

# Förtroendemätning 2022



## INNEHÅLL OCH BAKGRUNDSINFORMATION

**OM UNDERSÖKNINGEN**

**Undersökningsperiod:** 21 november – 9 december

**Metod:** Webenkät (CAWI)

**Svarsprocent:** 32%

**Antal svar:** 1172

**Projektgrupp Naturvårdsverket:** Emma Ny

**Projektgrupp Ramboll:** Stina Rångevall Johansson, Alessandro Aiello,  
Johan Bromark

**RAPPORTENS INNEHÅLL OCH STRUKTUR****SIDA****Bakgrundsinformation**

2

Syfte och bakgrund

3

Urvalet och enkäten

4

**Resultat**

5

Förtroende totalt

Förtroende uppdelat på dellenleveranser

**Öppna kommentarer**

41

**Sammanfattning**

42

### Syfte och bakgrund

Naturvårdsverket har sedan 2011 årligen genomfört övergripande image- och kundundersökningar. Kundundersökningarna har genomförts som kvantitativa mätningar via webbenkäter. De har bestått av en mätning av "image" eller övergripande uppfattning om Naturvårdsverket och därutöver ett urval av verksamheter, även kallade delleveranser, där frågorna ställt kring nöjdhet med den utvalda verksamheten. Vilka verksamheter som har mätts har varierat från år till år. Antalet har varierat mellan tre och sex verksamheter per undersökning.

Det här året har undersökningen tagit utgångspunkt från föregående års övergripande förtroendemätning, samt tre stycken verksamheter kallade delleveranser. Frågorna i förtroendemätningen har ändrats i så liten utsträckning som möjligt, för att kunna jämföra mot föregående mätning. En av delleveranserna har mätts tidigare och jämförs med den senaste mätningen.

För två delleveranser kontaktades länsstyrelser, kommuner och försvarsinspektören för hälsa och miljö om en förfrågan att uppge relevanta kontaktpersoner för enkäten. Vissa kommuner följdes upp via telefon. Enkäten skickades därefter ut via epost till kontaktpersonerna. Kommuner som inte avgivit kontaktpersoner mottog en öppen länk till enkäten. Enkäten var öppen i tre veckor. Två påminnelser skickades ut till de som inte svarat på enkäten.

### Målgrupp för varje delleverans

#### Vägledningen för naturbaserade lösningar för klimatanpassning

Enkäten skickades ut till två olika målgrupper:

**Länsstyrelser** - Klimatanpassningssamordnare

**Kommuner** - Tjänstepersoner med utpekat ansvar för miljö och klimat i planeringen: klimatstrateg, miljöstrateg, miljöplanerare eller planarkitekt samt kommunekolog

#### Tillsynsvägledning

Enkäten skickades ut till två olika målgrupper:

**Länsstyrelser** - handläggare inom miljö- och hälsoskyddsfrågor

**Kommuner** - handläggare inom miljö- och hälsoskyddsfrågor

**Försvarsinspektören för hälsa och miljö** - handläggare inom miljö- och hälsoskyddsfrågor

#### Klimatklivet

**Företag** - De som sökt bidrag från Klimatklivet 2021 och 2022

## BAKGRUNDSINFORMATION

### Urvalet och enkäten

Samtliga respondenter i delleveranserna, har även fått svara på den övergripande förtroendemätningen. Svartsfördelning totalt och uppdelat på respektive delleverans syns i tabellen till höger. Då ett fåtal av respondenterna har ombetts svara för två av delleveranserna uppstår en viss differens mellan totala antalet utskick och summeringen av de enskilda delleveranserna.

Svarsfrekvensen för året ser ut att vara markant högre än föregående år, man får dock ta i beaktning att urvalet var betydligt större 2021 (totala antalet utskick uppgick då till 8014 och svarsfrekvensen var endast 14%). Det är även helt andra målgrupper detta år. För två av delleveranserna blev också länsstyrelser och kommuner på förhand informerade om enkäten, samt att tillsynsmyndigheterna själva fick registrera relevanta mottagare.

Enkäten för förtroendemätningen har utgått från föregående års enkät, för att kunna jämföra resultatet med 2021. Två frågor har omformulerats det här året, för de frågorna finns förvisso historisk jämförelse men här behöver man ha i åtanke att en omformulering kan göra stora skillnader i resultatet.

För att kunna jämföra med 2021 har även det här året 'Vet ej' tagits med i beräkningen av frekvensgraferna som visas i rapporten. I genomsnittgraferna som visas, räknas inte 'Vet ej' med då de svaren inte har ett mätbart värde. Rapporten redovisar resultatet på totalnivå, samt uppdelat på delleveranserna, i både genomsnitt och frekvensgrafer.

### Svarsfrekvens

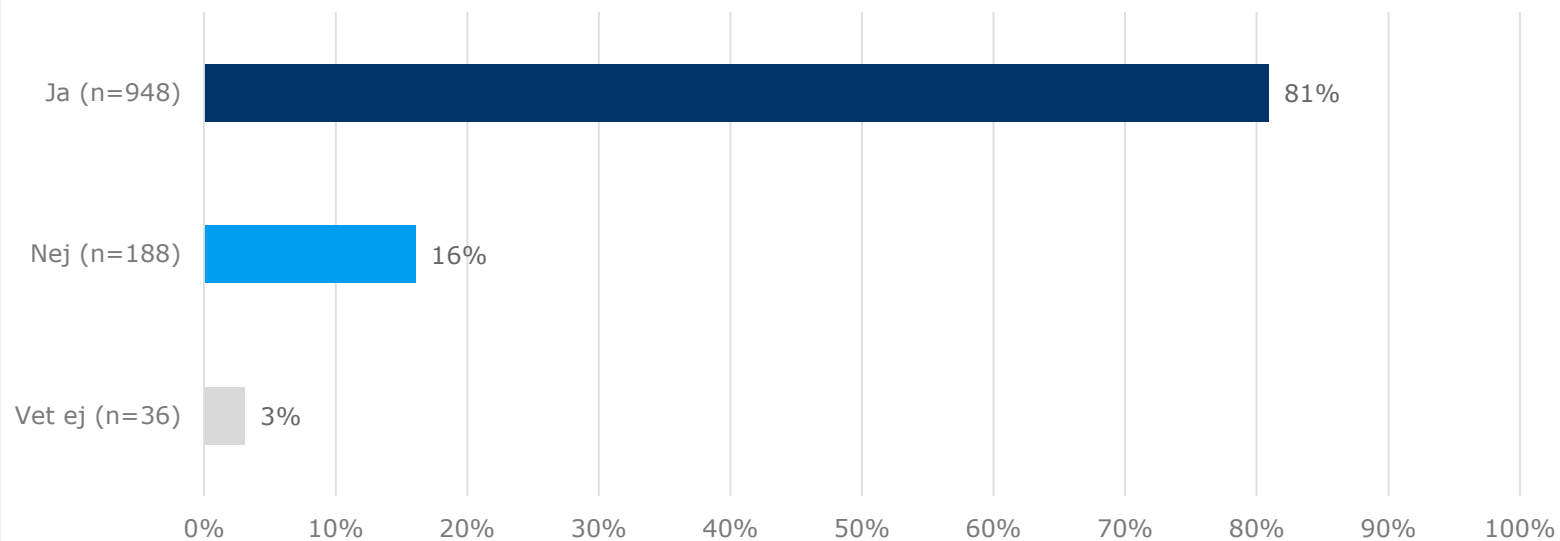
Svarsstatus	Vägledningen för naturbaserade lösningar för klimatanpassning			Totalt
	Tillsynsvägledning	Klimatklivet		
Distribuerad	64% (366)	65% (835)	71% (1309)	2510
Slutförd	36% (203)	35% (441)	29% (533)	1177
Andel av totalen	15% (569)	35% (1276)	50% (1842)	3687

# RESULTAT

## KONTAKT MED NATURVÅRDSVERKET

Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med Naturvårdsverket via webbplats, personligt möte, telefon eller e-post?

Grafen visar fördelningen på hur många av respondenterna som har varit i kontakt med Naturvårdsverket senaste 12 månaderna. De personer som svarat att de inte varit i kontakt med Naturvårdsverket fick inte delta i resten av undersökningen.

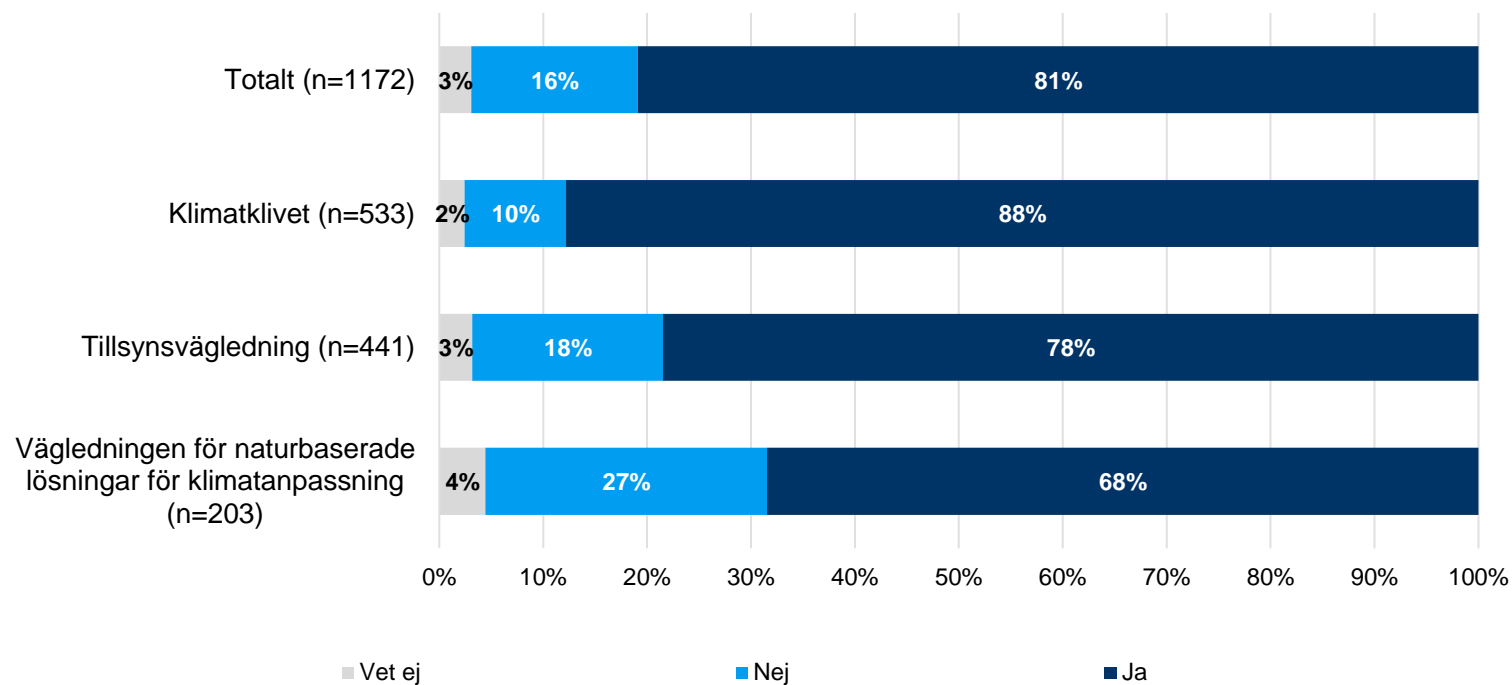


## KONTAKT MED NATURVÅRDSVERKET

Har du under de senaste 12 månaderna haft kontakt med Naturvårdsverket via webbplats, personligt möte, telefon eller e-post? – Uppdelat på delleverans

I jämförelsen mellan de olika delleveranserna ser vi att de som har arbetat med vägledning för naturbaserade lösningar för klimatanpassning, har varit mindre i kontakt med Naturvårdsverket de senaste 12 månaderna.

Klimatklivet är den delleverans där störst andel har haft kontakt med Naturvårdsverket det senaste året.

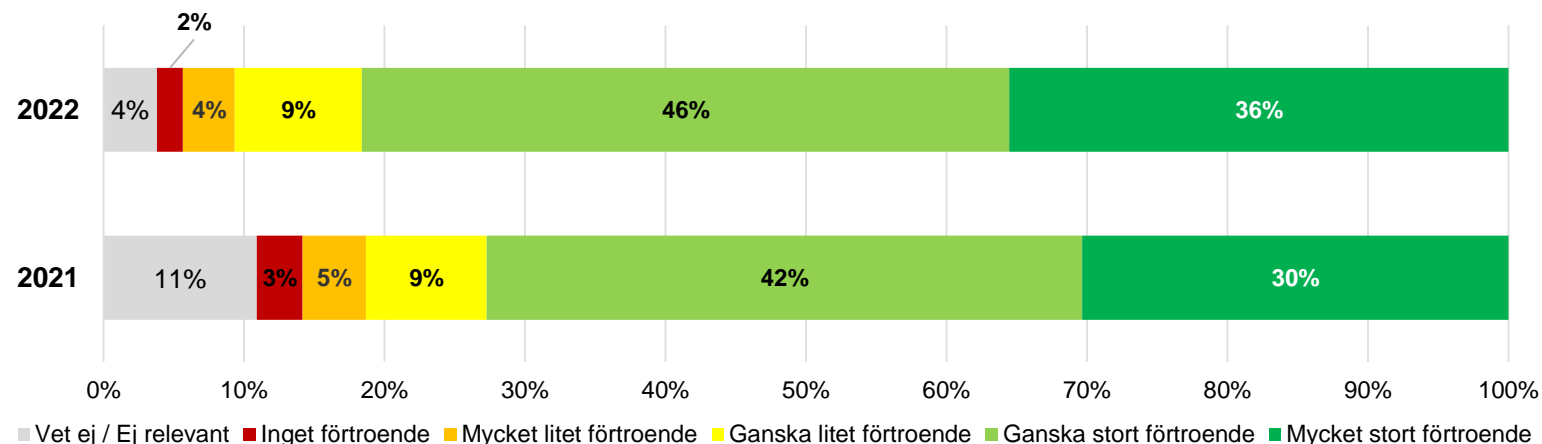


## FÖRTROENDE PÅ TOTALNIVÅ JÄMFÖRT MED 2021

- **82%** av respondenterna uppger att de har ett **ganska stort** eller **mycket stort förtroenden** för det sätt på vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete, vilket är en ökning från förra året då siffran var 72%.
- Färre respondenter svarar vet ej, än föregående år.

Figuren visar fördelningen på frågan "Hur stort förtroende har du för det sätt på vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete?" på en skala från 1 till 5, där Inget förtroende = 1 och Mycket stort förtroende = 5.

Hur stort förtroende har du för det sätt på vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete?

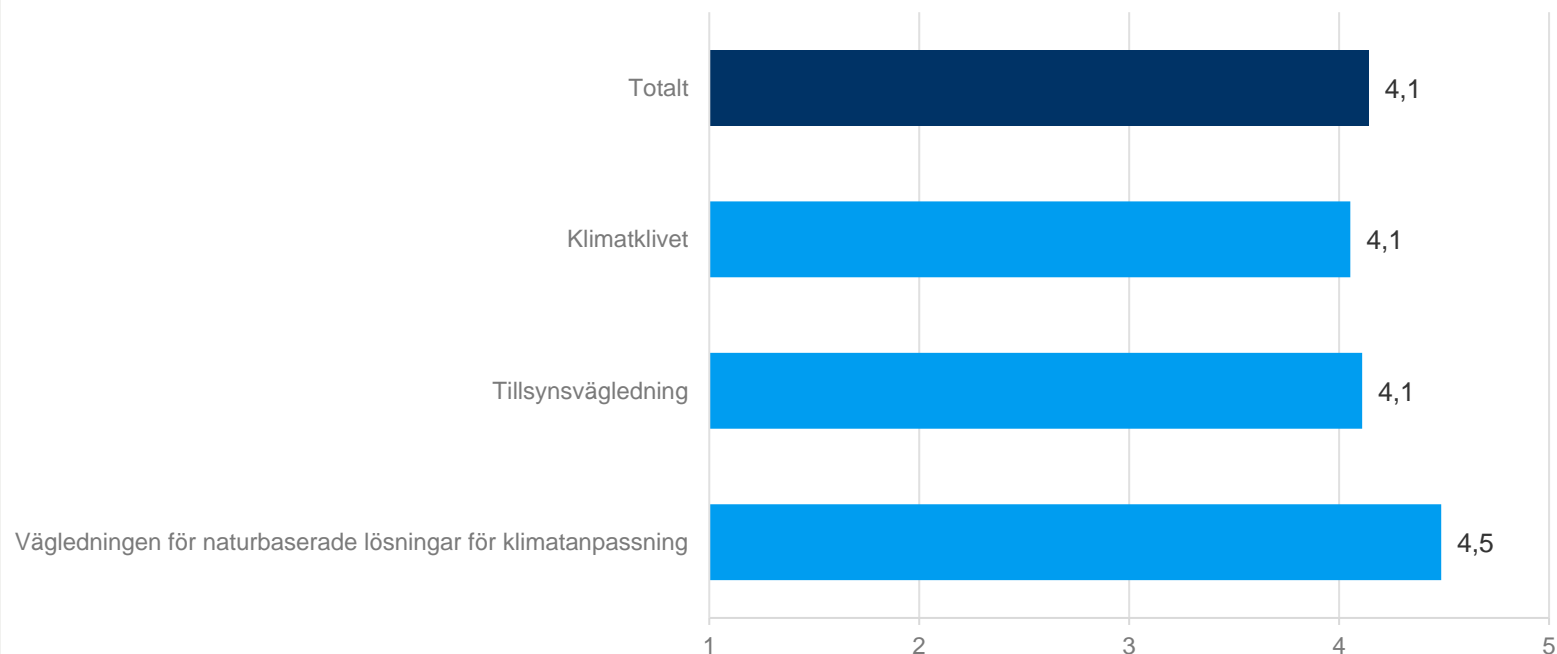




## FÖRTROENDE I GENOMSnitt UPPDELAT PÅ DELLEVERANS

- Respondenterna i dellenveransen Vägledning för naturbaserade lösningar för klimatanpassning har störst förtroende för det sätt på vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete.
- På ett genomsnitt av 4,1 hamnar båda dellenveranserna Klimatklivet och Tillsynsvägledning.

