Löpande insikt 2019
Uppföljning av kommunens service (NKI)

Skövde
Övergripande

April 2020

Origo Group

Innehåll

Totalt	2
Brandtillsyn	16
Bygglov	25
Markupplåtelser	37
Miljö- och hälsoskydd	46
Livsmedelskontroll	55
Serveringstillstånd	67
Fakta om undersökningen	76
Modellbeskrivning	81

Origo Group

Totalt

Origo Group

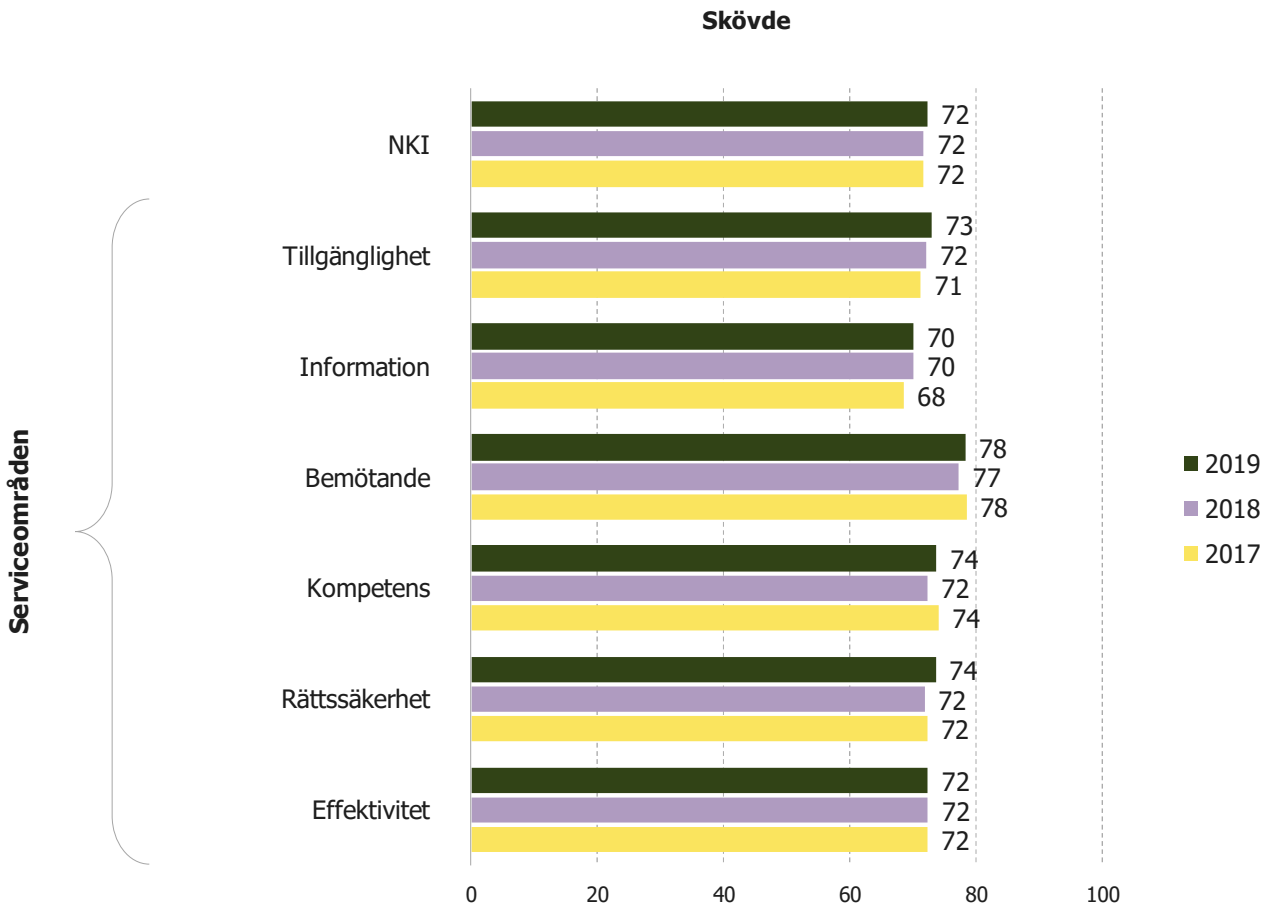
Totalt
Sammanfattning & rekommendationer

- Svarsfrekvensen uppgår i undersökningen till 64 procent. Det är en relativt bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Skövde uppgår till 72, vilket är en bra nivå. Resultatet ligger på samma nivå som föregående mätning (2018: 72).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 78. Samtliga serviceområden har ett index mellan 70-78.
- Sett till myndighetsområden ges Livsmedelskontroll (80) högst betyg, medan Bygglov (64) ges lägst betyg.

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

- Hög prestation gällande Kompetens har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det kunskapen om ämnesområdet.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Effektivitet och Information 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

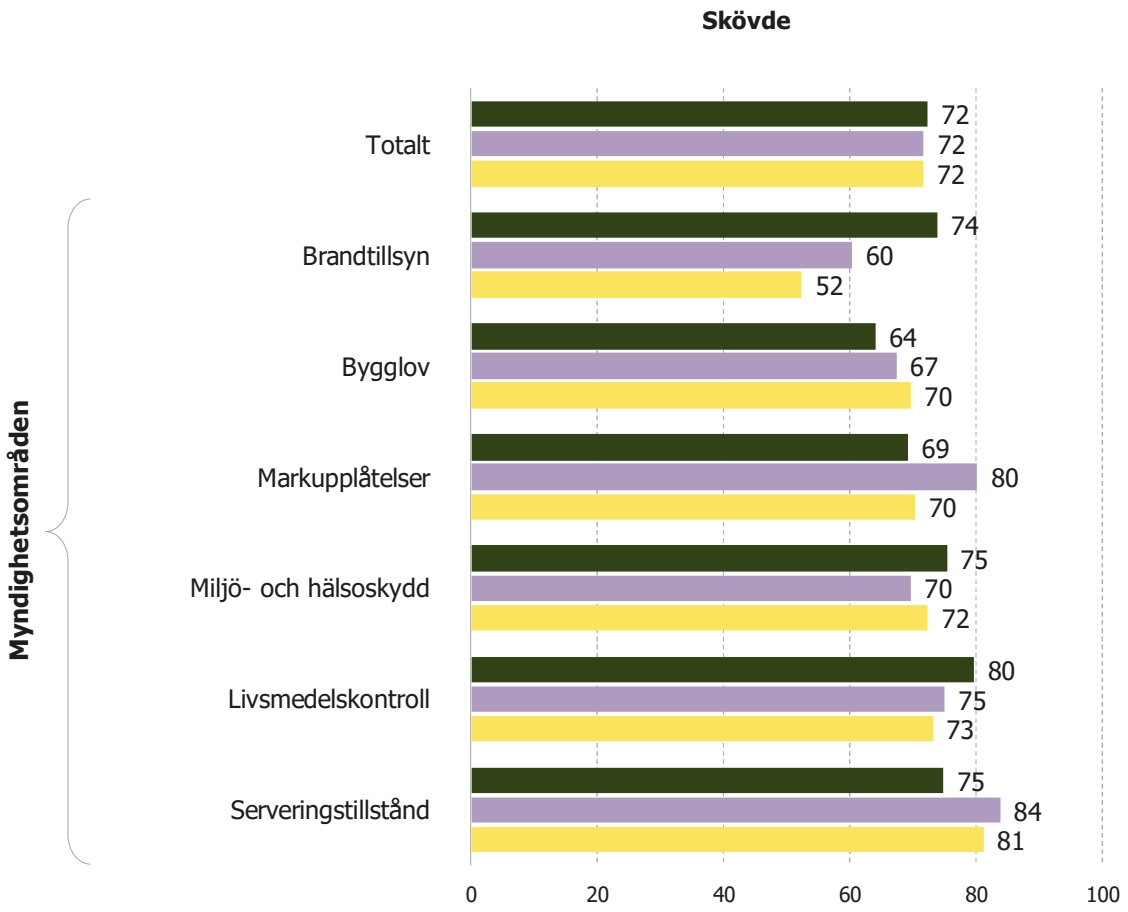


	Mindre stad/tätort		Sverige	
	Jmf	2019	Jmf	2019
NKI		74		71
Tillgänglighet		75		72
Information		72		71
Bemötande		80		78
Kompetens		76		74
Rättssäkerhet		76		74
Effektivitet		74		71

Jmf: Färgmarkeringar indikerar referensresultat som är högre eller lägre än resultat för Skövde.

Origo Group

Totalt
Myndighetsområden



	Mindre stad/tätort		Sverige	
	Jmf	2019	Jmf	2019
Totalt		74		71
Brandtillsyn	○	82	○	80
Bygglov	○	71		63
Markupplåtelser	○	74	○	75
Miljö- och hälsoskydd	○	71	○	69
Livsmedelskontroll		78		78
Serveringstillstånd		77		77

Jmf: Färgmarkeringar indikerar referensresultat som är högre eller lägre än resultat för Skövde.

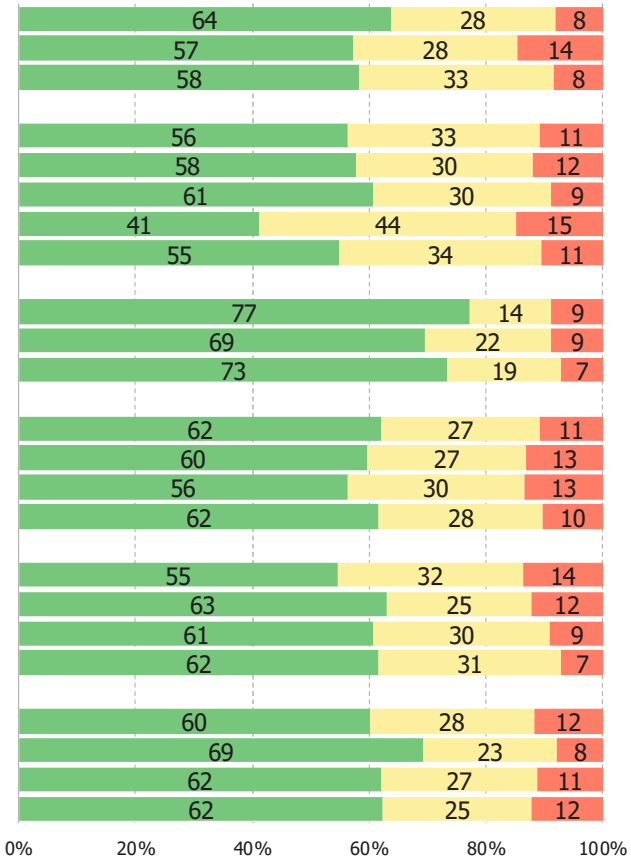
Origo Group

Totalt
Serviceområden & Myndighetsområden

		Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelser	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serveringstillstånd	Totalt
NKI		**74**	**64**	**69**	**75**	**80**	**75**	**72**
(Bas)		(31)	(160)	(27)	(56)	(113)	(10)	(397)
Serviceområden	Tillgänglighet	80	68	67	79	77	76	73
	(Bas)	(30)	(157)	(27)	(51)	(80)	(10)	(355)
	Information	73	63	66	73	75	74	70
	(Bas)	(30)	(158)	(24)	(55)	(111)	(10)	(388)
	Bemötande	83	71	72	82	84	78	78
	(Bas)	(31)	(157)	(27)	(57)	(115)	(10)	(397)
	Kompetens	76	67	67	74	81	74	74
	(Bas)	(30)	(144)	(25)	(56)	(112)	(9)	(376)
	Rättssäkerhet	77	68	66	75	79	72	74
	(Bas)	(29)	(123)	(19)	(47)	(94)	(9)	(321)
	Effektivitet	77	62	67	78	79	79	72
	(Bas)	(28)	(152)	(25)	(53)	(108)	(10)	(376)

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

Totalt
Samtliga frågors svarsfördelning



Hur nöjd var du med…?	Högt betyg (8-10)	Medelbetyg (5-7)	Lågt betyg (1-4)	Index	Bas	Vet ej	Mindre stad/tätort	Sverige
Tillgänglighet								
… möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	64	28	8	73	356	13%	75	73
… möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	57	28	14	69	290	29%	72	70
… totalt sett med tillgängligheten?	58	33	8	73	355	13%	75	72
Information								
… hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	56	33	11	71	387	5%	71	69
… hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	58	30	12	70	294	27%	72	72
… vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt	61	30	9	74	378	7%	77	75
… informationen på vår webbplats?	41	44	15	64	263	35%	66	65
… totalt sett med informationen?	55	34	11	70	388	5%	72	71
Bemötande								
… vår attityd mot dig?	77	14	9	80	397	2%	82	79
… vårt engagemang i ditt ärende?	69	22	9	77	396	3%	78	75
… totalt sett med bemötandet?	73	19	7	78	397	2%	80	78
Kompetens								
… vår kunskap om ämnesområdet?	62	27	11	74	370	8%	77	75
… vår förmåga att förstå dina problem?	60	27	13	71	354	13%	74	71
… vår förmåga att ge råd och vägledning?	56	30	13	71	360	12%	73	70
… totalt sett med kompetensen?	62	28	10	74	376	8%	76	74
Rättssäkerhet								
… tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	55	32	14	69	350	13%	72	71
… det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	63	25	12	72	356	13%	74	72
… möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	61	30	9	72	314	23%	74	72
… totalt sett med rättssäkerheten?	62	31	7	74	321	21%	76	74
Effektivitet								
… tiden för handläggningen av ditt ärende?	60	28	12	72	388	5%	72	69
… förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	69	23	8	77	332	18%	77	75
… rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	62	27	11	73	355	12%	75	72
… totalt sett med effektiviteten?	62	25	12	72	376	7%	74	71

Totalt
Effektmått och förklaringsgrad

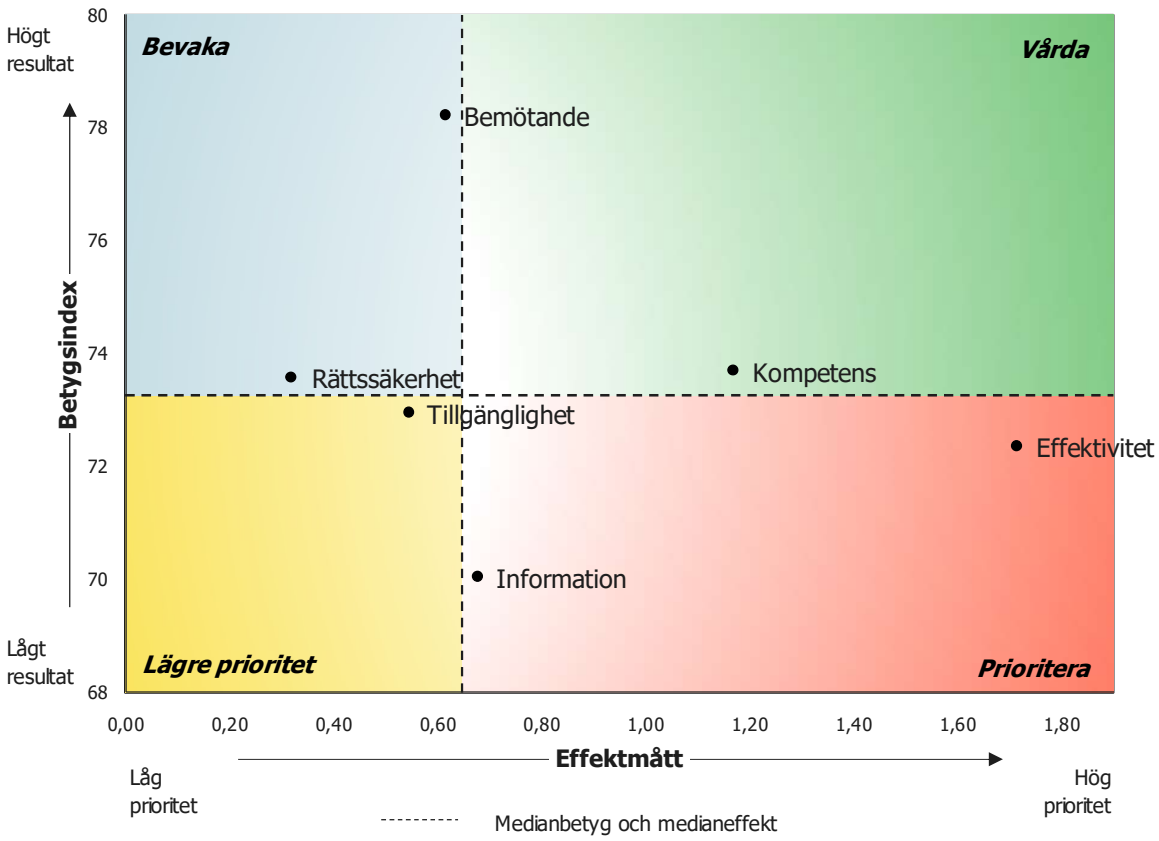
Förklaringsgrad: 87%

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

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

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

Totalt Prioriteringsmatris



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

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

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

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

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

Totalt
Prioriteringar inom serviceområden

Tillgänglighet	Betyg	Effekt
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	73	2,81
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	69	1,66
Information		
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende	74	1,19
... informationen på vår webbplats?	64	2,49
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	70	0,71
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	71	0,82
Bemötande		
... vår attityd mot dig?	80	2,73
... vårt engagemang i ditt ärende?	77	2,09
Kompetens		
... vår kunskap om ämnesområdet?	74	2,50
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	71	1,58
... vår förmåga att förstå dina problem?	71	0,68
Rättssäkerhet		
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	72	2,85
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	69	0,92
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	72	0,85
Effektivitet		
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	73	3,23
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	72	1,04
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	77	0,63

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:

Vårda – 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.

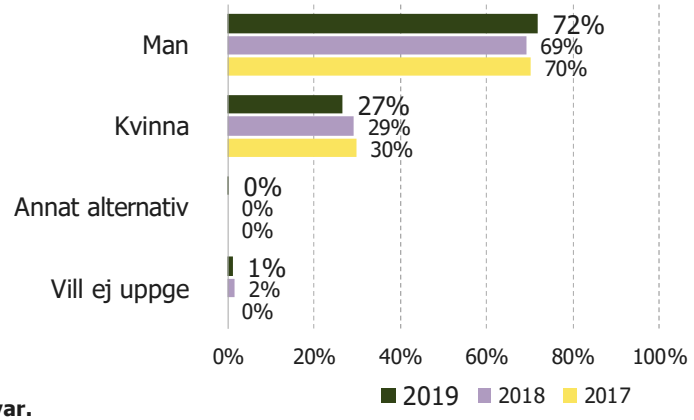
Prioritera – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

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.

