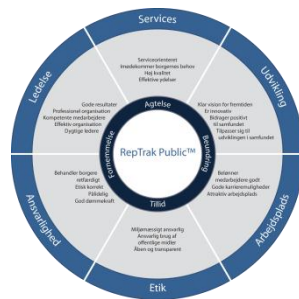


Offentligt omdømme i Danmark 2010 RepTrak Public™



I	Introduktion	03
II	Executive summary	06
III	RepTrak Public™ Resultater for Danmark	09
IV	Appendix	21

I Introduktion



INTRODUKTION

Denne rapport er udviklet af Reputation Institute og er en del af den årlige RepTrak Public™ 2010 undersøgelse i Skandinavien. Oplysningerne i denne rapport er indsamlet i perioden 8. juni til 18. juni 2010. Resultaterne er baseret på mere end 8.000 besvarelser.

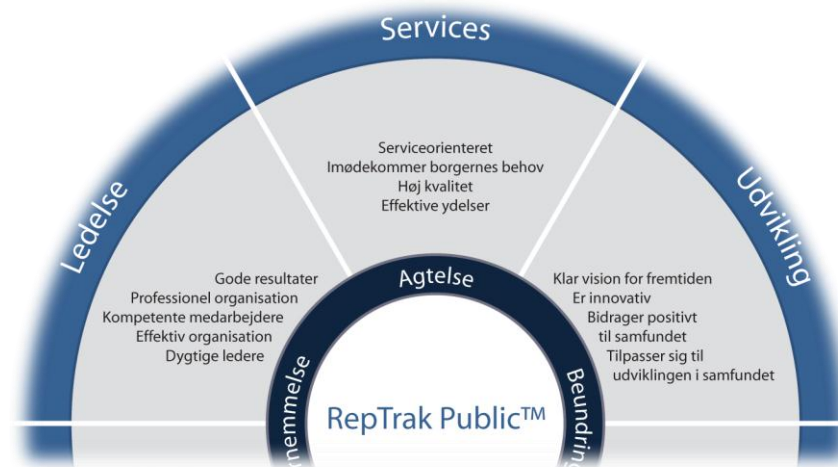
Rapporten giver indsigt i de 40 mest synlige offentlige organisationers omdømme blandt borgere i Danmark.

KONTAKT

For yderligere information, kontakt venligst Peter Gade Stendal, Seniorrådgiver hos Reputation Institute:

Telefon: + 45 33730317

Mail: pstendal@reputationinstitute.com



Tabellen nedenfor viser den forskel, som er nødvendig mellem to scorer, for at scorerne kan siges at være signifikant forskellige.

	Overordnet signifikant forskel
RepTrak Public™ Pulse og multi-statement dimensionsscorer	2.6

RepTrak Public™ modellen

Reputation Institutes generelle model for omdømme er struktureret omkring fire kerne-emner, seks omdømme-dimensioner og 23 omdømme-attributter. Tilsammen forklarer disse elementer en offentlig organisations omdømme.

