

18 Ingivarnas inställning till sakkunskap

18.1 Inledning

Tabell 180. Påstående: På det hela taget har personalen på KFM bra sakkunskap, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	55	43	52	53	58
Varken eller (3)	19	25	24+	10	13-
Instämmer inte (1+2)	2	4	2	3	3
Ingen uppfattning/Ej svar	24	28	23	34	26
Medelvärde	3,9	3,71	3,81-	3,92	4,02+

55 procent instämmer i att sakkunskapen på det hela taget är bra, endast 2 procent är av motsatt åsikt och medelvärdet hamnar på 3,9. I jämförelse med år 2001 har resultatet således förbättrats något.

Regionala skillnader

Tabell 181. Påstående: På det hela taget har personalen på KFM bra sakkunskap, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	55	41-	50	57	60	60	62	57	54	56	61
Varken eller (3)	19	21	20	19	19	19	17	14	21	19	15
Instämmer inte (1+2)	2	6+	2	1	2	3	3	1	0	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	24	32+	28	23	19	19	18	28	25	25	23
Medelvärde	3,90	3,65-	3,86	3,93	3,91	3,87	3,90	3,98	4,02	3,98	4,11+

De regionala skillnaderna mellan högsta och lägsta instämmandegrad, andel med ingen uppfattning och medelvärde är stora.

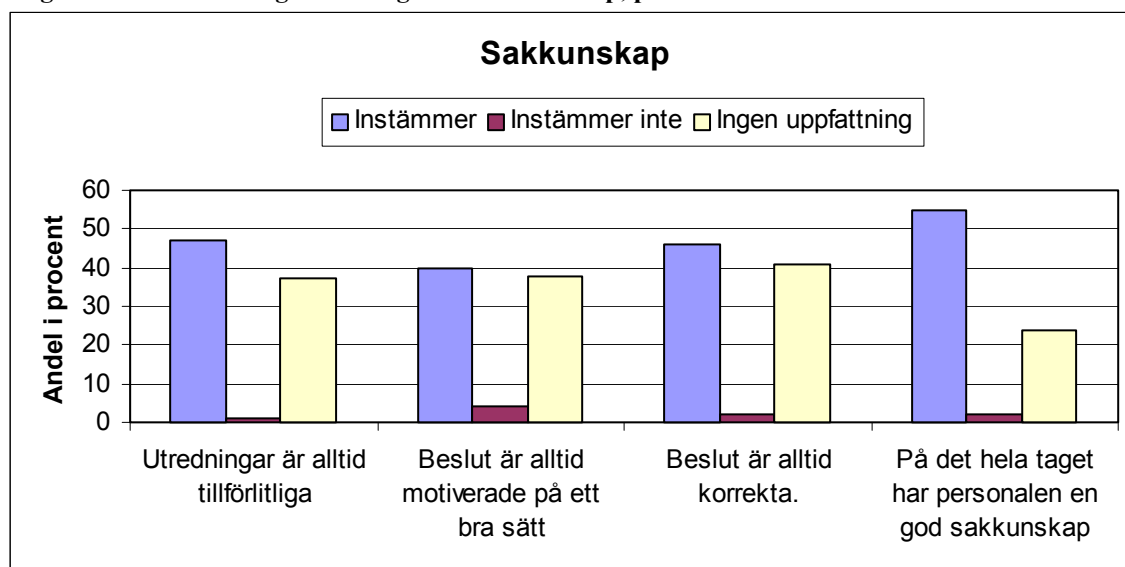
Tabell 182. Påstående: På det hela taget har personalen på KFM bra sakkunskap, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	52	46	51	51	52	57	57	50	49	51	60
	SKM	58	37-	48	68	67	63	68	64	61	63	63
Varken eller (3)	Ingivare	24	26	26	22	26	23	21	19	27	24	20
	SKM	13	17	9	12	12	14	13	10	13	13	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	2	3	2	2	0	2	3	2	0	0	0
	SKM	3	8+	3	0	5	4	2	0	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	23	25	21	24	22	18	19	30	24	24	20
	SKM	26	38+	39	20	16	20	18	26	26	25	30
Medelvärde	Ingivare	3,81	3,66	3,77	3,78	3,8	3,81	3,76	3,87	3,83	3,83	4,03
	SKM	4,02	3,64-	4,05	4,2	4	3,93	4,04	4,1	4,3	4,17	4,26

SKM-ingivarna är mer positiva än övriga ingivare förutom i region Stockholm och region Eskilstuna. SKM-ingivarna i dessa två regioner har dessutom en mycket stor andel med ingen uppfattning.

18.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 18. Redovisning av delfrågor om sakkunskap, procent.



