

Myndigheternas anseende och hur mediebilden påverkar allmänheten

TNS Sifos Anseendeindex 2016

Toivo Sjören, opinionschef TNS Sifo
Sonja von Lochow, konsult TNS Sifo

@TNSSifoAB
#anseende



Fyra punkter att ta med från TNS Sifo

Myndigheternas
anseende stärks
– det är positivt för
demokratin!

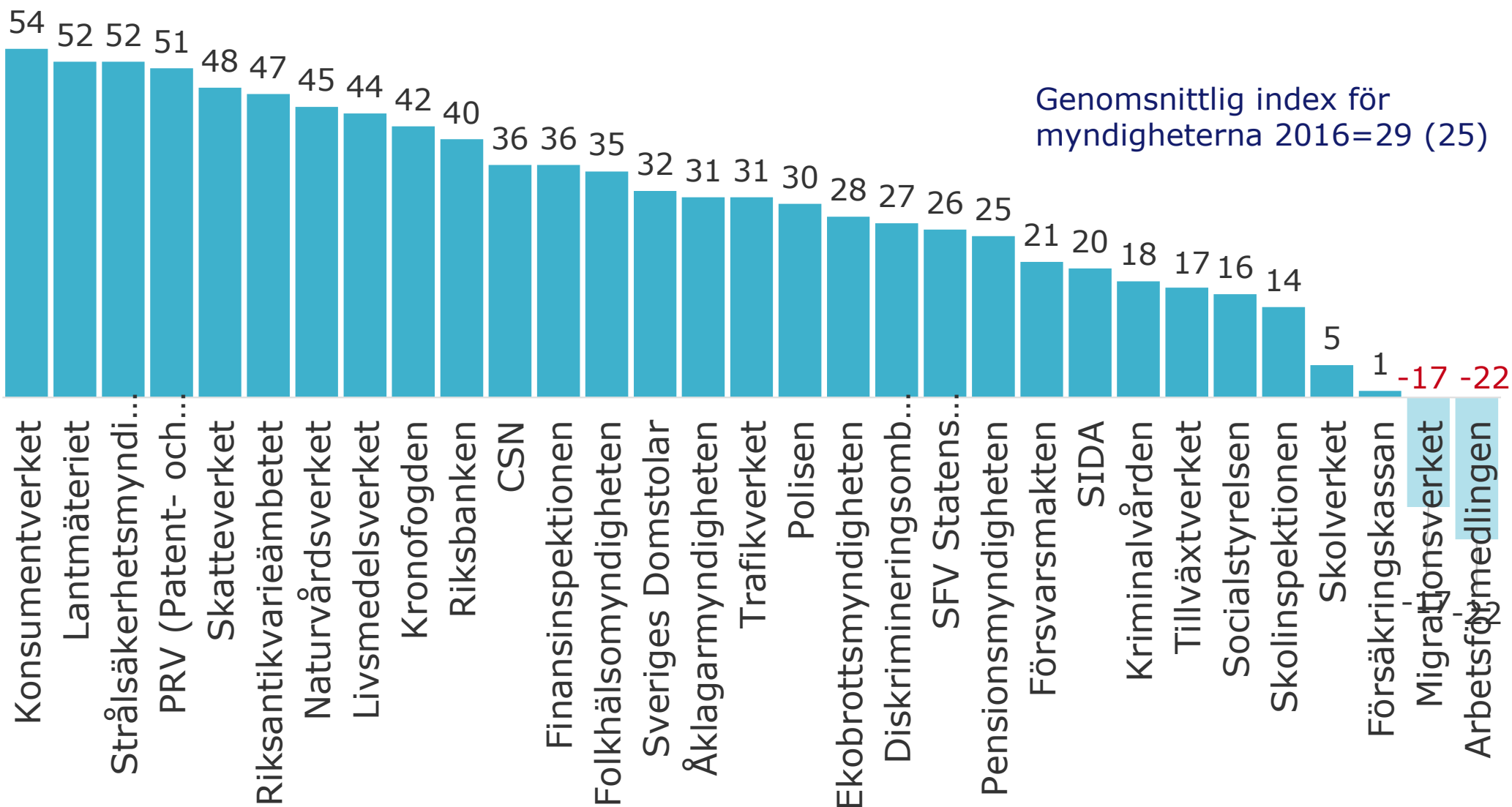
Okontroversiella
expertmyndigheter
toppar listan

Problembilden inom
ansvarsområdet
påverkar anseendet

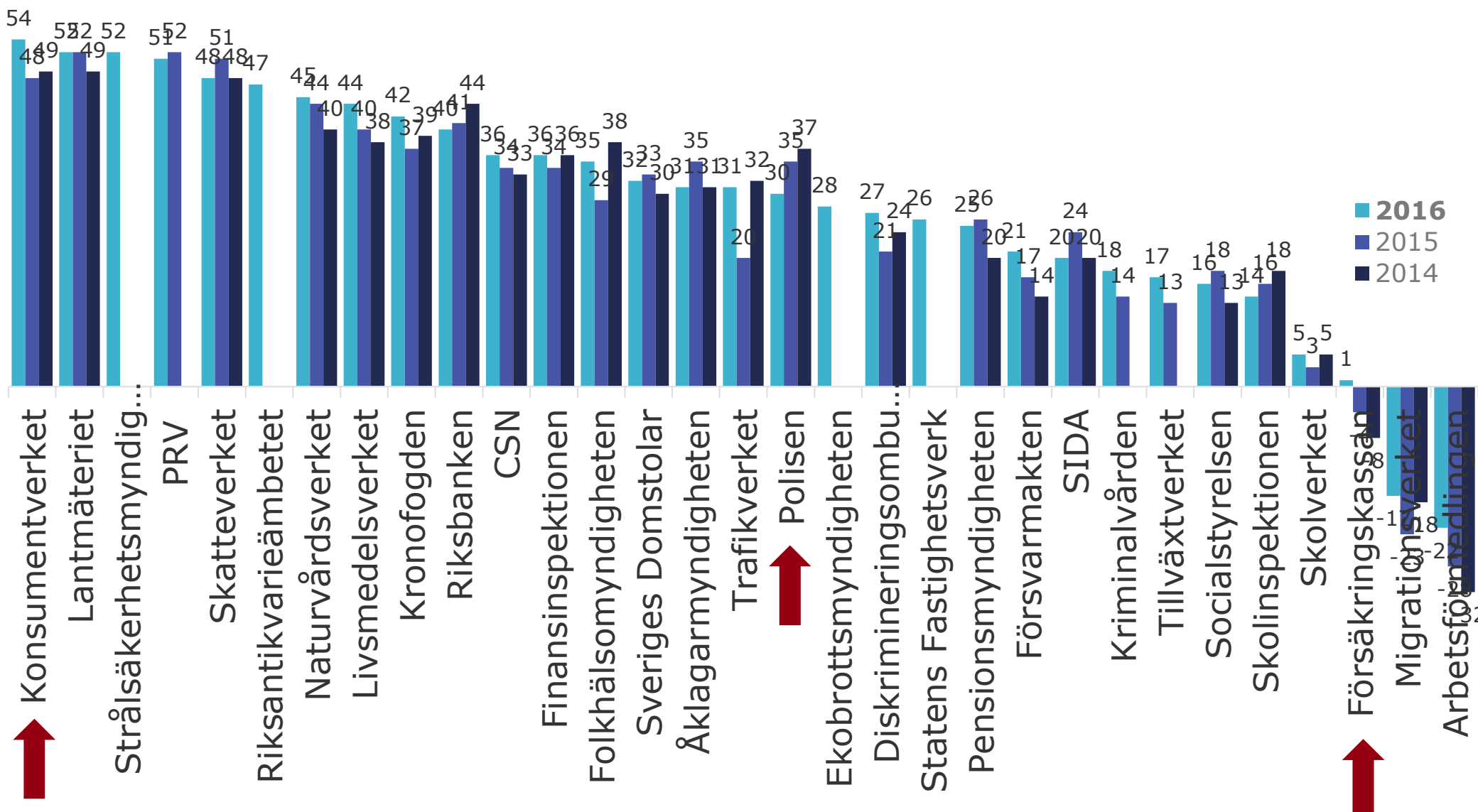
Effekten på anseendet
av en faktiskt positiv
mediebild, kan bromsas
av den upplevda
mediebilden

