



Rapport

KS medlemsundersøkelse 2019



Laget for

KS

Juni 2019

Innhold

Sammendrag.....	3
Prosjektinformasjon.....	5
Bakgrunn.....	5
Om undersøkelsen.....	5
Kommentarer til resultatene.....	6
Medlemmenes holdninger til KS og KS arbeid.....	6
Medlemmenes inntrykk av KS og ulike deler av organisasjonen.....	6
Tilfredshet: Vurdering av forhold knyttet til KS arbeid.....	9
Viktighet: Vurdering av forhold knyttet til KS sitt arbeid.....	14
Viktighet og tilfredshet: Gapanalyse.....	18
Vurdering av ulike forhold knyttet til medlemskap i KS.....	25
Total tilfredshet med medlemskap i KS.....	25
Holdninger til påstander om KS.....	26
Medlemmenes syn på KS ivaretagelse av ulike gruppers interesser.....	34
Kommunikasjon mellom KS og medlemmene.....	36
Vedlegg.....	38
Vedlegg 1: Tolkning av tabellverk.....	38
Vedlegg 2: Viktighets/dyktighetsmatrise.....	39
Vedlegg 3: Spørreskjema.....	41
Vedlegg 4: Fullstendig tabellverk.....	41
Vedlegg 5: Utlisting av åpne svar.....	41

Sammendrag

- Som ved tidligere medlemsundersøkelser har medlemmene et gjennomgående godt inntrykk av KS. 99 % av medlemmene har et godt inntrykk av *KS-systemet totalt sett*, 98 % av *KS sentralt*, 92 % av *KS i fylket*, 80 % av *KS' politiske apparat og tillitsvalgte*, og 96 % av *KS administrasjon og fagekspertise*. På de fleste av disse områdene har inntrykket blitt enda bedre siden 2017.
- Det området flest medlemmer er *meget fornøyd* med er KS arbeid med «*Bistand ved tolkning av avtaler, lover og arbeidsgiverrådgivning*» (47 %), etterfulgt av «*Forhandle og gjennomføre tariffoppgjør*» og «*Juridisk rådgivning og annen konsulentbistand*» (41 %). Dersom man ser på andelen *meget og ganske fornøyd* sammen, er det «*Informasjon til medlemmene*» som flest er fornøyde med (94 %).
- Flest medlemmer er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* med «*Arbeidet med kommunereform og regionreform*» (33 %). Deretter følger KS «*Støtte til kommunene i deres eget innovasjonsarbeid*» (31 %) og «*Koordinerings- og samordningsarbeid innen digitalisering*» (28 %). Selv om det har vært noen justeringer i disse spørsmålsformuleringene, er det de samme temaområdene som flest medlemmer var misfornøyde med i forrige måling.
- KS' «*Arbeid med økonomiske rammebetingelser for kommuner og fylkeskommuner*» er det viktigste for medlemmene også i år. 80 % vurderer dette som *meget viktig*, til sammen har 97 % svart *meget eller ganske viktig*. Videre vurderer 7 av 10 KS arbeid med å «*Forhandle og gjennomføre tariffoppgjør*» og «*Arbeidet for økt handlingsrom i lokaldemokrati og folkestyre i lov og regelverk*» som *meget viktig*.
- De områdene som flest vurderer som *mindre viktig eller ikke viktig* er «*KS som støttespiller i ditt daglige arbeide*» (22 %) og KS' «*Arbeid med rekruttering og kompetanse*» (20 %).
- En gapanalyse, der viktighet er satt opp mot tilfredshet viser at de viktigste forbedringsområdene til KS er «*Arbeidet med økonomiske rammebetingelser for kommuner og fylkeskommuner*», «*Generell påvirkning overfor statlige myndigheter og opinionen*», «*Arbeidet med styrking av lokaldemokrati og økt handlingsrom*» og arbeid med «*Reduksjon av sykefravær*». Her er forskjellene mellom andelene som har svart *meget fornøyd* og *meget viktig* mellom 50 og 36 prosentpoeng.
- Områder innen digitalisering ligger også høyt på listen over største forskjeller mellom viktighet og tilfredshet. «*KS' koordinerings- og samordningsarbeid innen digitalisering*» og «*Digitale fellestjenester levert av KS*» ligger begge med over 30 prosentpoengs gap mellom *meget viktig* og *meget fornøyd*.
- 95 % av medlemmene er fornøyd med medlemskapet i KS. Andelen som er *meget fornøyd* har gradvis økt fra 22 % i 2009 til 36 % i år.
- Nesten alle medlemmer er enig i at «*Medlemmene i KS har stor nytte av KS som arbeidsgiverorganisasjon*», 73 % er *helt enig*, totalt er 97 % *helt eller delvis enig*. Det er omtrent likt resultat for tilsvarende spørsmål om medlemmene har stor nytte av *KS som interesseorganisasjon*. Den opplevde nytteverdien er noe høyere i år

sammenlignet med i 2017, og økningen er størst for *KS som arbeidsgiverorganisasjon*.

- 3 av 4 medlemmer er *helt* eller *delvis enig* i at de har stor nytte av «*KS som utviklings- og innovasjonspartner*», en økning på 22 prosentpoeng fra 2017.
- Andelen som er *helt* eller *delvis enig* i at «*KS lytter til medlemmene og ivaretar deres behov*» har økt siden 2017, fra 82 % til 89 %. 87 % av medlemmene er *helt* eller *delvis enig* i at «*KS er representativ for medlemmenes interesser*», dette er noe flere enn i 2017. Like mange som i 2017 er enige i at «*KS er den fremste representant for kommunesektorens interesser*» (95 % er *helt* eller *delvis enig*, hele 76 % er *helt enig*).
- Nesten alle medlemmer (98 %) er *helt* eller *delvis enig* i at de «*stoler på KS*». Andelen som er *helt enig* har økt med 13 prosentpoeng siden 2017 og er nå på 80 %.
- Stadig flere medlemmer er enige i at «*Medlemmene i KS har reell innflytelse på tariffforhandlinger*» (75 % i år mot 67 % i 2017) og at «*Medlemmene har reell innflytelse på konsultasjonene med staten*» (69 % i år mot 62 % i 2017)
- 9 av 10 medlemmer er *helt* eller *delvis enig* i at «*KS er en løsningsorientert forhandlingsorganisasjon*», en økning på 12 prosentpoeng fra 2017.
- Det er delte meninger blant medlemmene om hvorvidt «*KS er for utydelige i kommunikasjon om sine standpunkter*». Litt over 5 av 10 er *helt* eller *delvis uenig*, mens nær 4 av 10 er *helt* eller *delvis enig*. Dette utsagnet var nytt i år. Like mange som i 2017 er *helt* eller *delvis enig* i at «*KS viser vei i vanskelige saker*» (71 %).
- 65 % av medlemmene er *helt* eller *delvis uenig* i at «*KS er for politisert*», mens 20 % er *helt* eller *delvis enig*. Flere er uenige og færre enige i dette enn i 2017. Vi finner omtrent samme svarfordeling for påstanden om at «*KS er for administrasjons- og ekspertstyrt*».
- Nær halvparten av medlemmene opplever at KS ivaretar interessene til både kommuner og fylkeskommuner like godt/dårlig, mens litt over halvparten opplever at KS ivaretar interessene til små og store kommuner like godt/dårlig. Dette er på nivå med i 2017.
- «*Møter og personlige samtaler*», «*E-post*», «*Nyhetsbrev via e-post*» og «*ks.no*» er de kommunikasjonskanalene medlemmene opplever som viktigst for samhandling med KS.

Prosjektinformasjon

Bakgrunn

Ipsos har på oppdrag fra KS gjennomført denne undersøkelsen for å kartlegge medlemmenes holdninger til KS og organisasjonens prioriteringer, samt i hvilken grad organisasjonen evner å tilfredsstille medlemmenes behov. En av målsetningene med undersøkelsen er å belyse medlemmenes holdninger til ulike sider ved organisasjonens virksomhet. Dette handler første og fremst om hvilke arbeidsområder medlemmene anser som viktige og som derfor bør prioriteres. Vi ser også på i hvilken grad medlemmene er tilfredse med KS utførelse og prestasjoner på disse områdene. Med bakgrunn i disse målingene gjør vi en *gapanalyse* som avdekker eventuelle avvik mellom viktighet og opplevd dyktighet.

Om undersøkelsen

Ipsos har gjennomført medlemsundersøkelser for KS annet hvert år siden 2009. Årets gjennomføring følger i ganske stor grad tidligere opplegg¹. Det er i år gjort noen oppdateringer i spørreskjemaet ved å fjerne enkelte spørsmål, legge til nye spørsmål eller endre på spørsmålsformuleringer. Mange av spørsmålene er likevel identiske med de som tidligere er benyttet. Det vil si at det på mange områder eksisterer tidsserier, slik at det er mulig å beskrive endringer i holdningene fra 2009 til 2019. Flere av rådmennene vil være de samme som ved tidligere gjennomføringer, det kan derfor være mulighet til å påvise faktiske holdningsendringer. Blant ordførerne har det vært utskiftninger etter kommunevalget i 2015. Dette innebærer at eventuelle endringer i observasjoner kan skyldes at nye ordføreres holdninger avviker fra tidligere ordføreres holdninger, og ikke nødvendigvis er faktiske holdningsendringer hos de samme ordførerne. Neste kommunevalg er i senere år, etter at datainnsamlingen til denne undersøkelsen ble gjennomført.

Undersøkelsen er gjennomført per telefon i tidsrommet 4. april til 22. mai 2019. Det er totalt gjennomført 302 intervju (se fordeling i tabell 1). Årets feltperiode har vært noe lengere enn tidligere, siden det ikke ble intervjuet i påskeuken som var omtrent midt i feltperioden. Høy respons og gjennomføring av oppsatte avtaler har også blitt prioritert fremfor hurtig ferdigstillelse, noe som bidrar til høy kvalitet på informasjonsgrunnlaget.

Tabell 1: Utvalgssammensetning

Kommunetype	Ordførere/ byrådsledere	Rådmenn
Fylkeskommuner	8	10
Kommuner med flere enn 50 000 innbyggere	6	9
Kommuner med 15 – 15 000 innbyggere	35	33
Kommuner med 5 – 15 000 innbyggere	50	50
Kommuner med under 5000 innbyggere	50	51
Totalt	149	153

¹ I 2015 hadde undersøkelsen en rekke tilleggsspørsmål om lærerstreiken.

I likhet med tidligere år ble utvalget trukket fra KF (tidl. Kommuneforlaget) sine registre. Opplysninger om kommunestørrelse, og ordføreres partitilhørighet ble hentet direkte fra dette registeret. Beskrivelse av nettoutvalgets sammensetning finnes i tabellverket.

Ipsos har stått for gjennomføring og analyse av undersøkelsen. Prosjektansvarlig i Ipsos er Linn Holst (linn.holst@ipsos.com) og prosjektmedarbeider er Daniel Hernes (daniel.hernes@ipsos.com). Kontaktperson i KS er Liv Merete Wiker (liv.merete.wiker@ks.no).

Kommentarer til resultatene

I det følgende skal vi ta for oss resultatene fra undersøkelsen og kommenterte de forskjellige spørsmålene for å tilrettelegge for enkel forståelse av resultatene uten å måtte gå til tabellverket. Vi vil presentere alle tall av interesse med grafikk og trekke hovedkonklusjoner, og der hvor det er mulig vil vi foreta en sammenligning med resultatene tilbake til 2009 for å se på eventuelle endringer. Tabellverket (vedlegg 4) er velegnet for dypere studier av de enkelte spørsmål, og kan også brukes til å analysere forskjeller mellom undergrupper av de spurte. I tillegg finnes det en beskrivelse av tolkning av tabellverk i vedlegg 1.

Medlemmenes holdninger til KS og KS arbeid

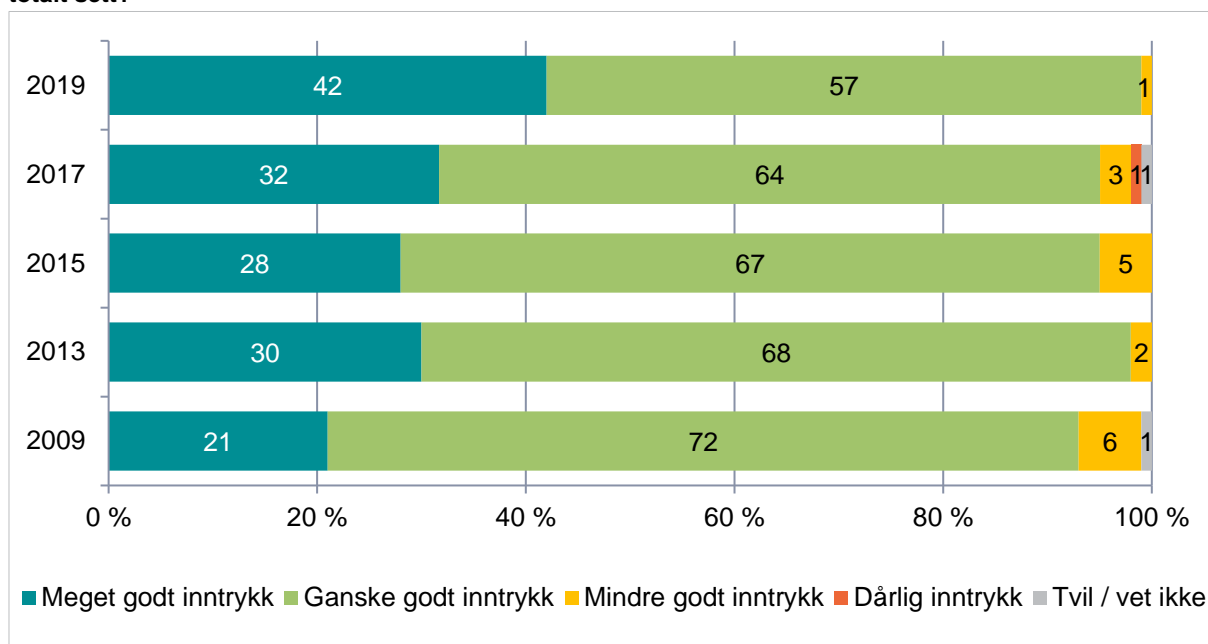
Medlemmenes inntrykk av KS og ulike deler av organisasjonen

Et helt vesentlig forhold i en kartlegging som dette, er å måle det generelle inntrykk medlemmene har av organisasjonen. Med bakgrunn i de tidligere undersøkelsene kjenner vi til at det er forskjeller i medlemmenes inntrykk av ulike deler av KS.

Som i tidligere undersøkelser er organisasjonen også i årets undersøkelse splittet opp i følgende deler når vi spør om inntrykk:

- KS-systemet totalt sett
- KS sentralt (i Oslo)
- KS i fylket
- KS' politiske apparat og tillitsvalgte
- KS' administrasjon og fagekspertise

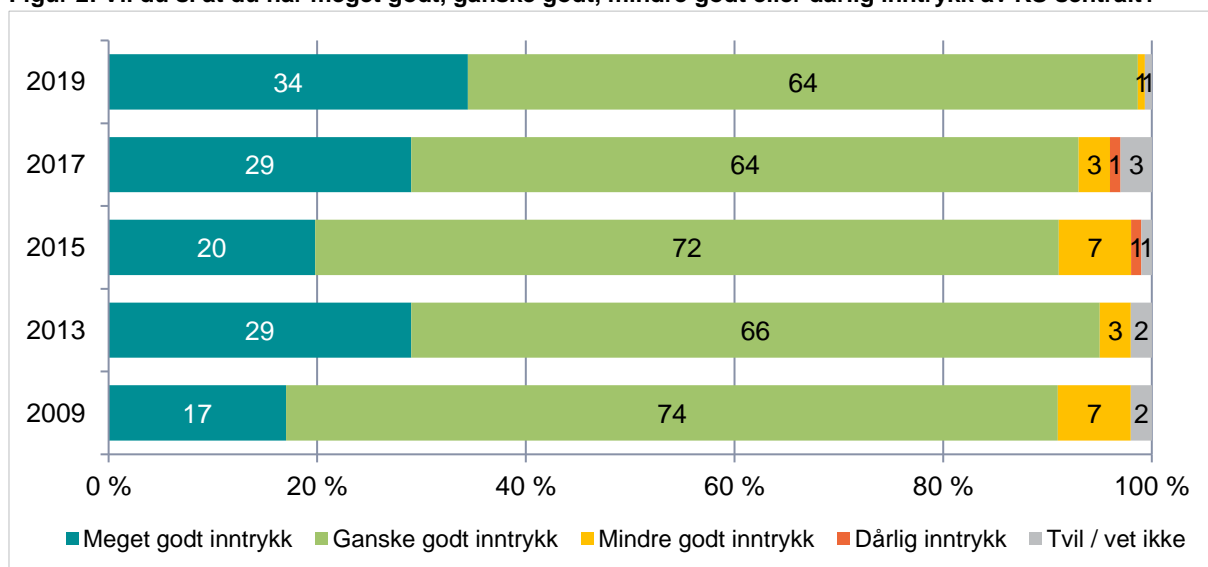
Figur 1: Vil du si at du har meget godt, ganske godt, mindre godt eller dårlig inntrykk av KS-systemet totalt sett?



Medlemmene har et godt inntrykk av KS-systemet totalt sett. Andelen som har *meget godt inntrykk* har økt siden i 2017, og andelen som har *ganske godt inntrykk* har gått litt ned. Andelen som svarer *meget godt inntrykk* (42 %) er på sitt høyeste nivå siden målingene startet i 2009. Totalt svarer 99 % at de har *meget* eller *ganske godt inntrykk* av KS-systemet totalt sett. Det er ingen i undersøkelsen som har svart at de har dårlig inntrykk av KS-systemet totalt sett. Dette er svært gode tall som har holdt seg stabile over tid, og som plasserer KS helt i toppen når vi sammenligner med tilsvarende evalueringer av andre medlemsundersøkelser.

Det er ingen nevneverdige forskjeller mellom de ulike undergruppene. De aller fleste har et godt inntrykk av KS-systemet totalt sett.

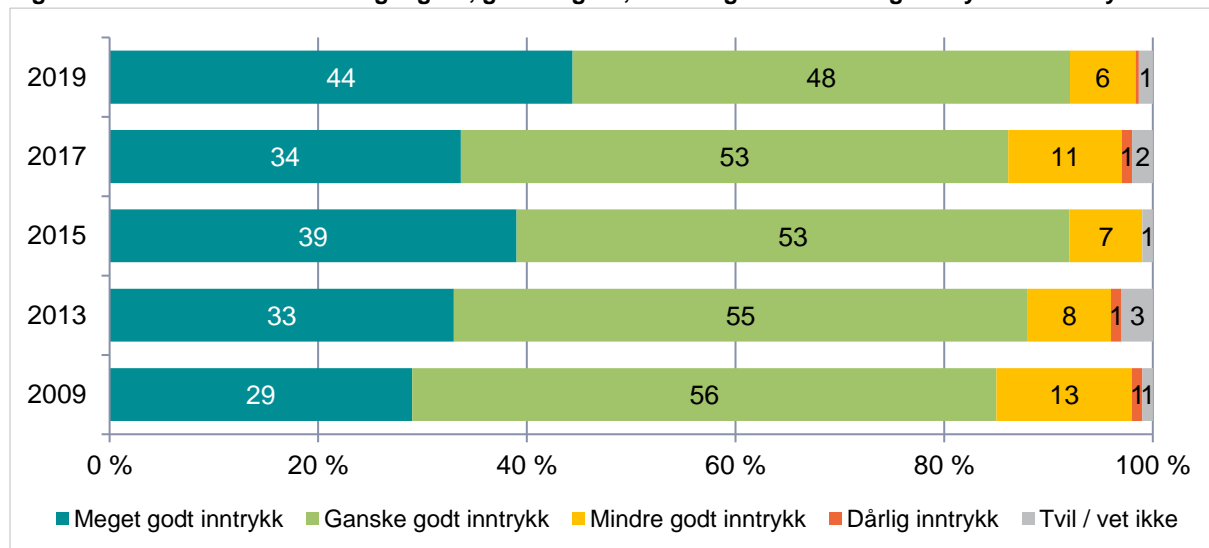
Figur 2: Vil du si at du har meget godt, ganske godt, mindre godt eller dårlig inntrykk av KS sentralt?