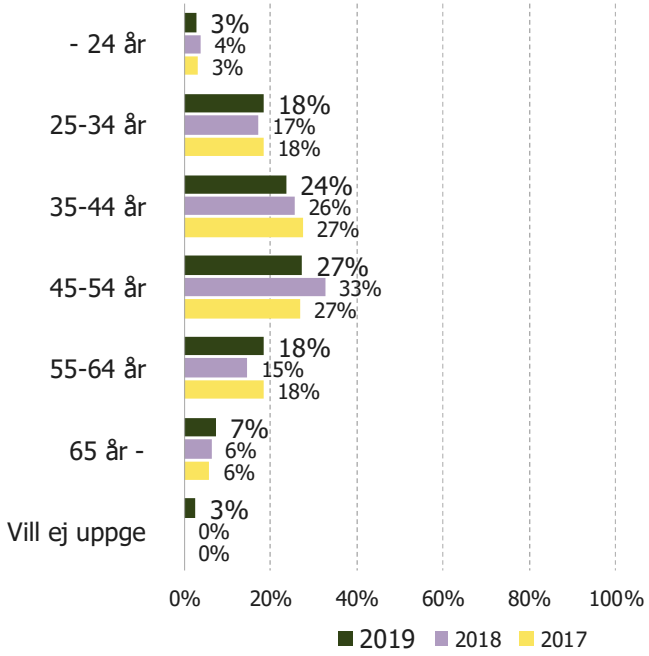
Totalt
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 407 svar.

Hur gammal är du?

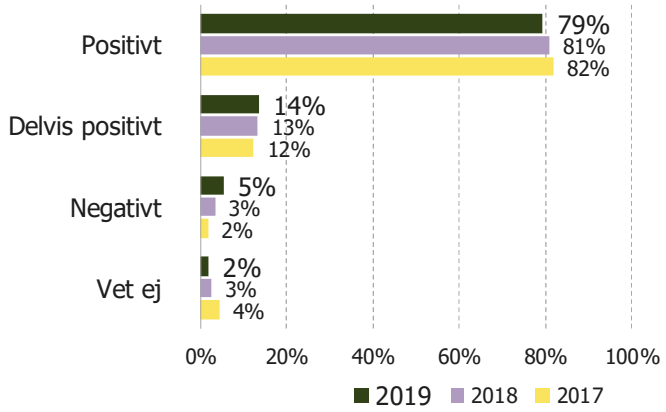


Bas: 407 svar.

Origo Group

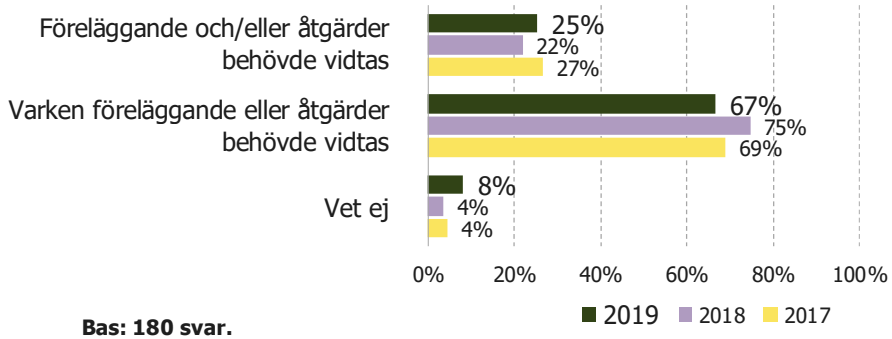
Totalt
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 227 svar.

Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)

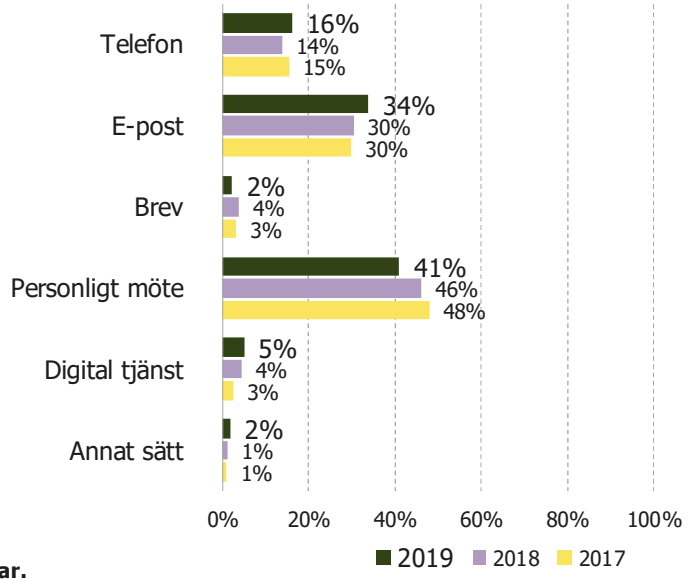


Bas: 180 svar.

Origo Group

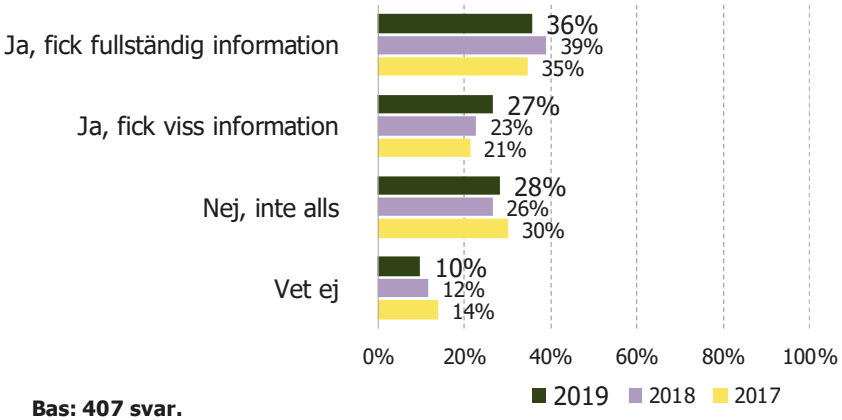
Totalt
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 407 svar.

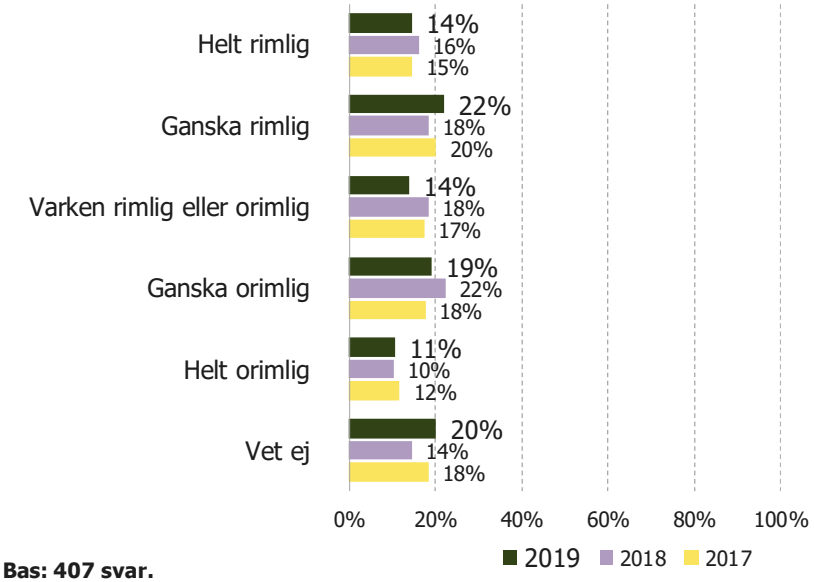
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Bas: 407 svar.

Totalt
Fakta om respondenterna

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



Rimlig: 36%

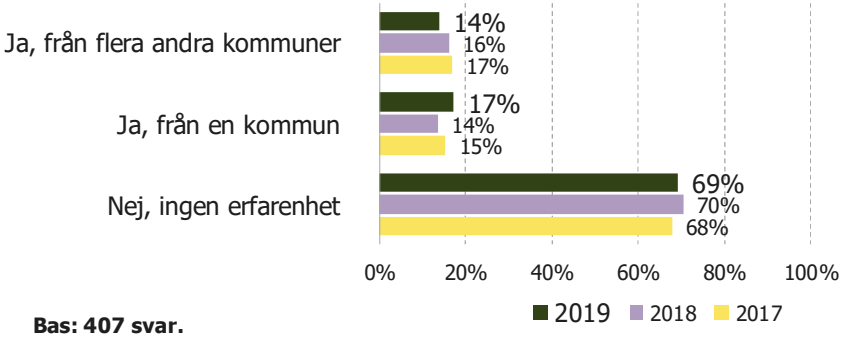
Orimlig: 30%

Bas: 407 svar.

Origo Group

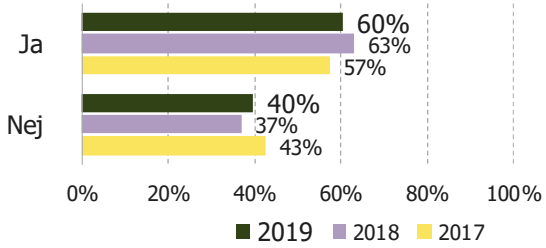
Totalt
Fakta om respondenterna

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



Bas: 407 svar.

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



Bas: 407 svar.

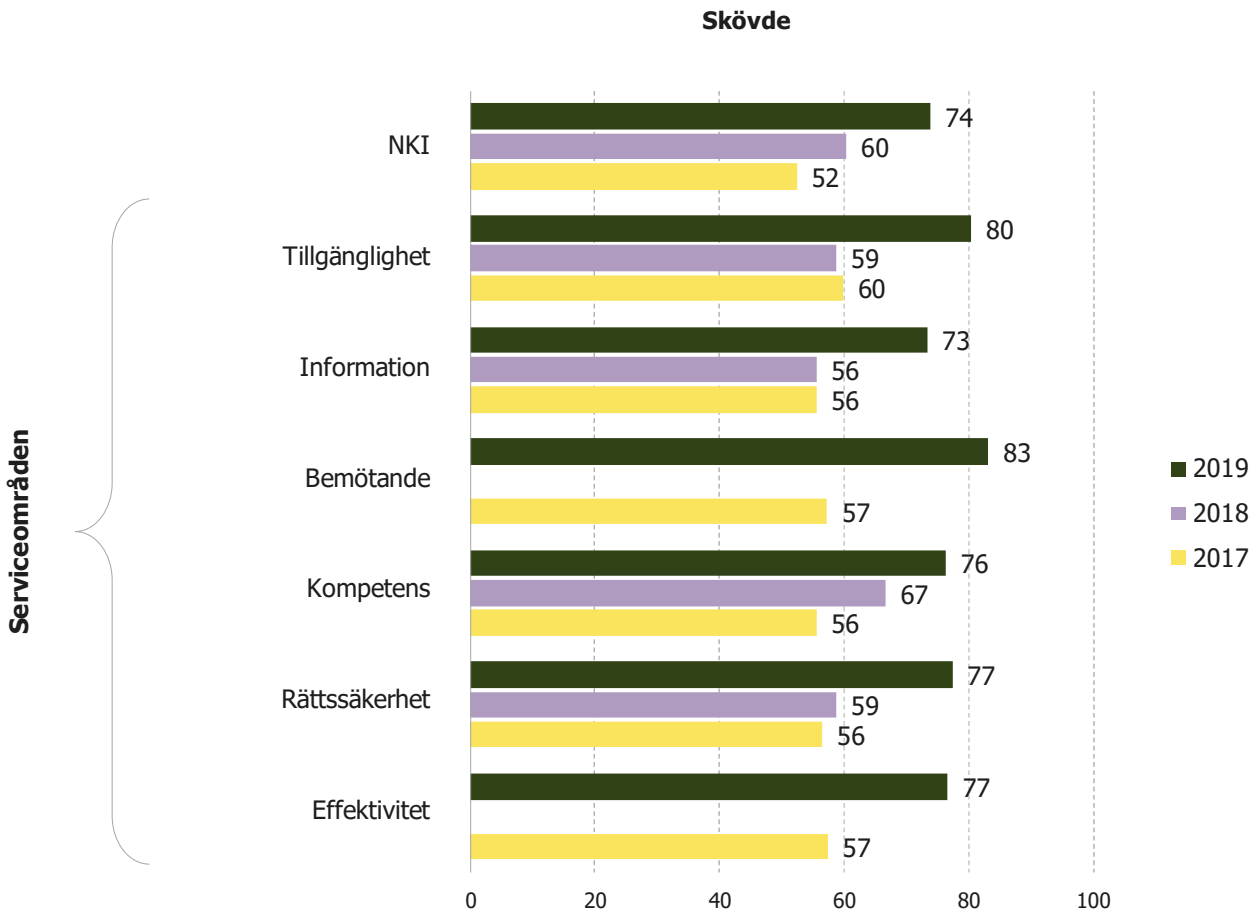
Brandtillsyn

Origo Group

Brandtillsyn Sammanfattning

- NKI för Brandtillsyn uppgår till 74, vilket är en bra nivå. Resultatet visar på en positiv utveckling över tid (2018: 60).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 83. Samtliga serviceområden har ett index mellan 73-83.

Brandtillsyn
Serviceområden

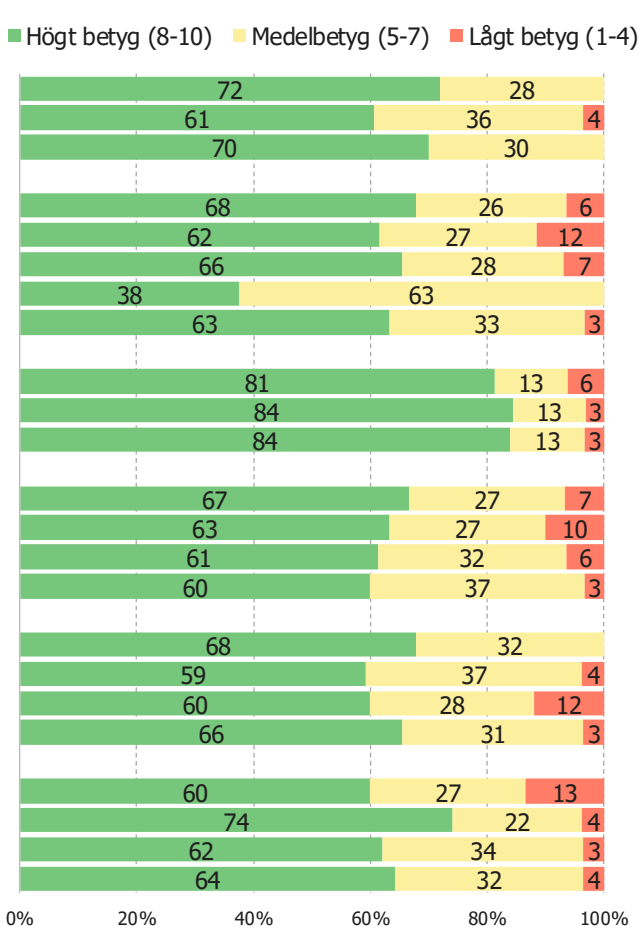


	Mindre stad/tätort		Sverige	
	Jmf	2019	Jmf	2019
NKI	○	82	○	80
Tillgänglighet		80		79
Information	○	77	○	76
Bemötande	○	87	○	86
Kompetens	○	86	○	84
Rättssäkerhet	○	83	○	81
Effektivitet	○	82	○	81

Jmf: Färgmarkeringar indikerar referensresultat som är högre eller lägre än resultat för Skövde.

Origo Group

Brandtillsyn
Samtliga frågors svarsfördelning

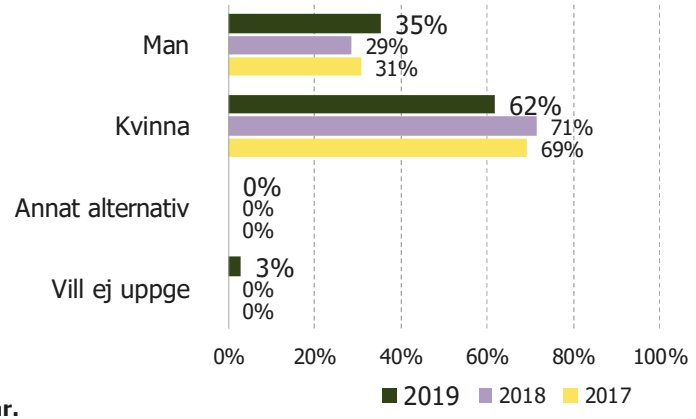


Hur nöjd var du med…?	Index	Bas	Vet ej	Mindre stad/tätort	Sverige
Tillgänglighet					
… möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	80	32	6%	81	81
… möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	75	28	18%	73	72
… totalt sett med tillgängligheten?	80	30	12%	80	79
Information					
… hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	78	31	9%	79	76
… hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	74	26	24%	76	75
… vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt	76	29	15%	82	80
… informationen på vår webbplats?	68	8	76%	67	68
… totalt sett med informationen?	73	30	12%	77	76
Bemötande					
… vår attityd mot dig?	81	32	6%	88	87
… vårt engagemang i ditt ärende?	83	32	6%	86	84
… totalt sett med bemötandet?	83	31	9%	87	86
Kompetens					
… vår kunskap om ämnesområdet?	80	30	12%	87	85
… vår förmåga att förstå dina problem?	76	30	12%	83	82
… vår förmåga att ge råd och vägledning?	77	31	9%	83	82
… totalt sett med kompetensen?	76	30	12%	86	84
Rättssäkerhet					
… tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	82	28	18%	81	78
… det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	78	27	21%	83	81
… möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	72	25	26%	81	79
… totalt sett med rättssäkerheten?	77	29	15%	83	81
Effektivitet					
… tiden för handläggningen av ditt ärende?	76	30	12%	80	80
… förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	82	27	21%	84	84
… rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	77	29	15%	83	81
… totalt sett med effektiviteten?	77	28	18%	82	81

Origo Group

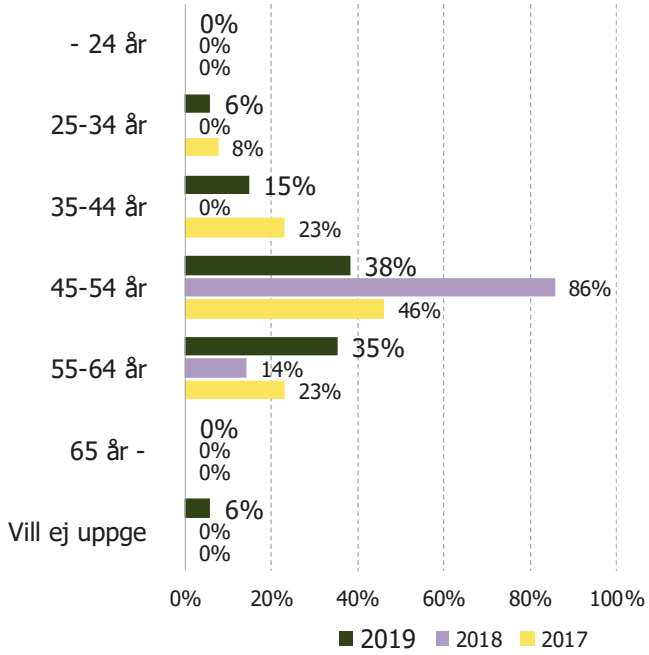
Brandtillsyn
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 34 svar.

Hur gammal är du?