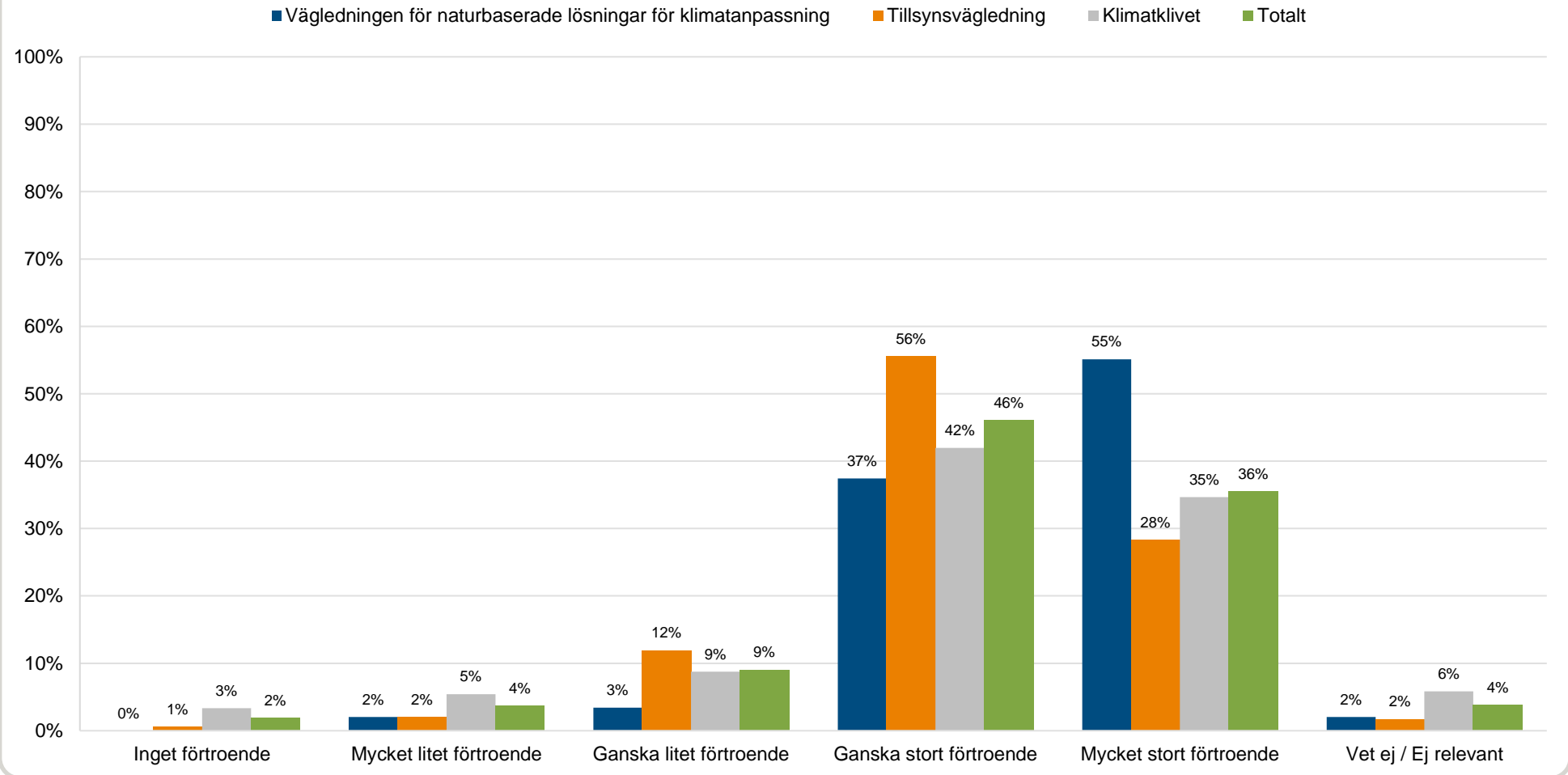
### Hur stort förtroende har du för det sätt på vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete? – Uppdelat på dellenverans



Figuren visar svaren på frågan som ett genomsnitt på en skala från 1 till 5 där Inget förtroende = 1 och Mycket stort förtroende = 5.

# FÖRTROENDE UPPDELAT PÅ DELLEVERANS

Hur stort förtroende har du för det sätt på vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete? – Uppdelat på delleverans

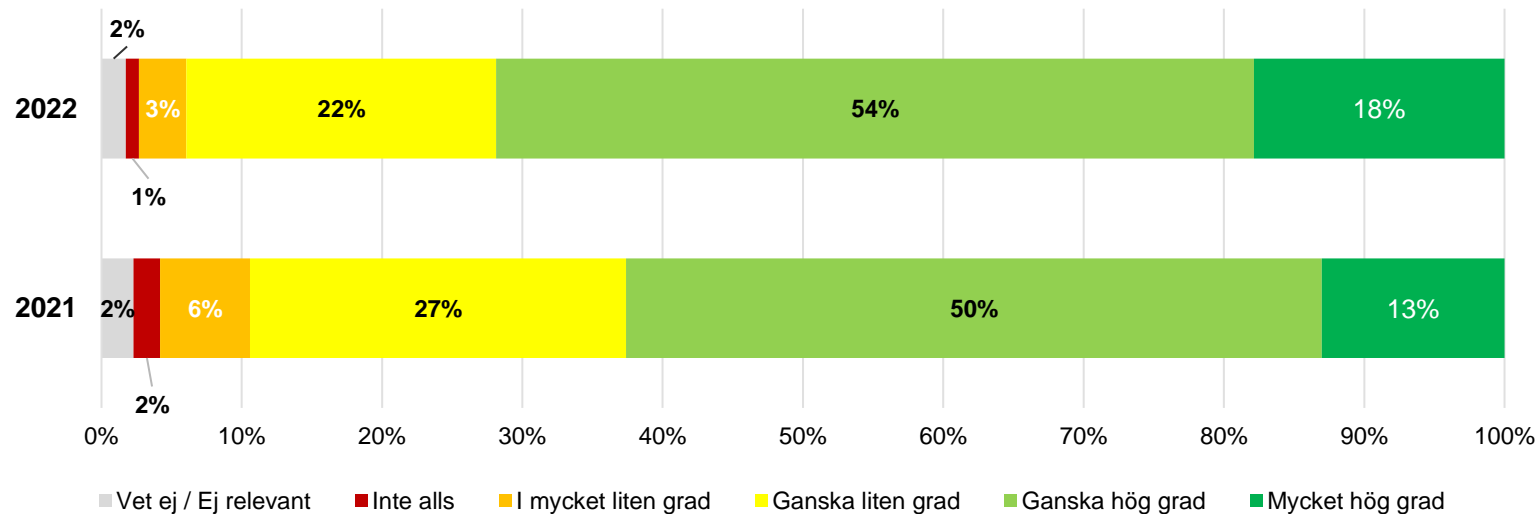


## TOTALNIVÅ JÄMFÖRT MED 2021

- **Kännedomen** om Naturvårdsverkets verksamhet är högre än **2021**.
- **72%** av respondenterna uppger att de känner till Naturvårdsverkets verksamhet i **ganska hög grad** eller **mycket hög grad**, vilket är en ökning med nio procent sen förra mätningen.

Figuren visar svaren på påståendet "Jag känner väl till Naturvårdsverkets verksamhet" på en skala från 1 till 5, där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

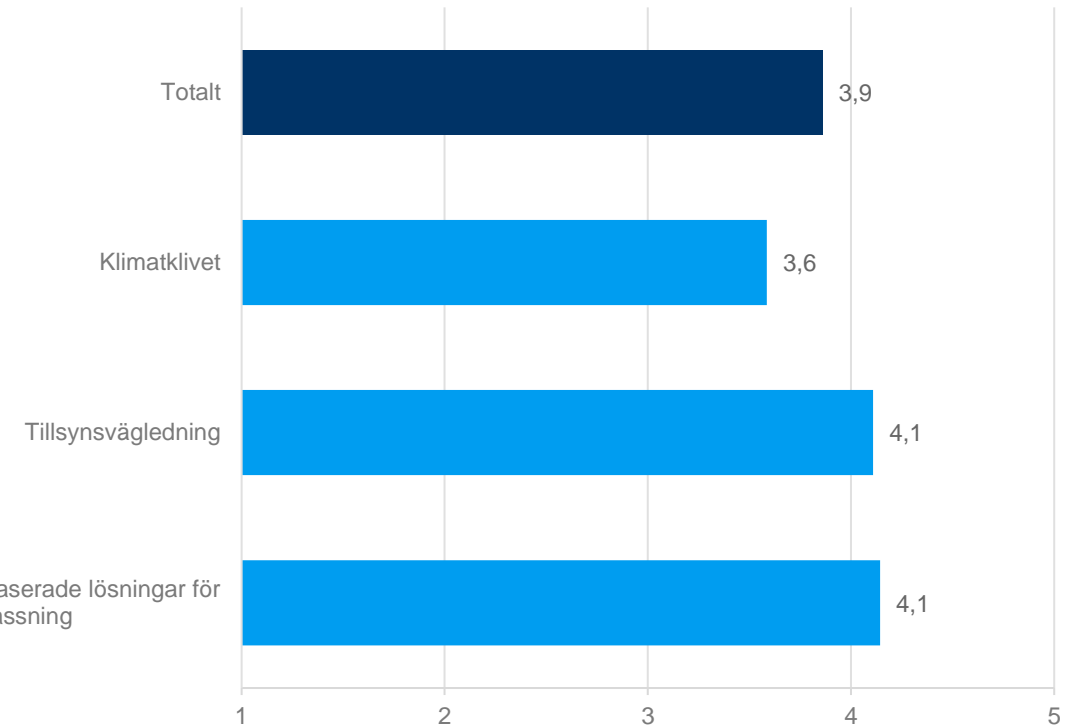
### Jag känner väl till Naturvårdsverkets verksamhet



## GENOMSnitt UPPDELAT PÅ DELLEVERANS

- Störst kännedom om Naturvårdsverket har respondenterna inom Tillsynsvägledning och Vägledning för naturbaserade lösningar för klimatanpassning.
- Respondenterna för Klimatklivet hamnar 0,5 enheter under de övriga två delleveranserna, vilket drar ner totalsnittet.

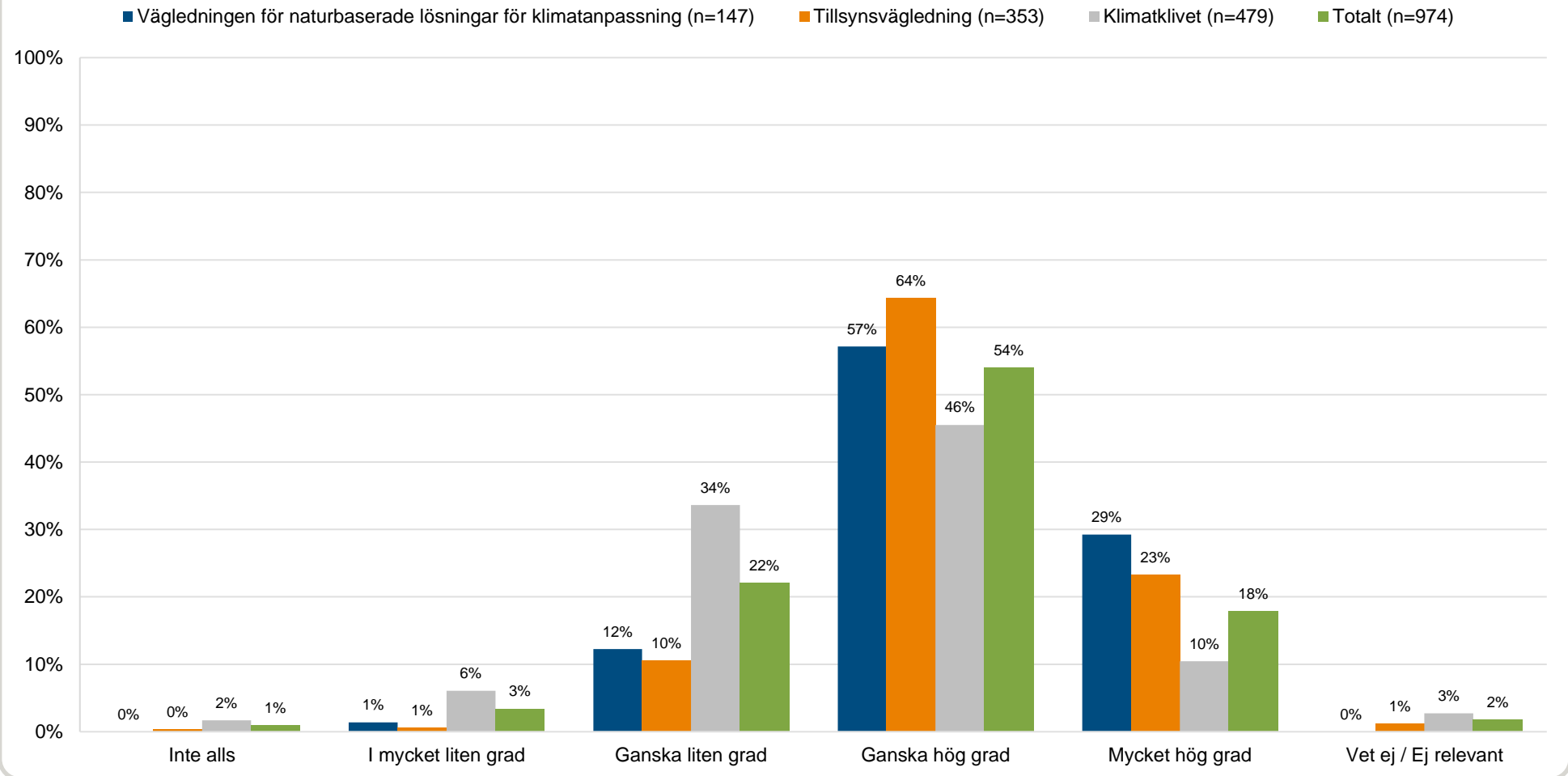
### Jag känner väl till Naturvårdsverkets verksamhet – Uppdelat på delleverans



Figuren visar svaren på frågan som ett genomsnitt på en skala från 1 till 5 där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

# UPPDELAT PÅ DELLEVERANS

## Jag känner väl till Naturvårdsverkets verksamhet– Uppdelat på delleverans

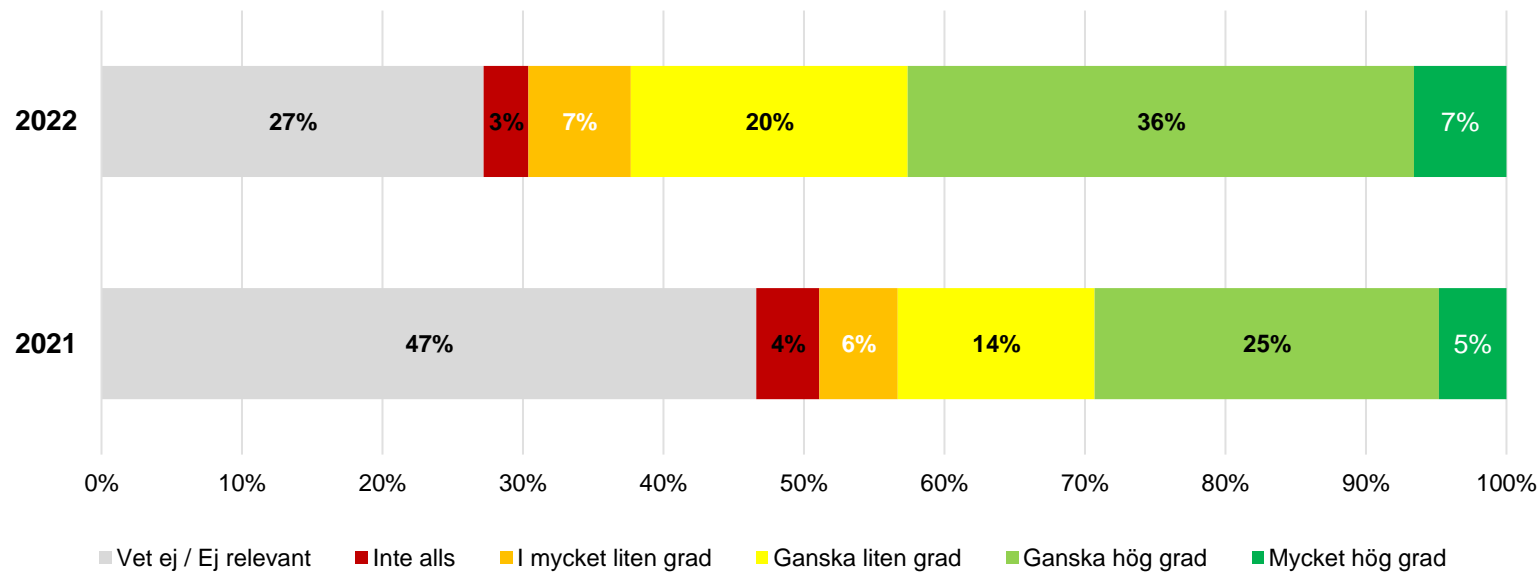


## TOTALNIVÅ JÄMFÖRT MED 2021

- **43%** av respondenterna instämmer i påståendet i ganska hög grad eller mycket hög grad.
- **27%** uppger att de inte kan svara på frågan ifall Naturvårdsverket är lyhörda det för behov de har i arbetet med miljöfrågor.
- Det är en större andel som tagit ställning till frågan än förra året då frågan hade en annan formulering.

