



Marketing Minds Specializing in Research™

## **NFO Infratest**

# **Ingivarenkäten 2002 - INGIVARE**

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 ('SKM-Ingivare'). Denna rapport omfattar ingivare (ej SKM-ingivare).

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 192 ingivare har 71 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

## 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

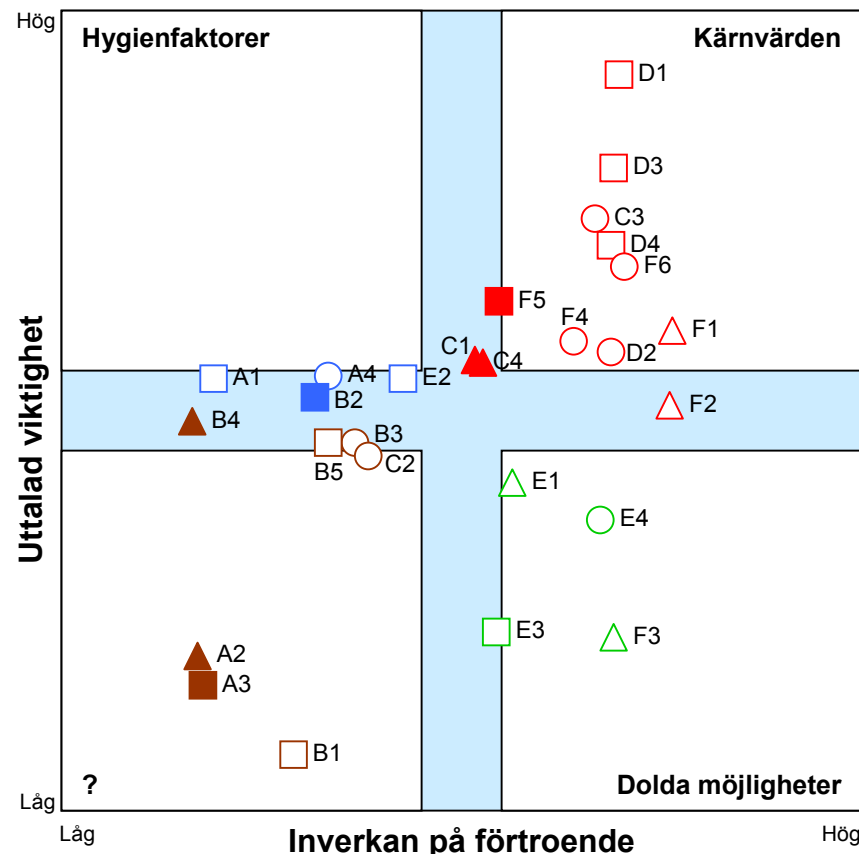
- F1 Bra på att komma i kontakt med gäldenärerna
- F2 Information som lämnas tas väl tillvara
- F3 Ärenden behandlas lika oavsett belopp
- F4 Neutral i relation gäldenär - ingivare
- F5 Objektiv gentemot olika borgenärer
- F6 På det hela taget ett bra sätt att arbeta

