

## 19 Ingivarnas inställning till information

### 19.1 Inledning

**Tabell 193. Påstående: På det hela taget är informationen bra, procent.**

|                           | TOTAL       | Ingivare    | Ingivare     | SKM         | SKM          |
|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
|                           | 2002        | 2001        | 2002         | 2001        | 2002         |
| Instämmer (4+5)           | 53          | 40          | 47-          | 40          | 61+          |
| Varken eller (3)          | 20          | 32          | 23           | 25          | 16-          |
| Instämmer inte (1+2)      | 5           | 9           | 5            | 3           | 5            |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 22          | 19          | 26           | 32          | 19           |
| <b>Medelvärde</b>         | <b>3,85</b> | <b>3,50</b> | <b>3,73-</b> | <b>3,67</b> | <b>3,99+</b> |

53 procent instämmer i att informationen på det hela taget är bra, endast 5 procent är av motsatt åsikt och medelvärdet hamnar på 3,85. I jämförelse med år 2001 har resultatet således förbättrats något.

#### *Regionala skillnader*

**Tabell 194. Påstående: På det hela taget är informationen bra, procent.**

|                           | TOTAL       | Stock-<br>holm | Eskils-<br>tuna | Jön-<br>köping | Kal-<br>mar | Mal-<br>mö  | Göte-<br>borg | Karl-<br>stad | Gävle       | Härnö-<br>sand | Umeå        |
|---------------------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|-------------|
| Instämmer (4+5)           | 53          | 42-            | 48              | 60             | 56          | 51          | 55            | 51            | 56          | 59             | 62          |
| Varken eller (3)          | 20          | 23             | 21              | 17             | 20          | 27          | 19            | 18            | 17          | 15             | 13          |
| Instämmer inte (1+2)      | 5           | 9+             | 6               | 3              | 4           | 4           | 7             | 2             | 5           | 3              | 3           |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 22          | 26             | 25              | 20             | 20          | 18          | 20            | 28            | 22          | 23             | 22          |
| <b>Medelvärde</b>         | <b>3,85</b> | <b>3,63-</b>   | <b>3,84</b>     | <b>3,94</b>    | <b>3,81</b> | <b>3,77</b> | <b>3,80</b>   | <b>3,95</b>   | <b>3,99</b> | <b>3,98</b>    | <b>4,09</b> |

Återigen är det stora regionala skillnader. Region Umeå får högst betyg av ingivarna, region Stockholm lägst.

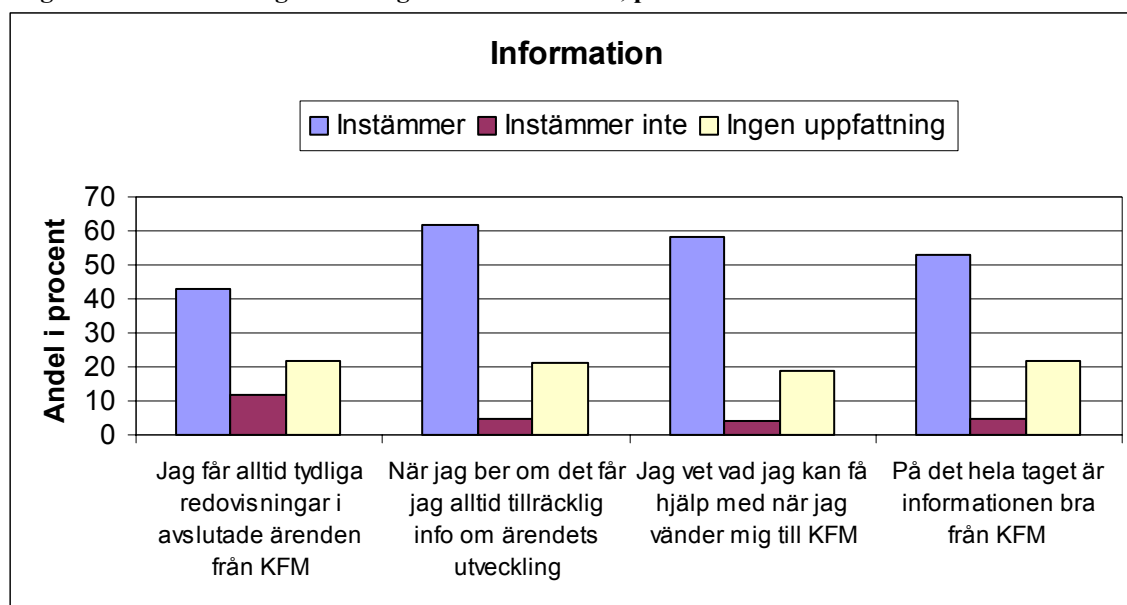
**Tabell 195. Påstående: På det hela taget är informationen bra, procent.**

