

# Löpande Insikt 2022

## Uppföljning av kommunens service (NKI)

(Ärenden med beslutsdatum januari-december 2022)

SKÖVDE / ÖVERGRIPANDE

APRIL 2023

**Origo Group**

# Innehåll

Fakta om undersökningen	2
Totalt	9
Jämförelser mellan grupper	25
Bygglov	39
Markupplåtelse	54
Miljö- och hälsoskydd	67
Livsmedelskontroll	80
Serveringstillstånd	93
Modellbeskrivning	106



# 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 207 kommuner i Löpande Insikt 2022. Origo Group utförde mätningen åt 156 kommuner och vi samlade totalt in 43 257 svar.

- Läs mer om Origo Group på [www.origogroup.com](http://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, säsonglov, 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.
- **Upphandling (NUI)** – Mäts med en separat enkät och redovisas i en egen rapport. Här mäts nöjdheten hos de företag som lämnat anbud i någon av kommunens upphandlingar.

# 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 2022.

## 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.

# 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.

A. Storstäder och storstadsnära kommuner	B. Större städer och kommuner nära större stad	C. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner
<p><b>A1. Storstäder</b> - kommuner med minst 200 000 invånare varav minst 200 000 invånare i den största tätorten.</p> <p><b>A2. Pendlingskommun nära storstad</b> - kommuner där minst 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en storstad eller storstadsnära kommun.</p>	<p><b>B3. Större stad</b> - kommuner med minst 50 000 invånare varav minst 40 000 invånare i den största tätorten.</p> <p><b>B4. Pendlingskommun nära större stad</b> - kommuner där minst 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en större stad.</p> <p><b>B5. Lågpendlingskommun nära större stad</b> - kommuner där mindre än 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en större stad.</p>	<p><b>C6. Mindre stad/tätort</b> - kommuner med minst 15 000 men mindre än 40 000 invånare i den största tätorten.</p> <p><b>C7. Pendlingskommun nära mindre stad/tätort</b> - 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.</p> <p><b>C8. Landsbygdskommun</b> - kommuner med mindre än 15 000 invånare i den största tätorten, lågt pendlingsmönster (&lt;30 procent).</p> <p><b>C9. Landsbygdskommun med besöksnäring</b> - landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/hotell/restaurang i förhållande till invånarantalet.</p>

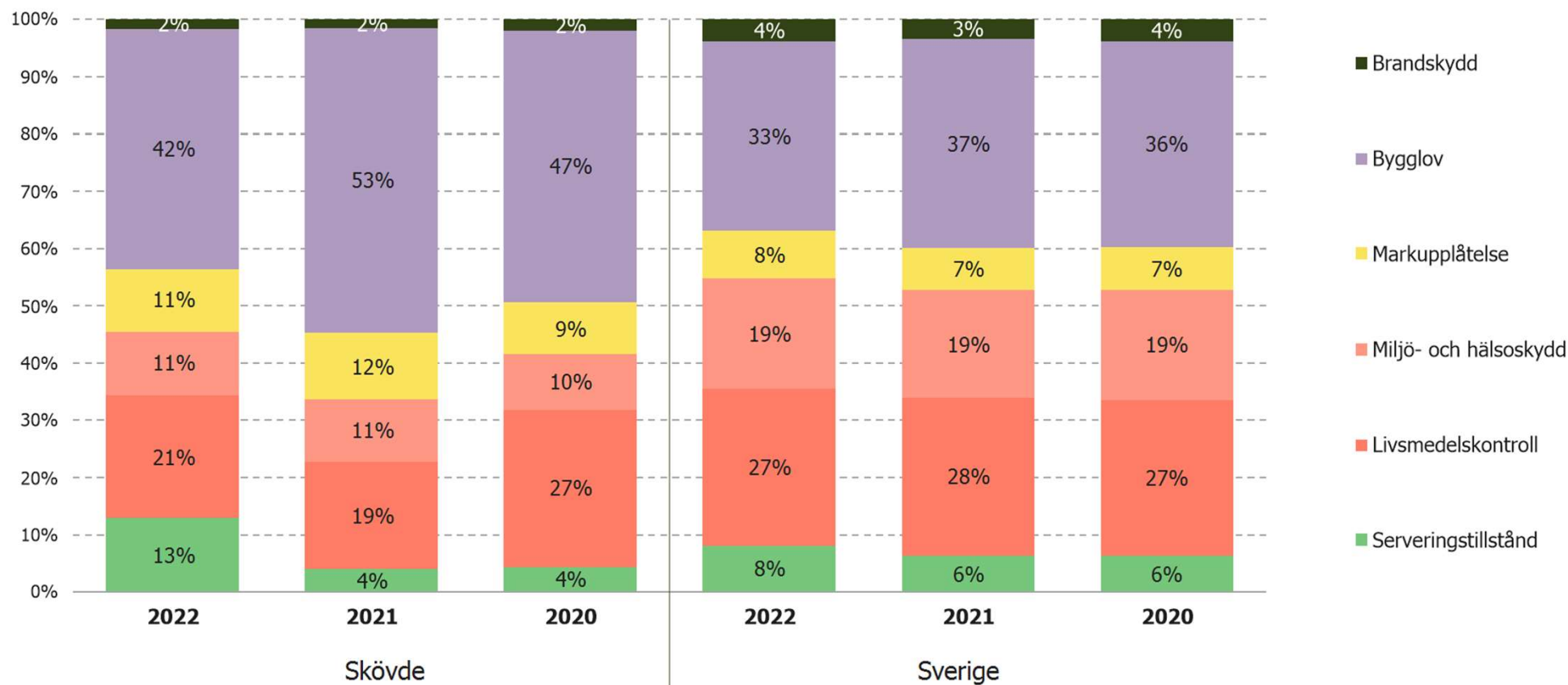


## Antal ärenden och svarsfrekvenser

Myndighetsområden	Skövde					Sverige				
	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens
Brandskydd	19	2%	11	6	55%	7 833	4%	5 189	2 926	56%
Bygglov	460	42%	277	176	64%	66 875	33%	36 184	21 851	60%
Markupplåtelse	120	11%	65	44	68%	16 785	8%	8 861	4 558	51%
Miljö- och hälsoskydd	122	11%	79	52	66%	39 042	19%	23 044	12 023	52%
Livsmedelskontroll	235	21%	164	86	52%	55 499	27%	25 418	12 338	49%
Serveringstillstånd	142	13%	58	19	33%	16 248	8%	7 101	3 104	44%
<b>Totalt</b>	<b>1 098</b>	<b>100%</b>	<b>654</b>	<b>383</b>	<b>59%</b>	<b>202 282</b>	<b>100%</b>	<b>105 797</b>	<b>56 800</b>	<b>54%</b>

# 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

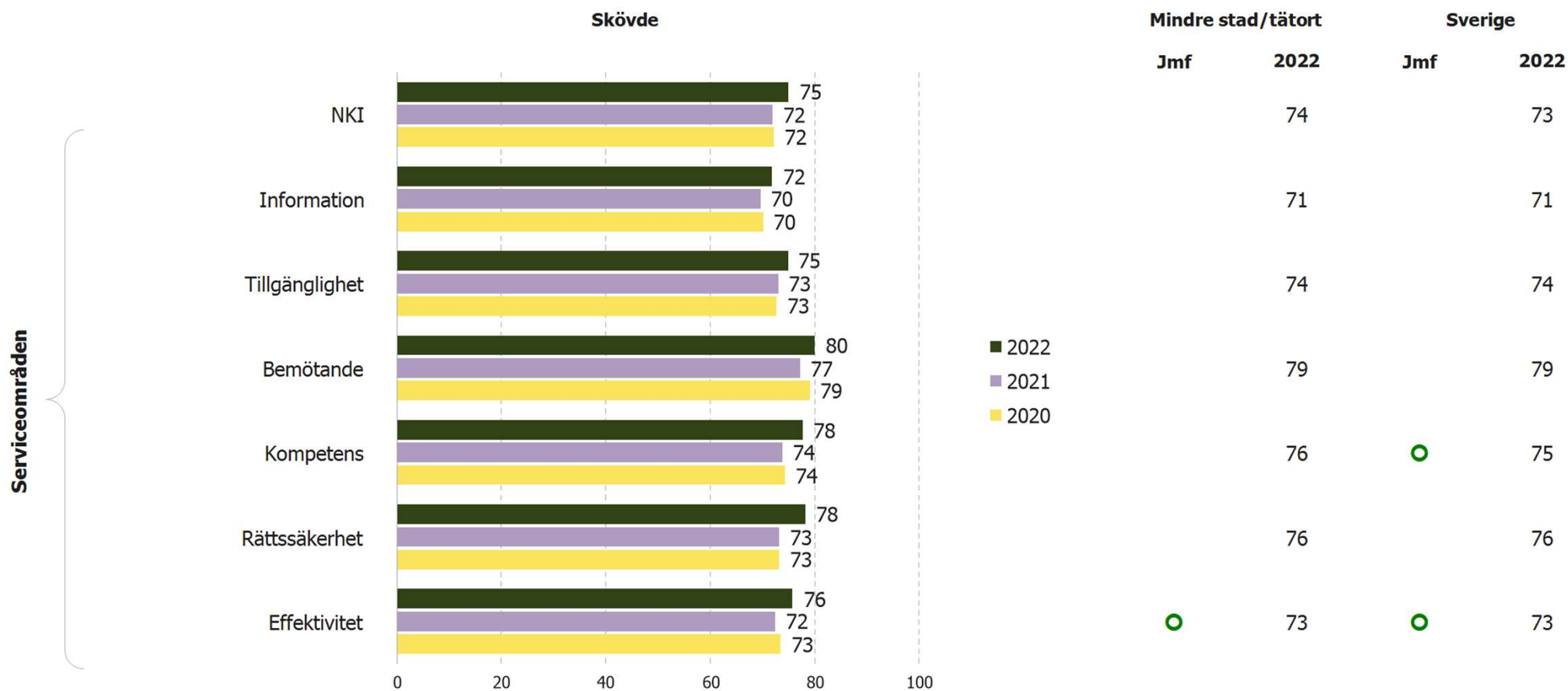
## Sammanfattning och rekommendationer

- Svansfrekvensen uppgår till 59 procent. Det är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Skövde uppgår till 75, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2021: 72).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 80. Samtliga serviceområden har ett index mellan 72-80.
- Sett till myndighetsområden ges Servering (81) högst betyg, medan Bygg (70) 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.

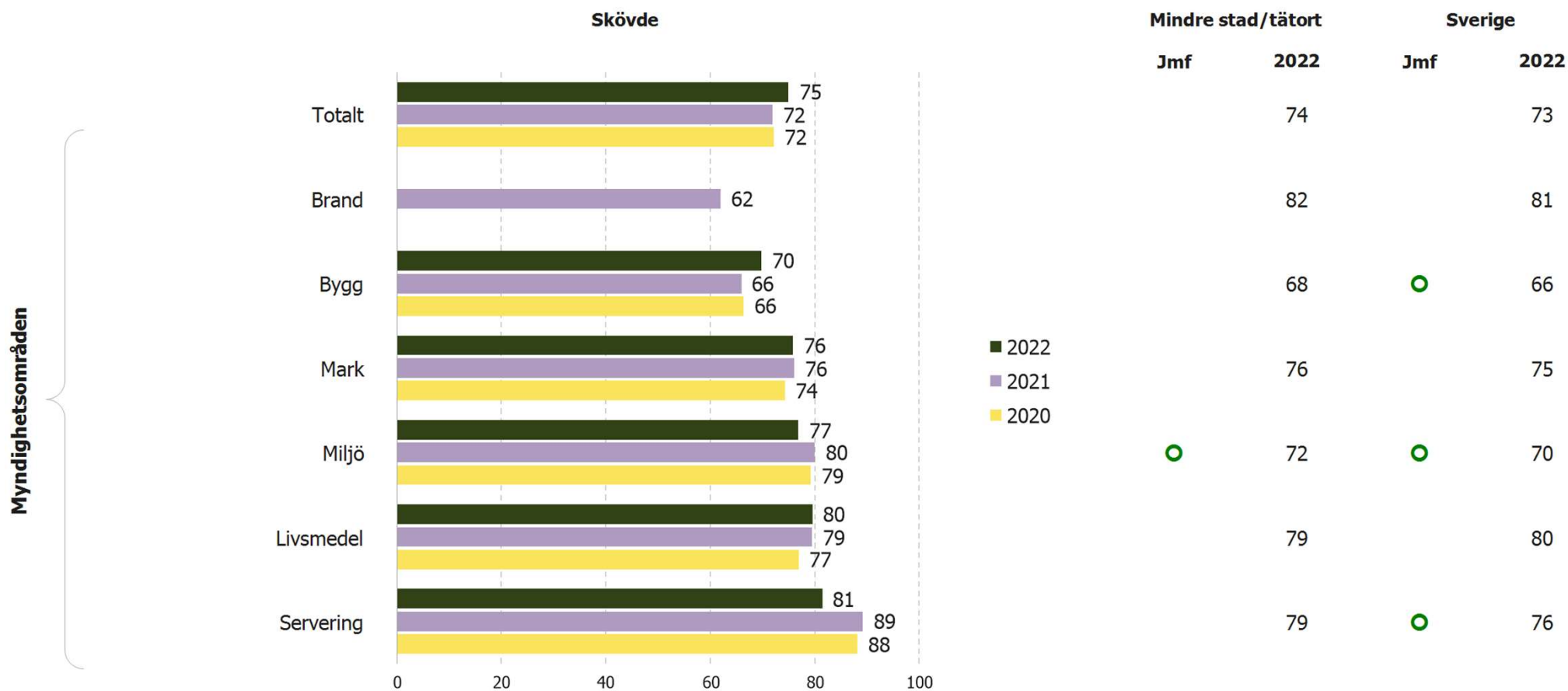
- Hög prestation gällande Bemötande har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det attityden mot kunden.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Information och Effektivitet då prestationen inom dessa områden i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning överlag. Framför allt gäller det information på webbplats.

# 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

	Brand	Bygg	Mark	Miljö	Livsmedel	Servering	Totalt
<b>NKI</b>		<b>70</b>	<b>76</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>75</b>
(Bas)	(6)	(176)	(44)	(52)	(83)	(19)	(380)
Serviceområden	Information	<b>67</b>	74	70	<b>78</b>	77	72
	(Bas)	(6)	(173)	(42)	(51)	(19)	(372)
	Tillgänglighet	<b>71</b>	74	<b>81</b>	76	80	75
	(Bas)	(6)	(175)	(42)	(42)	(19)	(359)
	Bemötande	<b>74</b>	80	85	<b>87</b>	86	80
	(Bas)	(6)	(172)	(42)	(51)	(19)	(372)
	Kompetens	<b>72</b>	79	79	<b>83</b>	<b>83</b>	78
	(Bas)	(6)	(156)	(41)	(49)	(81)	(18)
Rättssäkerhet	<b>74</b>	80	79	<b>83</b>	80	78	
(Bas)	(6)	(133)	(39)	(41)	(72)	(16)	(307)
Effektivitet	<b>70</b>	76	<b>82</b>	<b>82</b>	77	76	
(Bas)	(6)	(170)	(42)	(44)	(78)	(18)	(358)

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

# Totalt Svarsfördelning

## Hur nöjd var du med...?

### Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?
- ... 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

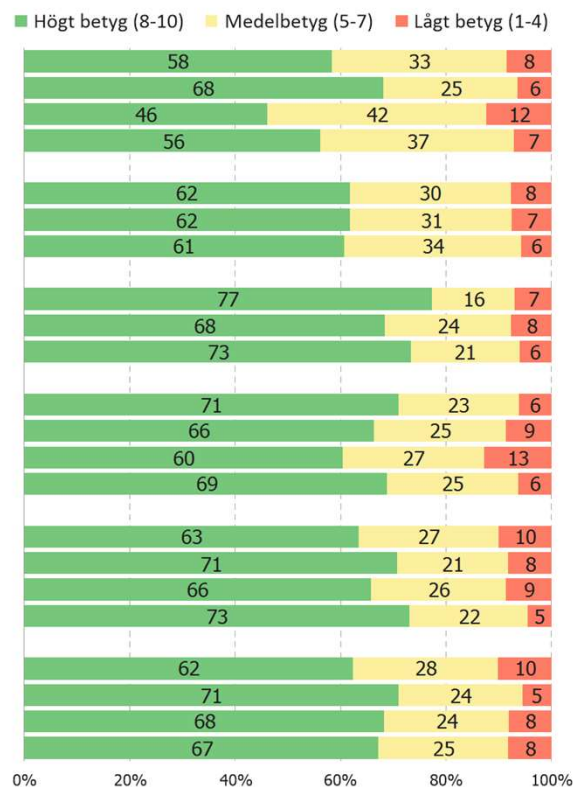
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

### 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
72	366	4%	71	71
77	373	3%	76	75
66	271	29%	66	66
72	372	3%	71	71
74	350	9%	74	74
75	313	18%	73	73
75	359	6%	74	74
81	370	3%	81	80
78	363	5%	77	76
80	372	3%	79	79
79	342	11%	76	76
76	329	14%	74	73
73	338	12%	72	72
78	351	8%	76	75
74	348	9%	72	72
77	356	7%	75	74
74	282	26%	74	74
78	307	20%	76	76
74	372	3%	72	71
78	331	14%	77	76
76	337	12%	74	74
76	358	7%	73	73

# Totalt Effektmått och förklaringsgrad



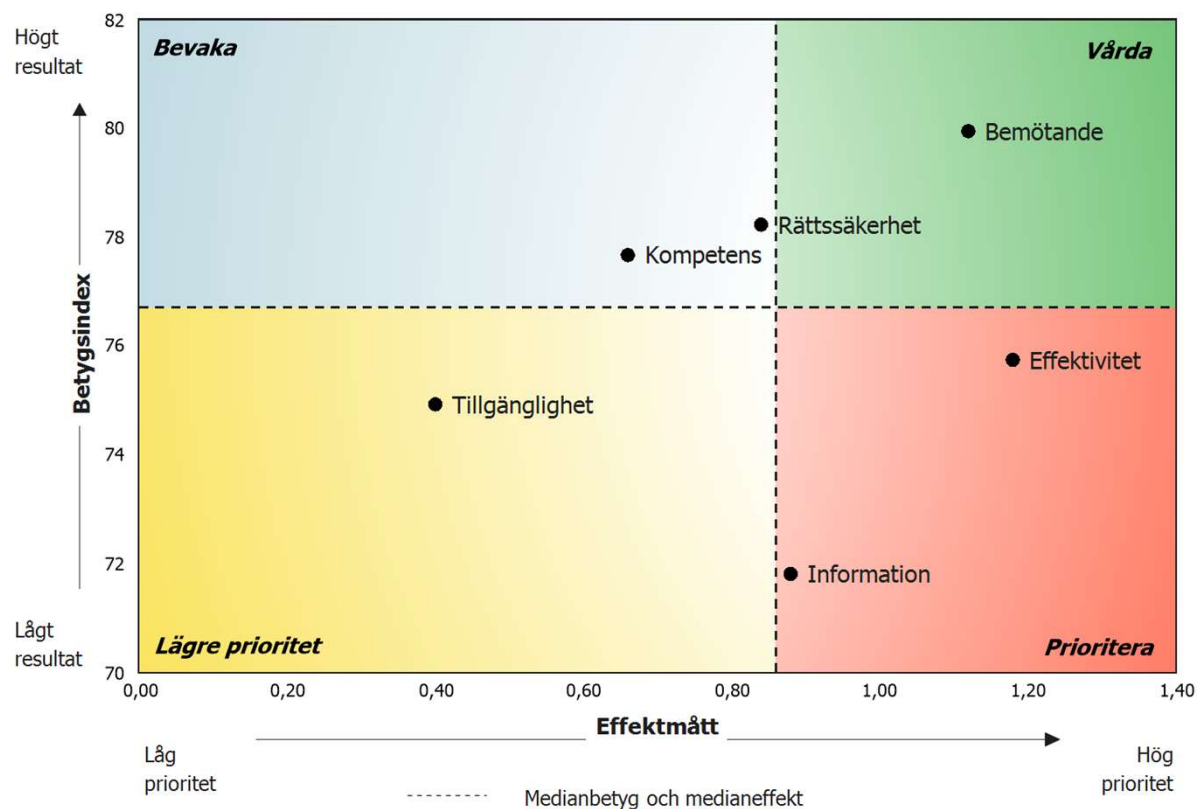
**Förklaringsgrad: 88%**  
**Regressionsbas: 271**

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.

# 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?	72	0,79
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	77	1,93
... informationen på vår webbplats?	66	2,10
<b>Tillgänglighet</b>		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?		-
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?		-
<b>Bemötande</b>		
... vår attityd mot dig?	81	2,57
... vårt engagemang i ditt ärende?	78	2,16
<b>Kompetens</b>		
... vår kunskap om ämnesområdet?	79	2,17
... vår förmåga att förstå dina problem?	76	0,59
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	73	1,86
<b>Rättssäkerhet</b>		
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	74	0,94
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	77	1,89
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	74	1,42
<b>Effektivitet</b>		
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	74	2,02
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	78	0,53
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	76	2,45

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".

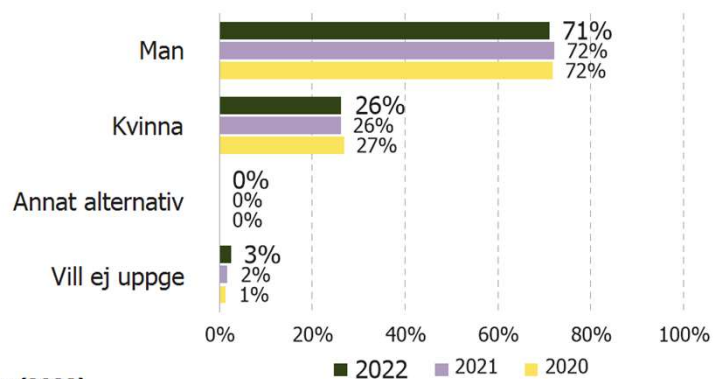
**Bevaka** – Frågor inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.



