



Marketing Minds Specializing in Research™

NFO Infratest

Ingivarenkäten 2002 - SKM

Analys av vad som påverkar SKM-ingivarnas förtroende för Kronofogdemyndigheten och nöjdhet med myndighetens service

Jonas Persson

Information om ingivarenkäten 2002

Riksskatteverket har under oktober 2002 genomfört en undersökning bland ingivare i samarbete med NFO Infratest (Ingivarenkäten). Undersökningen genomfördes för första gången under december 2001 till januari 2002. Det frågeformulär som använts nu bygger på det formulär som användes vintern 2001-2002, men har kompletterats med frågor om hur viktigt ingivarna anser att olika faktorer är i mötet med kronofogdemyndigheten.

Målgruppen för undersökningen består av ingivare som har mer än 100 mål registrerade hos kronofogdemyndigheten (företag, försäkringskassor och myndigheter utanför RSV) samt Skattemyndigheten.

Syftet med undersökningen är att Riksskatteverket ska få en uppfattning av hur ingivarna uppfattar kontakterna med kronofogdemyndigheterna i de 10 olika regionerna i Sverige.

Fältarbetet i genomfördes under veckorna 40-43, 2002.

Två olika urval har använts. Intervjupersoner på företag, försäkringskassor och myndigheter som deltog i studien vintern 2001-2002 bjöds in att delta även i årets omgång av Ingivarenkäten. Därutöver har Riksskatteverket försett oss med ett urval av handläggare vid skattemyndigheter i hela Sverige som har kontakt med kronofogdemyndigheten ('SKM-Ingivare'). Denna rapport omfattar SKM-ingivare.

Intervjuer har vägts med hänsyn till hur många kronofogderegioner intervjupersonen varit i kontakt med i syfte att erhålla riksrepresentativ data.

Av det totala urvalet på 380 SKM-ingivare har 84 procent genomfört undersökningen.

Hur man tolkar en GRID

Tre dimensioner

Griden visar Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter samt drivkrafterna till ingivarnas nöjdhet och förtroende. Griden är uppbyggd utifrån tre dimensioner:

Den första dimensionen - uttalad viktighet - får vi genom att fråga hur viktiga de olika faktorerna är. Detta anges längs Y-axeln i griden.

Den andra dimensionen - inverkan på förtroende/nöjdhet - får vi genom att göra en statistisk sambandsanalys av hur bedömningen av det enskilda attributet samvarierar med den övergripande bedömningen av förtroende respektive nöjdhet. Detta anges längs X-axeln i griden.

Den tredje dimensionen - prestationsbedömningen - visar hur bra ingivarna anser att kronofogdemyndigheten uppfyller deras förväntningar rörande attributet i fråga. I griden uttrycks detta med figurer (trekanter, cirklar och fyrkanter). Dessa markerar både attributets position på x- och y-axlarna samt huruvida bedömningen av detta attribut är under genomsnittet, genomsnittlig eller över genomsnittet för kronofogdemyndigheten.

Varje grid är relativ på så sätt att symbolen (bedömningen) för ett attribut (över/under/medel) avser just den enhet som studeras. För en liknande enhet (till exempel en enskild region) kan samma attribut symboliseras med en annan symbol även om den faktiska bedömningen är densamma. En enhet som har höga medelvärden på de flesta attributen kan ha ett genomsnittligt medelvärde som ligger på 4,0. På motsvarande sätt kan en enhet som har flera låga medelvärden ha ett genomsnittligt medelvärde på 3,0. Symbolen för Medel (cirkel) kommer då att betyda runt 4,0 i det ena fallet och runt 3,0 i det andra fallet. Man kan därför aldrig jämföra gridar från två olika enheter eller sätta mål i form av symboler (exempelvis: nästa år ska detta vara en fyrkant).

GRID ger svar på två mycket viktiga frågor:

Vilka är enhetens styrkor/svagheter?

Vilka attribut ska man prioritera för förbättringsarbete?

Vilka är enhetens styrkor/ svagheter?

Styrkor är de attribut som är markerade med fyrkanter och svagheter de som är markerade med trianglar.

Vilka attribut ska man prioritera för förbättringsarbete?

Kärnvärden (röda, övre högra hörnet). För alla attribut som är klassificerade som kärnvärden är målet att maximera ingivarnas bedömning. Alla ingivare skall vara nöjda eller mycket nöjda med kronofogdemyndighetens prestation. Dessa attribut anser ingivarna är mycket viktiga och attributen har en klar påverkan på ingivarnas bedömning av förtroende respektive nöjdhet.

