

## 17 Ingivarnas inställning till snabbhet

### 17.1 Inledning

**Tabell 167. På det hela taget arbetar man snabbt, procent.**

	<b>TOTAL</b>	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	<b>2002</b>	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	<b>38</b>	28	31-	38	47+
Varken eller (3)	<b>21</b>	28	24+	16	16-
Instämmer inte (1+2)	<b>6</b>	10	8	3	4-
Ingen uppfattning/Ej svar	<b>35</b>	34	36	43	33
<b>Medelvärde</b>	<b>3,61</b>	<b>3,35</b>	<b>3,43-</b>	<b>3,73</b>	<b>3,82+</b>

38 procent av ingivarna instämmer i att man arbetar snabbt, 6 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,61. SKM-ingivarna är mer nöjda med snabbheten än de övriga ingivarna. Detta beror troligtvis på att man har en större inblick i hur det är att arbeta offentligt och hur lång tid ett ärende kan ta. En stor andel, 35 procent, har ingen uppfattning i frågan. Att så många inte anser sig veta om KFM arbetar snabbt eller inte kan tyckas underligt. Vad beror det på? Är det så att de faktiskt inte vet, eller ska man tolka det som att frågan är felställd? Kanske är det svårt att bedöma vad som ska räknas som snabbt eller inte? På delfrågorna är andelen med ingen uppfattning dock lägre.

I jämförelse med 2001 är resultatet något mer positivt både för SKM och övriga ingivare. Skillnaderna är dock mycket små.

#### *Regionala skillnader*

**Tabell 168. På det hela taget arbetar man snabbt, procent.**

	<b>TOTAL</b>	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Härnö- Gävle	sand	Umeå
Instämmer (4+5)	<b>38</b>	30-	35	39	44	36	43	39	38	40	45
Varken eller (3)	<b>21</b>	21	20	16	23	29+	21	18	20	21	14
Instämmer inte (1+2)	<b>6</b>	10	5	11	9	5	5	7	3	3	3
Ingen uppfattning/Ej svar	<b>35</b>	39	40	34	24-	30	32	37	39	36	38
<b>Medelvärde</b>	<b>3,61</b>	<b>3,38-</b>	<b>3,60</b>	<b>3,57</b>	<b>3,52</b>	<b>3,53</b>	<b>3,65</b>	<b>3,65</b>	<b>3,76</b>	<b>3,72</b>	<b>3,97+</b>

Skillnaden mellan den region som har högst respektive lägst medelvärde är nästan 0,6. Region Umeå får högst betyg av ingivarna, region Stockholm lägst. Resultatet kan kopplas till den uppföljning som gjorts av indrivningspolicyn för år 2002.

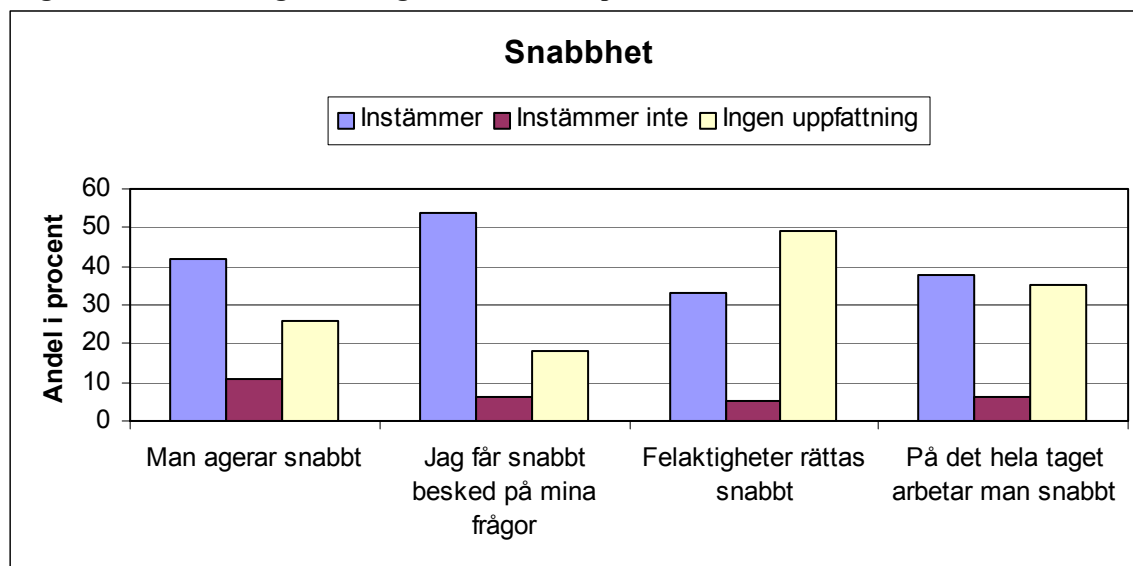
**Tabell 169. På det hela taget arbetar man snabbt, procent.**