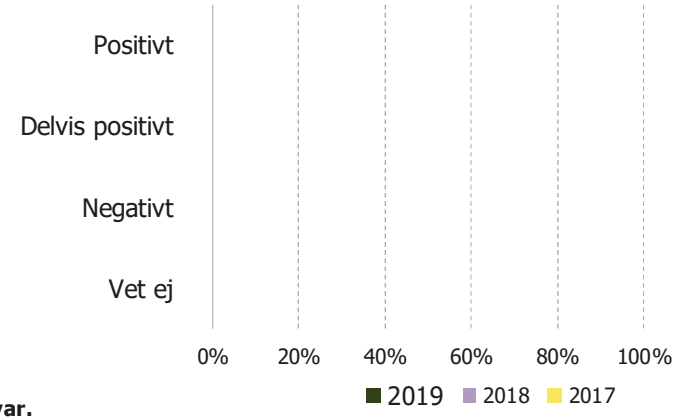


Bas: 34 svar.

Origo Group

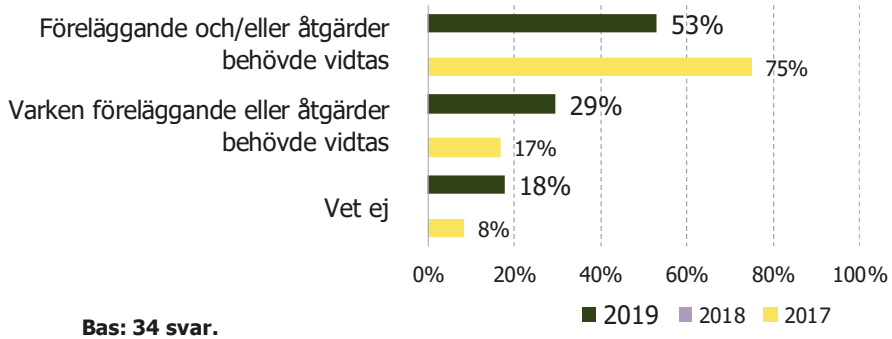
Brandtillsyn
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Färre än 7 svar.

Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)

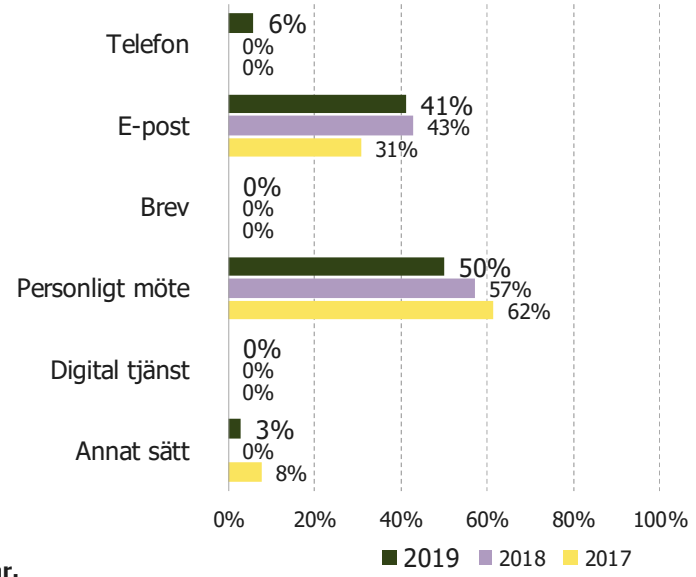


Bas: 34 svar.

Origo Group

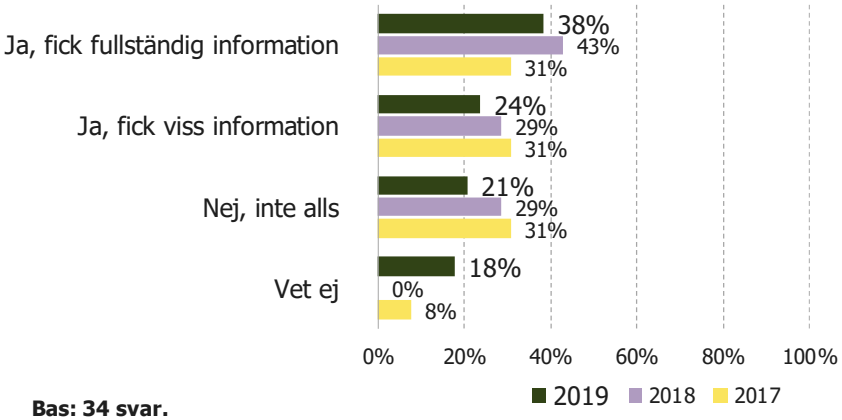
Brandtillsyn
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 34 svar.

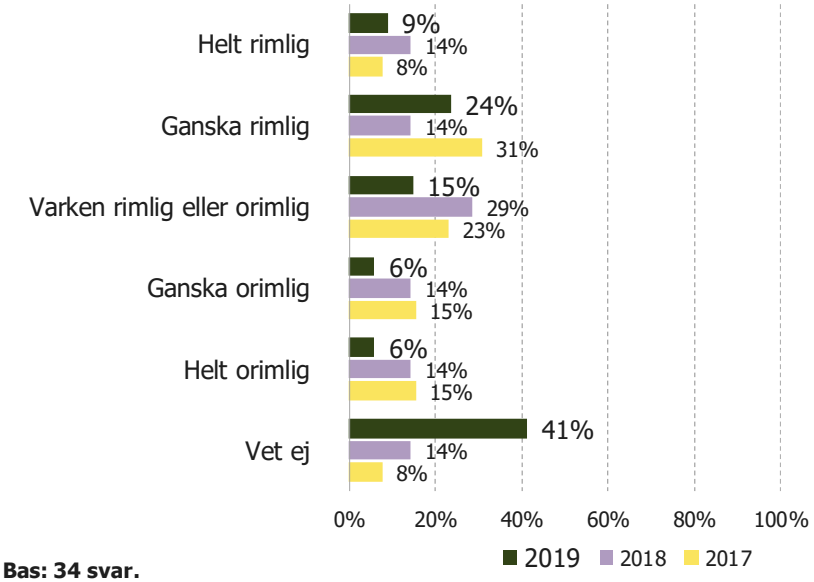
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Bas: 34 svar.

Brandtillsyn
Fakta om respondenterna

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



Rimlig: 32%

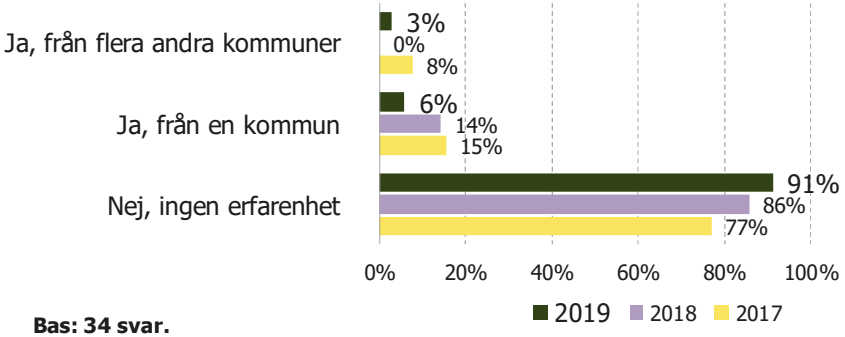
Orimlig: 12%

Bas: 34 svar.

Origo Group

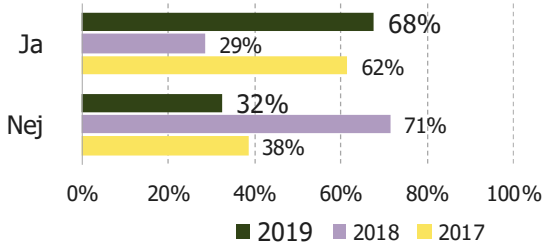
Brandtillsyn
Fakta om respondenterna

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



Bas: 34 svar.

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



Bas: 34 svar.

Bygglov

Origo Group

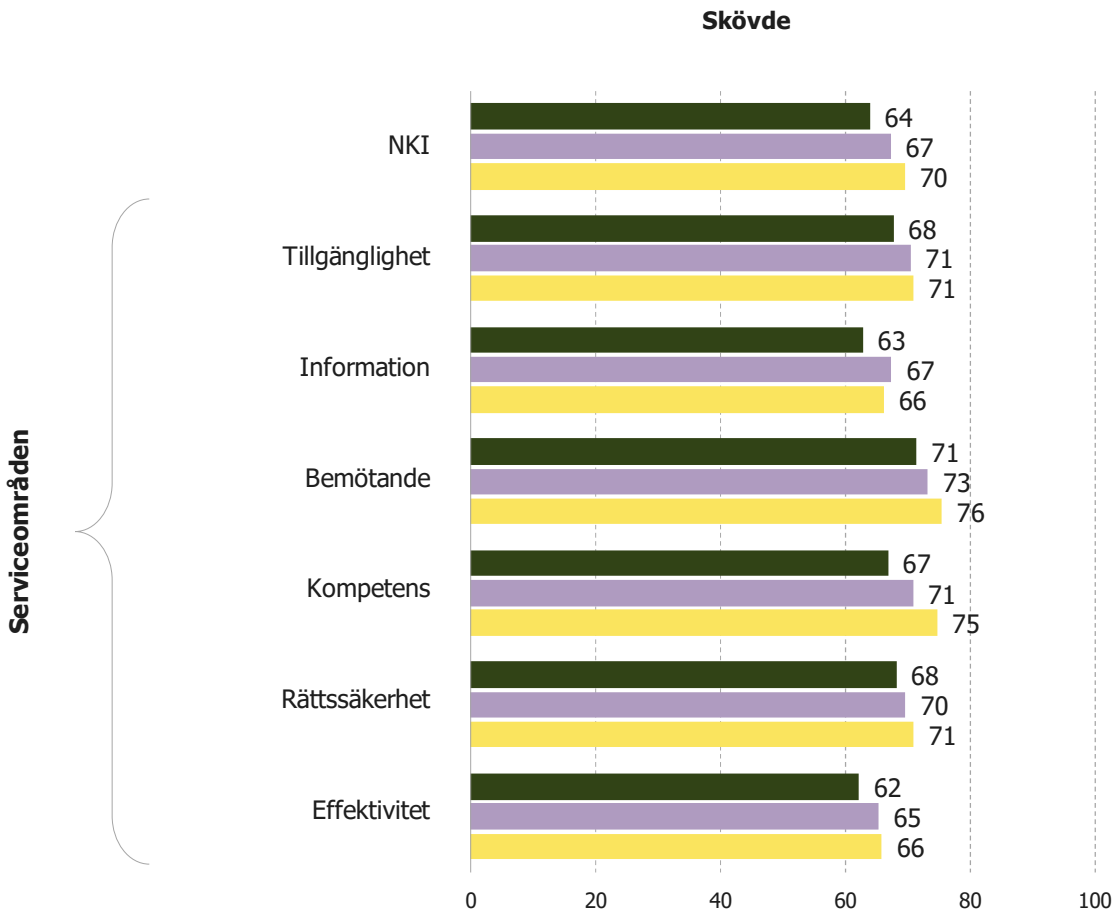
Bygglov
Sammanfattning & rekommendationer

- NKI för Bygglov uppgår till 64, vilket är en godkänd nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2018: 67).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 71. Samtliga serviceområden har ett index mellan 62-71.

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 Tillgänglighet har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det möjligheten att komma i kontakt med rätt person.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Kompetens och Effektivitet då prestationen inom dessa områden i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning inom Bygglov. Störst inverkan har rutinerna kring handläggningen och kunskapen om ämnesområdet.

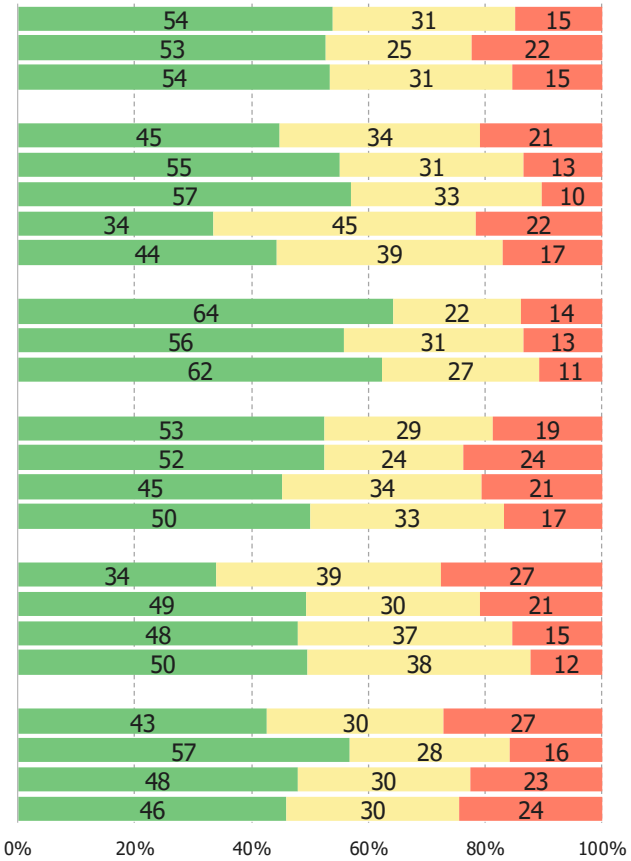
Bygglov
Serviceområden



	Mindre stad/tätort		Sverige	
	Jmf	2019	Jmf	2019
NKI		71		63
Tillgänglighet		72		66
Information		70		65
Bemötande		77		71
Kompetens		74		67
Rättssäkerhet		74		68
Effektivitet		69		61

Jmf: Färgmarkeringar indikerar referensresultat som är högre eller lägre än resultat för Skövde.

Bygglov
Samtliga frågors svarsfördelning



Hur nöjd var du med…?	Högt betyg (8-10)	Medelbetyg (5-7)	Lågt betyg (1-4)	Index	Bas	Vet ej	Mindre stad/tätort	Sverige
Tillgänglighet								
… möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	54	31	15	69	154	4%	71	65
… möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	53	25	22	65	144	10%	73	68
… totalt sett med tillgängligheten?	54	31	15	68	157	2%	72	66
Information								
… hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	45	34	21	62	154	4%	66	61
… hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	55	31	13	70	127	21%	74	71
… vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt	57	33	10	71	156	3%	75	71
… informationen på vår webbplats?	34	45	22	58	143	11%	66	62
… totalt sett med informationen?	44	39	17	63	158	1%	70	65
Bemötande								
… vår attityd mot dig?	64	22	14	73	157	2%	79	73
… vårt engagemang i ditt ärende?	56	31	13	69	156	2%	74	67
… totalt sett med bemötandet?	62	27	11	71	157	2%	77	71
Kompetens								
… vår kunskap om ämnesområdet?	53	29	19	66	139	13%	74	69
… vår förmåga att förstå dina problem?	52	24	24	63	139	13%	72	64
… vår förmåga att ge råd och vägledning?	45	34	21	62	141	12%	70	62
… totalt sett med kompetensen?	50	33	17	67	144	10%	74	67
Rättssäkerhet								
… tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	34	39	27	57	142	11%	69	63
… det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	49	30	21	64	144	10%	73	66
… möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	48	37	15	66	123	23%	73	67
… totalt sett med rättssäkerheten?	50	38	12	68	123	23%	74	68
Effektivitet								
… tiden för handläggningen av ditt ärende?	43	30	27	59	159	1%	66	58
… förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	57	28	16	70	134	16%	73	65
… rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	48	30	23	64	142	11%	70	62
… totalt sett med effektiviteten?	46	30	24	62	152	5%	69	61

Bygglov
Effektmått och förklaringsgrad

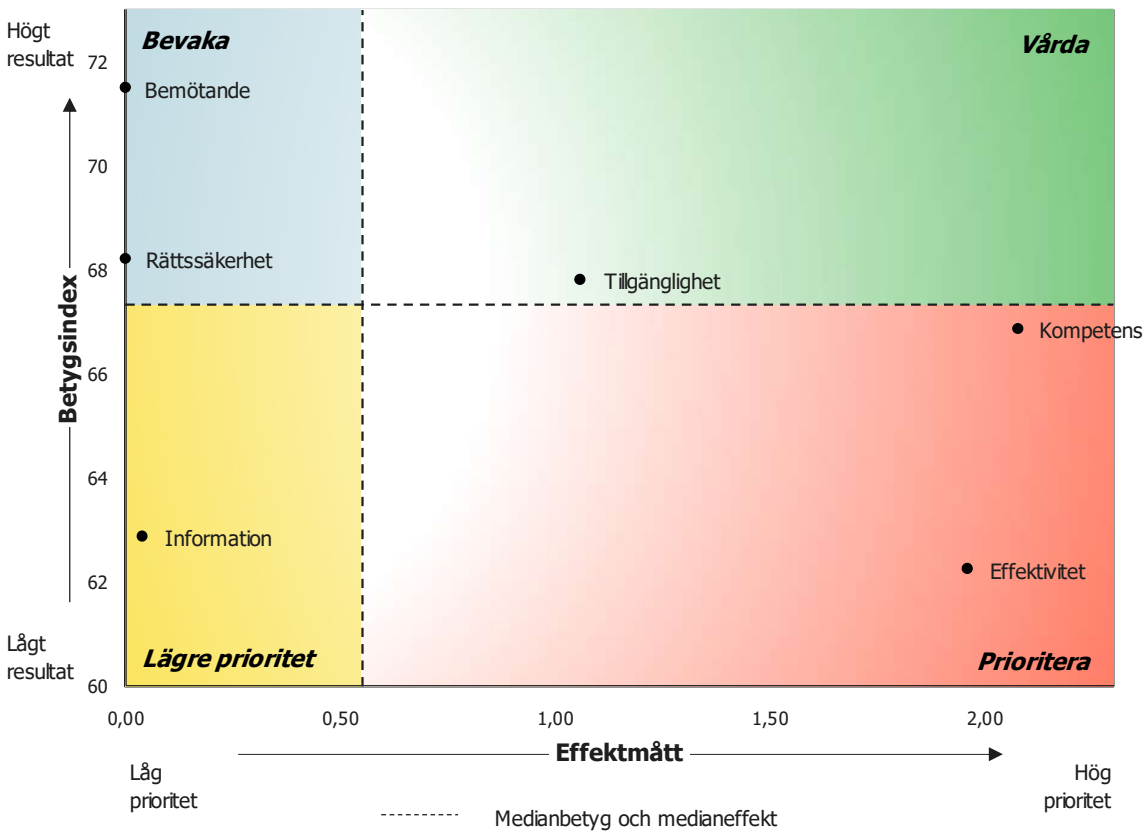
Förklaringsgrad: 87%

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 Bygglov är 87%, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

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 viktigare områden att prioritera.

Bygglov
Prioriteringar inom serviceområden

Tillgänglighet	Betyg	Effekt
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	69	2,75
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	65	1,85
Information		
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende	71	1,47
... informationen på vår webbplats?	58	2,06
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	62	1,06
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	70	0,42
Bemötande		
... vår attityd mot dig?	73	2,89
... vårt engagemang i ditt ärende?	69	1,89
Kompetens		
... vår kunskap om ämnesområdet?	66	1,81
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	62	1,75
... vår förmåga att förstå dina problem?	63	1,16
Rättssäkerhet		
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	66	2,76
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	57	1,29
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	64	0,37
Effektivitet		
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	64	3,03
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	59	1,93
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	70	0,00

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:

Vårda – 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.

