

16 Ingivarnas inställning till bemötande

16.1 Inledning

Tabell 151. Påstående: På det hela taget är bemötandet bra, procent.

| | TOTAL | Ingivare | | SKM | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | 2002 | 2001 | 2002 | 2001 | 2002 |
| Instämmer (4+5) | 62 | 54 | 50- | 64 | 76+ |
| Varken eller (3) | 18 | 22 | 25+ | 15 | 10- |
| Instämmer inte (1+2) | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 18 | 20 | 23+ | 18 | 12- |
| Medelvärde | 4,09 | 3,83 | 3,9- | 4,02 | 4,29+ |

62 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, 2 procent instämmer inte och 18 procent har ingen uppfattning. Medelvärdet hamnar på 4,09. I jämförelse med förra årets resultat har ingivarnas inställning blivit mer positiv. Detta beror till största del på att urvalet från SKM är ett annat, men även de övriga ingivarna har ett högre medelvärde (dock lägre instämmandegrad) år 2002.

Regionala skillnader

Tabell 152. Påstående: På det hela taget är bemötandet bra, procent.

| | TOTAL | Stock- | Eskils- | Jön- | Kal- | Mal- | Göte- | Karl- | Härnö- | | |
|---------------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | | holm | tuna | köping | mar | mö | borg | stad | Gävle | sand | Umeå |
| Instämmer (4+5) | 62 | 58 | 55 | 58 | 60 | 65 | 65 | 61 | 66 | 64 | 70 |
| Varken eller (3) | 18 | 17 | 24 | 20 | 21 | 19 | 19 | 16 | 16 | 15 | 15 |
| Instämmer inte (1+2) | 2 | 5+ | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 18 | 20 | 20 | 19 | 18 | 15 | 14 | 21 | 18 | 21 | 16 |
| Medelvärde | 4,09 | 3,90- | 4,05 | 4,08 | 4,08 | 3,98 | 4,11 | 4,15 | 4,20 | 4,28 | 4,31+ |

Skillnaderna mellan den region som får det högsta respektive lägsta värdena är relativt stora. Härnösand och Umeå får höga betyg av ingivarna, Stockholm och Malmö får något sämre.

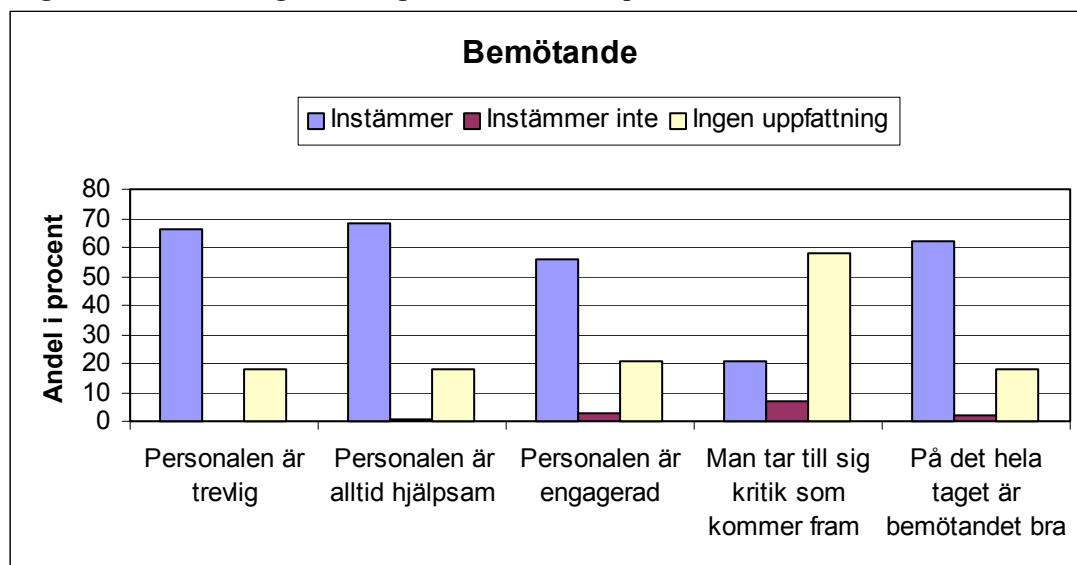
Tabell 153. Påstående: På det hela taget är bemötandet bra, procent.

