



Marketing Minds Specializing in Research™

## **NFO Infratest**

# **Ingivarenkäten 2002**

Analys av vad som påverkar 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 (benämns 'Ingivare' nedan). Därutöver har Riksskatteverket försett oss med ett urval av handläggare vid skattemyndigheter i hela Sverige som har kontakt med kronofogdemyndigheten (benämns 'SKM-Ingivare' nedan).

För e-mål har i vissa fall flera respondenter rekryterats från samma ingivare. Det är också så att i vissa regioner har försäkringskassorna en person som sköter alla kontakter med kronofogdemyndigheten. Data för ingivarrespondenter är därför vägd dels med hänsyn till dels hur många respondenter som rekryterats vid det enskilda företaget eller myndigheten, dels med hänsyn till hur många av organisationerna i grundurvalet som respondentens svar avser. Alla intervjuer har sedan vägts med hänsyn till hur många kronofogderegioner intervjupersonen varit i kontakt med i syfte att erhålla riksrepresentativ data.

Av det totala urvalet på 572 ingivare har 80 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 föra gridar från två olika enheter eller sätta mål i form av 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

## 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

- E1 Tydliga redovisningar i avslutade ärenden
- E2 Tillräcklig information om ärendets utveckling
- E3 Vet vad jag kan få hjälp med
- E4 Informationen på det hela taget bra

## Sätt att arbeta

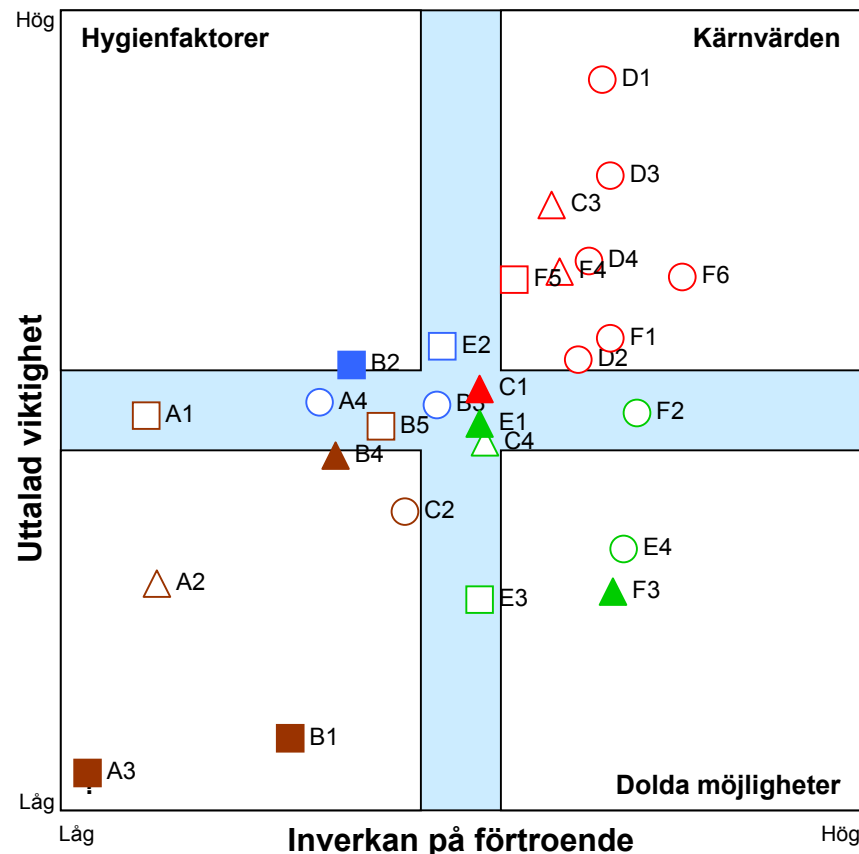
- F1 Bra på att komma i kontakt med gäldenärerna
- F2 Information som lämnas tas väl tillvara
- F3 Ärenden behandlas lika oavsett belopp
- F4 Neutral i relation gäldenär - ingivare
- F5 Objektiv gentemot olika borgenärer
- F6 På det hela taget ett bra sätt att arbeta