Figuren visar svaren på påståendet "Naturvårdsverket är lyhörda för det behov jag har i mitt arbete med miljöfrågor." på en skala från 1 till 5, där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

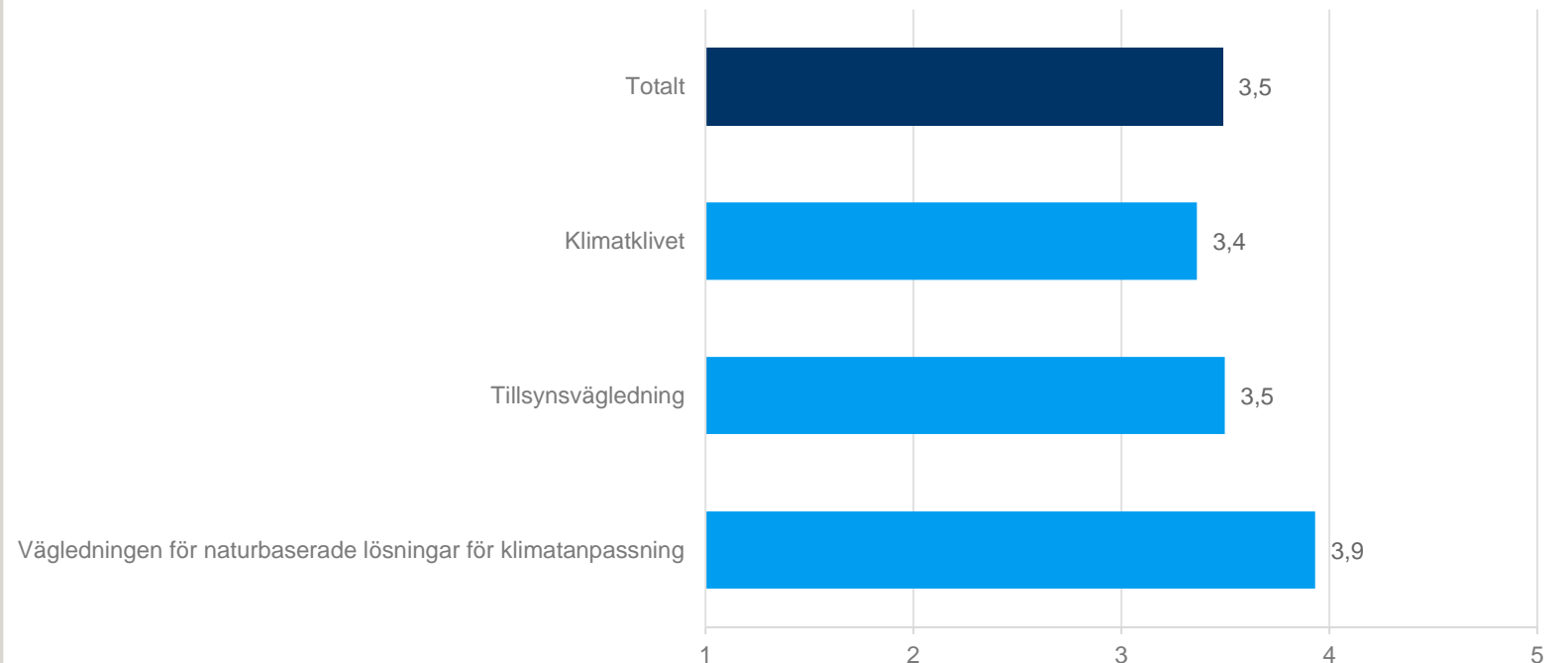
### Naturvårdsverket är lyhörda för det behov jag har i mitt arbete med miljöfrågor.\*



\*Frågan har omformulerats något sedan förra året för att i högre grad mäta den enskilda respondentens upplevelse, **jämförelse med förra årets resultat bör därför göras med försiktighet.** Formulering 2021: "Naturvårdsverket är lyhörda för min organisations behov."

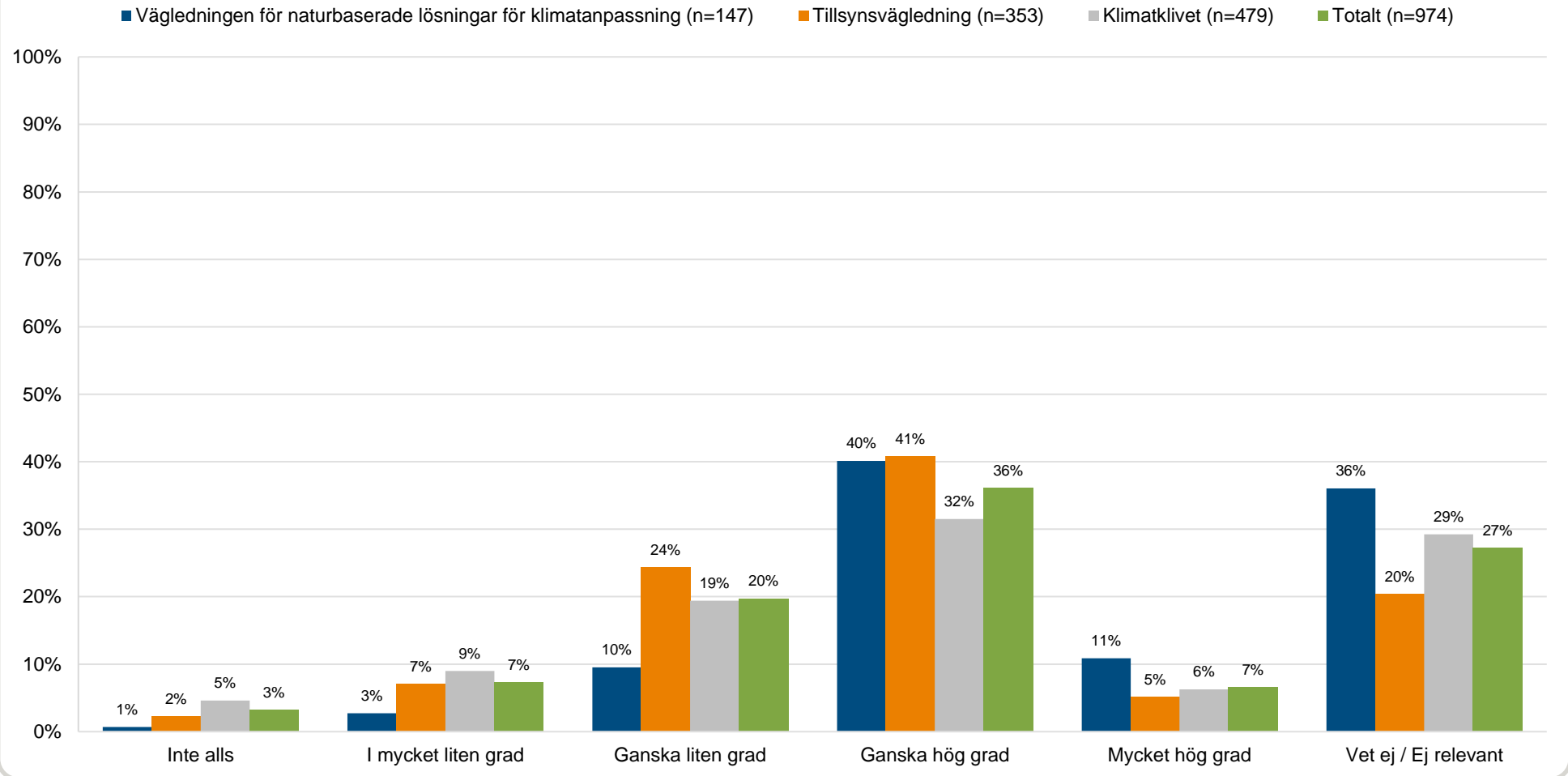
Respondenterna i delleveransen Vägledningen för naturbaserade lösningar för klimatanpassning, tycker i högre utsträckning att Naturvårdsverket är lyhörda för det behov man har i arbetet med miljöfrågor.

## Naturvårdsverket är lyhörda för det behov jag har i mitt arbete med miljöfrågor\* – Uppdelat på delleverans



Figuren visar svaren på frågan som ett genomsnitt på en skala från 1 till 5 där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

## Naturvårdsverket är lyhörda för det behov jag har i mitt arbete med miljöfrågor\* – Uppdelat på delleverans



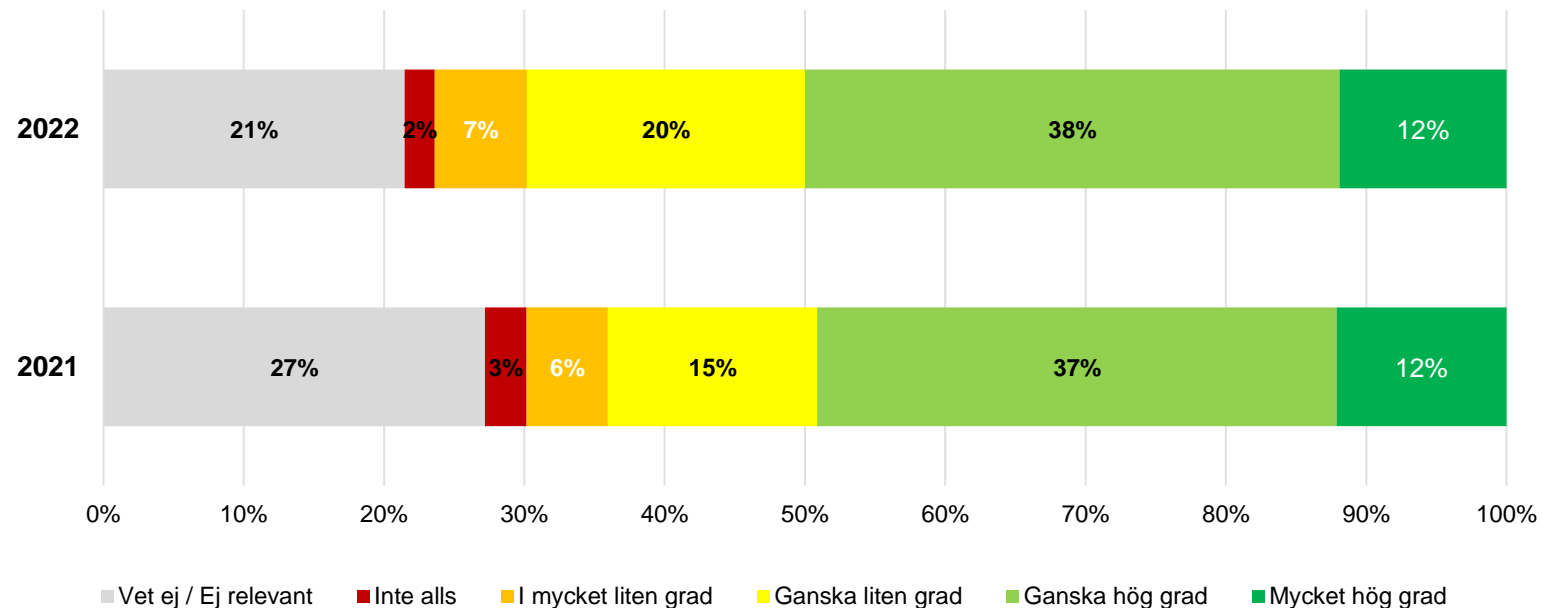


## TOTALNIVÅ JÄMFÖRT MED 2021

- Fortfarande är det **5 av 10** som anser att Naturvårdsverket är offensiva genom att bidra till att utveckla miljöarbetet på samhällsnivå. 50% har gett svaret **ganska hög grad** eller **mycket hög grad**.
- Andelen som har svarat vet ej har **minskat** det här året, från 27% till 21%.

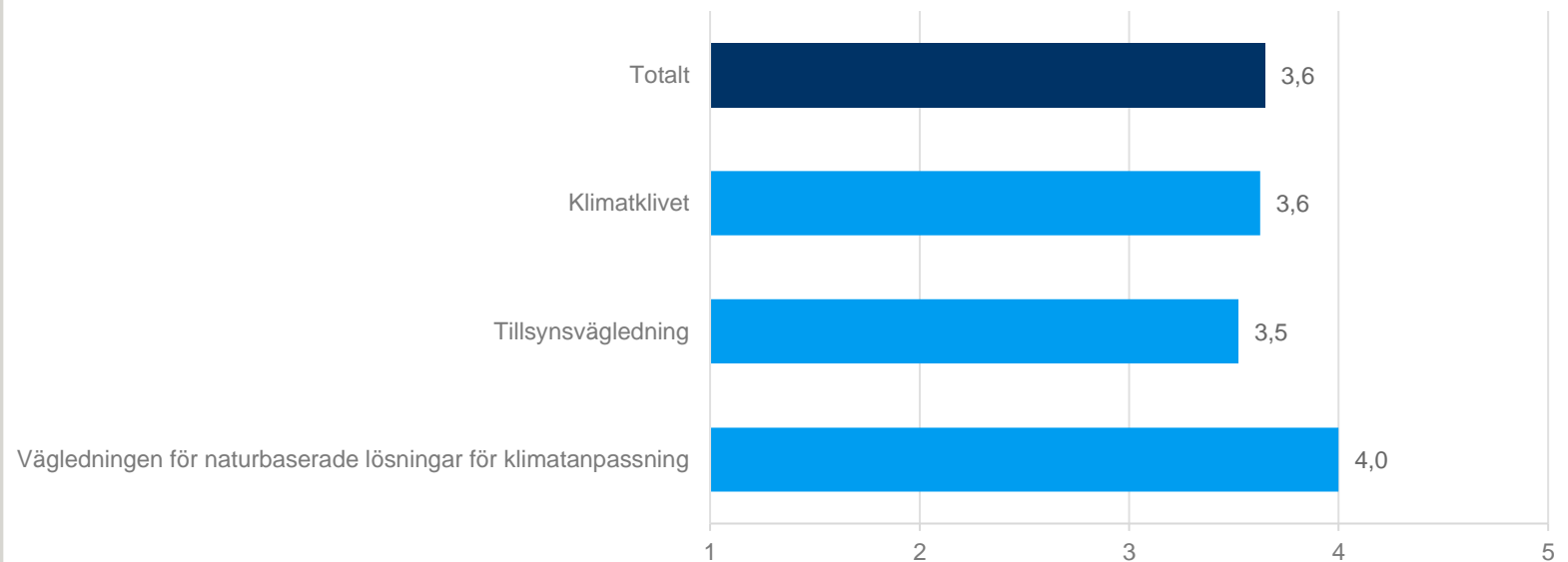
Figuren visar svaren på påståendet "Naturvårdsverket är offensiva genom att bidra till att utveckla miljöarbetet på samhällsnivå" på en skala från 1 till 5, där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