## 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



# Kvalitetsegenskapers betydelse för nöjdhet

## 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

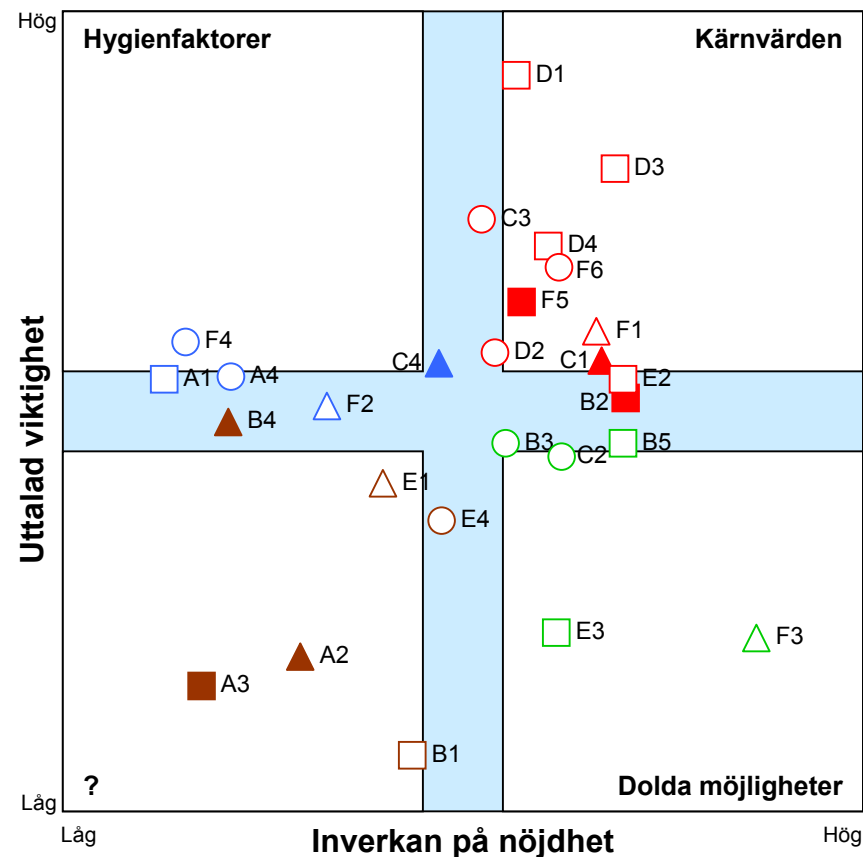
- F1 Bra på att komma i kontakt med gäldenärerna
- F2 Information som lämnas tas väl tillvara
- F3 Ärenden behandlas lika oavsett belopp
- F4 Neutral i relation gäldenär - ingivare
- F5 Objektiv gentemot olika borgenärer
- F6 På det hela taget ett bra sätt att arbeta

## 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
- D1 Tillförlitliga utredningar
- D2 Bra motiverade beslut
- D3 Korrekta beslut
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E3 Vet vad jag kan få hjälp med
- △ F1 Bra på komma i kontakt med gäldenärerna
- △ F3 Ärenden behandlas lika oavsett belopp
- F5 Objektiv gentemot olika borgenärer
- F6 På det hela taget bra sätt att arbeta

- 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

Låg

- ▲ C4 Arbetar på det hela taget snabbt
- △ E1 Tydliga redovisningar i avslutade ärenden
- E4 Informationen på det hela taget bra
- △ F2 Information som lämnas tas väl tillvara
- F4 Neutral i relation gäldenär - ingivare

- A1 Kontakt per telefon
- ▲ A2 Kontakt rätt person
- A3 Öppettider passar
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet
- B1 Trevlig personal
- ▲ B4 Tar till sig kritik

*Sammanfattande egenskaper är understrukna*

# Slutsatser (1 av 3)

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

- ▲ C1 Agerar snabbt
- C3 Felaktigheter rättas snabbt
- D1 Tillförlitliga utredningar
- D2 Bra motiverade beslut
- D3 Korrekta beslut
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E3 Vet vad jag kan få hjälp med
- △ F1 Bra på komma i kontakt med gäldenärerna
- △ F3 Ärenden behandlas lika oavsett belopp
- 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:

- ▲ C1 Agerar snabbt
- △ F1 Bra på komma i kontakt med gäldenärerna
- △ F3 Ärenden behandlas lika oavsett belopp

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 INFORMATION samt SÄTT ATT ARBETA.

- ▲ C4 Arbetar på det hela taget snabbt
- △ E1 Tydliga redovisningar i avslutade ärenden
- E4 Informationen på det hela taget bra
- △ F2 Information som lämnas tas väl tillvara
- F4 Neutral i relation gäldenär - ingivare

Även här är egenskaper där Kronofogdemyndigheten presterar under medel markerade med trianglar – detta är rekommenderade förbättringsområden.

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:

- 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

I denna kvadrant får Kronofogdemyndigheten huvudsakligen 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 samtliga aspekter av TILLGÄNGLIGHET, men även BEMÖTANDE:

- A1 Kontakt per telefon
- ▲ A2 Kontakt rätt person
- A3 Öppettider passar
- A4 På det hela taget bra tillgänglighet
- B1 Trevlig personal
- ▲ 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 'A2 kontakt med rätt person' och 'B4 Tar till sig kritik' åtgärdas. Detta är dock förbättringsområden som kan ges lägre prioritet.

