

Löpande Insikt 2020

Uppföljning av kommunens service (NKI)

SKÖVDE / ÖVERGRIPANDE

APRIL 2021

Origo Group

Innehåll

Fakta om undersökningen	2
Totalt	11
Jämförelser mellan grupper	27
Bygglov	41
Markupplåtelse	56
Miljö- och hälsoskydd	70
Livsmedelskontroll	83
Serveringstillstånd	97
Modellbeskrivning	109

Bakgrund



Om undersökningen

BAKGRUND OCH SYFTE

Syftet med undersökningen är övergripande att följa upp hur kommunens service utvecklas i termer av kundupplevd kvalitet. Undersökningen är ett redskap för kvalitetsutveckling och resultatet ger tydliga indikationer på vad kommunen behöver fokusera på för att öka kundnöjdheten.

Denna rapport är en övergripande sammanställning av det sammanvägda resultatet för Skövde och fokus är att ge en övergripande bild för kommande gemensamma prioriteringar.

GENOMFÖRANDE

Totalt deltog 193 kommuner i Löpande Insikt 2020. Origo Group utförde mätningen åt 173 kommuner och samlade in 44 726 svar med en svarsfrekvens på 57,8%.

- Läs mer om Origo Group på www.origogroup.com
- Vår portal för Insikt: <https://urvalinsikt.origogroup.com>
- SKR:s resultatportal: <https://insikt.origogroup.com>

Om undersökningen

MÅLGRUPPER

Myndighetsområden som följs upp i undersökningen:

- **Brandskydd** – Undersökningen gäller ärenden avseende tillsyn och kontroll som gjorts med hänvisning till lagen om skydd mot olyckor (LSO) och ärenden om tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE).
- **Bygglov** – Ansökningar om bygglov, marklov, rivningslov, tidsbegränsade lov, säsongslöv, förhandsbesked och anmälanpliktiga åtgärder enligt Plan- och byggförordningen.
- **Markupplåtelser** – Tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte.
- **Miljö- och hälsoskydd samt Livsmedelskontroll** – Dessa kategorier innehåller en rad olika typer av ärenden som gäller tillsyn eller kontroll mot verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar.
- **Serveringstillstånd** – Nyansökningar, ägarskiften och utredning av ev. brister enligt alkohollagen samt löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.

Om undersökningen

ENKÄT

Enkäten byggs upp av frågor om olika serviceområden (övergripande faktorer) som sammanfattar kundernas upplevelse av kommunens service:

- Tillgänglighet
- Information
- Bemötande
- Kompetens
- Rättssäkerhet
- Effektivitet

METOD

Urvalet för undersökningen har i sin helhet tillhandahållits av respektive kommun och utgörs av privata företag och övriga som haft ett myndighetsärende på kommunen under 2020.

VIKTNING

Eftersom bortfallet för olika myndighetsområden kan vara olika stort så viktas svaren efter myndighetsområde för att kommunens helhetsresultat ska bli så representativt som möjligt för kommunens alla myndighetsområden samt jämförbart med andra kommuner. Det innebär att om en kommun har lika många ärenden för till exempel bygglov som för serveringstillstånd, men dubbelt så många svar för bygglovsärendena så kommer svaren för serveringstillstånd få dubbelt så hög vikt som svaren för bygglov.

Coronapandemin

HUR UPPLEVDES MYNDIGHETSUTÖVNINGEN UNDER CORONAPANDEMIN?

Resultatet för 2020 visar på att den långsiktiga positiva trenden fortsätter för alla myndighetsområden förutom för serveringstillstånd, där en liten sänkning syns för samtliga serviceområden. När det gäller svarsfrekvensen var den fortsatt hög under 2020 där samtliga våra ärenden hade en svarsfrekvens på 57,8%.

För att få reda på hur myndighetsutövningen upplevdes under pandemin analyserade vi samtliga öppna svar där ”Corona” eller ”Covid” nämndes. De flesta av dessa svar kan härledas till ärenden för serveringstillstånd, livsmedelskontroll samt miljö- och hälsoskydd. Andelen svar som kan anses vara positiva respektive negativa är ungefär lika stor.

Coronapandemin

POSITIVA REAKTIONER PÅ MYNDIGHETSUTÖVNINGEN

En ökad flexibilitet från kommunernas sida gällande tillsynsärenden, där fysiska möten bytts mot telefon, mejl och andra digitala plattformar. Handläggarnas insatser har också bidragit till en positiv upplevelse då en del företagare upplevt att handläggarna varit extra lyhörda och hjälpsamma. Trots pandemin har det varit en snabb och effektiv handläggning av ärenden, detta har varit väldigt uppskattat och en positiv överraskning för många.



NEGATIVA REAKTIONER PÅ MYNDIGHETSUTÖVNINGEN

Det är många företagare som är besvikna för att kommunerna inte har bidragit mer ekonomiskt, främst gäller det avgiften som skulle reducerats eller tagits bort helt. Vid tillsyn/inspektion på plats finns det klagomål på att kommunens personal inte själva följde eller hade koll på rekommendationerna från Folkhälsomyndigheten. I en del kommuner upplevdes bristande kommunikation, i några fall dröjde det upp till sex månader innan kommunen kom ut med information om Corona till företag.



Referensdata

KOMMUNGRUPPER

Utöver kommunresultat så redovisas även referensvärden för relevanta kommungrupper och Sverige totalt. Kommungruppsindelningen är utarbetad av SKR och används för att underlätta jämförelser och analyser i olika statistiska sammanhang. Indelningen består av totalt nio grupper fördelade på tre huvudgrupper, där kommunerna grupperats utifrån vissa kriterier som tätortsstorlek, närhet till större tätort och pendlingsmönster.

A. Storstäder och storstadsnära kommuner

A1. Storstäder - kommuner med minst 200 000 invånare varav minst 200 000 invånare i den största tätorten.

A2. Pendlingskommun nära storstad - kommuner där minst 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en storstad eller storstadsnära kommun.

B. Större städer och kommuner nära större stad

B3. Större stad - kommuner med minst 50 000 invånare varav minst 40 000 invånare i den största tätorten.

B4. Pendlingskommun nära större stad - kommuner där minst 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en större stad.

B5. Lågpendlingskommun nära större stad - kommuner där mindre än 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en större stad.

C. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner

C6. Mindre stad/tätort - kommuner med minst 15 000 men mindre än 40 000 invånare i den största tätorten.

C7. Pendlingskommun nära mindre stad/tätort - kommuner där minst 30 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i annan mindre ort och/eller där minst 30 procent av den sysselsatta dagbefolkningen bor i annan kommun.

C8. Landsbygdskommun - kommuner med mindre än 15 000 invånare i den största tätorten, lågt pendlingsmönster (<30 procent).

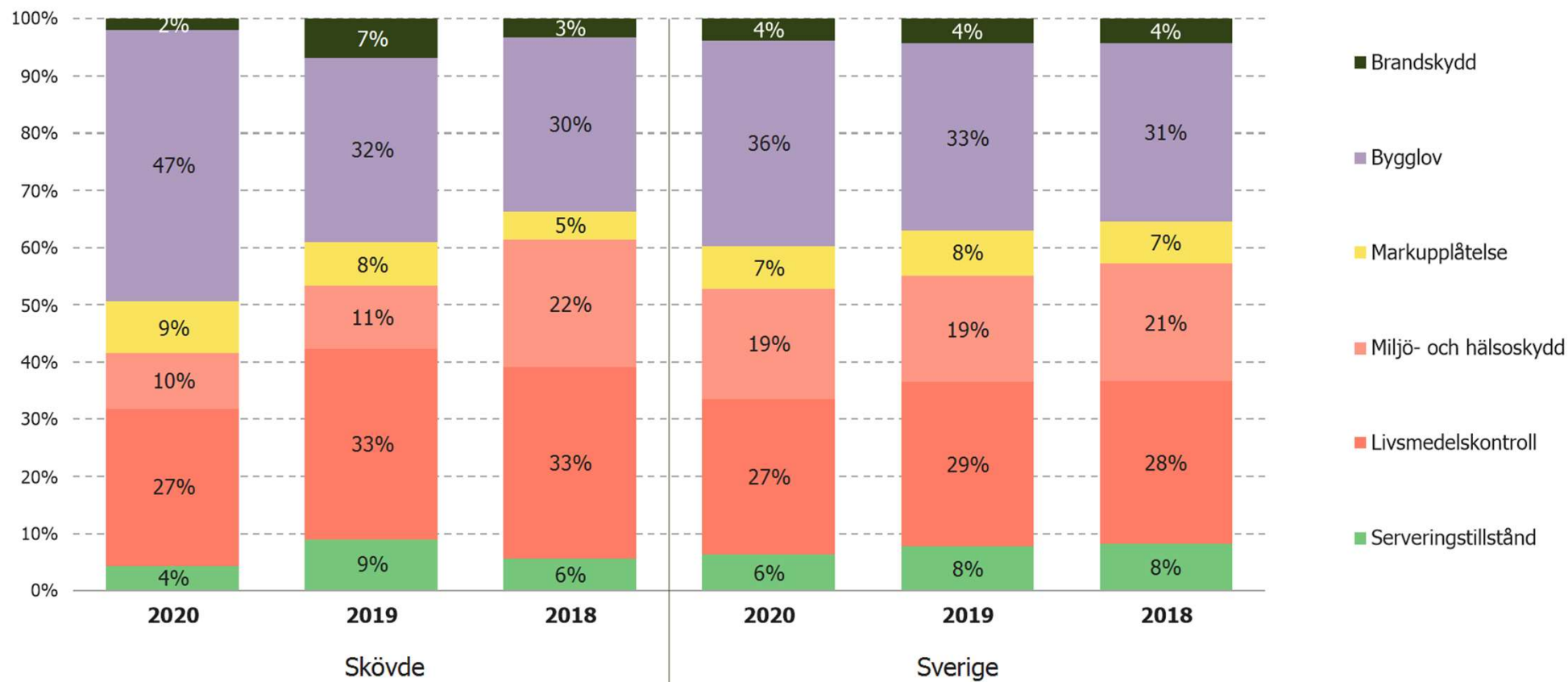
C9. Landsbygdskommun med besöksnäring - landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/hotell/restaurang i förhållande till invånarantalet.

Antal ärenden och svarsfrekvenser

Myndighetsområden	Skövde					Sverige				
	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens
Brandskydd	15	2%	11	6	55%	6 461	4%	4 279	2 476	58%
Bygglov	370	47%	261	185	71%	59 998	36%	29 995	19 440	65%
Markupplåtelse	71	9%	58	33	57%	12 441	7%	6 286	3 344	53%
Miljö- och hälsoskydd	76	10%	60	46	77%	32 195	19%	18 031	9 848	55%
Livsmedelskontroll	214	27%	144	91	63%	45 466	27%	19 164	9 799	51%
Serveringstillstånd	34	4%	20	11	55%	10 626	6%	4 664	2 247	48%
Totalt	780	100%	554	372	67%	167 187	100%	82 419	47 154	57%

Ärendefördelning

Tänk på att ärendefördelningen mellan de olika myndighetsområdena påverkar de sammanvägda totalbetygen. Till exempel, skillnader i det sammanvägda NKI-betyget för kommunen år för år eller mot annan jämförelsegrupp kan ofta delvis förklaras av förändrad/annorlunda ärendefördelning.





Totalt

Origo Group

Totalt

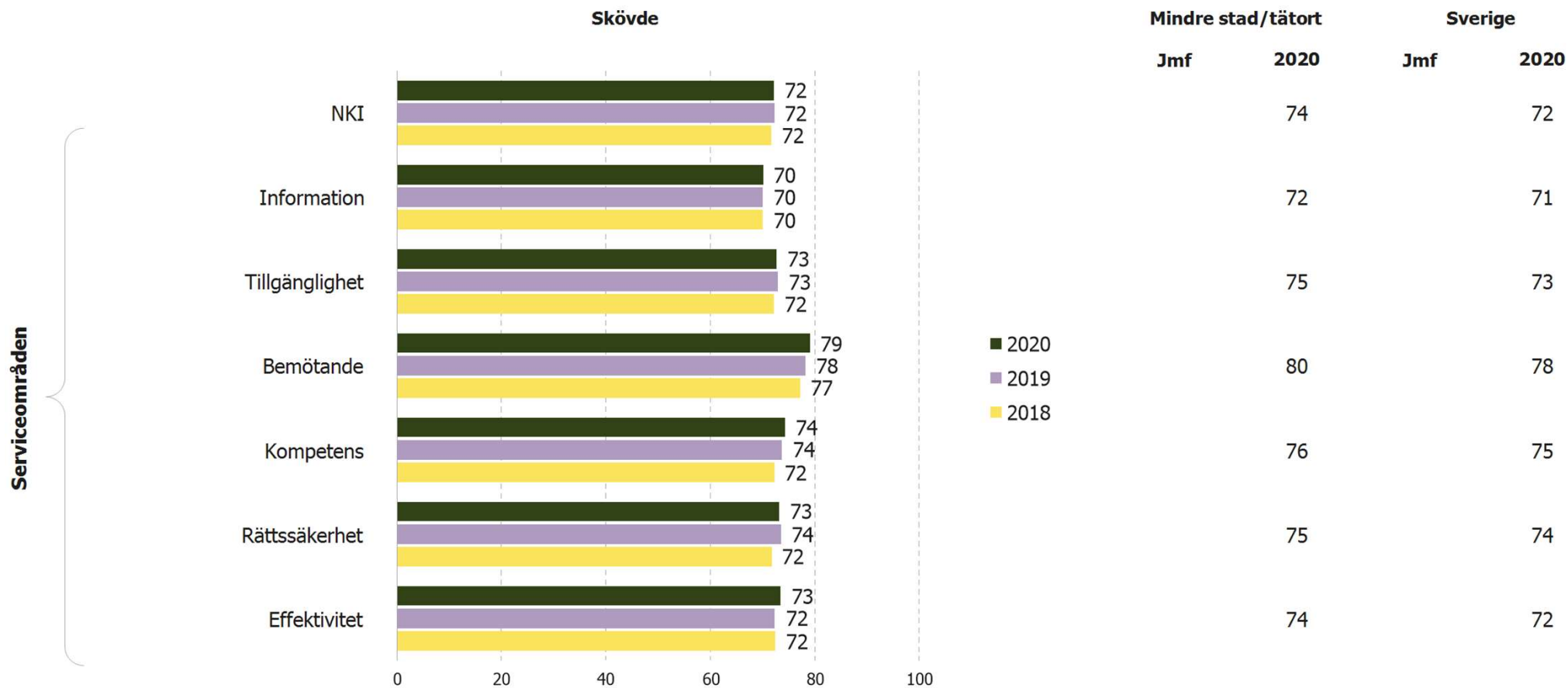
Sammanfattning och rekommendationer

- Svansfrekvensen uppgår till 67 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Skövde uppgår till 72, vilket är en bra nivå. Resultatet ligger på samma nivå som föregående mätning (2019: 72).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 79. Samtliga serviceområden har ett index mellan 70-79.
- Sett till myndighetsområden ges Serveringstillstånd (88) högst betyg, medan Bygglov (66) ges lägst betyg.

Rekommendationerna bygger på dels det övergripande resultatet och dels den sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.

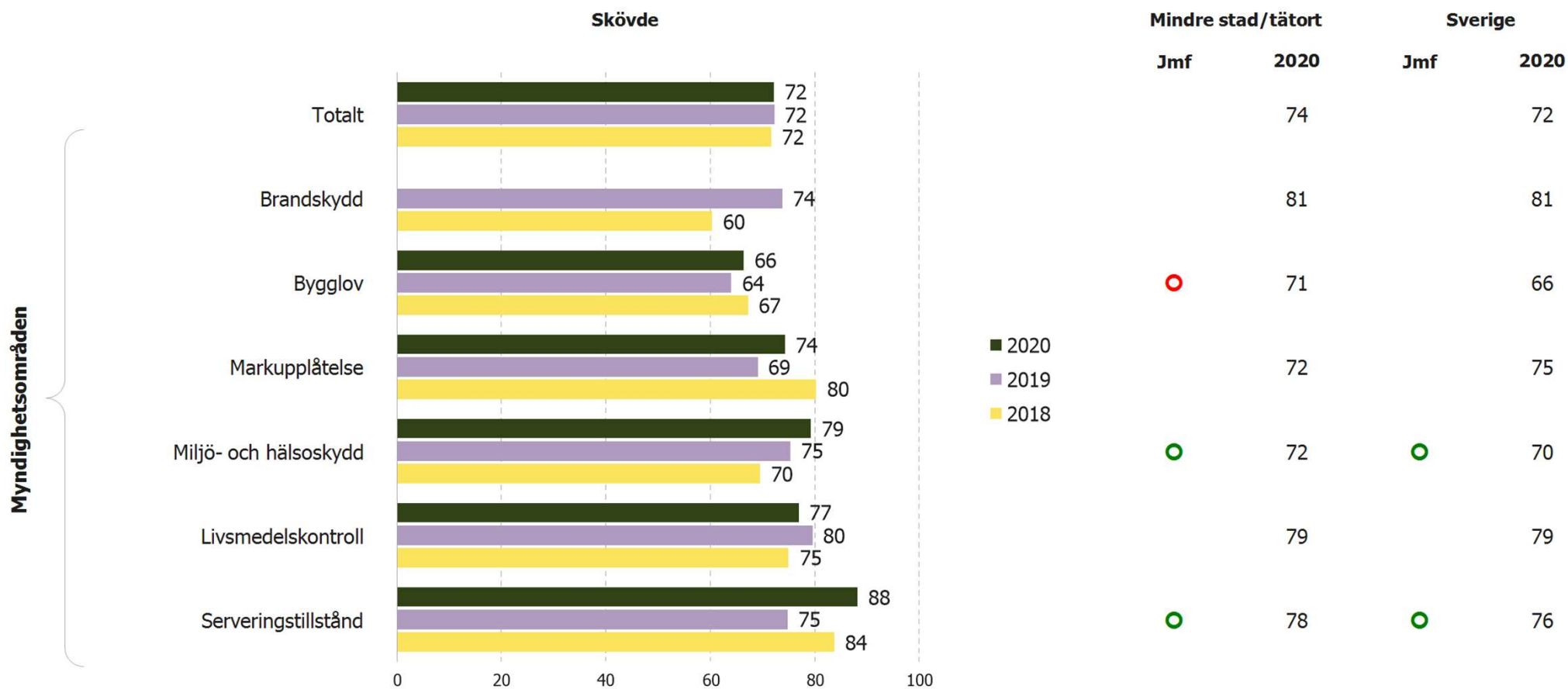
- Hög prestation gällande Kompetens och Effektivitet har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det kunskapen om ämnesområdet och rutinerna kring handläggningen.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Rättssäkerhet då prestationen inom detta område i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning överlag. Störst inverkan har möjligheterna att framföra klagomål/synpunkter.

Totalt Serviceområden



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Skövde är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Totalt Myndighetsområden (NKI)



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Skövde är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Totalt

Serviceområden & Myndighetsområden

	Brandskydd	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serveringstillstånd	Totalt
NKI		66	74	79	77	88	72
(Bas)	(6)	(184)	(32)	(46)	(89)	(11)	(368)
Serviceområden	Information	65	74	76	73	87	70
	(Bas)	(6)	(185)	(32)	(44)	(88)	(366)
	Tillgänglighet	67	77	80	76	90	73
	(Bas)	(6)	(179)	(32)	(43)	(80)	(351)
	Bemötande	73	86	86	81	97	79
	(Bas)	(6)	(182)	(31)	(46)	(88)	(364)
	Kompetens	70	81	75	77	96	74
	(Bas)	(6)	(173)	(32)	(45)	(87)	(354)
Rättssäkerhet	70	75	77	75	91	73	
(Bas)	(6)	(148)	(28)	(39)	(74)	(9)	(304)
Effektivitet	66	79	81	80	89	73	
(Bas)	(6)	(184)	(32)	(45)	(80)	(10)	(357)

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Totalt Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

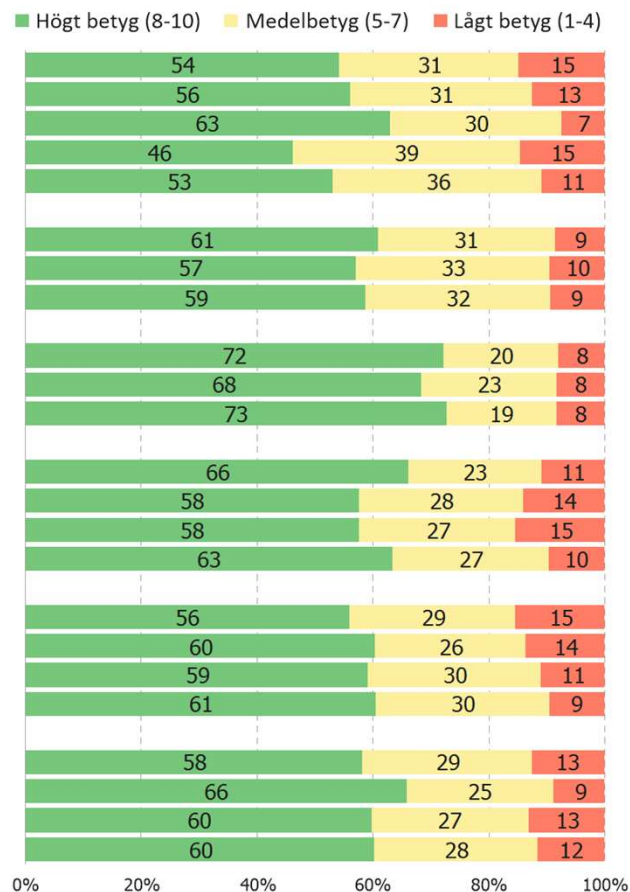
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
69	356	4%	71	70
71	290	22%	73	73
75	358	4%	77	76
66	288	23%	67	66
70	366	2%	72	71
73	354	5%	75	74
73	310	17%	73	72
73	351	6%	75	73
79	364	2%	81	80
77	360	3%	77	76
79	364	2%	80	78
76	343	8%	77	76
71	335	10%	73	72
70	348	6%	73	71
74	354	5%	76	75
70	335	10%	72	71
72	342	8%	74	73
72	290	22%	74	72
73	304	18%	75	74
72	363	2%	72	70
76	329	12%	77	75
73	332	11%	74	73
73	357	4%	74	72

Totalt Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 87%

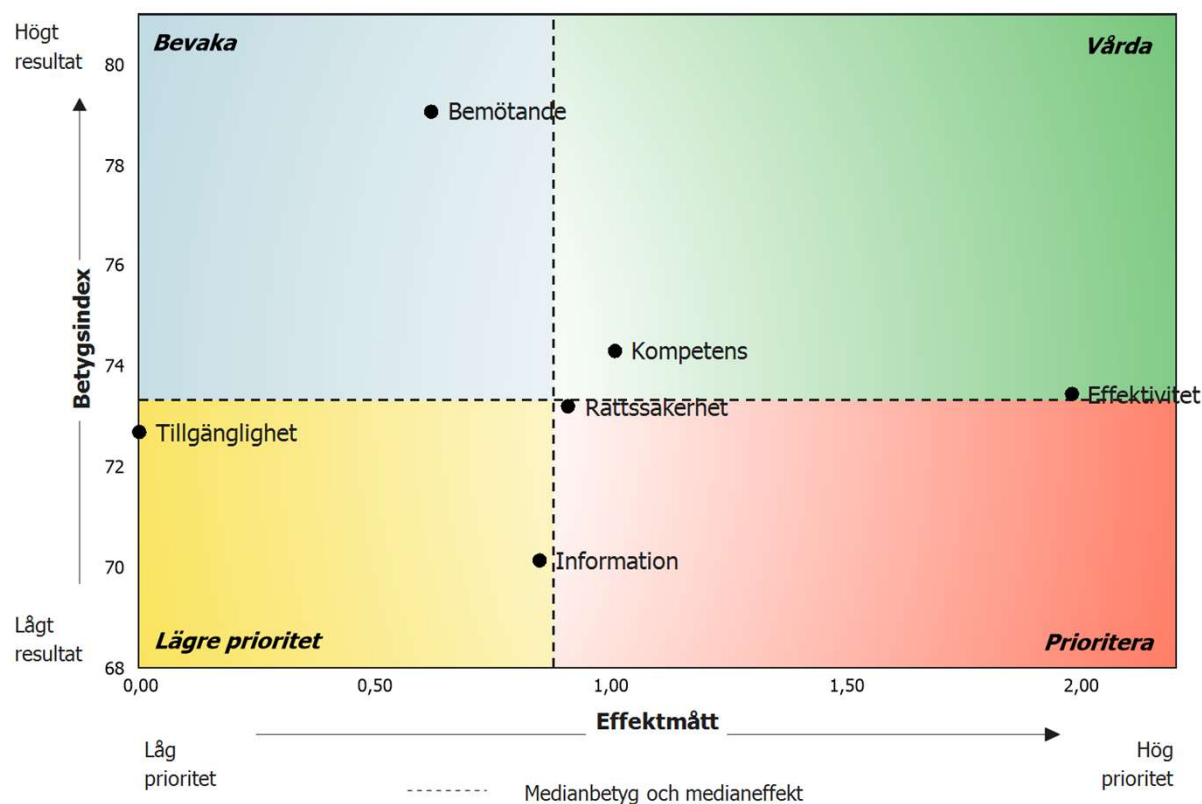
Regressionsbas: 283

Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts större betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att kunderna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Skövde totalt är 87 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

Totalt Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

Vårda – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktiga områden att prioritera.