### Naturvårdsverket är offensiva genom att bidra till att utveckla miljöarbetet på samhällsnivå



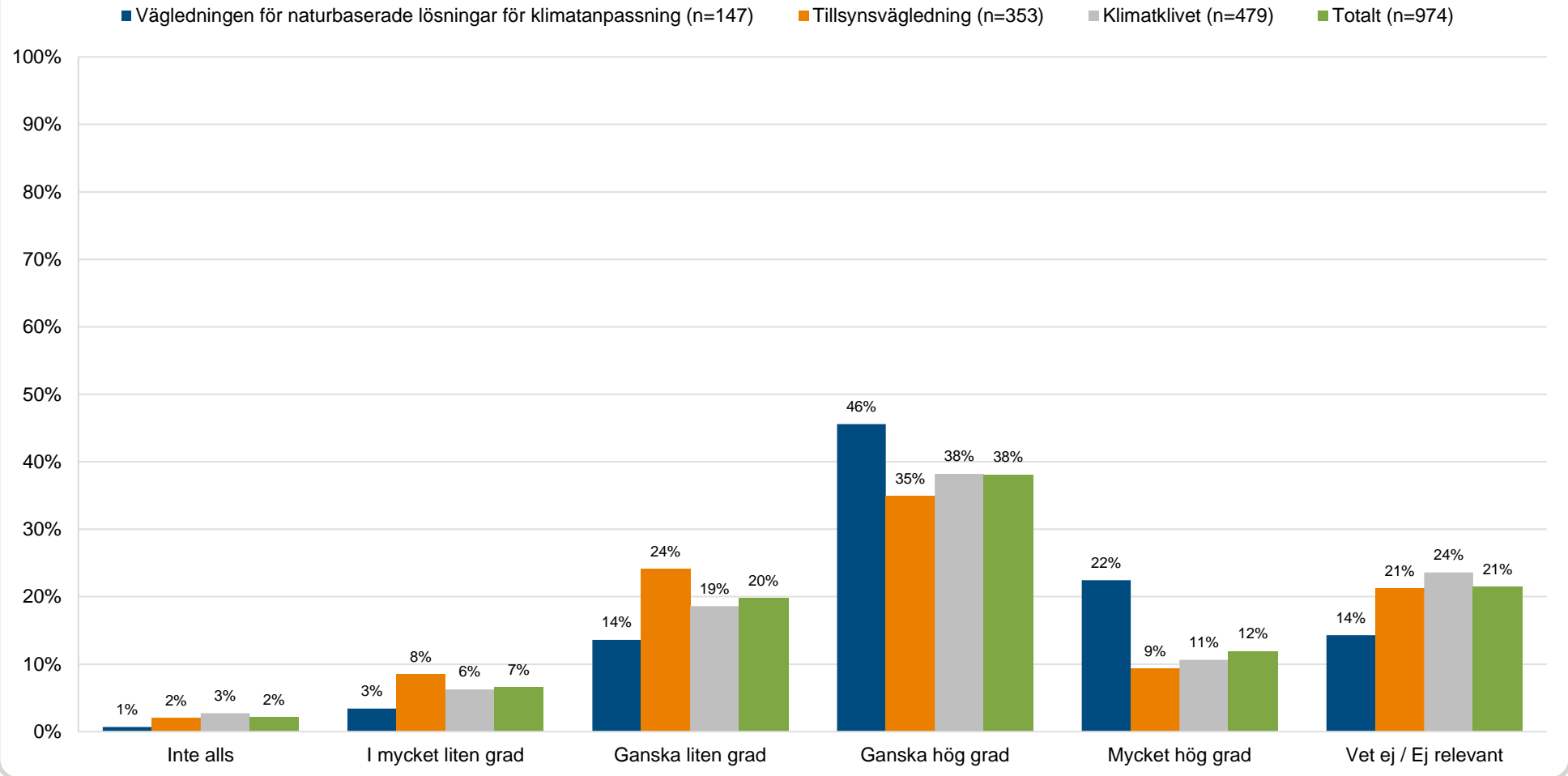
- Respondenterna inom Klimatklivet och Tillsynsvägledning tycker i liknande utsträckning att Naturvårdsverket är offensiva genom att bidra till att utveckla miljöarbetet på samhällsnivå.
- Respondenterna som svarat för Vägledning för naturbaserade lösningar för klimatanpassning höjer totalsnittet.

## Naturvårdsverket är offensiva genom att bidra till att utveckla miljöarbetet på samhällsnivå – Uppdelat på delleverans



Figuren visar svaren på frågan som ett genomsnitt på en skala från 1 till 5 där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

## Naturvårdsverket är offensiva genom att bidra till att utveckla miljöarbetet på samhällsnivå– Uppdelat på delleverans

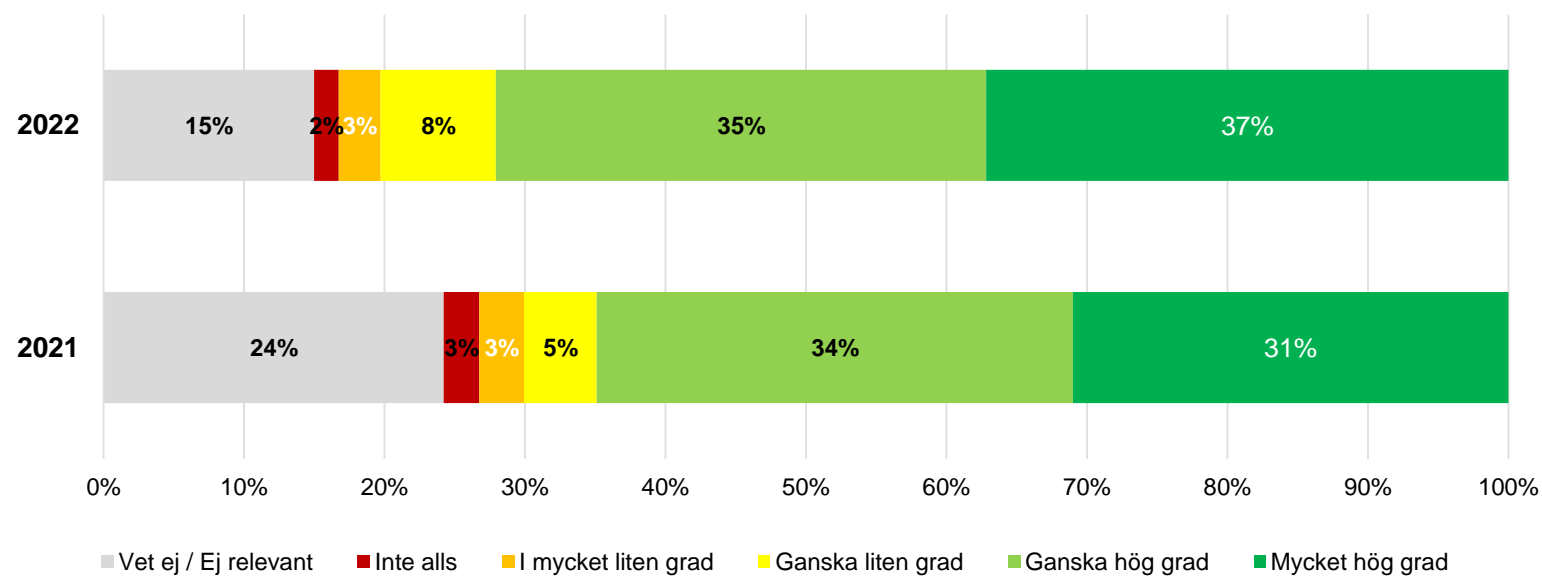


## TOTALNIVÅ JÄMFÖRT MED 2021

- **72%** av respondenterna anser att Naturvårdsverket bygger sitt arbete på kunskap, i ganska hög eller mycket hög grad. En ökning från 65% förra året.
- Mindre andel svarar även här Vet ej än jämfört med förra året.

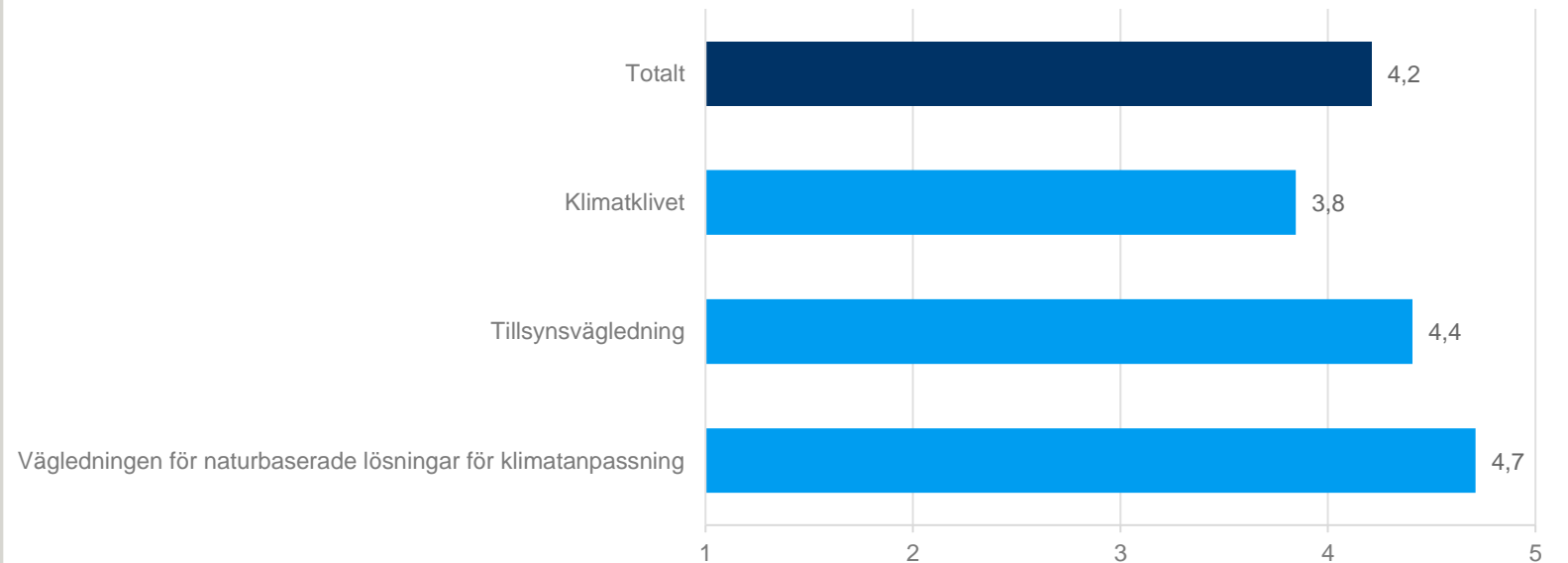
Figuren visar svaren på påståendet "Naturvårdsverket bygger sitt arbete på kunskap" på en skala från 1 till 5, där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

### Naturvårdsverket bygger sitt arbete på kunskap



- Grupperna Tillsynsvägledning och Vägledningen för naturbaserade lösningar för klimatanpassning ger väldigt höga betyg på frågan

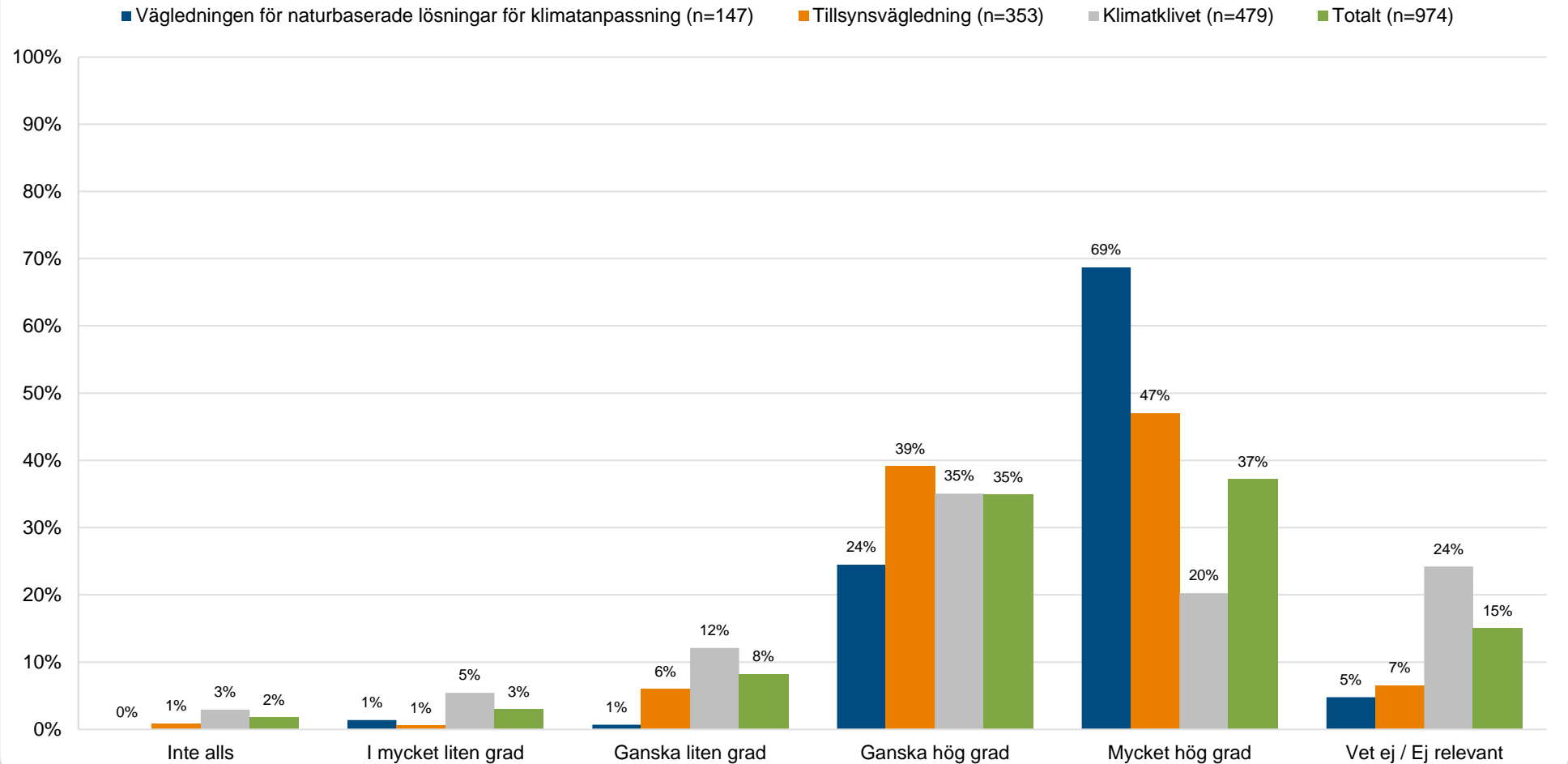
## Naturvårdsverket bygger sitt arbete på kunskap – Uppdelat på delleverans



Figuren visar svaren på frågan som ett genomsnitt på en skala från 1 till 5 där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

# UPPDELAT PÅ DELLEVERANS

## Naturvårdsverket bygger sitt arbete på kunskap– Uppdelat på delleverans

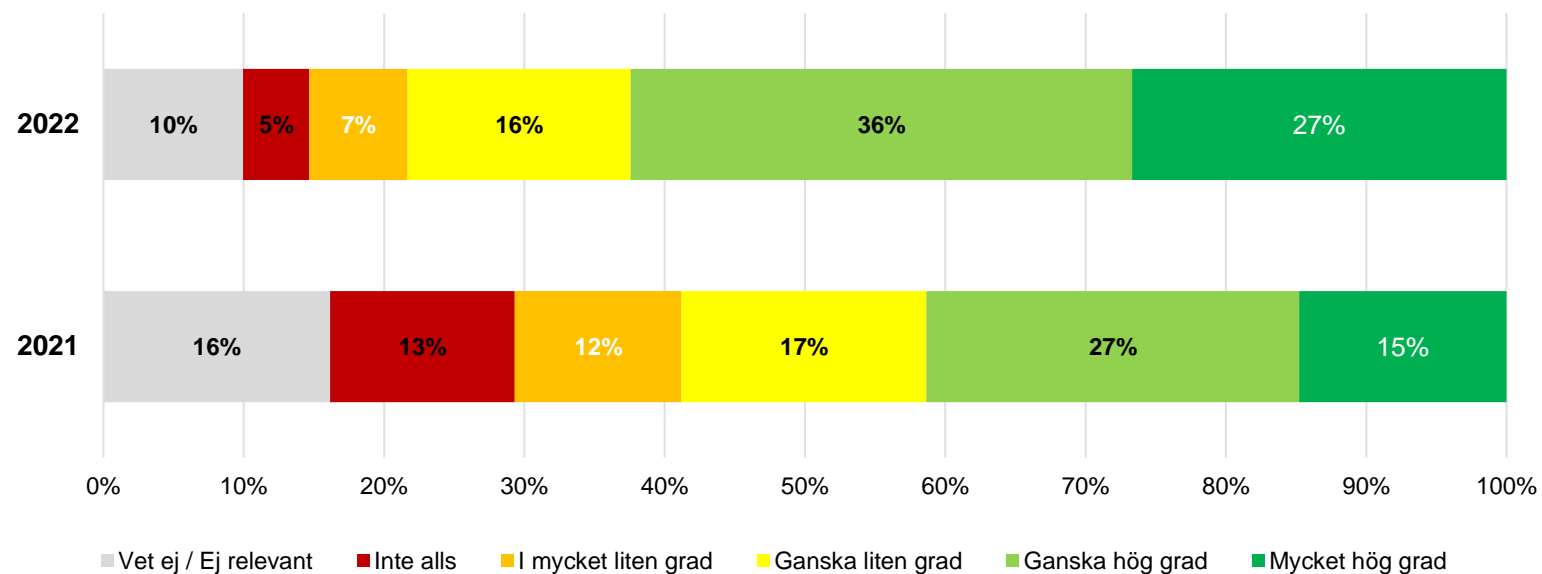


## TOTALNIVÅ JÄMFÖRT MED 2021

- **63%** av respondenterna anser att de har nytta av underlag och data från Naturvårdsverket i sitt arbete, i ganska hög eller mycket hög grad. Det är en markant **ökning** från 42% förra året.
- Antalet som besvarat **"Inte alls"** har minskat till 5% från 13%.