| | | TOTAL | Stock- | Eskils- | Jön- | Kal- | Mal- | Göte- | Karl- | Gävle | Härnö- | Umeå |
|-------------------------------|-----------------|-------------|--------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | | | holm | tuna | köping | mar | mö | borg | stad | | sand | |
| Instämmer (4+5) | Ingivare | 50 | 48 | 46 | 44 | 49 | 55 | 52 | 45 | 52 | 50 | 63 |
| | SKM | 76 | 67 | 70 | 88 | 72 | 75 | 80 | 79 | 87 | 81 | 81 |
| Varken eller (3) | Ingivare | 25 | 27 | 27 | 30 | 25 | 25 | 28 | 22 | 22 | 22 | 17 |
| | SKM | 10 | 9 | 18 | 0 | 16 | 12 | 9 | 10 | 6 | 6 | 11 |
| Instämmer inte (1+2) | Ingivare | 2 | 5 | 2 | 2 | 0 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | SKM | 2 | 5+ | 0 | 4 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Ingen uppfattning/ Ej svar | Ingivare | 23 | 21 | 25 | 25 | 26 | 18 | 17 | 31 | 26 | 28 | 20 |
| | SKM | 12 | 18 | 12 | 8 | 9 | 12 | 11 | 10 | 6 | 13 | 7 |
| Medelvärde | Ingivare | 3,9 | 3,75 | 3,94 | 3,82 | 3,9 | 3,85 | 3,8 | 3,94 | 3,96 | 3,95 | 4,23+ |
| | SKM | 4,29 | 4,02- | 4,21 | 4,52 | 4,2 | 4,11 | 4,42 | 4,32 | 4,48 | 4,61 | 4,44 |

SKM-ingivarna är mer positiva än övriga ingivare. Båda grupperna får dock medelvärden över 4 vilket är ett högt betyg.

16.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 16. Redovisning av delfrågor om bemötande, procent.



62 procent instämmer i att bemötandet på det hela taget är bra, endast 2 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 4,09. Betyget ligger över medel i jämförelse med de andra sakområdena.

Tabell 154. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s bemötande

| | |
|--------------------------------------|-------|
| Personalen är trevlig | 25,0% |
| Personalen är alltid hjälpsam | 41,1% |
| Personalen är engagerad | 23,7% |
| Man tar till sig kritik (låg sign.) | 4,9% |

Att personalen alltid är hjälpsam är det delpåstående som enligt regressionsanalysen har störst inverkan på det sammanfattande betyget. Delpåståendena om att personalen är trevlig samt engagerad har var för sig runt 25 procents inverkan. Att personalen tar till sig kritik har en mycket liten inverkan och värdet har dessutom låg signifikans, det vill säga är relativt osäkert att dra några slutsatser ifrån.

Bemötandet har inverkan på nöjdheten med KFM, men däremot liten inverkan på förtroendet för KFM. Bemötandet upplevs generellt sett inte heller som speciellt viktigt i jämförelse med exempelvis sakkunskap, snabbhet och sätt att arbeta. Samtliga delpåståenden i blocket får höga betyg förutom *man tar till sig kritik på KFM*. Just detta påstående har dock inte så stor inverkan på nöjdheten (och inte heller förtroendet).

I kombination med att ingivarna ger KFM:s bemötande ett mycket gott betyg, och att det inte uppfattas som ett speciellt viktigt område i jämförelse med vissa andra, blir slutsatsen att detta inte är ett tydligt förbättringsområde.