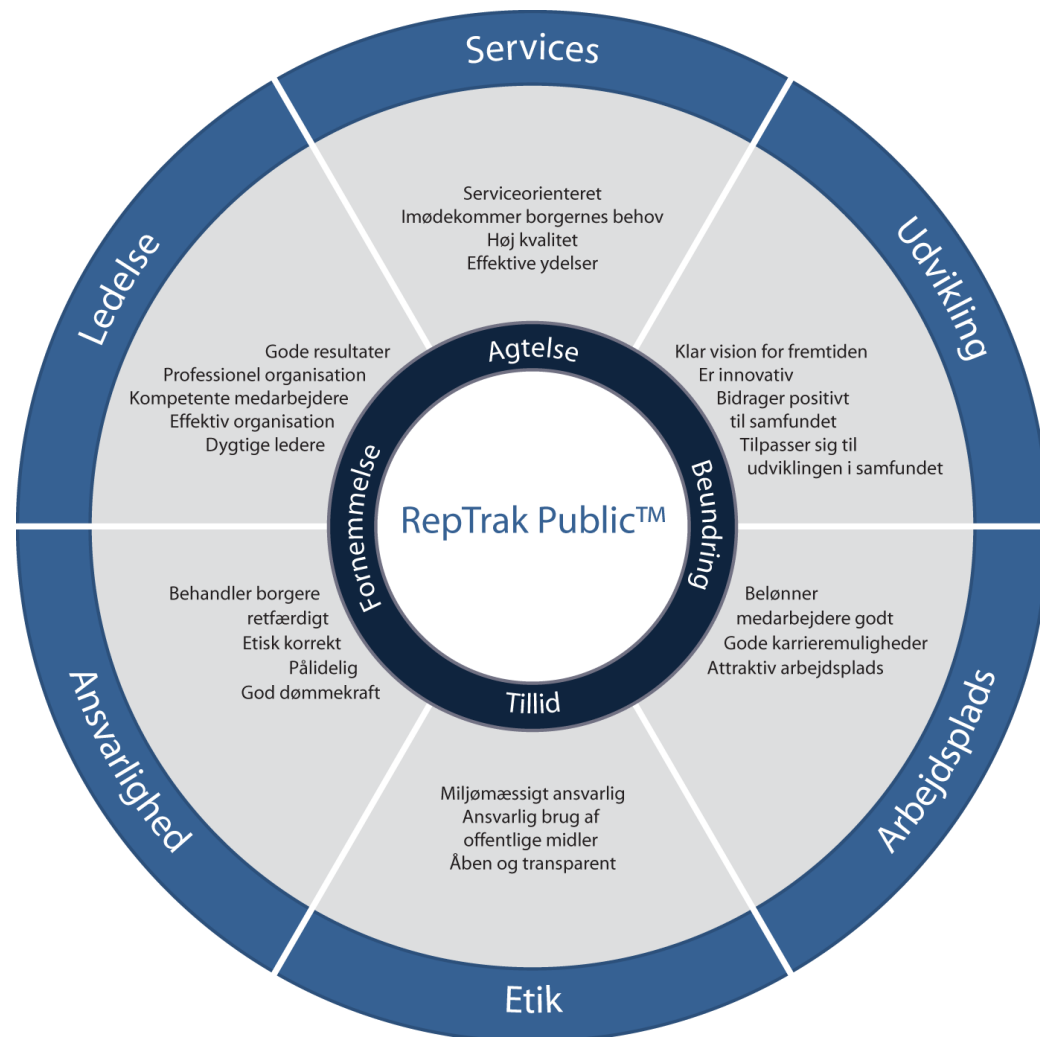
Omdømme Pulse

I kernen måler RepTrak Public™ Pulse omdømmet på en skala fra 0-100 baseret på de fire variables måling af respondentens:

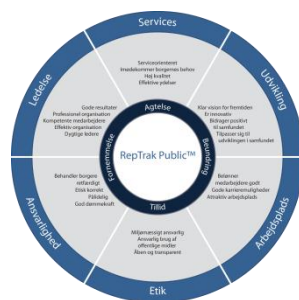
- Agtelse af organisationen
- Beundring af organisationen
- Tillid til organisationen
- Overordnet fornemmelse omkring organisationen

Dimensioner og attributter

De 23 omdømme-attributter i modellen er inddelt i 6 tematiske dimensioner. De enkelte attributter og dimensioner kan have forskellig betydning for forskellige stakeholdergrupper. Med RepTrak Public™ modellen kan omdømmedrivere identificeres. Hvor meget hver dimension og attribut hver især driver omdømmet, identificeres på baggrund af en statistisk analyse.



II Executive summary



Pulsescore

- Af de 40 mest synlige offentlige organisationer og myndigheder i Danmark opnår Forbrugerombudsmanden den højeste Pulsescore med fremragende 83,0 point. De efterfølgende tre pladser indtages tillige af aktører, der er med til at sikre forbrugernes og borgernes rettigheder: Ombudsmanden, Forbrugerrådet og Forbrugerstyrelsen.
- I bunden af ranglisten over offentlige omdømmer finder man offentlige organisationer og myndigheder, som beskæftiger sig med områderne ledighed og beskæftigelse samt flygtninge og indvandrere.

Kendskab i befolkningen

- 89.8 % af danskerne angiver, at de kender Folketinget "godt" eller "nogenlunde godt". Dermed er Folketinget den offentlige myndighed, som er bedst kendt blandt danskerne, tæt efterfulgt af Regeringen. Med en kendskabsgrad på 48.1 % er Ministeriet for Flygtninge og Integration den myndighed, som færrest danskere kender til, fulgt af Kirkeministeriet.

Omdømme-dimensioner

- Af de seks omdømmedimensioner i RepTrak Public-modellen er Ansvarlighed den vigtigste driver. Den dimension driver 21.2 % af det samlede omdømme for en offentlig organisation. Ledelse er den næstvigtigste driver med 18.2 %, efterfulgt af Etik med 16.1 %. Mindst vigtig er Arbejdsplads-dimensionen som driver 13.5 % af omdømmet.
- Blandt de offentlige organisationer og myndigheder opnår Forbrugerstyrelsen de bedste ratings på dimensionerne Services, Udvikling og Etik. Ombudsmanden fører på Ansvarlighed og Ledelse, mens Statsministeriet indtager førstepladsen på Arbejdsplads-dimensionen.
- Ministeriet for Flygtninge og Integration modtager de laveste scorer på dimensionerne Ansvarlighed, Services og Udvikling. Udlændingesservice får en bundplacering i forhold til Ledelse, mens Kirkeministeriet og Forsvarsministeriet indtager sidstepladsen på henholdsvis Arbejdsplads og Etik.

Velfærdsstaten

- Mere end 25 % af danskerne mener, at Danmark har den bedste velfærdsstat i verden. Samtidig er det dog en udbredt opfattelse, at EU *ikke* bidrager positivt til den danske velfærdsstat. Det mener knap 25 % af danskerne.
- Hvad angår velfærdsstatens forskellige ansvarsområder, har danskerne mest tiltro til, at staten kan håndtere forbrugernes rettigheder, fødevarersikkerhed og forsvaret af Danmark. Der hersker mest skepsis i forhold til, hvor god staten er til at håndtere indvandring, arbejdsløshed og religion/kultur.

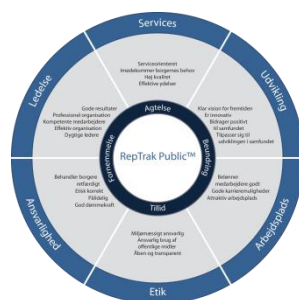
Tillid og kvalitetsopfattelse

- Kun 22.4 % af danske borgere angiver, at de har tillid til de offentlige organisationer, mens hele 68.3 % forholder sig mere neutralt. 8.4 % har ikke tillid til offentlige organisationer generelt.
- Sammenligner man med borgernes tillid til private virksomheder, er tilliden faktisk marginalt større til de private virksomheder, og mistilliden er væsentligt mindre.
- Denne forskel i tillid skyldes blandt andet, at danske borgere mener, at private virksomheder er bedre end offentlige organisationer til at levere gode ydelser til den rette pris. Kun 16.1 % af borgerne mener, at offentlige organisationer leverer gode ydelser til den rette pris (value for money), mens 22.2 % af borgerne mener, at private virksomheder leverer gode ydelser til rette pris.