6015 intervjuer genomfördes 3-20 juni 2016 via
webbpanel. Urvalet var slumpmässigt och representativt
för allmänheten.

Anseendet ökar – svenska myndigheter mot trenden



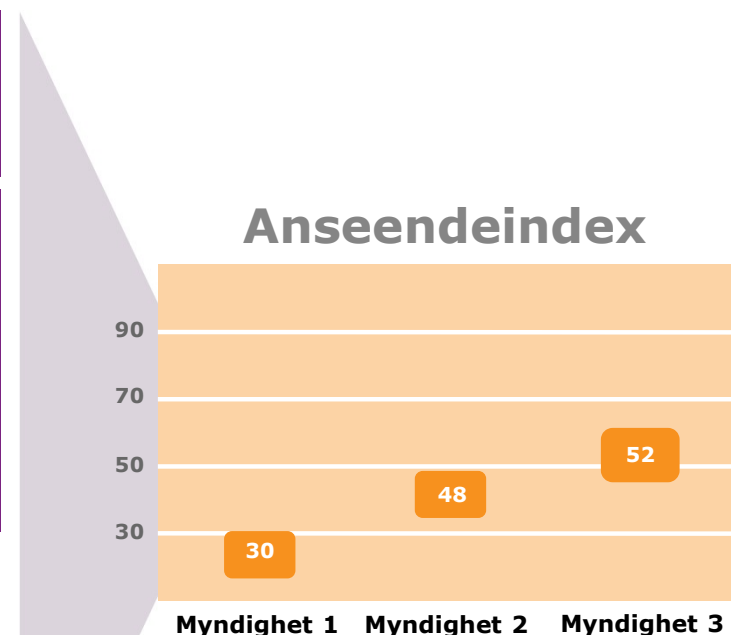
Expertmyndigheter i topp – Polisen tappar i år igen



Fem frågor ger ett stabilare svar med fler nyanser

Byggstenarna i TNS Sifo:s anseendeindex

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



Myndigheternas anseende är samhällsviktigt

SVERIGE 7 april 2016 22:02

Analys: När förtroendet för staten sviktar

Sydsvenskan

Årets Förtroendebarmeter från Medieakademin vid Göteborgs universitet presenterades på torsdagen. Den visar att vi litar allt mindre på universitet och högskolor, radio och tv, riksdagen, regeringen, dagspressen, bankerna, facket och de politiska partierna – institutioner som av hävd räknas till "samhällets ryggrad" och i de flesta fall är nyckelspelare i det som kallas demokrati.

Tove Lifvendahl: När tilliten står på spel

Publicerad: 2016-05-28 06:01
Uppdaterad: 2016-05-28 06:01

Är demokratin på väg att urholkas?

NWT

Debatt: Politik

Om den politiska och administrativa eliten i ett samhälle agerar på ett sätt som ovanstående exempel vittnar om så förlorar medborgarna allt mer förtroendet för de styrande och därmed demokratin som samhällssystem, skriver Alf Sundin.

| DN Debatt

DN Debatt. "Elitens trixande hotar den mellanmännsliga tilliten"



Årets nyhet: Upplevd mediebild vs anseende

Anseende



Upplevd mediebild



Mediebild

SJ erbjuder flest köpkanaler

Svar på "Bild information om SJ-biljetter". Åskär 5 april. Hej Medborgaren! Det var tråkigt att höra att du upplever att det är svårt att köpa biljetter. Vi står över efter att göra det så enkelt som möjligt att resa med oss och är i dag det mest populära i Sverige som erbjuder flera köpkanaler till kunderna.

Förutom våra digitala kanaler (hemside och app) erbjuder vi försäljning via telefon, biljettautomater, resebyråer och via 600 ombud i hela Sverige. Sedan 2009 är det möjligt för alla tågbo-

lag att bedriva järnvägstrafik i Sverige och det är något vi ställer oss positiva till. Detsamma gäller som arbetar för att fler människor ska ställa bilen och sätta sig på tåget är bra för alla, inte bara för miljön.

Allt priserna varierar mellan tågboenden är naturligt, men på vår hemsida får du en uppdaterad bild av både utbud och priser.

Har du hittat du också en lägreprisalternativ?

INSÄNDARE

Suveränt stormjobb SJ!