# Totalt

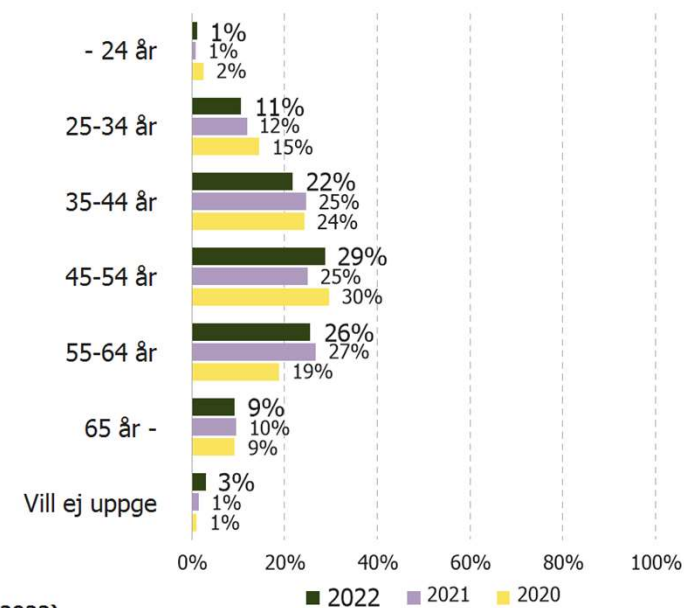
## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?



Bas: 383 svar (2022)

### Hur gammal är du?

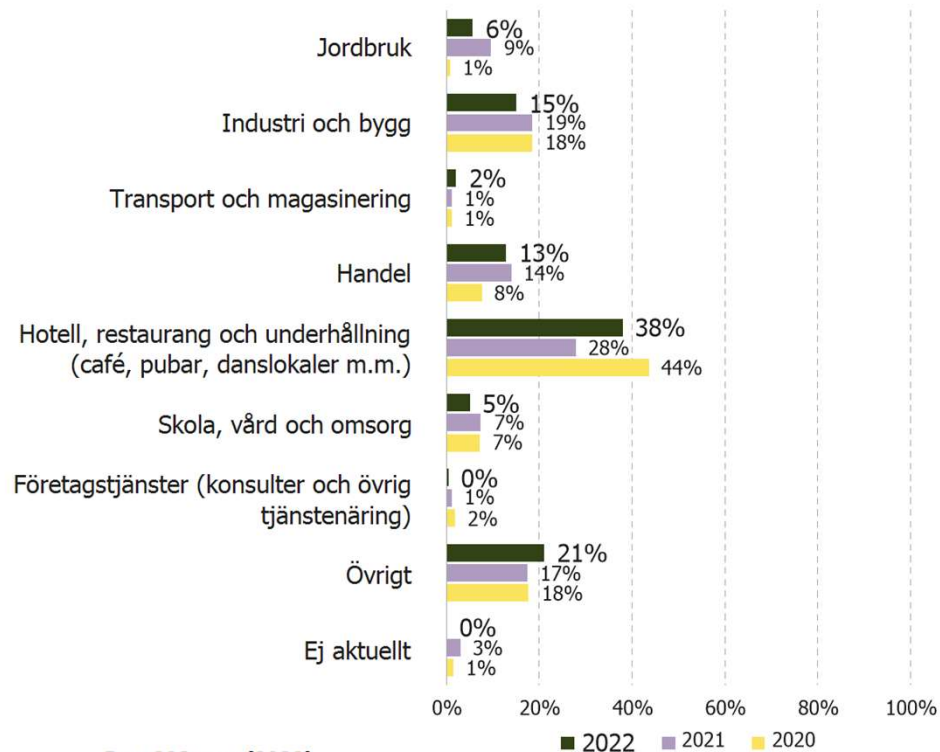


Bas: 383 svar (2022)

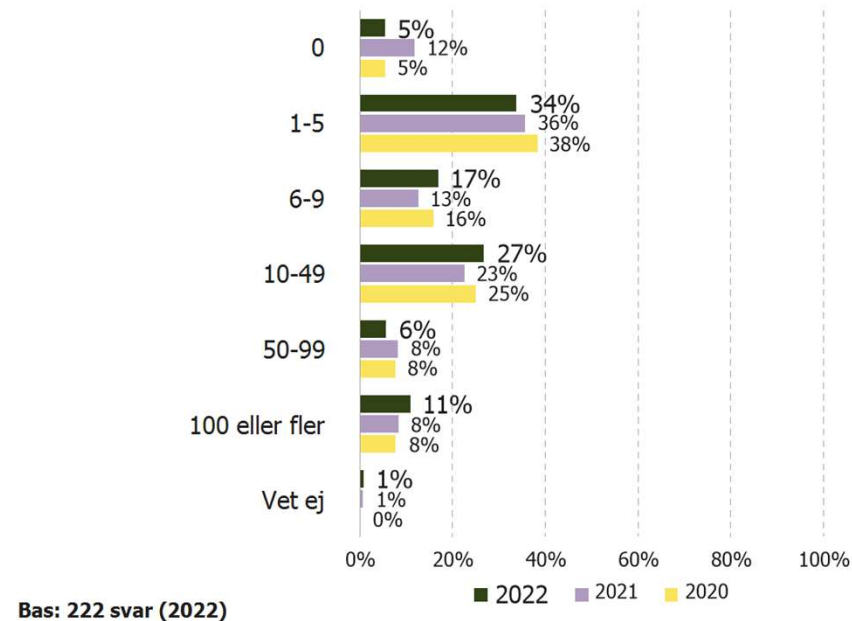
# Totalt

## Fakta om respondenterna

### I vilken bransch är ditt företag verksamt?



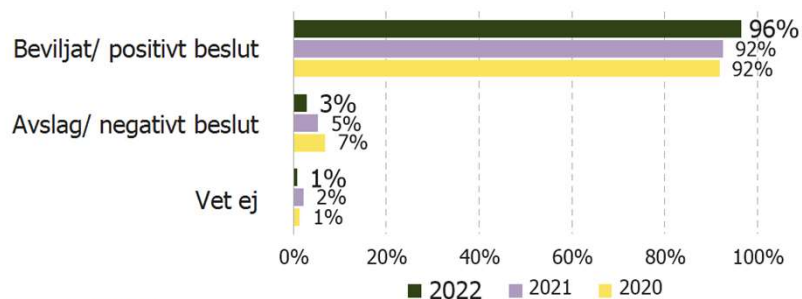
### Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



# Totalt

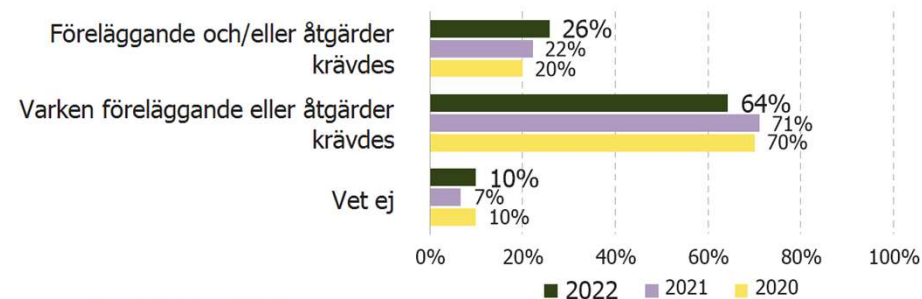
## Fakta om respondenterna

Vilket besluts tog av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)



Bas: 232 svar (2022)

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)

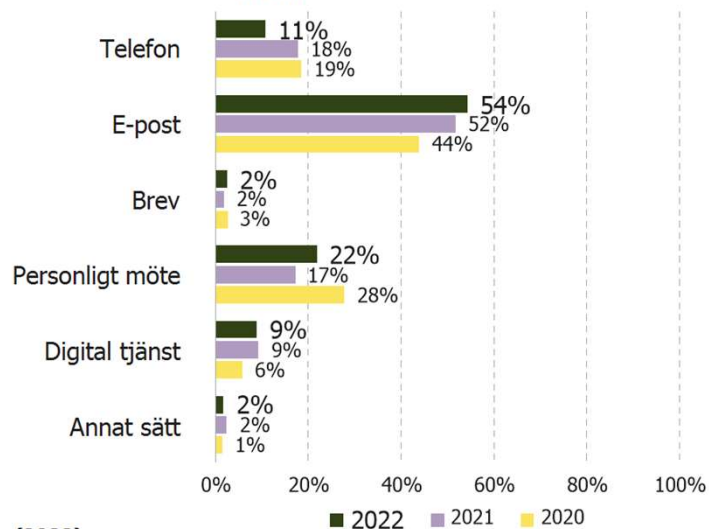


Bas: 151 svar (2022)

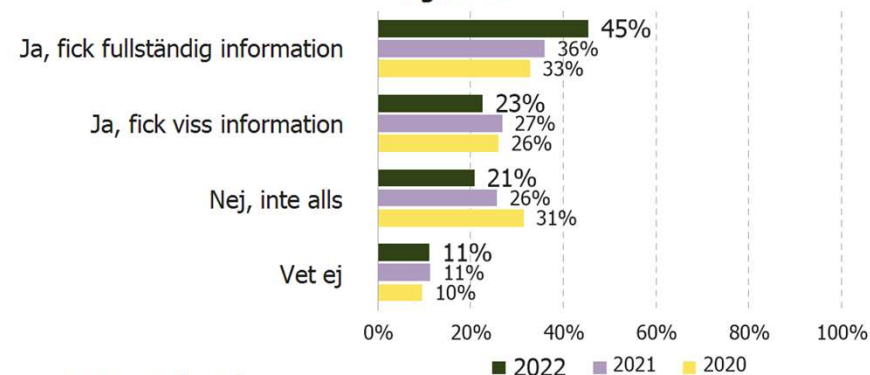
# Totalt

## Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



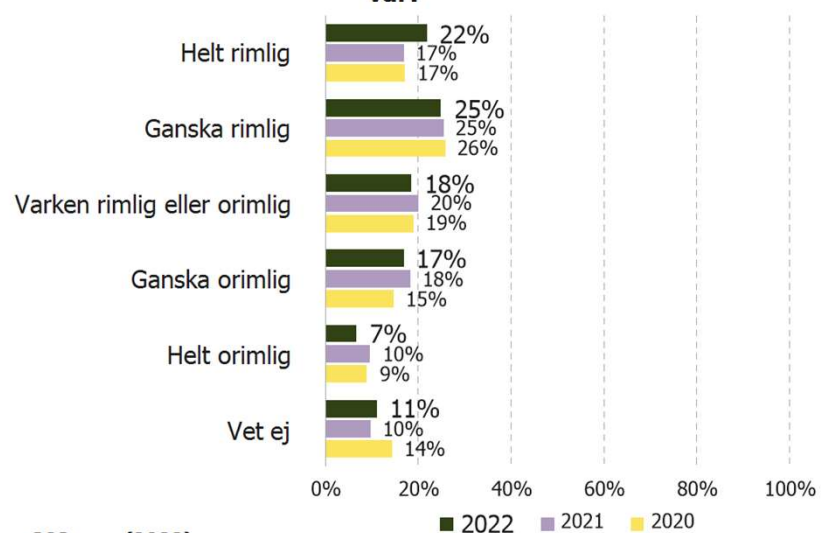
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



# Totalt

## Fakta om respondenterna

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



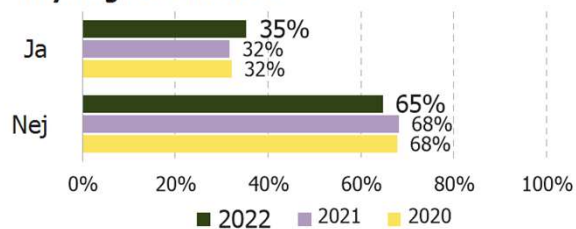
Bas: 383 svar (2022)



# Totalt

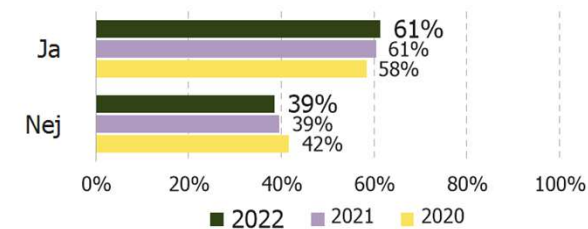
## Fakta om respondenterna

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



Bas: 383 svar (2022)

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

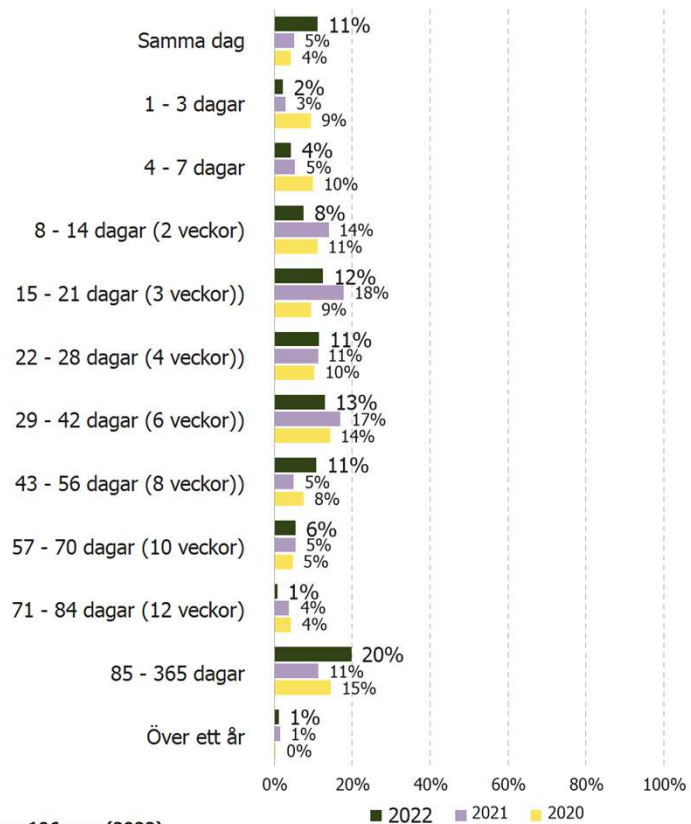


Bas: 383 svar (2022)

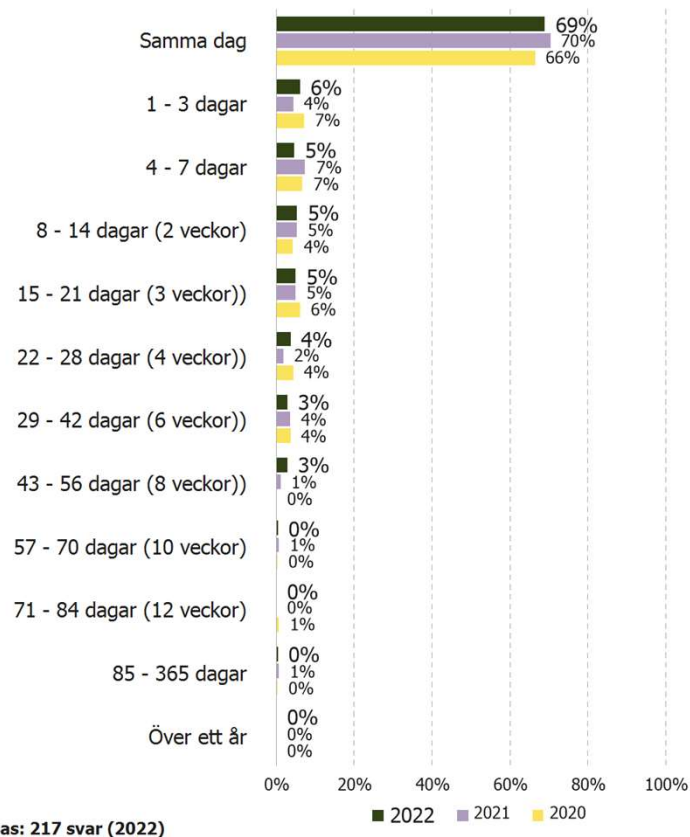
# Totalt

## Fakta om respondenterna

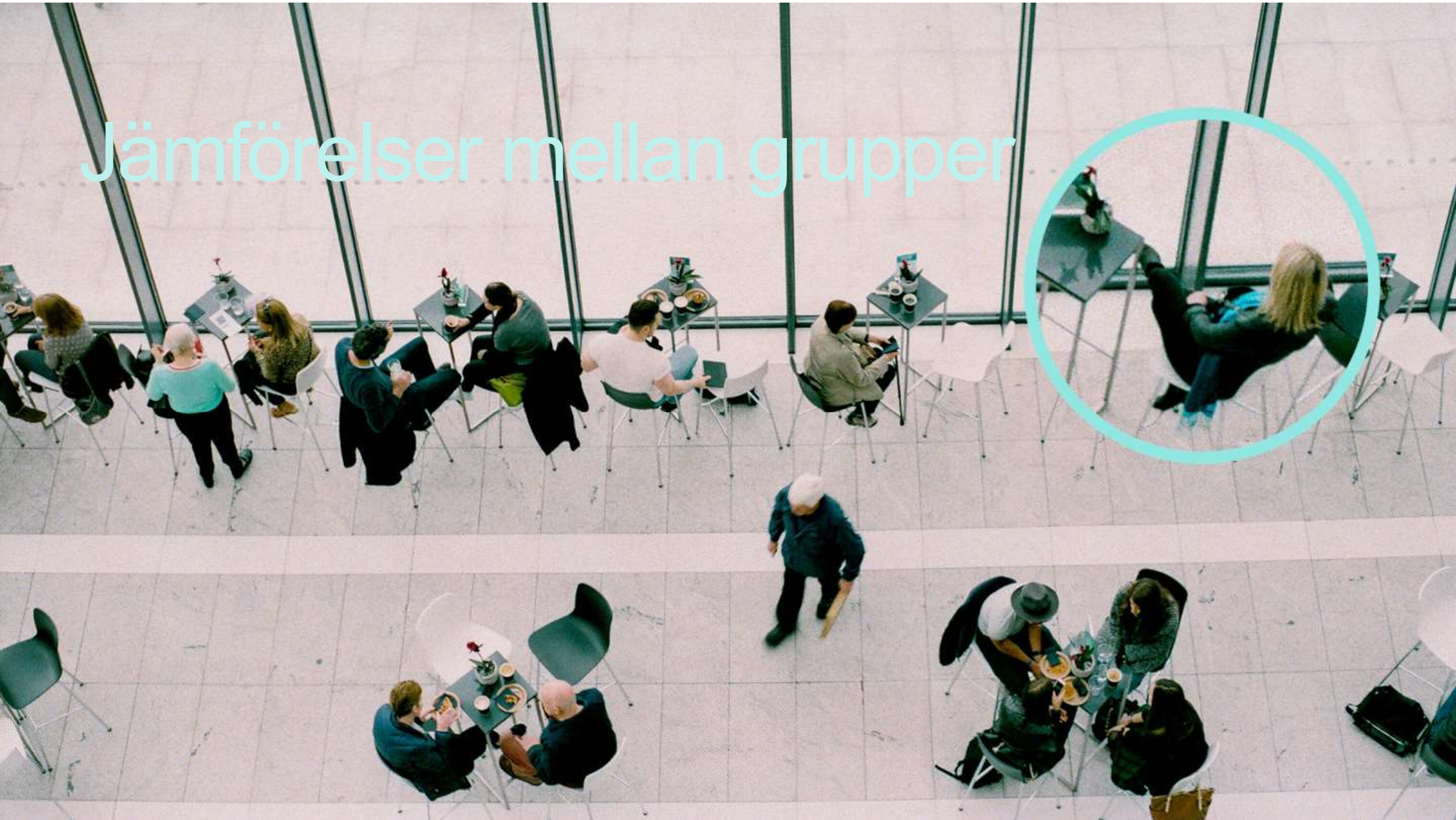
### Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



### 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
<b>Totalt</b>	<b>74</b>	<b>267</b>	<b>79</b>	<b>103</b>	<b>75</b>	<b>380</b>
Bygglov	71	128	65	42	70	176
Markupplåtelse	73	32	84	10	76	44
Miljö- och hälsoskydd	76	31	86	19	77	52
Livsmedelskontroll	76	58	88	25	80	83
Serveringstillstånd	79	15		4	81	19

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
<b>Totalt</b>	<b>5</b>	<b>73</b>	<b>39</b>	<b>77</b>	<b>83</b>	<b>75</b>	<b>108</b>	<b>75</b>	<b>97</b>	<b>74</b>	<b>36</b>	<b>75</b>	<b>380</b>	
Bygglov	0	68	24	77	43	64	41	73	34	72	25	70	176	
Markupplåtelse	1		1	73	11	84	9	74	15		5	76	44	
Miljö- och hälsoskydd	0		5		6	79	20	76	19		1	77	52	
Livsmedelskontroll	4		6	74	19	81	29	81	22		3	80	83	
Serveringstillstånd	0		3		4		6		4		2	81	19	

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
<b>Totalt</b>	<b>80</b>	<b>13</b>	<b>72</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>76</b>	<b>31</b>	<b>79</b>	<b>69</b>	<b>81</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>76</b>	<b>52</b>	<b>75</b>	<b>380</b>		
Bygglov		3	73	19	2		4		2		1	0	74	16	70	176		
Markupplåtelse		0	76	9	0		0		1		0	1	68	9	76	44		
Miljö- och hälsoskydd	75	8		6		2	4		2	81	9		79	21	77	52		
Livsmedelskontroll		1		1		1	75	23	79	49		4		4	80	83		
Serveringstillstånd		1		0		0		0	80	15		0		0	81	19		

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

# Jämförelser mellan grupper

## Antal anställda

	Hur många anställda finns det på din arbetsplats?												Totalt	
	0		1-5		6-9		10-49		50-99		100 eller fler		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
<b>Totalt</b>	<b>77</b>	<b>13</b>	<b>80</b>	<b>68</b>	<b>71</b>	<b>39</b>	<b>76</b>	<b>58</b>	<b>82</b>	<b>13</b>	<b>77</b>	<b>26</b>	<b>75</b>	<b>380</b>
Bygglov		3	82	9		6	65	10		5	73	12	70	176
Markupplåtelse		0		6		5		5		1		3	76	44
Miljö- och hälsoskydd	71	7	75	12	63	8	81	12		6	86	7	77	52
Livsmedelskontroll		3	78	32	80	18	80	26		1		2	80	83
Serveringstillstånd		0	84	9		2		5		0		0	81	19

