

# NaturErhvervstyrelsen

Kundetilfredshedsundersøgelse juni 2015  
894 respondenter

14. Juni 2015 til 13. juli 2015



# Indholdsfortegnelse

Om undersøgelsen..... 3-6

Hovedkonklusioner..... 7-10

## ***Gennemgang af resultater***

- Service..... 11-15

- Kommunikation..... 16-23

- Fagligt arbejde..... 24-29

- Kontrolbesøg..... 30-34

- Selvbetjening..... 35-39

- Omdømme..... 40-45

**Sammenligning med Fødevarestyrelsen.....46-54**

# Om undersøgelsen

Denne undersøgelse er lavet af MEGAFON i samarbejde med NaturErhvervstyrelsen med henblik på at afdække tilfredsheden blandt NaturErhvervstyrelsens kunder.

Undersøgelsen er udført planmæssigt som en kombination af web-undersøgelse i perioden fra d. 14/6 2015 til d. 7/7 2015 og telefoninterviews fra d. 1/7 2015 til d. 13/7 2015. Respondenterne er kontaktet på baggrund af kundelister udleveret af NaturErhvervstyrelsen. 845 respondenter har besvaret hele skemaet, mens yderligere 49 respondenter har besvaret minimum fem spørgsmål men ikke hele skemaet. Antallet af besvarelser falder således løbende igennem spørgeskemaet. Svarprocenten er på 19% ved første spørgsmål og falder herefter til 18% ved spørgeskemaets sidste spørgsmål. Ved denne type undersøgelser vurderes dette som et tilfredsstillende resultat.

Såfremt NaturErhvervstyrelsen fremover ønsker en højere svarprocent anbefales det, at man reducerer antallet af spørgsmål samt, at man i højere grad baserer undersøgelsen på de telefoniske interviews. Med en stigning af webbaserede kundetilfredshedsundersøgelser på markedet generelt opleves et fald i besvarelser i denne type undersøgelser. Det er MEGAFON's vurdering, at man med et større fokus på telefoninterviews og på kortere undersøgelser vil kunne opnå en højere svarprocent og dermed en højere grad af repræsentativitet.

For de spørgsmål, hvor det er muligt og relevant, er der sammenlignet med undersøgelsen fra 2013 foretaget af Advice. Her skal det dog bemærkes, at der ved denne undersøgelse er gjort brug af en mere detaljeret fordelingsnøgle end ved den tidligere undersøgelse (se næste slide). Dette forhold skal inddrages i tolkningen af sammenligningen med resultaterne i de tidligere undersøgelser.

Forskelle er kommenteret ved et 95%-signifikansniveau. Dette betyder, at en observeret forskel kun er kommenteret, når forskellen ligger uden for det konfidensinterval i normalfordelingen, der med en sikkerhed på 95% indeholder forskellen. 95%-niveauet er en alment accepteret standard i både kommerciel og videnskabelig sammenhæng.

I kommenteringen kan der være +/- 1% til forskel i sammenlægnings af resultater i forhold til tal, der står i parentes, hvilket skyldes afrundinger.

# Om undersøgelsen

## Vægtning af svarmaterialet

Der er i undersøgelsen anvendt vægtning af svarmaterialet for at gøre svarmaterialet så repræsentativt som muligt i forhold til den samlede population af NaturErhvervstyrelsens kunder.

Stikprøven er blevet udtrukket, så den i bedst mulig omfang modsvarer en fordelingsnøgle, som MEGAFON har udarbejdet i samarbejde med NaturErhvervstyrelsen. Der er således blevet udsendt et antal e-mails til de 24 målgruppe-koder, som er stratificeret i forhold til den ønskede fordeling af besvarelser. De efterfølgende telefoninterviews har tjent til at sikre besvarelser inden for faggrupper, der har været særligt underrepræsenterede i web-undersøgelsen.

Alle målgrupper er vægtet op eller ned med undtagelse af de rekreative fiskere (målgruppe 15 og 16), da der var for få besvarelser i disse grupper til, at det ud fra en metodisk betragtning var hensigtsmæssigt. Dette anses dog ikke for et problem, da denne gruppe stort set ingen kontakt har med NaturErhvervstyrelsen. Da antallet af landmænd er meget stort har deres svar stor indflydelse på det samlede gennemsnit.

Fordelingen af NaturErhvervstyrelsens kunder på de forskellige målgrupper, samt antal afgivne svar for grupperne, kan ses i tabellen til højre.

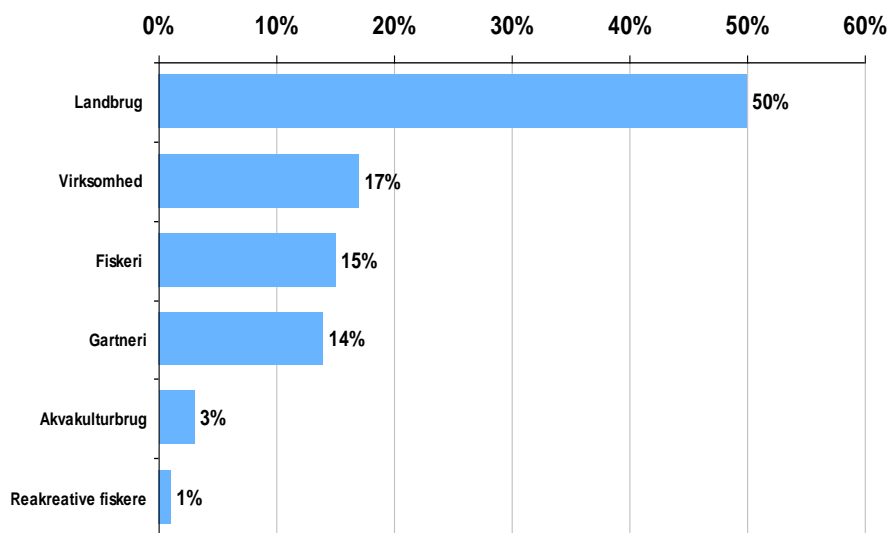
Målgruppe-kode	Beskrivelse	Population	Antal svar
	<b>Landbrug</b>	41929	450
1	Heltidsbrug mindst 50 HA eller 25 DE	13133	76
2	Deltidsbrug 10-50 HA eller 10-25 DE	12934	77
3	Hobbylandbrug <10 HA og <10 DE	13375	82
4	Økologisk Heltidsbrug mindst 50 HA eller 25 DE	781	39
5	Økologisk Deltidsbrug 10-50 HA eller 10-25 DE	751	42
6	Økologisk Hobbylandbrug <10 HA og <10 DE	479	37
7	Konsulenter med mindst 10 fuldmagter	476	97
	<b>Fiskeri</b>	993	137
8	Stor >2.000.000	362	37
9	Mellem 250.000-2.000.000	300	38
10	Lille <250.000	253	40
11	Fiskerikonsulenter med mere	37	12
12	Opkøbere og fiskeauktioner	41	10
	<b>Akvakulturbrug</b>	154	26
13	0-1 ansat	81	13
14	2+ ansatte	73	13
	<b>Rekreative fiskere</b>	2324	10
15	Lyst	838	7
16	Fritid	1486	3
	<b>Gartneri</b>	1978	121
17	Ingen kontrolbesøg	797	39
18	1-2 kontrolbesøg	918	35
19	>2 kontrolbesøg	263	47
	<b>Virksomhed</b>	3463	150
20	0-9 ansatte	1547	41
21	10-100 ansatte	543	28
22	> 100 ansatte	86	7
23	Offentlige myndigheder	478	31
24	Fonde og foreninger	809	43

# Om undersøgelsen

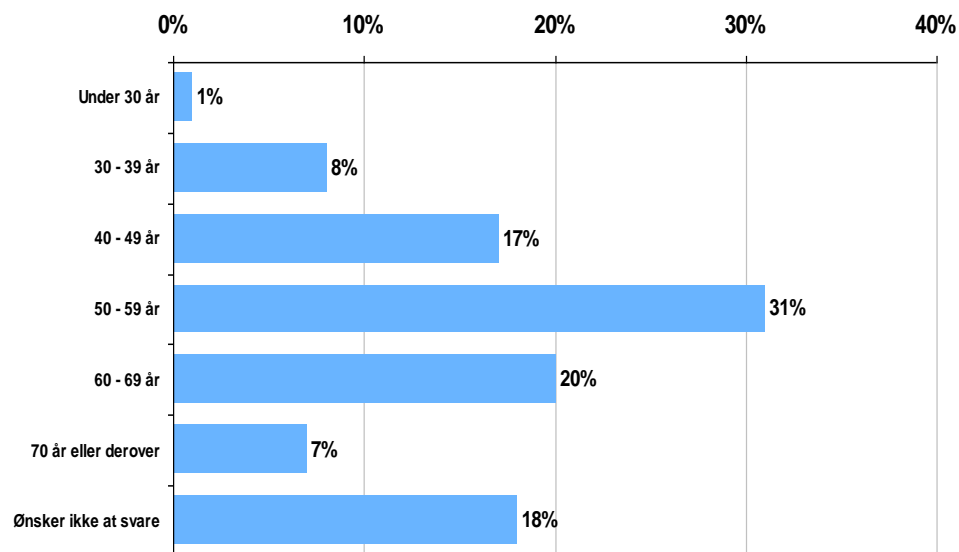
Halvdelen (50%) af respondenterne i undersøgelsen er inden for landbrug, 17% virksomheder, og 15% inden for fiskeri. 14% er gartnerier, 3% inden for akvakulturbrug og 1% er rekreative fiskere.

1% af de adspurgte er under 30 år, 8% er mellem 30 og 39 år, og 17% er mellem 40 og 49 år. 31% er mellem 50 og 59 år, 20% er mellem 60 og 69 år, mens 7% er 70 år eller derover.

## Kundetype



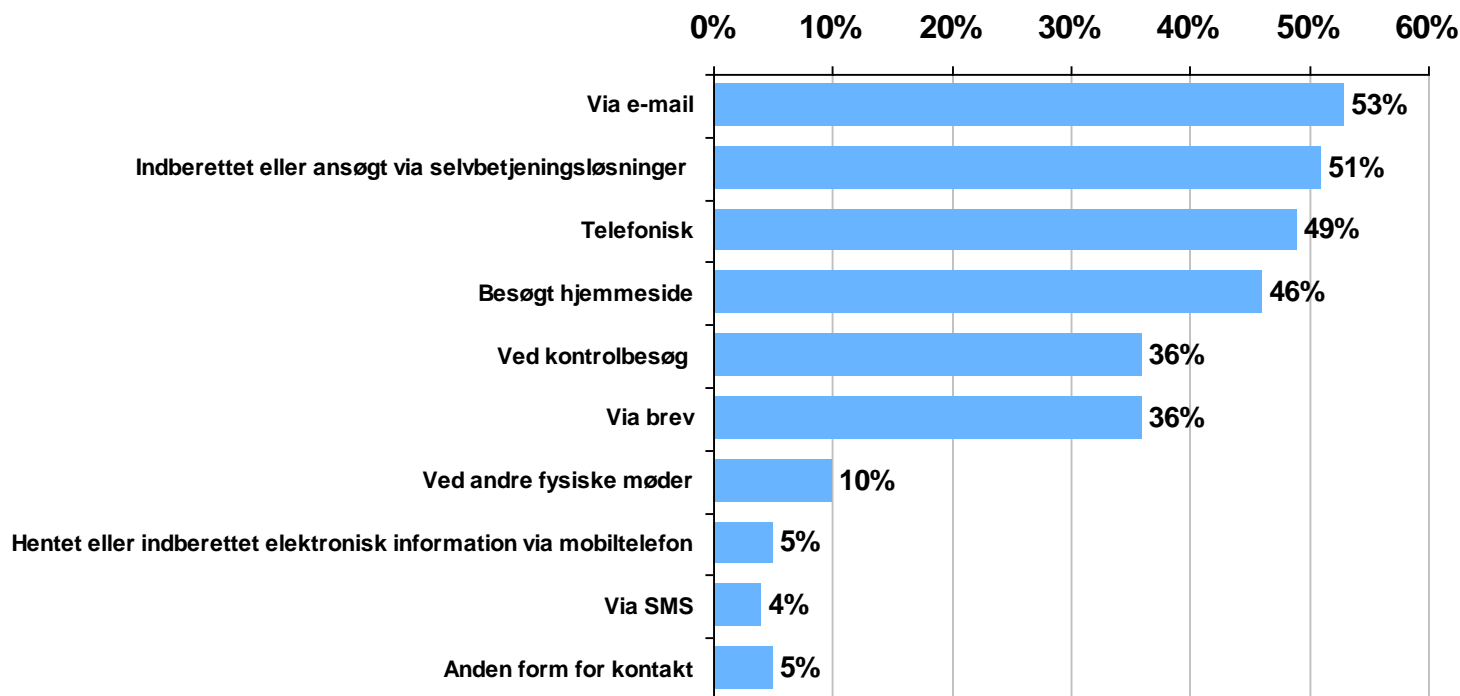
## Alder



# Om undersøgelsen

Omtrent halvdelen (53%) af respondenterne har haft kontakt med NaturErhvervstyrelsen via e-mail (53%), har indberettet eller ansøgt via selvbetjeningsløsninger (51%) eller haft telefonisk kontakt (49%). Lidt under halvdelen (46%) har besøgt hjemmesiden, mens 36% har haft kontakt ved kontrolbesøg og 36% via brev. 10% har haft kontakt ved andre fysiske møder, mens få har hentet eller indberettet elektronisk information via mobiltelefon (5%), har haft kontakt via SMS (4%), eller haft anden form for kontakt (5%).

## På hvilken måde har du været i kontakt med NaturErhvervstyrelsen inden for det seneste år?



# Hovedkonklusioner

## *Opsummering af den overordnede tilfredshed*

Sammenlignet med 2013 er der for flere parametre sket en udvikling i tilfredsheden. Således er andelen der alt i alt erklærer sig tilfredse/meget tilfredse med NaturErhvervstyrelsen steget fra omkring en tredjedel (35%) til næsten halvdelen (43%), hvilket er et meget positivt resultat. Der kan ligeledes ses positive tendenser i tilfredsheden med kontrolbesøg, service, kommunikation og kvaliteten af det faglige arbejde.

Generelt gælder det, at mindst omkring halvdelen erklærer sig overordnet tilfredse/meget tilfredse (44% som det laveste) med de forskellige aspekter af NaturErhvervstyrelsens arbejde.

Fordelt på brancher ses en tendens til, at fiskere og akvakulturbrugere i højere grad end gennemsnittet er tilfredse med NaturErhvervstyrelsen på en lang række forskellige parametre, mens virksomheder, gartnerier og landbrug omvendt giver mere negative svar generelt.

