

# FAFO 2017

## Hva er tillit og hvordan måle det?

Pål R. Silseth

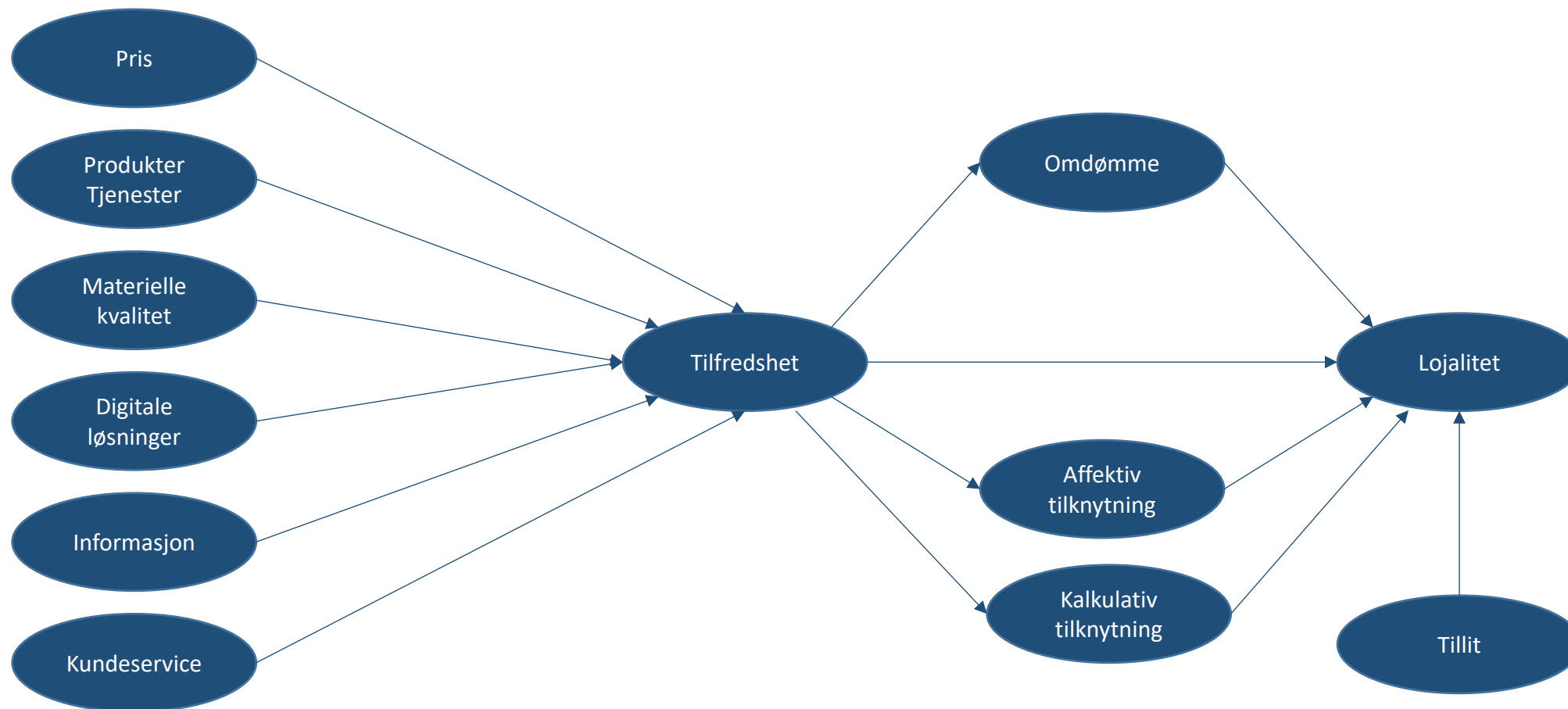
Prosjektleder  
Norsk Kundebarometer  
Handelshøyskolen BI

Partner  
Barcode Intelligence  
*Rådgivning og analyse - kundeinnsikt*

# Hvorfor er tillit til offentlige tjenester viktig?

- Tillit til offentlige tjenesteleverandører påvirker tilliten vår til staten som institusjon generelt
- Tilliten til én offentlig tjenesteleverandør påvirker oppfattelsen din av tillit til andre offentlige tjenester
- Tillit til politiet påvirker vår lovlydighet
  