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

# Jämförelser mellan grupper

## Beslut (tillstånd/anmälan)

	Vilket besluts tog av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)				Totalt	
	Beviljat/ positivt beslut		Avslag/ negativt beslut			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Totalt</b>	<b>74</b>	<b>223</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>75</b>	<b>380</b>
Bygglov	71	170		5	70	176
Markupplåtelse	77	41		2	76	44
Miljö- och hälsoskydd		0		0	77	52
Livsmedelskontroll		0		0	80	83
Serveringstillstånd	82	12		0	81	19

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

# Jämförelser mellan grupper

## Beslut (tillsyn)

	Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)				Totalt	
	Föreläggande och/eller åtgärder krävdes		Varken föreläggande eller åtgärder krävdes		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas		
<b>Totalt</b>	<b>77</b>	<b>39</b>	<b>80</b>	<b>97</b>	<b>75</b>	<b>380</b>
Bygglov		0		0	70	176
Markupplåtelse		0		0	76	44
Miljö- och hälsoskydd	86	17	72	34	77	52
Livsmedelskontroll	70	17	83	56	80	83
Serveringstillstånd		2		4	81	19

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		
<b>Totalt</b>	<b>76</b>	<b>40</b>	<b>72</b>	<b>202</b>	<b>76</b>	<b>9</b>	<b>81</b>	<b>86</b>	<b>77</b>	<b>36</b>	<b>73</b>	<b>7</b>	<b>75</b>	<b>380</b>
Bygglov	64	15	68	118	75	7	76	7	76	27		2	70	176
Markupplåtelse		6	73	24		1		1	79	8		4	76	44
Miljö- och hälsoskydd	78	9	83	22		0	71	21		0		0	77	52
Livsmedelskontroll	81	8	68	23		0	84	51		0		1	80	83
Serveringstillstånd		2	78	12		1		3		1		0	81	19

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
<b>Totalt</b>	<b>82</b>	<b>164</b>	<b>70</b>	<b>91</b>	<b>62</b>	<b>84</b>	<b>75</b>	<b>380</b>
Bygglov	80	63	67	49	56	45	70	176
Markupplåtelse	83	23	67	10	66	8	76	44
Miljö- och hälsoskydd	80	32	69	9	70	10	77	52
Livsmedelskontroll	86	31	73	21	72	18	80	83
Serveringstillstånd	85	13		2		2	81	19

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		
<b>Totalt</b>	<b>85</b>	<b>73</b>	<b>78</b>	<b>96</b>	<b>76</b>	<b>75</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>51</b>	<b>28</b>	<b>75</b>	<b>380</b>
Bygglov	80	26	75	51	74	37	60	38	48	14	70	176
Markupplåtelse	91	14	79	9	74	9	63	7		2	76	44
Miljö- och hälsoskydd	80	10	85	9	75	11	76	10		4	77	52
Livsmedelskontroll	84	12	84	23	82	15	76	8	53	8	80	83
Serveringstillstånd	87	10		4		1		3		0	81	19

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		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Totalt</b>	<b>74</b>	<b>132</b>	<b>76</b>	<b>248</b>	<b>75</b>	<b>380</b>
Bygglov	66	58	72	118	70	176
Markupplåtelse	76	15	76	29	76	44
Miljö- och hälsoskydd	86	13	73	39	77	52
Livsmedelskontroll	77	38	82	45	80	83
Serveringstillstånd		6	79	13	81	19

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
<b>Totalt</b>	<b>75</b>	<b>227</b>	<b>75</b>	<b>153</b>	<b>75</b>	<b>380</b>
Bygglov	69	97	71	79	70	176
Markupplåtelse	75	31	77	13	76	44
Miljö- och hälsoskydd	75	31	80	21	77	52
Livsmedelskontroll	79	52	80	31	80	83
Serveringstillstånd	84	14		5	81	19

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		
<b>Totalt</b>	<b>76</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>76</b>	<b>8</b>	<b>77</b>	<b>13</b>	<b>79</b>	<b>26</b>	<b>76</b>	<b>22</b>	<b>78</b>	<b>26</b>	<b>82</b>	<b>19</b>	<b>76</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>75</b>	<b>49</b>	<b>3</b>	<b>75</b>	<b>380</b>			
Bygglov		0		0		0		6	59	7	76	8		5		3		5		0		4		1	70	176
Markupplåtelse		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	76	44
Miljö- och hälsoskydd		0		0		1		1		3		0		2		1		5		1		76	36	2	77	52
Livsmedelskontroll		0		2		6		4	85	16	77	12	81	18	79	12	3		1		83	9	0	80	83	
Serveringstillstånd	76	9		1		1		2		0		2		1		3		0		0		0		0	81	19

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	
<b>Totalt</b>	<b>78</b>	<b>148</b>	<b>72</b>	<b>13</b>	<b>77</b>	<b>10</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>64</b>	<b>10</b>	<b>69</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>380</b>					
Bygglov	70	13	72	13	77	10	67	11	64	10	69	8	6	6	1	0	1	0	1	0	70	176					
Markupplåtelse		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		76	44				
Miljö- och hälsoskydd	77	52		0		0		0		0		0		0		0		0		0		77	52				
Livsmedelskontroll	80	83		0		0		0		0		0		0		0		0		0		80	83				
Serveringstillstånd		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		81	19				

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





# Bygglov

**Origo Group**

# Bygglov

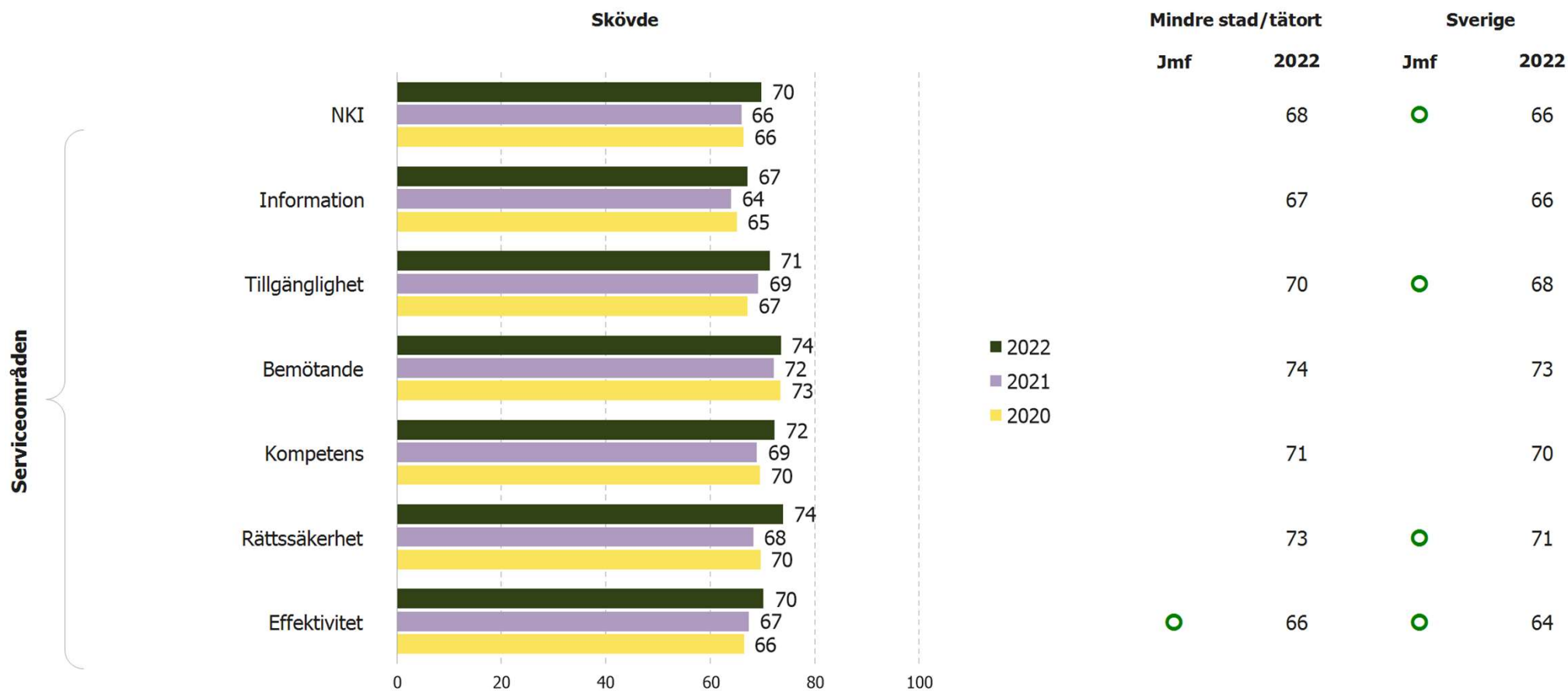
## Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 64 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 70, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2021: 66).
- Högst omdöme ges Bemötande och Rättssäkerhet, med ett index på 74. Samtliga serviceområden har ett index mellan 67-74.

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 Rättssäkerhet har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det kunskapen om ämnesområdet och motiveringen till ställningstagandet/beslutet.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Effektivitet då prestationen inom detta område i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning inom Bygglov. Störst inverkan har rutinerna kring handläggningen.

# 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?
- ... 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

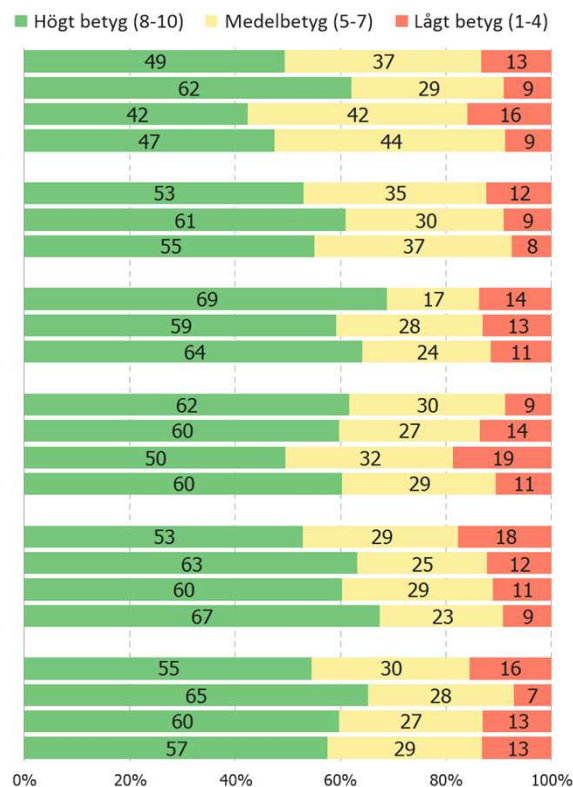
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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
67	167	5%	64	64
72	173	2%	71	70
64	145	18%	65	64
67	173	2%	67	66
69	167	5%	67	67
74	167	5%	73	72
71	175	1%	70	68
75	170	3%	77	75
71	167	5%	71	70
74	172	2%	74	73
74	151	14%	72	71
71	151	14%	69	67
65	151	14%	66	65
72	156	11%	71	70
67	160	9%	67	65
72	163	7%	72	69
70	129	27%	70	68
74	133	24%	73	71
69	176	0%	63	61
75	154	13%	70	68
71	155	12%	67	66
70	170	3%	66	64

# Bygglov

## Effektmått och förklaringsgrad



**Förklaringsgrad: 90%**  
**Regressionsbas: 124**

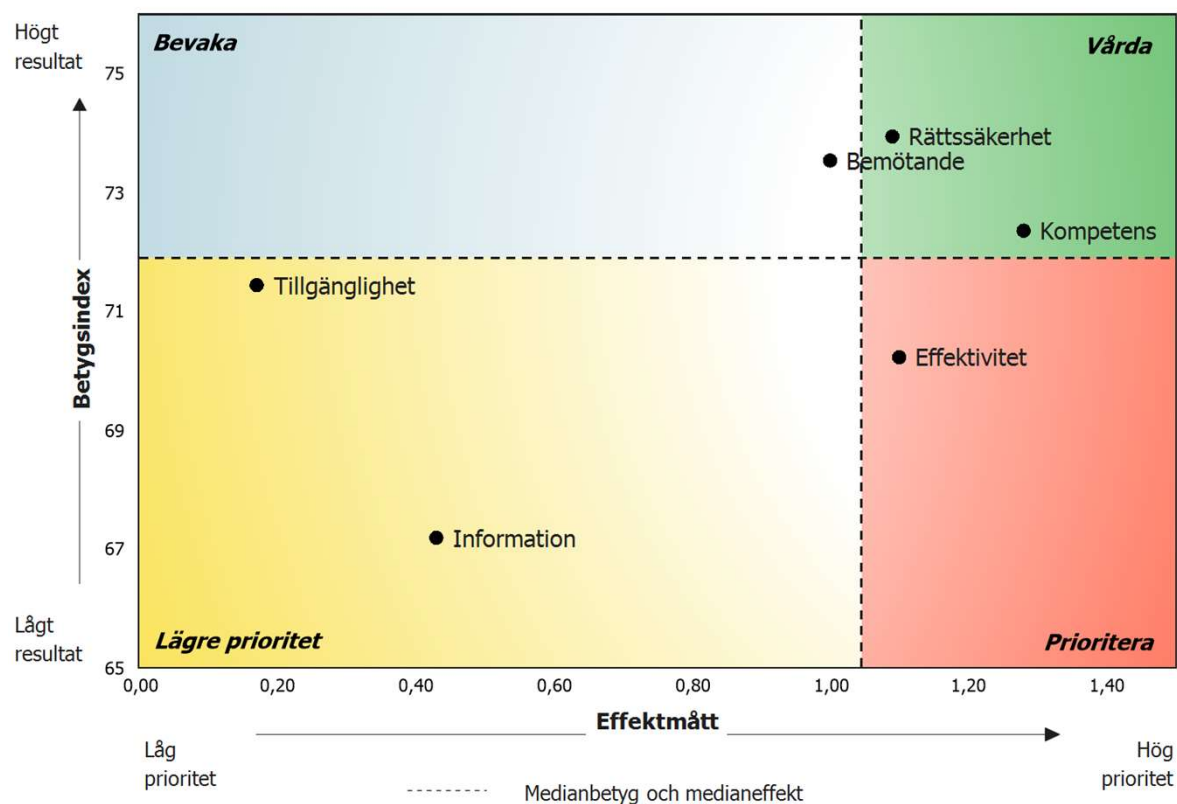
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten 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 90 %, 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?	67	0,66
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	72	1,87
... informationen på vår webbplats?	64	2,33
<b>Tillgänglighet</b>		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?		-
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?		-
<b>Bemötande</b>		
... vår attityd mot dig?	75	2,45
... vårt engagemang i ditt ärende?	71	2,28
<b>Kompetens</b>		
... vår kunskap om ämnesområdet?	74	1,94
... vår förmåga att förstå dina problem?	71	1,36
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	65	1,41
<b>Rättssäkerhet</b>		
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	67	0,91
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	72	2,19
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	70	1,14
<b>Effektivitet</b>		
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	69	2,34
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	75	0,37
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	71	2,44

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.

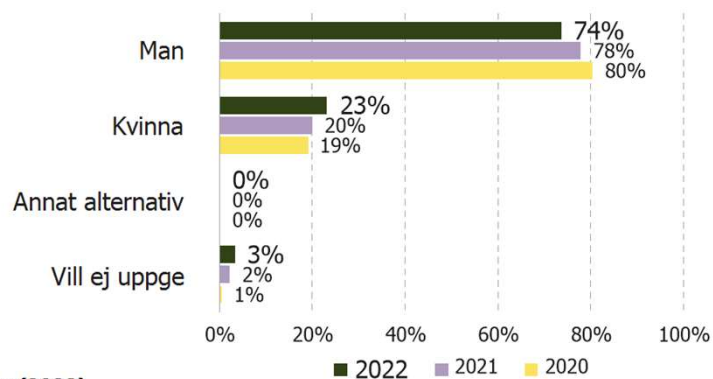
**Lägre prioritet** – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

**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

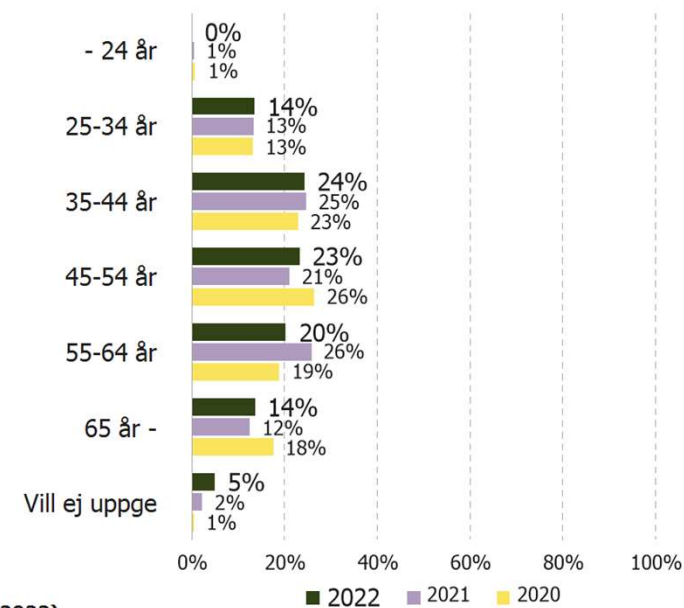
## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?



Bas: 176 svar (2022)

### Hur gammal är du?

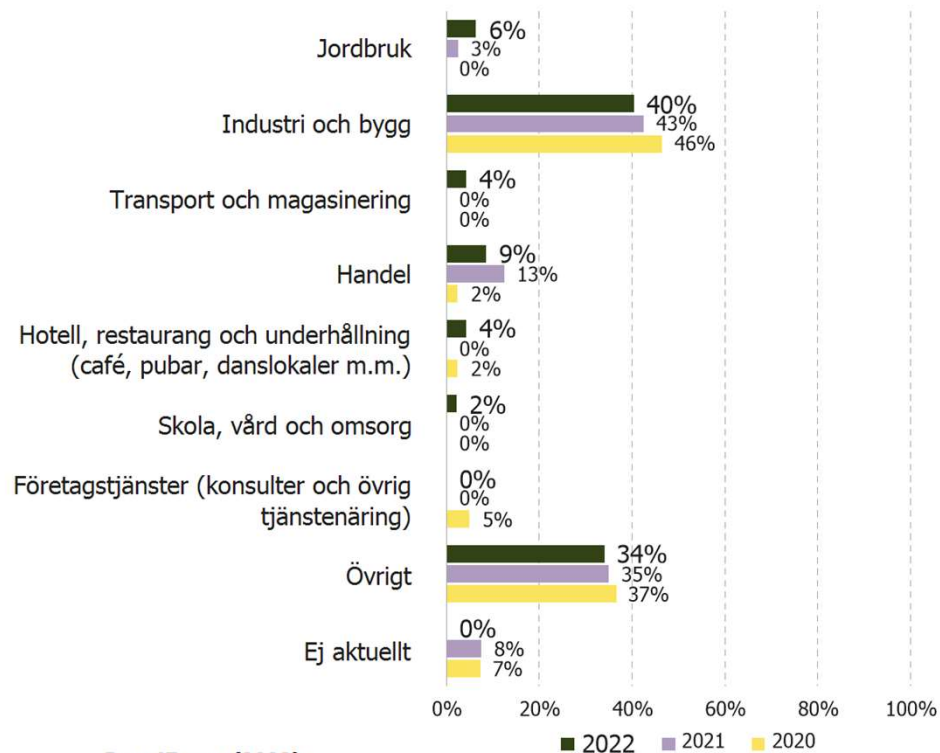


Bas: 176 svar (2022)

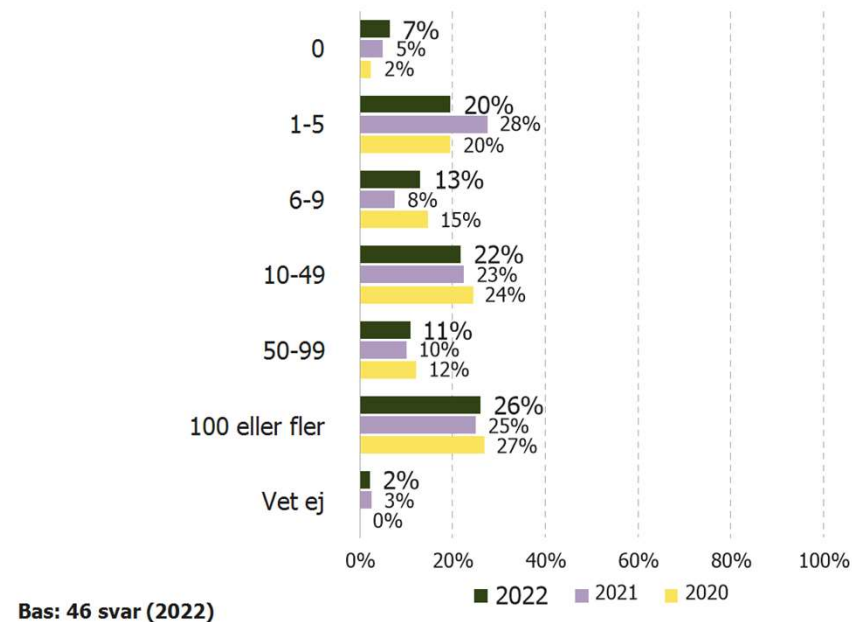
# Bygglov

## Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



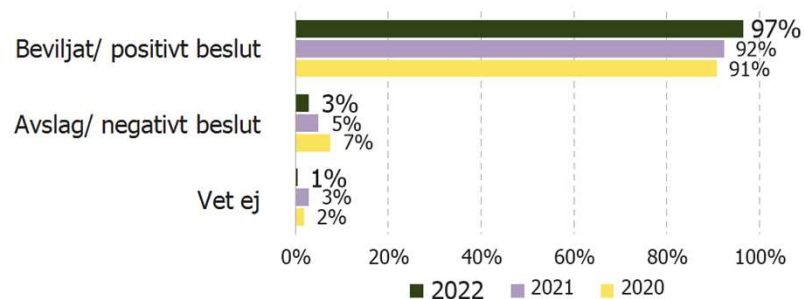
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