|                               |                 | TOTAL       | Stock-<br>holm | Eskils-<br>tuna | Jön-<br>köping | Kal-<br>mar | Mal-<br>mö  | Göte-<br>borg | Karl-<br>stad | Gävle       | Härnö-<br>sand | Umeå         |
|-------------------------------|-----------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|--------------|
| Instämmer (4+5)               | Ingivare        | 47          | 43             | 44              | 44             | 45          | 46          | 49            | 44            | 46          | 50             | 55           |
|                               | SKM             | 61          | 41-            | 55              | 92+            | 67          | 57          | 61            | 60            | 71          | 69             | 74           |
| Varken eller (3)              | Ingivare        | 23          | 27             | 24              | 24             | 26          | 29          | 23            | 20            | 20          | 18             | 17           |
|                               | SKM             | 16          | 20             | 15              | 4              | 14          | 25          | 14            | 17            | 13          | 13             | 7            |
| Instämmer inte (1+2)          | Ingivare        | 5           | 6              | 7               | 4              | 4           | 6           | 6             | 4             | 4           | 3              | 2            |
|                               | SKM             | 5           | 11+            | 3               | 0              | 5           | 2           | 7             | 0             | 6           | 3              | 4            |
| Ingen uppfattning/<br>Ej svar | Ingivare        | 26          | 23             | 24              | 28             | 25          | 20          | 22            | 32            | 30          | 29             | 26           |
|                               | SKM             | 19          | 29+            | 27              | 4              | 14          | 16          | 18            | 24            | 10          | 16             | 15           |
| <b>Medelvärde</b>             | <b>Ingivare</b> | <b>3,73</b> | <b>3,63</b>    | <b>3,7</b>      | <b>3,65</b>    | <b>3,7</b>  | <b>3,66</b> | <b>3,66</b>   | <b>3,77</b>   | <b>3,85</b> | <b>3,85</b>    | <b>4,06+</b> |
|                               | <b>SKM</b>      | <b>3,99</b> | <b>3,63-</b>   | <b>4,08</b>     | <b>4,38</b>    | <b>4</b>    | <b>3,88</b> | <b>3,96</b>   | <b>4,13</b>   | <b>4,14</b> | <b>4,11</b>    | <b>4,13</b>  |

I region Stockholm instämmer övriga ingivare i högre grad i påståendet än SKM-ingivare. SKM-ingivarna i region Stockholm har också, tvärt emot resten av riket, en högre andel med ingen uppfattning jämfört med övriga ingivare.

## 19.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 19. Redovisning av delfrågor om information, procent.



53 procent av ingivarna anser att informationen på det hela taget är bra, 5 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,85.

Tabell 196. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s information

|   |       |
|---|-------|
| Jag får tydliga redovisningar i avslutade ärenden                         | 22,7% |
| När jag ber om det får jag tillräcklig information om ärendets utveckling | 35,3% |
| Jag vet vad jag kan få hjälp med när jag vänder mig till KFM              | 41,2% |

Regressionsanalysen visar att påståendet *jag vet vad jag kan få hjälp med* har stor inverkan på hur man uppfattar informationen generellt. Detta delpåstående får emellertid höga betyg i alla regioner och utgör således generellt sett inget tydligt förbättringsområde. Däremot finns det anledning att titta närmare på *jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden* (gäller ej för SKM-ingivarna) där instämmandegraden för vissa regioner är förhållandevis låg. Detta påstående har också relativt stor inverkan på hur man uppfattar informationen på det hela taget.

Informationen är viktig för förtroendet för KFM men inte lika viktig för nöjdheten. Bedömningen av hur viktig ingivarna anser att informationen är samt betyget för merparten av påståendena i blocket får ett betyg runt medel i jämförelse med andra områden. Generellt sett utgör informationen alltså inte ett tydligt förbättringsområde. Det finns dock anledning att titta närmare på vissa delpåståenden där instämmandegraden för vissa regioner är förhållandevis låg.