Forventninger til samfundsøkonomien

- Hovedparten af danskerne forventer, at den samfundets økonomiske situation vil forblive uændret over det næste år. Det samme gælder vurderingen af deres egen private økonomi. 7.6 % tror at samfundsøkonomien vil forværres, mens 15.6 % tror at den vil forbedres. Sammenlignet med danskernes vurdering af deres økonomi, er det tydeligt at danskerne har mere pessimistiske forventninger til samfundsøkonomien end til deres egen økonomi.
- Det er sandsynligt at forventninger til samfundsøkonomien vil smitte af på vurderingen af de offentlige organisationer. I år med lav forventning til økonomien er det sandsynligt at den gennemsnitlige vurdering af de offentlige organisationer vil være lavere, men det er endnu for tidligt at drage den konklusion.

III RepTrak Public™ Resultater for Danmark



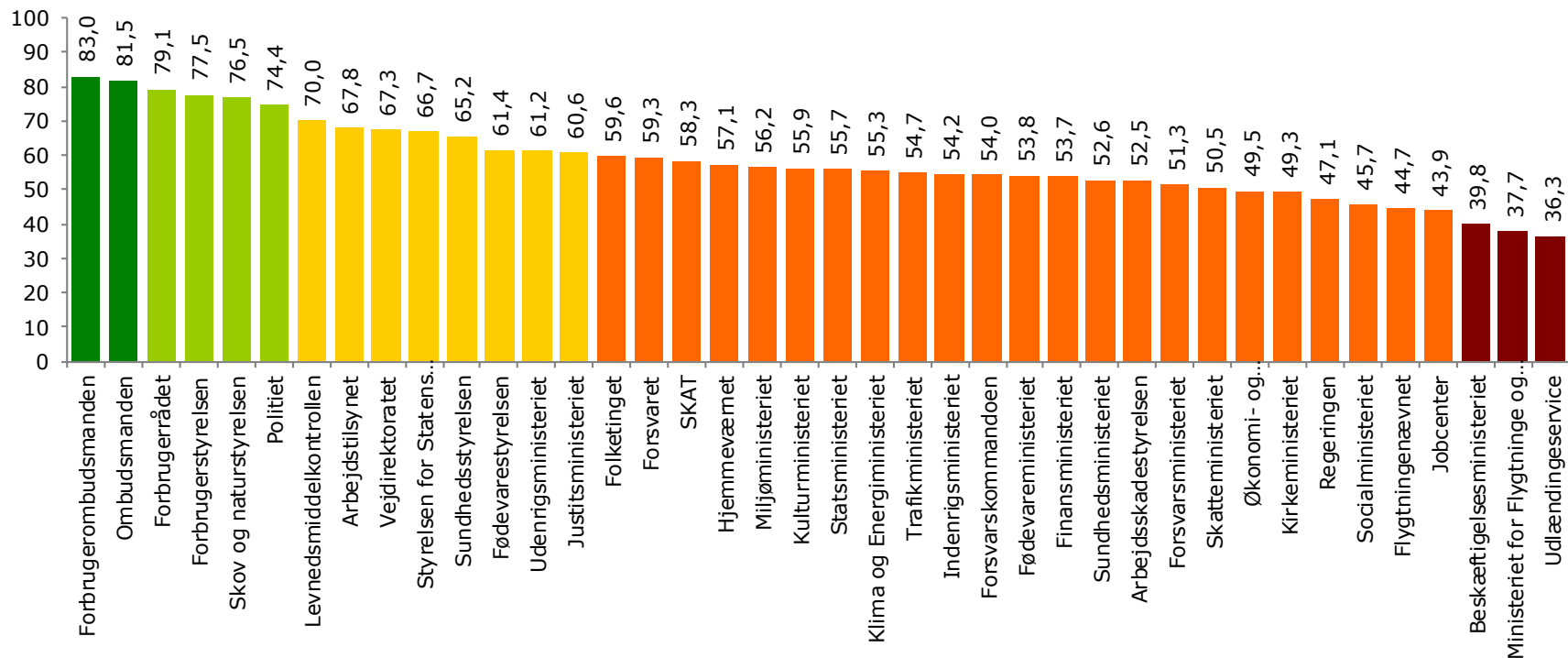
De mest synlige offentlige organisationer i Danmark

Arbejdsskadestyrelsen	Forsvarskommandoen	Kulturministeriet	Socialministeriet
Arbejdstilsynet	Forsvarsministeriet	Levnedsmiddelkontrollen	Statsministeriet
Beskæftigelsesministeriet	Fødevareministeriet	Miljøministeriet	Styrelsen for Statens Uddannelsesstøtte
Finansministeriet	Fødevarestyrelsen	Ministeriet for Flygtninge og Integration	Sundhedsministeriet
Flygtningenævnet	Hjemmeværnet	Ombudsmanden	Sundhedsstyrelsen
Folketinget	Indenrigsministeriet	Politiet	Trafikministeriet
Forbrugerombudsmanden	Jobcenter	Regeringen	Udenrigsministeriet
Forbrugerrådet	Justitsministeriet	SKAT	Udlændingesevice
Forbrugerstyrelsen	Kirkeministeriet	Skatteministeriet	Vejdirektoratet
Forsvaret	Klima og Energiministeriet	Skov og naturstyrelsen	Økonomi- og Erhvervsministeriet

De 40 mest synlige danske offentlige organisationer er udvalgt af de danske borgere selv på baggrund af et nomineringsstudie september-oktober 2009 baseret på 526 respondenter blandt et repræsentativt udsnit af den almene danske befolkning.