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	31	30	28	27	28	29	38	26	30	33	43
	SKM	47	29-	45	64	60	43	48	52	48	50	48
Varken eller (3)	Ingivare	24	23	27	20	27	30	23	25	23	26	18
	SKM	16	20	9	8	19	27+	18	10	16	16	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	8	11	5	16+	10	6	8	9	5	5	4
	SKM	4	9+	3	0	7	4	2	5	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	36	36	39	37	34	35	31	40	41	37	35
	SKM	33	42	42	28	14-	25	32	33	35	34	44
<b>Medelvärde</b>	<b>Ingivare</b>	<b>3,43</b>	<b>3,33</b>	<b>3,47</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,42</b>	<b>3,43</b>	<b>3,39</b>	<b>3,54</b>	<b>3,55</b>	<b>3,83+</b>
	<b>SKM</b>	<b>3,82</b>	<b>3,43-</b>	<b>3,84</b>	<b>4,22</b>	<b>3,8</b>	<b>3,63</b>	<b>3,89</b>	<b>3,89</b>	<b>4,05</b>	<b>3,9</b>	<b>4,27</b>

Liksom i flera andra frågor kan vi se att Umeås övriga ingivare skiljer ut sig positivt jämfört med genomsnittet.

## 17.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

**Diagram 17. Redovisning av delfrågor om snabbhet, procent.**



38 procent av ingivarna anser att KFM på det hela taget arbetar snabbt. 6 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,61. En relativt stor andel, 35 procent, har ingen uppfattning. Med andra ord är det inte så många som är uttryckligen missnöjda, snarare är det få som är nöjda i jämförelse med andra sakområden.

**Tabell 170. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s snabbhet**

Man agerar snabbt	40,8%
Jag får snabbt besked på mina frågor	16,3%
Felaktigheter rättas snabbt	31,9%

Störst inverkan på det sammanfattande betyget har delpåståendet *man agerar snabbt på KFM*, hela 41 procent av variansen i det sammanfattande påståendet förklaras av detta delpåstående. Att felaktigheter rättas snabbt har också relativt stor inverkan på det sammanfattande betyget. Således är det viktigt att arbeta med dessa frågor för att förbättra den upplevda snabbheten.

Snabbheten inverkar i hög grad på såväl nöjdheten som förtroendet för KFM. Av fyra påståenden rörande snabbhet ligger dessutom tre stycken under eller långt under medel. Sammantaget ger detta att snabbheten är ett förbättringsområde.

### 17.3 Redovisning av delfrågor

#### 17.3.1 Man agerar snabbt

**Tabell 171. Påstående: Man agerar snabbt, procent.**

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	42	24	38	37	47+
Varken eller (3)	21	27	22	20	21
Instämmer inte (1+2)	11	17	14	7	8-
Ingen uppfattning/Ej svar	26	32	27	36	24
<b>Medelvärde</b>	<b>3,55</b>	<b>3,13</b>	<b>3,44</b>	<b>3,59</b>	<b>3,68</b>

42 procent instämmer i att man agerar snabbt på KFM, 11 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,55. I jämförelse med förra året är resultatet positivt, både för SKM och övriga ingivare.

