

## 15 Ingivarnas uppfattning om tillgänglighet

### 15.1 Inledning

**Tabell 138. Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.**

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	57	44	49-	54	66+
Varken eller (3)	21	27	26+	16	15-
Instämmer inte (1+2)	5	6	5	5	5
Ingen uppfattning/Ej svar	17	23	20	26	14
<b>Medelvärde</b>	<b>3,88</b>	<b>3,59</b>	<b>3,73-</b>	<b>3,85</b>	<b>4,06+</b>

Nästan 6 av 10 tillfrågade ingivare anser att tillgängligheten på det hela taget är bra. 6 procent är negativa och 23 procent har ingen uppfattning. 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 är något mer positiva i år.

#### *Regionala skillnader*

**Tabell 139. Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	57	47-	55	55	60	51	63	56	63	61	64
Varken eller (3)	21	28	22	22	20	30+	18	17	16	19	17
Instämmer inte (1+2)	5	11+	3	4	2	9	5	5	1	0	1
Ingen uppfattning/Ej svar	17	15	20	19	18	10	14	23	19	20	17
<b>Medelvärde</b>	<b>3,88</b>	<b>3,61-</b>	<b>3,84</b>	<b>3,94</b>	<b>3,95</b>	<b>3,66-</b>	<b>3,93</b>	<b>3,93</b>	<b>4,07</b>	<b>4,12</b>	<b>4,15+</b>

De norrländska regionerna får högst betyg på tillgängligheten. Stockholm och Malmö hamnar i den nedre delen av betygschalvan.

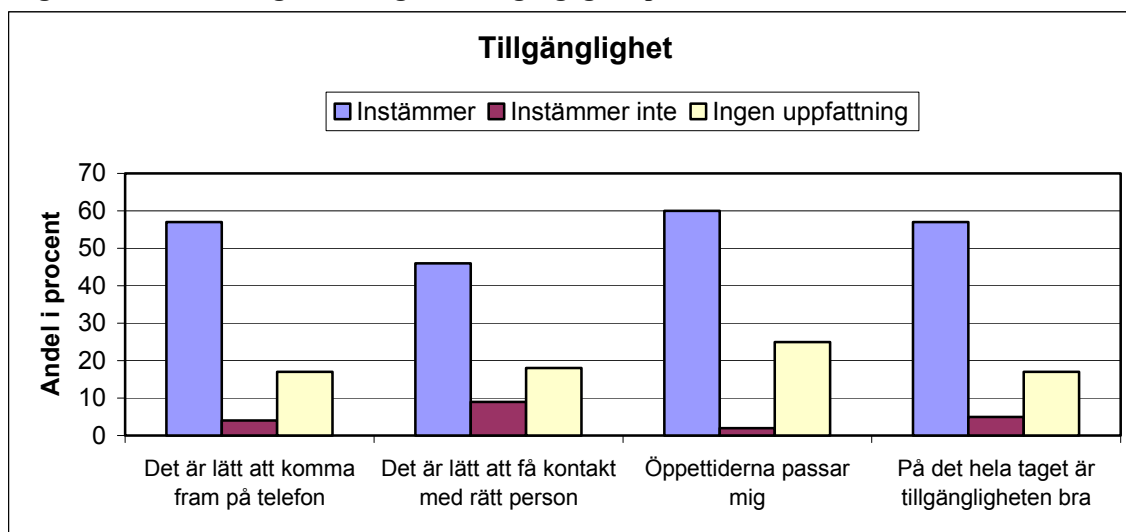
**Tabell 140. Påstående: På det hela taget är tillgängligheten bra, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	49	43	47	48	53	44	57	43	49	46	61
	SKM	66	50-	67	68	67	59	70	69	84+	78	70
Varken eller (3)	Ingivare	26	27	28	25	25	36	22	21	28	30	22
	SKM	15	29+	12	16	14	24	13	12	0	6	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	5	14+	2	4	2	9	6	7	0	0	0
	SKM	5	8	6	4	2	8	4	2	3	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	20	16	23	23	20	11	15	29	24	24	17
	SKM	14+	13	15	12	16	10	14	17	13	16	19
<b>Medelvärde</b>	<b>Ingivare</b>	<b>3,73</b>	<b>3,49</b>	<b>3,73</b>	<b>3,77</b>	<b>3,9</b>	<b>3,54</b>	<b>3,76</b>	<b>3,64</b>	<b>3,81</b>	<b>3,81</b>	<b>4,04+</b>
	<b>SKM</b>	<b>4,06</b>	<b>3,71-</b>	<b>4</b>	<b>4,23</b>	<b>4</b>	<b>3,78-</b>	<b>4,13</b>	<b>4,2</b>	<b>4,41</b>	<b>4,44</b>	<b>4,36</b>