16.3 Redovisning av delfrågor

16.3.1 Personalen är trevlig

Tabell 155. Påstående: Personalen är trevlig, procent.

| | TOTAL 2002 | Ingivare 2001 | Ingivare 2002 | SKM 2001 | SKM 2002 |
|---------------------------|---------------|------------------|------------------|-------------|--------------|
| Instämmer (4+5) | 66 | 47 | 54- | 74 | 81+ |
| Varken eller (3) | 16 | 23 | 22+ | 13 | 8- |
| Instämmer inte (1+2) | 0 | 6 | 0 | 1 | 0 |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 18 | 24 | 23+ | 12 | 11- |
| Medelvärde | 4,21 | 3,78 | 4,01- | 4,2 | 4,42+ |

66 procent instämmer i att personalen är trevlig, ingen är av motsatt åsikt. Medelvärdet hamnar på 4,21 och andelen med ingen uppfattning är 18 procent. Återigen är resultatet positivt jämfört med år 2001 för både SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 156. Påstående: Personalen är trevlig, procent.

| | TOTAL | Stock- holm | Eskils- tuna | Jön- köping | Kal- mar | Mal- mö | Göte- borg | Karl- stad | Gävle | Härnö- sand | Umeå |
|---------------------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|-------------|
| Instämmer (4+5) | 66 | 64 | 60 | 64 | 64 | 70 | 69 | 64 | 67 | 69 | 70 |
| Varken eller (3) | 16 | 18 | 18 | 16 | 20 | 17 | 17 | 13 | 13 | 9 | 13 |
| Instämmer inte (1+2) | 0 | 1+ | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 18 | 16 | 22 | 20 | 16 | 13 | 13 | 23 | 20 | 21 | 16 |
| Medelvärde | 4,21 | 4,04- | 4,20 | 4,27 | 4,19 | 4,13 | 4,15 | 4,32 | 4,29 | 4,41+ | 4,30 |

Instämmandegraden är relativt likartad för samtliga regioner. Medelvärdet skiftar dock lite mer och hamnar runt 4- 4,4.

Tabell 157. Påstående: Personalen är trevlig, 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 | 52 | 47 | 52 | 55 | 59 | 57 | 46 | 54 | 54 | 64 |
| | SKM | 81 | 75 | 82 | 88 | 74 | 82 | 82 | 83 | 87 | 88 | 81 |
| Varken eller (3) | Ingivare | 22 | 27 | 27 | 22 | 21 | 25 | 23 | 22 | 20 | 17 | 15 |
| | SKM | 8 | 11 | 3 | 4 | 19+ | 8 | 11 | 2 | 3 | 0 | 11 |
| Instämmer inte (1+2) | Ingivare | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | SKM | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ingen uppfattning/ Ej svar | Ingivare | 23 | 20 | 26 | 27 | 24 | 16 | 18 | 31 | 27 | 29 | 21 |
| | SKM | 11 | 13 | 15 | 8 | 7 | 10 | 7 | 14 | 10 | 13 | 7 |
| Medelvärde | Ingivare | 4,01 | 3,81 | 3,96 | 4,04 | 4,1 | 3,93 | 3,97 | 4,04 | 4,05 | 4,07 | 4,23 |
| | SKM | 4,42 | 4,23- | 4,54 | 4,65 | 4,3 | 4,33 | 4,33 | 4,56 | 4,57 | 4,75 | 4,4 |

Storstadsregionerna Stockholm, Göteborg och Malmö får ett medelvärde under genomsnittet av både SKM- och övriga ingivare.

16.3.2 Personalen är alltid hjälpsam

Tabell 158. Påstående: Personalen är alltid hjälpsam, procent.

| | TOTAL 2002 | Ingivare 2001 | Ingivare 2002 | SKM 2001 | SKM 2002 |
|---------------------------|---------------|------------------|------------------|-------------|--------------|
| Instämmer (4+5) | 68 | 48 | 58- | 69 | 80+ |
| Varken eller (3) | 13 | 20 | 17+ | 12 | 9- |
| Instämmer inte (1+2) | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 18 | 28 | 24+ | 17 | 10- |
| Medelvärde | 4,17 | 3,84 | 4,01- | 4,13 | 4,33+ |

68 procent instämmer i att personalen alltid är hjälpsam, 1 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 4,17. Återigen är resultatet positivt jämfört med år 2001 för både SKM och övriga ingivare.

