

Löpande Insikt 2022

Uppföljning av
kommunens service (NKI)

(Ärenden med beslutsdatum januari-december 2022)

VÄSTERVIK / FÖRETAGSÄRENDEN

APRIL 2023

Origo Group

Innehåll

Fakta om undersökningen	2
Totalt	9
Jämförelser mellan grupper	25
Brandskydd	39
Bygglov	51
Markupplåtelse	65
Miljö- och hälsoskydd	78
Livsmedelskontroll	91
Serveringstillstånd	103
Modellbeskrivning	116

Bakgrund



Om undersökningen

BAKGRUND OCH SYFTE

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

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

GENOMFÖRANDE

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

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

Om undersökningen

MÅLGRUPPER

Myndighetsområden som följs upp i undersökningen:

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

Om undersökningen

ENKÄT

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

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

METOD

Urvalet för undersökningen har i sin helhet tillhandahållits av respektive kommun och utgörs av privata företag och övriga som haft ett myndighetsärende på kommunen under 2022.

VIKTNING

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

Referensdata

KOMMUNGRUPPER

Utöver kommunresultat så redovisas även referensvärden för relevanta kommungrupper och Sverige totalt. Kommungruppsindelningen är utarbetad av SKR och används för att underlätta jämförelser och analyser i olika statistiska sammanhang.

A. Storstäder och storstadsnära kommuner

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

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

B. Större städer och kommuner nära större stad

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

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

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

C. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner

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

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

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

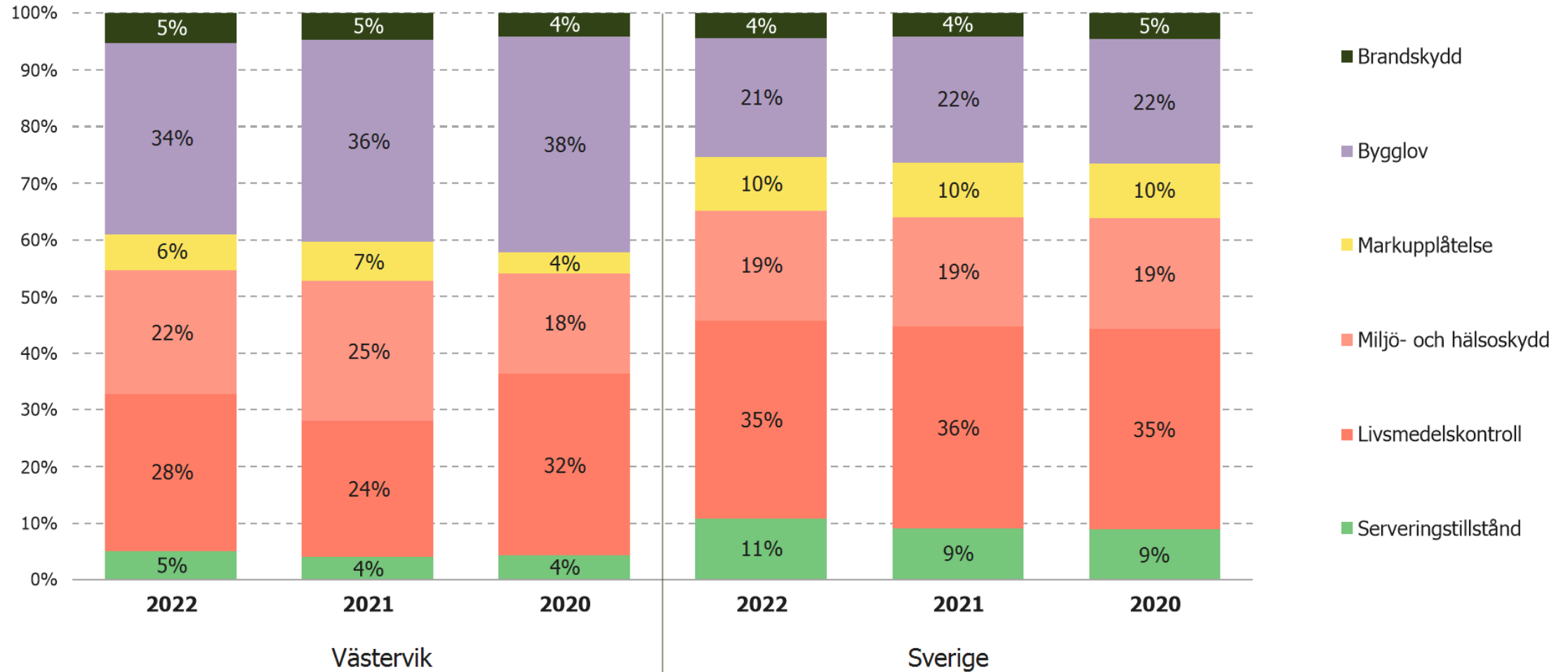
C9. Landsbygdskommun med besöksnäring - landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/hotell/restaurang i förhållande till invånarantalet.

Antal ärenden och svarsfrekvenser

Myndighetsområden	Västervik					Sverige				
	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens
Brandskydd	35	5%	28	16	57%	6 203	4%	4 334	2 386	55%
Bygglov	227	34%	127	71	56%	29 136	21%	14 826	7 969	54%
Markupplåtelse	43	6%	31	17	55%	13 357	10%	7 073	3 434	49%
Miljö- och hälsoskydd	147	22%	110	66	60%	26 922	19%	16 335	8 340	51%
Livsmedelskontroll	186	28%	148	79	53%	48 740	35%	22 719	10 741	47%
Serveringstillstånd	34	5%	23	14	61%	15 043	11%	6 737	2 882	43%
Totalt	672	100%	467	263	56%	139 401	100%	72 024	35 752	50%

Ärendefördelning

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





Totalt

Origo Group

Totalt

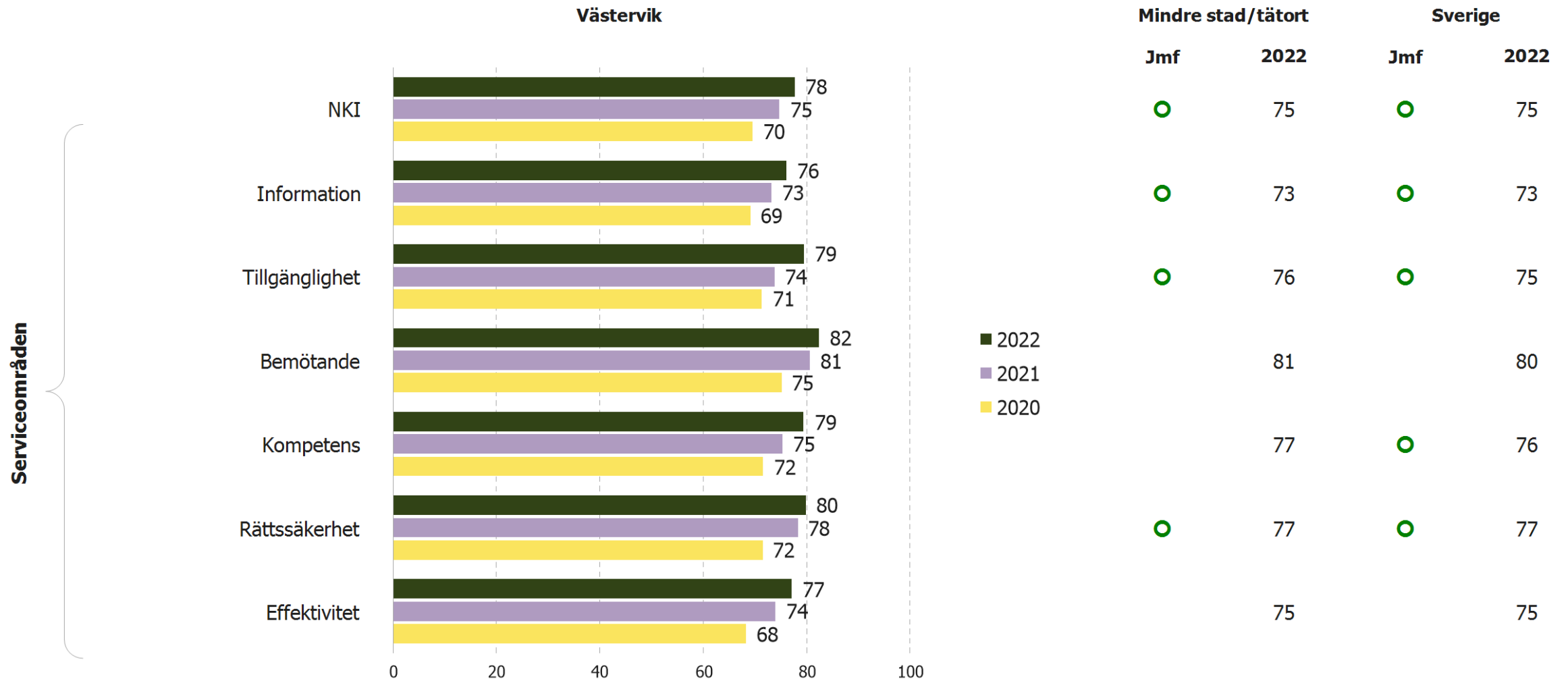
Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 56 procent. Det är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Västervik uppgår till 78, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2021: 75).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 82. Samtliga serviceområden har ett index mellan 76-82.
- Sett till myndighetsområden ges Servering (89) högst betyg, medan Mark (67) ges lägst betyg.

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

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

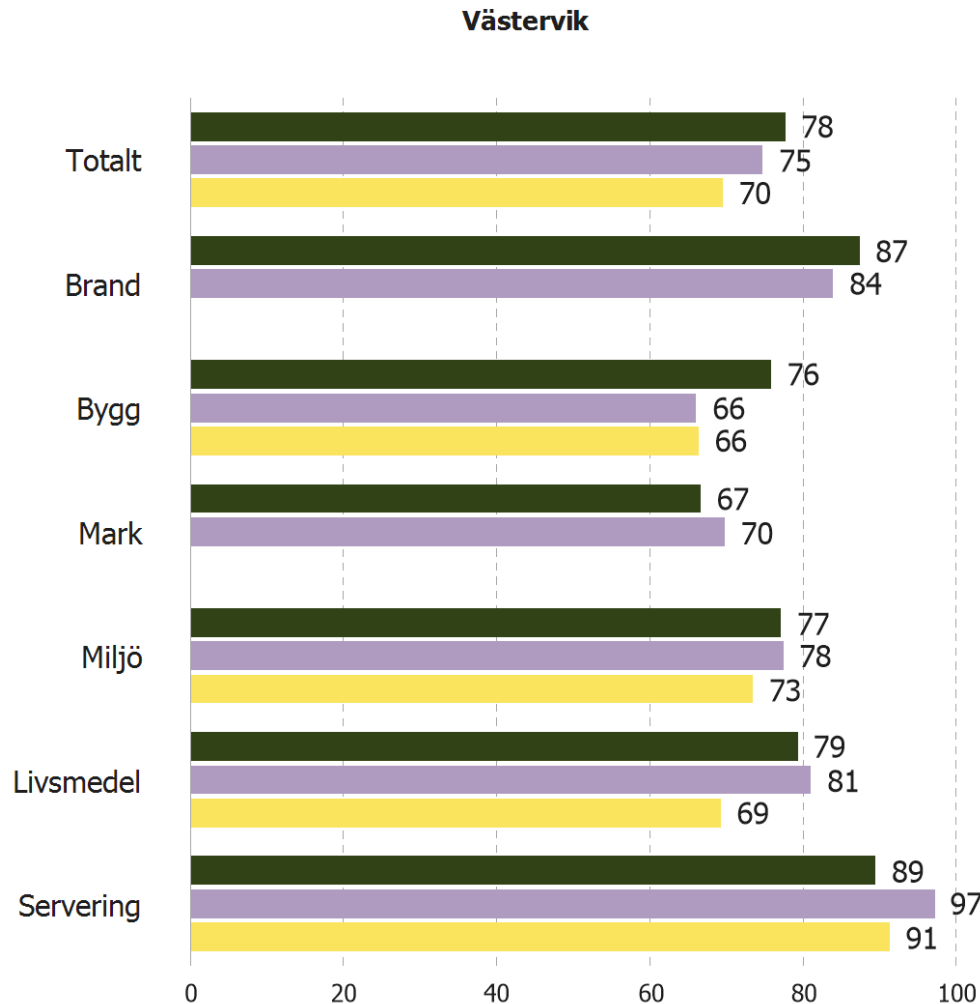
Totalt Serviceområden



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

Totalt Myndighetsområden (NKI)

Myndighetsområden



■ 2022
■ 2021
■ 2020

Mindre stad/tätort

Jmf 2022



75

Sverige

Jmf 2022



75



80



81



67



67



75



75



73



72

79

79



79



76

Totalt

Serviceområden & Myndighetsområden

	Brand	Bygg	Mark	Miljö	Livsmedel	Servering	Totalt	
NKI	87	76	67	77	79	89	78	
(Bas)	(16)	(71)	(17)	(65)	(77)	(14)	(260)	
Serviceområden	Information	79	73	68	76	81	83	76
	(Bas)	(15)	(70)	(16)	(65)	(73)	(14)	(253)
	Tillgänglighet	80	77	69	81	81	91	79
	(Bas)	(14)	(69)	(16)	(63)	(68)	(14)	(244)
	Bemötande	91	80	70	84	84	92	82
	(Bas)	(16)	(68)	(17)	(65)	(78)	(14)	(258)
	Kompetens	90	77	69	79	81	89	79
	(Bas)	(16)	(65)	(15)	(64)	(75)	(13)	(248)
Rättssäkerhet	87	77	75	81	82	85	80	
(Bas)	(14)	(56)	(14)	(53)	(62)	(14)	(213)	
Effektivitet	86	74	60	76	82	92	77	
(Bas)	(14)	(71)	(17)	(65)	(73)	(14)	(254)	

Totalt Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

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

Tillgänglighet

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

Bemötande

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

Kompetens

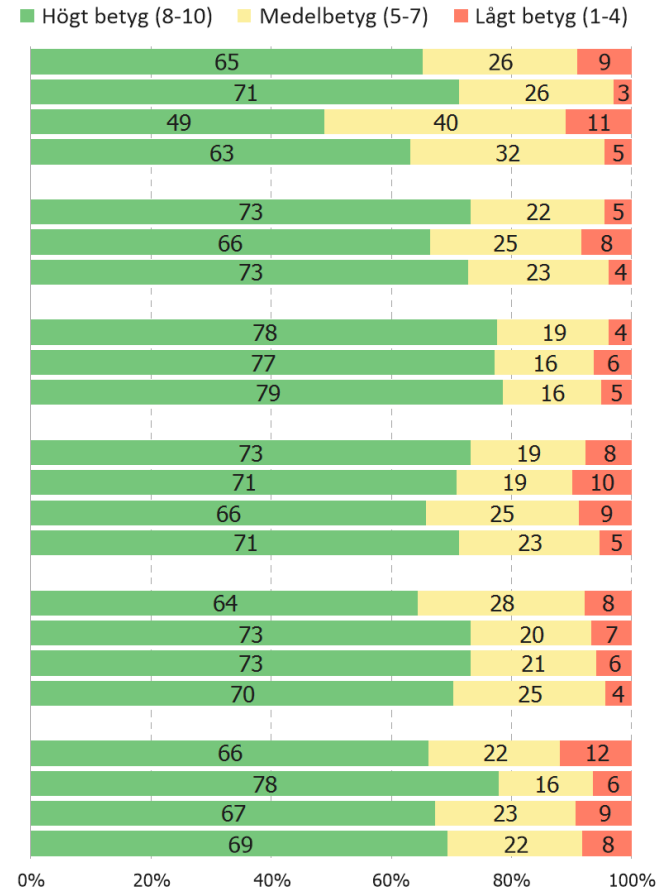
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

