

Försäkringskassans kundundersökning

Riksmätning 2009:2



Utgivare: Försäkringskassan
Analys och prognos

Upplysningar: Fredrik Lindström
010-116 94 98
fredrik.lindstrom@forsakringskassan.se

Hemsida: www.forsakringskassan.se

Förord

Försäkringskassan genomför sedan 1997 en årlig kundundersökning för att studera hur försäkrade ser på myndighetens service. Resultaten gör det möjligt att identifiera förbättringsområden och följa utvecklingen över tid. Försäkringskassan administrerade under 2009 närmare femtio olika förmåner. Tjugo av dessa ingick i kundundersökningen. De tjugo förmåner som ingick i kundundersökningen var utvalda på grundval av ärendevolym och vilken intensitet i kontakterna med Försäkringskassan som krävdes. I princip är alla som omfattas av socialförsäkringen kunder. Kundundersökningens syfte är dock att undersöka vad de försäkrade som varit i kontakt med Försäkringskassan i ett ärende tycker om organisationens service. Detta görs genom att i en enkät fråga försäkrade om hur de blir bemötta, hur tillgängligheten på telefon är, om ärendet handläggs snabbt, och så vidare.

Beställare av denna kundundersökning är avdelningen för försäkringsprocesser. Thomas Bergendorf och Rosa Fiorito har ansvarat för riktlinjerna för undersökningen och utformningen av enkäten. Avdelningen för försäkringsutveckling har svarat för urval och utförande av undersökningen. Fredrik Lindström är projektledare och huvudförfattare för denna rapport och Sten Olsson medverkat som metodstatistiker.

Stockholm i april 2010

Eva-Lo Ighe
Chef för enheten för statistisk analys

Innehåll

Sammanfattning	5
Inledning	6
Bakgrund och syfte.....	6
Förändringar 2009.....	6
Disposition.....	7
Resultat	8
Sammanfattning.....	8
Försäkringskassans före detta mål.....	10
Nöjd-Kund-Index (NKI).....	10
Bemötande.....	13
Jämställdhetsbonus.....	15
Vad påverkar upplevelsen av nöjdheten	18
Servicefaktorer.....	18
Kvalitetsindex.....	23
Servicefaktorernas påverkan på den försäkrades totala nöjdhet (NKI).....	26
Effektiva områden.....	30
Slutsatser	33
Slutsatser i korthet.....	34
Teknisk Bilaga	35
Inledning.....	35
Beskrivning av datamaterial.....	35
Population och urval.....	35
NKI.....	37
Servicefaktorernas ingående frågor.....	37
Bortfallsredovisning.....	37
Medelbetyg per fråga.....	40
Riksmätning 2009:2s enkät	41

Sammanfattning

Försäkringskassan genomför sedan 1997 en årlig kundundersökning för att studera hur försäkrade ser på myndighetens service. Resultaten gör det möjligt att identifiera förbättringsområden och följa utvecklingen över tid. Stor vikt har lagts vid att modellera kundens nöjdhet med Försäkringskassan och att hitta områden där myndigheten bör arbeta för att öka nöjdheten.

NKI (Nöjd-Kund-Index) har hösten 2009 värdet 53 av 100.

Bemötande har ökat till 3,8 hösten 2009 jämfört med 3,7 våren 2009 samt i Kundundersökningen 2008.

Försäkrade som blivit *nekade ersättning* upplever samtliga servicefaktorer mer negativt än personer som ej blivit nekade ersättning varför Försäkringskassan bör arbeta för att förbättra upplevelsen för denna grupp av försäkrade.

Försäkringskassan bör arbeta för att förbättra samtliga försäkrades positiva upplevelse av myndighetens tillgänglighet.

Försäkringskassan bör arbeta med att förbättra de försäkrades upplevelse av myndighetens *kompetens/tillförlitlighet* för att effektivt öka NKI.

Inledning

Bakgrund och syfte

Försäkringskassan genomför sedan 1997 en årlig kundundersökning (Riksmätning) för att studera hur försäkrade ser på myndighetens service. Resultaten gör det möjligt att identifiera förbättringsområden och följa utvecklingen över tid. Försäkringskassan administrerar närmare femtio olika förmåner och tjugo av dessa ingår i undersökningen. De tjugo förmåner som ingår i undersökningen är utvalda på grundval av ärendevolym och vilken intensitet i kontakterna med Försäkringskassan som krävs. I princip är alla som omfattas av socialförsäkringen kunder¹. Undersökningens syfte är att undersöka vad de försäkrade som varit i kontakt med Försäkringskassan i ett ärende tycker om myndighetens service. Detta görs genom att i en enkät fråga försäkrade om hur de blir bemötta, hur tillgängligheten på telefon är, om ärendet handläggs snabbt, och så vidare.

Förändringar 2009

Kundundersökningen har under 2009 utförts två gånger, en gång på våren och en gång på hösten jämfört med en gång på hösten 2008. För att bättre spegla att ingen uppdelning på länsnivå görs för resultaten har Kundundersökningen fått tilläggsnamnet Riksmätning.

Hösten 2009 inkluderades även två frågor om den jämställdhetsbonus föräldrar kan få rätt till om de delar uttaget av föräldradagar jämt mellan sig. De frågor som ställdes var ”Känner du till att det finns något som kallas jämställdhetsbonus?” och ”Hur väl känner du till jämställdhetsbonusen och dess regler?” Svaren från dessa frågor redovisas i ett separat stycke.

I Kundundersökningen för år 2008 gjordes en särskild analys av svaren på frågan ”Vad är viktigast att förbättra i Försäkringskassans arbete” (Socialförsäkringsrapport 2009:13). Denna fråga analyseras inte hösten 2009. I stället har analysen av de andra svaren fördjupats för att ta reda på vad som påverkar den försäkrades övergripande nöjdhet med Försäkringskassan. I kundundersökningen 2009:2 har antalet påminnelser ökat från två till fyra i ett försök att öka svarsfrekvensen. I övrigt är kundundersökningen hösten 2009 identisk med Kundundersökningen 2008 och våren 2009.

Försäkringskassan blev den 1 januari 2005 en sammanhållen statlig myndighet. Sedan dess pågår ett omfattande förändringsarbete. Bland annat koncentreras handläggningen av volymmässigt stora förmåner som inte

¹ I denna rapport används begreppet försäkrade i stället för kund då detta är ett mer rättvisande begrepp. Kundundersökning och kundgrupper kommer dock att användas då de är vedertagna begrepp inom Försäkringskassan.

kräver ett personligt möte till Nationella försäkringscenter. Under 2009 har Försäkringskassan och dess anställda jobbat för att anpassa sig till den nya organisation som blev resultatet av den omfattande omorganisation som slutförts under 2008.

Disposition

Denna rapport är tänkt att ge en kort sammanfattning av resultaten från Riksmätningen 2009:2. Den som vill ta del av en närmare beskrivning av datamaterial, metod och bortfallsanalys hänvisas till den tekniska bilagan. Resultatkapitlet tar upp Försäkringskassans före detta mål, Nöjd-Kund-Index (NKI), Försäkringskassans bemötande samt svaren från frågorna om jämställdhetsbonus. Nästa del i presentationen analyserar vad som påverkar den försäkrades övergripande nöjdhet med Försäkringskassan. Förslag på områden att förbättra för effektivast höjning av nöjdheten har också identifierats.

Resultat

Sammanfattning

Under 2008 genomgick Försäkringskassan stora organisatoriska förändringar tillsammans med personalminskningar. I samband med omorganisationen försämrades Försäkringskassans service tillfälligt inom några områden. Framst gällde detta de försäkrades tillgänglighet till myndigheten och handläggningstiderna för vissa förmåner. Detta bidrog med stor sannolikhet till de försämrade resultaten för Kundundersökningen 2008 jämfört med tidigare års mätningar. Under sista delen av 2008 och våren 2009 har Försäkringskassan anpassat sig till den nya organisationen vilket sannolikt bidragit till att resultatet för Riksmätningen hösten 2009 förbättrats jämfört med resultaten från kundundersökningen 2008 och våren 2009.

Resultaten från kundundersökningen är:

- Svarefrekvensen är 61 procent. Jämfört med våren 2009 (och 2008) är detta en ökning med sju² procentenheter (sex procentenheter).
- NKI har ökat totalt sett jämfört med 2008. Mest nöjda är pensionärer eller utrikes födda försäkrade. Minst nöjda är personer som har nekats ersättning.
- De försäkrades betyg på Försäkringskassans bemötande har ökat jämfört med 2008. Högst betyg på Försäkringskassans bemötande ger pensionärer och personer med grundskola, folkskola, realskola eller liknande som högsta utbildning. Lägst betyg ger personer som blivit nekade ersättning.
- Frågorna i kundundersökningen kan delas in i fyra grupper som sammanfattar olika serviceområden. En grupp är bestämd sedan tidigare medan de tre andra är bestämda med statistisk modellering. Dessa fyra områden benämns servicefaktorer och används till att modellera och analysera de försäkrades nöjdhet (NKI). Servicefaktorerna är kompetens/tillförlitlighet, information, tillgänglighet och bemötande.
- Skillnader i upplevd nöjdhet finns för inrikes och utrikes födda för samtliga servicefaktorer. Inrikes födda försäkrade upplever mötet med Försäkringskassan mindre positivt än utrikes födda försäkrade. Pensionärer upplever mötet med Försäkringskassan mer positivt än personer med annan sysselsättning. Eftersom det nu inrättats en ny myndighet för att hantera pensioner så finns en risk att betyget på Försäkringskassans bemötande kommer att minska när dessa inte längre hanteras av Försäkringskassan.

² Denna ökning beror till största delen på att antalet påminnelser ökats från två till fyra.

- Försäkringskassan totalt sett bör arbeta för att öka de försäkrades positiva upplevelse av servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet. Delas analysen upp på kvinnor och män faller männens upplevelse av kompetens/tillförlitlighet ut som det område som bör prioriteras. Även för försäkrade födda i Sverige indikerar analysen att upplevelsen av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet det område som ska prioriteras.
- Inrikes försäkrade har större utrymme än utrikes födda försäkrade att förbättra upplevelsen inom samtliga servicefaktorer samtidigt som egenföretagare är den yrkesgrupp som har störst utrymme att förbättra upplevelsen med Försäkringskassans bemötande. Servicefaktorn tillgänglighet har störst förbättringspotential av de fyra servicefaktorerna om ingen uppdelning av de försäkrade görs. Försäkringskassan bör därför arbeta för att förbättra samtliga försäkrade upplevelse av servicefaktorn tillgänglighet.
- Kvinnor och män har olika påverkansprofiler där samtliga servicefaktorers påverkan på den totala nöjdhetsupplevelsen skiljer sig åt. Inrikes födda försäkrade påverkas mer av upplevelsen av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet än utrikes födda, annars är profilerna lika. Skapades profiler för angiven sysselsättning var resultatet mer komplicerat och ingen enstaka grupp hade en profil som var annorlunda för alla upplevelser. Personer som nekats ersättning har inte signifikant skiljda påverkansprofiler men förbättringspotentialen för denna grupp är stor för samtliga servicefaktorer. Analysen indikerar att Försäkringskassan därför bör arbeta för att förbättra upplevelsen av samtliga servicefaktorer för denna grupp av försäkrade.
- Effektivaste områden att satsa på för att förbättra de försäkrades totala nöjdhet med Försäkringskassan är servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet då denna har stort utrymme för förbättring samtidigt som dess relativa påverkan på den totala nöjdheten är stor.
- En fördjupad studie föreslås av vad som ligger bakom skillnaderna i bedömning av Försäkringskassan för personer med olika utbildning. Studien bör också undersöka hur Försäkringskassan kan arbeta för att minska skillnaderna i bedömning mellan försäkrade med olika utbildningsnivå.

Uppföljande studier föreslås inom samtliga servicefaktorer för att undersöka hur Försäkringskassan ska bemöta försäkrade om hänsyn tas till om den försäkrade är man eller kvinna. Vidare föreslås en studie för att undersöka hur Försäkringskassan ska bemöta de försäkrade inom servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet om hänsyn tas till om den försäkrade är inrikes eller utrikes född. Studier föreslås också för att öka förståelsen för vad som påverkar olika grupper av försäkrades totala nöjdhet med Försäkringskassan.

