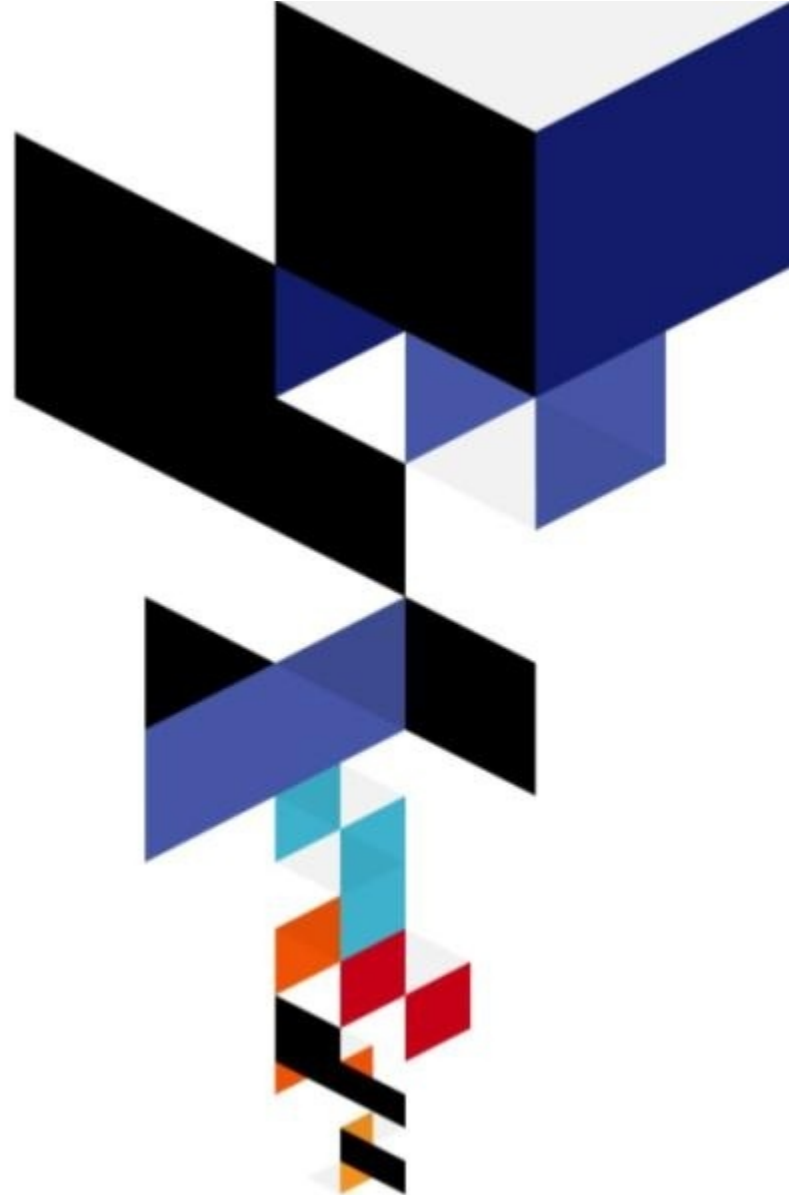


# Svenska myndigheters anseende 2015



# Om undersökningen

- Undersökningen genomfördes mellan den 13 maj – 27 maj 2015.
- Totalt genomfördes 6000 intervjuer via webbpanel.



# Vad vi tänkte prata om

---

1

Myndigheternas anseende 2015 - resultatet

---

2

Fördjupning – två myndigheter som ökar, två som minskar

---

3

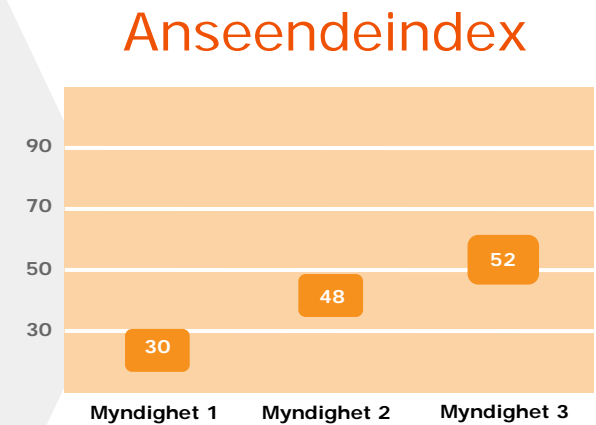
Fem faktorer som påverkar myndigheters anseende