I toppen af offentlige omdømmer finder man de organisationer der tydeligt har en 'beskyttende rolle' i forhold til den 'brede befolkning'

2010 RepTrak Public™ Pulse Ranking i Danmark

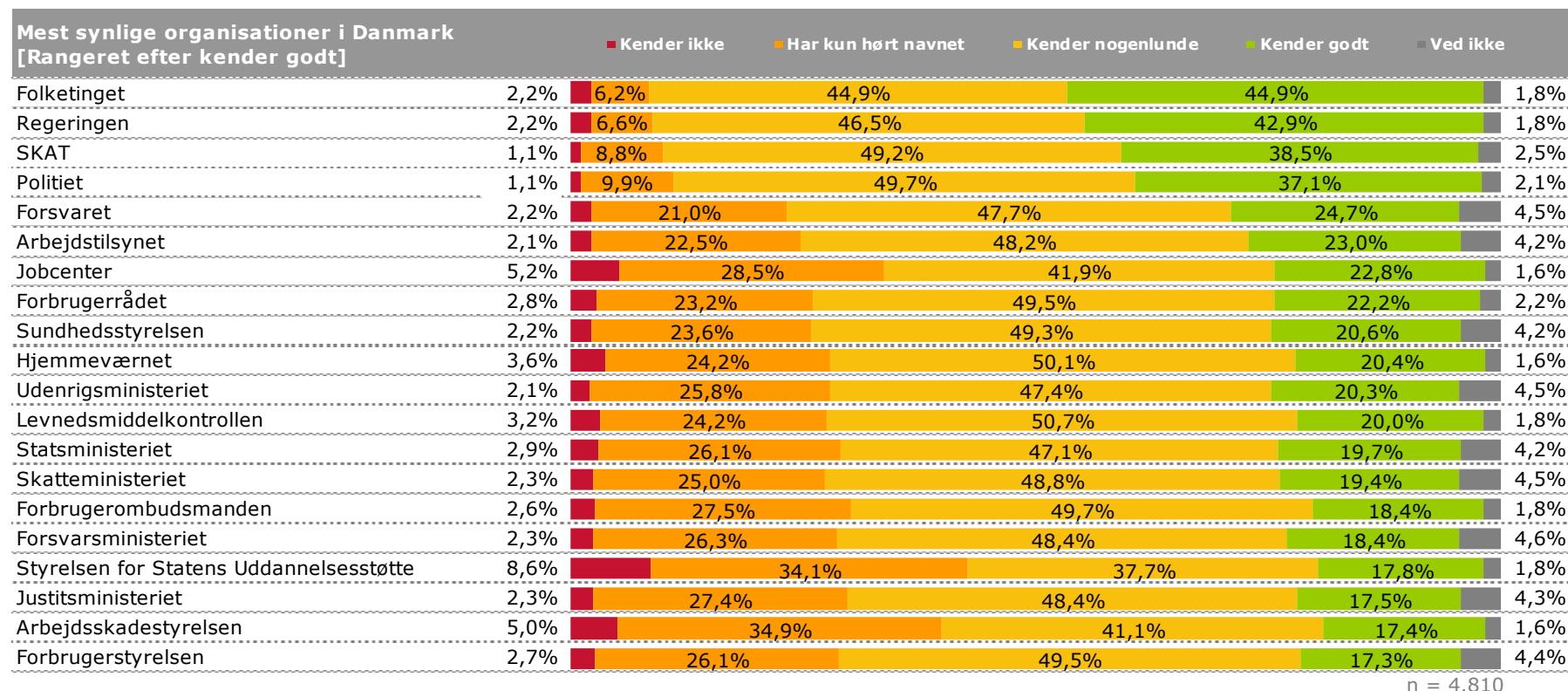


n = 8.696

Fremragende / Højeste niveau	80+
Stærk / Robust	70 - 79
Gennemsnitlig / Moderat	60 - 69
Svag / Sårbar	40 - 59
Dårlig / Laveste niveau	< 40