55 procent av ingivarna anser att KFM:s personal på det hela taget har bra sakkunskap. Endast 2 procent är av motsatt uppfattning, medelvärdet hamnar på 3,9 och andelen med ingen uppfattning är 24 procent. Andelen med ingen uppfattning är hög för alla påståenden inom blocket. Det är svårt att svara på varför det är på detta sätt. Kanske tycker ingivarna att man inte har tillräcklig insyn i hur beslut handläggs hos KFM och att man därför inte kan göra en bedömning av sakkunskapen.

Tabell 183. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s sakkunskap

Utredningarna är alltid tillförlitliga	44%
Besluten är alltid motiverade på ett bra sätt	16,8%
Beslut är alltid korrekta	19,1%

Regressionsanalysen visar att det påstående som har störst inverkan på hur sakkunskapen uppfattas på det hela taget är *utredningar är alltid tillförlitliga*, 44 procent av variansen i det sammanfattande betyget förklaras av detta delpåstående.

Sakkunskap är en viktig egenskap för ingivarna och påverkar både förtroende och nöjdhet i hög grad. Betygen för de fyra påståendena inom blocket sakkunskap ligger alla på medel. Sakkunskap är inget tydligt förbättringsområde i sig självt. Det finns ändå anledning att se detta som ett område där man alltid ska sträva efter så goda resultat som möjligt eftersom höjda prestationer inom detta område skulle få betydelse för både förtroende och nöjdhet.

18.3 Redovisning av delfrågor

18.3.1 Utredningar är alltid tillförlitliga

Tabell 184. Påstående: Utredningar är alltid tillförlitliga, procent.

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	47	33	48	35	47
Varken eller (3)	15	18	16	9	13
Instämmer inte (1+2)	1	11	1	2	2
Ingen uppfattning/Ej svar	37	38	36	54	37
Medelvärde	3,91	3,47	3,87	3,94	3,96

47 procent instämmer i att KFM:s utredningar alltid är tillförlitliga. Endast 1 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,91. En stor andel har ingen uppfattning, 37 procent. I jämförelse med år 2001 har resultatet förbättrats både för SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 185. Påstående: Utredningar är alltid tillförlitliga, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	47	42	41	48	55	48	49	48	46	55	47
Varken eller (3)	15	17	14	15	16	18	14	13	15	9	13
Instämmer inte (1+2)	1	3	1	0	1	1	4+	0	0	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	37	39	44	37	28	33	32	40	39	36	40
Medelvärde	3,91	3,75	3,92	3,98	3,91	3,90	3,82	3,93	3,97	4,08	4,06

Skillnaderna mellan den region som får högst respektive lägst betyg är återigen relativt stora, dock inte på samma nivå som vissa andra frågor. Medelvärdet för alla regioner ligger mellan 3,75-4,08.

Tabell 186. Påstående: Utredningar är alltid tillförlitliga, procent.

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	48	46	44	48	49	50	47	46	42	49	54
	SKM	47	38	36	48	60	45	52	50	52	63	33
Varken eller (3)	Ingivare	16	15	19	16	17	20	17	13	15	13	11
	SKM	13	18	6	12	14	16	11	12	16	3	19
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	1	2	0	0	0	0	3+	0	0	0	0
	SKM	2	4	3	0	2	2	5	0	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	36	38	37	35	33	30	32	41	43	38	35
	SKM	37	39	55+	40	23	37	32	38	32	34	48
Medelvärde	Ingivare	3,87	3,82	3,83	3,88	3,9	3,81	3,76	3,91	3,95	3,94	4,08
	SKM	3,96	3,70-	4,13	4,2	4	4	3,89	3,96	4	4,24	4

Skillnaderna mellan SKM-ingivare och övriga är ovanligt små.

18.3.2 *Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt*

Tabell 187. Påstående: Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	40	25	39	28	41
Varken eller (3)	18	18	23+	13	11-
Instämmer inte (1+2)	4	13	5	3	3
Ingen uppfattning/Ej svar	38	44	33-	56	45+
Medelvärde	3,77	3,32	3,67	3,66	3,92+

40 procent anser att KFM:s beslut är motiverade på ett bra sätt, 4 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,77. En stor andel har ingen uppfattning, 38 procent. I jämförelse med förra året är resultatet avsevärt bättre. Detta beror troligtvis till största del på att andelen med ingen uppfattning sänkts avsevärt och att dessa personer till största del valt alternativet ”instämmer”.

Regionala skillnader

Tabell 188. Påstående: Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	40	40	34	43	40	47	38	42	40	38	39
Varken eller (3)	18	15	21	21	22	17	19	13	20	16	17
Instämmer inte (1+2)	4	6	3	3	2	4	7	3	1	1	3
Ingen uppfattning/Ej svar	38	39	42	33	36	32	36	41	38	45	42
Medelvärde	3,77	3,70	3,72	3,78	3,75	3,79	3,64	3,81	3,90	3,87	3,88

De regionala skillnaderna är små. Skillnaden mellan högsta och lägsta medelvärde är 0,18.