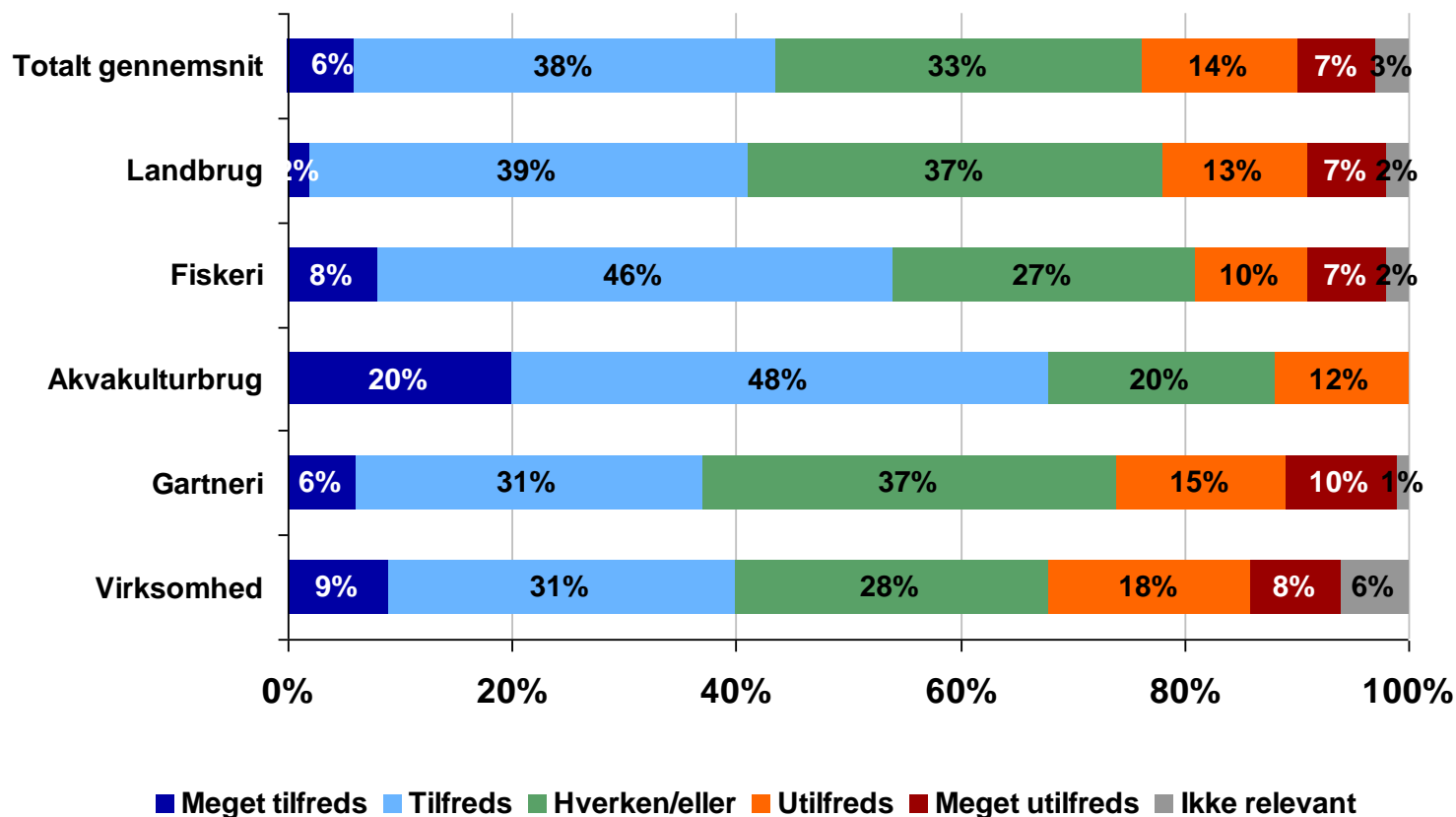
Specifikt for under-branchegruppen landbrugskonsulenter gælder det, at de i hele undersøgelsen konsekvent markerer sig som værende mindre tilfredse end de øvrige grupper. Undtaget er dog spørgsmålene om selvbetjening, hvor de markerer sig som de mest positive.

Af de forskellige aspekter af NaturErhvervstyrelsens arbejde, er det særligt kontrolbesøgene som har en høj tilfredshedsgrad, med en andel på 71% tilfredse/meget tilfredse. Her er det dog interessant at bemærke, at fiskerne, som ellers udmærker sig positivt, her er mere negativt indstillet end gennemsnittet. Dette kan givetvis sammenkædes med, en utilfredshed med medarbejdernes afgørelser, som en markant mindre del af fiskerne finder velbegrundede sammenlignet med gennemsnittet.

# Hovedkonklusioner

## Tilfredshed fordelt på branche

Andelen, der alt i alt er tilfredse/meget tilfredse med NaturErhvervstyrelsen, er højere end gennemsnittet (43%) blandt akvakulturbrug (68%) og fiskeri (54%). Omvendt er tilfredsheden lavere blandt landbrug (41%), virksomheder (41%) og gartnerier (37%). Dette er en tendens, der går igen i en stor del af undersøgelsens spørgsmål.





# Hovedkonklusioner

## Opsummering af resultaterne inden for de seks hovedområder

Service	Kommunikation	Fagligt arbejde	Kontrolbesøg	Selvbetjening	Omdømme
<ul style="list-style-type: none"><li>• 53% er tilfredse med servicen, mens 17% er utilfredse.</li><li>• Respondenterne er særligt tilfredse med muligheden for at få personlig vejledning</li><li>• Det er særligt kunder inden for fiskeri og akvakulturbrug der er tilfredse med servicen, mens kunder inden for landbrug og gartneri adskiller sig negativt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 53% af de adspurgte er tilfredse med kommunikationen, mens 16% er utilfredse.</li><li>• Særligt kunder fra fiskeri og akvakulturbrug er tilfredse med kommunikationen</li><li>• Der efterspørges mere direkte kommunikation i form af fysiske møder med medarbejdere.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 44% er tilfredse med den faglige kvalitet af arbejdet, mens 14% er utilfredse.</li><li>• Særligt er tilfredsheden med styrelsens kendelser lav. Således finder kun omtrent en fjerdedel at de er velbegrandede og forståelige.</li><li>• Ydermere mener kun en femtedel, at styrelsen lytter til faglig kritik.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 36% har haft kontrolbesøg inden for det seneste år.</li><li>• Af disse var 71% tilfredse med kontrolbesøgene, mens 12% var utilfredse.</li><li>• Særligt tilfredse var kunderne med klare, velbegrandede resultater af kontrolbesøgene.</li><li>• Den generelle tendens mellem brancher er anderledes her – således er fiskerne mindre positive, mens gartnerier og langbrug omvendt er mere positive.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lige under halvdelen (48%) mener, at den nuværende selvbetjening dækker deres behov, mens 13% mener, det ikke dækker deres behov.</li><li>• Samtidigt efterlyses der mere hjælp til brug af selvbetjeningen, og en lav andel finder den let at bruge.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kun 29% opfatter styrelsens omdømme som godt, mens 31% opfatter det som dårligt.</li><li>• Dette skyldes givetvis de lave andele, der opfatter styrelsen som kundeorienteret og moderne.</li><li>• Overordnet set er 43% tilfredse/meget tilfredse med styrelsen</li></ul>

# Hovedkonklusioner

## *Opsummering af kontakten til NaturErhvervstyrelsen*

35% af respondenterne har haft kontrolbesøg inden for det seneste år. Hele 71% af disse er tilfredse eller meget tilfredse med kontrolbesøgene

Kun 10% af respondenterne har været i kontakt med NaturErhvervstyrelsen ved fysiske møder fx dyrskuer, stormøder, konferencer, åbent hus m.m. Hele 74% af de respondenter, der på denne måde havde personlig kontakt med NaturErhvervstyrelsen, var tilfredse eller meget tilfredse med disse fysiske møder.

Den høje tilfredshed med kontrolbesøg og andre fysiske møder tyder på, at øget personlig kontakt kunne givetvist forbedre oplevelsen af kommunikationen mellem kunder og medarbejdere hos NaturErhvervstyrelsen og sikre en øget tilfredshed i det hele taget.

Ønsket om øget fokus på personlige møder som kontaktflade understreges også af en stor uvilje mod at kommunikere via elektroniske platforme såsom webcam, online chat og sociale medier.

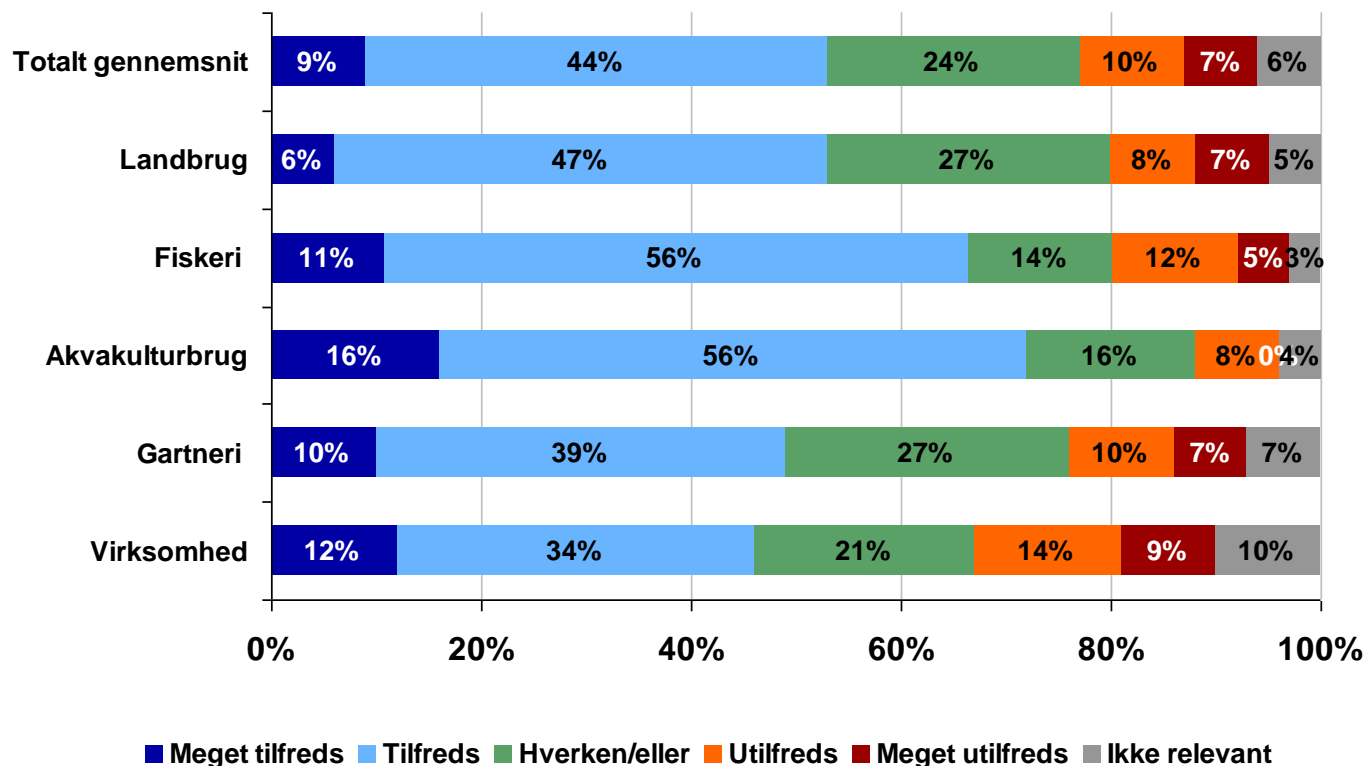
For selvbetjeningsmulighederne ses det, at halvdelen mener, at de nuværende muligheder dækker deres behov. Desværre mener kun en tredjedel, at det er let at bruge selvbetjeningen og at hjælpen til brug af denne er tilfredsstillende. Ved at øge brugervenligheden er det således muligt, at tilfredsheden og brugen af selvbetjeningen kunne øges.

# Service

# Hvor tilfreds er du alt i alt med den service, du modtager fra NaturErhvervstyrelsen?

53% af de adspurgte er enten meget tilfredse (9%) eller tilfredse (44%) med den service, de modtager fra NaturErhvervstyrelsen. 24% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens 17% er enten utilfredse (10%) eller meget utilfredse (7%).

Andelen, der er tilfredse/meget tilfredse, er signifikant mindre end gennemsnittet (53%) blandt virksomheder (46%) og gartnerier (49%), mens denne andel er signifikant højere blandt fiskere (66%) og akvakulturbrugere (72%).

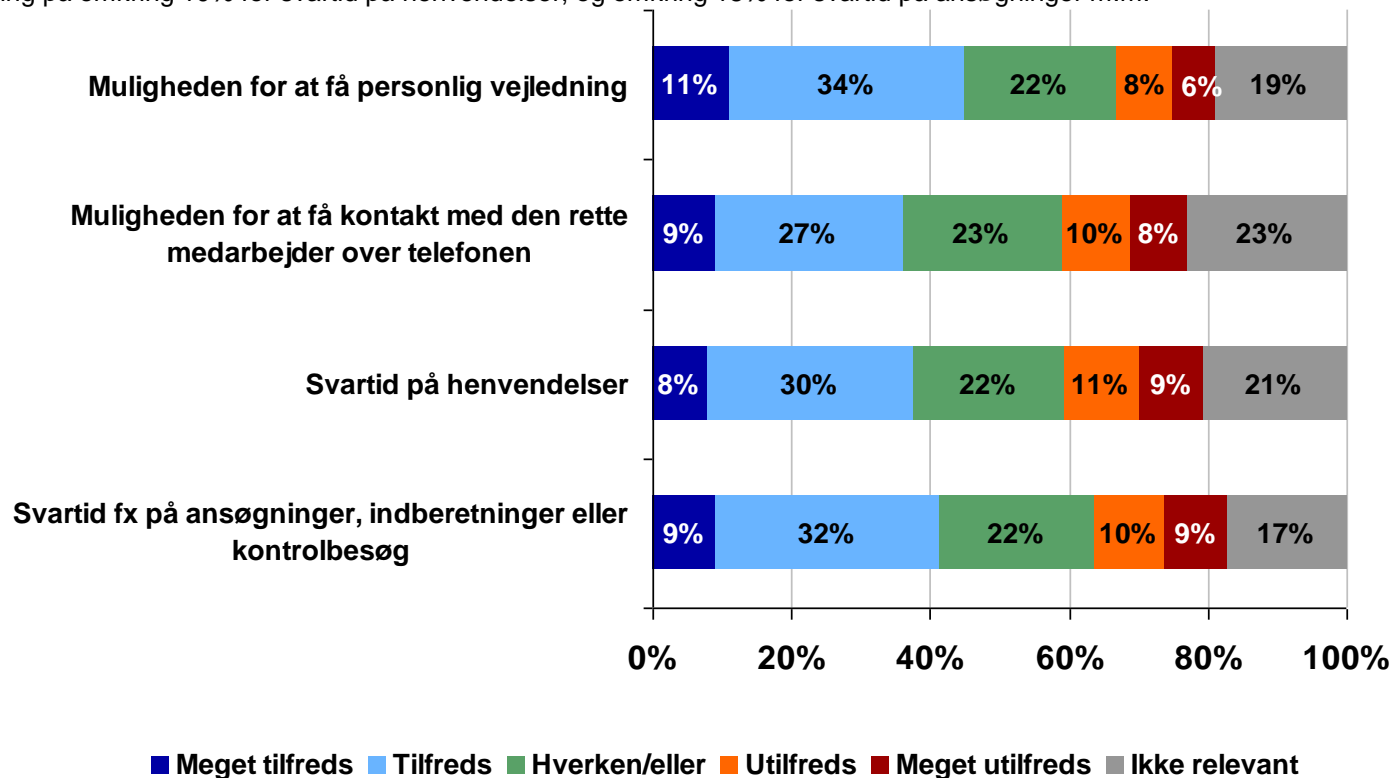


# Hvor tilfreds er du med NaturErhvervstyrelsens service?

Tilfredsheden med NaturErhvervstyrelsens service er højest, når det gælder muligheden for at få personlig vejledning, som 45 % er tilfredse/meget tilfredse med. Tilfredsheden er lavest, når det gælder muligheden for at få kontakt med den rette medarbejder over telefonen – her er 36% tilfredse/meget tilfredse. Generelt er tilfredsheden forholdsvis ens på tværs af de fire serviceområder.

På tværs af serviceområder ses en generel tendens til, at fiskere er signifikante mere tilfredse end gennemsnittet. Omvendt er virksomheder signifikant mindre tilfredse end gennemsnittet. På de tre første spørgsmål ses desuden en tendens til at også akvakulturbrug er mere positive end gennemsnittet, mens gartnerier og landbrug er mindre positive end gennemsnittet. Eksempelvis er andelen, der er tilfredse/meget tilfredse med muligheden for at få personlig vejledning størst blandt fiskerier (64%) og akvakulturbrug (50%). Herimod er landbrug (44%) , gartnerier (42%) og virksomheder (37%) i lavere grad end gennemsnittet (45%) tilfredse/meget tilfredse.

Tilfredsheden er signifikant større i 2015 end i 2013 ved spørgsmålene svartid på henvendelser og svartid på ansøgninger m.m. Der har været en stigning på omkring 10% for svartid på henvendelser, og omkring 18% for svartid på ansøgninger m.m.