# Kronofogdemyndighetens styrkor och svagheter

## Styrkor

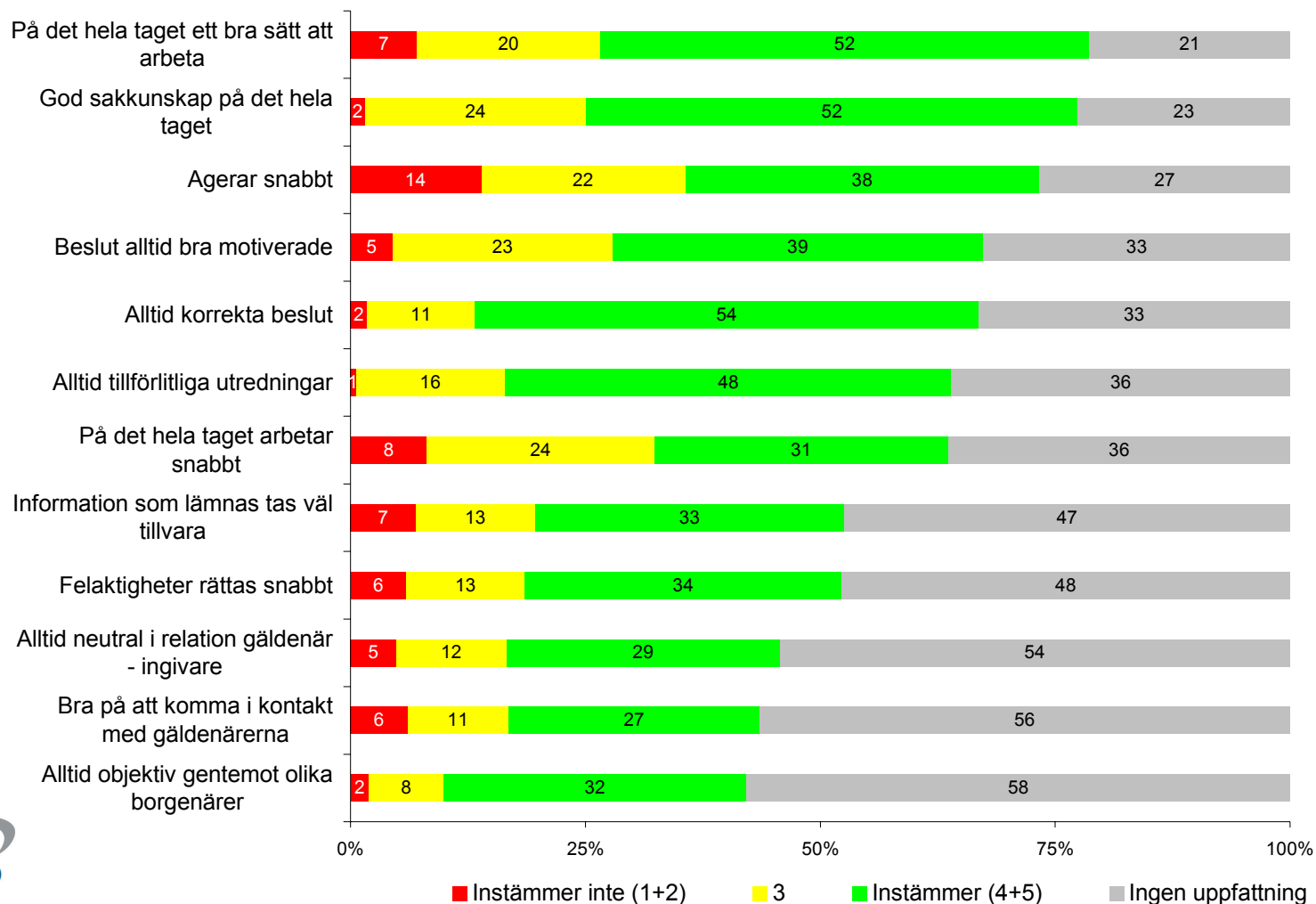
- F5 Objektiv gentemot olika borgenärer
- B2 Alltid hjälpsam personal
- A3 Öppettider passar
- D1 Tillförlitliga utredningar
- D3 Korrekta beslut
- D4 God sakkunskap på det hela taget
- E3 Vet vad jag kan få hjälp med
- B5 På det hela taget bra bemötande
- E2 Tillräcklig info om ärendets utveckling
- A1 Kontakt per telefon
- B1 Trevlig personal