# Bygglov

## Fakta om respondenterna

### Vilket besluts tog av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)

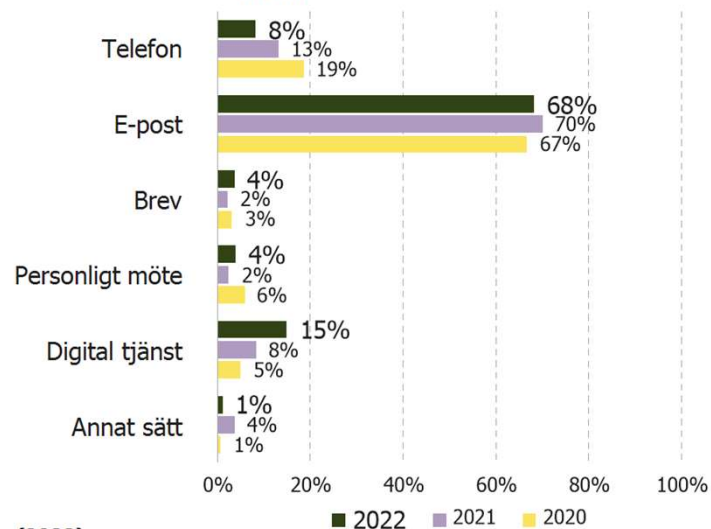


Bas: 176 svar (2022)

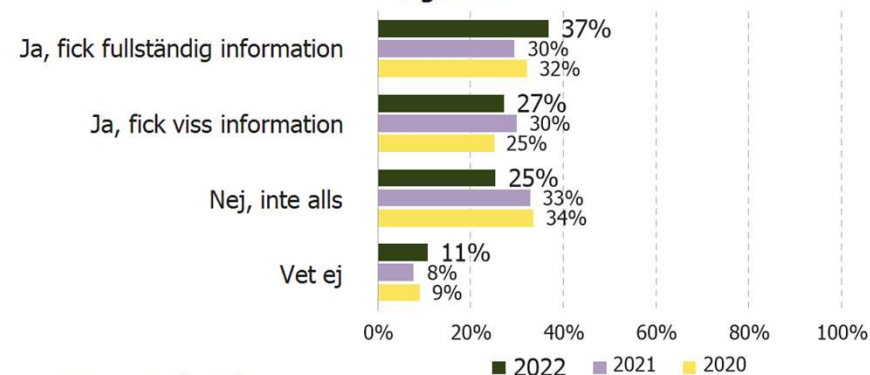
# Bygglov

## Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



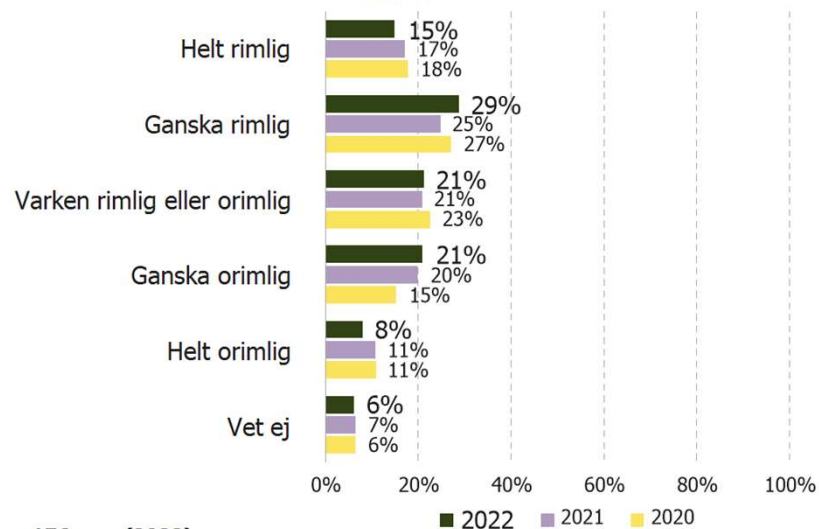
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



# Bygglov

## Fakta om respondenterna

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



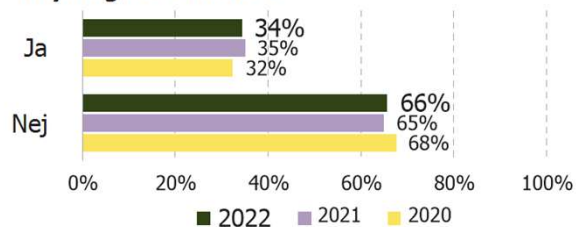
Bas: 176 svar (2022)



# Bygglov

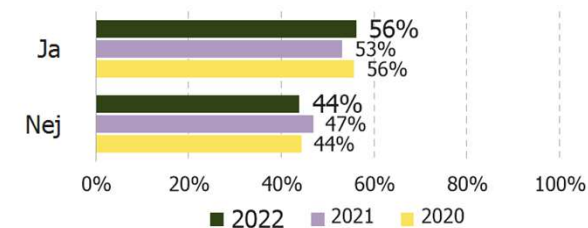
## Fakta om respondenterna

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



Bas: 176 svar (2022)

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

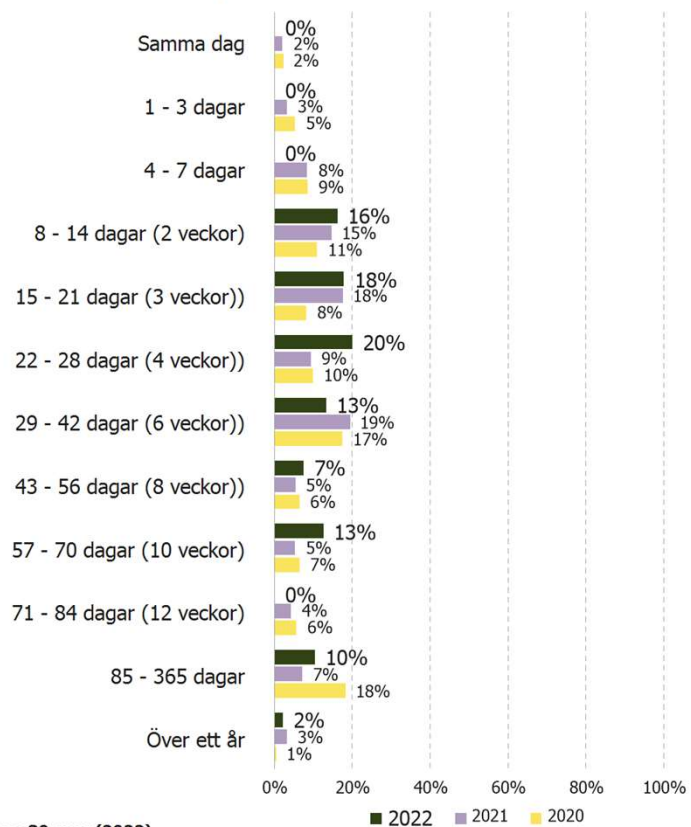


Bas: 176 svar (2022)

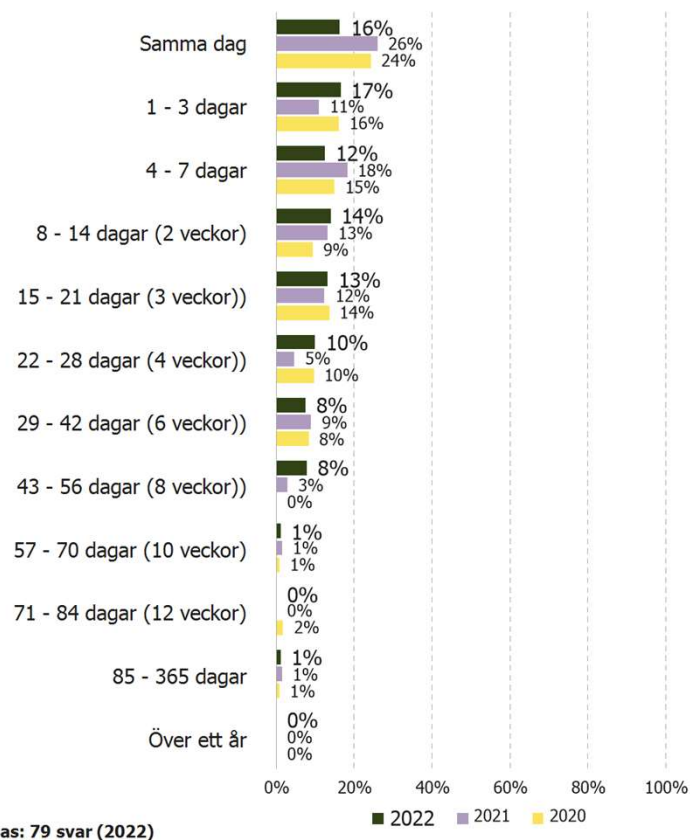
# Bygglov

## Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



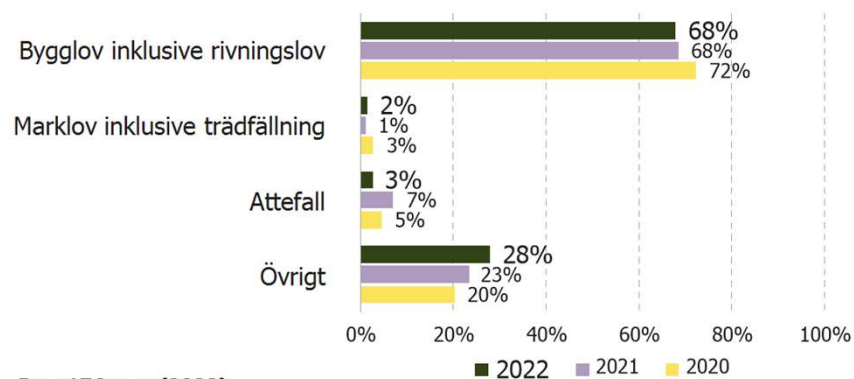
Handläggningstid (fr. komplettdatum)



# Bygglov

## Fakta om respondenterna

Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?



Bas: 176 svar (2022)

# Markupplåtelse

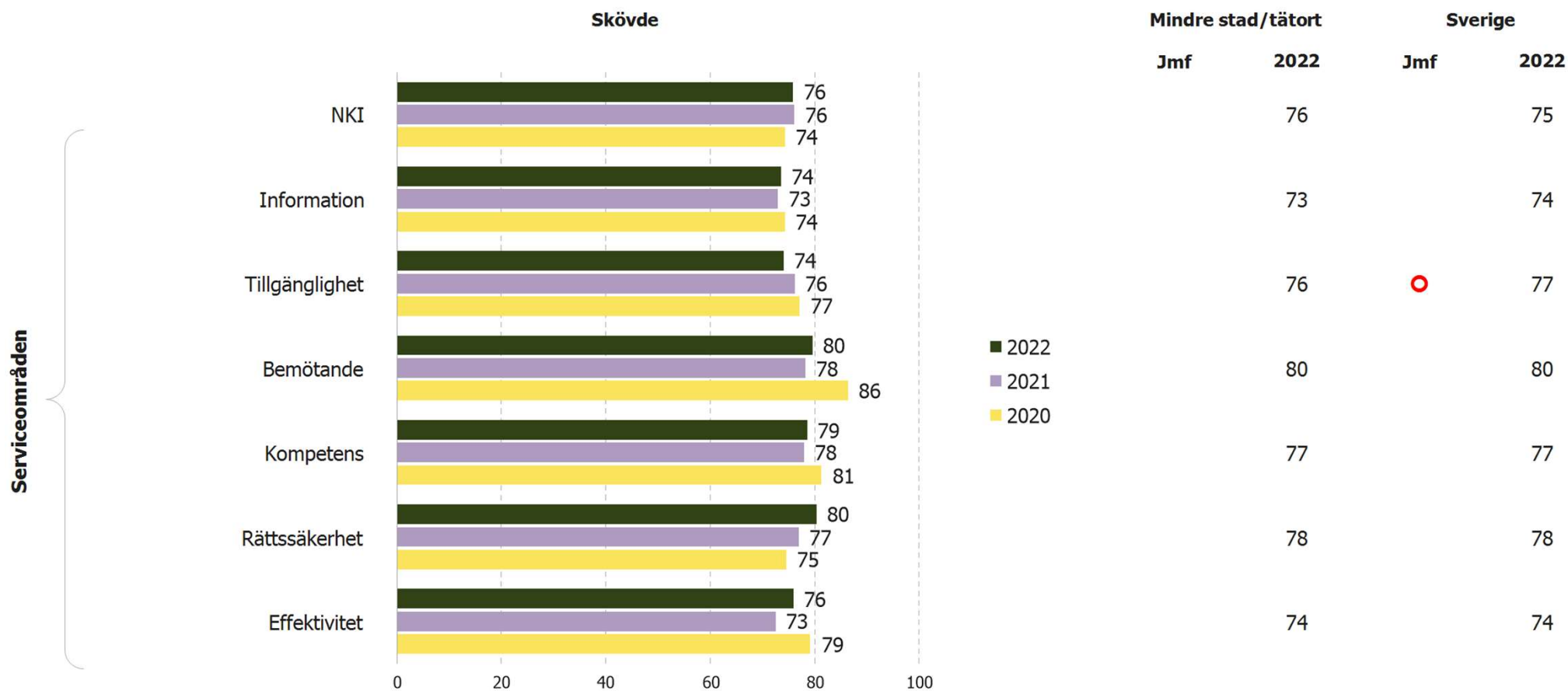
Origo Group

# Markupplåtelse

## Sammanfattning och rekommendationer

- Svansfrekvensen uppgår till 68 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Markupplåtelse uppgår till 76, vilket är en bra nivå. Resultatet ligger på samma nivå som föregående mätning (2021: 76).
- Högst omdöme ges Bemötande och Rättssäkerhet, med ett index på 80. Samtliga serviceområden har ett index mellan 74-80.

# 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?
- ... 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

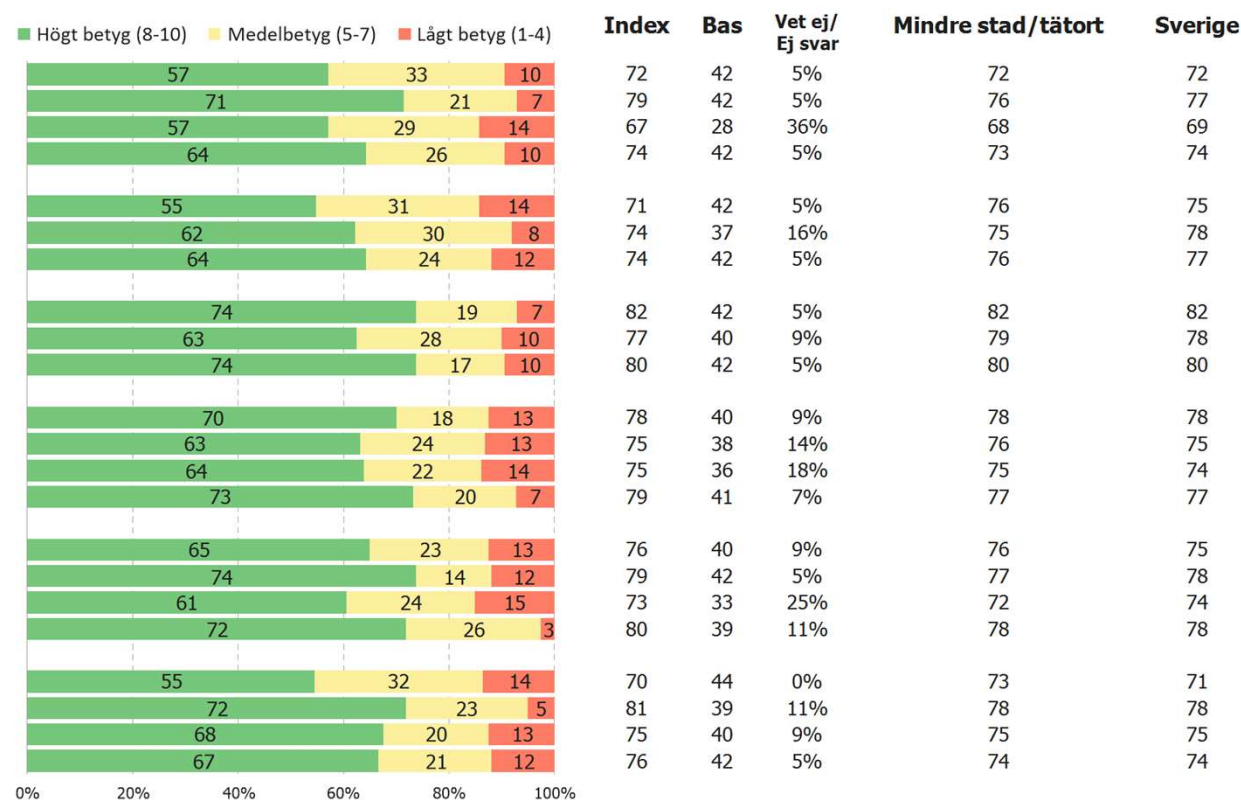
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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?



## \*Mindre stad/tätort Markupplåtelse 2022

### Effektmått och förklaringsgrad



**Förklaringsgrad: 89%**  
**Regressionsbas: 535**

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.

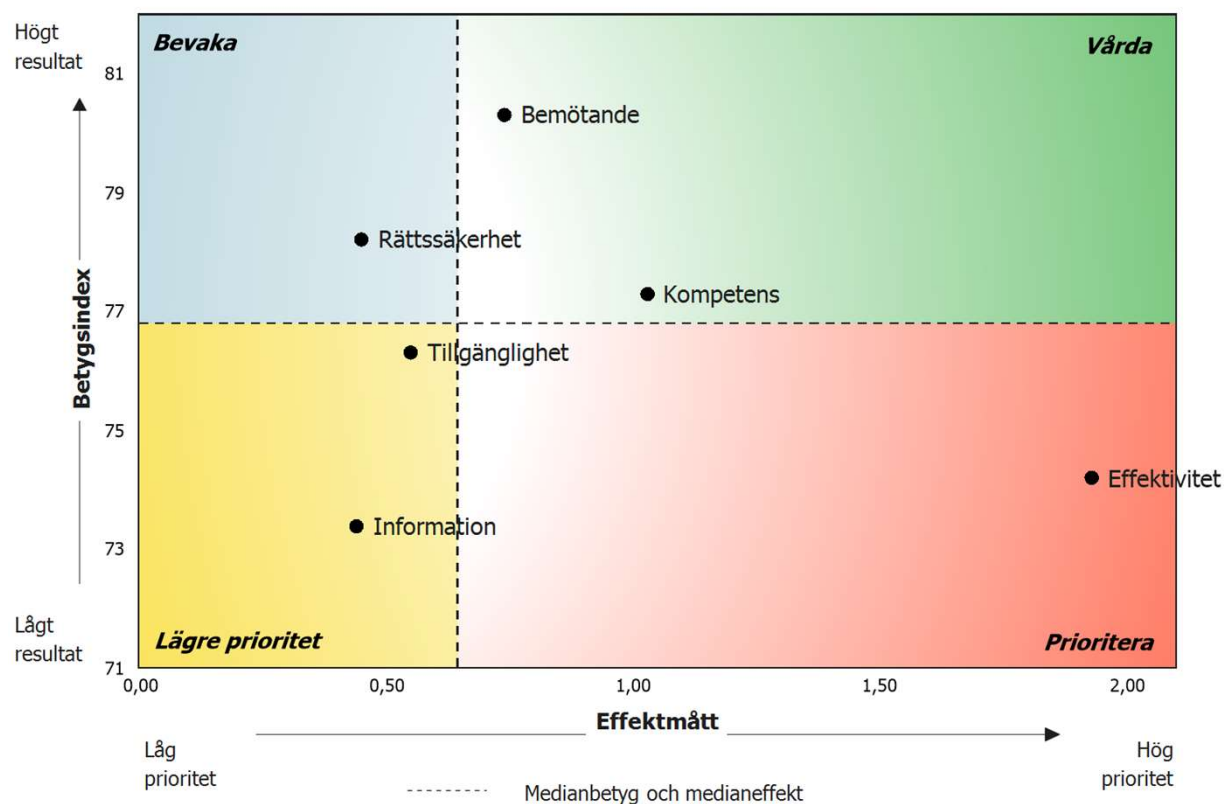
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet 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 Mindre stad/tätort totalt är 89 %, 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 2022

### 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".

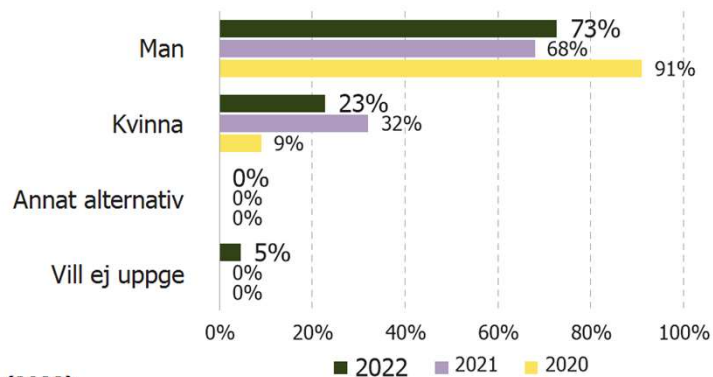
**Bevaka** – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

\*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

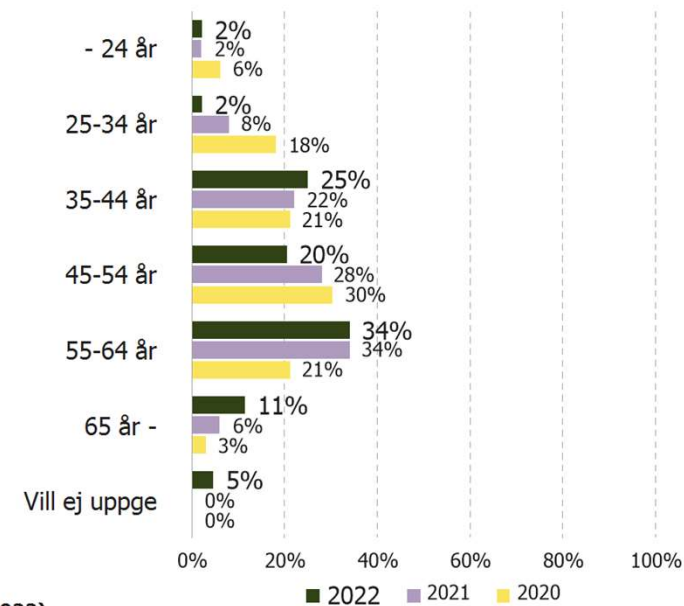
## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?