Jag var på möte i Stockholm och hade ett bra samtal med i ena kassan. Skulle inte ha varit där om inte SJ hade varit där. Jag vill påminna om att det är viktigt att vi ska komma till rätta med att styra verksamheterna och då handlar det mycket om attityd. Det här är en bransch som hållit på i 150 år och det finns mycket kultur och inarbetade arbetssätt som vi vill förändra, säger han till TT.(TT)

Ministern gjorde bort sig om tåget

Infrastrukturminister Anna Johansson (S) har gjort bort sig. Att säga att det är bättre att köpa biljetter i stället för att köpa biljetter när det inte finns något regelbundet nattåg att köpa biljetter till. Vi är många som skrivit till utredningen namnsamlingen och vi har tidigare också köpt biljetter och vi har försökt köpa biljetter men misslyckats.

Och för oss som ändå har lyckades med konststycket att få en biljetter trots det. Jag vill påminna om att det är viktigt att vi ska komma till rätta med att styra verksamheterna och då handlar det mycket om attityd. Det här är en bransch som hållit på i 150 år och det finns mycket kultur och inarbetade arbetssätt som vi vill förändra, säger han till TT.(TT)

Tidigt morgontåg återinförs

SJ lystrar på kritik och sätter in ett tidigt drivtåg till Stockholm. Fram till nu har drivtåget mellan Lidköping och Stockholm via Vänerborgs, Ängelävs, från Lidköping och varit drömligt 10:00. För sent, många krascha vänerborgare och Lidköping och Lidköping kommer till Stockholm.

2000 gillar bussens

Drömbussen om det tidiga tåget är värt rätt. Nu har vi sammanlagt med Trafik från en lösning som en tidigare ängelävs, Hörberg, snabbt lägg meddelande.

Aven Vänerborgs Marie Gustafson är i - Det är helt klart att våra sympotiser till något drivtåg till det möjligt för oss att tåget till Stockholm!

Hyllas för sin insats

VRÄNGET värde och hjälpsam. Jag ska ett stort tack till alla er.

Problem med attityd på SJ

STOCKHOLM Sommaren var "eländig" enligt tågbranschen och målet att 95 procent av alla tåg ska komma i tid 2020 känns avlägset. Attitydproblem är ett lika stort problem som slitna spår och tåg, anser SJ:s vd Crister Fritzson.

- Om vi ska komma åt problemet måste vi bli bättre på att styra verksamheterna och då handlar det mycket om attityd. Det här är en bransch som hållit på i 150 år och det finns mycket kultur och inarbetade arbetssätt som vi vill förändra, säger han till TT.(TT)

INSÄNDARE

Suveränt stormjobb SJ!

Ministern gjorde bort sig om tåget

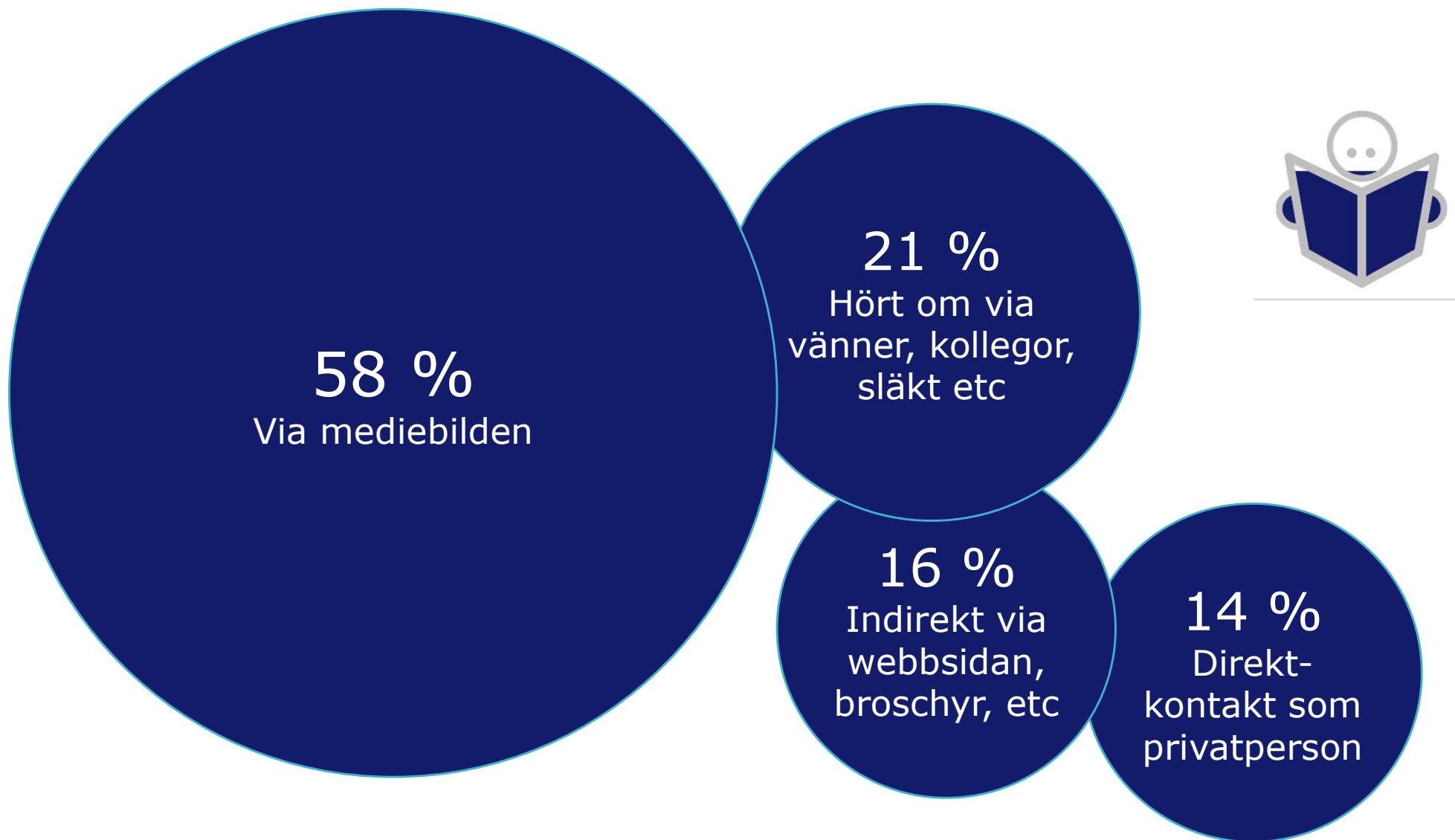
Infrastrukturminister Anna Johansson (S) har gjort bort sig. Att säga att det är bättre att köpa biljetter i stället för att köpa biljetter när det inte finns något regelbundet nattåg att köpa biljetter till. Vi är många som skrivit till utredningen namnsamlingen och vi har tidigare också köpt biljetter och vi har försökt köpa biljetter men misslyckats.

