

Mätåret 2024

Löpande insikt

Skövde kommun

Företagsärenden

Fokus på ett bättre näringslivsklimat

Insiktsmätningen är ett viktigt verktyg för att utveckla företagsklimatet i kommunen. För att företag ska kunna växa och bidra till samhällsutvecklingen krävs att den kommunala servicen fungerar och går att lita på när företagen behöver tillstånd eller tillsyn. När företag behöver kommunen måste kommunen finnas där, agera professionellt och erbjuda en service som märks. När servicen fungerar väl, blir också kontrollen enklare att hantera.

För att mätningen ska skapa verklig nytta behöver resultaten nu analyseras och ligga till grund för tydliga mål och konkreta aktiviteter. Först då kan den bidra till varaktig utveckling av både bemötande, processer och det lokala företagsklimatet.

Från och med 2024 består det sammanvägda nöjd-kund-indexet (NKI) av fyra obligatoriska myndighetsområden: bygglov, miljö- och hälsoskydd, livsmedelskontroll samt serveringstillstånd. Tidigare ingick även brandskydd och markupplåtelse i det sammanvägda värdet, men dessa ingår nu inte i sammanslagna NKI-värde då många kommuner valt att inte mäta något av områden.

Detta har gjort det svårt att jämföra NKI-resultaten mellan kommuner på ett rättvist sätt. För att förbättra jämförbarheten har därför dessa två områden lyfts ut från det sammanvägda indexet. Det innebär dock inte att de är mindre viktiga – både brandskydd och markupplåtelse fortsätter att mätas och redovisas separat i rapporten, för de kommuner som valt att inkludera dem. I denna rapport redovisas resultat både för det nya sammanslagna NKI och ett utökat med upp till sju myndighetsområden.

En nyhet i årets mätning är också möjligheten att inkludera kommunalt lantmäteri.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Erik Granberg'.

Erik Granberg, VD, Enkätfabriken

Innehåll

Bakgrund och genomförande

Sammanfattning

Övergripande resultat

Nyckeltal

Jämförelser mellan grupper

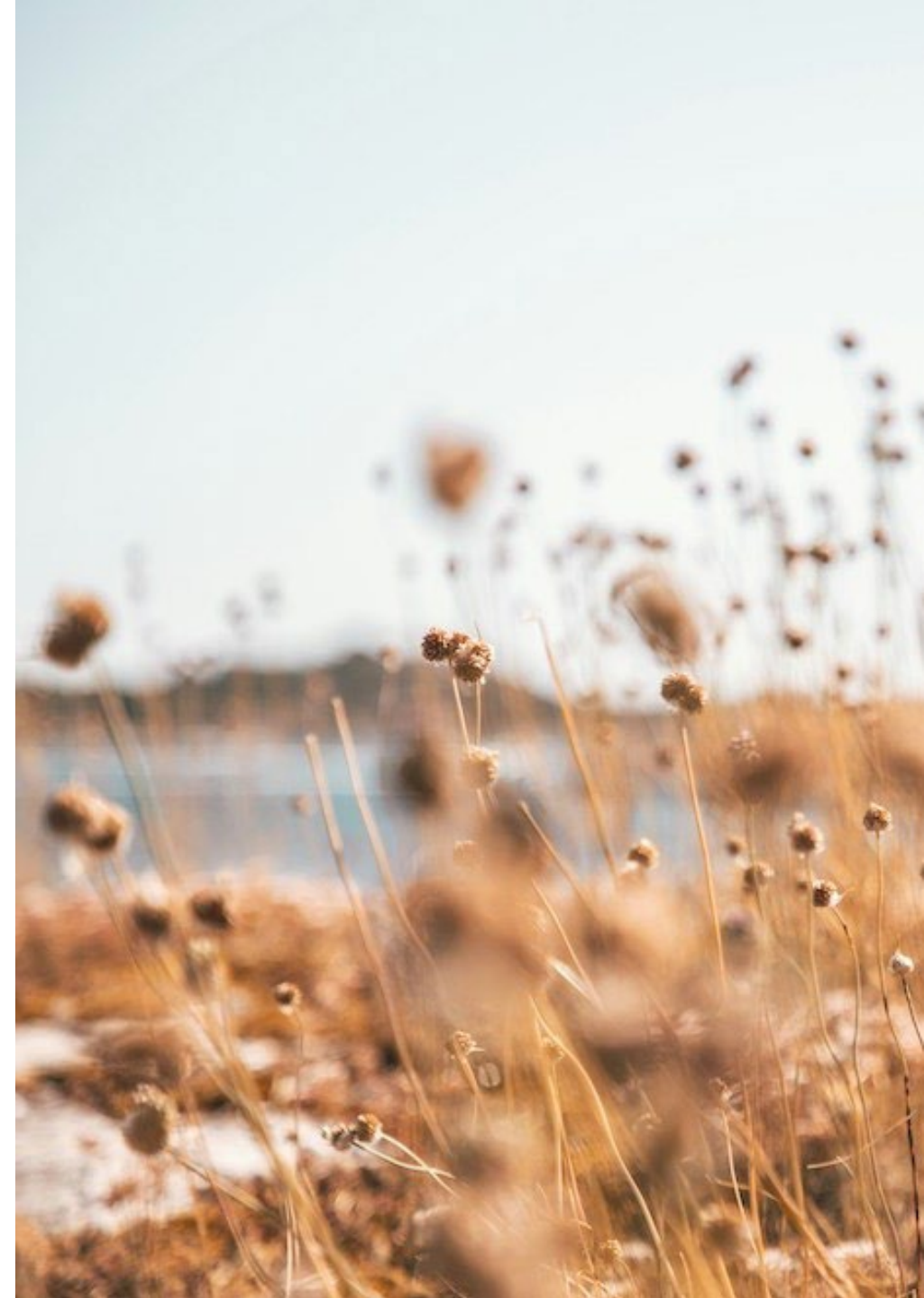
Resultat per myndighetsområde

Beskrivande frågor

Metodbeskrivning

Bortfall

Bakom rapporten



Bakgrund & Genomförande

Bakgrund

Enkätfabriken har för Skövde kommuns räkning genomfört Insiktsundersökningen. Undersökningen är en kvalitetsmätning av den kommunala myndighetsutövningen och servicen gentemot företag och privatpersoner. Insikt visar inom vilka områden företagarna anser att myndighetsutövningen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunen behöver bli bättre på.

Undersökningen omfattar sju myndighetsområden: Bygglov, Livsmedelskontroll, Miljö- och hälsoskydd, Serveringstillstånd, Brandskydd, Markupplåtelse samt Lantmäteri. För dessa områden ställs frågor kring sex serviceområden (kvalitetsfaktorer).



Genomförande

Enkäten genomförs i huvudsak via e-post och kompletterande telefonintervjuer.



Om inget webbsvar inkommer tar vi kontakt via telefon för en påminnelse, eller så genomförs en telefonintervju



Telefonintervjuerna genomförs på Enkätfabrikens intervjucenter i Lund



Totalt 7 uppringningsförsök görs för att få tag på respondenten.



Läsanvisningar

Redovisning av frågor

Frågorna i insiktsmätningen besvaras på skalan 1-10 där 10 är högsta betyget. I rapporten redovisas frågorna på två sätt:

- I form av index på skalan 0-100, där 100 är högsta betyg. Hur denna omvandling av skalan går till kan läsas i metodavsnittet i slutet av denna rapport.
- I form av fem kategorier där svarsalternativen har grupperats. 1-2 (lågt betyg), 3-4 (medellågt betyg), 5-6 (medelbetyg), 7-8 (medelhögt betyg), 9-10 (högt betyg).

Andelarna i diagram och tabeller är beräknade endast för dem som har tagit ställning i frågan och svarat något av alternativen 1-10. Andelen "Vet ej" beräknas utifrån samtliga svar.

Få svar

Det krävs minst 7 svar för att en fråga eller resultat ska redovisas i rapporten.



Sammanfattning

Sammanfattning

- NKI för Skövde kommun 2024 uppgår till 68
- Resultatet är en försämring från 2023 då resultatet var 77
- Kommunens NKI är en försämring mot föregående års resultat. Uppdelat på serviceområde syns större förändringar inom rättssäkerhet och effektivitet. Uppdelat på myndighetsområde är baserna mindre men servering och livsmedel har sett störst förändringar.
- Främsta utvecklingsområdet är inom effektivitet. Rapporten innehåller i år även utvecklingsmatriser för specifika frågor där det går att se vilka specifika frågor som i störst grad påverkar nöjdheten. Bemötande driver i dagsläget nöjdhet och är därför viktigt att bevara och om möjligt förbättra.
- En annan nyhet i årets rapport är nyckeltal där det går att följa dessa nyckeltal över tid. Ett nyckeltal följer ambassadörer, den grupp som varit mest nöjda med kommunens handläggning. Över tid har andelen ambassadörer stigit



Övergripande prioriterade åtgärder

Resultatet visar frågor som driver företagsklimatet i de olika mätningarna. Målet är att ge en övergripande bild av vad kommunen bör prioritera.

På grönt finns övergripande faktorer som har en positiv påverkan på resultatet och på rött faktorer som har en negativ påverkan.



Resultat som är viktiga att bevara och om möjligt förbättra ytterligare

- Bemötande

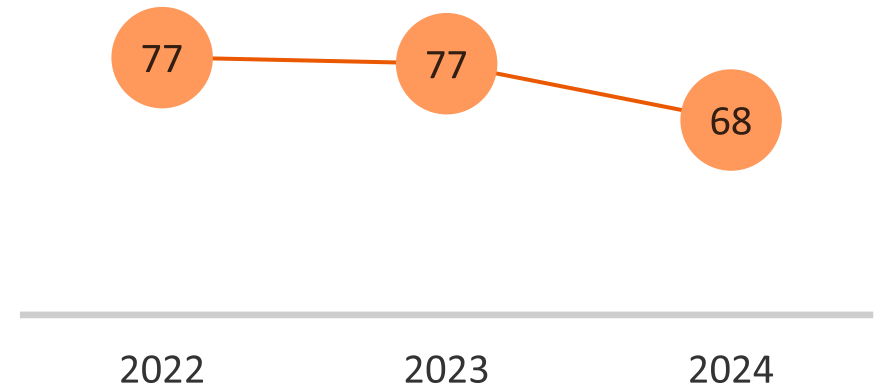
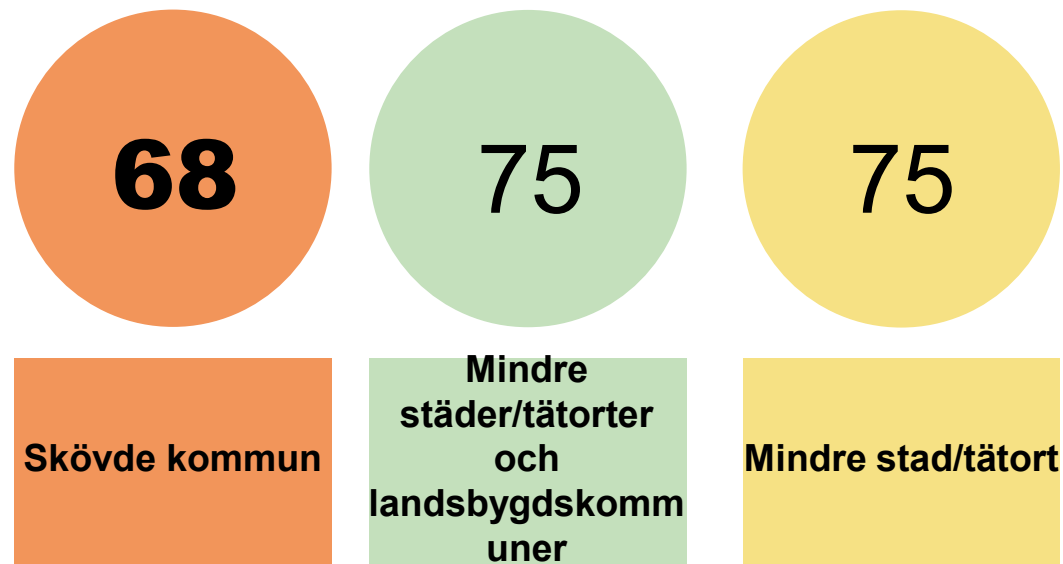


Resultat som är viktiga att prioritera att förbättra

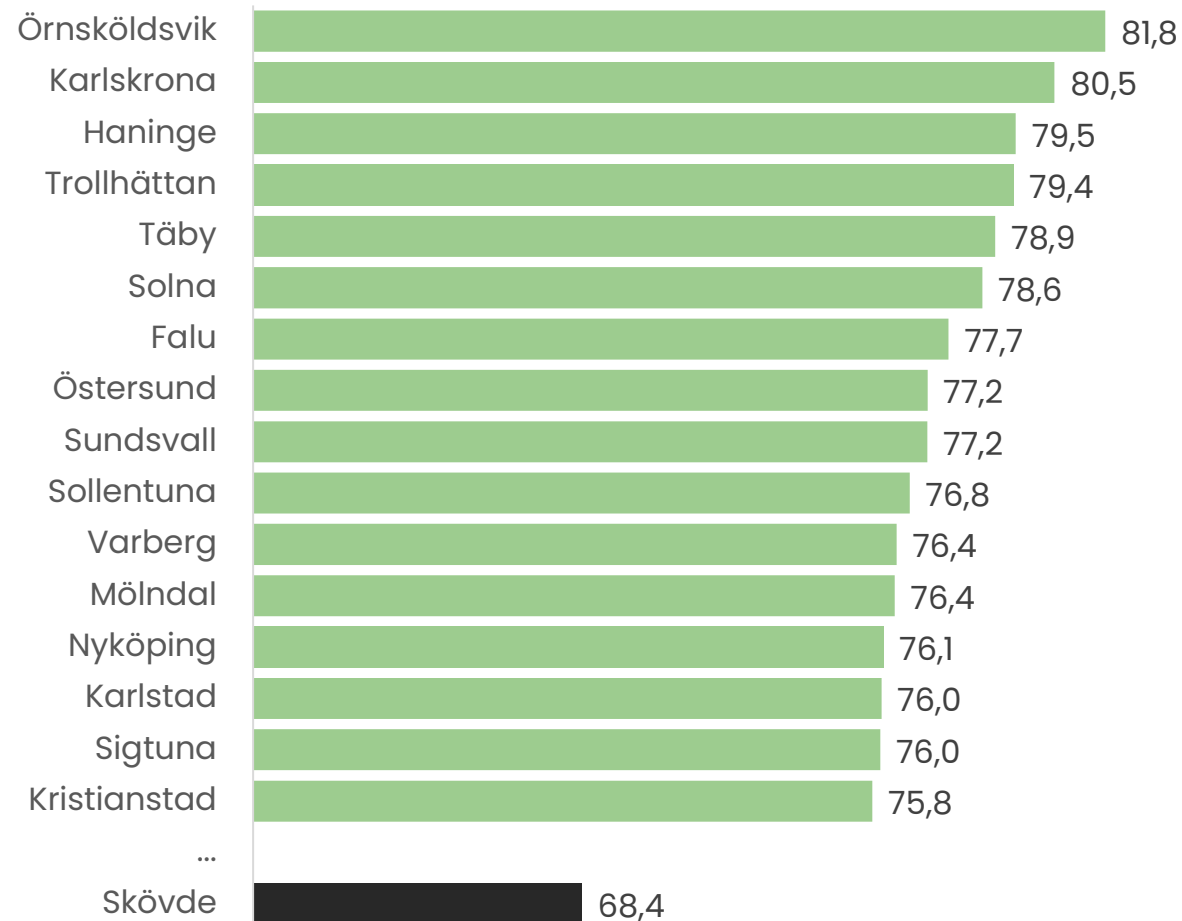
- Effektivitet

Sammanslaget (officiellt NKI)

Resultatet visar ett sammanslaget NKI för Bygglov, Miljö & Hälsa, Serveringstillstånd och Livsmedelskontroll. NKI värdet för dessa fyra är det mest jämförbara mot andra kommuner. Dessa fyra områden är obligatoriska att mäta vilket gör att det går att jämföra rakt av.



Ranking upplevd service storleksgrupp



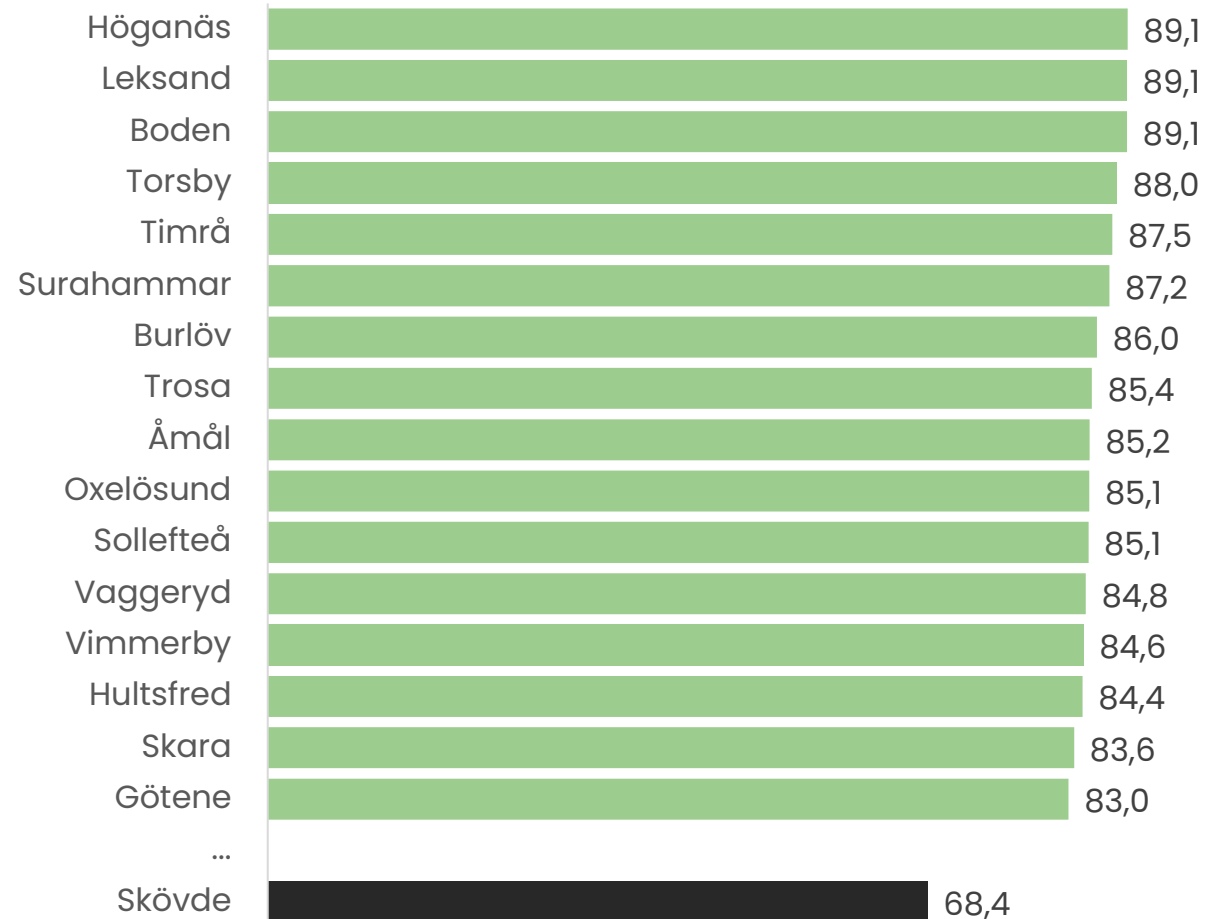
Resultatet för kommuner 50-100000 invånare visar på att Örnsköldsvik, Karlskrona och Haninge sticker ut mest positivt.

Överlag får kommunen ett sämre resultat i förhållande till kommuner 50-100000 invånare och placerar sig på plats 28 av 30.

Övergripande omdöme i Insiktsmätningen visar ett snitt på följande 3 frågor

- 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?

Ranking upplevd service totalt



Resultatet för samtliga kommuner visar på att Höganäs, Leksand och Boden sticker ut mest positivt.