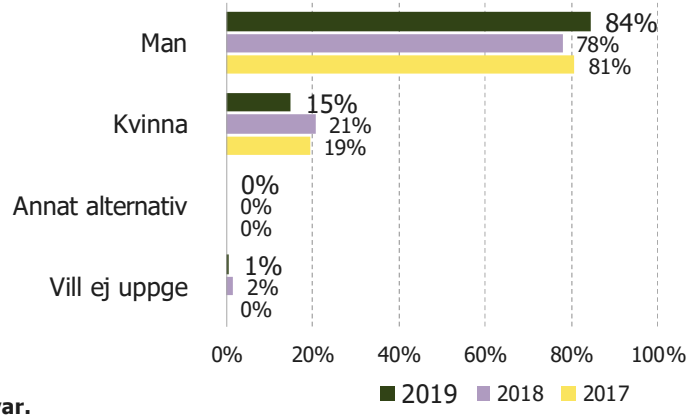
Prioritera – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

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.

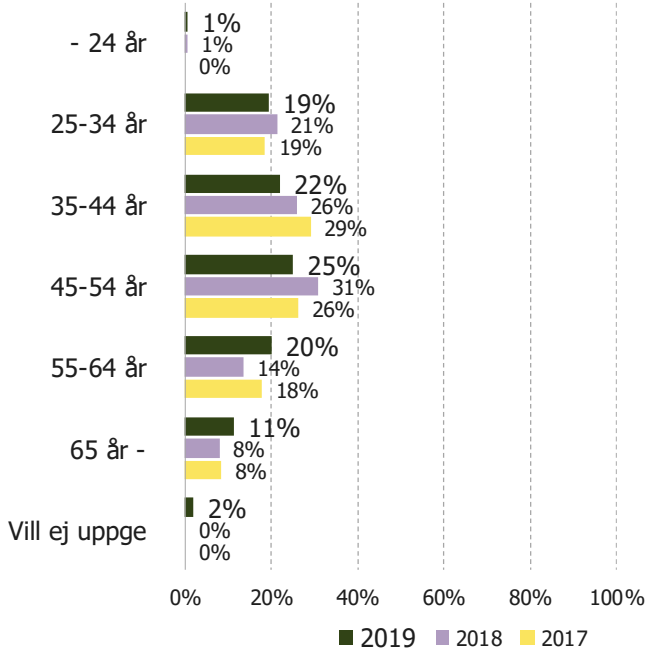
Bygglov
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 160 svar.

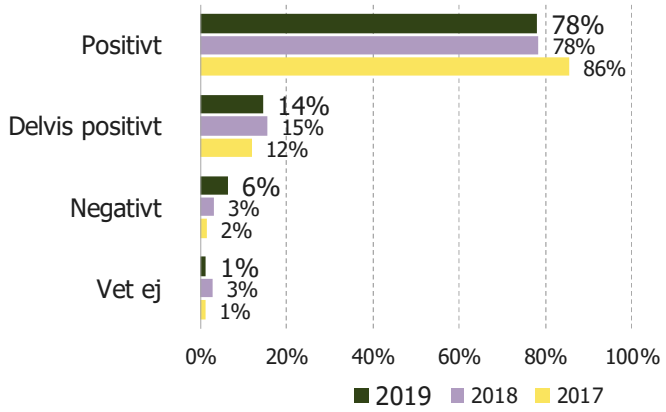
Hur gammal är du?



Bas: 160 svar.

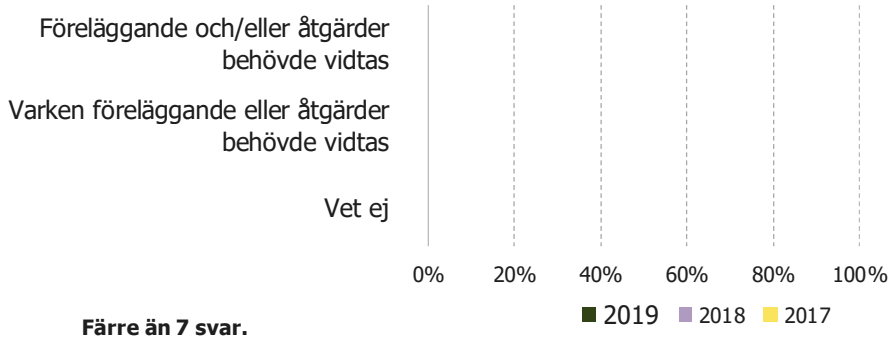
Bygglov
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 160 svar.

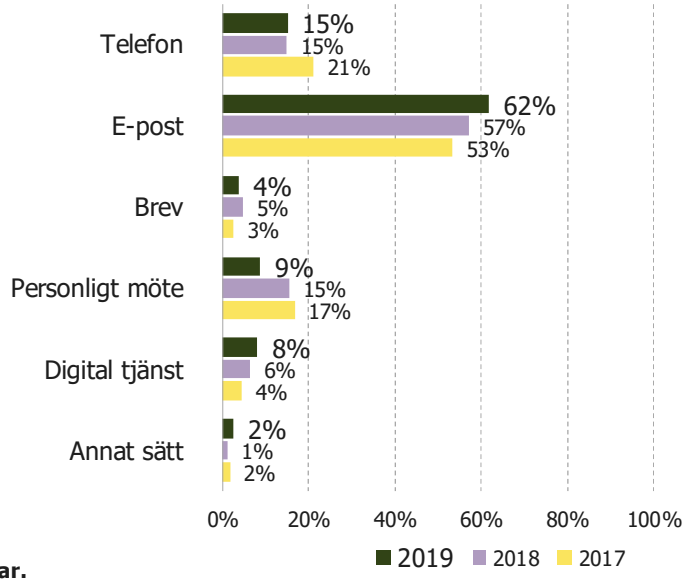
Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



Färre än 7 svar.

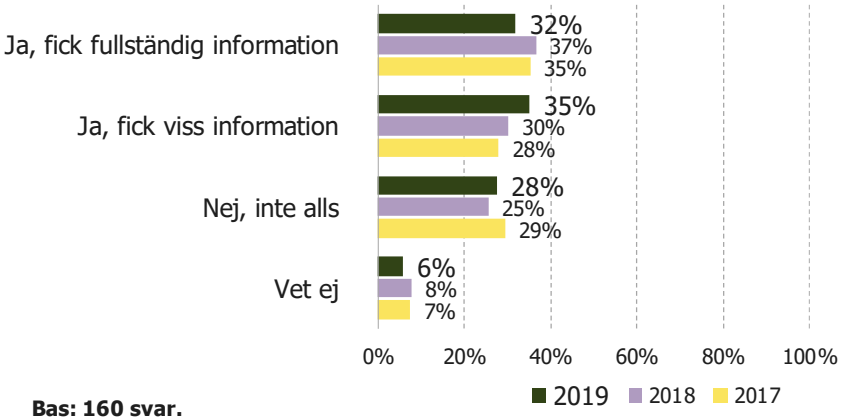
Bygglov
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 160 svar.

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

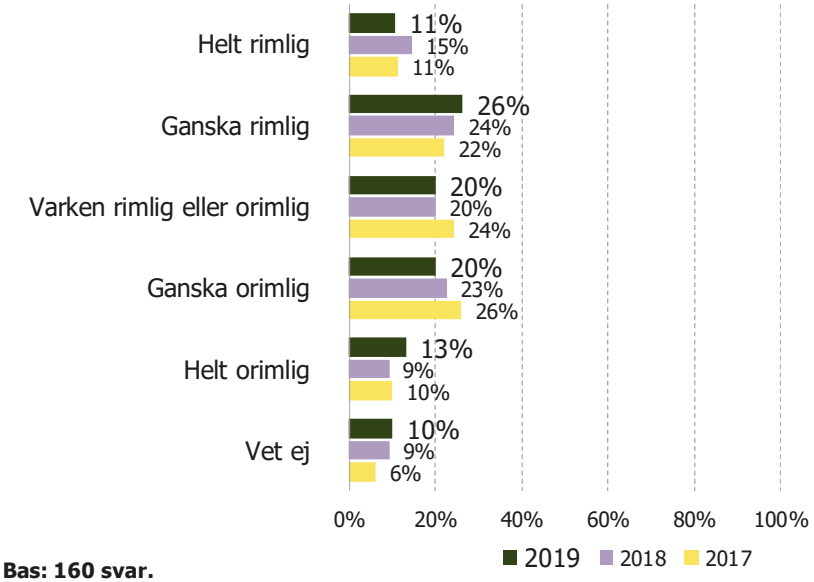


Bas: 160 svar.

Origo Group

Bygglov
Fakta om respondenterna

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



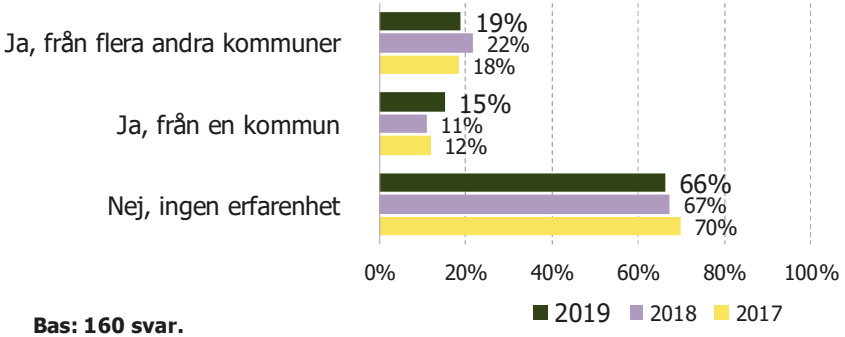
Rimlig: 37%

Orimlig: 33%

Bas: 160 svar.

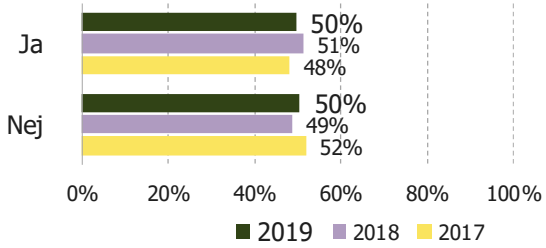
Bygglov
Fakta om respondenterna

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



Bas: 160 svar.

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



Bas: 160 svar.

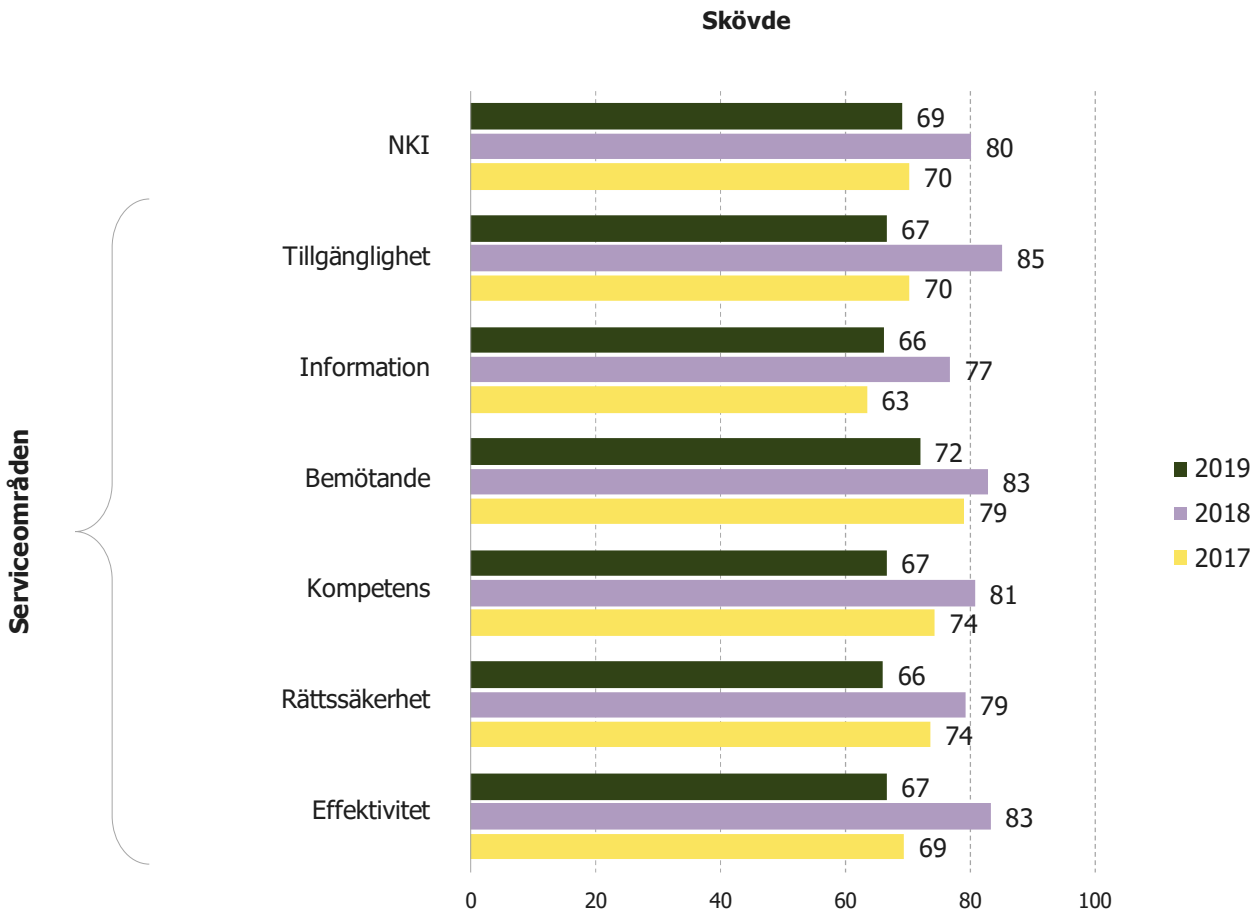
Markupplåtelser

Origo Group

Markupplåtelser Sammanfattning

- NKI för Markupplåtelser uppgår till 69, vilket är en relativt bra nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2018: 80).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 72. Samtliga serviceområden har ett index mellan 66-72.

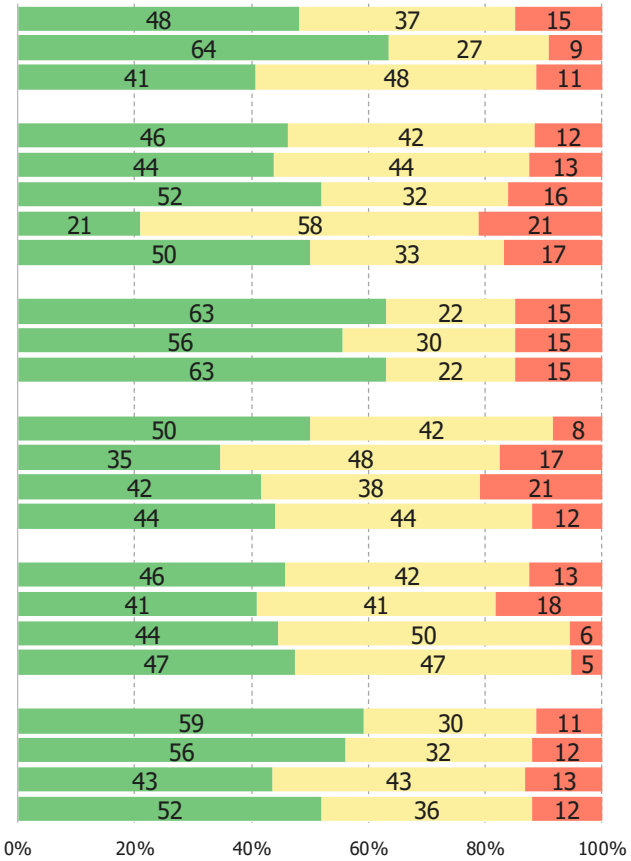
Markupplåtelser Serviceområden



	Mindre stad/tätort		Sverige	
	Jmf	2019	Jmf	2019
NKI	O	74	O	75
Tillgänglighet	O	74	O	75
Information	O	71	O	73
Bemötande	O	78	O	80
Kompetens	O	75	O	77
Rättssäkerhet	O	74	O	76
Effektivitet	O	73	O	73

Jmf: Färgmarkeringar indikerar referensresultat som är högre eller lägre än resultat för Skövde.

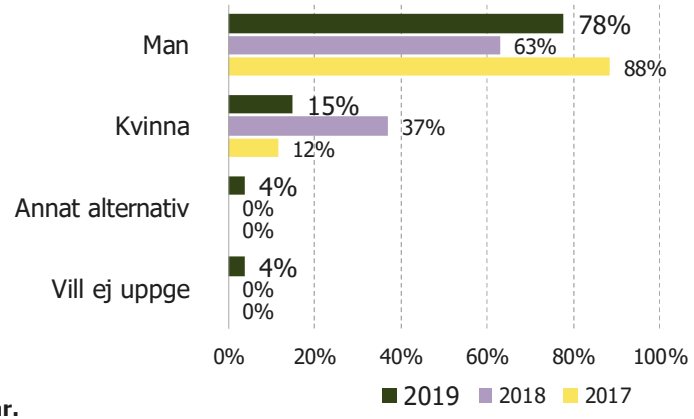
Markupplåtelser
Samtliga frågors svarsfördelning



Hur nöjd var du med…?	Högt betyg (8-10)	Medelbetyg (5-7)	Lågt betyg (1-4)	Index	Bas	Vet ej	Mindre stad/tätort	Sverige
Tillgänglighet								
… möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	48	37	15	66	27	0%	74	74
… möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	64	27	9	71	22	19%	72	75
… totalt sett med tillgängligheten?	41	48	11	67	27	0%	74	75
Information								
… hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	46	42	12	66	26	4%	68	70
… hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	44	44	13	58	16	41%	69	71
… vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt	52	32	16	70	25	7%	75	77
… informationen på vår webbplats?	21	58	21	57	19	30%	66	68
… totalt sett med informationen?	50	33	17	66	24	11%	71	73
Bemötande								
… vår attityd mot dig?	63	22	15	72	27	0%	80	82
… vårt engagemang i ditt ärende?	56	30	15	68	27	0%	76	77
… totalt sett med bemötandet?	63	22	15	72	27	0%	78	80
Kompetens								
… vår kunskap om ämnesområdet?	50	42	8	66	24	11%	77	77
… vår förmåga att förstå dina problem?	35	48	17	61	23	15%	73	74
… vår förmåga att ge råd och vägledning?	42	38	21	65	24	11%	72	73
… totalt sett med kompetensen?	44	44	12	67	25	7%	75	77
Rättssäkerhet								
… tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	46	42	13	67	24	11%	73	74
… det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	41	41	18	66	22	19%	75	76
… möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	44	50	6	71	18	33%	71	73
… totalt sett med rättssäkerheten?	47	47	5	66	19	30%	74	76
Effektivitet								
… tiden för handläggningen av ditt ärende?	59	30	11	71	27	0%	72	71
… förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	56	32	12	70	25	7%	76	77
… rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	43	43	13	64	23	15%	73	73
… totalt sett med effektiviteten?	52	36	12	67	25	7%	73	73

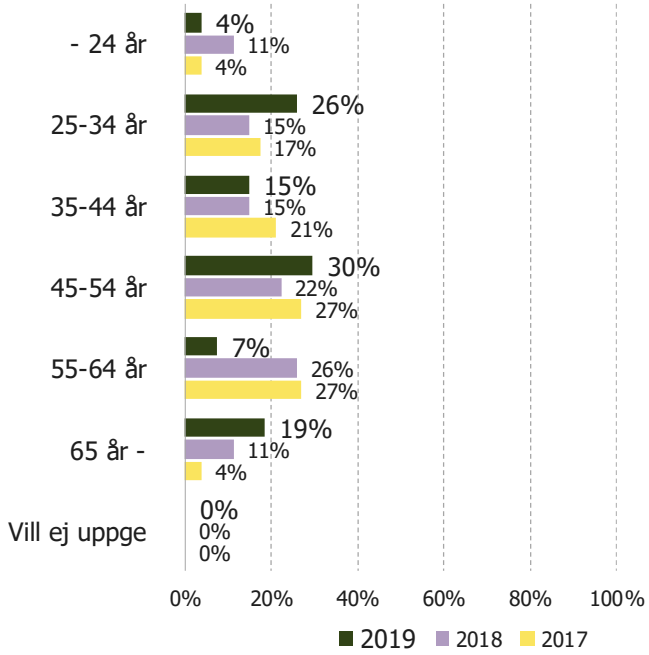
Markupplåtelser
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 27 svar.