Totalt

Prioriteringar inom serviceområden

Information	Betyg	Effekt
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	69	0,95
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	71	0,58
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	75	1,56
... informationen på vår webbplats?	66	1,88
Tillgänglighet		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	73	2,80
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	73	2,11
Bemötande		
... vår attityd mot dig?	79	2,79
... vårt engagemang i ditt ärende?	77	2,02
Kompetens		
... vår kunskap om ämnesområdet?	76	2,00
... vår förmåga att förstå dina problem?	71	0,82
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	70	1,71
Rättssäkerhet		
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	70	1,10
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	72	1,42
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	72	2,18
Effektivitet		
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	72	0,89
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	76	1,18
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	73	2,91

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för den totala nöjdheten med området. Kategorierna gäller även här:

Värda – Frågor inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

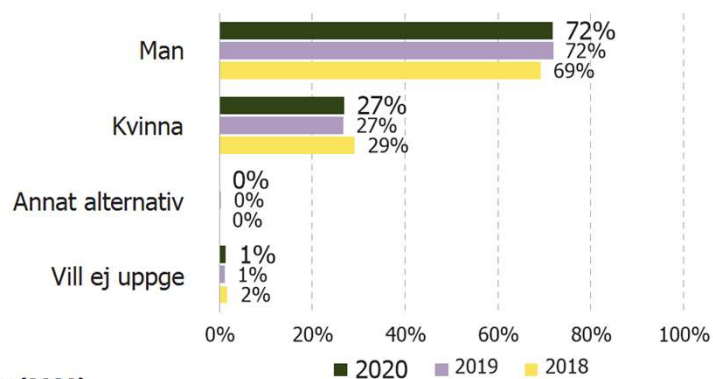
Lägre prioritet – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

Bevaka – Frågor inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

Totalt

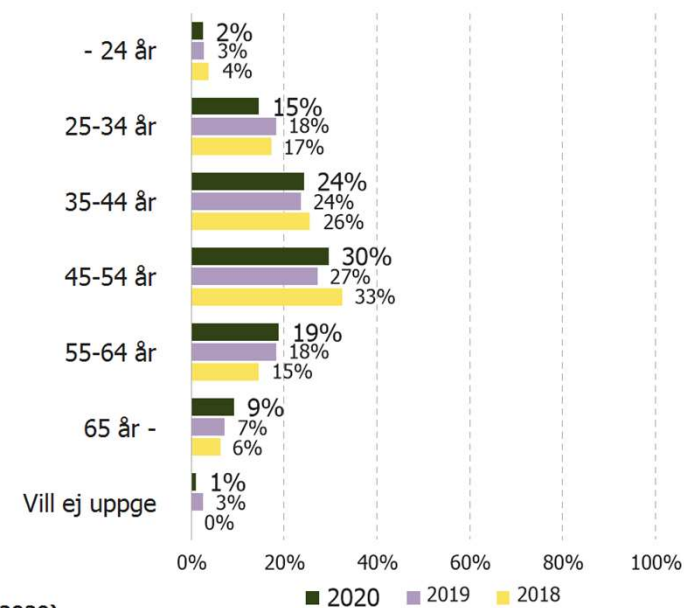
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 372 svar (2020)

Hur gammal är du?

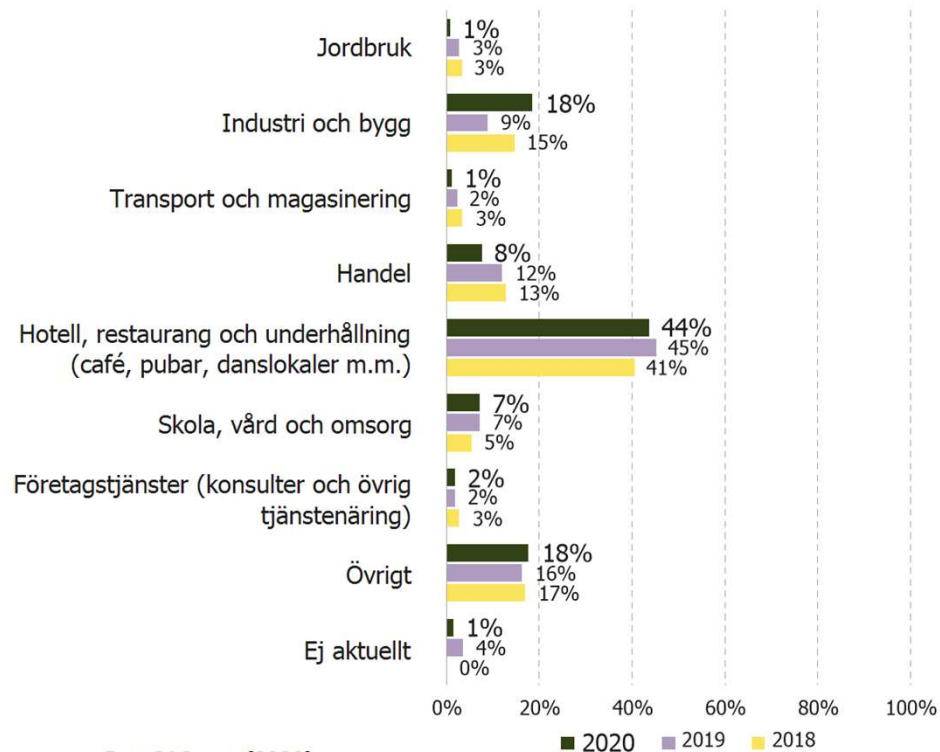


Bas: 372 svar (2020)

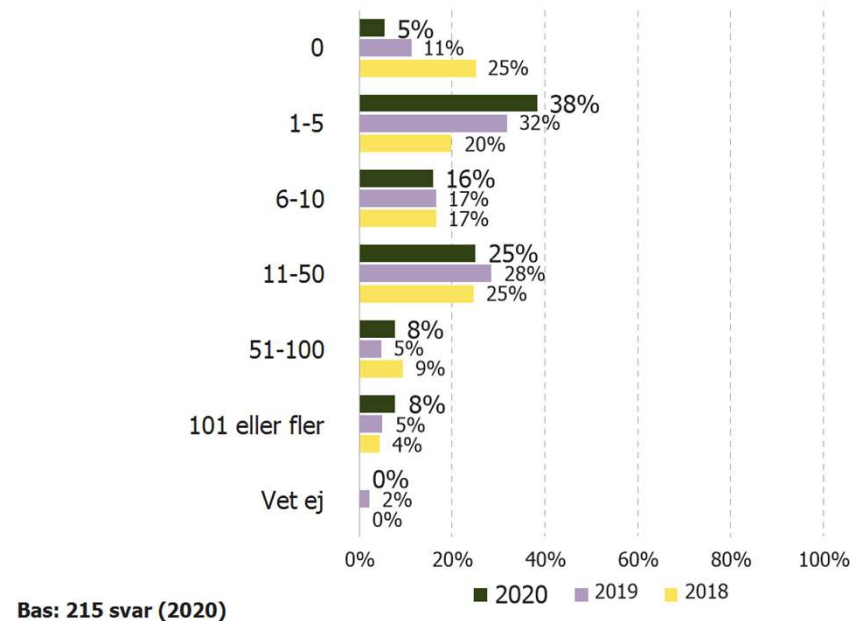
Totalt

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



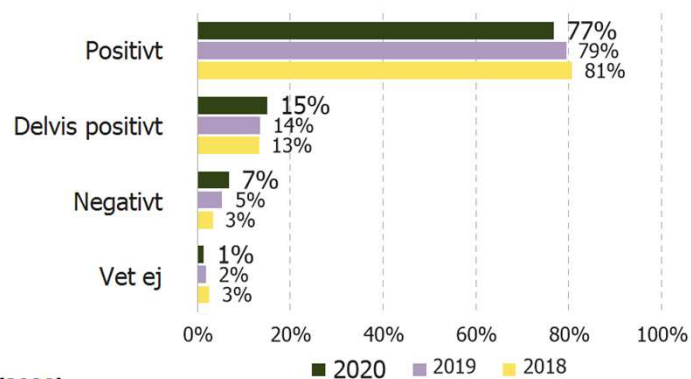
Hur många anställda har ditt företag?



Totalt

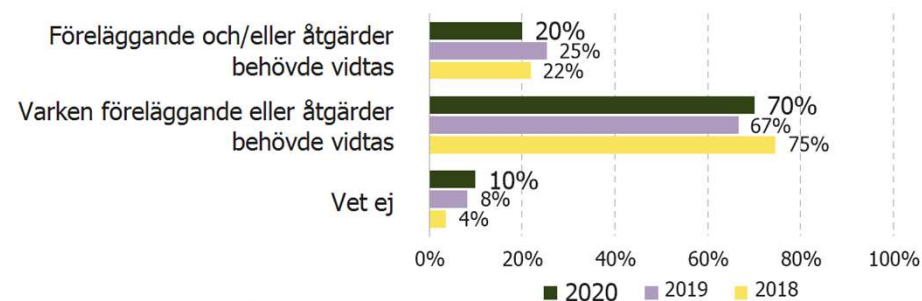
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 228 svar (2020)

Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)

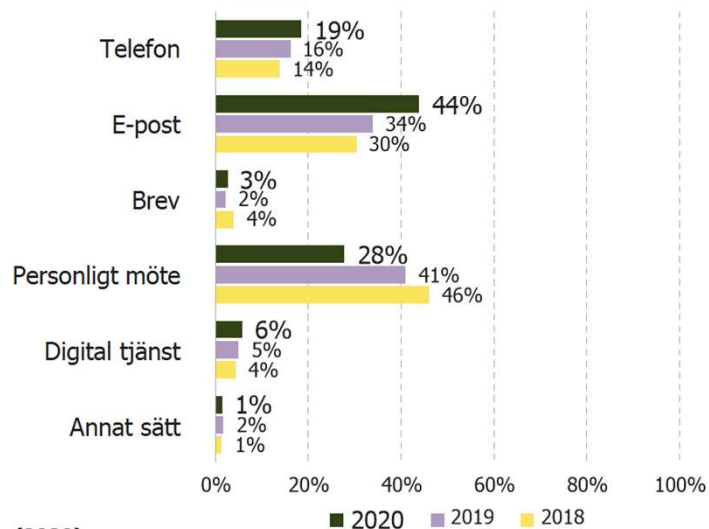


Bas: 144 svar (2020)

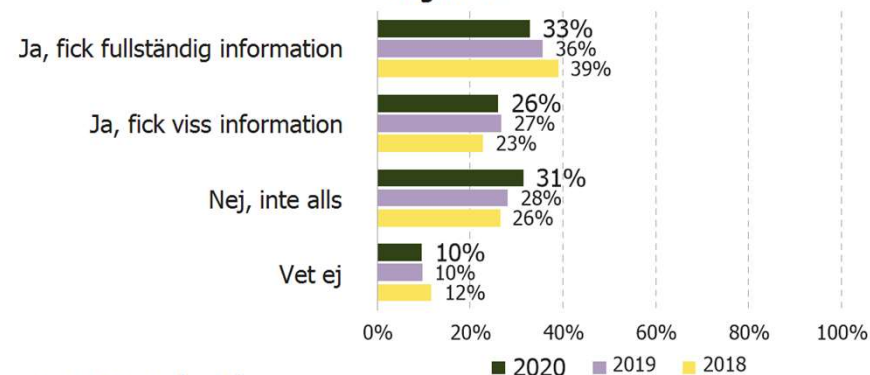
Totalt

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



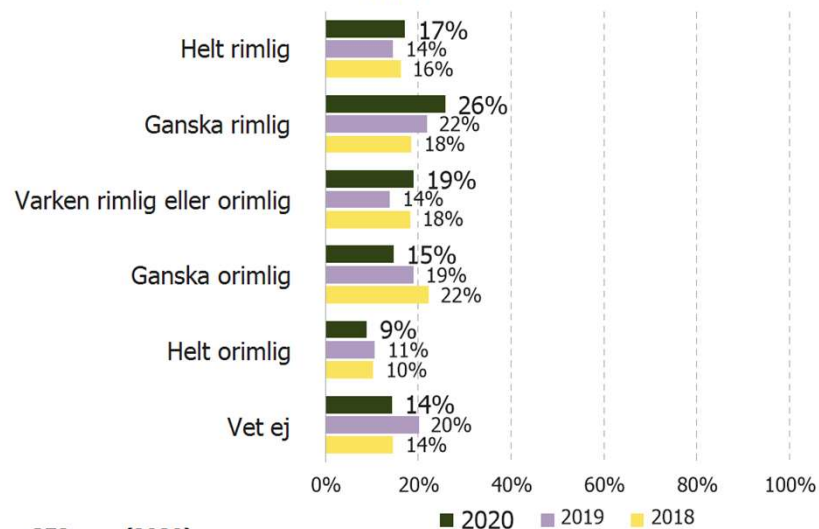
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Totalt

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

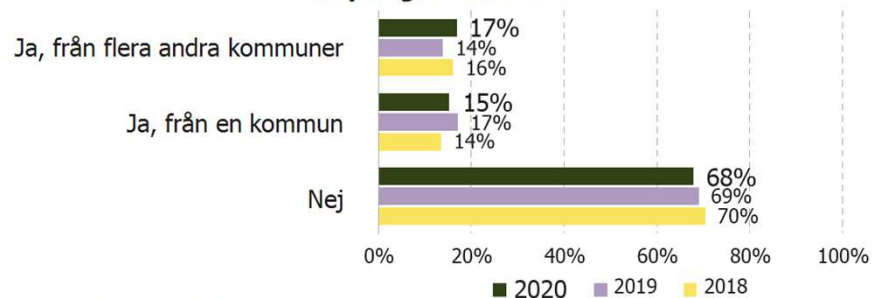


Bas: 372 svar (2020)

Totalt

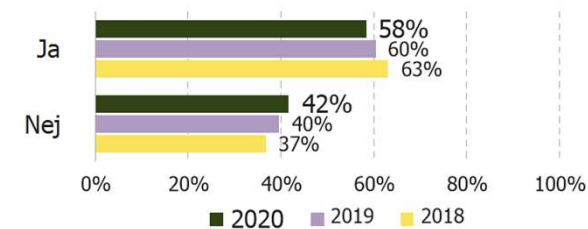
Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Bas: 372 svar (2020)

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?

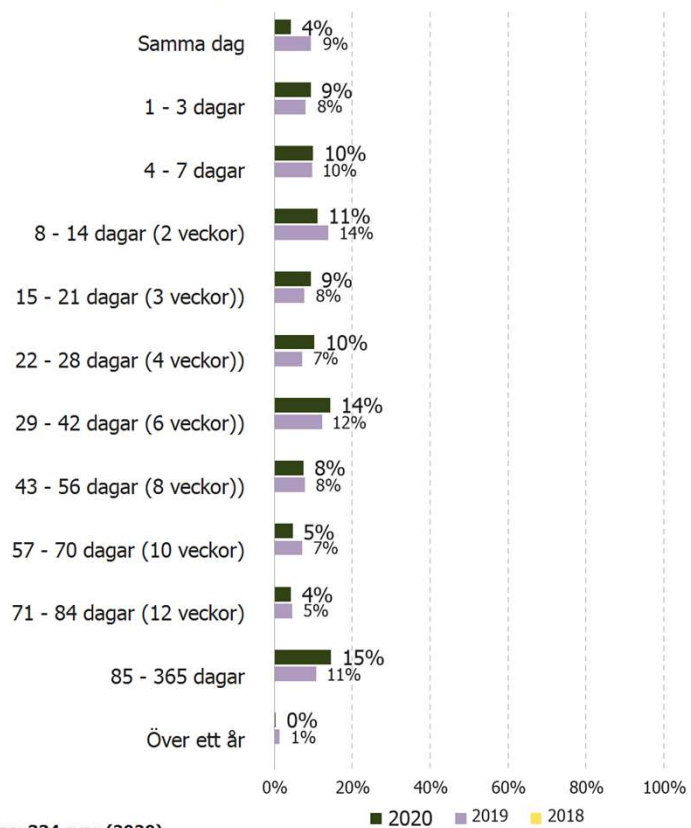


Bas: 372 svar (2020)

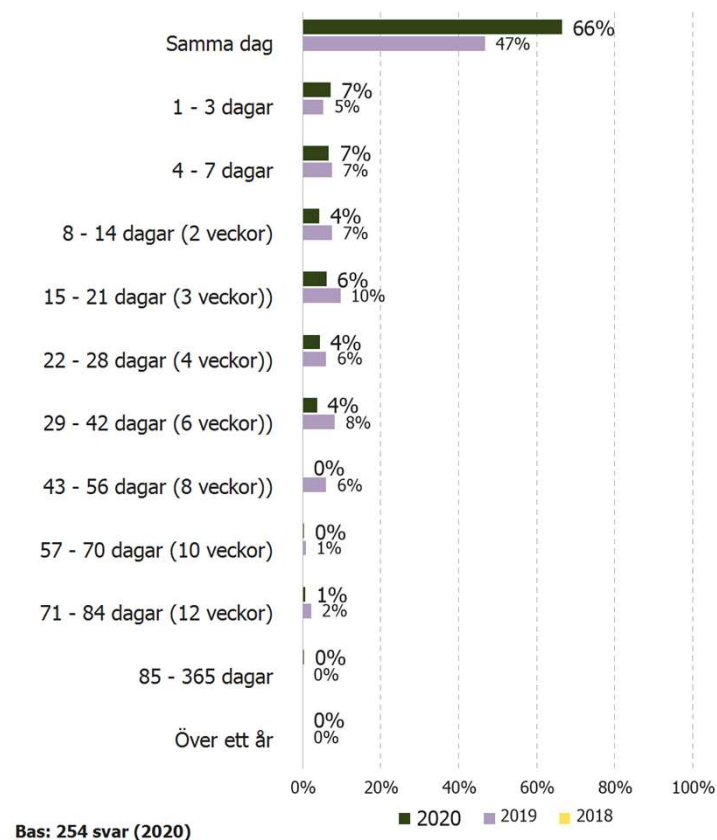
Totalt

Fakta om respondenterna

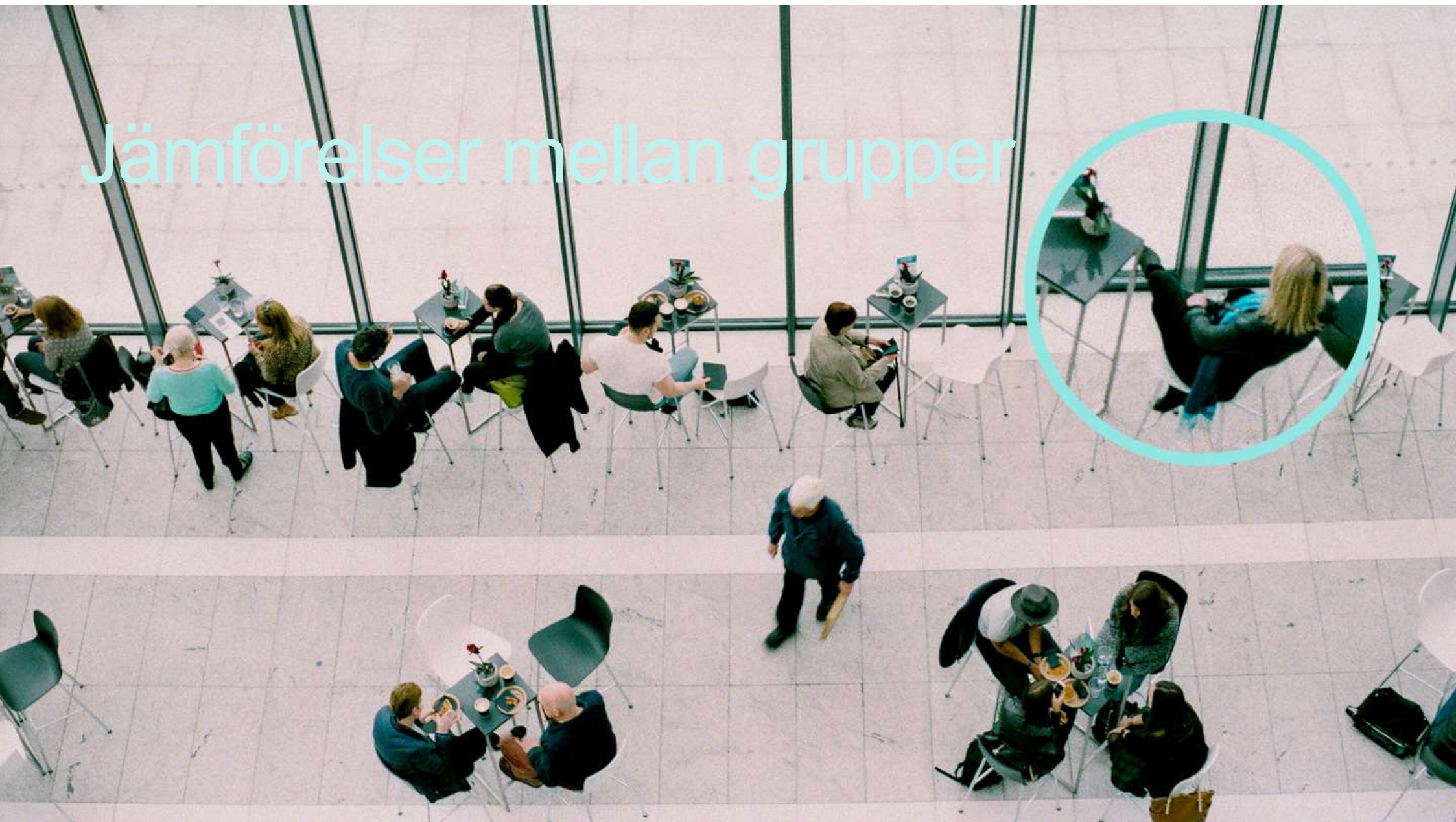
Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