Bas: 44 svar (2022)

### Hur gammal är du?

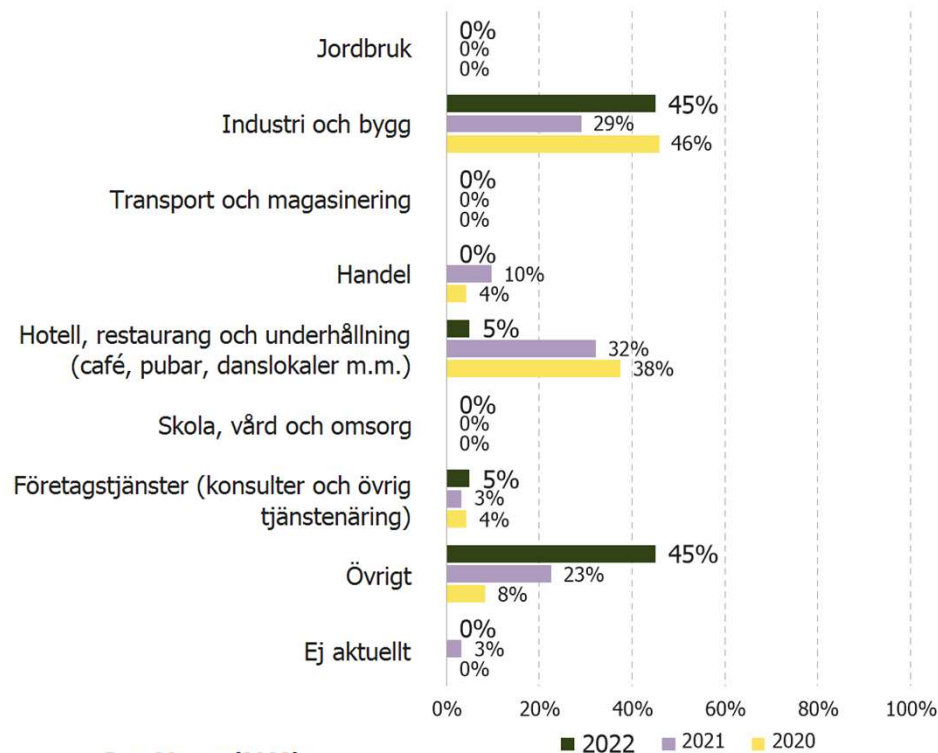


Bas: 44 svar (2022)

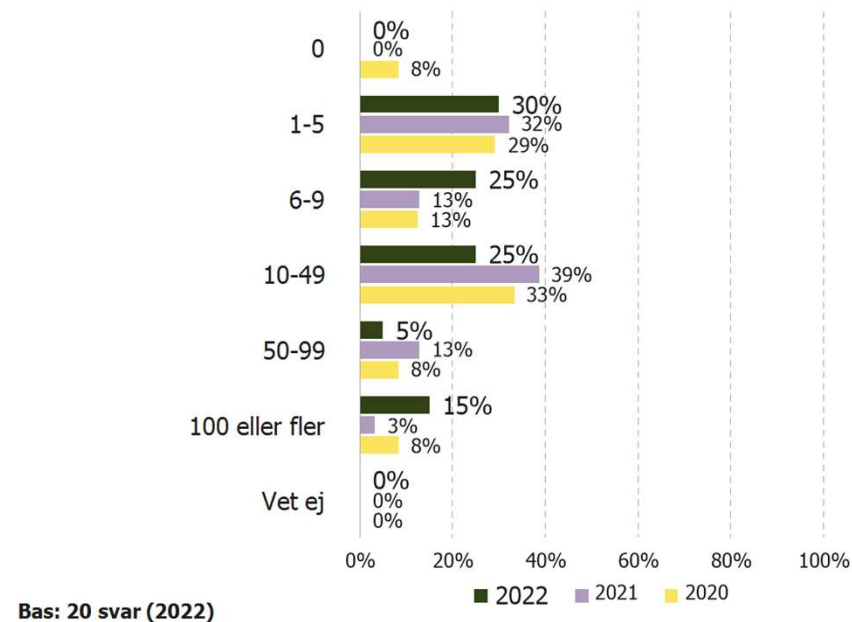
# Markupplåtelse

## Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



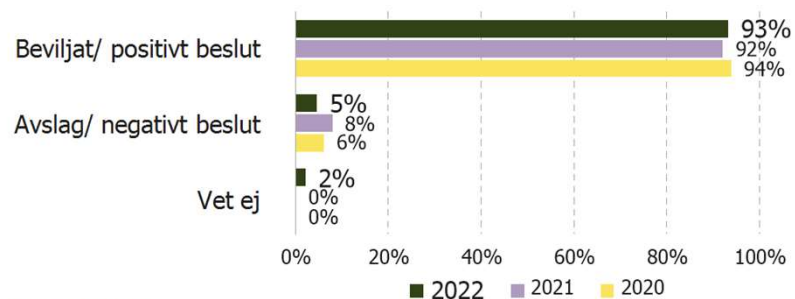
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



# Markupplåtelse

## Fakta om respondenterna

### Vilket besluts tog av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)

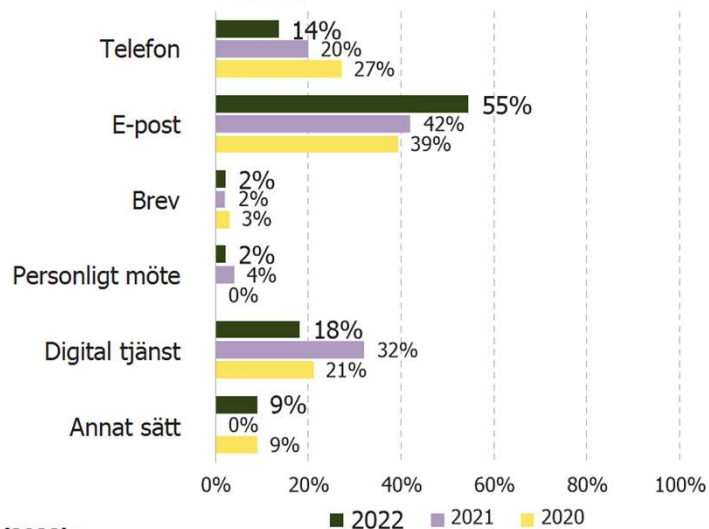


Bas: 44 svar (2022)

# Markupplåtelse

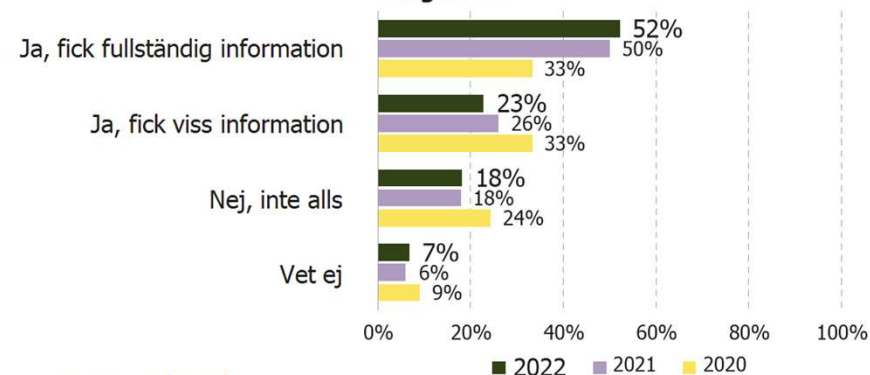
## Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 44 svar (2022)

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



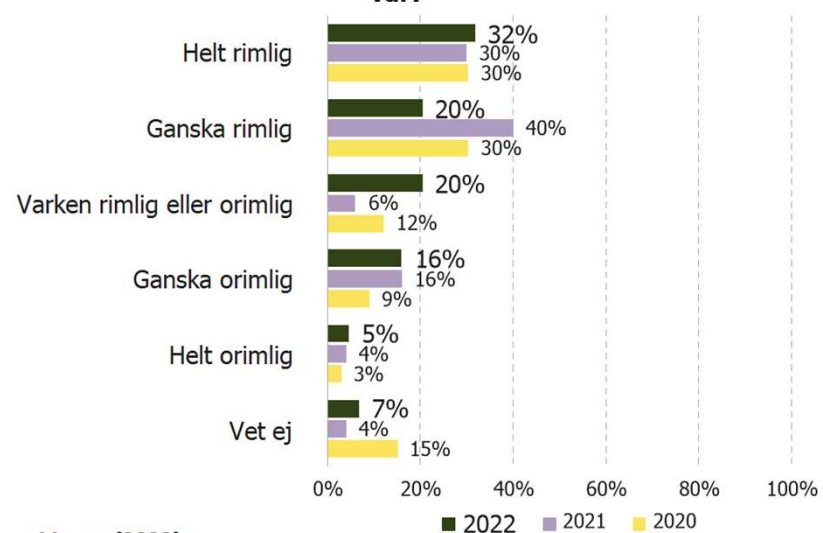
Bas: 44 svar (2022)



# Markupplåtelse

## Fakta om respondenterna

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

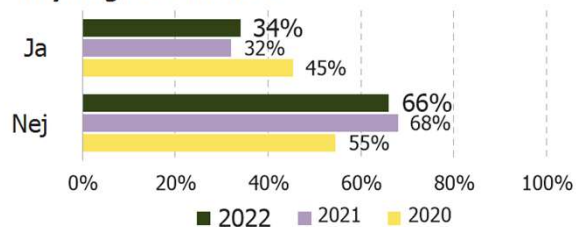


Bas: 44 svar (2022)

# Markupplåtelse

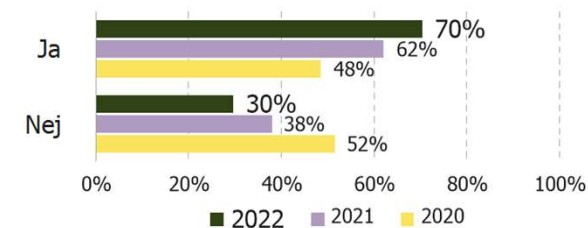
## Fakta om respondenterna

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



Bas: 44 svar (2022)

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

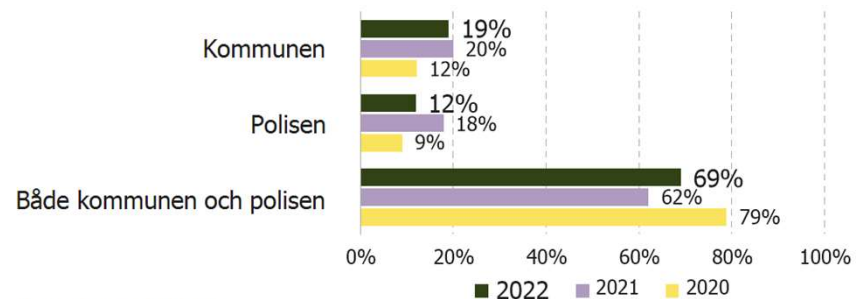


Bas: 44 svar (2022)


# Markupplåtelse

## Fakta om respondenterna

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



Bas: 42 svar (2022)



# Miljö- och hälsoskydd

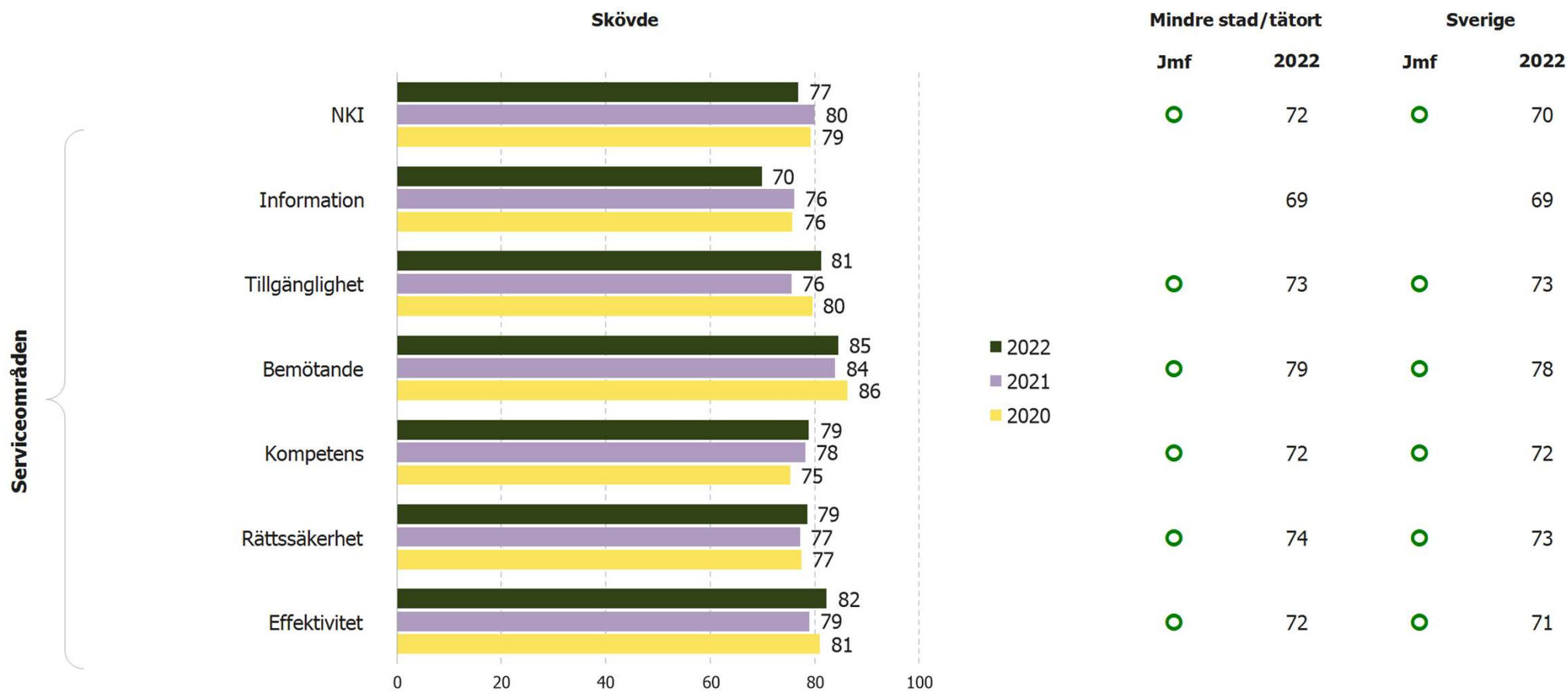
**Origo Group**

# Miljö- och hälsoskydd

## Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 66 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 77, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2021: 80).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 85. Samtliga serviceområden har ett index mellan 70-85.

# 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?
- ... 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

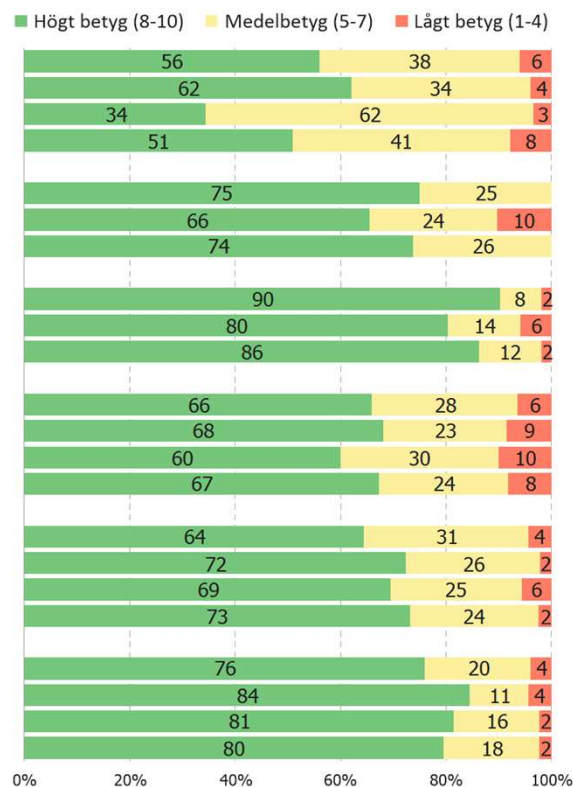
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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
72	50	4%	70	69
77	50	4%	74	73
67	29	44%	60	60
70	51	2%	69	69
82	44	15%	74	74
75	29	44%	69	69
81	42	19%	73	73
87	51	2%	81	79
82	51	2%	76	75
85	51	2%	79	78
76	47	10%	72	72
77	47	10%	71	70
75	50	4%	69	68
79	49	6%	72	72
76	45	13%	70	70
81	47	10%	71	71
75	36	31%	72	72
79	41	21%	74	73
81	50	4%	71	70
83	45	13%	77	76
83	43	17%	73	72
82	44	15%	72	71



## \*Mindre stad/tätort Miljö- och hälsoskydd 2022

### Effektmått och förklaringsgrad



NKI

**Förklaringsgrad: 90%**  
**Regressionsbas: 1 362**

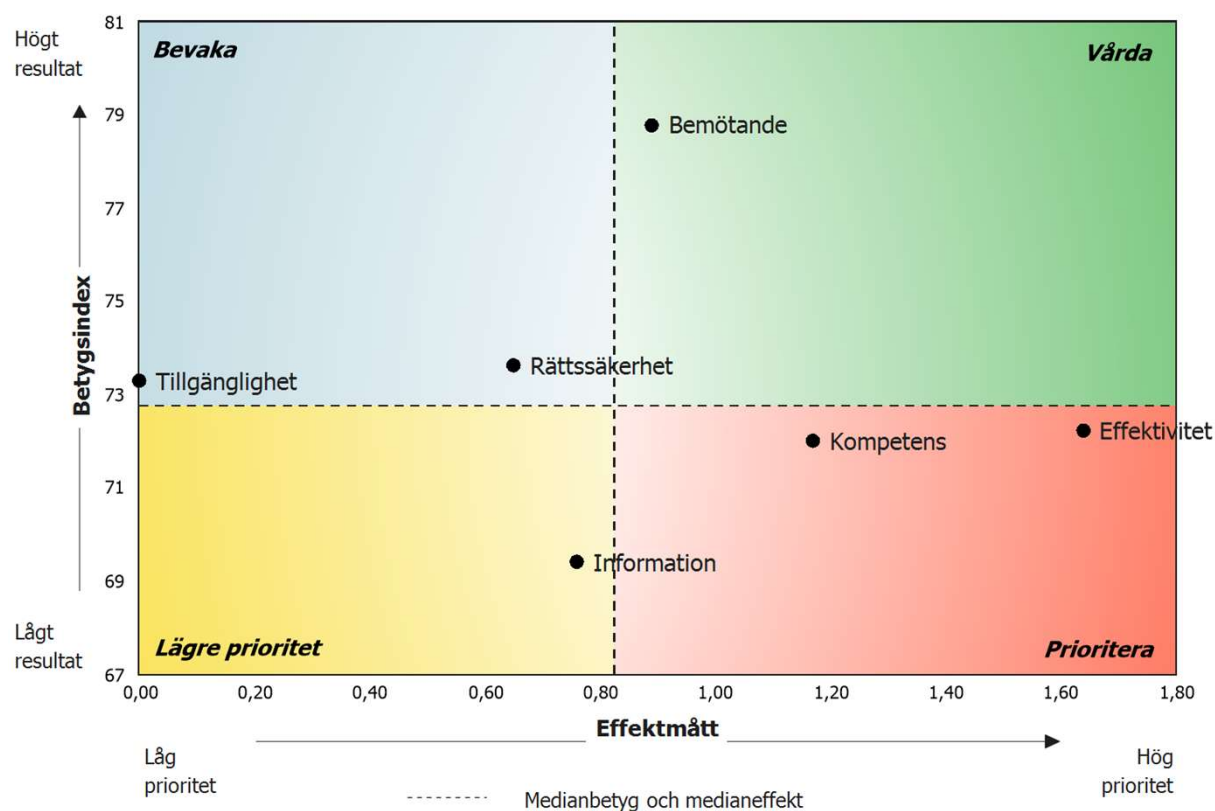
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten 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 Mindre stad/tätort totalt är 90 %, 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 Miljö- och hälsoskydd 2022 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".