## Svagheter

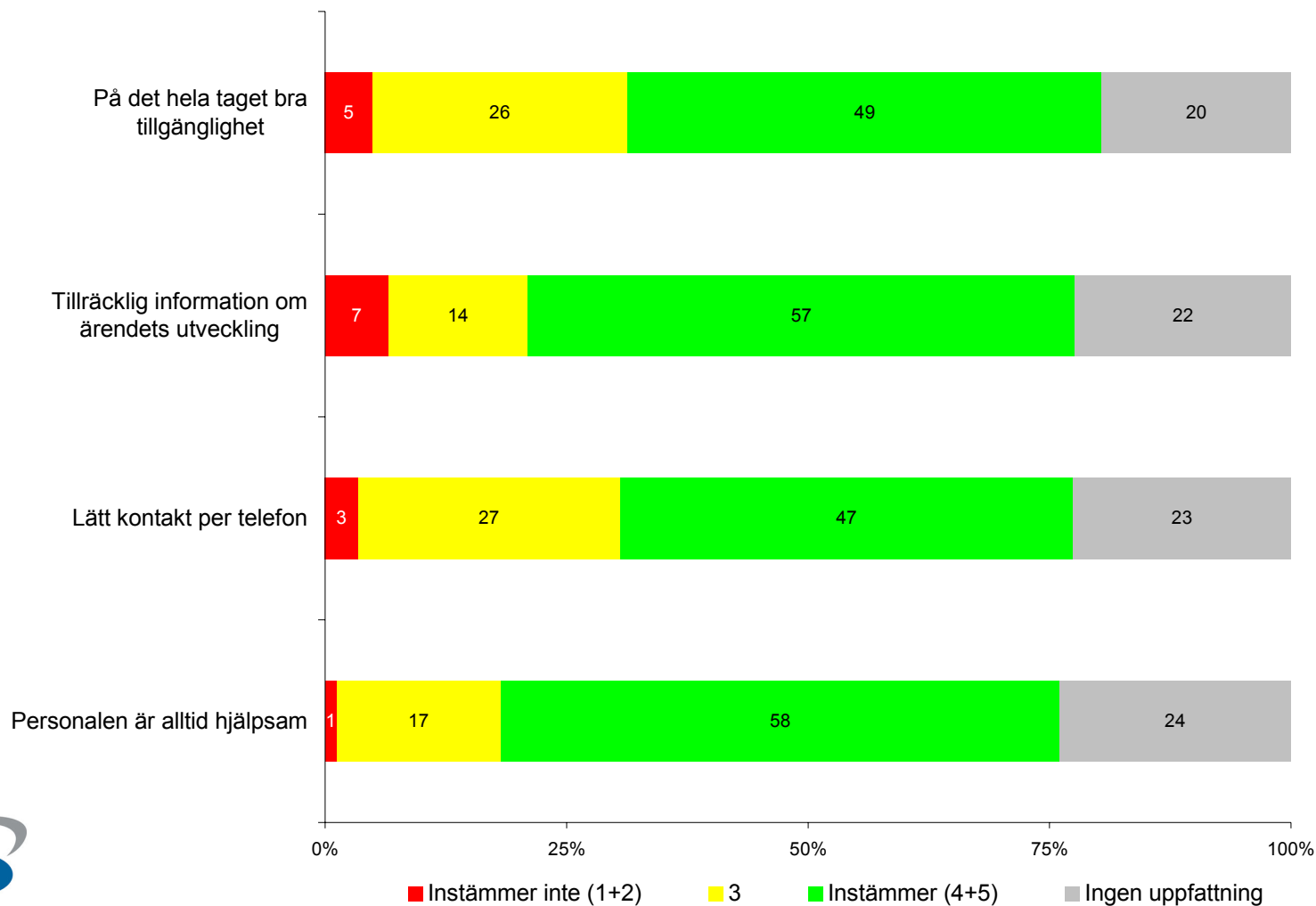
- ▲ A2 Kontakt rätt person
- ▲ B4 Tar till sig kritik
- ▲ C1 Agerar snabbt
- ▲ C4 Arbetar på det hela taget snabbt
- △ F1 Bra på komma i kontakt med gäldenärerna
- △ F3 Ärenden behandlas lika oavsett belopp
- △ E1 Tydliga redovisningar i avslutade ärenden
- △ F2 Information som lämnas tas väl tillvara