Hygienfaktorer (blå, övre vänstra hörnet). Här räcker det att ingivarna är nöjda, de behöver inte vara mycket nöjda. Dessa attribut påverkar förtroende respektive nöjdhet i första hand till det sämre om ingivarna upplever att de eftersätts, attributen driver inte relationen framåt. Ingivarna anser själva att dessa är mycket viktiga, men attributen har i själva verket bara en mindre påverkan på deras bedömning av nöjdhet/förtroende.

Dolda möjligheter (gröna, nedre högra hörnet). De egenskaper som är klassificerade som Dolda Möjligheter upplevs inte vara så viktiga av ingivarna, men de har klar påverkan på deras övergripande bedömning av nöjdhet/förtroende. Dessa egenskaper kan vara potentiella kärnvärden i framtiden.

Frågetecken (grå, nedre vänstra hörnet). Attribut som upplevs som mindre viktiga av ingivarna och som har en lägre grad av påverkan på nöjdhet/förtroende klassificeras som Frågetecken.

Kvalitetsegenskapers betydelse för förtroende

Tillgänglighet

- A1 Kontakt per telefon
- A2 Kontakt rätt person
- A3 Öppettider passar
- A4 På det hela taget bra

Bemötande

- B1 Trevlig personal
- B2 Alltid hjälpsam personal
- B3 Engagerad personal
- B4 Tar till sig kritik
- B5 På det hela taget bra bemötande

Snabbhet

- C1 Agerar snabbt
- C2 Ger snabbt besked på frågor
- C3 Felaktigheter rättas snabbt
- C4 Arbetar på det hela taget snabbt

Sakkunskap

- D1 Tillförlitliga utredningar
- D2 Bra motiverade beslut
- D3 Korrekta beslut
- D4 God sakkunskap på det hela taget

Information

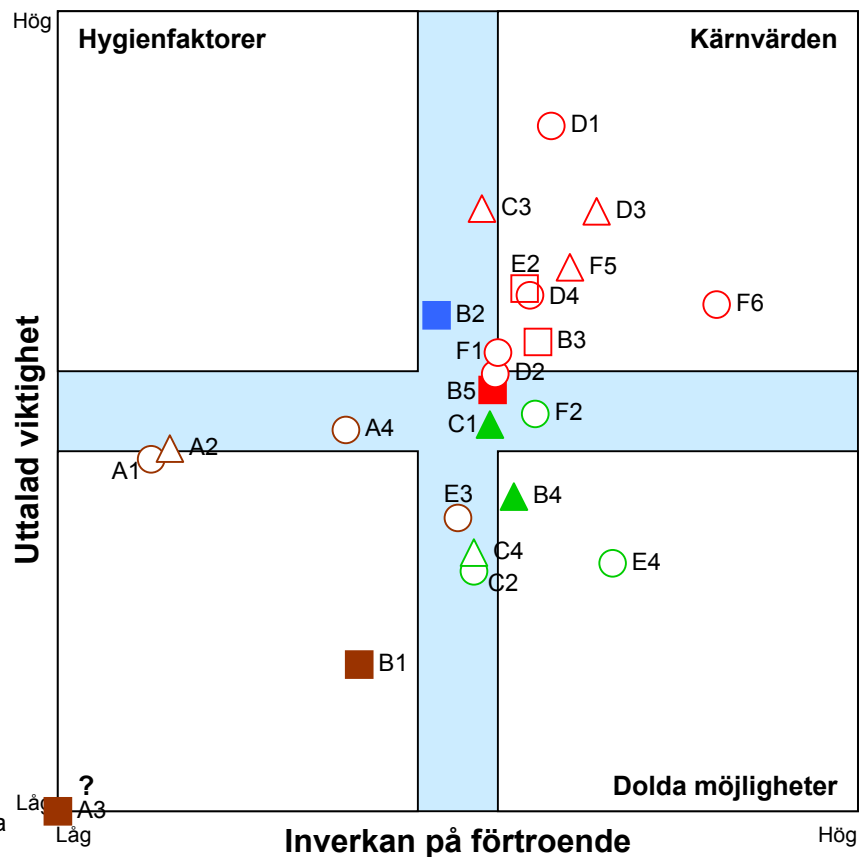
- E2 Tillräcklig information om ärendets utveckling
- E3 Vet vad jag kan få hjälp med
- E4 Informationen på det hela taget bra