Andelen som har svart *meget godt inntrykk* om KS sentralt har økt siden 2015. I år har 98 % av medlemmene svart at de har *meget* eller *ganske godt inntrykk* av KS sentralt. Ingen har svart at de har et *dårlig inntrykk*.

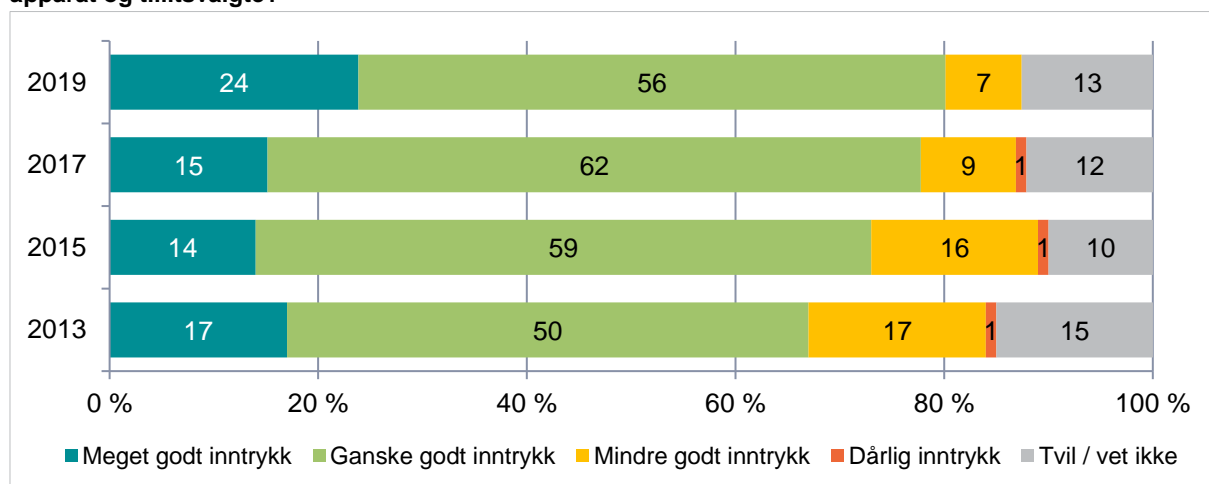
Forskjellene blant undergrupper av medlemmer er små på dette spørsmålet. De stedene det er forskjell fra gjennomsnittet, er det en større andel som har svart *vet ikke*.

Figur 3: Vil du si at du har et meget godt, ganske godt, mindre godt eller dårlig inntrykk av KS i fylket?



I perioden 2009 til 2015 var det en økning i andelen som hadde *meget godt inntrykk* av KS i fylket. I 2017 var det en viss tilbakegang i denne andelen. I år er det igjen en økning i andelen som har *meget godt inntrykk* av KS i fylket (opp 10 prosentpoeng siden 2017). Andelen som har *meget* eller *ganske godt inntrykk* av KS i fylket har også økt fra 87 % i 2017 til 92 % i 2019, og legger seg på samme nivå som i 2015. Andelene med *godt inntrykk* har vært stabil på rundt 90 % i alle målingene fra 2009 til 2019.

Figur 4: Vil du si at du har et meget godt, ganske godt, mindre godt, eller dårlig inntrykk av KS' politiske apparat og tillitsvalgte?

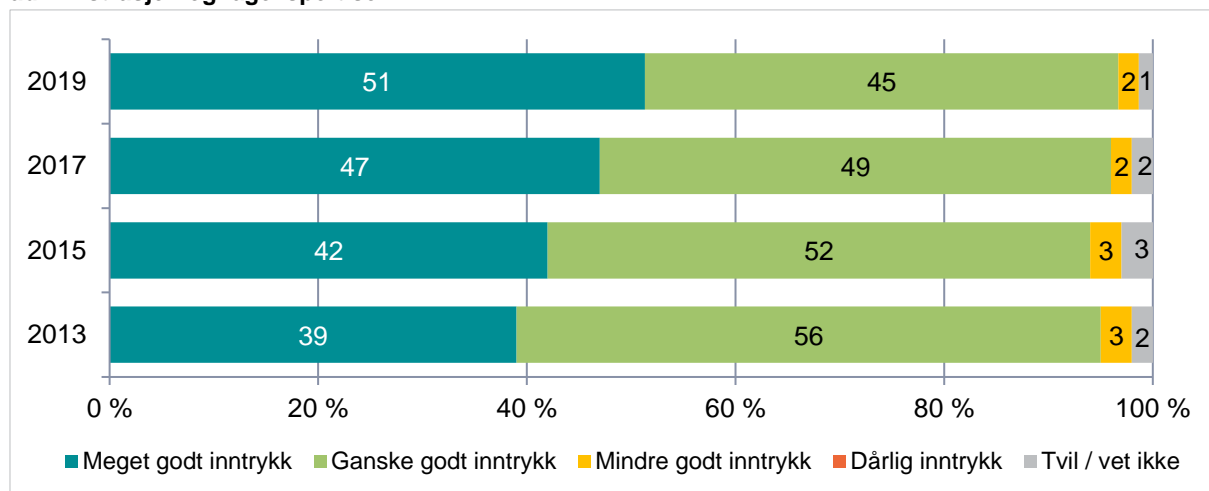


Også i år oppnår KS' politiske apparat og tillitsvalgte bedre inntrykk blant medlemmene sammenlignet med tidligere. I 2015 var andelen med *meget* eller *ganske godt inntrykk* 73 %, mot 77 % i 2017 og 80 % i 2019. Andelen som har *meget godt inntrykk* har steget fra 15 % i 2017 til 24 % i 2019.

Blant rådmenn i kommunene er andelen som har *meget* eller *ganske godt inntrykk* av KS politiske apparat og tillitsvalgte noe lavere (68 %) enn blant gjennomsnittet av de spurte (80 %). Det er også denne gruppen som har høyest andel med manglende kjennskap til KS politiske apparat og tillitsvalgte, med 22 % som har svart *tvil / vet ikke*.

Grunnlaget for vurderingen av KS' politiske apparat og tillitsvalgte kan man lett tenke seg er påvirket av partipolitisk preferanse. Dersom man tilhører en politisk gruppering som ikke har hatt flertall i KS' styrende organer, er det naturlig at evalueringen kan bli mindre positiv enn om man tilhører flertallet. Det er dermed noe overraskende for oss at så mange har et *meget godt* eller *ganske godt inntrykk*. Det kan leses som at KS har en robust organisering som har tillit, også blant medlemmer med annet politisk ståsted enn dagens styrende regime.

Figur 5: Vil du si at du har et meget godt, ganske godt, mindre godt eller dårlig inntrykk av KS' administrasjon og fagekspertise?



Det gode inntrykket medlemmene har av KS' administrasjon og fagekspertise opprettholdes også i år. Totalt svarer 96 % at de har et *meget* eller *ganske godt inntrykk*. Denne andelen har holdt seg stabil alle gangene dette spørsmålet er stilt.

Medlemmene i Nord-Norge svarer i noe mindre grad (32 %) enn gjennomsnittet (51 %) at de har *meget godt inntrykk* av KS' administrasjon og fagekspertise. Utover dette er det ingen nevneverdige forskjeller blant undergrupper som vi har sett på.

Tilfredshet: Vurdering av forhold knyttet til KS arbeid

Evaluering av flere av områdene og tjenestene som KS arbeider med er sannsynligvis noe av det mest vesentlige med en undersøkelse som dette. For å best mulig kartlegge organisasjonens styrker og svakheter slik medlemmene ser det, omfatter spørsmålene de mest sentrale tjenestene og funksjonene som KS leverer. Som ved tidligere gjennomføringer blir ikke utvikling fra forrige måling presentert grafisk, men de mest interessante endringene siden 2017-målingen er kommentert i teksten.

Siden undersøkelsen følger samme opplegg som ved tidligere gjennomføringer, er det fortsatt slik at vi for å få en fullstendig evaluering av tjenesteområdene stiller alle spørsmål på dette området to ganger. Først stiller vi spørsmål om hvor fornøyde medlemmene er med de ulike tjenestene KS leverer, og deretter spør vi om hvor viktig disse områdene er for medlemmene. Dette rapporteres i det følgende først hver for seg, før det sammenfattes i en

gapanalyse der vi belyser forholdet mellom tilfredshet med tjenestene og tjenestenes viktighet for medlemmene.

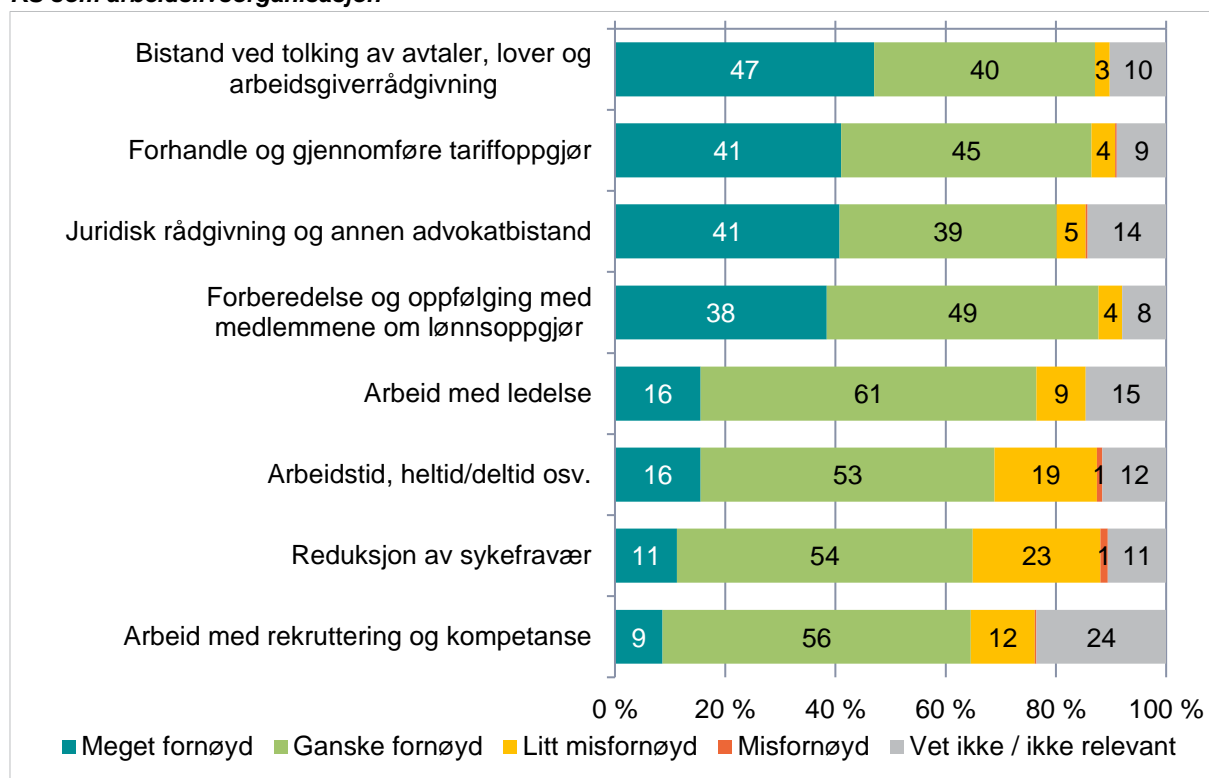
Målingen av tilfredshet foregikk ved at intervjuerne leste opp tjenestene én og én, og de spurte skulle uttrykke sin tilfredshet i henhold til en skala fra *Meget fornøyd*, via *Ganske fornøyd*, og *Litt misfornøyd*, til *Misfornøyd*. Det er i år gjort enkelte endringer i tjenestene og funksjonsområdene som undersøkes for at de skal være mer aktuelle for hvordan KS arbeider i dag.

Figur 6 til 9 viser hvor fornøyde medlemmene er med de tjenestene KS leverer og de funksjonsområdene KS arbeider med. I motsetning til tidligere er denne delen i år delt opp i 4 figurer, fordelt på de ulike underliggende temaene utsagnene omhandler: *KS som arbeidslivsorganisasjon* (figur 6), *KS som interesseorganisasjon* (figur 7), *KS som utviklingspartner* (figur 8) og *KS' møtearenaer* (figur 9). Under hvert tema er besvarelsene rangert etter andelen *meget fornøyd*. Årsaken til dette er at det for mange av de undersøkte tjenestene er det høy tilfredshet blant medlemmene. Dermed vil de noen ganger være mer interessant å se hvordan bevegelsene er mellom andelen *meget fornøyd* og *ganske fornøyd*. Vi gjør oppmerksom på at vi likevel ikke ser bort fra andelen som svarer *ganske fornøyd*, da disse også er fornøyde.

For flere av områdene og tjenestene hvor vi har direkte sammenlignbare tall fra tidligere målinger, er andelen *meget* og *ganske fornøyd* tilnærmet lik. Samtidig viser enkelte av tjenestene en nedgang i tilfredshet og andre en økning. Dette er noe variasjon i dette mellom de fire kategoriene vi har delt tjenestene inn i. For *KS som arbeidslivsorganisasjon* har det kun vært marginale endringer siden 2017. For *KS som interesseorganisasjon* har det i større grad vært en positiv utvikling i tilfredshet med de tjenestene vi har sammenlignbare tall for. For *KS som utviklingspartner* har det stort sett vært mindre endringer siden 2017 for de områdene som er direkte sammenlignbare. For *KS' møtearenaer* har tilfredshetsvurderingen holdt seg relativt stabil siden forrige måling.

Figur 6 viser medlemmenes tilfredshet med alternativene under kategorien «*KS som arbeidslivsorganisasjon*» .

**Figur 6: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med KS eller det arbeid KS gjør på følgende områder?
KS som arbeidslivsorganisasjon**



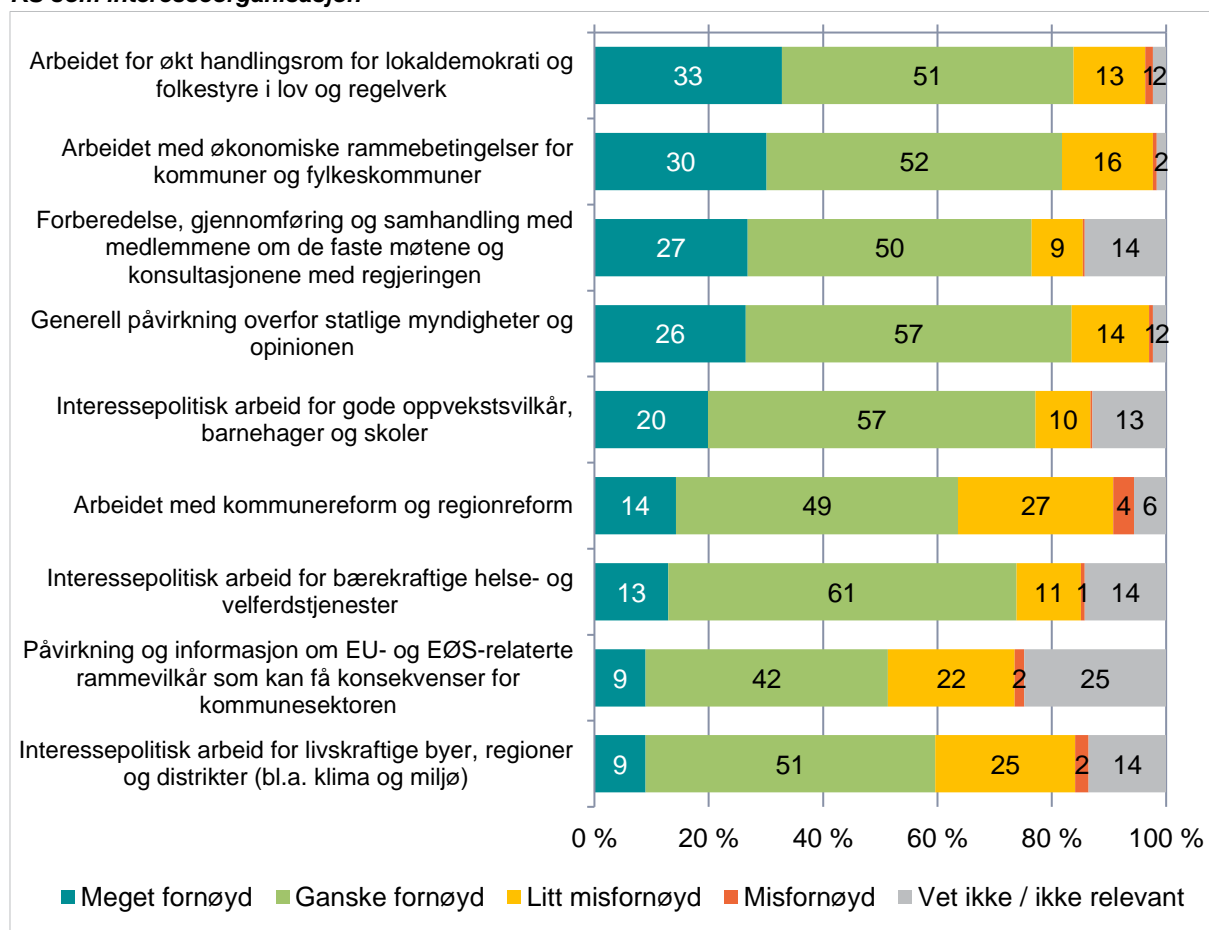
Alternativet «*Bistand ved tolking av avtaler, lover og arbeidsgiverrådgivning*» hadde høyest andel som hadde svart *meget fornøyd* i 2017-målingen, og ligger også øverst i år. 87 % av medlemmene svarer at de er *meget* eller *ganske fornøyd* med KS' arbeid på dette området, og dette er samme andel som i 2017. Andelen som er *meget fornøyd* har økt fra 39 % i 2017 til 47 % i år.

Andelen som svarer at de er *meget* eller *ganske fornøyd* med arbeidet KS gjør i forhold til å «*forhandle og gjennomføre tariffoppgjør*» har holdt seg relativt stabil mellom 2017 (83 %) og 2019 (86 %). Andelen som er *meget fornøyd* har imidlertid steget med 16 prosentpoeng siden 2017, fra 25 % til 41 %.

Ca. 1 av 4 medlemmer (24 %) er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* med arbeidet KS gjør i forhold til «*reduksjon av sykefravær*», som er den høyeste andelen som er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* innenfor kategorien KS som arbeidslivsorganisasjon. «*Arbeidstid, heltid/deltid osv.*» har den nest høyeste andelen som er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd*, med 1 av 5.

I figur 7 presenteres medlemmenes tilfredshet med utsagnene som omhandler «*KS som interesseorganisasjon*».

