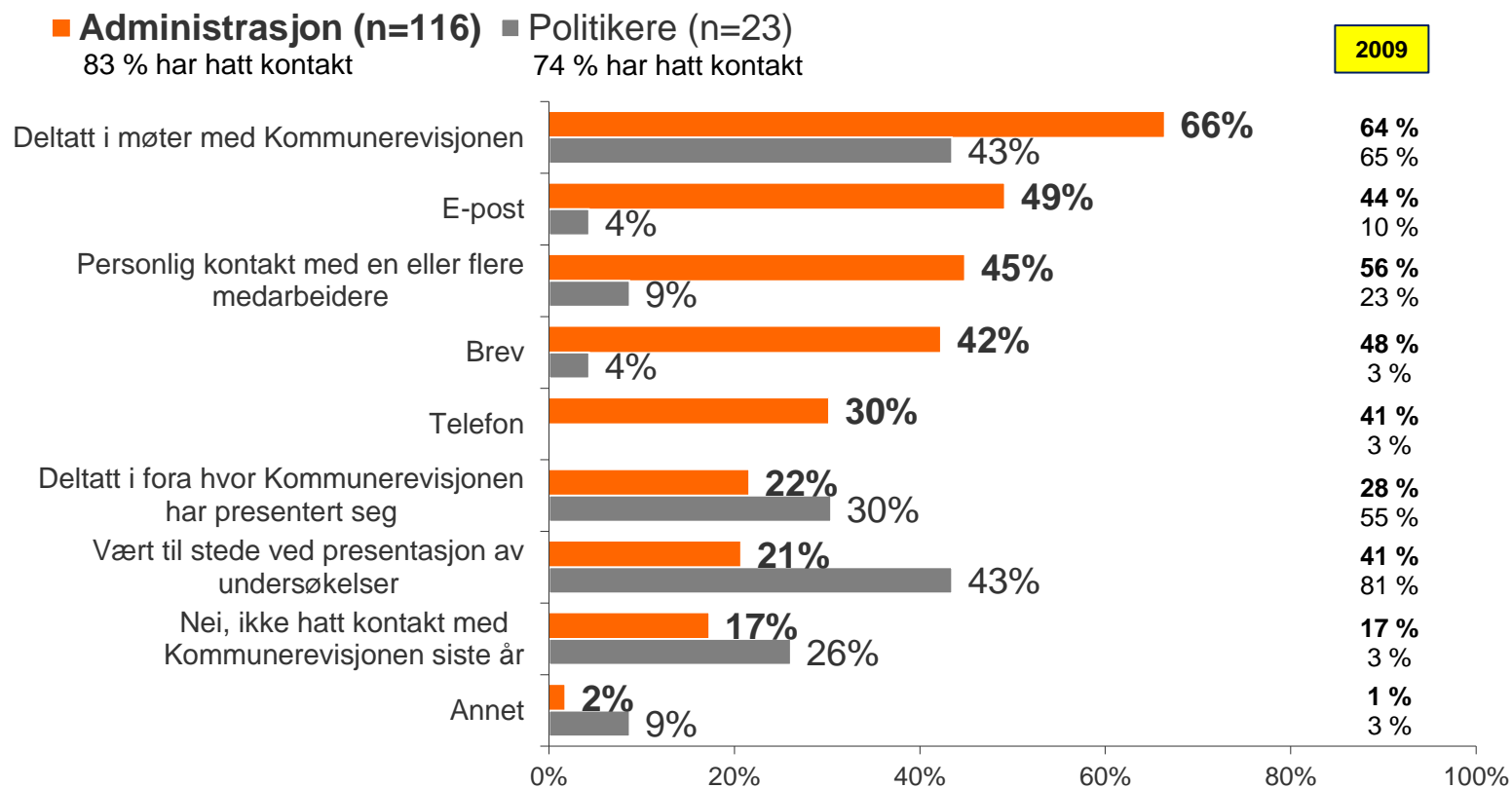
Kontakt

Totalt: 81 % har hatt kontakt med Kommunerevisjonen siste år

Administrasjon: 2 av 3 i form av møter

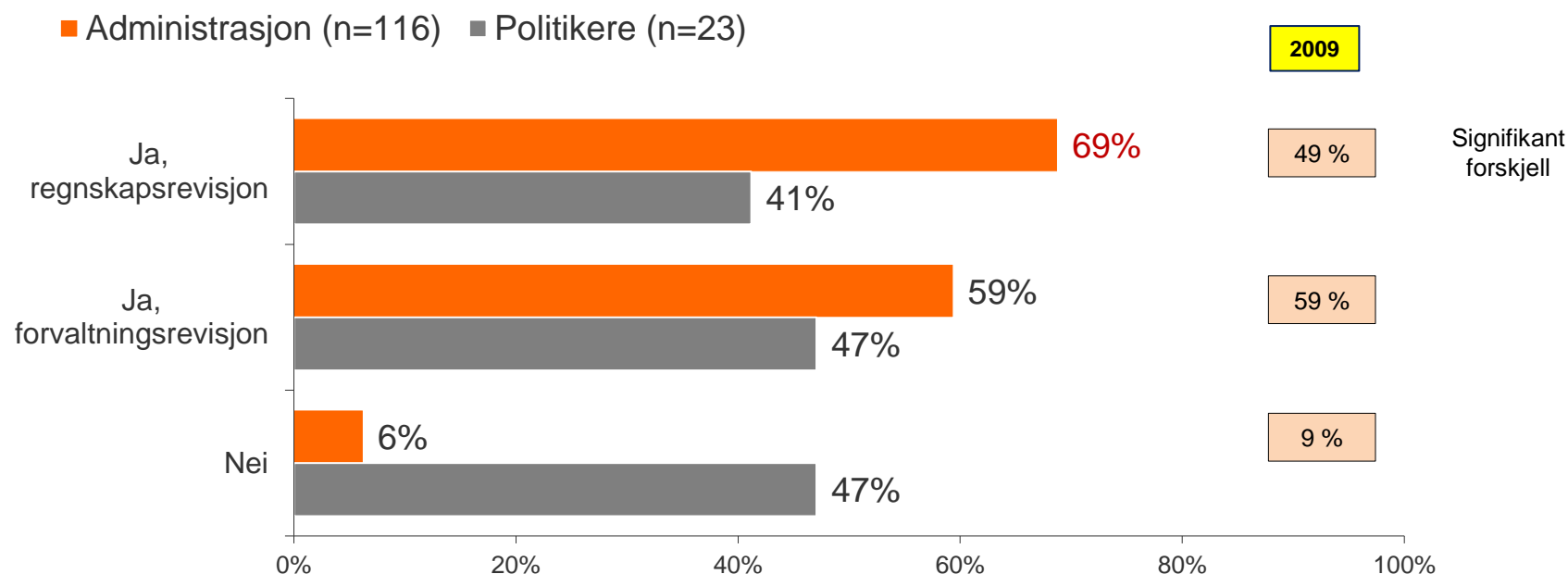
Politikere: Oftest i form av møter og presentasjoner

8a. Har du selv hatt kontakt med Kommunerevisjonen siste år, i tilfelle på hvilke måter?



Administrative ledere er oftere i kontakt med Kommunerevisjonen ifm regnskaps- eller forvaltningsrevisjon enn politikere

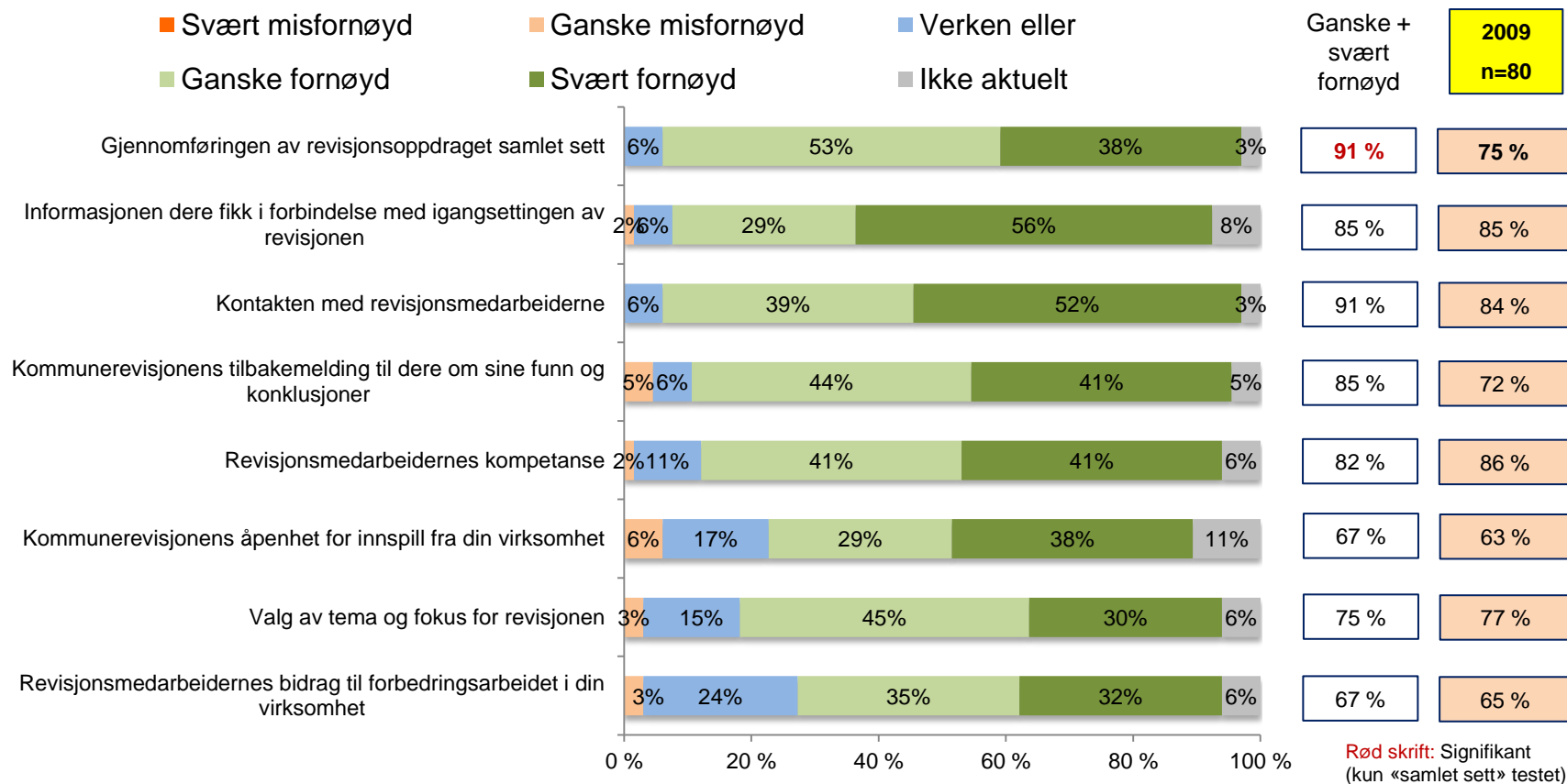
8b. Har du vært i kontakt med Kommunerevisjonen i forbindelse med regnskapsrevisjon og/eller forvaltningsrevisjon?