Sätt att arbeta

- F1 Bra på att komma i kontakt med gäldenärerna
- F2 Information som lämnas tas väl tillvara
- F5 Objektiv gentemot olika borgenärer
- F6 På det hela taget ett bra sätt att arbeta

Symbolförklaring

- Långt över medel
- Över medel
- Medel
- △ Under medel
- ▲ Långt under medel



Egenskapers inverkan på nöjdhet och förtroende

Inverkan på förtroende

Hög

Låg

Hög

- B3 Engagerad personal
- ▲ B4 Tar till sig kritik
- B5 På det hela taget bra bemötande
- ▲ C1 Agerar snabbt
- C2 Ger snabbt besked på frågor
- △ C3 Felaktigheter rättas snabbt
- △ C4 Arbetar på det hela taget snabbt
- D1 Tillförlitliga utredningar
- E2 Tillräcklig info om ärendets utveckling
- E4 Informationen på det hela taget bra
- F2 Information som lämnas tas väl tillvara
- △ F5 Objektiv gentemot olika borgenärer
- F6 På det hela taget bra sätt att arbeta

- B1 Trevlig personal
- B2 Alltid hjälpsam personal

Inverkan
på nöjdhet

Låg

- D2 Bra motiverade beslut
- △ D3 Korrekta beslut
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- F1 Bra på komma i kontakt med gäldenärerna

- A1 Kontakt per telefon
- △ A2 Kontakt rätt person
- A3 Öppettider passar
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet
- E3 Vet vad jag kan få hjälp med

Sammanfattande egenskaper är understrukna

Slutsatser (1 av 3)

De egenskaper som påverkar både förtroende och nöjdhet bland SKM-ingivare i hög grad rör främst SNABBHET, BEMÖTANDE, och SÄTT ATT ARBETA. Egenskaperna är:

- B3 Engagerad personal
- ▲ B4 Tar till sig kritik
- B5 På det hela taget bra bemötande
- ▲ C1 Agerar snabbt
- C2 Ger snabbt besked på frågor
- △ C3 Felaktigheter rättas snabbt
- △ C4 Arbetar på det hela taget snabbt
- D1 Tillförlitliga utredningar
- E2 Tillräcklig info om ärendets utveckling
- E4 Informationen på det hela taget bra
- F2 Information som lämnas tas väl tillvara
- △ F5 Objektiv gentemot olika borgenärer
- F6 På det hela taget bra sätt att arbeta

Av dessa bör kronofogdemyndigheten prioritera förbättringsarbete inom områden där bedömningen ligger under medel (trianglar), det vill säga:

- ▲ B4 Tar till sig kritik
- ▲ C1 Agerar snabbt
- △ C3 Felaktigheter rättas snabbt
- △ C4 Arbetar på det hela taget snabbt
- △ F5 Objektiv gentemot olika borgenärer

I andra hand bör kronofogdemyndigheten prioritera områden där bedömningen ligger på medel (cirklar). Även för aspekter där kronofogdemyndigheten presterar bra kan förbättringar göras, men först efter att svagheter som påverkar förtroende och nöjdhet i hög grad är åtgärdade.

Slutsatser (2 av 3)

Ser vi till egenskaper som är viktiga för förtroende, men inte för nöjdhet, finner vi främst sådant som beskriver SAKKUNSKAP.

- D2 Bra motiverade beslut
- △ D3 Korrekta beslut
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- F1 Bra på komma i kontakt med gäldenärerna

SKM-ingivarna är mindre nöjda med beslutens korrekthet (D3) – prioritera åtgärder riktade mot detta. Också andra aspekter av sakkunskap är av stor betydelse (se även D1 på föregående bild). Även om kronofogdemyndigheten för dessa aspekter får ett något bättre betyg (cirklar = medel) är sakkunskap i sin helhet ett rekommenderat förbättringsområde (dock inte högsta prioritet).

Viktigt för nöjdhet, men inte viktigt för förtroende, är egenskaper som har med BEMÖTANDE att göra. Här finner vi följande attribut:

- B1 Trevlig personal
- B2 Alltid hjälpsam personal

I denna kvadrant får Kronofogdemyndigheten ett gott betyg av SKM-ingivarna.