#### Regionala skillnader

**Tabell 172. Påstående: Man agerar snabbt, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	42	34	40	44	44	40	42	43	47	45	47
Varken eller (3)	21	24	22	16	22	32+	24	14	19	18	16
Instämmer inte (1+2)	11	16	9	13	14	9	13	11	6	8	8
Ingen uppfattning/Ej svar	26	25	28	27	20	19	22	31	28	30	29
<b>Medelvärde</b>	<b>3,55</b>	<b>3,30-</b>	<b>3,49</b>	<b>3,61</b>	<b>3,44</b>	<b>3,51</b>	<b>3,48</b>	<b>3,68</b>	<b>3,78</b>	<b>3,71</b>	<b>3,80</b>

De regionala skillnaderna är relativt stora. I region Stockholm är andelen som instämmer klart lägre än i andra regioner

**Tabell 173. Påstående: Man agerar snabbt, procent.**

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	38	34	37	38	37	37	38	37	37	38	46
	SKM	47	34-	45	56	51	43	46	50	61	53	48
Varken eller (3)	Ingivare	22	22	26	13	21	30	25	17	21	20	19
	SKM	21	26	15	20	23	33+	21	12	16	16	11
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	14	20	8	19	16	13	16	13	10	11	10
	SKM	8	13	12	0	12	6	9	10	0	3	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	27	24	28	29	26	20	21	34	32	31	25
	SKM	24	26	27	24	14	18	23	29	23	28	37
<b>Medelvärde</b>	<b>Ingivare</b>	<b>3,44</b>	<b>3,25</b>	<b>3,51</b>	<b>3,35</b>	<b>3,3</b>	<b>3,42</b>	<b>3,32</b>	<b>3,53</b>	<b>3,58</b>	<b>3,54</b>	<b>3,74</b>
	<b>SKM</b>	<b>3,68</b>	<b>3,34-</b>	<b>3,46</b>	<b>4,11</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,67</b>	<b>3,83</b>	<b>4,04</b>	<b>3,91</b>	<b>3,94</b>

I region Stockholm har SKM-ingivarna och de övriga ingivarna lika hög andel som instämmer. De övriga ingivarna är dock överrepresenterade i ”instämmer inte” och får således

ett lägre medelvärde. I övrigt är SKM-ingivarna mer nöjda än övriga ingivare, skillnaderna är dock mindre än vanligt.

### 17.3.2 Jag får snabbt besked på mina frågor

**Tabell 174. Påstående: Jag får snabbt besked på mina frågor, procent.**

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	54	41	43-	57	66+
Varken eller (3)	23	24	26	17	19-
Instämmer inte (1+2)	6	10	7	3	5
Ingen uppfattning/Ej svar	18	26	23+	23	11-
<b>Medelvärde</b>	<b>3,82</b>	<b>3,54</b>	<b>3,66-</b>	<b>3,92</b>	<b>3,98+</b>

54 procent instämmer i att man får snabbt besked på sina frågor, 6 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet ligger på 3,82. I jämförelse med 2001 har inställningen blivit något mer positiv både för SKM och övriga ingivare.

### Regionala skillnader

**Tabell 175. Påstående: Jag får snabbt besked på mina frågor, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	54	44-	52	57	58	49	56	47	59	60	63
Varken eller (3)	23	28	23	19	19	30	25	23	20	18	15
Instämmer inte (1+2)	6	10	6	7	8	7	6	6	3	3	4
Ingen uppfattning/Ej svar	18	19	20	17	15	15	13	24	19	19	18
<b>Medelvärde</b>	<b>3,82</b>	<b>3,59-</b>	<b>3,79</b>	<b>3,93</b>	<b>3,84</b>	<b>3,64</b>	<b>3,81</b>	<b>3,76</b>	<b>4,04</b>	<b>3,95</b>	<b>4,12+</b>

De regionala skillnaderna är relativt stora. Återigen ligger Umeå i topp och Stockholm i nedre delen av betygsskalan.

**Tabell 176. Påstående: Jag får snabbt besked på mina frågor, procent.**

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	43	40	42	42	45	39	45	40	46	45	53
	SKM	66	47-	67	88+	72	59	70	55	77	78	81
Varken eller (3)	Ingivare	26	30	27	24	22	36	28	22	24	23	19
	SKM	19	25	15	8	16	24	21	24	13	13	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	7	8	5	10	10	8	8	7	4	5	4
	SKM	5	12+	6	0	5	6	4	5	0	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	23	22	25	23	23	17	20	32	26	26	24
	SKM	11	16	12	4	7	12	5	17	10	9	7
<b>Medelvärde</b>	<b>Ingivare</b>	<b>3,66</b>	<b>3,6</b>	<b>3,67</b>	<b>3,63</b>	<b>3,6</b>	<b>3,51</b>	<b>3,54</b>	<b>3,68</b>	<b>3,75</b>	<b>3,76</b>	<b>4,01+</b>
	<b>SKM</b>	<b>3,98</b>	<b>3,58-</b>	<b>3,97</b>	<b>4,42+</b>	<b>4,1</b>	<b>3,76</b>	<b>4,08</b>	<b>3,83</b>	<b>4,39+</b>	<b>4,14</b>	<b>4,28</b>

De övriga ingivarna har större andel med ingen uppfattning, SKM-ingivare är i vanlig ordning mer nöjda än övriga ingivare.