- 78 % av mennene og 62 % av kvinnene har hatt kontakt med Kommunerevisjonen ifm regnskapsrevisjon. 66 % av mennene og 55 % av kvinnene har hatt kontakt med Kommunerevisjonen ifm forvaltningsrevisjon.
- Ser vi på svarprosent/frafall for lederne i bydelene/etatene, registrerer vi en relativ jevn spredning. Ifm kontakt regnskapsrevisjon er det 38 av 47 (81 %) bydeler/etater som har svart, antallet er 36 av 47 (77 %) mht. kontakt ifm forvaltningsrevisjon.
- Kontakt ifm regnskapsrevisjon: 64 % av etatene/bydelene har en svarprosent på 67 % eller høyere (23 etater/bydeler har 100 %).
- Kontakt ifm forvaltningsrevisjon: 53 % av etatene/bydelene har en svarprosent på 67 % eller høyere (19 etater/bydeler har 100 %).

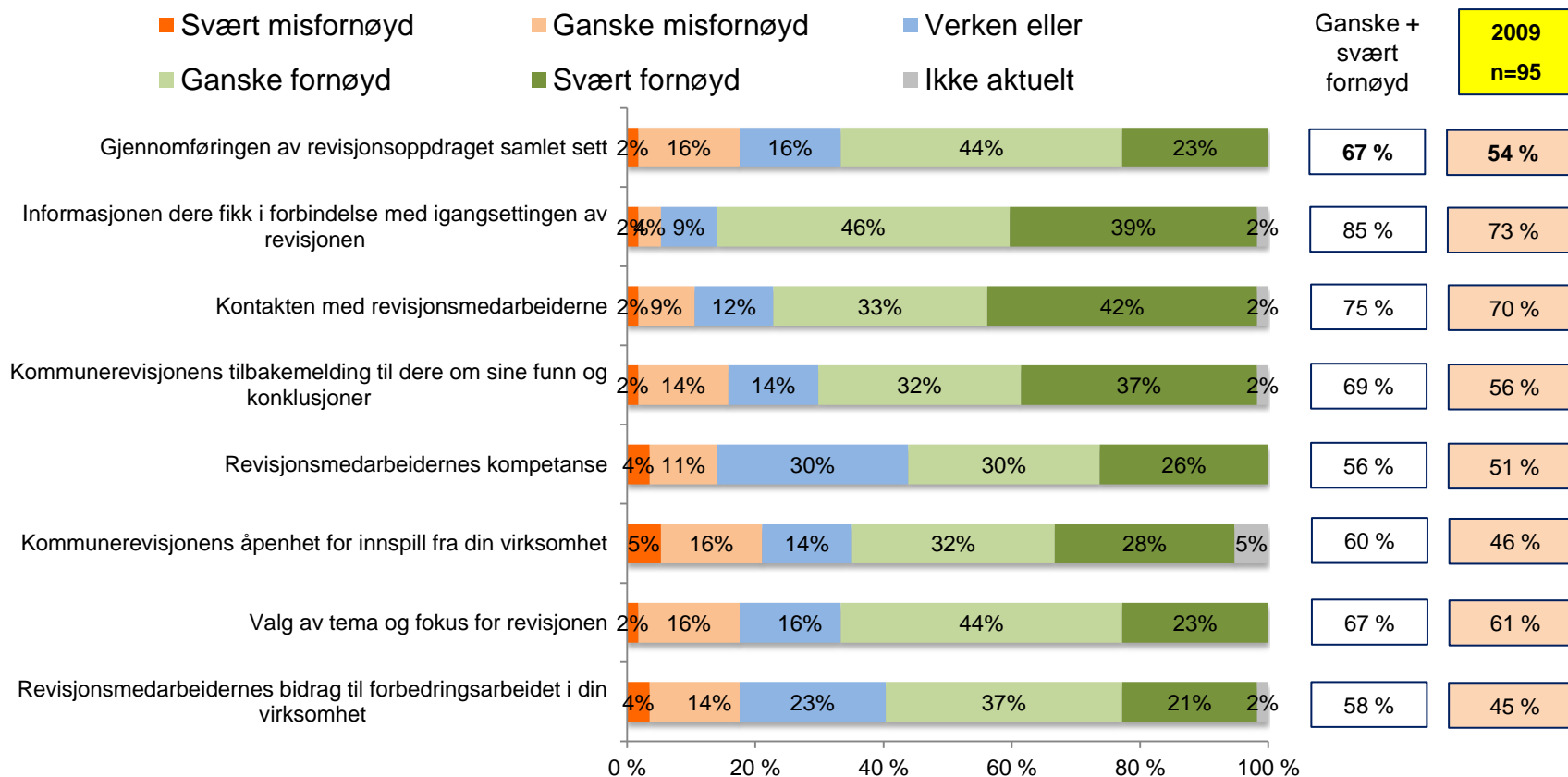
Høy grad av tilfredshet ifm regnskapsrevisjon: Blant administrative ledere er 9 av 10 er fornøyd med gjennomføringen av regnskapsrevisjon i egen virksomhet

9. Hvis du tenker på den kontakten du har hatt med Kommunerevisjonen i forbindelse med regnskapsrevisjon, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende:



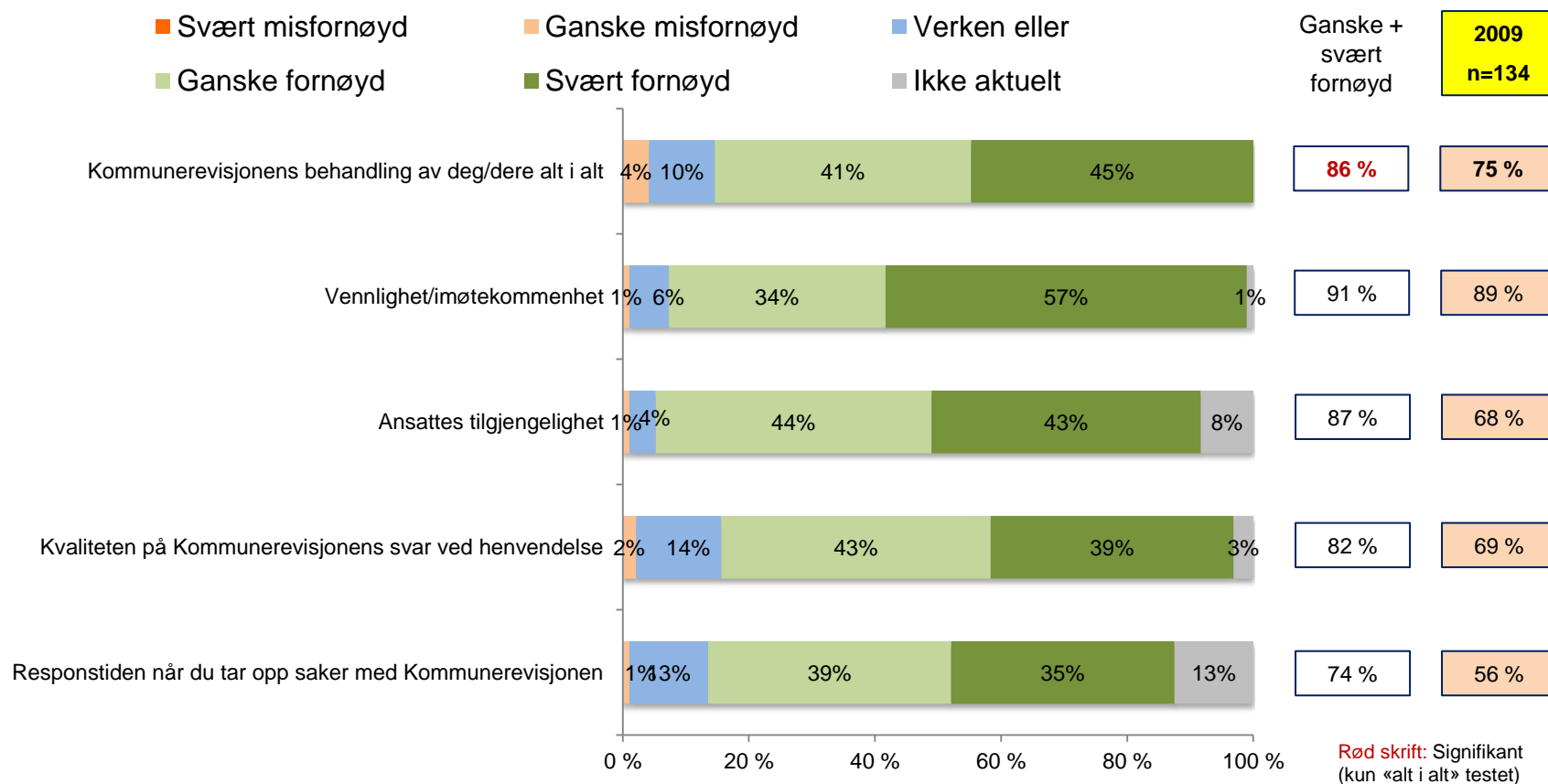
Lavere grad av tilfredshet ifm forvaltningsrevisjon: Av de som har fått gjennomført forvaltningsrevisjon er 2 av 3 fornøyde med kontakten med Kommunerevisjonen totalt sett