Slutsatser (3 av 3)

I den sista kvadranten finner vi egenskaper som är av mindre betydelse för både förtroende och nöjdhet. Här finner vi samtliga aspekter av TILLGÄNGLIGHET:

- A1 Kontakt per telefon
- △ A2 Kontakt rätt person
- A3 Öppettider passar
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet
- E3 Vet vad jag kan få hjälp med

Här är bedömningen av Kronofogdemyndighetens prestation splittrad. Även om dessa egenskaper påverkar förtroende och nöjdhet i liten utsträckning bör 'A2 kontakt med rätt person' åtgärdas, även om det kan ges lägre prioritet.

Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter

Styrkor

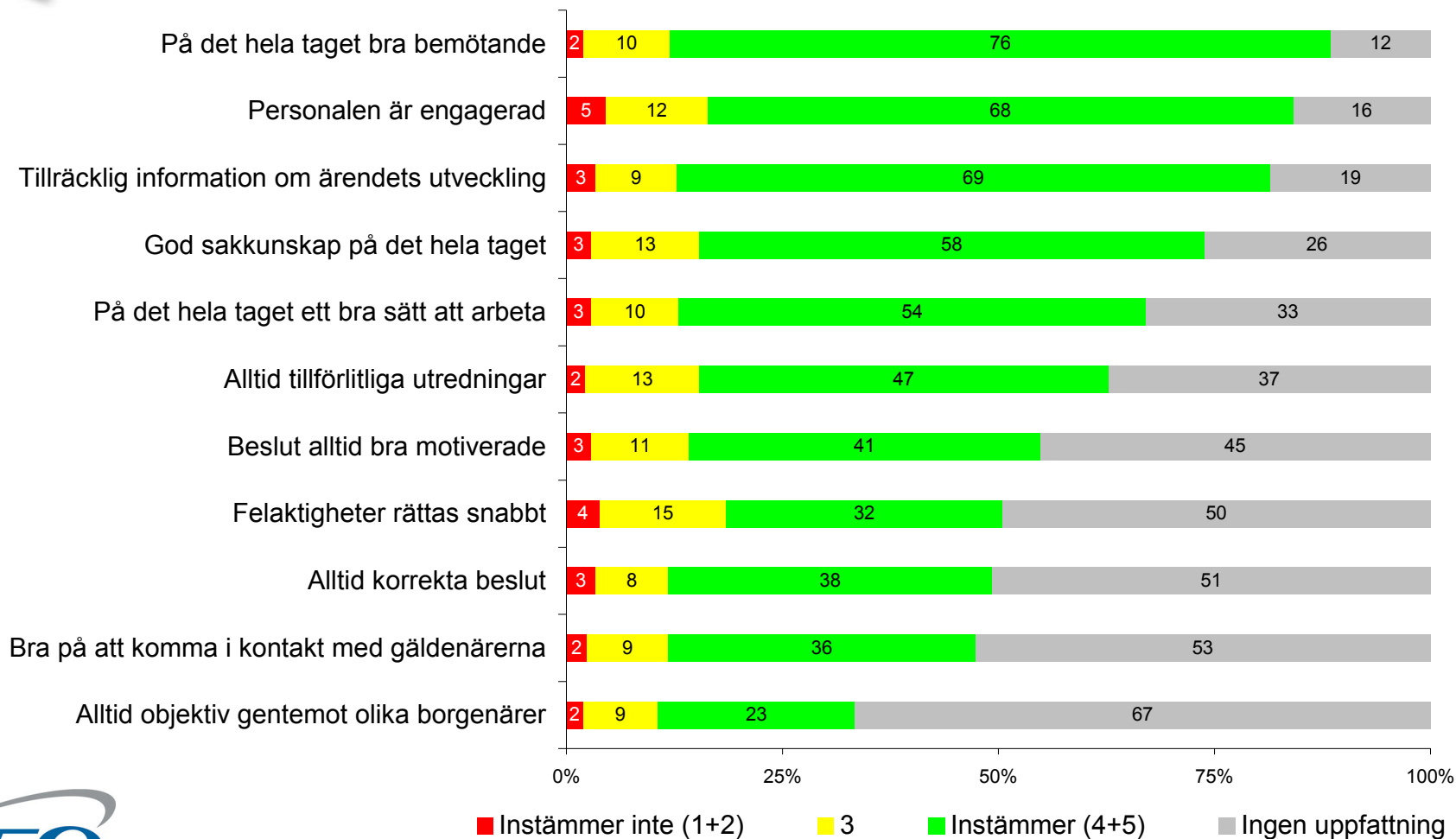
- A3 Öppettider passar
- B1 Trevlig personal
- B2 Alltid hjälpsam personal
- B5 På det hela taget bra bemötande
- B3 Engagerad personal
- E2 Tillräcklig info om ärendets utveckling