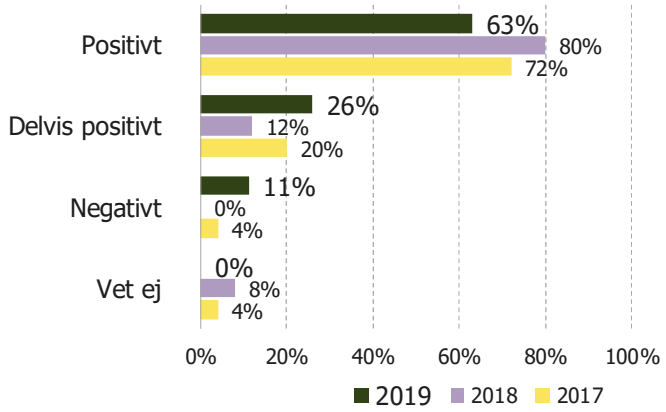
Hur gammal är du?



Bas: 27 svar.

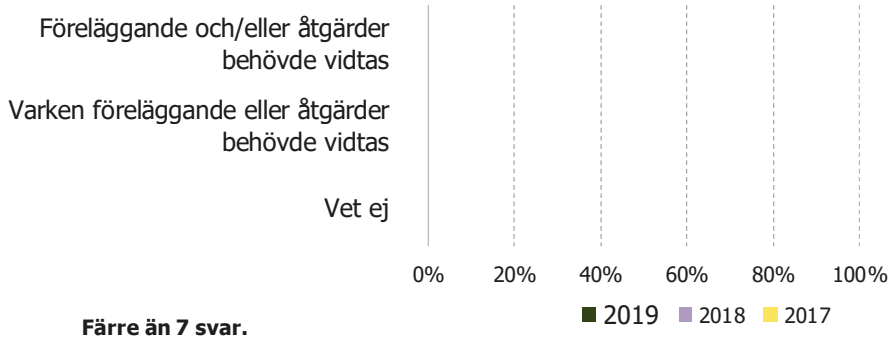
Markupplåtelser
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 27 svar.

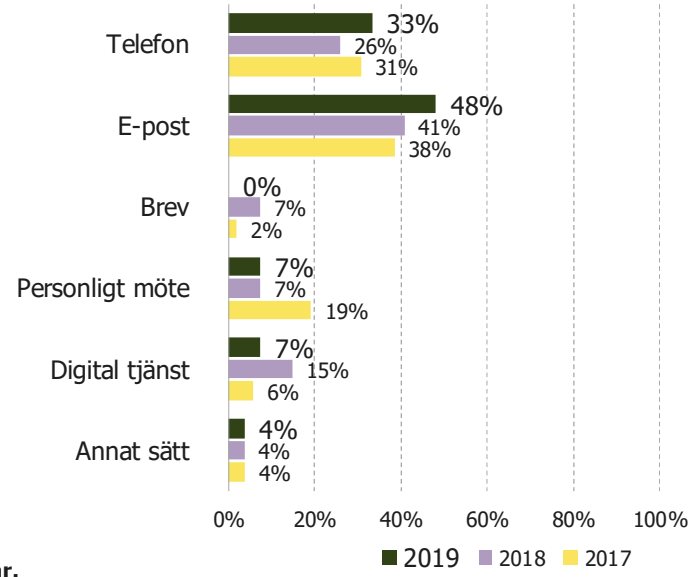
Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



Färre än 7 svar.

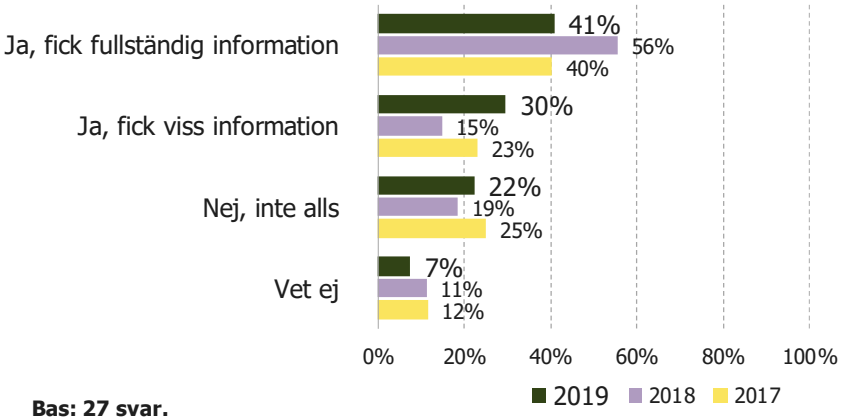
Markupplåtelser
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 27 svar.

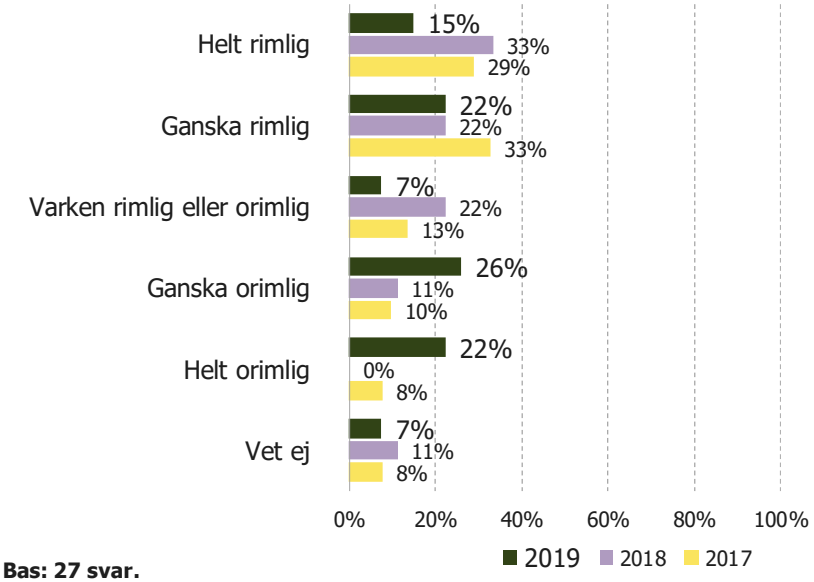
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Bas: 27 svar.

Markupplåtelser
Fakta om respondenterna

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



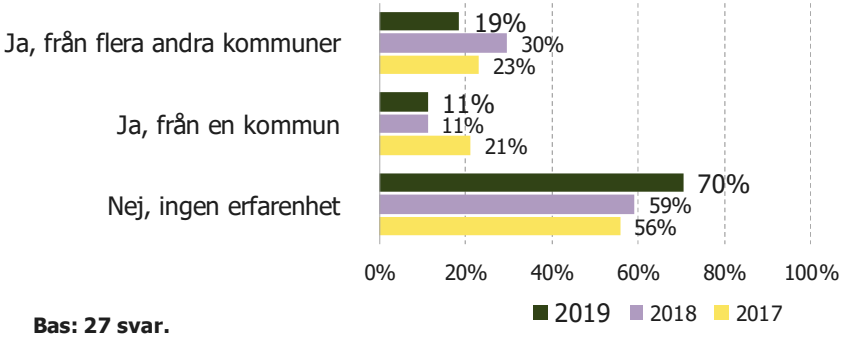
Rimlig: 37%

Orimlig: 48%

Bas: 27 svar.

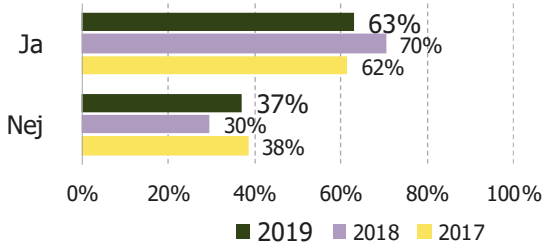
Markupplåtelser
Fakta om respondenterna

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



Bas: 27 svar.

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



Bas: 27 svar.

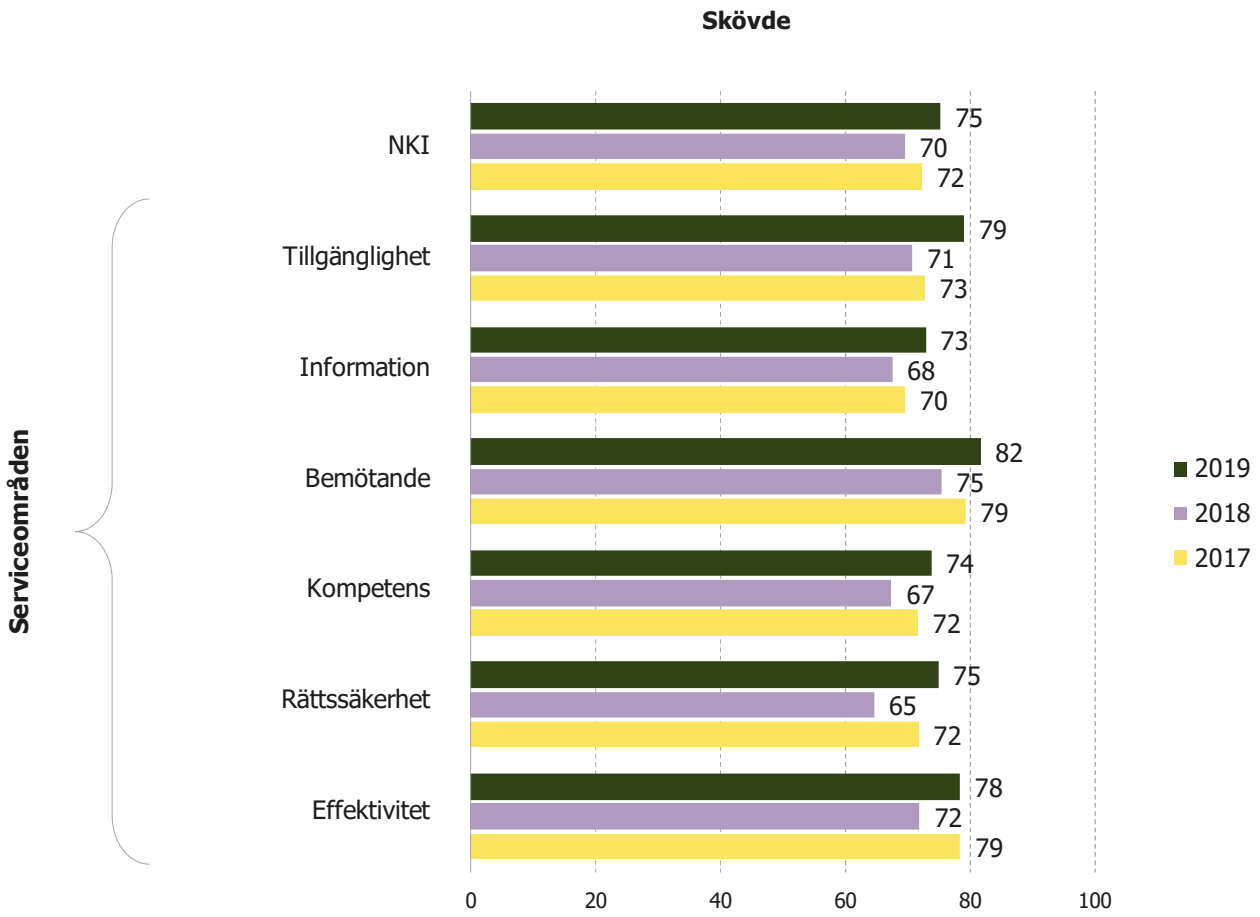
Miljö- och hälsoskydd

Origo Group

Miljö- och hälsoskydd Sammanfattning

- NKI för Miljö- och hälsoskydd uppgår till 75, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2018: 70).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 82. Samtliga serviceområden har ett index mellan 73-82.

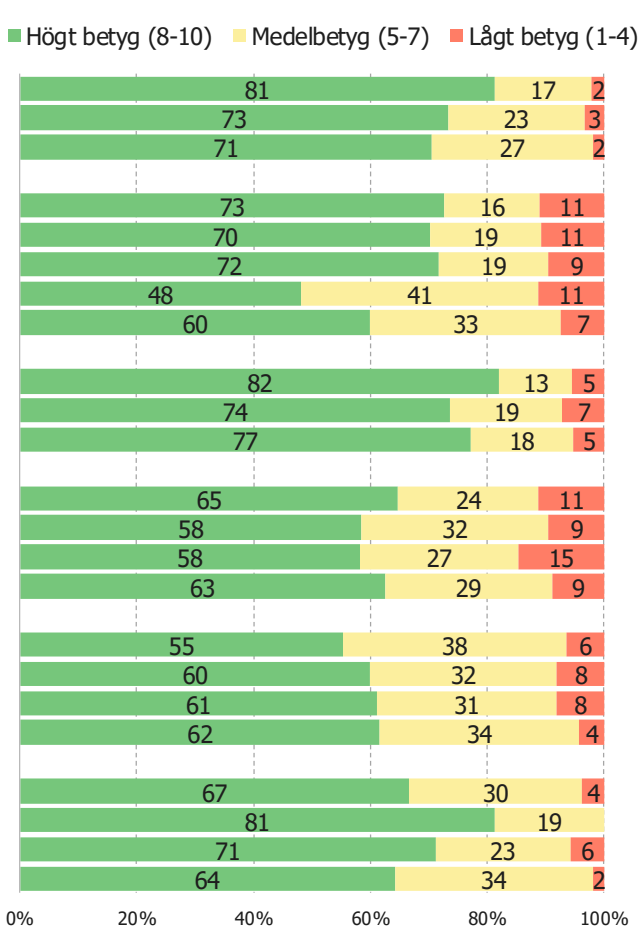
Miljö- och hälsoskydd
Serviceområden



	Mindre stad/tätort		Sverige	
	Jmf	2019	Jmf	2019
NKI	○	71	○	69
Tillgänglighet	○	72	○	72
Information	○	69	○	68
Bemötande	○	78	○	77
Kompetens	○	71	○	70
Rättssäkerhet	○	71	○	71
Effektivitet	○	72	○	71

Jmf: Färgmarkeringar indikerar referensresultat som är högre eller lägre än resultat för Skövde.

Miljö- och hälsoskydd
Samtliga frågors svarsfördelning

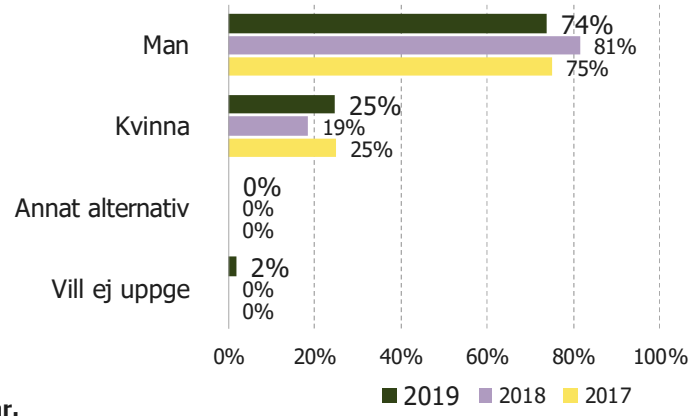


Hur nöjd var du med…?	Högt betyg (8-10)	Medelbetyg (5-7)	Lågt betyg (1-4)	Index	Bas	Vet ej	Mindre stad/tätort	Sverige
Tillgänglighet								
… möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	81	17	2	81	48	16%	74	74
… möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	73	23	3	78	30	47%	68	66
… totalt sett med tillgängligheten?	71	27	2	79	51	11%	72	72
Information								
… hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	73	16	11	77	55	4%	69	68
… hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	70	19	11	75	37	35%	70	69
… vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt	72	19	9	78	53	7%	74	73
… informationen på vår webbplats?	48	41	11	66	27	53%	58	58
… totalt sett med informationen?	60	33	7	73	55	4%	69	68
Bemötande								
… vår attityd mot dig?	82	13	5	85	56	2%	80	78
… vårt engagemang i ditt ärende?	74	19	7	80	57	0%	76	75
… totalt sett med bemötandet?	77	18	5	82	57	0%	78	77
Kompetens								
… vår kunskap om ämnesområdet?	65	24	11	75	54	5%	70	70
… vår förmåga att förstå dina problem?	58	32	9	73	53	7%	69	68
… vår förmåga att ge råd och vägledning?	58	27	15	72	55	4%	68	66
… totalt sett med kompetensen?	63	29	9	74	56	2%	71	70
Rättssäkerhet								
… tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	55	38	6	72	47	18%	69	68
… det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	60	32	8	74	50	12%	70	69
… möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	61	31	8	74	49	14%	71	70
… totalt sett med rättssäkerheten?	62	34	4	75	47	18%	71	71
Effektivitet								
… tiden för handläggningen av ditt ärende?	67	30	4	78	54	5%	70	70
… förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	81	19		86	48	16%	76	76
… rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	71	23	6	79	52	9%	73	72
… totalt sett med effektiviteten?	64	34	2	78	53	7%	72	71

Origo Group

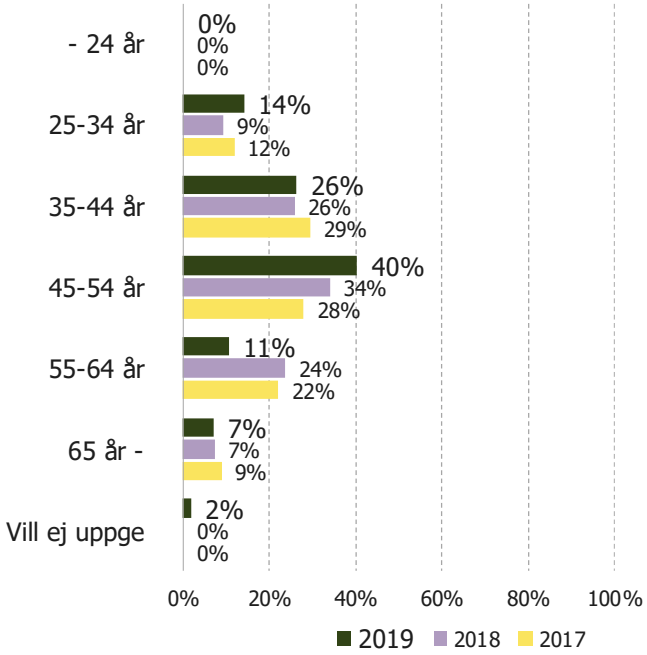
Miljö- och hälsoskydd
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 57 svar.