10. Hvis du tenker på den kontakten du har hatt med Kommunerevisjonen i forbindelse med forvaltningsrevisjon, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende:



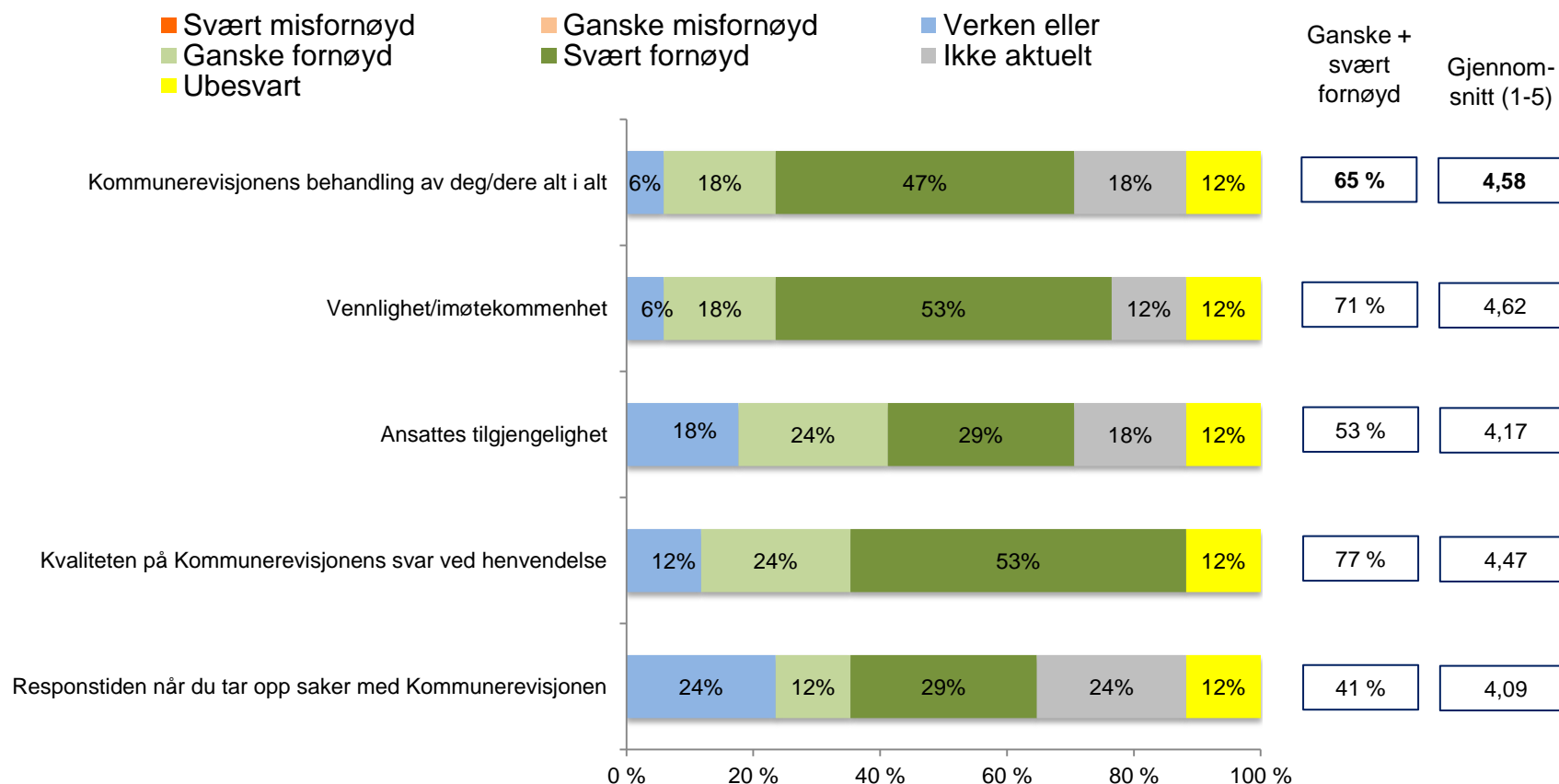
Høy grad av tilfredshet hos administrative ledere: Nær 9 av 10 er alt i alt fornøyd med behandlingen de har fått

11. Hvor fornøyd eller misfornøyd har du vært med den kontakten du har hatt med Kommunerevisjonen når det gjelder følgende:



2 av 3 politikere er fornøyd med den behandlingen de har fått ifm kontakten med Kommunerevisjonen

11. Hvor fornøyd eller misfornøyd har du vært med den kontakten du har hatt med Kommunerevisjonen når det gjelder følgende:





OPINION|PERDUCCO

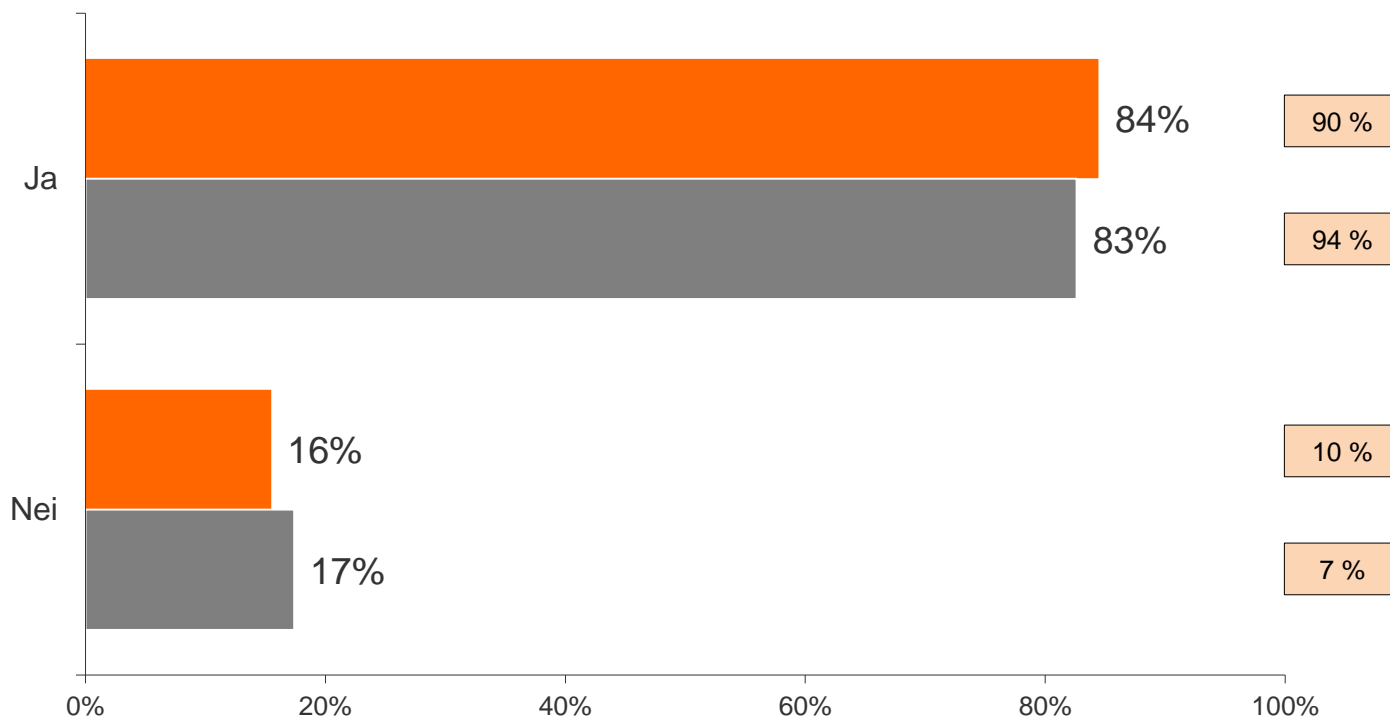
Rapport

4 av 5 har i løpet av det siste året lest hele eller deler av en rapport fra Kommunerevisjonen