Handläggningstid (fr. komplettdatum)



Jämförelser mellan grupper



Jämförelser mellan grupper

Kön

	Är du en man eller kvinna?				Totalt	
	Man		Kvinna			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	71	264	76	99	72	368
Bygglov	67	147	66	36	66	184
Markupplåtelse	73	29		3	74	32
Miljö- och hälsoskydd	74	25	88	19	79	46
Livsmedelskontroll	77	52	77	36	77	89
Serveringstillstånd	95	7		3	88	11

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Ålder

	Hur gammal är du?												Totalt	
	- 24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65 år -			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	84	8	73	52	73	90	75	110	69	68	67	36	72	368
Bygglov		1	61	24	68	43	70	48	65	34	66	33	66	184
Markupplåtelse		2		5	70	7	76	10	58	7		1	74	32
Miljö- och hälsoskydd		0		4	75	15	90	18		6		1	79	46
Livsmedelskontroll		4	79	17	78	19	76	32	75	17		0	77	89
Serveringstillstånd		1		1		4		0		3		1	88	11

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Bransch

	I vilken bransch är ditt företag verksamt?																Totalt	
	Jordbruk		Industri och bygg		Transport och magasinering		Handel		Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)		Skola, vård och omsorg		Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)		Övrigt			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt		2	76	41		3	75	16	80	85	86	19		4	68	40	72	368
Bygglov		0	75	18		0		1		1		0		2	70	15	66	184
Markupplåtelse		0	75	11		0		1	86	9		0		1		2	74	32
Miljö- och hälsoskydd		1	81	12		2		2		1	85	15		0	71	13	79	46
Livsmedelskontroll		1		0		1	76	11	79	62		4		1	65	9	77	89
Serveringstillstånd		0		0		0		1	89	10		0		0		0	88	11

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Antal anställda

	Hur många anställda har ditt företag?												Totalt	
	0		1-5		6-10		11-50		51-100		101 eller fler		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	69	12	75	78	77	33	79	56	78	16	80	17	72	368
Bygglov		1	47	7		6	71	10		5	81	11	66	184
Markupplåtelse		2	85	7		3	64	8		2		2	74	32
Miljö- och hälsoskydd		3	86	13		4	77	19		2		4	79	46
Livsmedelskontroll		6	76	45	76	17	88	15		6		0	77	89
Serveringstillstånd		0		4		2		4		1		0	88	11

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Utfall (tillstånd/anmälan)

	Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)						Totalt	
	Positivt		Delvis positivt		Negativt			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	78	172	44	36	21	16	72	368
Bygglov	76	136	43	32	22	14	66	184
Markupplåtelse	82	26		4		2	74	32
Miljö- och hälsoskydd		0		0		0	79	46
Livsmedelskontroll		0		0		0	77	89
Serveringstillstånd	89	10		0		0	88	11

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Utfall (tillsyn)

	Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)				Totalt	
	Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas		Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	67	28	81	101	72	368
Bygglov		0		0	66	184
Markupplåtelse		0		0	74	32
Miljö- och hälsoskydd	62	7	82	39	79	46
Livsmedelskontroll	68	17	80	60	77	89
Serveringstillstånd		0		1	88	11

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Kontaktsätt

	Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?												Totalt	
	Telefon		E-post		Brev		Personligt möte		Digital tjänst		Annat sätt		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	74	69	69	167	62	9	75	98	82	22	3	72	368	
Bygglov	66	35	67	123		6	54	11	75	9	0	66	184	
Markupplåtelse	86	9	67	13		1		0	84	7	2	74	32	
Miljö- och hälsoskydd	78	7	77	16		0	78	18		5	0	79	46	
Livsmedelskontroll	78	15	69	7		2	78	64		0	1	77	89	
Serveringstillstånd		3	87	7		0		0		1	0	88	11	

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Information om tjänster

	Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?						Totalt	
	Ja, fick fullständig information		Ja, fick viss information		Nej, inte alls			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	82	121	72	95	63	119	72	368
Bygglov	78	58	70	46	53	63	66	184
Markupplåtelse	89	11	64	11	69	8	74	32
Miljö- och hälsoskydd	88	17	78	10	75	14	79	46
Livsmedelskontroll	83	29	77	22	72	30	77	89
Serveringstillstånd		4		5		1	88	11

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Avgift rimlig

	Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?										Totalt	
	Helt rimlig		Ganska rimlig		Varken rimlig eller orimlig		Ganska orimlig		Helt orimlig		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	87	62	79	95	68	72	64	54	45	34	72	368
Bygglov	86	32	77	49	62	43	58	29	39	20	66	184
Markupplåtelse	84	10	70	10		4		3		1	74	32
Miljö- och hälsoskydd		3	84	12	75	9		4		5	79	46
Livsmedelskontroll	90	15	83	18	74	13	72	17	49	8	77	89
Serveringstillstånd		2		4		1		1		0	88	11

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Erfarenhet

	Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?						Totalt	
	Ja, från flera andra kommuner		Ja, från en kommun		Nej		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	69	59	66	56	75	253	72	368
Bygglov	66	34	52	23	69	127	66	184
Markupplåtelse	74	10		4	74	18	74	32
Miljö- och hälsoskydd		6	80	7	80	33	79	46
Livsmedelskontroll	74	8	70	20	80	61	77	89
Serveringstillstånd		0		2	87	9	88	11

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Tidigare kontakt

	Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?				Totalt	
	Ja		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	74	215	70	153	72	368
Bygglov	67	100	65	84	66	184
Markupplåtelse	83	16	65	16	74	32
Miljö- och hälsoskydd	77	36	87	10	79	46
Livsmedelskontroll	78	54	75	35	77	89
Serveringstillstånd		6		5	88	11

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)

	Handläggningstid (fr. ankomstdatum)																								Totalt	
	Samma dag		1 - 3 dagar		4 - 7 dagar		8 - 14 dagar (2 veckor)		15 - 21 dagar (3 veckor)		22 - 28 dagar (4 veckor)		29 - 42 dagar (6 veckor)		43 - 56 dagar (8 veckor)		57 - 70 dagar (10 veckor)		71 - 84 dagar (12 veckor)		85 - 365 dagar		Över ett år		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	86	12	77	30	82	32	84	38	72	31	74	34	70	48	76	26	65	15	31	15	60	49	1	72	368	
Bygglov		4	79	10	84	16	81	21	72	15	71	18	65	31	74	12	56	11	27	11	53	34	1	66	184	
Markupplåtelse	1		6		2		2		0		1		0		0		0		0		0		0	74	32	
Miljö- och hälsoskydd	1		1		1		6		75	8	5		76	9	84	7	2		1		5		0	79	46	
Livsmedelskontroll	6	74	13	78	13	89	9	69	8	80	10	85	8	71	7	2		3	78	10	0	77	89			
Serveringstillstånd	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	88	11	

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).

Jämförelser mellan grupper

Handläggningstid (fr. komplettdatum)

	Handläggningstid (fr. komplettdatum)																								Totalt	
	Samma dag		1 - 3 dagar		4 - 7 dagar		8 - 14 dagar (2 veckor)		15 - 21 dagar (3 veckor)		22 - 28 dagar (4 veckor)		29 - 42 dagar (6 veckor)		43 - 56 dagar (8 veckor)		57 - 70 dagar (10 veckor)		71 - 84 dagar (12 veckor)		85 - 365 dagar		Över ett år		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	77	164	72	19	67	17	78	11	57	16	68	11	74	10	0	1	2	1	0	72	368					
Bygglov	74	29	72	19	67	17	78	11	57	16	68	11	74	10	0	1	2	1	0	66	184					
Markupplåtelse		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	74	32				
Miljö- och hälsoskydd	79	46		0		0		0		0		0		0		0		0		0	79	46				
Livsmedelskontroll	77	89		0		0		0		0		0		0		0		0		0	77	89				
Serveringstillstånd		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	88	11				

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis jämförelse).



Bygglov

Origo Group

Bygglov

Sammanfattning och rekommendationer

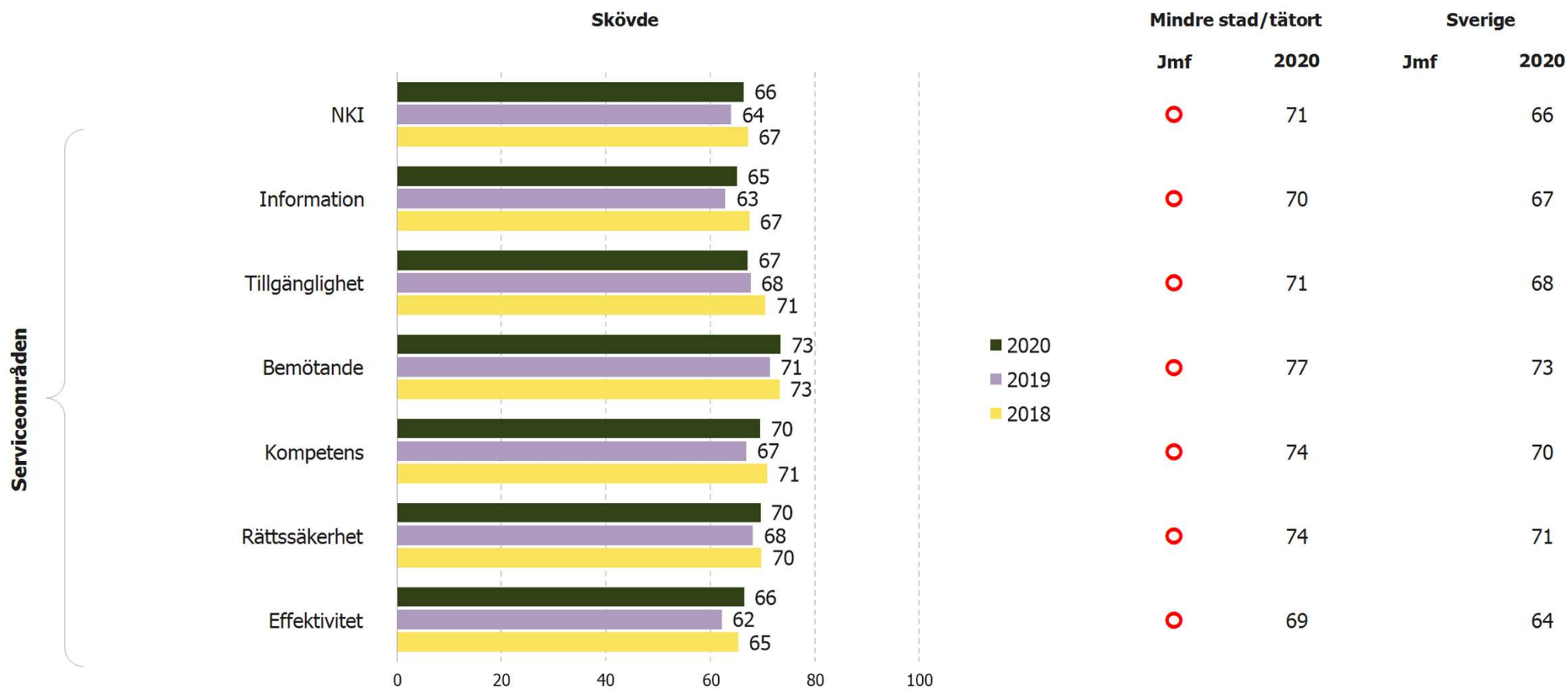
- Svarefrekvensen uppgår till 71 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Bygglov uppgår till 66, vilket är en relativt bra nivå. Resultatet ligger på ungefär samma nivå som föregående mätning (2019: 64).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 73. Samtliga serviceområden har ett index mellan 65-73.

Rekommendationerna bygger på dels det övergripande resultatet och dels den sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.

- Hög prestation gällande Rättssäkerhet har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det möjligheterna att framföra klagomål/synpunkter.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Information och Effektivitet då prestationen inom dessa områden i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning inom Bygglov. Framför allt gäller det information på webbplats.

Bygglov

Serviceområden



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Skövde är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Bygglov

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

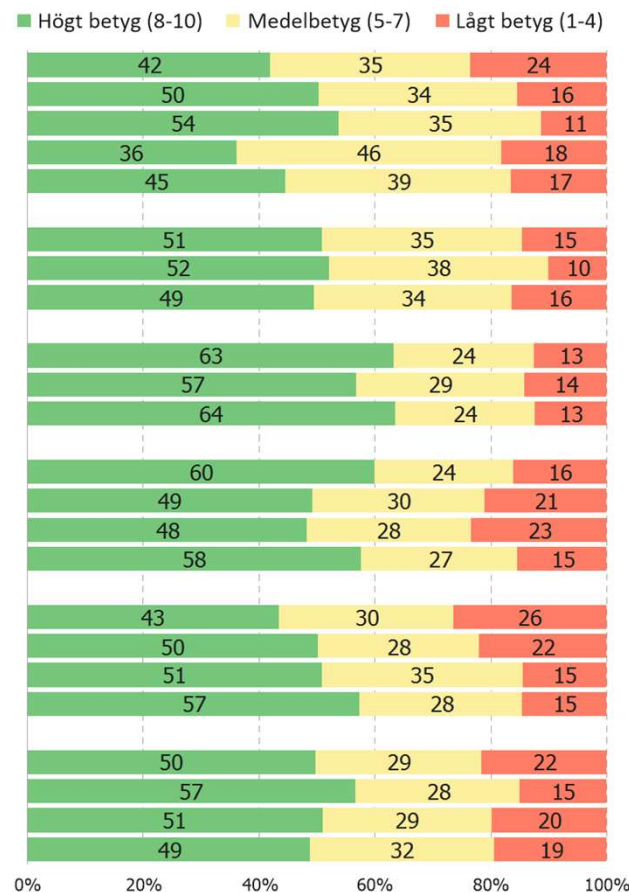
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
62	178	4%	67	64
69	152	18%	73	72
71	180	3%	74	72
61	164	11%	67	64
65	185	0%	70	67
67	180	3%	70	67
70	170	8%	74	71
67	179	3%	71	68
74	181	2%	79	75
71	180	3%	73	69
73	182	2%	77	73
71	166	10%	75	71
66	169	9%	71	67
63	170	8%	69	64
70	173	6%	74	70
61	164	11%	69	65
65	168	9%	72	68
68	144	22%	72	69
70	148	20%	74	71
65	184	1%	66	61
70	165	11%	72	68
66	172	7%	70	65
66	184	1%	69	64

Bygglov

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 88%

Regressionsbas: 140

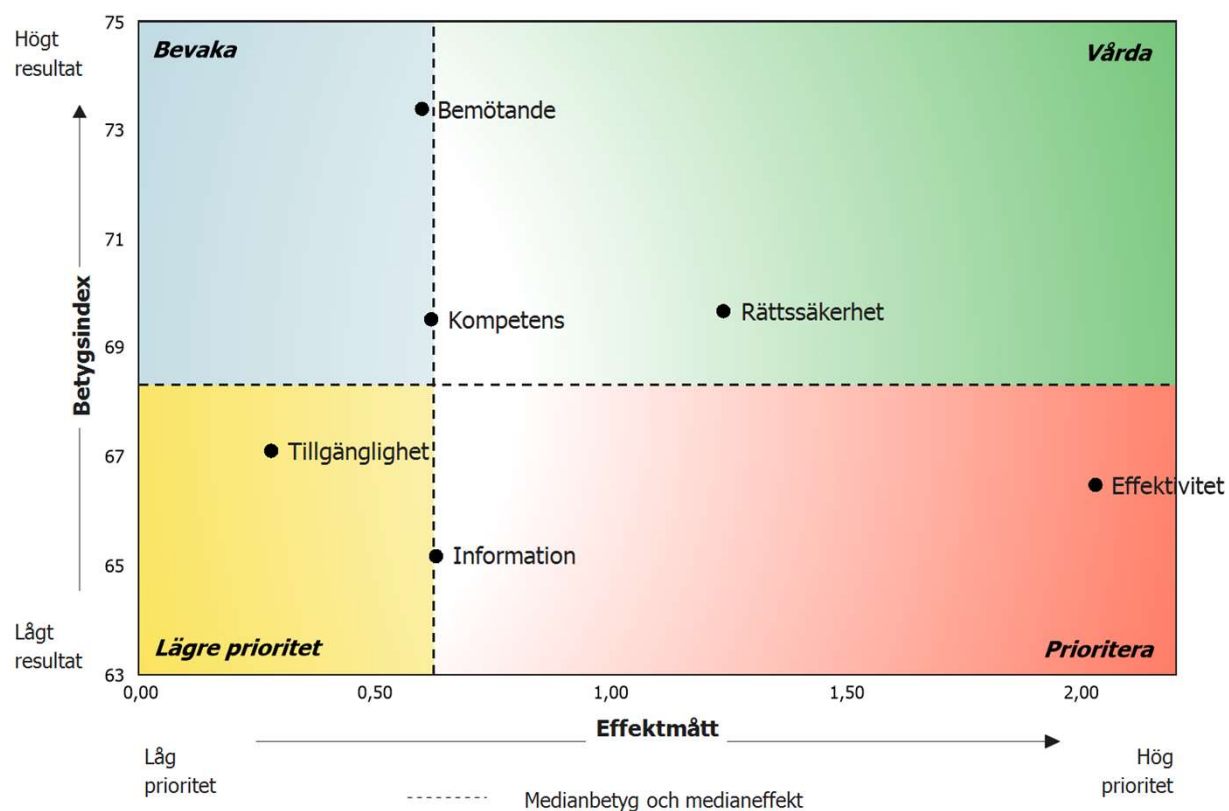
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts större betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att kunderna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Skövde totalt är 88 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

Bygglov

Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

Vårda – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktiga områden att prioritera.

Bygglov

Prioriteringar inom serviceområden

Information	Betyg	Effekt
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	62	0,79
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	69	0,84
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	71	1,52
... informationen på vår webbplats?	61	1,85
Tillgänglighet		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	67	2,95
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	70	2,16
Bemötande		
... vår attityd mot dig?	74	3,45
... vårt engagemang i ditt ärende?	71	1,37
Kompetens		
... vår kunskap om ämnesområdet?	71	3,10
... vår förmåga att förstå dina problem?	66	0,18
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	63	1,37
Rättssäkerhet		
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	61	1,06
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	65	1,49
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	68	2,12
Effektivitet		
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	65	1,32
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	70	0,56
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	66	3,06

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för den totala nöjdheten med området. Kategorierna gäller även här:

Värda – Frågor inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

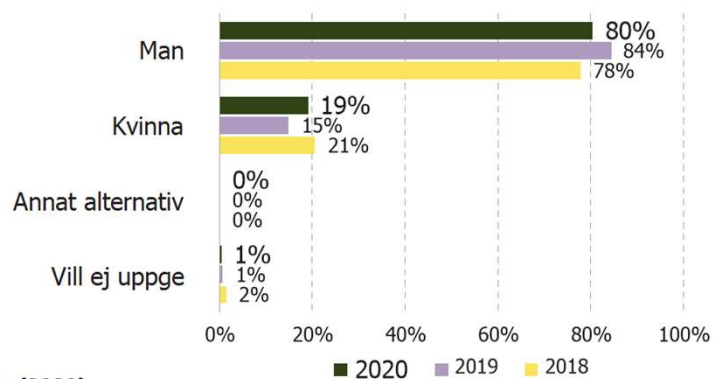
Lägre prioritet – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

Bevaka – Frågor inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

Bygglov

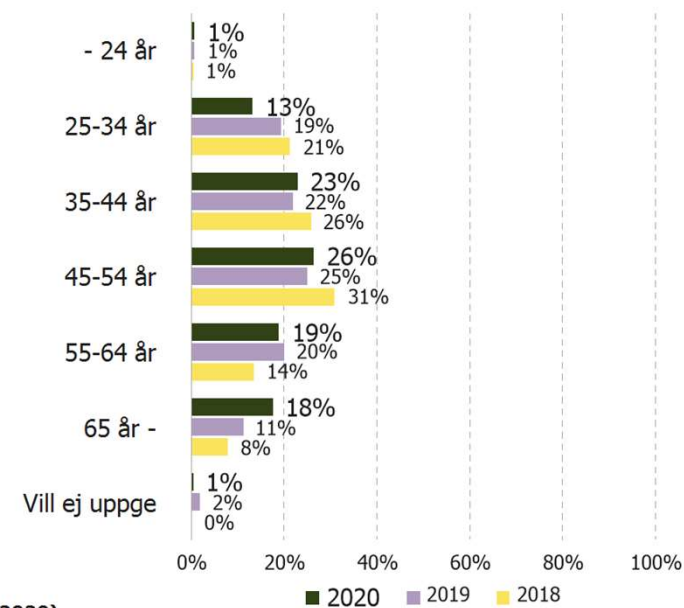
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 185 svar (2020)

Hur gammal är du?