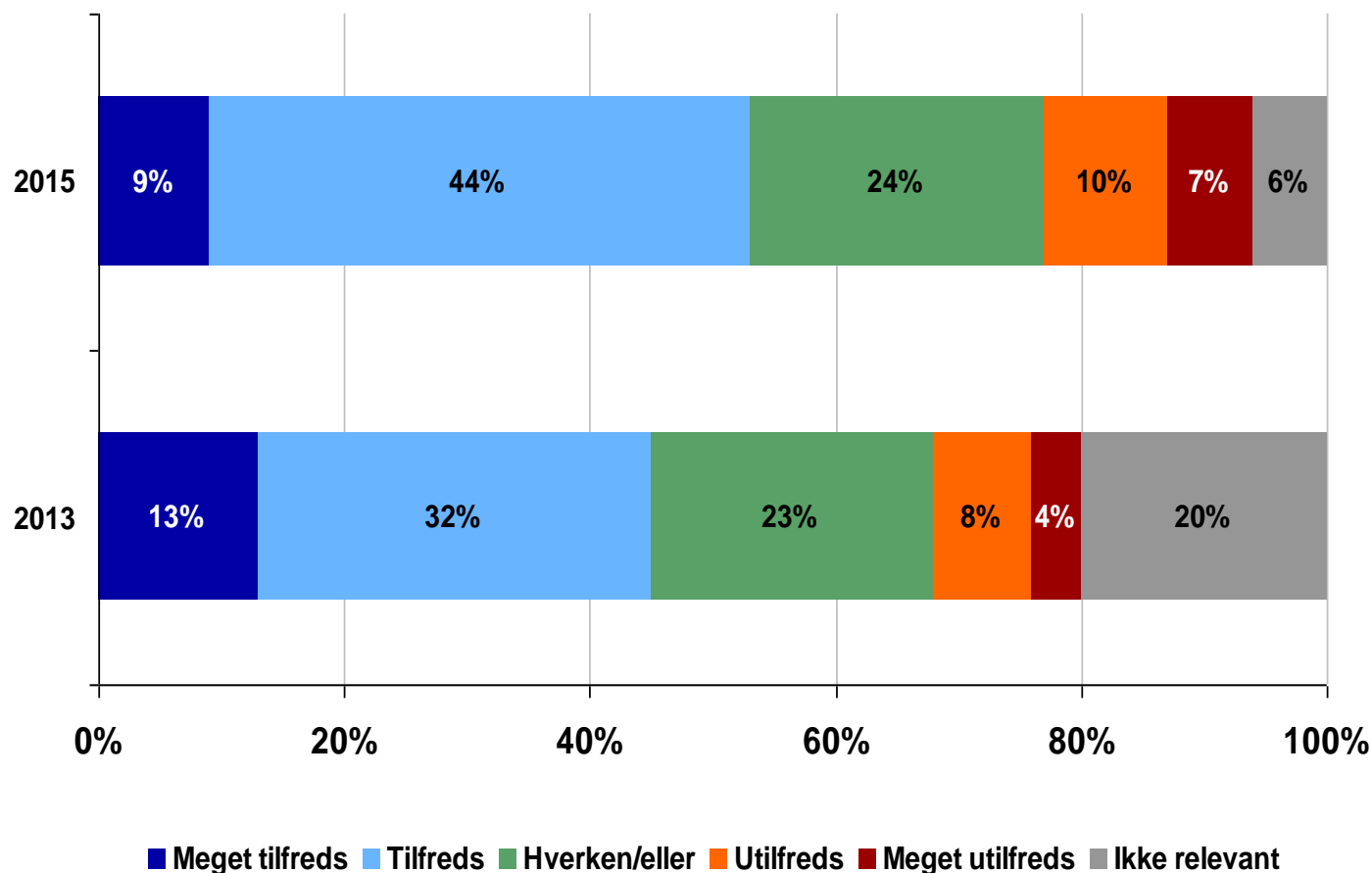


# Udviklingen i tilfredsheden med NaturErhvervstyrelsen

## Tilfredshed med service

Hvad angår service og kommunikation, ses der en positiv udvikling i tilfredsheden. I forhold til NaturErhvervstyrelsens service er andelen af tilfredse/meget tilfredse steget fra 45% i 2013 til 53% i 2015.

Det er dog værd at bemærke, at andelen af "ikke relevant"-besvarelser er faldet markant sammenlignet med 2013. Udelades disse besvarelser ligger tilfredshedsandelene for serviceniveauet på nogenlunde samme niveau i 2013 og 2015. Grunden til, at andelen af "ikke relevant"-besvarelser er faldet er, at i 2015 undersøgelsen er det kun respondenter, der har haft kontakt med NaturErhvervstyrelsen i 2014 eller 2015, som er blevet kontaktet.



## Hvordan kan NaturErhvervstyrelsen forbedre sin service? [Åbent spørgsmål]

- 313 af respondenterne har besvaret det åbne spørgsmål og kommentarerne bærer primært præg af negative kommentarer og forslag til forbedring.
- Rigtig mange mener, det er for vanskeligt at få kontakt med den rette medarbejder. Flere foreslår, at man som kunde skal have en fast tilknyttet kontaktperson og mange ønsker at have direkte kontaktoplysninger på medarbejdere, da det tager for lang tid at komme igennem på telefonen.
- En del af respondenterne angiver, at det ville forbedre servicen, hvis man forkortede svartiderne og sagsbehandlingstiden. Desuden angiver flere, at NaturErhvervstyrelsen skal være bedre til at vende tilbage efter en henvendelse med svar.
- Gennemgående for rigtig mange kommentarer er, at mange ser NaturErhvervstyrelsen som præget af unødvendig bureaukrati og mangel på imødekommenhed og fleksibilitet. En del beskriver NaturErhvervstyrelsen som uvenlige og mistroiske og ønsker at styrelsen skal have større fokus på at vejlede og hjælpe kunderne frem for kun at kontrollere.
- Flere angiver dog, at de er tilfredse med servicen og, at de ikke har forslag til forbedringer.

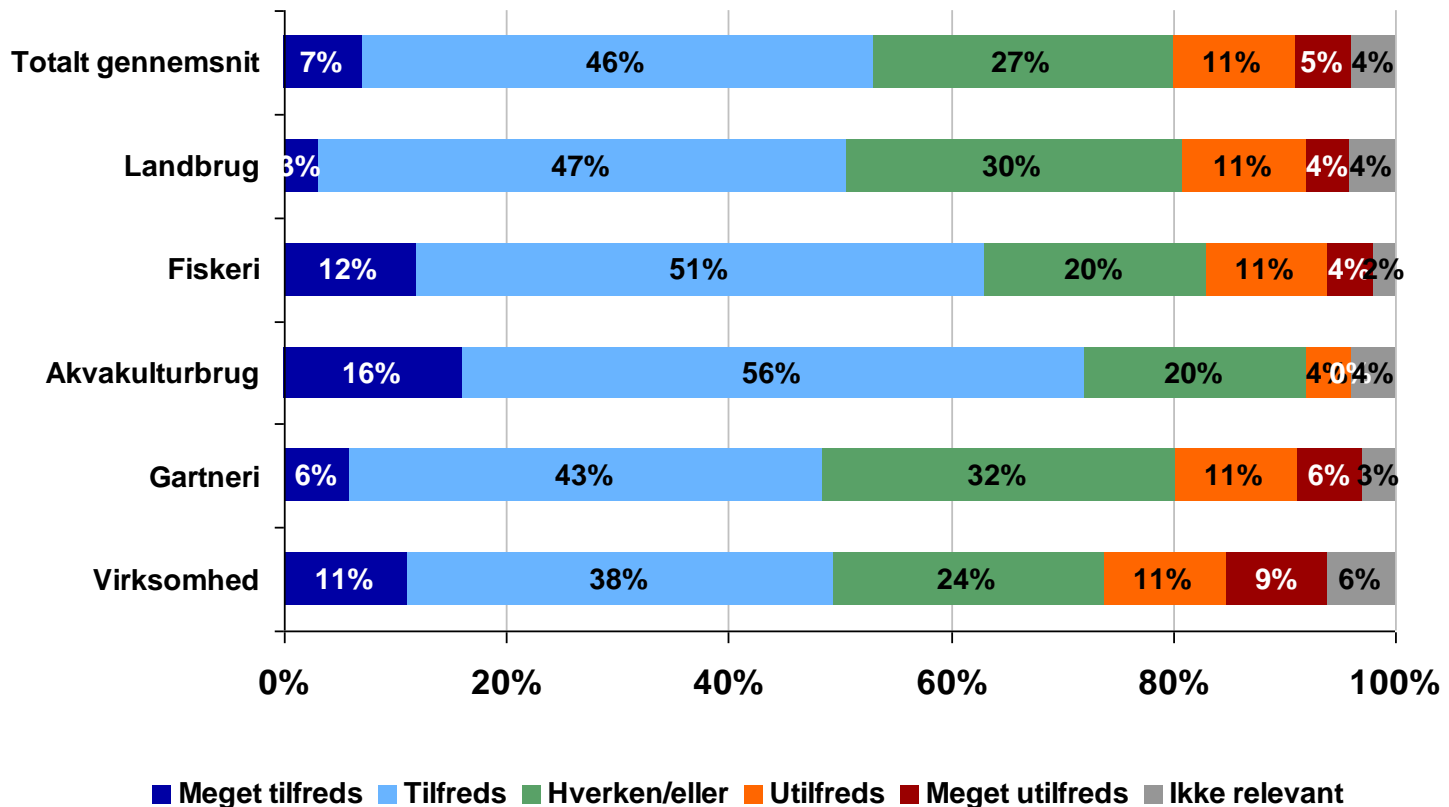
# Kommunikation



# Hvor tilfreds er du alt i alt med kommunikationen fra NaturErhvervstyrelsen?

Overordnet set svarer 53%, at de er tilfredse (46%) eller meget tilfredse (7%) med kommunikationen fra NaturErhvervstyrelsen. 27% angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse, mens 16% er utilfredse (11%) eller meget utilfredse (5%).

Særligt akvakulturbrug (72%) og fiskerier (64%) angiver at være tilfredse/meget tilfredse med kommunikationen fra NaturErhvervstyrelsen. Andelen af landbrug (50%), virksomheder (50%) og gartnerier (49%), der er tilfredse/meget tilfredse, er omvendt signifikant lavere end gennemsnittet (53%).

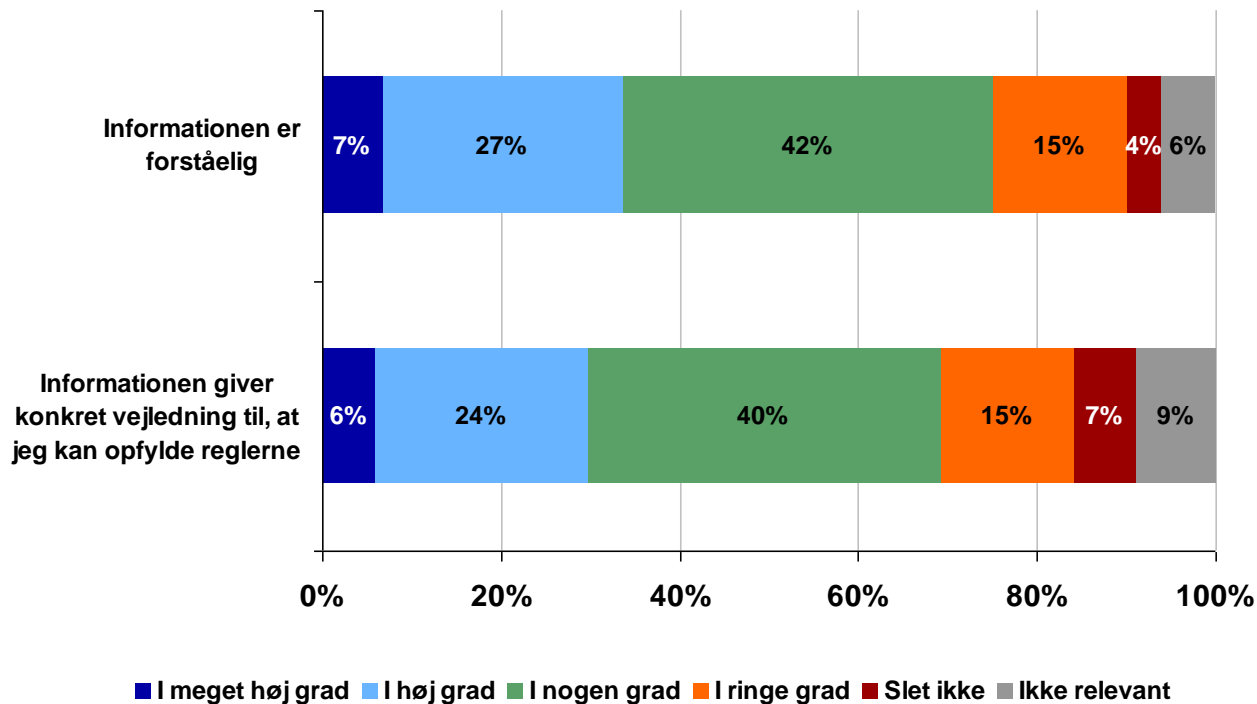


# Hvad synes du om den information, du får fra NaturErhvervstyrelsen?

34% mener i høj grad (27%) eller i meget høj grad (7%) , at informationen fra NaturErhvervstyrelsen er forståelig. 42% mener i nogen grad informationen er forståelig, mens 18% i ringe grad (15%) eller slet ikke (4%) mener dette.

Andelen af kunder, der i høj eller meget høj grad mener, at informationen giver konkret vejledning til, at personen kan opfylde reglerne (30%), er lavere end andelen for forståeligheden af informationen (34%).

Der ses en tendens til, at fiskerier og særligt akvakulturbrug i højest grad mener, at informationen er forståelig, og giver konkret vejledning til, at personen kan opfylde reglerne. Således mener 72% af akvakulturbrugene i høj eller meget høj grad, at informationen er forståelig, og 44% mener i høj eller meget høj grad, at den giver konkret vejledning. Tallene for fiskerierne er henholdsvis 48% for forståeligheden og 45% for vejledningen. Omvendt mener en mindre andel af landbrugene i høj eller meget høj grad, at informationen forståelig (23%) og giver konkret vejledning (23%).

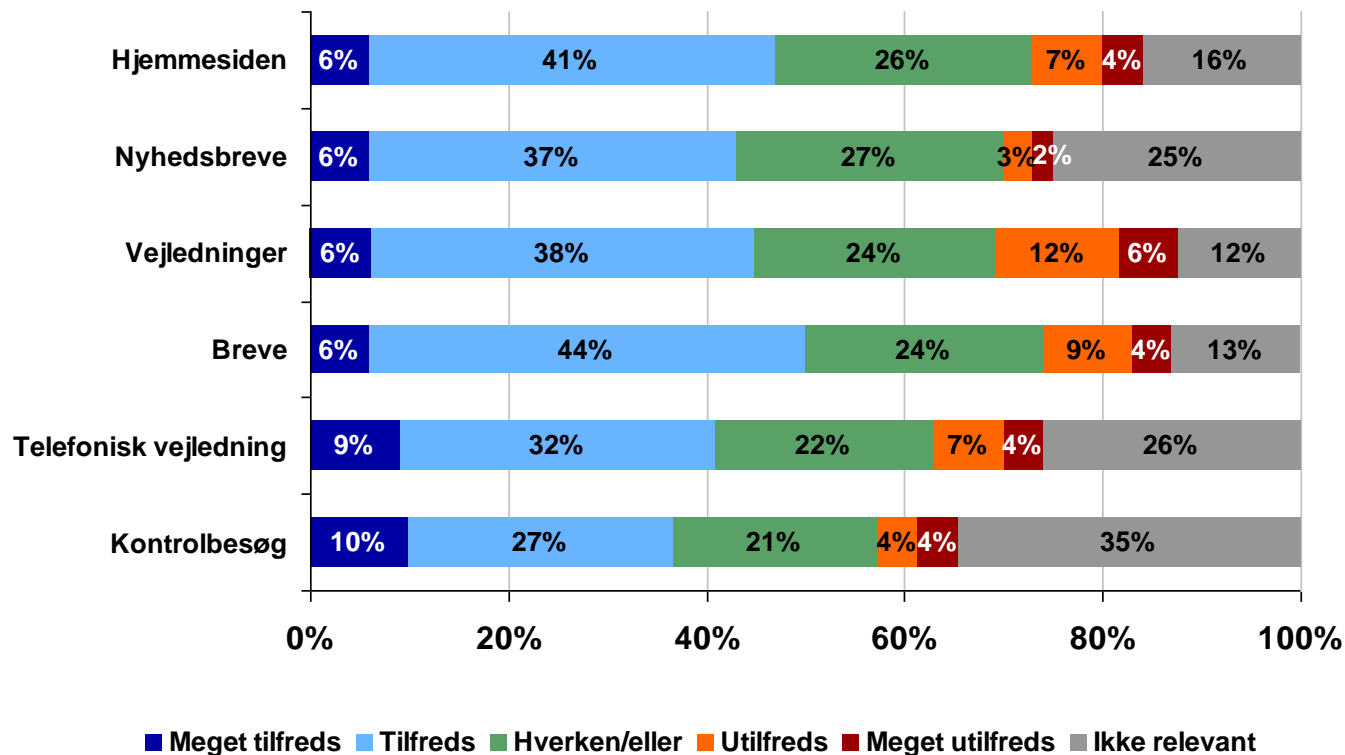


# Hvor tilfreds er du med NaturErhvervstyrelsens kommunikation?

Tilfredsheden med NaturErhvervstyrelsens kommunikation er størst, hvad angår breve, hvor 50% er tilfredse/meget tilfredse med kommunikationen. Tilfredsheden er lavest, hvad angår NaturErhvervstyrelsens kontrolbesøg, hvor 37% angiver, at de er tilfredse/meget tilfredse. Det er værd at bemærke, at andelen af respondenter, der har svaret ikke relevant i høj grad varierer på tværs af kommunikationsområderne, hvilket kan skyldes, at nogle kommunikationsområder når ud til flere kunder end andre. En del af forklaringen på, at få personer er tilfredse/meget tilfredse med kontrolbesøgene kan således være, at mange personer har angivet "ikke relevant" på dette spørgsmål, hvilket naturligt forklares ved, at mange respondenter slet ikke har haft kontrolbesøg.