13. Har du i løpet av det siste året lest hele eller deler av en rapport fra Kommunerevisjonen?

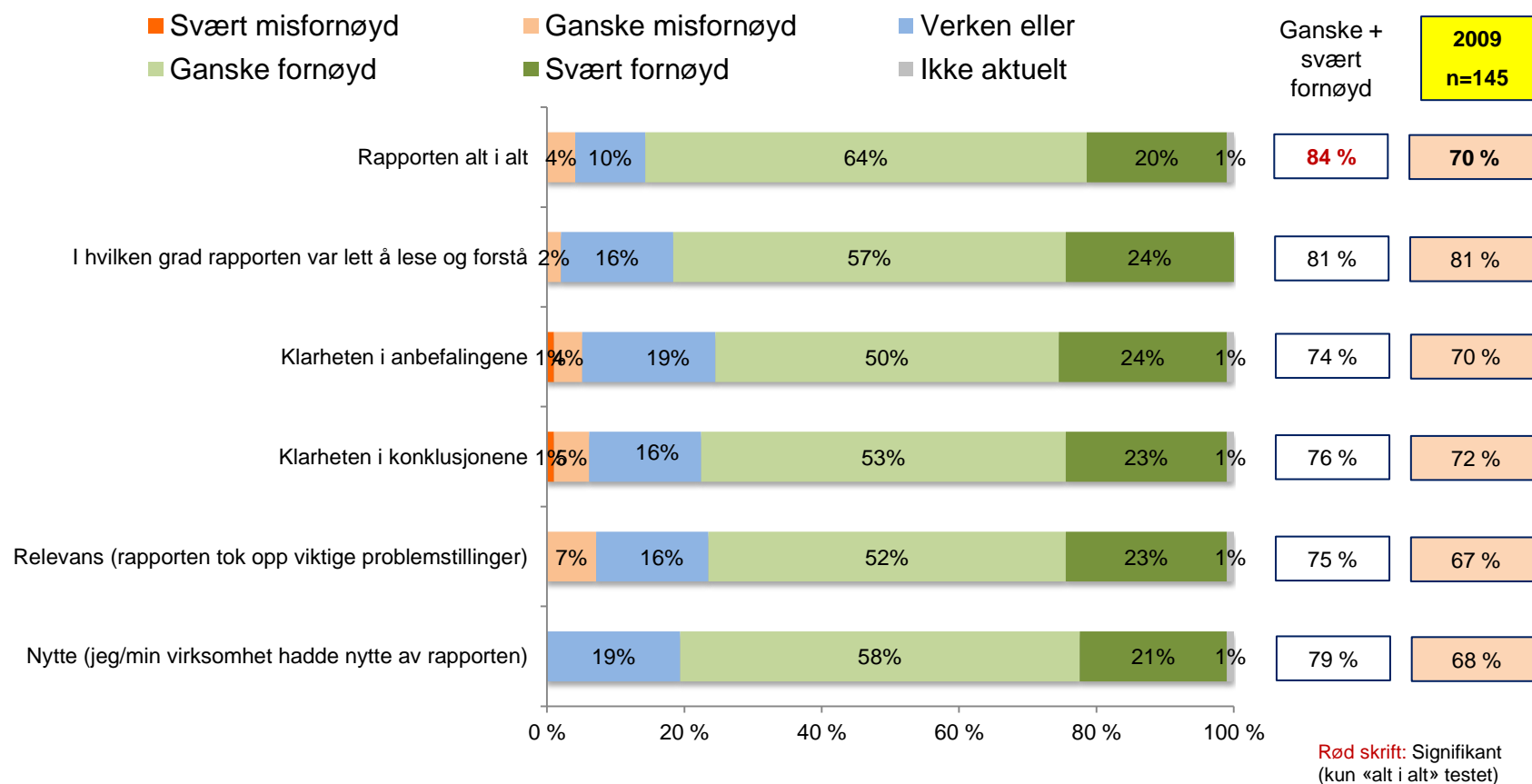
■ Administrasjon (n=116) ■ Politikere (n=23)

2009



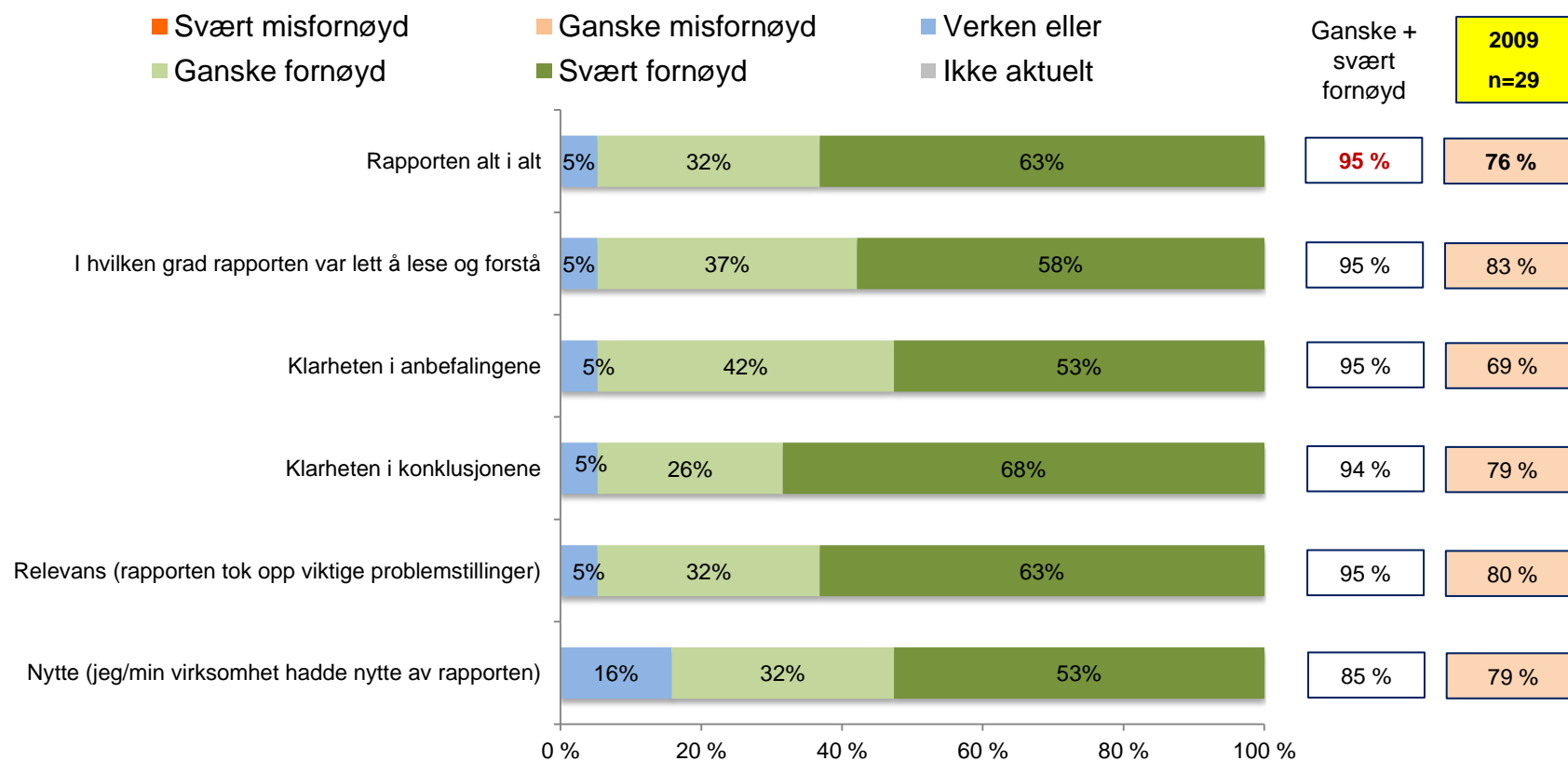
Administrative ledere: 4 av 5 er alt i alt fornøyde med rapporten(e) de har lest, svært lite misnøye å spore

14. Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rapportene på følgende områder:



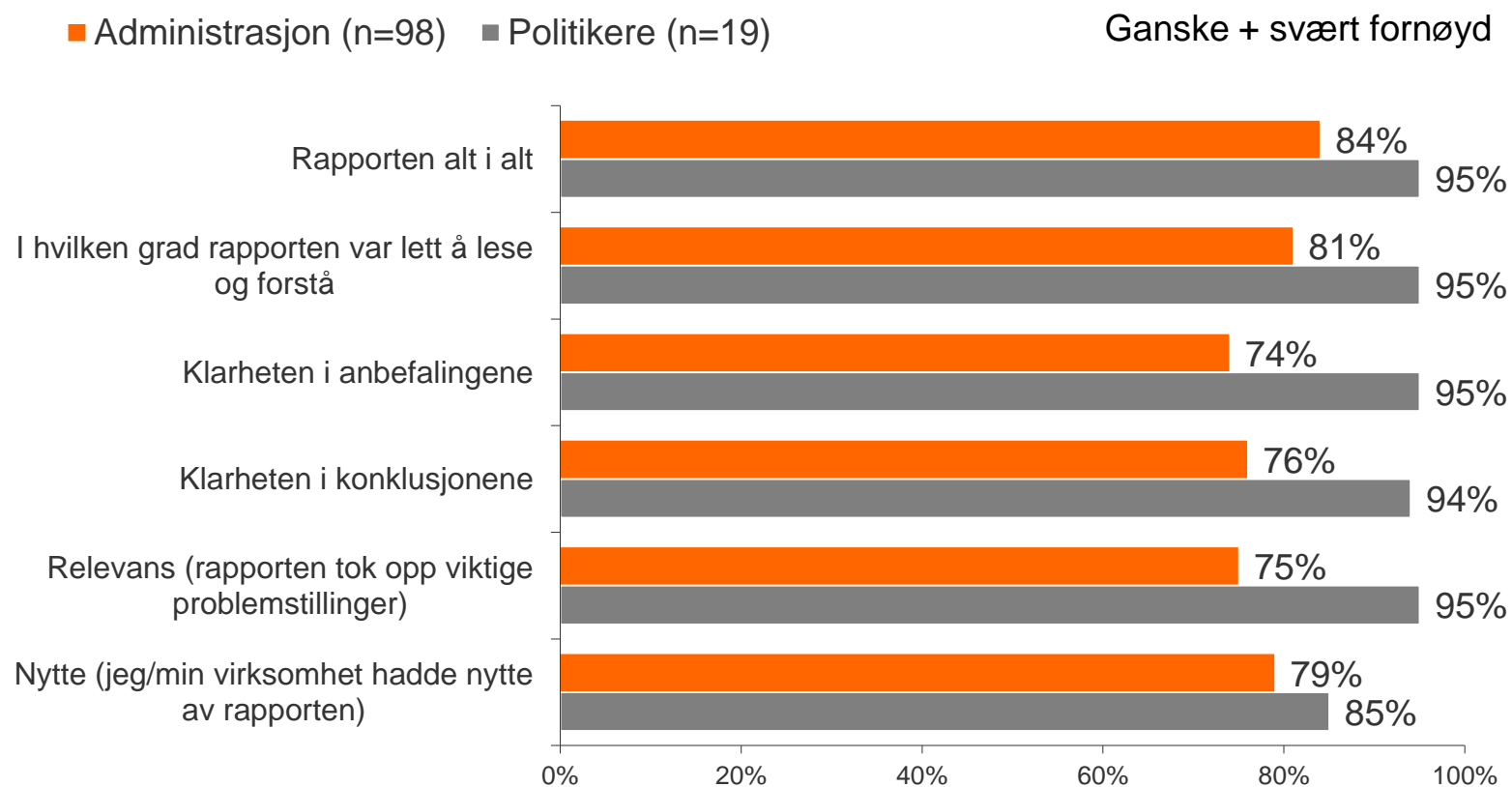
Politikere: 9 av 10 er alt i alt fornøyd med rapporten(e) de har lest, ingen misnøye å spore

14. Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rapportene på følgende områder:



Oppsummering: Tilfredshet med rapportene

14. Hvor fornøyd eller misfornøyd var du med rapportene på følgende områder:

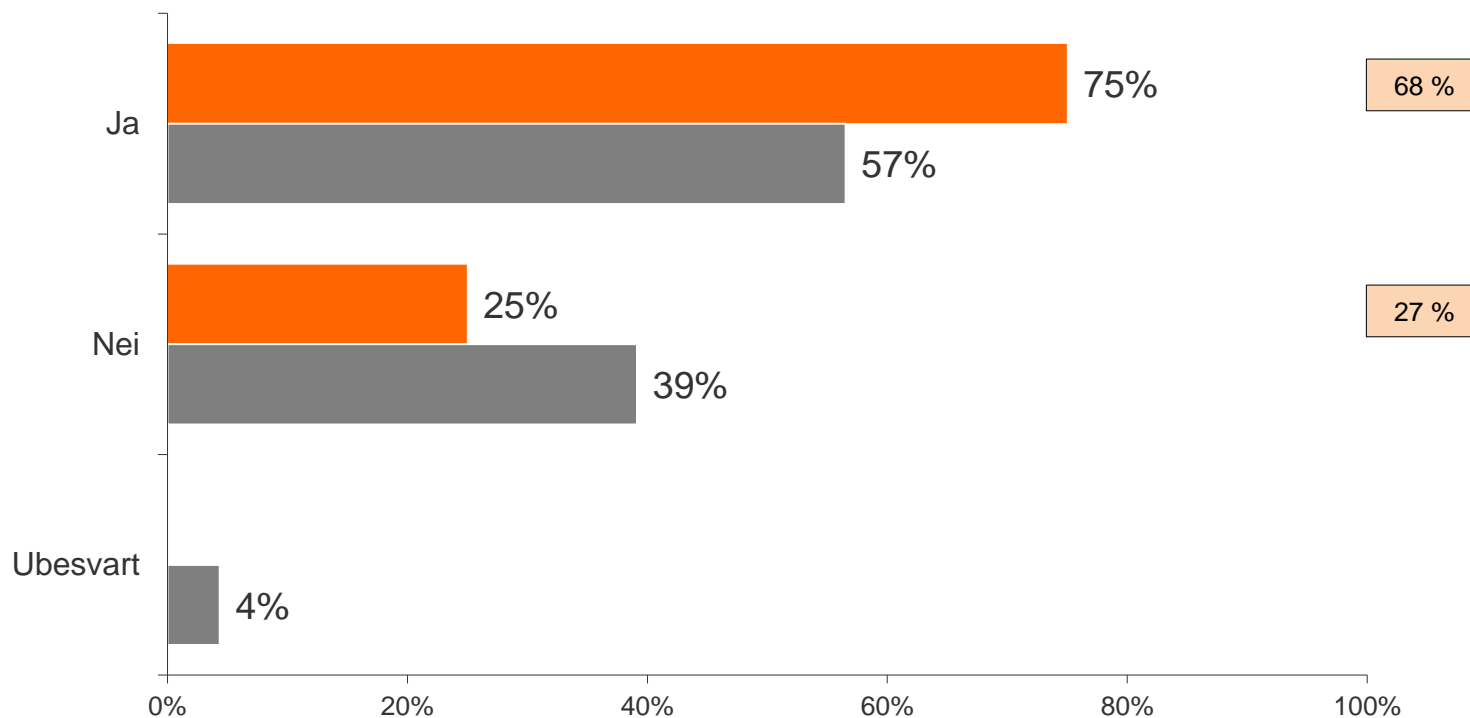


3 av 4 fra ledelsesgruppen har brukt undersøkelser fra Kommunerevisjon som grunnlag for forbedringsarbeid

15. Har du i løpet av det siste året brukt en undersøkelse fra Kommunerevisjonen som grunnlag for forbedringsarbeid?

■ Administrasjon (n=116) ■ Politikere (n=23)

2009





OPINION | PERDUCO

Informasjon

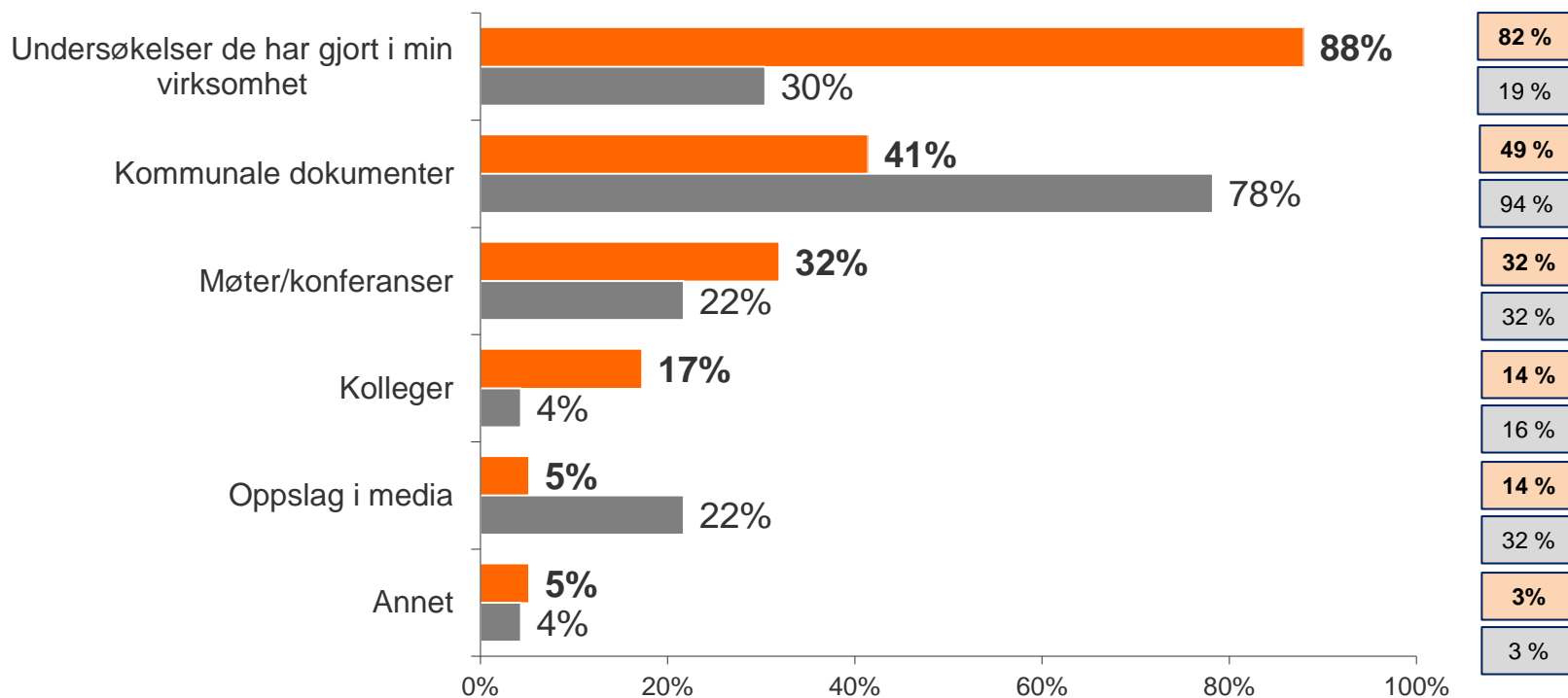
Viktigste kilde til informasjon om Kommunerevisjonen:

Administrative ledere: Undersøkelsene de har gjort i virksomheten

Politikere: Kommunale dokumenter

6. Hva er dine viktigste kilder til informasjon om Kommunerevisjonen?

■ Administrasjon (n=116) ■ Politikere (n=23)



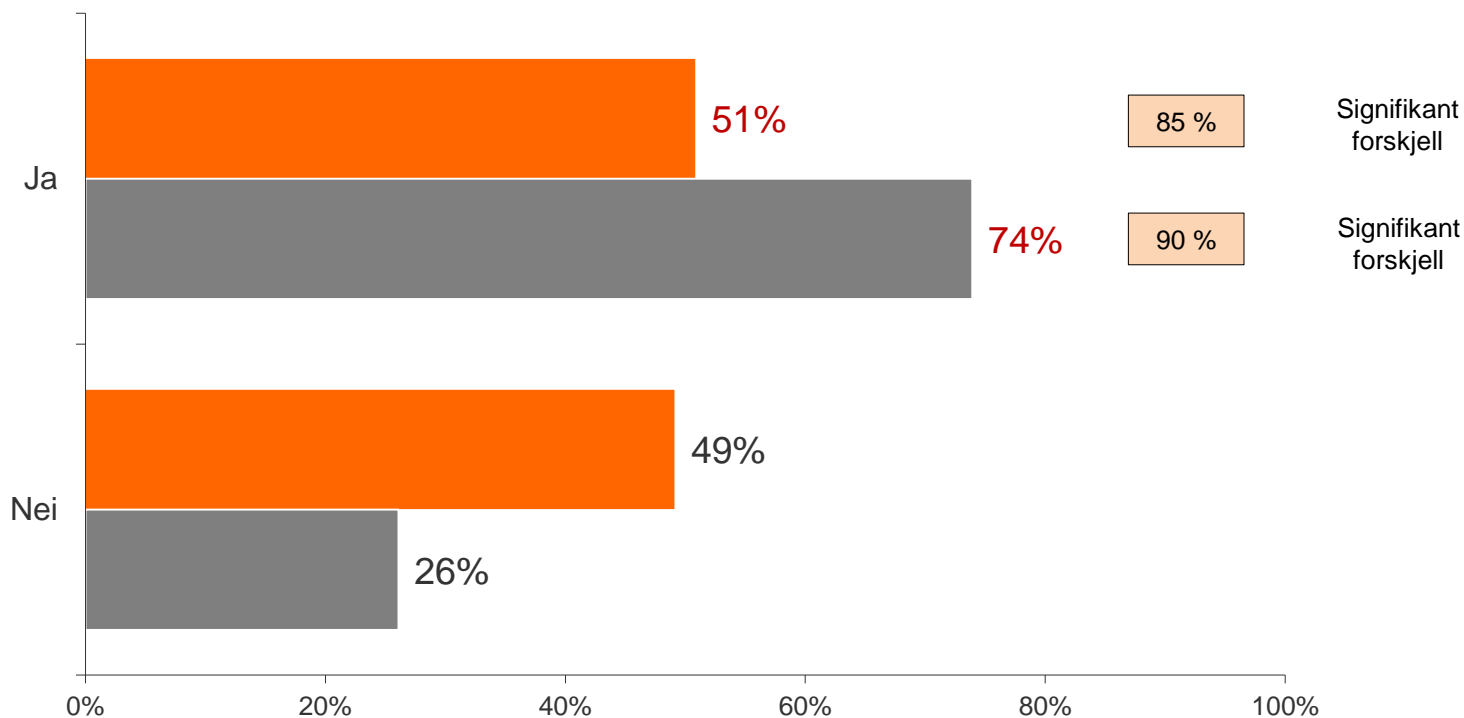
Totalt: 55 % har merket seg medieoppslag

En høyere andel politikere enn administrative ledere som har merket seg medieoppslag om Kommunerevisjonen

12. Har du i løpet av det siste året merket deg medieoppslag om én/flere undersøkelser fra Kommunerevisjonen?

■ Administrasjon (n=116) ■ Politikere (n=23)

