



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2018-12-12

Svenskt Kvalitetsindex undersökning visar: Endast 3 av 10 anser att myndigheter sköter sin uppgift på ett bra sätt

Svenskt Kvalitetsindex årliga mätning av myndigheter i Sverige visar att det finns mycket att göra för att stärka svenskarnas förtroende. Endast 3 av 10 respondenter anser att myndigheter bryr sig om medborgarna, är lätta att komma i kontakt med och sköter sin uppgift på ett bra sätt.

I Svenskt Kvalitetsindex studie där allmänhetens förtroende och kännedom om myndigheter i Sverige undersöks, kan vissa generella mönster noteras.

Endast 3 av 10 respondenter anser att myndigheter bryr sig om medborgarna, är lätta att komma i kontakt med och sköter sin uppgift på ett bra sätt. "Vet ej", "byråkrati", "nödvändig" och "okej" är vanliga ord när myndigheters verksamhet ska beskrivas med ett ord.

Detta visar tydligt att myndighetssverige fortsatt behöver komma ut ur anonymiteten, stärka sina varumärken och visa medborgarna vad man faktiskt bidrar med i samhället. 2018 finns det knappt 350 myndigheter under regeringen.

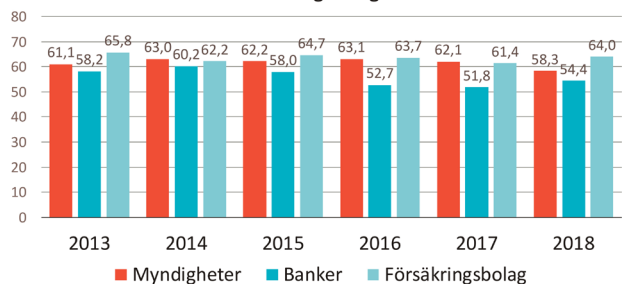
Högre förtroende för försäkringsbolag än myndigheter

Svensk Kvalitetsindex har mätt kunders upplevelse i en mängd branscher de senaste trettio åren. Förtroendet för exempelvis den finansiella sektorn har sjunkit stadigt sedan den senaste finanskrisen. Återkommande incidenter och negativ mediapublicitet har bidragit till detta.

Därför är det noterbart att förtroendet för våra myndigheter – som är en bärande del av samhällsapparaten och borde ha de allra högsta förtroendesiffrorna – befinner sig på samma nivåer som bankbranschen och generellt har lägre förtroende bland svenskarna än exempelvis försäkringsbranschen, som också är en förtroendebransch.

– Myndigheter måste på allvar börja ta till sig begrepp som "kunder", "image" och "service", kommenterar Johan Parmler, vd på Svenskt Kvalitetsindex.

Svenskt Kvalitetsindex Förtroende för myndigheter, banker och försäkringsbolag 2013-2018



Den samhällsservice medborgarna kräver

Osäkerhet, instabilitet och krav på förändring präglar dagordningen inom alla samhällssektorer. Drivkrafter och värderingar ändras. En tydlig trend som Svenskt Kvalitetsindex sett i mätningar de senaste åren är att svenska konsumenter blivit mer kritiska och kravställande. Det gäller bland annat synen på organisationers image och värderingar.

– Människor söker sig i högre grad till företag och organisationer som upplevs som ansvarstagande. Det räcker inte längre med symbolhandlingar och formuleringar om hållbarhet och samhällsansvar på hemsidor och i olika strategidokument, man måste ha en verksamhet som till alla delar inger förtroende, säger Johan Parmler.

Detta gäller även svenska myndigheter som sannolikt måste börja se på sitt uppdrag på ett delvis annorlunda sätt. Myndighetsutövning handlar om att leverera samhällsservice av högsta kvalitet. Det förväntar sig dagens kunder och medborgare.

Not, om studien 2018

Undersökningen är en nationell kännedoms- och förtroendemätning kring myndigheter. Intervjuerna genomfördes under 2018 och totalt gjordes cirka 1000 telefonintervjuer i ett nationellt urval.

SKI:s modellanalyser bygger på strukturella ekvationsmodeller och en analysmetod som kallas för partiellt minsta kvadratmetoden (PLS – Partial Least Square). Det är en metod som, förutom att beräkna index för exempelvis image, kundnöjdhet eller lojalitet, även tar fram styrkan i underliggande samband. Det är genom den valda metoden som SKI kan analysera

kausala samband och göra utsagor kring vad som påverkar nöjdheten i störst utsträckning. Generellt är en skillnad på mer än 2 indexenheter statistiskt säkerställd. Svenskt Kvalitetsindex använder 95 % konfidensgrad som standard.

Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.