Försäkringskassans före detta mål

För år 2007 ingick i ett av myndighetens mål att det sammanlagda resultatet av de 10 frågorna med högst andel låga svarsalternativ i Kundundersökningen för år 2004 skulle vara lägst 3,55. Målet finns inte med i 2009 års mål för myndigheten, men svaren på frågorna redovisas för att jämförelse med tidigare år ska vara möjlig. I tabellen nedan redovisas de aktuella frågornas resultat³ 2004–hösten 2009.

Tabell 1 De 10 frågorna med sämst resultat i Kundundersökningen 2004

De 10 frågor med flest andel låga svarsalternativ 2004	2004*	2006	2007	2008	2009:1	2009:2	Jmf 2009:1***
1 Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta.	3,03	3,27	2,97	2,55	2,53	2,74	(+)
2 Det är lätt att komma fram på telefon.	3,10	2,86	2,94	2,35	2,62	2,66	(+)
3 Blanketterna är enkla att fylla i.	3,19	3,12	3,09	3,14	3,23	3,23	
4 Mitt ärende handläggs snabbt.	3,29	3,52	3,18	2,74	2,88	2,91	(+)
5 Det är lätt att få kontakt med rätt person.	3,29	3,24	3,38	3,00	3,08	3,19	(+)
6 Reglerna förklaras så att jag förstår dem.	3,36	3,70	3,62	3,19	3,25	3,34	(+)
7 Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå.	3,55	3,50	3,53	3,45	3,53	3,50	(-)
8 De skriftliga besluten är lätta att förstå.**	3,57	3,54	3,46	3,50	3,58	3,53	(-)
9 Jag får den information jag behöver i mitt ärende.	3,69	3,89	3,83	3,57	3,62	3,69	(+)
10 Jag förstår motiven till det beslut jag fick i mitt ärende.	3,74	3,84	3,74	3,53	3,53	3,56	(+)
TOTALT	3,38	3,45	3,37	3,10	3,18	3,23	(+)

* Exklusive ålderspension och premiepension

** Före 2007 var lydelsen: "De skriftliga beskederna är lätta att förstå."

*** Ingen hänsyn tas till statistisk signifikans

2007 års mål om ett sammanvägt resultat på 3,55 för de 10 frågorna har alltså inte uppnåtts för hösten 2009. I kolumnen längst till höger jämförs resultaten för hösten 2009 med resultaten för våren 2009. Samtliga frågor har förbättrats⁴ sedan föregående mätning utom "De skriftliga besluten är lätta att förstå" och "Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå" som försämrats och "blanketterna är enkla att fylla i" vilken är oförändrad.

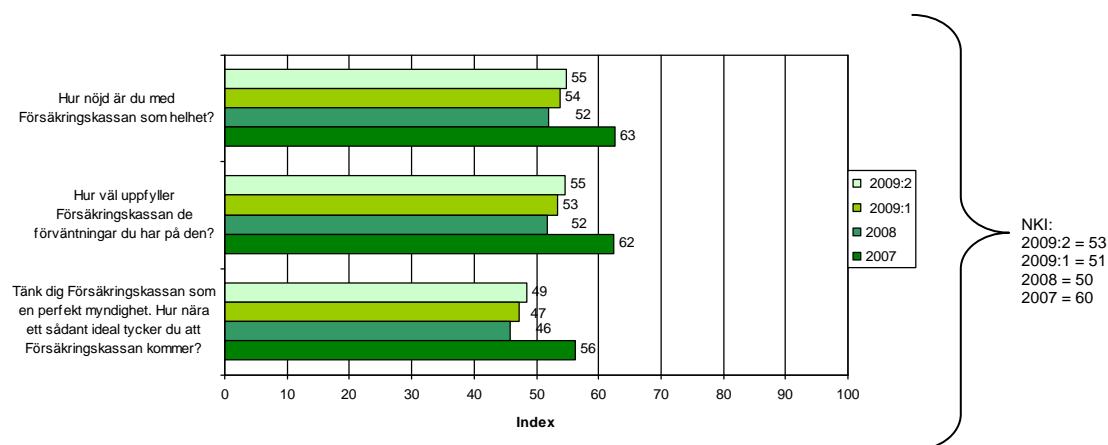
Nöjd-Kund-Index (NKI)

Nöjd-Kund-Index benämns oftast "NKI". Det är ett generellt mått på kundnöjdhet som används av ett stort antal företag och myndigheter. NKI är enkelt på så sätt att det baseras på tre generella frågor. Frågorna besvaras på en skala⁵ från 1 till 10. Svaren transformeras så att maxvärdet blir 100.

³ Svaren anges på en skala från 1 till 5 där 1 betyder "Instämmer inte alls" och 5 betyder "Instämmer helt".

⁴ Fråga 2, 4, 5, 7 och 8 uppvisar en statistisk signifikant skillnad på 5-procentsnivån.

⁵ Svaren anges på en skala från 1 till 10 där 1 betyder "Inte alls" och 10 betyder "Mycket".

Figur 1 Frågeresultat för Nöjd-Kund-Index för Försäkringskassan 2009


Källa: Riksmätning 2009:2

Figur 1 visar utvecklingen för NKI och de tre ingående delfrågorna de tre senaste åren. Mellan våren 2009 och hösten 2009 har NKI ökat något vilket kan uppfattas som att Försäkringskassans förtroende har förbättrats något vid mätningen det andra halvåret 2009 jämfört med den ett halvår tidigare. Den utveckling av ökat förtroende som började våren 2009 efter fallet mellan 2007 och 2008 fortsätter alltså.

Tabell 2 Medelbetyg för Nöjd-Kund-Index (NKI) uppdelat på kundgrupp och kön [värden våren 2009 inom klammer] (2008 års värden inom parantes)

Kundgrupp	Kvinna	Man	Totalt
Ålderspensionärer	54 [52] (53)	51 [52] (53)	52 [52] (53)
Övriga pensionärer	57 [59] (56)	56 [58] (55)	56 [59] (56)
Sjuka/i rehabilitering	49 [48] (49)	57 [53] (47)	52 [50] (48)
Personer med funktionsnedsättning	46 [47] (47)	48 [46] (44)	47 [47] (46)
Efterlevandepension	54 [55] (52)	47 [55] (54)	54 [55] (53)
Barnfamiljer	52 [51] (46)	51 [52] (50)	52 [51] (48)

När NKI beräknas för olika kundgrupper⁶ och delas upp mellan kvinnor och män (Tabell 2), är kvinnor i gruppen ”övriga pensionärer” och män i gruppen sjuka i rehabilitering de som har högst NKI och är således mest nöjda med helhetsintrycket av Försäkringskassan. Minst nöjda är kvinnor med funktionsnedsättning. Sedan mätningen våren 2009 har NKI ökat totalt sett för grupperna sjuka i rehabilitering och barnfamiljer.

⁶ Kundgrupperna är en gruppering av de försäkrade utifrån de förmåner de nyttjar.

Tabell 3 Medelbetyg för Nöjd-Kund-Index (NKI) uppdelat på födelse land och kön [värden våren 2009 inom klammer] (2008 års värden inom parantes)

Födelse land	Kvinna	Man	Total
Född i Sverige	50 [49] (47)	50 [50] (46)	50 [49] (47)
Ej född i Sverige	62 [58] (61)	60 [60] (63)	61 [59] (62)

Utrikes födda män och kvinnor är mer nöjda med Försäkringskassan än inrikes födda män och kvinnor (Tabell 3). Skillnaderna gäller både totalt och för varje grupp var för sig. Totalt sett har nöjdheten ökat för både inrikes och utrikes födda försäkrade sedan våren 2009. Nöjdheten har ökat mest för utrikes födda kvinnor.

Tabell 4 Medelbetyg för Nöjd-Kund-Index (NKI) uppdelat på kön och om individen angivit att den blivit nekad ersättning [värden våren 2009 inom klammer] (2008 års värden inom parantes)

	Kvinna	Man	Totalt
Har ej blivit nekad ersättning	54 [52] (50)	54 [53] (51)	54 [53] (50)
Har blivit nekad ersättning	40 [41] (38)	41 [46] (45)	41 [44] (41)
Har ej svarat	54 [54] (58)	50 [51] (50)	53 [53] (55)

Tabell 4 visar att kvinnor som inte har besvarat frågan om de blivit nekade ersättning, kvinnor som angivit att de inte blivit nekade ersättning och män som angivit att de inte blivit nekade ersättning är de som har högst NKI. De som har lägst NKI är kvinnor och män som angivit att de blivit nekade ersättning. Sedan våren 2009 har NKI minskat för män som inte har svarat på frågan samt för kvinnor och män som angivit att de blivit nekade ersättning.

Tabell 5 Medelbetyg för Nöjd-Kund-Index (NKI) uppdelat på sysselsättning och kön [värden våren 2009 inom klammer] (2008 års värden inom parantes)

Sysselsättning	Kvinna	Man	Totalt
Anställd – privat tjänst	52 [46] (44)	49 [50] (45)	50 [48] (44)
Anställd – offentlig tjänst	50 [50] (46)	51 [50] (50)	51 [50] (47)
Egen företagare	53 [51] (43)	56 [55] (48)	55 [54] (47)
Studerande	55 [54] (59)	55 [62] (65)	55 [57] (62)
Pensionär	56 [56] (58)	56 [57] (55)	56 [56] (57)
Annan sysselsättning	47 [52] (47)	47 [46] (61)	47 [50] (52)
Arbetslös	49 [49] (44)	56 [55] (49)	51 [51] (46)

Arbetslösa män, pensionerade män och män med eget företag är enligt Tabell 5 tillsammans med kvinnliga pensionärer de som är mest nöjda med Försäkringskassan som helhet. De som är minst nöjda är män och kvinnor med annan sysselsättning.

Tabell 6 Medelbetyg för Nöjd-Kund-Index (NKI) uppdelat på högsta angivna utbildning och kön [värden våren 2009 inom klammer] (2008 års värden inom parantes)

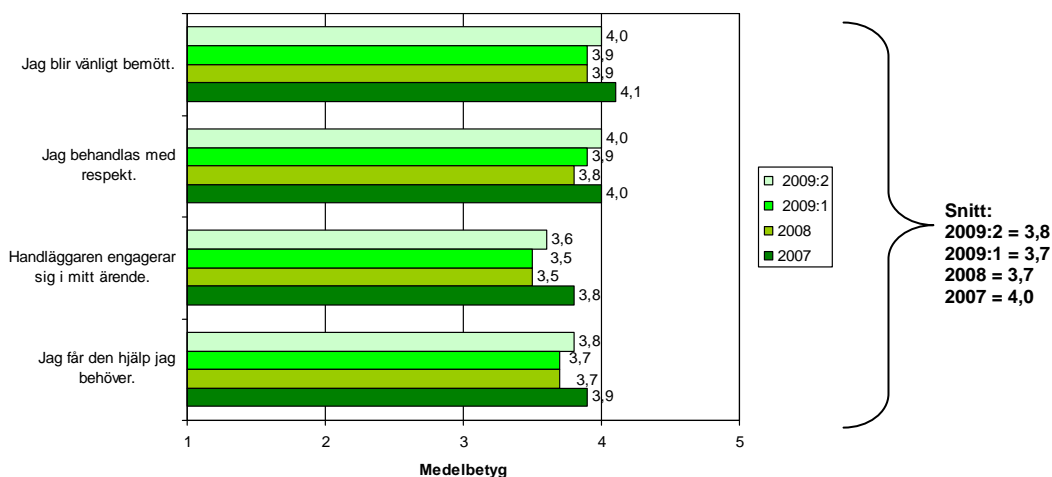
Utbildning	Kvinna	Man	Totalt
Grundskola, folkskola, realskola eller liknande	55 [55] (56)	54 [57] (56)	55 [56] (56)
Gymnasieutbildning eller liknande	51 [49] (46)	52 [50] (49)	51 [49] (47)
Universitets- eller högskoleutbildning	52 [50] (45)	53 [54] (47)	52 [51] (46)
Annan utbildning	51 [52] (52)	47 [49] (43)	49 [51] (49)

När NKI fördelas på högsta angivna utbildning (Tabell 6) är män och kvinnor med enbart grundskola, folkskola eller realskola som högsta utbildning mest nöjda. Lägst NKI har män som angett att de har annan utbildning som högsta utbildning. Totalt sett har NKI ökat inom grupperna av personer med gymnasieutbildning eller liknande och universitets- eller högskoleutbildning som högsta utbildning jämfört med resultatet i vårens kundundersökning. För de andra två grupperna har NKI minskat.