2009



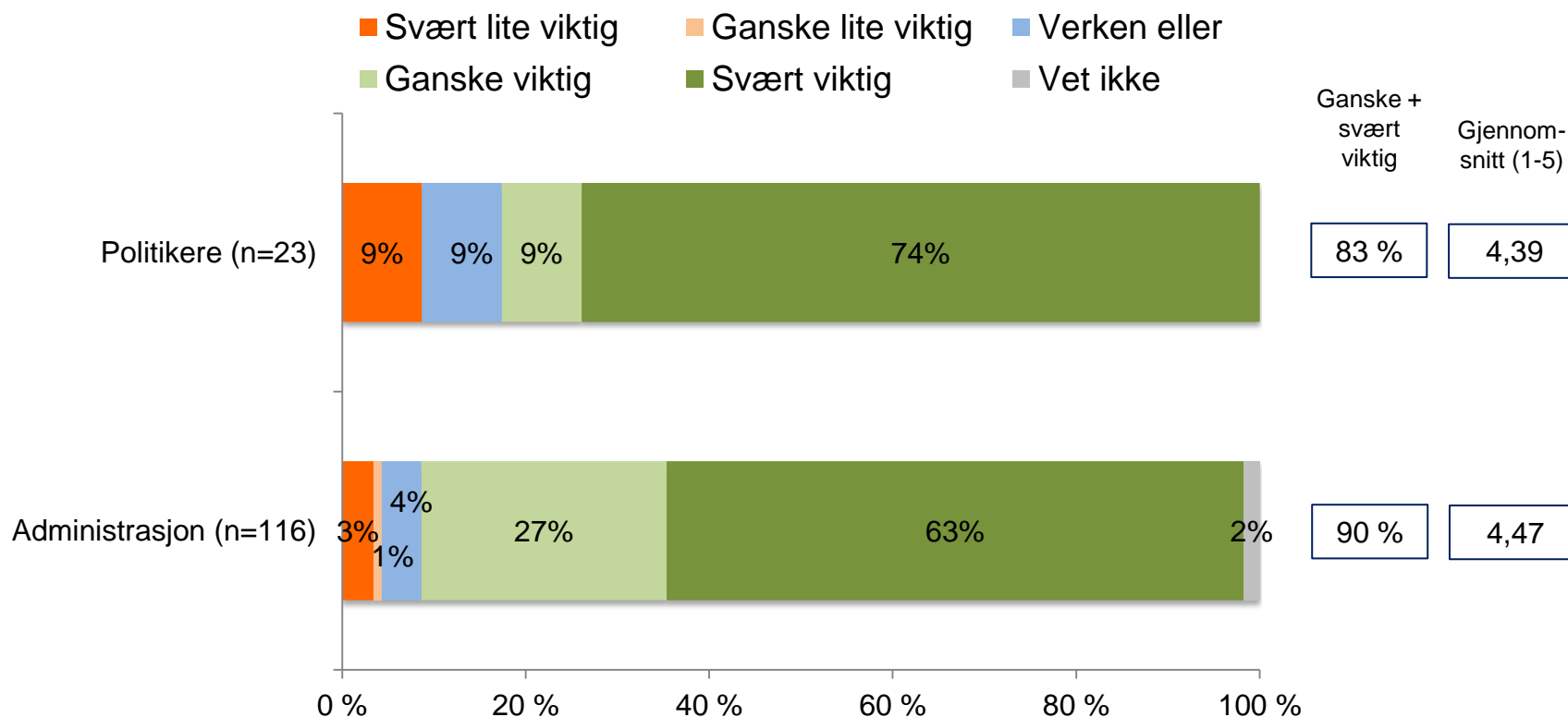


OPINION | PERDUCCO

Betydning og tillit

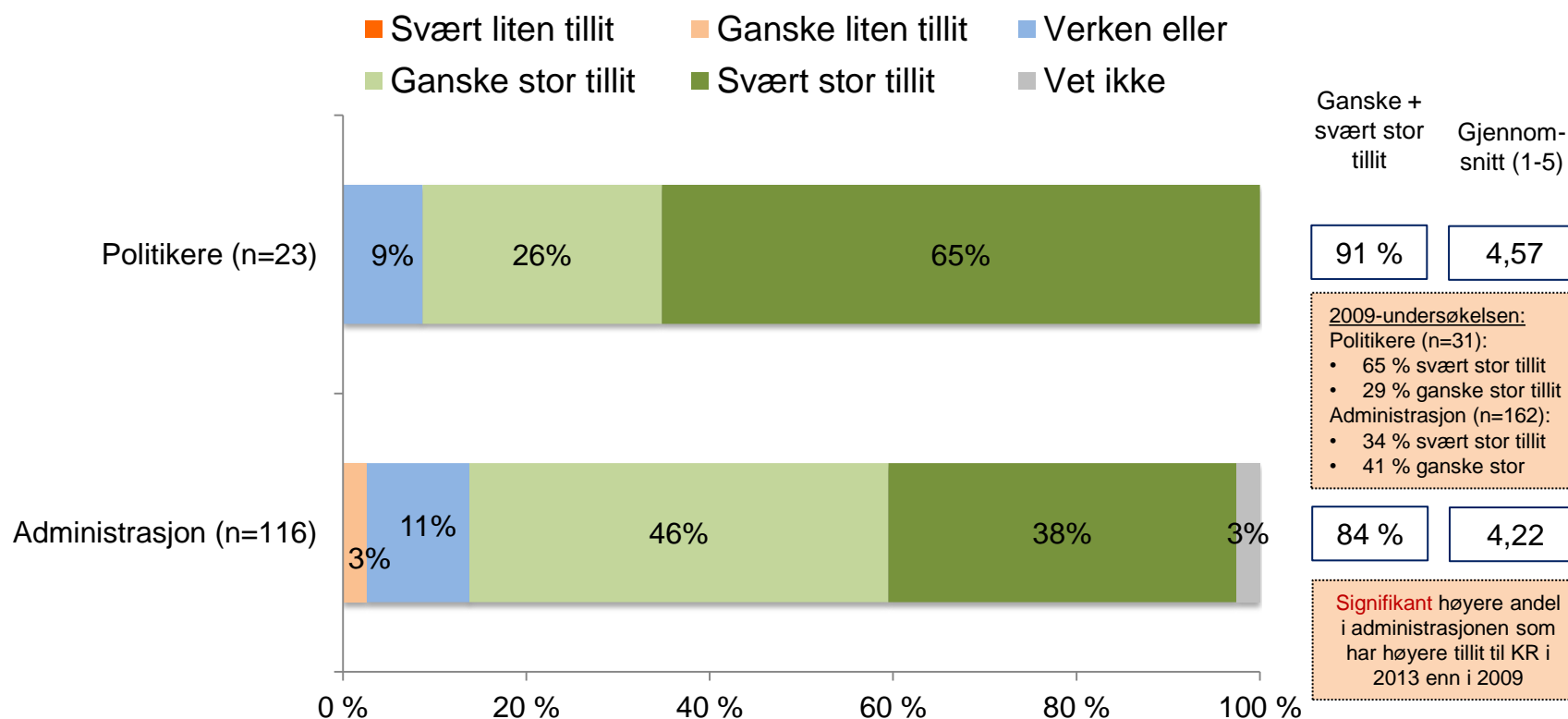
En høy andel administrative ledere og politikere som mener at Kommunerevisjonen gjør en svært viktig jobb i Oslo kommune

16. Hvor viktig jobb anser du at Kommunerevisjonen gjør i Oslo kommune?



4 av 5 har ganske eller svært stor tillit til Kommunerevisjonen

17. Hvor stor tillit har du alt i alt til Kommunerevisjonen?



Nøkkeltall: Tilfredshet, betydning og tillit

Total tilfredshet



- **73 % av utvalget er alt i alt fornøyd med Kommunerevisjonen.** 74 % av politikerne er ganske eller svært fornøyd, 72 % av de administrative lederne.
- På en skala fra 1 til 5, der 1 er svært misfornøyd og 5 er svært fornøyd, har politikerne et gjennomsnitt på **4,14**, mens de administrative lederne har et gjennomsnitt på **4,01**.

Tilfredshet med ulike forhold knyttet til Kommunerevisjonen



- Politikerne og de administrative lederne uttrykker størst grad av tilfredshet med 1) kunnskaps- og kompetansenivået i Kommunerevisjonen generelt, 2) kvaliteten på arbeidet som gjennomføres og 3) Kommunerevisjonens kompetanse på politikerne og ledernes arbeidsområde:

% fornøyd	Politikere	Ledere
1)	78 %	79 %
2)	78 %	78 %
3)	78 %	66 %

- Kommunerevisjonens evne til utvikling og fornyelse får lavest score (43 % og 38 %).

Betydning og tillit



- **88 % av utvalget mener Kommunerevisjonen gjør en viktig jobb.** 83 % av politikerne svarer ganske eller svært viktig (et gjennomsnitt på 4,39), 90 % av de administrative lederne (et gjennomsnitt på 4,47).
- **85 % har tillit til Kommunerevisjonen.** 91 % av politikerne har ganske eller svært stor tillit (et gjennomsnitt på **4,57**), 84 % av de administrative lederne (et gjennomsnitt på **4,22**).