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

Effektivitet

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



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
76	247	6%	73	73
80	249	5%	77	77
69	163	38%	67	68
76	253	4%	73	73
80	241	8%	76	76
75	205	22%	73	74
79	244	7%	76	75
84	256	3%	82	81
82	252	4%	79	78
82	258	2%	81	80
80	248	6%	77	77
78	228	13%	75	74
76	235	11%	74	73
79	248	6%	77	76
77	238	10%	74	74
79	240	9%	76	76
79	196	25%	75	75
80	213	19%	77	77
75	249	5%	74	73
81	234	11%	78	78
76	239	9%	76	76
77	254	3%	75	75

Totalt

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 89%

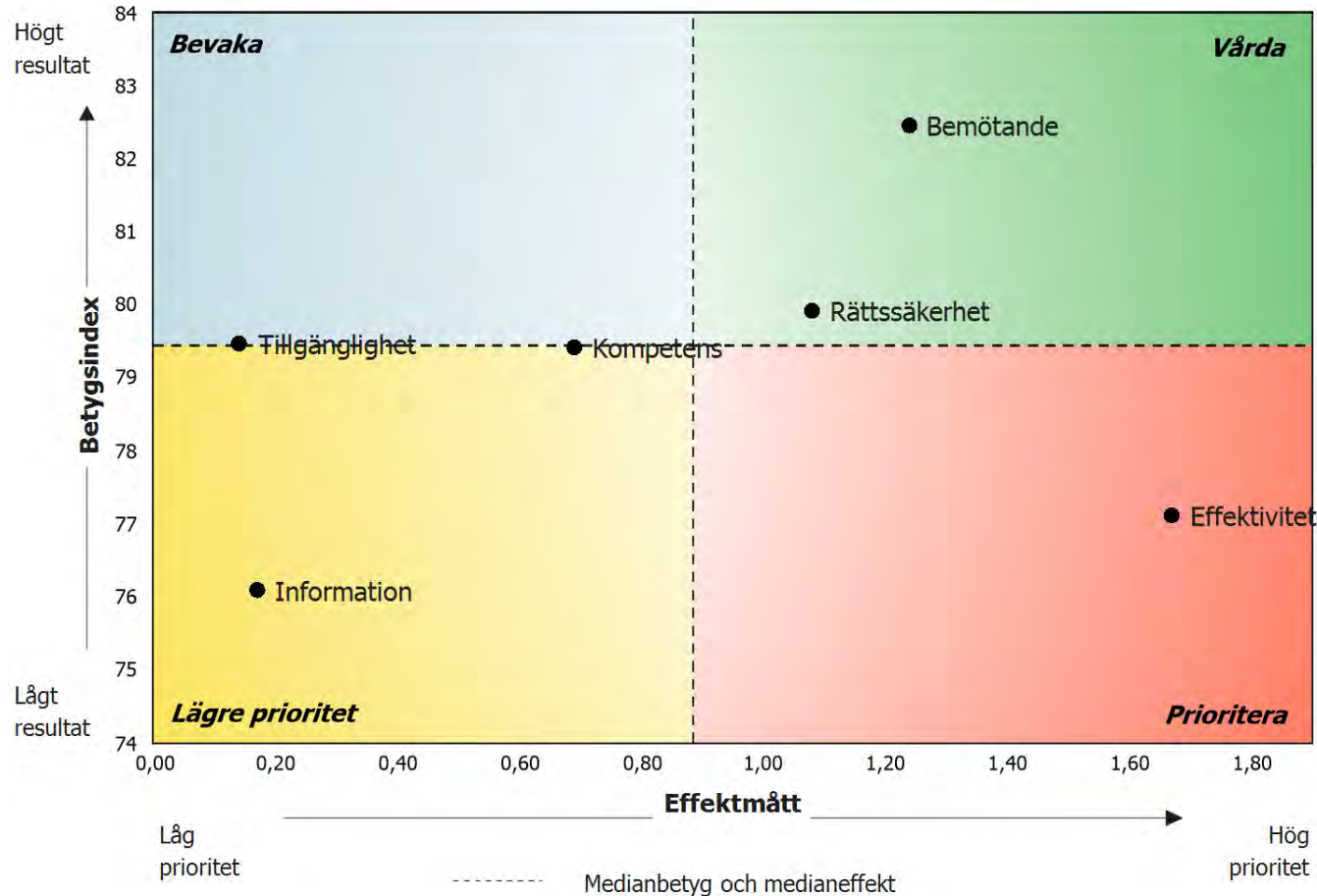
Regressionsbas: 193

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 Västervik totalt är 89 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

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

Information	Betyg	Effekt
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	76	1,74
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	80	1,15
... informationen på vår webbplats?	69	1,85
Tillgänglighet		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	80	3,13
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	75	1,47
Bemötande		
... vår attityd mot dig?	84	2,59
... vårt engagemang i ditt ärende?	82	2,10
Kompetens		
... vår kunskap om ämnesområdet?	80	1,97
... vår förmåga att förstå dina problem?	78	0,92
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	76	1,65
Rättssäkerhet		
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	77	1,29
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	79	1,86
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	79	1,37
Effektivitet		
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	75	1,48
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	81	0,39
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	76	2,97

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.

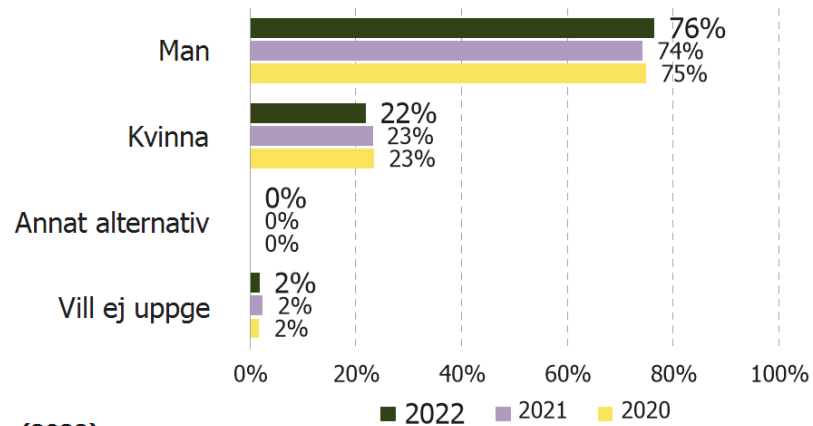
Lägre prioritet – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

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

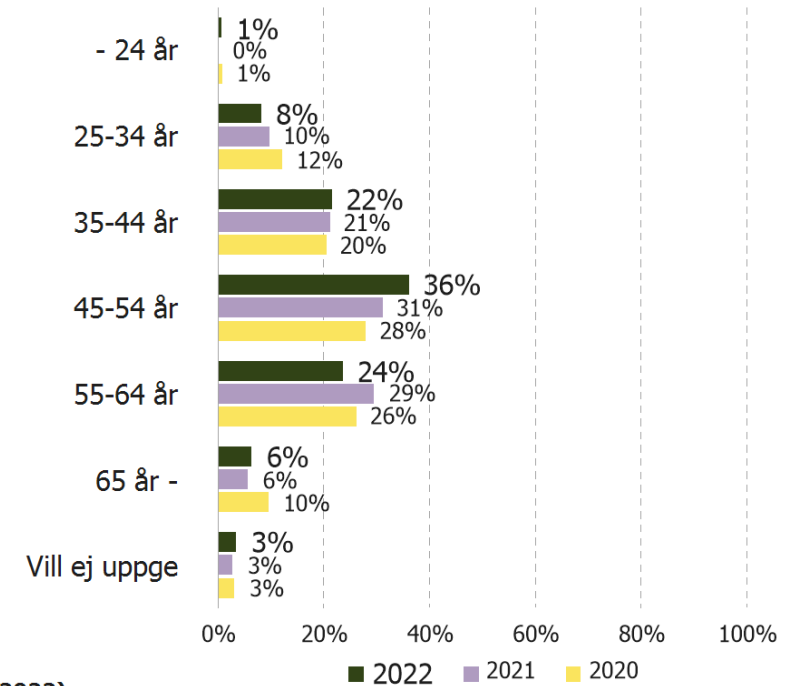
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 263 svar (2022)

Hur gammal är du?

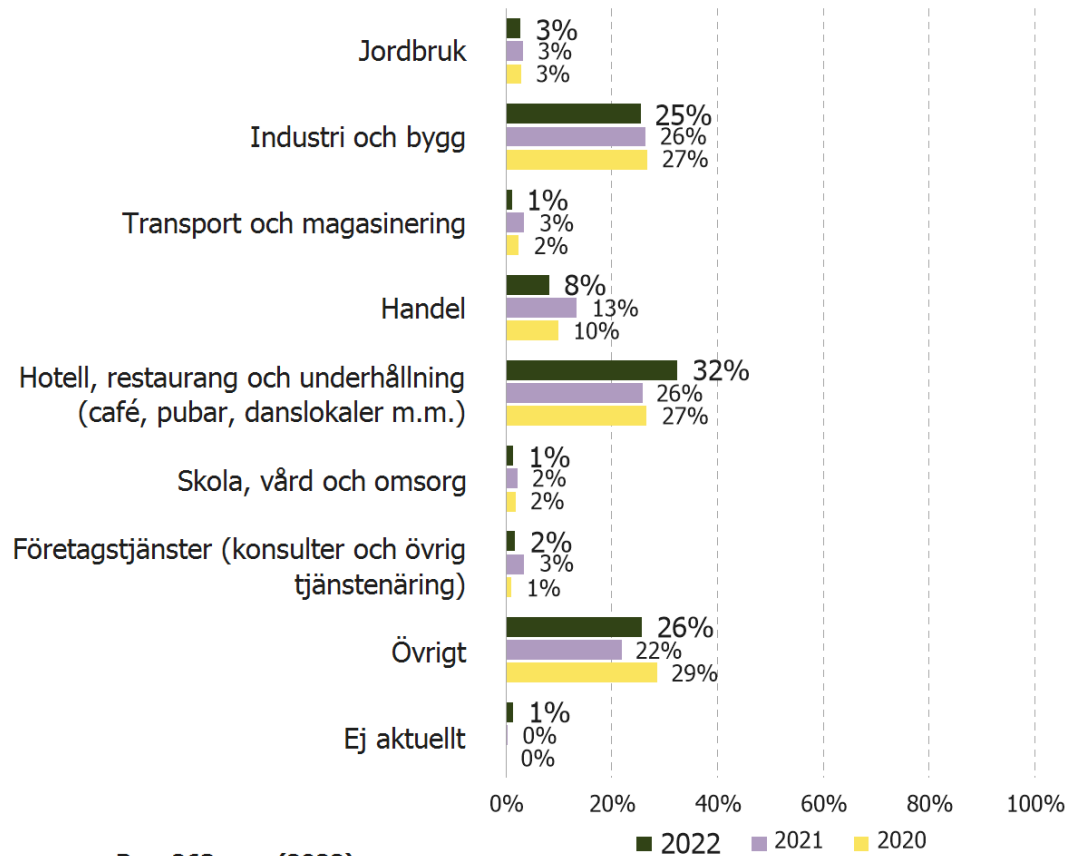


Bas: 263 svar (2022)

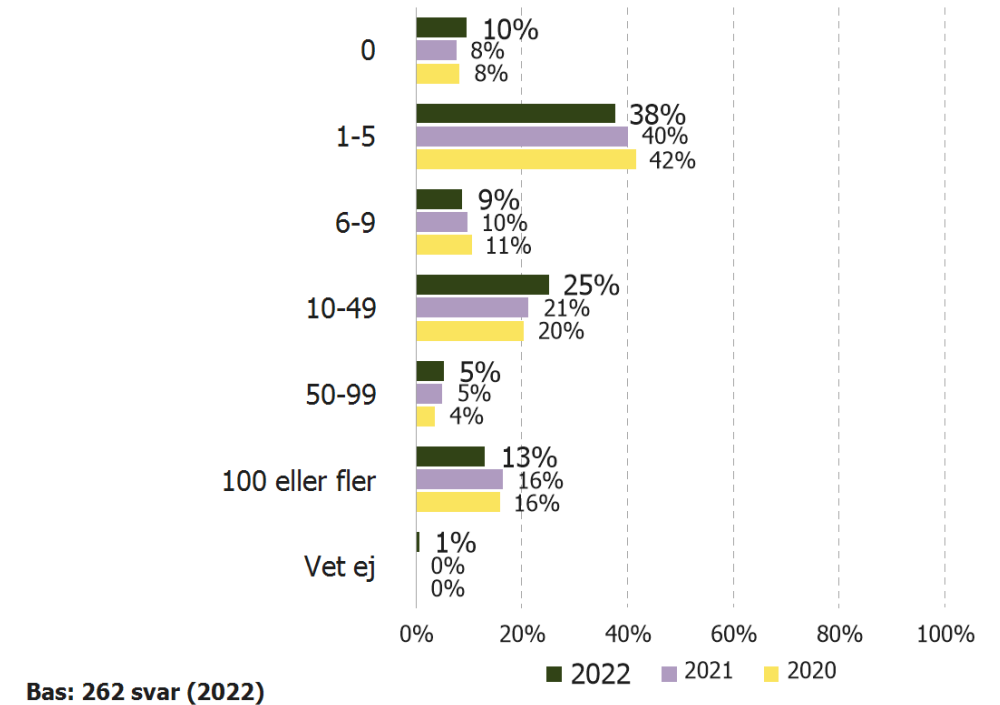
Totalt

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



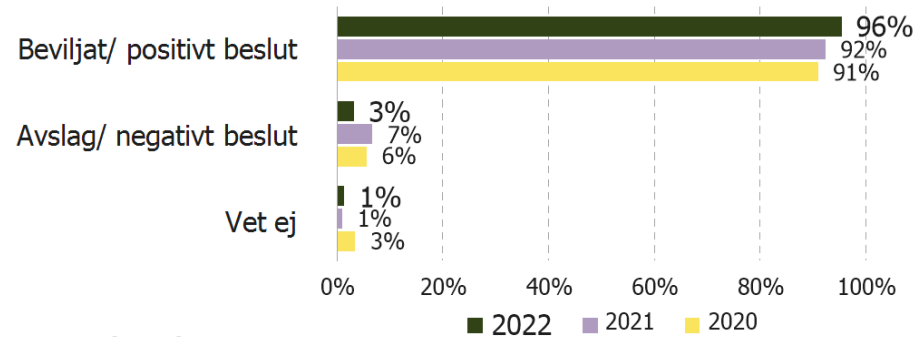
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