## Tillgänglighet

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

## Symbolförklaring

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





# Egenskapers inverkan på nöjdhet och förtroende

## Inverkan på förtroende

Hög

Låg

Hög

- ▲ C1 Agerar snabbt
- △ C3 Felaktigheter rättas snabbt
- △ C4 Arbetar på det hela taget snabbt
- D2 Bra motiverade beslut
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E4 Informationen på det hela taget bra
- F1 Bra på komma i kontakt med gäldenärerna
- ▲ F3 Ärenden behandlas lika oavsett belopp
- F6 På det hela taget bra sätt att arbeta

- B1 Trevlig personal
- B2 Alltid hjälpsam personal
- B3 Engagerad personal
- B5 På det hela taget bra bemötande
- C2 Ger snabbt besked på frågor
- E2 Tillräcklig info om ärendets utveckling

Inverkan  
på nöjdhet

- D1 Tillförlitliga utredningar
- D3 Korrekta beslut
- ▲ E1 Tydliga redovisningar i avslutade ärenden
- E3 Vet vad jag kan få hjälp med
- F2 Information som lämnas tas väl tillvara
- △ F4 Neutral i relation gäldenär - ingivare
- F5 Objektiv gentemot olika borgenärer

- A1 Kontakt per telefon
- △ A2 Kontakt rätt person
- A3 Öppettider passar
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet
- ▲ B4 Tar till sig kritik

Låg

*Fet stil i kvadranterna hög/hög respektive låg/låg indikerar att egenskapen har samma betydelse för både förtroende och nöjdhet. Sammanfattande egenskaper är understrukna*

# Slutsatser (1 av 3)

De egenskaper som påverkar både förtroende och nöjdhet i hög grad rör främst SNABBHET, SAKKUNSKAP och SÄTT ATT ARBETA. Egenskaperna är:

**C1 Agerar snabbt**

**C3 Felaktigheter rättas snabbt**

**C4 Arbetar på det hela taget snabbt**

D2 Bra motiverade beslut

D4 God sakkunskap på det hela taget

E4 Informationen på det hela taget bra

F1 Bra på att komma i kontakt med gäldenärerna

**F3 Ärenden behandlas lika oavsett belopp**

F6 På det hela taget bra sätt att arbeta

Av dessa bör Kronofogdemyndigheten prioritera förbättringsarbete inom de områden där bedömningen ligger under/långt under medel (rödmarkerade ovan, fet stil för mycket under medel). Men även övriga av ovanstående egenskaper bör prioriteras då förbättrade prestationer inom dessa områden också är av betydelse för både förtroende och nöjdhet.

## Slutsatser (2 av 3)

Ser vi till egenskaper som är viktiga för förtroende, men inte för nöjdhet, finner vi främst sådant som beskriver SAKKUNSKAP, INFORMATION samt SÄTT ATT ARBETA.

D1 Tillförlitliga utredningar

F2 Information som lämnas tas väl tillvara

D3 Korrekta beslut

F4 Neutral i relation gäldenär - ingivare

E1 Tydliga redovisningar i avslutade ärenden

F5 Objektiv gentemot olika borgenärer

E3 Vet vad jag kan få hjälp med

Även här är egenskaper där Kronofogdemyndigheten presterar under medel markerade röda – detta är rekommenderade förbättringsområden (grön text för prestation över/långt över medel).

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

B1 Trevlig personal

B5 På det hela taget bra bemötande

B2 Alltid hjälpsam personal

C2 Ger snabbt besked på frågor

B3 Engagerad personal

E2 Tillräcklig information om ärendets utveckling

I denna kvadrant får Kronofogdemyndigheten ett gott betyg av 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 främst egenskaper som har med TILLGÄNGLIGHET att göra:

A1 Kontakt per telefon

A2 Kontakt rätt person

A3 Öppettider passar

A4 På det hela taget bra tillgänglighet

B4 Tar till sig kritik

Här är bedömningen av Kronofogdemyndighetens prestation mycket splittrad. Även om dessa egenskaper påverkar förtroende och nöjdhet i liten utsträckning bör sådant där prestationen bedöms vara sämre åtgärdas.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter