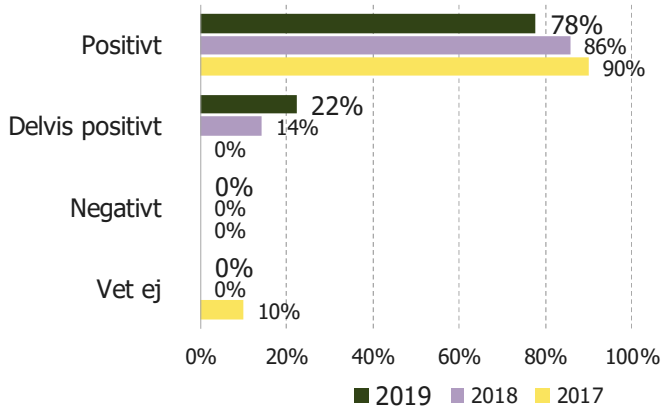
Hur gammal är du?



Bas: 57 svar.

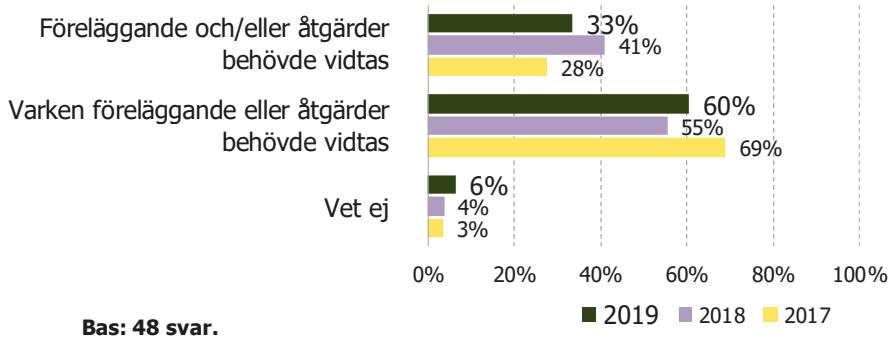
Miljö- och hälsoskydd
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 9 svar.

Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)

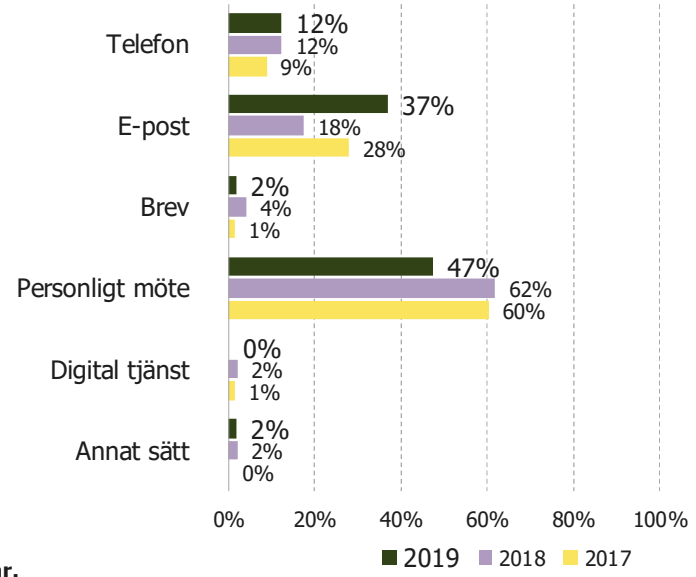


Bas: 48 svar.

Origo Group

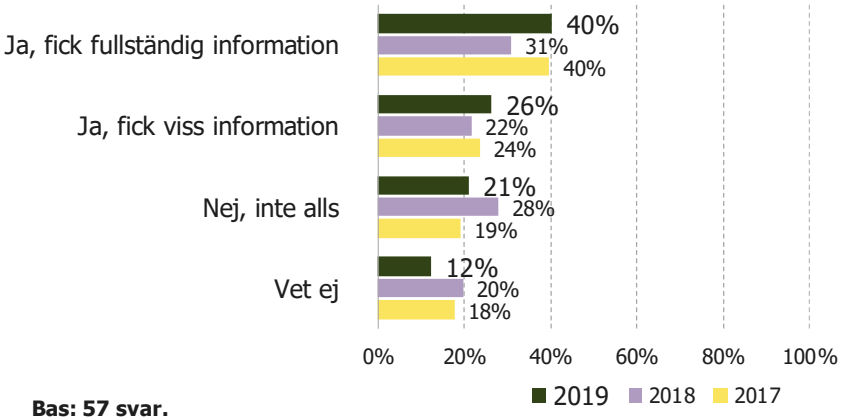
Miljö- och hälsoskydd
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 57 svar.

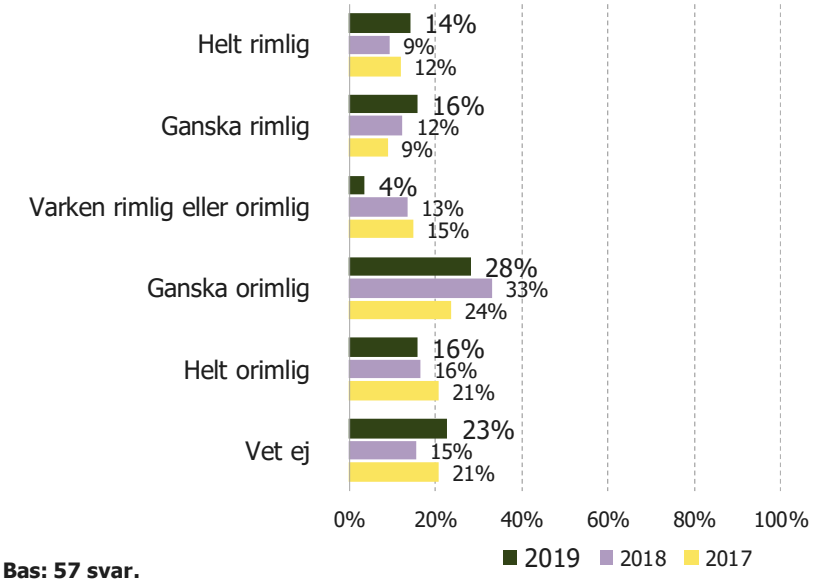
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Bas: 57 svar.

Miljö- och hälsoskydd
Fakta om respondenterna

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



Rimlig: 30%

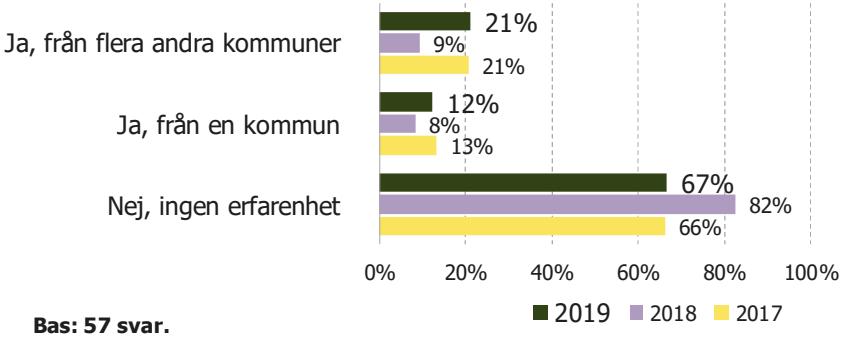
Orimlig: 44%

Bas: 57 svar.

Origo Group

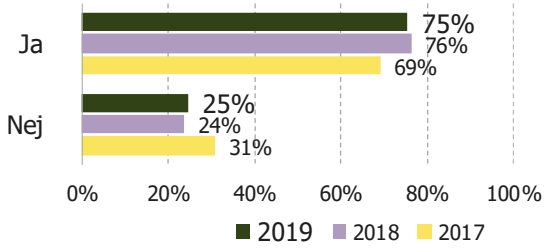
Miljö- och hälsoskydd
Fakta om respondenterna

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



Bas: 57 svar.

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



Bas: 57 svar.

Livsmedelskontroll

Origo Group

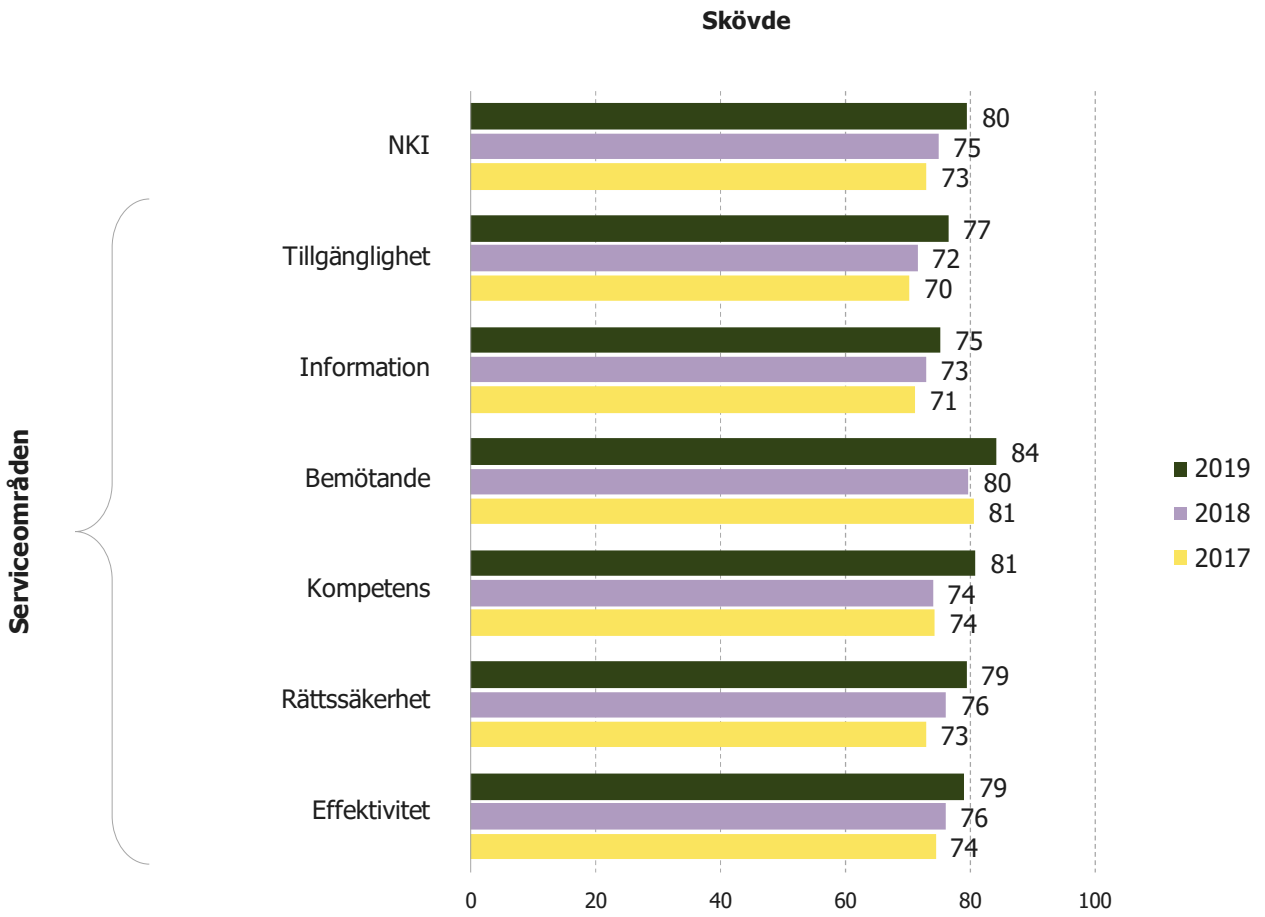
Livsmedelskontroll
Sammanfattning & rekommendationer

- NKI för Livsmedelskontroll uppgår till 80, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2018: 75).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 84. Samtliga serviceområden har ett index mellan 75-84.

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 Effektivitet och Information då prestationen inom dessa områden i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning inom Livsmedelskontroll. Störst inverkan har förmågan att hålla överenskomna tidsramar.

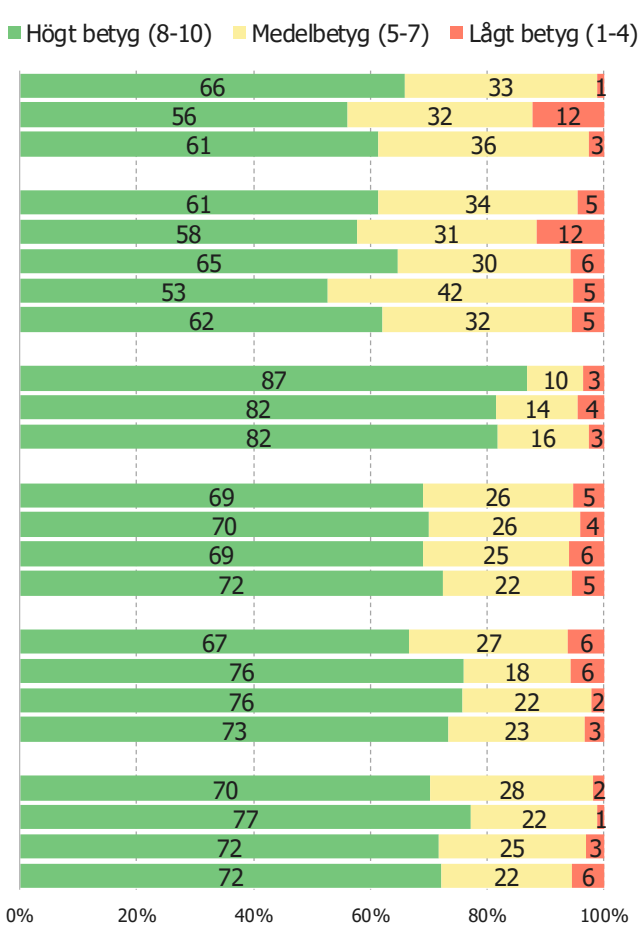
Livsmedelskontroll Serviceområden



	Mindre stad/tätort		Sverige	
	Jmf	2019	Jmf	2019
NKI		78		78
Tillgänglighet		78		77
Information		75		76
Bemötande		84		84
Kompetens		80		80
Rättssäkerhet		78		79
Effektivitet		80		80

Jmf: Färgmarkeringar indikerar referensresultat som är högre eller lägre än resultat för Skövde.

Livsmedelskontroll
Samtliga frågors svarsfördelning



Hur nöjd var du med…?	Index	Bas	Vet ej	Mindre stad/tätort	Sverige
Tillgänglighet					
… möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	77	85	29%	79	79
… möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	69	57	52%	72	71
… totalt sett med tillgängligheten?	77	80	33%	78	77
Information					
… hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	77	111	7%	76	77
… hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	70	78	34%	72	73
… vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt	78	105	12%	79	81
… informationen på vår webbplats?	73	57	52%	69	70
… totalt sett med informationen?	75	111	7%	75	76
Bemötande					
… vår attityd mot dig?	86	115	3%	85	84
… vårt engagemang i ditt ärende?	84	114	4%	82	82
… totalt sett med bemötandet?	84	115	3%	84	84
Kompetens					
… vår kunskap om ämnesområdet?	80	113	5%	80	81
… vår förmåga att förstå dina problem?	79	100	16%	78	78
… vår förmåga att ge råd och vägledning?	79	100	16%	78	78
… totalt sett med kompetensen?	81	112	6%	80	80
Rättssäkerhet					
… tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	77	99	17%	76	77
… det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	79	104	13%	77	78
… möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	80	91	24%	77	78
… totalt sett med rättssäkerheten?	79	94	21%	78	79
Effektivitet					
… tiden för handläggningen av ditt ärende?	80	108	9%	80	79
… förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	82	88	26%	82	82
… rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	80	99	17%	80	80
… totalt sett med effektiviteten?	79	108	9%	80	80

Livsmedelskontroll
Effektmått och förklaringsgrad

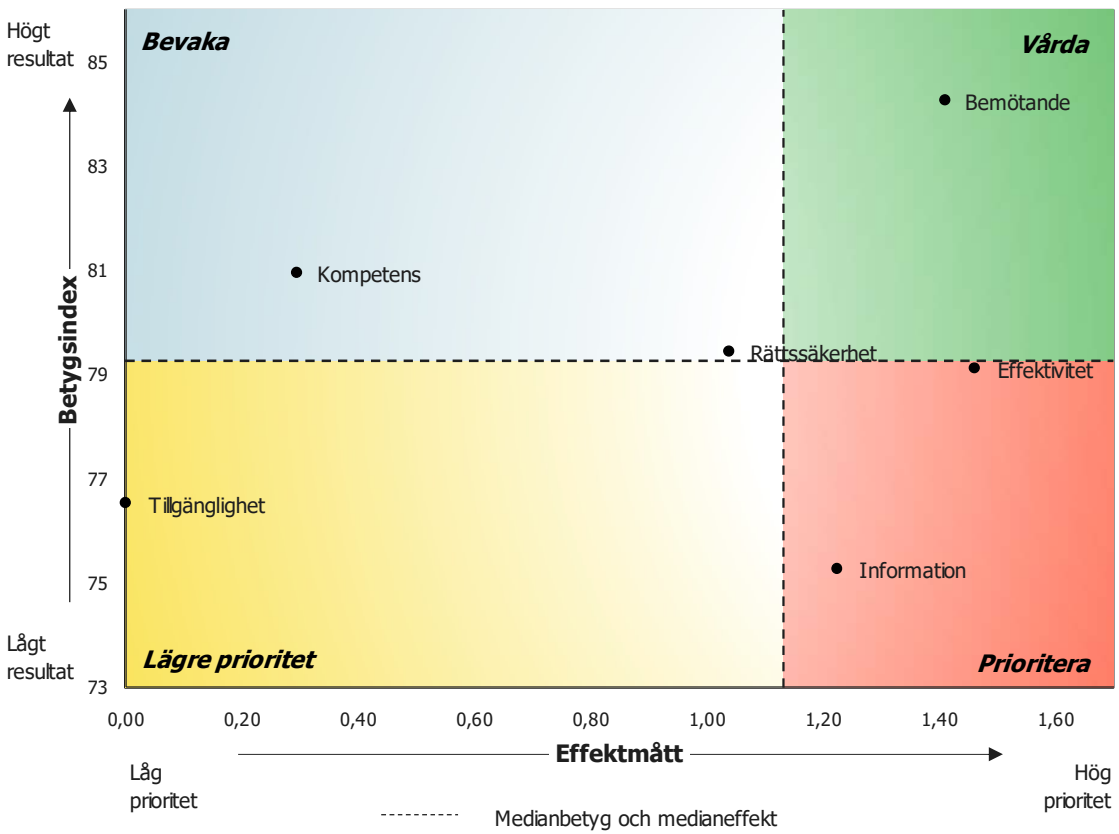
Förklaringsgrad: 90%

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 Livsmedelskontroll 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.