Totalt

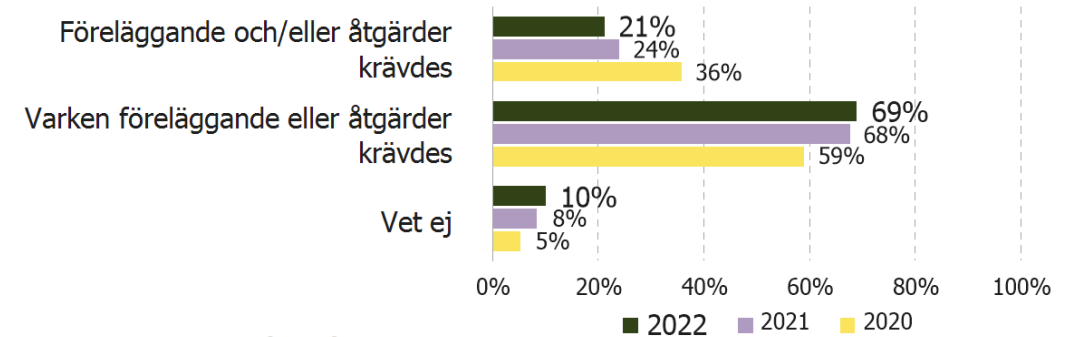
Fakta om respondenterna

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



Bas: 122 svar (2022)

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)

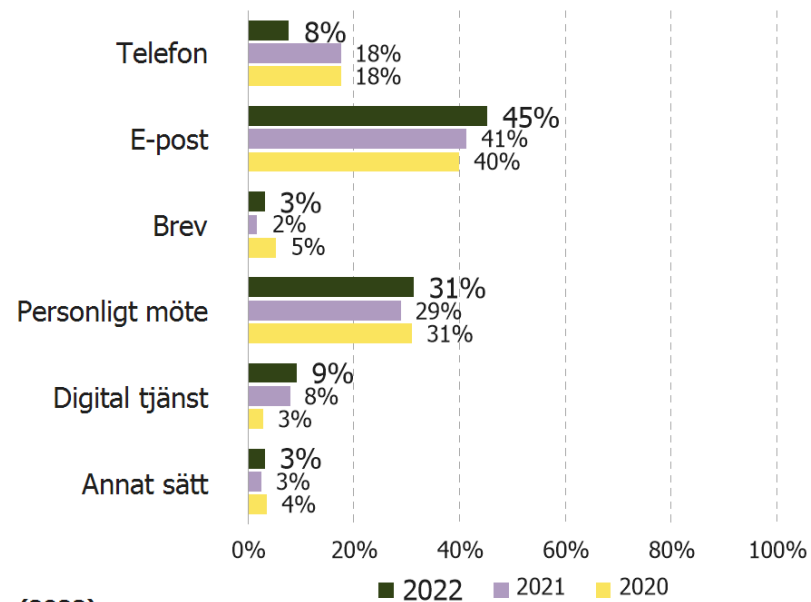


Bas: 141 svar (2022)

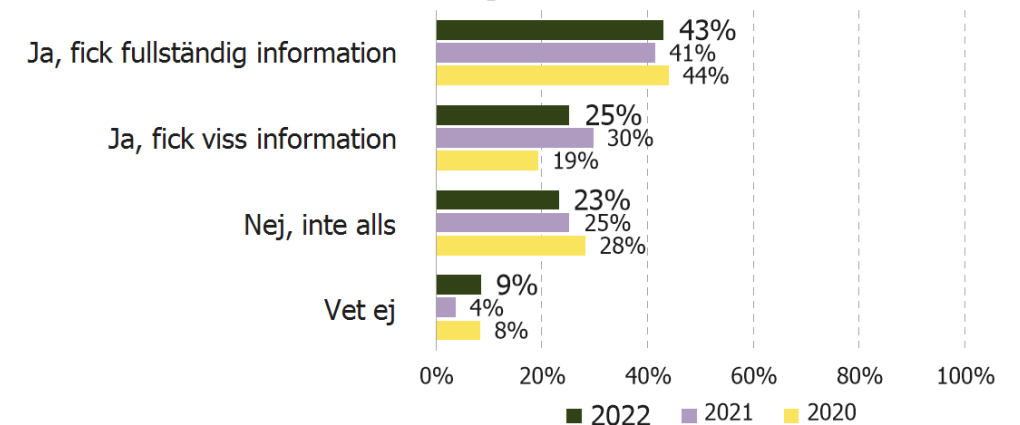
Totalt

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



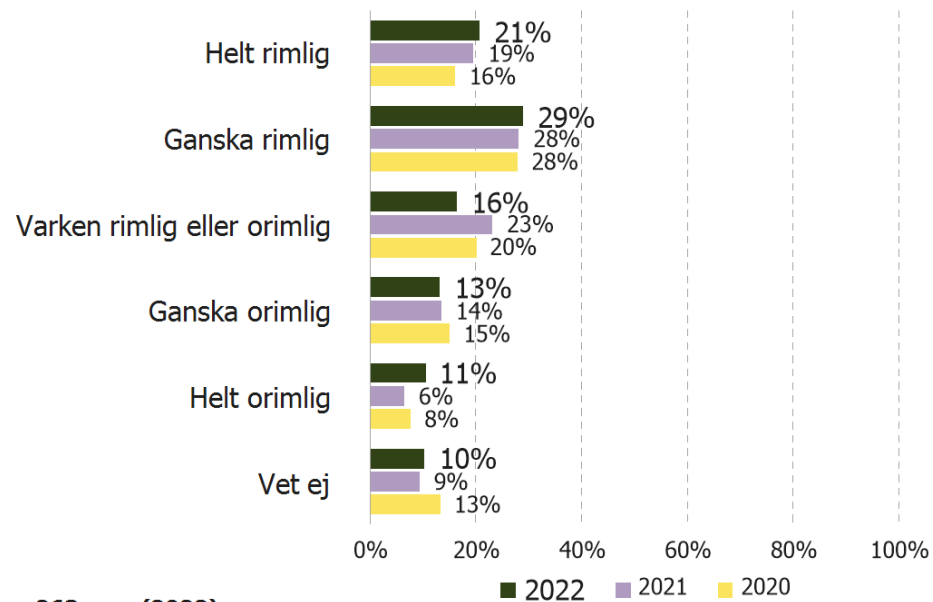
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Totalt

Fakta om respondenterna

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

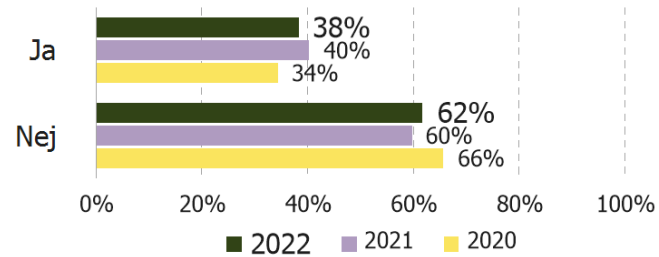


Bas: 263 svar (2022)

Totalt

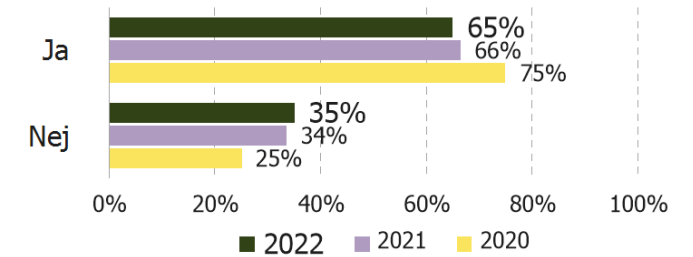
Fakta om respondenterna

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



Bas: 263 svar (2022)

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

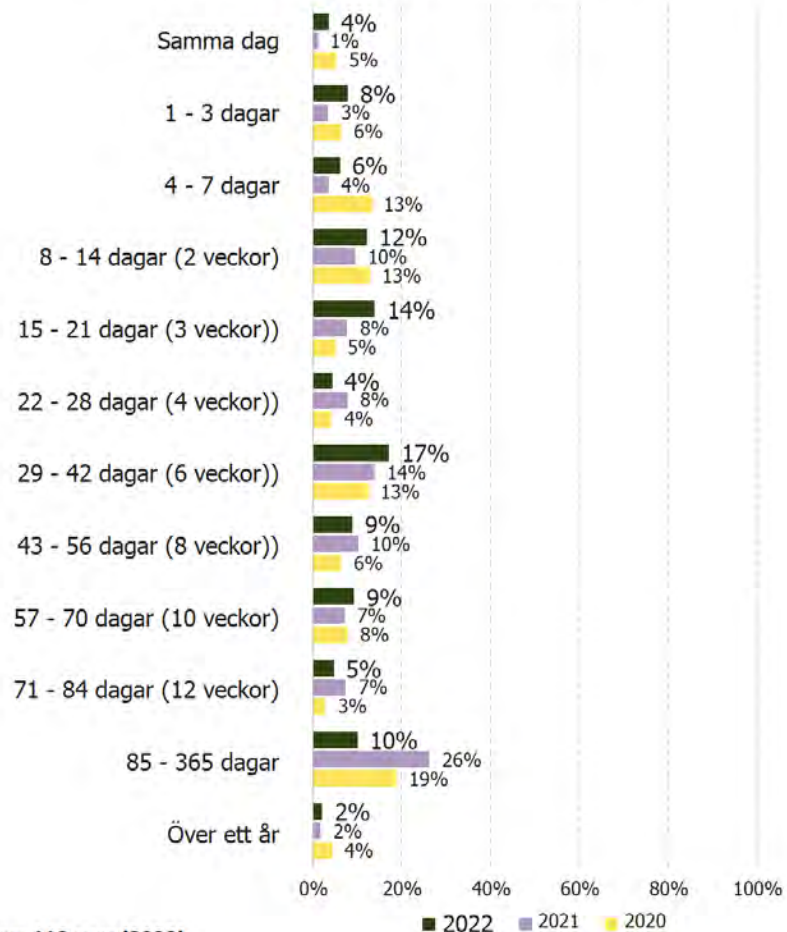


Bas: 263 svar (2022)

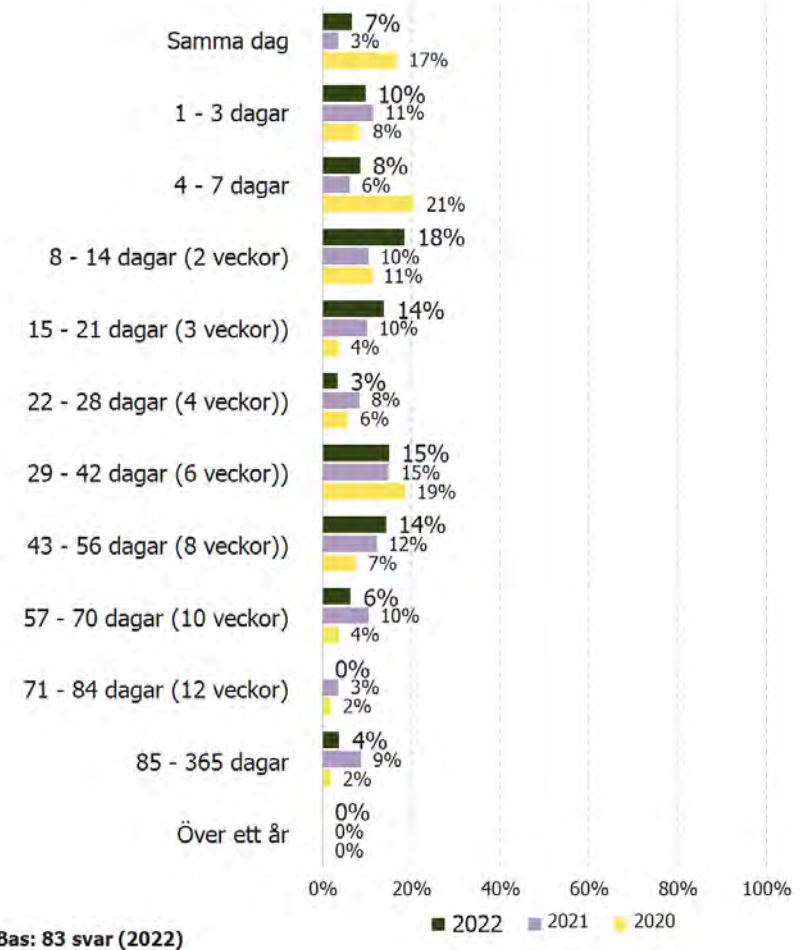
Totalt

Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



Handläggningstid (fr. komplettdatum)



Jämförelser mellan grupper



Jämförelser mellan grupper

Kön

	Är du en man eller kvinna?				Totalt	
	Man		Kvinna			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	77	197	80	59	78	260
Brandskydd	90	14		2	87	16
Bygglov	77	60	71	8	76	71
Markupplåtelse	64	11		6	67	17
Miljö- och hälsoskydd	74	50	86	15	77	65
Livsmedelskontroll	78	50	82	26	79	77
Serveringstillstånd	88	12		2	89	14

Jämförelser mellan grupper

Ålder

	Hur gammal är du?												Totalt	
	- 24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65 år -			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt		2	81	21	79	56	77	96	81	61	68	16	78	260
Brandskydd		0		1		4	86	10		1		0	87	16
Bygglov		0	84	7	75	14	80	18	81	20	59	7	76	71
Markupplåtelse		0		3		5	47	7		2		0	67	17
Miljö- och hälsoskydd		0		5	78	11	76	25	85	19		5	77	65
Livsmedelskontroll		2		3	77	18	78	30	79	17		4	79	77
Serveringstillstånd		0		2		4		6		2		0	89	14

Jämförelser mellan grupper

Bransch

	I vilken bransch är ditt företag verksamt?																Totalt		
	Jordbruk		Industri och bygg		Transport och magasinering		Handel		Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)		Skola, vård och omsorg		Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)		Övrigt				
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	
Totalt	70	8	78	64	3	70	22	79	89	4	4	80	63	78	260				
Brandskydd		1		2		0		0	91	10		0			3	87	16		
Bygglov		1	76	27		1		4	66	8		0		2	80	26	76	71	
Markupplåtelse		0	74	7		0		2		3		0		0	5	67	17		
Miljö- och hälsoskydd		6	81	27		0		4		4		2		1	77	20	77	65	
Livsmedelskontroll		0		1		2		75	12	80	52		2		0	88	8	79	77
Serveringstillstånd		0		0		0		0	88	12			0		1		1	89	14

Jämförelser mellan grupper

Antal anställda

	Hur många anställda finns det på din arbetsplats?												Totalt	
	0		1-5		6-9		10-49		50-99		100 eller fler		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	81	24	73	99	84	24	78	65	80	14	82	31	78	260
Brandskydd		0	82	7		2		3		3		1	87	16
Bygglov		6	59	21		3	79	17		4	89	19	76	71
Markupplåtelse		2	72	7		3		5		0		0	67	17
Miljö- och hälsoskydd		6	75	15	90	7	80	19		5	64	11	77	65
Livsmedelskontroll	88	9	79	44		6	74	16		2		0	79	77
Serveringstillstånd		1		5		3		5		0		0	89	14