- I privat sektor er lojalitet en viktig parameter. I mangelen på å kunne bytte ut en offentlig tjenesteleverandør så er tillit kanskje den viktigste «avhengige variabelen» å bli målt på i offentlig sektor

# Norsk Kundebarometers relasjonsmodell



# Skille på viktige begreper

- **Kundeopplevelse** kan defineres som summen av alle inntrykk og erfaringer en kunde/bruker har av en leverandør av produkter og tjenester gjennom hele relasjonen med denne leverandøren.
- **Kundetilfredshet** er kundens «svar» på disse opplevelsene.
- **Omdømme** kan ses på som en identitetskomponent, slik som «andre» ser det. Altså slik vi tror «alle andre» oppfatter leverandøren.
- **Tillit** er min tro på leverandørens ærlighet, pålitelighet og gjennomføringsevne

# Måle tillit

- Tre målbare hoveddimensjoner av tillit:
  - **Kompetanse:** Tro på at du har evner (kunnskap og ferdigheter) til å gjennomføre det du sier du skal gjøre, også med tanke på effektivitet
  - **Integritet:** Tro på at du er ærlig, rimelig og rettferdig
  - **Pålitelighet:** Tro på at du leverer det du sier du skal gjøre, konsistent, forutsigbart og i henhold til lovnader (inkl gjennomføringsevne (ressurser))

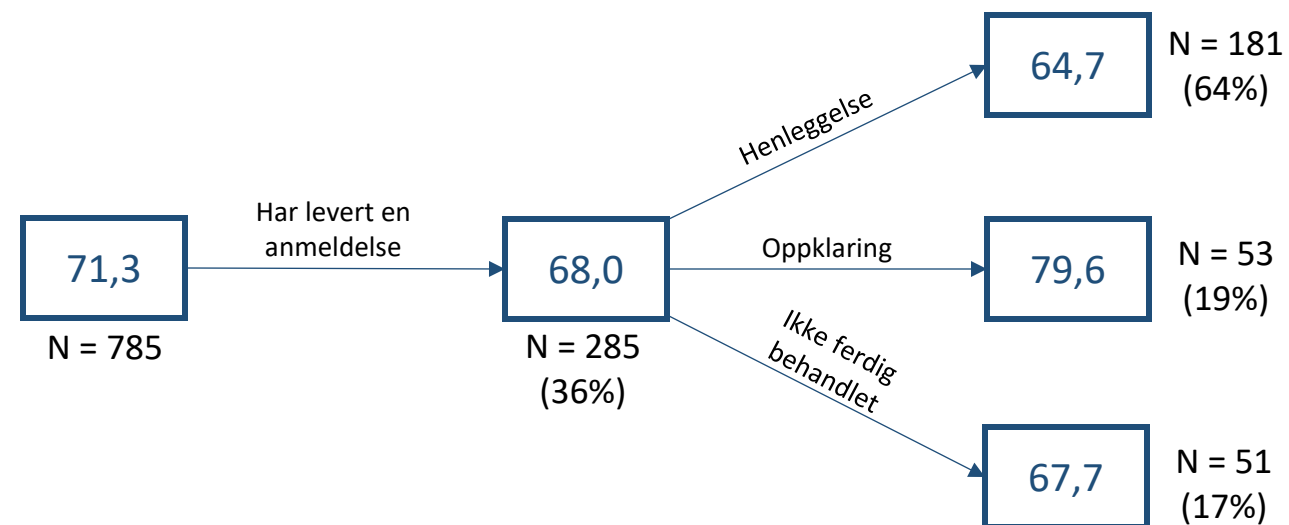
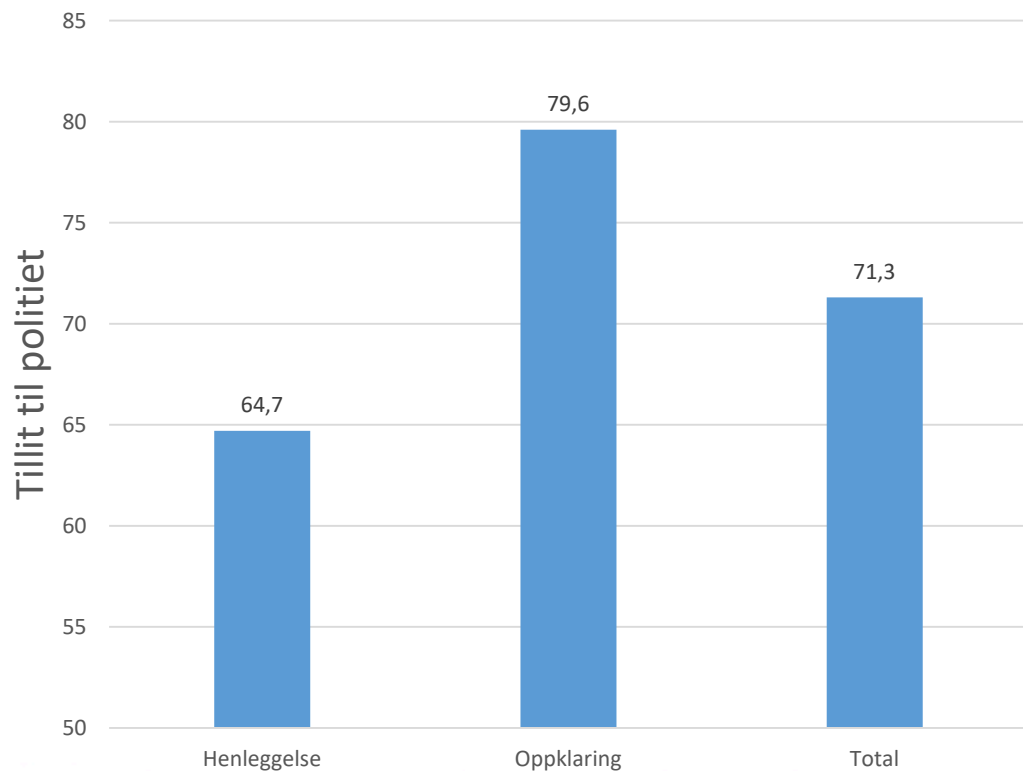
Folkebibliotek	88
Fastlege	86
Barnehage	85
Den norske kirke	83
Helsestasjon	81
Universitet	81
Sykehus	80
Lånekassen	78
Grunnskole	77
Legevakt	76
Hjemmesykepleie	75
Høgskole	75
Hjemmehjelp	74
Sykehjem	74
Videregående skole	74
SFO	73
Tollvesenet	73
Omsorgsbolig	72
Skatteetaten	72
Politi	71
Statens vegvesen	70
Plan og bygningskontoret	55
Nav	54