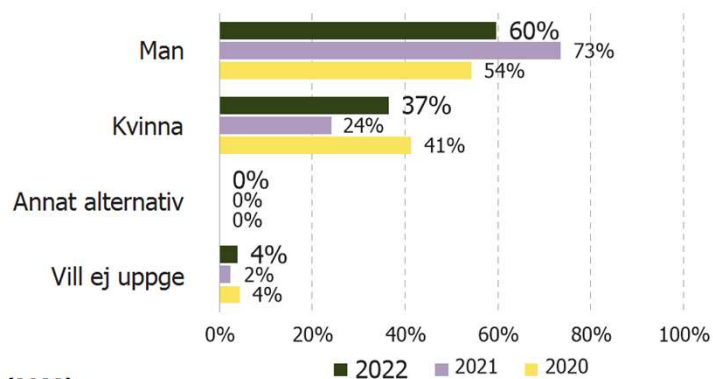
**Bevaka** – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

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

# Miljö- och hälsoskydd

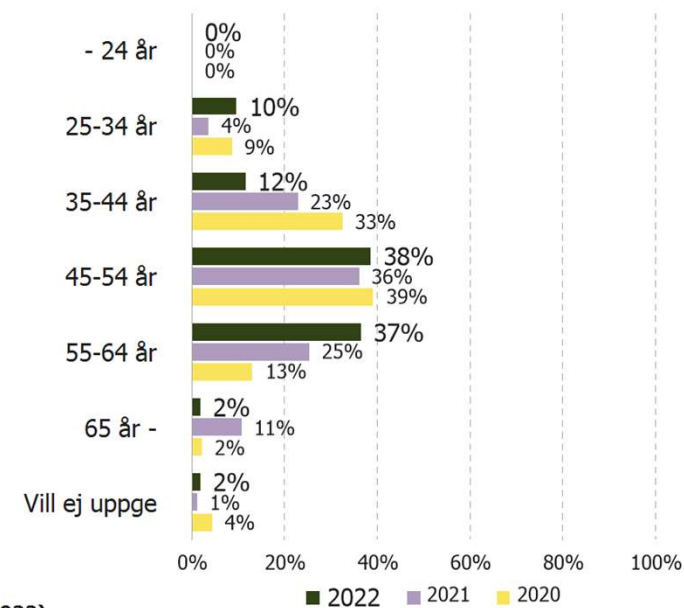
## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?



Bas: 52 svar (2022)

### Hur gammal är du?

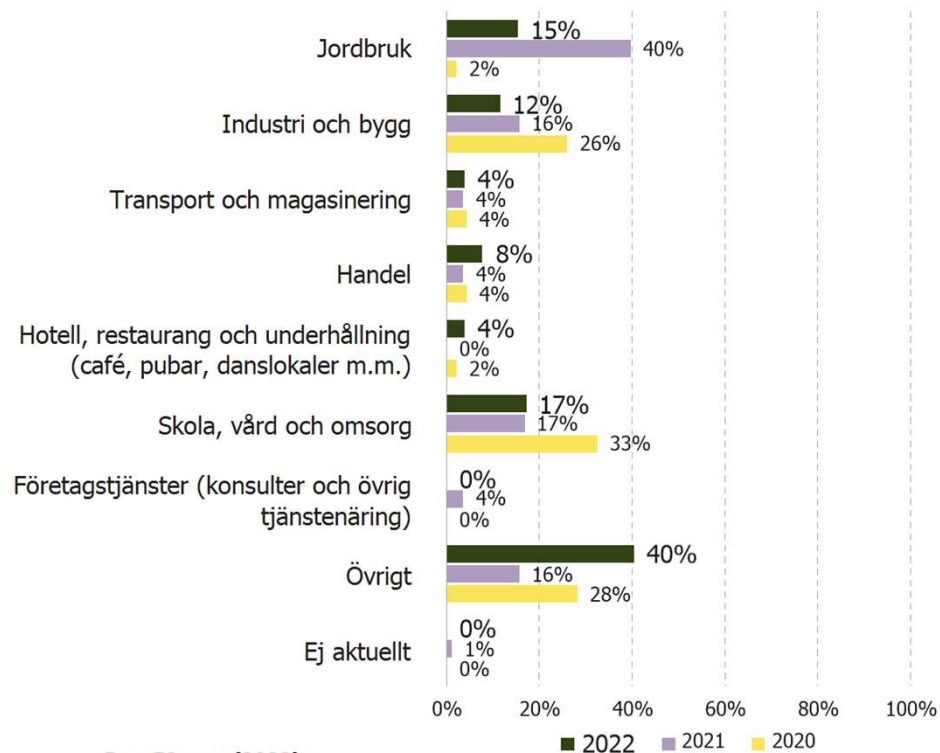


Bas: 52 svar (2022)

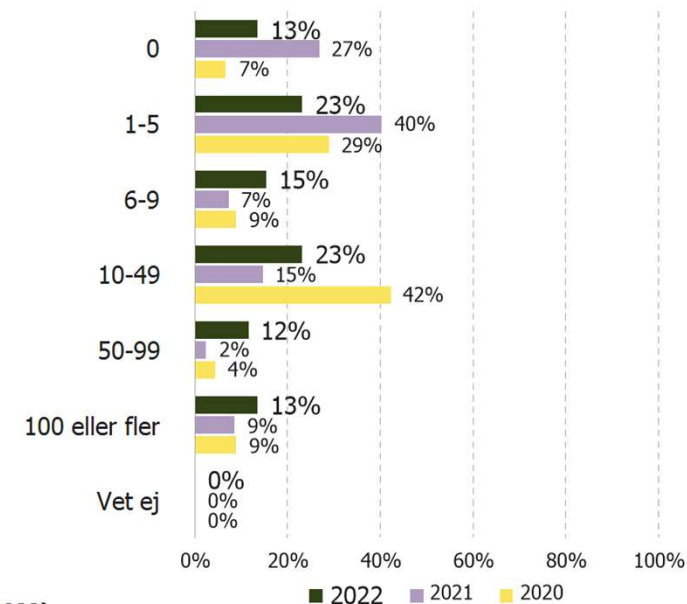
# Miljö- och hälsoskydd

## Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



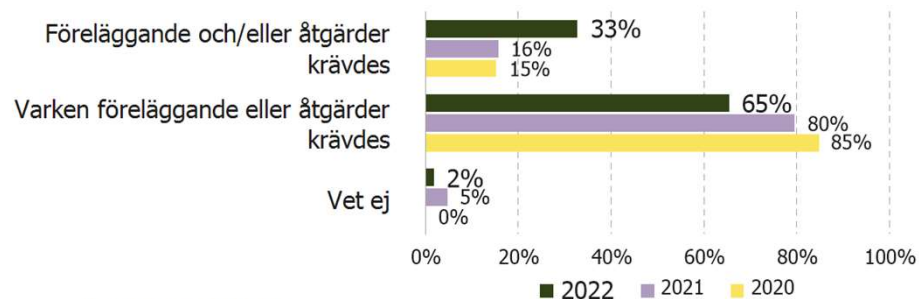
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



# Miljö- och hälsoskydd

## Fakta om respondenterna

### Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)

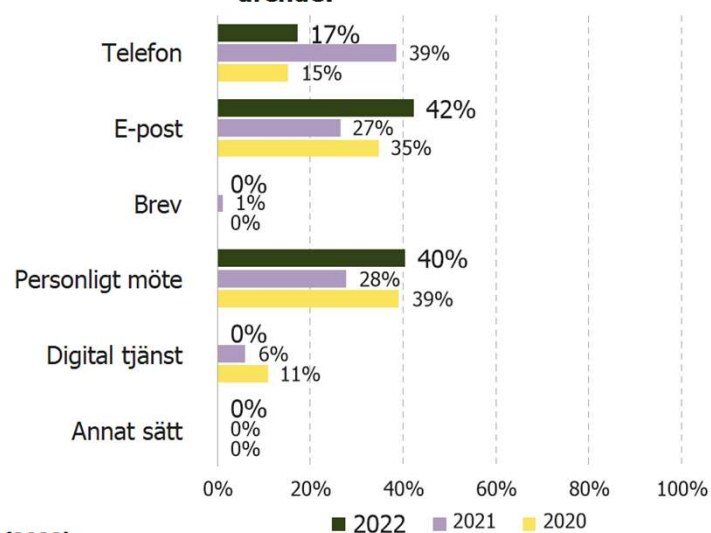


Bas: 52 svar (2022)

# Miljö- och hälsoskydd

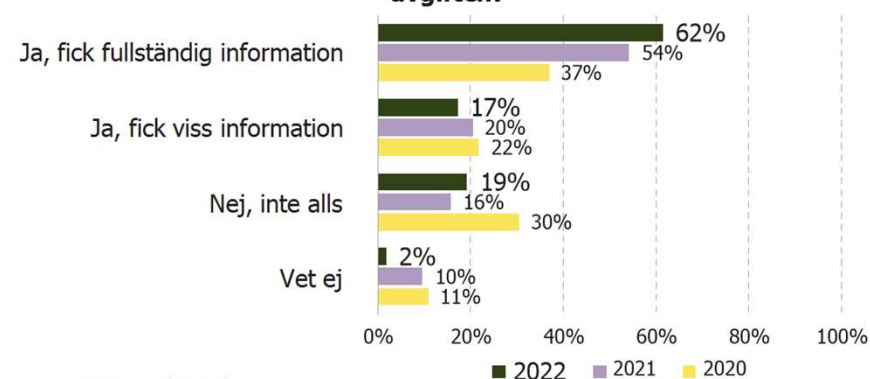
## Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 52 svar (2022)

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

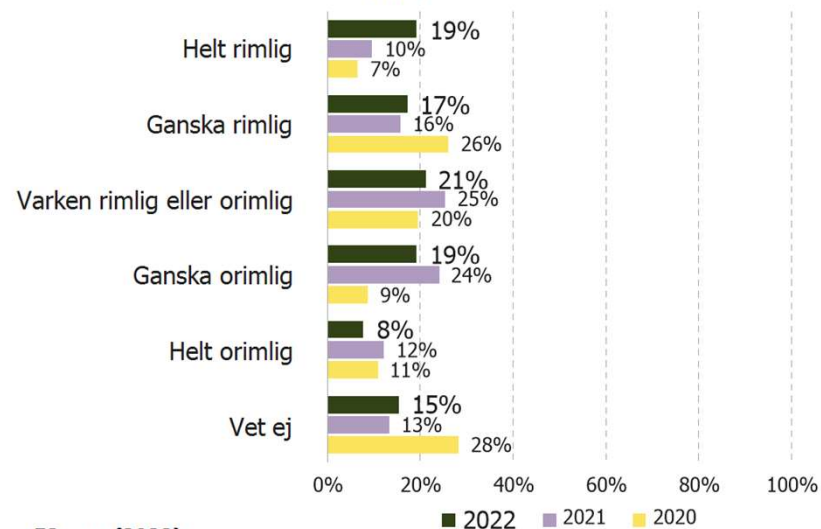


Bas: 52 svar (2022)

# Miljö- och hälsoskydd

## Fakta om respondenterna

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



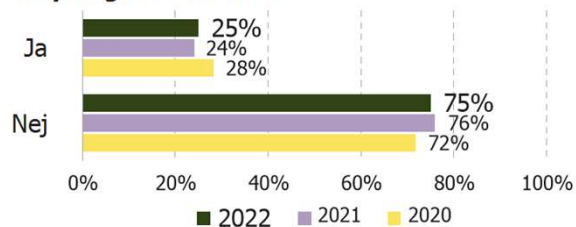
Bas: 52 svar (2022)



# Miljö- och hälsoskydd

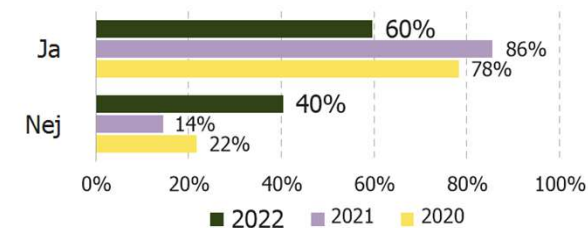
## Fakta om respondenterna

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



Bas: 52 svar (2022)

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

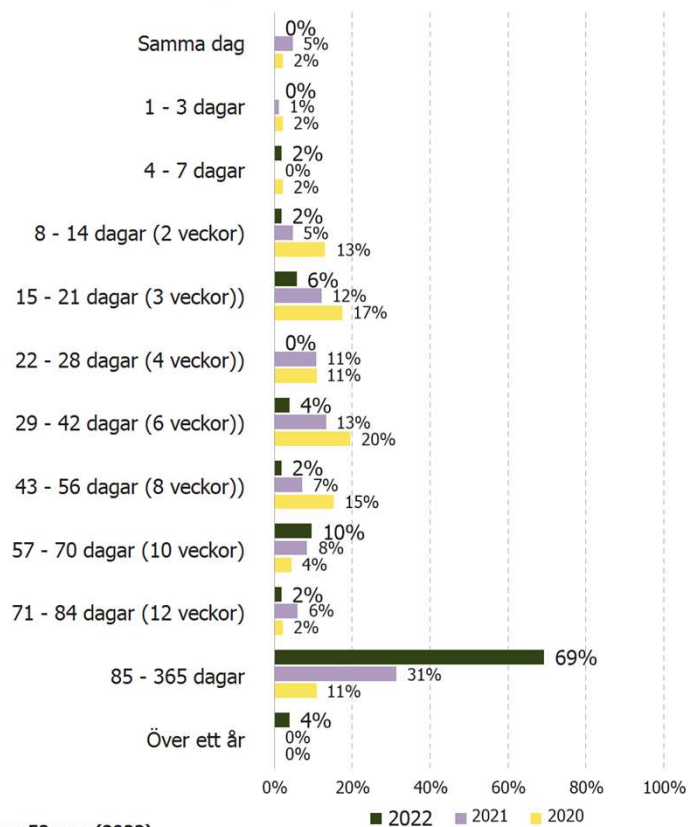


Bas: 52 svar (2022)

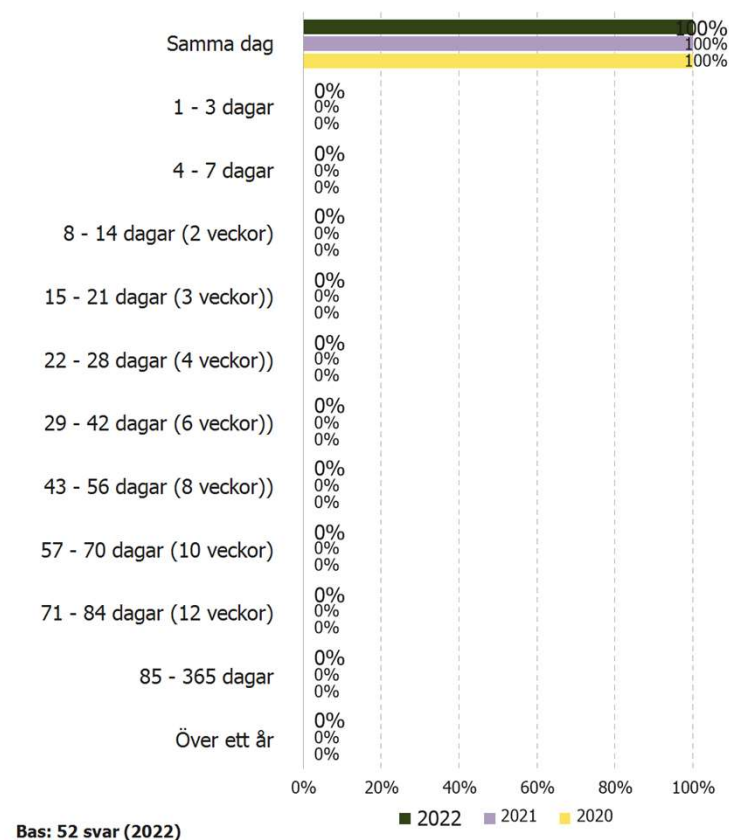
# Miljö- och hälsoskydd

## Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



Handläggningstid (fr. komplettdatum)





# Livsmedelskontroll

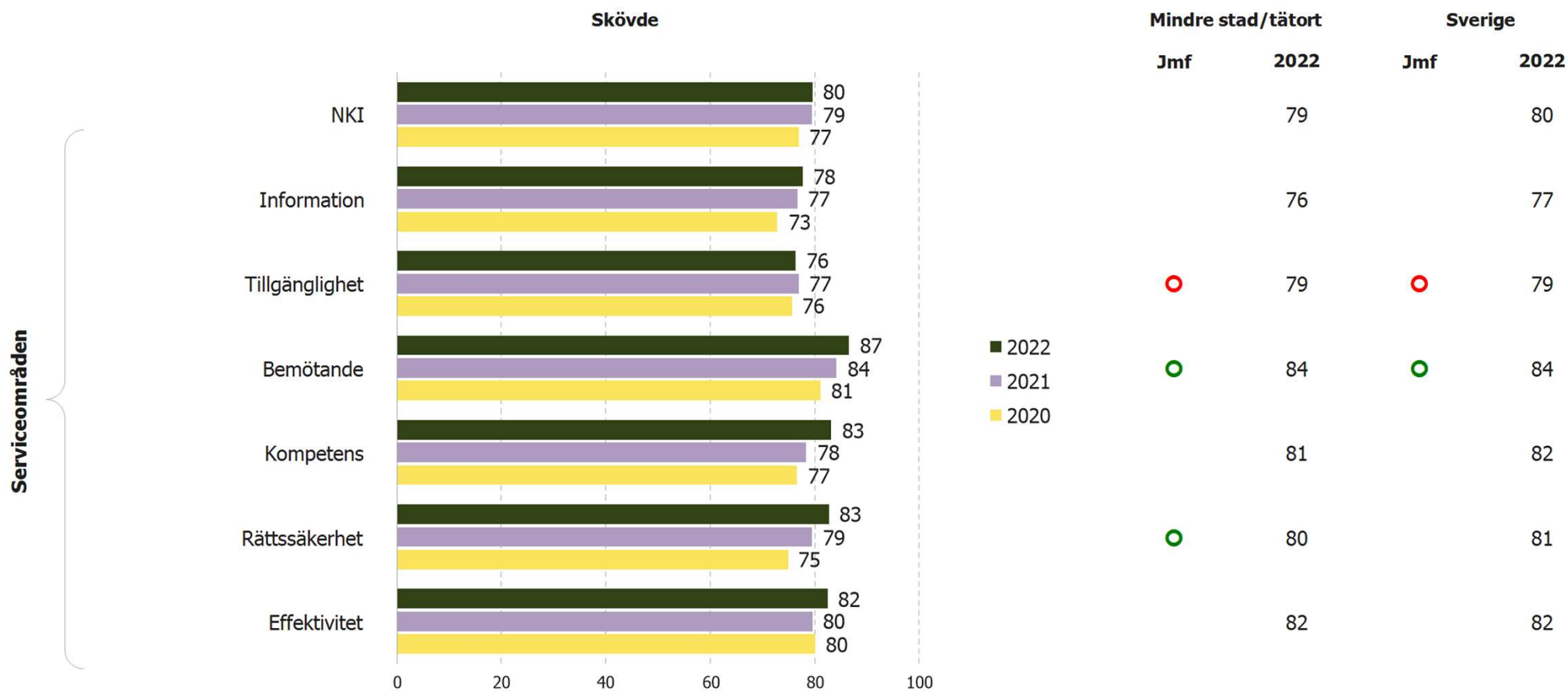
**Origo Group**

# Livsmedelskontroll

## Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 52 procent. Det är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Livsmedelskontroll uppgår till 80, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet ligger på ungefär samma nivå som föregående mätning (2021: 79).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 87. Samtliga serviceområden har ett index mellan 76-87.

# 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?
- ... 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

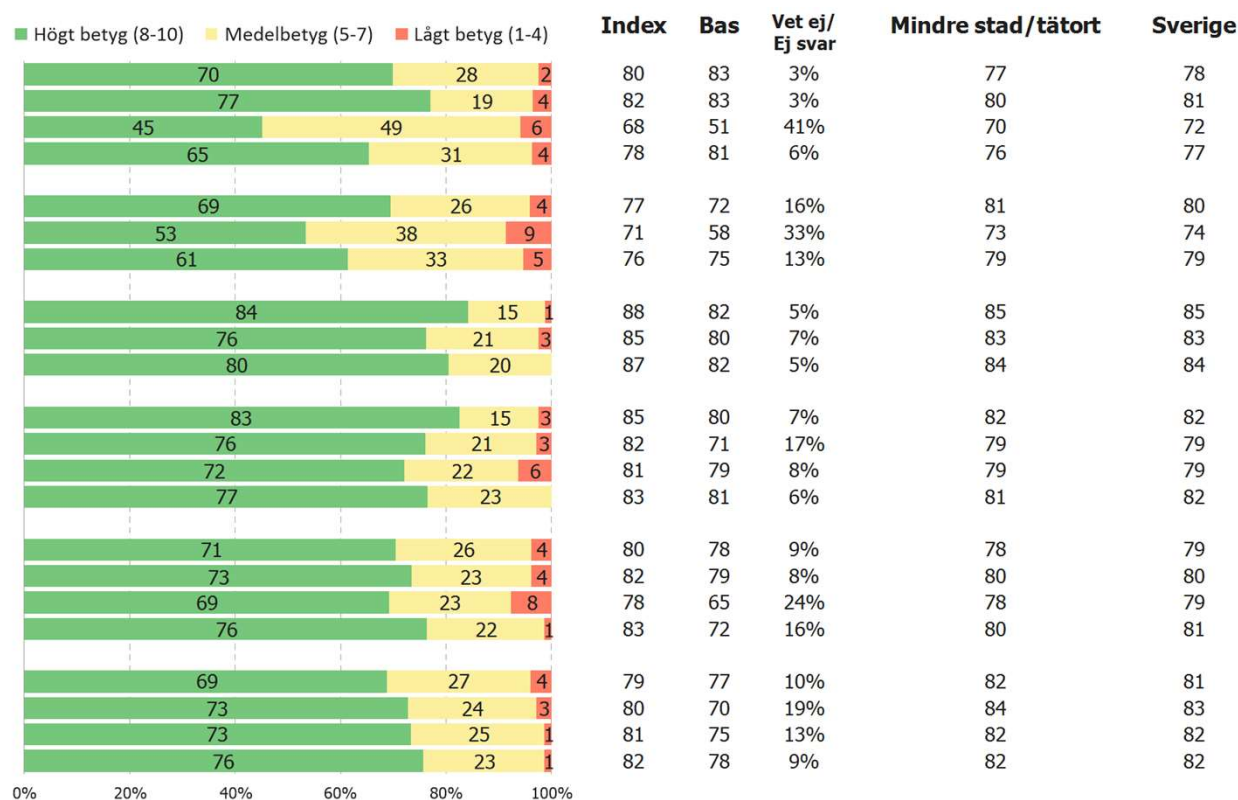
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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?



# Livsmedelskontroll 2021-2022

## Effektmått och förklaringsgrad



**Förklaringsgrad: 82%**  
**Regressionsbas: 118**

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.