Jämförelser mellan grupper

Beslut (tillstånd/anmälan)

	Vilket besluts tog av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)				Totalt	
	Beviljat/ positivt beslut		Avslag/ negativt beslut		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	79	116	4	4	78	260
Brandskydd		0	0		87	16
Bygglov	77	69	2	2	76	71
Markupplåtelse	71	16	1	1	67	17
Miljö- och hälsoskydd	86	21	1	1	77	65
Livsmedelskontroll		0	0	0	79	77
Serveringstillstånd	94	10	0	0	89	14

Jämförelser mellan grupper

Beslut (tillsyn)

	Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)				Totalt	
	Föreläggande och/eller åtgärder krävdes		Varken föreläggande eller åtgärder krävdes			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	76	30	80	97	78	260
Brandskydd		5	89	11	87	16
Bygglov		0		0	76	71
Markupplåtelse		0		0	67	17
Miljö- och hälsoskydd	74	9	74	29	77	65
Livsmedelskontroll	74	16	82	53	79	77
Serveringstillstånd		0		4	89	14

Jämförelser mellan grupper

Kontaktsätt

	Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?												Totalt	
	Telefon		E-post		Brev		Personligt möte		Digital tjänst		Annat sätt		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	75	21	74	111	80	9	85	91	81	20	57	8	78	260
Brandskydd		2		5		0	87	8		0		1	87	16
Bygglov		3	75	45		1		1	84	17		4	76	71
Markupplåtelse		4	60	9		0		1		2		1	67	17
Miljö- och hälsoskydd		6	73	27		2	84	29		0		1	77	65
Livsmedelskontroll		4	63	17		6	85	48		1		1	79	77
Serveringstillstånd		2	94	8		0		4		0		0	89	14

Jämförelser mellan grupper

Information om tjänster

	Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?						Totalt	
	Ja, fick fullständig information		Ja, fick viss information		Nej, inte alls		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	84	116	80	64	64	60	78	260
Brandskydd		6		3		6	87	16
Bygglov	87	23	79	22	56	19	76	71
Markupplåtelse	72	9		2		4	67	17
Miljö- och hälsoskydd	77	33	82	19	68	8	77	65
Livsmedelskontroll	87	37	79	14	69	21	79	77
Serveringstillstånd	88	8		4		2	89	14

Jämförelser mellan grupper

Avgift rimlig

	Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?										Totalt	
	Helt rimlig		Ganska rimlig		Varken rimlig eller orimlig		Ganska orimlig		Helt orimlig		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	88	55	85	73	77	44	69	36	48	27	78	260
Brandskydd		4		4		5		2		1	87	16
Bygglov	87	14	85	28	73	10		6		6	76	71
Markupplåtelse		2	74	7		3		1		3	67	17
Miljö- och hälsoskydd	82	15	79	14	84	12	76	10		6	77	65
Livsmedelskontroll	92	16	90	19	79	10	65	15	48	9	79	77
Serveringstillstånd		4		1		4		2		2	89	14

Jämförelser mellan grupper

Erfarenhet

	Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?				Totalt	
	Ja		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	81	97	76	163	78	260
Brandskydd		5	85	11	87	16
Bygglov	84	32	69	39	76	71
Markupplåtelse	82	7	56	10	67	17
Miljö- och hälsoskydd	75	26	78	39	77	65
Livsmedelskontroll	77	24	80	53	79	77
Serveringstillstånd		3	89	11	89	14

Jämförelser mellan grupper

Tidigare kontakt

	Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?				Totalt	
	Ja		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	76	168	80	92	78	260
Brandskydd	88	7	87	9	87	16
Bygglov	73	44	81	27	76	71
Markupplåtelse	70	13		4	67	17
Miljö- och hälsoskydd	77	41	77	24	77	65
Livsmedelskontroll	78	52	82	25	79	77
Serveringstillstånd	87	11		3	89	14

Jämförelser mellan grupper

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)

	Handläggningstid (fr. ankomstdatum)																								Totalt											
	Samma dag		1 - 3 dagar		4 - 7 dagar		8 - 14 dagar (2 veckor)		15 - 21 dagar (3 veckor)		22 - 28 dagar (4 veckor)		29 - 42 dagar (6 veckor)		43 - 56 dagar (8 veckor)		57 - 70 dagar (10 veckor)		71 - 84 dagar (12 veckor)		85 - 365 dagar		Över ett år													
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas										
Totalt	5	85	9	95	7	84	15	78	16	6	74	19	71	11	72	10	5	80	12	2	78	260														
Brandskydd	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		87	16												
Bygglov	0		6		5		88		7		78		11		1		70		15		5		70		9		5		79		7		0		76	71
Markupplåtelse	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		67	17										
Miljö- och hälsoskydd	0		2		2		6		5		3		3		4		1		0		4		2		77	65										
Livsmedelskontroll	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		79	77										
Serveringstillstånd	5		1		0		2		0		2		1		2		0		0		1		0		89	14										

Jämförelser mellan grupper

Handläggningstid (fr. komplettdatum)

	Handläggningstid (fr. komplettdatum)																								Totalt	
	Samma dag		1 - 3 dagar		4 - 7 dagar		8 - 14 dagar (2 veckor)		15 - 21 dagar (3 veckor)		22 - 28 dagar (4 veckor)		29 - 42 dagar (6 veckor)		43 - 56 dagar (8 veckor)		57 - 70 dagar (10 veckor)		71 - 84 dagar (12 veckor)		85 - 365 dagar		Över ett år		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	86	7	85	8	92	7	86	15	74	11	3	64	12	76	12	5	0	3	0	78	260					
Brandskydd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	87	16					
Bygglov	0	84	7	6	86	14	74	11	2	64	12	74	10	5	0	3	0	76	71							
Markupplåtelse	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	17							
Miljö- och hälsoskydd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77	65							
Livsmedelskontroll	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79	77							
Serveringstillstånd	86	7	1	1	1	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	89	14							

Brandskydd

Origo Group

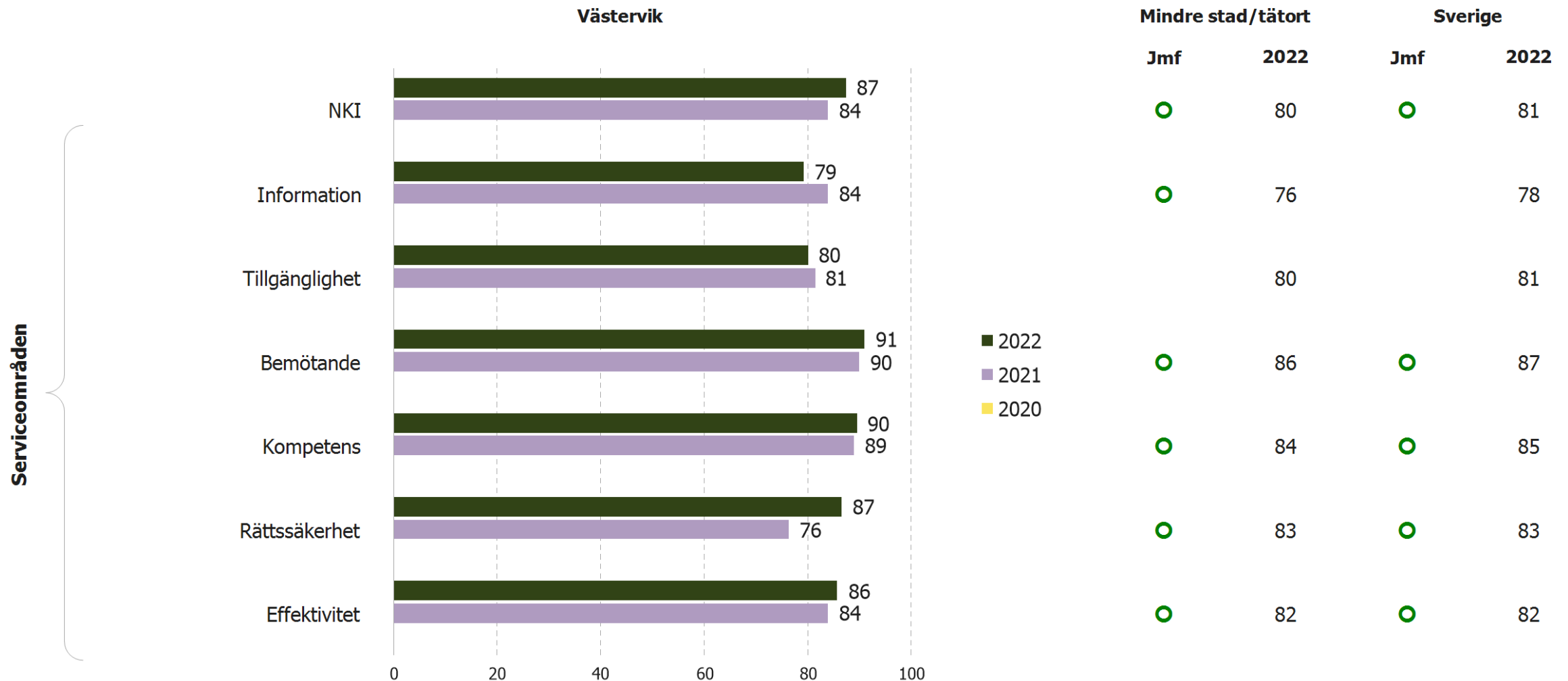
Brandskydd

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 57 procent. Det är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Brandskydd uppgår till 87, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2021: 84).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 91. Samtliga serviceområden har ett index mellan 79-91.

Brandskydd

Serviceområden



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

Brandskydd

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

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

Tillgänglighet

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

Bemötande

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

Kompetens

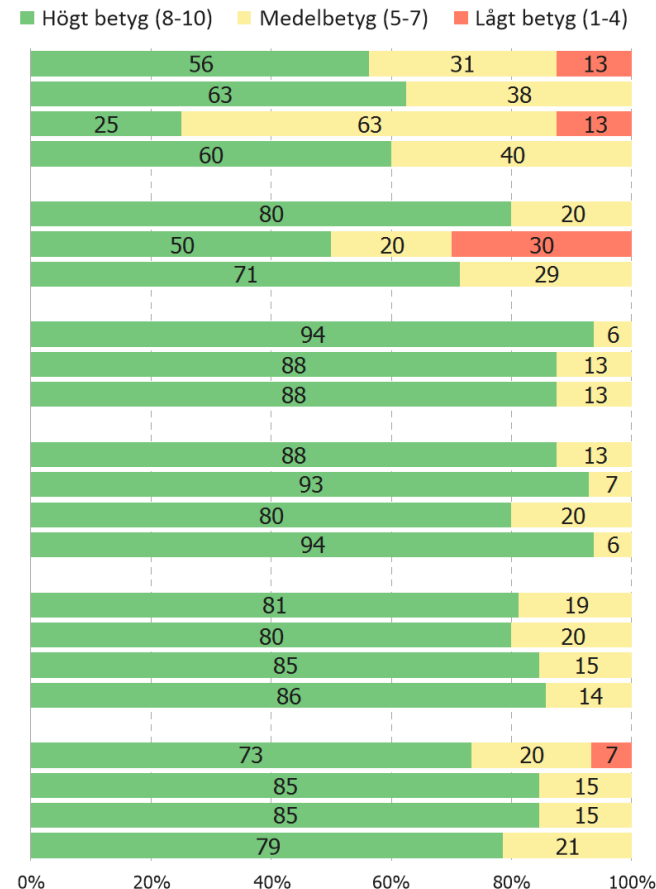
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

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

Effektivitet

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



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
74	16	0%	78	78
80	16	0%	80	81
60	8	50%	63	68
79	15	6%	76	78
87	15	6%	82	82
61	10	38%	71	74
80	14	13%	80	81
92	16	0%	87	88
91	16	0%	84	85
91	16	0%	86	87
91	16	0%	86	86
92	14	13%	82	82
84	15	6%	82	82
90	16	0%	84	85
87	16	0%	81	80
87	15	6%	83	82
86	13	19%	82	82
87	14	13%	83	83
81	15	6%	82	81
92	13	19%	85	84
84	13	19%	82	83
86	14	13%	82	82

*Mindre stad/tätort Brandskydd 2022

Effektmått och förklaringsgrad



NKI

Förklaringsgrad: 86%
Regressionsbas: 229

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

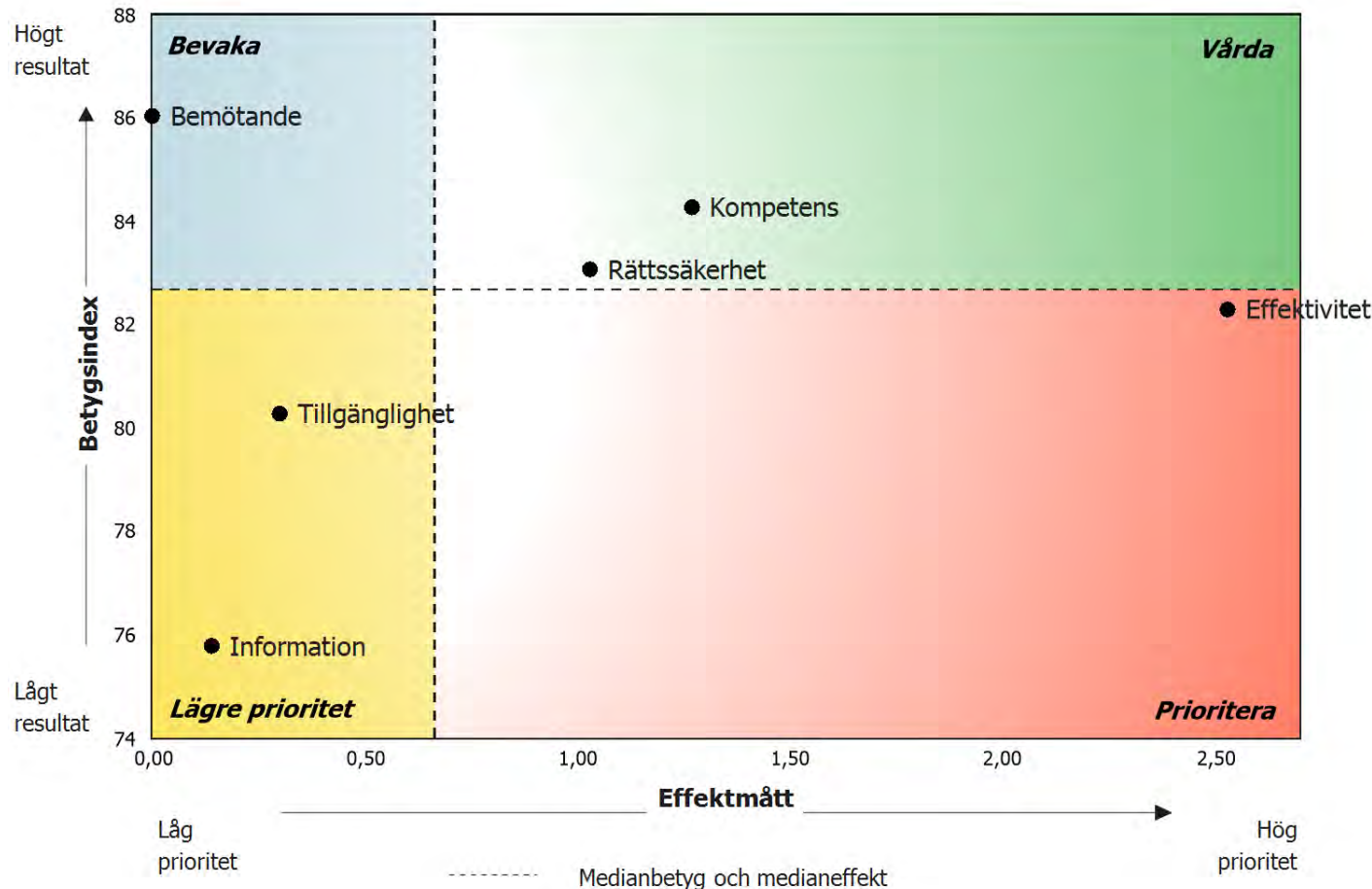
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet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