Och för oss som ändå har lyckades med konststycket att få en biljetter trots det. Jag vill påminna om att det är viktigt att vi ska komma till rätta med att styra verksamheterna och då handlar det mycket om attityd. Det här är en bransch som hållit på i 150 år och det finns mycket kultur och inarbetade arbetssätt som vi vill förändra, säger han till TT.(TT)

SJ: "Vi kommer snabbt nära våra kunder på Twitter"

Hyllas för sin insats

Medierna är den vanligaste kontaktytan med folket



Klar anseendepoäng i ökad kunskap om myndigheten



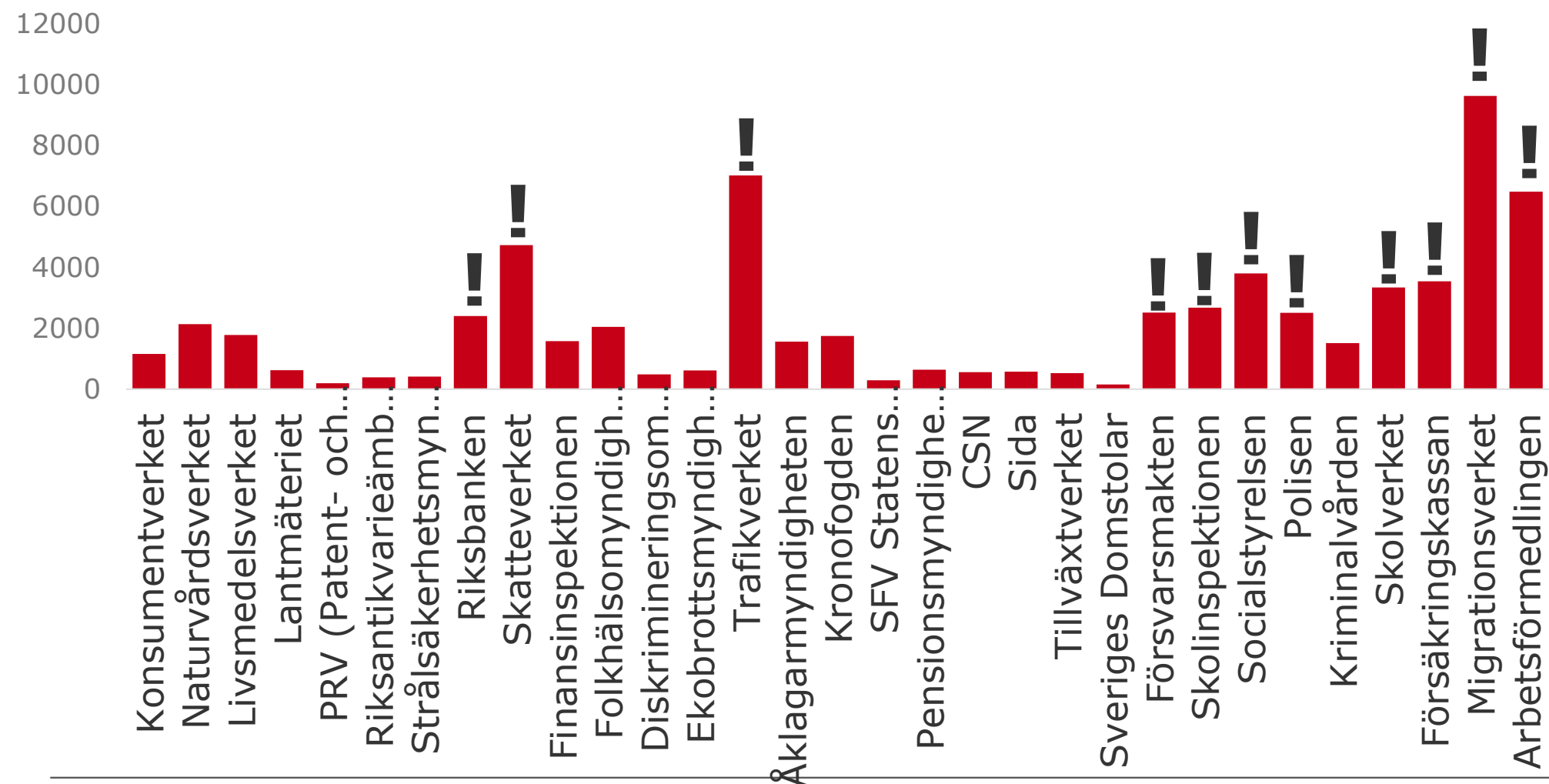
58 %

Via mediebilden

	Känner till något	Ganska bra	Mycket bra
CSN	28	37	49
Arbetsförmedlingen	-24	-19	-19
Försvarsmakten	12	23	36
Pensionsmyndigheten	18	28	50
Skolverket	2	7	20
Migrationsverket	-20	-13	-10
Alla	24	30	38