Der ses ingen generelle tendenser til, at nogle erhvervsgrupper på tværs af kommunikationskanaler er mere eller mindre tilfredse end de øvrige erhvervsgrupper. Tilfredsheden blandt de forskellige erhvervsgrupper varierer i høj grad fra område til område. Fx er fiskere mere tilfredse end gennemsnittet i forhold til vejledninger, breve, telefoniske vejledninger og kontrolbesøg, mens de er mindre tilfredse end gennemsnittet i forhold til nyhedsbreve og hjemmesiden. Det er værd at bemærke, at andelen, der svarer ikke relevant, i høj grad varierer på tværs af spørgsmål og erhvervsgrupper. Der er altså forskel på, hvilke kommunikationskanaler, der anses som relevante af forskellige erhvervsgrupper.

Andelen af respondenter, der er tilfredse/meget tilfredse med kommunikationen via breve, er markant større i 2015 (50%), end i 2013 (34%).

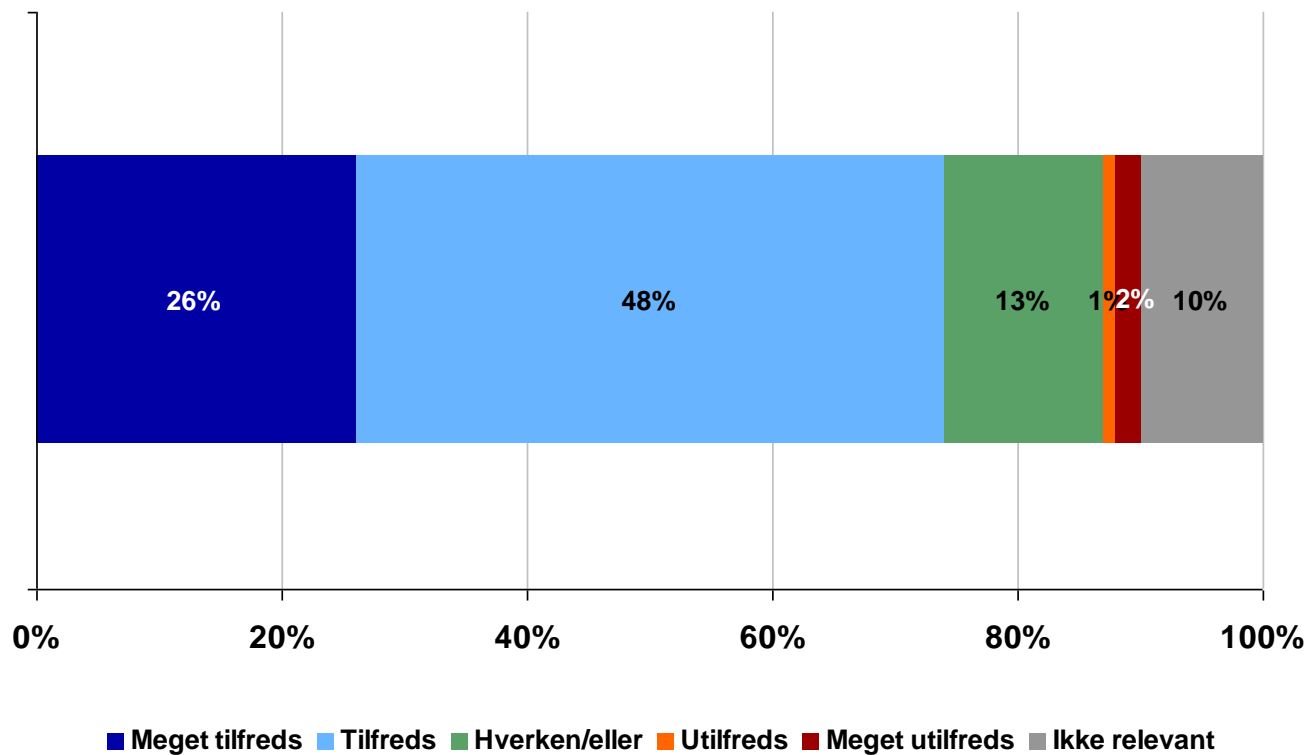


# Hvor tilfreds er du med at kunne møde NaturErhvervstyrelsen på fx på dyrskuer, stormøder, konferencer, åbent hus m.m.?

85 respondenter (kun respondenter, der har været i kontakt med NaturErhvervstyrelsen ved disse typer møder) har fået stillet dette spørgsmål

Hele 74% af de adspurgte er tilfredse (48%) eller meget tilfredse (26%) med at kunne møde NaturErhvervstyrelsen på fx dyrskuer, stormøder, konferencer, åbent hus m.m. 13% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens kun 3% er utilfredse (1%) eller meget utilfredse (2%) med disse muligheder.

Tilfredsheden er størst blandt akvakulturbrug og virksomheder, hvor henholdsvis 100% og 77% angiver, at de er tilfredse/meget tilfredse med at kunne møde NaturErhvervstyrelsen. Herimod er tilfredsheden lavest blandt fiskerier, hvor 63% er tilfredse/meget tilfredse med muligheden.



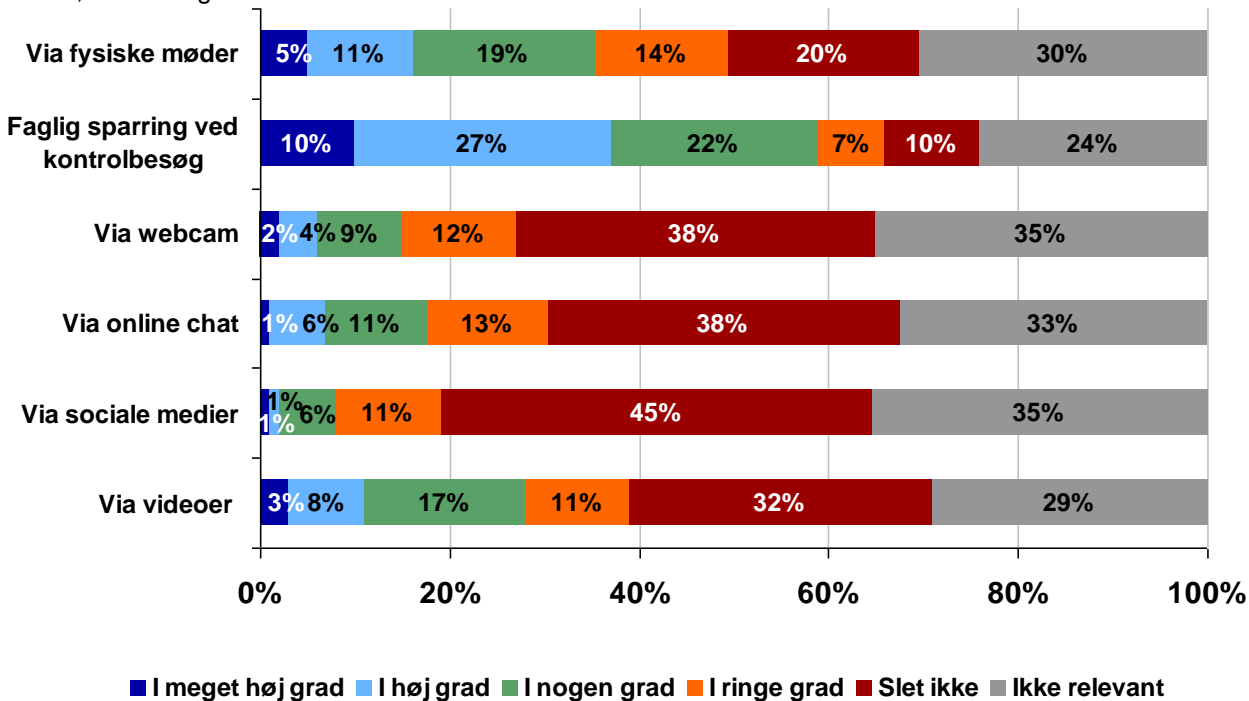
# I hvilken grad ønsker du at kommunikere med NaturErhvervstyrelsen via disse kanaler?

Der er stor forskel på, i hvilken grad respondenterne ønsker at kommunikere gennem de nævnte kanaler i fremtiden. Således svarer flest, at de i høj/meget høj grad (37%) ønsker at kommunikere gennem faglig sparring og vejledning i forbindelse med kontrolbesøg. Herefter svarer 16%, at de i høj/meget høj grad ønsker kommunikation via fysiske møder såsom dyrskue, stormøder, konferencer eller åbent hus.

En overordnet tendens er, at de elektroniske kommunikationsveje generelt scorer lavest. Således er andelen, der svarer, at de i høj/meget høj grad ønsker kontakt via sociale medier (2%), webcam (6%), online chat (6%) og videoer med fagperson på eksempelvis YouTube (11%) lavere end andelen, der ønsker kontakt ved fysisk fremmøde. Selvom de elektroniske kommunikationsveje scorer lavest, er der stadig sket en fremgang fra 2013 til 2015 i forhold til andelen af respondenter, der ønsker at kommunikere via videoer, online chat og webcam.

Der er en generel tendens til, at akvakulturbrug i højere grad end de øvrige erhvervsgrupper ønsker at kommunikere med NaturErhvervstyrelsen. Således scorer denne branche højere end gennemsnittet på de fleste kommunikationskanaler.

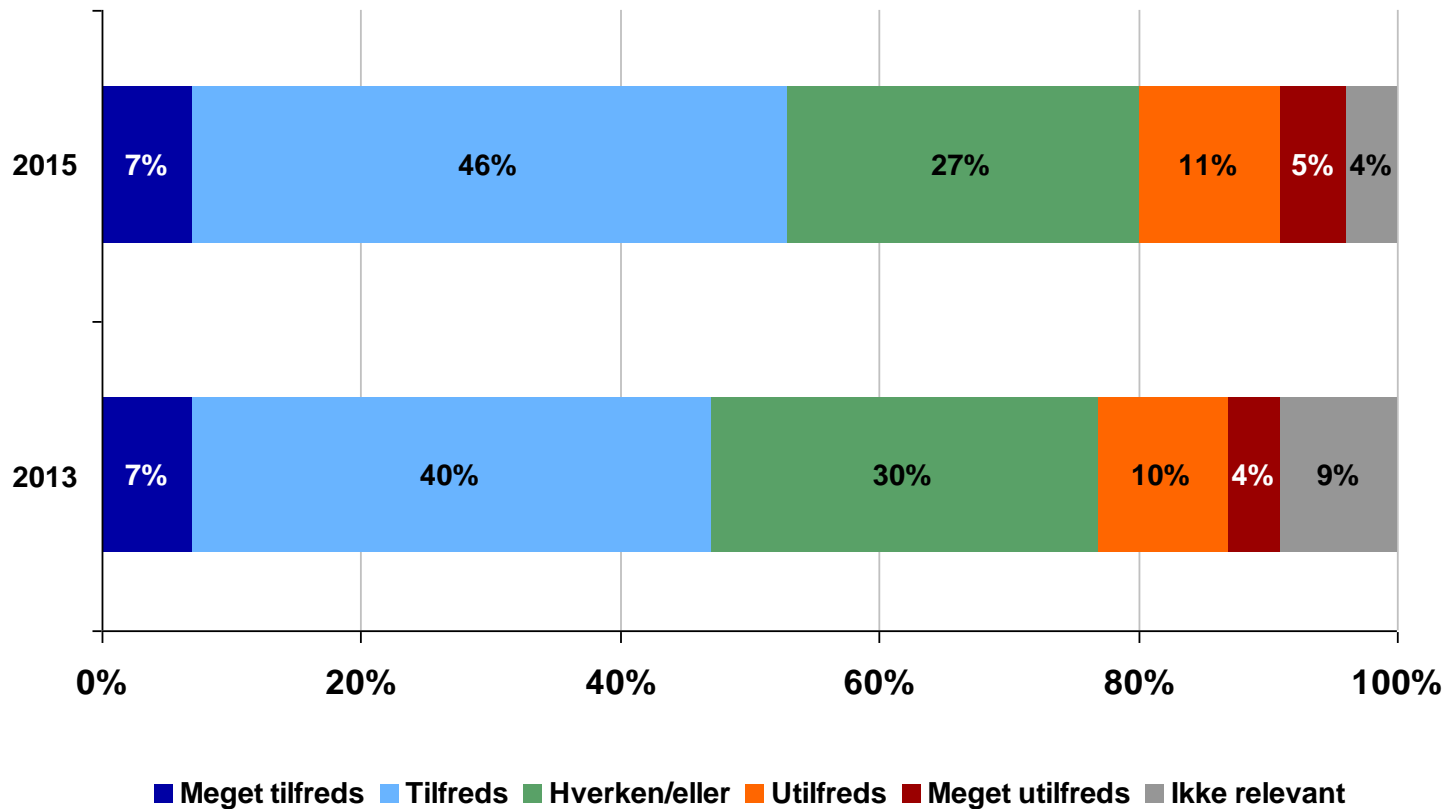
Herudover ses ingen generelle tendenser. Fra kommunikationskanal til kommunikationskanal varierer det, hvilke erhvervsgrupper, der er positive og hvilke, der er negative.



# Udviklingen i tilfredsheden med NaturErhvervstyrelsen

## Tilfredshed med kommunikationen

Hvad angår kommunikationen ses en lille positiv udvikling i tilfredsheden, da andelen af tilfredse/meget tilfredse er steget med 6% fra 2013 til 2015. Denne andel er således gået fra 47% til 53%.



## Hvordan kan NaturErhvervstyrelsen forbedre sin kommunikation? [Åbent spørgsmål]

- 177 af respondenterne har besvaret det åbne spørgsmål og blandt svarene er der både positive og negative udsagn.
- En overvejende del af de respondenter, der har svaret på spørgsmålet angiver, at de ønsker, at kommunikationen generelt skal foregå i et mere simpelt og let forståeligt sprog frem for, at det bliver for formelt og juridisk. Særligt i vejledningerne er der mange der ønsker et mere forståeligt sprog og uddybende beskrivelse.
- Mange angiver ved dette spørgsmål, at hjemmesiden bør forbedres – her peges især på mulighederne for selv at fremsøge relevant information på hjemmesiden.
- Flere skriver samtidig, at de er tilfredse med kommunikationen.