## Styrkor

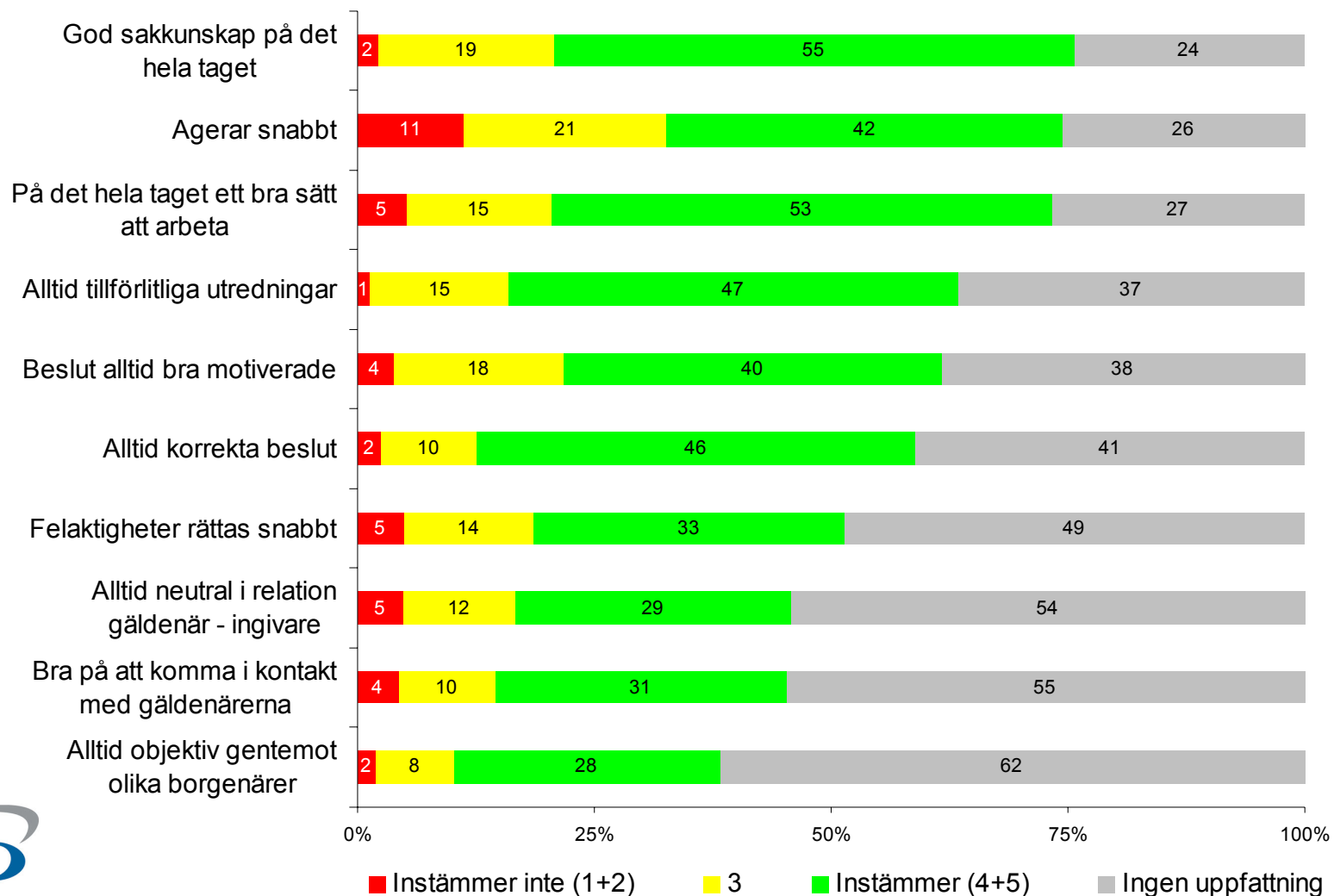
- Alltid hjälpsam personal (B2)
- Trevlig personal (B1)
- Öppettider som passar (A3)
- Objektiv gentemot olika borgenärer (F5)
- Vet vad jag kan få hjälp med (E3)
- Tillräcklig information om ärendets utveckling (E2)
- Bra bemötande (B5)
- Lätt få kontakt per telefon (A1)