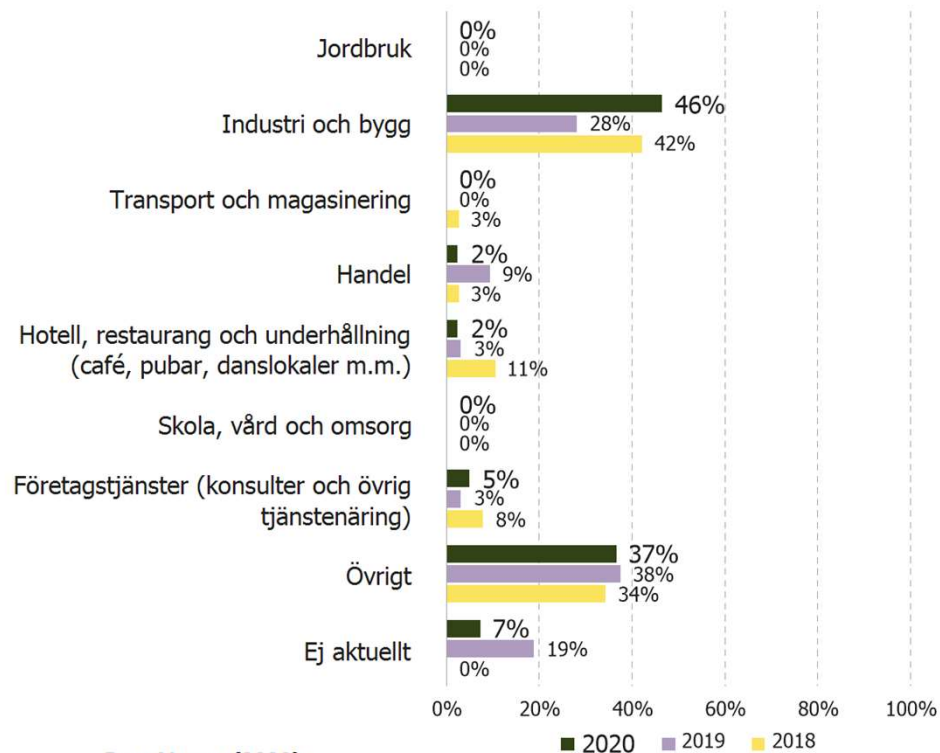


Bas: 185 svar (2020)

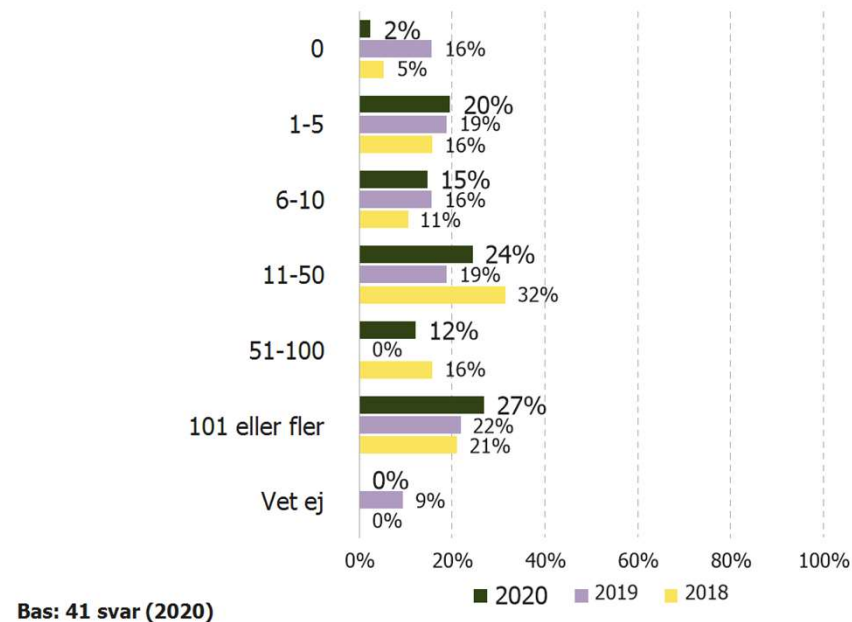
Bygglov

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



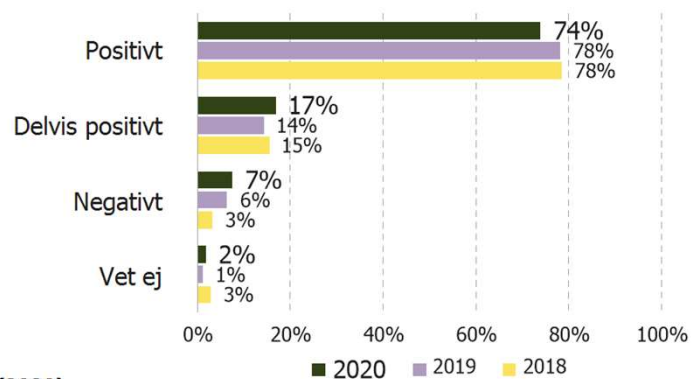
Hur många anställda har ditt företag?



Bygglov

Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)

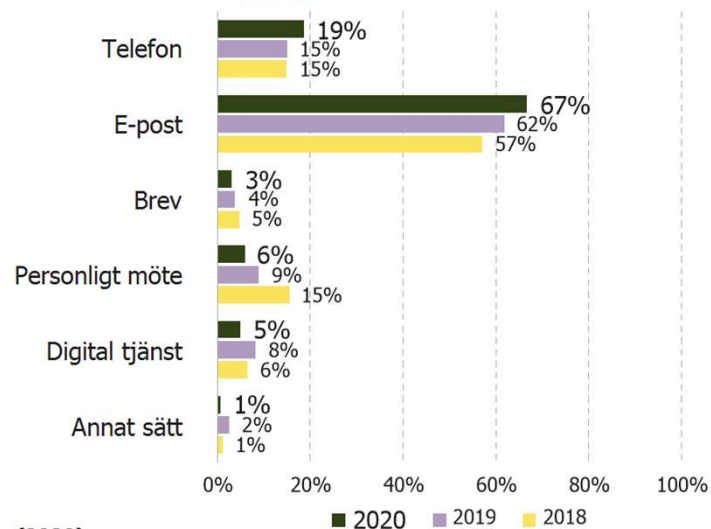


Bas: 185 svar (2020)

Bygglov

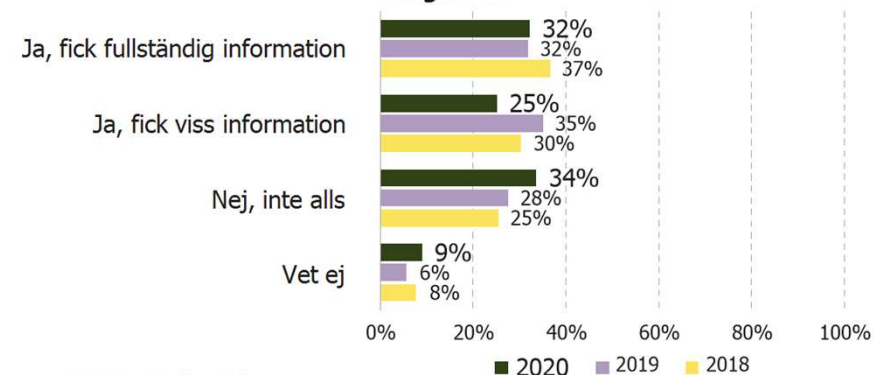
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 185 svar (2020)

Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?

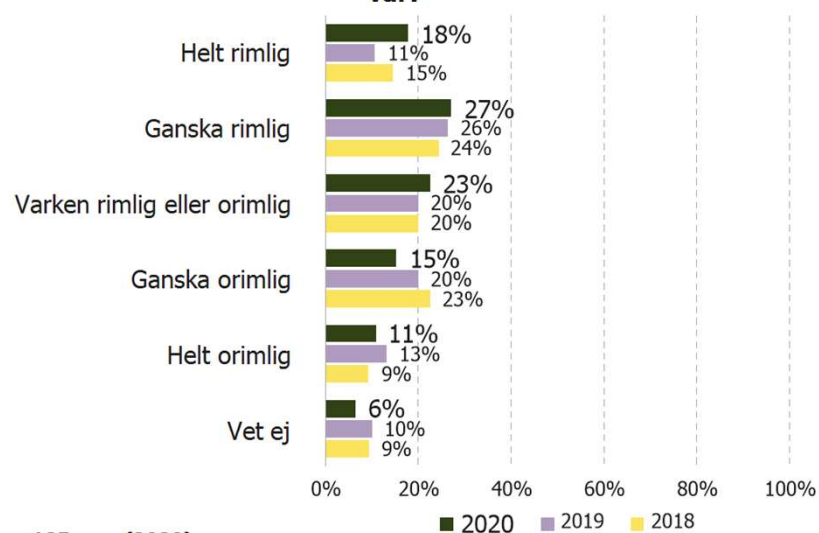


Bas: 185 svar (2020)

Bygglov

Fakta om respondenterna

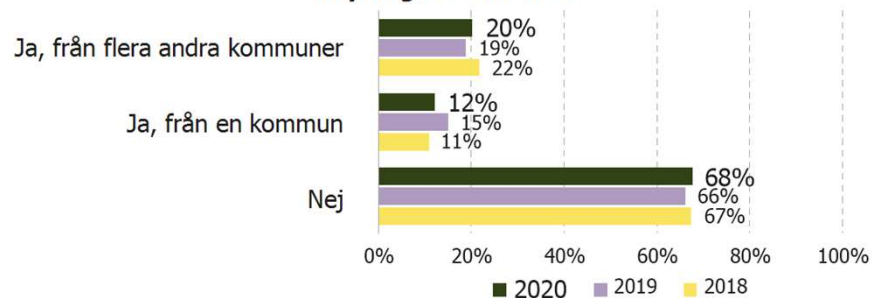
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



Bygglov

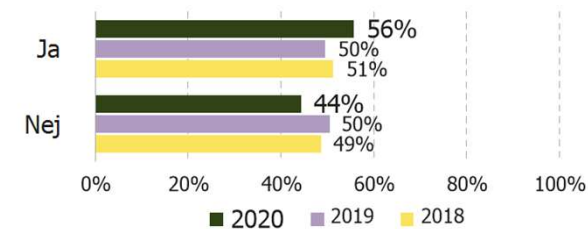
Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Bas: 185 svar (2020)

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?

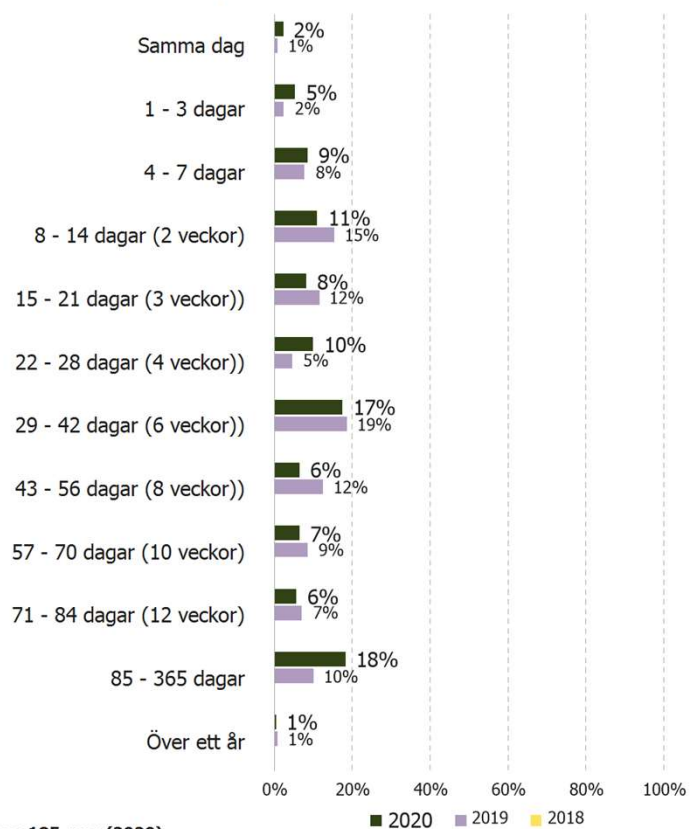


Bas: 185 svar (2020)

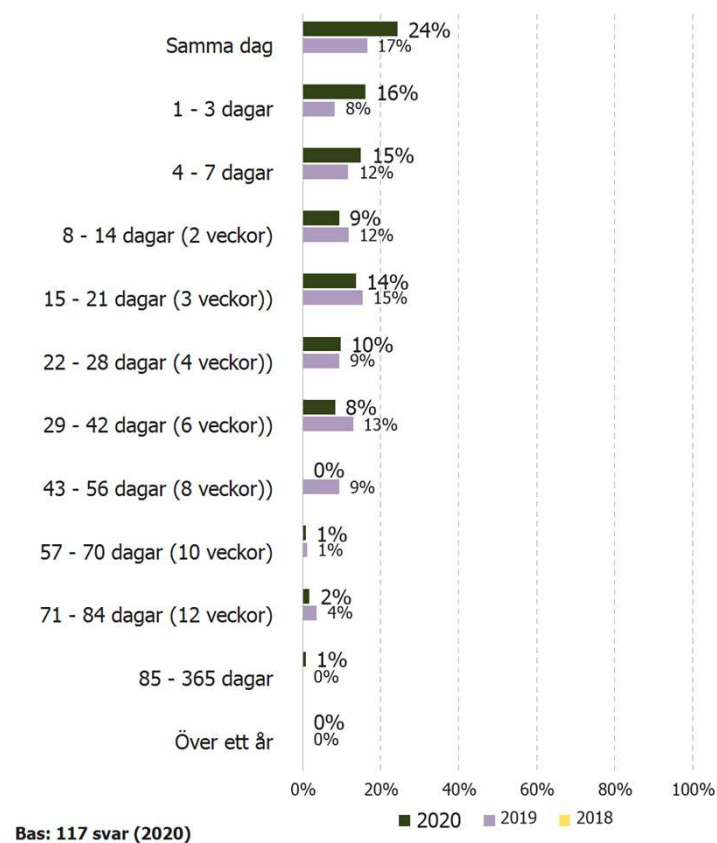
Bygglov

Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



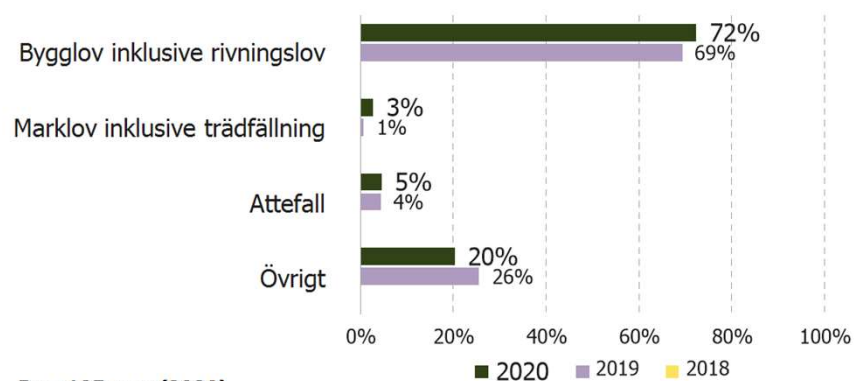
Handläggningstid (fr. komplettdatum)



Bygglov

Fakta om respondenterna

Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?



Bas: 185 svar (2020)

Markupplåtelse

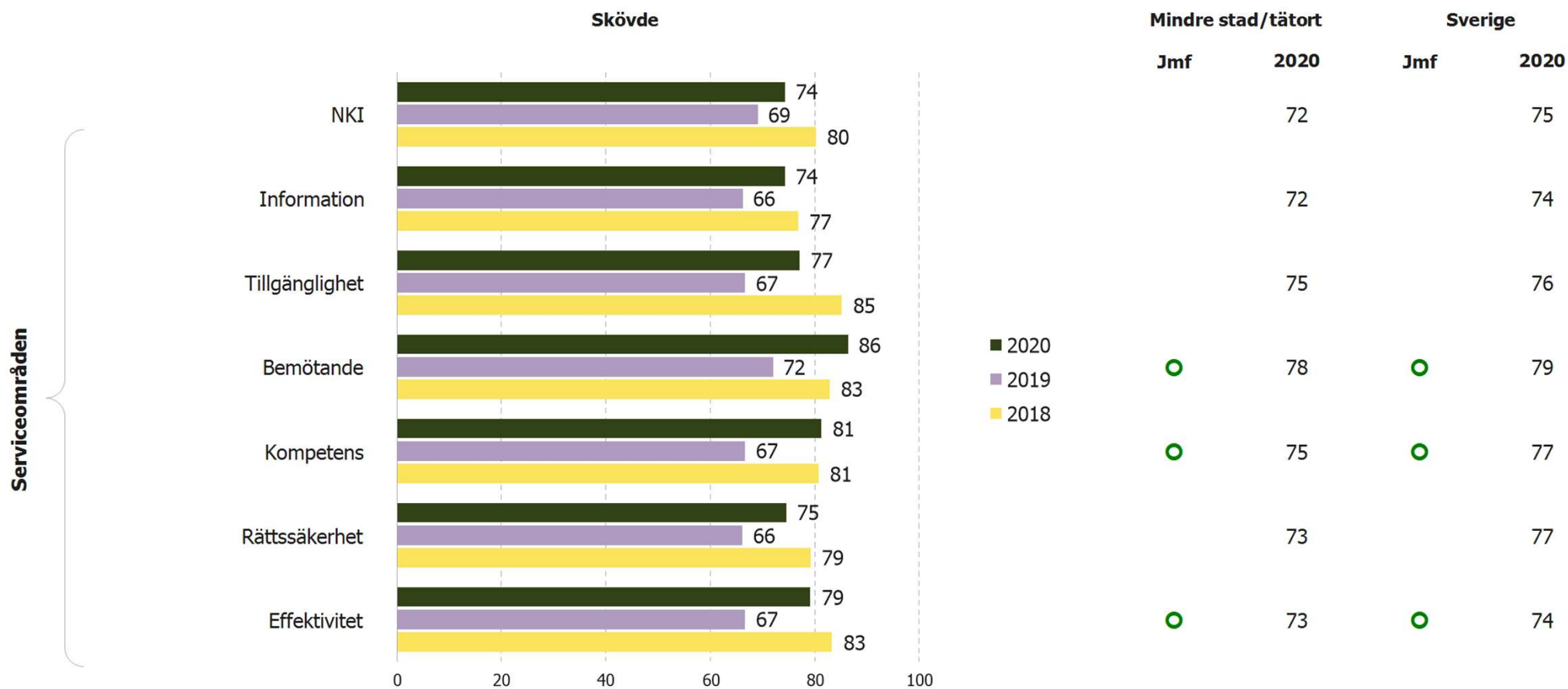
Origo Group

Markupplåtelse

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 57 procent. Det är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Markupplåtelse uppgår till 74, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2019: 69).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 86. Samtliga serviceområden har ett index mellan 74-86.

Markupplåtelse Serviceområden



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Skövde är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Markupplåtelse

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

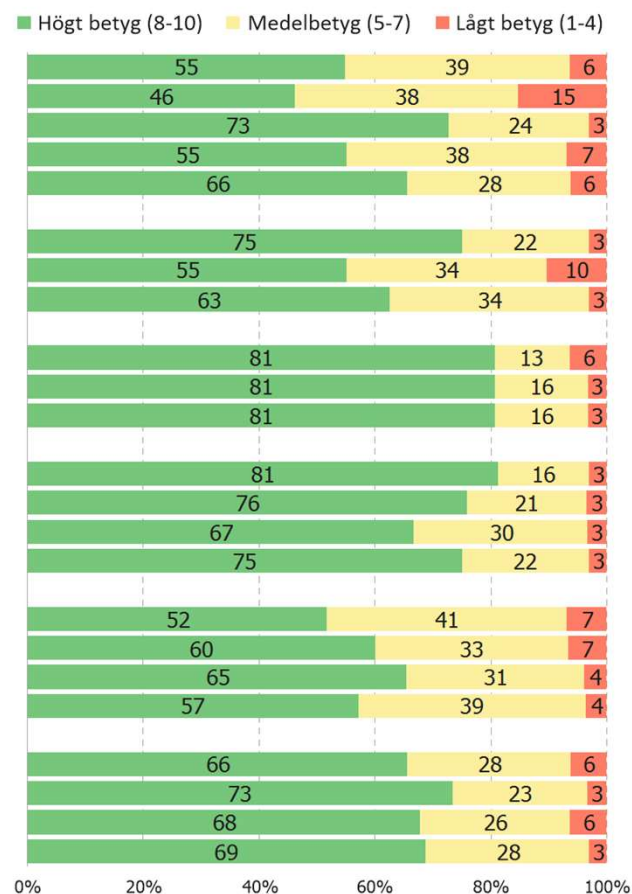
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
73	31	6%	70	71
68	26	21%	69	70
80	33	0%	74	77
72	29	12%	67	68
74	32	3%	72	74
82	32	3%	76	75
74	29	12%	74	77
77	32	3%	75	76
85	31	6%	79	81
86	31	6%	76	77
86	31	6%	78	79
83	32	3%	74	78
82	29	12%	71	75
80	30	9%	72	74
81	32	3%	75	77
71	29	12%	70	74
74	30	9%	72	76
76	26	21%	71	73
75	28	15%	73	77
79	32	3%	72	73
80	30	9%	75	78
78	31	6%	72	75
79	32	3%	73	74

*Mindre stad/tätort Markupplåtelse 2020

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 86%

Regressionsbas: 392

Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

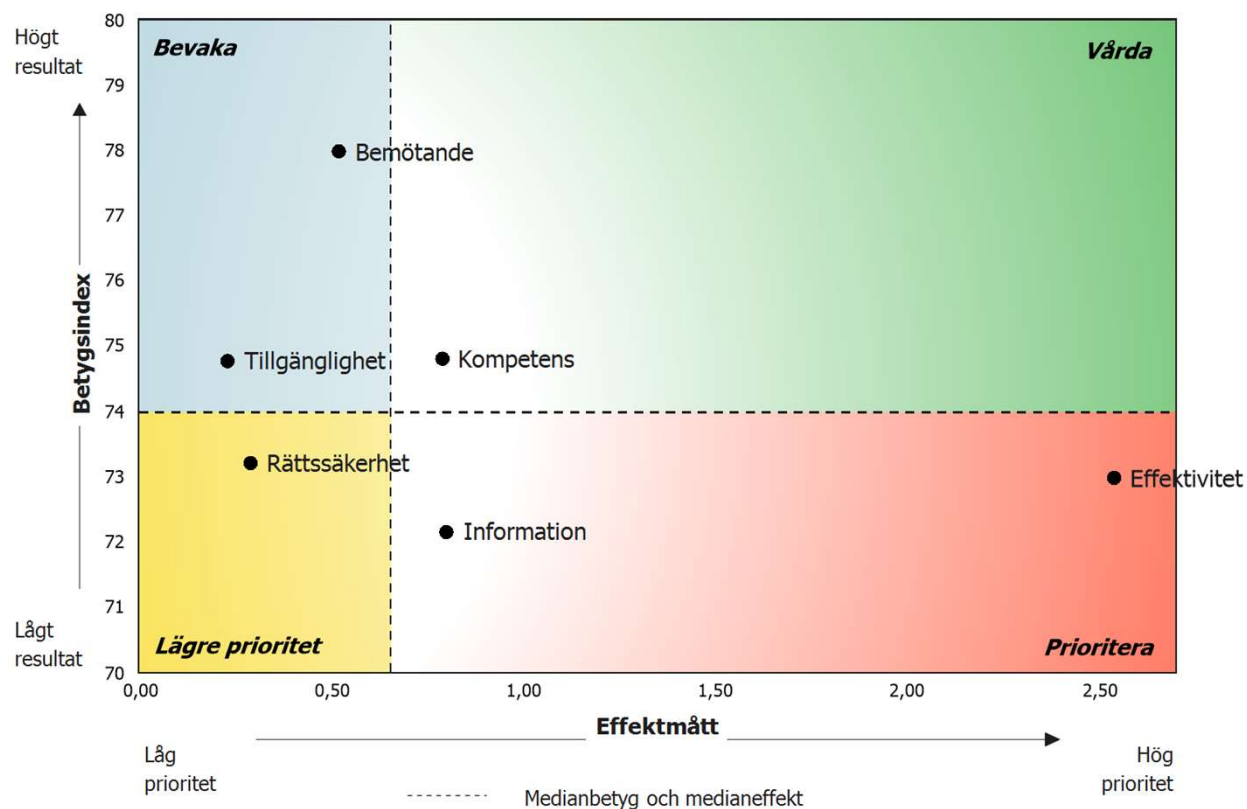
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts större betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att kunderna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Skövde totalt är 86 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Mindre stad/tätort" eftersom effektmåtten för Skövde inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

*Mindre stad/tätort Markupplåtelse 2020

Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

Vårda – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

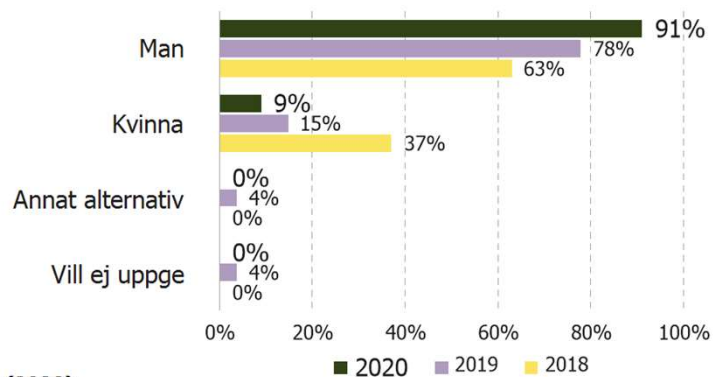
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Mindre stad/tätort" då effektmåtten för Skövde inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

Markupplåtelse

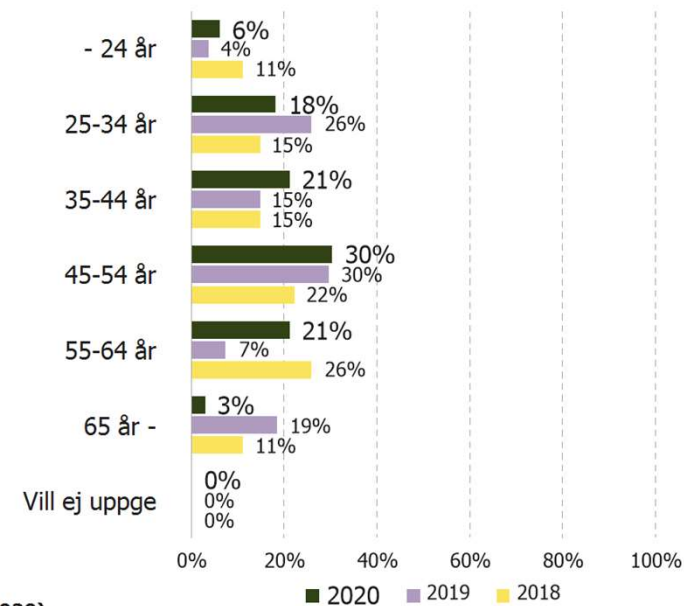
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 33 svar (2020)

Hur gammal är du?