# Fagligt arbejde

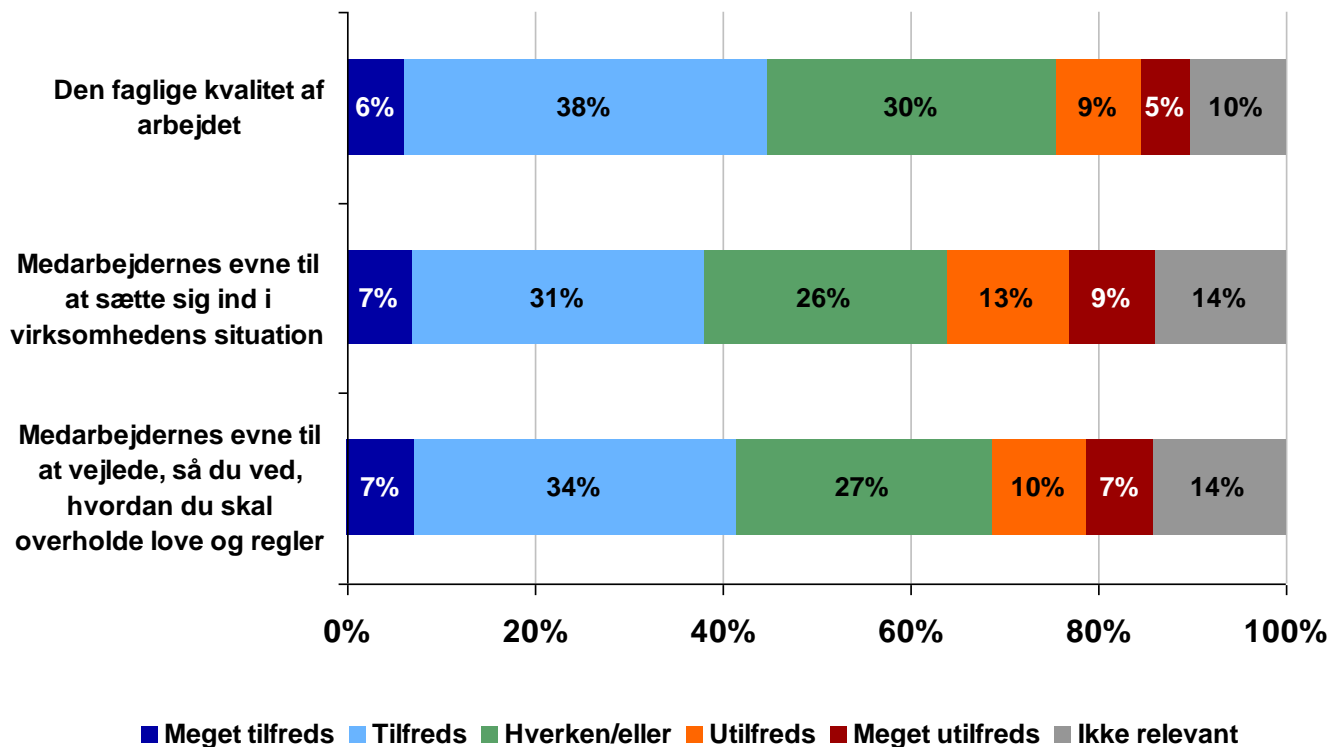


# Hvor tilfreds er du med det faglige arbejde i NaturErhvervstyrelsen?

44% af de adspurgte er tilfredse (38%) eller meget tilfredse (6%) med den faglige kvalitet af arbejdet. Denne andel er signifikant større end andelen af tilfredse/meget tilfredse i 2013 (35%). Tilfredsheden med den faglige kvalitet er højest i fiskeriet, hvor 57% er meget tilfredse/tilfredse, og herefter i akvakulturbrug, hvor 52% er tilfredse/meget tilfredse. Denne andel er signifikant lavere blandt landbrug (39%).

38% er tilfredse (31%) eller meget tilfredse (7%) med medarbejderne i NaturErhvervstyrelsens evne til at sætte sig ind i virksomhedens situation, hvilket er en stor forbedring i forhold til 2013, hvor 26% var tilfredse/meget tilfredse med dette. Igen er andelen størst blandt fiskerierne (46%) og akvakulturbrugene (56%), mens den er mindst blandt landbrug (36%) og virksomheder (33%).

Med en andel på 42% er lidt flere tilfredse (34%) eller meget tilfredse (7%) med medarbejdernes evne til at vejlede, så man ved, hvordan man skal leve op til love og regler. Endnu en gang er der sket en fremgang fra 2013, hvor 36% var tilfredse/meget tilfredse. Også her adskiller fiskerierne sig fra de øvrige ved at andelen af disse, der er tilfredse/meget tilfredse er 56%, hvilket er signifikant højere end gennemsnittet (42%). Igen er andelen, der er tilfredse/meget tilfredse, mindst blandt landbrug (38%) og virksomheder (35%).

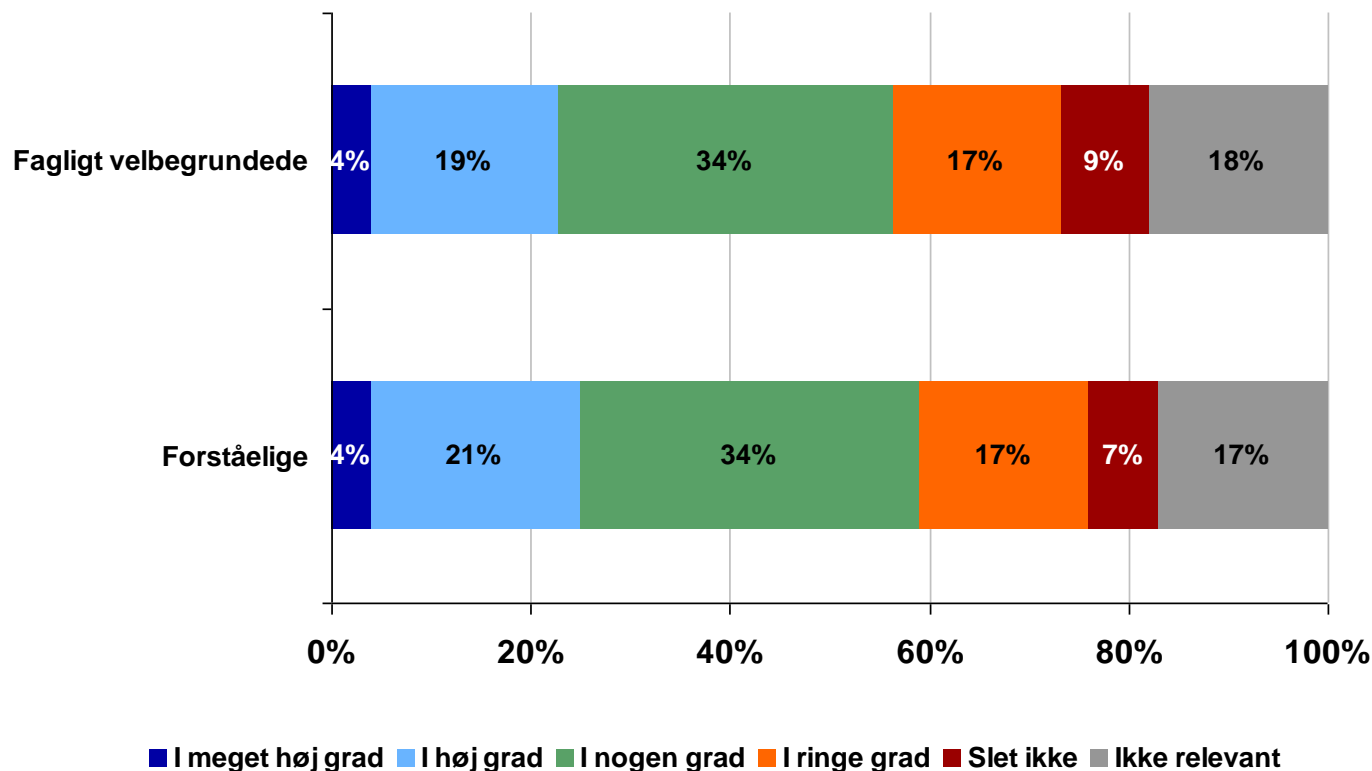


# Hvordan oplever du afgørelser fra NaturErhvervstyrelsen?

Oplevelsen af NaturErhvervstyrelsens afgørelser er generelt lidt mindre positiv end opfattelsen af det faglige arbejde i NaturErhvervstyrelsen. 22% mener i høj grad (19%) eller i meget høj grad (4%), at afgørelserne er fagligt velbegundede, mens 25% i høj grad (21%) eller i meget høj grad (4%) mener, de er forståelige. Andelen som mener, de slet ikke er fagligt velbegundede og forståelige er henholdsvis 9% og 7%.

Andelen af akvakulturbrug, som i høj eller meget høj grad oplever afgørelserne som fagligt velbegundede er 40%, mens kun 20% af landbrugene og 19% af fiskerierne mener dette.

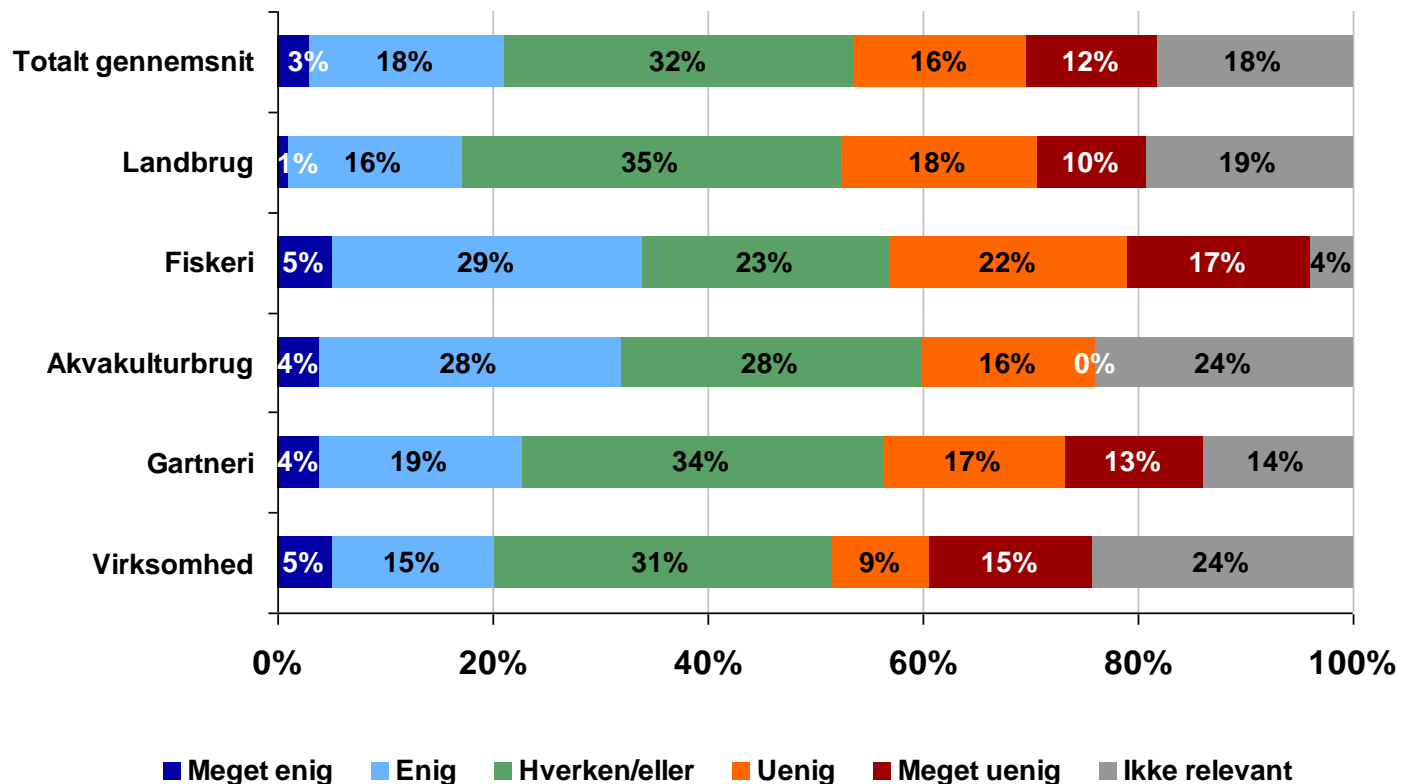
Omtrent samme billede tegner sig af oplevelsen af afgørelserne som forståelige, idet akvakulturbrug i højest grad oplever dette. 44% af akvakulturbrugene oplever i høj/meget høj grad afgørelserne som forståelige, mens dette kun er tilfældet for 19% af landbrugene.



# Hvor enig er du i, at NaturErhvervstyrelsen lytter til faglig kritik og forslag?

21% af de adspurgte er enten enige (18%) eller meget enige (3%) i, at NaturErhvervstyrelsen lytter til faglig kritik og forslag. 32% er hverken enige eller uenige, mens 29% er enten uenige (16%) eller meget uenige (12%).

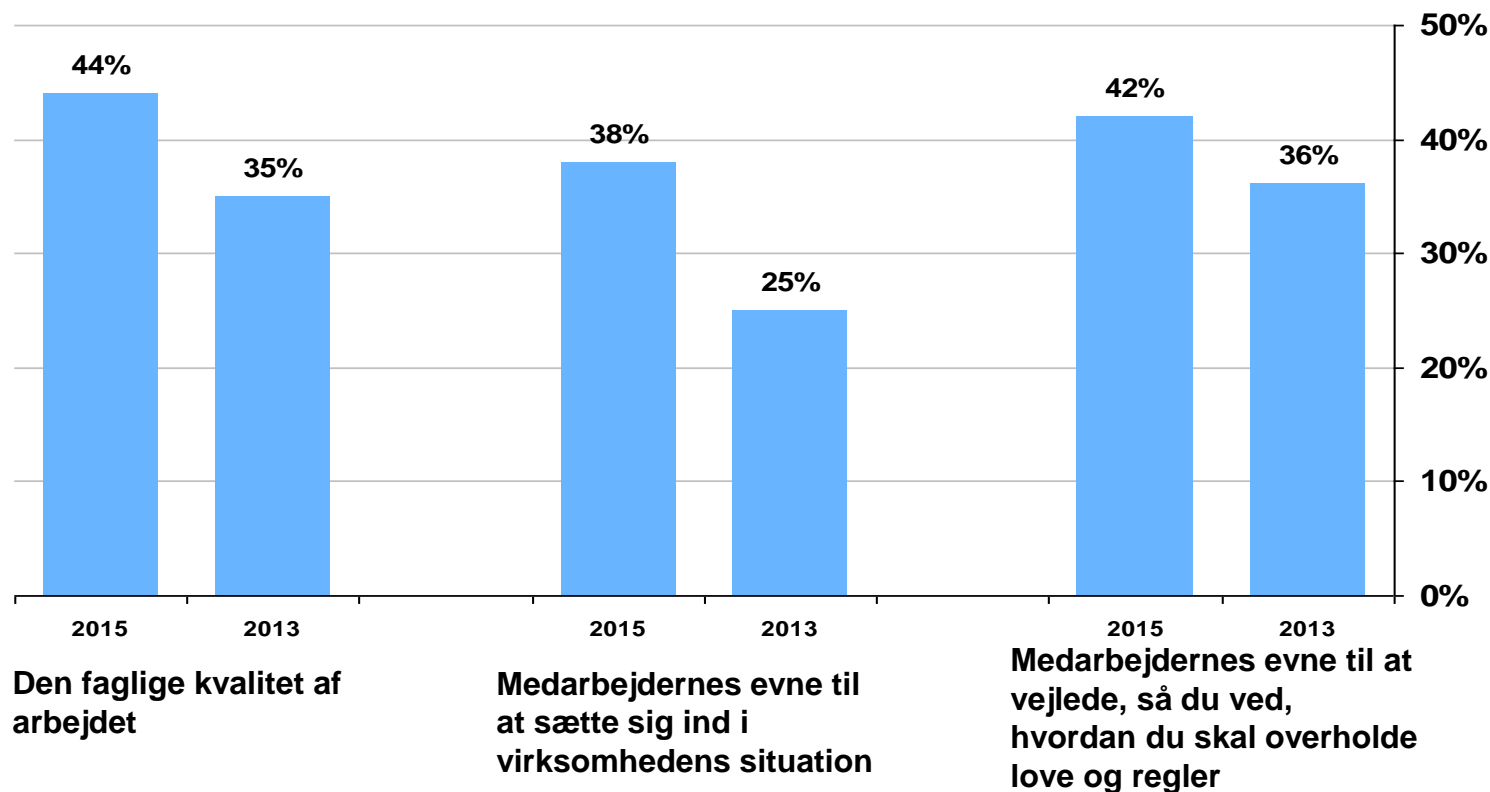
Her skiller fiskerier samt akvakulturbrug sig ud fra de øvrige grupper ved at være mere enige i udsagnet, idet henholdsvis 34% og 32% er enige eller meget enige i udsagnet. Herimod er kun 17% af landbrugene enige/meget enige.



# Hvor tilfreds er du med det faglige arbejde i NaturErhvervstyrelsen?

Der er sket en positiv udvikling i tilfredsheden, hvad angår den faglige kvalitet af arbejdet i NaturErhvervstyrelsen. Det gælder for alle tre spørgsmål. Samtidigt er andelen af "ikke relevant"-besvarelser faldet markant, hvilket givetvis kan forklare en del af stigningen.