## Svagheter

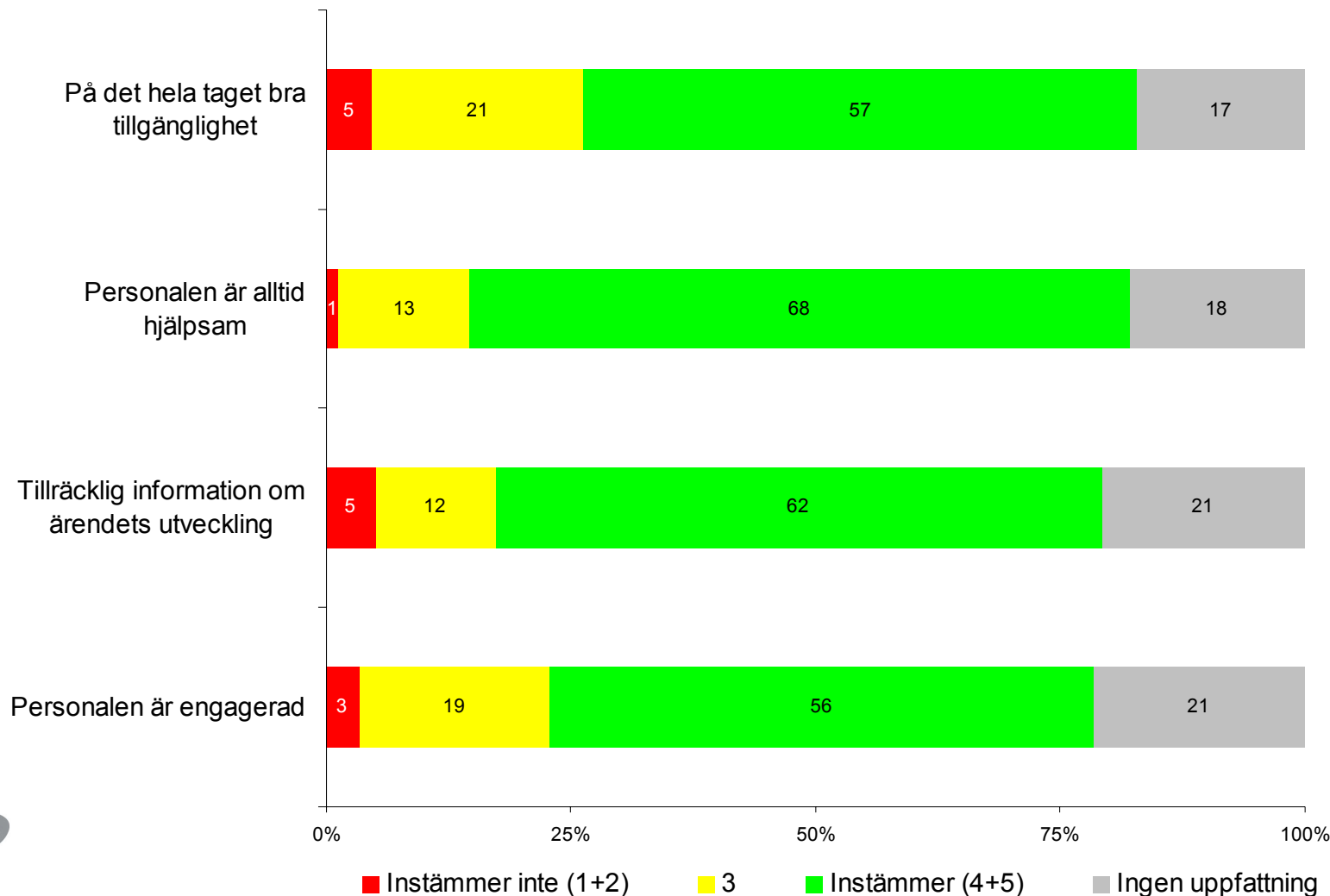
- Agerar snabbt (C1)
- Ärenden behandlas lika oavsett belopp (F3)
- Tydliga redovisningar i avslutade ärenden (E1)
- Tar till sig kritik (B4)
- Arbetar på det hela taget snabbt (C4)
- Felaktigheter rättas snabbt (C3)
- Neutral i relation gäldenär – ingivare (F4)
- Lätt få kontakt med rätt person (A2)