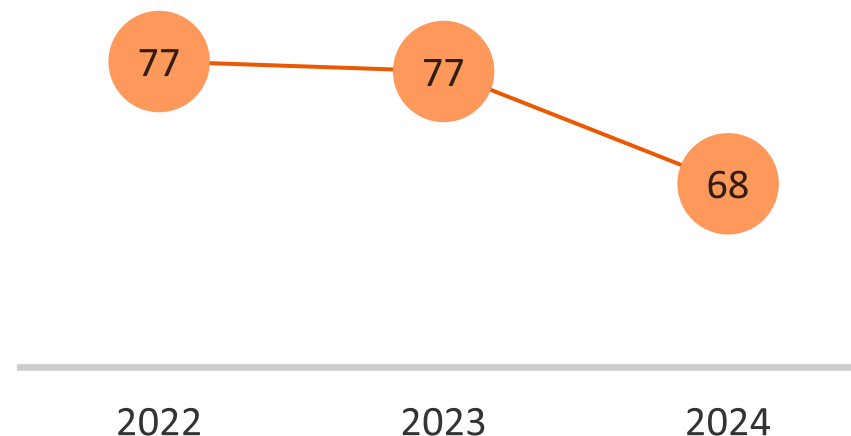
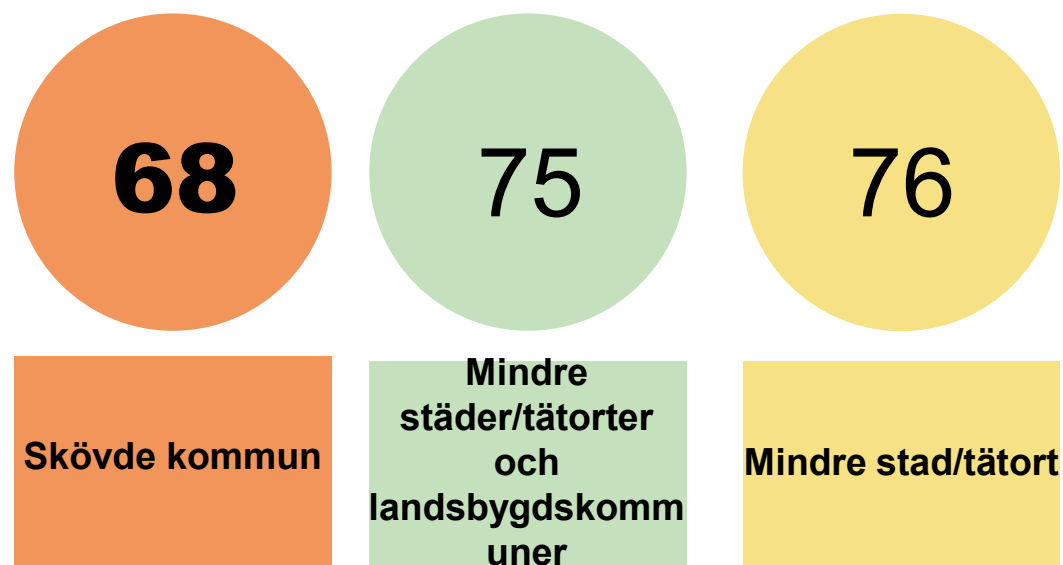
Överlag får Skövde ett lågt betyg i mätningen och placerar sig på plats 186 av 210.

Övergripande omdöme i Insiktsmätningen visar ett snitt på följande 3 frågor

- 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?

Totalt NKI (gamla definitionen)

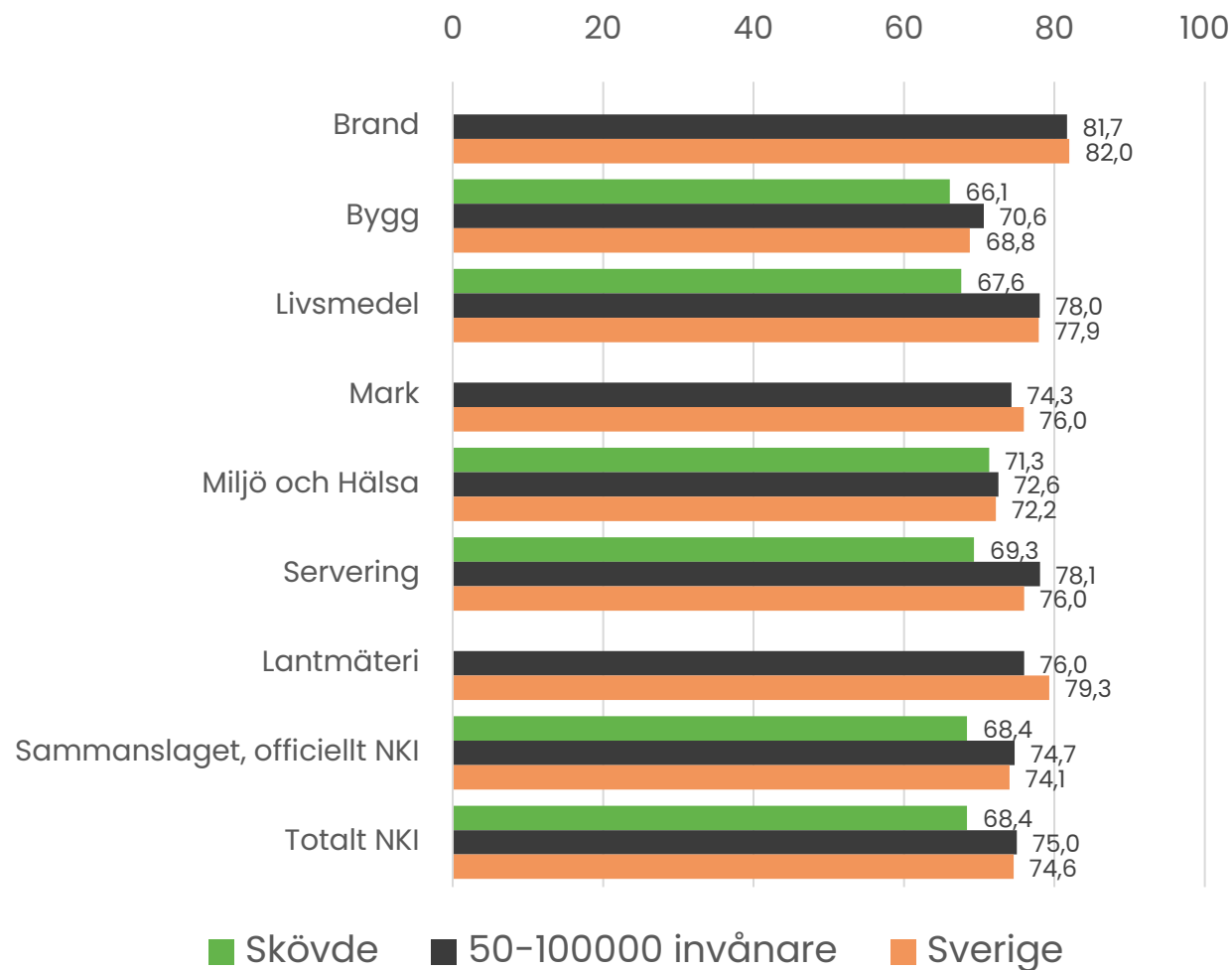
Resultatet visar ett samlat NKI där alla områden inkluderas. Det innebär att även Brandskydd, Marktillstånd och Lantmäteri inkluderas om kommunen mäter dessa.



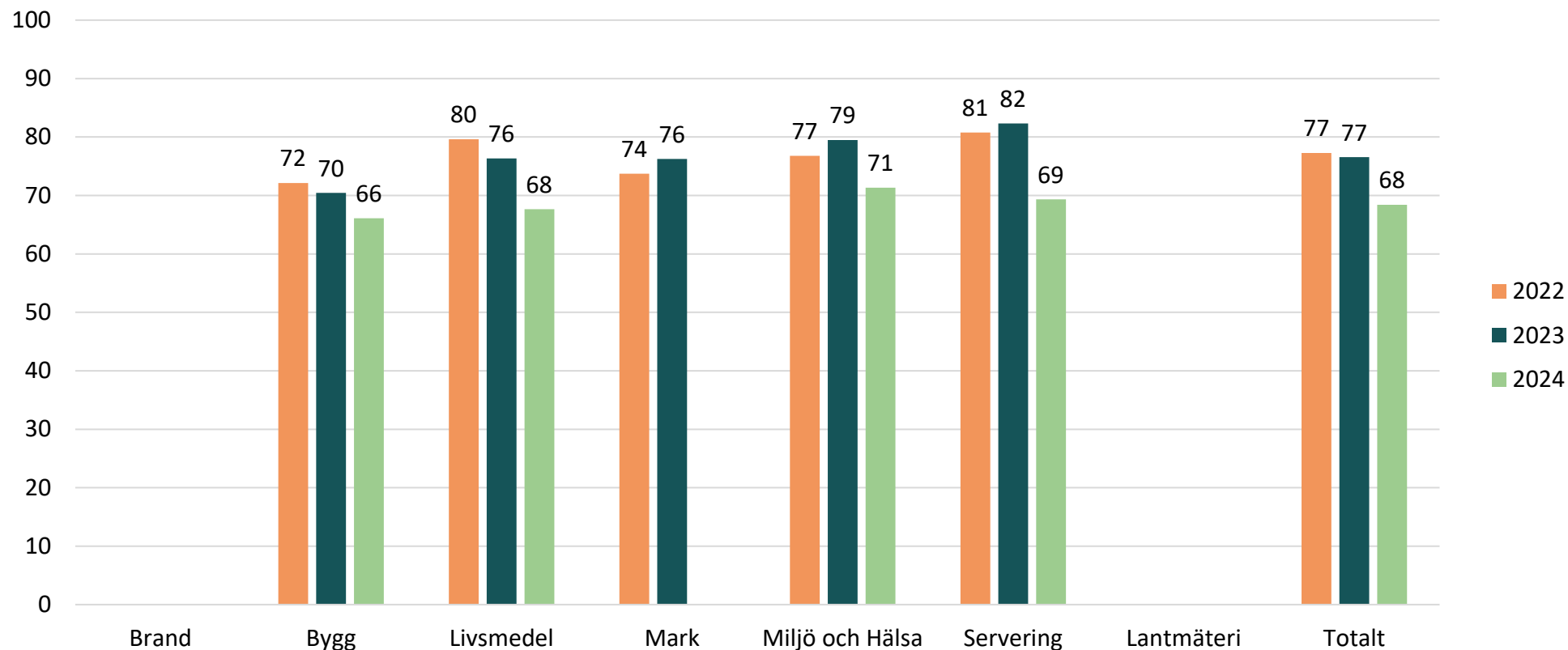
Övergripande resultat



Totalt – Myndighetsområden jämförelse



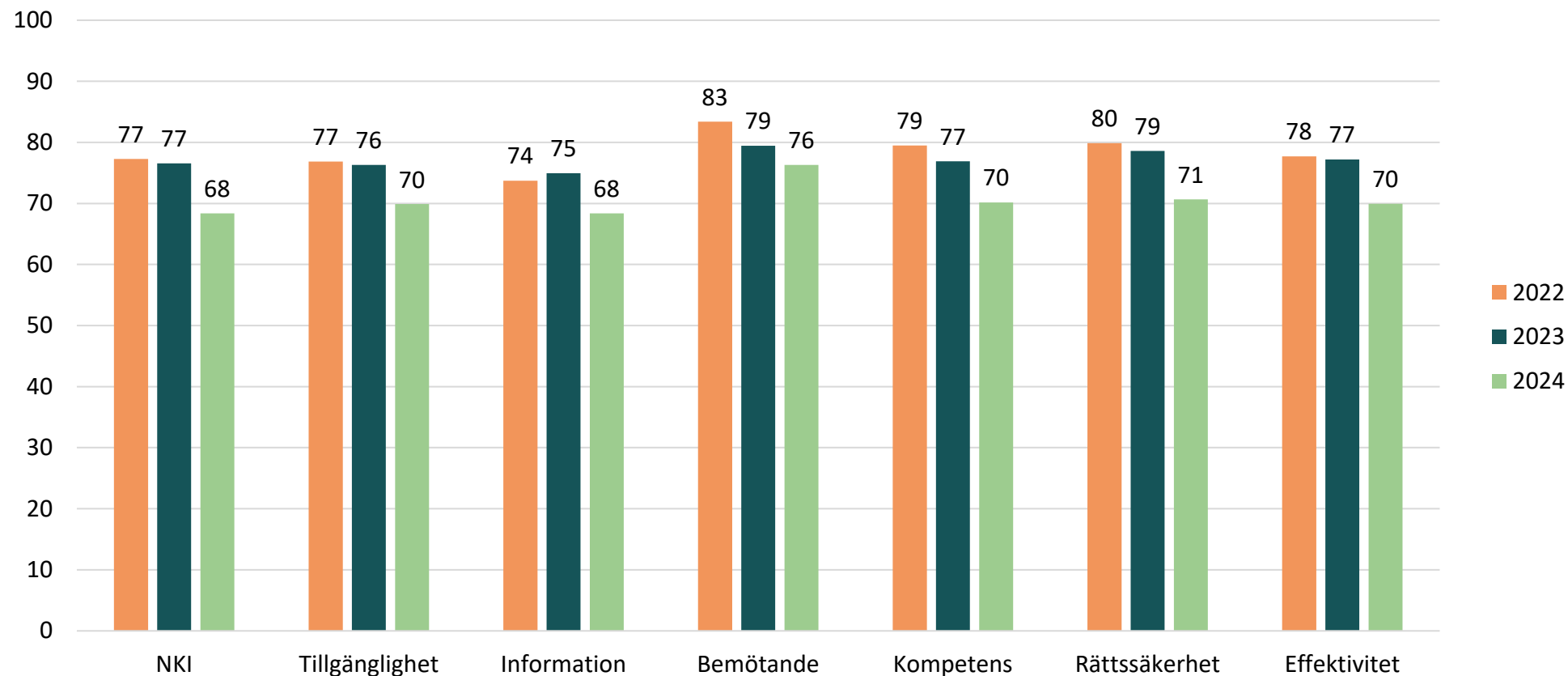
Totalt – Samtliga myndighetsområden trend



2022	0	47	86	20	52	16	0	223
2023	0	52	122	27	57	19	0	277
2024	0	37	76	0	69	17	0	199

Tabellen visar basen för respektive fråga

Totalt – Service



2022	223	223	223	223	223	223	223
2023	277	277	277	277	277	277	277
2024	199	201	202	201	202	201	202

Tabellen visar basen för respektive fråga

Totalt – NKI och index

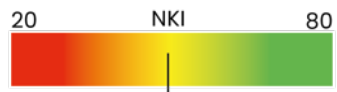
	Bygglov	Livsmedels- kontroll	Miljö- och Hälsoskydd	Serverings- tillstånd	Brandskydd	Markupplåtelse	Lantmäteri	Totalt NKI
NKI	66 (70)	68 (76)	71 (79)	69 (82)				68 (77)
Tillgänglighet	70 (69)	70 (76)	68 (78)	74 (86)				70 (76)
Information	72 (68)	66 (77)	69 (78)	70 (73)				68 (75)
Bemötande	74 (72)	76 (79)	78 (84)	75 (83)				76 (79)
Kompetens	71 (69)	70 (76)	70 (79)	67 (89)				70 (77)
Rättsäkerhet	70 (74)	71 (78)	71 (80)	64 (86)				71 (79)
Effektivitet	64 (67)	71 (78)	73 (81)	68 (84)				70 (77)

-  Lägsta av 2024 års värden, kolumnvis
-  Högsta av 2024 års värden, kolumnvis

2023 års siffror inom parantes,
redovisas enbart om värde för 2024 finns tillgängligt

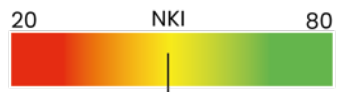
Fritext svar (Adjektiv som nämns i kommentarer)

Ordmolnet visar en analys av ord från fritextfrågor i enkäten (Var det något du var speciellt nöjd med, var det något du var mindre nöjd med och övriga kommentarer). Orden är färgkodade utifrån hur nöjda de som skrivit är generellt sett.



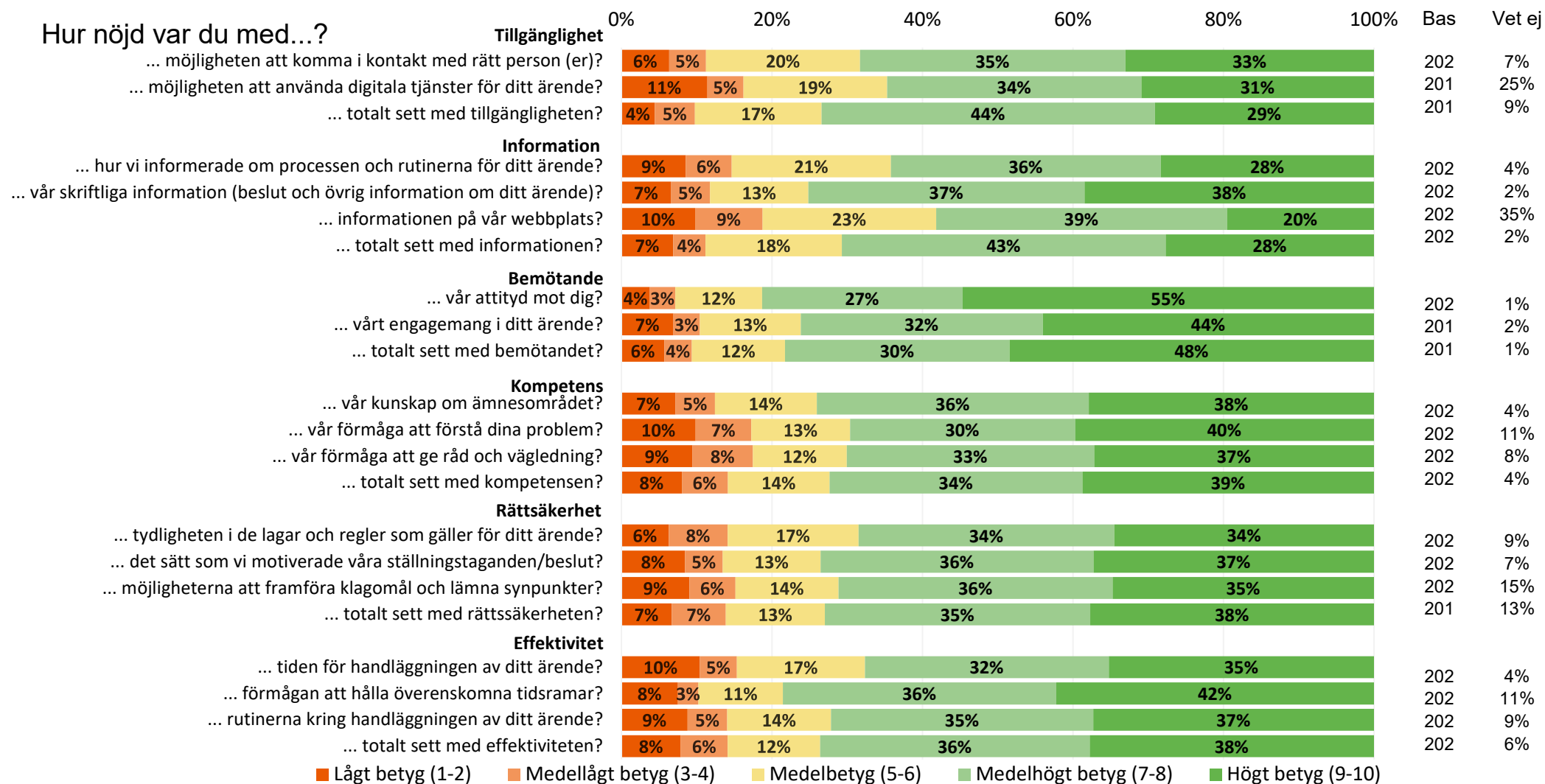
Fritext svar (Substantiv som nämns i kommentarer)

Ordmolnet visar en analys av ord från fritextfrågor i enkäten (Var det något du var speciellt nöjd med, var det något du var mindre nöjd med och övriga kommentarer). Orden är färgkodade utifrån hur nöjda de som skrivit är generellt sett.