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

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

*Mindre stad/tätort Brandskydd 2022

Prioriteringsmatris



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

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

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

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

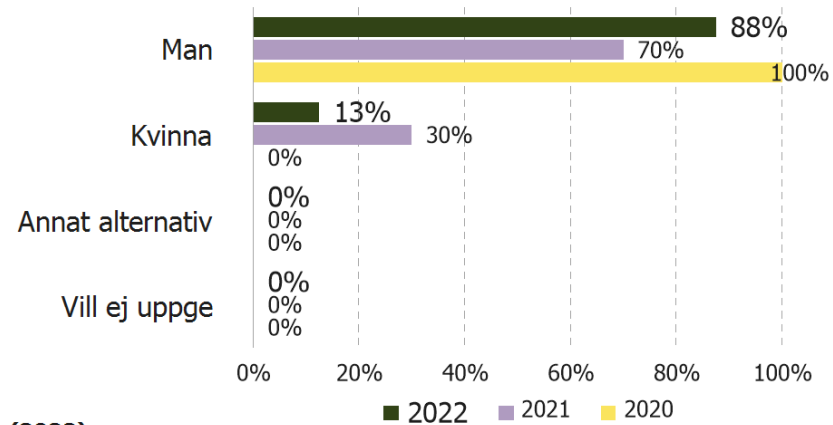
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

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

Brandskydd

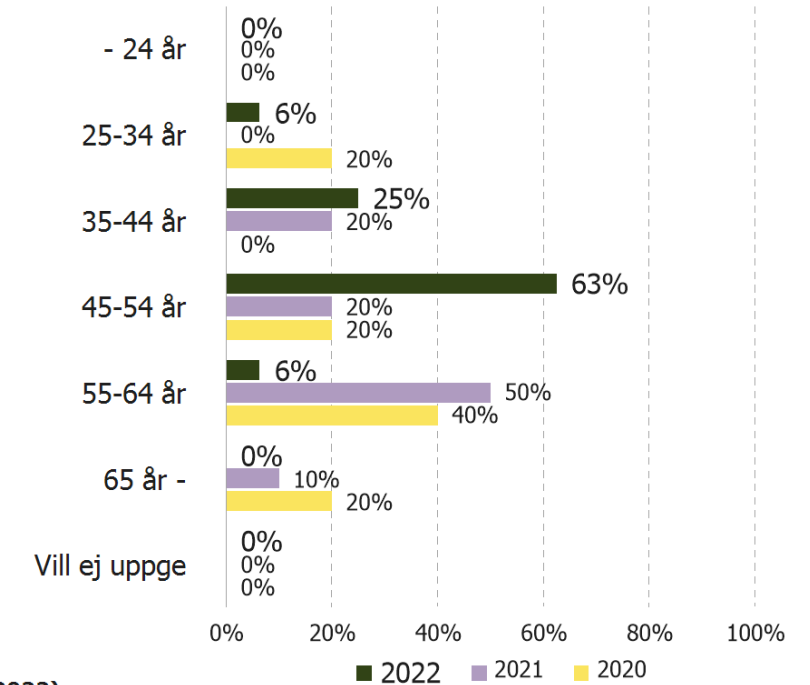
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 16 svar (2022)

Hur gammal är du?

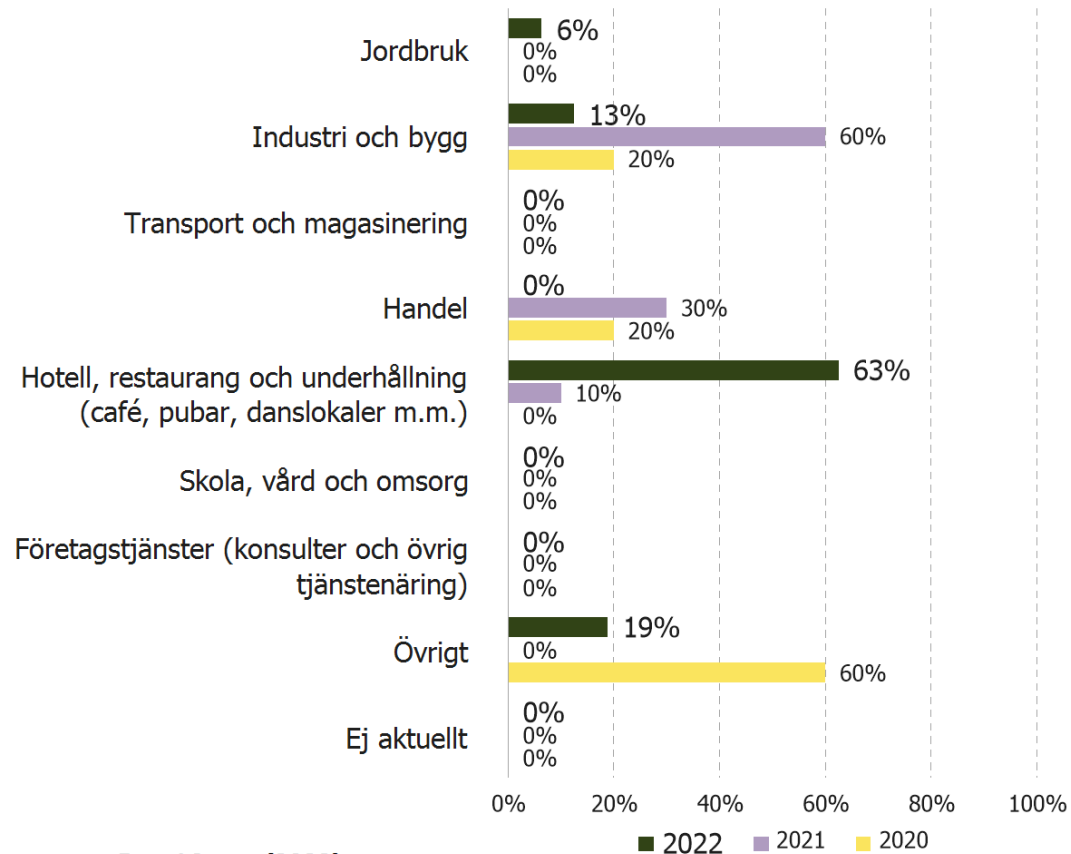


Bas: 16 svar (2022)

Brandskydd

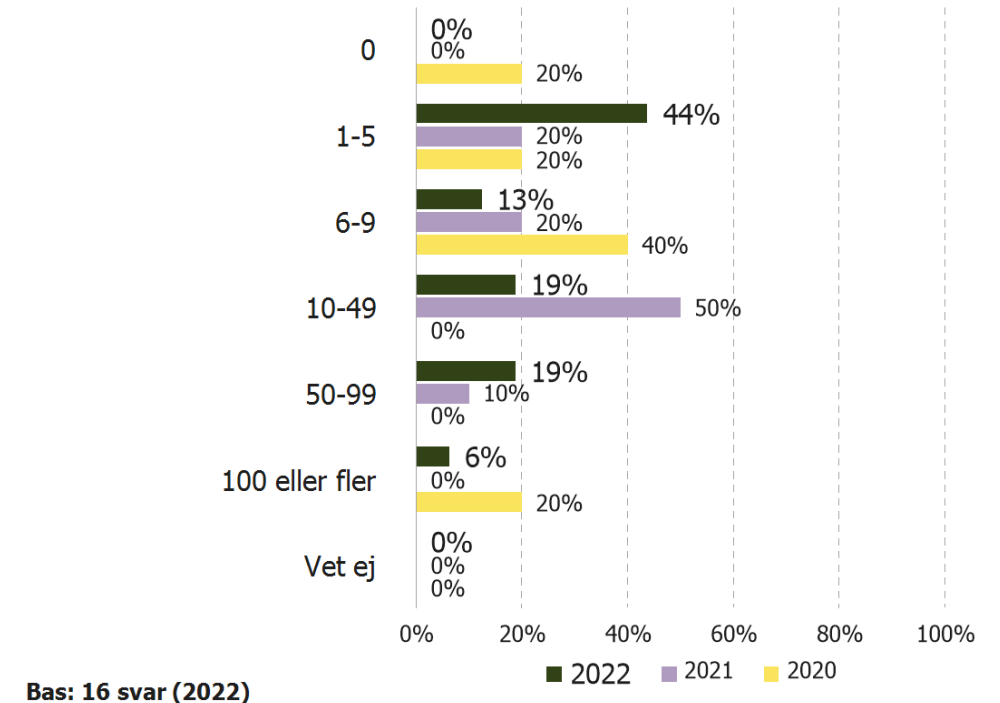
Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



Bas: 16 svar (2022)

Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

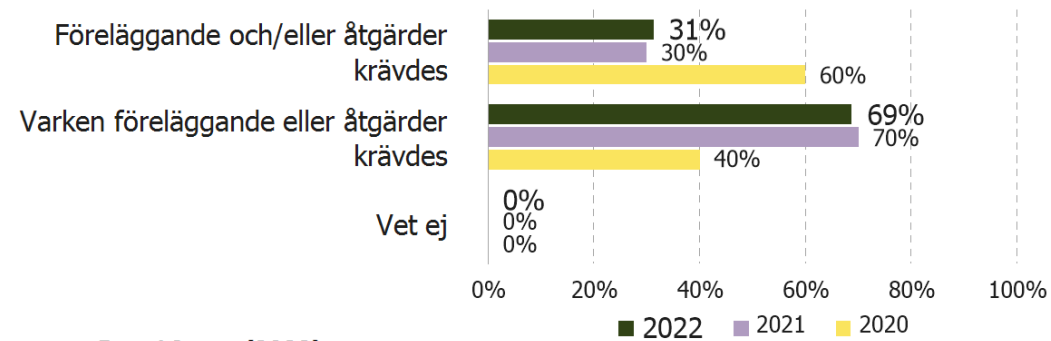


Bas: 16 svar (2022)

Brandskydd

Fakta om respondenterna

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)

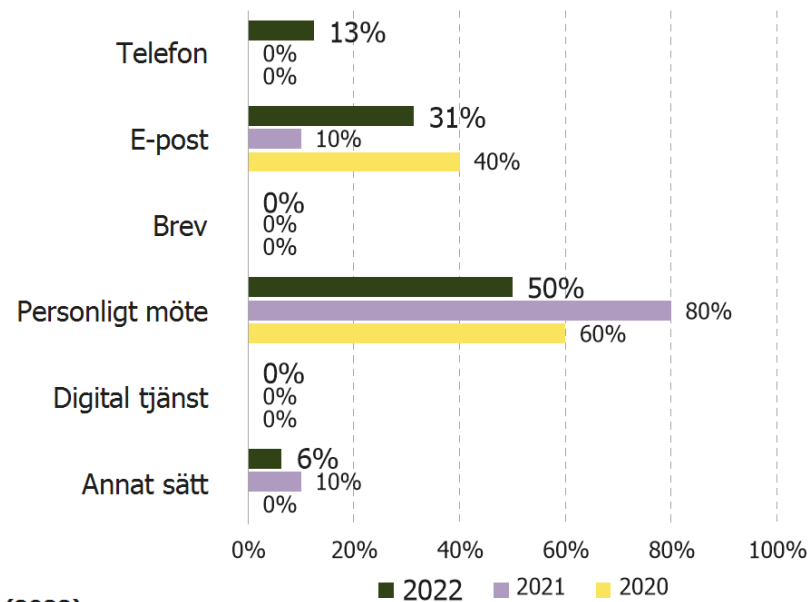


Bas: 16 svar (2022)

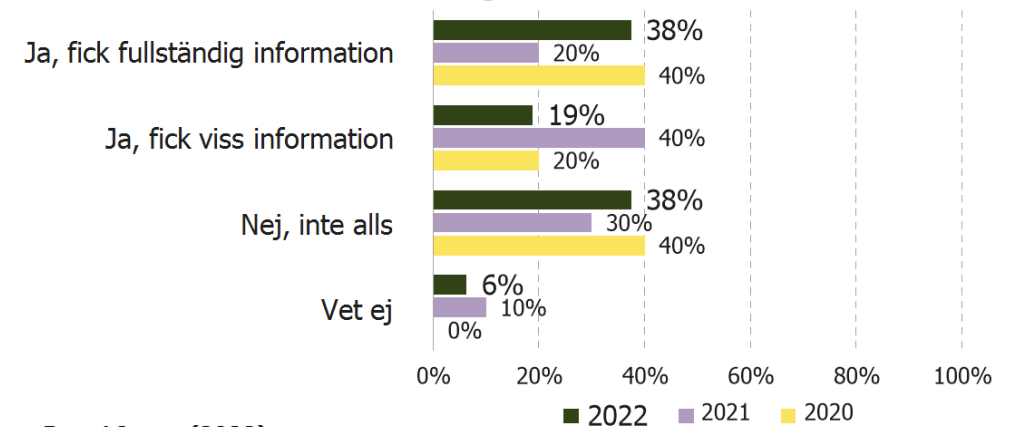
Brandskydd

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



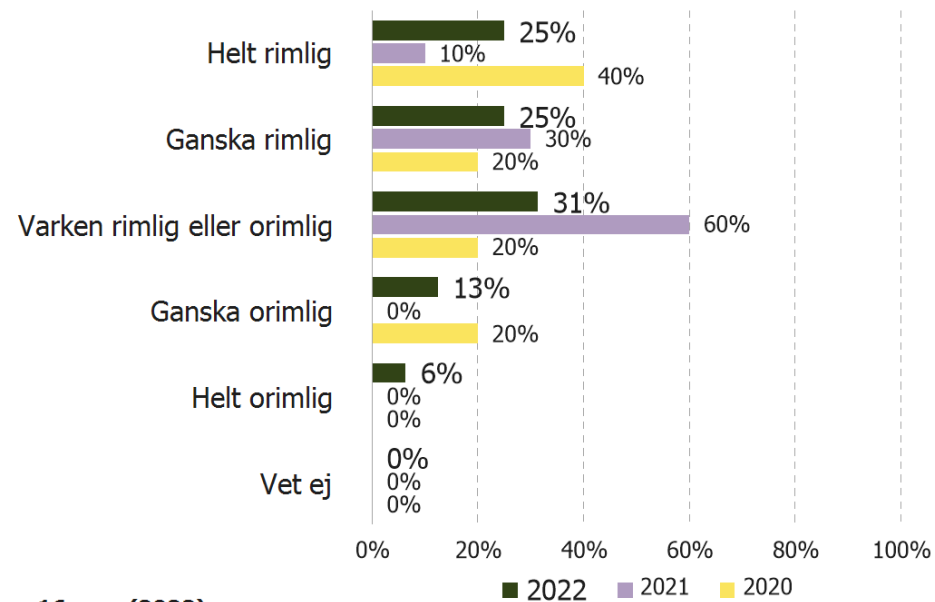
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Brandskydd