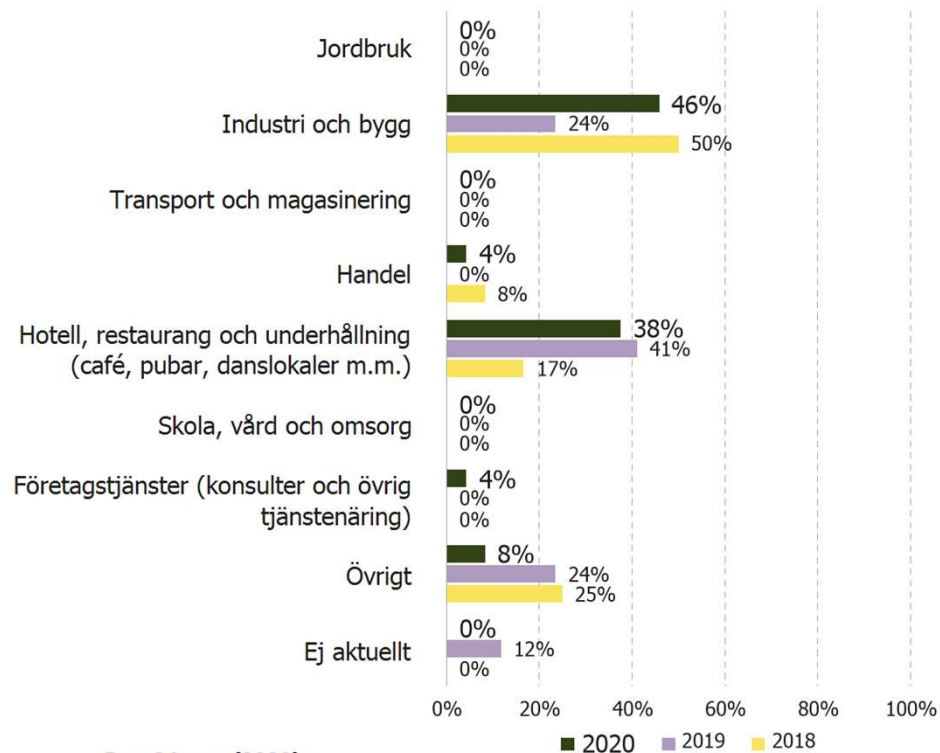


Bas: 33 svar (2020)

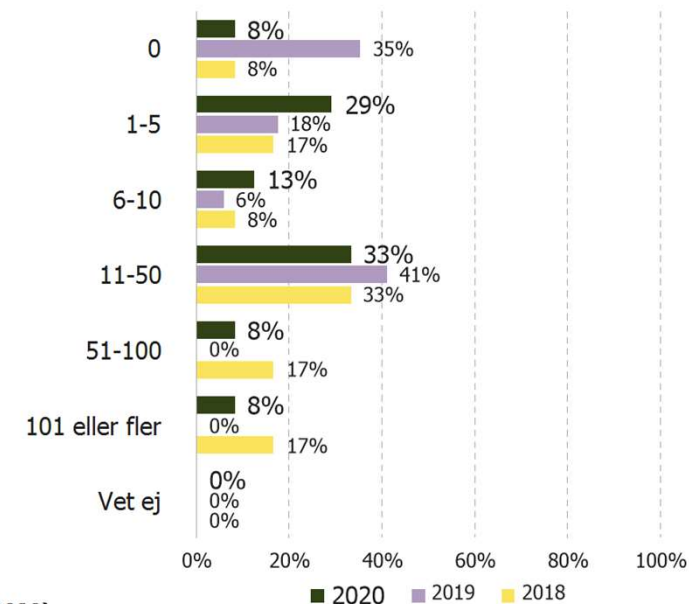
Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



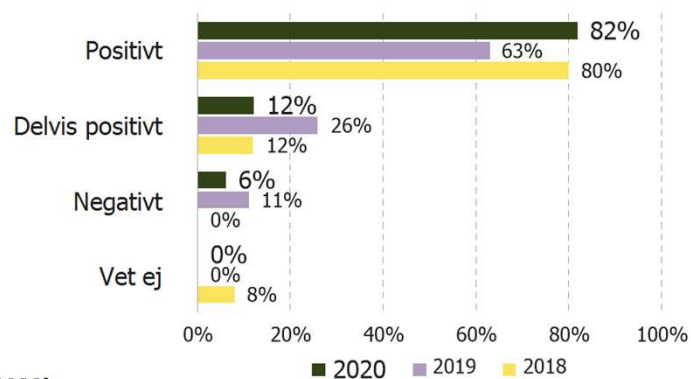
Hur många anställda har ditt företag?



Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)

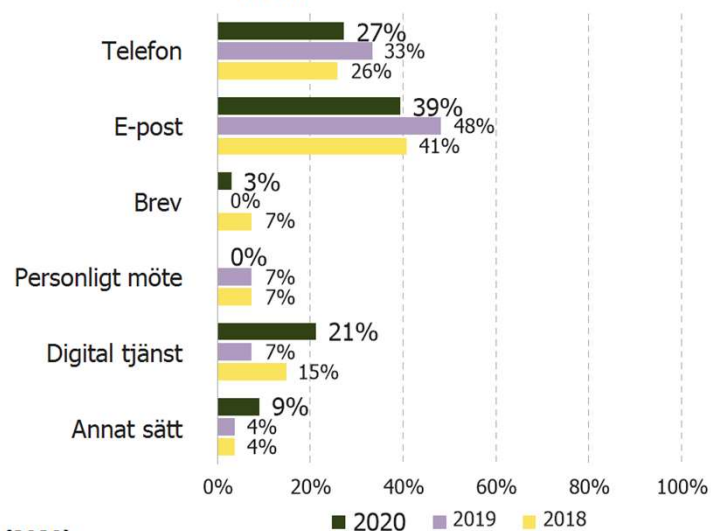


Bas: 33 svar (2020)

Markupplåtelse

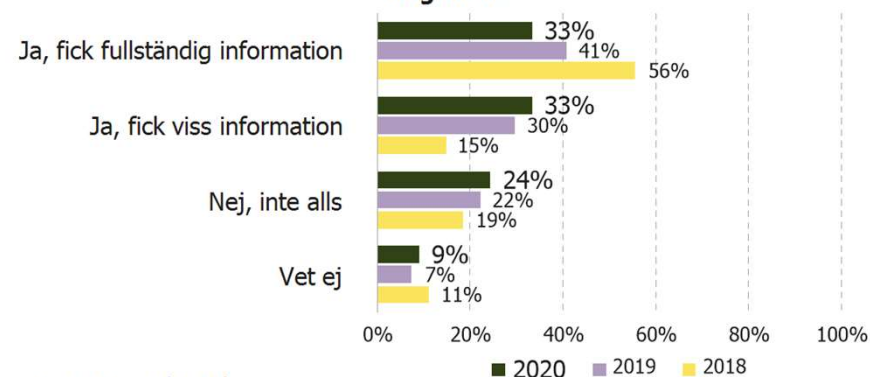
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 33 svar (2020)

Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?

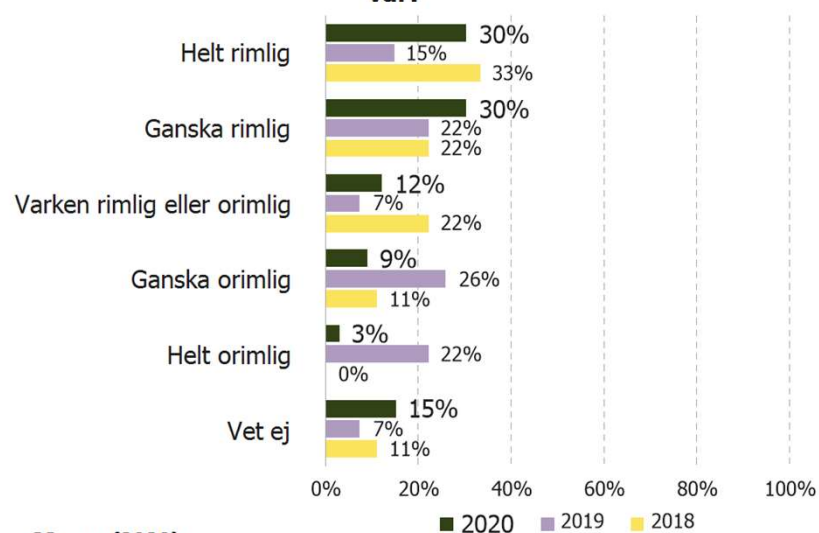


Bas: 33 svar (2020)

Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

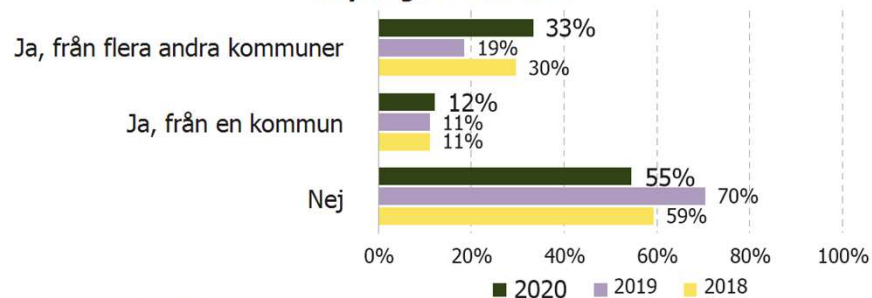


Bas: 33 svar (2020)

Markupplåtelse

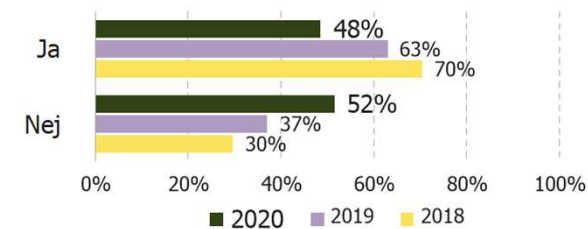
Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Bas: 33 svar (2020)

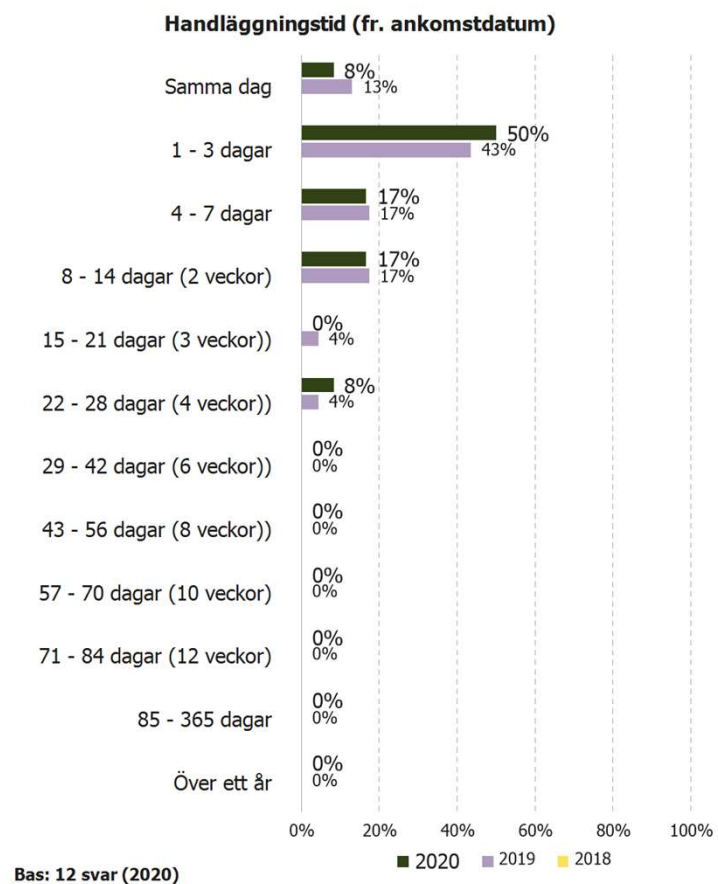
Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



Bas: 33 svar (2020)

Markupplåtelse

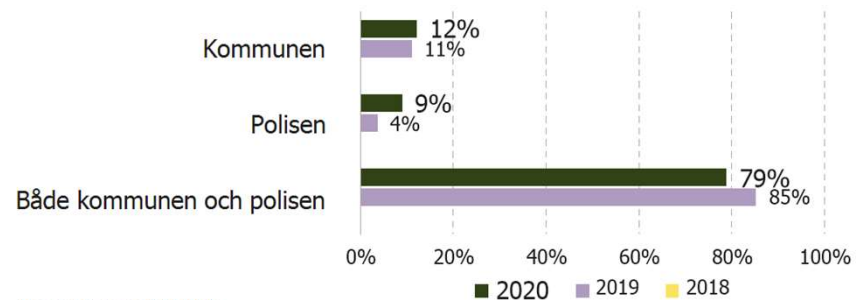
Fakta om respondenterna




Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

Vem/vilka har du haft kontakt med gällande ditt ärende?



Bas: 33 svar (2020)



Miljö- och hälsoskydd

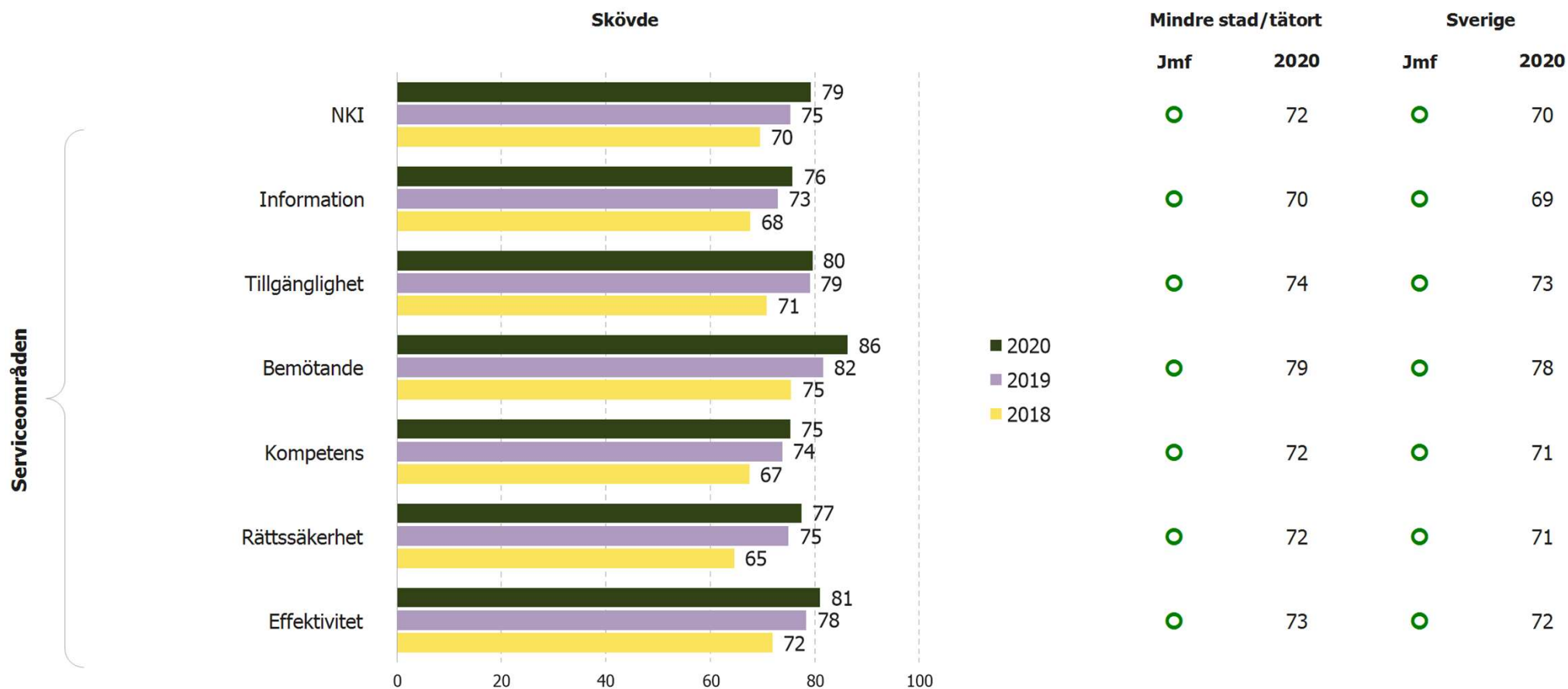
Origo Group

Miljö- och hälsoskydd

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 77 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Miljö- och hälsoskydd uppgår till 79, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2019: 75).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 86. Samtliga serviceområden har ett index mellan 75-86.

Miljö- och hälsoskydd Serviceområden



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Skövde är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Miljö- och hälsoskydd

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

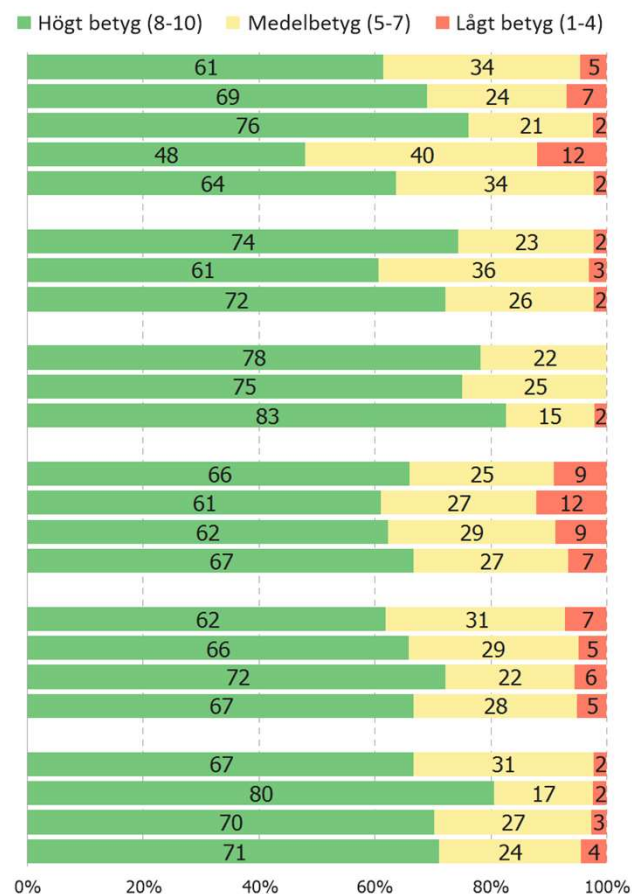
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
76	44	4%	70	69
78	29	37%	70	70
83	42	9%	75	74
64	25	46%	61	61
76	44	4%	70	69
80	43	7%	75	75
76	33	28%	70	69
80	43	7%	74	73
87	46	0%	80	79
82	44	4%	76	75
86	46	0%	79	78
74	44	4%	72	71
72	41	11%	70	69
72	45	2%	69	67
75	45	2%	72	71
74	42	9%	69	68
79	41	11%	71	70
78	36	22%	72	71
77	39	15%	72	71
81	45	2%	72	71
86	41	11%	77	76
82	37	20%	74	73
81	45	2%	73	72