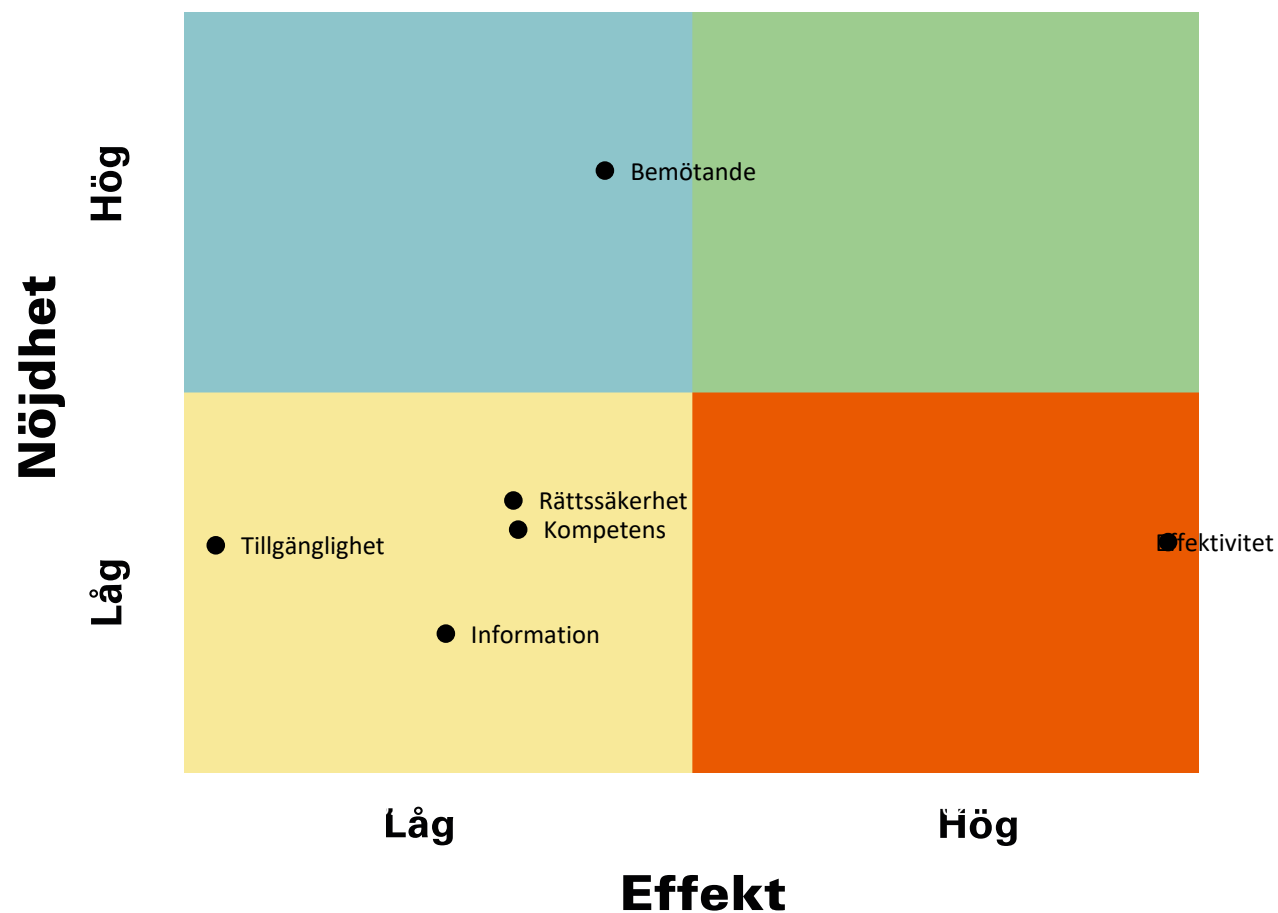


Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?



Åtgärdsmatris



I åtgärdsmatrisen som visas har ett effektmått per serviceområde tagits fram för att tydligare visa vad som påverkar det totala NKI-värdet. Effekten visas på x-axeln. Måtten har enbart redovisats om det är fler än 50 svar. I andra fall bygger effektmåtten istället på en modell med samtliga medverkande Insiktskommuner och ska då tolkas vad som driver nöjdhet generellt snarare än i kommunen. På y-axeln visas medelvärdet för de sex serviceområdena.

Matrisen är indelad i fyra olika fält.

I det blå fältet finns de områden med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå men de är inte högst prioriterade.

Det gröna fältet är områden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare.

Det orangea fältet inrymmer områden med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.

Det gula fältet inrymmer de parametrar som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra men de är inte högst prioriterade.

Observera att förklaringsgraden för tillgänglighet är under 60% och att resultatet bör tolkas med försiktighet.

Åtgärdsmatris – specifika frågor

I åtgärdsmatrisen som visas är det nu istället specifika frågor som visas i matrisen. När enskilda frågor visas finns risken att vissa frågor har väldigt lika resultat. Det blir då enbart den med starkast samband som kommer med i modellen.

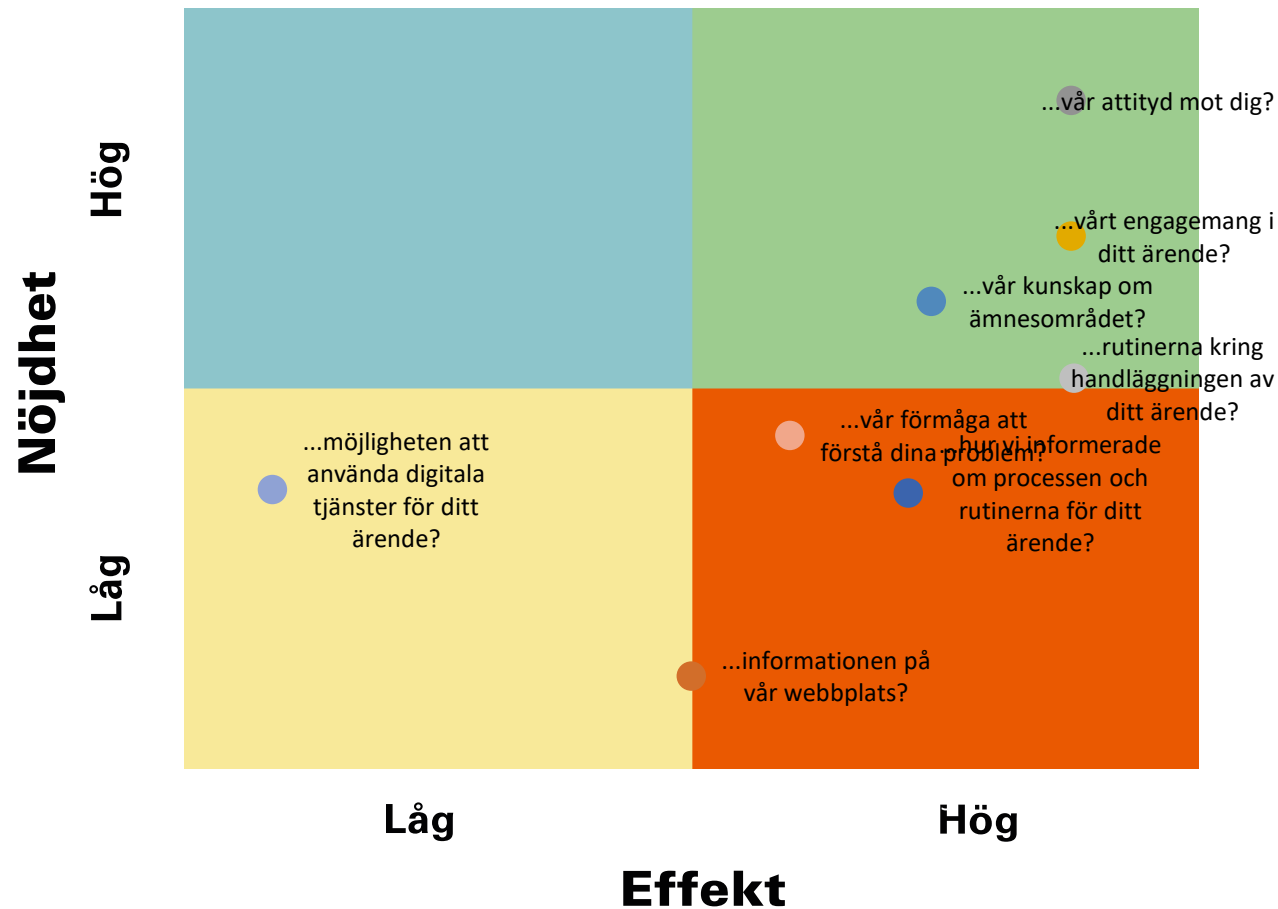
Matrisen är indelad i fyra olika fält.

I det blå fältet finns de områden med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå men de är inte högst prioriterade.

Det gröna fältet är områden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare.

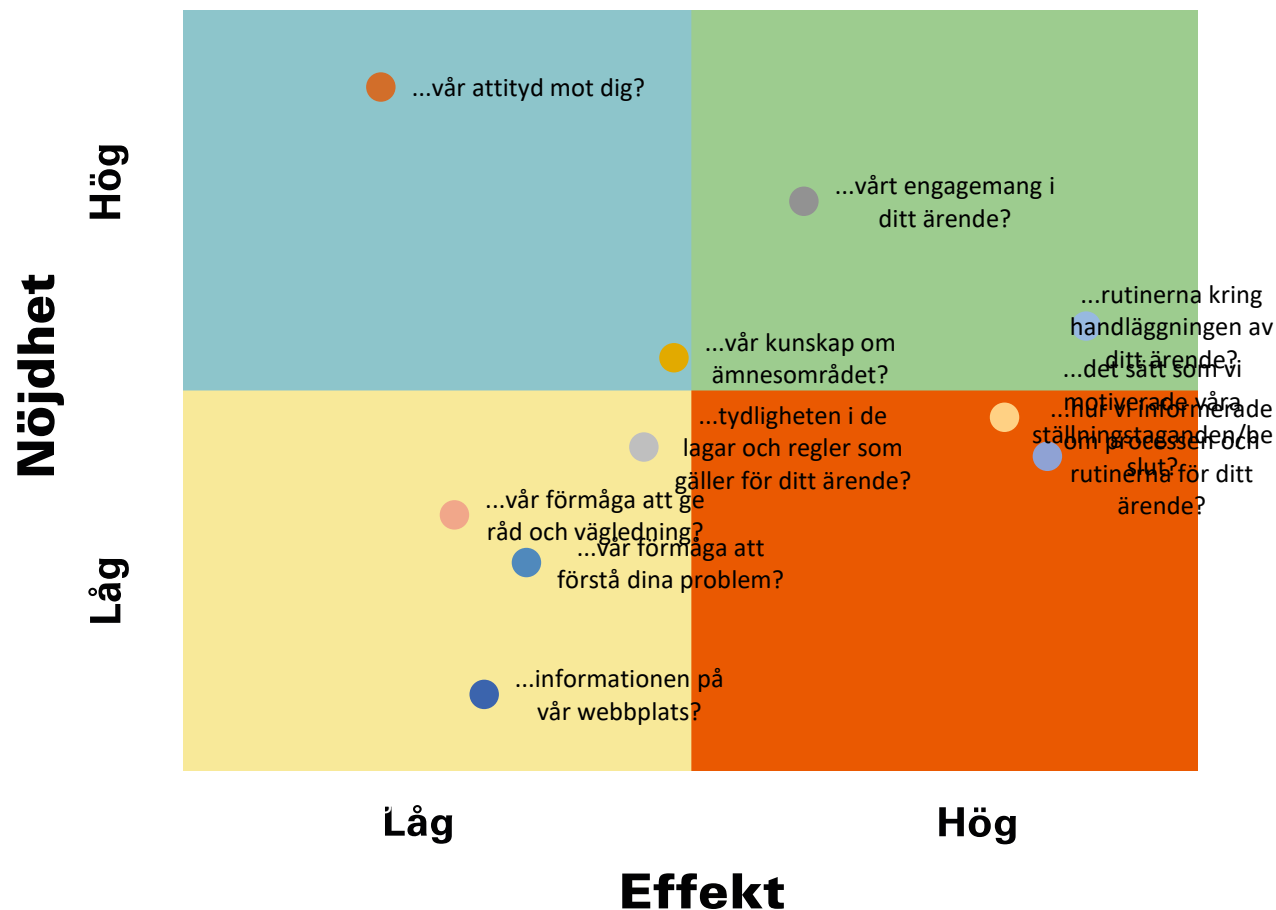
Det orangea fältet inrymmer områden med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.

Det gula fältet inrymmer de parametrar som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra men de är inte högst prioriterade.



Åtgärdsmatris – specifika frågor

Resultat enbart för de som fått avslag, föreläggande eller fått vidta åtgärd



I åtgärdsmatrisen som visas är det nu istället specifika frågor som visas i matrisen och enbart resultat för de som fått avslag, föreläggande eller fått vidta åtgärd. När enskilda frågor visas finns risken att vissa frågor har väldigt lika resultat. Det blir då enbart den med starkast samband som kommer med i modellen.

Matrisen är indelad i fyra olika fält.

I det blå fältet finns de områden med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå men de är inte högst prioriterade.

Det gröna fältet är områden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare.

Det orangea fältet inrymmer områden med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.

Det gula fältet inrymmer de parametrar som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra men de är inte högst prioriterade.

Nyckeltal

Ambassadörer och kritiker

Nyckeltal – Förklaring

I följande avsnitt redovisas tre olika nyckeltal. Dessa nyckeltal är andelen ambassadörer (mycket nöjda), andelen kritiker och andelen starka kritiker. Att ha en hög andel ambassadörer är något som kan driva en utveckling generellt för kommunen. Dessa företag är oftast måna om att tala positivt om kommunen och även enklare att samarbeta med. Däremot är det resurskrävande och riskabelt att ha en hög andel kritiker eller starka kritiker. Dessa grupper tar ofta mycket resurser i anspråk och riskerar påverka kommunens varumärke negativt. Det kan därför vara värdefullt att följa andelen kritiker och ta fram aktiviteter kopplat till att minska andelen.

Nyckeltalen tas fram på de tre stycken NKI-frågorna nedan.

- 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?
- Svaren lämnas på en tiogradig skala men där denna sedan räknas om till 0-100.

De tre nyckeltalen är definierade enligt:

- Ambassadörer: Respondenter som har ett NKI om 90 eller högre.
 - Kritiker: Respondenter som har ett NKI mellan 11,11 och 26.
 - Starka kritiker: Respondenter som har ett NKI mellan 0 och 11,11.
- Jämförelser görs mot genomsnittet av samtliga Insiktskommuner. Det går också att följa nyckeltalens utveckling över tid.

Nyckeltal – Sammanfattning

I insiktsmätningen har vi tagit fram tre nyckeltal som är speciellt viktiga att följa. Dessa bygger på NKI frågorna i undersökningen. Företag som sätter höga betyg på alla tre NKI-frågor betraktas som ambassadörer. Företag som sätter lågt på samtliga är starka kritiker och de som sätter ganska lågt är kritiker. Fokus i kommunen bör vara att ha en hög andel ambassadörer. Dessa är av stort värde för kommunen. Kommunen har i dagsläget 25% ambassadörer, vilket är färre än kommuner med 50-100000 invånare. Samtidigt har kommunen färre kritiker än snittet för kommuner i samma storlek. Detta är en styrka då kritikerna tenderar sprida sin uppfattning och därmed bidra till att förstärka en negativ bild.