## Andel "tilfredse/meget tilfredse"



## Hvordan kan NaturErhvervstyrelsen forbedre sit faglige arbejde? [Åbent spørgsmål]

- 186 af respondenterne har besvaret det åbne spørgsmål og blandt svarene er der både positive og negative udsagn.
- En stor del af respondenterne efterlyser større forståelse for deres konkrete virkelighed. Mange ønsker mere praktisk forståelse og mere lydhørhed og dialog med kunderne.
- En del respondenter angiver, at de er utilfredse med medarbejdernes faglige niveau og ønsker, at medarbejderne skal efteruddannes. Utilfredsheden med det faglige arbejde omhandler ikke den juridisk-tekniske faglighed, men derimod den praktiske faglighed inden for de enkelte fagområder.
- Der er dog også mange, der angiver, at de er tilfredse med NaturErhvervstyrelsens faglige arbejde.

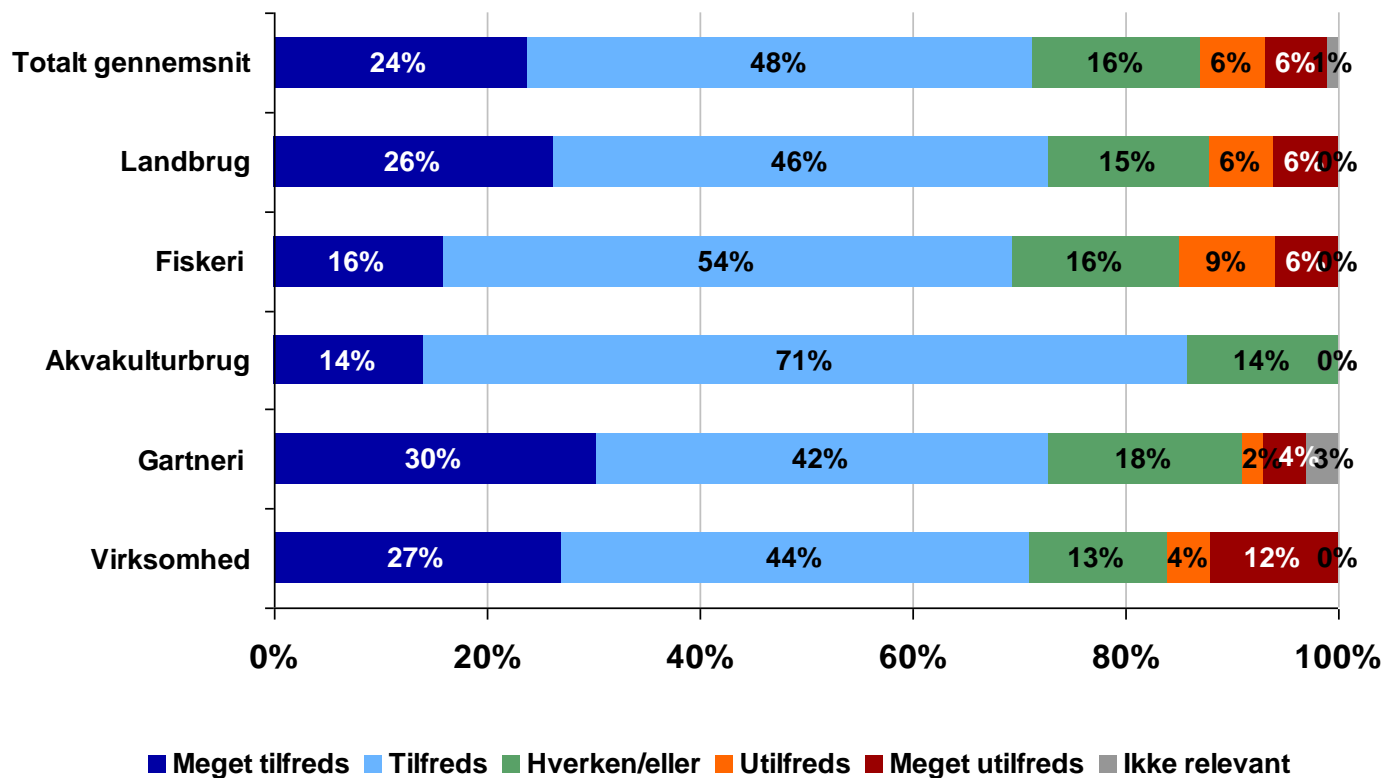
# Kontrolbesøg

# Hvor tilfreds er du med den måde, dine kontrolbesøg fra NaturErhvervstyrelsen det seneste år er foregået på?

306 respondenter (kun respondenter, der angav, at de har haft kontrolbesøg indenfor det seneste år) har fået stillet dette og det følgende spørgsmål.

71% af de adspurgte er tilfredse (48%) eller meget tilfredse (24%) med kontrolbesøgene fra NaturErhvervstyrelsen. 16% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens 12% er enten utilfredse (6%) eller meget utilfredse (6%).

Tilfredsheden er størst hos akvakulturbrug, hvor 86% er tilfredse/meget tilfredse med den måde kontrolbesøgende er foregået på, hvilket er signifikant højere end gennemsnittet (71%). Tilfredsheden er lavest blandt fiskere, hvor 70% er tilfredse/meget tilfredse.



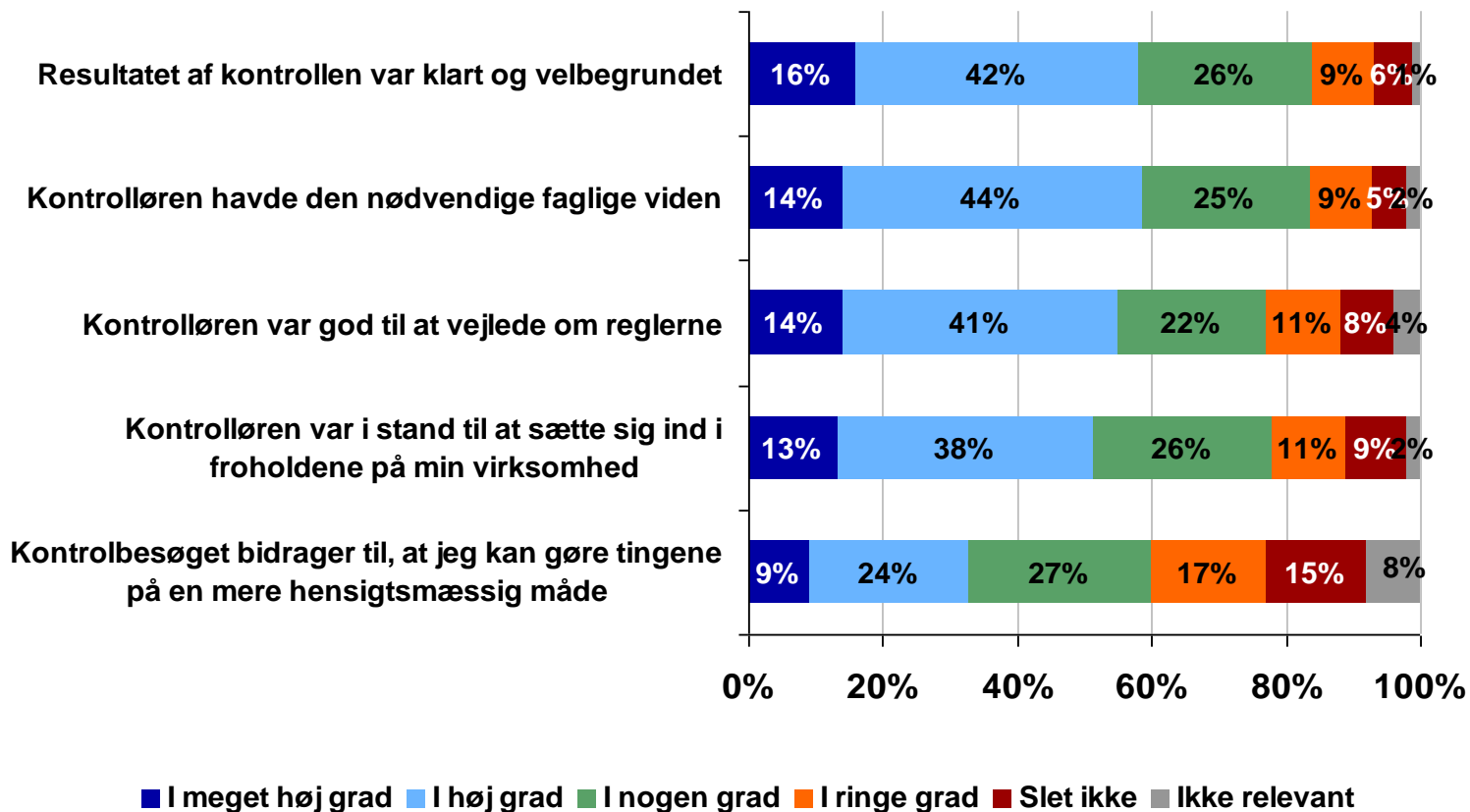
# Hvordan vurderer du kontrollørens arbejde?

306 respondenter

58% mener i høj grad (42%) eller meget høj grad (16%), at resultatet af kontrollen var klart og velbegrunder, mens 58% i høj grad (44%) eller meget høj grad (14%) mener, at den tilsynsførende havde den nødvendige faglige viden om området, der skulle kontrolleres.

Denne andel var 55%, når det gælder den tilsynsførendes evne til at vejlede om reglerne og 51%, når det gælder dennes evne til at sætte sig ind i forholdene på virksomheden. En noget lavere andel (33%) mener i høj eller meget høj grad at kontrolbesøget bidrager til, at man kan gøre tingene på en mere hensigtsmæssig måde.

Mest kritiske er fiskerierne, hvor andelen, der svarer i høj grad/meget høj grad, er signifikant mindre end for de øvrige grupper i fire ud af fem spørgsmål. Gartnerier og landbrug er i fire ud af fem spørgsmål mere positive overfor kontrolbesøgene end de øvrige erhvervsgrupper.

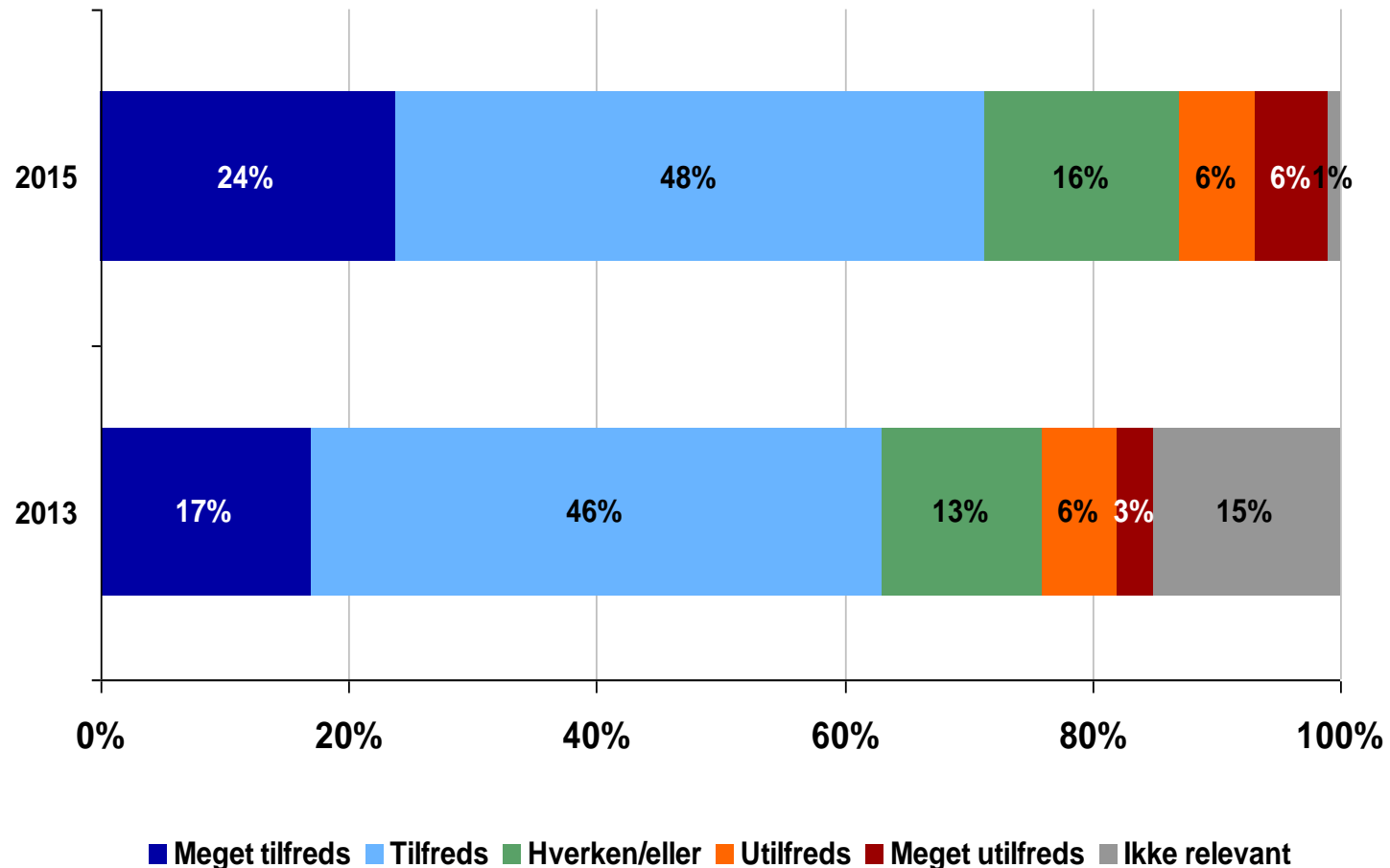




# Udviklingen i tilfredsheden med NaturErhvervstyrelsen

## Tilfredshed med kontrolbesøg

For kontrolbesøgene er der sket en positiv udvikling, således at flere er tilfredse/meget tilfredse med kontrolbesøg i undersøgelsen i 2015 (71%) sammenlignet med i 2013 (63%). En del af den meget flotte tendens kan dog muligvis forklares med, at andelen af "ikke relevant"-besvarelser er faldet drastisk.



## Hvordan kan NaturErhvervstyrelsen forbedre sine kontrolbesøg? [Åbent spørgsmål]

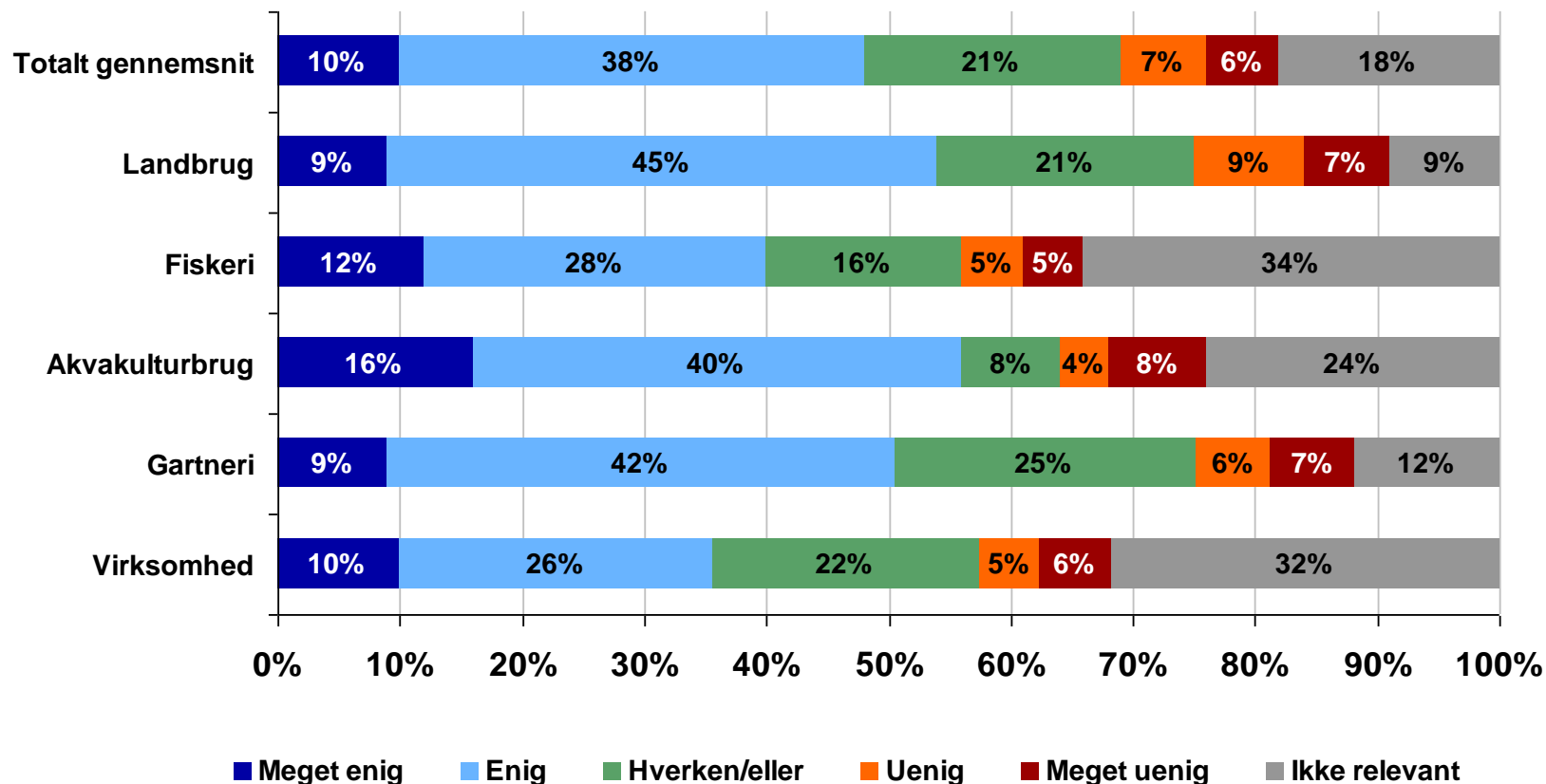
- 69 af respondenterne har besvaret det åbne spørgsmål og blandt svarene er der både positive og negative udsagn.
- En del respondenter mener, at kontrollanterne mangler faglig viden og forståelse for deres branche og nogle angiver desuden, at de oplever manglende ensartethed kontrollanterne imellem.
- Flere angiver, at de ønsker, at kontrollanterne skal være mere vejledende – især i forbindelse med udfyldelse af ansøgninger.
- Nogle af de adspurgte mener, at kontrollanterne ofte er uhøflige og efterlyser mere imødekommenhed.
- Der er samtidig flere, der angiver, at de er tilfredse med kontrolbesøgene.