## 19.3 Redovisning av delfrågor

### 19.3.1 Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden

**Tabell 197. Påstående: Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden, procent.**

|                           | TOTAL       | Ingivare    | Ingivare    | SKM         |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                           | 2002        | 2001        | 2002        | 2001        |
| Instämmer (4+5)           | 43          | 39          | 43          | 17          |
| Varken eller (3)          | 23          | 30          | 23          | 12          |
| Instämmer inte (1+2)      | 12          | 7           | 12          | 3           |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 22          | 24          | 22          | 68          |
| <b>Medelvärde</b>         | <b>3,55</b> | <b>3,66</b> | <b>3,55</b> | <b>3,54</b> |

43 procent instämmer i att KFM alltid ger tydliga redovisningar i avslutade ärenden. 12 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,55. SKM har inte fått svara på denna fråga. Orsaken är att de inte får några redovisningar i avslutade ärenden och har således inte möjlighet att bedöma detta. Vad gäller de övriga ingivarna har resultatet försämrats något jämfört med år 2001 om man ser till medelvärdet. Instämmandegraden har dock ökat något.

#### Regionala skillnader

**Tabell 198. Påstående: Jag får alltid tydliga redovisningar i avslutade ärenden, procent.**

|                           | TOTAL       | Stock-<br>holm | Eskils-<br>tuna | Jön-<br>köping | Kal-<br>mar | Mal-<br>mö  | Göte-<br>borg | Karl-<br>stad | Gävle       | Härnö-<br>sand | Umeå        |
|---------------------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|-------------|
| Instämmer (4+5)           | 43          | 43             | 42              | 44             | 41          | 37          | 43            | 42            | 47          | 46             | 53          |
| Varken eller (3)          | 23          | 20             | 26              | 23             | 29          | 34          | 21            | 17            | 19          | 19             | 17          |
| Instämmer inte (1+2)      | 12          | 13             | 12              | 12             | 11          | 14          | 12            | 16            | 10          | 11             | 9           |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 22          | 24             | 21              | 20             | 19          | 16          | 25            | 24            | 25          | 23             | 21          |
| <b>Medelvärde</b>         | <b>3,55</b> | <b>3,52</b>    | <b>3,55</b>     | <b>3,57</b>    | <b>3,47</b> | <b>3,39</b> | <b>3,54</b>   | <b>3,47</b>   | <b>3,72</b> | <b>3,57</b>    | <b>3,79</b> |

De regionala skillnaderna är måttliga jämfört med vissa andra områden. Malmö skiljer dock ut sig något genom att ha ett lägre medelvärde och lägre instämmandegrad än genomsnittet.

### 19.3.2 När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling

**Tabell 199. Påstående: När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling, procent.**

|                           | TOTAL       | Ingivare    | Ingivare     | SKM        | SKM         |
|---------------------------|-------------|-------------|--------------|------------|-------------|
|                           | 2002        | 2001        | 2002         | 2001       | 2002        |
| Instämmer (4+5)           | 62          | 23          | 57-          | 22         | 69+         |
| Varken eller (3)          | 12          | 24          | 14           | 14         | 9           |
| Instämmer inte (1+2)      | 5           | 26          | 7            | 9          | 3           |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 21          | 27          | 22           | 55         | 19          |
| <b>Medelvärde</b>         | <b>4,01</b> | <b>2,98</b> | <b>3,84-</b> | <b>3,4</b> | <b>4,2+</b> |

62 procent instämmer i att de får tillräcklig information om ärendets utveckling när de ber om det, 5 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 4,01. Påståendet kan inte jämföras med föregående år eftersom det har omformulerats. År 2001 löd påståendet *Jag får tillräcklig information om ärendets utveckling*, det vill säga utan *när jag ber om det*. Således ligger den stora förbättringen i resultatet inte i en verklig förändring i ingivarnas attityd, utan snarare i frågans utformning.