Svagheter

- ▲ B4 Tar till sig kritik
- ▲ C1 Agerar snabbt
- △ A2 Kontakt rätt person
- △ C3 Felaktigheter rättas snabbt
- △ C4 Arbetar på det hela taget snabbt
- △ D3 Korrekta beslut
- △ F5 Objektiv gentemot olika borgenärer

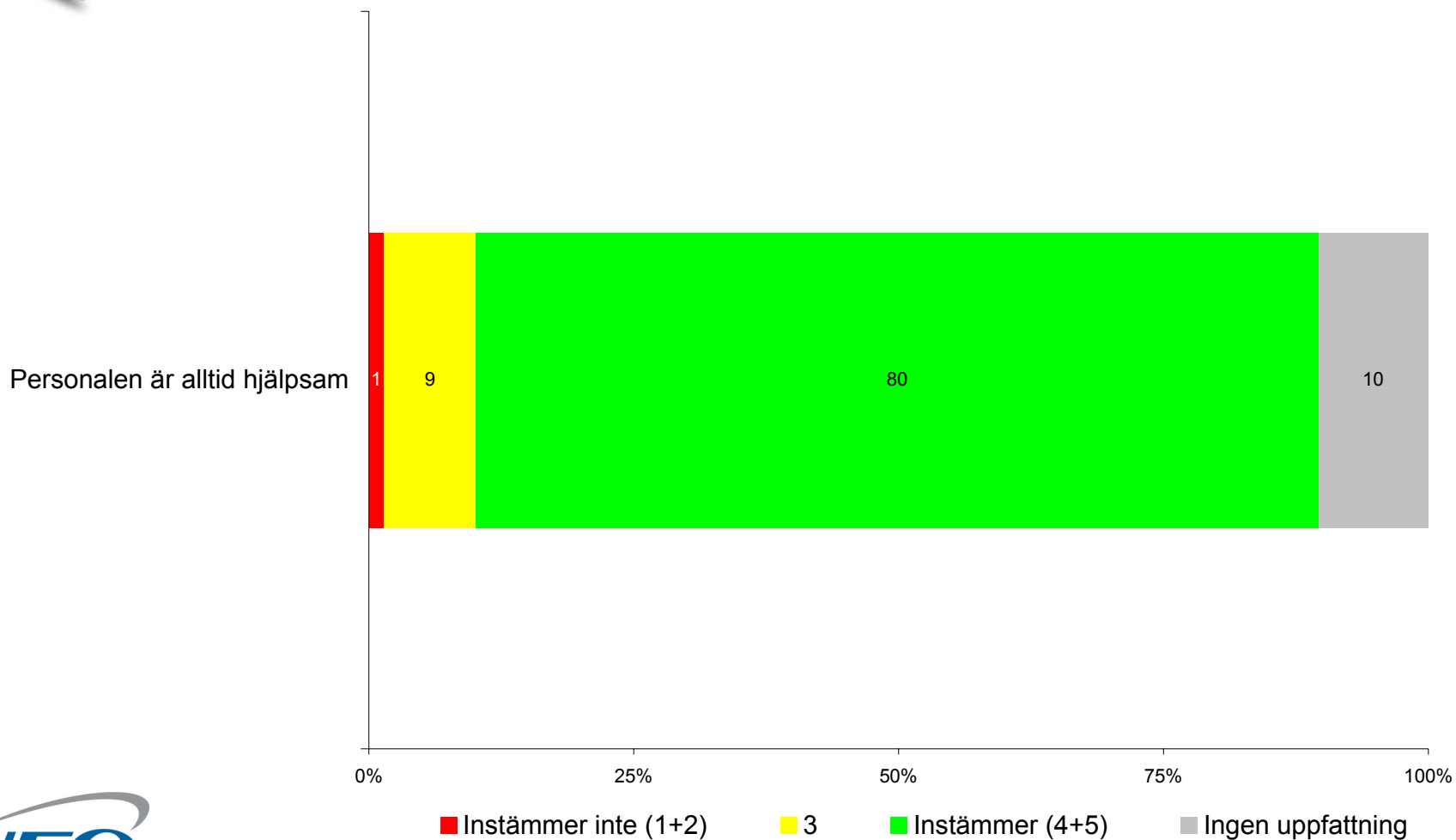
Egenskaperna ovan är rangordnade efter bedömning av prestation. Fet stil indikerar att medelvärdet för egenskapen ligger långt över respektive under medel för samtliga egenskaper.