Ambassadörer

Senaste värde

25%

Sverigesnitt 39%

Kritiker

Senaste värde

1%

Sverigesnitt 2%

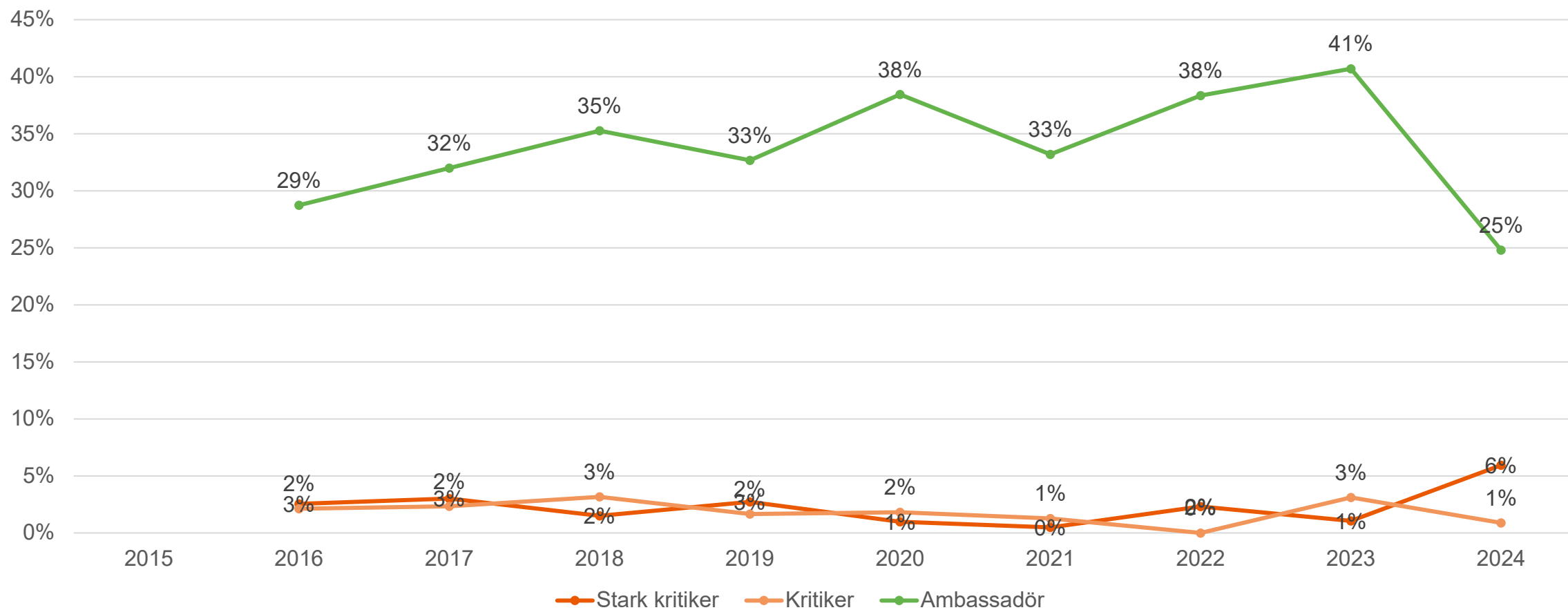
Starka kritiker

Senaste värde

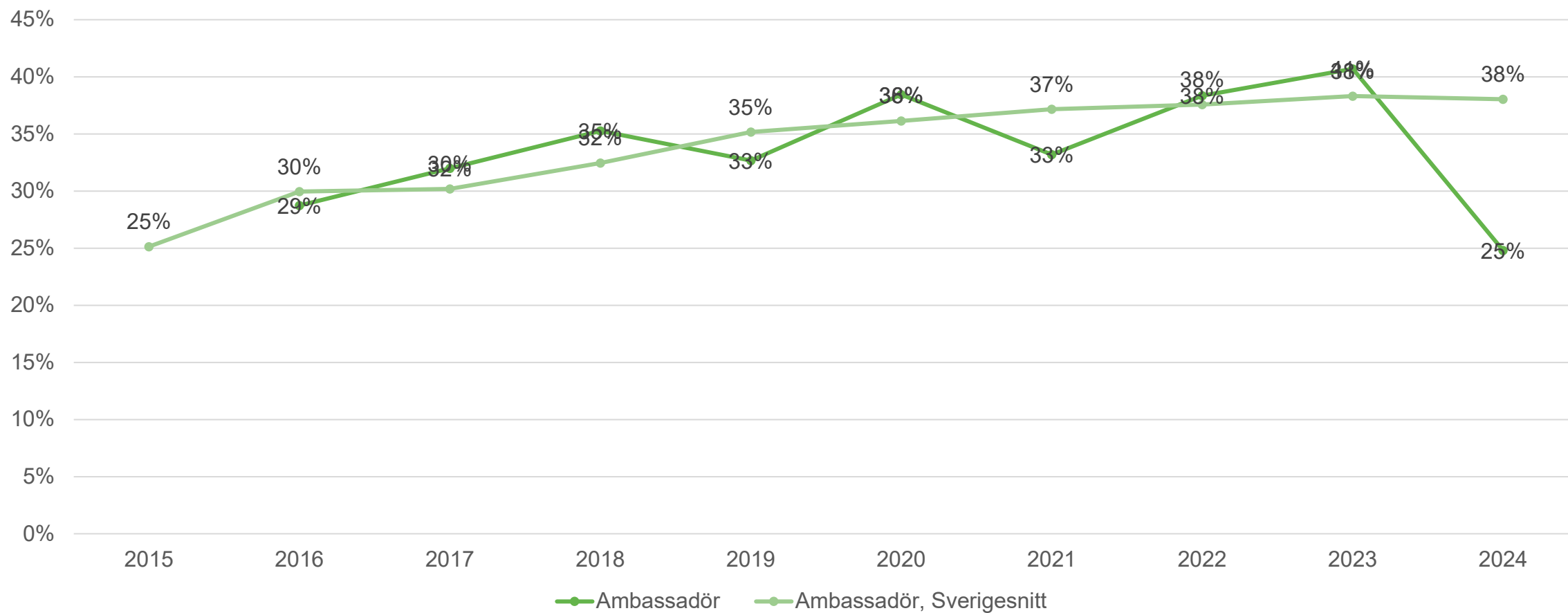
6%

Sverigesnitt 2%

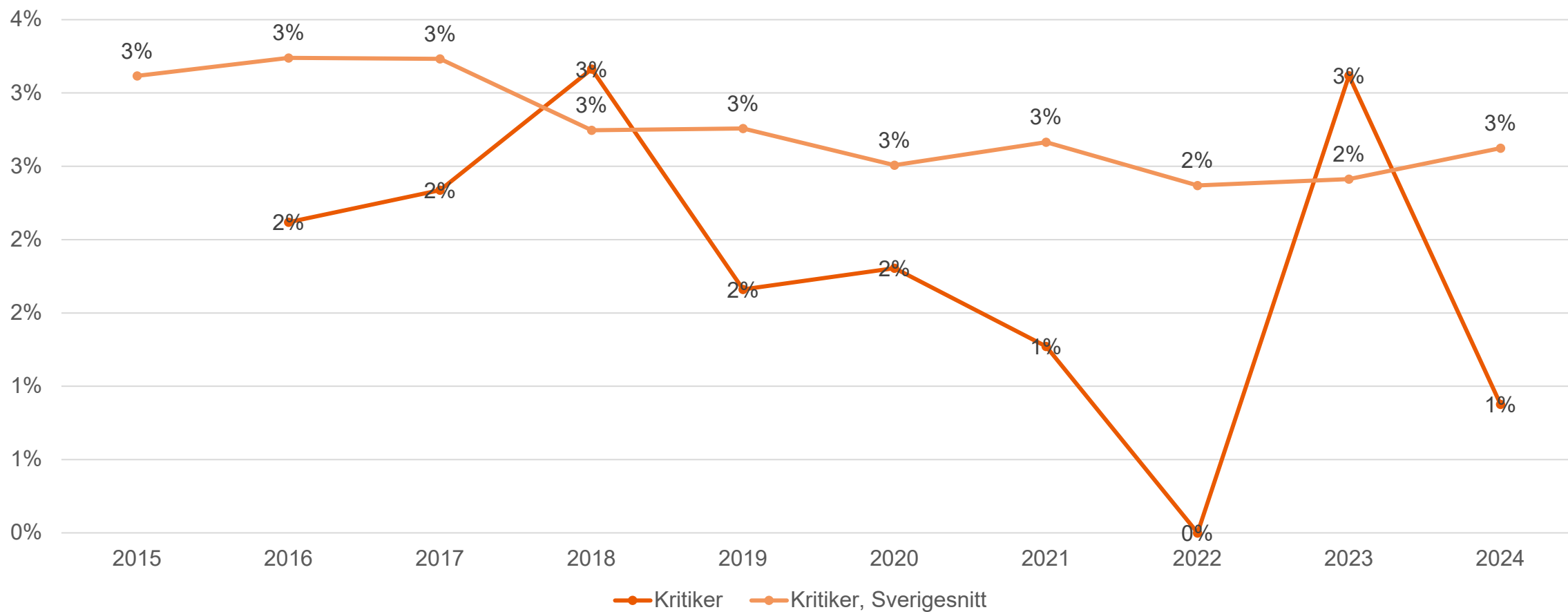
Nyckeltal – Utveckling över tid



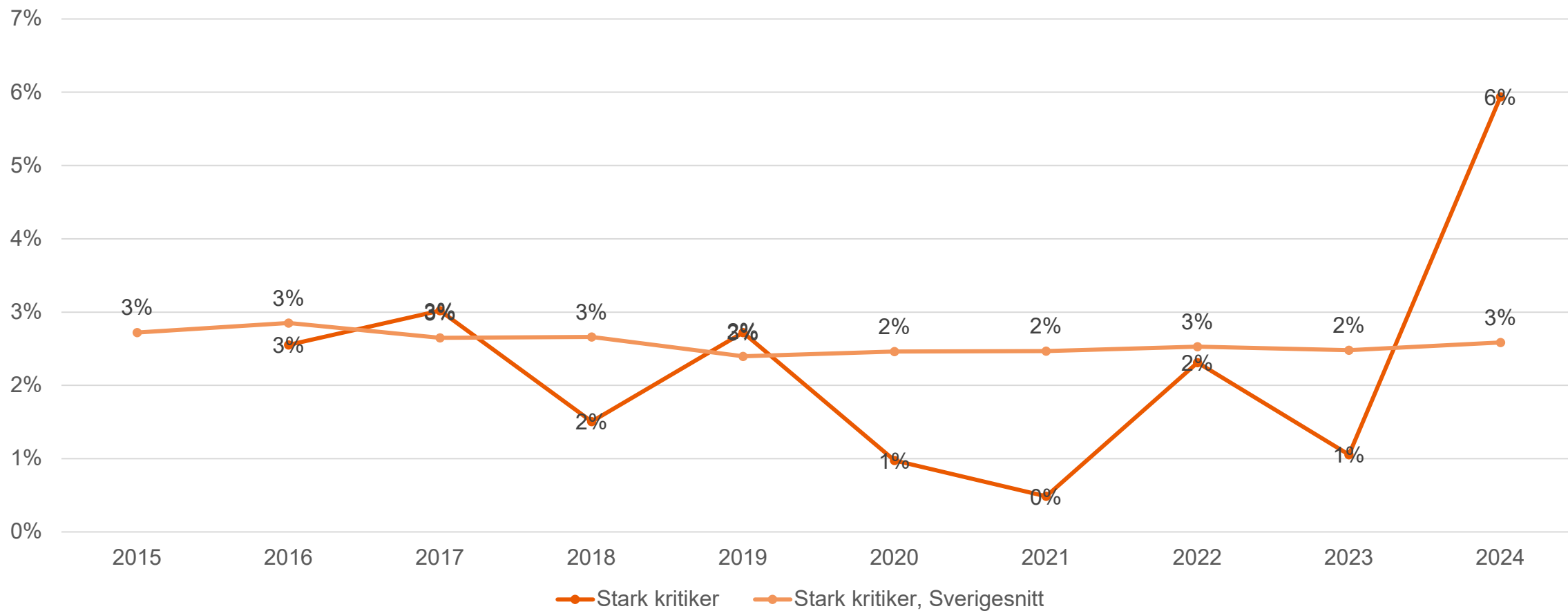
Nyckeltal – Utveckling över tid



Nyckeltal – Utveckling över tid



Nyckeltal – Utveckling över tid



Nyckeltal – myndighetsområde

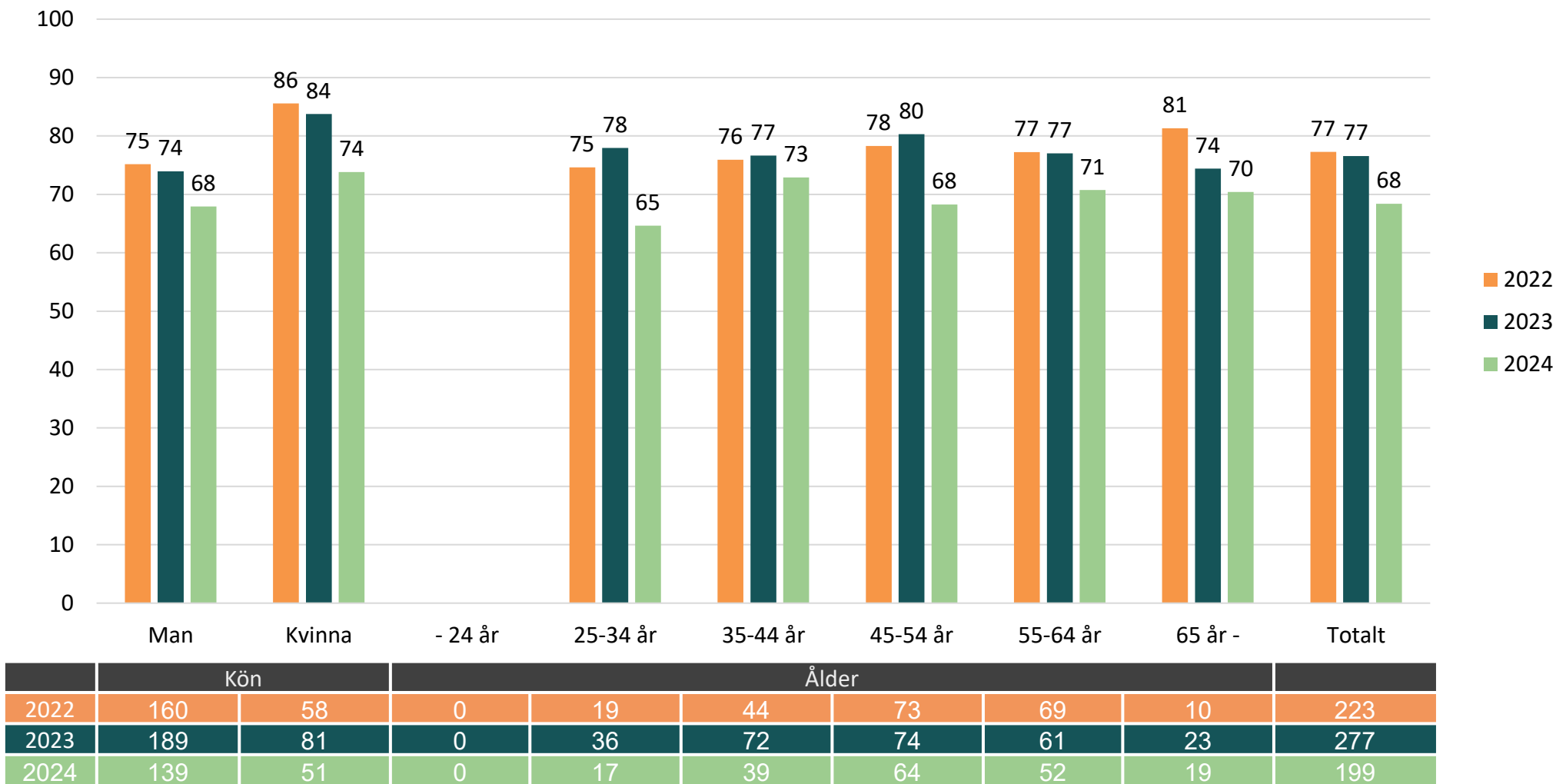
Andelen ambassadörer samt kritiker totalt och per myndighetsområde

		Bygglov	Livsmedels- kontroll	Miljö- och hälsoskydd	Serverings- tillstånd	Brandskydd	Markupplåtelse	Lantmäteri	Total
Ambassadörer	Skövde	26%	22%	28%	29%				25%
	Sverigesnitt	32%	41%	33%	44%	49%	40%	52%	38%
Kritiker	Skövde	3%	0%	1%	0%				1%
	Sverigesnitt	5%	2%	3%	3%	1%	2%	0%	3%
Starka kritiker	Skövde	8%	6%	4%	6%				6%
	Sverigesnitt	4%	2%	3%	3%	1%	2%	5%	3%
Antal ärenden	Skövde	38	82	72	17	0	0	0	209
	Sverigesnitt	7450	10076	8587	3227	2325	3226	92	34983

Jämförelse mellan grupper

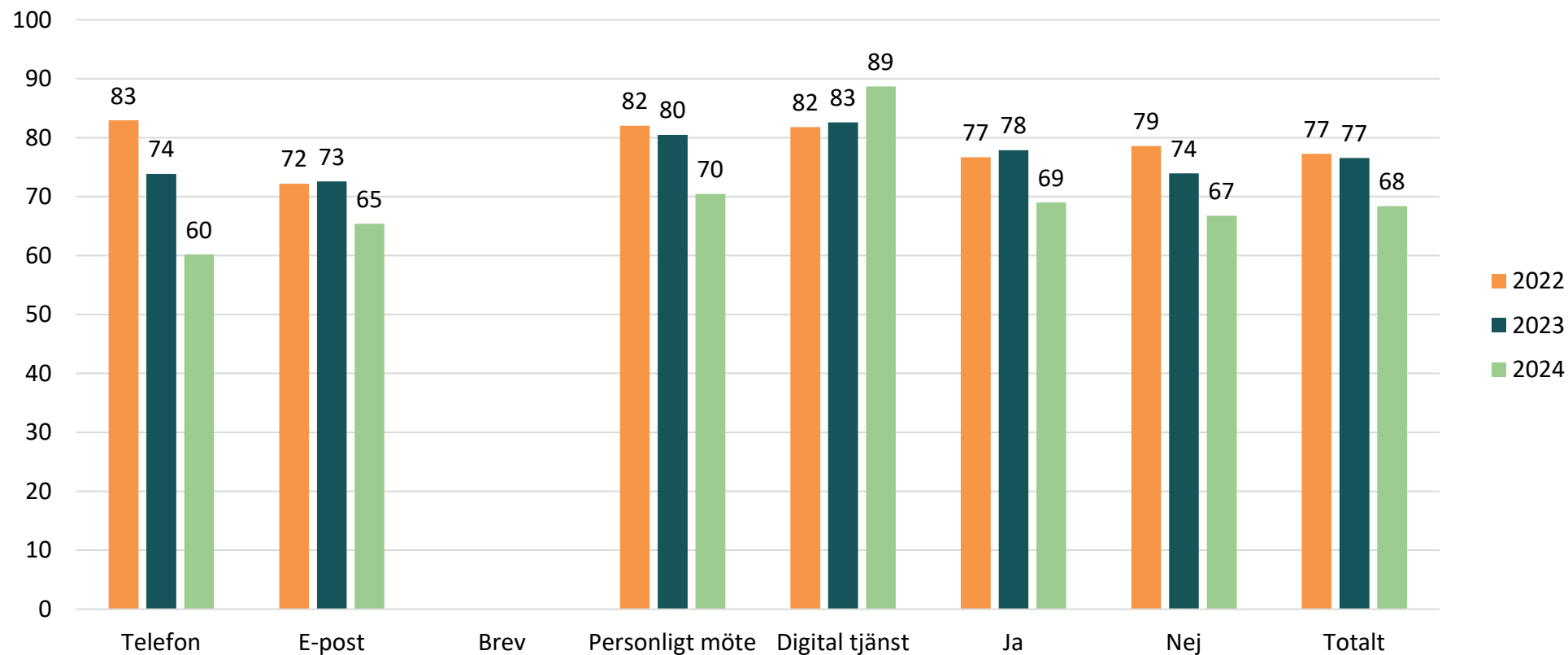


Kön och ålder



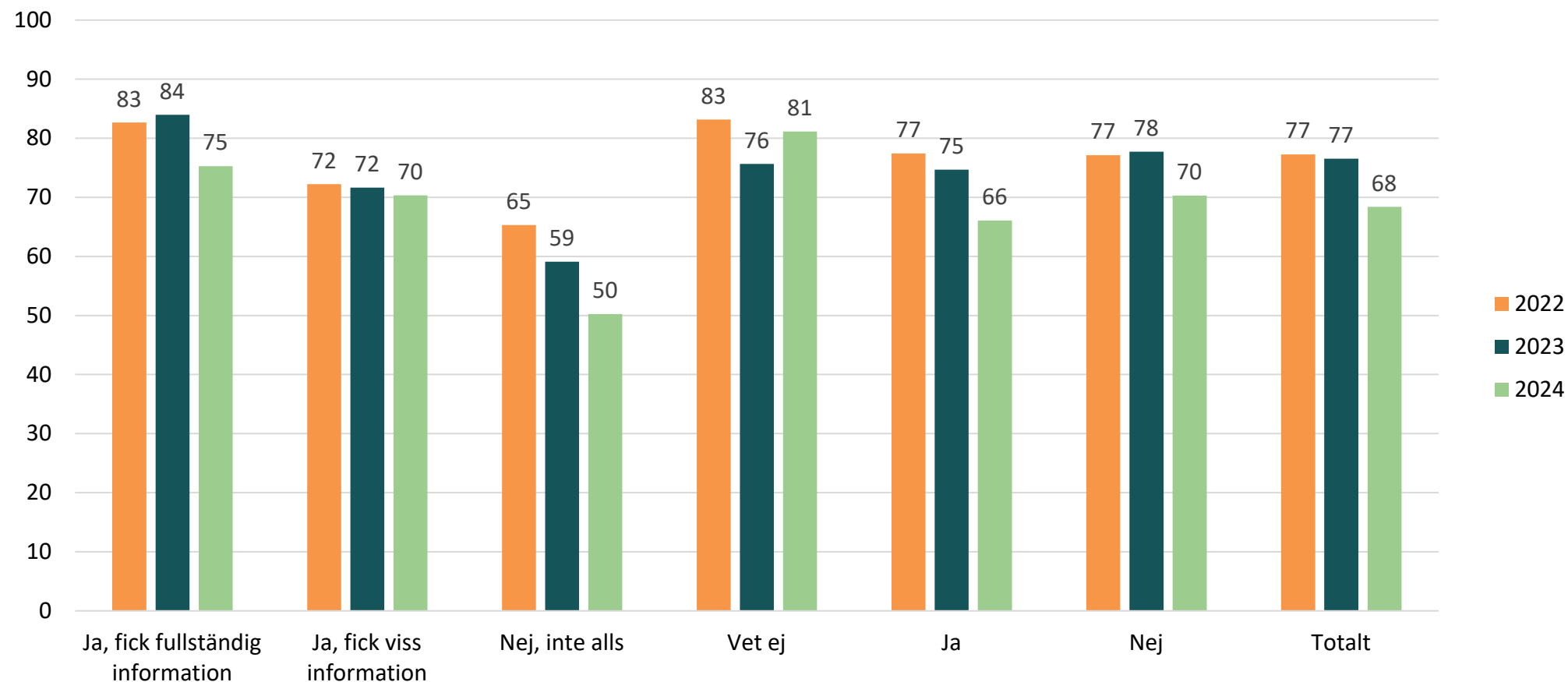
Tabellen visar basen för respektive fråga

Kommunikationssätt och tidigare kontakt



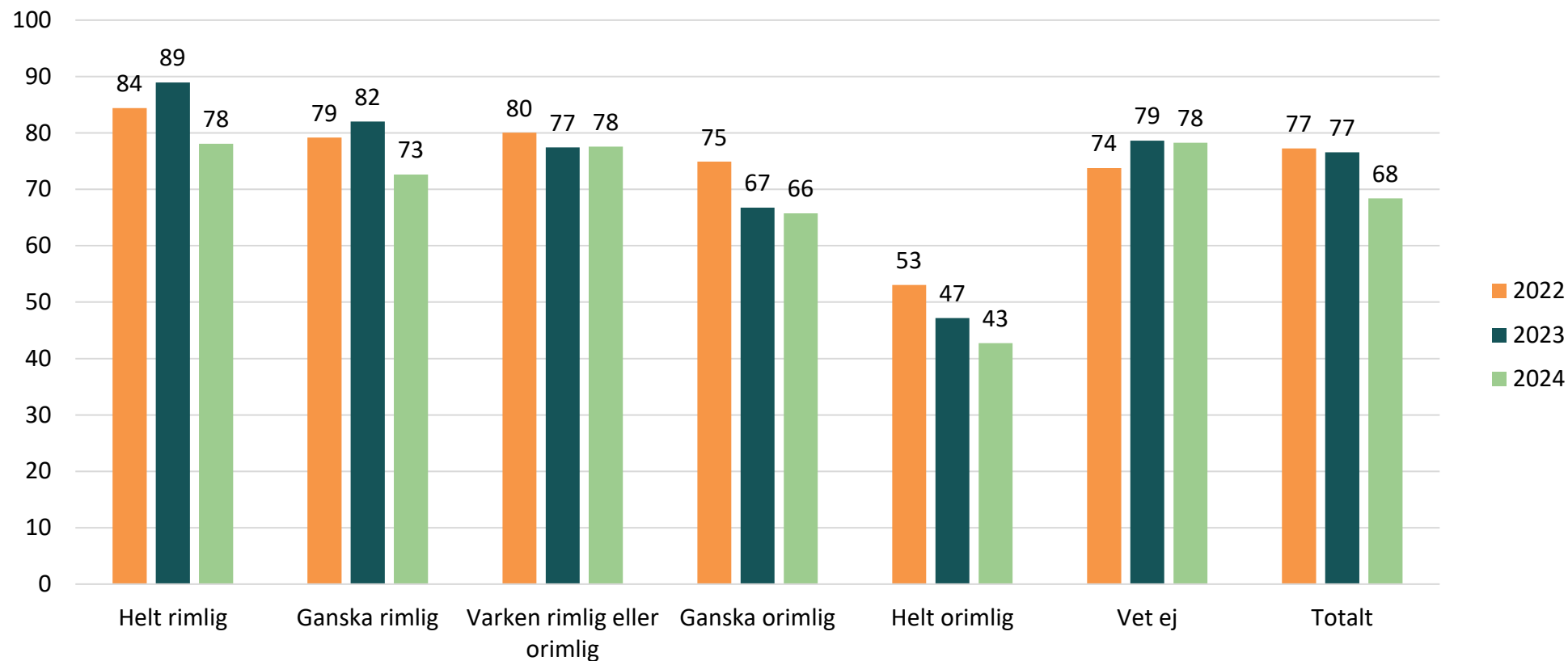
	Huvudsakligt kommunikationssätt					Tidigare kontakt med kommun		
2022	26	106	0	76	11	149	74	223
2023	31	116	0	108	18	185	92	277
2024	21	78	0	81	10	144	54	199