# Selvbetjening

# Hvor enig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen på nettet?

## *De nuværende selvbetjeningsmuligheder dækker mit behov*

48% af de adspurgte er enige (38%) eller meget enige (10%) i, at de nuværende selvbetjeningsmuligheder dækker deres behov. Akvakulturbrug (56%), landbrug (54%) og gartnerier (51%) er i højere grad enige/meget enige i udsagnet end gennemsnittet (48%).

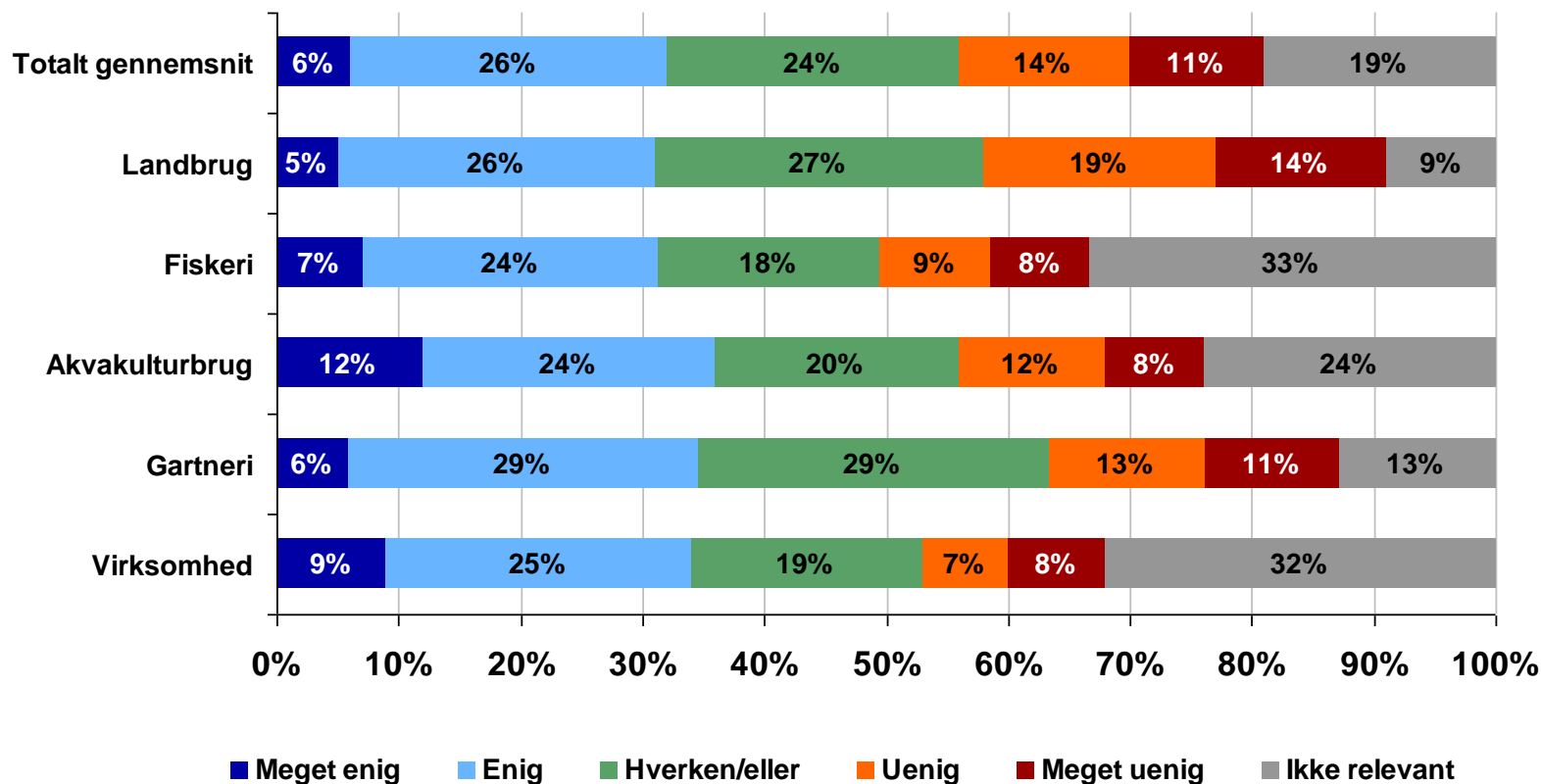


# Hvor enig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen på nettet?

## *Det er let at bruge selvbetjening*

32% af de adspurgte er enige (26%) eller meget enige (6%) i, at det er let at bruge selvbetjening.

Endnu en gang er akvakulturbrug (36%) og gartnerier (35%) i højere grad end gennemsnittet enige/meget enige i udsagnet. Også virksomheder (34%) er i højere grad end gennemsnittet enige/meget enige i dette udsagn.

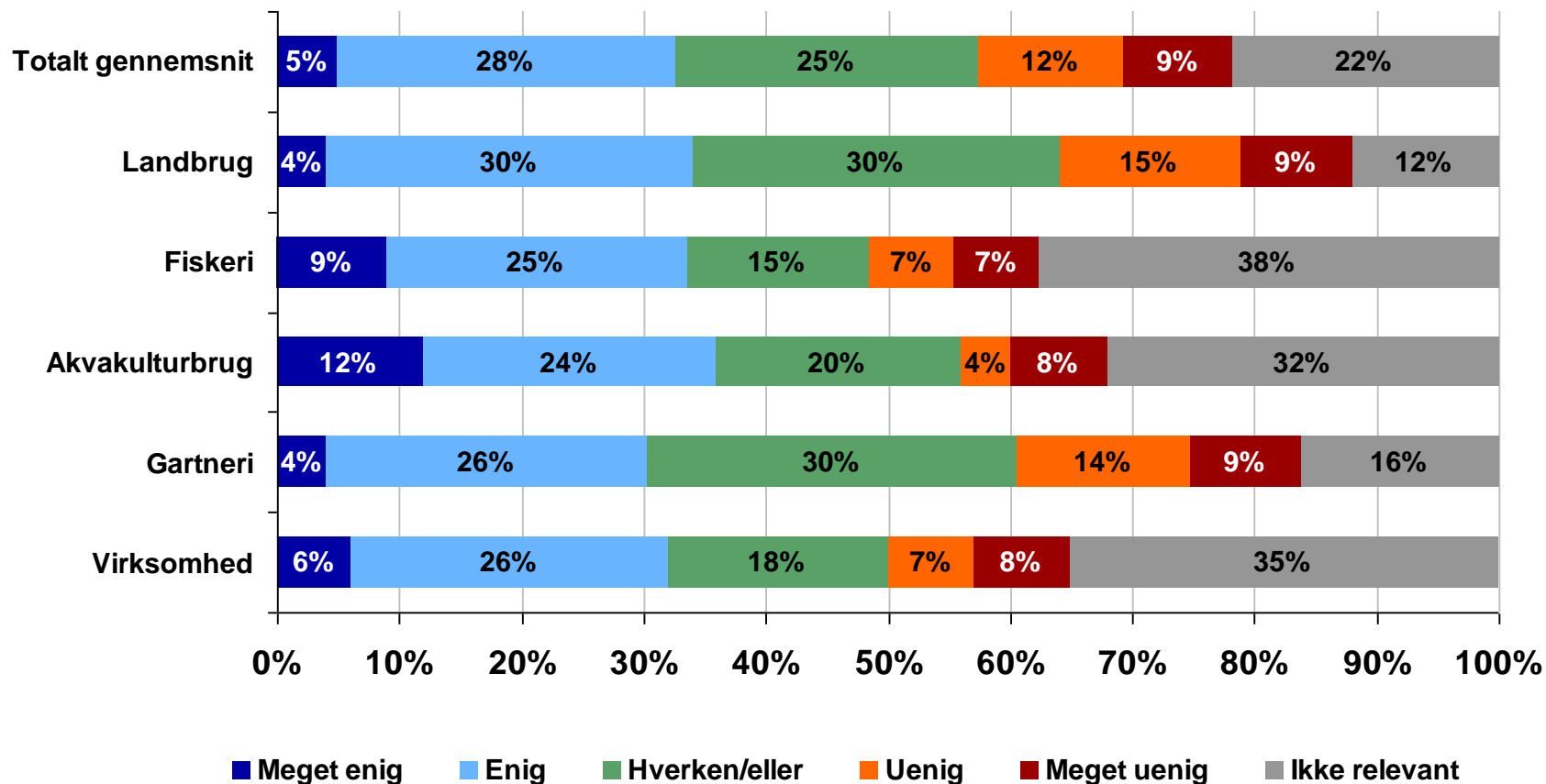


# Hvor enig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen på nettet?

## Hjælp til selvbetjening er tilfredsstillende

33% af de adspurgte er enige (28%) eller meget enige (5%) i, at hjælp til selvbetjening er tilfredsstillende.

Igen er akvakulturbrug (36%) i højere grad end gennemsnittet enige/meget enige i udsagnet. Også landbrug (34%) har en større andel respondenter end gennemsnittet, der svarer enig/meget enig.

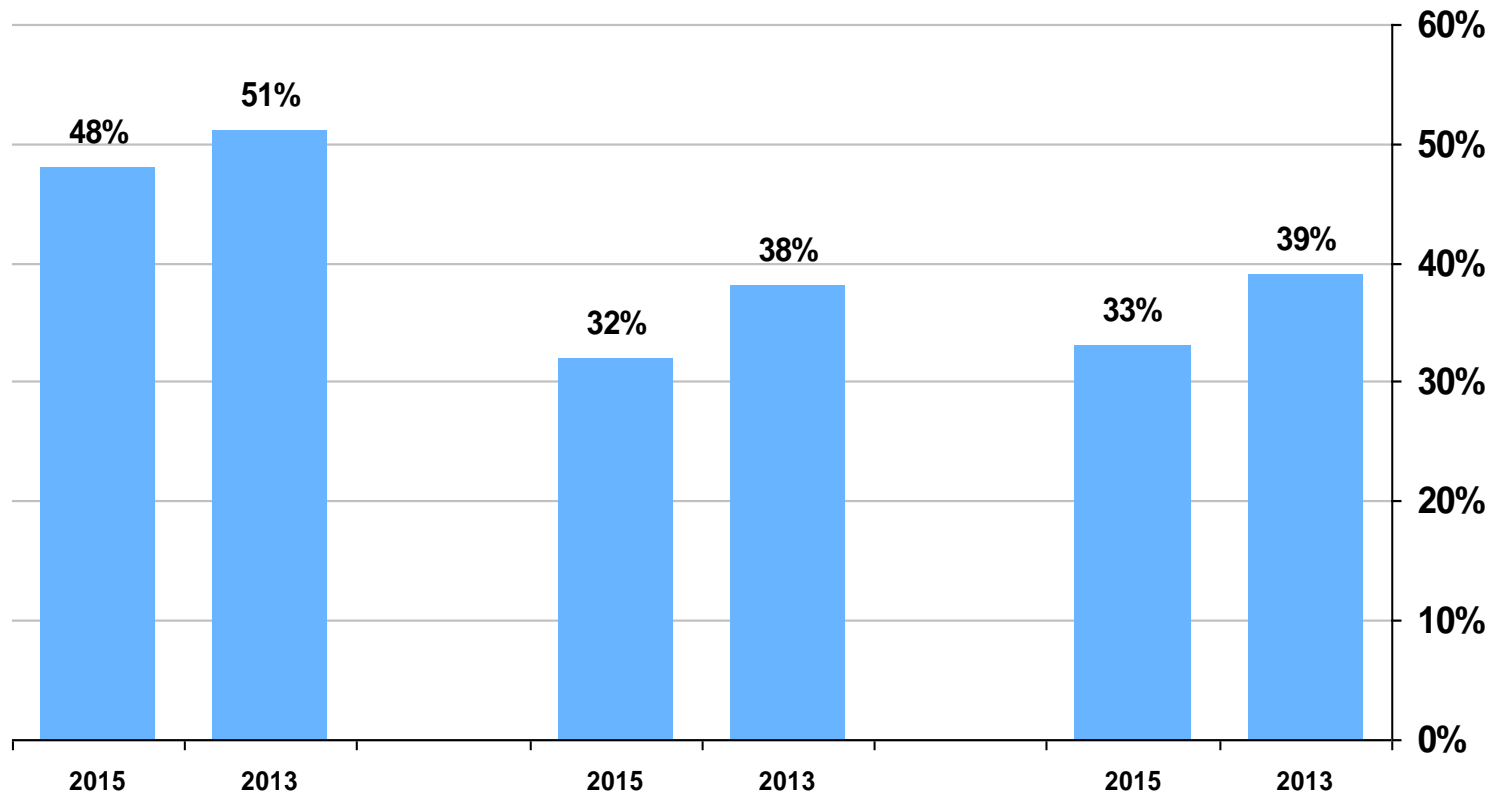


# Udviklingen i tilfredsheden med NaturErhvervstyrelsen

## Tilfredshed med selvbetjeningen

Det kan være vanskeligt at sammenligne nedenstående resultater, da der i undersøgelsen fra 2013 ikke indgik en midterkategori som svarmulighed