Bemötande

Medelbetyget för frågor om bemötande var 3,7 för våren 2009 och har ökat till 3,8 hösten 2009. Medelbetyget för bemötande och dess ingående delfrågor har dock minskat jämfört med Kundundersökningen 2007. Nedan följer ett diagram med resultatet på var och en av de frågor som ingår i bemötande för åren 2007 – hösten 2009.

Figur 2 Resultat per fråga om bemötande våren 2009



Källa: Riksmätning 2009:2

Som synes är spridningen mellan resultaten på frågorna inom bemötande liten. Jämfört med våren 2009 har bedömningen av Försäkringskassans bemötande blivit mer positiv.

Tabell 7 Medelbetyg för bemötande uppdelat på kundgrupp och kön [värden från våren 2009 inom klammer] (2008 års värden inom parantes)

Kundgrupp	Kvinna	Man	Totalt
Ålderspensionärer	4,1 [4,0] (4,1)	3,8 [3,8] (3,9)	4,0 [3,9] (4,0)
Övriga Pensionärer	4,0 [4,2] (4,0)	3,8 [4,0] (4,0)	4,0 [4,1] (4,0)
Sjuka/i rehabilitering	3,8 [3,8] (3,8)	4,0 [3,9] (3,6)	3,9 [3,8] (3,8)
Personer med funktionsnedsättning	3,6 [3,7] (3,6)	3,7 [3,6] (3,5)	3,6 [3,7] (3,6)
Efterlevandepension	4,1 [3,9] (3,8)	3,6 [3,9] (3,9)	4,0 [3,9] (3,8)
Barnfamiljer	3,7 [3,6] (3,6)	3,6 [3,6] (3,5)	3,6 [3,6] (3,6)

Tabell 7 visar att de kundgrupper som är mest nöjda med Försäkringskassans bemötande är kvinnor med ålders- eller efterlevandepension. De grupper som är minst positiva till Försäkringskassans bemötande är kvinnor med funktionsnedsättning eller män i någon av kundgrupperna Ålderspension, Efterlevandepension eller barnfamiljer. Intressant att notera är att kvinnor med ålderspension eller efterlevandepension är mest nöjda med Försäkringskassans bemötande medan männen i samma kundgrupper tillhör de som är mest missnöjda.

Tabell 8 Medelbetyg för bemötande uppdelat på födelseland och kön [värden från våren 2009 inom klammer] (2008 års värden inom parantes)

Födelseland	Kvinna	Man	Total
Född i Sverige	3,8 [3,6] (3,7)	3,7 [3,6] (3,6)	3,7 [3,6] (3,6)
Ej född i Sverige	4,0 [3,9] (4,1)	3,9 [3,9] (4,0)	4,0 [3,9] (4,0)

Totalt sett upplever personer som är utrikes födda att Försäkringskassans bemötande är bättre än inrikes födda personer (Tabell 8). Kvinnor upplever att Försäkringskassan bemöter dem bättre än vad männen upplever bemötandet medan är lika stor mellan utrikes och inrikes födda försäkrade.

Tabell 9 Medelbetyg för bemötande uppdelat på kön och om individen angivit att den blivit nekad ersättning [värden våren 2009 inom klammer] (2008 års värden inom parantes)

	Kvinna	Man	Totalt
Har ej blivit nekad ersättning	3,9 [3,8] (3,8)	3,8 [3,8] (3,7)	3,9 [3,8] (3,8)
Har blivit nekad ersättning	3,3 [3,1] (3,1)	3,3 [3,4] (3,3)	3,3 [3,2] (3,2)
Har ej svarat	3,9 [3,9] (4,0)	3,8 [3,5] (3,5)	3,9 [3,7] (3,8)

Om en person har blivit nekad ersättning från Försäkringskassan ligger det nära till hands att tro att betyget för Försäkringskassans bemötande kan bli lägre än för de som inte nekats ersättning. I Tabell 9 ser vi att detta också gäller för de personer som svarat på frågan om de blivit nekade ersättning eller inte. De kvinnor som inte har svarat på frågan eller angivit att de inte blivit nekade ersättning är mest nöjda med Försäkringskassans bemötande. Kvinnor och män som blivit nekade ersättning är de som är minst nöjda med

Försäkringskassans bemötande. Jämfört med år 2008 har medelbetyget för bemötande ökat mest för kvinnor som angett att de blivit nekade ersättning medan betyget för kvinnor som ej svarat på frågan har minskat.

Tabell 10 Medelbetyg för bemötande uppdelat på angiven sysselsättning och kön [värden våren 2009 inom klammer] (2008 års värden inom parantes)

Sysselsättning	Kvinna	Man	Totalt
Anställd – privat tjänst	3,7 [3,5] (3,4)	3,6 [3,6] (3,3)	3,7 [3,6] (3,4)
Anställd – offentlig tjänst	3,7 [3,7] (3,7)	3,8 [3,6] (3,6)	3,7 [3,7] (3,7)
Egen företagare	4,0 [3,7] (2,9)	3,5 [3,8] (3,6)	3,7 [3,8] (3,5)
Studerande	3,7 [3,6] (4,0)	3,9 [3,7] (4,3)	3,8 [3,7] (4,0)
Pensionär	4,1 [4,1] (4,1)	4,0 [4,0] (3,9)	4,1 [4,1] (4,0)
Annan sysselsättning	3,7 [3,7] (3,6)	3,5 [3,5] (4,0)	3,6 [3,7] (3,7)
Arbetslös	3,6 [3,5] (3,6)	3,8 [3,7] (3,8)	3,7 [3,6] (3,7)

Tabell 10 visar att pensionerade kvinnor och män samt kvinnor med egna företag är mest nöjda med Försäkringskassans bemötande när de som svarat fördelas efter den sysselsättning de angivit. Män med egna företag samt män med annan sysselsättning är de grupper som är minst nöjda med Försäkringskassans bemötande.

Tabell 11 Medelbetyg för bemötande uppdelat på angiven utbildning och kön [värden våren 2009 inom klammer] (2008 års värden inom parantes)

Utbildning	Kvinna	Man	Totalt
Grundskola, folkskola, realskola eller liknande	4,0 [4,1] (4,1)	3,9 [3,9] (4,0)	4,0 [4,0] (4,0)
Gymnasieutbildning eller liknande	3,7 [3,6] (3,6)	3,7 [3,5] (3,6)	3,7 [3,6] (3,6)
Universitets- eller högskoleutbildning	3,7 [3,6] (3,5)	3,7 [3,8] (3,5)	3,7 [3,7] (3,5)
Annan utbildning	3,9 [3,6] (3,9)	3,6 [3,7] (3,5)	3,8 [3,6] (3,7)

Tabell 11 visar de försäkrades bedömning av Försäkringskassans bemötande uppdelat på högsta angivna utbildning. Mest nöjda med Försäkringskassans bemötande är män och kvinnor som angivit att de har grundskola, folkskola eller realskola som högsta utbildning tillsammans med kvinnor som angivit annan utbildning som högsta utbildning. Minst nöjda är män som angivit att de har annan utbildning som högsta utbildning.

Jämställdhetsbonus

I kundundersökningen 2009:2 ingår två frågor om den jämställdhetsbonus föräldrar kan få rätt till om de delar uttaget av föräldradagar jämt mellan sig. De frågor som ställdes var ”Känner du till att det finns något som kallas jämställdhetsbonus?” och ”Hur väl känner du till jämställdhetsbonusen och dess regler?” Första frågan har svarsalternativen ”Ja” och ”Nej”, andra frågan har svarsalternativen ett till fem där ett motsvarar ”Inte alls” och fem motsvarar ”Mycket väl” samt ett alternativ ”Vet ej / ej berörd”.

Av samtliga som svarat på frågan om de känner till att det finns något som kallas jämställdhetsbonus har 19,2 procent angivit att de känner till jämställdhetsbonusen.

Tabell 12 Andelen försäkrade som känner till jämställdhetsbonusen uppdelat på kundgrupp

	Nej	Ja
Barnfamiljer	72,1 %	27,9 %
Efterlevande	89,9 %	10,1 %
Personer med funktionsnedsättning	86,3 %	13,7 %
Pension	90,1 %	9,9 %
Sjuka i rehabilitering	85,3 %	14,7 %

Tabell 12 visar att det är stora skillnader mellan kundgrupperna när det gäller om den försäkrade känner till att det finns något som kallas jämställdhetsbonus. Störst kännedom finns i gruppen Barnfamiljer där 27,9 procent känner till bonusen. Lägst kännedom om bonusen har kundgruppen Pensionärer. Resultatet kanske inte är helt oväntat med tanke på att det är Barnfamiljerna som har rätt att nyttja bonusen om familjen har ett barn i rätt ålder.

Eftersom jämställdhetsbonusen enbart berör barnfamiljer med barn födda efter 1 juli 2008 kommer efterföljande resultat enbart att beröra kundgruppen Barnfamiljer.

Tabell 13 Andelen försäkrade i kundgruppen Barnfamiljer som känner till jämställdhetsbonusen uppdelat på män och kvinnor

	Kvinna	Man	Totalt
Nej	71,6 %	72,9 %	72,1 %
Ja	28,4 %	27,1 %	27,9 %

Av kvinnorna i kundgruppen Barnfamiljer anger 28,4 procent att de känner till jämställdhetsbonusen medan 27,1 procent av männen anger att de känner till bonusen (Tabell 13). Skillnaden är liten men statistiskt signifikant på 5-procentsnivån. Att skillnaden är liten kan i viss mån tyda på att informationen från Försäkringskassan har nått önskad effekt inom den grupp som är intresserad eftersom bonusen syftar till att minska skillnaderna i uttag⁷ av föräldrapenning mellan män och kvinnor.

⁷ För mer information om skillnaderna i uttag av föräldrapenning och effekten av jämställdhetsbonusen se "Jämställdhetsbonusen – en effektutvärdering", Socialförsäkringsrapport 2010:5.

Tabell 14 Kännedom om jämställdhetsbonusen uppdelat på män och kvinnor

	Kvinna	Man	Totalt
Vet ej / ej berörd	7,6 %	9,9 %	8,5 %
1 = Inte alls	26,5 %	26,7 %	26,6 %
2	23,1 %	25,5 %	24,0 %
3	22,6 %	16,7 %	20,3 %
4	15,8 %	12,5 %	14,5 %
5 = Mycket väl	4,3 %	8,8 %	6,0 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Tabellen ovan visar att bland de personer i kundgruppen Barnfamiljer som känner till att det finns en jämställdhetsbonus är det störst andel män som har liten kännedom om jämställdhetsbonusen eller inte är berörda. Kvinnor har bättre kännedom om jämställdhetsbonusen och dess regler men bland männen är andelen som anger att de känner till bonusen mycket väl dubbelt så hög som bland kvinnorna. Att män har sämre kännedom om jämställdhetsbonusens och dess regler kan spegla det faktum att män är mindre föräldralediga än kvinnor. Då större andel män än kvinnor anser sig känna till jämställdhetsbonusen mycket väl kan tyda på ett intresse bland män för att utnyttja jämställdhetsbonusen. Resultaten ovan kan indikera att Försäkringskassans information om jämställdhetsbonusen har haft en viss effekt och att arbete med ytterligare information bör fortgå för att nå ut till de försäkrade som anser sig ha sämre kännedom om jämställdhetsbonusen. En djupare studie av föräldrars kännedom om föräldraförsäkringen presenteras i ”Föräldrars syn på Försäkringskassans information om föräldraförsäkringen. Resultat från en enkätundersökning hösten 2009”, Socialförsäkringsrapport 2010:3.

Andelen försäkrade som känner till att det finns något som heter jämställdhetsbonus är låg även om det är fler som känner till bonusen i kundgruppen barnfamiljer. Det är större andel kvinnor än män som känner till att bonusen finns. Kvinnor anser sig ha större kunskap om jämställdhetsbonusens regler än män. Andelen män som anser sig ha mycket god kunskap om jämställdhetsbonusens regler är dubbelt så hög som andelen kvinnor.