Miljö- och hälsoskydd 2019-2020

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 92%

Regressionsbas: 71

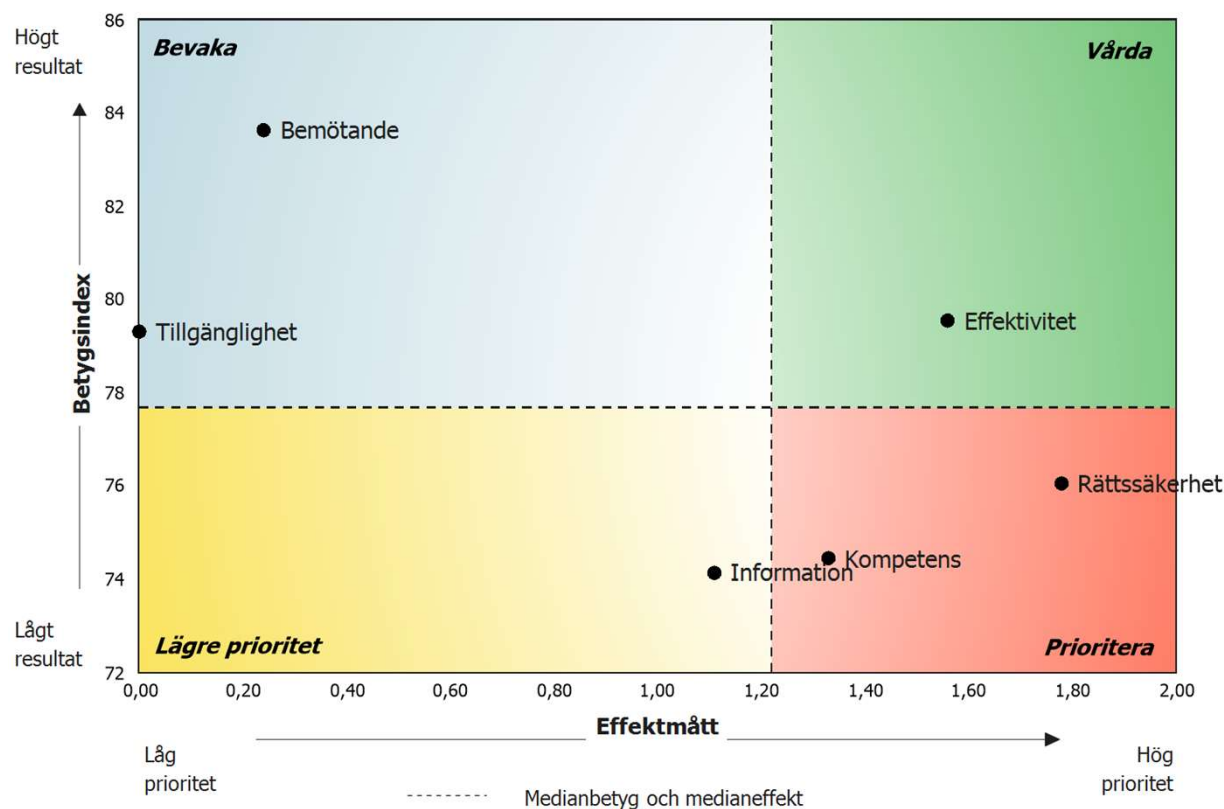
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts större betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att kunderna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Skövde totalt är 92 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

Miljö- och hälsoskydd 2019-2020

Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

Vårda – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

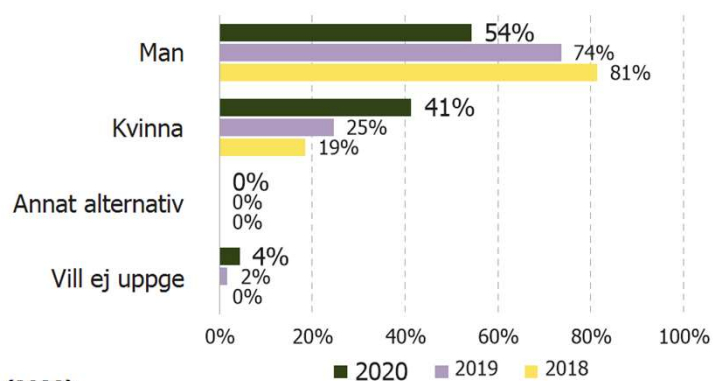
Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

Miljö- och hälsoskydd

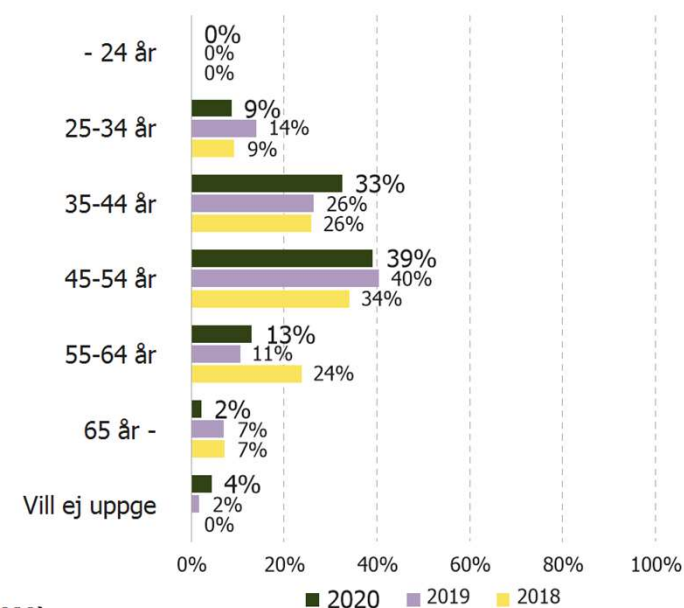
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 46 svar (2020)

Hur gammal är du?

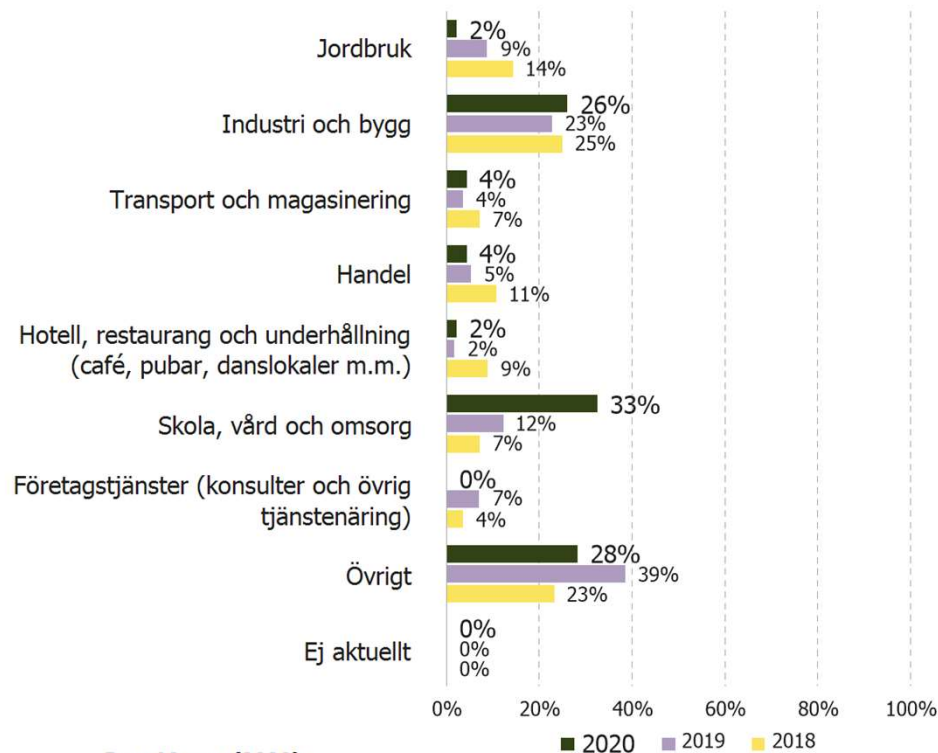


Bas: 46 svar (2020)

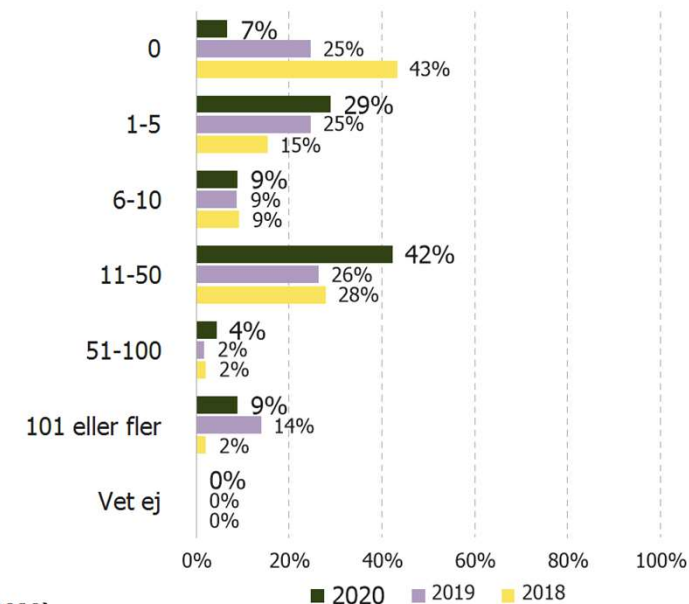
Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?

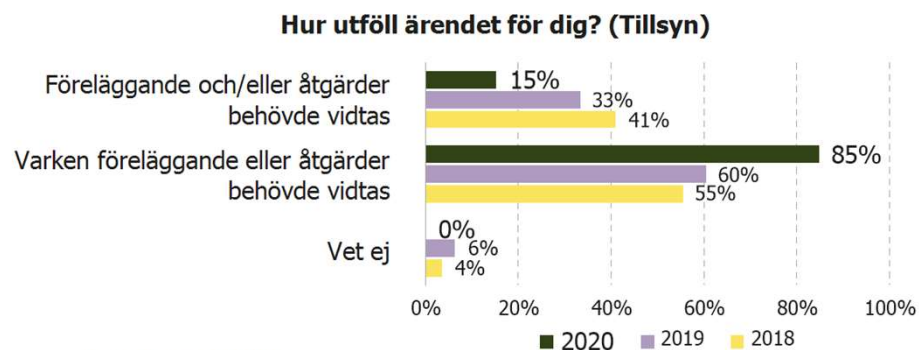


Hur många anställda har ditt företag?



Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

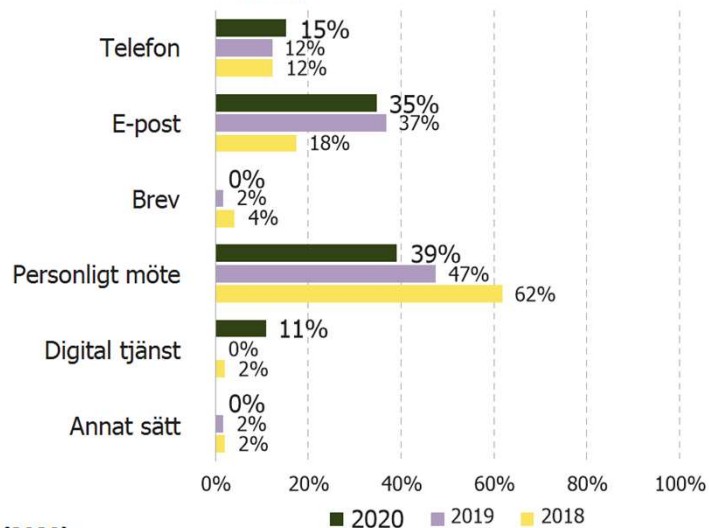


Bas: 46 svar (2020)

Miljö- och hälsoskydd

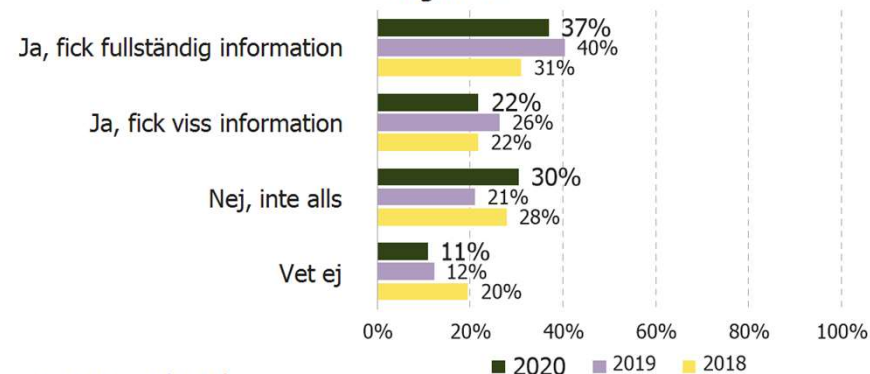
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 46 svar (2020)

Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?

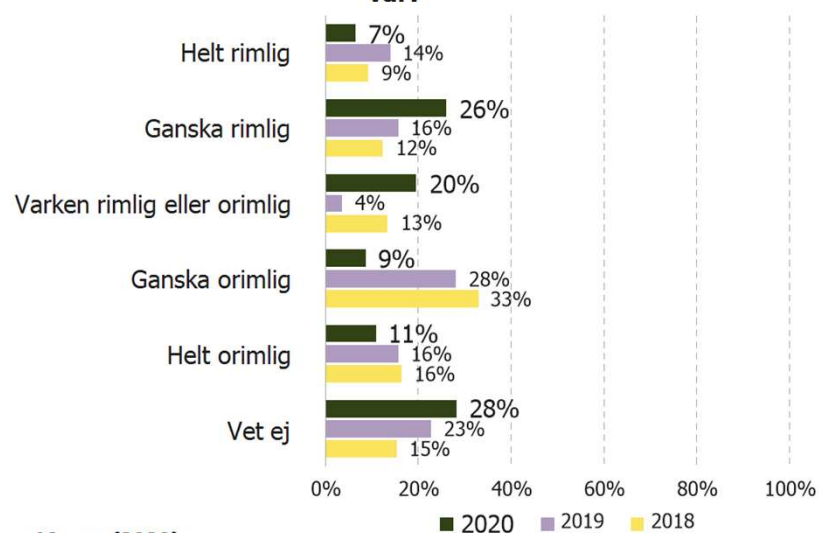


Bas: 46 svar (2020)

Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

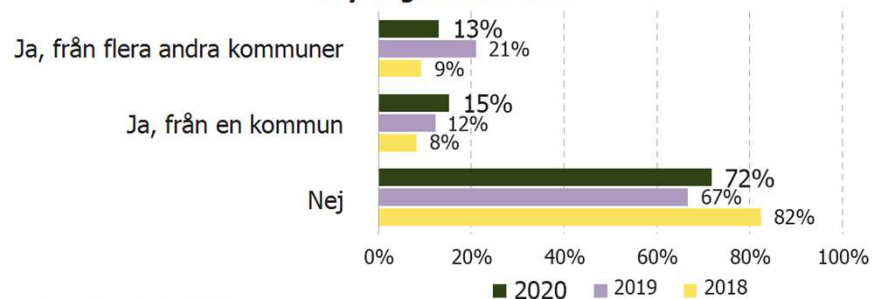


Bas: 46 svar (2020)

Miljö- och hälsoskydd

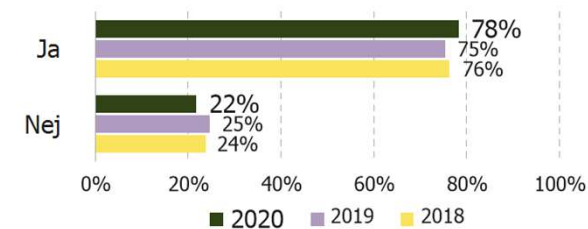
Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Bas: 46 svar (2020)

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?

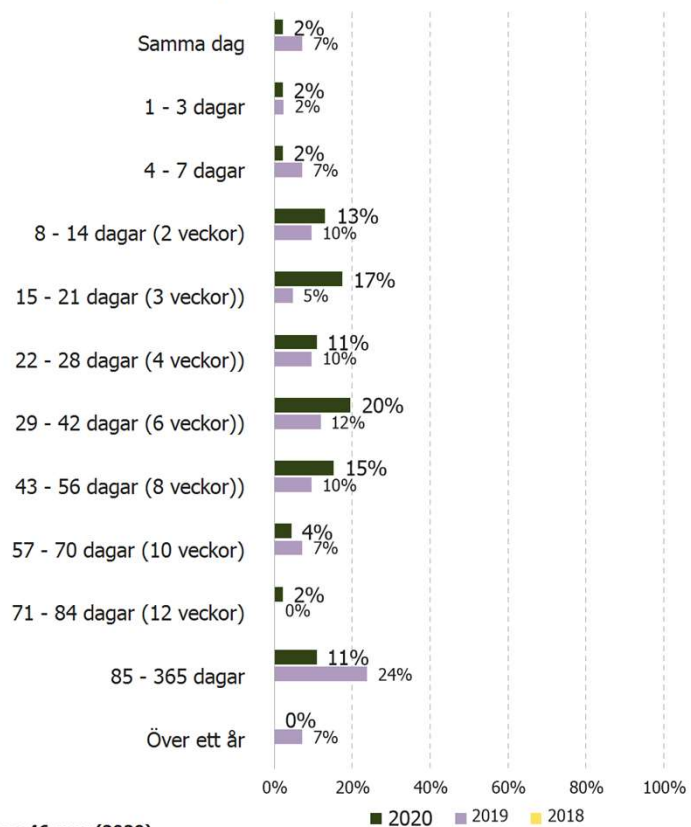


Bas: 46 svar (2020)

Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



Handläggningstid (fr. komplettdatum)





Livsmedelskontroll

Origo Group

Livsmedelskontroll

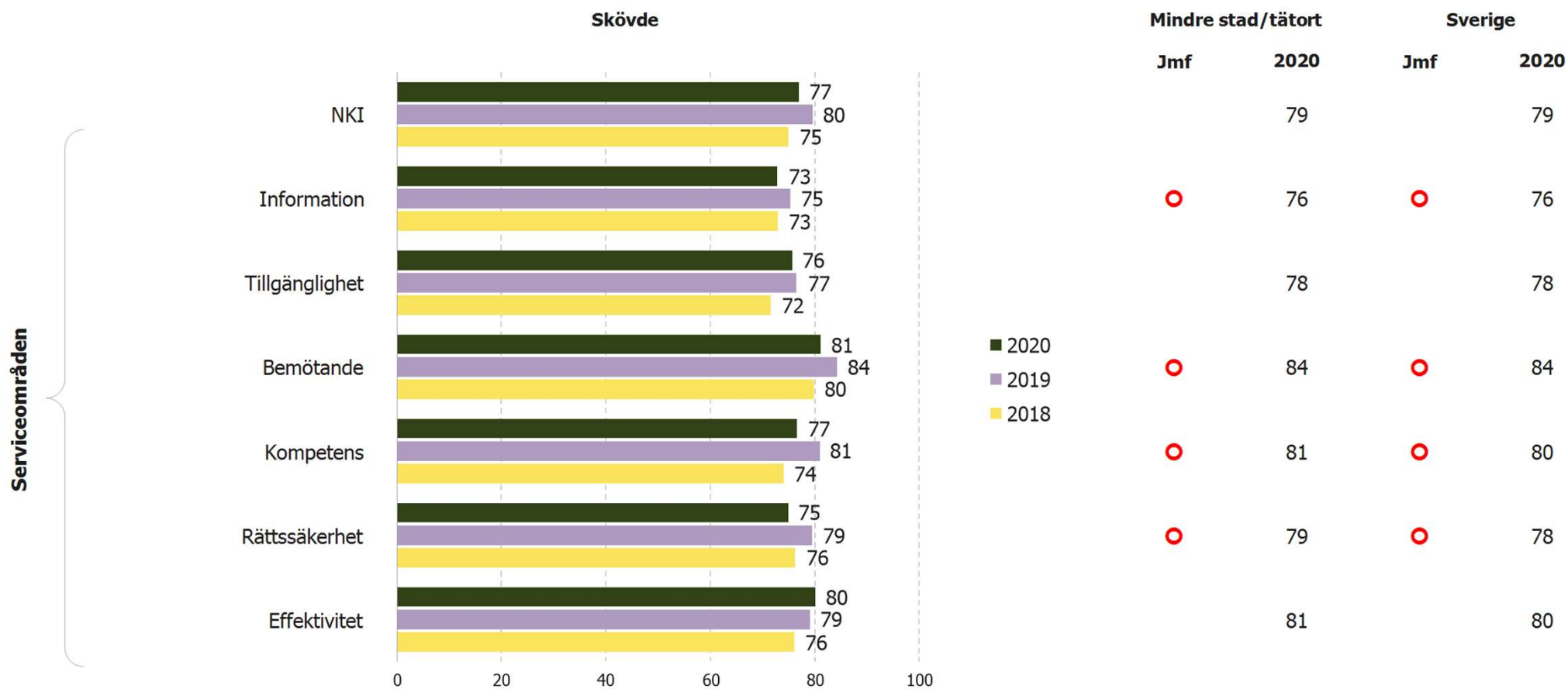
Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 63 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Livsmedelskontroll uppgår till 77, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2019: 80).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 81. Samtliga serviceområden har ett index mellan 73-81.

Rekommendationerna bygger på dels det övergripande resultatet och dels den sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.

- Hög prestation gällande Bemötande och Kompetens har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Det finns visst förbättringsutrymme gällande engagemanget i ärendet och förmågan att förstå problem.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Information då prestationen inom detta område i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning inom Livsmedelskontroll. Framför allt gäller det information på webbplats.