Fakta om respondenterna

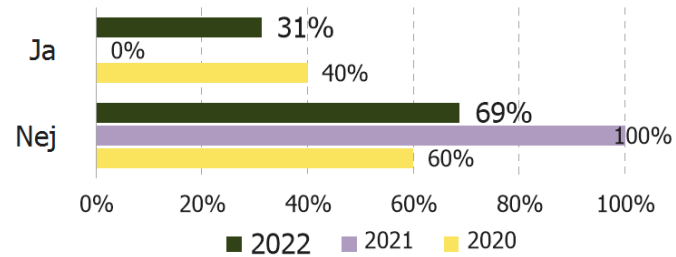
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



Brandskydd

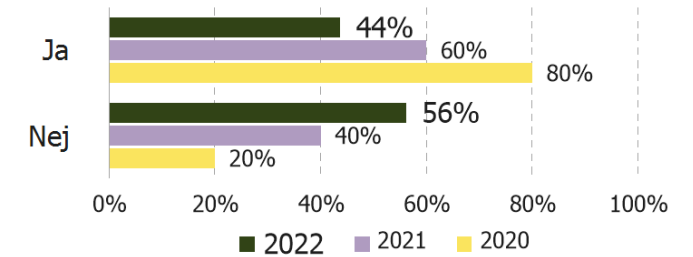
Fakta om respondenterna

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



Bas: 16 svar (2022)

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



Bas: 16 svar (2022)



Bygglov

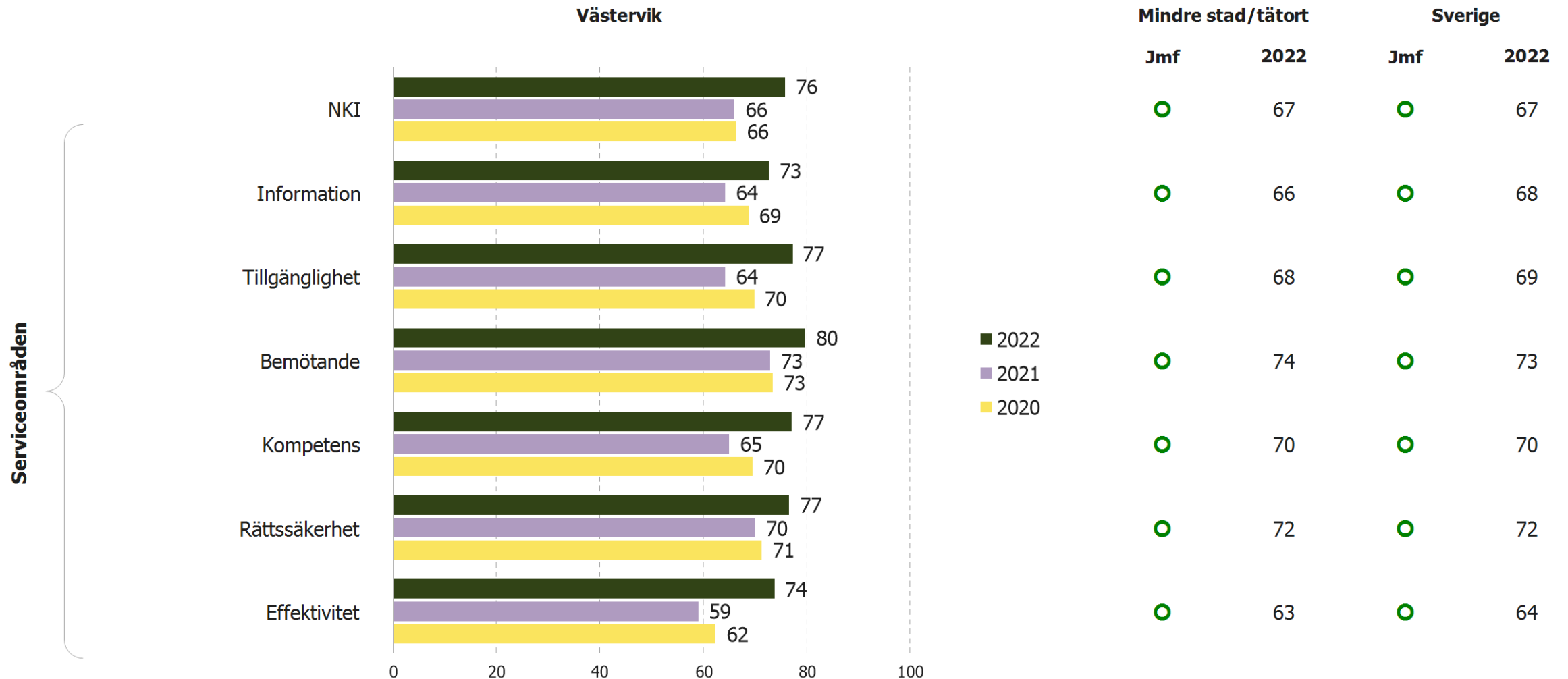
Origo Group

Bygglov

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 56 procent. Det är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Bygglov uppgår till 76, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2021: 66).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 80. Samtliga serviceområden har ett index mellan 73-80.

Bygglov Serviceområden



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

Bygglov

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

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

Tillgänglighet

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

Bemötande

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

Kompetens

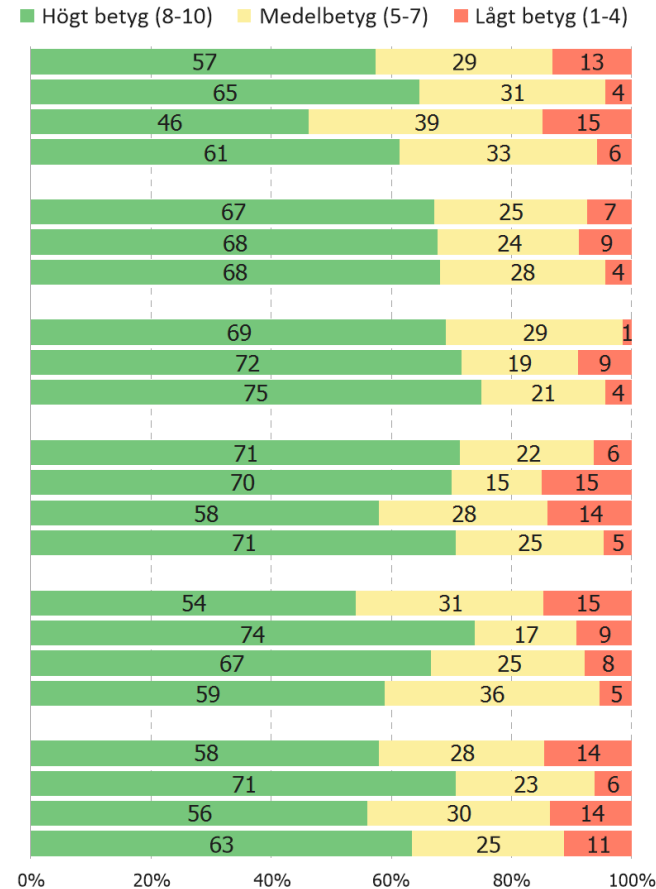
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

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

Effektivitet

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



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
69	68	4%	64	65
76	68	4%	71	72
67	54	24%	64	65
73	70	1%	66	68
76	67	6%	66	67
76	68	4%	72	72
77	69	3%	68	69
81	68	4%	76	76
79	67	6%	70	70
80	68	4%	74	73
78	63	11%	71	71
75	60	15%	68	67
70	57	20%	64	65
77	65	8%	70	70
70	61	14%	67	68
78	65	8%	71	70
77	51	28%	69	69
77	56	21%	72	72
71	69	3%	60	61
79	65	8%	66	68
71	66	7%	65	66
74	71	0%	63	64

*Mindre stad/tätort Bygglov 2022

Effektmått och förklaringsgrad



NKI

Förklaringsgrad: 90%
Regressionsbas: 1 050

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

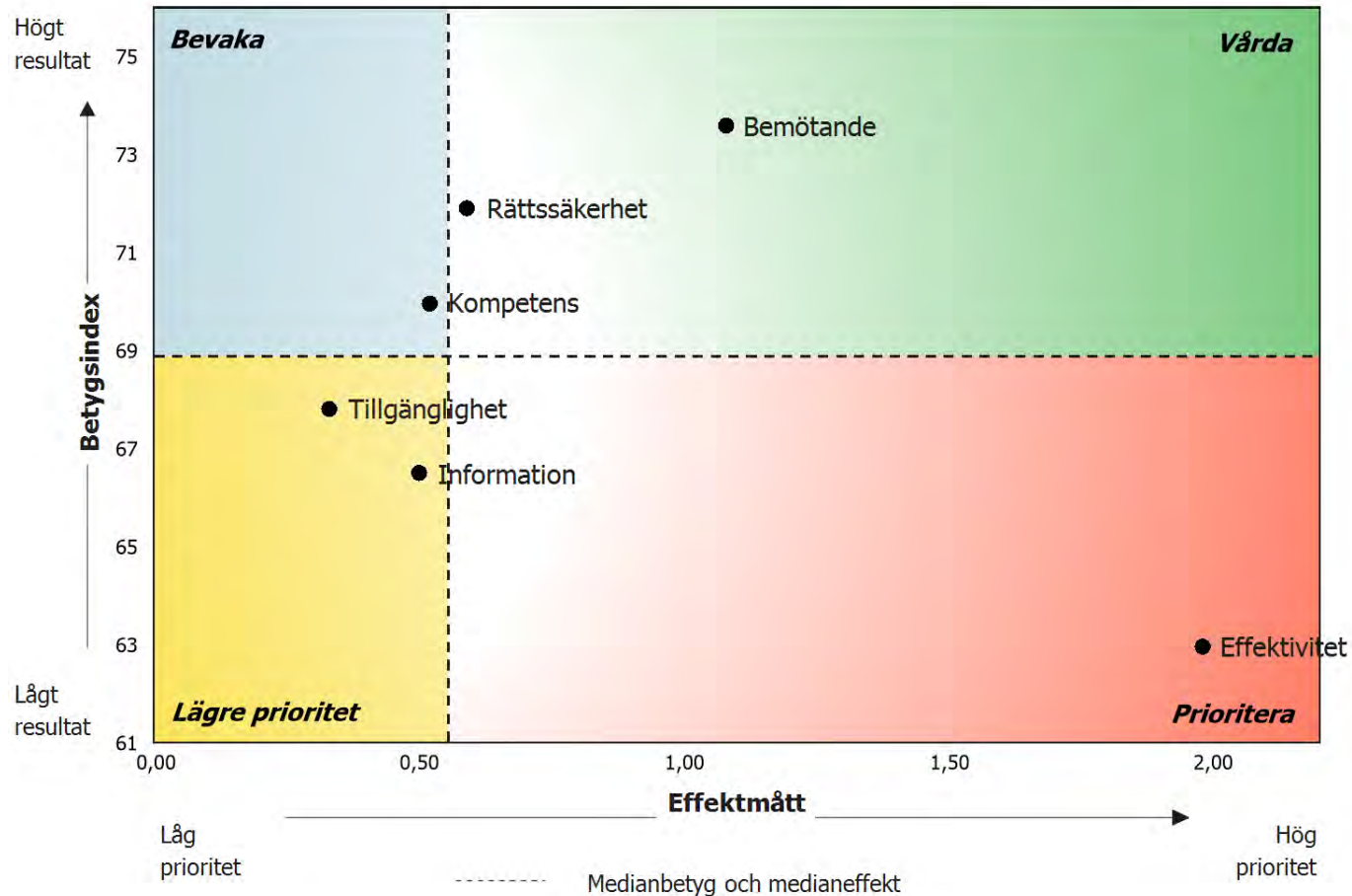
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet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

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Mindre stad/tätort totalt är 90 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

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

*Mindre stad/tätort Bygglov 2022

Prioriteringsmatris



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

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

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

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

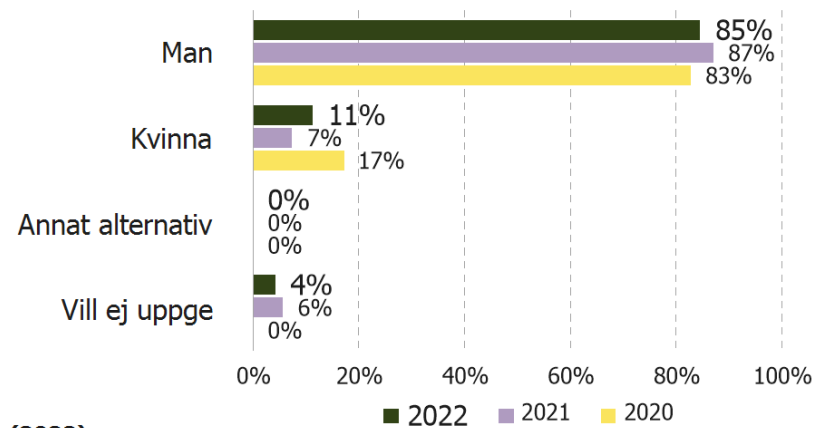
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

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

Bygglov

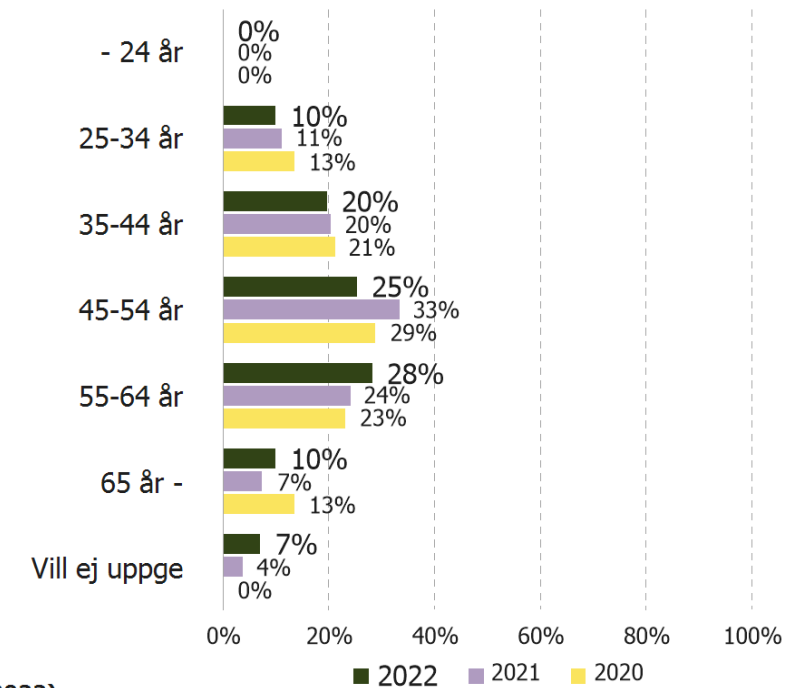
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 71 svar (2022)

Hur gammal är du?