Allmänintresse och aktuell debatt styr nyhetsvärdet

Antal redaktionella omnämningen, januari – maj 2016

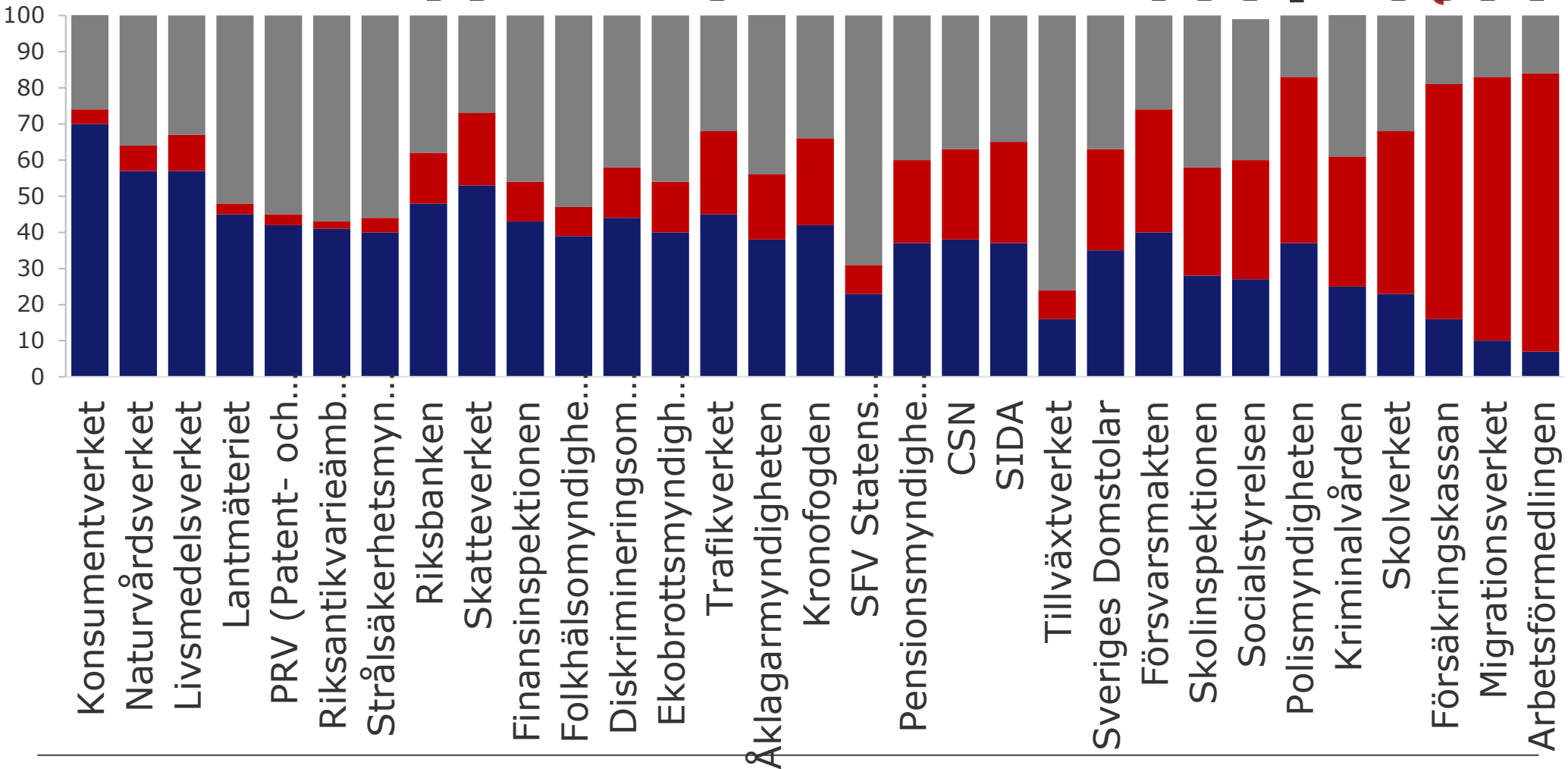


Upplevelsen rymmer både osäkerhet och myter

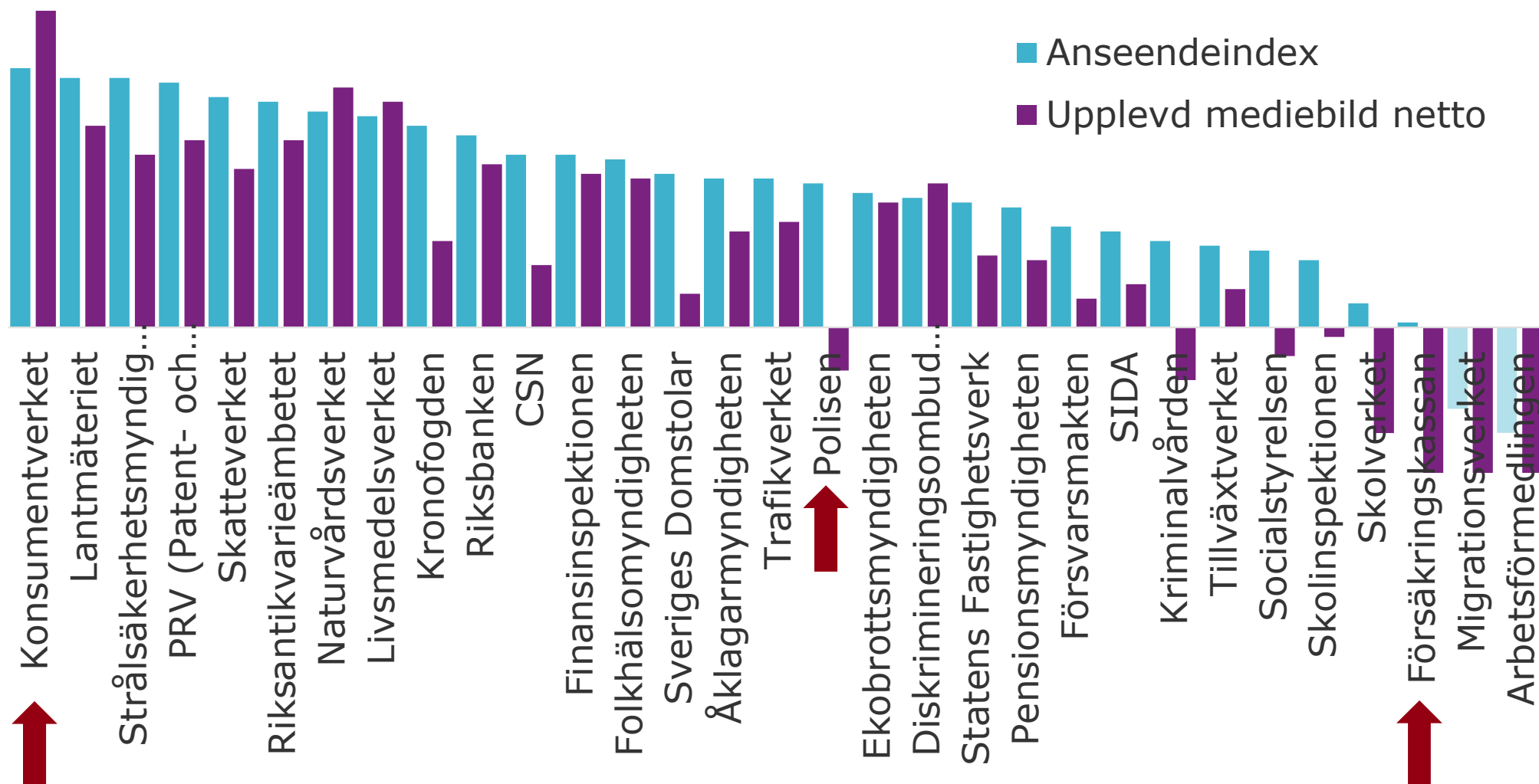
Upplevd mediebild – övervägande positiv eller negativ, respektive vet ej