Uppfattningen om tillgänglighet skiljer sig märkbart åt mellan SKM-ingivare och övriga ingivare. En tänkbar förklaring kan vara att respondenterna från SKM har en annan syn på tillgänglighet då de själva arbetar på en offentlig myndighet. Skillnaderna mellan regionerna skulle kunna bero på att det är lättare att få personliga kontakter på mindre myndigheter, eller myndigheter där det finns etablerat samarbete myndigheterna emellan. Umeå tycks ha ovanligt nöjda vanliga ingivare, medelvärdet avviker signifikant på flera påståenden.

## 15.2 Sammanfattande bedömning och förbättringsområden

Diagram 15. Redovisning av delfrågor om tillgänglighet, procent.



57 procent instämmer i att tillgängligheten på det hela taget är bra på KFM, 5 procent instämmer inte och medelvärdet hamnar på 3,88. I jämförelse med övriga sakområden ligger betyget på tillgänglighet på det hela taget över medel. Påståenden i blocket som fått ett extra bra betyg är *öppettiderna passar* samt *lätt att få kontakt per telefon*. Påståendet *lätt att få kontakt med rätt person* får inte lika gott betyg. Här är dessutom de regionala skillnaderna stora.

Tabell 141. Den relativa betydelsen av olika faktorer för totalomdömet om KFM:s tillgänglighet

Det är lätt att få kontakt per telefon	46,9%
Det är lätt att få kontakt med rätt person	23,3%
KFM har öppettider som passar mig	25,8%

Störst inverkan på det sammanfattande betyget i blocket om tillgänglighet har delpåståendet *det är lätt att komma fram per telefon*, nästan 47 procent av variansen i det sammanfattande betyget förklaras av detta delpåstående. Att öppettiderna passar och att det är lätt att få kontakt med rätt person har båda runt 25 procents inverkan.

Tillgänglighet är det område som av ingivarna anses vara minst viktigt och dessutom i låg grad påverkar förtroende och nöjdhet med KFM. Tillgänglighetens låga inverkan på nöjdhet och förtroende, i samband med det generellt goda betyget för de flesta delpåståenden inom sakområdet innebär att tillgängligheten inte är något tydligt förbättringsområde. I vissa regioner finns det dock anledning att titta närmare på vilket betyg man fått på *lätt att få kontakt med rätt person* för att åtgärda eventuella problem.

## 15.3 Redovisning av delfrågor

### 15.3.1 Det är lätt att komma fram på telefon

**Tabell 142. Påstående: Det är lätt att komma fram på telefon, procent.**

	TOTAL	Ingivare	Ingivare	SKM	SKM
	2002	2001	2002	2001	2002
Instämmer (4+5)	57	38	47-	46	69+
Varken eller (3)	22	25	27+	21	15-
Instämmer inte (1+2)	4	9	3	7	6
Ingen uppfattning/Ej svar	17	28	23+	26	10-
<b>Medelvärde</b>	<b>3,92</b>	<b>3,51</b>	<b>3,79-</b>	<b>3,73</b>	<b>4,07+</b>

57 procent instämmer i att det är lätt att komma fram på telefon, 4 procent instämmer inte och 17 procent har ingen uppfattning. Återigen är resultatet mer positivt jämfört med år 2001 för både SKM och övriga ingivare.

#### Regionala skillnader

**Tabell 143. Påstående: Det är lätt att komma fram på telefon, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	57	45-	55	58	58	50	68+	58	56	60	68
Varken eller (3)	22	30+	21	20	22	31+	18	17	20	16	16
Instämmer inte (1+2)	4	14+	5	3	3	6	3	2	3	0	0
Ingen uppfattning/Ej svar	17	12	19	20	17	14	11	23	21	23	17
<b>Medelvärde</b>	<b>3,92</b>	<b>3,52-</b>	<b>3,92</b>	<b>4,02</b>	<b>3,97</b>	<b>3,71-</b>	<b>4,06</b>	<b>4,10</b>	<b>4,00</b>	<b>4,16</b>	<b>4,21+</b>

Medelvärdet för merparten av regionerna ligger runt 4,0. Instämmandegraden skiftar mellan 45-68 procent. De regionala skillnaderna är med andra ord stora. Högst instämmandegrad får Umeå och Göteborg. Högsta medelvärde får Härnösand och Umeå. Huruvida det verkligen är svårare respektive lättare att komma fram på telefon i olika regioner och om dessa mönster stämmer överens med ingivarnas uppfattning av tillgängligheten är något som borde undersökas närmare. Redan nu finns siffror som visar hur stor andel av inkommande samtal som verkligen når en handläggare, dessa kan således jämföras med ingivarnas uppfattning i denna undersökning.