**Figur 7: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med KS eller det arbeid KS gjør på følgende områder?
KS som interesseorganisasjon**

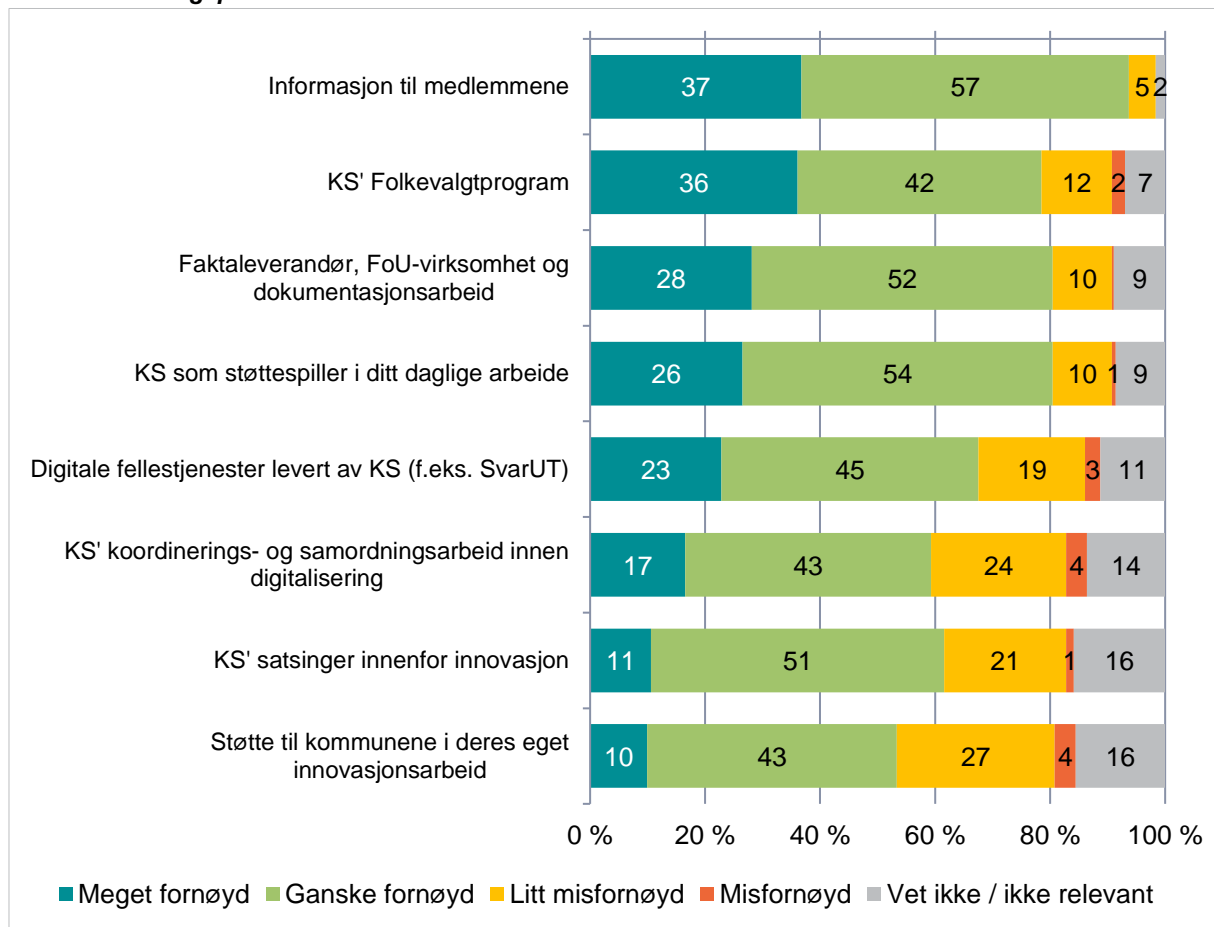


84 % av medlemmene svarer at de er *meget* eller *ganske fornøyd* med arbeidet KS gjør for «*økt handlingsrom for lokaldemokrati og folkestyre i lov og regelverk*». Andelen som svarer dette har økt med 13 prosentpoeng siden 2017, fra 71 % til 84 %. Den største endringen er i andelen som svarer at de er *meget fornøyd*, som har gått opp fra 18 % til 33 %. Dette spørsmålet er noe endret siden 2017-målingen, da formuleringen var «*Arbeidet med styrking av lokaldemokrati og økt handlingsrom*». Det er derfor vanskelig å si om endringen i spørsmålsformulering spiller inn, eller om det er en reell endring i tilfredshet.

Under kategorien KS som interesseorganisasjon er det «*Arbeidet med kommunereform og regionreform*» som har høyest andel misfornøyd, hvor nesten en tredjedel av medlemmene (31 %) er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd*. I 2017 var spørsmålsformuleringen litt annerledes: «*Arbeid med kommunestruktur og regional struktur*», men var også det utsagnet som hadde høyest andel *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* (48 %) det året.

I figur 8 presenteres medlemmenes tilfredshet med utsagnene som omhandler «*KS som utviklingspartner*».

**Figur 8: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med KS eller det arbeid KS gjør på følgende områder?
KS som utviklingspartner**



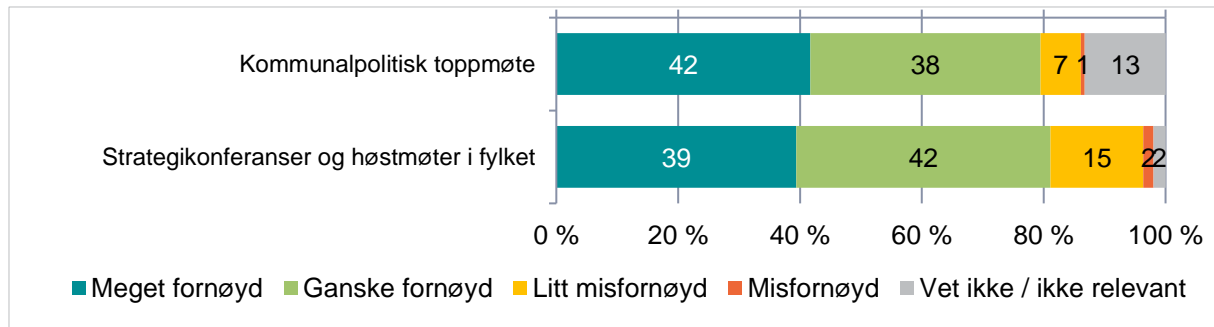
94 % av medlemmene er *meget* eller *ganske fornøyd* med KS' informasjon til medlemmene, dette er på samme nivå som ved forrige gjennomføring i 2017 (92 %).

I årets gjennomføring ble den tidligere kategorien «*Digitalisering*» endret til to nye alternativer: «*Digitale fellestjenester levert av KS (f.eks. SvarUT)*» og «*KS' koordinerings- og samordningsarbeid innen digitalisering*». 68 % av medlemmene er *meget* eller *ganske fornøyd* med «*Digitale fellestjenester levert av KS*», mens 22 % er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* med dette. Rådmenn i kommunene svarer i større grad enn gjennomsnittet at de er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* (26 %) med dette. 28 % av medlemmene er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* med «*KS' koordinerings- og samordningsarbeid innen digitalisering*». 38 % av rådmennene i kommunene svarer at de er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* med dette. Til sammenligning var 36 % av medlemmene *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* med arbeidet KS gjorde for «*Digitalisering*» i 2017.

Alternativet «*Innovasjon*» er også delt i to nye alternativ i årets gjennomføring: «*KS' satsinger innenfor innovasjon*» og «*Støtte til kommunene i deres eget innovasjonsarbeid*». Litt over halvparten av medlemmene (53 %) er *meget* eller *ganske fornøyd* med KS «*Støtte til kommunene i deres eget innovasjonsarbeid*». Rundt 1 av 3 medlemmer (31 %) er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* med dette. Det er dette alternativet flest medlemmer svarer at de er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* med i år under kategorien KS som utviklingspartner. Til sammenligning var andelen som var *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* med arbeidet KS gjorde innenfor «*Innovasjon*» 32 % i 2017.

I figur 9 ser vi på tilfredsheten med kategorien «KS møtearenaer».

**Figur 9: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med KS eller det arbeid KS gjør på følgende områder?
KS' møtearenaer**



8 av 10 medlemmer er *meget* eller *ganske fornøyd* med KS' møtearenaer. 17 % av medlemmene er *litt misfornøyd* eller *misfornøyd* med KS «Strategikonferanser og høstmøter i fylket». I 2017 var tilsvarende formulering «Strategikonferanse i fylket», og da var 20 % av medlemmene *litt misfornøyd* eller *misfornøyd*. Ved årets gjennomføring svarer en større andel (80 %) at de er *meget* eller *ganske fornøyd* med «Kommunalpolitisk toppmøte» enn i 2017 (71 %).

Viktighet: Vurdering av forhold knyttet til KS sitt arbeid

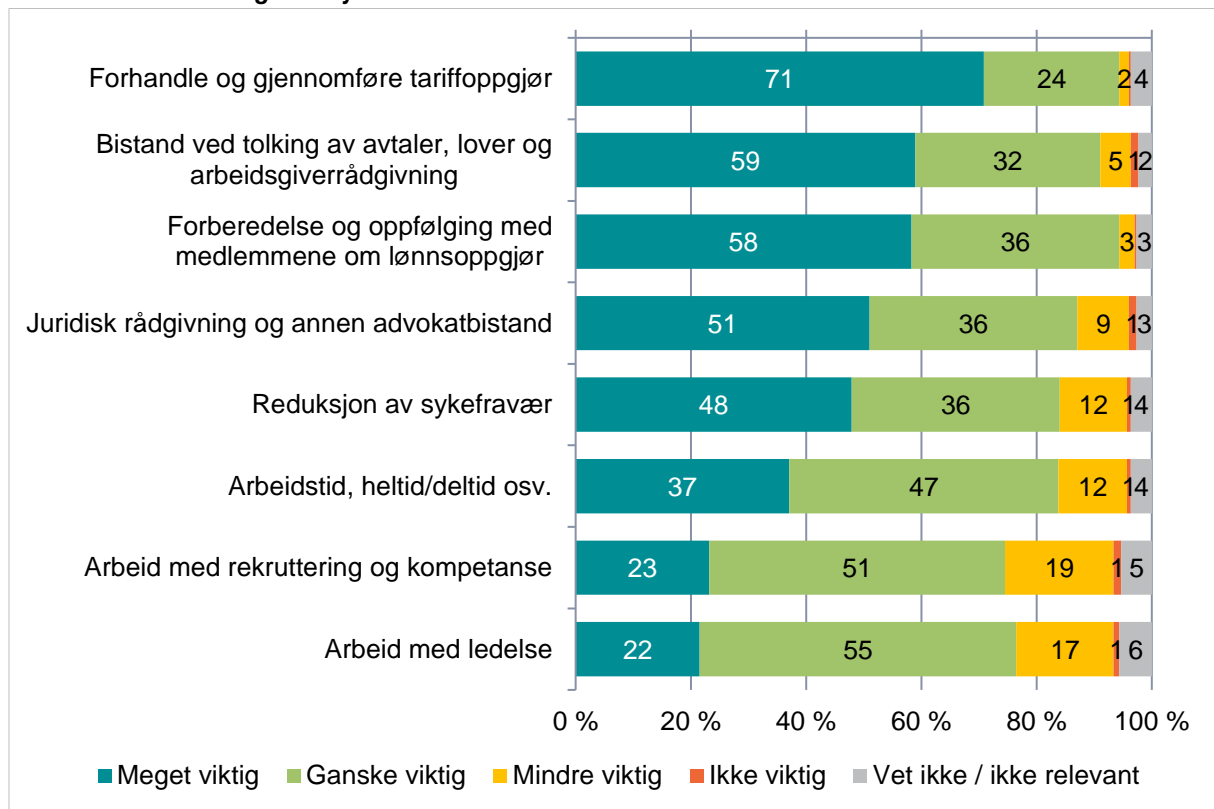
En fullstendig evaluering av KS' styrker og svakheter er også avhengig av hvor viktige tjenestene som KS er leverandør av er for medlemmene. Kartleggingen av arbeidsområdenes viktighet foregikk ved at intervjuerne leste opp de samme områdene som i tilfredshetskartleggingen, og de spurte skulle uttrykke viktigheten i henhold til en skala som gikk fra *Meget viktig*, via *Ganske viktig* og *Mindre viktig* til *Ikke viktig*. *Vet ikke/ikke relevant* ble ikke lest opp for medlemmene.

På samme måte som for tilfredshetskartleggingen har vi endret på inndelingen i figurene fra forrige gjennomføring til i år. Vi har i årets rapport sortert alternativene under hvilken overliggende kategori de tilhører. Eksempelvis «KS som interesseorganisasjon», eller «KS' møtearenaer». Besvarelsene under disse kategoriene er sortert etter andelen *meget viktig*, og presenteres i figur 10 til 13.

Den generelle utviklingen viser at for godt over halvparten av utsagnene vi har sammenlignbare tall for har viktigheten steget. De resterende sammenlignbare utsagnene har holdt seg stabile i viktighet. Alt i alt kan vi da si at den generelle viktigheten for utsagnene har steget. Ved forrige måling holdt viktigheten seg ganske stabil.

I figur 10 har vi vist medlemmenes vurdering av viktighet for alternativene under kategorien «KS som arbeidslivsorganisasjon».

**Figur 10: Hvor viktig er KS sitt arbeid på følgende områder for deg og din virksomhet?
KS som arbeidslivsorganisasjon**



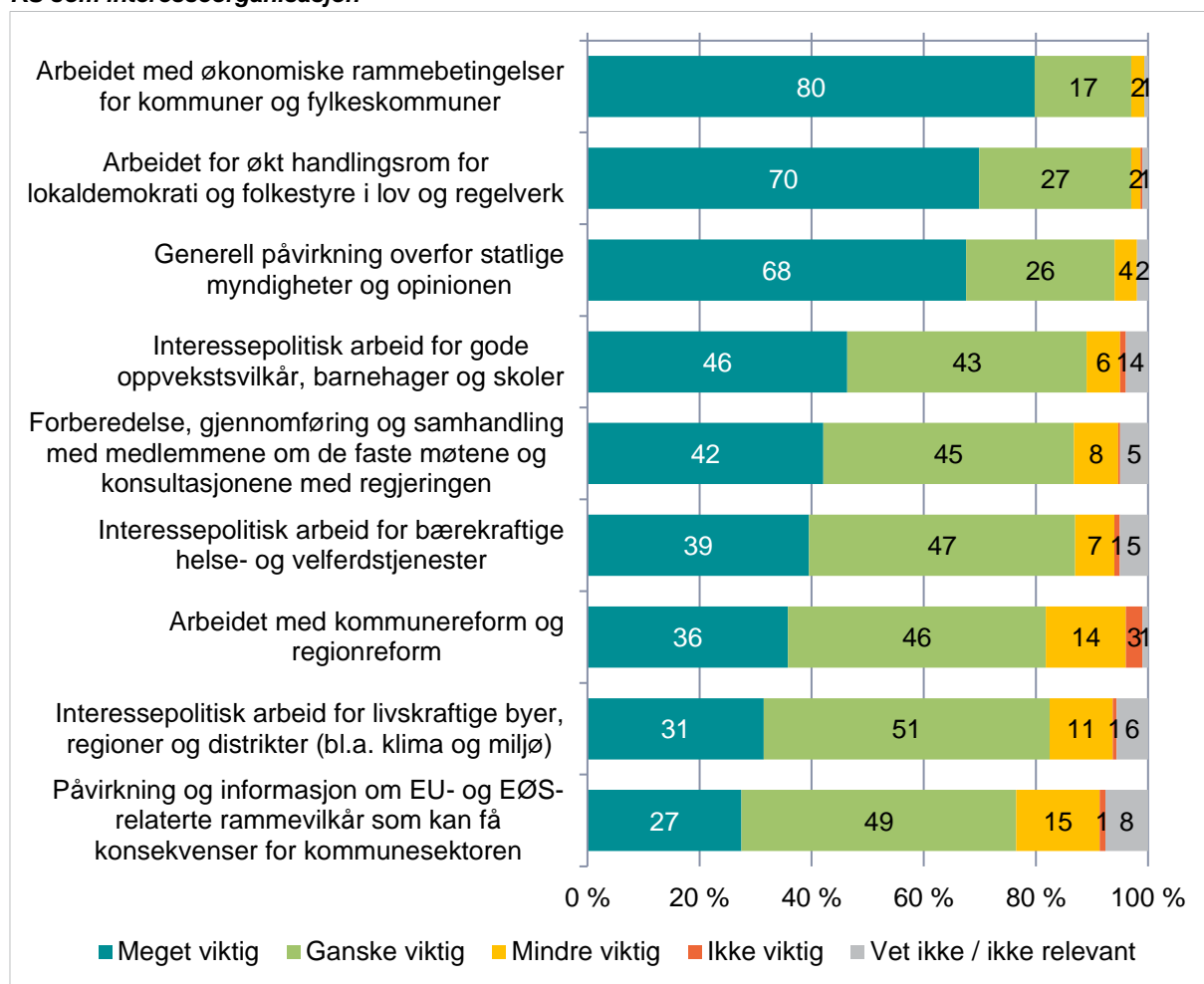
Innenfor kategorien *KS som arbeidslivsorganisasjon* mener medlemmene det er aller viktigst at KS jobber med å «*Forhandle og gjennomføre tariffoppgjør*». Andelen *meget viktig* har økt fra 65 % i 2017 til 71 % i år. Som tidligere mener også mange medlemmer at «*Bistand ved tolkning av avtaler, lover og arbeidsgiverrådgivning*» og «*Forberedelse og oppfølging med medlemmene om lønnsoppgjør*» er *viktig*. Nær 60 % av medlemmene mener det er *meget viktig* at KS jobber med dette. Andelen *meget viktig* har økt med 11 prosentpoeng for «*Forberedelse og oppfølging med medlemmer om lønnsoppgjør*» siden 2017.

Det har vært en økning i andelen som mener det er *viktig* at KS arbeider med «*Reduksjon av sykefravær*». I gjennomføringen i 2017 svarte 35 % av medlemmene at dette var *meget viktig*, mot 48 % i år.

Enkelte av svaralternativene i kategorien *KS som arbeidslivsorganisasjon* er med for første gang i år, blant annet «*Juridisk rådgivning og annen advokatbistand*» og «*Arbeid med rekruttering og kompetanse*». De alternativene innenfor denne kategorien som var med i tidligere gjennomføringer har steget noe i viktighet siden forrige måling.

Figur 11 viser medlemmene vurdering av viktighet for alle alternativene under kategorien «*KS som interesseorganisasjon*».

**Figur 11: Hvor viktig er KS sitt arbeid på følgende områder for deg og din virksomhet?
KS som interesseorganisasjon**

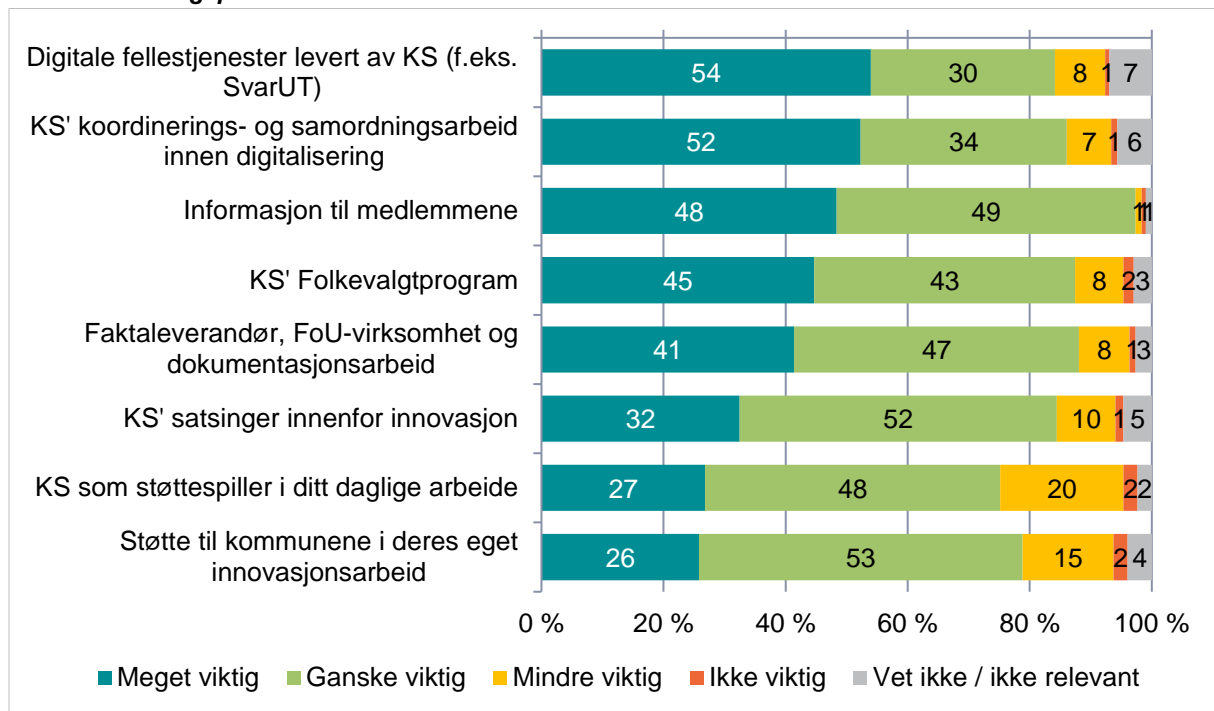


«Arbeidet med økonomiske rammebetingelser for kommuner og fylkeskommuner» vurderes i år som den viktigste av KS tjenester innenfor kategorien *KS som interesseorganisasjon*, med 8 av 10 som har svart at dette er *meget viktig*. Denne tjenesten ble også vurdert viktigst i 2017. Dette alternativet ble tydeligere spesifisert i årets gjennomføring, hvor teksten «for kommuner og fylkeskommuner» ble lagt til.