### Andel ”enige/meget enige”



De nuværende selvbetjeningsmuligheder dækker mit behov

Det er let at bruge selvbetjeningen

Hjælp til selvbetjeningen er tilfredsstillende



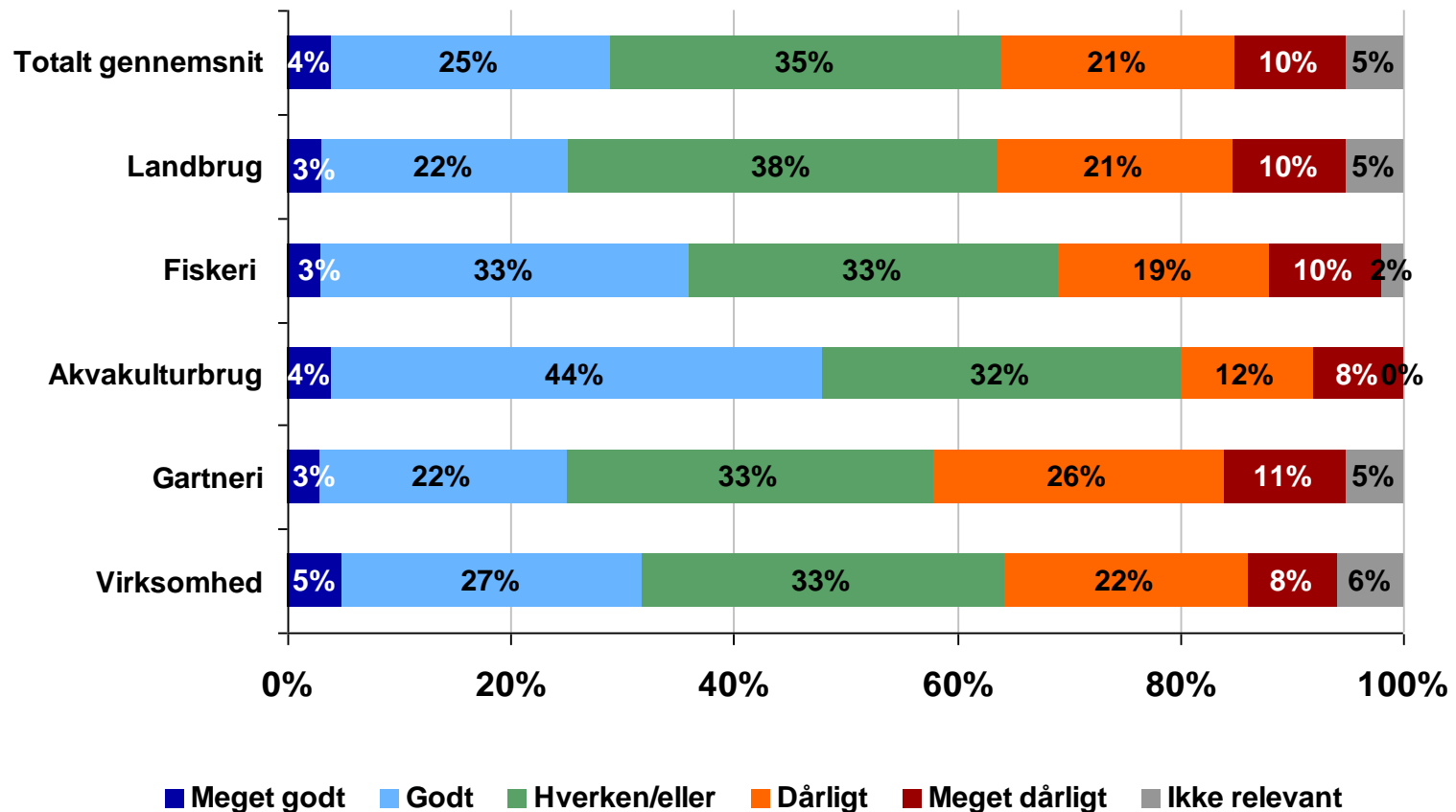
# Omdømme



# Hvad er din opfattelse af NaturErhvervstyrelsens omdømme?

29% mener, at NaturErhvervstyrelsens omdømme er godt (25%) eller meget godt (4%), mens 35% hverken mener omdømmet er godt eller dårligt. 31% mener, det er dårligt (21%) eller meget dårligt (10%).

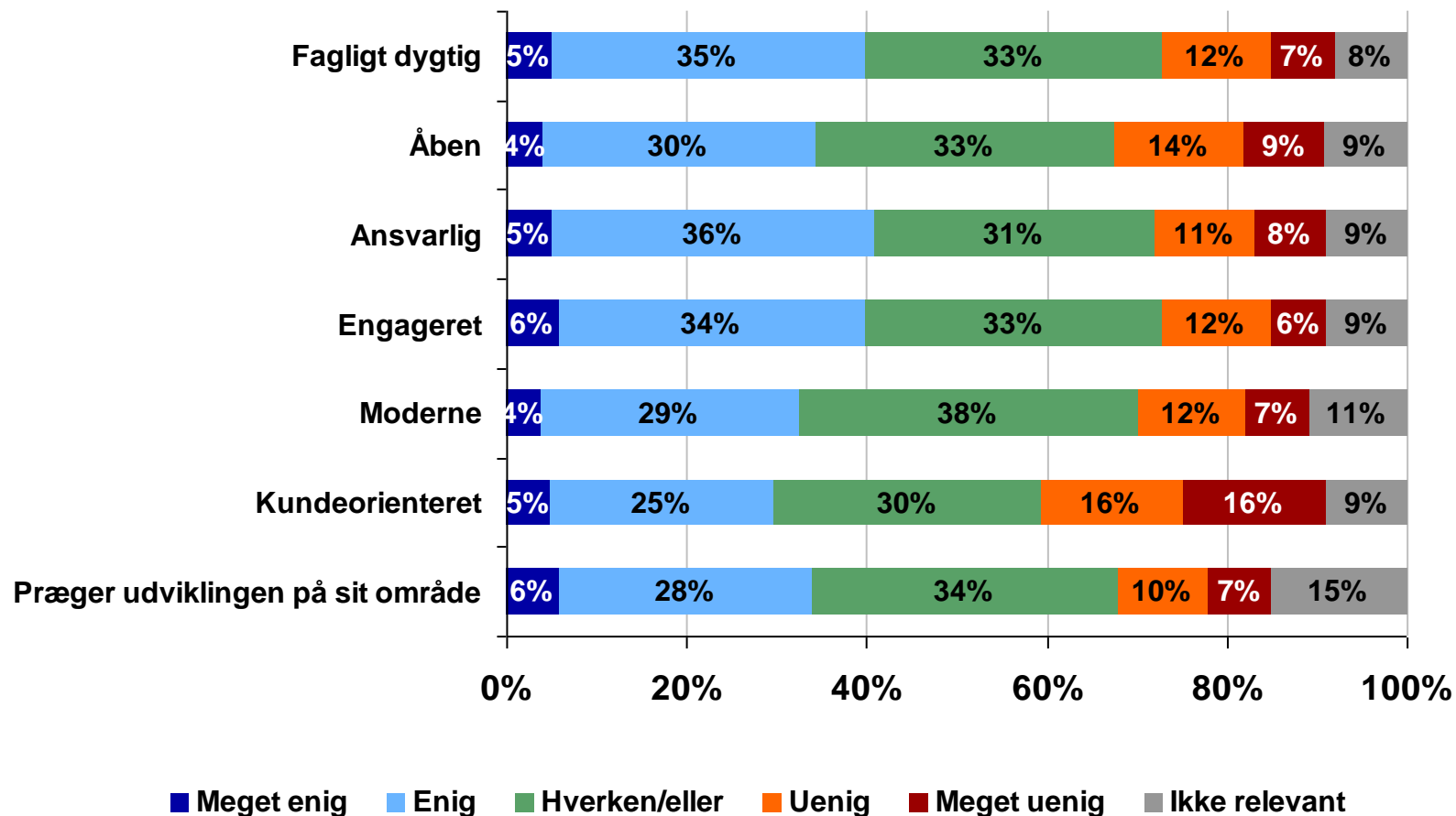
Akvakulturbrugene er mest positive overfor NaturErhvervstyrelsen, da 48% mener, at styrelsen har et godt/meget godt omdømme, hvilket er signifikant højere end gennemsnittet (29%). Også fiskerierne (36%) og virksomhederne (32%), mener i højere grad end gennemsnittet, at omdømmet er godt/meget godt. Modsat mener kun 25% af landbrugene og 25% af gartnerierne, at NaturErhvervstyrelsen har et godt/meget godt omdømme.



# Hvordan opfatter du NaturErhvervstyrelsen som offentlig myndighed?

Overordnet set har de adspurgte ikke et specielt positivt indtryk af NaturErhvervstyrelsen på tværs af de syv spørgsmål. Flest er enige/meget enige i, at NaturErhvervstyrelsen er ansvarlige (42%), engagerede (40%) og fagligt dygtige (40%), mens færrest er enige/meget enige i, at NaturErhvervstyrelsen er moderne (33%) og kundeorienterede (29%).

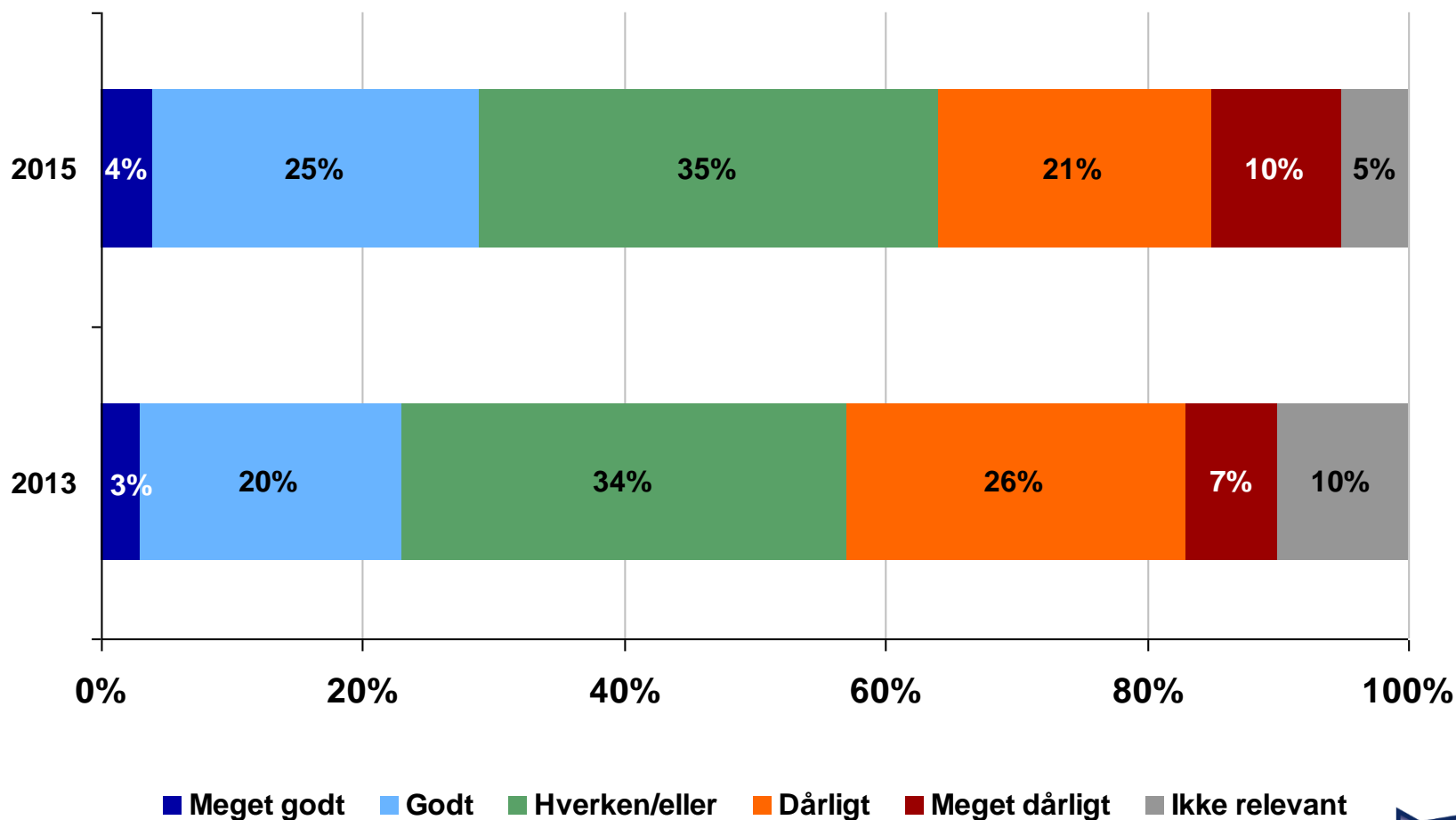
På tværs af de syv underspørgsmål er landbrugene klart mest negativt indstillede overfor NaturErhvervstyrelsen. Akvakulturbrugene er klart mest positive på tværs af spørgsmålene, mens også fiskerierne er mere positive end gennemsnittet ved samtlige spørgsmål.



# Udviklingen i tilfredsheden med NaturErhvervstyrelsen

## Opfattelse af omdømme

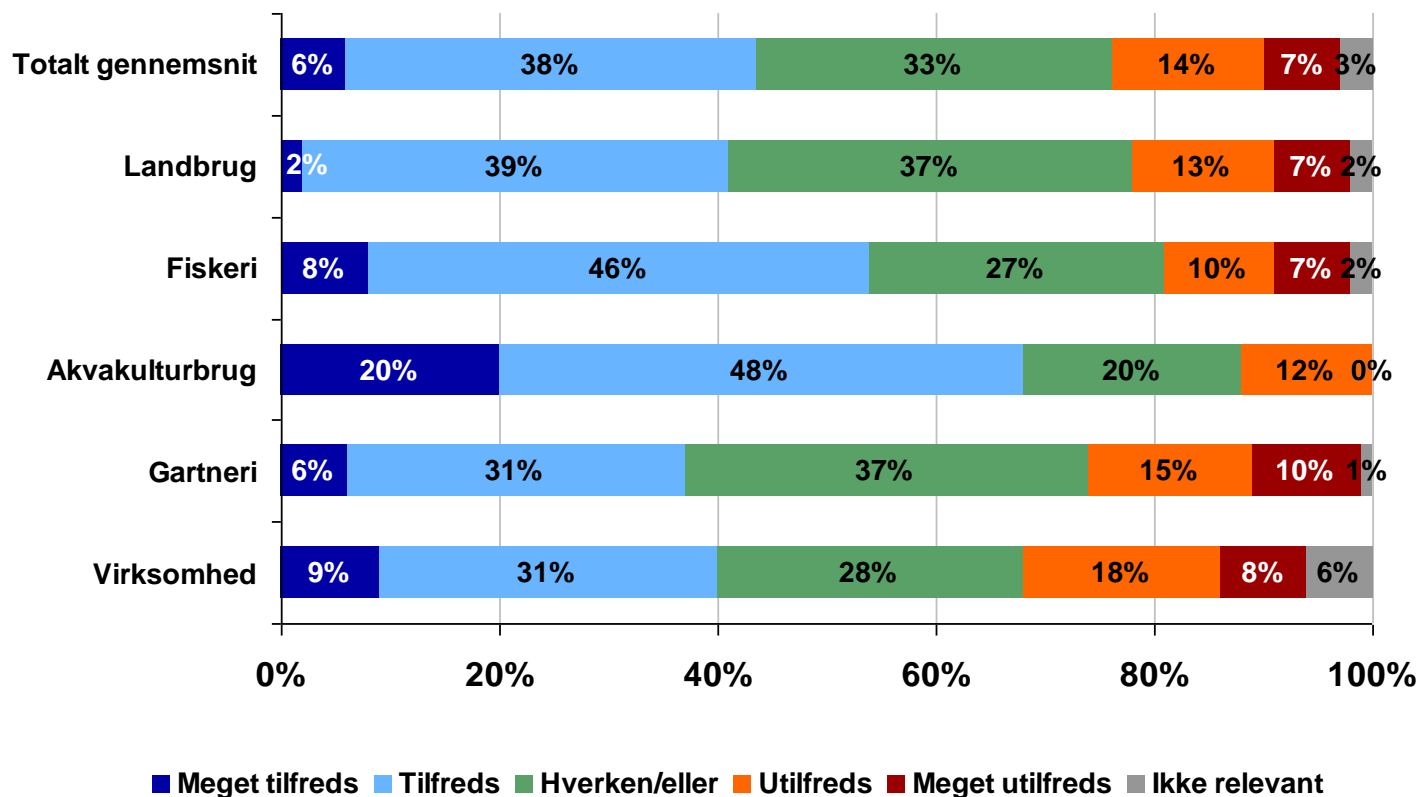
Andelen af respondenter, der opfatter NaturErhvervstyrelsens omdømme godt/meget godt, er signifikant større i 2015 (29%), end i 2013 (23%). Samtidig er andelen af respondenter, der har angivet "ikke relevant" faldet 5 procentpoint fra 2013 (10%) til 2015 (5%).



# Hvor tilfreds er du alt i alt med NaturErhvervstyrelsen?

43% af de adspurgte er alt i alt enten tilfredse (38%) eller meget tilfredse (6%) med NaturErhvervstyrelsen. 33% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens 21% alt i alt er enten utilfredse (14%) eller meget utilfredse (7%) med NaturErhvervstyrelsen.

Grupperne der i højest grad er tilfredse/meget tilfredse med NaturErhvervstyrelsen er akvakulturbrug (68%) og fiskerier (54%), mens færrest er tilfredse/meget tilfredse blandt gartnerier (37%), landbrug (41%) og virksomheder (41%).



# Udviklingen i tilfredsheden med NaturErhvervstyrelsen

## Overordnet tilfredshed

Sammenlignet med 2013 er der sket en signifikant stigning i tilfredsheden med NaturErhvervstyrelsen fra 35% tilfredse/meget tilfredse i 2013 til 43% i 2015. Dette vidner om en generel positiv tendens hvad angår den overordnede tilfredshed med NaturErhvervstyrelsen.