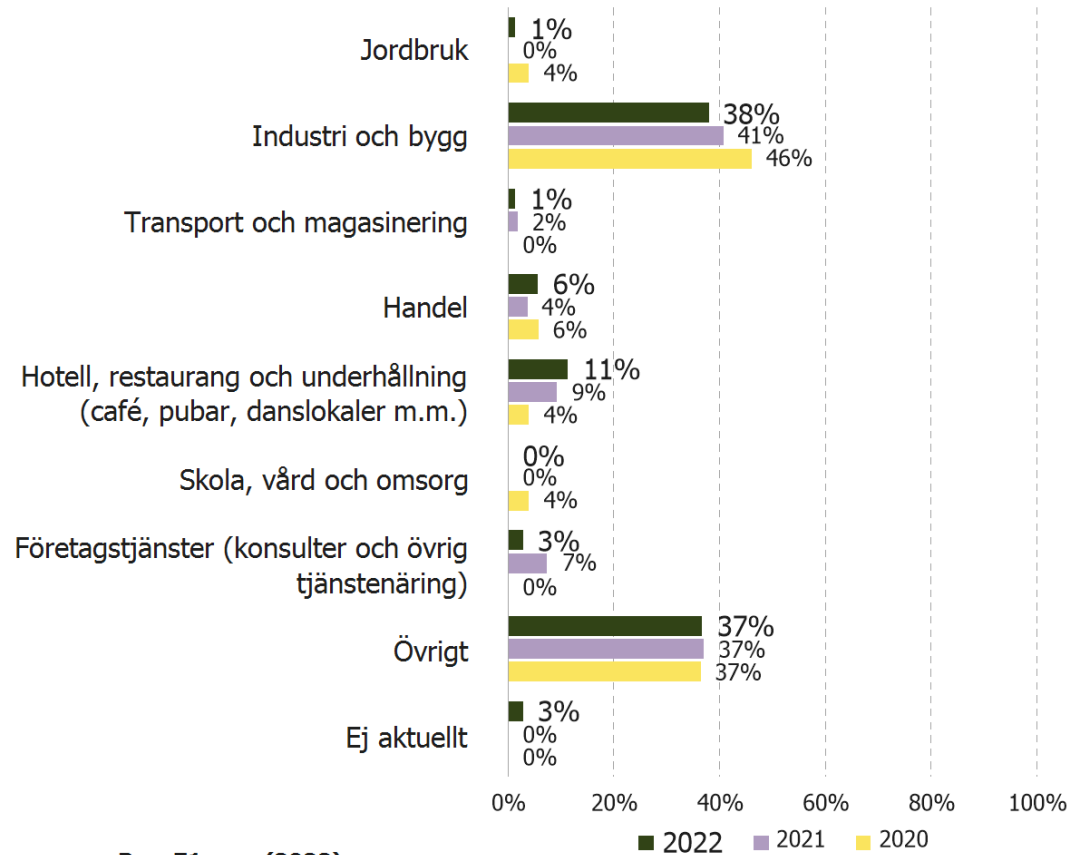


Bas: 71 svar (2022)

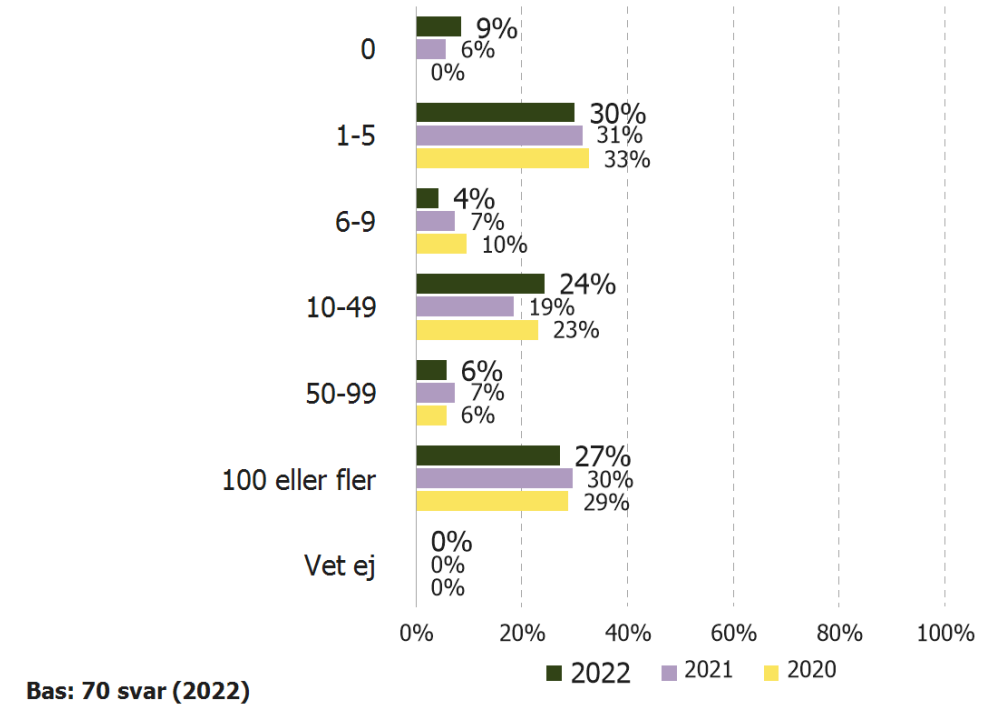
Bygglov

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



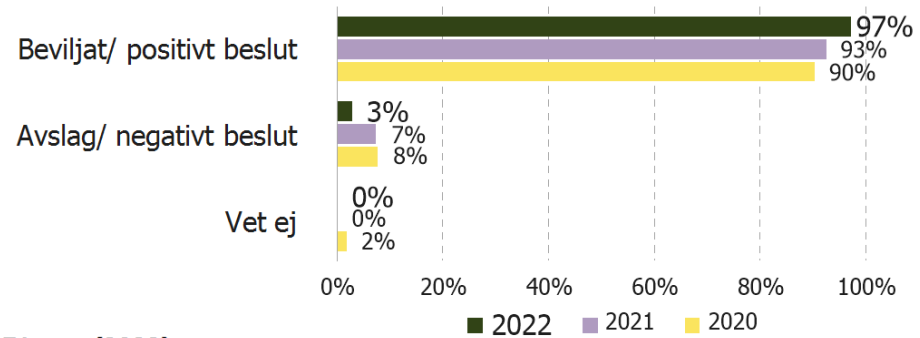
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



Bygglov

Fakta om respondenterna

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

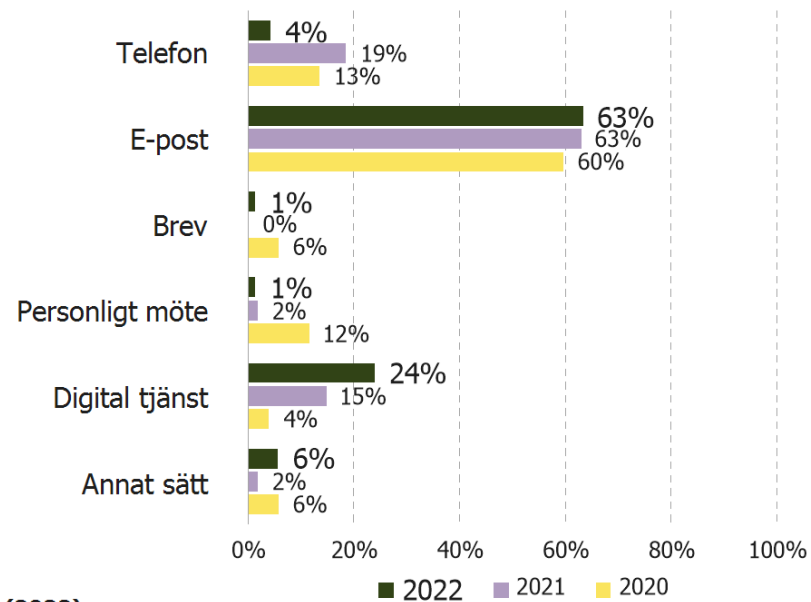


Bas: 71 svar (2022)

Bygglov

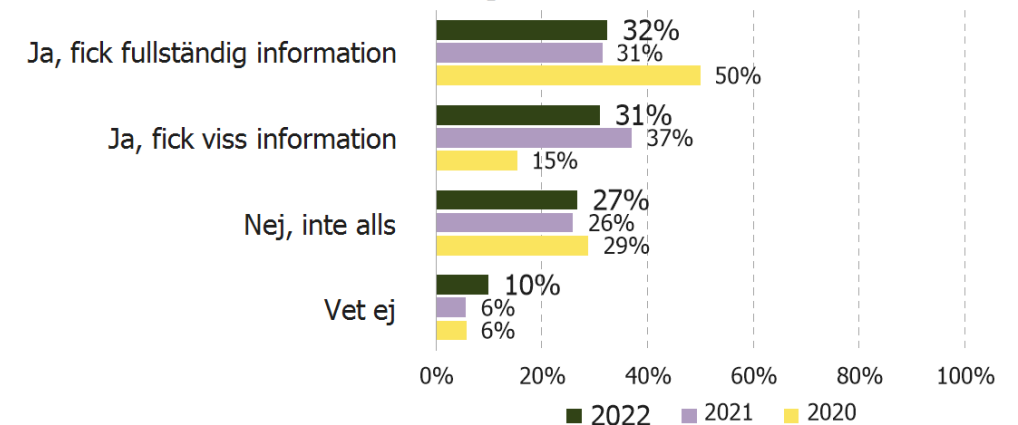
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 71 svar (2022)

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

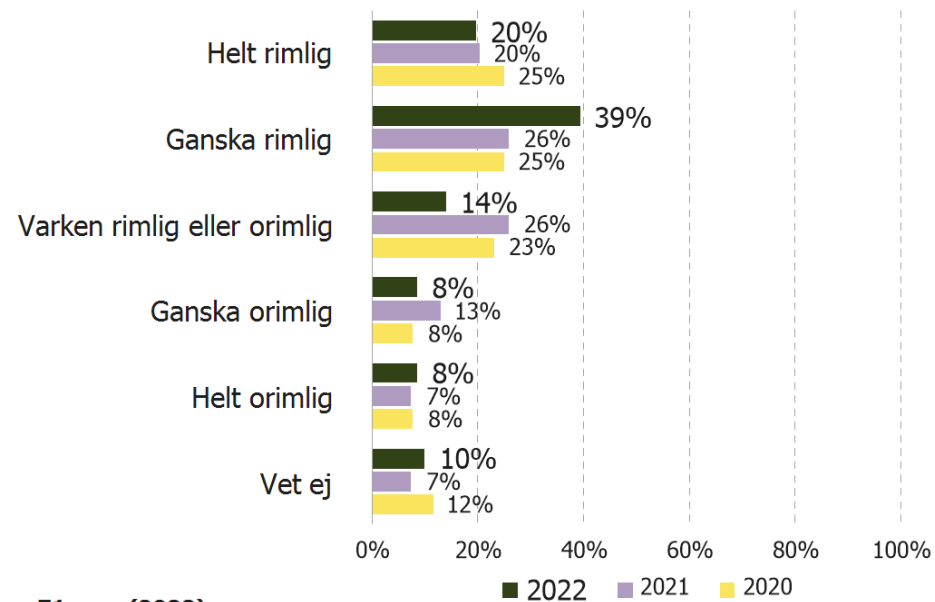


Bas: 71 svar (2022)

Bygglov

Fakta om respondenterna

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

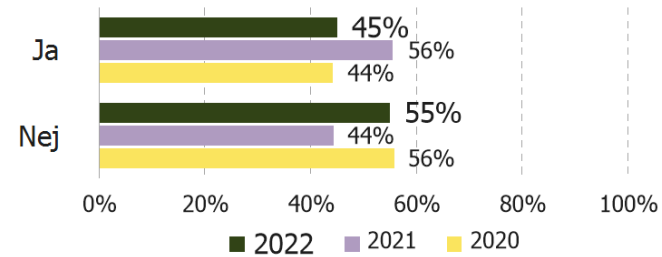


Bas: 71 svar (2022)

Bygglov

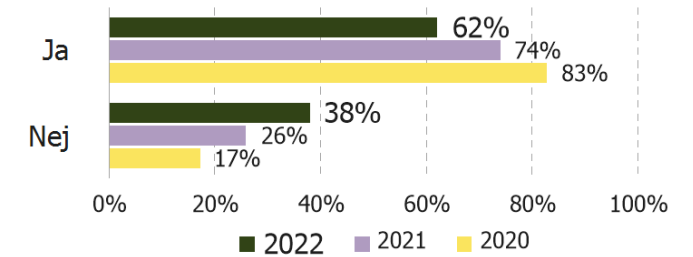
Fakta om respondenterna

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



Bas: 71 svar (2022)

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

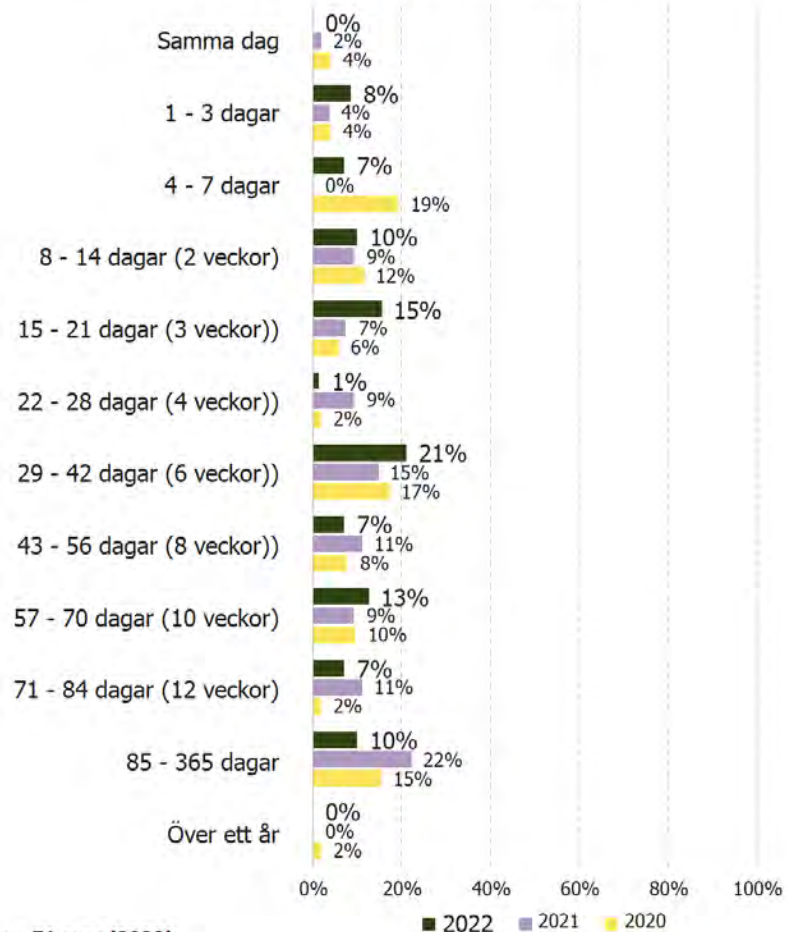


Bas: 71 svar (2022)