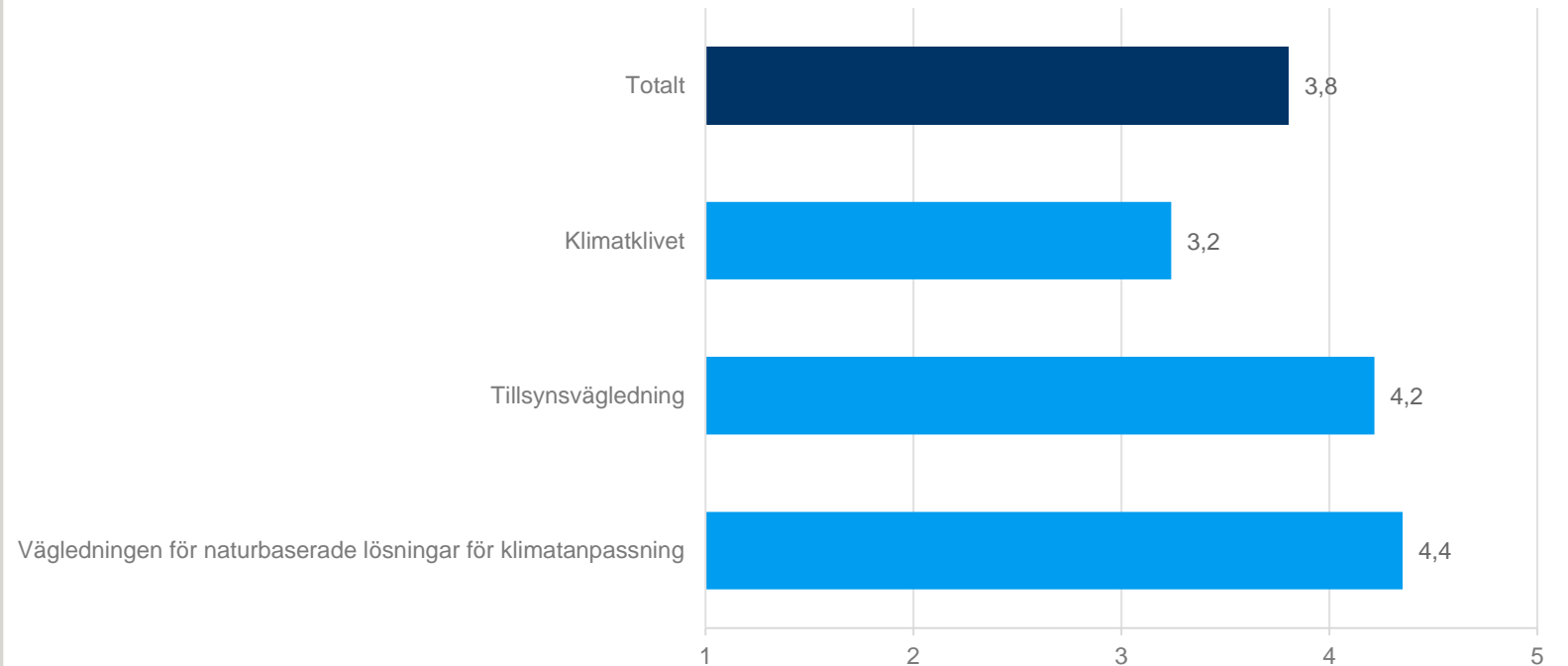
Figuren visar svaren på påståendet "Jag har nytta av underlag och data från Naturvårdsverket i mitt arbete" på en skala från 1 till 5, där *Inte alls* = 1 och *Mycket hög grad* = 5.

### Jag har nytta av underlag och data från Naturvårdsverket i mitt arbete



- Det är framförallt gruppen Klimatklivet som ger låga betyg på frågan.
- Respondenterna inom Tillsynsvägledning och Vägledning för naturbaserade lösningar för klimatanpassning svarar i högst utsträckning att de har nytta av underlag och data från Naturvårdsverket i sitt arbete.

## Jag har nytta av underlag och data från Naturvårdsverket i mitt arbete – Uppdelat på delleverans

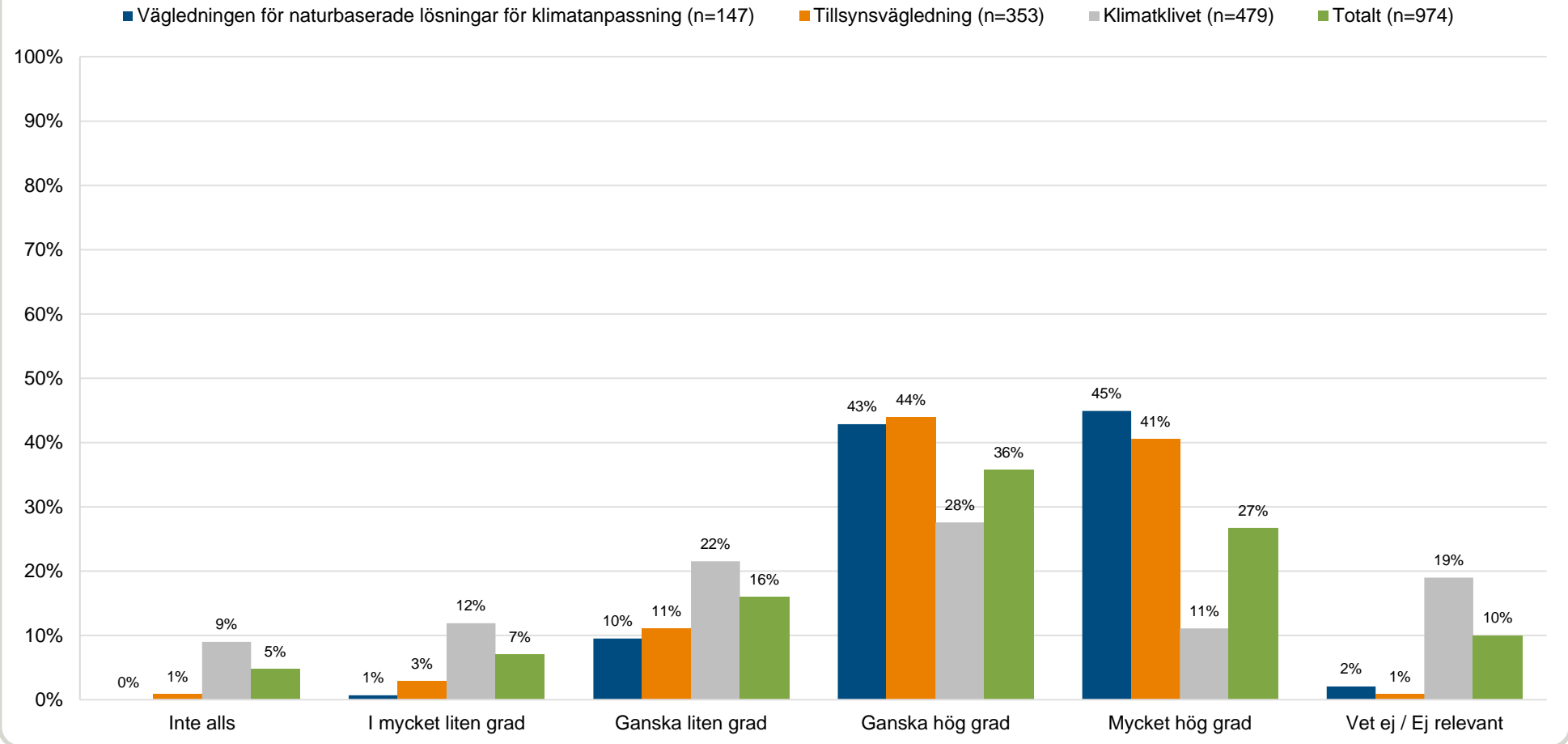


Figuren visar svaren på frågan som ett genomsnitt på en skala från 1 till 5 där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.



# UPPDELAT PÅ DELLEVERANS

## Jag har nytta av underlag och data från Naturvårdsverket i mitt arbete– Uppdelat på delleverans

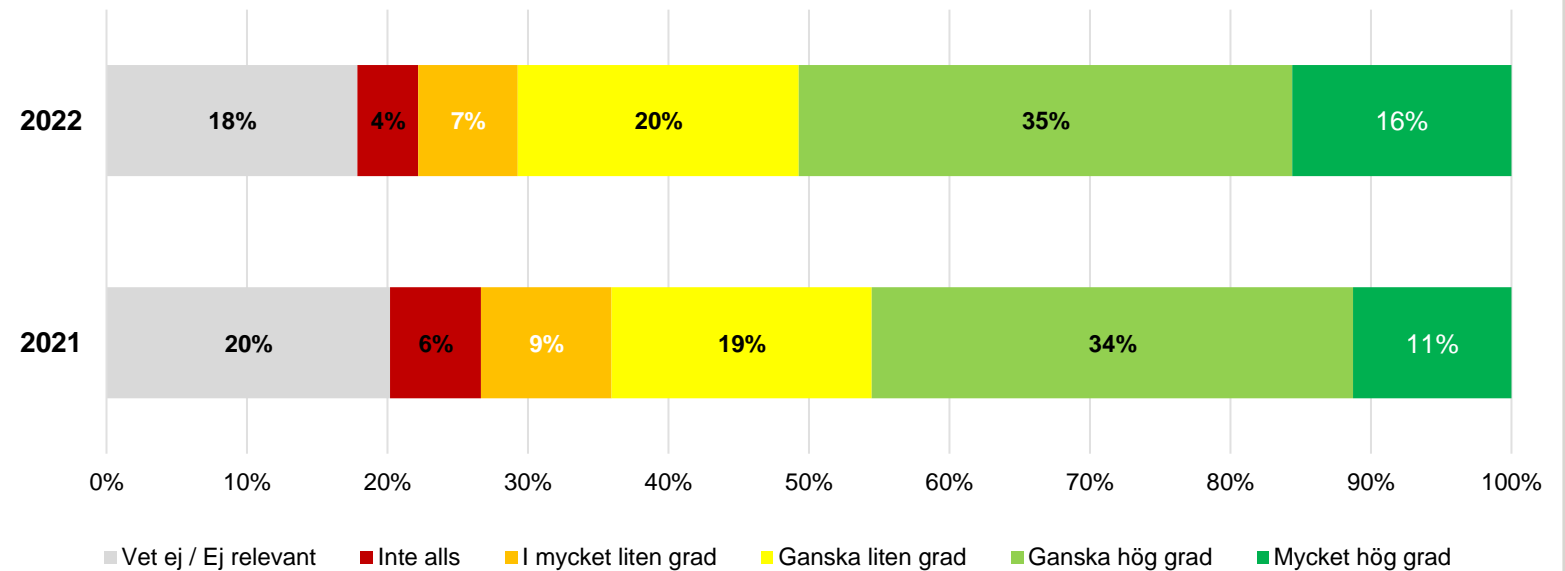


## TOTALNIVÅ JÄMFÖRT MED 2020

- **51%** av respondenterna anser att Naturvårdsverket inspirerar genom att visa på möjligheter för hållbar utveckling, vilket är en ökning från 45% förra året.

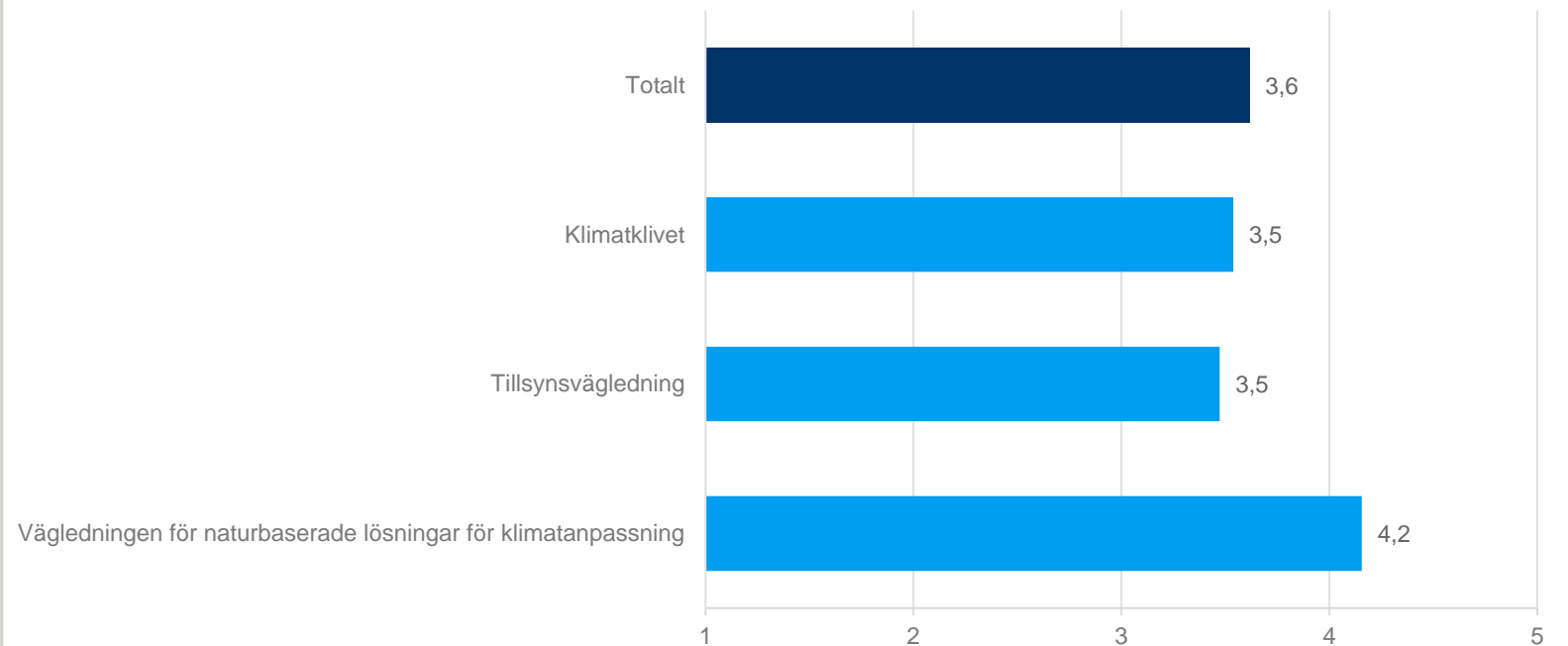
Figuren visar svaren på påståendet "Naturvårdsverket inspirerar genom att visa på möjligheter för en hållbar utveckling" på en skala från 1 till 5, där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