**Tabell 144. Påstående: Det är lätt att komma fram på telefon, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå	
Instämmer (4+5)	Ingivare	47	37	45	49	48	43	59	38	46	43	60
	SKM	69	51-	73	76	70	57	77	79	71	81	81
Varken eller (3)	Ingivare	27	34	25	23	27	36	24	28	26	27	20
	SKM	15	26+	15	12	16	25+	13	5	13	3	7
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	3	14+	4	2	0	6	2	0	2	0	0
	SKM	6	13+	6	4	7	6	4	5	3	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	23	15	26	26	25	16	15	34	26	29	20
	SKM	10	9	6	8	7	12	7	12	13	16	11
<b>Medelvärde</b>	<b>Ingivare</b>	<b>3,79</b>	<b>3,32-</b>	<b>3,78</b>	<b>3,89</b>	<b>3,9</b>	<b>3,64</b>	<b>3,88</b>	<b>3,85</b>	<b>3,87</b>	<b>3,84</b>	<b>4,10+</b>
	<b>SKM</b>	<b>4,07</b>	<b>3,68-</b>	<b>4,1</b>	<b>4,22</b>	<b>4</b>	<b>3,78-</b>	<b>4,25</b>	<b>4,3</b>	<b>4,15</b>	<b>4,48</b>	<b>4,38</b>

SKM-ingivare och övriga ingivare i Region Stockholm avviker negativt från genomsnittets medelvärde. Umeås övriga ingivare avviker positivt från genomsnittets medelvärde.

15.3.2 *Det är lätt att få kontakt med rätt person*

**Tabell 145. Påstående: Det är lätt att få kontakt med rätt person, procent.**

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	46	32	32-	51	63+
Varken eller (3)	27	27	34+	19	18-
Instämmer inte (1+2)	9	13	9	8	9
Ingen uppfattning/Ej svar	18	29	25+	22	10-
<b>Medelvärde</b>	<b>3,64</b>	<b>3,31</b>	<b>3,4-</b>	<b>3,66</b>	<b>3,89+</b>

Knappt hälften instämmer i att det är lätt att få kontakt med rätt person, runt en tiondel instämmer inte och 17 procent har ingen uppfattning. Resultatet för år 2002 är positivt jämfört med år 2001. Ingivarnas instämmandegrad är dock konstant och har inte ökat, däremot har de som är negativa minskat något och medelvärdet blir därför högre.

*Regionala skillnader*

**Tabell 146. Påstående: Det är lätt att få kontakt med rätt person, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	46	31-	41	44	56	37	49	53	47	57	56
Varken eller (3)	27	29	34	28	22	36+	27	20	26	21	25
Instämmer inte (1+2)	9	22+	6	7	8	12	8	5	8	3	3
Ingen uppfattning/Ej svar	18	18	19	22	15	15	16	22	19	20	16
<b>Medelvärde</b>	<b>3,64</b>	<b>3,11-</b>	<b>3,66</b>	<b>3,72</b>	<b>3,78</b>	<b>3,36-</b>	<b>3,69</b>	<b>3,90+</b>	<b>3,77</b>	<b>3,99+</b>	<b>3,95+</b>

Umeå och Härnösand får bäst betyg av ingivarna. Stockholm är den region som särskiljer sig mest genom att ha en förhållandevis stor andel som inte instämmer i påståendet.

**Tabell 147. Påstående: Det är lätt att få kontakt med rätt person, procent.**

		TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	Ingivare	32	19-	31	32	38	23	34	30	34	33	48+
	SKM	63	41-	58	68	74	51	66	79+	68	84+	70
Varken eller (3)	Ingivare	34	36	38	33	33	45	37	30	30	33	27
	SKM	18	24	27	16	9	27	16	10	19	6	22
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	9	24+	4	6	4	13	10	7	9	5	4
	SKM	9	21+	9	8	12	10	5	2	6	0	0
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	25	21	28	29	24	19	19	34	28	29	21
	SKM	10	14	6	8	5	12	13	10	6	9	7
<b>Medelvärde</b>	<b>Ingivare</b>	<b>3,4</b>	<b>2,90-</b>	<b>3,5</b>	<b>3,56</b>	<b>3,6</b>	<b>3,17</b>	<b>3,35</b>	<b>3,45</b>	<b>3,47</b>	<b>3,51</b>	<b>3,78+</b>
	<b>SKM</b>	<b>3,89</b>	<b>3,28-</b>	<b>3,87</b>	<b>3,96</b>	<b>3,9</b>	<b>3,53-</b>	<b>4,04</b>	<b>4,26+</b>	<b>4,1</b>	<b>4,45+</b>	<b>4,2</b>

Här kan vi se att SKM-ingivarna genomgående är mer positiva till påståendet. Detta beror troligtvis på att man på SKM har en bättre kännedom om vilka personer som arbetar med vad på KFM och att man således har lättare att få kontakt med rätt person.