«Arbeidet for økt handlingsrom for lokaldemokrati og folkestyre i lov og regelverk» har også blitt tydeligere spesifisert ved årets gjennomføring, og ble endret fra «Arbeidet med styrking av lokaldemokrati og økt handlingsrom» i tidligere målinger. Andelen som har svart at dette er *meget viktig* har økt med 21 prosentpoeng, fra 49 % til 70 % i år. Det er vanskelig å si om endringen i spørsmålsformulering spiller inn her, eller om det er en reell endring i opplevd viktighet.

Figur 12 viser hvordan medlemmene vurderer viktigheten av alternativene under kategorien «KS som utviklingspartner».

**Figur 12: Hvor viktig er KS sitt arbeid på følgende områder for deg og din virksomhet?
KS som utviklingspartner**

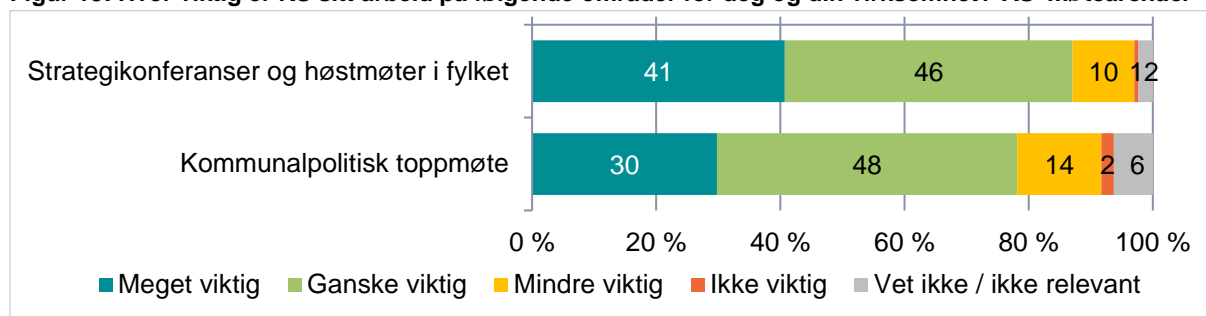


I årets måling ble alternativet «*Digitalisering*» splittet i to nye alternativ: «*Digitale fellestjenester levert av KS*» og «*KS' koordinerings- og samordningsarbeid innen digitalisering*». Andelene som mener disse to forholdene er *meget* eller *ganske viktig* er tilsvarende som for «*Digitalisering*» i 2017-målingen (86 %).

I år ble også alternativet «*Innovasjon*» delt i to nye alternativer: «*KS' satsinger innenfor innovasjon*» og «*Støtte til kommunene i deres innovasjonsarbeid*». 84 % av medlemmene svarer at «*KS' satsinger innenfor innovasjon*» er *meget* eller *ganske viktig*, og 79 % at KS «*Støtte til kommunene i deres eget innovasjonsarbeid*» er *meget* eller *ganske viktig*. I 2017-målingen mente 83 % av medlemmene at det var *meget* eller *ganske viktig* at KS jobber med «*Innovasjon*».

At KS jobber med «*Informasjon til medlemmene*» er i likhet med tidligere viktig for nesten alle medlemmene. I år svarer 97 % av dette er *meget* eller *ganske viktig*, mot 95 % i 2017. «*KS' Folkevalgtprogram*» er også noe mange medlemmer fortsatt synes er viktig. Andelen som svarer *meget* eller *ganske viktig* er på nivå med 2017.

Figur 13 viser hvordan medlemmene vurderer viktigheten av alternativene om *KS' møtearenaer*.

Figur 13: Hvor viktig er KS sitt arbeid på følgende områder for deg og din virksomhet? *KS' møtearenaer*

Innenfor kategorien *KS' møtearenaer* har det vært en økning i viktighet for de to alternativene som inngår der. Alternativene «*Strategikonferanse i fylket*» og «*Høstmøter i fylket*» ble i årets måling slått sammen til «*Strategikonferanser og høstmøter i fylket*». 87 % av medlemmene svarer i år at «*Strategikonferanser og høstmøter i fylket* er viktig». I 2017-målingen svarte 80 % at «*Strategikonferanser i fylket*» var *meget* eller *ganske viktig*, og 74 % at «*Høstmøter i fylket*» var *meget* eller *ganske viktig*.

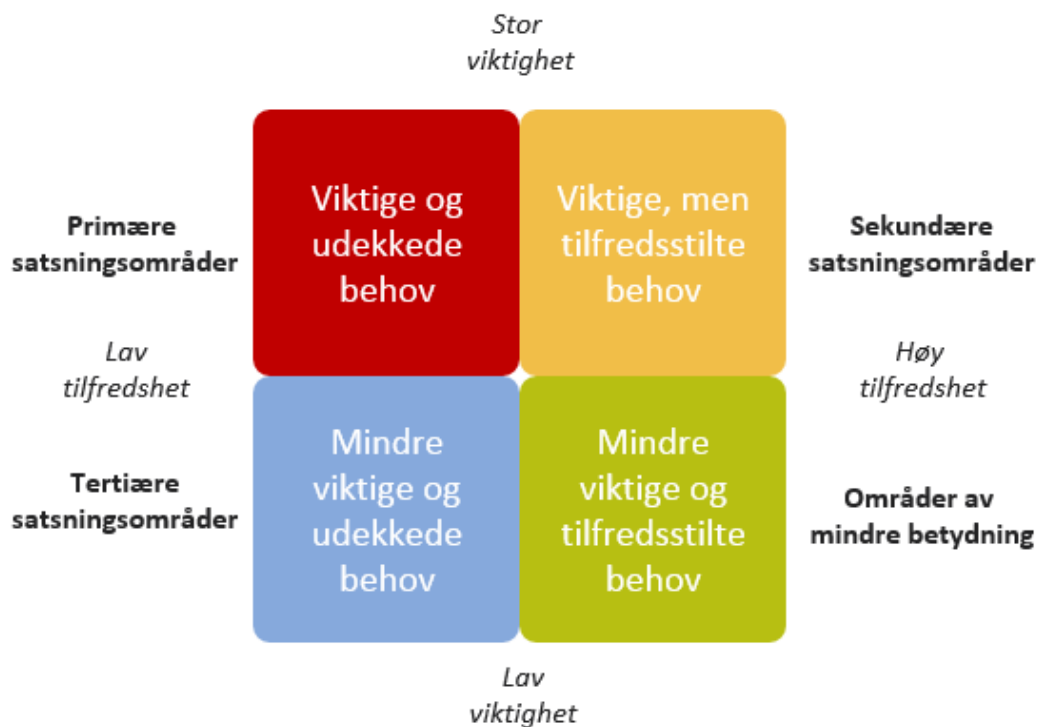
«*Kommunalpolitisk toppmøte*» oppleves som noe viktigere av medlemmene i år enn i 2017. Ved forrige gjennomføring svarte 68 % at dette var *meget* eller *ganske viktig*, i år har denne andelen økt til 78 %.

Som ved tidligere målinger er mange av de områdene som vurderes som viktige ikke nødvendigvis de samme som medlemmene er mest tilfredse med. Dette kommer vi nærmere inn på i gapanalysen i neste avsnitt.

Viktighet og tilfredshet: Gapanalyse

Som vi har vært inne på tidligere i rapporten, krever en fullstendig evaluering av KS' tjenesteområder at vi ser på sammenhengen mellom viktighet og tilfredshet. Årsaken er åpenbar. Skal KS best mulig tilfredsstille medlemmenes behov, må de være dyktige på de tjenesteområdene medlemmene selv mener er viktigst for dem og sin virksomhet. Vi vil i dette avsnittet presentere en gapanalyse, og en viktighets/dyktighetsmatrise. Gapanalysen belyser hvilke områder KS bør forbedre for å øke medlemmenes generelle tilfredshet med organisasjonen og medlemskapet. I modellen under ser vi hvordan denne sammenstillingen gjøres og hvilke resonnement som kan legges til grunn ved ulike sammenhenger.

Figur 14: Modell for prioritering av satsningsområder



Ved å stille samme spørsmål to ganger, først hvor fornøyd medlemmene er med tjenesten, og deretter hvor viktig samme tjeneste eller område oppfattes å være, identifiserer gapanalysen følgende:

- *Primære satsningsområder.* Dette er områder med høy viktighet for medlemmene, med lav tilfredshet (store udekkede behov).
- *Sekundære satsningsområder* (vedlikeholdsområder). Det vil si områder med høy viktighet og høy tilfredshet hos medlemmene.
- *Tertiære satsningsområder.* Dette er områder med lav viktighet og lav tilfredshet (store udekkede behov).
- *Områder av mindre betydning.* Dette er tjenesteområder med lav viktighet og høy tilfredshet blant medlemmene.

Når vi ved denne *gapanalysen* skal sammenstille viktighet og tilfredshet, vil vi ta utgangspunkt i det faktum at omtrent alle de målte områdene er ansett som viktige av et flertall av de spurte. Dermed er det mer hensiktsmessig å basere analysen på andelen som svarer *meget viktig*. Det vil gi en større grad av differensiering mellom tjenesteområdene. Når vi konsentrerer oss om andeler som svarer *meget viktig*, er det naturlig å sammenstille disse svarene med andeler som svarer at de er *meget fornøyd*.

Vi har også lagt ved en viktighets-/dyktighetsmatrise som vedlegg 2 til denne rapporten. Funnene i denne matrisen kommenteres kort sammen med gapanalysen avslutningsvis i dette kapitlet. Forklaring av matrisen er gjengitt i vedlegget.

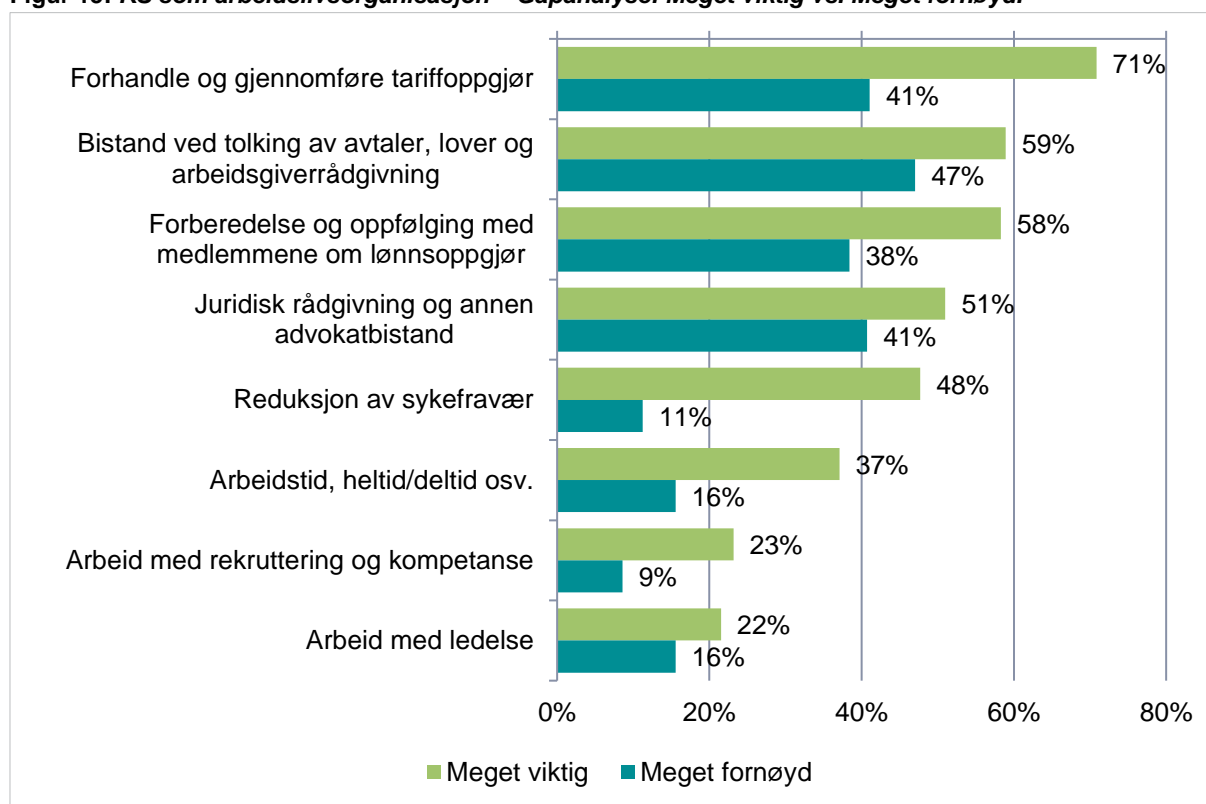
Figur 15 til 18 viser gapanalysen på samme måte som ved tidligere undersøkelser. I denne analysen sammenstiller vi *meget viktig* og *meget fornøyd*. Nytt i år er at disse figurene er sortert etter de samme fire overordnede områdene som tidligere i rapporten i kapitlene om

Tilfredshet og Dyktighet. Figur 19 viser de ti største gapene mellom medlemmenes vurdering av viktighet og deres grad av tilfredshet.

Årets måling viser at den generelle tilfredsheten blant medlemmene med KS' tjenester totalt sett holder seg relativt stabil. I sammenheng med at den generelle viktigheten til alternativene vi kan sammenligne med tidligere år har steget, vil det være å forvente at gapene har økt noe. Som vi ser i gapanalysen i figur 19, er det generelt sett ganske små endringer. For «Arbeidet med styrking av lokaldemokrati og økt handlingsrom» og «Reduksjon av sykefravær» har gapet mellom opplevd viktighet og tilfredshet økt signifikant, mens det for «Forhandle og gjennomføre tariffoppgjør» er redusert signifikant.

Figur 15 viser de åtte områdene som inngår i kategorien «KS som arbeidslivsorganisasjon», og andelene som har svart *meget viktig* over andelene som har svart *meget fornøyd*.

Figur 15: KS som arbeidslivsorganisasjon – Gapanalyse: Meget viktig vs. Meget fornøyd.

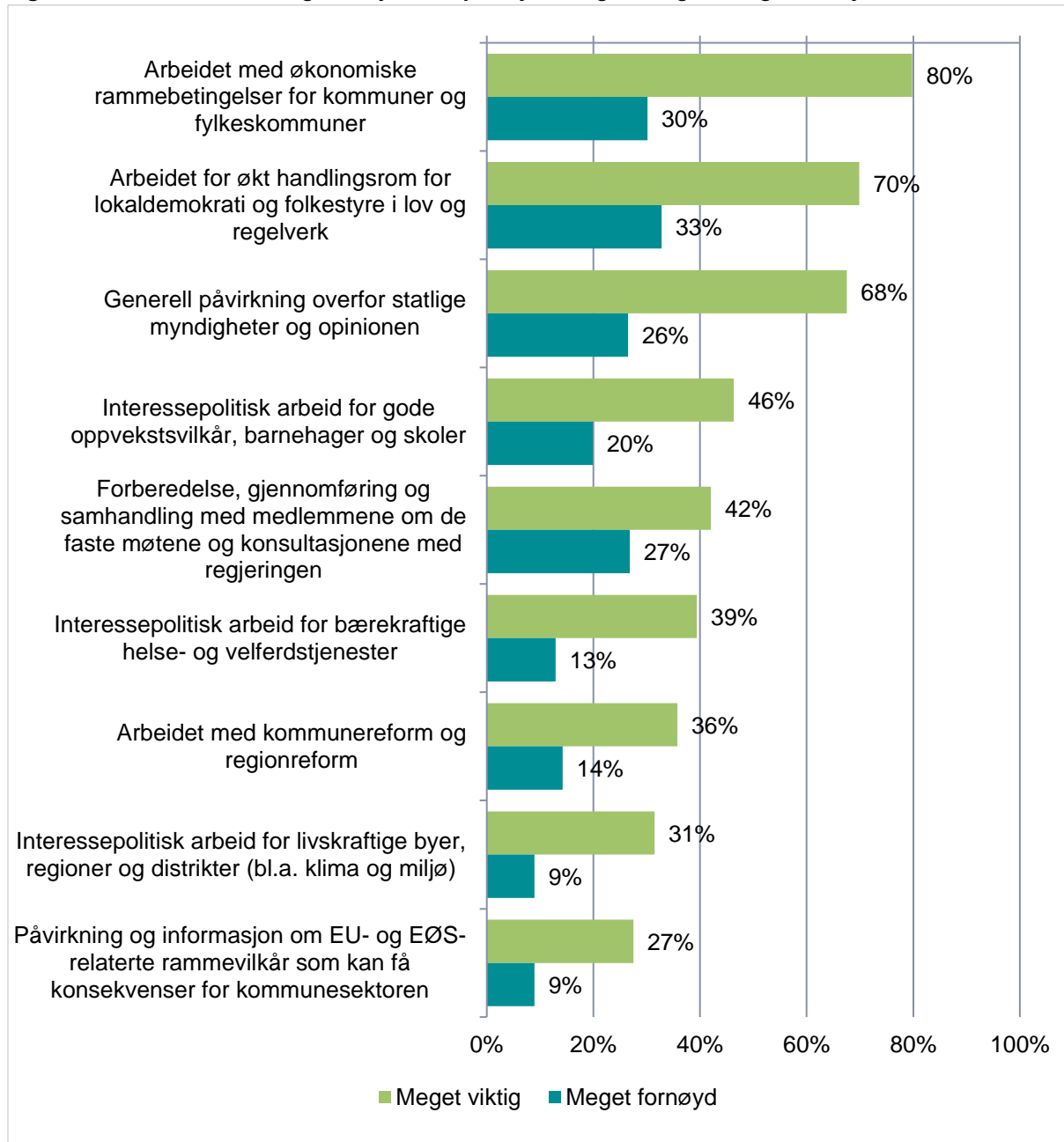


Det området innenfor kategorien *KS som arbeidslivsorganisasjon* som størst andel av medlemmene mener er *viktig* at KS jobber med, er «Forhandle og gjennomføre tariffoppgjør», hvor 71 % har svart *meget viktig*. 41 % av medlemmene har svart at de er *meget fornøyd* med det samme området, dette er en forskjell på 30 prosentpoeng. Det området hvor det er størst forskjell mellom andelene som har svart *meget viktig* og *meget fornøyd* i denne kategorien er «Reduksjon av sykefravær», med 37 prosentpoeng.

De områdene hvor medlemmenes forventninger i størst grad oppfylles av KS i denne kategorien er «Arbeid med ledelse», «Juridisk rådgivning og annen advokatbistand», og «Bistand ved tolkning av avtaler, lover og arbeidsgiverrådgivning». Innen disse områdene er forskjellene mellom viktighet og tilfredshet mellom 6 og 12 prosentpoeng.

I figur 16 presenteres gapanalysen for kategorien «KS som interesseorganisasjon». Gapet mellom tilfredshet og viktighet er innen denne kategorien større enn for «KS som arbeidslivsorganisasjon».

Figur 16: KS som interesseorganisasjon – Gapanalyse: Meget viktig vs. Meget fornøyd.