### 17.3.3 Felaktigheter rättas snabbt

**Tabell 177. Påstående: Felaktigheter rättas snabbt, procent.**

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	33	25	34	24	32
Varken eller (3)	14	18	13	14	15
Instämmer inte (1+2)	5	11	6	4	4
Ingen uppfattning/Ej svar	49	47	48	59	50
<b>Medelvärde</b>	<b>3,72</b>	<b>3,38</b>	<b>3,69</b>	<b>3,6</b>	<b>3,76</b>

33 procent instämmer i att felaktigheter rättas snabbt, 5 procent är av motsatt uppfattning och medelvärdet hamnar på 3,72. En stor andel, 49 procent, har ingen uppfattning i frågan. Detta beror med största sannolikhet på att man inte hamnat i den situationen att en felaktighet överhuvudtaget uppkommit.

I jämförelse med år 2001 har resultatet förbättrats något.

#### Regionala skillnader

**Tabell 178. Påstående: Felaktigheter rättas snabbt, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	33	23-	27	38	45+	29	35	32	35	32	41
Varken eller (3)	14	15	14	12	16	18	14	8	16	10	9
Instämmer inte (1+2)	5	10+	3	7	4	4	8	5	1	1	1
Ingen uppfattning/Ej svar	49	52	55	43	35-	49	43	55	48	56	48
<b>Medelvärde</b>	<b>3,72</b>	<b>3,31-</b>	<b>3,69</b>	<b>3,81</b>	<b>3,76</b>	<b>3,65</b>	<b>3,71</b>	<b>3,77</b>	<b>3,86</b>	<b>3,88</b>	<b>4,14+</b>

De regionala skillnaderna är stora. Stockholm skiljer ut sig genom att ha en relativt stor andel ingivare som inte instämmer i påståendet.

**Tabell 179. Påstående: Felaktigheter rättas snabbt, procent.**

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	34	28	27	33	35	35	35	33	35	36	46
	SKM	32	18-	27	48	56+	24	36	31	35	28	33
Varken eller (3)	Ingivare	13	14	13	12	15	14	12	9	13	10	11
	SKM	15	16	15	12	16	22	16	7	19	9	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	6	10	4	10	8	4	8	7	2	3	2
	SKM	4	11+	3	0	0	4	7	2	0	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	48	48	56	45	42	47	46	52	49	51	41
	SKM	50	55	55	40	28-	51	41	60	45	63	59
<b>Medelvärde</b>	Ingivare	<b>3,69</b>	<b>3,41</b>	<b>3,75</b>	<b>3,59</b>	<b>3,52</b>	<b>3,77</b>	<b>3,64</b>	<b>3,69</b>	<b>3,79</b>	<b>3,85</b>	<b>4,08</b>
	SKM	<b>3,76</b>	<b>3,21-</b>	<b>3,60</b>	<b>4,20</b>	<b>3,97</b>	<b>3,52</b>	<b>3,79</b>	<b>3,88</b>	<b>3,94</b>	<b>3,92</b>	<b>4,27</b>

SKM-ingivarna är inte lika positiva som de brukar vara. I sex av tio regioner har SKM-ingivarna samma eller lägre andel som instämmer i påståendet jämfört med de övriga ingivarna.

## 17.4 Sammanfattning

- En relativt stor andel har ingen uppfattning om KFM på det hela taget arbetar snabbt.
- Betyget för snabbheten ligger lägre jämfört med andra områden.
- Störst inverkan på det sammanfattande betyget har delpåståendet *man agerar snabbt på KFM*, hela 41 procent av variansen i det sammanfattande påståendet förklaras av detta delpåstående.
- Snabbheten inverkar i hög grad på både förtroendet och nöjdheten med KFM. I kombination med att området inte får så goda betyg, ser vi detta som ett förbättringsområde.