### Naturvårdsverket inspirerar genom att visa på möjligheter för en hållbar utveckling



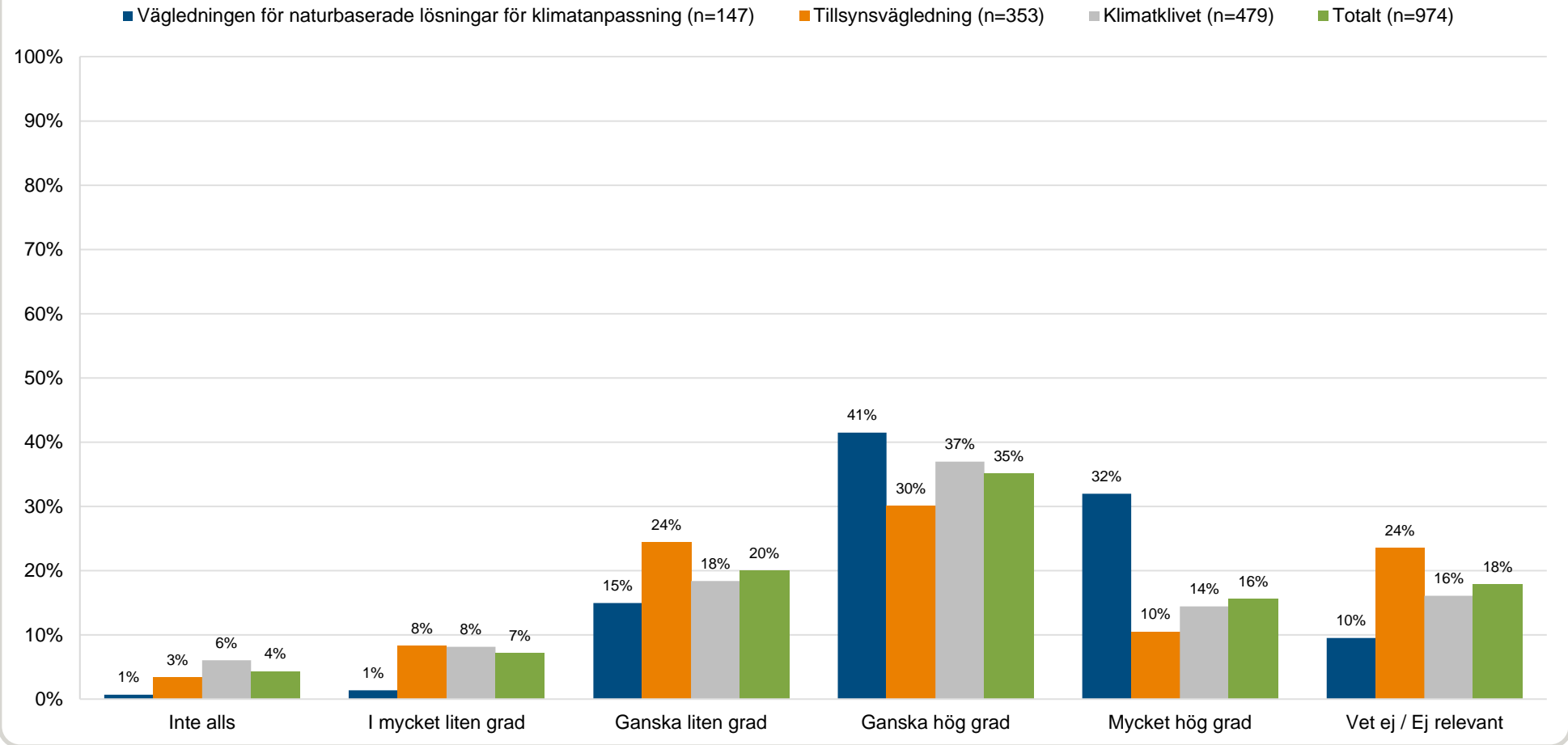
- Respondenterna i grupperna Klimatklivet och Tillsynsvägledning svarar liknande på frågan kring huruvida Naturvårdsverket inspirerar genom att visa på möjligheter för hållbar utveckling.
- Respondenterna inom Vägledningen för naturbaserade lösningar för klimatanpassning ger betydligt högre svar i genomsnitt.

## Naturvårdsverket inspirerar genom att visa på möjligheter för en hållbar utveckling – Uppdelat på delleverans



Figuren visar svaren på frågan som ett genomsnitt på en skala från 1 till 5 där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

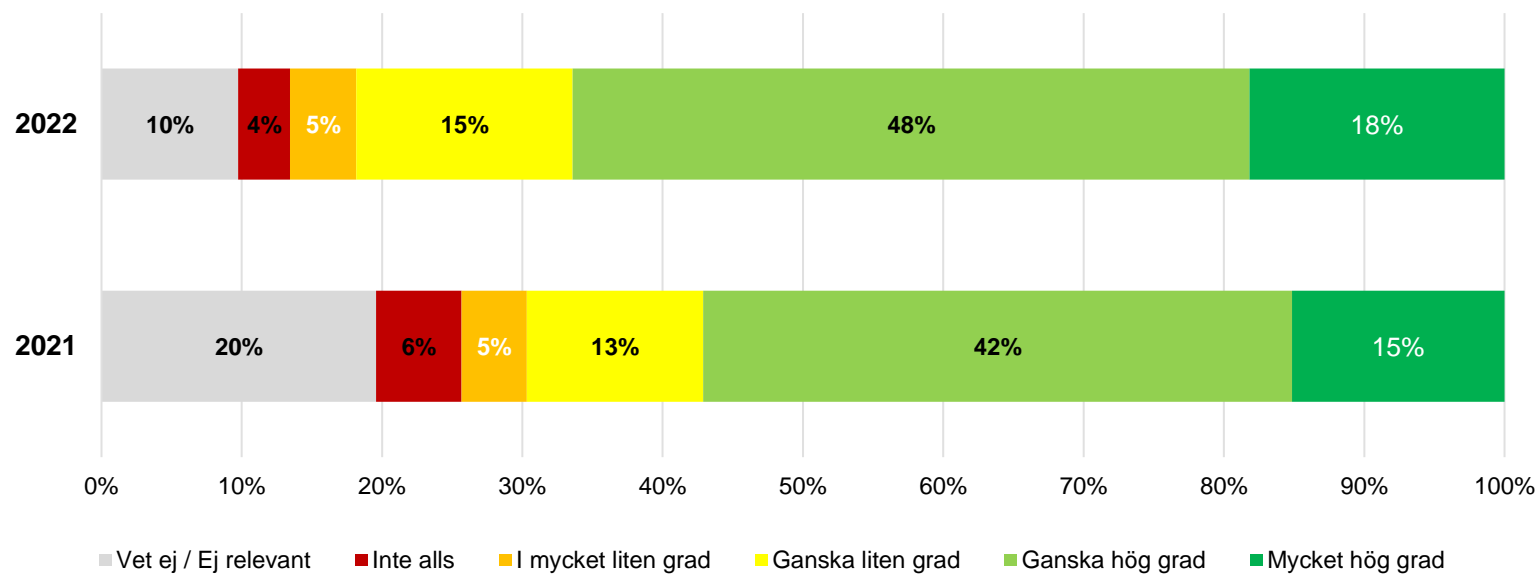
## Naturvårdsverket inspirerar genom att visa på möjligheter för en hållbar utveckling– Uppdelat på delleverans



- **66%** av respondenterna är som helhet nöjda med det sätt vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete. Det är en ökning från 57% förra året.
- Färre svarar även här Vet ej, från 20% till 10%.

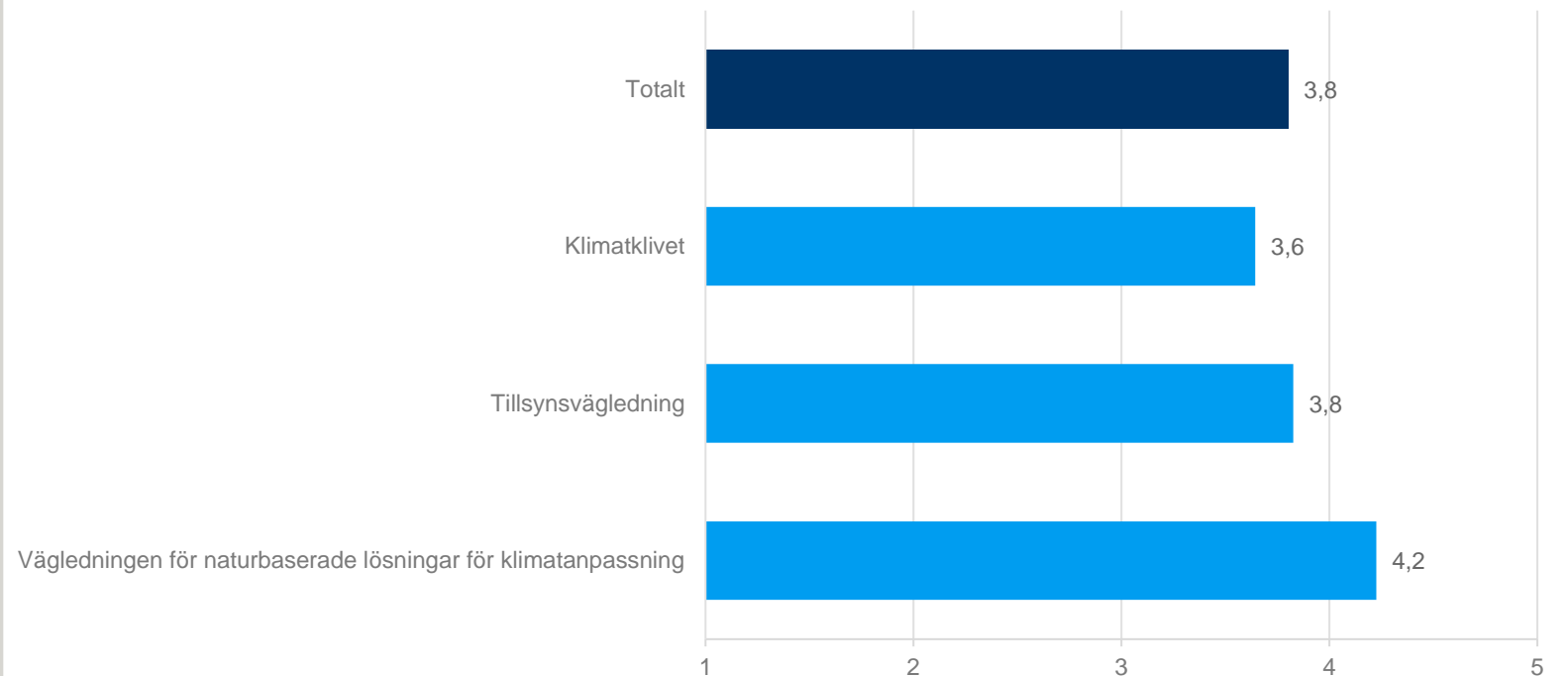
Figuren visar svaren på påståendet "Jag är som helhet nöjd med det sätt vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete" på en skala från 1 till 5, där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

## Jag är som helhet nöjd med det sätt vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete



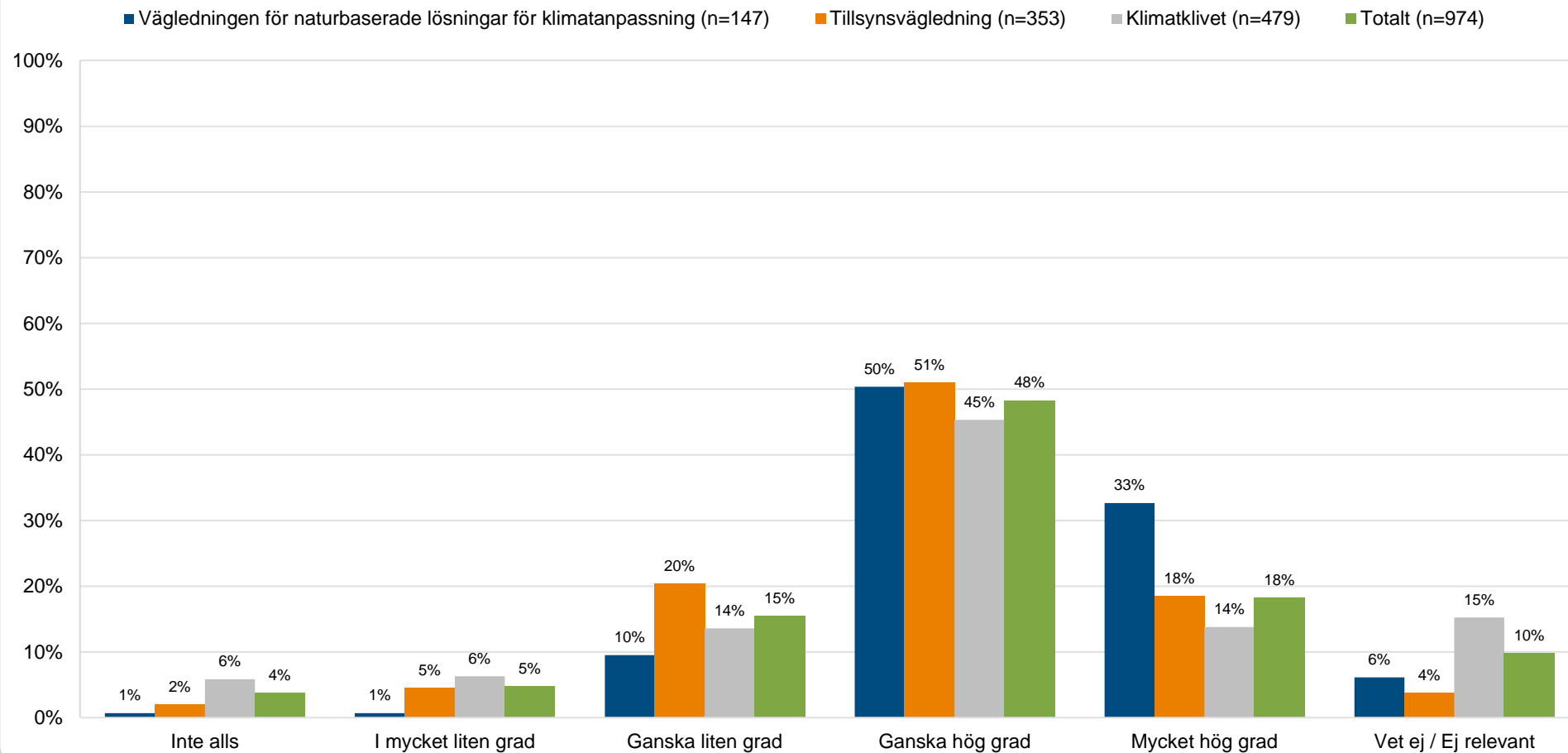
- Respondenterna i gruppen Vägledning för naturbaserade lösningar för klimatanpassning är mer nöjda med det sätt vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete.

### Jag är som helhet nöjd med det sätt vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete – Uppdelat på delleverans



Figuren visar svaren på frågan som ett genomsnitt på en skala från 1 till 5 där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

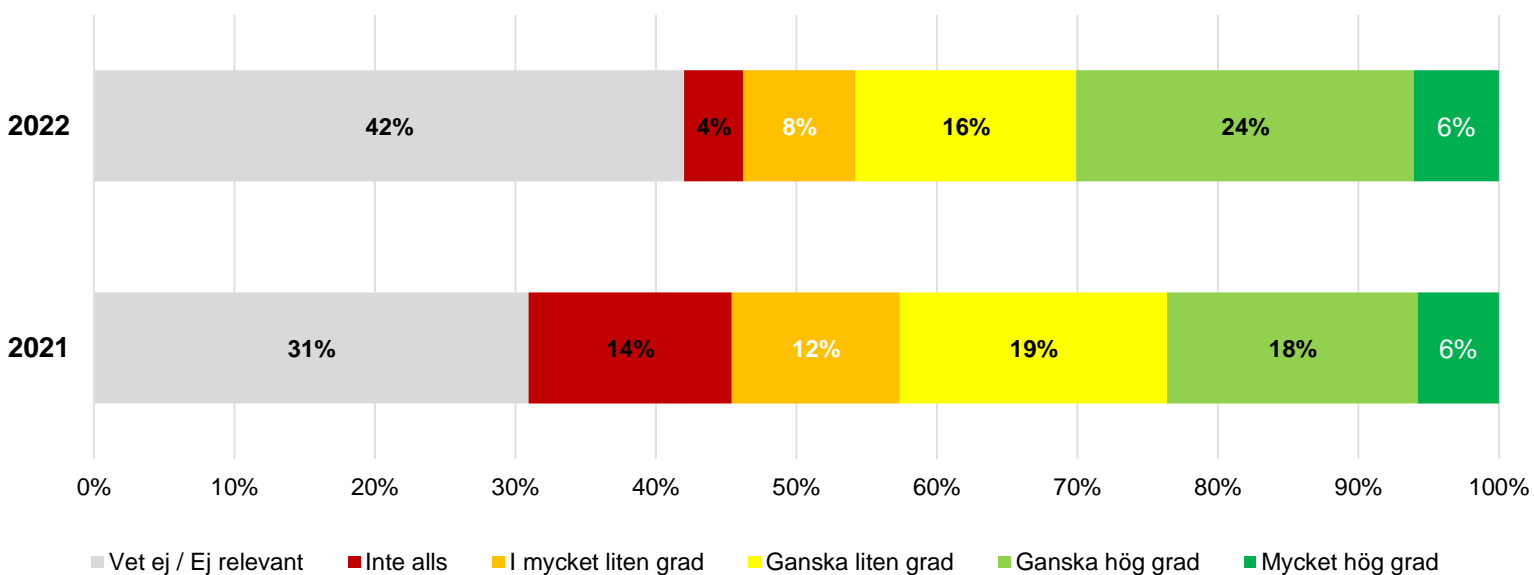
## Jag är som helhet nöjd med det sätt vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete– Uppdelat på delleverans



- **Ny formulering av frågan i år.** Vi ser en skillnad i hur respondenterna valt att svara. En ökning i antalet som i ganska hög grad anser att påståendet stämmer men också en minskning hos de som inte alls håller med eller i mycket liten grad.
- Vi ser också en **tydlig ökning** av de som inte valt att svara Vet ej / Ej relevant, hela 42%.