Tabell 189. Påstående: Beslut är alltid motiverade på ett bra sätt, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	39	38	37	40	39	46	33	41	39	40	42
	SKM	41	41	27	48	42	47	43	43	42	34	33
Varken eller (3)	Ingivare	23	19	28	27	25	24	24	19	22	21	24
	SKM	11	12	9	8	19	10	14	7	16	9	4
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	5	8	4	4	4	6	6	4	2	3	2
	SKM	3	5	3	0	0	2	7	2	0	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	33	35	31	28	32	24	37	35	36	36	32
	SKM	45	42	61	44	40	41	36	48	42	56	59
Medelvärde	Ingivare	3,67	3,57	3,65	3,65	3,6	3,63	3,55	3,74	3,77	3,76	3,84
	SKM	3,92	3,82	3,92	4,14	3,9	4	3,75	3,91	4,11	4,07	4

Det är relativt små skillnader på instämmandegraden mellan SKM-ingivare och övriga ingivare. SKM-ingivarna ger dock ett något högre medelbetyg.

18.3.3 Beslut är alltid korrekta

Tabell 190. Påstående: Beslut är alltid korrekta, procent.

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	46	26	54+	3	38-
Varken eller (3)	10	16	11	1	8
Instämmer inte (1+2)	2	3	2	0	3
Ingen uppfattning/Ej svar	41	55	33-	96	51+
Medelvärde	3,9	3,66	3,93	3,7	3,85

46 procent instämmer i att KFM:s beslut alltid är korrekta, endast 2 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,9. I jämförelse med år 2001 har resultatet förbättrats både för SKM och övriga ingivare. Andelen med ingen uppfattning har sänkts avsevärt. Detta beror med största sannolikhet på att påståendet omformulerades inför årets undersökning. Då löd påståendet *Beslut i löneutmättningsärenden är alltid korrekta när de kommer från KFM*. Resultatet kan således inte jämföras rakt av med förra årets.

Att ingivare från SKM är mer negativa än övriga ingivare är ovanligt. Troligtvis är den största orsaken bakom detta förhållande att SKM-ingivare har en avsevärt högre andel med ingen uppfattning.

Regionala skillnader

Tabell 191. Påstående: Beslut är alltid korrekta, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	46	36-	43	52	52	54	47	45	48	49	46
Varken eller (3)	10	13	13	8	10	13	10	8	7	7	8
Instämmer inte (1+2)	2	6+	3	1	1	2	3	2	1	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	41	45	41	39	37	31-	41	45	44	44	46
Medelvärde	3,90	3,64-	3,84	3,95	3,94	3,90	3,85	3,88	4,07	4,08	4,10

De regionala skillnaderna är måttliga i jämförelse med andra frågeblock. Malmö får den högsta instämmandegraden, 54 procent, och Umeå det högsta medelvärdet, 4,10.

Tabell 192. Påstående: Beslut är alltid korrekta, procent.

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	54	47	52	57	55	57	55	49	52	56	59
	SKM	38	26-	27	40	49	51+	38	40	42	41	22
Varken eller (3)	Ingivare	11	13	19	11	11	14	9	9	9	8	11
	SKM	8	13	3	4	9	12	11	7	3	6	4
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	2	5	2	2	0	2	3	2	0	0	0
	SKM	3	8+	6	0	2	2	4	2	3	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	33	35	27	30	34	28	34	40	39	36	30
	SKM	51	53	64	56	40	35-	48	50	52	53	74+
Medelvärde	Ingivare	3,93	3,77	3,84	3,93	3,9	3,89	3,9	3,93	4,07	4,04	4,12
	SKM	3,85	3,50-	3,83	4	4	3,91	3,79	3,81	4,07	4,13	4

SKM-ingivarna är inte lika nöjda som övriga ingivare. Detta är en avvikelse från den generella inställningen hos SKM-ingivare då denna grupp brukar vara mer nöjda med KFM än övriga ingivare.

18.4 Sammanfattning

- Ingivarna anser att KFM:s sakkunskap är god. Betygen för de fyra påståendena i blocket får medelbetyg i jämförelse med andra områden.
- De regionala skillnaderna skiftar i frågeblocket.
- Regressionen visar att påståendet *utredningar alltid är tillförlitliga* har stor inverkan på hur ingivarna uppfattar sakkunskapen på det hela taget.
- Sakkunskap är en viktig egenskap för ingivarna och påverkar främst förtroende men även nöjdhet i hög grad.
- Sakkunskap är inget tydligt förbättringsområde i sig självt. Det finns ändå anledning att se detta som ett område där man alltid ska sträva efter så goda resultat som möjligt eftersom höjda prestationer inom detta område har betydelse för både förtroende och nöjdhet.