## Innbyggerundersøkelsen 2015 – Difi

- Resultater på «tillit»
  - Spørsmål:
    - «Hvor stor eller liten tillit har du til *tjeneste*»?
  - Kun brukere av *tjeneste* har deltatt
    - Antall respondenter som har svart på tillit:
      - Politi: 785
      - NAV: 1517
  - Hva med ikke-brukerne?
    - Ingen grunn til å bruke tjenesten
    - Har grunn til å bruke tjenesten, men gjør det ikke

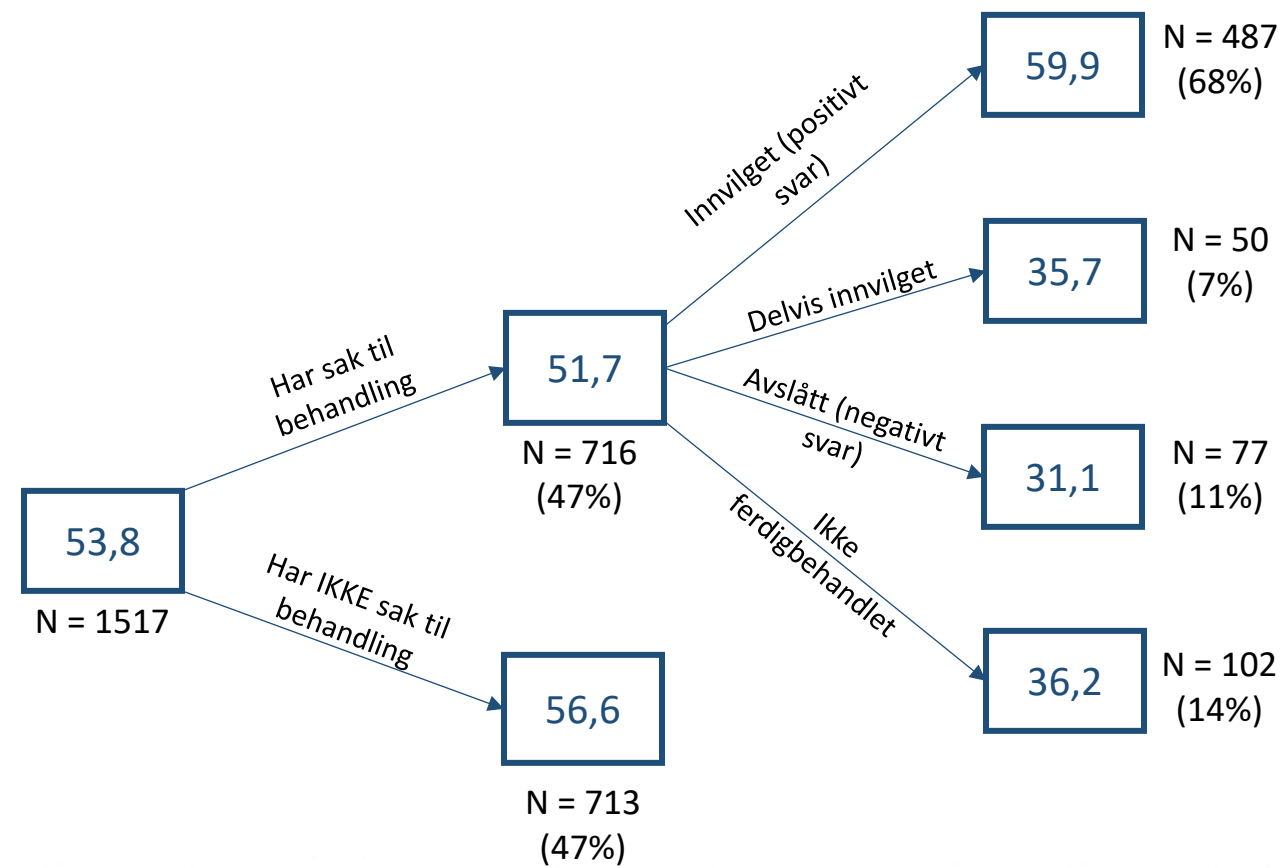
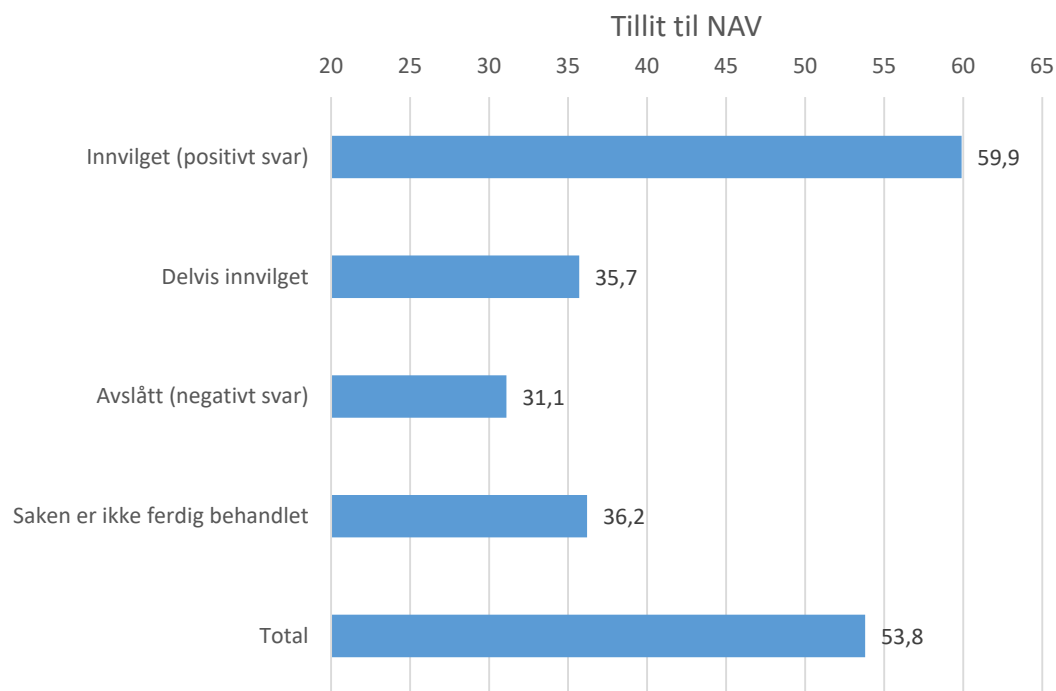
# Tillit og utfall av anmeldelse - politiet

Hvis du har levert en anmeldelse: Hva ble utfallet av anmeldelsen



# Tillit og utfall av saksbehandling - NAV

Hvis du har en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?