Figuren visar svaren på påståendet "Naturvårdsverket bjuder in min organisation till samverkan" på en skala från 1 till 5, där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

## Jag upplever att Naturvårdsverket är öppna för inspel och förslag från andra aktörer\*

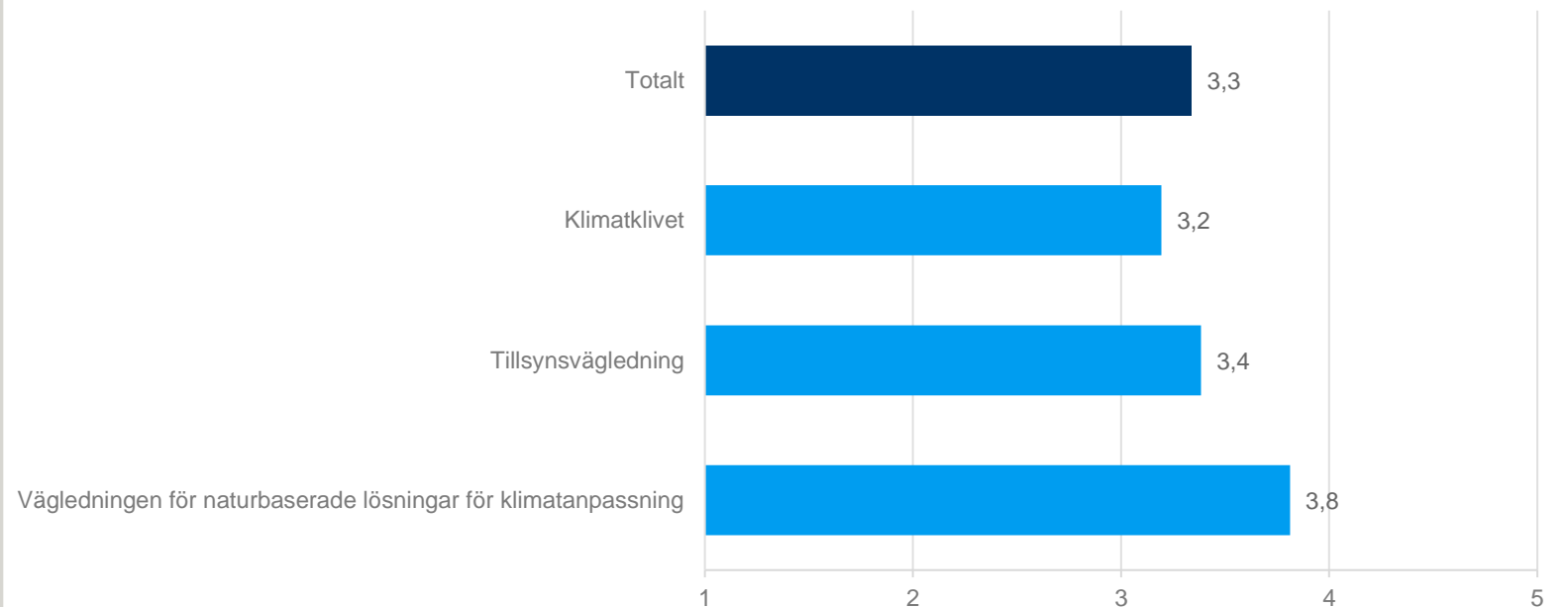


\* Frågan har en ny formulering för i år. Förra årets formulering var "Naturvårdsverket bjuder in min organisation till samverkan"



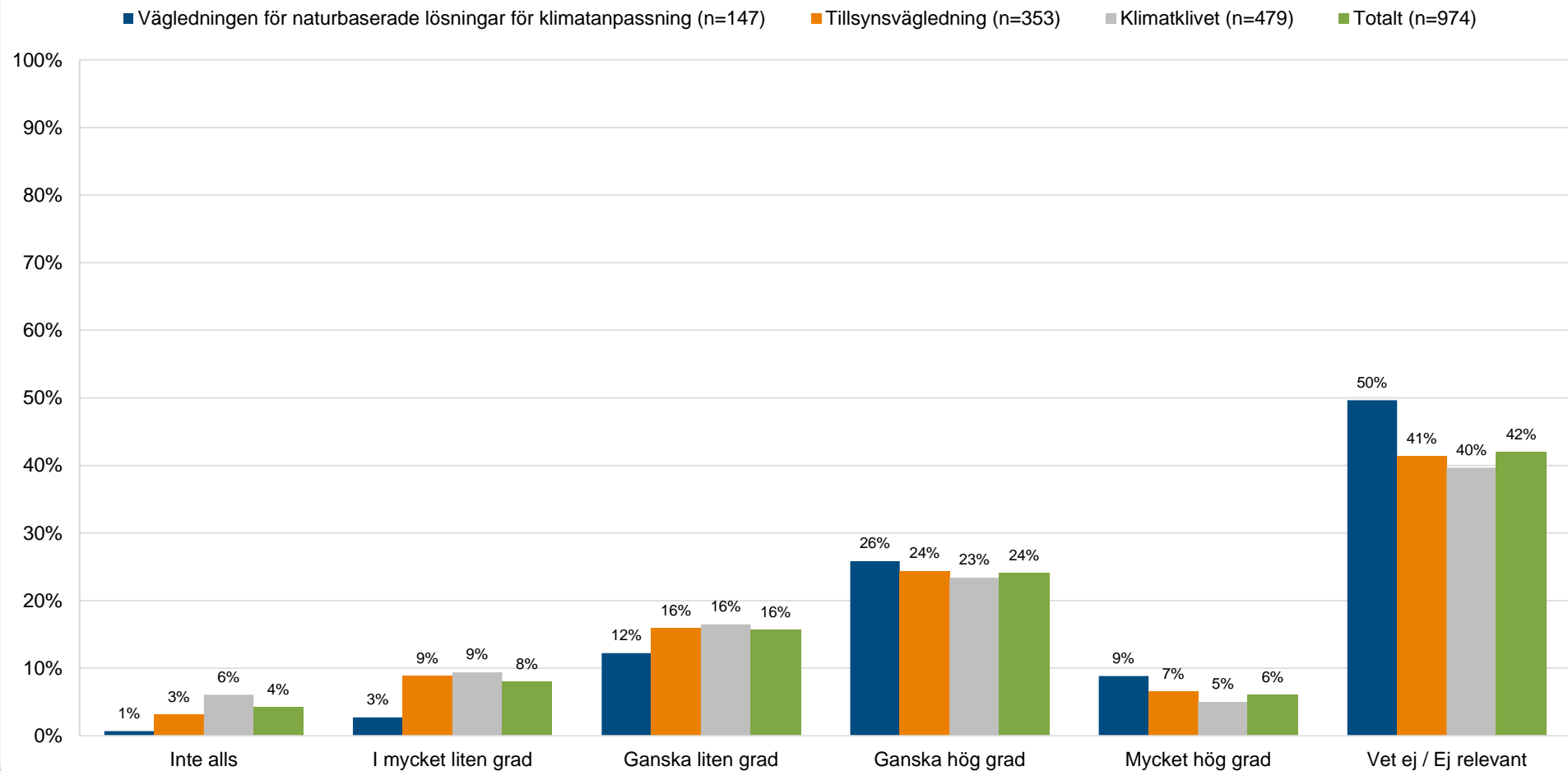
- Frågan får ett lågt resultat för alla grupper, med ett totalsnitt på 3,3.
- Respondenterna inom Vägledning för naturbaserade lösningar för klimatanpassning uppger i högst utsträckning att Naturvårdsverket är öppna för inspel och förslag.

## Jag upplever att Naturvårdsverket är öppna för inspel och förslag från andra aktörer – Uppdelat på delleverans



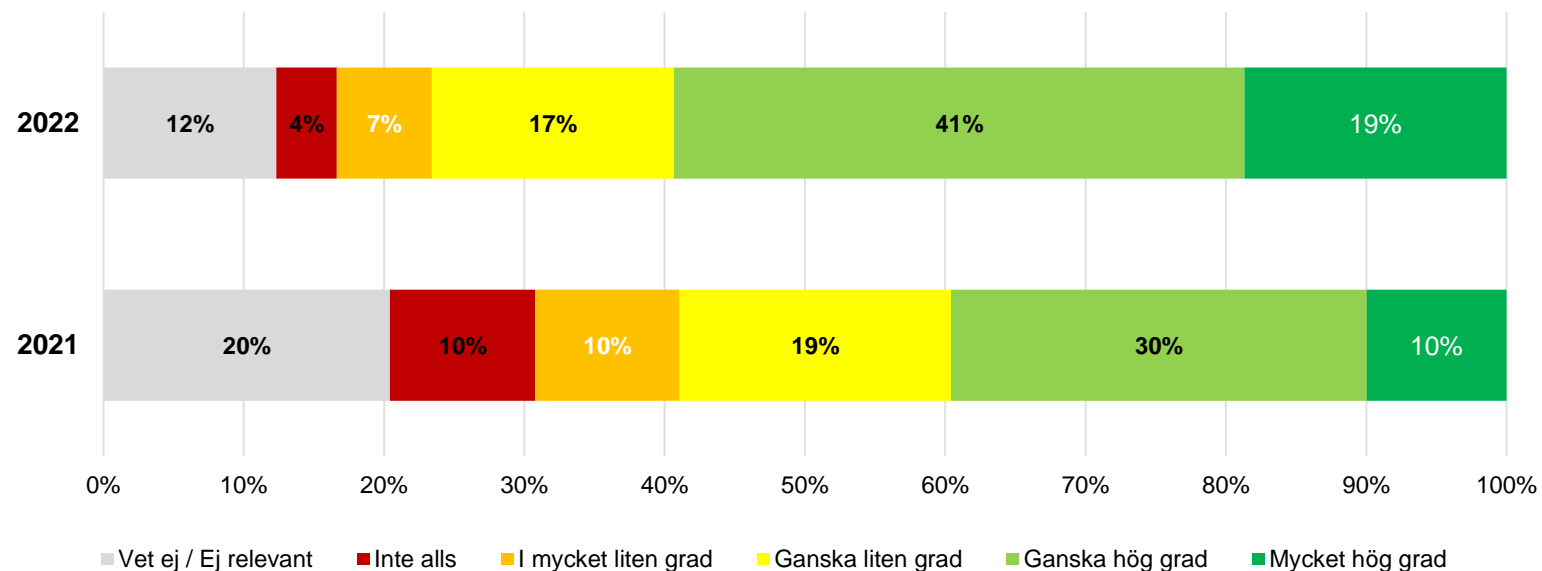
Figuren visar svaren på frågan som ett genomsnitt på en skala från 1 till 5 där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

## Jag upplever att Naturvårdsverket är öppna för inspel och förslag från andra aktörer – Uppdelat på delleverans



- **Mer än hälften av respondenterna (60%)** uppger att Naturvårdsverkets vägledning och stöd i ganska hög grad eller mycket hög grad förenklar arbetet med miljöfrågor.

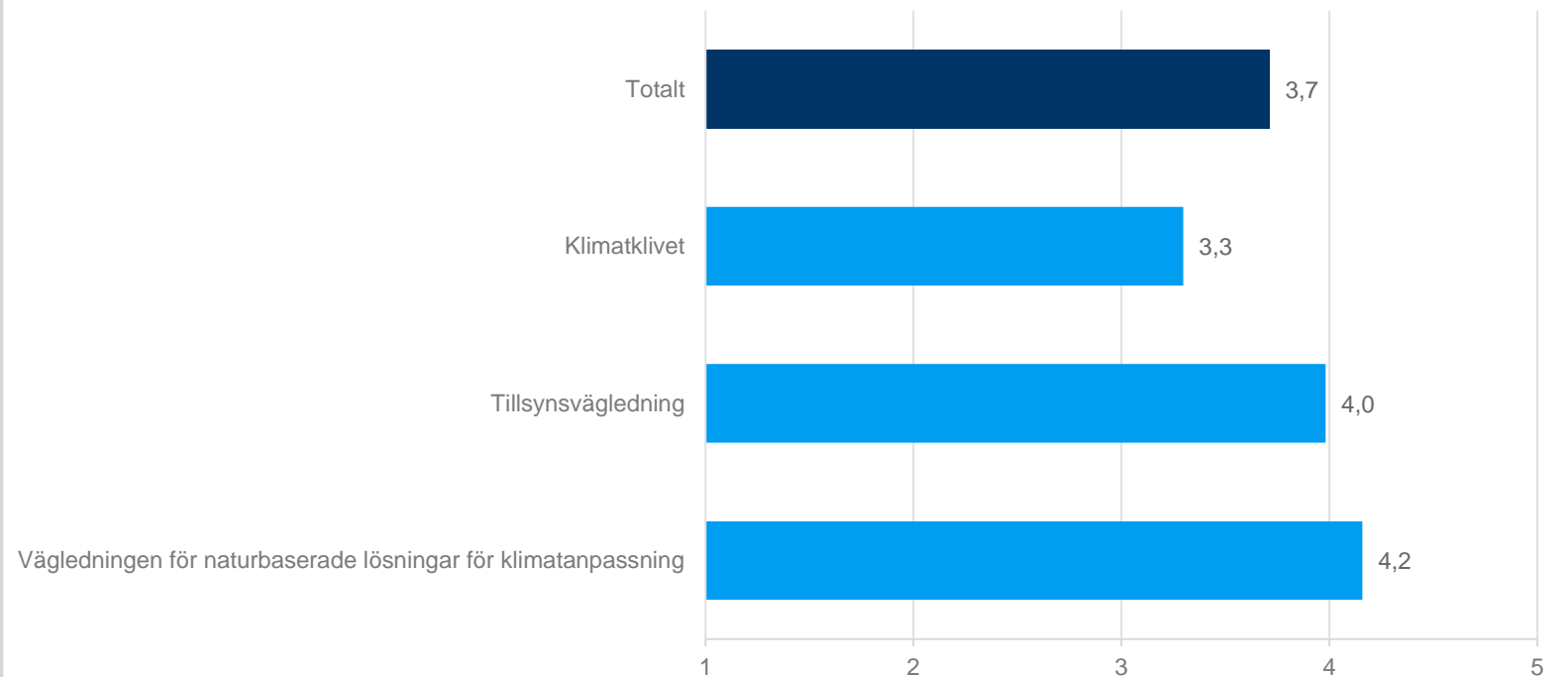
## Naturvårdsverkets vägledning och stöd förenklar mitt arbete med miljöfrågor



Figuren visar svaren på påståendet "Naturvårdsverkets vägledning och stöd förenklar mitt arbete med miljöfrågor" på en skala från 1 till 5, där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

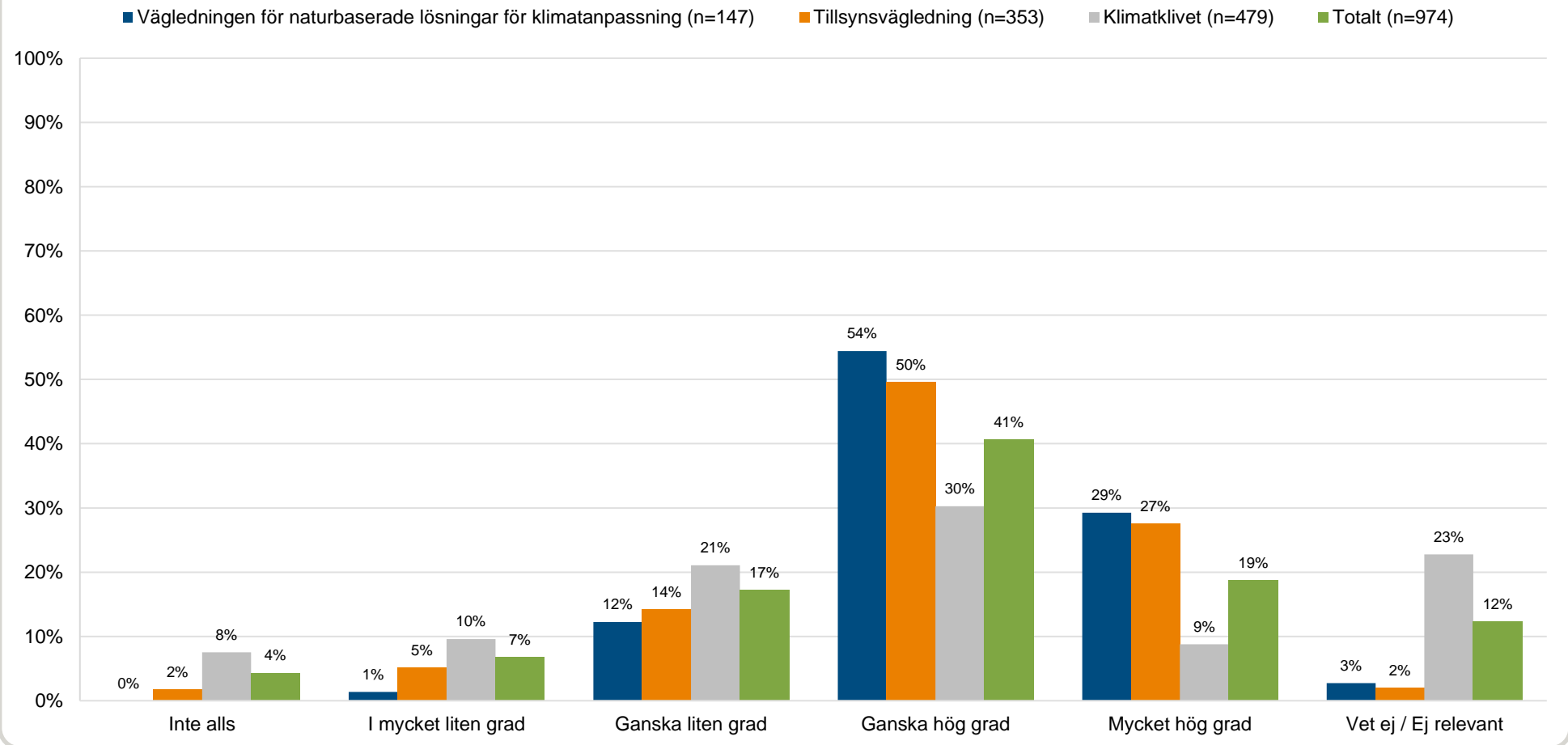
- Grupperna Tillsynsvägledning och Vägledning för naturbaserade lösningar för klimatanpassning tycker i högre utsträckning att Naturvårdsverkets vägledning och stöd förenklar arbetet med miljöfrågor.