Livsmedelskontroll Serviceområden



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Skövde är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Livsmedelskontroll

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

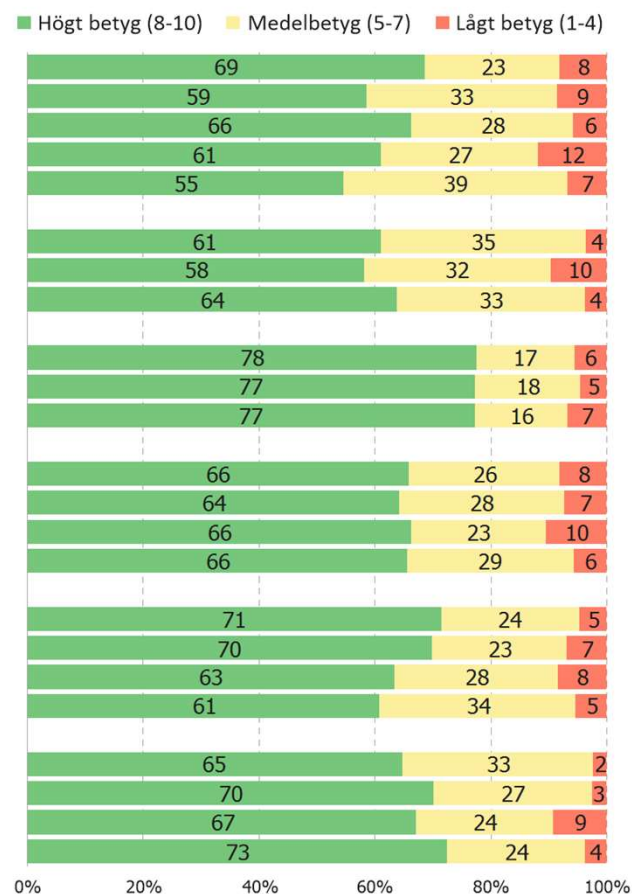
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
76	86	5%	77	77
73	70	23%	74	74
77	86	5%	80	80
71	59	35%	69	71
73	88	3%	76	76
75	82	10%	81	80
72	62	32%	71	72
76	80	12%	78	78
82	89	2%	85	85
80	88	3%	82	82
81	88	3%	84	84
78	85	7%	81	81
75	81	11%	77	78
75	86	5%	78	78
77	87	4%	81	80
79	84	8%	77	77
78	86	5%	78	78
74	71	22%	78	77
75	74	19%	79	78
78	85	7%	80	80
81	77	15%	83	82
77	76	16%	81	80
80	80	12%	81	80

Livsmedelskontroll

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 87%

Regressionsbas: 64

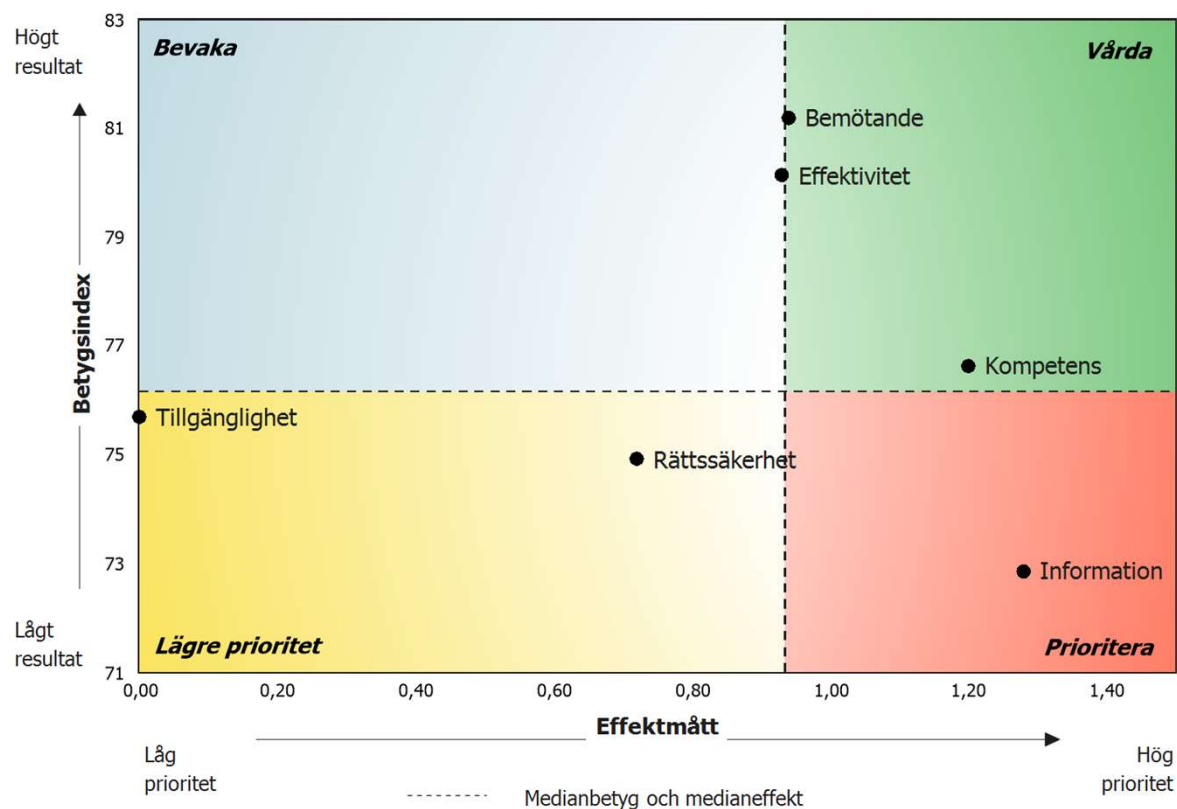
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts större betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att kunderna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Skövde totalt är 87 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

Livsmedelskontroll

Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

Vårda – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktiga områden att prioritera.

Livsmedelskontroll

Prioriteringar inom serviceområden

Information	Betyg	Effekt
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	76	0,70
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	73	0,31
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	77	1,35
... informationen på vår webbplats?	71	2,46
Tillgänglighet		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	75	3,07
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	72	1,63
Bemötande		
... vår attityd mot dig?	82	2,38
... vårt engagemang i ditt ärende?	80	2,60
Kompetens		
... vår kunskap om ämnesområdet?	78	1,00
... vår förmåga att förstå dina problem?	75	1,89
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	75	1,78
Rättssäkerhet		
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	79	2,34
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	78	0,65
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	74	2,10
Effektivitet		
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	78	0,62
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	81	2,56
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	77	2,02

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för den totala nöjdheten med området. Kategorierna gäller även här:

Värda – Frågor inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

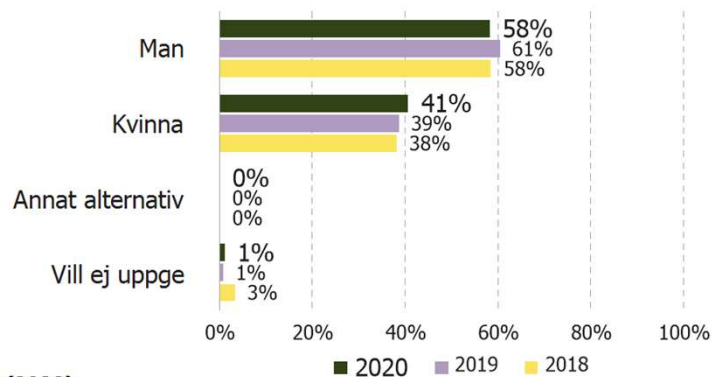
Lägre prioritet – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

Bevaka – Frågor inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

Livsmedelskontroll

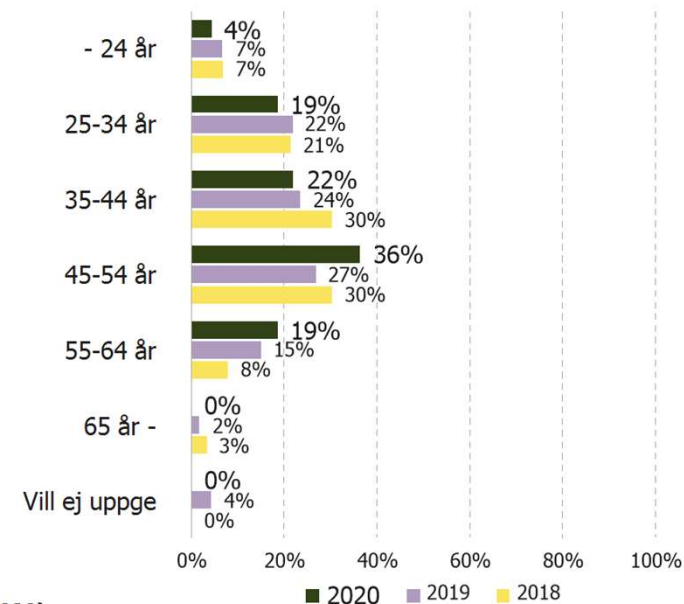
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 91 svar (2020)

Hur gammal är du?

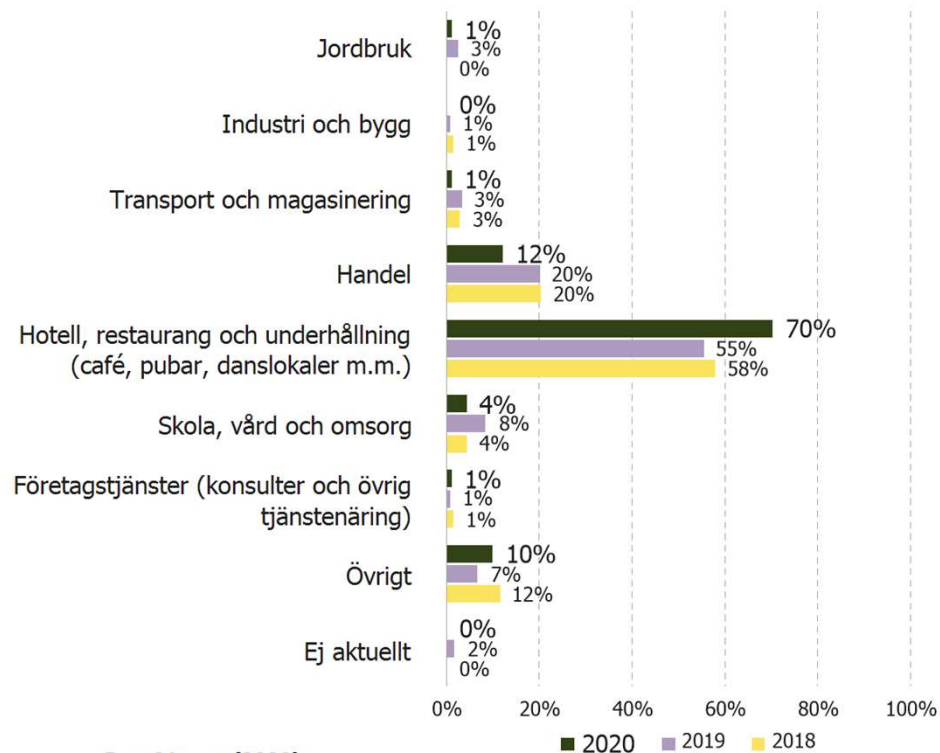


Bas: 91 svar (2020)

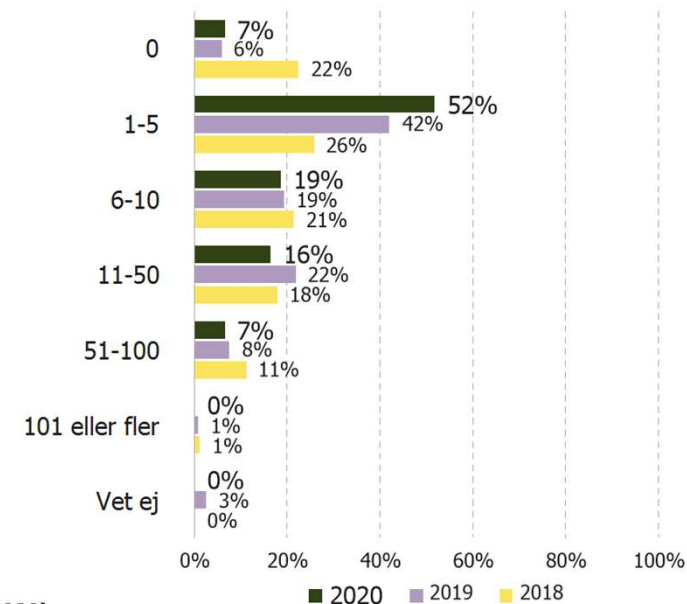
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?

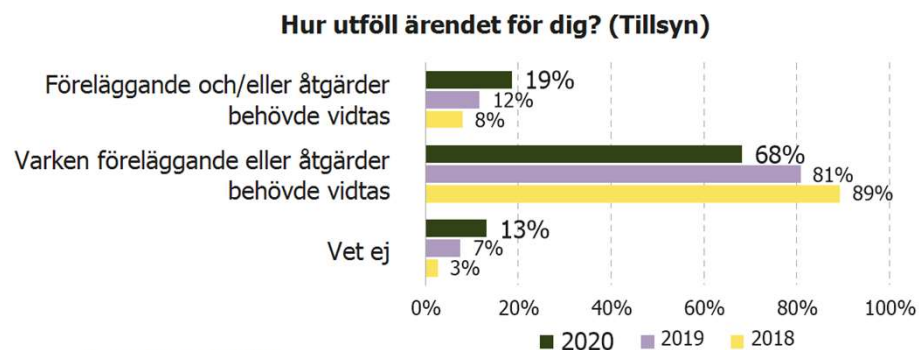


Hur många anställda har ditt företag?



Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

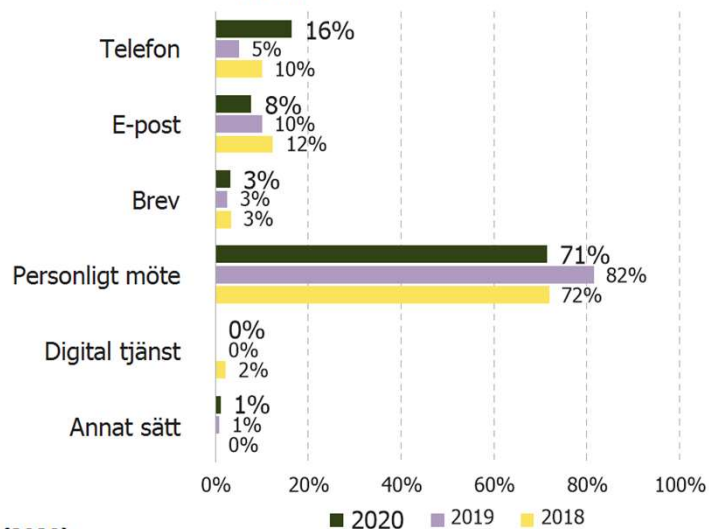


Bas: 91 svar (2020)

Livsmedelskontroll

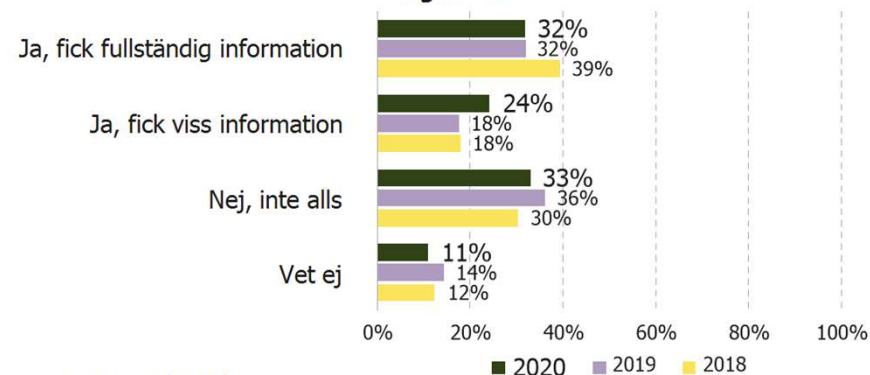
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 91 svar (2020)

Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?

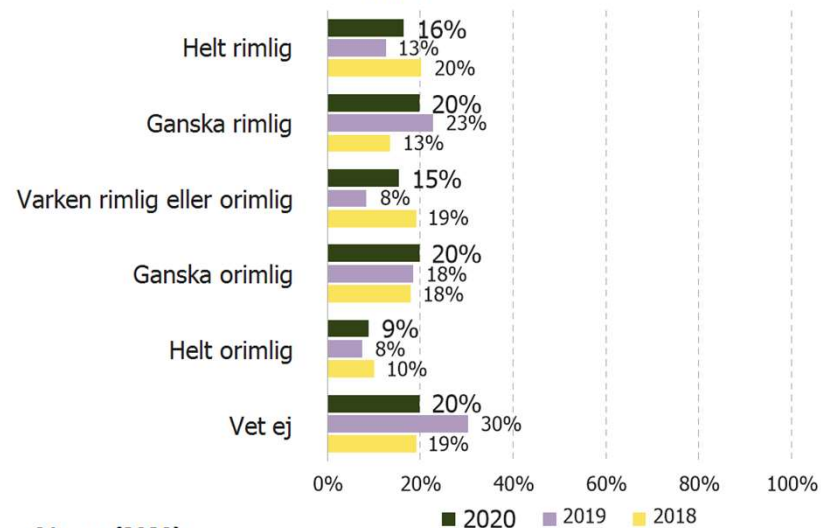


Bas: 91 svar (2020)

Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

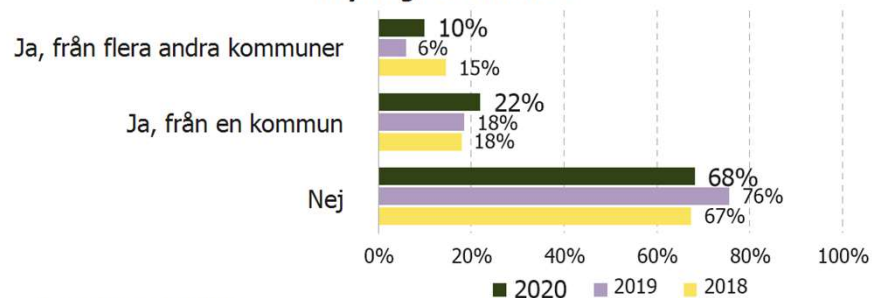


Bas: 91 svar (2020)

Livsmedelskontroll

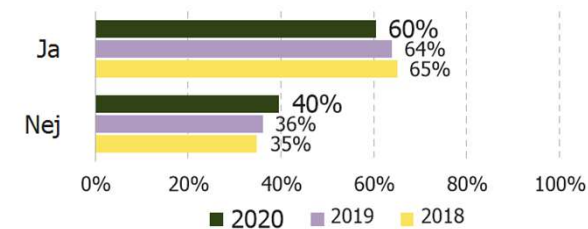
Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Bas: 91 svar (2020)

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?

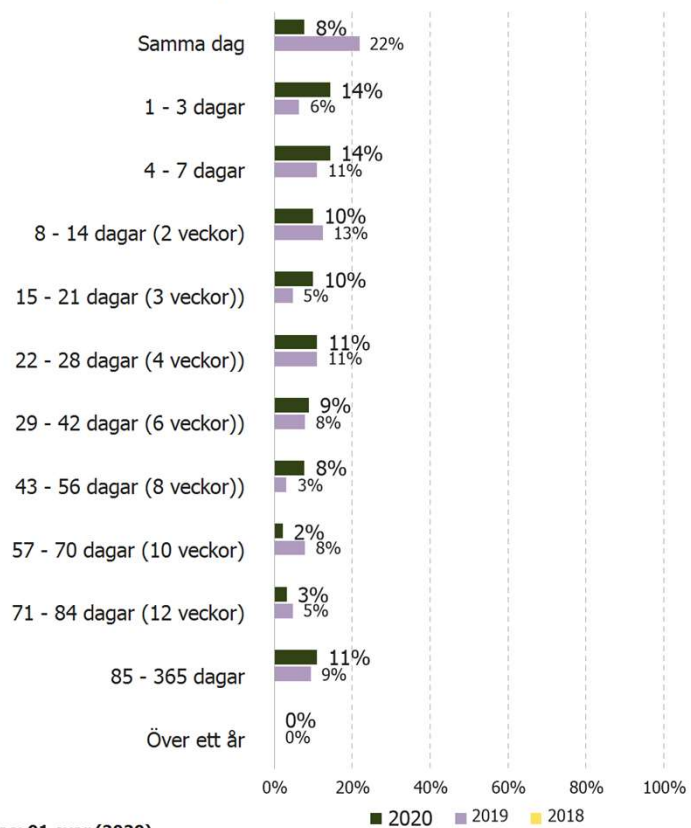


Bas: 91 svar (2020)

Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



Handläggningstid (fr. komplettdatum)



Serveringstillstånd

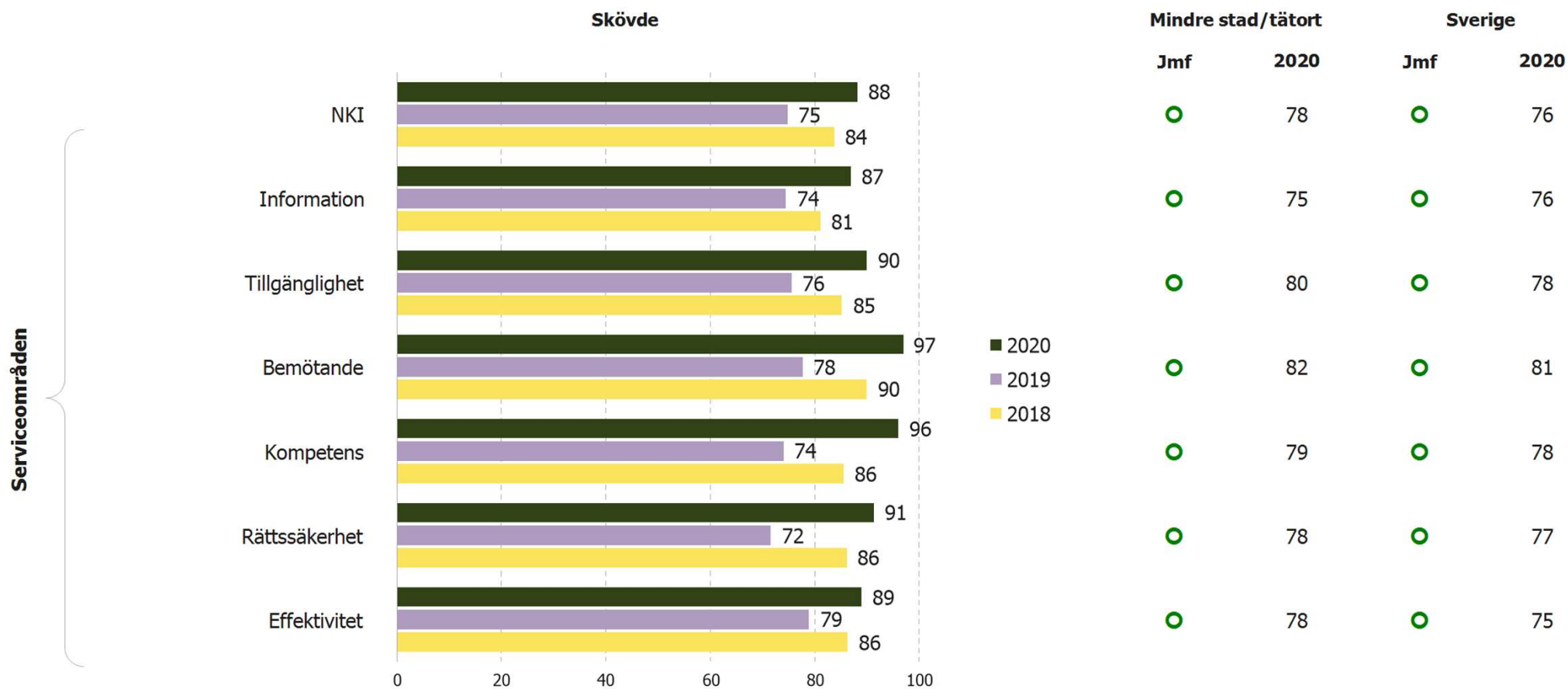
Origo Group

Serveringstillstånd

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 55 procent. Det är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Serveringstillstånd uppgår till 88, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2019: 75).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 97. Samtliga serviceområden har ett index mellan 87-97.