Regionala skillnader

Tabell 159. Påstående: Personalen är alltid hjälpsam, procent.

| | TOTAL | Stock- holm | Eskils- tuna | Jön- köping | Kal- mar | Mal- mö | Göte- borg | Karl- stad | Gävle | Härnö- sand | Umeå |
|---------------------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|--------------|
| Instämmer (4+5) | 68 | 64 | 62 | 64 | 70 | 68 | 70 | 64 | 70 | 71 | 77 |
| Varken eller (3) | 13 | 13 | 18 | 14 | 10 | 18 | 16 | 12 | 12 | 8 | 9 |
| Instämmer inte (1+2) | 1 | 4+ | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 18 | 19 | 19 | 20 | 18 | 13 | 12 | 24 | 19 | 21 | 14 |
| Medelvärde | 4,17 | 3,96- | 4,09 | 4,18 | 4,23 | 4,06 | 4,10 | 4,26 | 4,25 | 4,36 | 4,46+ |

De regionala skillnaderna mellan den region som får högst respektive lägst värden är stora, sammantaget får dock alla regioner ett gott betyg av ingivarna.

Tabell 160. Påstående: Personalen är alltid hjälpsam, procent.

| | TOTAL | Stock- holm | Eskils- tuna | Jön- köping | Kal- mar | Mal- mö | Göte- borg | Karl- stad | Gävle | Härnö- sand | Umeå | |
|-------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|------------|---------------|---------------|-------------|----------------|-------------|--------------|
| Instämmer (4+5) | Ingivare | 58 | 57 | 55 | 51 | 58 | 56 | 59 | 52 | 58 | 62 | 72 |
| | SKM | 80 | 70- | 73 | 92 | 84 | 80 | 82 | 76 | 87 | 81 | 85 |
| Varken eller (3) | Ingivare | 17 | 17 | 20 | 21 | 16 | 26 | 21 | 14 | 15 | 9 | 7 |
| | SKM | 9 | 9 | 15 | 0 | 5 | 10 | 11 | 10 | 6 | 6 | 11 |
| Instämmer inte (1+2) | Ingivare | 1 | 5+ | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | SKM | 1 | 4 | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ingen uppfattning/ Ej svar | Ingivare | 24 | 21 | 25 | 27 | 26 | 18 | 17 | 34 | 27 | 29 | 21 |
| | SKM | 10 | 17 | 9 | 8 | 9 | 8 | 7 | 14 | 6 | 13 | 4 |
| Medelvärde | Ingivare | 4,01 | 3,84 | 4,06 | 3,94 | 4 | 3,87 | 3,87 | 4,13 | 4,05 | 4,18 | 4,35+ |
| | SKM | 4,33 | 4,06- | 4,13 | 4,57 | 4,4 | 4,23 | 4,33 | 4,36 | 4,48 | 4,54 | 4,62 |

Vi kan se relativt stora skillnader mellan SKM-ingivare och övriga ingivare, framförallt vad gäller andel som instämmer och andel med ingen uppfattning. Övriga ingivare har avsevärt större andel med ingen uppfattning jämfört med SKM-ingivare.

16.3.3 Personalen är engagerad

Tabell 161. Påstående: Personalen är engagerad, procent.

| | TOTAL | Ingivare | Ingivare | SKM | SKM |
|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| | 2002 | 2001 | 2002 | 2001 | 2002 |
| Instämmer (4+5) | 56 | 36 | 46- | 45 | 68+ |
| Varken eller (3) | 19 | 24 | 26+ | 15 | 12- |
| Instämmer inte (1+2) | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 21 | 35 | 26+ | 37 | 16- |
| Medelvärde | 3,91 | 3,59 | 3,72- | 3,89 | 4,11+ |

56 procent instämmer i att personalen är engagerad, 3 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 4,21. En femtedel har ingen uppfattning i frågan. Jämfört med förra året kan vi åter se att resultatet förbättrats, detta gäller både för SKM och övriga ingivare. Påståendet har dock förändrats något jämfört med förra årets undersökning och kan därför inte jämföras rakt av. Då löd påståendet *Personalen har fokus på sitt uppdrag*.