Information och tidigare erfarenhet



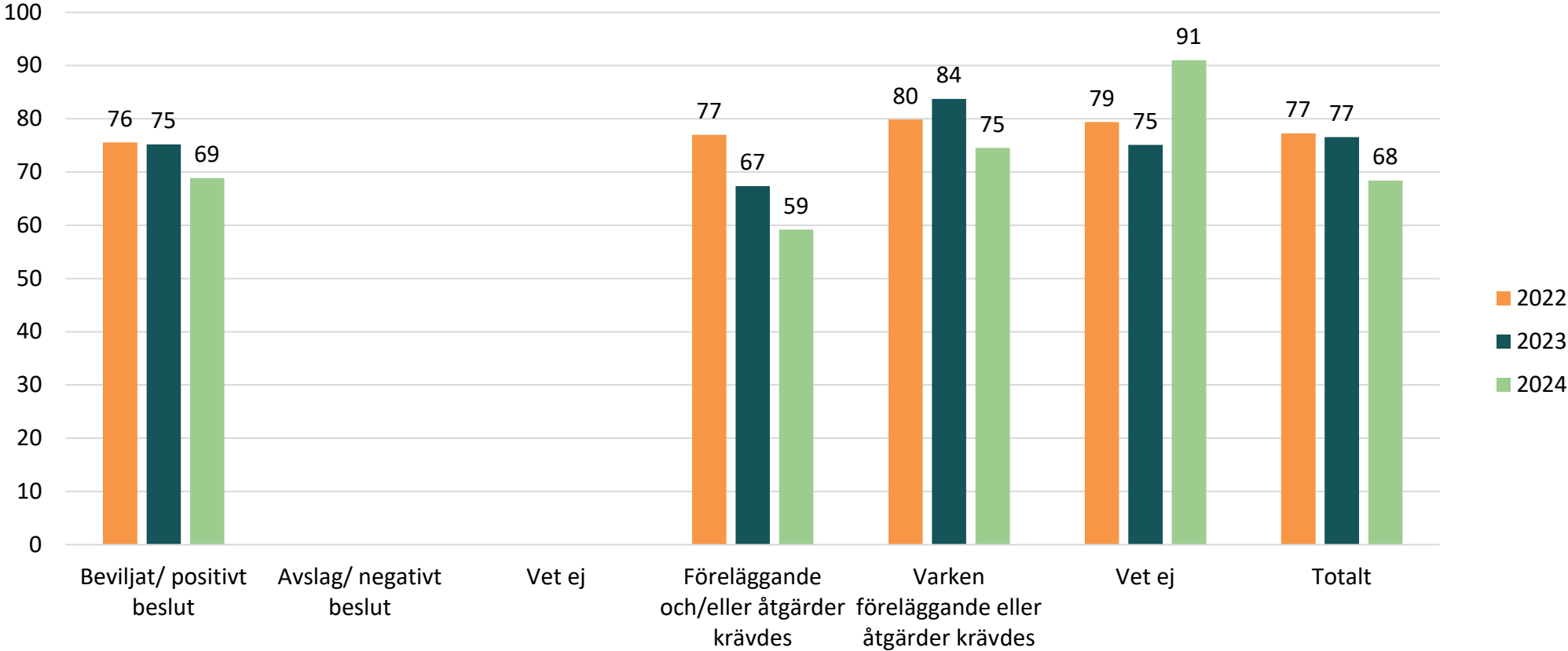
	Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?				Tidigare erfarenhet, annan kommun		
2022	108	47	43	25	95	128	223
2023	139	61	42	35	107	170	277
2024	84	43	50	21	86	110	199

Rimlig avgift



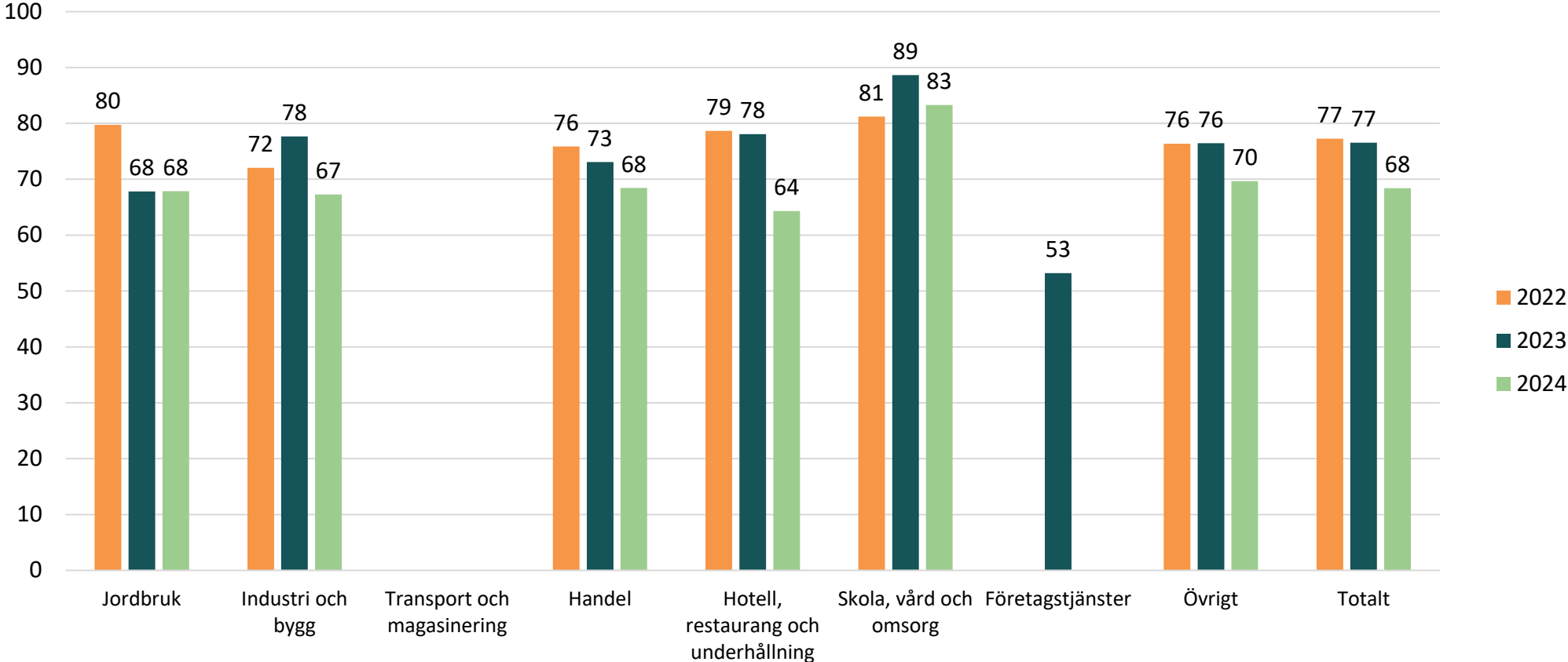
	Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?						
2022	43	54	42	30	18	36	223
2023	59	67	41	45	29	36	277
2024	21	36	39	47	31	23	199

Utfall av ärendet



	Hur utföll ärendet för dig? - Tillstånd			Hur utföll ärendet för dig? - Tillsyn			
2022	72	0	0	38	95	14	223
2023	84	0	0	61	109	19	277
2024	50	0	0	50	84	7	199

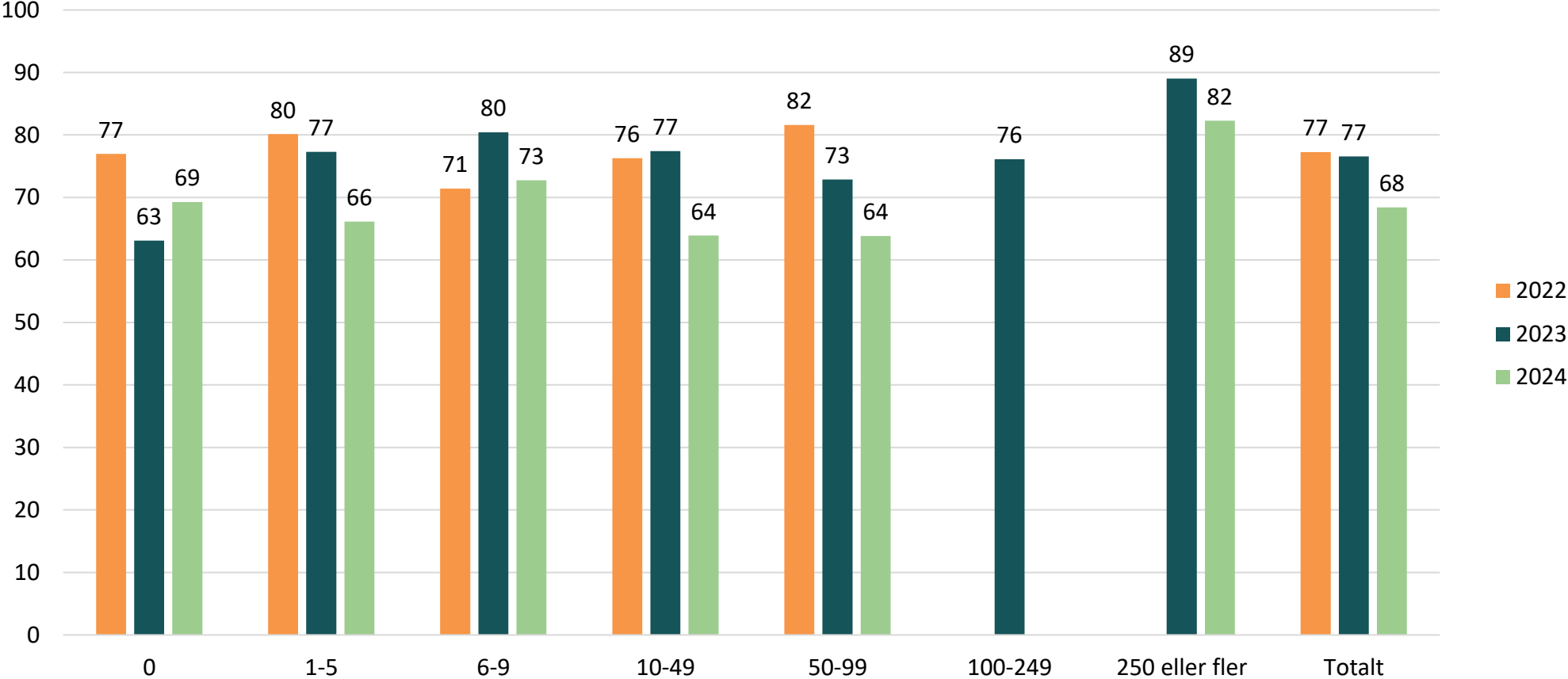
Bransch



	Bransch								
2022	13	36	0	32	69	14	0	53	223
2023	7	44	0	28	108	14	8	56	277
2024	30	27	0	18	61	16	0	35	199

Tabellen visar basen för respektive fråga

Antal anställda



	Antal anställda							
2022	14	69	39	58	14			223
2023	25	94	41	72	23	9	8	277
2024	36	68	32	40	9	0	8	199

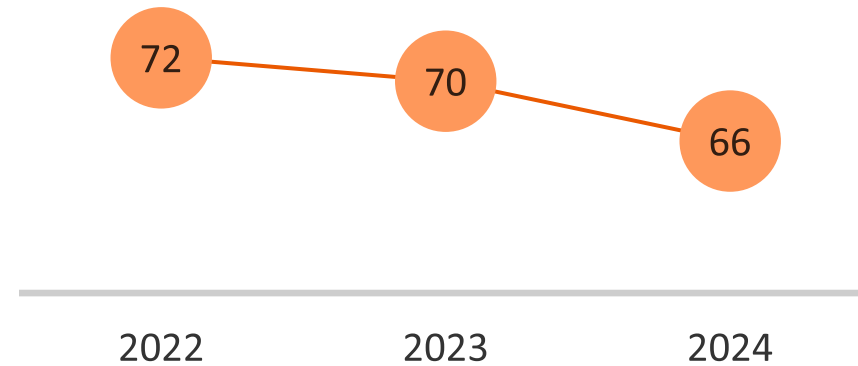
Notera att resultat för 100 eller fler anställda inte visas för 2022 på grund av förändringar i frågeunderlaget.

Bygglov

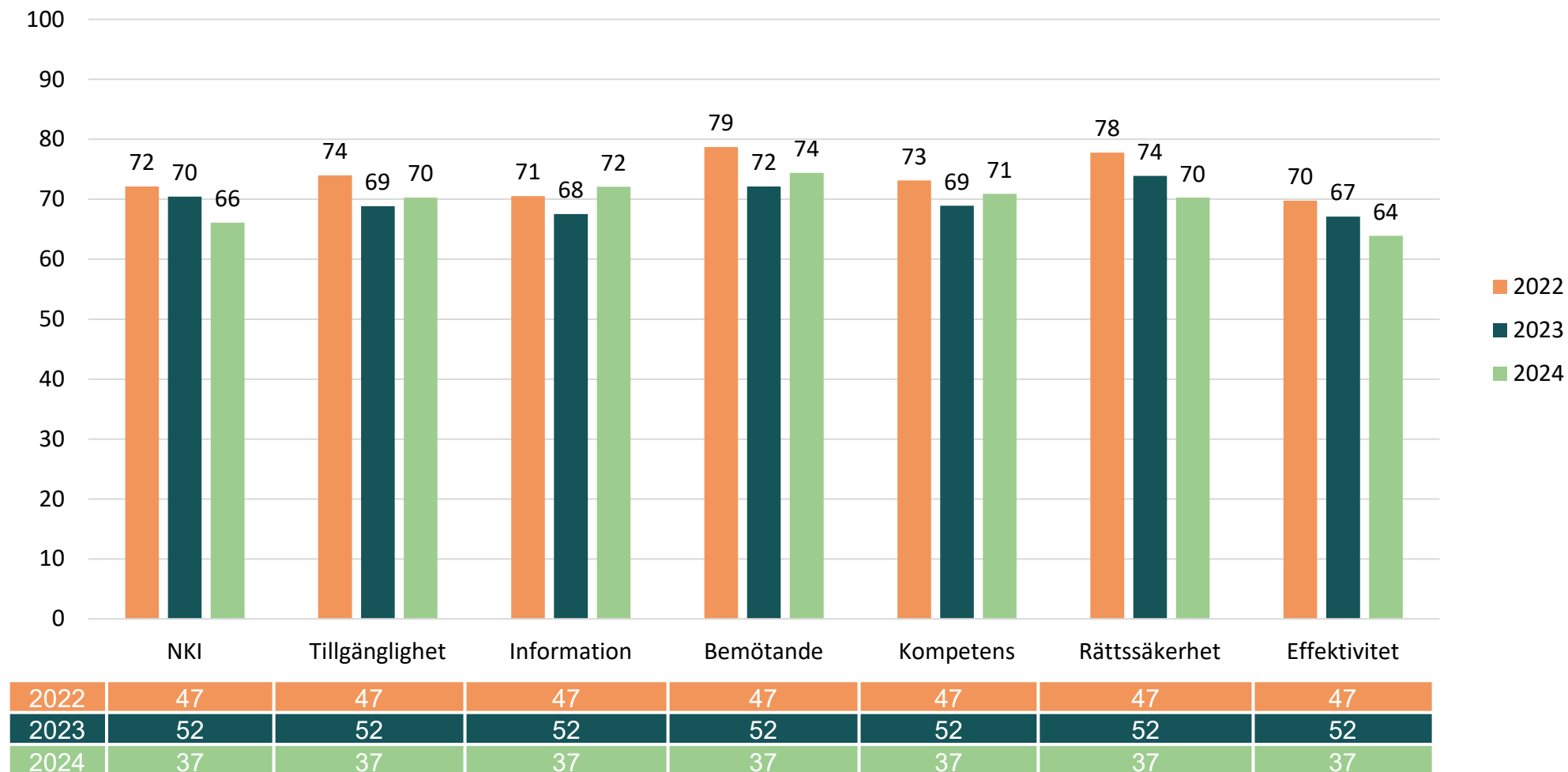


Bygglov sammanfattning

- NKI för Bygglov 2024 uppgår till 66
- Resultatet är en försämring från 2023 då resultatet var 70



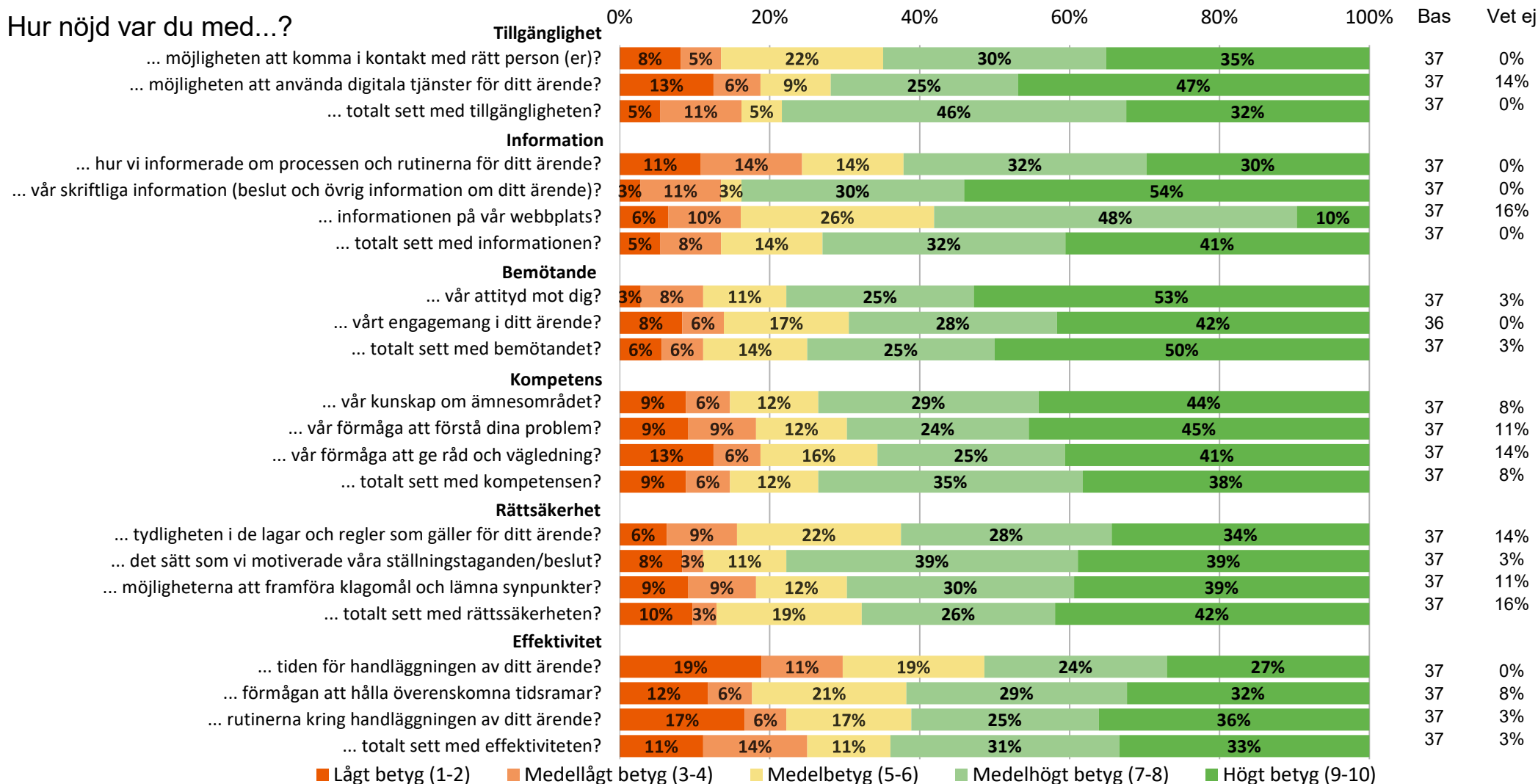
Bygglov – NKI och serviceområden



Tabellen visar basen för respektive fråga

Bygglov - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

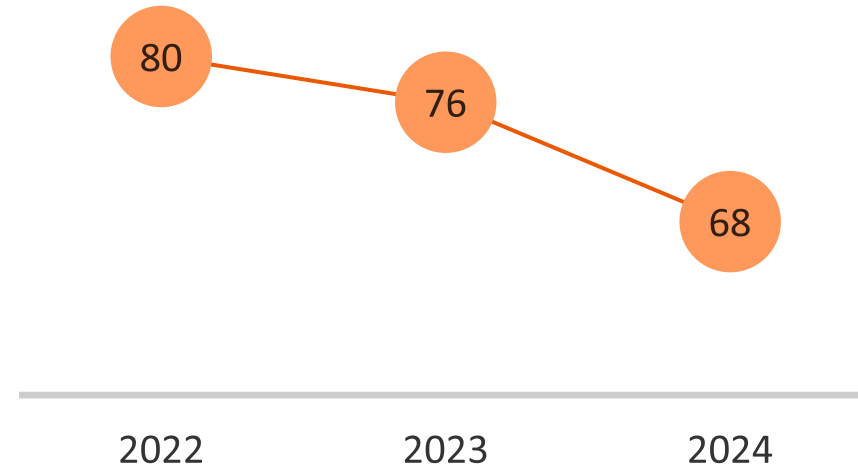
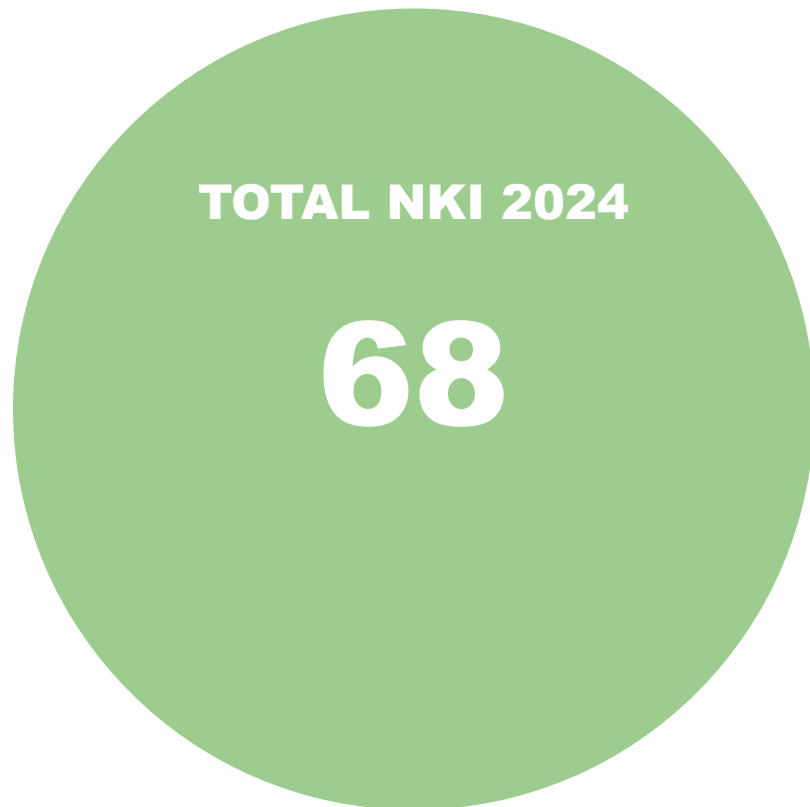