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

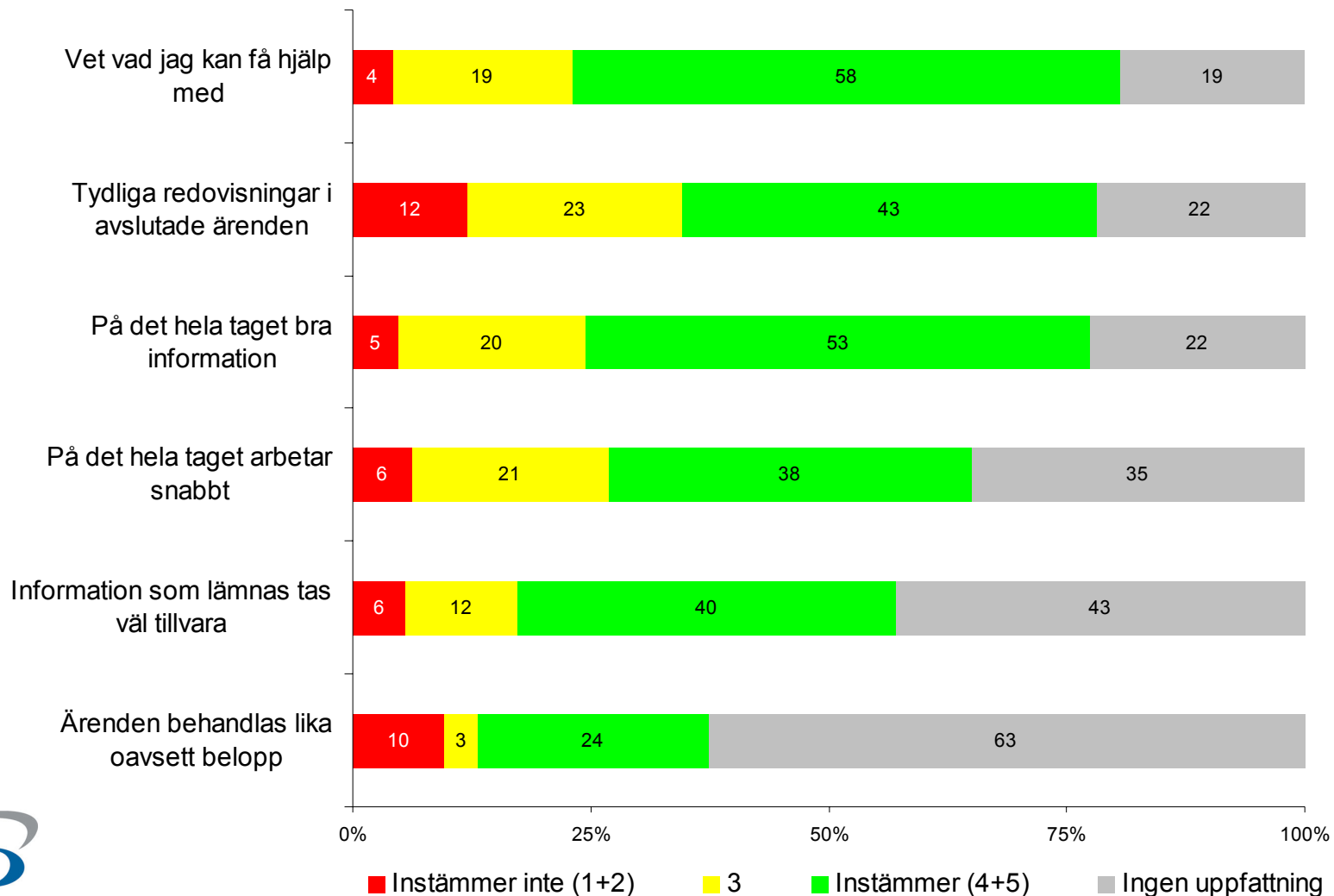
# Bedömning av Kärnvärden för förtroende



# Bedömning av Hygienfaktorer för förtroende



# Bedömning av Dolda möjligheter för förtroende



# Bedömning av övriga kvalitetsattribut för förtroende