Bedömning av Kärnvärden för förtroende



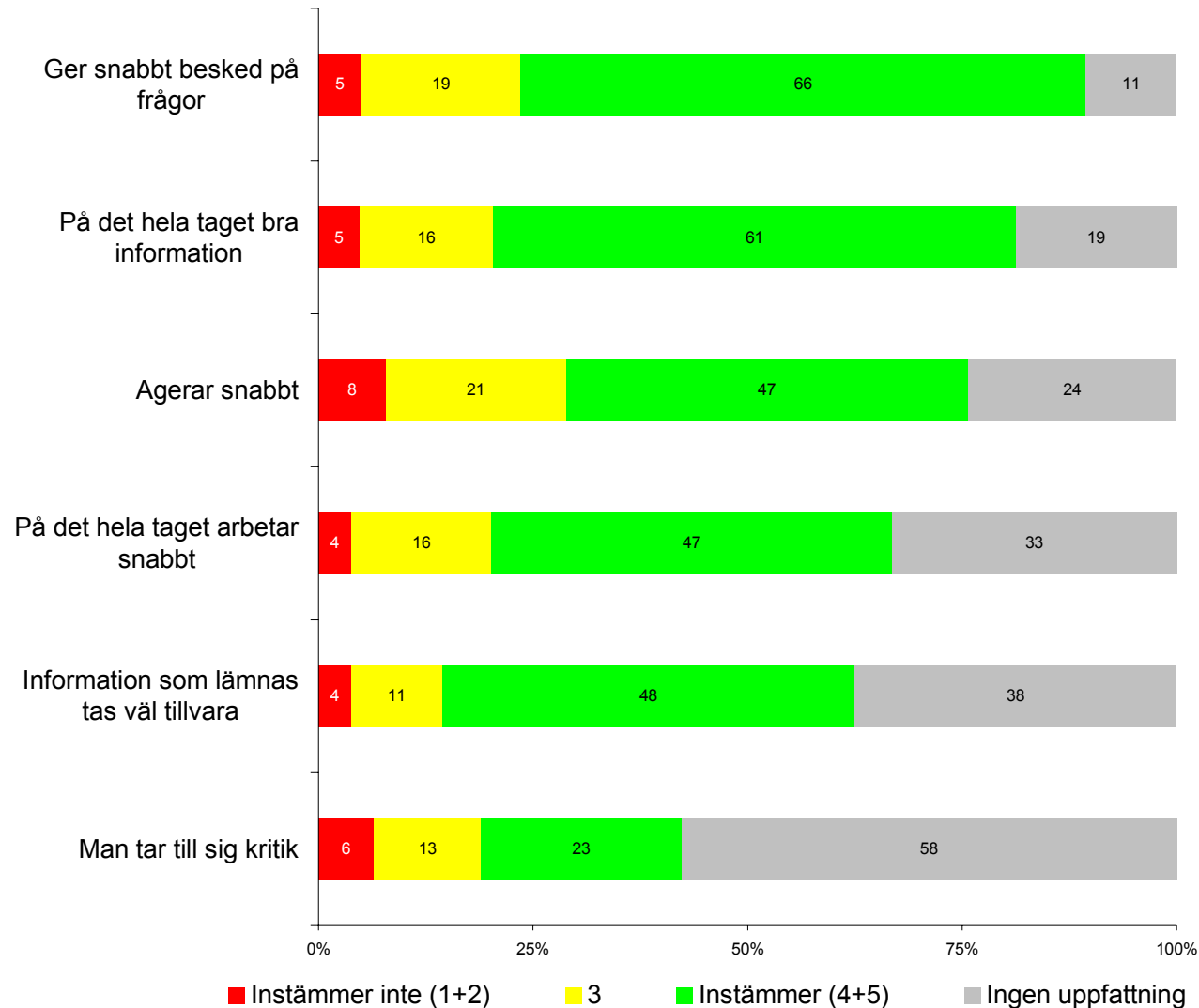
11

Bedömning av Hygienfaktorer för förtroende



12

Bedömning av Dolda möjligheter för förtroende



Bedömning av övriga kvalitetsattribut för förtroende