---

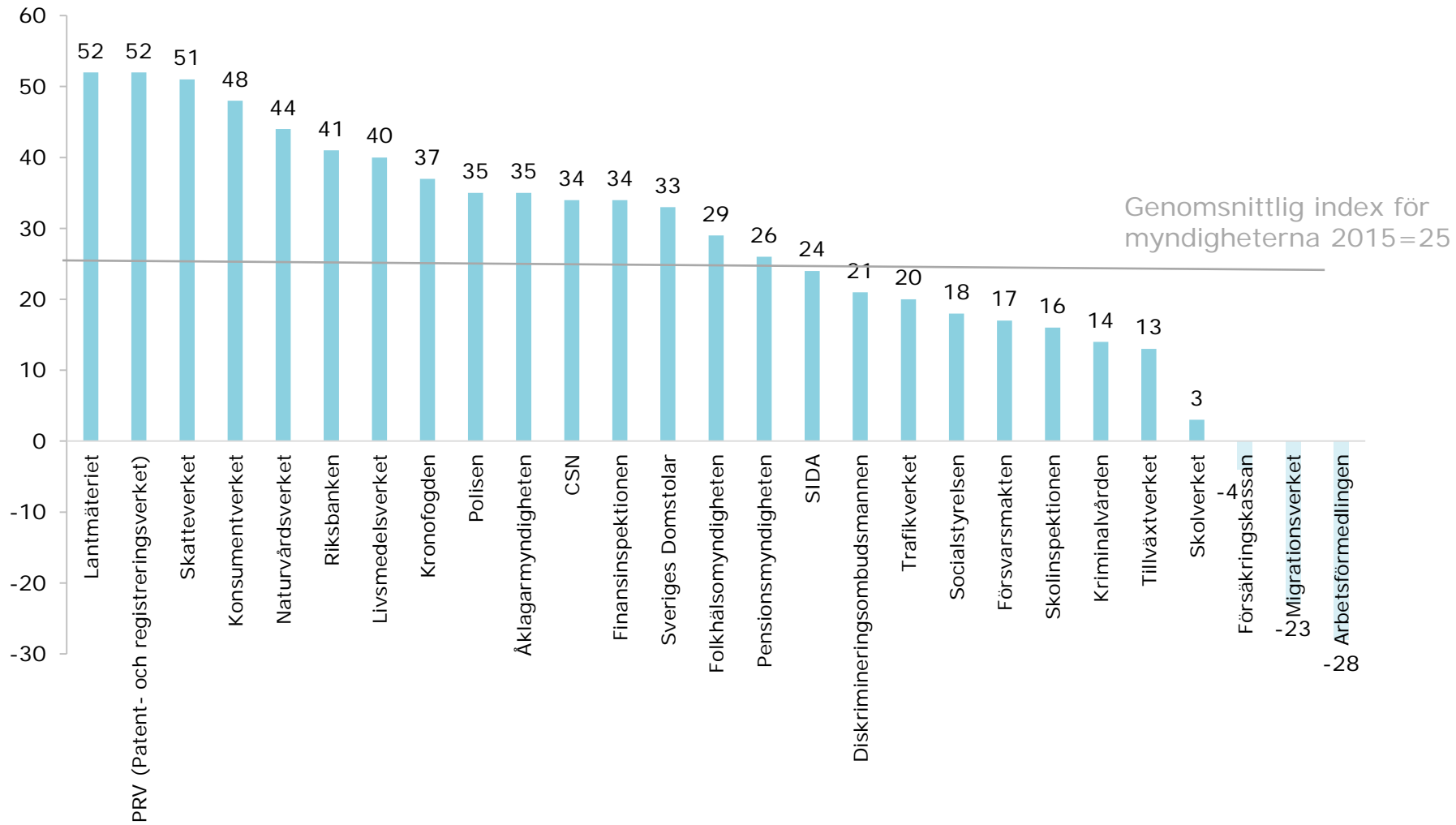
**Varför är ett högt anseende viktigt?**

# TNS Sifo:s anseendeindex

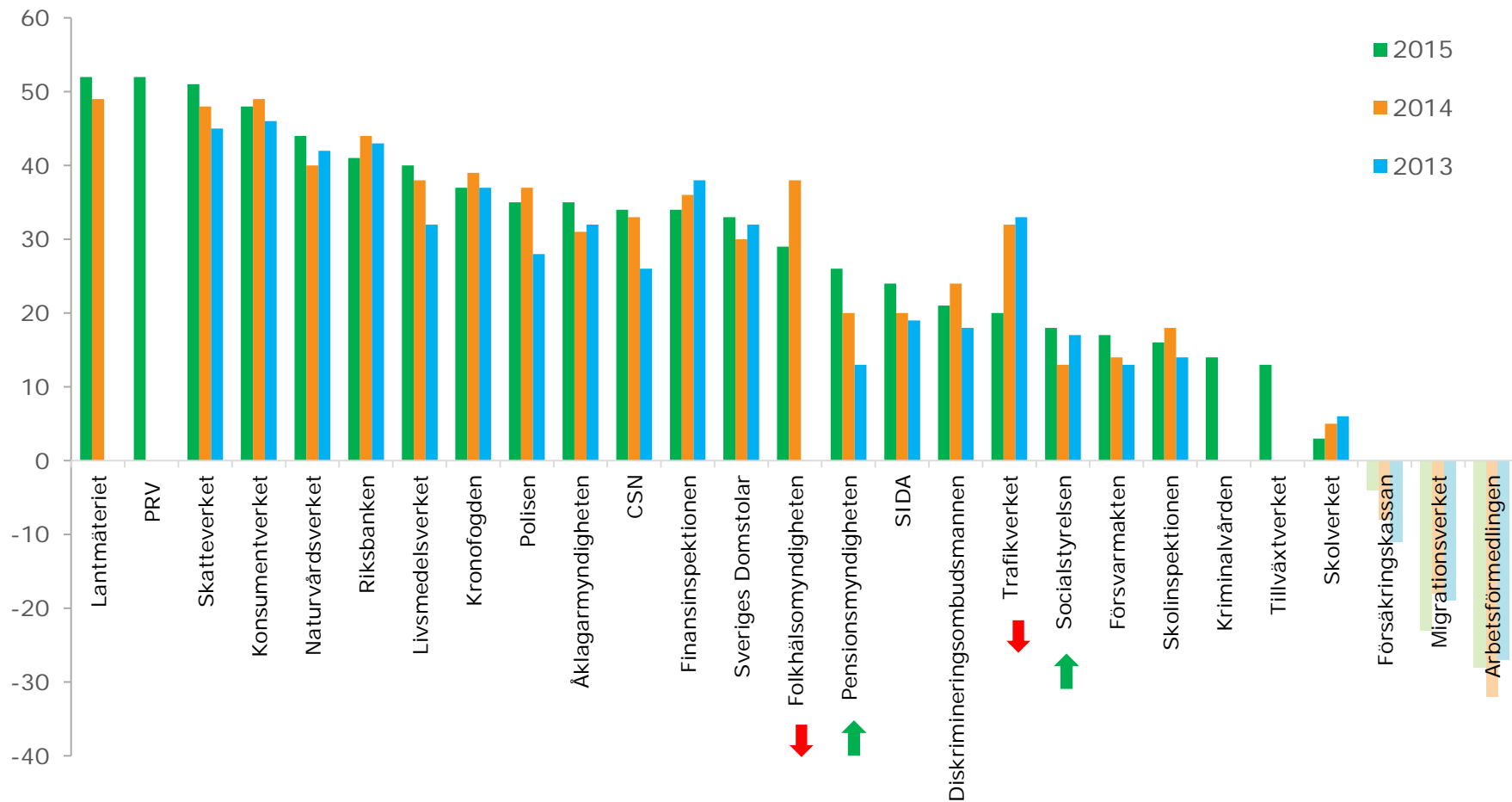
1	Övergripande värdering	Allmänt rykte
2	Personligt intryck	Känslomässig samarhörighet
3	Förtroende	
4	Kvalitet i myndighetsutövning eller tjänster	Myndighetens kompetens
5	Framgång	