Vad påverkar upplevelsen av nöjdheten

I detta avsnitt modelleras vad som påverkar upplevelsen av de försäkrades nöjdhet med myndighetens service. Som bas för modelleringen används servicefaktorer som skapas genom att statistiskt gruppera de frågor som ingår i enkäten för kundundersökningen. Dessa servicefaktorer ingår sedan i en modell som visar hur mycket dessa påverkar upplevelsen av nöjdhet i förhållande till varandra.

Servicefaktorer

I tidigare kundundersökningar har delar eller samtliga variabler delats in i grupper. Grupperingen har gjorts på olika sätt baserat på vilka olika övergripande frågor som varit intressanta för tillfället. 1997 studerades kvalitetsfaktorerna Tillförlitlighet, Bemötande, Kompetens/tillförlitlighet, Tillgänglighet och Information⁸. I kundundersökningen 2008⁹ grupperades svaren till den direkta frågan ”Vad är viktigast att förändra i Försäkringskassans verksamhet?” i grupperna Information, Bemötande och Tillgänglighet. Dessa grupper eller servicesammanhang skapades från en karaktärisering av svaren på den direkta frågan varefter frågorna 1 till 17 fördelades till någon av dessa grupper. Nytt för kundundersökningen 2009:2 är att vi använder statistisk modellering som grund för grupperingen av frågorna 1–13. Frågorna 14–17 betecknar sedan tidigare de försäkrades upplevelse av Försäkringskassans bemötande och har därför inte ingått i modelleringen. Flera olika metoder¹⁰ har med god överensstämmelse använts för att gruppera de återstående frågorna i tre grupper. Dessa tre grupper har sedan justerats något där resultaten från de statistiska analyserna varit otydliga och logiken antytt att annan gruppering varit den rätta. Grupperna har sedan givits namn efter den mest framträdande egenskapen i gruppen. Viktigt att tänka på när resultaten tolkas är att namnet på gruppen endast är ett namn som betecknar en grupp av frågor om hur de försäkrade upplever olika aspekter av Försäkringskassan. Den slutliga grupperingen delar in frågorna i följande grupper; kompetens/tillförlitlighet, information, tillgänglighet och bemötande. Frågorna i gruppen bemötande var inte med i den statistiska modelleringen eftersom denna grupp används sedan tidigare men kommer att inkluderas i modelleringen för nöjdhetsupplevelsen då detta förväntas vara en viktig faktor.

⁸ Se ”Mötet med Försäkringskassan” RFV redovisar 1998:4.

⁹ Se ”Kundundersökningen 2008” Socialförsäkringsrapport 2009:13

¹⁰ De metoder som använts är faktoranalys, klusteranalys och multidimensionell skalning.

För att skapa servicefaktorerna har de ingående frågorna vägts samman enligt formeln nedan där kompetens/tillförlitlighet används som exempel. Servicefaktorerna kan anta värden mellan ett och fem.

$$\text{Kompetens/tillförlitlighet} = \frac{F_2 + F_9 + F_{10} + F_{12} + F_{13}}{5}$$

De andra servicefaktorerna har skapats på liknande sätt med deras ingående frågor. Värdena för servicefaktorerna kan ligga mellan ett och fem där ett är lägsta betyg och fem är högsta möjliga betyg.

Nivån på servicefaktorernas betyg visar hur nöjda de försäkrade är som grupp med denna aspekt av Försäkringskassans bemötande. Var för sig säger inte betygen så mycket utan det är först när betyg mellan olika grupper av försäkrade jämförs som vi kan se skillnader mellan de olika grupperna och vi kan säga att betyget i en grupp är högre än i en annan. Genom att jämföra de olika servicefaktorerna med varandra kan slutsatser också dras om inom vilka områden de försäkrade är mer nöjda med upplevelsen av Försäkringskassans bemötande. Eftersom betyget på servicefaktorerna är medelvärden för grupper av frågor är det viktigt att komma ihåg att det inte räcker med att förbättra en av aspekterna inom den aktuella faktorn för att betyget ska öka utan betyget på alla ingående frågor måste öka för att det ska ge fullt genomslag i betyget på servicefaktorn. Den servicefaktor som får högst betyg av de försäkrade är bemötande.

Tabell 15 Den försäkrades upplevelse av servicefaktorerna uppdelat på Kvinnor och Män

Servicefaktor	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglig- het	Bemötande
Kvinna	3,27	3,37	3,05	3,82
Man	3,19	3,38	3,10	3,75
Totalt	3,24	3,37	3,07	3,80

Tabell 15 visar de försäkrades upplevelse av de olika servicefaktorerna uppdelat på kvinnor och män. Statistiskt signifikanta¹¹ skillnader mellan män och kvinnor finns inom servicefaktorerna kompetens/tillförlitlighet och bemötande vilket innebär att män och kvinnor angivit att de upplever dessa områden olika. Kvinnor upplever att de blivit bättre bemötta än män samtidigt som de upplever att Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet är bättre än vad männen gör.

¹¹ Skillnaderna är signifikanta på 5-procentsnivån.

Tabell 16 Den försäkrades upplevelse av servicefaktorerna uppdelat på kundgrupper

Kundgrupp	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglig- het	Bemötande
Ålderspensionärer	3,31	3,49	2,85	3,95
Övriga pensionärer	3,41	3,49	3,13	3,96
Sjuka i rehabilitering	3,28	3,31	2,97	3,91
Personer med funktionsnedsättning	3,04	3,28	2,86	3,63
Efterlevandepension	3,45	3,32	2,92	4,02
Barnfamiljer	3,16	3,36	3,13	3,64
Total	3,24	3,37	3,07	3,80

Totalt sett har kundgruppen övriga pensionärer en mer positiv upplevelse av de fyra servicefaktorerna medan kundgruppen personer med funktionsnedsättning har sämst upplevelse av servicefaktorerna. Det lägsta betyget ger ålderspensionärer och personer med funktionsnedsättning upplevelsen av Försäkringskassans tillgänglighet. Störst skillnad¹² i upplevelse uppvisar servicefaktorn bemötande där barnfamiljer och personer med funktionsnedsättning upplever sig vara sämst bemötta medan gruppen övriga pensionärer och personer med efterlevandepension upplever Försäkringskassans bemötande mest positivt. Försäkringskassan bör arbeta med faktorer som gör upplevelsen av samtliga servicefaktorer för kundgruppen personer med funktionsnedsättning mer positiv och då speciellt upplevelsen av myndighetens tillgänglighet. Försäkringskassan bör också arbeta för att öka kundgruppen barnfamiljers upplevelse av myndighetens bemötande. Eftersom pensionsförmånerna administreras¹³ av den nya Pensionsmyndigheten efter utförandet av denna undersökning bör denna myndighet sträva efter att bibehålla den goda upplevelse gruppen övriga pensionärer har.

Tabell 17 Den försäkrades upplevelse av servicefaktorerna uppdelat på födelseland

Servicefaktor	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglig- het	Bemötande
Född i Sverige	3,12	3,32	2,82	3,73
Ej född i Sverige	3,51	3,51	3,48	3,97
Totalt	3,24	3,37	3,07	3,80

I Tabell 17 ovan är det tydligt att utrikes födda upplevelse av de olika servicefaktorerna är mer positiv¹⁴ än för inrikes födda. Störst skillnad i upplevelse visar servicefaktorn tillgänglighet och arbete inom detta område bör syfta till att bibehålla utrikes föddas positiva upplevelse av tillgängligheten samtidigt som Försäkringskassan bör arbeta för att öka inrikes föddas positiva upplevelse av servicefaktorn tillgänglighet.

¹² Skillnaderna är signifikanta på 10-procentsnivån.

¹³ Fån och med 1 januari 2010.

¹⁴ Samtliga skillnader är signifikanta på 5-procentsnivån.

Tabell 18 Den försäkrades upplevelse av servicefaktorerna uppdelat på om personen angivit att den blivit nekad ersättning eller ej

Nekad ersättning	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglig- het	Bemötande
Har ej blivit nekad ersättning	3,33	3,42	3,11	3,86
Har blivit nekad ersättning	2,76	3,06	2,82	3,31
Har ej svarat	3,24	3,35	3,13	3,88
Total	3,24	3,37	3,07	3,80

I Tabell 18 framgår att personer som angivit att de blivit nekade ersättning ger lägre betyg på samtliga servicefaktorer¹⁵ än de personer som ej blivit nekade ersättning eller inte svarat på frågan. Mellan de personer som ej blivit nekade ersättning eller inte svarat på frågan finns ingen signifikant skillnad i betyg för upplevelsen av servicefaktorerna. Försäkringskassan bör arbeta med faktorer som skapar en mer positiv upplevelse av samtliga servicefaktorer för personer som nekas ersättning.

Tabell 19 Den försäkrades upplevelse av servicefaktorerna uppdelat på sysselsättning

Servicefaktor	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglig- het	Bemötande
Anställd – privat tjänst	3,09	3,32	2,93	3,65
Anställd – offentlig tjänst	3,23	3,40	2,92	3,72
Egen företagare	3,07	3,17	2,82	3,70
Studerande	3,31	3,36	3,33	3,78
Pensionär	3,48	3,46	3,04	4,07
Annan sysselsättning	3,07	3,20	3,08	3,63
Arbetslös	3,18	3,31	3,19	3,68
Totalt	3,24	3,37	3,07	3,80

Samtliga servicefaktorer i Tabell 19 uppvisar statistiskt signifikanta¹⁶ skillnader i det betyg den försäkrade givit servicefaktorn. För servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet finns skillnaderna mellan gruppen pensionärer och alla andra grupper utom studenter. Skillnader finns också mellan privat anställda och studenter. När det gäller de försäkrades upplevelse av servicefaktorn information finns skillnader mellan pensionärer och följande grupper privat anställda, egenföretagare och personer med annan sysselsättning. Skillnader finns också mellan offentligt anställda och personer med annan sysselsättning. Servicefaktorn tillgänglighet visar skillnader i upplevelse för studenter och följande grupper; privat anställda, offentligt anställda, egna företagare och pensionärer. Skillnader finns också mellan arbetslösa och privat och offentligt anställda. När det gäller servicefaktorn

¹⁵ Skillnaderna är signifikanta på 5-procentsnivån.

¹⁶ Samtliga i texten redovisade skillnader är signifikanta på 10-procentsnivån.

bemötande skiljer sig pensionärernas upplevelse från samtliga andra grupper.

Tabell 20 Den försäkrades upplevelse av servicefaktorerna uppdelat på utbildning

Utbildning	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglig- het	Bemötande
Grundskola, folkskola, realskola eller liknande	3,43	3,35	3,13	3,97
Gymnasieutbildning eller liknande	3,19	3,39	3,06	3,72
Universitets- eller högskoleutbildning	3,18	3,41	3,00	3,70
Annan utbildning	3,06	3,12	3,08	3,77
Total	3,24	3,37	3,06	3,78

Tabell 20 visar att lägst betyg¹⁷ på upplevelsen inom servicefaktorerna kompetens/tillförlitlighet och information ger personer som anger annan utbildning som högsta utbildning. För servicefaktorn bemötande ger personer med universitets- eller högskoleutbildning det lägsta betyget. För servicefaktorn tillgänglighet ger personer med universitets- eller högskoleutbildning det lägsta betyget. Högst betyg ger personer med grundskola, folkskola, realskola eller liknande servicefaktorerna kompetens/tillförlitlighet, tillgänglighet och bemötande. Servicefaktorn information får högst betyg av personer med universitets- eller högskoleutbildning. Lägst betyg av alla får servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet av personer med annan utbildning. Högst betyg får servicefaktorn bemötande av personer med grundskola, folkskola, realskola eller liknande som högsta utbildning. Det är svårt att direkt avgöra vad dessa skillnader får för påverkan på Försäkringskassans verksamhet. Det är också svårt att föreslå åtgärder som direkt ökar den positiva upplevelsen för någon av ovan grupper. I stället föreslås en fördjupad studie av vad som ligger bakom skillnaderna i bedömning av Försäkringskassan för personer med olika utbildning. Studien bör också undersöka hur Försäkringskassan kan arbeta för att minska skillnaderna i bedömning mellan försäkrade med olika utbildningsnivå.