Livsmedelskontroll

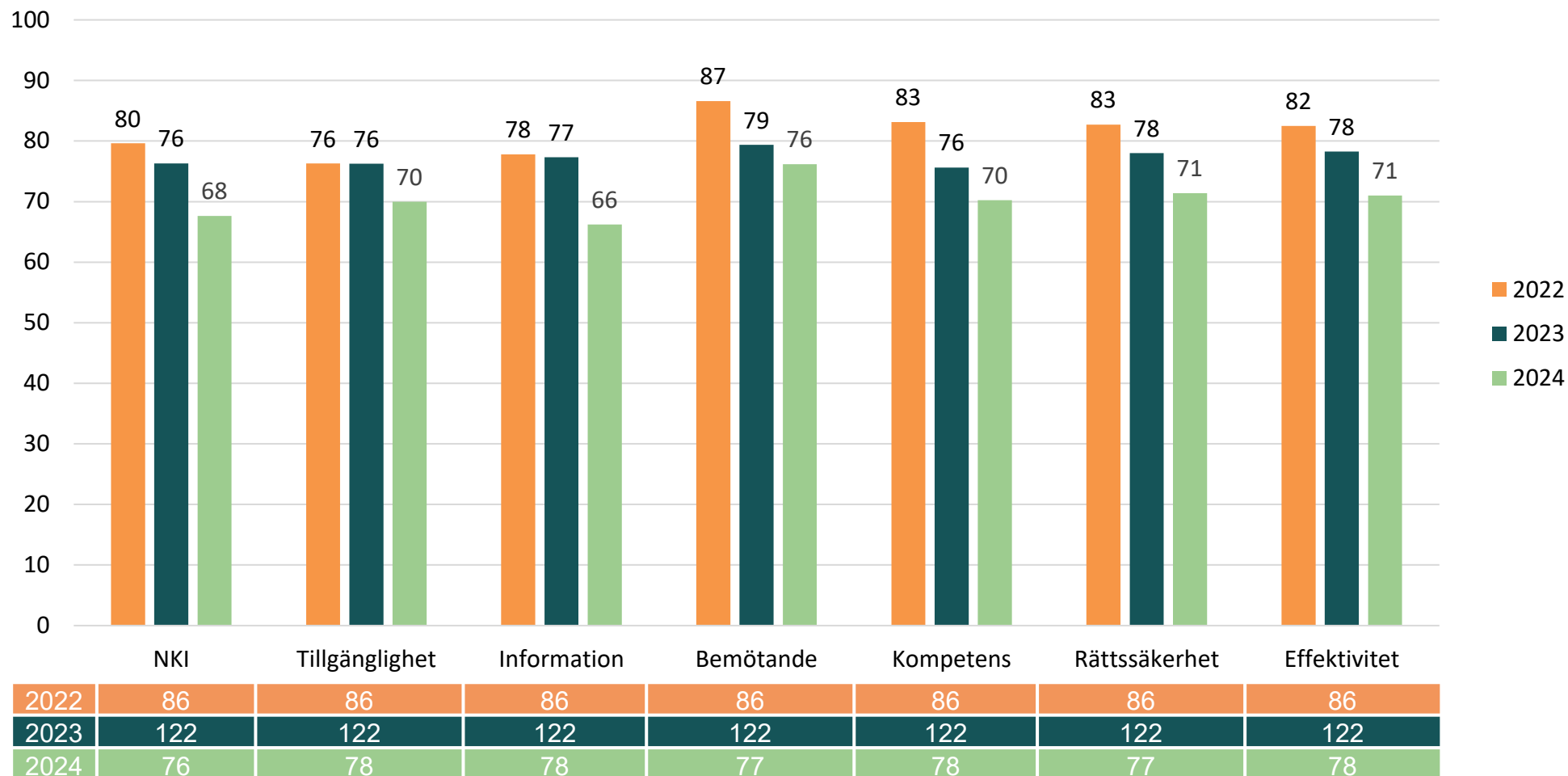


Livsmedelskontroll sammanfattning

- NKI för Livsmedelskontroll 2024 uppgår till 68
- Resultatet är en försämring från 2023 då resultatet var 76

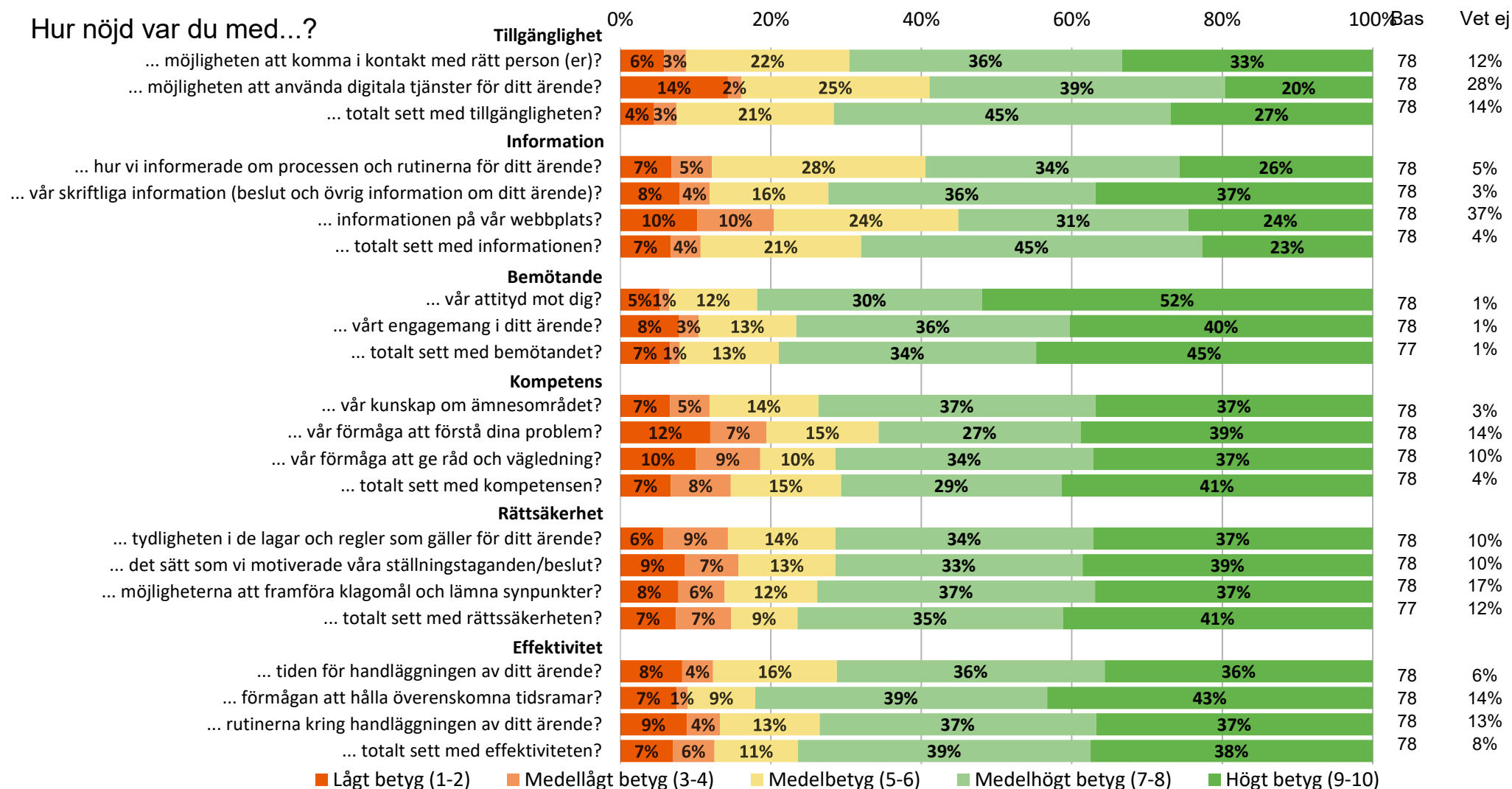


Livsmedelskontroll – NKI och serviceområden



Tabellen visar basen för respektive fråga

Livsmedelskontroll - Samtliga frågor



Miljö- och hälsoskydd

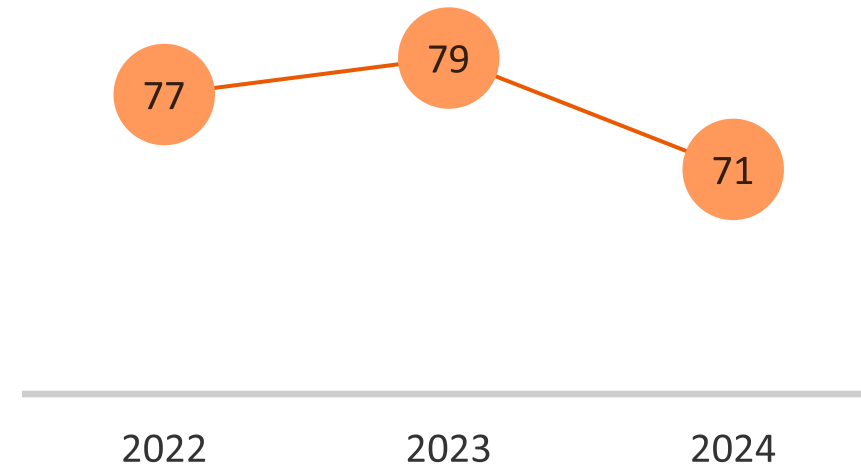
På grund av få svar redovisas ingen uppdelning av resultatet i grupperna:

- Avlopp
- Miljöskydd
- Hälsoskydd

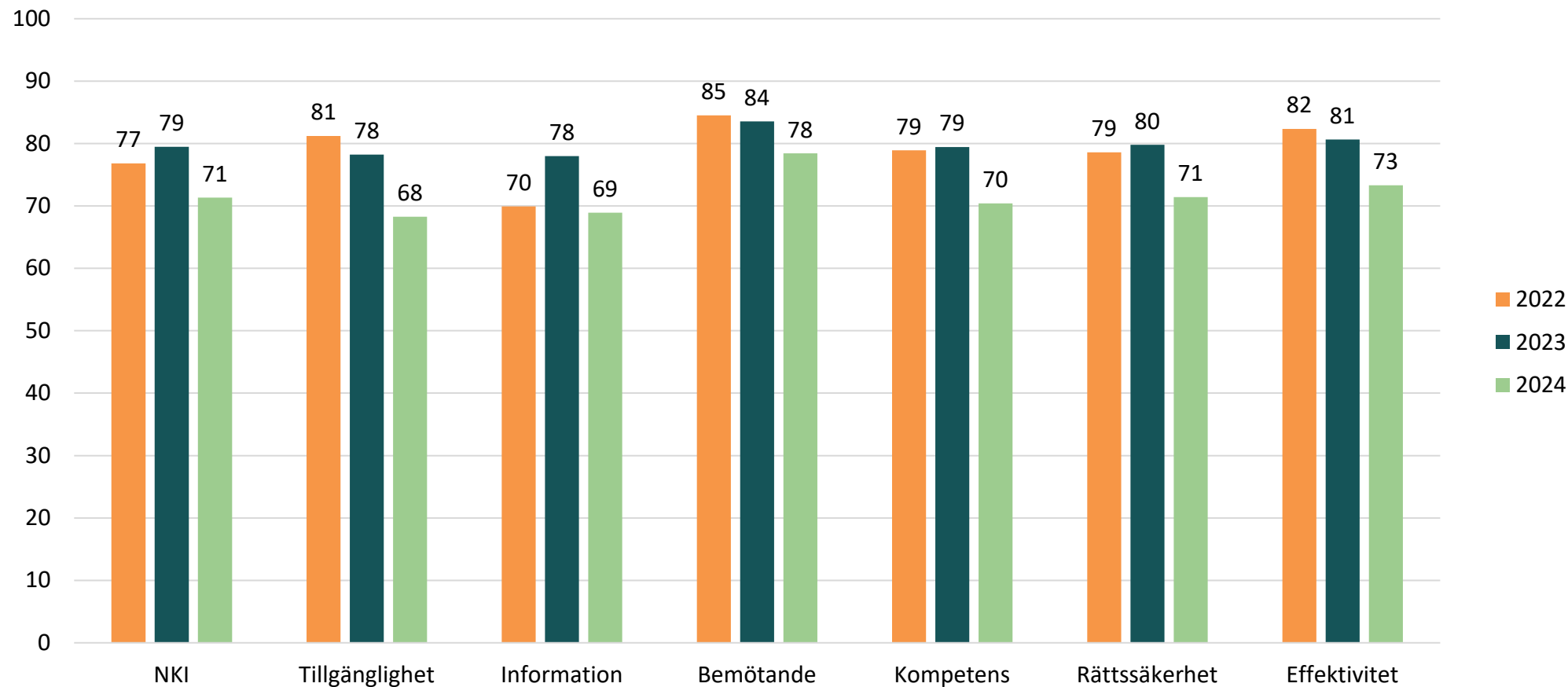


Miljö- och hälsoskydd sammanfattning

- NKI för Miljö- och hälsoskydd 2024 uppgår till 71
- Resultatet är en försämring från 2023 då resultatet var 79