### 15.3.3 Öppettiderna passar mig

**Tabell 148. Påstående: Öppettiderna passar mig, procent.**

	TOTAL 2002	Ingivare 2001	Ingivare 2002	SKM 2001	SKM 2002
Instämmer (4+5)	60	53	58	58	62
Varken eller (3)	13	13	17+	8	8-
Instämmer inte (1+2)	2	8	3	1	1
Ingen uppfattning/Ej svar	25	26	22	34	29+
<b>Medelvärde</b>	<b>4,22</b>	<b>3,95</b>	<b>4,02-</b>	<b>4,39</b>	<b>4,49+</b>

60 procent instämmer i att öppettiderna passar, 2 procent instämmer inte och 25 procent har ingen uppfattning. Återigen är resultatet positivt jämfört med år 2001 för både SKM och övriga ingivare.

#### Regionala skillnader

**Tabell 149. Påstående: Öppettiderna passar mig, procent.**

	TOTAL	Stock- holm	Eskils- tuna	Jön- köping	Kal- mar	Mal- mö	Göte- borg	Karl- stad	Gävle	Härnö- sand	Umeå
Instämmer (4+5)	60	54	57	60	64	60	65	60	61	57	60
Varken eller (3)	13	16	12	10	13	13	11	11	14	18	13
Instämmer inte (1+2)	2	3	3	4	1	2	2	3	0	0	2
Ingen uppfattning/Ej svar	25	27	28	26	22	25	22	26	25	24	24
<b>Medelvärde</b>	<b>4,22</b>	<b>4,14</b>	<b>4,17</b>	<b>4,21</b>	<b>4,31</b>	<b>4,19</b>	<b>4,30</b>	<b>4,20</b>	<b>4,28</b>	<b>4,20</b>	<b>4,18</b>

Det finns inga signifikanta skillnader mellan regionerna. Detta beror med största sannolikhet på att regionerna i stort sett har samma öppettider.

**Tabell 150. Påstående: Öppettiderna passar mig, 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	58	59	60	62	61	60	52	59	53	59
	SKM	62	51	55	60	67	59	71	69	65	63	63
Varken eller (3)	Ingivare	17	18	19	13	16	16	15	14	19	25	18
	SKM	8	14+	0	4	9	10	5	7	6	9	4
Instämmer inte (1+2)	Ingivare	3	4	2	4	2	3	3	6	1	1	2
	SKM	1	1	3	4	0	0	2	0	0	0	4
Ingen uppfattning/ Ej svar	Ingivare	22	19	19	24	21	20	22	27	22	21	21
	SKM	29	33	42	32	23	31	21	24	29	28	30
<b>Medelvärde</b>	<b>Ingivare</b>	<b>4,02</b>	<b>4,01</b>	<b>3,97</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4</b>	<b>4,06</b>	<b>3,84</b>	<b>4,05</b>	<b>3,93</b>	<b>4,01</b>
	<b>SKM</b>	<b>4,49</b>	<b>4,27</b>	<b>4,63</b>	<b>4,47</b>	<b>4,5</b>	<b>4,43</b>	<b>4,57</b>	<b>4,56</b>	<b>4,64</b>	<b>4,57</b>	<b>4,53</b>

Återigen kan vi se att SKM-ingivarna är mer positiva än övriga ingivare. Skillnaderna ser dock mindre ut jämfört med föregående påstående.

## 15.4 Sammanfattning

- Tillgängligheten hos KFM får ett bra betyg av ingivarna.
- Störst inverkan på det sammanfattande betyget i blocket om tillgänglighet har delpåståendet *det är lätt att komma fram per telefon*, nästan 47 procent av variansen i det sammanfattande betyget förklaras av detta delpåstående.
- De regionala skillnaderna är störst på *det är lätt att komma fram på telefon*
- Tillgängligheten har en liten inverkan på hur nöjda ingivarna är och på hur stort förtroende de har för KFM. I samband med att området dessutom får ett gott betyg kan inte detta ses som ett förbättringsområde.