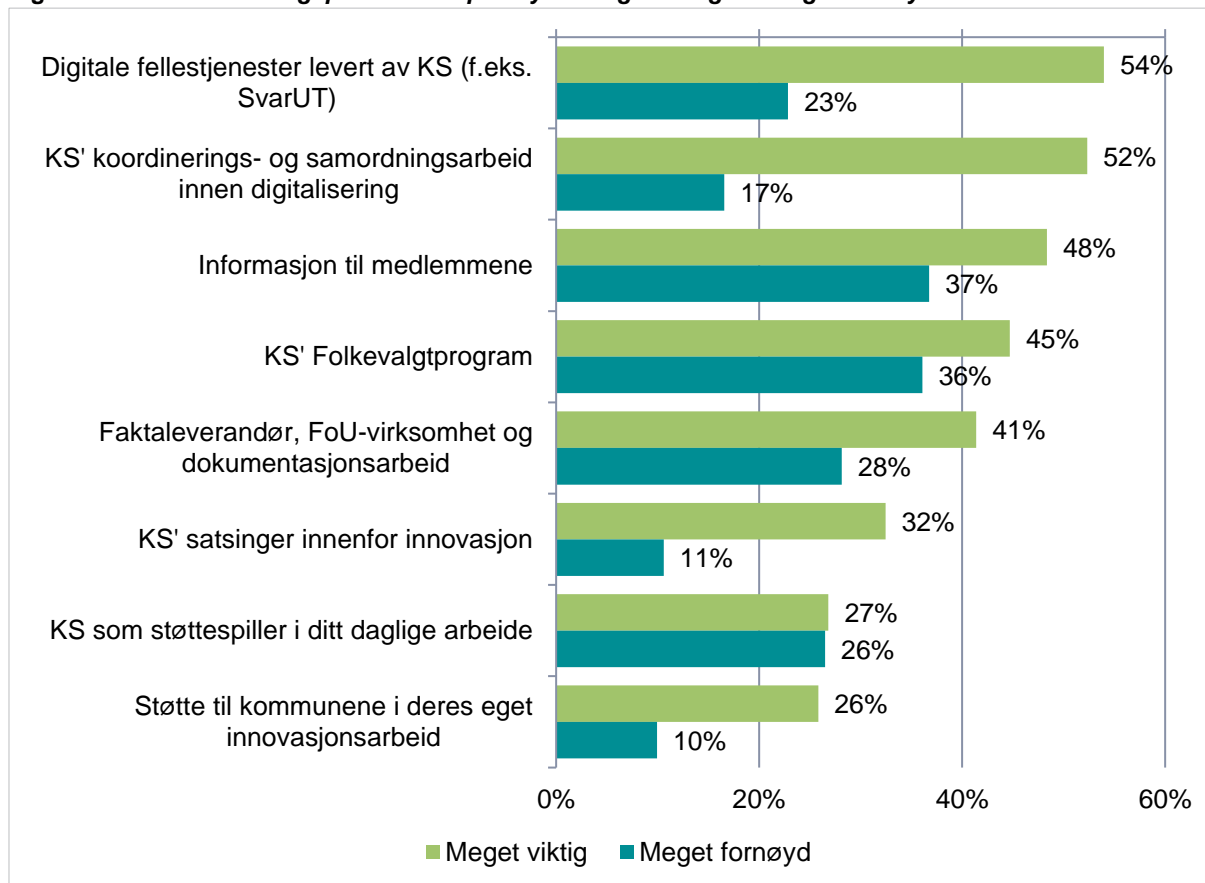
Det området medlemmene svarer i størst grad at er viktigst innenfor denne kategorien er «Arbeidet med økonomiske rammebetingelser for kommuner og fylkeskommuner». Samtidig er dette den tjenesten med størst gap mellom tilfredshet og viktighet, med hele 50 prosentpoengs forskjell. Dette gapet er tilnærmet uforandret fra sist gjennomføring.

70 % av medlemmene mener at «Arbeidet for økt handlingsrom for lokaldemokrati og folkestyre i lov og regelverk» er *meget viktig*. Kun 33 % av medlemmene er *meget fornøyd* med den samme tjenesten. Det gir oss et gap på hele 37 prosentpoeng.

Den tjenesten hvor det er minst gap mellom andelen som har svart *meget viktig* og *meget fornøyd* innenfor området *KS som interesseorganisasjon* er «*Forberedelse, gjennomføring og samhandling med medlemmene om de faste møtene og konsultasjonene med regjeringen*». Her er gapet på 15 prosentpoeng.

I figur 17 presenteres gapanalysen for kategorien «*KS som utviklingspartner*».

Figur 17: KS som utviklingspartner – Gapanalyse: Meget viktig vs. Meget fornøyd.

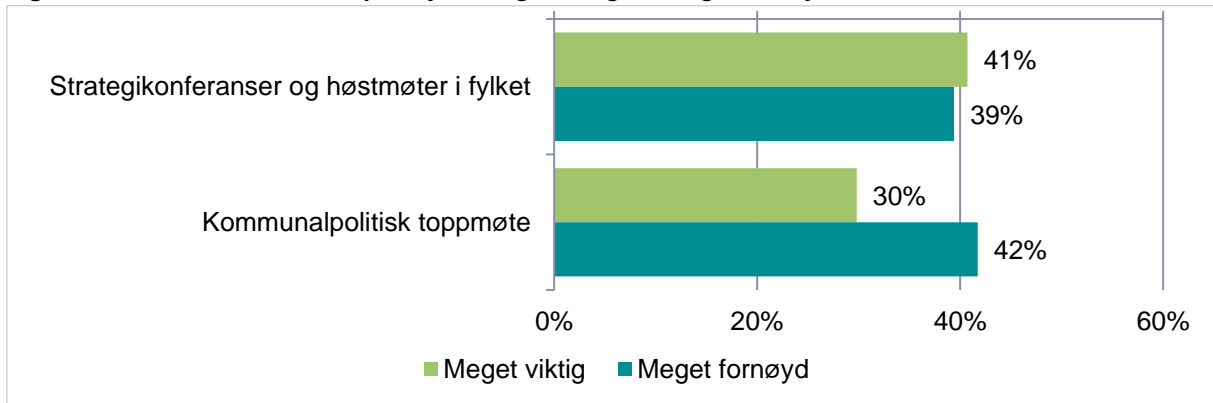


I kategorien *KS som utviklingspartner* er det KS som leverandør av digitale fellestjenester og KS' koordinerings- og samordningsarbeid innen digitalisering som er viktigst for medlemmene. 54 % av medlemmene svarer at arbeid med «*Digitale fellestjenester levert av KS (f.eks. SvarUT)*» er *meget viktig*, mens 23 % av medlemmene er *meget fornøyd* med den samme tjenesten. Dette gir et gap på 31 prosentpoeng. Over halvparten av medlemmene mener at «*KS' koordinerings- og samordningsarbeid innen digitalisering*» er *meget viktig*, mens 17 % er *meget fornøyd*. Dette gir et gap på 35 prosentpoeng.

Den tjenesten innen kategorien *KS som utviklingspartner* som har lavest gap mellom andelen *meget viktig* og *meget fornøyd*, er «*KS som støttespiller i ditt daglige arbeide*». 27 % av medlemmene svarer at dette er *meget viktig*, og 26 % svarer at de er *meget fornøyd* med KS på dette området. Gapet er på kun 1 prosentpoeng og er ikke signifikant. Etter dette kommer gapet for «*KS' folkevalgtprogram*». 45 % av medlemmene synes dette er *meget viktig*, og 36 % er *meget fornøyd*. Det er et gap på 9 prosentpoeng.

Figur 18 viser gapanalysen for alle tjenestene som inngår i området «*KS' møtearenaer*».

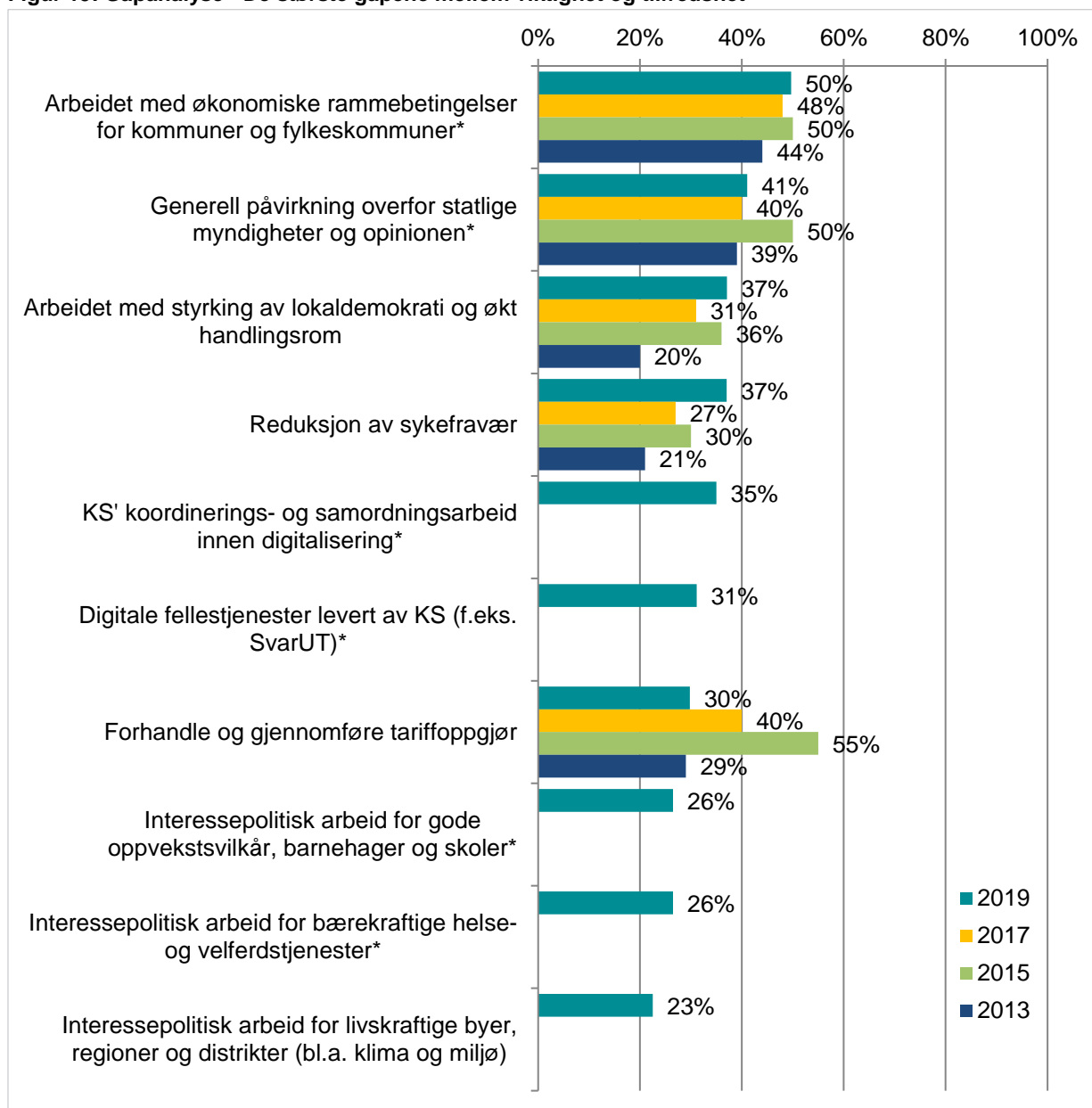
Figur 18: KS' møtearenaer – Gapanalyse: Meget viktig vs. Meget fornøyd.



Det området hvor medlemmenes forventninger i størst grad blir oppfylt er KS' møtearenaer. 41 % av medlemmene svarer at KS' «Strategikonferanser og høstmøter i fylket» er *meget viktig*, samtidig som 39 % svarer at de er *meget fornøyd* med nettopp dette. Denne forskjellen på 2 prosentpoeng er ikke signifikant.

Blant alle tjenestene som er målt innenfor de fire kategoriene, er det kun KS' «Kommunalpolitisk toppmøte» hvor en større andel medlemmer er *meget fornøyd* enn andelen som svarer at det er *meget viktig* at KS jobber med dette.

Som vi har sett tidligere i denne rapporten er medlemmene i stor grad tilfredse med KS som organisasjon og tjenestene som leveres, i tillegg vurderes de fleste tjenestene som viktige. Likevel kan det være ønskelig å identifisere visse prioriteringsområder blant de undersøkte tjenestene som KS jobber med. I figur 19 vises de ti største gapene mellom medlemmenes vurdering av viktighet, og deres grad av tilfredshet. Her har vi også lagt inn størrelsene på gapene ved de tre foregående målingene, slik at vi kan studere endring over tid.

Figur 19: Gapanalyse - De største gapene mellom viktighet og tilfredshet²

I 2013 dreide de største gapene seg ofte om KS' arbeid for kommunesektoren eksternt på vegne av medlemmene, mens i 2015 var flere av gapene rettet mot interne prosesser og tilbud, slik som «Forhandle og gjennomføre tariffoppgjør». KS' arbeid med å «Forhandle og gjennomføre tariffoppgjør» rangeres i år høyt, både på viktighet og dyktighet (se viktighets-/dyktighetsmatrisen i vedlegg 2). Som tidligere nevnt er det siden 2017 flere medlemmer som har blitt *meget fornøyde* med KS arbeid på dette området.

I 2017 var man tilbake på et nivå hvor de største gapene gjaldt påvirkningsarbeid overfor staten gjennom «Påvirkning overfor statlige myndigheter» og «Arbeid med økonomiske rammebetingelser», dette er områder som også i år står for de største gapene mellom

² Alternativene i figur 19 som er merket med * er enten nye eller endret i formulering siden tidligere målinger.

opplevd viktighet og tilfredshet³. Vi tror at dette endringsmønsteret fra 2013 til 2017 viste hvilken betydning arbeidskonflikten med lærerne i 2013 og KS' håndtering av konflikten hadde på medlemmenes holdninger til sin egen organisasjon. I 2017 så man en normalisering av holdningene tilbake til en situasjon uten store konflikter eller spesielle utfordringer utover de løpende oppgavene. Dette bilde opprettholdes ved årets måling. Samtidig indikerer endringsmønsteret siden 2013 at vi kan avlese hvilke reaksjoner en ekstraordinær situasjon kan skape, og som KS må forholde seg til dersom man kommer i en konfliktsituasjon i fremtiden.

Selv om medlemmene generelt sett fortsatt er fornøyde med KS som organisasjon og tjenestene de leverer, viser gapanalysen at det er enkeltområder hvor medlemmene forventer mer enn det som leveres i dag. I viktighets-/dyktighetsmatrisen i vedlegg 2 er alle de undersøkte tjenestene rangert relativt i forhold til hverandre på viktighet og dyktighet. Her kan man studere flere detaljer, blant annet om hvilke tjenesteområder som har høy viktighet for medlemmene, men hvor tilfredsheten er noe lavere, og tjenesteområder som både har høy viktighet og høy tilfredshet, og som derfor bør opprettholdes.

Vurdering av ulike forhold knyttet til medlemskap i KS

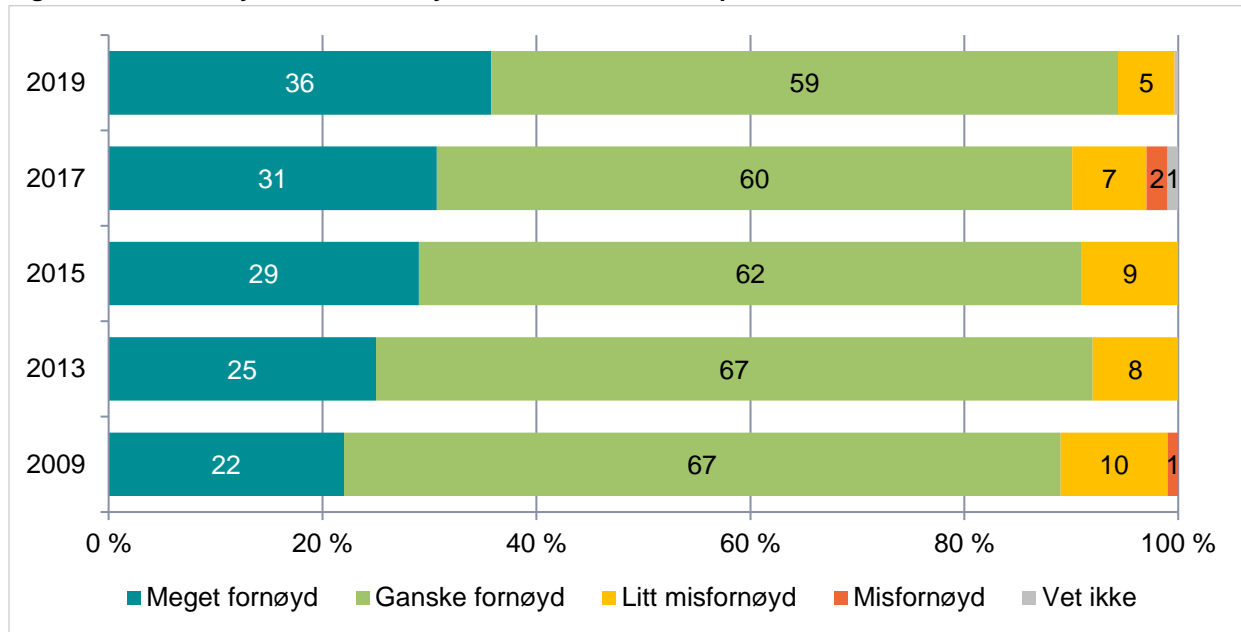
I dette kapittelet skal vi se nærmere på hva medlemmene har svart på spørsmål som omhandler deres syn på medlemskapet i KS. Spørsmålene tar for seg ulike forhold som overordnet tilfredshet med medlemskapet, til mer spesifikke spørsmål om KS som organisasjon.

Total tilfredshet med medlemskap i KS

Et hovedspørsmål i slike medlemsundersøkelser, er medlemmenes vurdering av hvor fornøyd de er med medlemskapet totalt sett, samt hvilken nytteverdi tilknytningen til organisasjonen gir. Disse spørsmålene vil vise den overordnede følelsen medlemmene har for organisasjonen. Spørsmålene er stilt etter den detaljerte evalueringen presentert i tidligere kapitler. Følgelig har de spurte hatt anledning til å tenke grundig gjennom både hvilke tjenester KS leverer, og hvor fornøyde de er med hver av dem.

³ I årets måling er formuleringene noe endret sammenlignet med 2017-målingen. Årets formuleringer er «Arbeidet med økonomiske rammebetingelser for kommuner og fylkeskommuner», og «Generell påvirkning overfor statlige myndigheter og opinionen».

Figur 20: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med medlemskapet i KS totalt sett?



Figur 20 viser at medlemmene er fornøyd med sitt medlemskap i KS totalt sett, og følger som forventet det gode inntrykket som ble presentert i tidligere i rapporten. Over 1 av 3 medlemmer (36 %) er *meget fornøyd* med sitt medlemskap i KS. Andelen *meget fornøyd* har gradvis økt siden 2009 (22 %). Nær 6 av 10 medlemmer (59 %) er *ganske fornøyd* med medlemskapet i KS, noe som vil si at hele 95 % av medlemmene kan defineres som *fornøyd* med sitt medlemskap. Dette er på nivå med tidligere målinger (2013: 92 % fornøyd, 2015: 91 % fornøyd, 2017: 91 % fornøyd). Det er få forskjeller blant undergrupper av medlemmene.

Holdninger til påstander om KS

Gjennom forarbeidet til de innledende undersøkelsene i 2009 og 2013, ble det drøftet ulike hypoteser om hvilke holdninger som kunne knytte seg til KS. Disse hypotesene måtte testes for å se om holdningene var utbredt eller ikke, og på denne bakgrunnen ble det formulert noen påstander som de spurte skulle uttrykke hvor enige eller uenige de var i. Svarene på påstandene ble avgitt i henhold til en 5 punkts-skala med følgende svaralternativ:

Helt enig = 1

Delvis enig = 2

Verken enig eller uenig = 3

Delvis uenig = 4

Helt uenig = 5

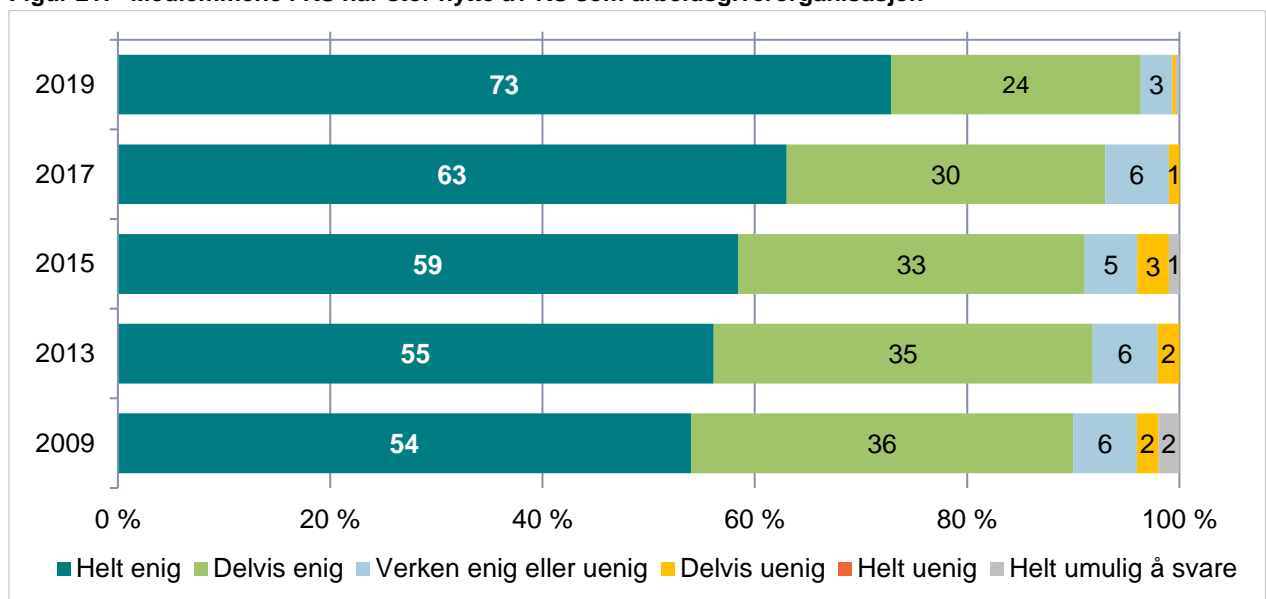
Før vi ser på resultatene, vil vi henlede oppmerksomheten mot et problem som reises ved bruk av denne spørremetoden. Det viser seg at mange har en tendens til å si seg mer enig enn de er, spesielt når det dreier seg om påstander om forhold de ikke har særlig sterke meninger om. Denne «enigeffekten» kan vi imidlertid dempe virkningene av, ved å formulere påstandene slik at man må si seg uenig for å gi uttrykk for den oppfatningen vi er ute etter å kvantifisere. Dette har vi delvis gjort ved denne målingen på den måten at man måtte si seg uenige for å uttrykke en oppfatning som kan være negativ i forhold til oppdragsgivers egeninteresse og ønsker. Derved vil vi kunne fastslå med stor sikkerhet hvor utbredt slike

holdninger virkelig er, uten å ta hensyn til utslag som skyldes målemetoden. Vi skal selvsagt ikke se bort fra enigandelene, men bare huske på at de gjennomgående kan være litt for høye.