### Regionala skillnader

**Tabell 200. Påstående: När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling, procent.**

|                           | TOTAL       | Stock-<br>holm | Eskils-<br>tuna | Jön-<br>köping | Kal-<br>mar | Mal-<br>mö  | Göte-<br>borg | Karl-<br>stad | Gävle       | Härnö-<br>sand | Umeå        |
|---------------------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|-------------|
| Instämmer (4+5)           | 62          | 54-            | 56              | 59             | 65          | 61          | 67            | 64            | 64          | 66             | 72          |
| Varken eller (3)          | 12          | 14             | 18              | 11             | 15          | 15          | 10            | 8             | 10          | 8              | 9           |
| Instämmer inte (1+2)      | 5           | 6              | 5               | 5              | 6           | 5           | 6             | 5             | 5           | 3              | 4           |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 21          | 26             | 22              | 24             | 14          | 20          | 17            | 23            | 21          | 23             | 16          |
| <b>Medelvärde</b>         | <b>4,01</b> | <b>3,84</b>    | <b>3,94</b>     | <b>4,02</b>    | <b>4,03</b> | <b>3,94</b> | <b>4,01</b>   | <b>4,00</b>   | <b>4,04</b> | <b>4,12</b>    | <b>4,25</b> |

De regionala skillnaderna är relativt stora. Den största skillnaden mellan instämmandegrad är nästan 20 procentenheter.

**Tabell 201. Påstående: När jag ber om det får jag alltid tillräcklig information om ärendets utveckling, procent.**

|                               | TOTAL           | Stock-<br>holm | Eskils-<br>tuna | Jön-<br>köping | Kal-<br>mar | Mal-<br>mö | Göte-<br>borg | Karl-<br>stad | Gävle       | Härnö-<br>sand | Umeå        |             |
|-------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|------------|---------------|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
| Instämmer (4+5)               | Ingivare        | 57             | 56              | 53             | 49          | 57         | 60            | 59            | 52          | 57             | 57          | 66          |
|                               | SKM             | 69             | 51-             | 61             | 80          | 74         | 61            | 75            | 76          | 74             | 78          | 81          |
| Varken eller (3)              | Ingivare        | 14             | 14              | 19             | 17          | 18         | 18            | 13            | 10          | 12             | 11          | 9           |
|                               | SKM             | 9              | 14              | 15             | 0           | 12         | 12            | 7             | 7           | 6              | 3           | 7           |
| Instämmer inte (1+2)          | Ingivare        | 7              | 8               | 7              | 8           | 4          | 6             | 9             | 9           | 4              | 5           | 4           |
|                               | SKM             | 3              | 5               | 0              | 0           | 7          | 4             | 4             | 0           | 6              | 0           | 4           |
| Ingen uppfattning/<br>Ej svar | Ingivare        | 22             | 22              | 21             | 26          | 21         | 16            | 19            | 30          | 26             | 27          | 20          |
|                               | SKM             | 19             | 29+             | 24             | 20          | 7          | 24            | 14            | 17          | 13             | 19          | 7           |
| <b>Medelvärde</b>             | <b>Ingivare</b> | <b>3,84</b>    | <b>3,79</b>     | <b>3,77</b>    | <b>3,69</b> | <b>3,9</b> | <b>3,85</b>   | <b>3,78</b>   | <b>3,78</b> | <b>3,95</b>    | <b>3,84</b> | <b>4,13</b> |
|                               | <b>SKM</b>      | <b>4,2</b>     | <b>3,89-</b>    | <b>4,24</b>    | <b>4,65</b> | <b>4,2</b> | <b>4,05</b>   | <b>4,25</b>   | <b>4,2</b>  | <b>4,15</b>    | <b>4,42</b> | <b>4,44</b> |

Skillnaderna mellan SKM-ingivare och övriga ingivare följer tidigare mönster, SKM-ingivarna är med andra ord mer positiva.

### 19.3.3 Jag vet vad jag kan få hjälp med

**Tabell 202. Påstående: Jag vet vad jag kan få hjälp med, procent.**

|                           | TOTAL       | Ingivare    | Ingivare    | SKM         | SKM         |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                           | 2002        | 2001        | 2002        | 2001        | 2002        |
| Instämmer (4+5)           | 58          | 49          | 52-         | 49          | 65+         |
| Varken eller (3)          | 19          | 16          | 21          | 23          | 16          |
| Instämmer inte (1+2)      | 4           | 4           | 4           | 6           | 4           |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 19          | 32          | 23+         | 22          | 15-         |
| <b>Medelvärde</b>         | <b>3,94</b> | <b>3,69</b> | <b>3,84</b> | <b>3,75</b> | <b>4,06</b> |

58 procent instämmer i att de vet vad de kan få hjälp med när de vänder sig till KFM, 4 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,94. I jämförelse med år 2001 har resultatet förbättrats något.