Livsmedelskontroll Prioriteringsmatris



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

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

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

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

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

Livsmedelskontroll
Prioriteringar inom serviceområden

Tillgänglighet	Betyg	Effekt
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	69	2,09
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	77	1,94
Information		
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	77	-
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	70	-
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende	78	-
... informationen på vår webbplats?	73	-
Bemötande		
... vår attityd mot dig?	86	3,04
... vårt engagemang i ditt ärende?	84	1,72
Kompetens		
... vår kunskap om ämnesområdet?	80	2,96
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	79	1,11
... vår förmåga att förstå dina problem?	79	0,53
Rättssäkerhet		
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	80	3,24
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	77	0,19
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	79	1,19
Effektivitet		
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	82	2,82
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	80	0,96
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	80	0,72

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:

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

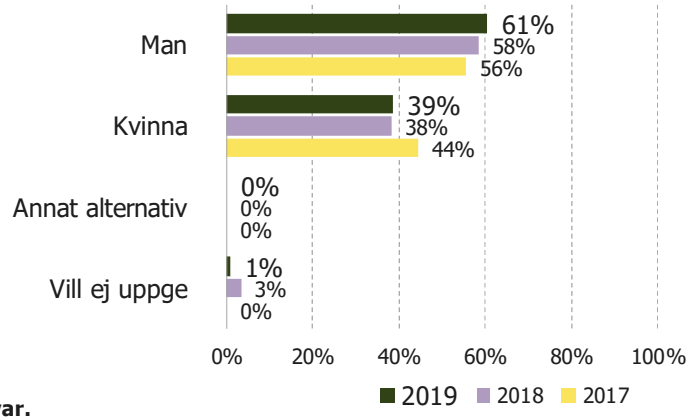
Prioritera – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

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

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

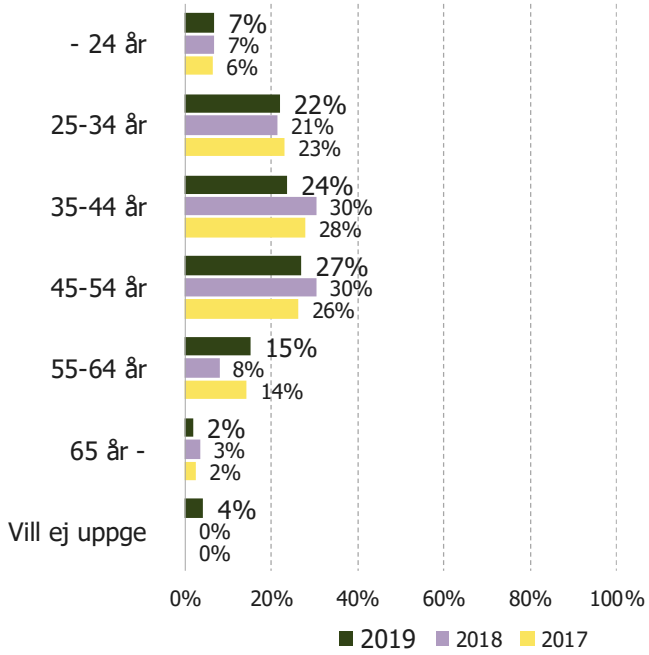
Livsmedelskontroll
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 119 svar.

Hur gammal är du?

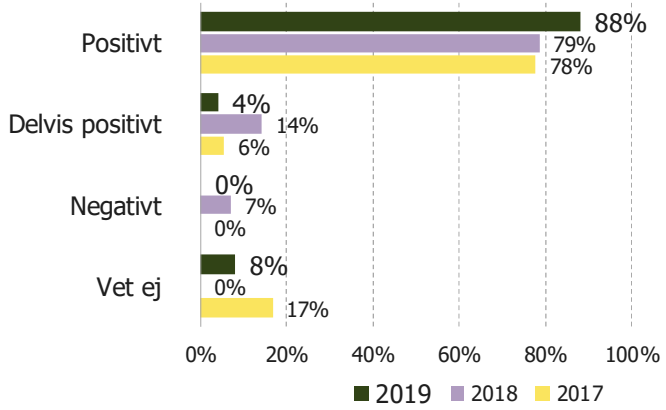


Bas: 119 svar.

Origo Group

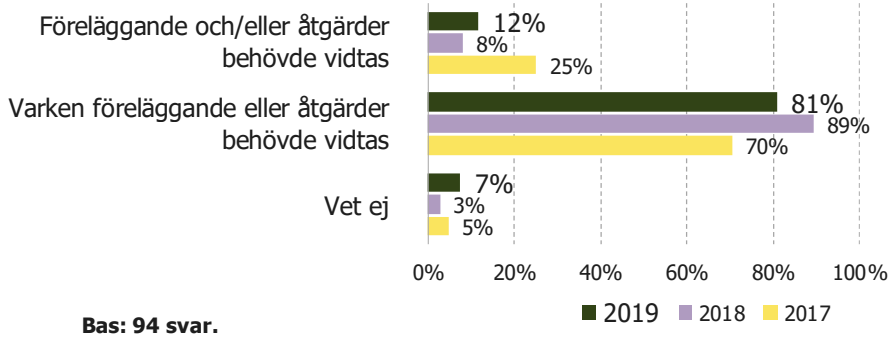
Livsmedelskontroll
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 25 svar.

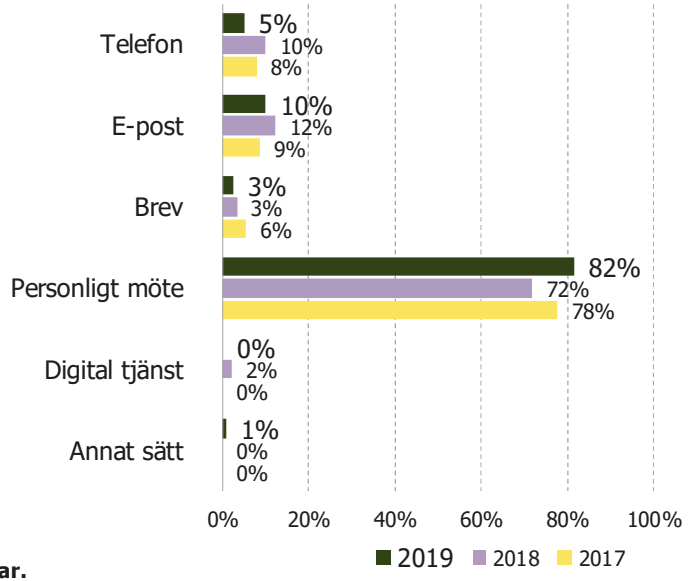
Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



Bas: 94 svar.

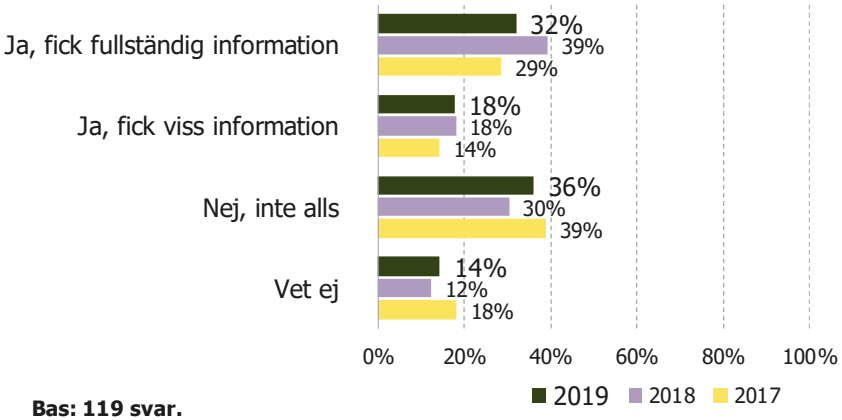
Livsmedelskontroll
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 119 svar.

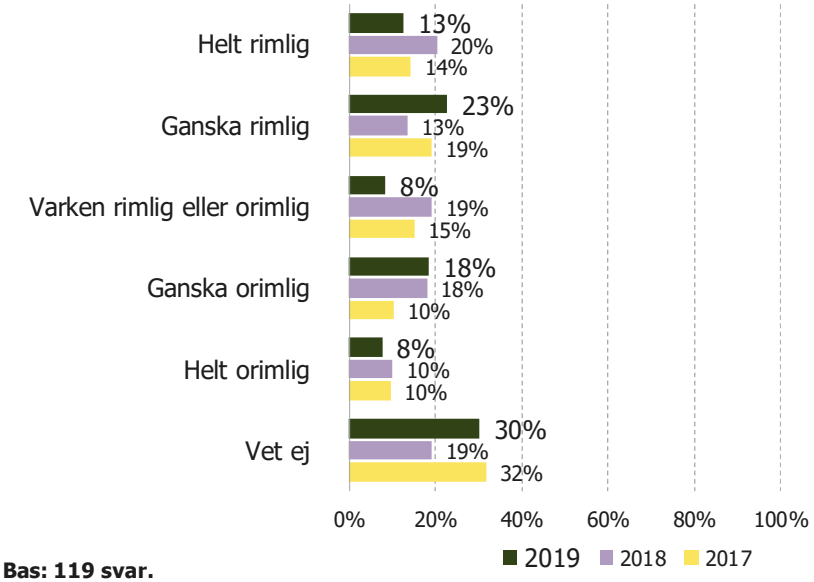
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Bas: 119 svar.

Livsmedelskontroll
Fakta om respondenterna

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



Rimlig: 35%

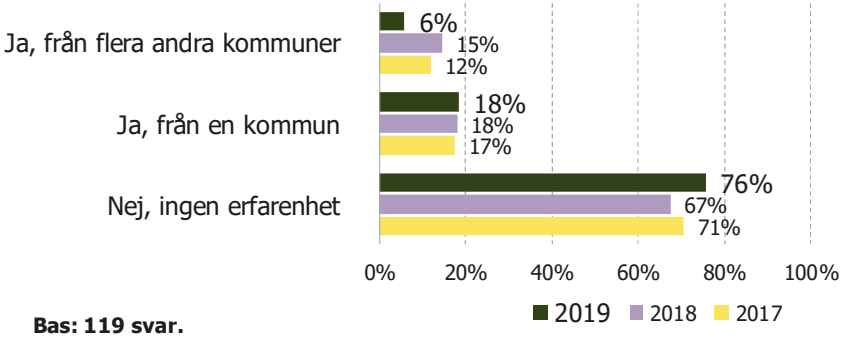
Orimlig: 26%

Bas: 119 svar.

Origo Group

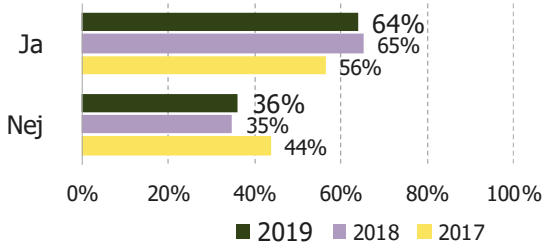
Livsmedelskontroll
Fakta om respondenterna

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



Bas: 119 svar.

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



Bas: 119 svar.

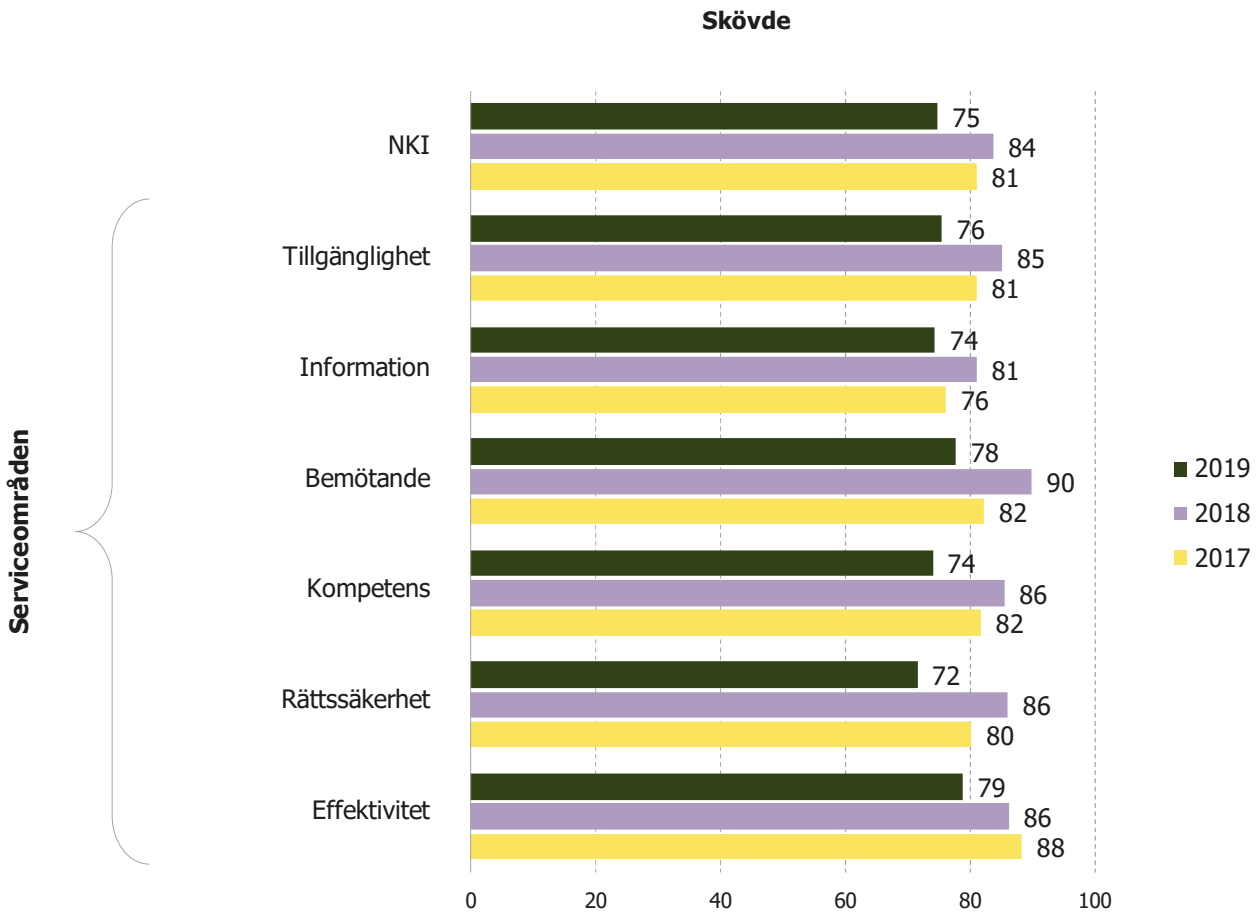
Serveringstillstånd

Origo Group

Serveringstillstånd Sammanfattning

- NKI för Serveringstillstånd uppgår till 75, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2018: 84).
- Högst omdöme ges Effektivitet, med ett index på 79. Samtliga serviceområden har ett index mellan 72-79.

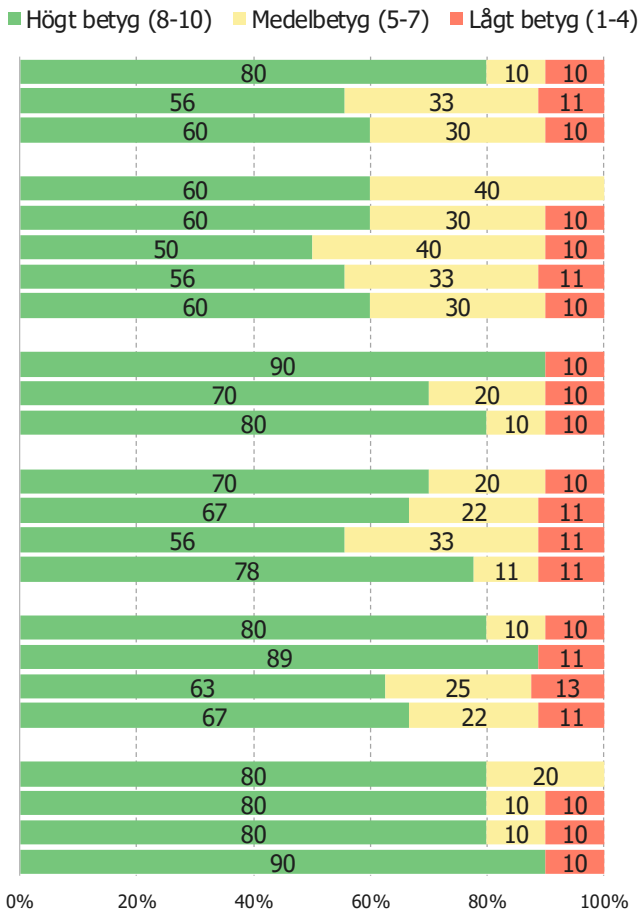
Serveringstillstånd
Serviceområden



	Mindre stad/tätort		Sverige	
	Jmf	2019	Jmf	2019
NKI		77		77
Tillgänglighet	○	81	○	79
Information	○	77	○	77
Bemötande	○	82	○	82
Kompetens	○	79	○	79
Rättssäkerhet	○	79	○	79
Effektivitet		77	○	76

Jmf: Färgmarkeringar indikerar referensresultat som är högre eller lägre än resultat för Skövde.