Hovedspørsmålet er stilt som følger: «Jeg skal nå lese opp en del påstander om KS for deg, og vil gjerne vite hvor enig eller uenig du er i disse påstandene». I det følgende kommenteres påstandene enkeltvis.

Den første påstanden var «Medlemmene i KS har stor nytte av KS som arbeidsgiverorganisasjon», og presenteres i figur 21. Hva vi ønsker å måle med denne påstanden er innlysende, og i henhold til overstående innledning om metoden, formulerer vi påstanden positivt for å finne hvor mange som eventuelt er *uenige*. Andelen *enige* vil nok være noe større enn de egentlige holdningene skulle tilsi.

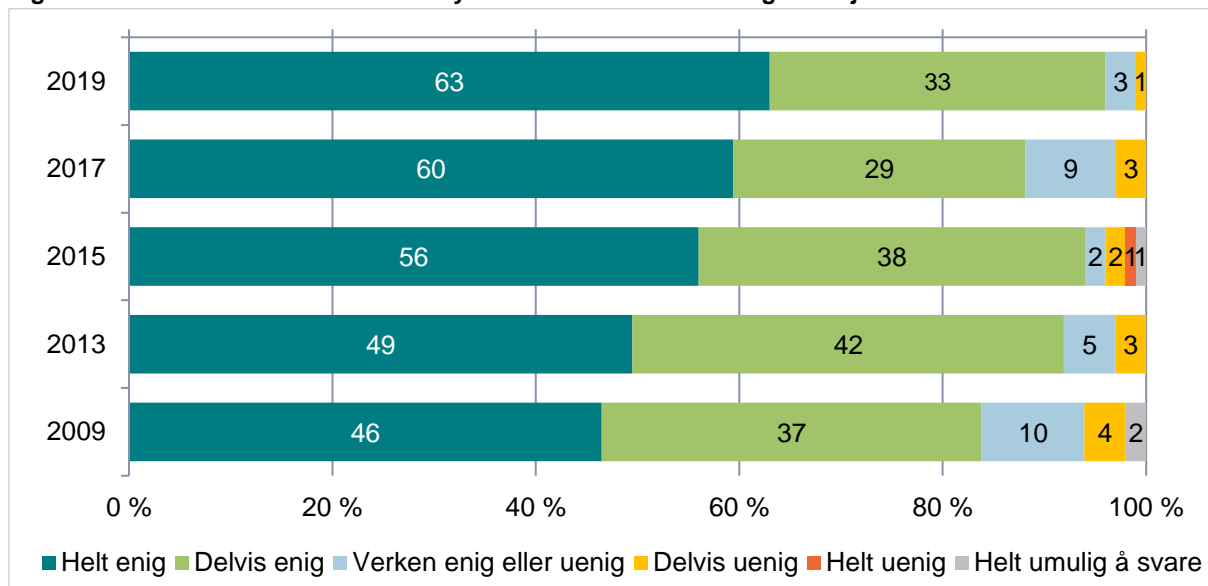
Figur 21: «Medlemmene i KS har stor nytte av KS som arbeidsgiverorganisasjon»



Nesten samtlige medlemmer (97 %) er enige i at «Medlemmene i KS har stor nytte av KS som arbeidsgiverorganisasjon». Det har vært en positiv utvikling i andelen som er *helt enig* siden den første målingen i 2009. Andelen *helt enig* har økt signifikant med 10 prosentpoeng fra 63 % i 2017 til 73 % i 2019, mens andelen *delvis enig* har gått litt ned. Nesten ingen medlemmer er *uenig* i påstanden.

Figur 22 viser svarfordelingen på påstanden om at «Medlemmene i KS har stor nytte av KS som interesseorganisasjon».

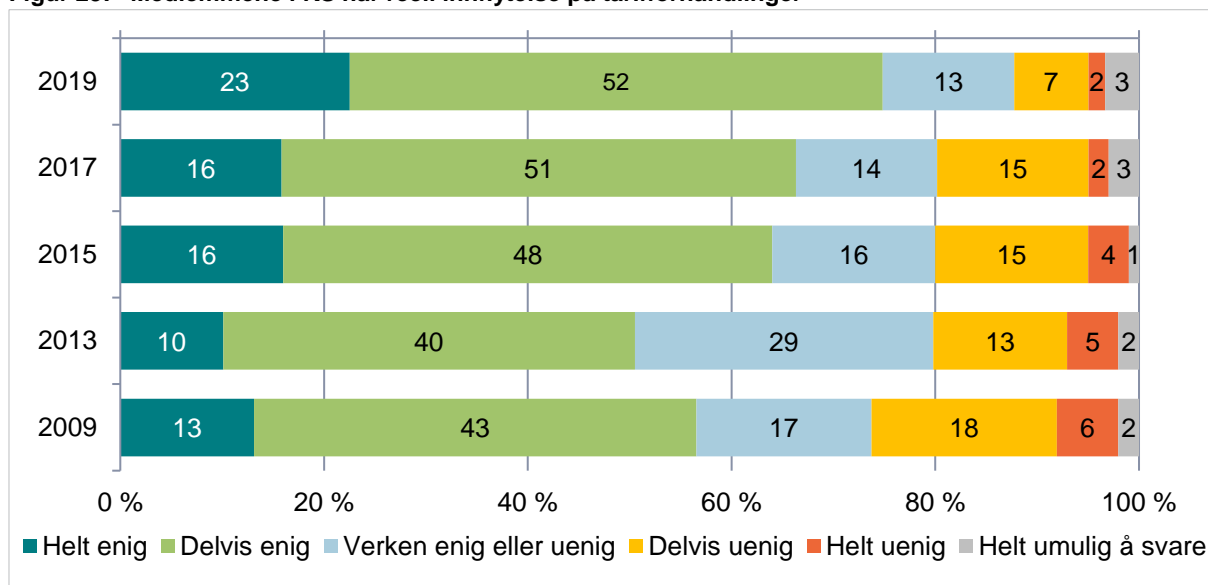
Figur 22: «Medlemmene i KS har stor nytte av KS som interesseorganisasjon»



Nesten alle medlemmer (96 %) er også enige i at «Medlemmene i KS har stor nytte av KS som interesseorganisasjon». Dette er lignende resultater som i forrige figur, om nytteverdien av KS som arbeidsgiverorganisasjon. Likheten i svar kan tyde på at medlemmene ikke skiller nevneverdig mellom disse karakteristikkene. Andelen som er *helt enig* har økt gradvis fra 46 % i 2009 til 63 % i 2019.

Hypotesen som ligger til grunn for den neste påstanden er at noen medlemmer kan mene at medlemmene har for liten innflytelse på tariffforhandlingene, slik at de kanskje føler at de kan bli sittende med avtaler som de ikke er så godt tjent med som de burde være.

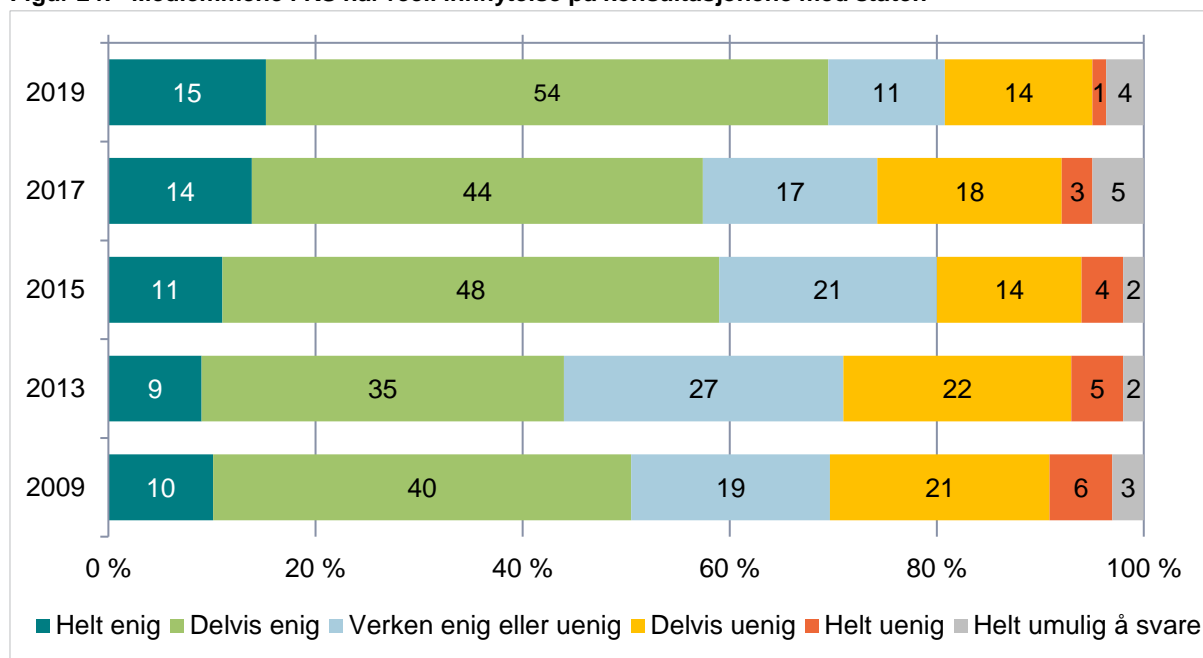
Figur 23: «Medlemmene i KS har reell innflytelse på tarifforhandlinger»



Andelen som er *helt enig* i at «Medlemmene i KS har reell innflytelse på tarifforhandlinger» har økt signifikant fra 16 % i 2017 til 23 % i år. Andelen som er *delvis enig* har gradvis økt fra målingen i 2013 til i år. I år har det vært en signifikant nedgang i andelen som svarer at de er *delvis uenig*. Andelen som er *uenig* i denne påstanden er i år 9 %, en nedgang på 8 prosentpoeng fra 2017.

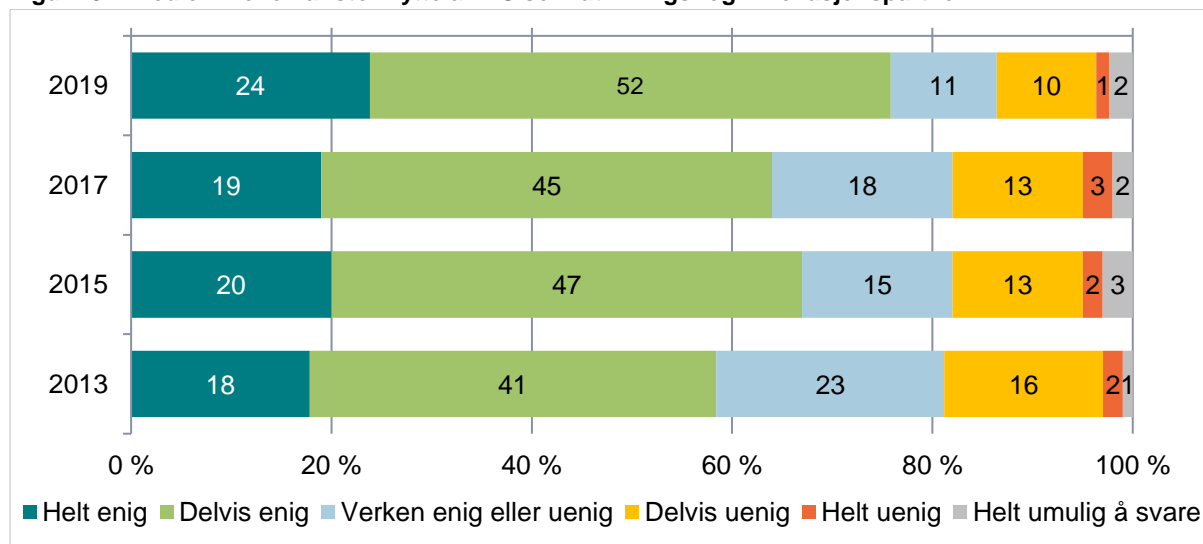
Et av de viktigste arbeidsområdene for KS er arbeidet som gjøres overfor staten, og den neste påstanden tester hypotesen om noen medlemmer er misfornøyde med innflytelsen de har på KS' konsultasjoner med staten.

Figur 24: «Medlemmene i KS har reell innflytelse på konsultasjonene med staten»



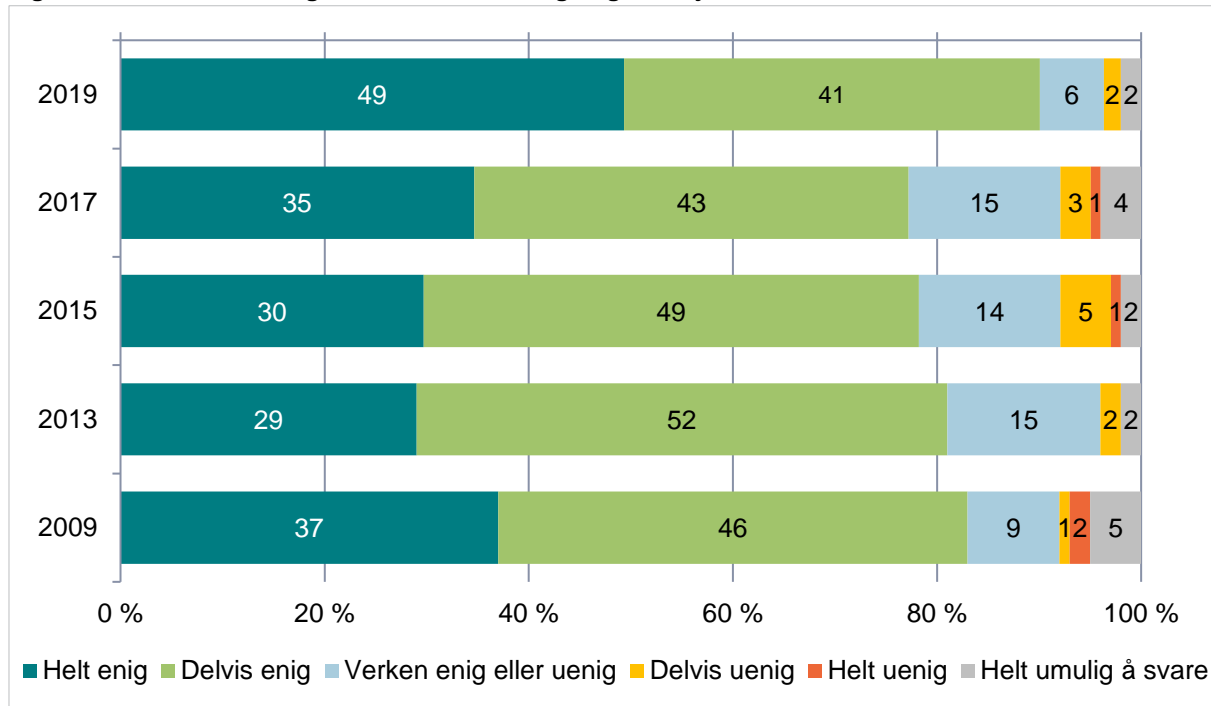
Stadig flere (69 %) medlemmer er *enige* (helt eller delvis) i at «Medlemmene i KS har reell innflytelse på konsultasjonene med staten.» I 2017 var denne andelen 58 %. Andelen *uenig* (helt + delvis) holdt seg stabil mellom 2015 og 2017, men synker i år med 6 prosentpoeng.

Figur 25: «Medlemmene har stor nytte av KS som utviklings- og innovasjonspartner»



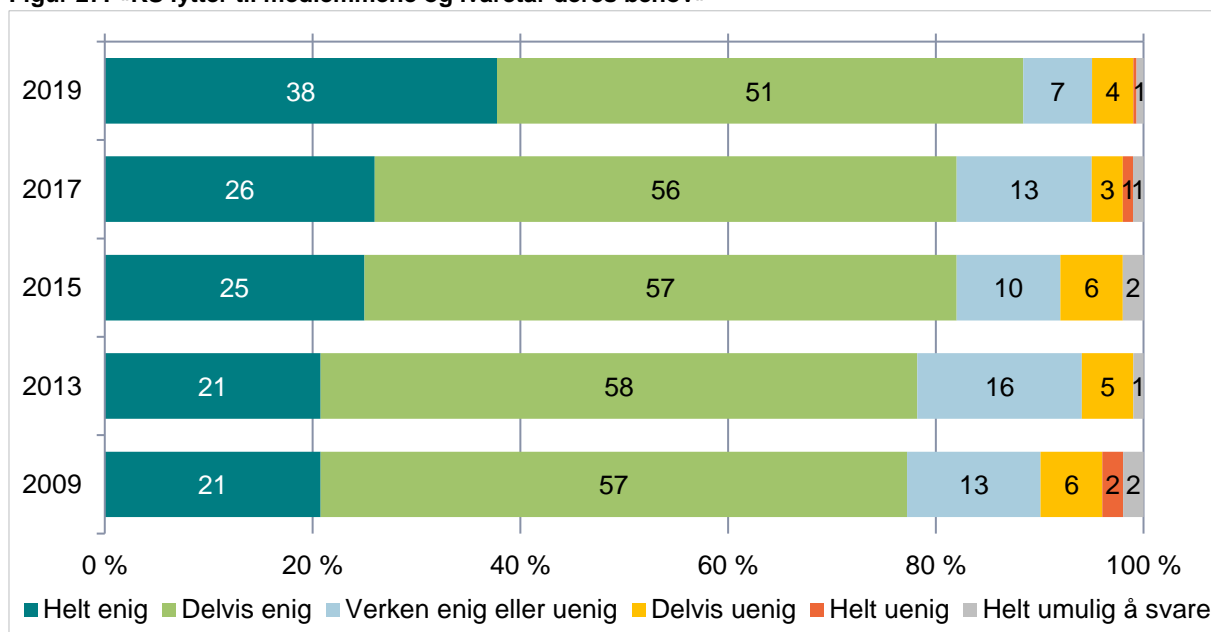
Også for påstanden «Medlemmene har stor nytte av KS som utviklings- og innovasjonspartner» ser vi en generell positiv utvikling i svarene fra tidligere. Ved forrige måling hadde det vært en nedgang i andelen *enig* (helt eller delvis) fra 67 % i 2015 til 64 % i 2017. I år har *enig*-andelen økt til 76 %.

Figur 26: «KS er en løsningsorientert forhandlingsorganisasjon»



Et gjennomgående trekk i årets undersøkelse er en økning i andelen som er *enig* (helt + delvis) i utsagnene. Dette gjelder også for påstanden om at «KS er en løsningsorientert forhandlingsorganisasjon». 9 av 10 medlemmer svarer i år at de er *enig* i utsagnet. Andelen som svarer *helt enig* har økt med 14 prosentpoeng fra forrige gjennomføring. I årets undersøkelse har gapet mellom medlemmenes tilfredshet og vurdering av viktighet for KS' arbeid med å «Forhandle og gjennomføre tariffoppgjør» sunket fra tidligere år. Det kan tenkes at dette spiller inn på *enig*-andelen på dette spørsmålet.