## Regionala skillnader

**Tabell 203. Påstående: Jag vet vad jag kan få hjälp med, procent.**

|                           | TOTAL       | Stock-<br>holm | Eskils-<br>tuna | Jön-<br>köping | Kal-<br>mar | Mal-<br>mö  | Göte-<br>borg | Karl-<br>stad | Gävle       | Härnö-<br>sand | Umeå        |
|---------------------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|-------------|
| Instämmer (4+5)           | 58          | 50             | 52              | 58             | 59          | 53          | 60            | 58            | 62          | 64             | 68          |
| Varken eller (3)          | 19          | 20             | 20              | 18             | 19          | 26          | 19            | 18            | 17          | 15             | 13          |
| Instämmer inte (1+2)      | 4           | 8+             | 3               | 5              | 4           | 4           | 4             | 3             | 3           | 1              | 3           |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 19          | 22             | 24              | 19             | 18          | 17          | 17            | 20            | 19          | 20             | 17          |
| <b>Medelvärde</b>         | <b>3,94</b> | <b>3,72-</b>   | <b>3,90</b>     | <b>3,97</b>    | <b>3,95</b> | <b>3,84</b> | <b>3,96</b>   | <b>3,99</b>   | <b>4,14</b> | <b>4,12</b>    | <b>4,10</b> |

De regionala skillnaderna är relativt stora. Den största skillnaden mellan instämmandegrad är 18 procentenheter.

**Tabell 204. Påstående: Jag vet vad jag kan få hjälp med, procent.**

|                               |                 | TOTAL       | Stock-<br>holm | Eskils-<br>tuna | Jön-<br>köping | Kal-<br>mar | Mal-<br>mö  | Göte-<br>borg | Karl-<br>stad | Gävle       | Härnö-<br>sand | Umeå        |
|-------------------------------|-----------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|-------------|
| Instämmer (4+5)               | Ingivare        | 52          | 53             | 53              | 47             | 48          | 49          | 51            | 49            | 51          | 54             | 62          |
|                               | SKM             | 65          | 47-            | 52              | 80             | 72          | 57          | 70            | 69            | 77          | 75             | 78          |
| Varken eller (3)              | Ingivare        | 21          | 22             | 21              | 19             | 23          | 29          | 23            | 20            | 19          | 19             | 17          |
|                               | SKM             | 16          | 18             | 18              | 16             | 14          | 24          | 14            | 17            | 13          | 9              | 7           |
| Instämmer inte (1+2)          | Ingivare        | 4           | 3              | 4               | 8              | 6           | 4           | 6             | 4             | 2           | 3              | 2           |
|                               | SKM             | 4           | 12+            | 3               | 0              | 2           | 4           | 2             | 2             | 3           | 0              | 4           |
| Ingen uppfattning/<br>Ej svar | Ingivare        | 23          | 22             | 22              | 26             | 23          | 19          | 20            | 27            | 27          | 24             | 20          |
|                               | SKM             | 15          | 22             | 27              | 4              | 12          | 16          | 14            | 12            | 6           | 16             | 11          |
| <b>Medelvärde</b>             | <b>Ingivare</b> | <b>3,84</b> | <b>3,82</b>    | <b>3,84</b>     | <b>3,73</b>    | <b>3,7</b>  | <b>3,78</b> | <b>3,77</b>   | <b>3,88</b>   | <b>3,95</b> | <b>3,91</b>    | <b>4,06</b> |
|                               | <b>SKM</b>      | <b>4,06</b> | <b>3,63-</b>   | <b>4</b>        | <b>4,33</b>    | <b>4,2</b>  | <b>3,91</b> | <b>4,15</b>   | <b>4,08</b>   | <b>4,34</b> | <b>4,33</b>    | <b>4,17</b> |

SKM-ingivarna i region Stockholm är mindre nöjda än de övriga ingivarna i samma region. I övrigt är SKM-ingivarna i vanlig ordning mer nöjda än övriga.

## 19.4 Sammanfattning

- I jämförelse med andra områden får informationen ett låg/medelbetyg. Att veta vad man kan få hjälp med är den faktor som inverkar mest på hur ingivarna uppfattar informationen på det hela taget.
- Gridanalysen visar att informationen är viktig för förtroendet för KFM men inte lika viktig för nöjdheten. Eftersom betyget för området som helhet är relativt gott, ser vi inte detta som ett tydligt förbättringsområde. Det finns anledning att titta närmare på vissa delområden där instämmandegraden för vissa regioner är förhållandevis låg.