# Anseendeindex för svenska myndigheter 2015



# Anseendeindex för svenska myndigheter 2013-2015

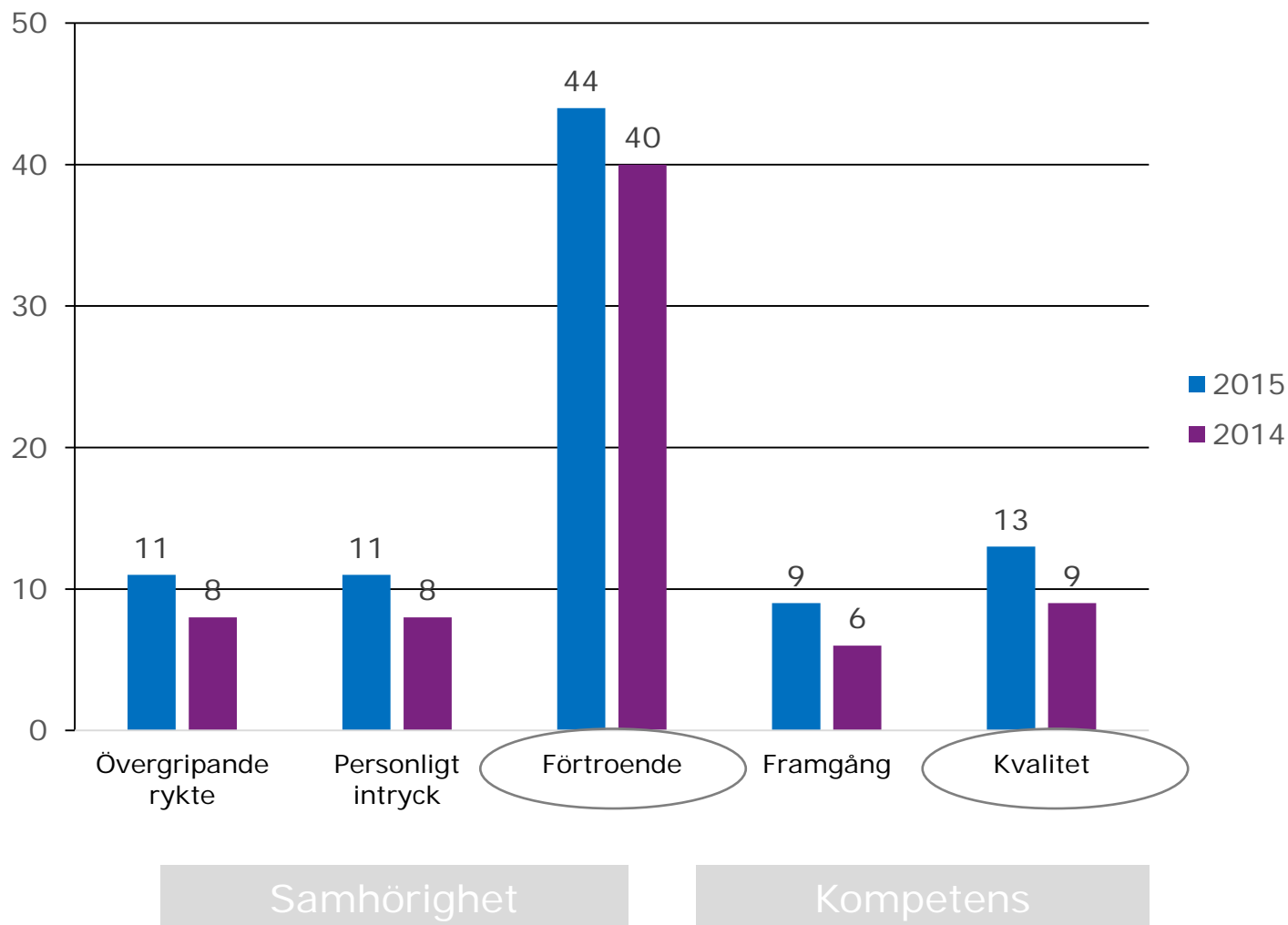


# Fem myndigheter som vi nu kommer titta närmare på

		2013	2015
Pensionsmyndigheten	↑	13	26
CSN	↑	26	34
Försvarmakten	↑	14	17
Trafikverket	↓	33	20
Skolverket	↓	6	3



# Bedömning av de fem indexfrågorna



# Ökad synlighet och mer rimliga förväntningar

PENSIONS  
MYNDIGHETEN

## Attribut som förbättrats mest

Synlig i sociala medier

Bra på att berätta om sin verksamhet

Ledning jag har förtroende för

Håller vad de lovar

Är effektiva i sin verksamhet



Intar ofta en  
expertroll i  
publiciteten



## Dyra fondavgifter pressas ner

Pensionsmyndigheten har fastställt taken för hur stora avgifter fondförvaltarna får ta ut i premiepensionssystemet. Bland annat pressas taken för blandfonder.

Den högsta avgiften som en sparare får betala för blandfonder blir nu 0,62 procent. Totalt 68 av 99 blandfonder i PPM-systemet ligger över taken, skriver Dagens Nyheter.

För rena aktiefonder blir den nya högsta avgiften blir 0,89 procent. 106 av 564 fonder ligger över. De nya reglerna gäller från årsskiftet. (TT)




## Bra år för pensionsspararna

De närmaste veckorna placeras 35 miljarder kronor i våra premiepensionsfonder, där det statliga alternativet dominerar stort.



## Pensionssparare riskerar dubbelskatt

## Pensionärsklyftan växer

Läs vidare   

Pensionerna höjs i genomsnitt med 100 kronor i månaden nästa år. Samtidigt kan de som jobbar se fram emot rejäla löneökningar, och klyftan mellan grupperna växer.