Regionala skillnader

Tabell 162. Påstående: Personalen är engagerad, procent.

| | TOTAL | Stock- holm | Eskils- tuna | Jön- köping | Kal- mar | Mal- mö | Göte- borg | Karl- stad | Gävle | Härnö- sand | Umeå |
|---------------------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|--------------|
| Instämmer (4+5) | 56 | 51 | 52 | 55 | 62 | 56 | 56 | 55 | 55 | 54 | 65 |
| Varken eller (3) | 19 | 19 | 19 | 20 | 14 | 27+ | 25 | 15 | 20 | 16 | 14 |
| Instämmer inte (1+2) | 3 | 7+ | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 21 | 22 | 26 | 20 | 20 | 15 | 16 | 27 | 24 | 29 | 20 |
| Medelvärde | 3,91 | 3,70- | 3,90 | 3,93 | 3,95 | 3,79 | 3,87 | 3,97 | 4,03 | 4,07 | 4,15+ |

Återigen är de regionala skillnaderna mellan den region som får högst respektive lägst värden är stora. Merparten av regionerna får dock ett bra betyg av ingivarna.

Tabell 163. Påstående: Personalen är engagerad, procent.

| | | TOTAL | Stock- holm | Eskils- tuna | Jön- köping | Kal- mar | Mal- mö | Göte- borg | Karl- stad | Gävle | Härnö- sand | Umeå |
|-------------------------------|-----------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|--------------|
| Instämmer (4+5) | Ingivare | 46 | 48 | 44 | 41 | 48 | 43 | 43 | 40 | 47 | 46 | 60 |
| | SKM | 68 | 54- | 67 | 84 | 77 | 69 | 70 | 71 | 68 | 63 | 74 |
| Varken eller (3) | Ingivare | 26 | 22 | 28 | 26 | 22 | 36 | 31 | 24 | 23 | 22 | 18 |
| | SKM | 12 | 17 | 3 | 8 | 5 | 18 | 18 | 5 | 16 | 9 | 7 |
| Instämmer inte (1+2) | Ingivare | 2 | 7+ | 0 | 6 | 4 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | SKM | 5 | 8 | 9 | 0 | 5 | 4 | 2 | 7 | 0 | 3 | 4 |
| Ingen uppfattning/ Ej svar | Ingivare | 26 | 23 | 28 | 27 | 26 | 20 | 21 | 36 | 30 | 31 | 23 |
| | SKM | 16 | 21 | 21 | 8 | 14 | 10 | 11 | 17 | 16 | 25 | 15 |
| Medelvärde | Ingivare | 3,72 | 3,58 | 3,78 | 3,61 | 3,7 | 3,64 | 3,61 | 3,83 | 3,83 | 3,83 | 4,00+ |
| | SKM | 4,11 | 3,80- | 4,08 | 4,43 | 4,2 | 3,93 | 4,12 | 4,09 | 4,27 | 4,33 | 4,39 |

I vanlig ordning är SKM-ingivarna mer positiva än övriga ingivare. De övriga ingivarna har en större andel med ingen uppfattning jämfört med SKM.

16.3.4 Man tar till sig kritik som kommer fram

Tabell 164. Påstående: Man tar till sig kritik som kommer fram, procent.

| | TOTAL | Ingivare | Ingivare | SKM | SKM |
|---------------------------|-------------|----------|------------|-------------|-------------|
| | 2002 | 2001 | 2002 | 2001 | 2002 |
| Instämmer (4+5) | 21 | 9 | 18 | 8 | 23 |
| Varken eller (3) | 15 | 14 | 17 | 9 | 13 |
| Instämmer inte (1+2) | 7 | 10 | 7 | 7 | 6 |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 58 | 67 | 58 | 76 | 58 |
| Medelvärde | 3,41 | 3 | 3,3 | 3,11 | 3,55 |

21 procent instämmer i att personalen tar till sig kritik, 7 procent instämmer inte och medelvärdet ligger på 3,41. Andelen med ingen uppfattning är mycket hög. Jämfört med förra året har siffran gått ner, men trots detta ligger andelen med ingen uppfattning på nästan 60 procent. Förklaringen är troligtvis att merparten av ingivarna inte har befunnit sig i en sådan situation att de kan svara på frågan. Trots att svarsfördelningen blir något svårtolkad kan vi ändå dra slutsatsen att merparten av dem som varit i den situation som påståendet förutsätter, instämmer i påståendet. Andelen med negativ inställning är dock högre än genomsnittet för andra påståenden.