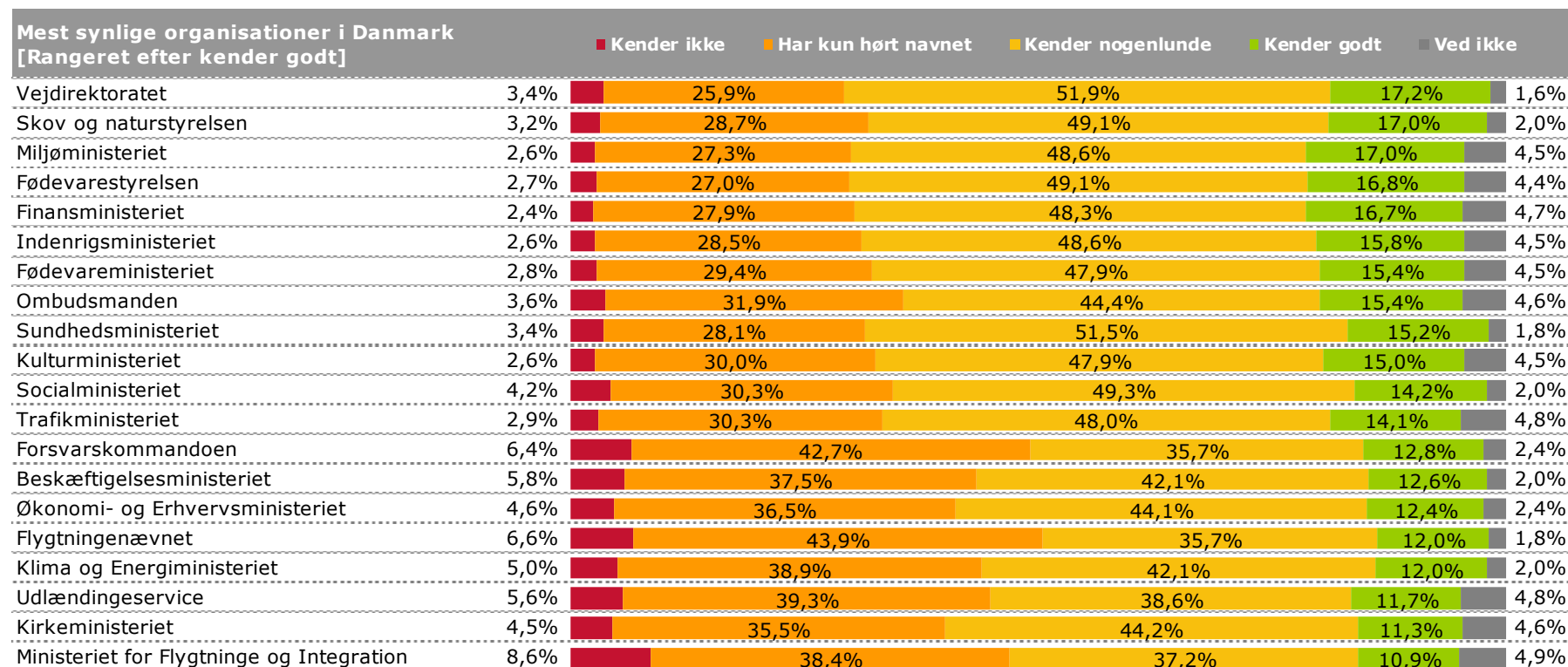
Folketinget og Regeringen er de mest kendte offentlige organisationer i Danmark

Kendskabsgrad blandt organisationer i Danmark
- Organisation 1-20



Blandt de offentlige organisationer med lavere kendskab blandt de danske borgere finder man organisationer, som er mindre borgerrettede

Kendskabsgrad blandt organisationer i Danmark
- Organisation 21-40

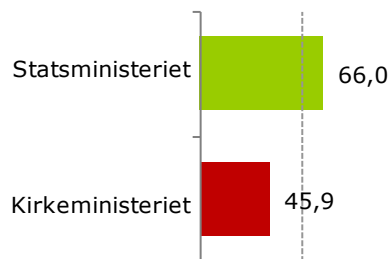


n = 4.810

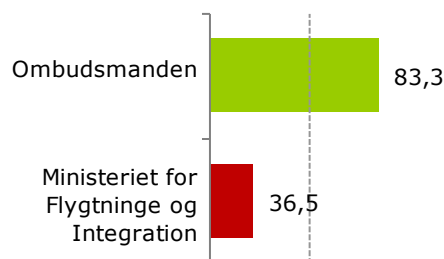
Statsministeriet, Ombudsmanden og Forbrugerstyrelsen deles om de bedste placeringer på de 6 omdømme-dimensioner

Dimensioner
- De højest rangerende organisationer i Danmark

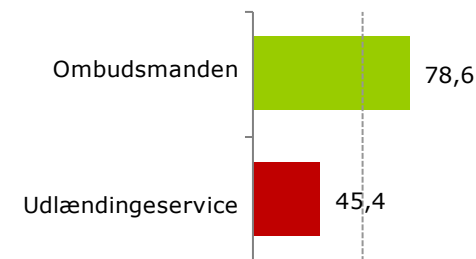
ARBEJDSPLADS



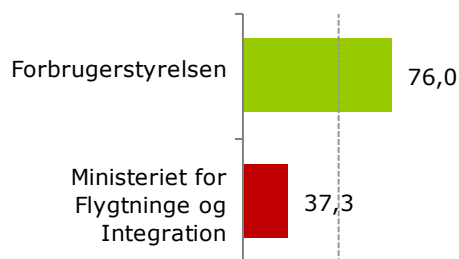
ANSVARLIGHED



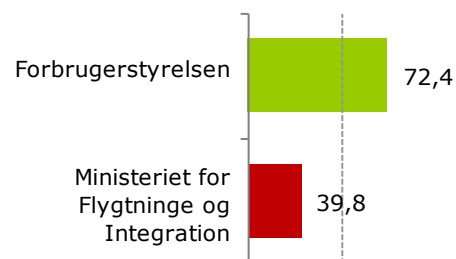
LEDELSE



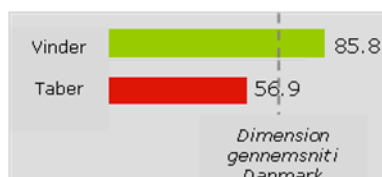
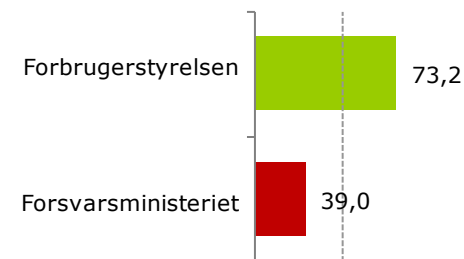
SERVICES