Serveringstillstånd Serviceområden



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Skövde är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Serveringstillstånd

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

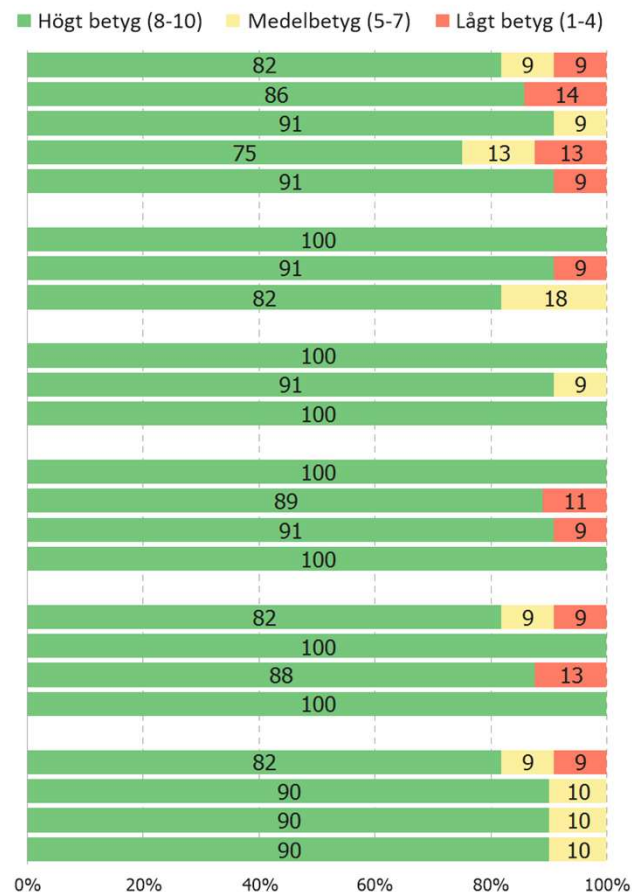
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
84	11	0%	78	75
83	7	36%	74	75
91	11	0%	80	79
76	8	27%	68	69
87	11	0%	75	76
97	11	0%	82	80
93	11	0%	75	73
90	11	0%	80	78
97	11	0%	83	82
91	11	0%	80	79
97	11	0%	82	81
98	10	9%	80	79
89	9	18%	75	74
91	11	0%	77	75
96	11	0%	79	78
86	11	0%	75	75
92	11	0%	78	76
85	8	27%	76	75
91	9	18%	78	77
83	11	0%	77	73
91	10	9%	82	78
91	10	9%	79	76
89	10	9%	78	75

*Mindre stad/tätort Serveringstillstånd 2020

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 85%

Regressionsbas: 293

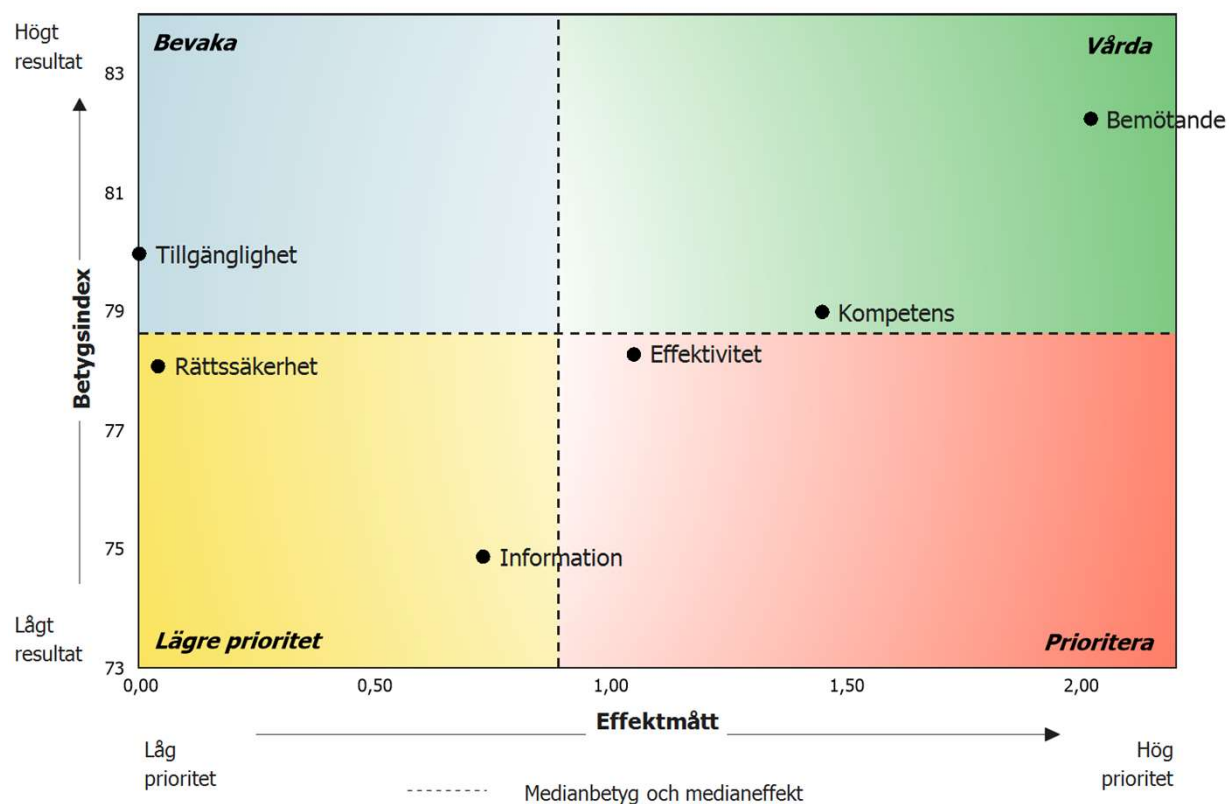
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts större betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att kunderna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Skövde totalt är 85 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Mindre stad/tätort" eftersom effektmåtten för Skövde inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

*Mindre stad/tätort Serveringstillstånd 2020 Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

Vårda – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

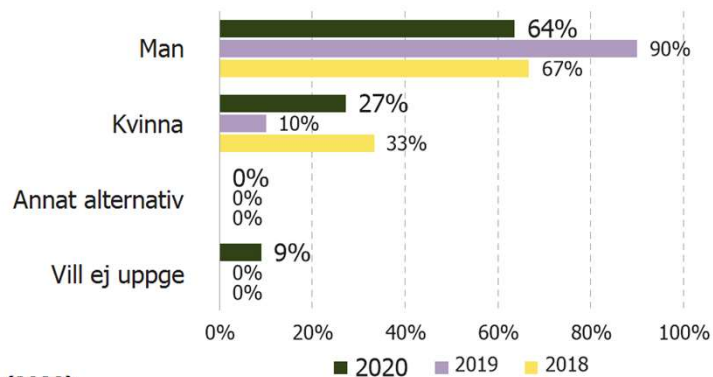
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Mindre stad/tätort" då effektmåtten för Skövde inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

Serveringstillstånd

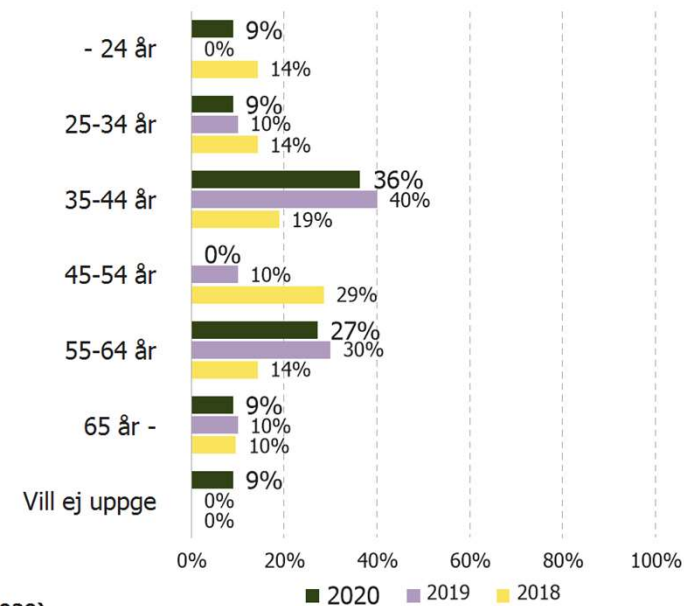
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 11 svar (2020)

Hur gammal är du?

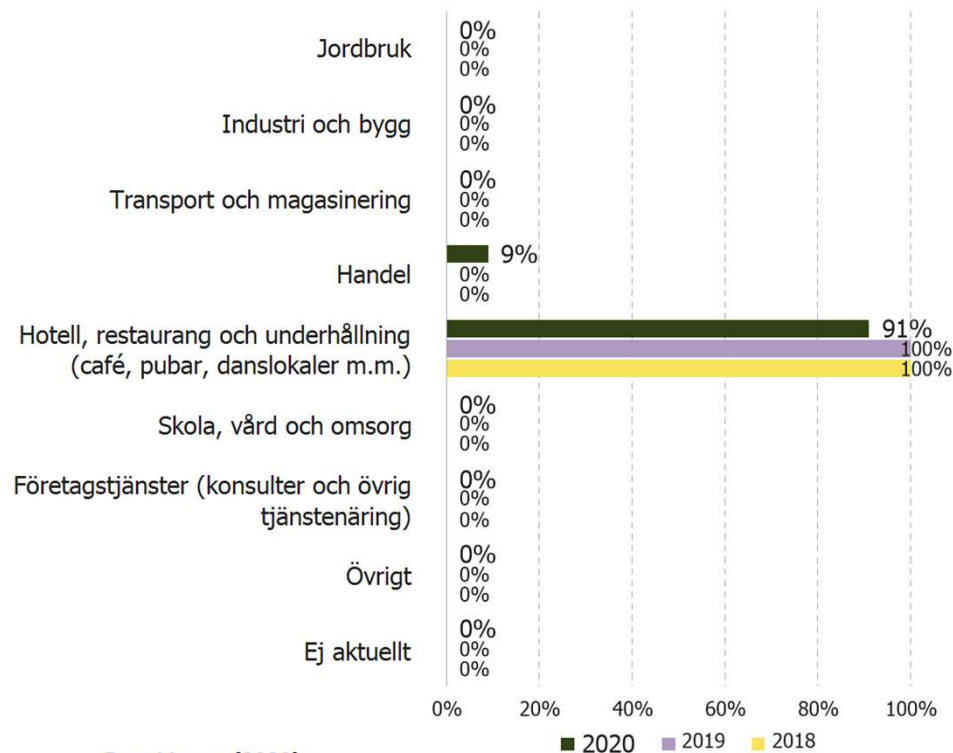


Bas: 11 svar (2020)

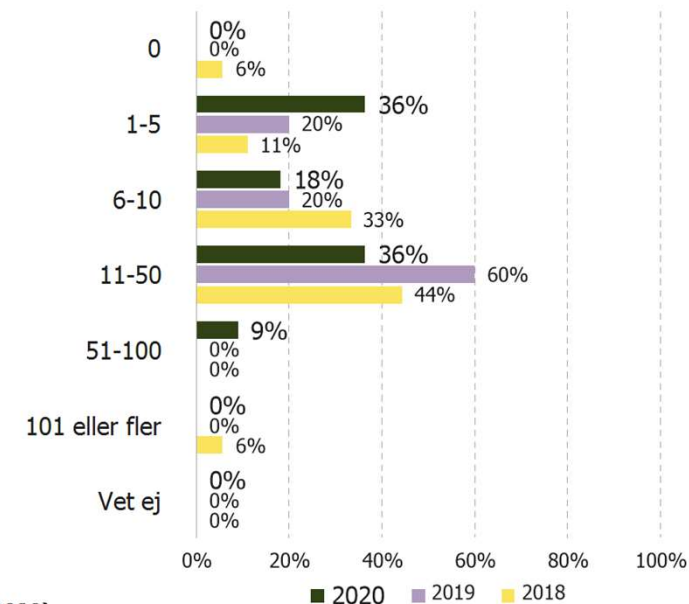
Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



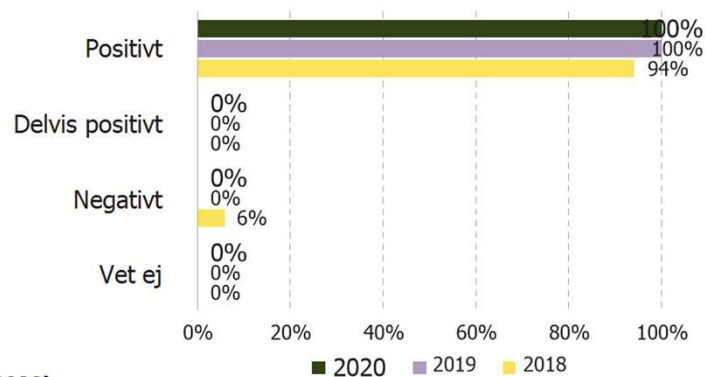
Hur många anställda har ditt företag?



Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)

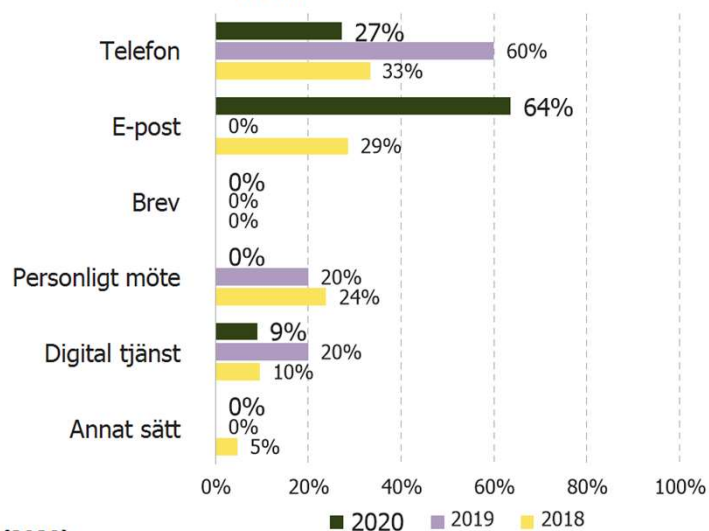


Bas: 10 svar (2020)

Serveringstillstånd

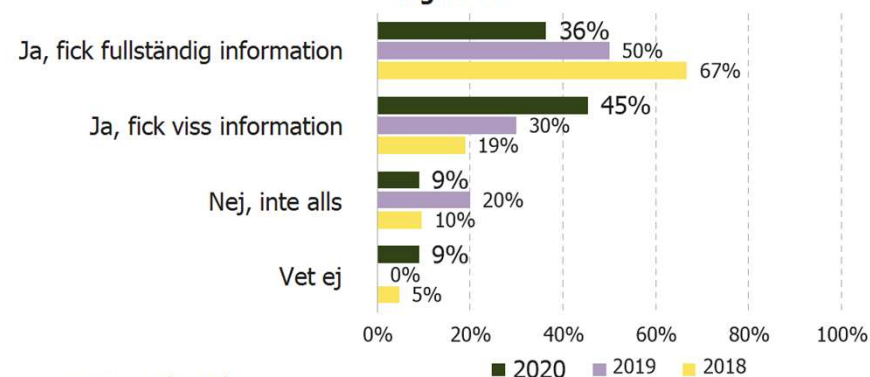
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 11 svar (2020)

Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?

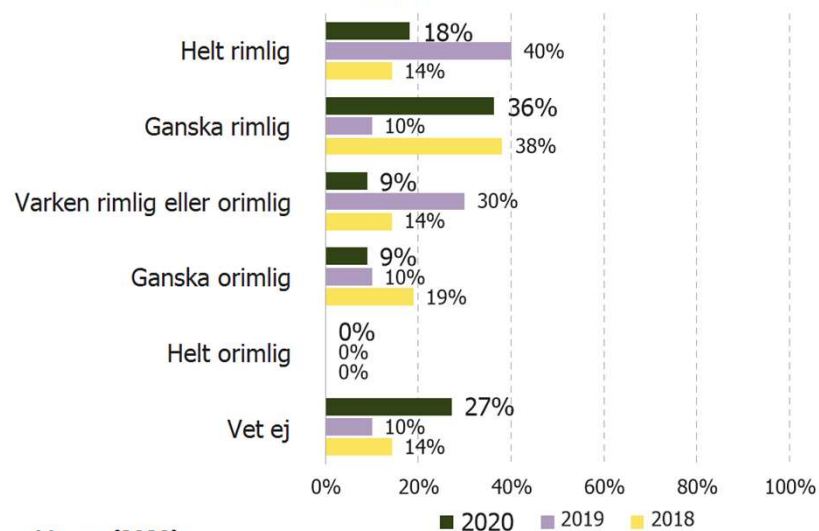


Bas: 11 svar (2020)

Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

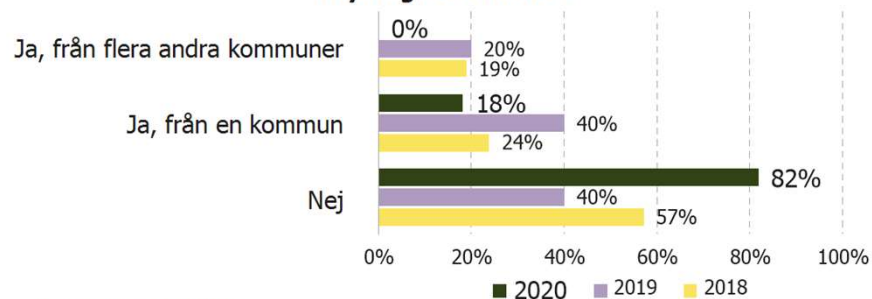


Bas: 11 svar (2020)

Serveringstillstånd

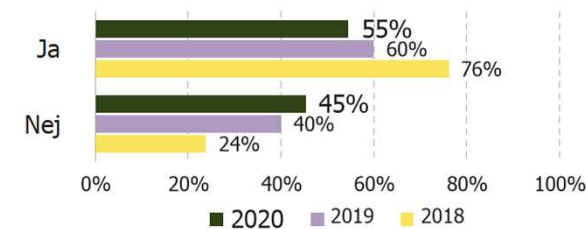
Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Bas: 11 svar (2020)

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



Bas: 11 svar (2020)

Modellbeskrivning



Modellbeskrivning

REDOVISNING AV FRÅGOR

Frågorna har betygssatts med skalan 1 till 10, där 10 är det högsta betyget. I rapporten grupperas andelen kunder som svarat 8–10 i en grupp (högt betyg), 5–7 i en grupp (medelbetyg) samt de som svarat 1–4 i en grupp (lågt betyg).

I diagrammen motsvarar de grönafälten de kunder som har markerat 8-10 på skalan (högt betyg), gula fält är andelen kunder som har markerat 5–7 (mellanbetyg) och röda fält är de kunder som har markerat 1–4 (lågt betyg).

I figurer och tabeller visas även medelvärdet för frågeställningen samt andelen som svarat "Vet ej" på frågan. Andelar och medelvärden är beräknade endast för dem som har tagit ställning i frågan medan andelen "Vet ej" beräknas utifrån samtliga svar.

Modellbeskrivning

NÖJD-KUND-INDEX (NKI)

NKI är ett sammanfattande mått på hur nöjda kunderna/företagarna är totalt sett. Det är uppbyggt av tre frågor från enkäten:

- Hur nöjd var du med hanteringen av ditt ärende i sin helhet?
- Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring ditt ärende?
- Tänk dig en perfekt hantering av ditt ärende. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av ditt ärende?

NKI är således ett mått på den totala nöjdheten i verksamheten. Det är ett index som är lämpligt att använda för att göra jämförelser över tid.

I analysmodellen är NKI en nödvändig variabel som hela modellen kretsar kring. NKI redovisas på en skala från 0 till 100, där 100 är högsta betyg.

KVALITETSFAKTORER (SERVICEOMRÅDEN)

Förutom NKI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer.

Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är de sex serviceområdena. Dessa mäter hur nöjda kunderna/företagen är med olika aspekter av verksamhetens tjänster och service. Serviceområdenas betygsindex baseras på respondenternas bedömning totalt sett av respektive delområde (serviceområde).

Modellbeskrivning

EFFEKT MÅTT

Effektmåttet visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas indexvärden har på den totala nöjdheten hos kunderna/företagarna. Det är alltså ett mått på sambandet mellan NKI och var och en av de ingående serviceområdena. Effektmåtten tolkas på så sätt att om resultatet för ett serviceområde ökar med X enheter så förväntas kundernas/företagarnas totala nöjdhet öka med Y enheter, förutsatt att ingenting annat ändras. I denna rapport är effektmåtten multiplicerade med fem. Det innebär att om ett serviceområde får ett fem enheter högre index så förväntas NKI öka med effektmåttets storlek.

PRIORITERINGSMATRIS

I prioriteringsmatrisen visas vilka serviceområden man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget. På prioriteringsmatrisens axlar visas dels prestation, dvs. kommunens betygsindexresultat för varje serviceområde, och dels effekten på den totala nöjdheten (effektmåttet). Effekten anger hur hög påverkan serviceområdena har på NKI. Linjerna i prioriteringsmatrisen placeras på medianerna för betygsindexresultat och effektmått. Man bör alltid prioritera att förbättra de faktorer som har relativt låga betyg och samtidigt har relativt höga effektmått.

Modellbeskrivning

FRAMTAGANDE AV INDEX & EFFEKTMÅTT

Kvalitetsfaktorerna beräknas genom att skala om de viktade medelbetygen (1-10) på helhetsfrågorna för varje service-område till ett index med skalan 0 till 100. Basen för kvalitets-faktorerna är de respondenter som svarat 1-10 på respektive helhetsfråga. Formeln som används för beräkningen är $(MV-1)*100/9$ där MV är det viktade medelvärdet för frågan.

NKI tas fram genom att först beräkna ett aggregerat index på de tre avslutande frågorna på motsvarande sett som kvalitetsfaktorerna beräknas. NKI sätts sedan till medelvärdet av de tre indexen.

Den statistiska metod som används för att skapa effektmåttet är så kallad viktad multivariat regressionsanalys.

För att kunna skapa väl underbyggda effektmått för varje kommun behövs ett tillräckligt stort statistiskt underlag. Gränsen för att generera modeller för respektive kommun/myndighetsområde är därför satt till 50 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 50 svar är det inte säkert att det varit möjligt att ta fram effektmått då det kan ha förekommit ett så kallat internt/partiellt bortfall (dvs. alla respondenter har inte besvarat samtliga frågor), vilket kan göra att antalet svar som kan användas för att bygga upp modellen i realiteten blir färre än 50. För att ingå i regressionsbasen krävs det att man besvarat samtliga frågor som ingår i modellen. Effektmått tas inte heller fram om förklaringsgraden blir för låg (R^2 mindre än 0,8).

Modellbeskrivning

FRAMTAGANDE AV INDEX & EFFEKTMÅTT (FORTS.)

Om kommun/myndighetsområde inte har tillräckligt med svar för 2020, används 2019-2020, om inte det går visas effektmått och prioriteringsmatris för kommungrupp.

Analysmodellen består av olika nivåer som varje gång innehåller ett antal oberoende variabler X som antas påverka en beroende variabel Y. På högsta nivån är den beroende variabeln NKI, och de oberoende variablerna de faktiska totalbetygen för de olika serviceområdena. NKI är här en latent variabel skapad av tre övergripande totalbetygsfrågor (helhetsbetyg, uppfyller förväntningar, hur nära ideal förvaltning). Regressionsmodellen ger således varje fråga en vikt som anger dess påverkan på NKI. Vikterna tas fram med hjälp av minsta kvadratmetoden.

På nästa nivå genomförs därefter en ny regressionsanalys där den beroende variabeln denna gång är det totala betyget för det i den första analysen mest prioriterade serviceområdet, och de oberoende variablerna är då detaljfrågorna för just detta serviceområde. På så sätt skapas ett optimalt sätt att delge kommunen/förvaltningen vilken detaljfråga som bör prioriteras för att i slutändan NKI ska ökas, kort sagt vilken förändring på detaljnivå som ger störst effekt på NKI.

Modellbeskrivning