Regionala skillnader

Tabell 165. Påstående: Man tar till sig kritik som kommer fram, procent.

| | TOTAL | Stock- holm | Eskils- tuna | Jön- köping | Kal- mar | Mal- mö | Göte- borg | Karl- stad | Gävle | Härnö- sand | Umeå |
|---------------------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|----------------|--------------|
| Instämmer (4+5) | 21 | 13- | 16 | 24 | 29 | 15 | 23 | 29 | 17 | 16 | 30 |
| Varken eller (3) | 15 | 14 | 14 | 11 | 20 | 19 | 15 | 12 | 16 | 16 | 11 |
| Instämmer inte (1+2) | 7 | 12+ | 5 | 8 | 7 | 6 | 8 | 7 | 4 | 3 | 5 |
| Ingen uppfattning/Ej svar | 58 | 61 | 66 | 57 | 45- | 59 | 54 | 53 | 63 | 66 | 54 |
| Medelvärde | 3,41 | 2,96- | 3,33 | 3,56 | 3,44 | 3,36 | 3,42 | 3,61 | 3,46 | 3,46 | 3,77+ |

De regionala skillnaderna är mycket stora. För region Stockholm är andelen som instämmer respektive inte instämmer nästan lika stora. I Umeå är andelen som inte instämmer 6 gånger mindre än andelen som instämmer.

Tabell 166. Påstående: Man tar till sig kritik som kommer fram, procent.

| | TOTAL | Stock- holm | Eskils- tuna | Jön- köping | Kal- mar | Mal- mö | Göte- borg | Karl- stad | Gävle | Härnö- sand | Umeå | |
|-------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-------------|------------|---------------|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
| Instämmer (4+5) | Ingivare | 18 | 14 | 15 | 22 | 21 | 15 | 18 | 20 | 18 | 25 | |
| | SKM | 23 | 12- | 18 | 28 | 37+ | 16 | 29 | 38+ | 16 | 13 | 37 |
| Varken eller (3) | Ingivare | 17 | 16 | 15 | 14 | 17 | 17 | 23 | 14 | 18 | 19 | 14 |
| | SKM | 13 | 13 | 12 | 4 | 23+ | 22 | 5 | 10 | 13 | 13 | 4 |
| Instämmer inte (1+2) | Ingivare | 7 | 9 | 5 | 12 | 6 | 8 | 10 | 7 | 4 | 5 | 4 |
| | SKM | 6 | 14+ | 3 | 0 | 7 | 4 | 7 | 7 | 3 | 0 | 7 |
| Ingen uppfattning/ Ej svar | Ingivare | 58 | 61 | 65 | 52 | 56 | 60 | 50 | 60 | 60 | 58 | 56 |
| | SKM | 58 | 61 | 67 | 68 | 33- | 59 | 59 | 45 | 68 | 75+ | 52 |
| Medelvärde | Ingivare | 3,3 | 3,08 | 3,21 | 3,29 | 3,4 | 3,28 | 3,19 | 3,33 | 3,39 | 3,37 | 3,62 |
| | SKM | 3,55 | 2,87- | 3,55 | 4,38 | 3,5 | 3,43 | 3,74 | 3,83 | 3,6 | 3,63 | 4 |

Det är mycket stora skillnader mellan hur SKM-ingivare respektive övriga ingivare ställer sig till påståendet. I åtta av tio regioner är SKM-ingivarna mer positiva, i Gävle och Härnösand är förhållandet det motsatta.

16.4 Sammanfattning

- Ingivarna ger KFM:s bemötande ett mycket gott betyg
- Andelen med ingen uppfattning är hög på frågan om *personalen på KFM tar till sig kritik*.
- Att personalen alltid är hjälpsam är det delpåstående som har största inverkan på det sammanfattande betyget på bemötande.
- Gridanalysen visar att bemötandet främst påverkar nöjdheten. Eftersom bemötandet får ett mycket gott betyg av ingivarna kan det inte ses som ett tydligt förbättringsområde, tvärtom är bemötandet en styrka.