De sammanfattande slutsatserna av detta blir att pensionärer har en mer positiv upplevelse av Försäkringskassans bemötande än övriga kundgrupper. Försäkringskassan bör även förbättra övriga kundgruppers positiva upplevelse av Försäkringskassans bemötande och samtidigt bibehålla pensionärernas positiva upplevelse av bemötandet. Pensionärernas upplevelse av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet skiljer sig också från flertalet av de andra grupperna och hänsyn till detta bör tas i kontakten med pensionerade. Det totala betyget på Försäkringskassan kommer troligen att minska när Pensionsmyndigheten tar över ansvaret för denna grupp av försäkrade. Utrikes födda personer har en mer positiv upplevelse av mötet med Försäkringskassan än inrikes födda försäkrade. Insatser bör därför

¹⁷ Skillnaderna mellan högsta och lägsta betyg är signifikanta på 5-procentsnivån utom för servicefaktorn tillgänglighet.

göras för att förbättra inrikes föddas upplevelse av samtliga servicefaktorer. Insatser bör göras för att öka den positiva upplevelsen av servicefaktorerna för kundgruppen personer med funktionsnedsättning med extra uppmärksamhet på upplevelsen av Försäkringskassans tillgänglighet. Personer som har nekats ersättning har en mer negativ upplevelse av de fyra servicefaktorerna än personer som ej blivit nekade ersättning. Försäkringskassan bör därför arbeta för att minska den negativa upplevelsen av servicefaktorerna för denna grupp.

Delas de försäkrade in efter vilken högsta utbildning de angivit att de har ger personer med annan utbildning lägst betyg till servicefaktorerna kompetens/tillförlitlighet och information. Lägst betyg på servicefaktorerna tillgänglighet och bemötande ger personer med universitets- eller högskoleutbildning.

Kvalitetsindex

Kvalitetsindex visar inom vilka områden som det finns mest utrymme för att öka betyget på servicefaktorerna. Indexet tar inte hänsyn till de försäkrades mottaglighet för förändringar eller Försäkringskassans möjlighet att genomföra förändringar. Indexet är en kvot mellan maximalt betyg inom ett område och det faktiska betyg de försäkrade gett enligt formeln nedan.

$$\text{kvalitetsindex} = \frac{\sum x_{ij} / n_j}{\sum \max(x_{ij}) / n_j}$$

Ett lågt index (minimivärde = 1/5) visar att utrymme för förbättringar finns medan ett högt (maximivärde = 1) index visar att litet utrymme finns för förbättringar. Ett index på ett visar att inget utrymme för förbättringar finns då alla försäkrade redan har gett den aktuella servicefaktorn maximalt betyg. Ett kvalitetsindex på noll visar å andra sidan att alla försäkrade gett den servicefaktorn lägsta möjliga betyg. Liksom betygen var och ett för sig inte är meningsfulla är det först vid jämförelser som indexet har sin styrka. Vid jämförelser mellan grupper av försäkrade kan Försäkringskassan se vilka grupper som har gett relativt lägre betyg på olika upplevelseaspekter av kontakten med myndigheten och koncentrera insatser till de grupper som gett relativt lägre betyg för olika servicefaktorer. Viktigt att notera är att om Försäkringskassan förbättrar upplevelsen av myndigheten för en grupp behöver inte detta visa sig i de totala betygen då gruppen kan vara relativt liten i förhållande till samtliga försäkrade.

Tabell 21 Kvalitetsindex för servicefaktorerna uppdelat på män och kvinnor

Servicefaktor	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglighet	Bemötande
Kvinna	0,65	0,67	0,61	0,76
Man	0,64	0,68	0,62	0,75
Totalt	0,65	0,67	0,61	0,76

Även om det finns statistiskt signifikanta skillnader i förbättringsutrymme för de olika servicefaktorerna mellan män och kvinnor visar Tabell 21 att skillnaderna små. Detta innebär att separata insatser för män och kvinnor inte är relevanta endast med hänsyn till kvalitetsindex.

Tabell 22 Kvalitetsindex för servicefaktorerna uppdelat på kundgrupper

Kundgrupp	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglig- het	Bemötande
Ålderspensionärer	0,66	0,70	0,57	0,79
Övriga pensionärer	0,68	0,70	0,63	0,79
Sjuka i rehabilitering	0,66	0,66	0,59	0,78
Personer med funktionsnedsättning	0,61	0,66	0,57	0,73
Efterlevandepension	0,69	0,66	0,58	0,80
Barnfamiljer	0,63	0,67	0,63	0,73
Total	0,65	0,67	0,61	0,76

Kundgruppen personer med funktionsnedsättning visar störst förbättringspotential för samtliga servicefaktorer. För en enskild servicefaktor visar tillgänglighet största förbättringspotentialen för personer med funktionsnedsättning samt för ålderspensionärer. Skillnaderna mellan grupperna inom denna servicefaktor är dock inte statistiskt signifikanta. Störst förbättringspotential efter de två tidigare har servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet för kundgrupperna barnfamiljer och personer med funktionsnedsättning. Försäkringskassan bör därför arbeta för att förbättra barnfamiljers och personer med funktionsnedsättnings upplevelse av myndighetens kompetens/tillförlitlighet.

Tabell 23 Kvalitetsindex uppdelat på födelseland

Servicefaktor	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglig- het	Bemötande
Född i Sverige	0,62	0,66	0,56	0,75
Ej född i Sverige	0,70	0,70	0,70	0,79
Totalt	0,65	0,67	0,61	0,76

Inrikes födda personer och utrikes födda personer uppvisar stora skillnader i förbättringsutrymme inom servicefaktorn tillgänglighet (se Tabell 23). Utrymmet för förbättring hos inrikes födda försäkrade för servicefaktorn tillgänglighet är mycket stort. Detta indikerar att Försäkringskassan bör arbeta för att öka dessa försäkrades positiva upplevelse av myndighetens tillgänglighet.

Tabell 24 Kvalitetsindex för servicefaktorerna uppdelat på om personen angivit att den blivit nekad ersättning eller ej

Nekad ersättning	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglig- het	Bemötande
Har ej blivit nekad ersättning	0,67	0,68	0,62	0,77
Har blivit nekad ersättning	0,55	0,61	0,56	0,66
Har ej svarat	0,65	0,67	0,63	0,78
Total	0,65	0,67	0,61	0,76

Tabell 24 visar att personer som har blivit nekade ersättning har större utrymme för att förbättra betyget på upplevelsen av servicefaktorerna jämfört med de som inte blivit nekade ersättning eller om de ej svarat på frågan. Försäkringskassan bör därför arbeta för att förbättra upplevelsen av samtliga servicefaktorer för personer som blivit nekade ersättning.

Tabell 25 Kvalitetsindex uppdelat på sysselsättning

Servicefaktor	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglig- het	Bemötande
Anställd – privat tjänst	0,62	0,66	0,59	0,73
Anställd – offentlig tjänst	0,65	0,68	0,58	0,74
Egen företagare	0,61	0,63	0,56	0,74
Studerande	0,66	0,67	0,67	0,76
Pensionär	0,70	0,69	0,61	0,81
Annan sysselsättning	0,61	0,64	0,62	0,73
Arbetslös	0,64	0,66	0,64	0,74
Totalt	0,65	0,67	0,61	0,76

Delas kvalitetsindex in på sysselsättning har gruppen egna företagare lägst index inom servicefaktorn tillgänglighet. Störst utrymme att förbättra upplevelsen av någon av servicefaktorerna för en enskild sysselsättningsgrupp ges om Försäkringskassan arbetar för att öka egna företagares upplevelse av tillgängligheten. Eftersom detta är en relativt liten grupp kan en förändring i denna grupp inte väntas visa sig i ett sammanfattande betyg för alla försäkrade.

Tabell 26 Kvalitetsindex för servicefaktorerna uppdelat på utbildning

Utbildning	Kompetens/ tillförlitlighet	Information	Tillgänglig- het	Bemötande
Grundskola, folkskola, realskola eller liknande	0,69	0,67	0,63	0,79
Gymnasieutbildning eller liknande	0,64	0,68	0,61	0,74
Universitets- eller högskoleutbildning	0,64	0,68	0,60	0,74
Annan utbildning	0,61	0,62	0,62	0,75
Total	0,65	0,67	0,61	0,76

Störst förbättringspotential visar servicefaktorerna kompetens/tillförlitlighet och information för personer med annan utbildning. Servicefaktorn tillgänglighet visar ett lägre värde för personer med universitets eller högskoleutbildning men detta är inte statistiskt signifikant skilt från de andra utbildningarna. Förbättringspotentialen för servicefaktorn tillgänglighet som helhet är lika stor som för kompetens/tillförlitlighet för personer med annan utbildning. En fördjupad studie föreslås av vad som ligger bakom skillnaderna i bedömning av Försäkringskassan för personer med olika utbildning. Studien bör också undersöka hur Försäkringskassan kan arbeta för att minska skillnaderna i bedömning mellan försäkrade med olika utbildningsnivå.

Sammanfattningsvis är skillnaden i förbättringspotential mellan män och kvinnor är så liten att den inte har praktisk betydelse varför separata insatser för män och kvinnor inte kan styrkas med denna analys. För inrikes födda försäkrade finns en stor förbättringspotential jämfört med utrikes födda försäkrade. De kundgrupper som uppvisar störst förbättringspotential är barnfamiljer och personer med funktionsnedsättning inom servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet. Försäkrade som blivit nekade ersättning har en större förbättringspotential inom samtliga servicefaktorer jämfört med försäkrade som ej blivit nekade ersättning. Personer som är egna företagare har större förbättringspotential än personer med andra sysselsättningar. Försäkrade som angivit att de har annan utbildning som högsta utbildning visar störst förbättringspotential inom servicefaktorerna kompetens/tillförlitlighet och information. Försäkringskassan bör arbeta för att öka den positiva upplevelsen för de grupper och servicefaktorer som nämns ovan.

Servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet är ett förbättringsområde med stor potential oavsett vilken uppdelning av de försäkrade som görs utom då de försäkrade delas upp enligt angiven sysselsättning. Om arbete för att förbättra de försäkrades upplevelse bara utförs inom ett område bör därför denna servicefaktor väljas.

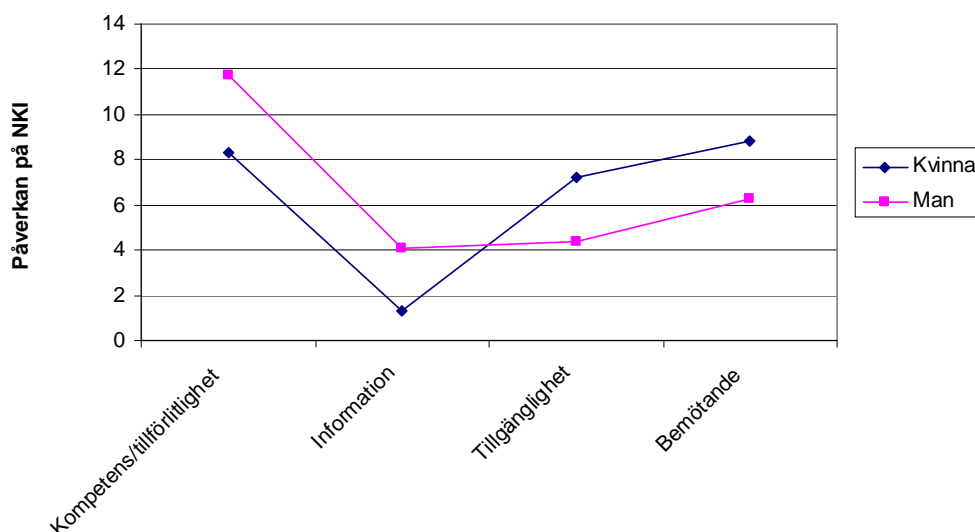
Servicefaktorernas påverkan på den försäkrades totala nöjdhet (NKI)

Den försäkrades upplevelse av nöjdheten med Försäkringskassan som helhet (NKI) påverkas olika mycket av de olika servicefaktorerna. Service-

faktorernas påverkan på NKI modelleras i detta avsnitt med generell linjär regressionsmodell där antagande om att olika grupperingar av de försäkrade påverkas olika av servicefaktorerna. Resultaten från modelleringen redovisas som en påverkansprofil för respektive gruppering. Olika profiler för olika kundgrupper innebär att kundgrupperna upplever att olika servicefaktorer har olika stor betydelse för deras totala upplevelse av nöjdheten med Försäkringskassans bemötande. Olikheter i grupperingars profiler innebär i sin tur att de har olika krav på vad som är viktigt i kontakten med Försäkringskassan och att Försäkringskassan bör agera olika i kontakten med de försäkrade beroende på vilka egenskaper den försäkrade har. Modelleringen är utförd med antagandet om att "allt annat är lika" dvs. ingen hänsyn tas till faktorer som inte ingår i modellen. Kostnader för att genomföra förändringar inom olika servicefaktorer antas vara lika. Försäkringskassans möjlighet att genomföra förändringar antas lika oberoende av servicefaktor eller gruppering. Påverkansprofilerna ska främst användas för att identifiera skillnader mellan olika grupperingar¹⁸ av försäkrade och inom vilka servicefaktorer dessa skiljer sig åt. Modelleringen har utförts för samma uppdelningar som i tidigare avsnitt men endast de som presenteras nedan visar statistiskt signifikanta skillnader.