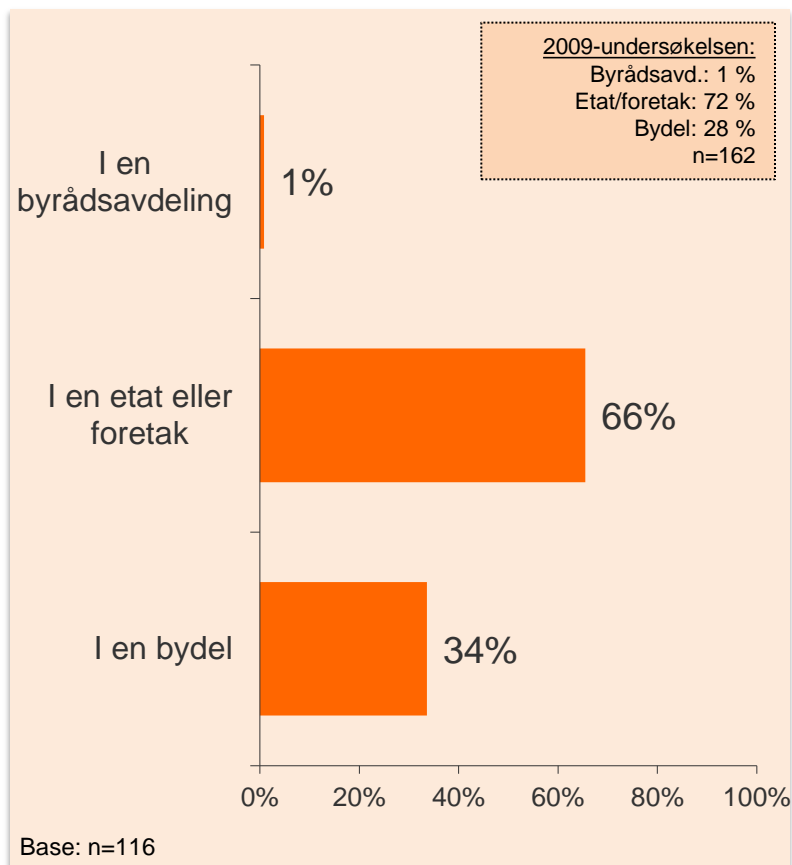


OPINION | PERDUCO

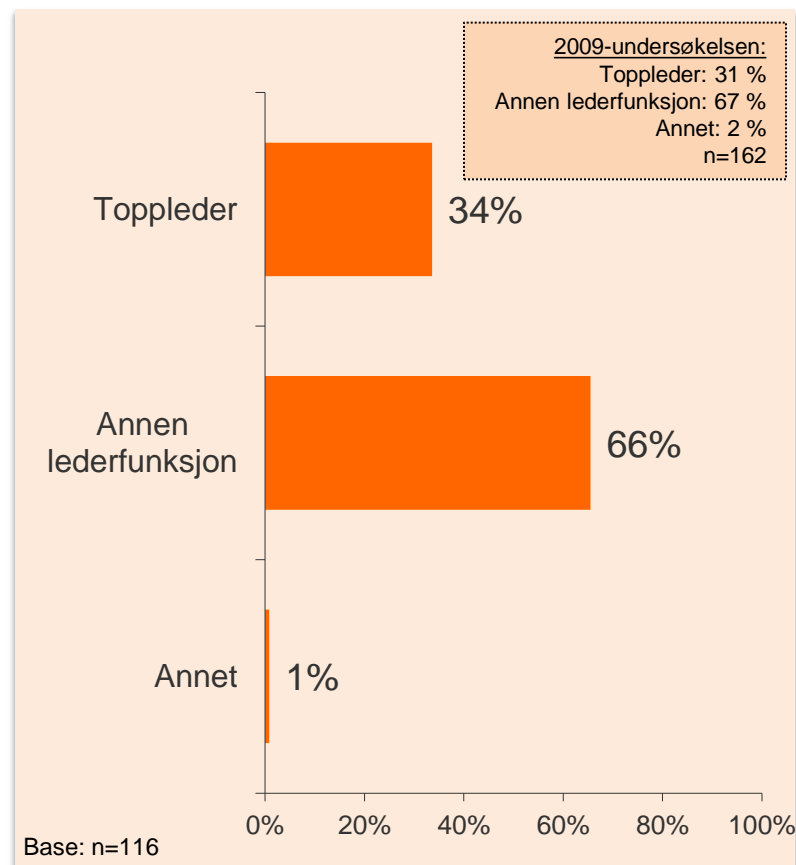
Bakgrunn

Bakgrunn

1. ADMINISTRASJON: Hvor i Oslo kommune er du ansatt?

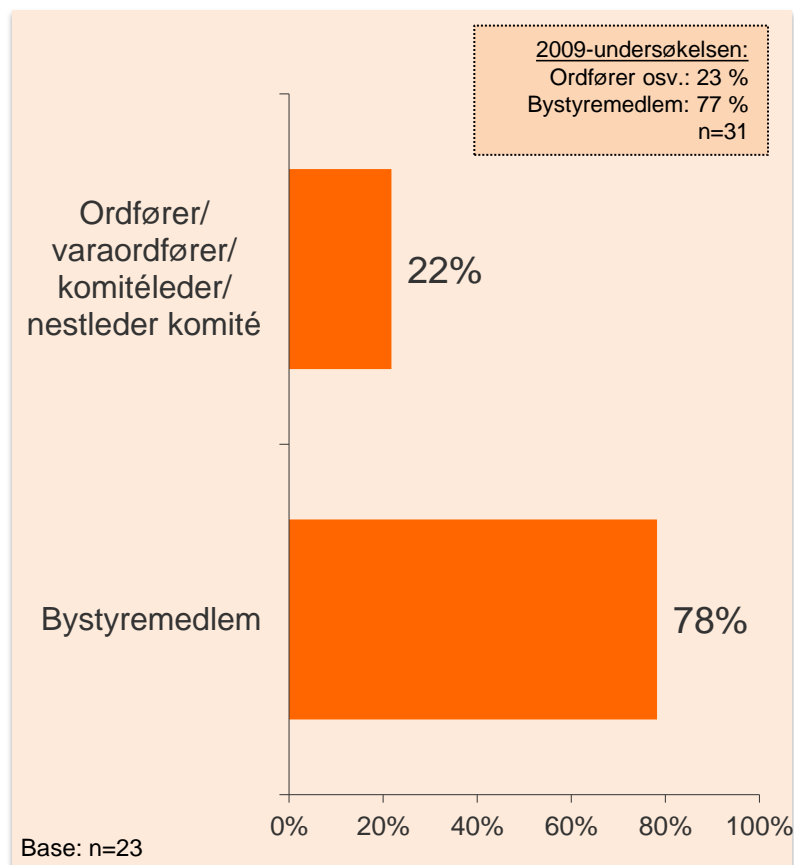


2a. ADMINISTRASJON: Hva er din stilling?

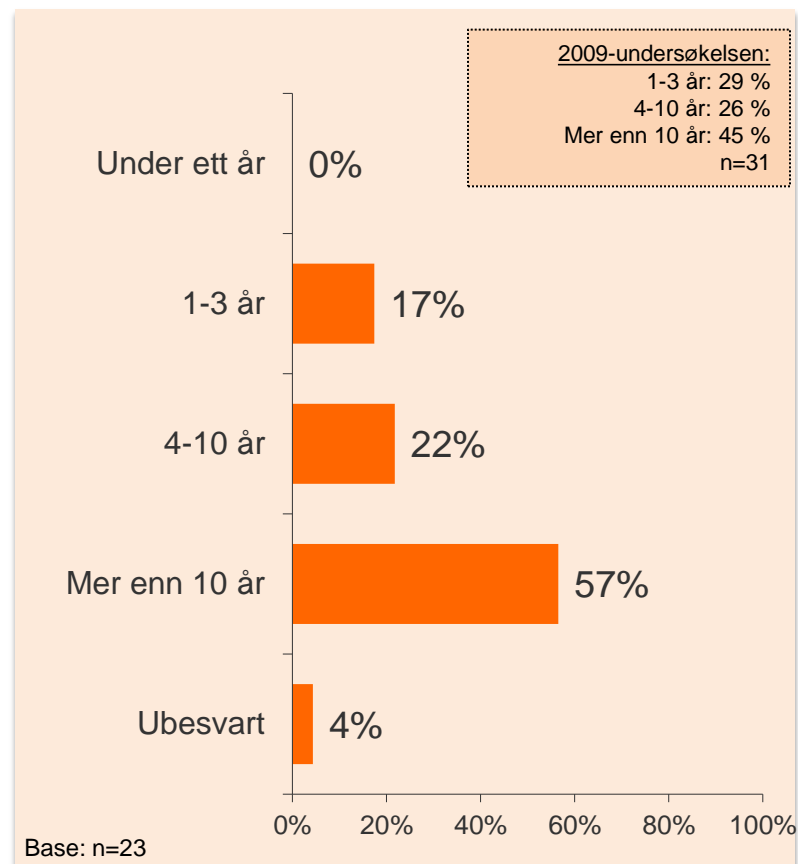


Bakgrunn

2b. POLITIKERE: Hva er din stilling?

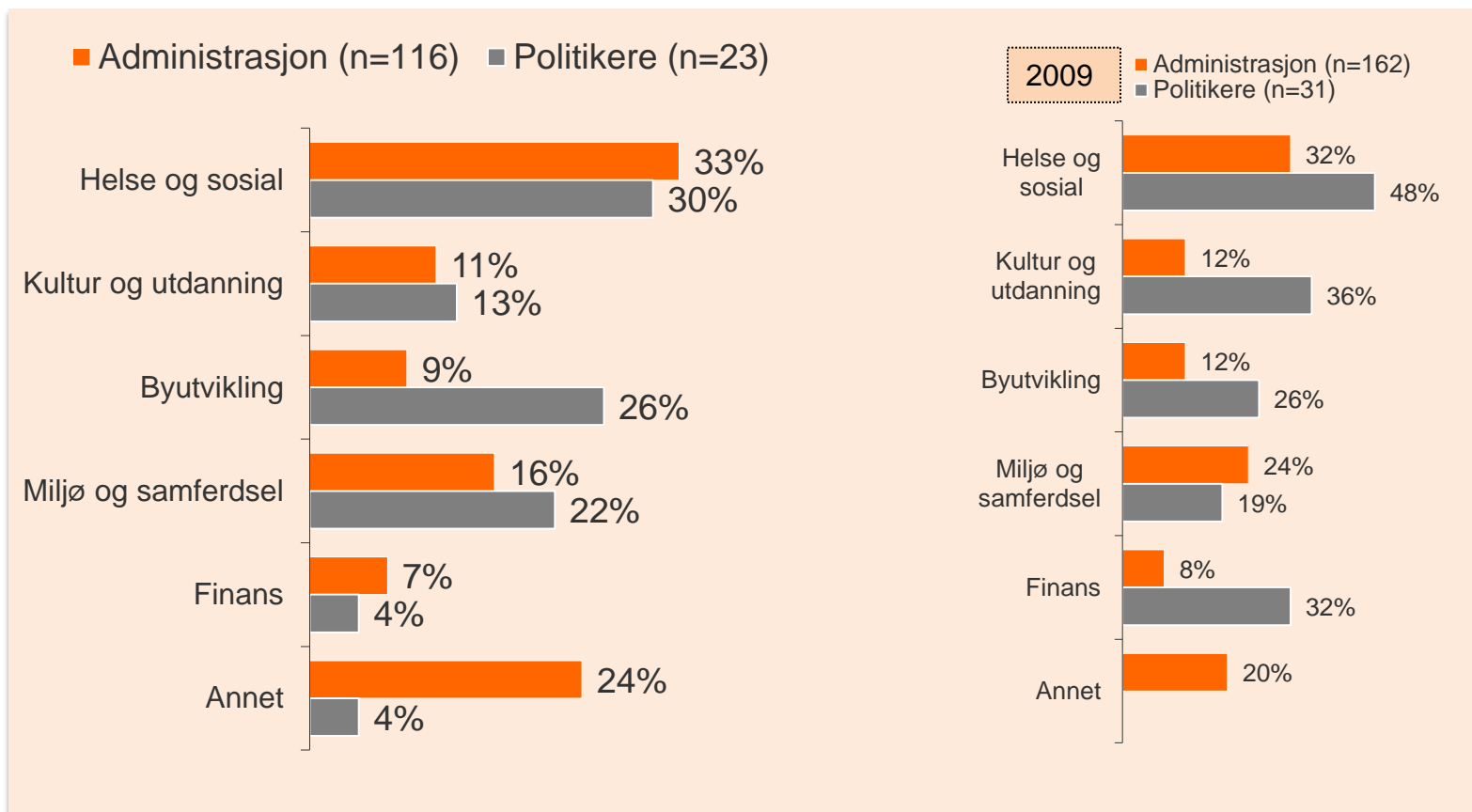


4. Hvor mange år har du vært politiker i Oslo kommune?



Bakgrunn

3. Hvilket område jobber du innenfor/er du mest engasjert i?





www.opinionperduco.no



Opinion Perduco er medlem av ESOMAR og Norsk Markedsanalyse Forening. Som medlem i disse bransjeorganisasjonene forplikter vi oss til å følge de strenge faglige og etiske retningslinjer som er vedtatt.



Gjennom vår tilknytning til det internasjonale bransjeHK-Nyttet Global NR, kan vi tilby alle våre oppdragsgivere gjennomføring av undersøkelser i de fleste markeder i verden.