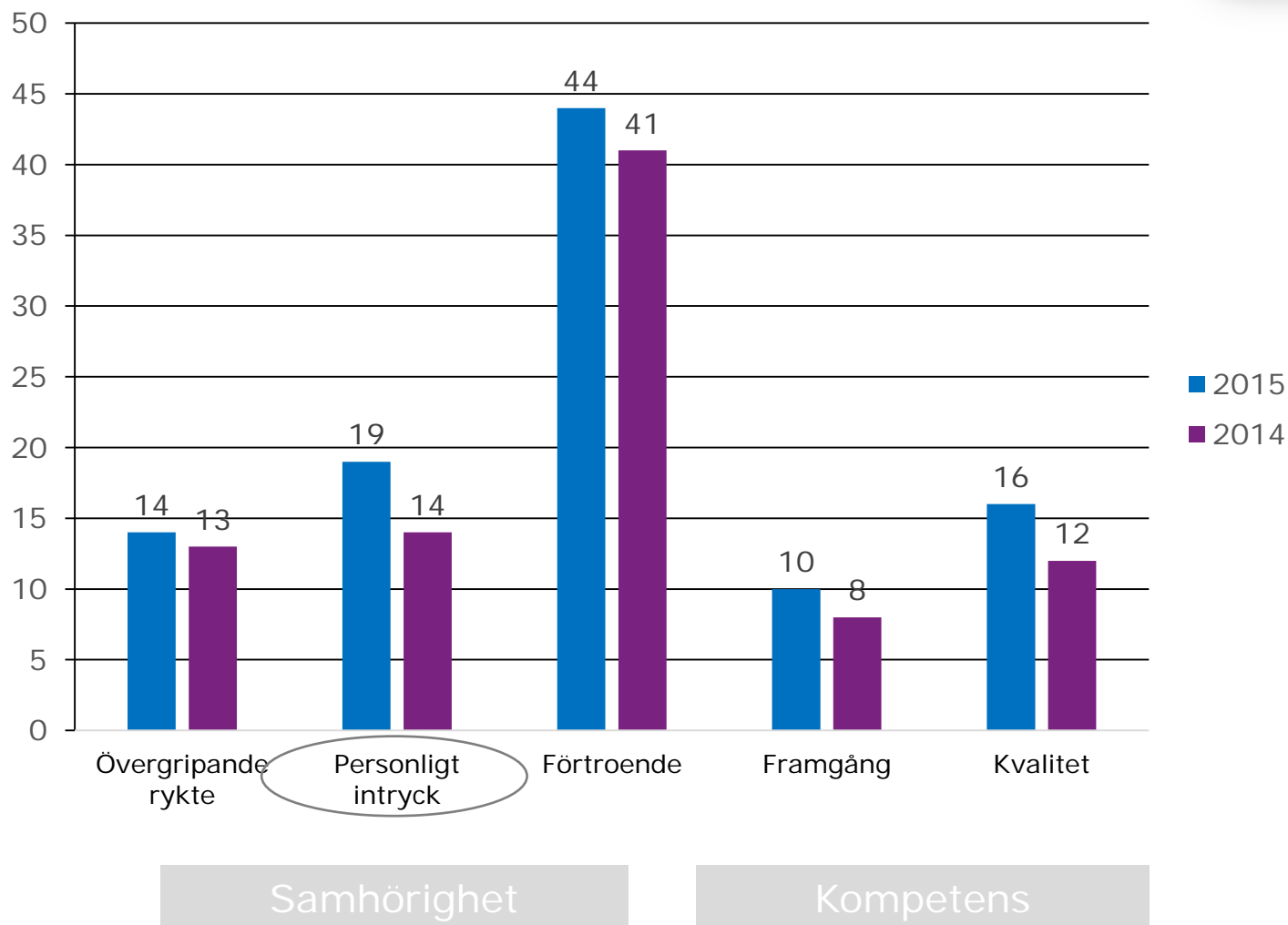
Varje krona kan räknas för den som inte har mycket. Och många pensionärer missar att ta ut bostadstillägg de har rätt till. ARKIVBLD.

JONAS EKSTRÖMER / TT

## Miljoner att hämta för pensionärer

Över 197 miljoner kronor - så mycket pengar går pensionärer varje år miste om. Runt 115 000 pensionärer har rätt till bostadstillägg som de aldrig hämtar ut, enligt en rapport från Pensionsmyndigheten.

# Bedömning av de fem indexfrågorna



# Kunderna nöjdare och synligheten ökar



## Attribut som förbättrats mest

Har en synlig ledning

Lyssnar på kunderna

Bidrar positivt till samhället

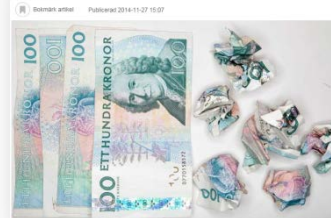
Håller god servicenivå

**Högre servicenivå  
syns också i  
mediebilden**

*Både Transportstyrelsen och CSN har tidigare kritiserats hårt för dålig tillgänglighet. Myndigheterna tycks dock ha tagit till sig kritiken och förra året var väntetiderna i snitt under tre minuter.*