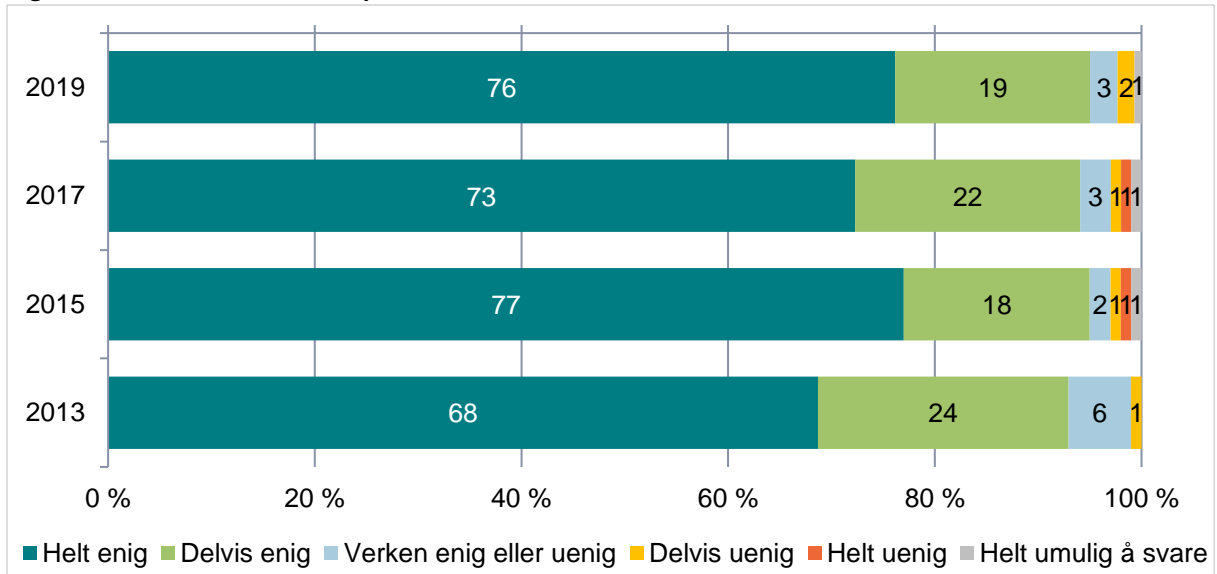
Figur 27: «KS lytter til medlemmene og ivaretar deres behov»



Det å ta medlemmene på alvor, er vel enhver medlem- og interesseorganisasjons målsetting. I årets gjennomføring har det vært en signifikant økning i andelen som er *enig* (helt eller

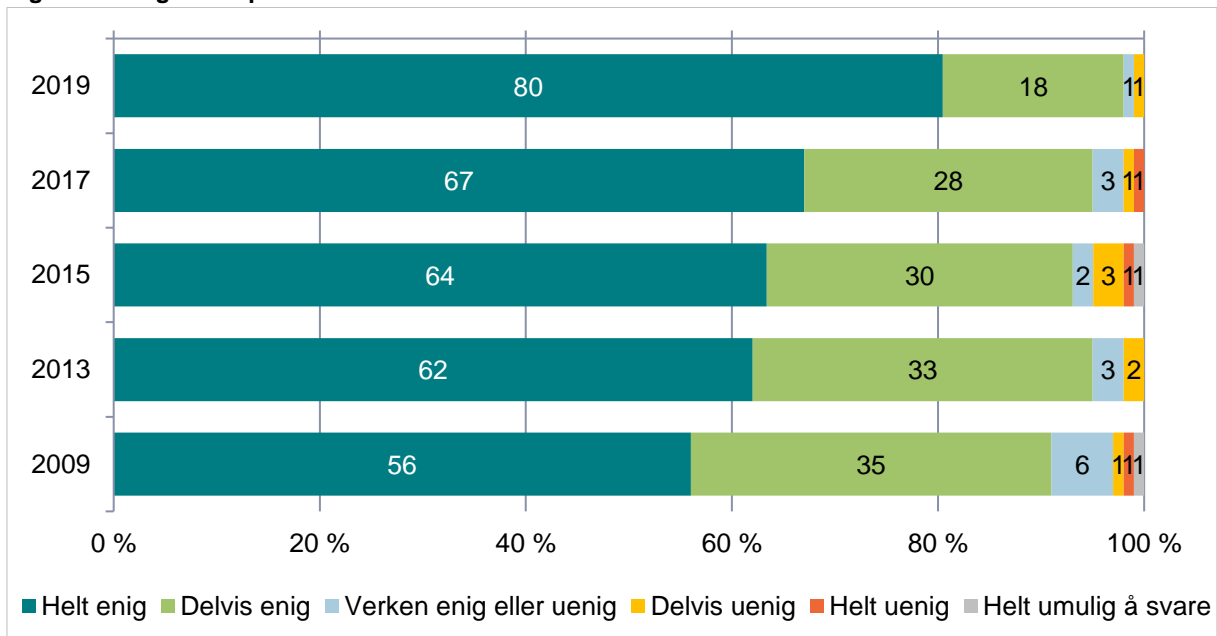
delvis) i at «KS lytter til medlemmene og ivaretar deres behov» fra 82 % til 89 %. Andelen som er *uenig* i dette (helt eller delvis) holder seg uendret på 4 %.

Figur 28: «KS er den fremste representant for kommunesektorens interesser»



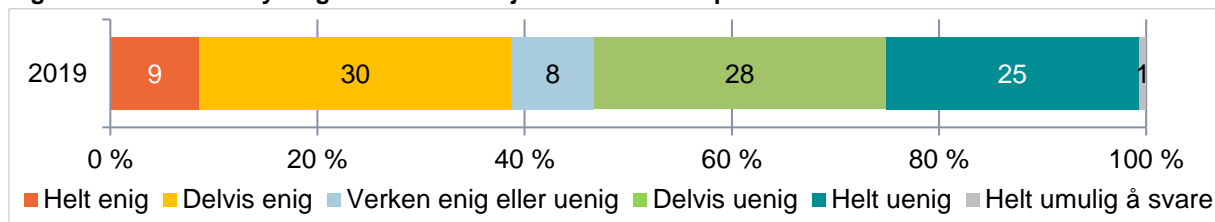
Som ved tidligere målinger er de fleste medlemmene (95 %) enige i at «KS er den fremste representant for kommunesektorens interesser». 76 % er *helt enig*, mens 19 % er *delvis enig*. Kun 2 % er *ueneige*. Det er ingen nevneverdige endringer i svarene på dette spørsmålet siden 2017.

Figur 29: «Jeg stoler på KS»



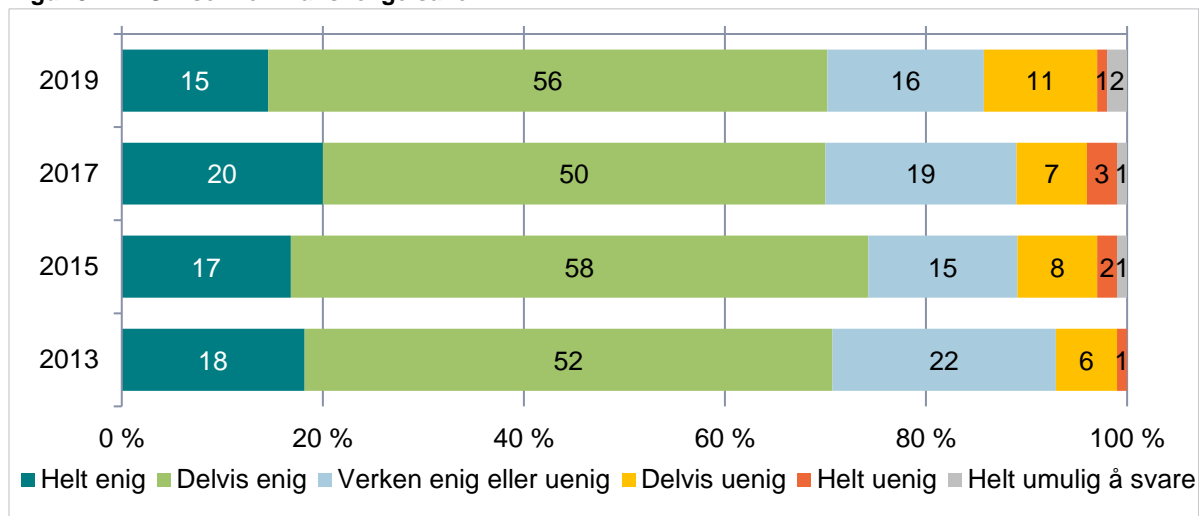
Nesten alle medlemmene er *enig* (helt eller delvis) i at de *stoler på KS* (98 %), dette er en svak økning fra 2017. Andelen som er *helt enig* har økt med 13 prosentpoeng fra 67 % i 2017 til 80 % i 2019.

Figur 30: «KS er for utydelige i kommunikasjon om sine standpunkter»



Nytt ved årets måling er utsagnet «KS er for utydelige i kommunikasjon om sine standpunkter». Dette er det delte meninger om blant medlemmene. Nær 4 av 10 er *enig* (helt eller delvis), mens litt over 5 av 10 er *uenig* (helt eller delvis).

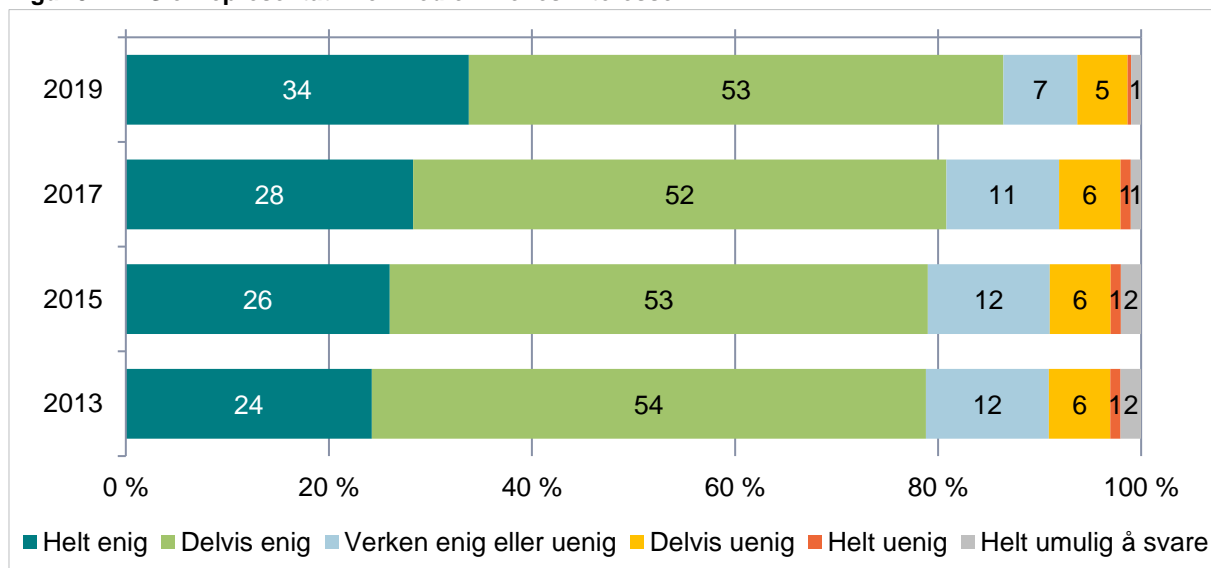
Figur 31: «KS viser vei i vanskelige saker»



En stabil andel medlemmer (71 %) opplever at «KS viser vei i vanskelige saker» (andel helt + delvis enig). Andelen som er enig (helt eller delvis) har holdt seg forholdsvis stabil over tid.

Et viktig punkt for enhver medlems- og interesseorganisasjon er at medlemmene opplever at organisasjonen representerer dem.

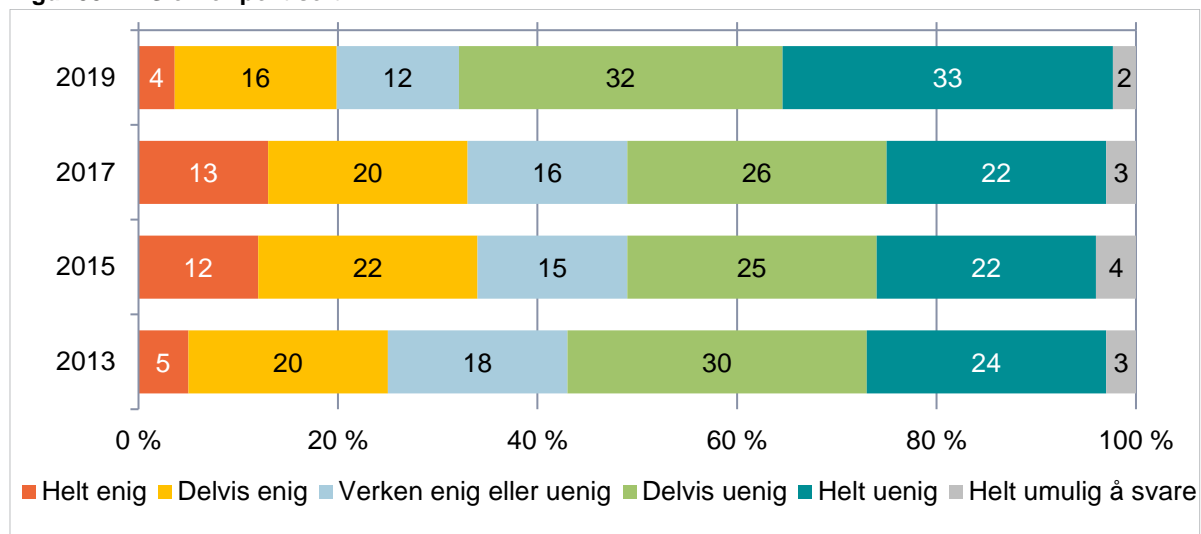
Figur 32: «KS er representativ for medlemmenes interesser»



87 % av medlemmene til KS, svarer at de er enig i at «KS er representativ for medlemmenes interesser». Noe som er en liten økning fra tidligere. Andelen *helt enig* har økt svakt gjennomgående over årene undersøkelsen er gjennomført.

KS vil i kraft av sin organisering og samfunnsrolle, være politisert på en eller annen måte. Vi har tidligere sett at medlemmene, både politisk valgte og ansatte, evaluerer den administrative ledelsen mer positivt enn den politiske ledelsen. At den politiske ledelsen vurderes mindre positivt kan i ytterste konsekvens bety en svekkelse av organisasjonen i visse situasjoner. For å fange opp hvorvidt KS representative organisering har tillit hos medlemmene, har vi formulert påstanden «KS er for politisert».

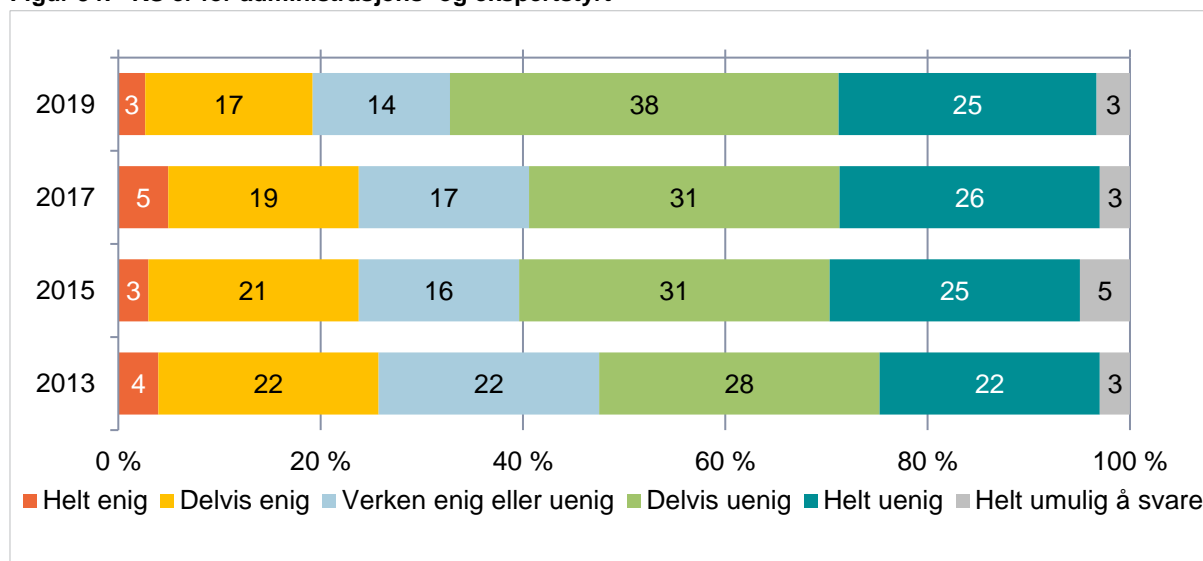
Figur 33: «KS er for politisert»



I år er nær 2 av 3 medlemmer *ueneige* i at «KS er for politisert», noe som er en økning på hele 17 prosentpoeng siden 2017. Andelene som er *helt* eller *delvis enig* er på 20 % og har sunket med 13 prosentpoeng siden forrige gjennomføring. Økningen i medlemmene som ikke opplever KS som for politisert, kan ha en sammenheng med at andelen som har et *meget* eller *ganske godt inntrykk* av «KS' politiske apparat og tillitsvalgte» (figur 4), har steget jevnt i de årene målingen er gjort. Andelen som har *meget godt inntrykk* av denne delen av KS har steget med 9 prosentpoeng siden forrige måling. Ettersom vi vet at det ofte skal mer til for respondenter å si seg uenig i en påstand enn å si seg enig, kan vi fortsatt anta at de fleste medlemmene ikke synes KS er for politisert.

For å komplettere bildet, vil vi etter forrige påstand (figur 33), se på påstanden om at «KS er for administrasjons- og ekspertstyrt» (figur 34). Hypotesen bak denne påstanden er at KS er for teknokratisk og byråkratisk.

Figur 34: «KS er for administrasjons- og ekspertstyrert»

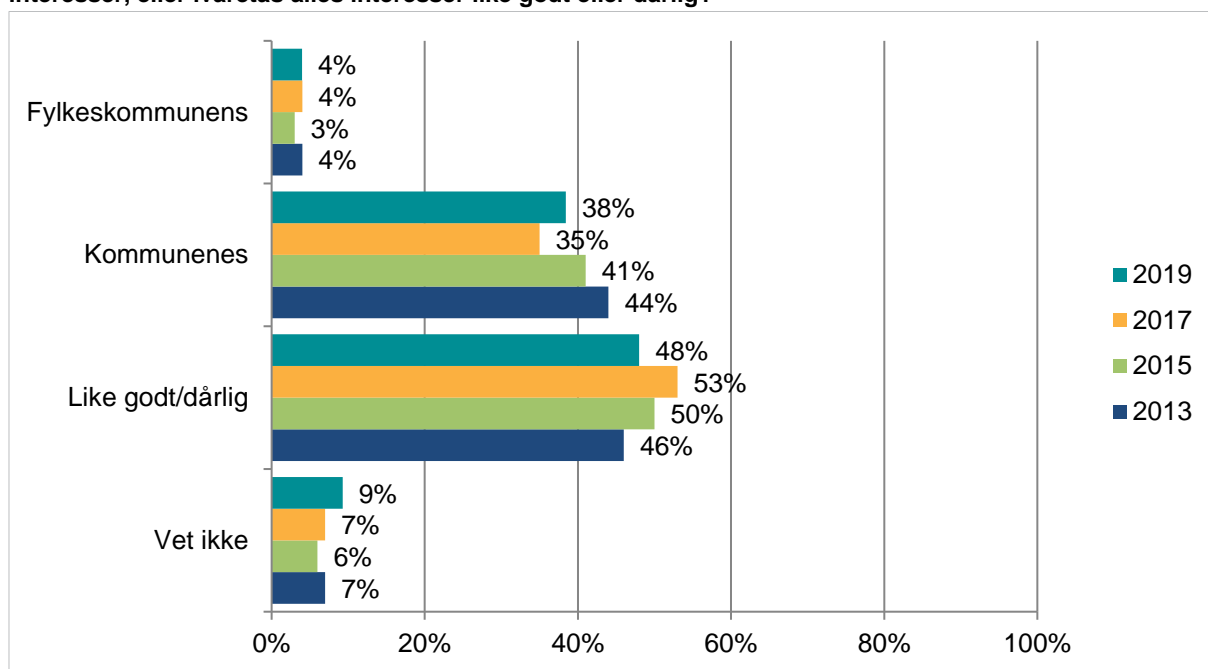


Ved de to foregående gjennomføringene har det bare vært ubetydelige endringer i svarandelene i medlemmenes vurdering av om «KS er for administrasjons- og ekspertstyrert». I år har det derimot vært en litt større endring siden forrige måling i andelen som svarer *delvis uenig* i denne påstanden, men denne er akkurat ikke signifikant. Andelen som er *uenig* (helt eller delvis) i at «KS er for administrasjons- og ekspertstyrert» er 63 %, mens 20 % er *enig* (helt eller delvis) i dette.