Modelleringen visar att män och kvinnor har skilda profiler för påverkan. Skillnad i profiler finns även för inrikes födda och utrikes födda samt när de försäkrade delas upp på huvudsaklig sysselsättning .

Figur 3 Påverkansprofil för män och kvinnor



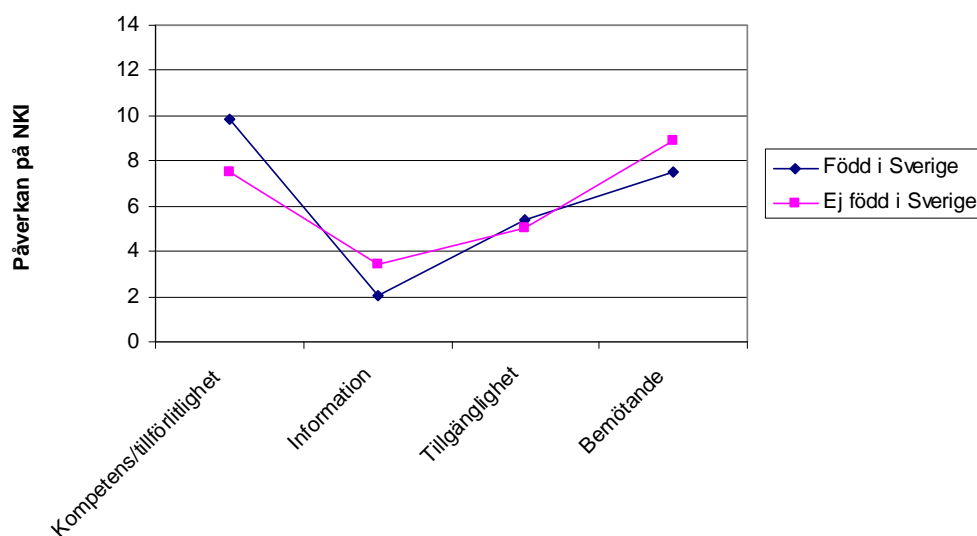
Påverkansprofilerna (Figur 3) är olika för män och kvinnor och servicefaktorernas påverkan på NKI är olika¹⁹ för alla faktorer. Detta innebär att

¹⁸ Modelleringen och analysen tar ej hänsyn till eventuellt samspel mellan de olika uppdelningarna som gjorts. Hänsyn tas inte till om en försäkrad är både kvinna och utlandsfödd utan bara till om den försäkrade är kvinna eller utlandsfödd. Om slutsatser ska kunna dras om denna typ av samspel måste separat modellering för detta ske.

¹⁹ Statistiskt signifikant på 5-procentsnivån.

män och kvinnor reagerar olika på förändringar i upplevelsen av servicefaktorerna. Män påverkas mer än kvinnor av deras upplevelse av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet och information medan kvinnorna reagerar mer på förändringar i upplevelsen av tillgänglighet och bemötande. För att få effektivt genomslag med att öka nöjdheten hos de försäkrade bör Försäkringskassan arbeta för att öka männens upplevelse av kompetens/tillförlitlighet och information i positiv riktning samtidigt som Försäkringskassan arbetar för att kvinnors upplevelse av tillgänglighet och bemötande ökar i positiv bemärkelse.

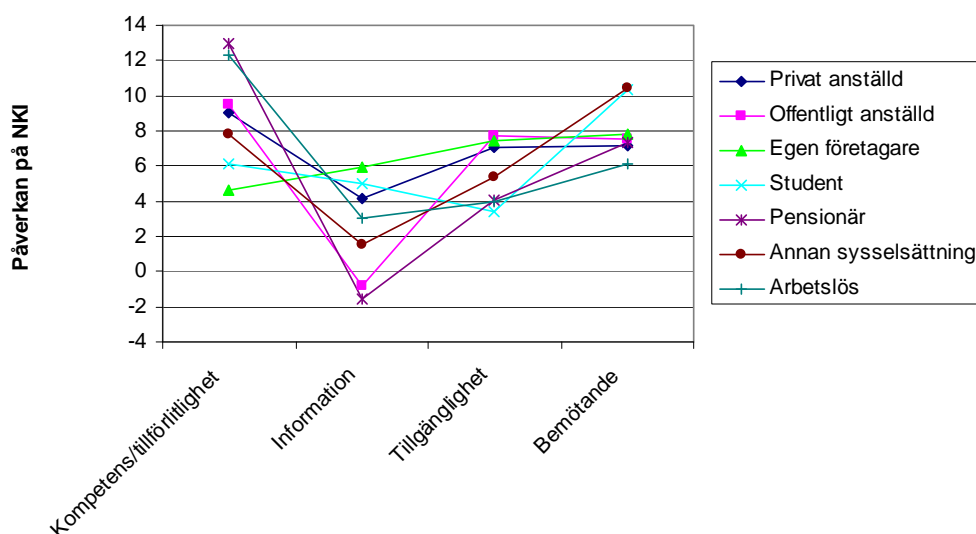
Figur 4 Påverkansprofil för svenskfödda och utlandsfödda



Utrikes födda och inrikes födda har också olika påverkansprofiler²⁰ vilket illustreras i Figur 4. Enda skillnaden mellan inrikes födda och utrikes födda är för servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet. Resten av profilerna går inte att skilja från varandra med godtagbar säkerhet. För att uppnå störst genomslag på upplevelsen av nöjdhet bör Försäkringskassan öka inrikes föddas positiva upplevelse av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet i positiv riktning.

²⁰ Statistiskt signifikant på 10-procentsnivån.

Figur 5 Påverkansprofil för olika sysselsättningar



Delas servicefaktorernas påverkan på NKI upp på sysselsättning blir bilden lite mer komplicerad då modellen visar att profilerna skiljer sig åt²¹. Detta gäller dock inte för alla grupper. Skillnader i upplevd kompetens/tillförlitlighet finns mellan egenföretagare, studenter och resten av grupperna. Egenföretagare och studenter påverkas i mindre grad än de andra grupperna av upplevelsen av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet. Informationsfaktorernas påverkan på den totala nöjdheten är lägre för offentligtanställda än övriga grupper som inte skiljer sig i påverkansgrad. Upplevelsen av tillgängligheten påverkar NKI mer för privat- och offentligtanställda än för de övriga grupper. När det gäller upplevelsen av bemötande påverkar den totalupplevelsen av nöjdhet för studenter och personer med annan sysselsättning mer än andra. Störst genomslag för den totala nöjdhetsupplevelsen inom en grupp får satsningar på upplevelsen av tillgänglighet för privat och offentligtanställda samt satsningar på bemötandeupplevelsen för studenter och personer med annan sysselsättning.

Män och kvinnors påverkansprofiler²² är olika för alla fyra servicefaktorerna medan serviceprofilerna för utrikes eller inrikes födda endast skiljer sig åt för upplevelsen av kompetens/tillförlitlighet. Profiler för angiven sysselsättning gav ett mer komplicerat och ingen enstaka grupp hade en profil som var skild från övriga grupper för alla servicefaktorer. Uppföljande studier föreslås för att inom samtliga servicefaktorer för att undersöka hur Försäkringskassan ska bemöta försäkrade om hänsyn tas till om den försäkrade är man eller kvinna. Vidare föreslås en studie för att undersöka hur Försäkringskassan ska bemöta de försäkrade inom servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet om hänsyn tas till om den försäkrade är inrikes eller utrikes född.

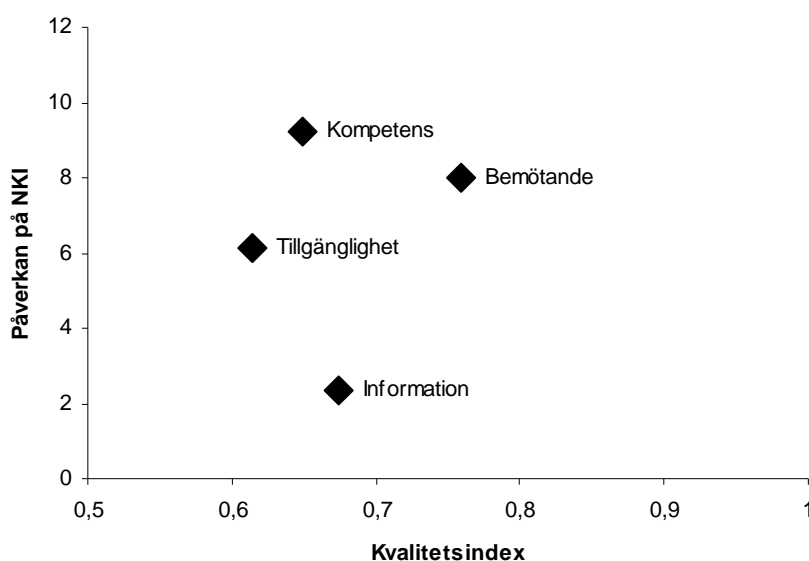
²¹ Statistiskt signifikant på 10-procentsnivån.

²² Se fotnot 18.

Effektiva områden

För att få en effektiv insats i syfte att förbättra de försäkrades nöjdhet bör Försäkringskassan inte bara arbeta inom områden med stor förbättringspotential eller områden där en förbättring får stor påverkan på NKI. Bäst är naturligtvis att hitta områden med stort förbättringsutrymme och stor möjlighet att öka den positiva upplevelsen av kontakten med Försäkringskassan. Detta illustreras i figurerna nedan och förslag på effektiva områden att arbeta med ges. Som i tidigare analyser gäller även här att analys och slutsatser förutsätter att ”allt annat är lika”. För de uppdelningar av de försäkrade som ej gett signifikant skiljda påverkansprofiler används Figur 6.

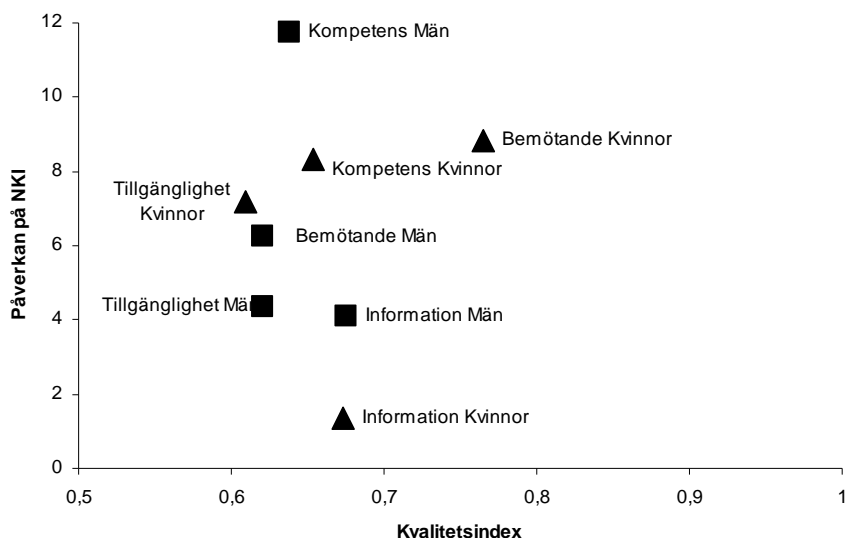
Figur 6 Effektiva områden utan uppdelning²³



Figur 6 visar att upplevelsen av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet har stor förbättringspotential samtidigt som en förbättring av den försäkrades upplevelse av denna servicefaktor ger stort genomslag på totala nöjdheten. Upplevelsen av information har nästan lika stort förbättringsutrymme som upplevelsen av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet men en förbättring av den försäkrades upplevelse ger avsevärt mindre ökning av NKI givet att alla andra faktorer ej förändras.