**TT, 15 september 2014**

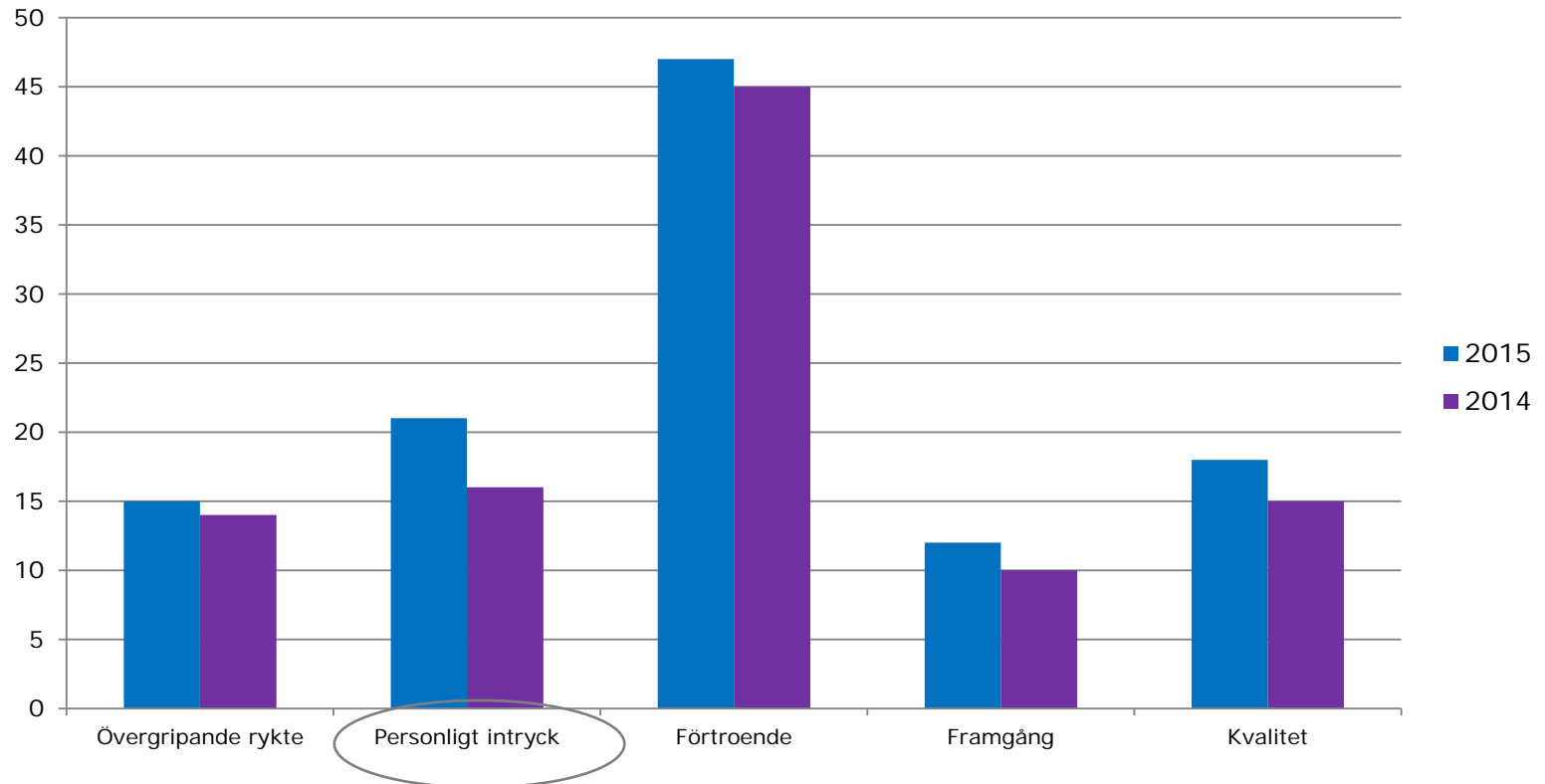
## Räntan på studielånen rekordlåg 2015



## Skolkare förlorar sitt studiebidrag



# Bedömning av de fem indexfrågorna



Samhörighet

Kompetens



TNS Sifo

- Siffrorna avser de två högsta bedömningarna
- *Personligt intryck* har förändrats mest sedan 2014.