Serveringstillstånd
Samtliga frågors svarsfördelning

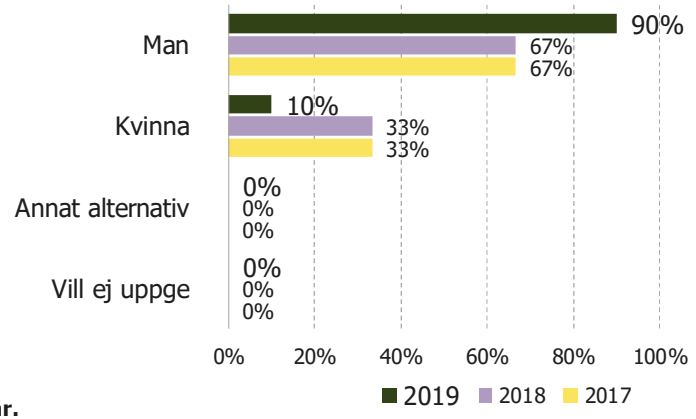


Hur nöjd var du med…?	Högt betyg (8-10)	Medelbetyg (5-7)	Lågt betyg (1-4)	Index	Bas	Vet ej	Mindre stad/tätort	Sverige
Tillgänglighet								
… möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	80	10	10	74	10	0%	82	81
… möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	56	33	11	73	9	10%	74	74
… totalt sett med tillgängligheten?	60	30	10	76	10	0%	81	79
Information								
… hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	60	40		79	10	0%	76	76
… hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	60	30	10	71	10	0%	74	76
… vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt	50	40	10	72	10	0%	80	79
… informationen på vår webbplats?	56	33	11	67	9	10%	69	71
… totalt sett med informationen?	60	30	10	74	10	0%	77	77
Bemötande								
… vår attityd mot dig?	90		10	81	10	0%	83	83
… vårt engagemang i ditt ärende?	70	20	10	77	10	0%	81	80
… totalt sett med bemötandet?	80	10	10	78	10	0%	82	82
Kompetens								
… vår kunskap om ämnesområdet?	70	20	10	77	10	0%	80	81
… vår förmåga att förstå dina problem?	67	22	11	73	9	10%	77	76
… vår förmåga att ge råd och vägledning?	56	33	11	72	9	10%	77	77
… totalt sett med kompetensen?	78	11	11	74	9	10%	79	79
Rättssäkerhet								
… tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	80	10	10	74	10	0%	77	76
… det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	89		11	75	9	10%	77	78
… möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	63	25	13	68	8	20%	77	77
… totalt sett med rättssäkerheten?	67	22	11	72	9	10%	79	79
Effektivitet								
… tiden för handläggningen av ditt ärende?	80	20		82	10	0%	76	74
… förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	80	10	10	79	10	0%	80	79
… rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	80	10	10	79	10	0%	78	77
… totalt sett med effektiviteten?	90		10	79	10	0%	77	76

Origo Group

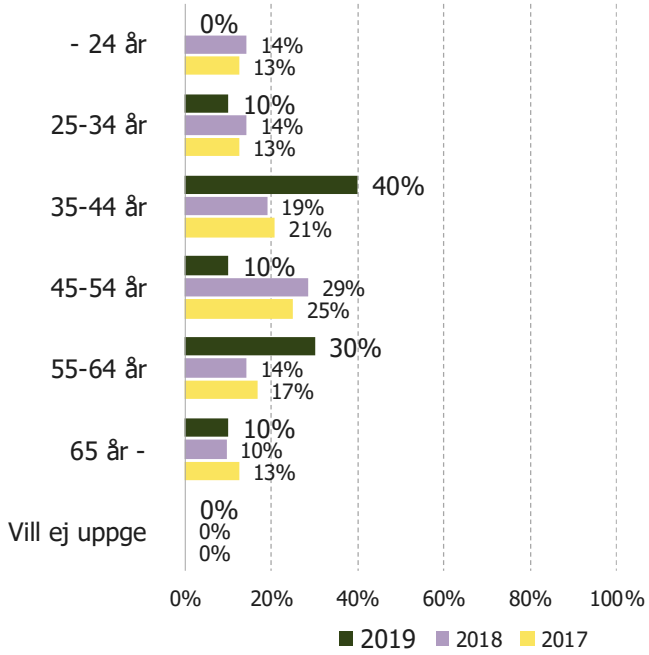
Serveringstillstånd
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 10 svar.

Hur gammal är du?

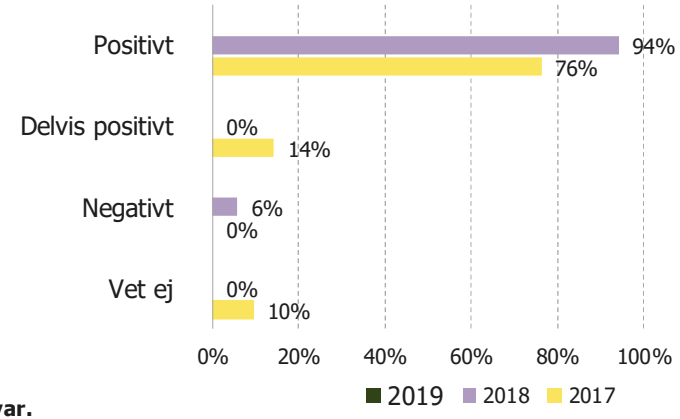


Bas: 10 svar.

Origo Group

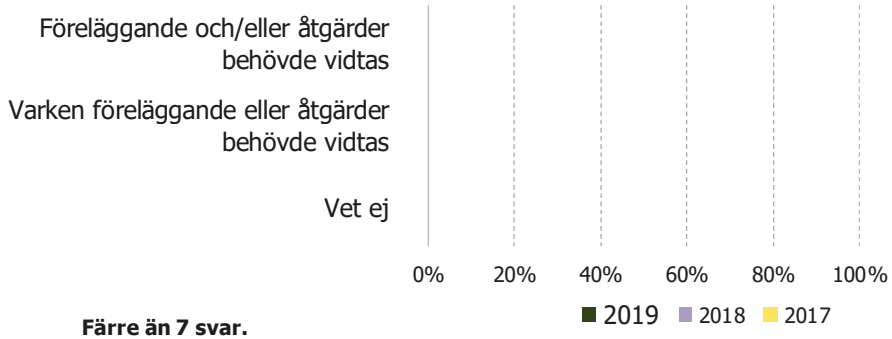
Serveringstillstånd
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Färre än 7 svar.

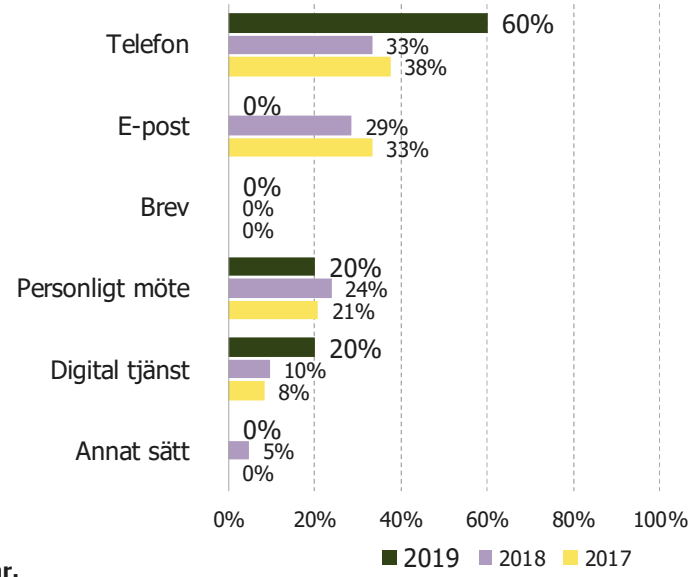
Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



Färre än 7 svar.

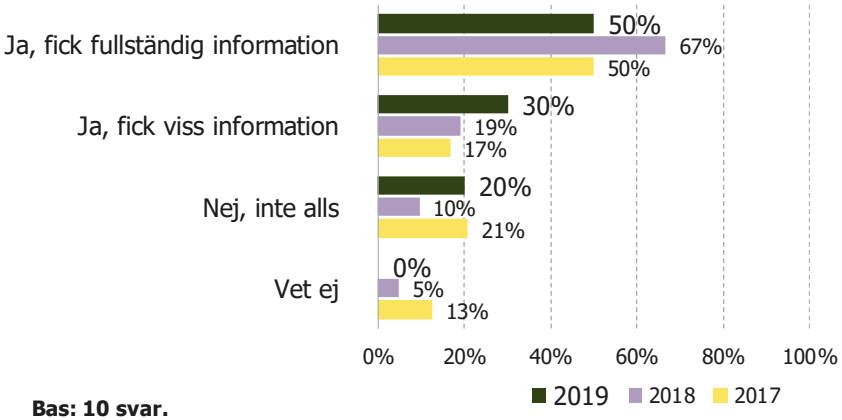
Serveringstillstånd
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 10 svar.

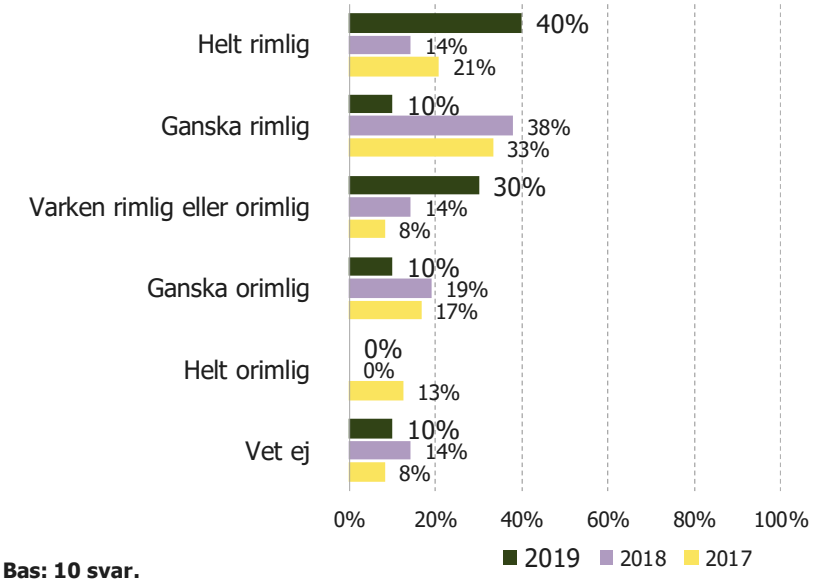
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Bas: 10 svar.

Serveringstillstånd
Fakta om respondenterna

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



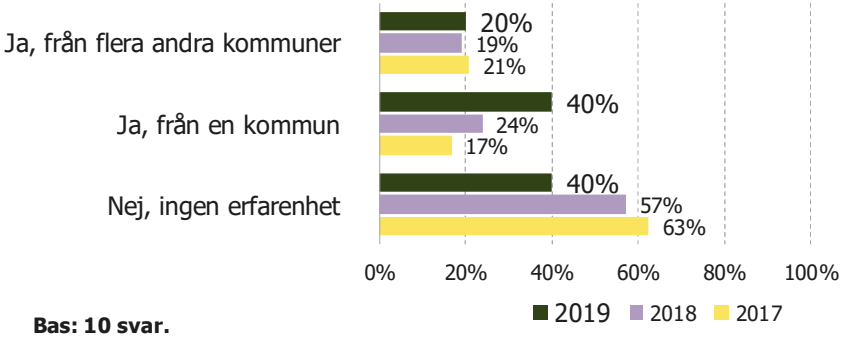
Rimlig: 50%

Orimlig: 10%

Bas: 10 svar.

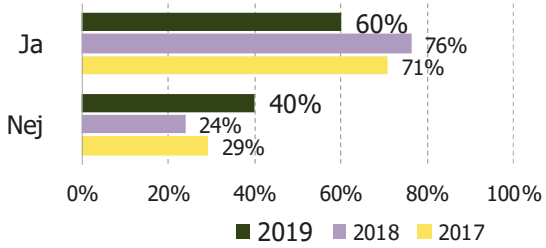
Serveringstillstånd
Fakta om respondenterna

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



Bas: 10 svar.

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



Bas: 10 svar.

Fakta om undersökningen

Origo Group

Fakta 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

Origo Group genomförde Löpande Insikt åt 170 kommuner 2019, nästan 100 000 ärenden skickades ut på mätning och ca 49 000 svar samlades in. För samtliga ärenden som mättes var svarsfrekvensen 57 procent.

- Läs mer om Origo Group på www.origogroup.com
- Portal för Insikt: https://urvalinsikt.origogroup.com

Målgrupper

Myndighetsområden som följs upp i undersökningen:

Brandtillsyn – 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, säsongslov, 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.

Fakta 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 2019.

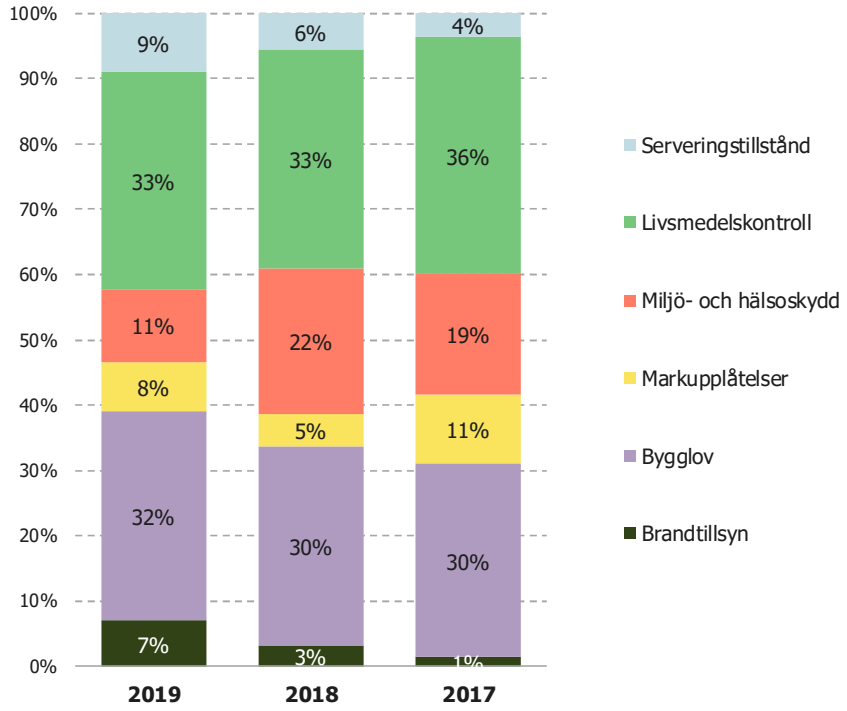
Viktning

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.

Fakta om undersökningen

Antal svar och svarsfrekvenser

Myndighetsområden	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svars-andel
Brandtillsyn	63	7%	42	34	81%
Bygglov	293	32%	214	160	75%
Markupplåtelser	69	8%	48	27	56%
Miljö- och hälsoskydd	102	11%	80	57	71%
Livsmedelskontroll	303	33%	202	119	59%
Serveringstillstånd	82	9%	46	10	22%
Totalt	**912**	**100%**	**632**	**407**	**64%**



Origo Group

Fakta om undersökningen

Kommungrupper

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

A. Storstäder och storstadsnära kommuner

- **A1**. **Storstäder** - kommuner med minst 200 000 invånare varav minst 200 000 invånare i den största tätorten.
- **A2**. **Pendlingskommun nära storstad** - kommuner där minst 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en storstad eller storstadsnära kommun.

B. Större städer och kommuner nära större stad

- **B3. Större stad** - kommuner med minst 50 000 invånare varav minst 40 000 invånare i den största tätorten.
- **B4. Pendlingskommun nära större stad** - kommuner där minst 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en större stad.
- **B5. Lågpendlingskommun nära större stad** - kommuner där mindre än 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en större stad.

C. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner

- **C6. Mindre stad/tätort** - kommuner med minst 15 000 men mindre än 40 000 invånare i den största tätorten.
- **C7. Pendlingskommun nära mindre stad/tätort** - kommuner där minst 30 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i annan mindre ort och/eller där minst 30 procent av den sysselsatta dagbefolkningen bor i annan kommun.
- **C8. Landsbygdskommun** - kommuner med mindre än 15 000 invånare i den största tätorten, lågt pendlingsmönster (mindre än 30 procent).
- **C9. Landsbygdskommun med besöksnäring** - landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/ hotell/ restaurang i förhållande till invånarantalet.

Källa: https://skr.se/tjanster/kommunerochregioner/faktakommunerochregioner/kommungruppsindelning.2051.html

Modellbeskrivning

Origo Group

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 gröna fälten 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.

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.

Modellbeskrivning

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).

Effektmått

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.

Framtagande av index och effektmått

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

Modellbeskrivning

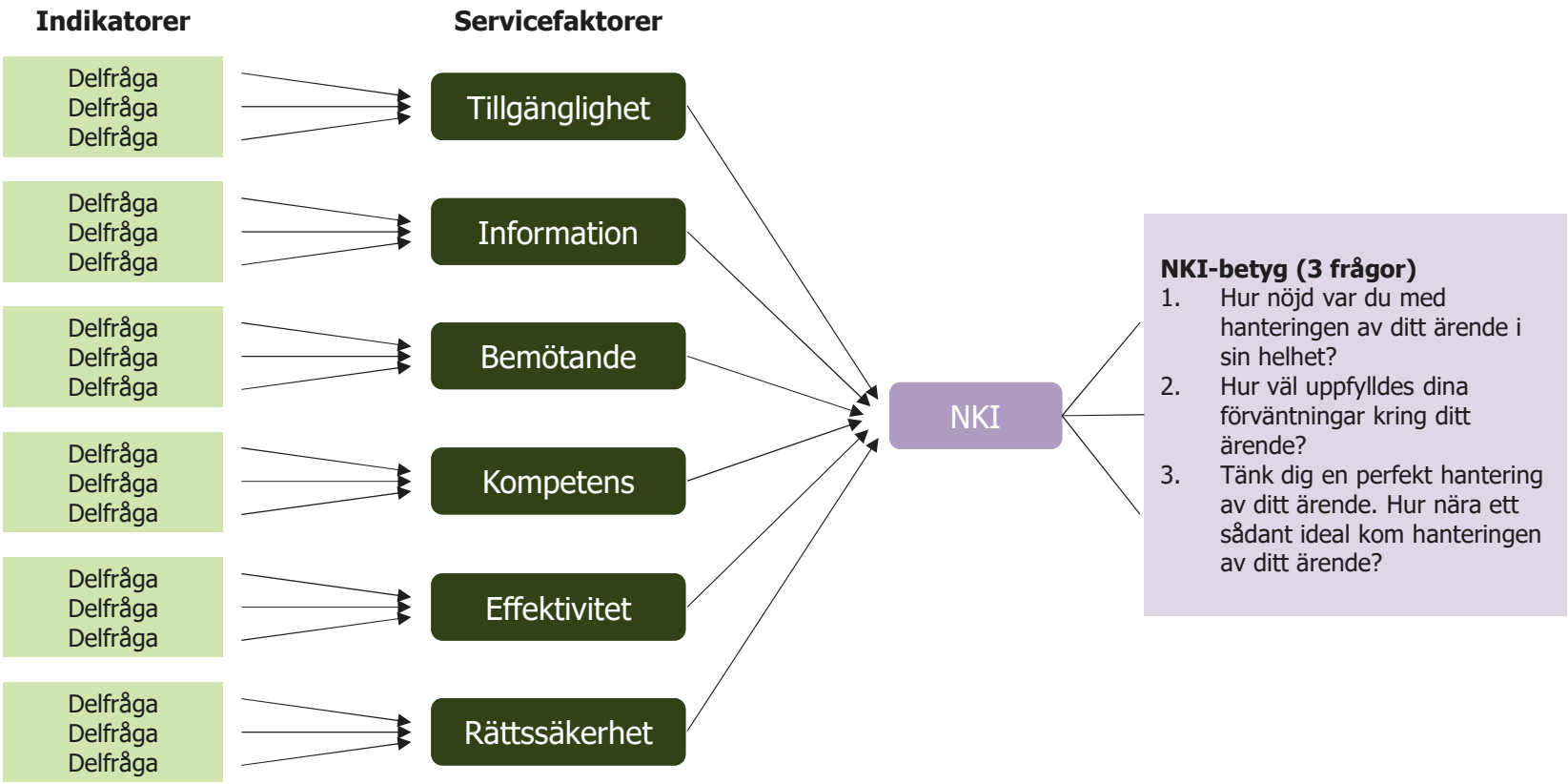
Framtagande av index och effektmått (forts.)

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 en 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 (R2 mindre än 0,8).

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