12%
medel 13%

12%
Medel 9%



Sambandet mellan upplevd mediebild och anseende



Tre myndigheter – olika förutsättningar, olika utmaningar



2016

1



30



54



2015

-4

35

48

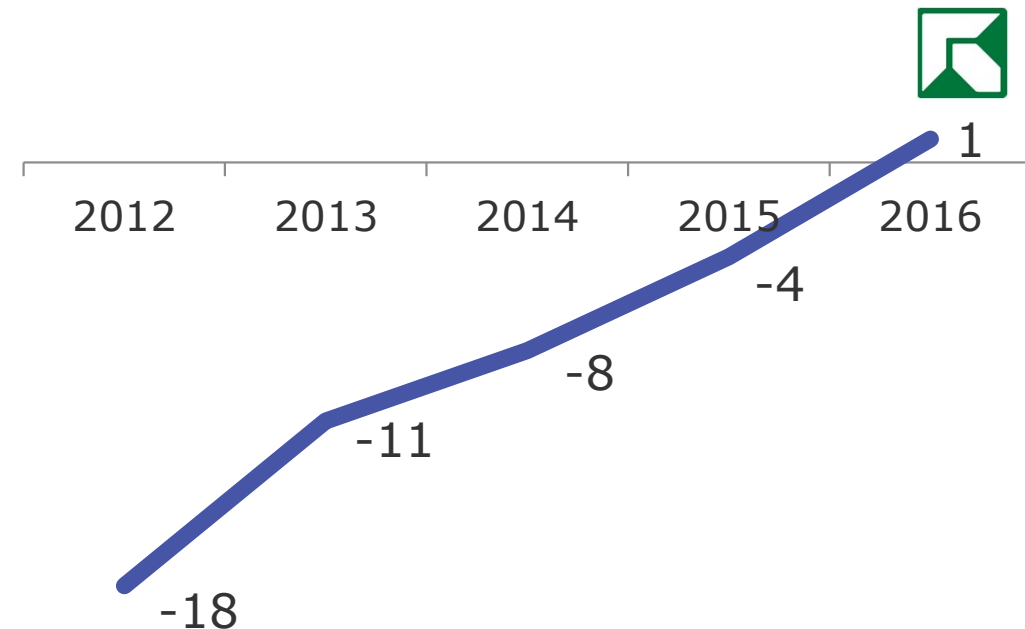
Nya Skatteverket? Försäkringskassan ökar stadigt

- Stärker sig på alla fem indexfrågorna
- Kundmötet fortfarande kritiskt – men år för år lite bättre på flera viktiga drivkrafter

Drivkrafter mot toppen

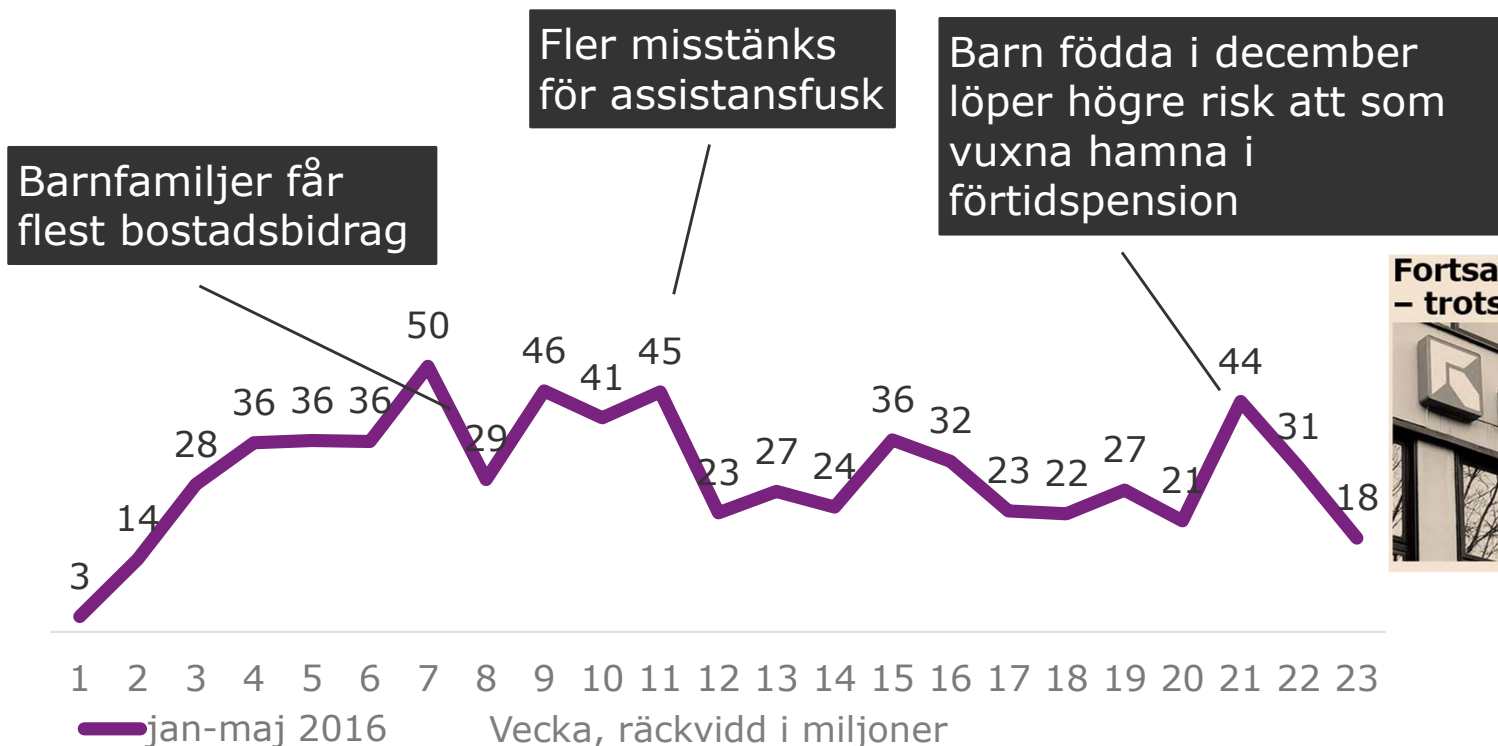
1. Visa handlingskraft
2. Upprätthålla etik och moral
3. Hålla vad de lovar
4. Lyssna på sina kunder/uppdragsgivare
5. Effektiva i sin verksamhet