# Fler ser ledning, verksamhet och nytta



## Attribut som förbättrats mest

Har en synlig ledning

Har en ledning jag har förtroende för

Bra på att berätta om sin verksamhet

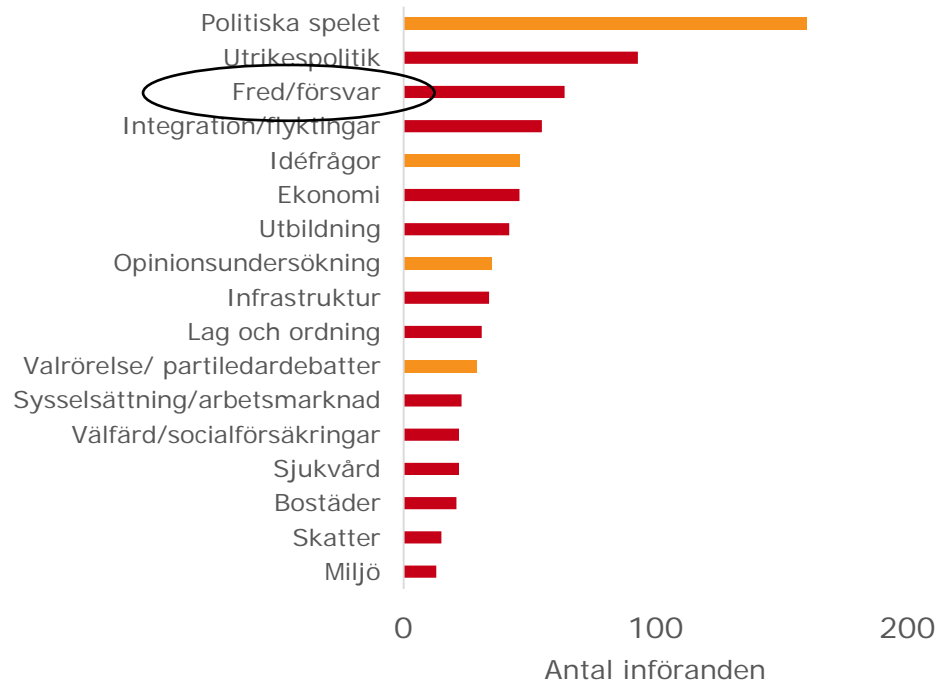
Känt och tydligt vad de håller på med

Spelar en viktig roll i samhället

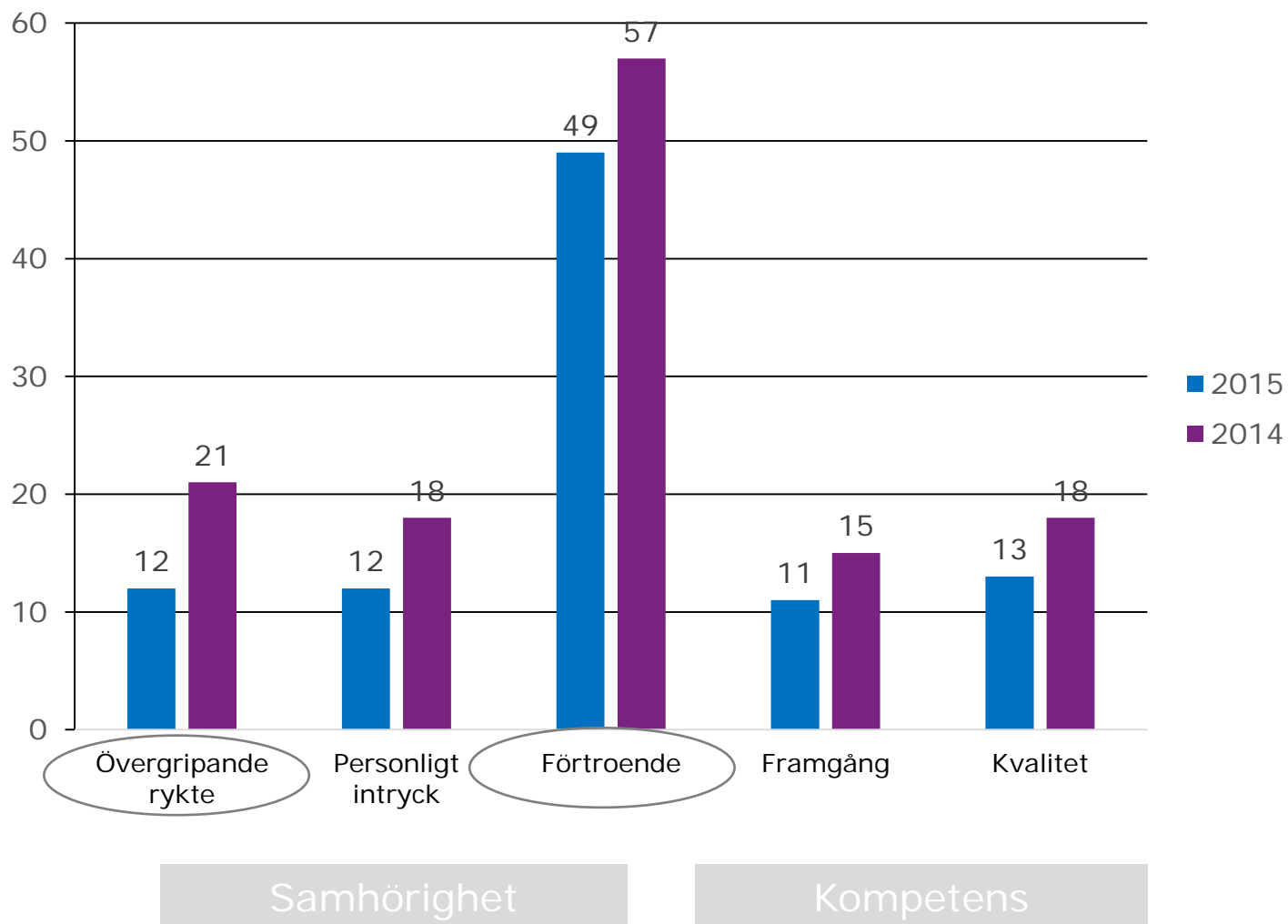
**Orolig omvärld och u-båtar gör att fler ser samhällsnyttan**

**Försvarsfrågan ligger ovanligt högt på medieagendan**

## De största politiska frågorna i ledande medier Medieinnehållet 2015



# Bedömning av de fem indexfrågorna



## Attribut som försämrats mest

Viktig roll i samhället

Bidrar positivt till samhället

Effektiva i sin verksamhet

Framtidsinriktade

Trovärdiga i media

## Samhällsrollen börjar ifrågasättas

## Omfattande negativ publicitet



Elvägar testas för tunga transporter

## Ministermöte om tågkaoset

### Järnvägsnätet riskerar bli ännu mer eftersatt

**UNDERHÅLL**  
Trafikverket tänker dra ner på underhållet av landets järnvägsnät, rapporterar SVT och hänvisar till nya dokument. Förändringarna rör 42 järnvägssträckor varav 13 där underhållet stoppas helt. Näringslivet reagerar med ilska mot beskedet.

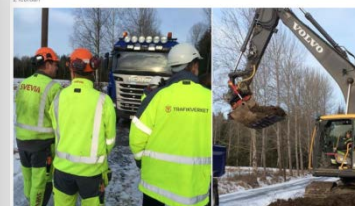
SVT:s granskning visar att många av landets järnvägar redan är eftersatta. Några förbättringar finns dock inte i sikte, säger Trafikverkets underhållschef Anna Lundman och meddelar att en rad tuffa prioriteringar väntar. (TT)



Foto: Wikimedia Commons

**ALLVARLIGT.** "Det påverkar även gods på de stora stambanorna.", säger Karolina Boholm, transportdirektör på Skogsindustrierna.

### Så mycket kostade frysningen av förbifarten



Uppskattningsvis 170 miljoner kronor kostade det att pausa bygget av Förbifart Stockholm, enligt Trafikverkets senaste siffror.