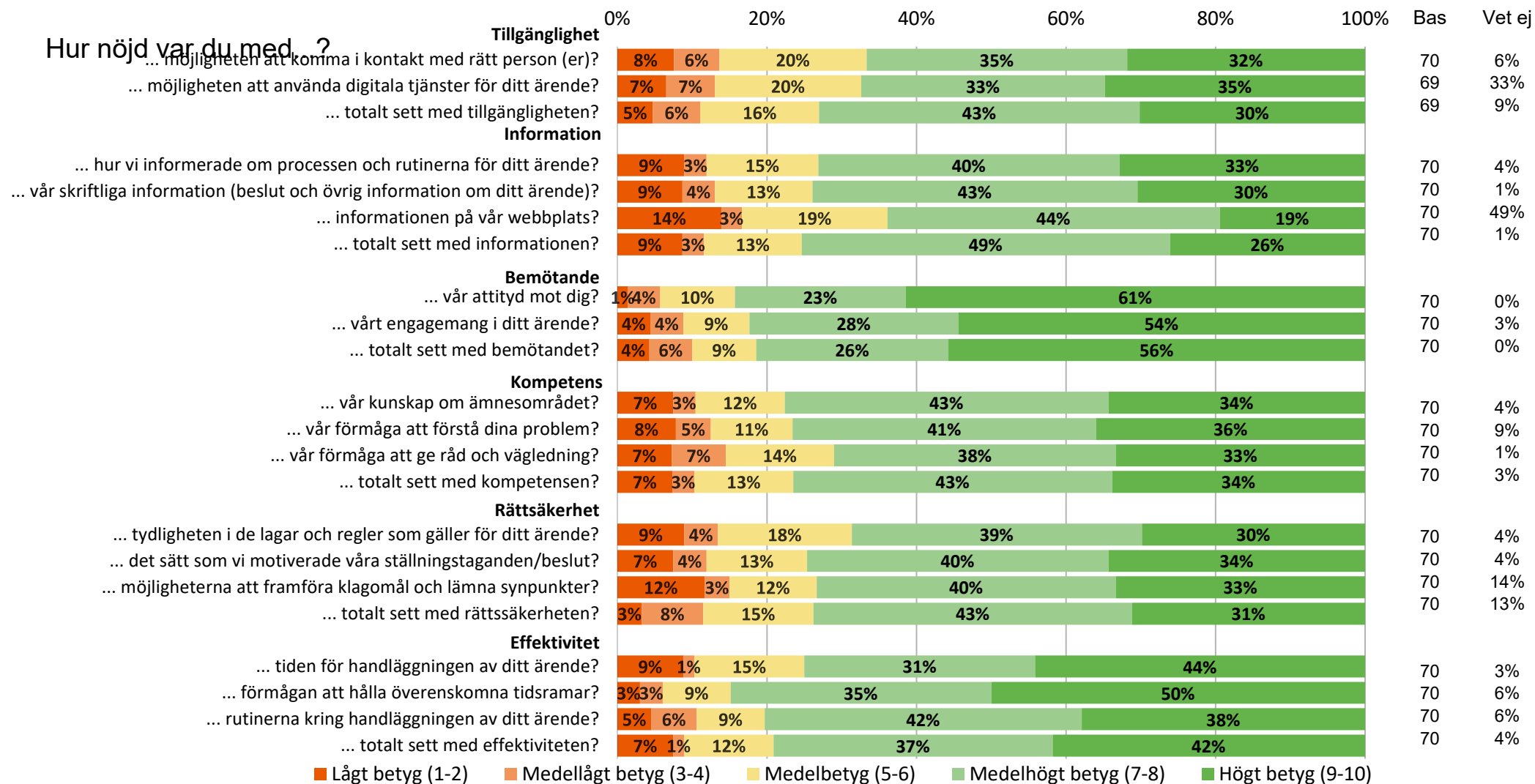


Miljö- och hälsoskydd – NKI och serviceområden



2022	52	52	52	52	52	52	52
2023	57	57	57	57	57	57	57
2024	69	69	70	70	70	70	70

Miljö- och hälsoskydd - Samtliga frågor

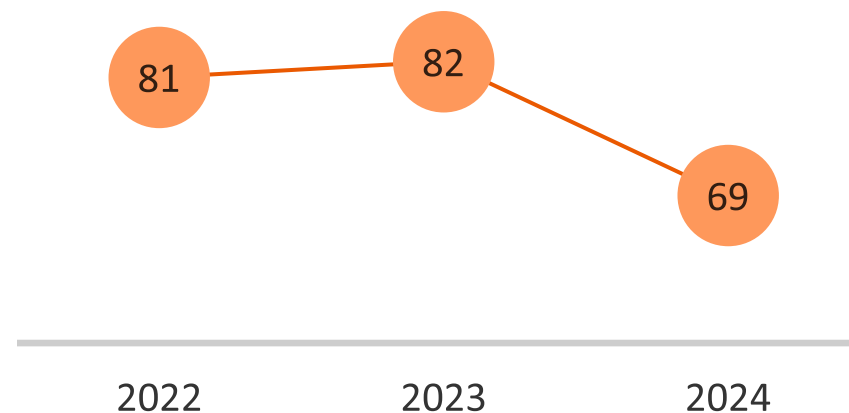


Serveringstillstånd

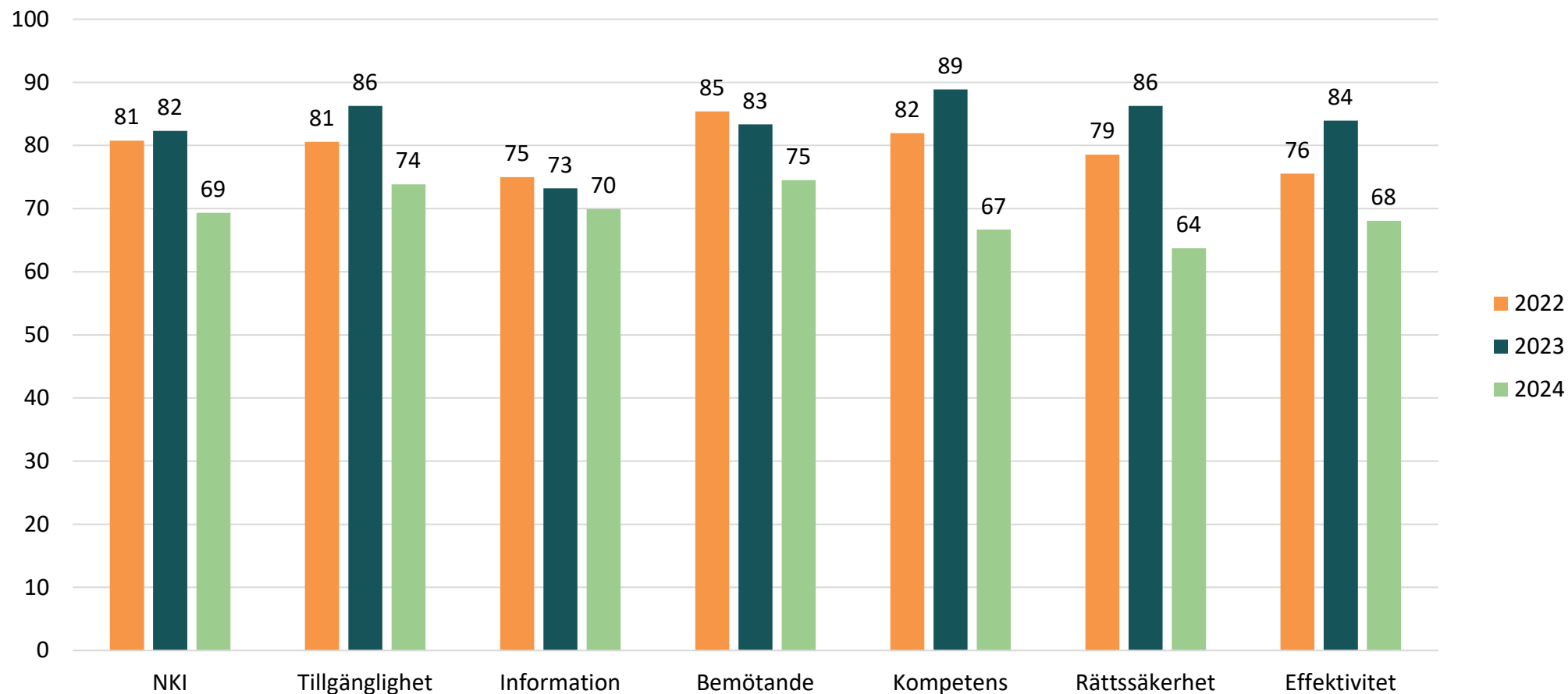


Serveringstillstånd sammanfattning

- NKI för Serveringstillstånd 2024 uppgår till 69
- Resultatet är en försämring från 2023 då resultatet var 82

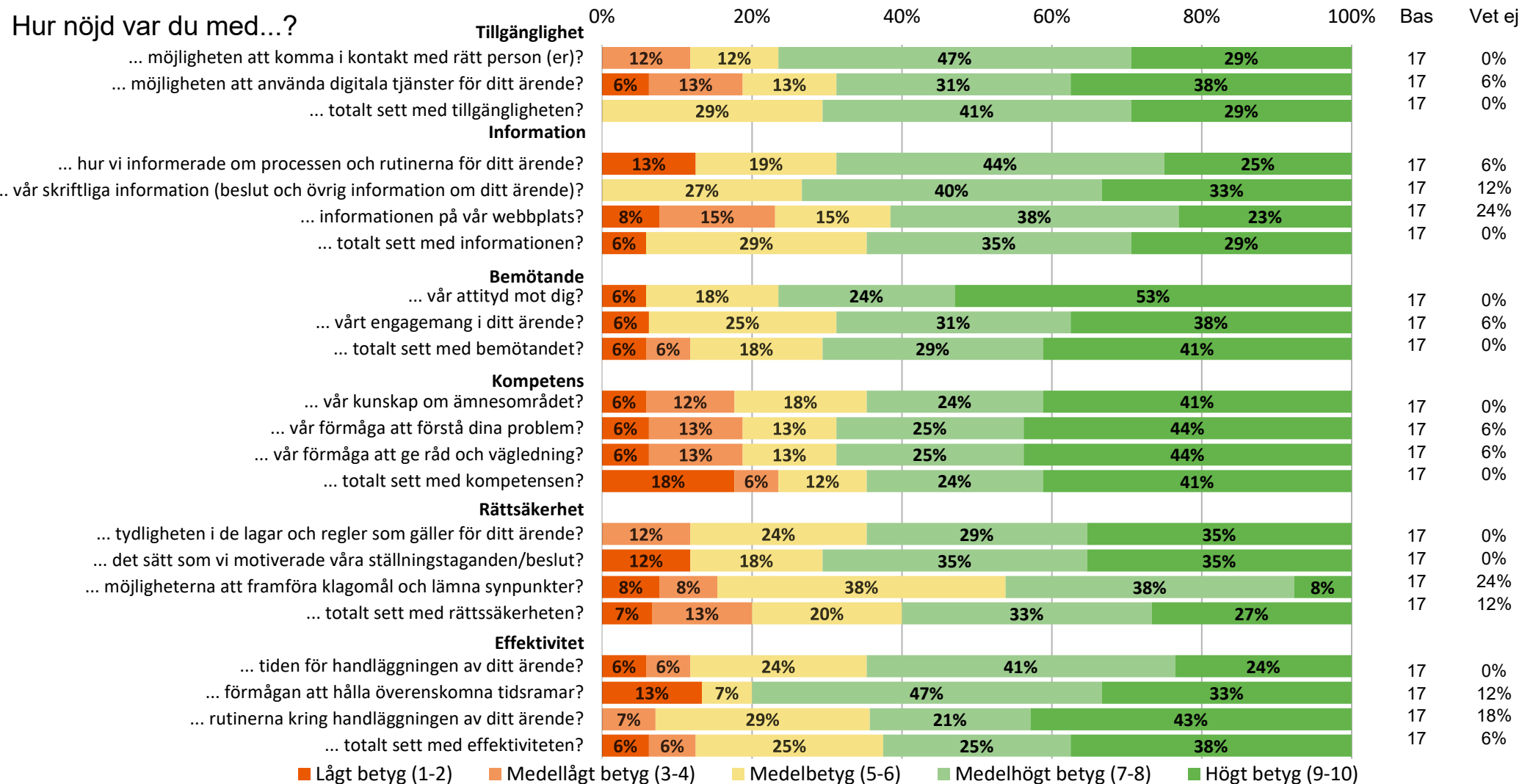


Serveringstillstånd – NKI och serviceområden



2022	16	16	16	16	16	16	16
2023	19	19	19	19	19	19	19
2024	17	17	17	17	17	17	17

Serveringstillstånd- Samtliga frågor

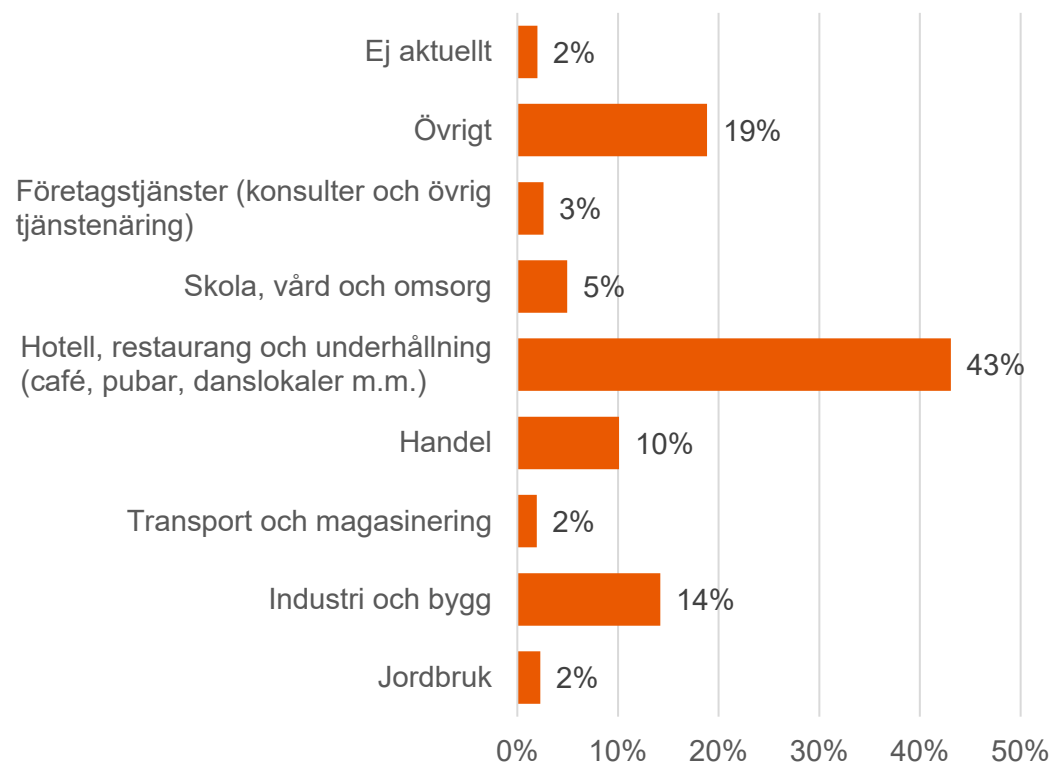


Beskrivande frågor

Beskrivande frågor

I vilken bransch är ditt företag verksamt?

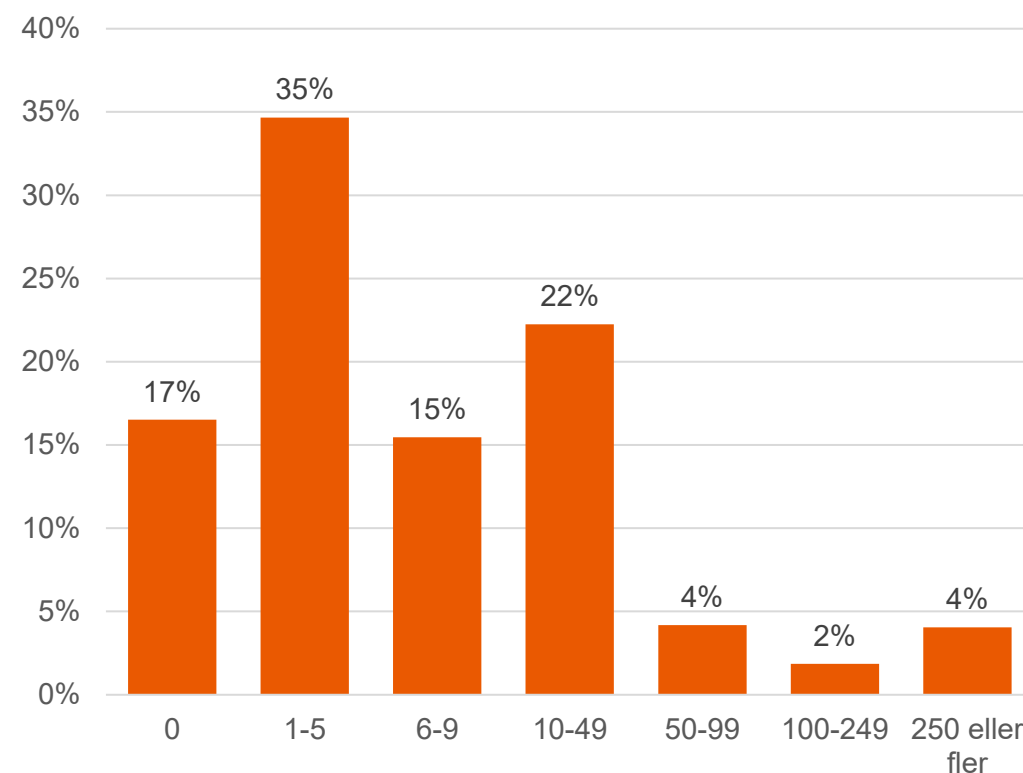
n = 209



n = basen för frågan

Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

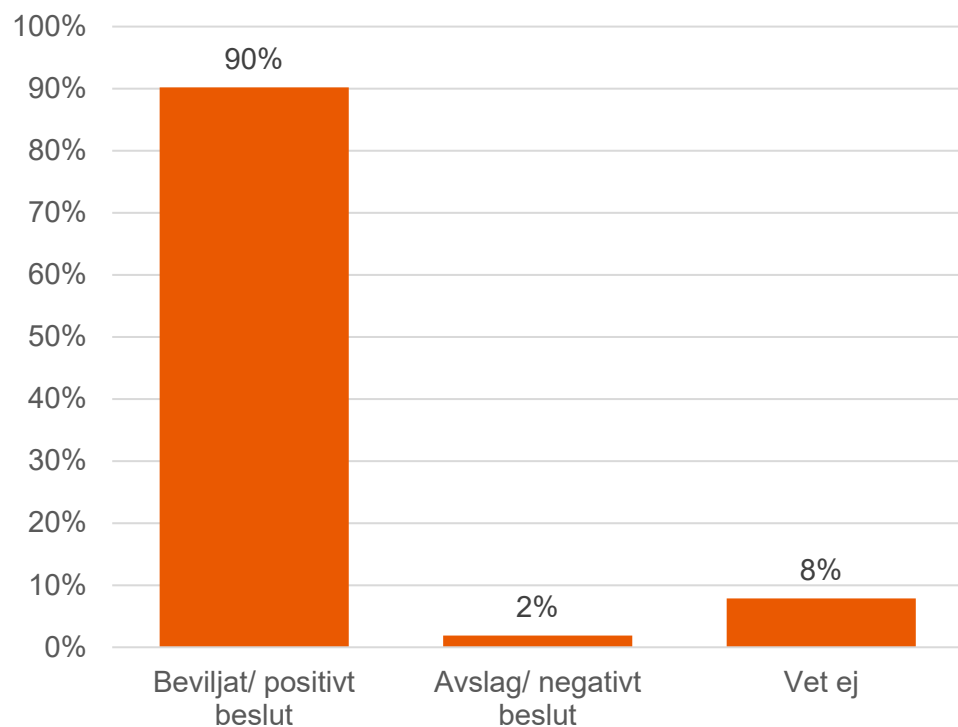
n = 209



Beskrivande frågor

Hur utföll ärendet för dig? (tillstånd)

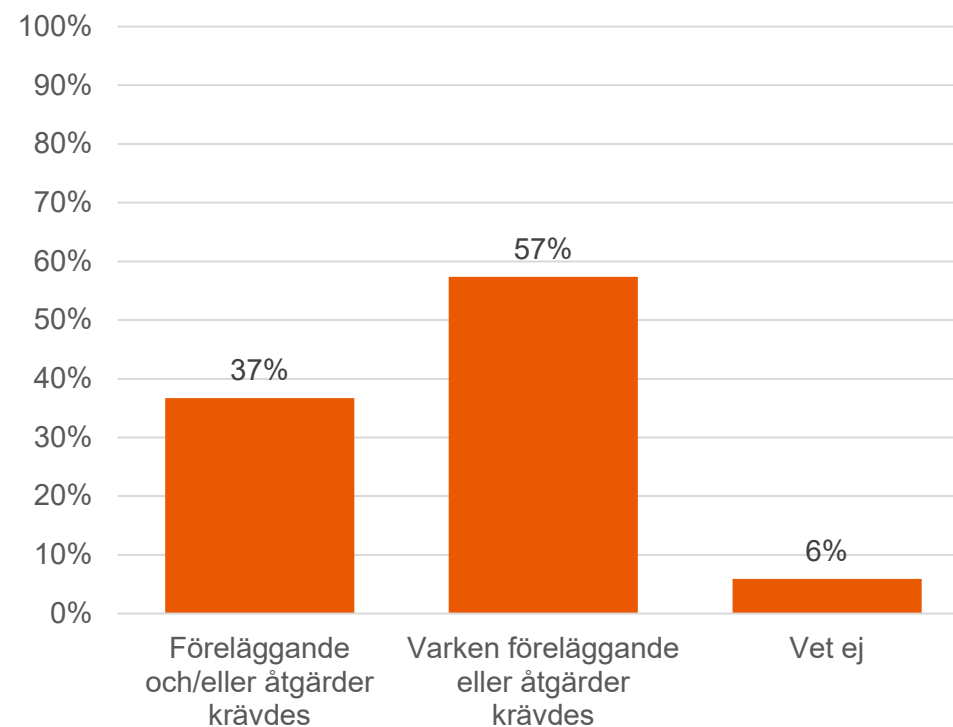
n = 56



n = basen för frågan

Hur utföll ärendet för dig? (tillsyn)

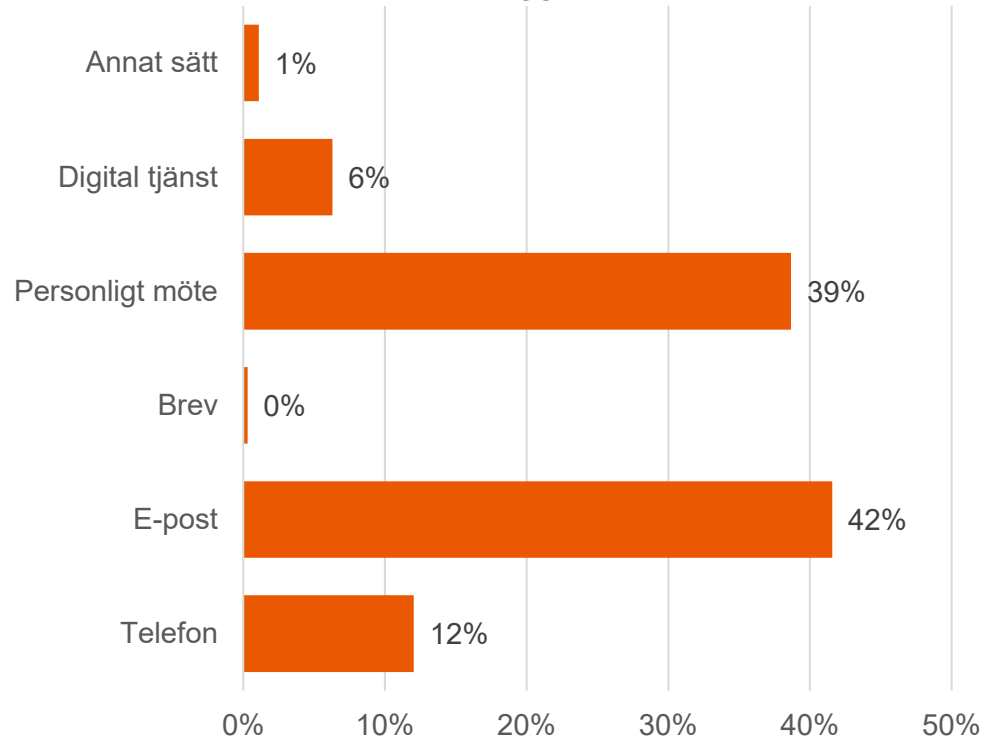
n = 150



Beskrivande frågor

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?