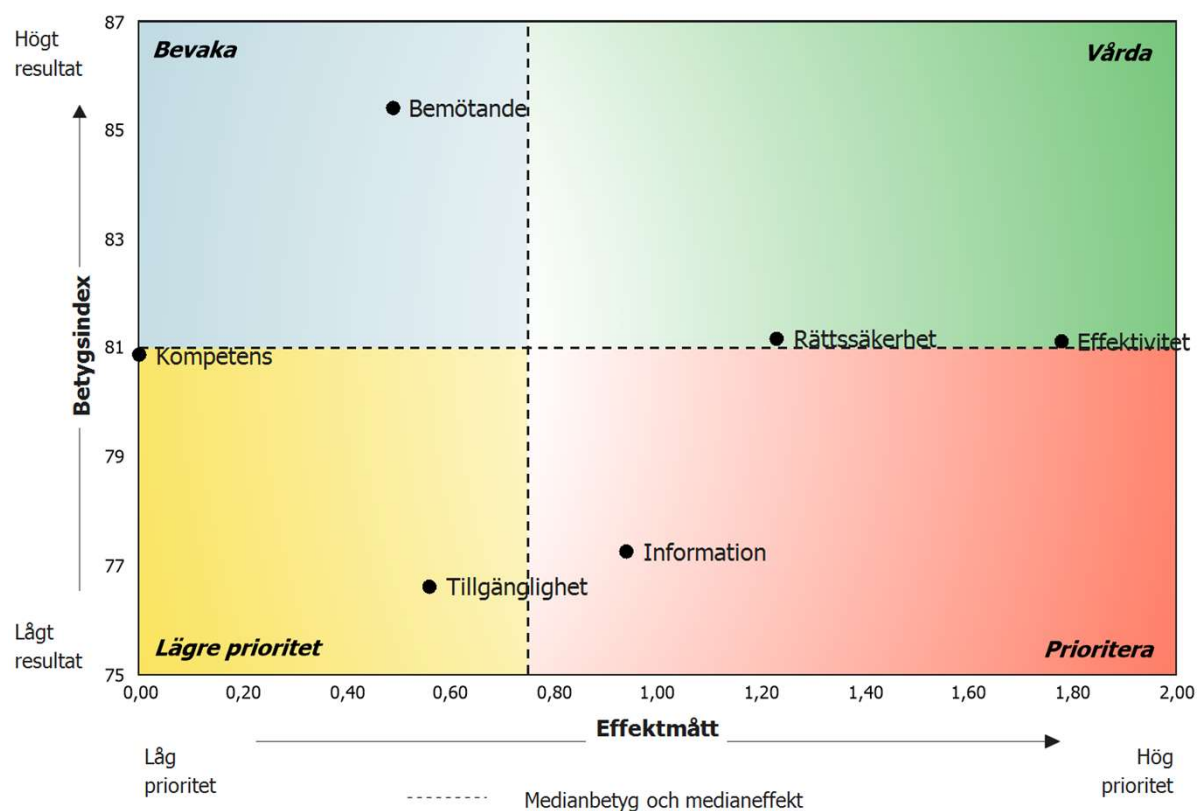
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet 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 82 %, 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 2021-2022

## 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.

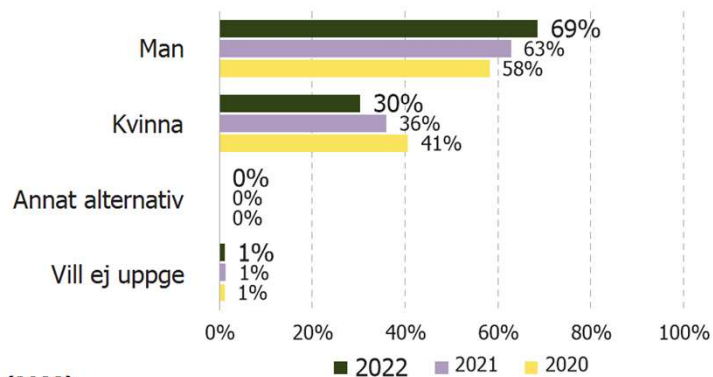
**Lägre prioritet** – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

**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

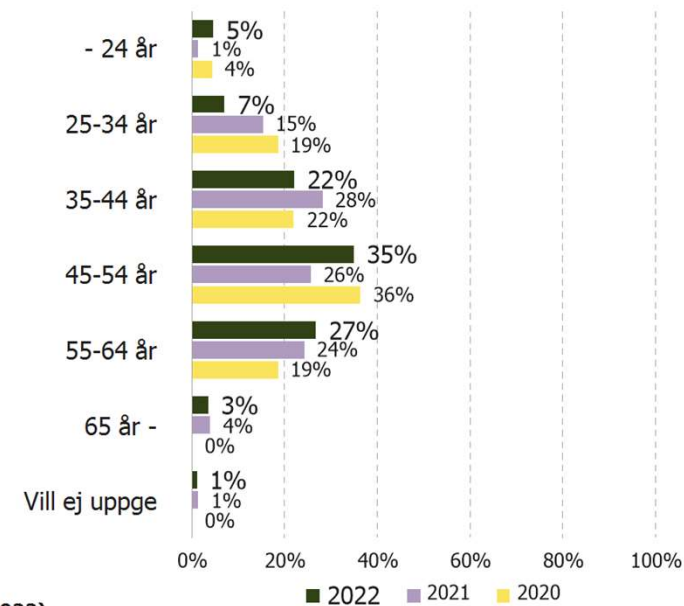
## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?



Bas: 86 svar (2022)

### Hur gammal är du?

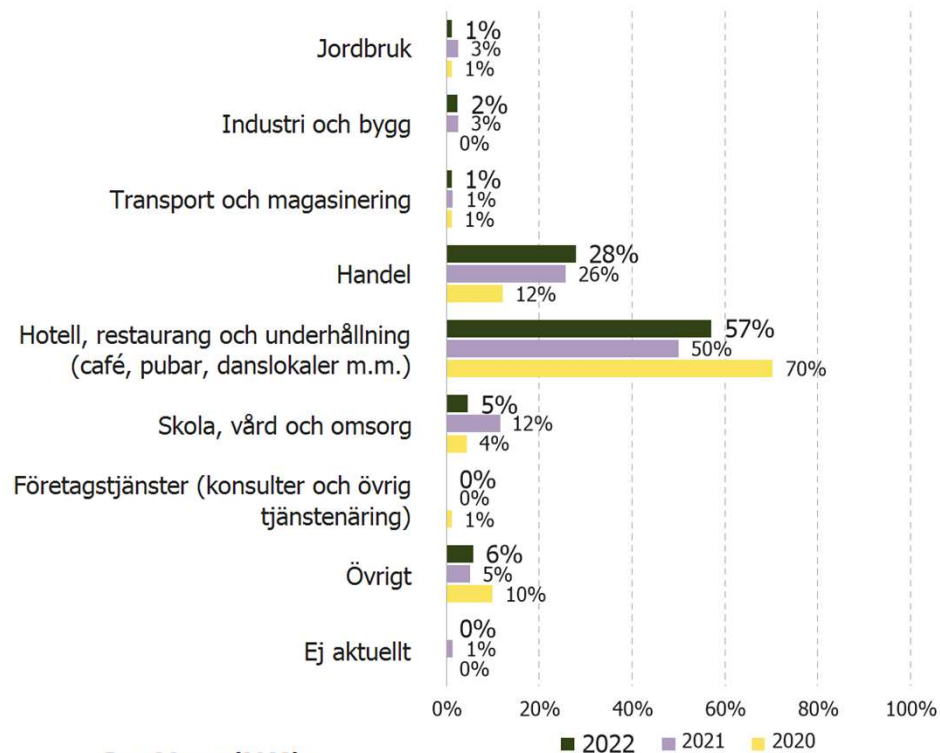


Bas: 86 svar (2022)

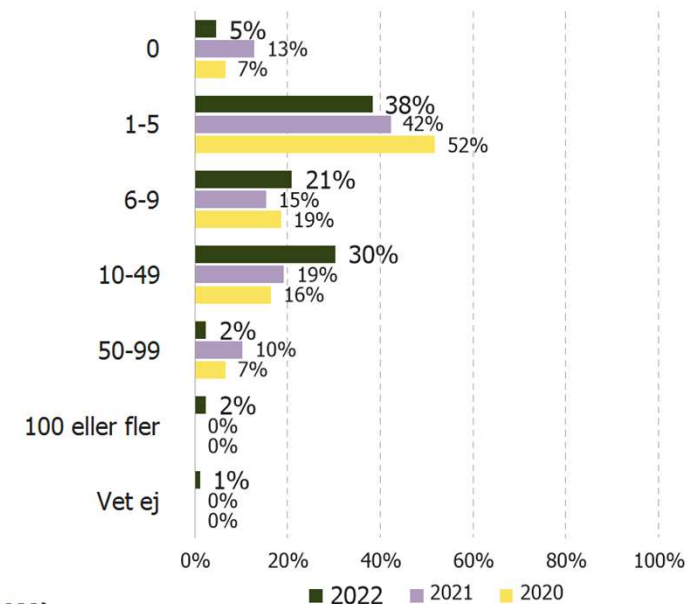
# Livsmedelskontroll

## Fakta om respondenterna

### I vilken bransch är ditt företag verksamt?

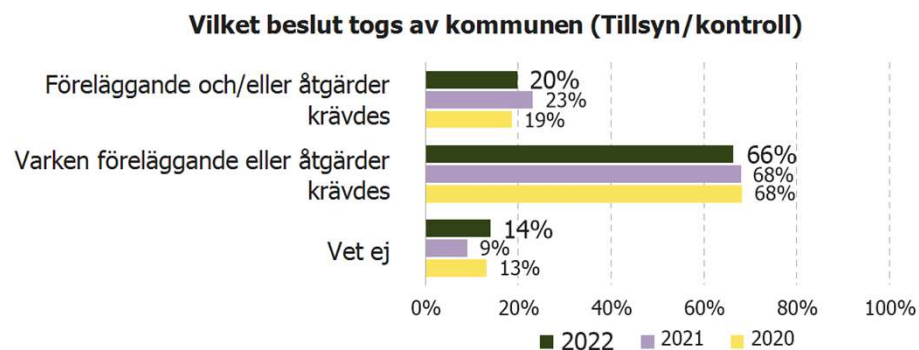


### Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



# Livsmedelskontroll

## Fakta om respondenterna

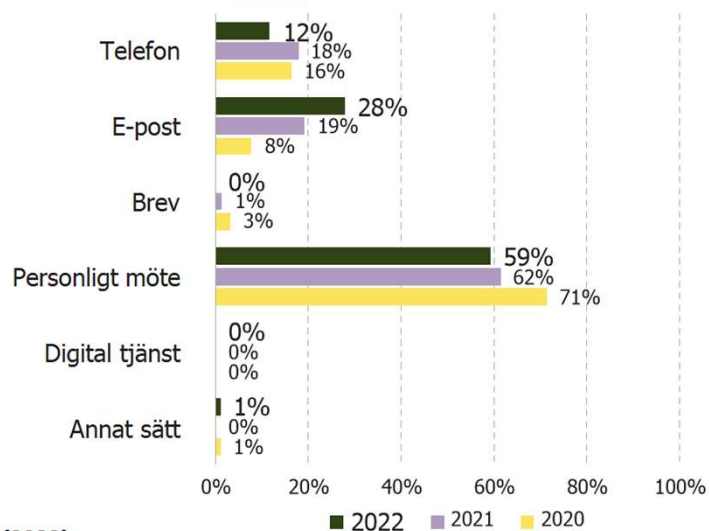


Bas: 86 svar (2022)

# Livsmedelskontroll

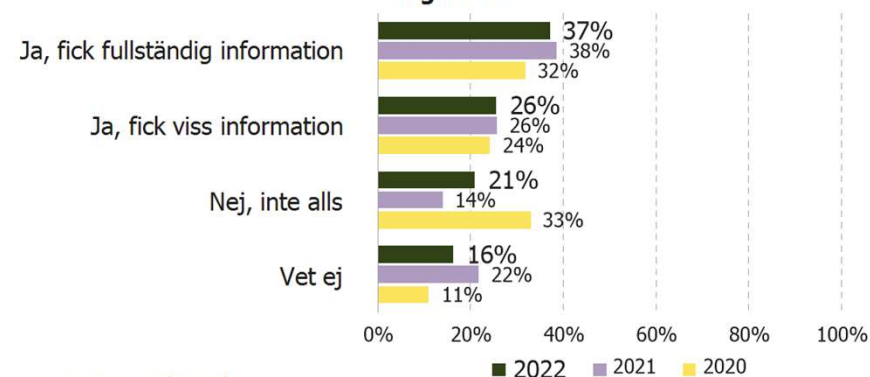
## Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 86 svar (2022)

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

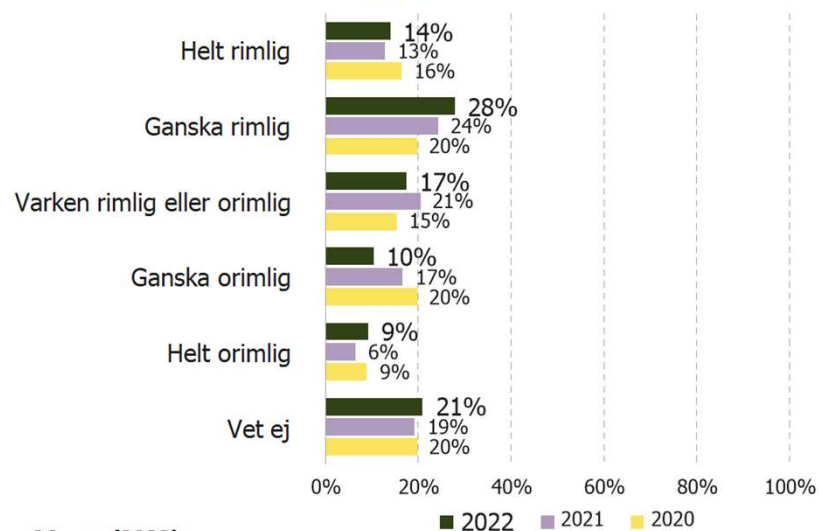


Bas: 86 svar (2022)

# Livsmedelskontroll

## Fakta om respondenterna

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

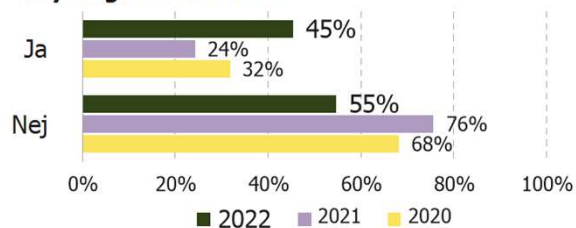


Bas: 86 svar (2022)

# Livsmedelskontroll

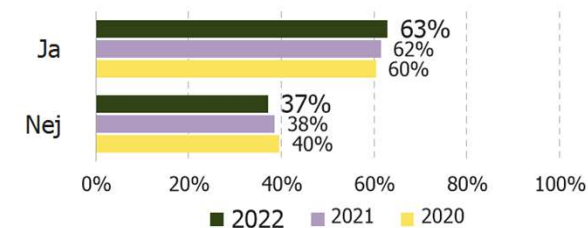
## Fakta om respondenterna

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



Bas: 86 svar (2022)

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

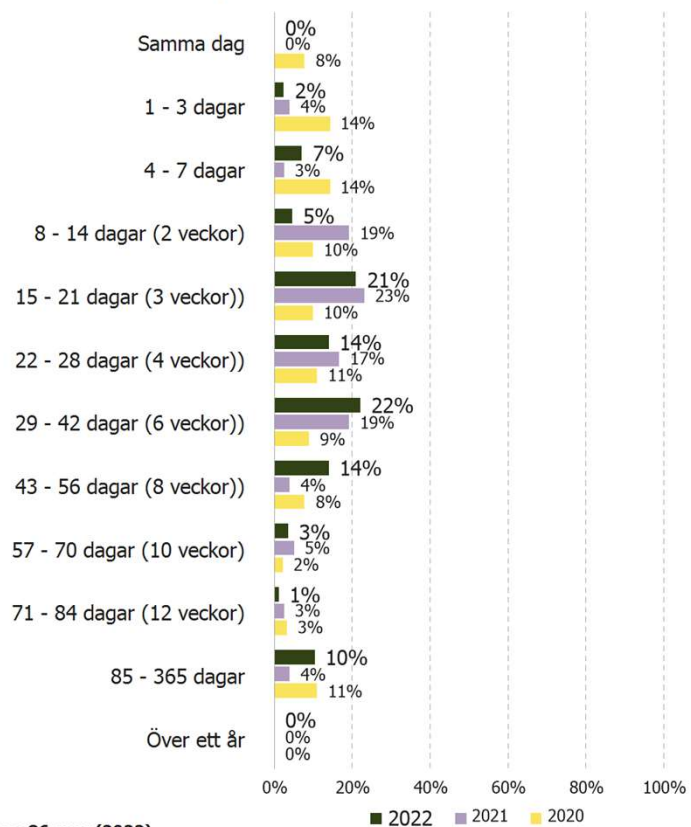


Bas: 86 svar (2022)

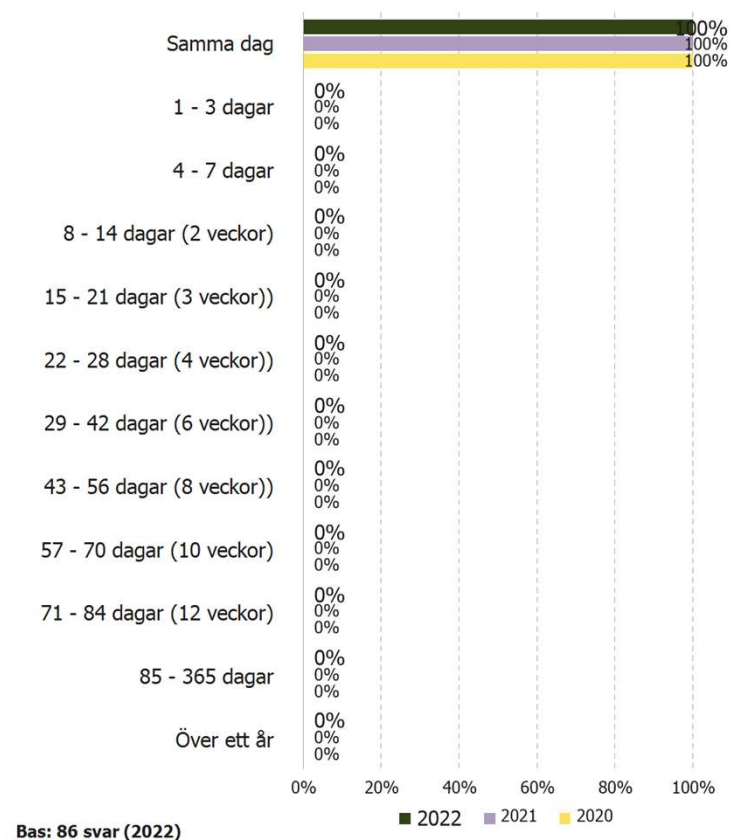
# Livsmedelskontroll

## Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



Handläggningstid (fr. komplettdatum)





# Serveringstillstånd

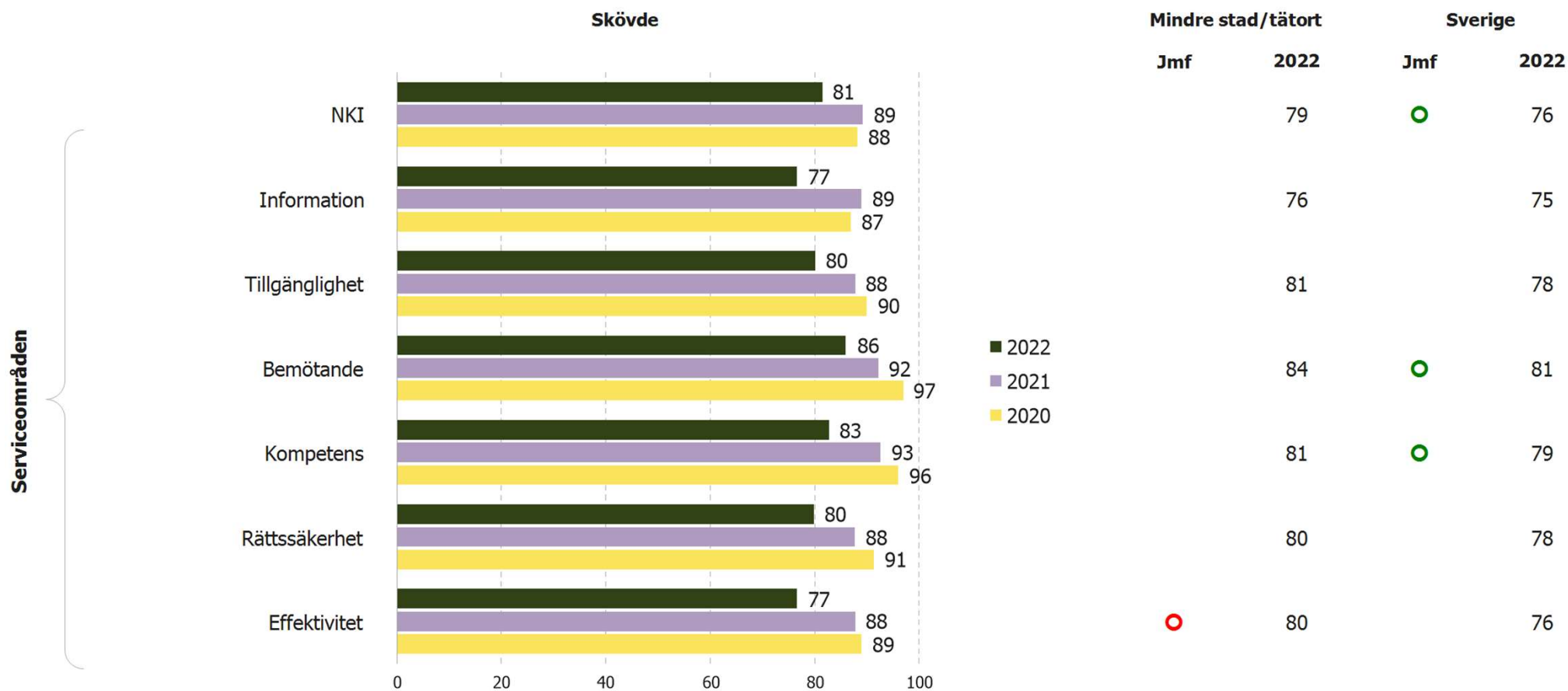
Origo Group

# Serveringstillstånd

## Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 33 procent. Det är tyvärr en relativt låg nivå.
- NKI för Serveringstillstånd uppgår till 81, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2021: 89).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 86. Samtliga serviceområden har ett index mellan 77-86.