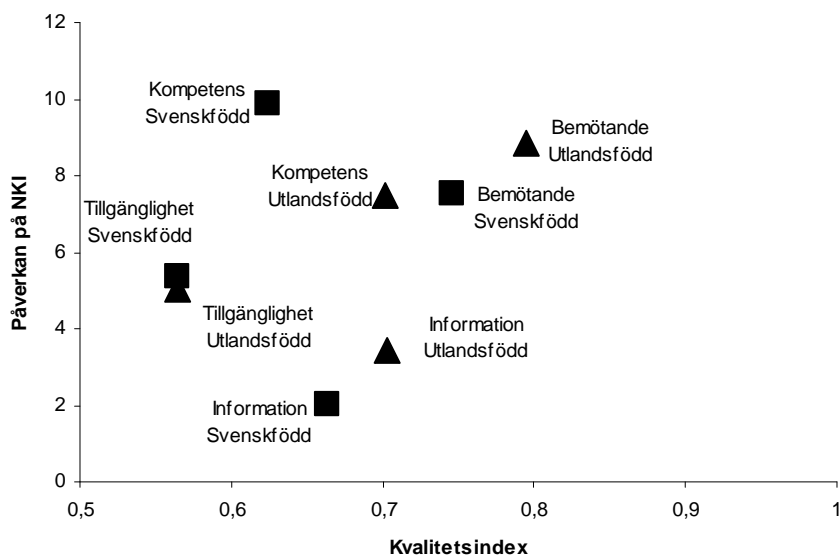
²³ Servicefaktorn Kompetens/tillförlitlighet förkortas Kompetens av läsbarhetsskäl.

Figur 7 Effektiva områden för män och kvinnor²⁴



Figur 7 indikerar att olika effektivast satsning är om mäns upplevelse av kompetens/tillförlitlighet ökas. För kvinnor är indikationen att det är effektivast att öka nöjdheten i upplevelsen av kompetens/tillförlitlighet och tillgänglighet.

Figur 8 Effektiva områden uppdelat på födelseland²⁵



Inrikes föddas upplevelse av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet lämnar stort utrymme för förbättring samtidigt som en förbättring av upplevelsen ger stort genomslag på den totala nöjdheten. Inrikes föddas upplevelse av Försäkringskassans tillgänglighet lämnar större utrymme för

²⁴ Servicefaktorn Kompetens/tillförlitlighet förkortas Kompetens av läsbarhetsskäl.

²⁵ Servicefaktorn Kompetens/tillförlitlighet förkortas Kompetens av läsbarhetsskäl.

förbättring än upplevelsen av kompetens/tillförlitligheten men har mindre påverkan på totala nöjdheten. För utrikes födda personer är det inte lika enkelt att hitta en servicefaktor med stort utrymme för förbättring samtidigt som påverkansgraden är stor. De områden som utrikes födda upplever ger stor påverkan på totala nöjdheten har inte lika stort förbättringsutrymme jämfört med dem som har lägre påverkan på totala nöjdheten.

Analyseras alla försäkrade utan uppdelning är de försäkrades upplevelse av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet den servicefaktor som har störst påverkan på den försäkrades upplevelse av nöjdheten. Tillsammans med ett lågt kvalitetsindex innebär detta att Försäkringskassan totalt sett bör arbeta för att öka de försäkrades positiva upplevelse av servicefaktorerna kompetens/tillförlitlighet. Delas analysen upp på kvinnor och män faller männens upplevelse av kompetens/tillförlitlighet ut som det område som bör prioriteras. Även för Svenskfödda försäkrade är upplevelsen av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet det område som ska prioriteras.

Slutsatser

NKI har ökat totalt sett jämfört med 2008. Mest nöjda är pensionärer eller utrikes födda försäkrade. Minst nöjda är personer som har nekats ersättning.

De försäkrades betyg på Försäkringskassans bemötande har ökat²⁶ jämfört med 2008. Högst betyg på Försäkringskassans bemötande ger pensionärer och personer med grundskola, folkskola, realskola eller liknande som högsta utbildning. Lägst betyg ger personer som blivit nekade ersättning.

Frågorna i kundundersökningen kan delas in i fyra grupper som sammanfattar olika serviceområden. En grupp är bestämd sedan tidigare medan de tre andra är bestämda med statistisk modellering. Dessa fyra områden benämns servicefaktorer och används till att modellera och analysera de försäkrades nöjdhet (NKI). Servicefaktorerna är kompetens/tillförlitlighet, information, tillgänglighet och bemötande.

Skillnader i upplevd nöjdhet finns för inrikes och utrikes födda för samtliga servicefaktorer. Inrikes födda försäkrade upplever mötet med Försäkringskassan mindre positivt än utrikes födda försäkrade. Pensionärer upplever mötet med Försäkringskassan mer positivt än personer med annan sysselsättning. Eftersom det nu inrättats en ny myndighet för att hantera pensioner så finns en risk att betyget på Försäkringskassans bemötande kommer att minska när dessa förmåner inte längre hanteras av Försäkringskassan.

Försäkringskassan bör totalt sett arbeta för att öka de försäkrades positiva upplevelse av servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet. Delas analysen upp på kvinnor och män faller männens upplevelse av kompetens/tillförlitlighet ut som det område som bör prioriteras. Även för försäkrade födda i Sverige indikerar analysen att upplevelsen av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet det område som ska prioriteras.

Inrikes födda försäkrade har större utrymme än utrikes födda försäkrade för att få en förbättrad upplevelse av samtliga servicefaktorer. Kvinnor och män med egna företag är den sysselsättningsgrupp där störst utrymme att förbättra upplevelsen av Försäkringskassans bemötande ges. Servicefaktorn tillgänglighet har störst förbättringspotential av de fyra servicefaktorerna om ingen uppdelning av de försäkrade görs. Försäkringskassan bör därför arbeta för att förbättra samtliga försäkrade upplevelse av servicefaktorn tillgänglighet.

Kvinnor och män har olika påverkansprofiler där samtliga servicefaktorers påverkan på den totala nöjdhetsupplevelsen skiljer sig åt. Inrikes födda försäkrade påverkas mer av upplevelsen av Försäkringskassans kompetens/tillförlitlighet än utrikes födda, annars är profilerna lika. Skapades profiler för

²⁶ Skillnaden är signifikant på 5-procentsnivån.

angiven sysselsättning var resultatet mer komplicerat och ingen enstaka grupp hade en profil som var annorlunda för alla upplevelser. Personer som nekats ersättning har inte signifikant skiljda påverkansprofiler men förbättringspotentialen för denna grupp är stor för samtliga servicefaktorer. Analysen indikerar att Försäkringskassan därför bör arbeta för att förbättra upplevelsen av samtliga servicefaktorer för denna grupp av försäkrade.

Effektivaste områden att satsa på för att förbättra de försäkrades totala nöjdhet med Försäkringskassan är servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet då denna har stort utrymme för förbättring samtidigt som dess relativa påverkan på den totala nöjdheten är stor.

En fördjupad studie föreslås av vad som ligger bakom skillnaderna i bedömning av Försäkringskassan för personer med olika utbildning. Studien bör också undersöka hur Försäkringskassan kan arbeta för att minska skillnaderna i bedömning mellan försäkrade med olika utbildningsnivå.

Uppföljande studier föreslås inom samtliga servicefaktorer för att undersöka hur Försäkringskassan ska bemöta försäkrade om hänsyn tas till om den försäkrade är man eller kvinna. Vidare föreslås en studie för att undersöka hur Försäkringskassan ska bemöta de försäkrade inom servicefaktorn kompetens/tillförlitlighet om hänsyn tas till om den försäkrade är inrikes eller utrikes född. Studier föreslås också för att öka förståelsen för vad som påverkar olika grupper av försäkrades totala nöjdhet med Försäkringskassan.

Slutsatser i korthet

NKI (Nöjd-Kund-Index) har hösten 2009 värdet 53 av 100.

Bemötande har ökat till 3,8 hösten 2009 jämfört med 3,7 våren 2009 samt i Kundundersökningen 2008.

Försäkrade som blivit *nekade ersättning* upplever samtliga servicefaktorer mer negativt än personer som ej blivit nekade ersättning varför Försäkringskassan bör arbeta för att förbättra upplevelsen för denna grupp av försäkrade.

Försäkringskassan bör arbeta för att förbättra samtliga försäkrades positiva upplevelse av myndighetens tillgänglighet.

Försäkringskassan bör arbeta med att förbättra de försäkrades upplevelse av myndighetens *kompetens/tillförlitlighet* för att effektivt öka NKI.

Teknisk Bilaga

Inledning

Denna tekniska bilaga är tänkt att vara en dokumentation till Riksmätning 2009:2. Den som vill använda sig av statistiken ska här kunna få information om hur undersökningen genomfördes metodologiskt. Det finns inte alltid någon löpande text som binder samman och förklarar tabellerna i denna bilaga. Tanken är att tabellerna ska tala för sig själva.

Beskrivning av datamaterial

Fältarbetet för Riksmätning 2009:2 ägde rum under vecka 36–46. Fyra påminnelser skickades ut. Den första påminnelsen bestod av ett tackbrev till dem som svarat och en påminnelse till dem som inte svarat, enkäten skickades inte med i detta utskick. Ytterligare tre påminnelser skickades senare ut tillsammans med en enkät till dem som inte svarat. Enkäten återfinns sist i denna rapport. All statistik som producerats är vägd med avseende på olika egenskaper och ärendeslag (typ av försäkringsförmån). Alla redovisningar av resultat i den tekniska bilagan är vägda resultat baserade på vilken kundgrupp den försäkrade tillhör, den försäkrades egenskaper samt efter utnyttjad förmån²⁷. Vägningen innebär att resultatet för en viss grupp i urvalet räknas upp, så att det representerar alla som uppfyllde kriterierna för att komma med i urvalet för denna grupp. I viktningen ingick dessutom en bortfallskalibrering. Dess syfte var att korrigera främst för skillnader i svarsfrekvens mellan dels könen och dels olika åldersgrupper. Dessa skillnader kan i korthet beskrivas som att äldre tenderar svara i större utsträckning än yngre samt en tendens till högre svarsbenägenhet hos kvinnor än hos män. Urvalsramen bestod av 788 507 individer. Av dessa drogs 12 263 fram i urvalet.

Population och urval

Avgränsning av undersökningspopulationen

I Riksmätning 2009:2 ingår personer som i maj 2009 haft någon av 20 utvalda förmåner. Dessa 20 förmåner är utvalda med hänsyn till hur vanliga de är samt intensiteten i kontakten med Försäkringskassan. Tillfällig föräldrapenning är ett exempel på en förmån som av det sistnämnda skälet ingår i Riksmätning 2009:2. Till undersökningspopulationen hör personer som hade förmånen i maj 2009. När det gäller dagarsättningar så ska startdatum vara tidigast 2008-12-01 och för övriga förmåner ska beslut om

²⁷ Eftersom kundgrupperna utgör aggregat av de 41 undergrupperna blir betygen också representativa på kundgruppsnivå.

förmånen ha fattats tidigast vid detta datum. När det gäller premiepension har vi inga uppgifter om beslutsdatum, utan där har kriteriet varit att första utbetalningsmånad ska ha varit tidigast 2008-12-01. För ålderspension har ärenden som varit under handläggning någon gång under perioden från och med 1 december 2008 till och med 31 maj 2009 tagits med.

Skapande av urvalsram

För varje förmån skapas en fil som innehåller uppgifter om ankomst-/anmälningsdatum eller beslutsdatum (beroende på vilka uppgifter som finns). Filen sorteras efter individ och beslutsdatum. Förekommer en person mer än en gång sparas raden med senaste beslutsdatum. Eftersom en person kan ha uppfyllt kriterierna för att ingå i populationen i flera ärendeslag har en prioriteringsordning skapats för att avgöra till vilket ärendeslag personen ska föras i urvalsramen. Prioriteringsordningen har utformats med hänsyn till bland annat att mindre vanliga ärendeslag ska komma med i så stor utsträckning som möjligt.