## UTREDNING Allvarlig kritik mot Trafikverket

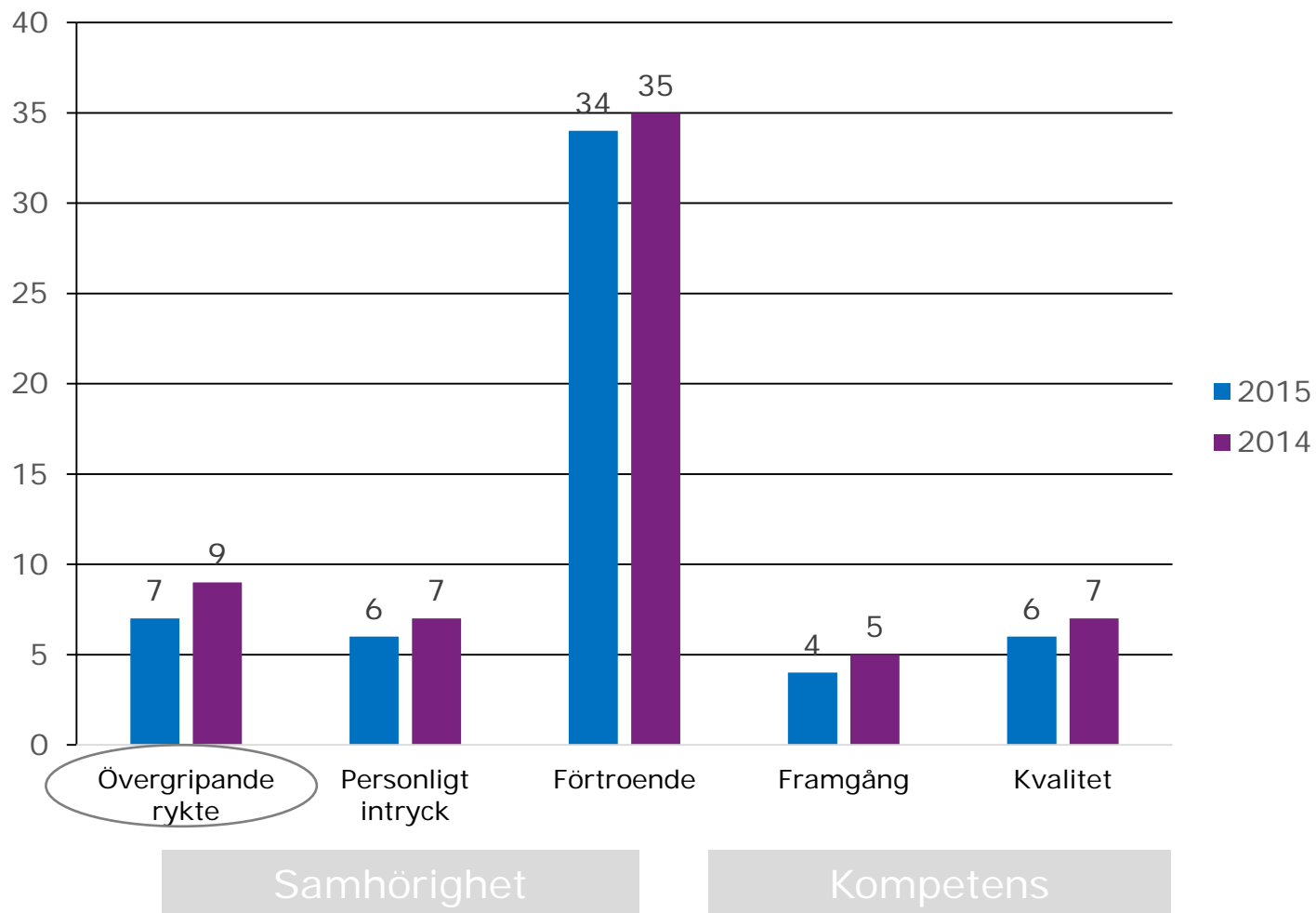
### Bilen som kör för egen maskin

Publicerad 27 april 2014 | Uppdaterad 17 juni 2015





# Bedömning av de fem indexfrågorna



## Frågor där Skolverket får lägre bedömning än Skolinspektionen

Håller vad man lovar

Effektiva i sin verksamhet

Håller god servicenivå

Bra på att lyssna på sina kunder

Skolans "kris"  
påverkar  
Skolverket

Negativ  
mediebild av  
skolan

## BO slår larm om EU-migranternas barn

14 november 2014



## Kritiskt för fritidshem

Tio års negativ utveckling | Fler elever och färre som jobbar

**SKOLA** Elevgrupperna har vuxit. Personalstyrkan har gått ner liksom andelen utbildad personal. Efter tio år av negativ utveckling larmar Skolverket: Läget för fritidshemmen är allvarligt. Men nu vänder det, enligt utbildningsminister Gustav



Behörigheten mycket sämre i friskolorna

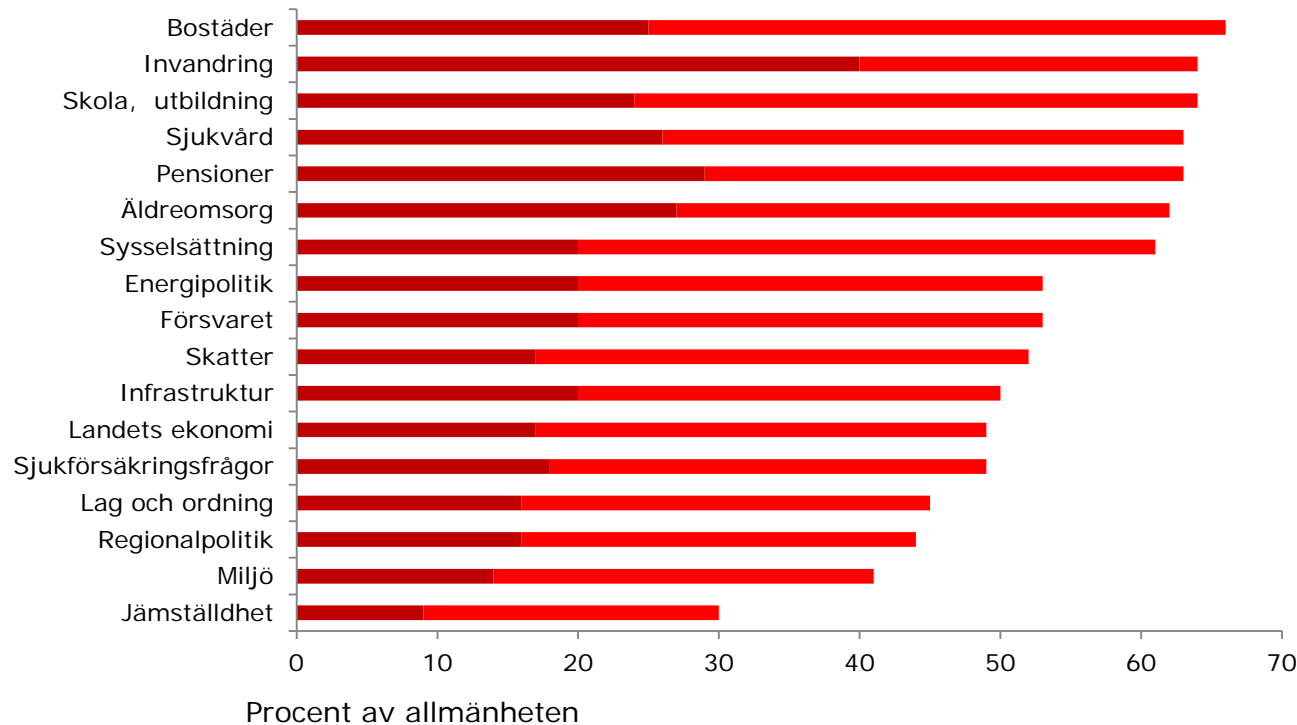
Brist på jämställdhet sänker skolan

# Faktorer som påverkar anseendet för myndigheter

## 1. Verkar inom politiska områden som upplevs leverera "svaga" resultat

Hur bra resultat levererar politiken inom följande frågor?