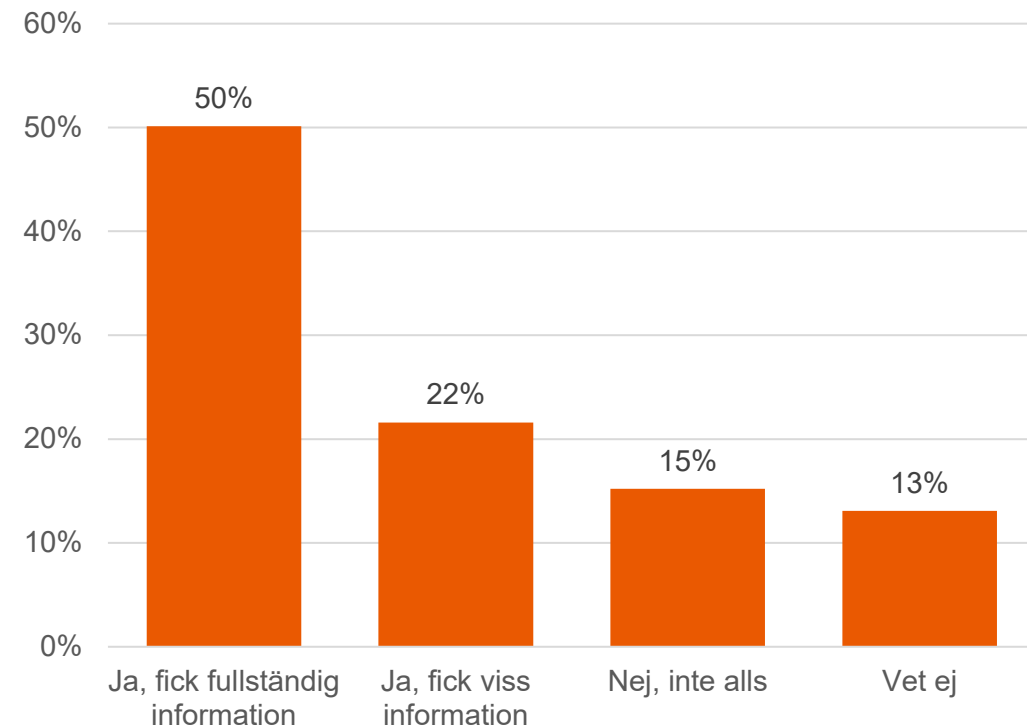
n = 209



n = basen för frågan

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

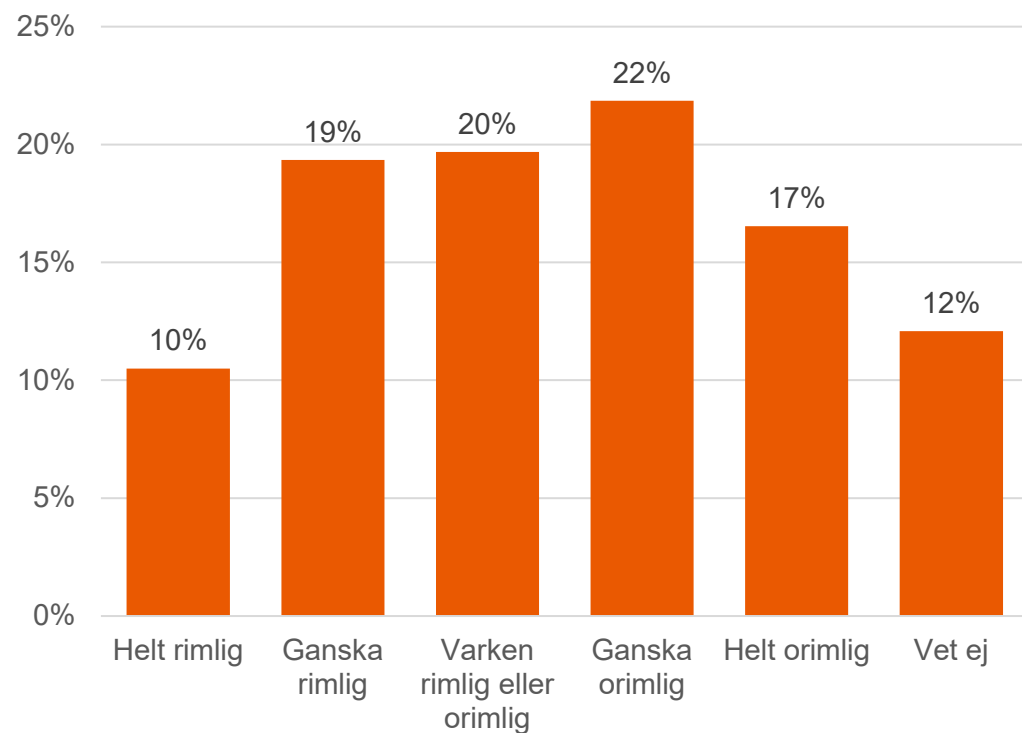
n = 209



Beskrivande frågor

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

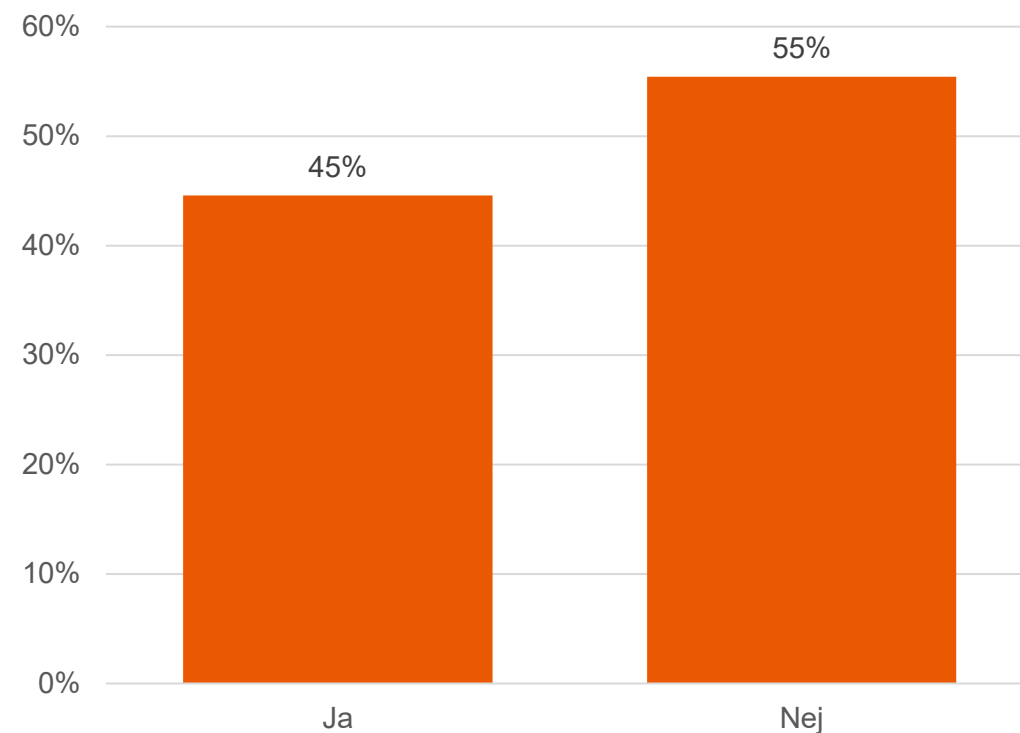
n = 209



n = basen för frågan

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

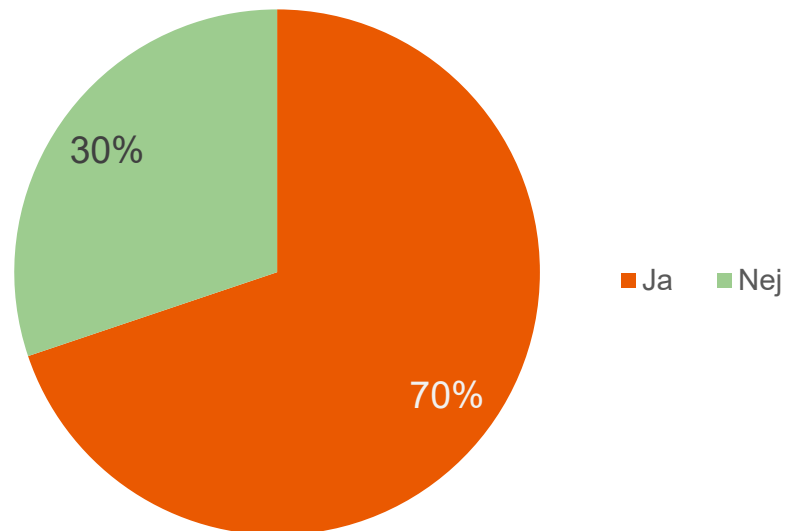
n = 209



Beskrivande frågor

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

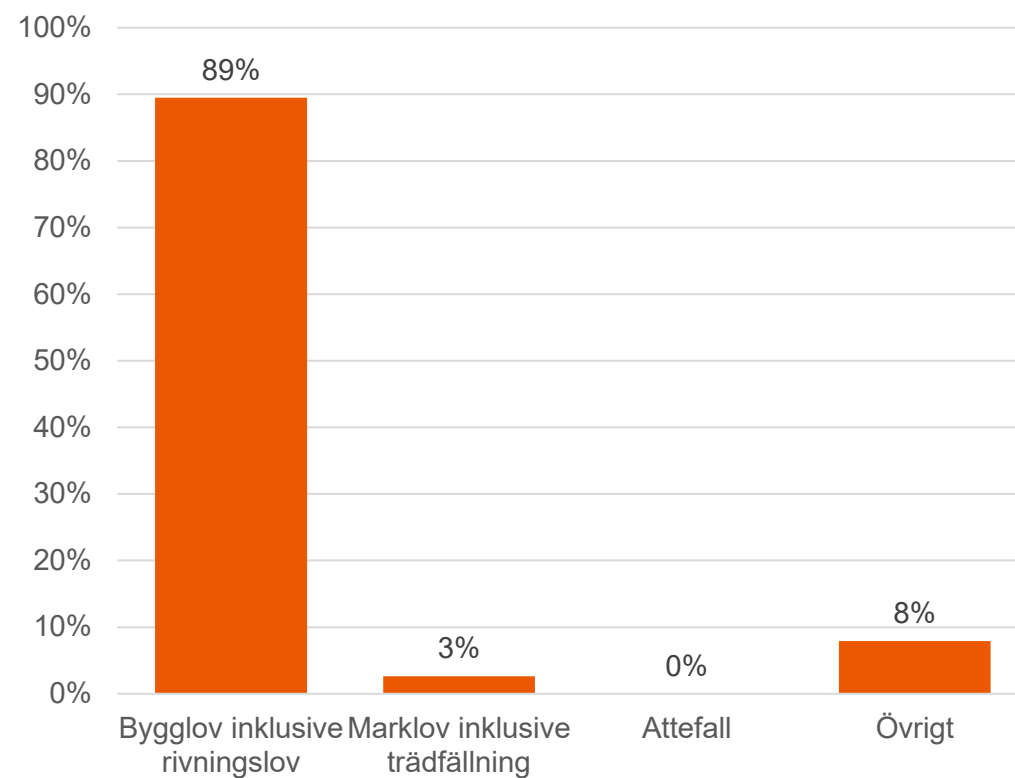
n = 209



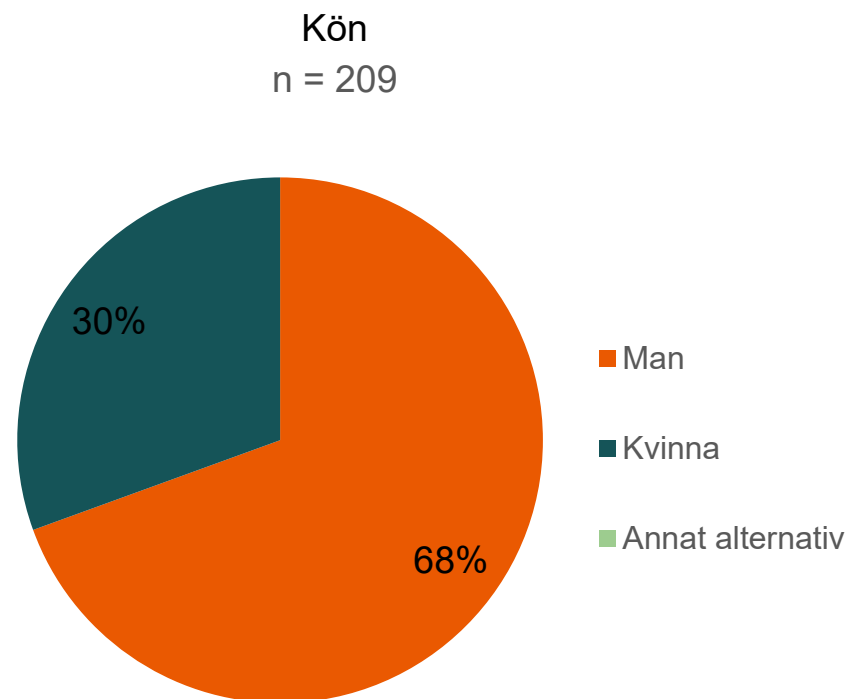
n = basen för frågan

Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?

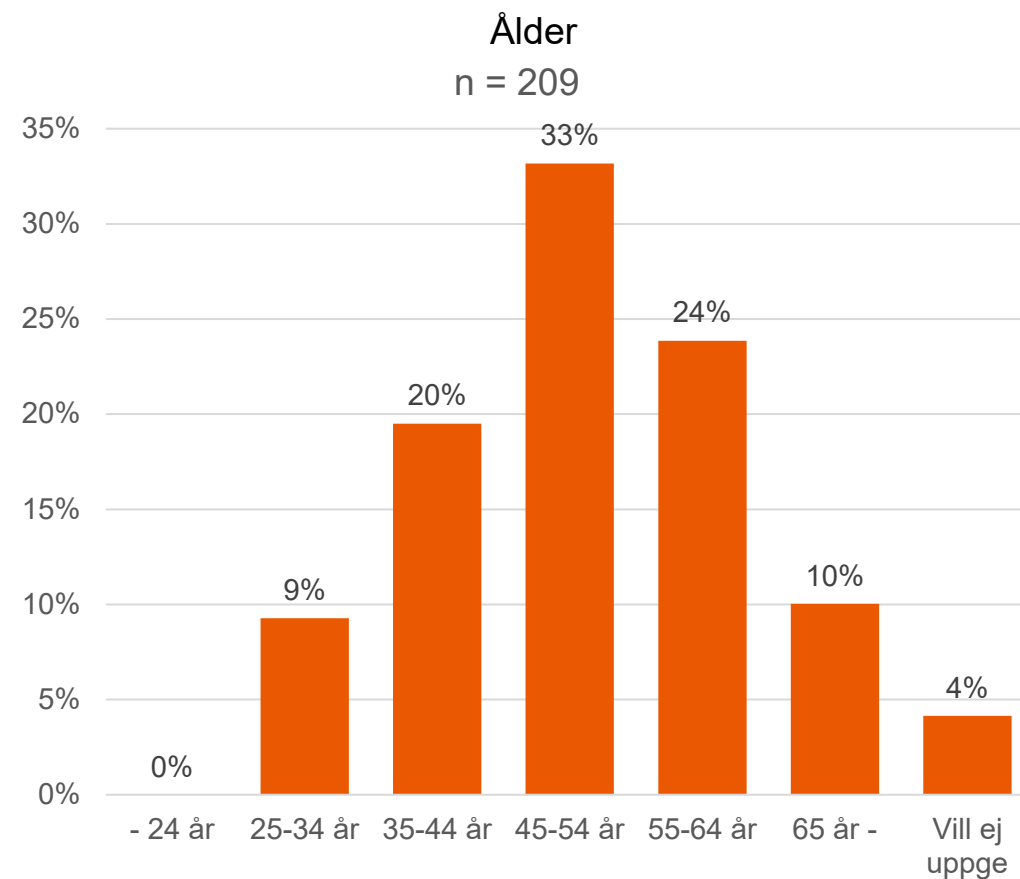
n = 38



Beskrivande frågor



n = basen för frågan



Metodbeskrivning

Metodbeskrivning

Viktning

Då bortfallet inom olika myndighetsområden kan variera behöver resultatet viktas. Detta görs för att resultatet ska bli så representativt som möjligt.

Viktningen sker på myndighetsområdesnivå. Detta leder till att varje myndighetsområde representeras i samma utsträckning i svaren som i urvalet.

Nöjd-Kund-Index (NKI)

NKI är ett sammanfattande mått på den totala nöjdheten och beräknas utifrån de tre sammanfattande frågorna:

- 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?

Serviceområden

Insiktsmätningen mäter sex olika serviceområden. För varje serviceområde beräknas ett övergripande index utifrån den helhetsfråga som har besvarats för varje område.

Metodbeskrivning

Beräkning av index

Serviceområdenas index beräknas genom att skala om de viktade medelbetygen (1-10) på helhetsfrågorna för varje serviceområde till ett index med skalan 0 till 100. Basen för denna beräkning är de respondenter som svarat 1-10 på respektive helhetsfråga. Formeln som används för beräkningen är $(X-1)*100/9$ där X är det viktade medelvärde för frågan.

NKI tas fram genom att först beräkna ett aggregerat index på de tre sammanfattande frågorna på motsvarande sett som serviceområdenas index beräknas. NKI sätts sedan till medelvärde av dessa tre index.

Effektmått och nöjdhetsmått

I åtgärdsmatriserna som visas har ett effektmått tagits fram för att tydligare visa vad som påverkar det totala NKI-värdet. Effekten visas på x-axeln. Måttet är beräknat genom en regressionsmodell där de sex serviceområdena använts som oberoende variabler. Variabler utan effekt har uteslutits ur modellen. Måtten har enbart redovisats om det är fler än 50 svar. I andra fall bygger effektmåtten istället på en modell med samtliga medverkande Insiktsskommuner och ska då tolkas vad som driver nöjdhet generellt snarare än i kommunen. Om effektmått är lägre än 0 så har de satts till 0. Önskan är att ha så hög förklaringsgrad som möjligt för modellen. I de fall förklaringsgraden är under 60% har detta noterats tillsammans med matrisbilden.

På y-axeln visas medelvärde för de sex oberoende variablerna i modellen.

Gränserna för respektive färgområde bestäms utifrån de ingående värdenas medelvärde. Syftet är att skapa en spridning av punkterna för att bättre illustrera hur serviceområdena förhåller sig till varandra och vilket/a områden som bör prioriteras i framtida utvecklingsarbete.

Bortfall



Bortfall

		Total	Bygglov	Livsmedels- kontroll	Miljö- och Hälsoskydd	Serverings- tillstånd	Brandskydd	Mark- upplåtelse	Lantmäteri
	Bruttourval	771	152	370	199	50	0	0	0
Övertäckning	Obligatoriska uppgifter saknas	0	0	0	0	0	0	0	0
	Felaktiga kontaktuppgifter	54	50	1	2	1	0	0	0
	Dubbletter/Karantän	238	24	157	48	9	0	0	0
	Utanför urval/Övrigt	26	1	21	3	1	0	0	0
	Nettourval	453	77	191	146	39	0	0	0
bortfall	Vägran	40	9	10	13	8	0	0	0
	Ej kontakt/Ej svar	204	30	99	61	14	0	0	0
	Antal svar	209	38	82	72	17	0	0	0
	Svarsfrekvens	46%	49%	43%	49%	44%			

Tabellen ovan redovisar inrapporterade ärenden och den övertäckning samt bortfall som registrerats. Bruttourval är samtliga inrapporterade ärenden, innan någon rensning har gjorts. Bruttourvalet rensas på övertäckning, exempelvis ärenden där obligatoriska uppgifter saknas eller där en dublett uppmärksammas. Bruttourval – övertäckning = nettourval. Det är nettourvalet som blir inbjudna att delta i insiktsmätningen. Under insamlingens gång registreras olika typer av bortfall. Svarsfrekvensen beräknas slutligen som antal svar / nettourval = svarsfrekvens.

Bakom rapporten



Enkätfabriken

Enkätfabrikens övergripande mål är att genomföra undersökningar som leder till samhällsutveckling! Sedan starten 2009 har det varit givet för oss att låta ett samhällsengagerat förhållningssätt genomsyra såväl företaget som det arbete vi utför. Genom undersökningar hjälper vi våra kunder att få fram det underlag som behövs för framtida beslut och utveckling.

Insikt

Enkätfabriken har de senaste åren jobbat med allt fler kommuner för Insikt. År 2023 arbetade vi med 60 av de deltagande kommunerna och år 2024 är vi glada att få arbetat med drygt 70 kommuner! Under 2024 har vi också genomfört över 25 presentationer och workshops på plats, för att bidra till ökad kommunal service!

Projektgrupp

Projektledare: Erik Granberg, grundare, analytiker och projektledare. Erik har ansvarat för Insiktsundersökningen internt i 6 år.

Löpande insamling: Ansvarig för den löpande insamlingen och produktionen är Daniel Olander. Daniel är statistiker och har jobbat hos Enkätfabriken i 12 år. Under den tiden har han ansvarat för ett stort antal undersökningar. Daniel är också kvalitetsansvarig i bolaget. Daniel har ansvarat för den löpande hanteringen av Insiktsundersökningen i 6 år.

Analys: Analytiker är Oskar Bork som började på Enkätfabriken i september 2021.



Erik Granberg

VD, statistiker, projektledare
erik.granberg@enkatfabriken.se
0702 – 369383



Daniel Olander

Senior projektledare & statistiker
daniel.olander@enkatfabriken.se



Oskar Bork

Analytiker
oskar.bork@enkatfabriken.se

Insikt 2024

Enkätleverantör
Enkätfabriken AB
Järntorget 3
41304

<https://www.enkatfabriken.se/>