UDVIKLING

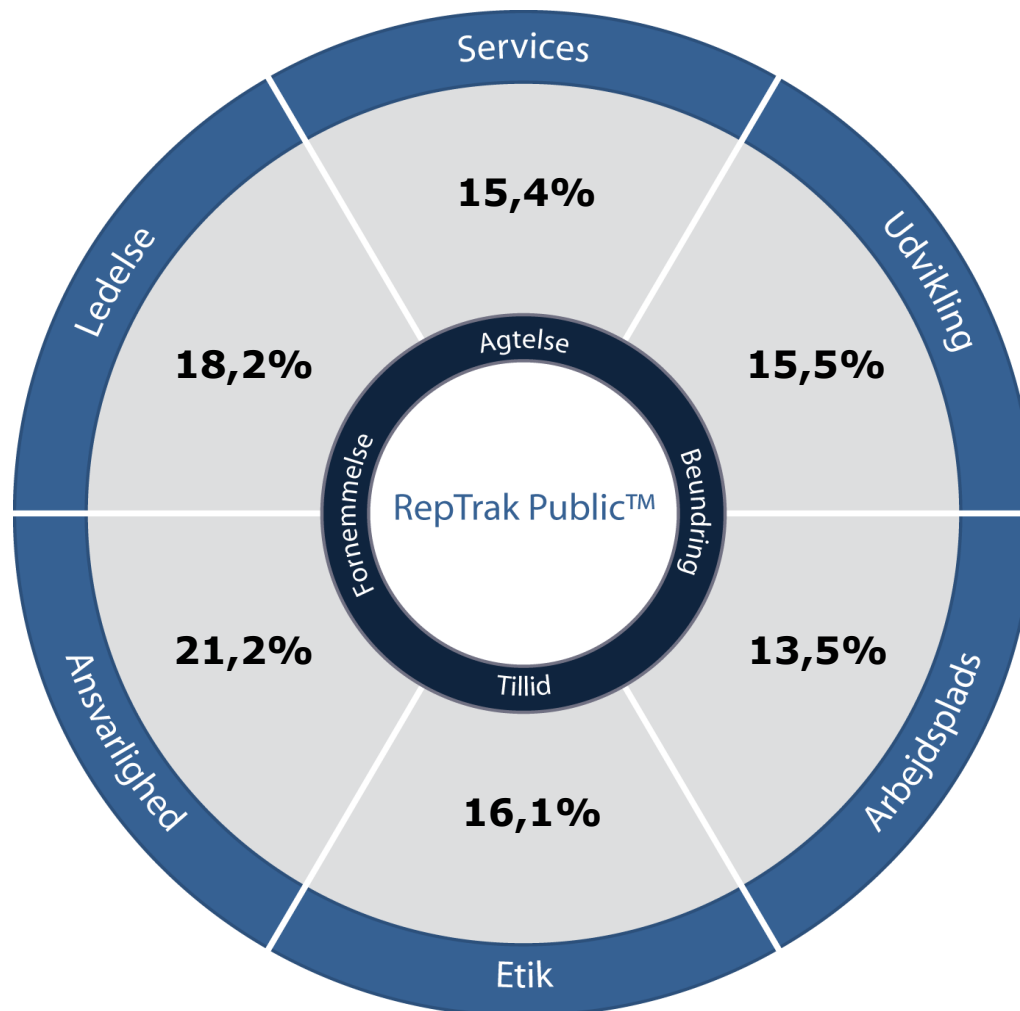


ETIK



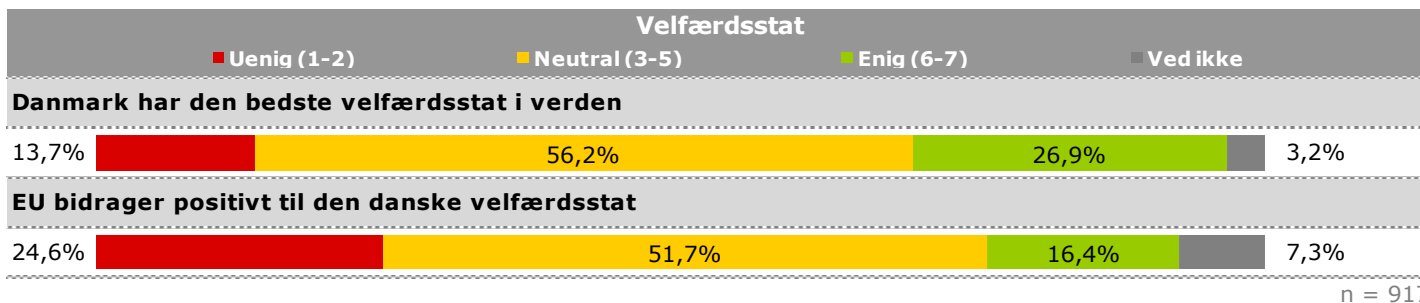
Af de seks dimensioner i RepTrak Public modellen er Ansvarlighed den vigtigste driver. Den dimension driver 21.2 % af det samlede omdømme for en offentlig organisation. Derefter følger Ledelse, Etik, Udvikling, Services og Arbejdsplads

Dimensionernes vigtighed
- Hvilke dimensioner er de vigtigste i Danmark?