Andel *Inte alls bra i rött* eller *Inte särskilt bra i ljusröd*



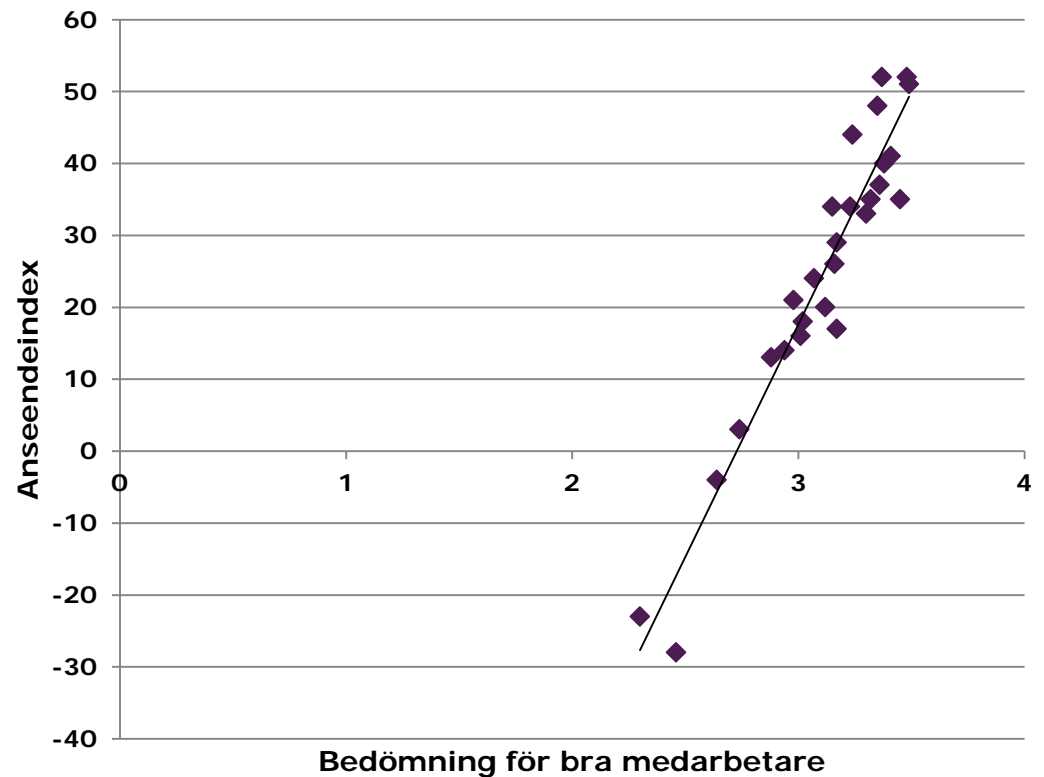
# Faktorer som påverkar anseendet för myndigheter

1. Verkar inom politiska områden som upplevs leverera "svaga" resultat

2. **Duktiga medarbetare – viktigt att vara expert inom sitt område**



Korrelation mellan anseendeindex och medarbetarbedömning



# Faktorer som påverkar anseendet för myndigheter

1. Verkar inom politiska områden som upplevs leverera "svaga" resultat
2. Duktiga medarbetare – viktigt att vara expert inom sitt område
3. **Anses hålla en hög servicenivå**

## Några myndigheter som anses hålla hög servicenivå

Skatteverket

Konsumentverket

Kronofogden

CSN

## Några myndigheter som anses hålla låg servicenivå

Migrationsverket

Arbetsförmedlingen

Försäkringskassan

Skolverket



# Faktorer som påverkar anseendet för myndigheter

1. Verkar inom politiska områden som upplevs leverera "svaga" resultat
2. Duktiga medarbetare – viktigt att vara expert inom sitt område
3. Anses hålla en hög servicenivå
4. **Spelar en viktig roll i samhället**

## Myndigheter med bäst bedömning för viktig roll i samhället

Skatteverket

Polisen

CSN

Åklagarmyndigheten

Sveriges Domstolar



Ökar starkt

# Faktorer som påverkar anseendet för myndigheter

1. Verkar inom politiska områden som upplevs leverera "svaga" resultat
2. Duktiga medarbetare – viktigt att vara expert inom sitt område
3. Anses hålla en hög servicenivå
4. Spelar en viktig roll i samhället
- 5. Kunskap om myndigheten**

Kännedomsnivå	Anseende-index
5. Känner mycket bra till myndigheten	33
4. Känner ganska bra till myndigheten	28
3. Känner något till myndigheten	22
2. Känner till myndigheten till namnet	13

# För en del myndigheter är kunskapsnivån en utmaning

**TILLVÄXT  
VERKET**

69% svarar *Vet ej*  
när de ska bedöma  
kvalitet på  
myndighetsutövning



**Folkhälsomyndigheten**

17% känner *Ganska*  
eller *Mycket bra till*  
Folkhälsomyndigheten



# Faktorer som påverkar anseendet för myndigheter

1. Verkar inom politiska områden som upplevs leverera "svaga" resultat
2. Duktiga medarbetare – viktigt att vara expert inom sitt område
3. Anses hålla en hög servicenivå
4. Spelar en viktig roll i samhället
5. Kunskap om myndigheten

Vad är en rimlig  
anseendenivå?

Vad kan respektive  
myndighet  
påverka?

Toivo Sjörén  
[toivo.sjoren@tns-sifo.se](mailto:toivo.sjoren@tns-sifo.se)  
0701-84 23 50

Per Söderpalm  
[per.soderpalm@tns-sifo.se](mailto:per.soderpalm@tns-sifo.se)  
0707-91 84 48

TNS Sifo  
[www.tns-sifo.se](http://www.tns-sifo.se)



TNS Sifo