1
Anseendeindex
Försäkringskassan



Upplevelsen av mediebilden präglas av tidigare stormar

Försäkringskassans i redaktionella medier och allmänhetens minne

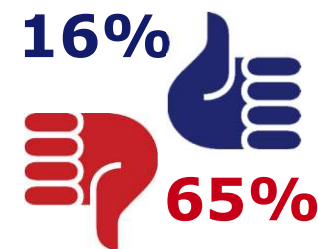


Barnfamiljer får flest bostadsbidrag

Fler misstänks för assistansfusk

Barn födda i december löper högre risk att som vuxna hamna i förtidspension

Fortsatta utförsäkringar - trots regeringens nej



Upplevd mediebild

49 %
Via mediebilden

47 %
Direktkontakt privatperson

42 %
Via vänner, kollegor, familj, släkt

Är polisen på väg att bli den nya skolan?

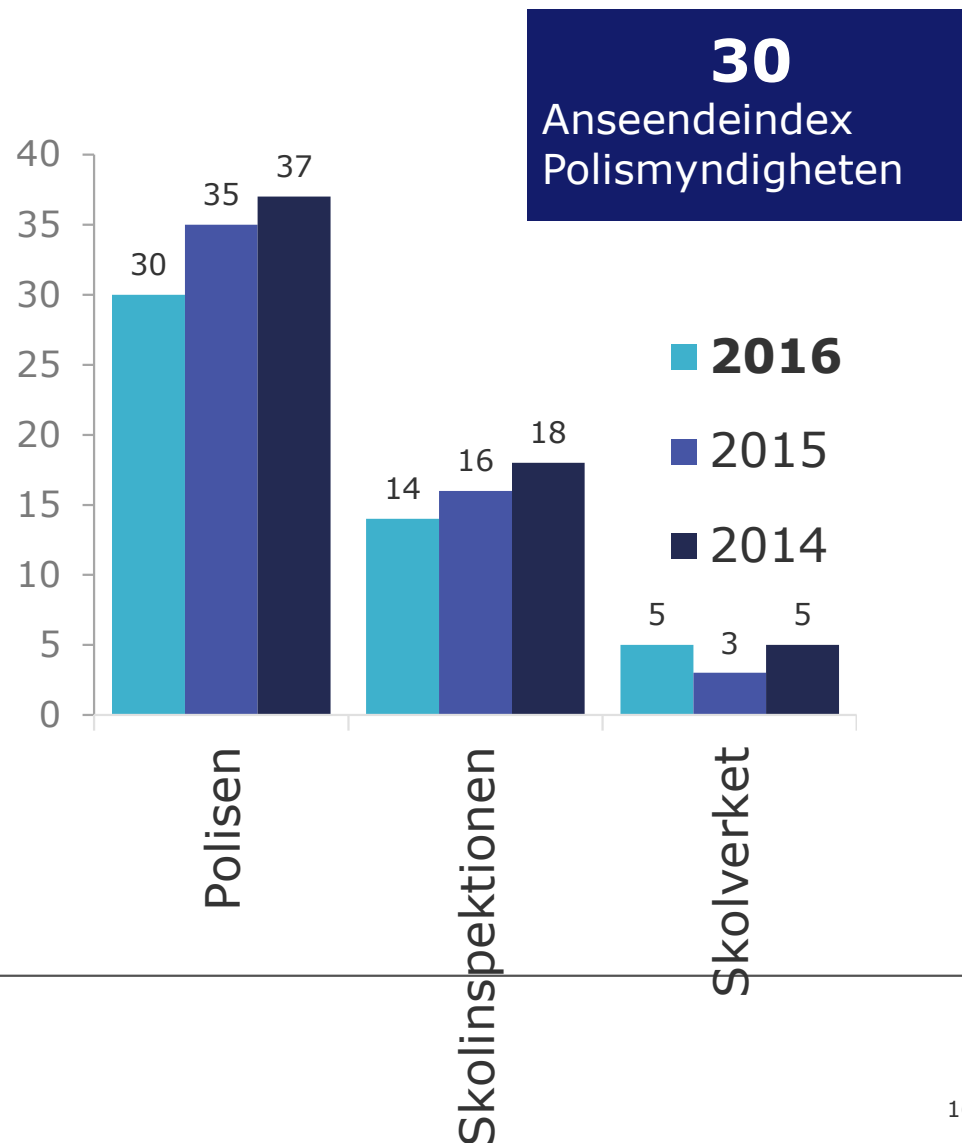
Problembilden inom ansvarsområdet påverkar anseendet

- Det personliga intrycket är gott – bland de bästa
- Högt betyg för "lita på"
- Lågt på övergripande rykte
- Sämre resultat för kompetensfaktorerna framgång och kvalitet

Fokus för förbättring

1. Hålla vad de lovar
2. Effektiva i sin verksamhet
3. En god servicenivå

22
(30-44
år)



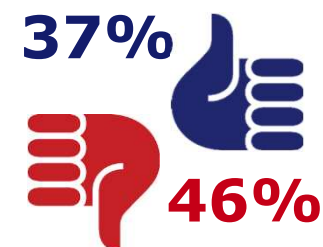
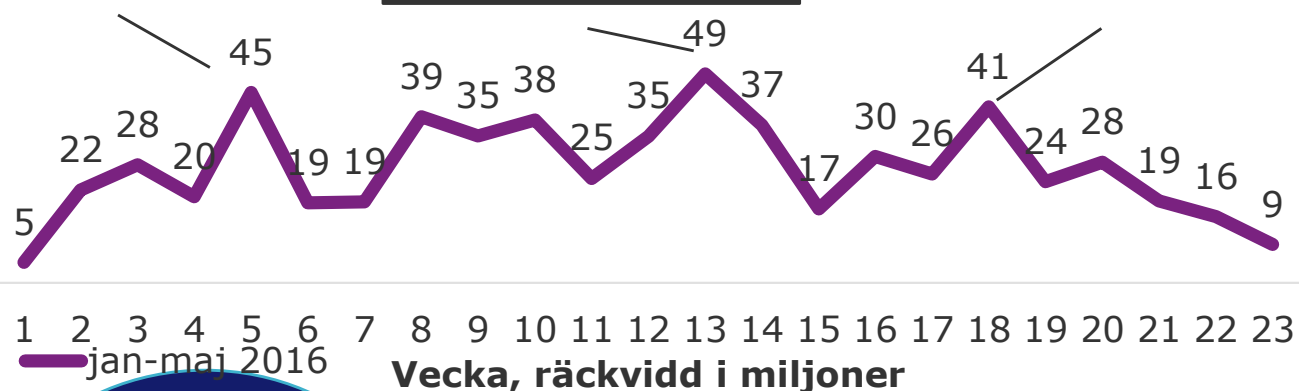
Sämre fungerande polis