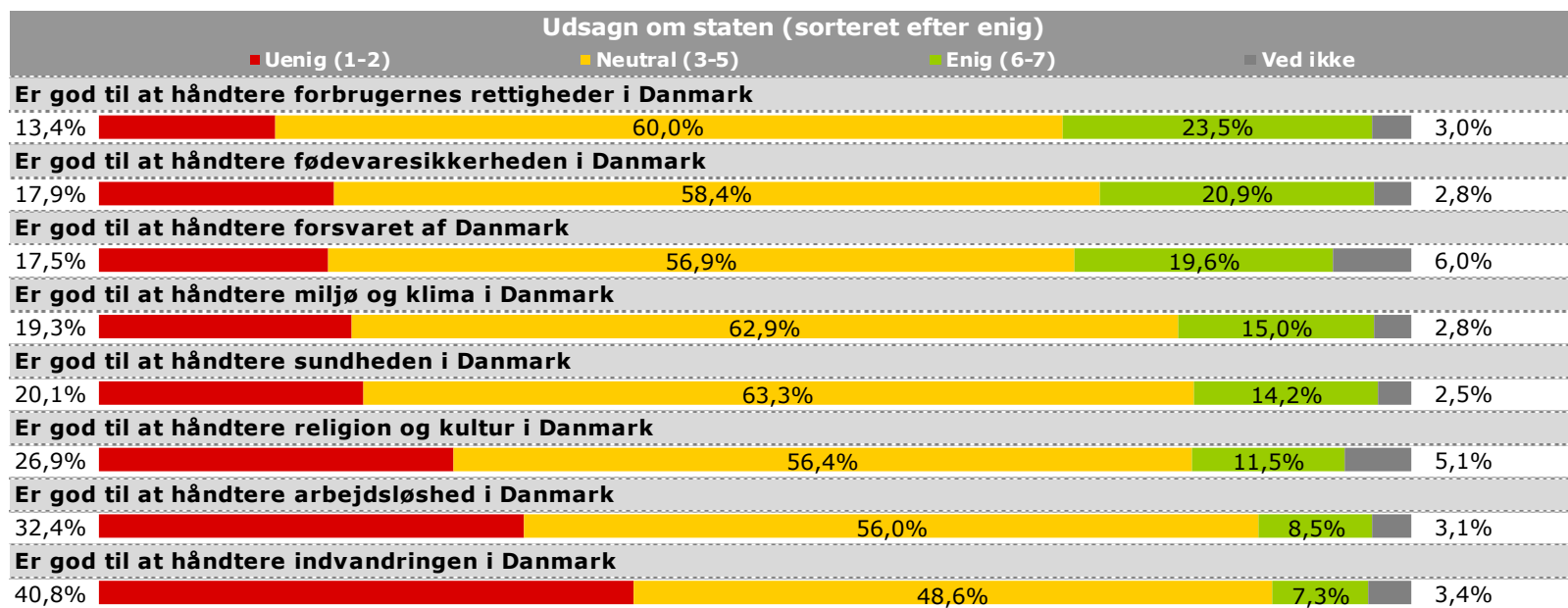


n = 5.500
Adj R² = 0,715

Godt hver fjerde dansker mener, at Danmark har den bedste velfærdsstat i verden. Samtidig mener hver fjerde, at EU ikke bidrager positivt til den danske velfærdsstat

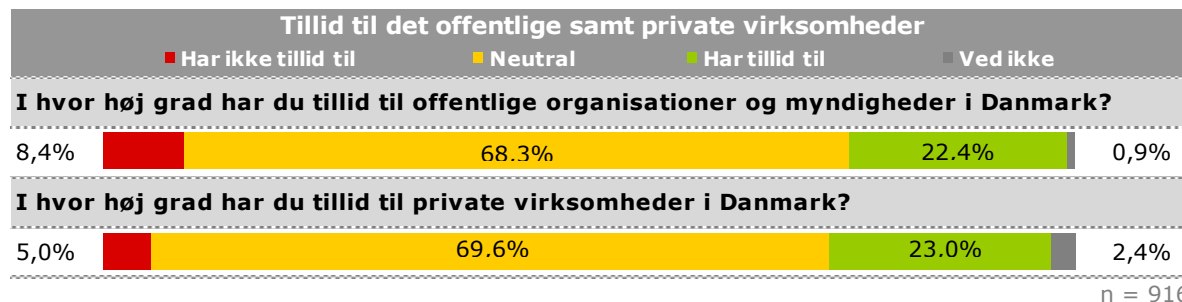


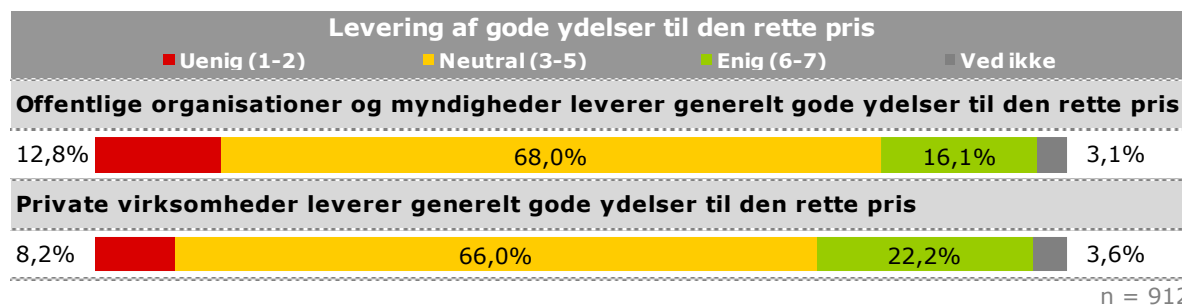
Ifølge de danske borgere er staten bedst til at håndtere forbrugernes rettigheder, fødevarerikkerhed og forsvaret af Danmark. Staten er dårligst til at håndtere indvandring, arbejdsløshed og religion/kultur