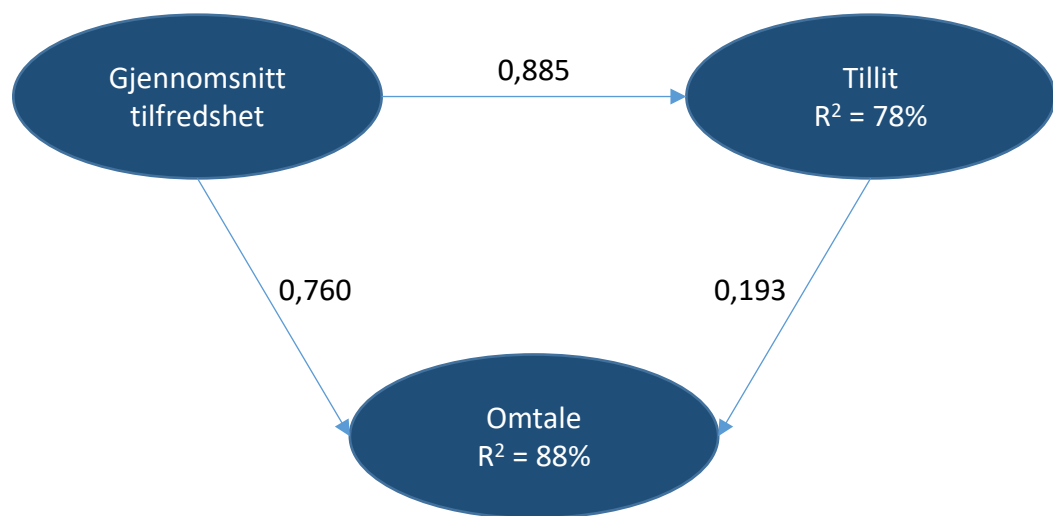


\* 6% missing

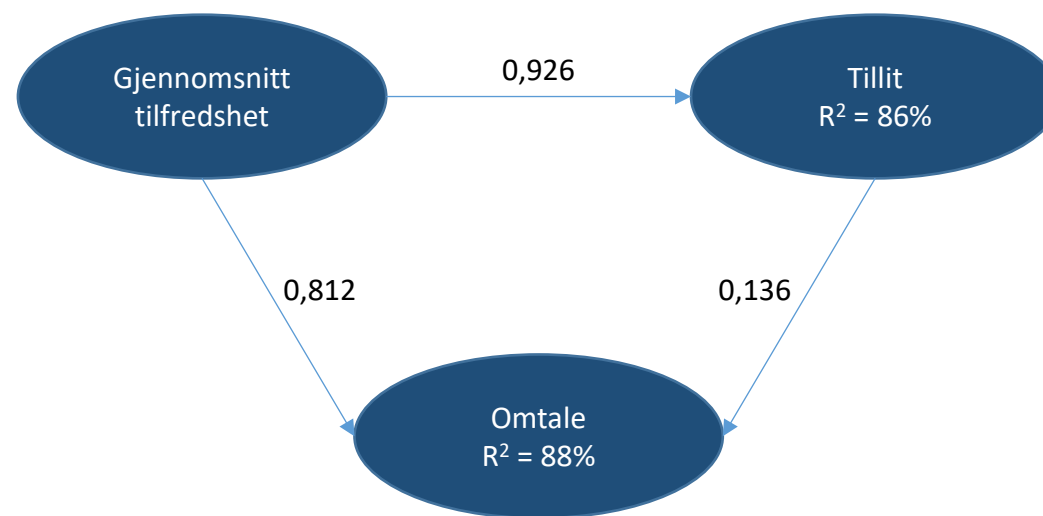


# Kundeopplevelse påvirker tillit

- Politi (N = 1645)



- Nav (N = 2834)



# Oppsummering

- Tillit er en av de viktigste måleparameterne for offentlige tjenester
- Begrepsavklaring og begrepsforståelse er viktig
  - Begrepet «tillit» må nyanseres og måles på flere dimensjoner
- Selve leveransen (tilfredshet) er den viktigste driveren av tillit
- Tenk gjennom målgruppene. Tillit må bygges både ovenfor brukere og ikke-brukere av tjenestene.