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

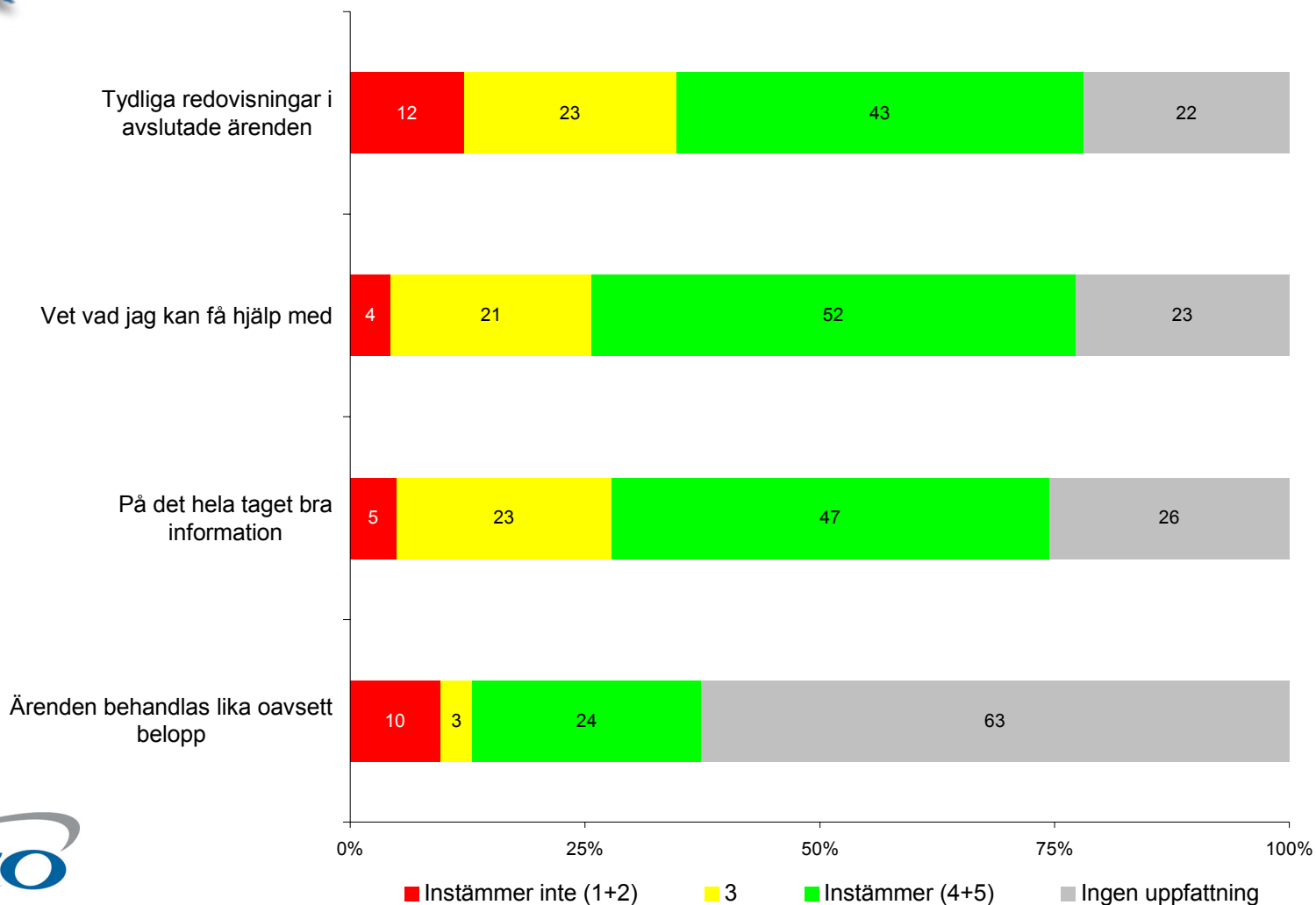
# Bedömning av Kärnvärden för förtroende



# Bedömning av Hygienfaktorer för förtroende



# Bedömning av Dolda möjligheter för förtroende



# Bedömning av övriga kvalitetsattribut för förtroende