Polismyndigheten i redaktionella medier och allmänhetens minne

Rikspolischefen efterlyser fler poliser

Polisen anställer men pengar saknas

Kristdemokraterna vill satsa 4 miljarder på polisen



Upplevd mediebild

63 %
Via
mediebilden

53 %
Direktkontakt
privatperson

40 %
Via vänner,
kollegor,
familj, släkt

31 %
Via webb,
broschyr



Polisen

TNS Sifo

TNS

© TNS

Handlingskraft och tydliga resultat för fortsatt ledartröja

Konsumentverkets styrka är expertisen

- Starka betyg rakt över
- Högre betyg för framgång och kvalitet
- Starkaste konkurrenten i kompetenstoppen:
Skatteverket
- Hög kännedom – talande namn

För att hålla positionen

1. Visa handlingskraft
2. Leverera tydliga resultat
3. Balansera expertbilden med emotionella värden, fall där KO gjort skillnad



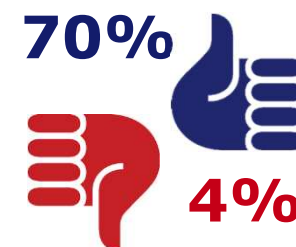
54

Anseendeindex
Konsumentverket

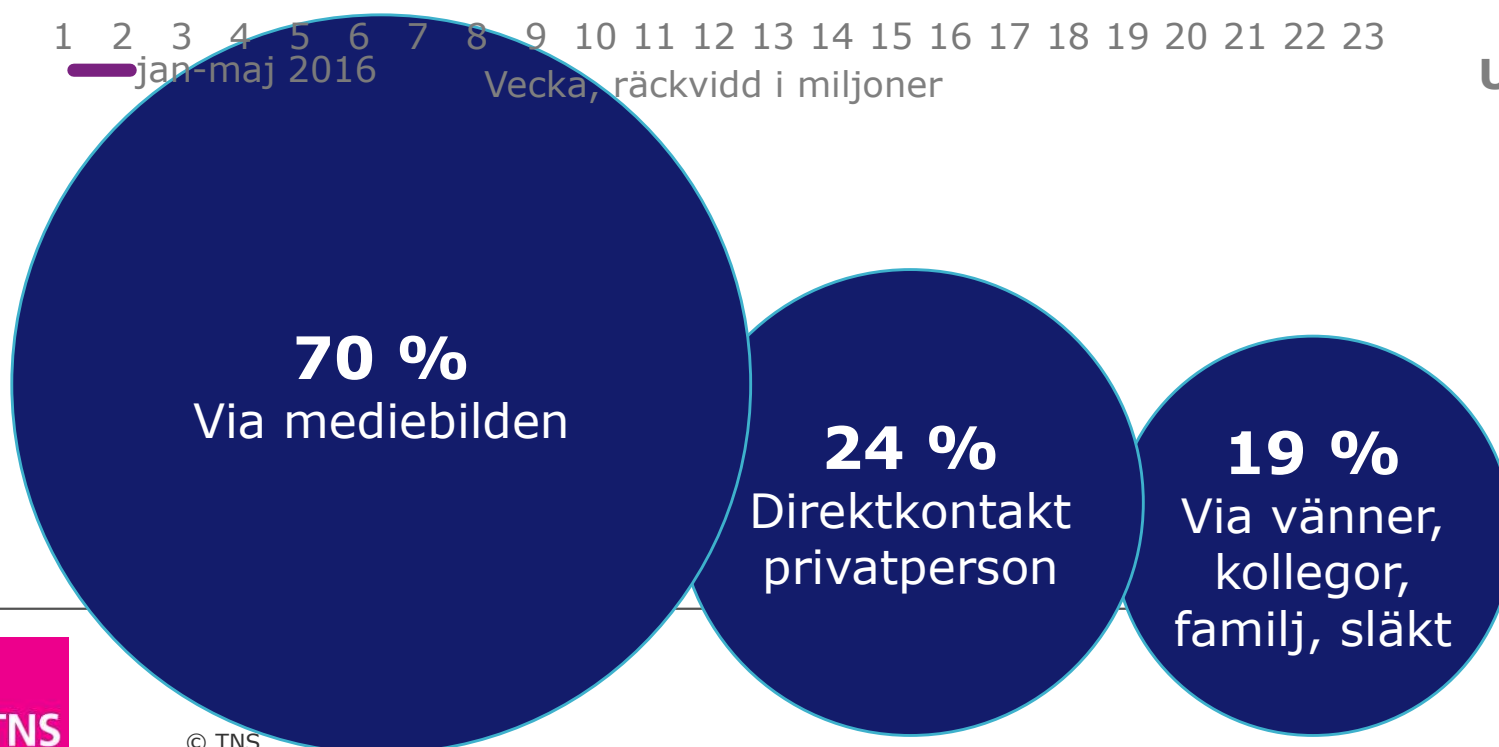
Konsument
verket • KO

Mediebilden stor kontaktyta – både styrka och risk

Konsumentverket i redaktionella medier och allmänhetens minne



Upplevd mediebild



Konsument
verket · KO

Fyra punkter att ta med från TNS Sifo

Myndigheternas
anseende stärks
– det är positivt för
demokratin!

Okontroversiella
expertmyndigheter
toppar listan

Problembilden inom
ansvarsområdet
påverkar anseendet

Effekten på anseendet
av en faktiskt positiv
mediebild, kan bromsas
av den upplevda
mediebilden

6015 intervjuer genomfördes 3-20 juni 2016 via webbpanel.
Urvalet var slumpmässigt och representativt för allmänheten.

Må anseendet och mediebildnen
vara med er!

Tack för att ni lyssnade och deltog!

Toivo Sjören

toivo.sjoren@tns-sifo.se

0701-84 23 50

Sonja von Lochow

sonja.von.lochow@tns-sifo.se

0733-74 40 70

www.tns-sifo.se

[@TNSSifoAB](https://twitter.com/TNSSifoAB)



TNS Sifo

© TNS