Medlemmenes syn på KS ivaretagelse av ulike gruppers interesser

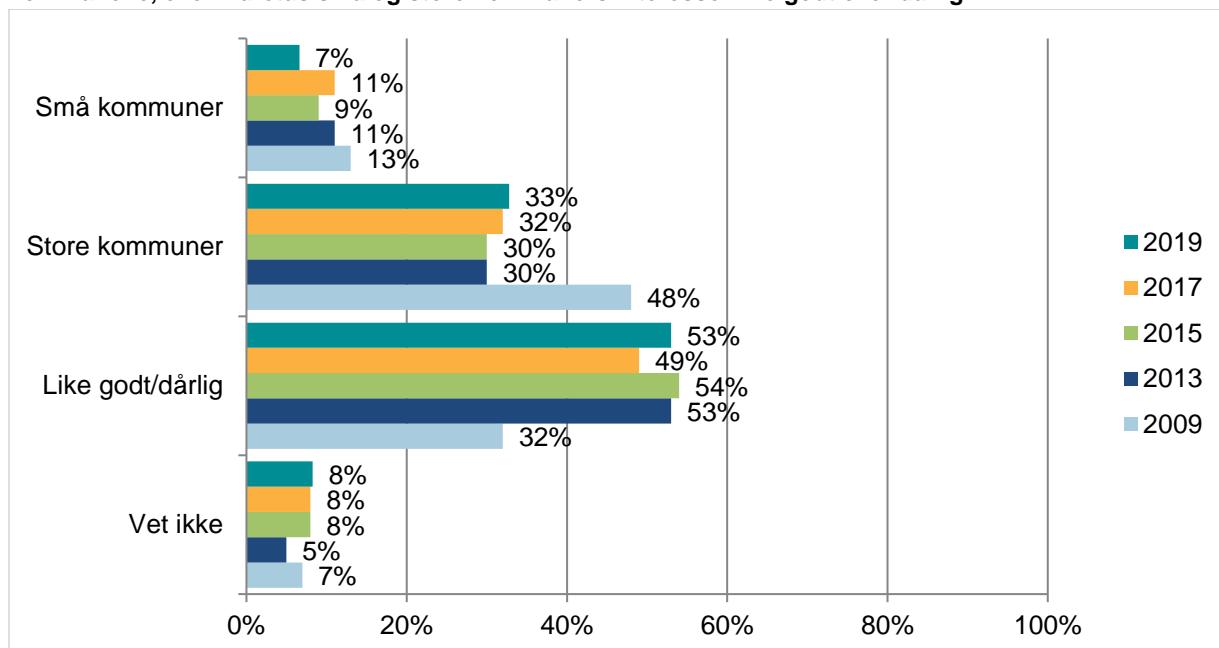
Et stadig tilbakevendende fenomen i sammensatte organisasjoner er at medlemmene er ulike og har ulike interesser. Dette gjør at det kan være vanskelig å tjene en gruppe uten at det kan oppleves som negativt for andre. I KS er det slik at noen mener organisasjonen best tjener interessene til de store kommunene, mens andre kanskje mener det er de mindre kommunene som får mest. Denne hypotesen ligger til grunn for de følgende spørsmålene, som søker å finne ut hvem sine interesser medlemmene mener KS ivaretar best.

Figur 35: Hvem sine interesser mener du at KS ivaretar best; er det fylkeskommunenes eller kommunenes interesser, eller ivaretas alles interesser like godt eller dårlig?



38 % av medlemmene mener det er kommunenes interesser som ivaretas best av KS. Dette er på nivå med tidligere målinger. Alternativet *Like godt/dårlig* er i år delt opp i *like godt* og *like dårlig* for å gi en bedre nyansering av medlemmenes meninger. 45 % av medlemmene opplever at KS ivaretar fylkeskommunenes og kommunenes interesser *like godt*, mens 3 % opplever at det er *like dårlig*. Hvis vi slår sammen andelen *like godt* og *like dårlig* for å kunne sammenligne med tidligere målinger får vi 48 %, en nedgang fra 53 % i 2017.

Figur 36: Hvem sine interesser mener du at KS ivaretar best, er det de små kommunene eller de store kommunene, eller ivaretas små og store kommuners interesser like godt eller dårlig⁴?



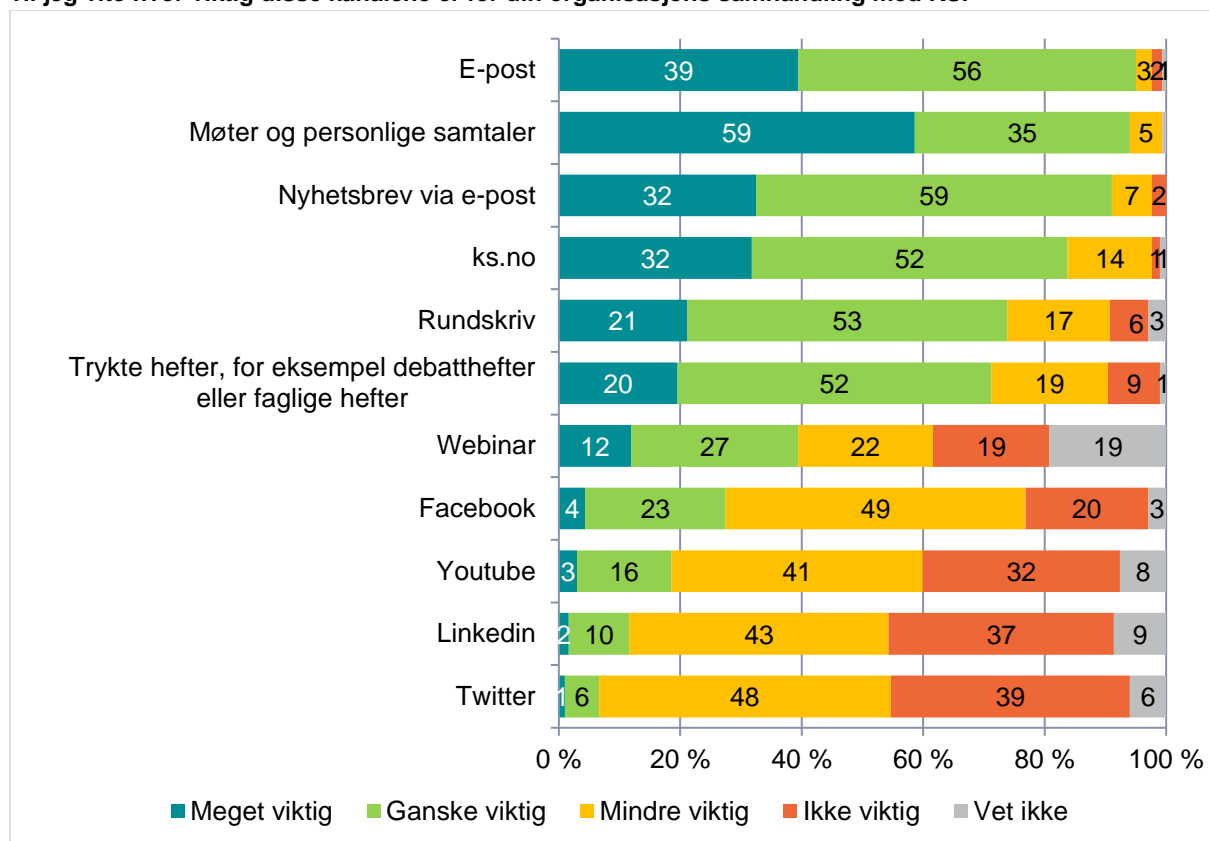
⁴ Alternativet *Like godt/dårlig* ble i 2019 splittet for å gi en bedre nyansering av hva medlemmene opplever. De er slått sammen i figuren av hensyn til sammenlignbarhet.

På spørsmålet om det er små eller store kommuner som best får ivaretatt sine interesser i KS er det små endringer sammenlignet med tidligere. Andelen som svarer at det er *små kommuner* som best blir ivaretatt går ned, samtidig som andelen som svarer *like godt/like dårlig* går marginalt opp (ikke signifikant). Over halvparten (52 %) svarer at KS ivaretar små og store kommuners interesser *like godt*, mens 1 % svarer *like dårlig*. Andelen som svarer at KS best ivaretar interessene til små kommuner er på det laveste nivået siden målingene startet (7 %).

Kommunikasjon mellom KS og medlemmene

Som i tidligere undersøkelser har vi bedt medlemmene vurdere hvor viktig ulike kommunikasjonskanaler er for den samhandlingen organisasjonen til medlemmene har med KS. I årets gjennomføring har vi utvidet antall kommunikasjonskanaler, og delt alternativet «*Sosiale medier som Facebook*» inn i flere forskjellige sosiale medier som KS bruker. Figur 37 viser rangeringen av kommunikasjonskanalene medlemmene svarer er viktigst, rangert etter andelen *meget + ganske viktig*.

Figur 37: Jeg vil nå lese opp en rekke kommunikasjonskanaler som KS benytter i dag. For hver av disse vil jeg vite hvor viktig disse kanalene er for din organisasjons samhandling med KS.



«*Møter og personlige samtaler*», «*E-post*» og «*ks.no*» er i likhet med i 2017-målingen blant de viktigste kommunikasjonskanalene for medlemmenes samhandling med KS, hvor alle disse kanalene vurderes som *viktig* (meget eller ganske) av over 9 av 10. I tillegg har det vært en økning i andelen medlemmer som opplever at «*Nyhetsbrev via e-post*» er en viktig kommunikasjonskanal. Andelen som synes denne kommunikasjonskanalen er viktig (meget eller ganske) har økt med 16 prosentpoeng fra 75 % i 2017 til 91 % i år. «*Møter og*

personlige samtaler» har fortsatt høyest andel *meget viktig* med 59 %, en økning på 11 prosentpoeng fra 2017.

Rådmenn i kommunene (57 %) svarer oftere enn gjennomsnittet (39 %) at *Webinar* er *meget* eller *ganske viktig*.

Når man skal vurdere resultatene ovenfor, må man se svarene i lys av at ulike kommunikasjonskanaler har ulike egenskaper, som igjen gjør at de egner seg ulikt for formidling av forskjellige budskap. I vårt spørsmål har vi ikke brakt budskapselementet inn i spørsmålet. Dette gjør det vanskelig å avgjøre hvordan resultatene skal brukes. Vår oppfatning er at folk svarer på et slikt spørsmål ved å referere den oppfatningen de har av egen bruk av kanalene, altså sine medievaner, uavhengig av hva slags informasjon det dreier seg om.

Vedlegg

Vedlegg 1: Tolkning av tabellverk

Tabellverket (vedlegg 4) presenterer svarfordelingene per spørsmål i prosent. Svarfordelingen på samtlige spørsmål er gjengitt i den rekkefølge de er stilt.

Tabellene er gitt nummer i henhold til spørsmålsnummeret i spørreskjemaet. Alle tall i tabellene er hele prosenttall som er beregnet på grunnlag av basene som fremgår rett over hver kolonne. For flere av spørsmålene er det benyttet ordinale skalaer for angivelse av svar.

Et eksempel på en slik skala er:

Celleinnhold: Kolonne% Chi2 nivå(W):5%		
		Total
Antall intervju		302
Q1.A.1 KS-systemet totalt sett		
Meget godt inntrykk	1	42
Ganske godt inntrykk	2	57
Mindre godt inntrykk	3	1
Dårlig inntrykk	4	-
Tvil / vet ikke		0
**Sum		100
Gjennomsnitt		1.6
Standard feil		0.03

For denne typen skala er det beregnet et veid gjennomsnitt og standardfeil (spredning av svar), begge tallstørrelser er fremvist med desimaler. Disse tallstørrelsene er beregnet ut ifra svar gitt kun av de respondentene som har uttalt seg om det aktuelle spørsmålet, dvs. at tall for gjennomsnitt og standardfeil er basert på resultater fra dem som har en mening om spørsmålet. Med de skalaer som er benyttet, vil lave gjennomsnittstall tilsi gode resultater, og omvendt for høye gjennomsnittstall.

Svarfordelingene fra hvert spørsmål er presentert i tabeller som går over to sider. Helt til venstre på tabellsidene vises svarfordelingen beregnet på grunnlag av svar fra alle spurte. Mot høyre, vises resultatene etter stilling, hvilket parti som har ordførerposisjonen i kommunen, antall innbyggere og landsdel. Denne oppdelingen av tallmaterialet gjør det mulig å analysere undergrupper av de spurte, og forskjeller i oppfatninger og prioriteringer innen forskjellige deler av medlemsmassen. Vær oppmerksom på at det er få observasjoner som ligger til grunn for enkelte av undergruppene, og at man derfor må være varsom med tolkningen av resultatene for disse.

Signifikante forskjeller mellom den enkelte undergruppe og totalkolonnen vises ved sort trekant (hvis noe er signifikant større/høyere enn totalkolonnen/snippet) eller hvit trekant (hvis noe er signifikant mindre/lavere enn totalkolonnen/snippet). Denne prosedyren sikrer at signifikante forskjeller i tallmaterialet ikke blir oversett. Prosedyren letter dessuten muligheten for oppdragsgiver til å lese tabellen og til å gjøre egne analyser.

Vedlegg 2: Viktighets/dyktighetsmatrise

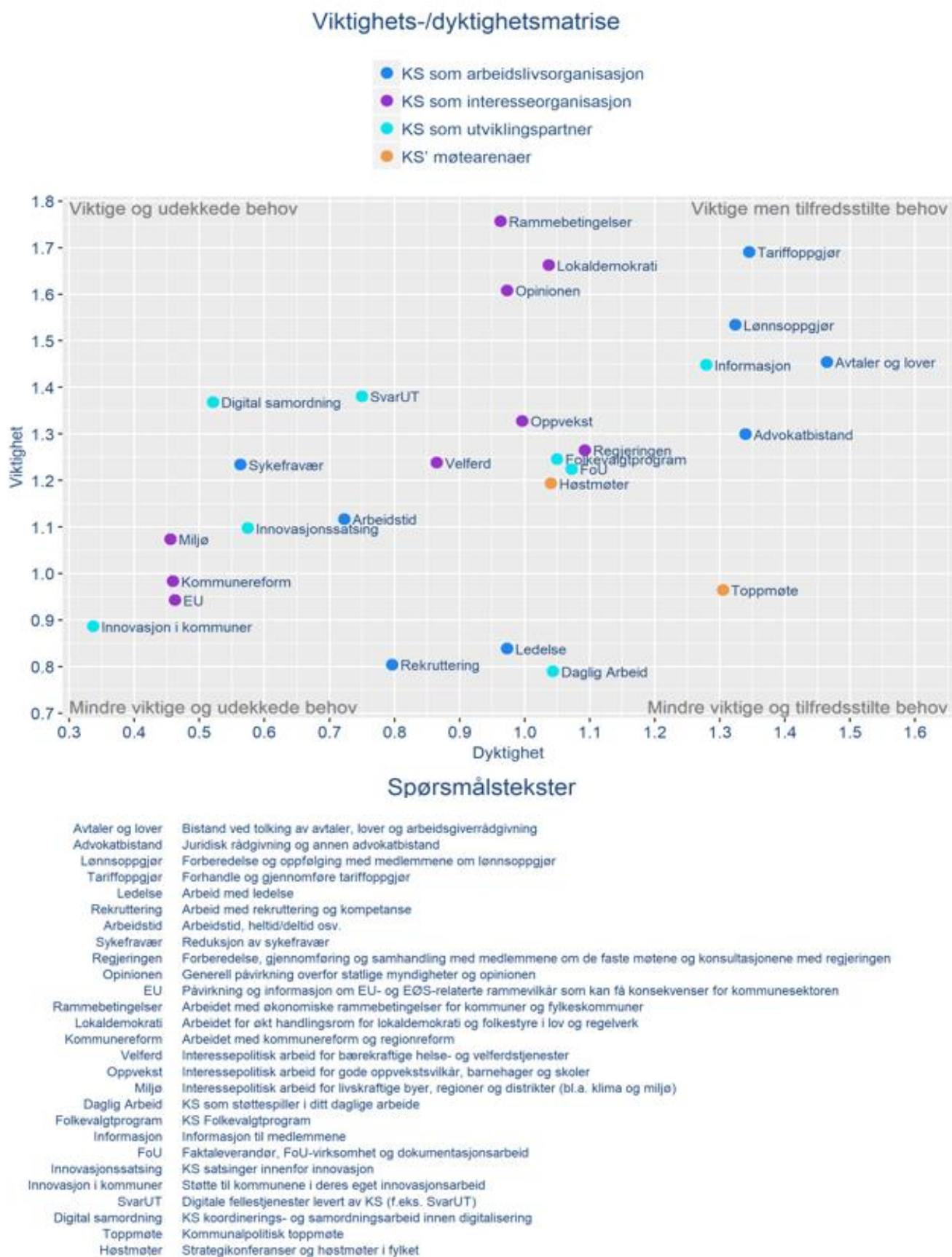
En viktighets-/dyktighetsmatrise viser sammenhenger mellom bestemte faktorer: hvor viktige disse faktorene er for medlemmene og hvor fornøyd de er med de samme faktorene. Dette visualiseres i en enkel matrise, og peker på hvilke faktorer det bør fokuseres på, hvilke som er faktorer som er tilfredsstilte, og hvile faktorer som ikke er viktige. Ref. modell i figur 14.

Matrisen er basert på spørsmålene Q2 «*Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med KS eller det arbeid KS gjør på følgende områder? Er du...*» og spørsmål Q4 «*Så vil jeg gjerne vite hvor viktig KS sitt arbeide er for deg og din virksomhet når det gjelder de områdene vi nettopp har snakket om. Hvor viktig er KS sitt arbeide på følgende områder for deg og din virksomhet? Er det...*» Avhengig av hvilket område faktoren ligger under, f.eks. «*KS som arbeidslivsorganisasjon*» får faktoren en bestemt farge, vist i figur 2.1. Hvilke utsagn som tilhører hvilke punkter i matrisen forklares under figur 2.1.

Matrisen er delt opp i to akser, en X-akse, hvor tilfredsheten ved faktorene rangeres, og en Y-akse hvor viktigheten av de ulike faktorene rangeres. Matrisen tar for seg alle svaralternativene for hver(t) tjeneste/område, og plasserer alternativene i en matrise fra -2 til +2 på viktighet og -2 til +2 for tilfredshet/dyktighet. I aksen for viktighet er *Ikke viktig* = -2, og *Meget viktig* = +2, for tilfredshetsaksen er *Misfornøyd* = -2 og *Meget fornøyd* = +2. Avhengig av om medlemmene har svart hvor viktig en bestemt faktor er, og hvor fornøyd medlemmene er, får hver faktor da en bestemt plass i denne matrisen. Faktorene medlemmene har svart at er viktige, og som de er fornøyd med, får i større grad plass øverst til høyre i matrisen.

I matrisen fra vår undersøkelse ligger samtlige faktorer mellom 0 og +2. Det vil si at medlemmene i stor grad er tilfreds med de undersøkte tjenesteområdene, samtidig som de vurderer disse som viktige. Dette fører til at viktighets-/dyktighetsmatrisen kan gi et noe skjevt inntrykk, om man ikke er oppmerksom på at alle tjenesteområdene er rangert relativt til hverandre. Selv om noen faller lavere på tilfredshet i viktighets-/dyktighetsmatrisen, er det ikke dermed sagt at medlemmene ikke er fornøyd, men de er noe mindre fornøyd med dette sammenlignet med de andre tjenesteområdene. Det at faktorene er plassert relativt i forhold til hverandre, gjør at det likevel er mulig å peke på enkelte tjenester/områder som med fordel kan fokuseres mer på.

Figur 2.1: Viktighets-/dyktighetsmatrise



Vedlegg 3: Spørreskjema

Vedlegg 4: Fullstendig tabellverk

Vedlegg 5: Utlisting av åpne svar