# 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?
- ... 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

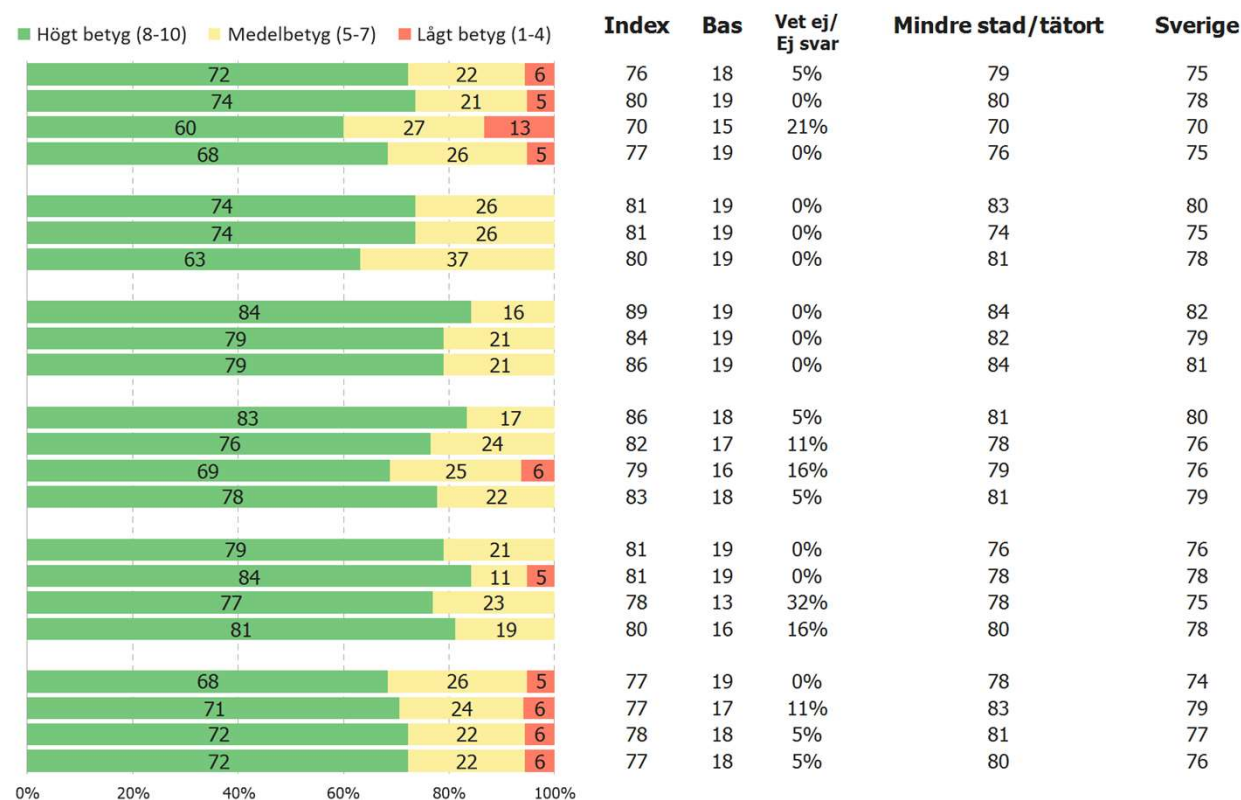
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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?



## \*Mindre stad/tätort Serveringstillstånd 2022

### Effektmått och förklaringsgrad



**Förklaringsgrad: 88%**  
**Regressionsbas: 409**

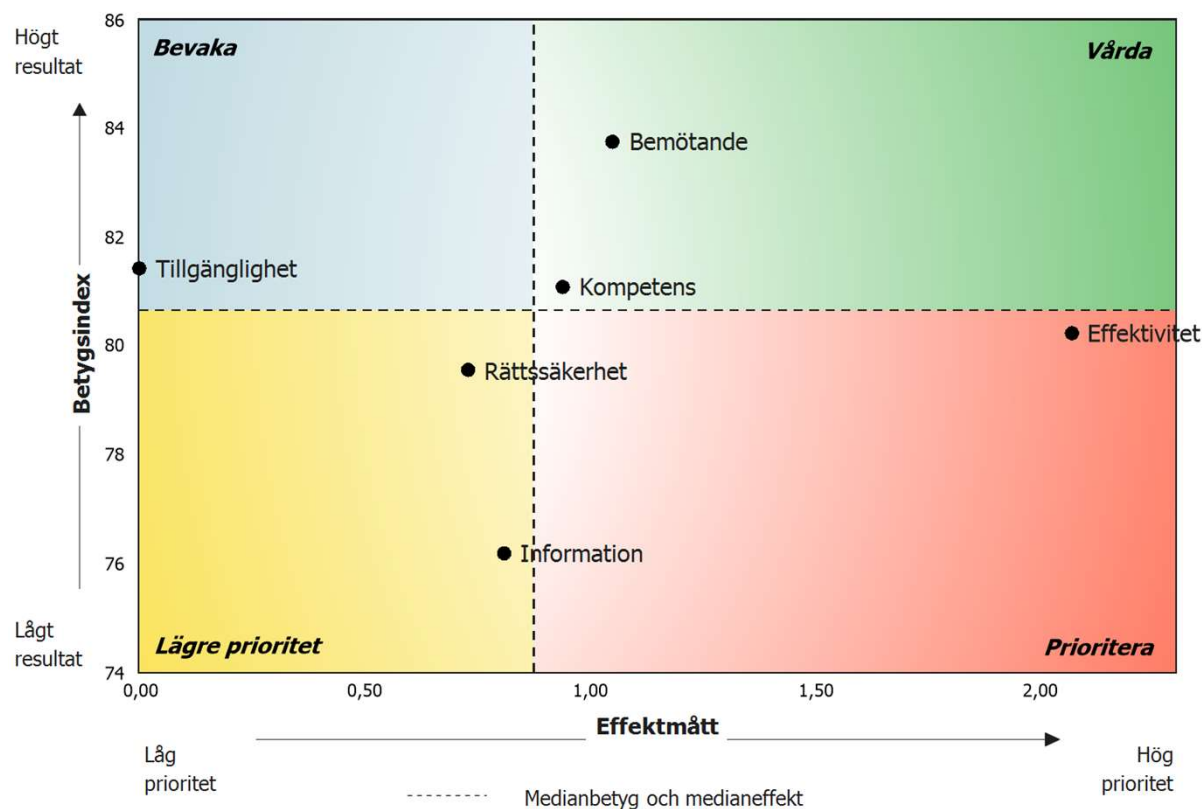
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten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

\*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 2022 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".

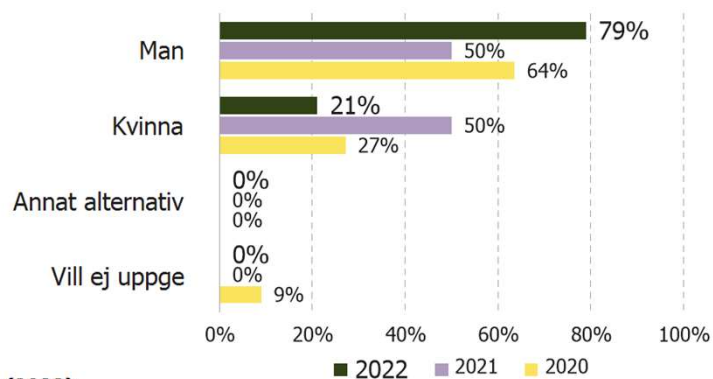
**Bevaka** – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

\*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

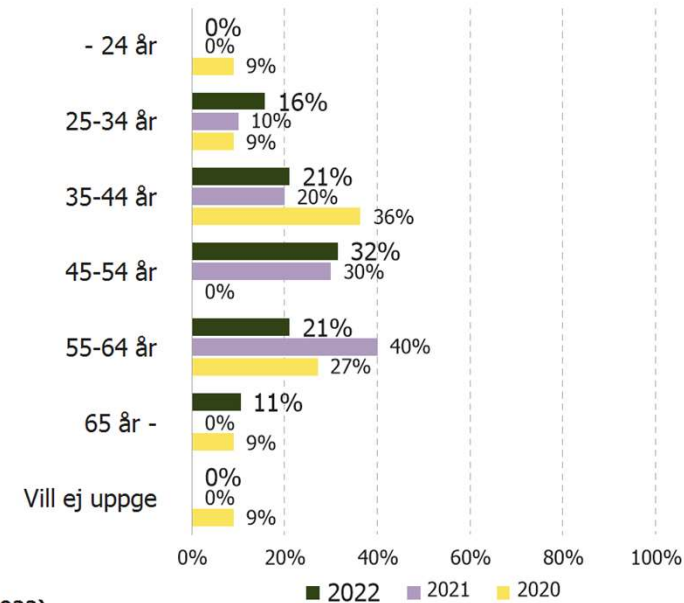
## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?



Bas: 19 svar (2022)

### Hur gammal är du?

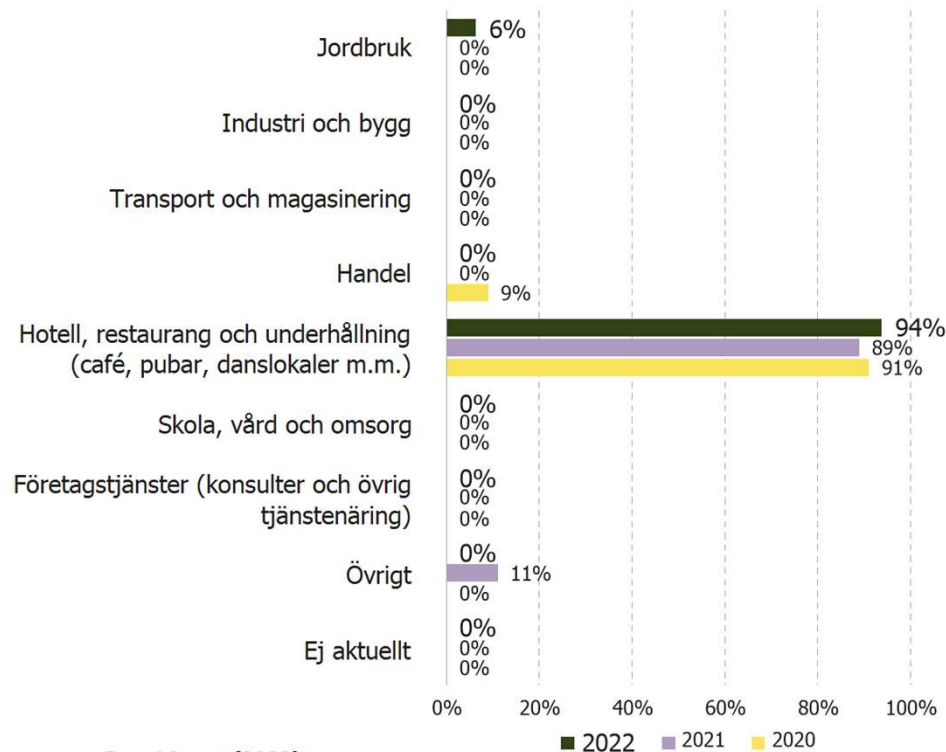


Bas: 19 svar (2022)

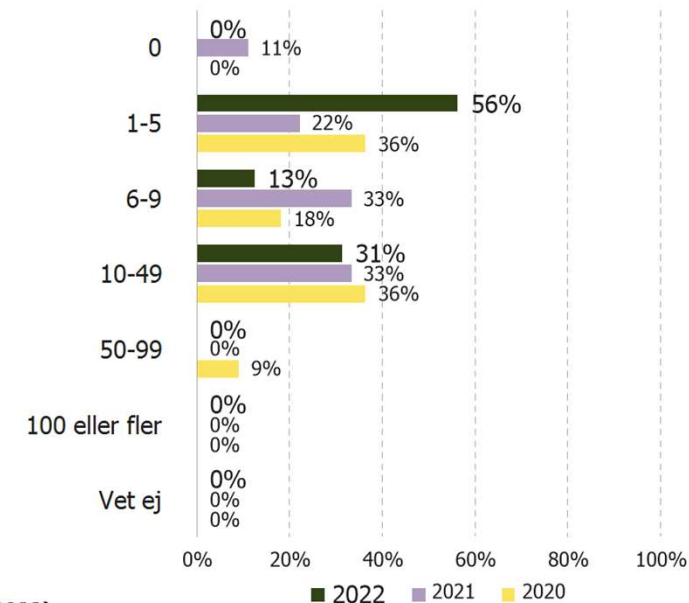
# Serveringstillstånd

## Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

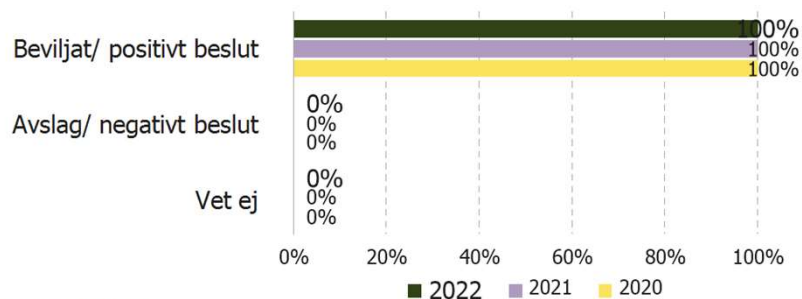




# Serveringstillstånd

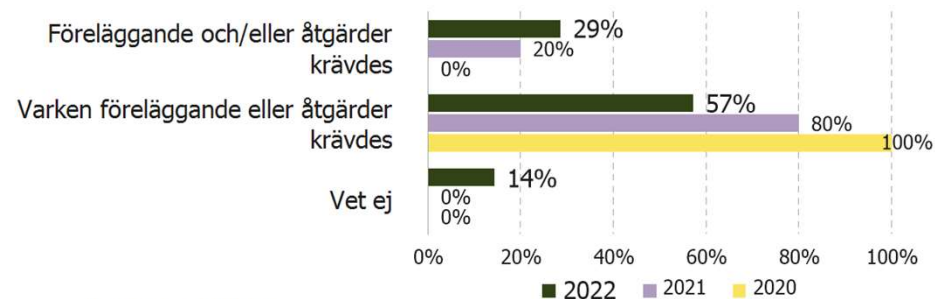
## Fakta om respondenterna

Vilket besluts tog av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)



Bas: 12 svar (2022)

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)

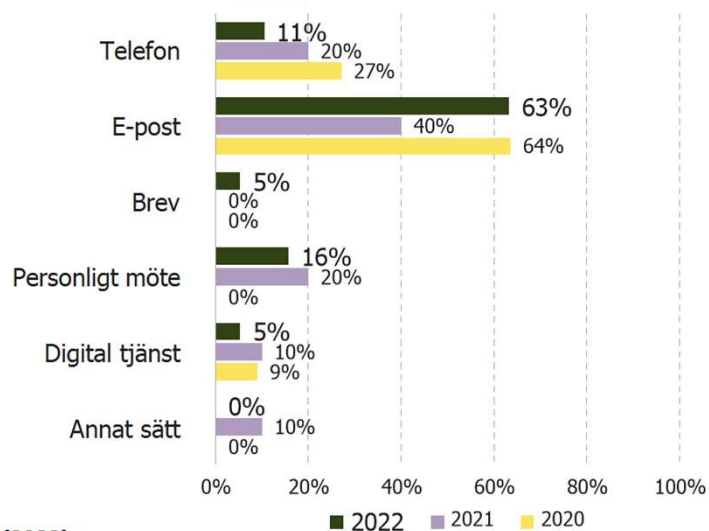


Bas: 7 svar (2022)

# Serveringstillstånd

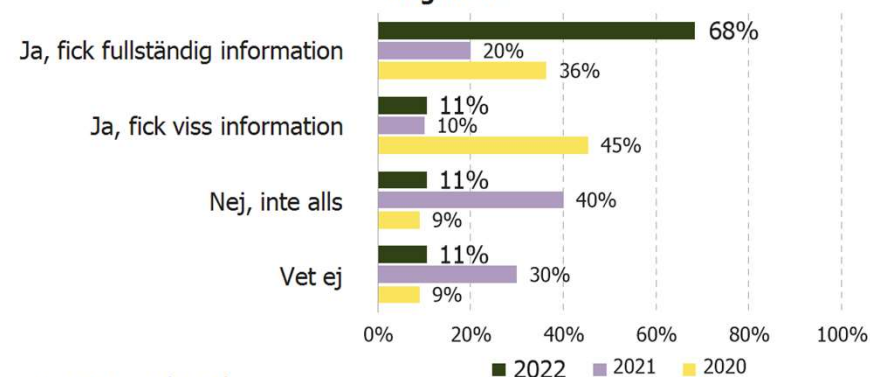
## Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 19 svar (2022)

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

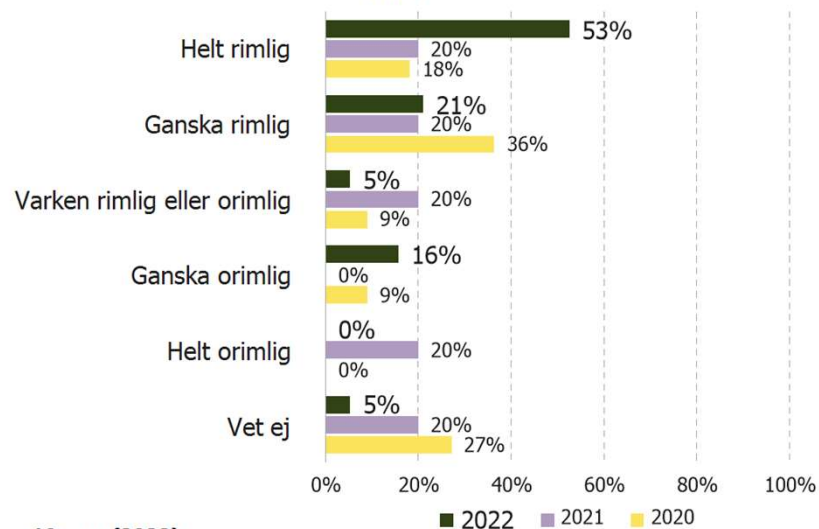


Bas: 19 svar (2022)

# Serveringstillstånd

## Fakta om respondenterna

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

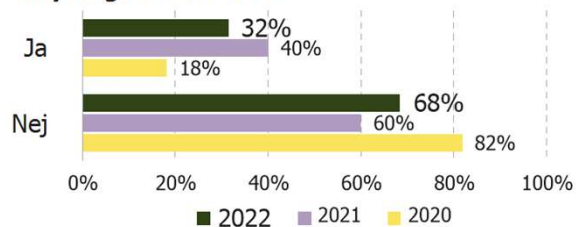


Bas: 19 svar (2022)

# Serveringstillstånd

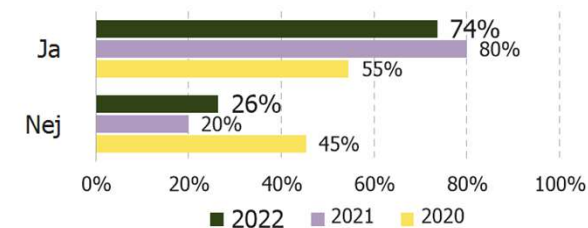
## Fakta om respondenterna

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



Bas: 19 svar (2022)

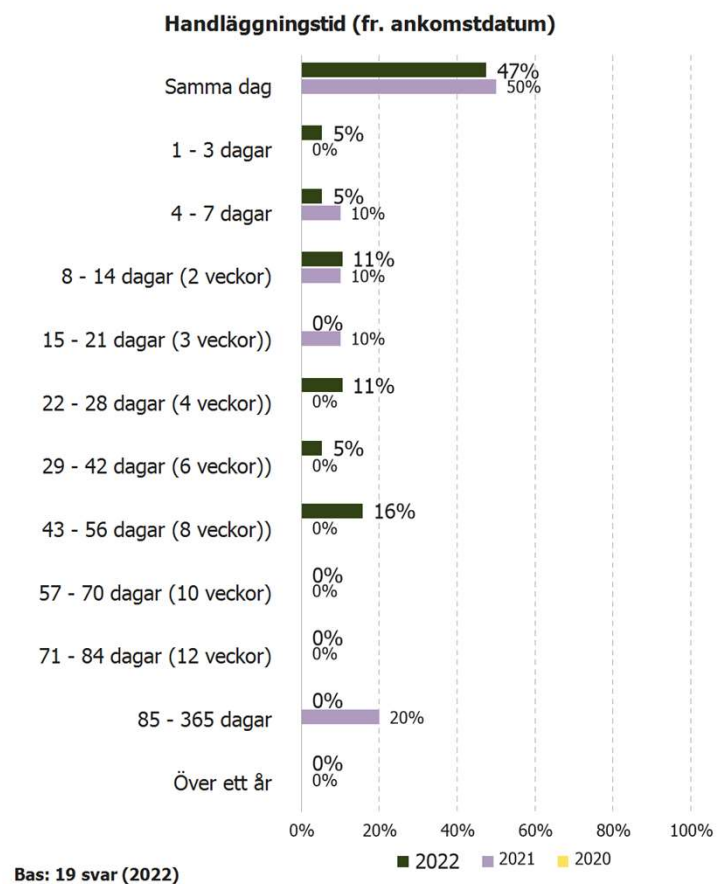
Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



Bas: 19 svar (2022)

# Serveringstillstånd

## Fakta om respondenterna



# 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 kvalitetsfaktorerna 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 2022, används 2021-2022, 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