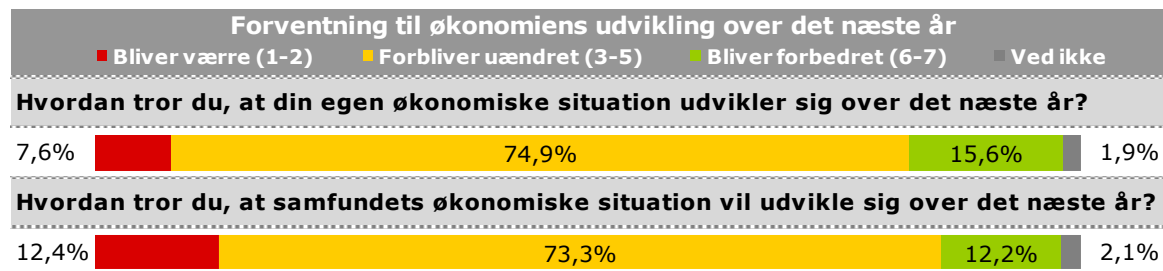
n = 920

Mindre end en fjerdedel af danskerne har tillid til offentlige organisationer, og knap hver tiende har direkte mistillid til dem. Faktisk er tilliden marginalt større til private virksomheder, og mistilliden er væsentligt mindre



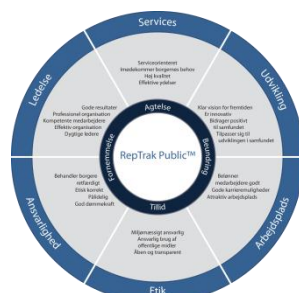


Flertallet af danskerne tror, at samfundets økonomi vil forblive uændret over de næste 12 måneder. Samtidig har danskerne større tillid til udviklingen af deres egen økonomi end til samfundets økonomi

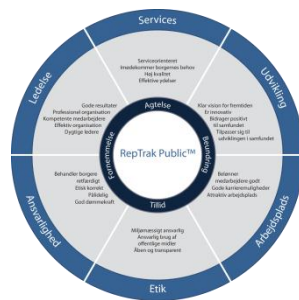


n = 1.835

IV Appendix



Analysemetode



Driver Analyse:

For at bestemme omdømme-drivers bestemmes vægtene ud fra en faktorjusteret lineær regression:

- Faktoranalysen påviser hver attributs unikke egenskab
- Equamax rotation for at tilskrive en faktor til hver attribut
- Ortogonal struktur til at forbedre fortolkningen af regressionskvotienterne
- Drivervægtens værdi repræsenterer procentdelen af forklaret varians i modellen

RepTrak™ scorer – Standardiserede og sammenlignelige

Markedsundersøgelser viser, at mennesker vurderer virksomheder mere eller mindre favorabelt i forskellige lande. På samme måde er der en forskel alt efter om folk spørges på telefon eller online. I et personligt interview for eksempel, er det en klar tendens, at folk svarer mere positivt end ved et telefoninterview, som igen får mere positive svar end en onlineundersøgelse. Dette er en veletableret kilde til "systematisk bias". En anden kilde til systematisk bias kommer fra nationale kulturer – i nogle lande er folk generelt mere positive i deres svar end i andre lande. Statistisk set betyder det, at hele distributionen af scorer i et "positivt" land er kunstigt "forskudt" i en positiv retning for alle virksomheder, gode som dårlige. Distributionen af scorer i et land kan også have en større spredning end i andre, fordi befolkningen har mere information og er i stand til at se mere subtile forskelle mellem virksomhederne.

For at overvinde denne systematiske bias er det Reputation Institutes politik at justere alle RepTrak™ scorer ved at standardisere dem i forhold til alle internationale scorer fra "Reputation Institute Global RepTrak™ Pulse". Standardiseringen har den effekt, at scoren nedjusteres i lande, der har tendens til at "overvurdere" virksomheder, mens de opjusteres i lande, hvor befolkningen tenderer til at vurdere virksomhederne mere negativt.

To justeringer er foretaget for alle RepTrak™ scorer

Reputation Institute bruger sin samlede internationale database af RepTrak™ Pulse scorer til at udføre to justeringer:

1. Lande justering: Alle scorer er standardiseret ved at fratække landegennemsnittet og dividere med standardafvigelsen for dette land. Statistisk set "normaliserer" denne justering distributionen af scorer i dette land til et gennemsnit på 0 og en standardafvigelse på 1, hvilket resulterer i en z-score for observationen.
2. Global justering: Den opnåede z-score på landeniveau bruges derpå til at bestemme den globalt justerede score. For at gøre dette, er resultatet tilbageskaleret ved at gange scoren med den globale standardafvigelse og derpå tilbagetrække det globale gennemsnit. Det resulterende tal er den globalt justerede score.

I takt med at yderligere globale undersøgelser bliver udført, opdaterer Reputation Institute løbende ladedistributioner og den globale distribution, som er brugt til at lave de standardiserede RepTrak™ scores. Derfor kan alle RepTrak™ resultater sammenlignes på tværs af brancher, lande og over tid.