Prioritetsordning för ärendeslag från högsta till lägsta:

1. Handikappersättning, Vårdbidrag
2. Assistansersättning, Bilstöd
3. Underhållsstöd, Rehabiliteringspenning, Arbetskadeförärlighet, Havandeskapspenning, Sjuk- och aktivitetsersättning
4. Sjukpenning
5. Föräldrapenning
6. Tillfällig föräldrapenning
7. Bostadsbidrag
8. Barnpension, Omställningspension, Änkepension
9. Bostadstillägg till pensionärer, Äldreförsörjningsstöd
10. Ålderspension
11. Premiepension

Om en person har uppfyllt kriterierna för att ingå i populationen i flera förmåner med samma prioritet, har personen räknats till förmånen med senaste beslutsdatum. När urvalsramen har ordnats, så att ingen person kan förekomma mer än en gång i ramen, rensas den så att sekretesskyddade och avlidna personer tas bort ur ramen.

Urval

Urvalet har fördelats på ärendeslag och den försäkrades egenskaper så att varje resultat med en given säkerhet (95procent) ska motsvara värdet i hela urvalspopulationen.

NKI

Nöjd-Kund-Index kan variera från 0 till 100. Det har skapats genom att värdena på skalan 1–10 för frågorna 18–20 har transformerats enligt följande (där siffrorna inom parentes anger översättningen): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100).

Servicefaktorernas ingående frågor

Kompetens/tillförlitlighet (upplevelsen av kompetensen kring handläggning och information om denna)

2. Jag får den information jag behöver i mitt ärende.
9. Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta.
10. Mitt ärende handläggs snabbt.
12. Jag förstår motiven till det beslut jag fick i mitt ärende.
13. Mitt ärende handläggs på ett kompetent sätt.

Information (förståelse för den information Försäkringskassan vill förmedla)

3. Blanketterna är enkla att fylla i.
4. De skriftliga besluten är lätta att förstå.
5. Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå
11. Reglerna förklaras så att jag förstår dem.

Tillgänglighet (upplevelsen av att komma i kontakt med Försäkringskassan)

1. Det är lätt att få kontakt med rätt person.
6. Det är lätt att komma fram på telefon.
7. Det är lätt att använda Försäkringskassans hemsida på Internet..
8. Det är lätt att besöka Försäkringskassans kontor

Bemötande (ingående frågorna är bestämda sedan tidigare)

14. Jag blir vänligt bemött.
15. Jag behandlas med respekt.
16. Handläggaren engagerar sig i mitt ärende.
17. Jag får den hjälp jag behöver.

Bortfallsredovisning

Utifrån grundpopulationen med 788 507 personer drogs ett slumpmässigt urval på 12 263 personer och av dessa valde 7 531 att delta i undersökningen.

Beräknas bortfallsandelen som kvoten mellan antal svarande och total urvalsstorlek, det vill säga 7 531 dividerat med 12 263 fås en svarsandel på

över 61 procent. Jämfört med 2008 är detta en ökning med dryga 5 procentenheter. Likaledes fås en svarsandel på drygt 61 procent om bortfallet vägs utifrån varje individs chanser att komma med i urvalet.

I Tabell 27–Tabell 31 har kundundersökningens svarsfrekvenser fördelats på ett antal olika egenskaper. Var och en av dessa tabeller innehåller två kolumner för dels det oviktade och dels det viktade utfallet. Finns intresse av att veta den absoluta svarsfrekvensen (motsvaras av antalet personer som svarat inom varje undergrupp) ska kolumnen för oviktat utfall läsas. I kolumnen för viktat utfall, visas den justerade svarsfrekvensen, alltså då det även tas hänsyn till den chans som förelåg för respektive individ att komma med i urvalet.

Tabell 27 Svarsandelar i procent per kundgrupp

Kundgrupp	Oviktat utfall (procent)	Viktat utfall (procent)
Barnfamiljer	56,46	56,43
Efterlevande	55,54	63,31
Personer med Funktionsnedsättning	61,71	60,46
Pensionärer	71,00	66,52
Sjuka i rehabilitering	66,14	65,35

Tabell 28 Svarsandelar i procent per förmån

Förmån	Oviktat utfall procent	Viktat utfall procent
Assistansersättning	62,13	62,13
Barnpension	39,33	39,33
Bilstöd	65,76	65,76
Bostadsbidrag	51,02	51,27
Bostadstillägg	60,62	60,96
Föräldrapenning	62,48	63,21
Handikappersättning	62,98	62,98
Havandeskapspenning	67,44	67,61
Livränta	73,71	73,71
Omställningspension	59,43	59,43
Premiepension	73,37	73,37
Sjuk/Aktivitetsersättning	63,81	64,06
Sjukpenning	66,31	66,51
Rehabilitering	65,76	65,76
Tillfällig föräldrapenning	58,99	57,71
Underhållsstöd	46,61	46,47
Vårdbidrag	57,60	58,09
Ålderspension	72,13	72,26
Äldreförsörjningsstöd	79,80	79,80
Änkepension	66,67	66,72

Tabell 29 Svansandelar i procent efter åldersgrupper

Åldersgrupper	Oviktat utfall (procent)	Viktat utfall (procent)
16–24 år	45,10	43,54
25–29 år	56,85	55,91
30–34 år	57,60	57,21
35–39 år	57,07	57,05
40–44 år	59,82	59,55
45–49 år	57,88	54,42
50–54 år	69,40	68,21
55–59 år	71,25	69,01
60–64 år	72,34	70,56
65–74 år	72,55	69,91

Tabell 30 Svansandelar i procent efter kön

Kön	Oviktat utfall (procent)	Viktat utfall (procent)
Kvinnor	62,52	61,99
Män	59,43	59,70

Tabell 31 Svansandelar i procent efter födelseland

Födelseland	Oviktat utfall (procent)	Viktat utfall (procent)
Inrikes födda	60,49	60,74
Utrikes födda	64,25	62,50

Medelbetyg per fråga

Medelbetyg per fråga åren 2004–2009

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2009:1	2009:2	J m f r	
* Uppgift saknas för vissa frågor										
- Minskning mellan 2008 och 2009:1								2	2	
+ Ökning mellan 2008 och 2009:1								0	0	
x Ingen skillnad mellan 2008 och 2009:1								0	0	
	5	6	7	8	1	2				2
										1
										&
										2
										Kommentar
1. Det är lätt att få kontakt med rätt person.	3,2	3,2	3,4	3,0	3,1	3,2	(+)			
2. Jag får den information jag behöver i mitt ärende.	3,6	3,9	3,8	3,6	3,6	3,7	(+)			
3. Blanketterna är enkla att fylla i.	3,1	3,1	3,1	3,2	3,2	3,2	(x)			
4. De skriftliga besluten är lätta att förstå.	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6	3,5	(-)			
5. Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå.	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	(x)			
6. Det är lätt att komma fram på telefon.	3,1	2,9	2,9	2,3	2,6	2,7	(+)			
7. Det är lätt att använda Försäkringskassans hemsida på Internet..				3,5	3,6	3,5	(-)			Ny fråga 2008
8. Det är lätt att besöka Försäkringskassans kontor				3,0	3,0	3,1	(+)			Ny fråga 2008
9. Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta.	2,9	3,3	3,0	2,6	2,5	2,7	(+)			
10. Mitt ärende handläggs snabbt.	3,2	3,5	3,2	2,7	2,9	2,9	(x)			
11. Reglerna förklaras så att jag förstår dem.	3,3	3,7	3,6	3,2	3,2	3,3	(+)			
12. Jag förstår motiven till det beslut jag fick i mitt ärende.	3,7	3,8	3,7	3,6	3,5	3,6	(+)			
13. Mitt ärende handläggs på ett kompetent sätt.	3,7	3,9	3,8	3,6	3,6	3,7	(+)			
Bemötande	4,0	4,1	4,0	3,7	3,7	3,8	(+)			
14. Jag blir vänligt bemött.	4,1	4,2	4,1	3,9	3,9	4,0	(+)			
15. Jag behandlas med respekt.	4,0	4,1	4,0	3,8	3,9	4,0	(+)			
16. Handläggaren engagerar sig i mitt ärende.	3,9	3,9	3,8	3,5	3,5	3,6	(+)			
17. Jag får den hjälp jag behöver.	4,0	4,1	3,9	3,7	3,7	3,8	(+)			
Helhetsbedömning	3,6	3,6	3,5	5,5	5,7	5,8	(+)			
18. Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?	3,7	3,7	3,6	5,7	5,9	6,0	(+)			
19. Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på den?	3,7	3,7	3,5	5,7	5,9	6,0	(+)			
20. Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?	3,5	3,4	3,3	5,1	5,2	5,3	(+)			2003-2005: Tänk dig en perfekt Försäkringskassa . Hur nära ett sådant ideal tycker du att din Försäkringskassa kommer?
Fråga 18, 19 och 20 mätt på en 5-gradig skala 2005-2007 därav skillnaden i resultat mellan 2007 och 2008.										

Riksmätning 2009:2s enkät


Kundundersökningen 2009:2

1 (2)

Hjälp oss att bli bättre!

Vi vill veta vad du tycker om Försäkringskassans service. Markera dina svar i enkäten. Sätt ett kryss i den ruta som bäst motsvarar din uppfattning.

Vad tycker du?

Markera ditt svar på skalan från 1 till 5, där 1 betyder "instämmer inte alls" och 5 betyder "instämmer helt". (0= ingen uppfattning)

	Instämmer inte alls			Instämmer helt		Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
1. Det är lätt att få kontakt med rätt person.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Jag får den information jag behöver i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Blanketterna är enkla att fylla i.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De skriftliga beskedena är lätta att förstå.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Broschyrer och annat informationsmaterial är lätt att förstå.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Det är lätt att komma fram på telefon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Det är lätt att använda Försäkringskassans hemsida på Internet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Det är lätt att besöka Försäkringskassans kontor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Jag får veta hur lång tid mitt ärende kommer att ta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Mitt ärende handläggs snabbt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Reglerna förklaras så att jag förstår dem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Jag förstår motiven till det beslut jag fick i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Handläggaren hanterar mitt ärende på ett kompetent sätt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Jag blir vänligt bemött.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Jag behandlas med respekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Handläggaren engagerar sig i mitt ärende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Jag får den hjälp jag behöver.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Helhetsbedömning

Markera ditt svar på skalan från 1 till 10, där 1 betyder "inte alls" och 10 betyder "Mycket".

	Inte alls										Mycket
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
18. Hur nöjd är du med Försäkringskassan som helhet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Hur väl uppfyller Försäkringskassan de förväntningar du har på den?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Tänk dig Försäkringskassan som en perfekt myndighet. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Försäkringskassan kommer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FK 40318 Enkät Faestställd 2009-06-12





2 (2)

Övriga frågor

21. Känner du till att det finns något som kallas jämställdhetsbonus? Ja Nej
22. Hur väl känner du till jämställdhetsbonusen och dess regler?
- | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Inte alls | | | | Mycket väl | Vet ej/
Ej berörd |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Bakgrundsfrågor

23. Har Försäkringskassan helt eller till någon del nekat dig ersättning i något ärende under de senaste 12 månaderna, det vill säga från och med augusti 2008? Ja Nej
24. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning?
(Även om du till exempel har hel sjukersättning eller sjukpenning anger du om du har en anställning eller är arbetslös.)
- Anställd - privat tjänst (även tjänstlediga)
- Anställd - offentlig tjänst (även tjänstlediga)
- Egen företagare
- Studerande
- Pensionär
- Arbetslös
- Annat, ange vad:

25. Vilken är din högsta avslutade utbildning?

- Grundskola, folkskola, realskola eller liknande
- Gymnasieutbildning eller motsvarande
- Universitets- eller högskoleutbildning
- Annat, ange vad:

26. Vad är viktigast att förbättra i Försäkringskassans verksamhet?

FK 40318 Enkät Fastställd 2009-06-12



I serien Socialförsäkringsrapport har följande skrifter publicerats under år 2010:

- 2010:1 Tidig bedömning – en analys av faktorer som påverkar tidpunkten för överlämnande av ärenden till LFC
- 2010:2 Hälsa, arbetsmarknadsanknytning och behov av stödjande insatser hos personer med sjuk- och aktivitetsersättning
- 2010:3 Föräldrars syn på Försäkringskassans information om föräldraförsäkringen. Resultat från en enkätundersökning hösten 2009
- 2010:4 Försäkringskassans kundundersökning. Riksmätning 2009:2