## Naturvårdsverkets vägledning och stöd förenklar mitt arbete med miljöfrågor – Uppdelat på delleverans



Figuren visar svaren på frågan som ett genomsnitt på en skala från 1 till 5 där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

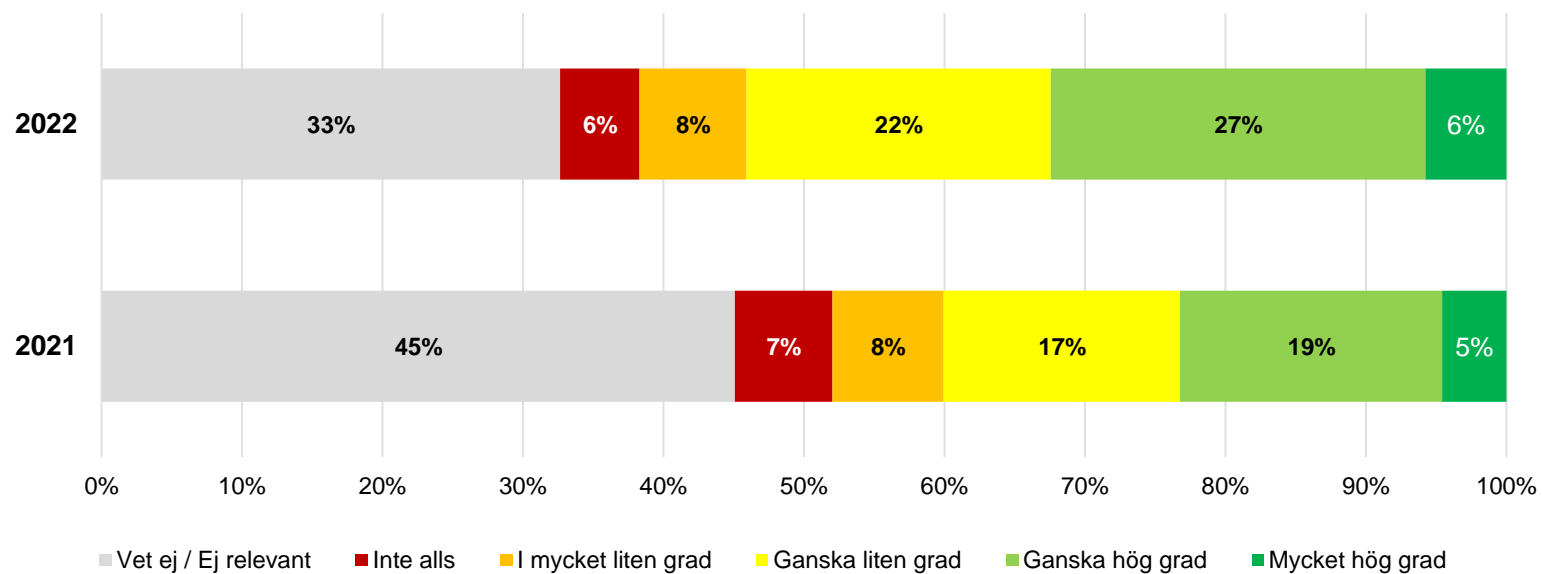
## Naturvårdsverkets vägledningar och stöd förenklar mitt arbete med miljöfrågor– Uppdelat på delleverans



- **Ny formulering på frågan i år.** Vi ser en minskning av antalet som inte kan svara på frågan med 12%. Var tredje respondent uppger dock att de inte kan svara på frågan.
- **33%** upplever att Naturvårdsverket är nytänkande i sitt sätt att arbeta med miljöfrågor.

Figuren visar svaren på påståendet "Naturvårdsverket är nytänkande i sitt sätt att arbeta med miljöfrågor" på en skala från 1 till 5, där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

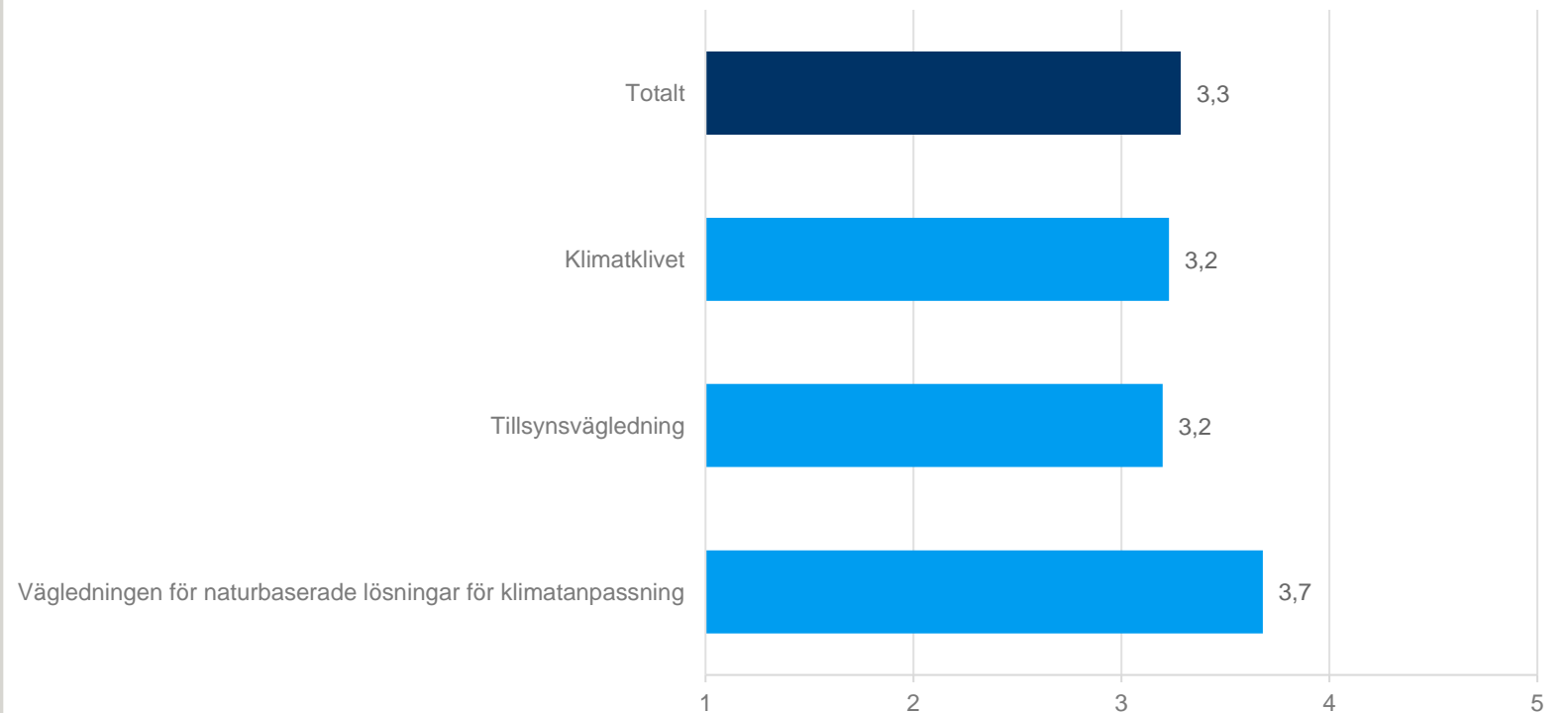
## Jag upplever att Naturvårdsverket är nytänkande i sitt sätt att arbeta med miljöfrågor\*



\* Frågan har en ny formulering för i år. Förra årets formulering var "Naturvårdsverket är nytänkande i sitt sätt att arbeta med miljöfrågor"

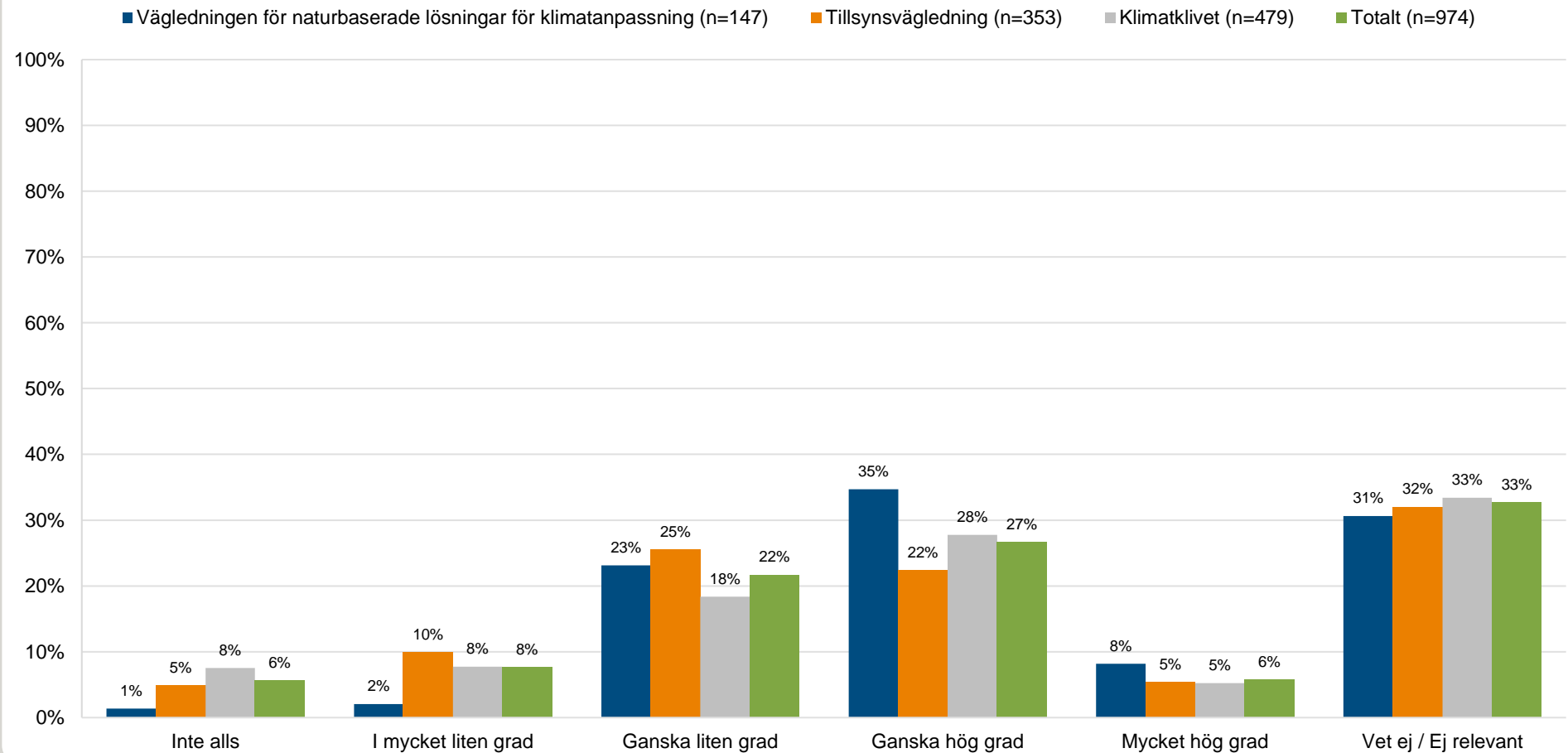
- Frågan får låga resultat för alla grupper. Inte så stor spridning mellan grupperna Klimatklivet och Tillsynsvägledning men gruppen Vägledning för naturbaserade lösningar för klimatanpassning sticker återigen ut med ett högre genomsnitt.

### Jag upplever att Naturvårdsverket är nytänkande i sitt sätt att arbeta med miljöfrågor – Uppdelat på delleverans



Figuren visar svaren på frågan som ett genomsnitt på en skala från 1 till 5 där Inte alls = 1 och Mycket hög grad = 5.

## Jag upplever att Naturvårdsverket är nytänkande i sitt sätt att arbeta med miljöfrågor – Uppdelat på delleverans





### Har du ytterligare kommentarer som du vill lämna?

- *” Jag litar på att den informationen som ni presenterar stämmer, att ni har bra kunskap och vill sprida kunskap som är baserad på relevant och trovärdigt forskningsunderlag. Vilket kanske är lite blåögt, då man egentligen kanske borde se till information som skickas/levereras med kritiska ögon. Det fick mig att fundera på om ni synliggör era källor till informationen och presenterar hur studier/mätningar har gjorts. Då blev jag lite osäker på om den informationen finns tillgänglig på alla sidorna, eller om den borde finnas tillgänglig..?”*  
*- Vägledningen för naturbaserade lösningar för klimatanpassning*
- *” Bra när/om ni går ut med saker som är viktiga/prioriterade eftersom vi tillsynsmyndigheter alltid jobbar med för lite resurser för att både lösa "enkla" tillsyner med de mer resurskrävande tillsynsärendena, planerad som oplanerad tillsyn/handläggning. Vi har lite tid att sätta oss in i och ta reda på nytt INNAN vi behöver det. Vi jobbar mkt med att söka fakta när vi står inför problemen/ärendena.”*  
*-Tillsynsvägledning*
- *” Jag önskar Naturvårdsverket lycka till. Satsningar såsom Klimatklivet behövs verkligen och måste expanderas / ökas. NVV kan bli proffsigare och kan lära av entreprenörer, även om NVV självklart skall följa statliga regler (som tyvärr kan vara stelbenta).”*  
*-Klimatklivet*

Samtliga kommentarer finns i excelfil.

## SAMMANFATTNING

82% av respondenterna uppger att de har ett ganska stort eller mycket stort förtroende för det sätt på vilket Naturvårdsverket sköter sitt arbete. 2021 var den siffran 72%, förtroende har alltså ökat med 10%.

Uppdelat på delleveranserna, har respondenterna i gruppen Vägledningen för naturbaserade lösningar för klimatanpassning störst förtroende för myndigheten, på 4,5 av 5. Både Tillsynsvägledning och Klimatklivet ger ett förtroende på 4,1.

Kännedomen om Naturvårdsverkets verksamhet har även ökat sedan 2021, från 63% till 72% i år. Klimatklivet är den grupp där kännedomen om Naturvårdsverkets verksamhet är tydligt minst.

Årets två omformulerade frågor får annorlunda resultat från tidigare år. Till påståendet *"Jag upplever att Naturvårdsverket är öppna för inspel och förslag från andra aktörer"* svarar 42% att de inte vet / inte är relevant. Påståendet *"Jag upplever att Naturvårdsverket är nytänkande i sitt sätt att arbeta med miljöfrågor"* ser en ökning i respondenter som håller med i ganska hög grad och mycket hög grad och landar på 33%.

Överlag svarar delleveransen Vägledningen för naturbaserade lösningar för klimatanpassning högre än övriga två grupper.