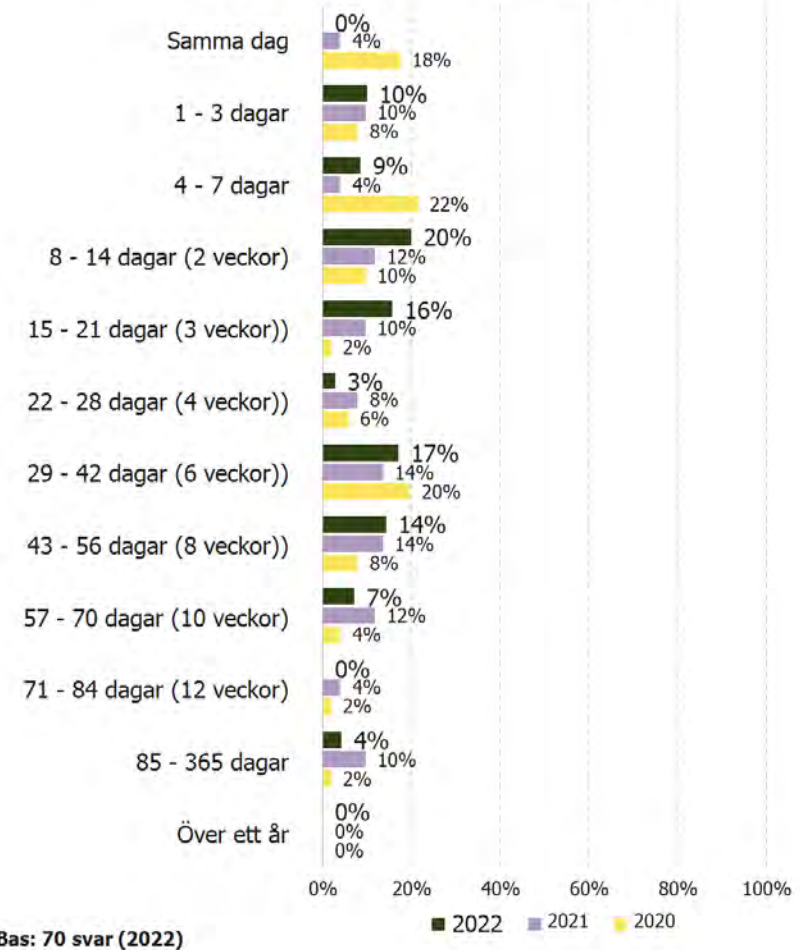
Bygglov

Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



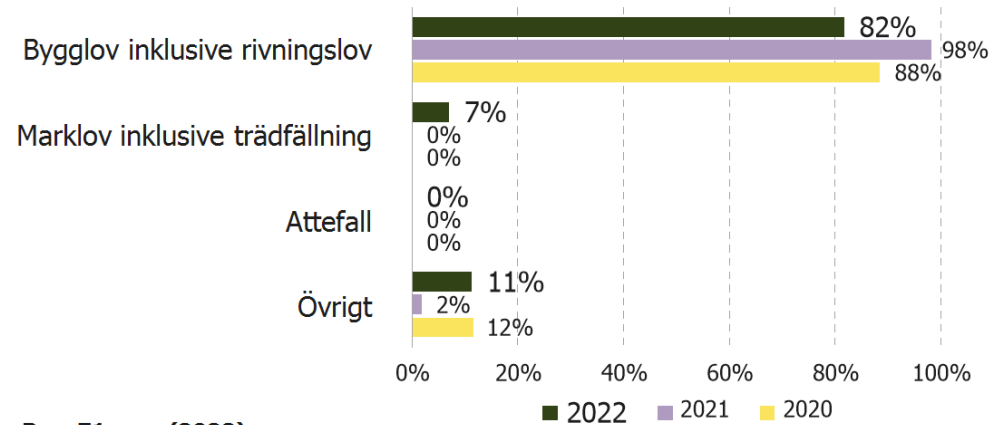
Handläggningstid (fr. komplettdatum)



Bygglov

Fakta om respondenterna

Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?



Bas: 71 svar (2022)

Markupplåtelse

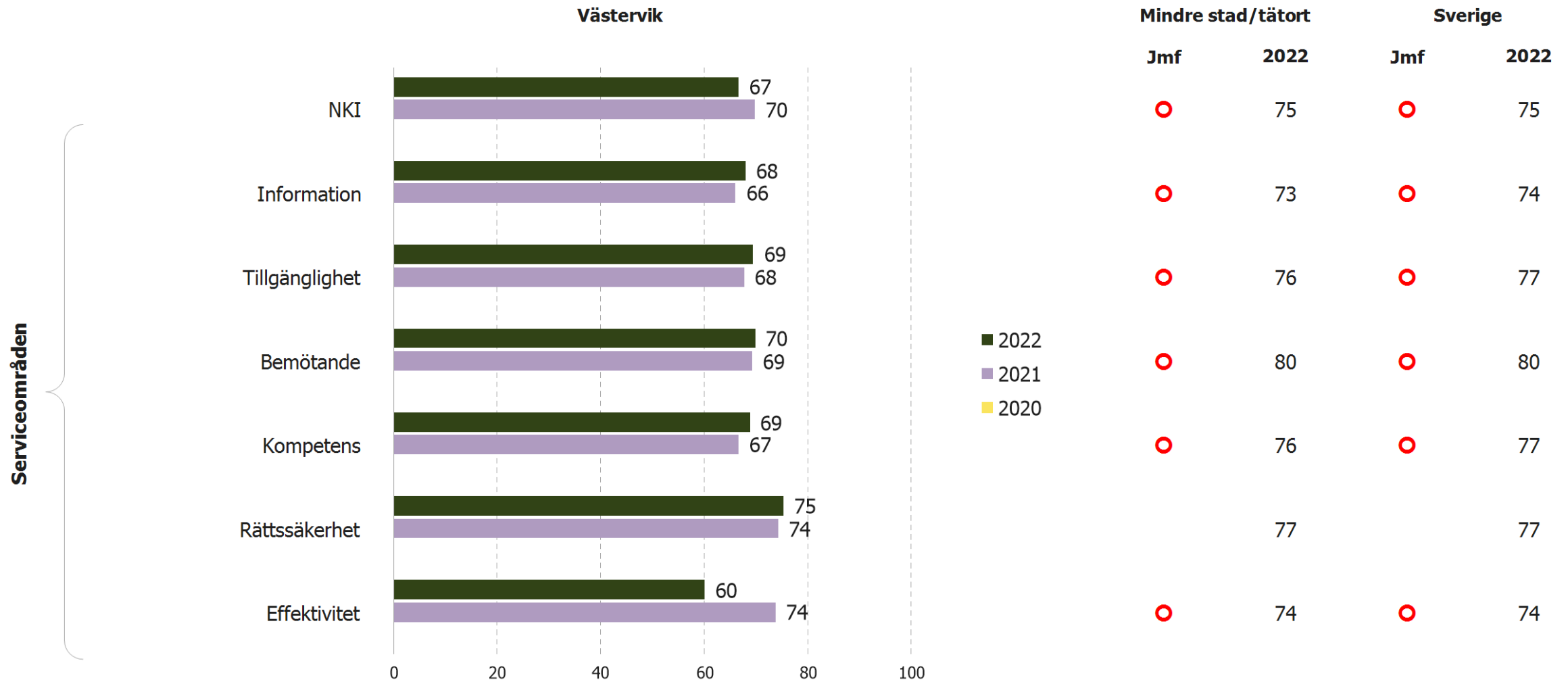
Origo Group

Markupplåtelse

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 55 procent. Det är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Markupplåtelse uppgår till 67, vilket är en relativt bra nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2021: 70).
- Högst omdöme ges Rättssäkerhet, med ett index på 75. Samtliga serviceområden har ett index mellan 60-75.

Markupplåtelse Serviceområden



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

Markupplåtelse

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

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

Tillgänglighet

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

Bemötande

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

Kompetens

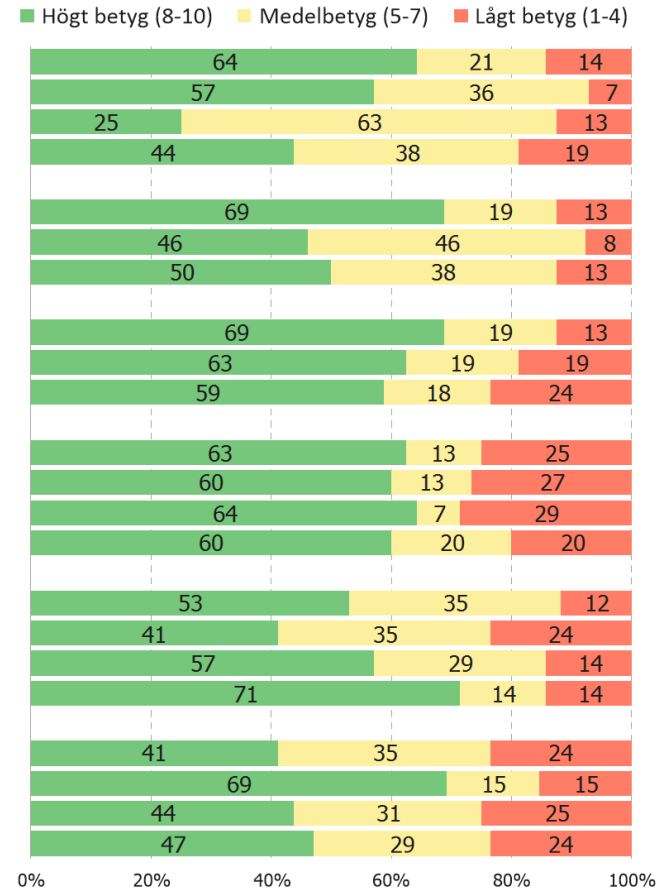
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

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

Effektivitet

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



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
69	14	18%	72	72
71	14	18%	76	77
56	8	53%	68	70
68	16	6%	73	74
76	16	6%	76	75
67	13	24%	75	78
69	16	6%	76	77
73	16	6%	82	81
69	16	6%	79	78
70	17	0%	80	80
69	16	6%	77	78
64	15	12%	75	75
67	14	18%	74	74
69	15	12%	76	77
73	17	0%	76	75
65	17	0%	77	77
65	14	18%	71	73
75	14	18%	77	77
60	17	0%	73	71
74	13	24%	78	77
58	16	6%	74	75
60	17	0%	74	74

*Mindre stad/tätort Markupplåtelse 2022

Effektmått och förklaringsgrad



NKI

Förklaringsgrad: 89%
Regressionsbas: 425

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

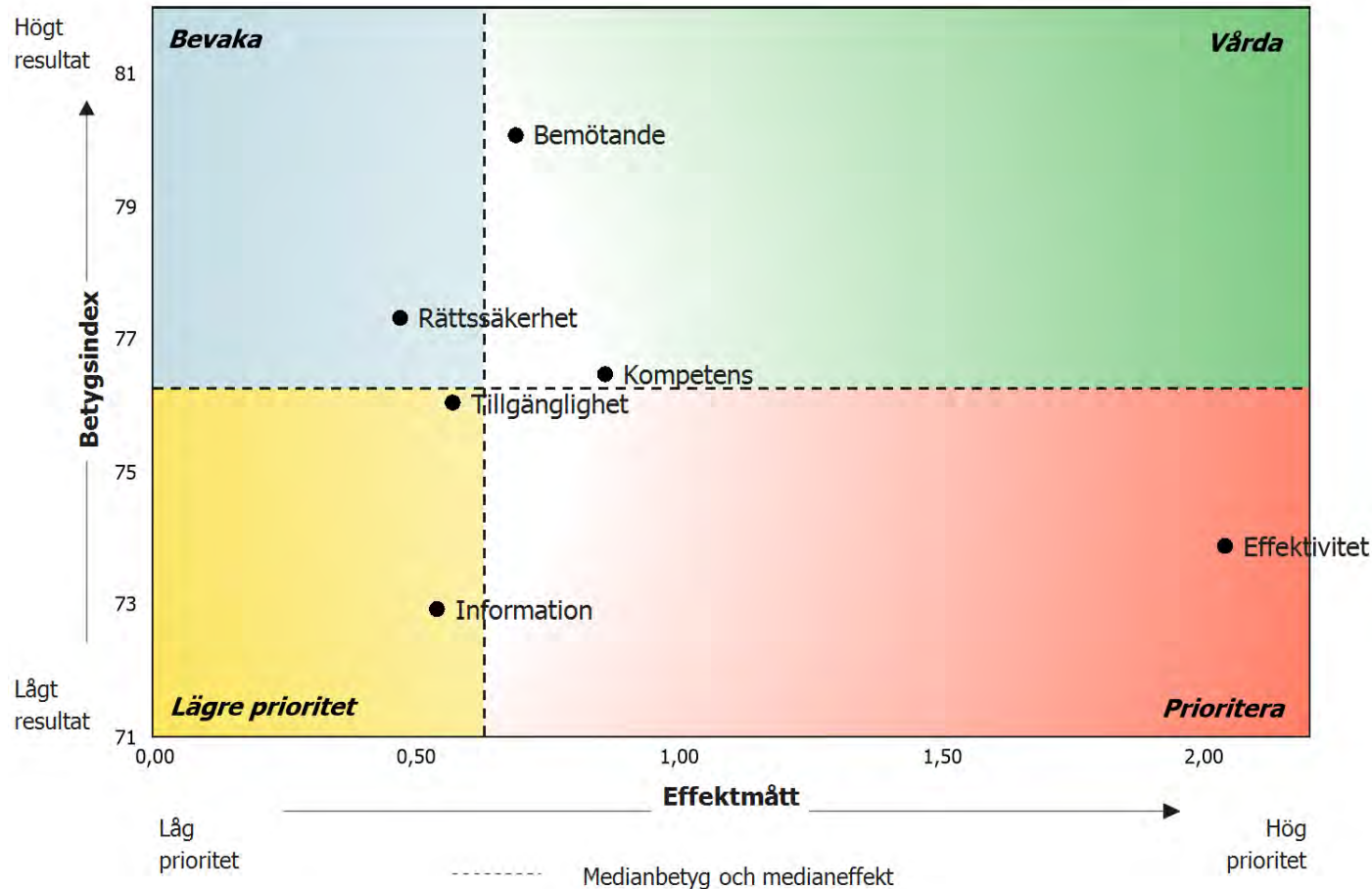
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet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

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Mindre stad/tätort totalt är 89 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

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

*Mindre stad/tätort Markupplåtelse 2022

Prioriteringsmatris



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

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

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

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

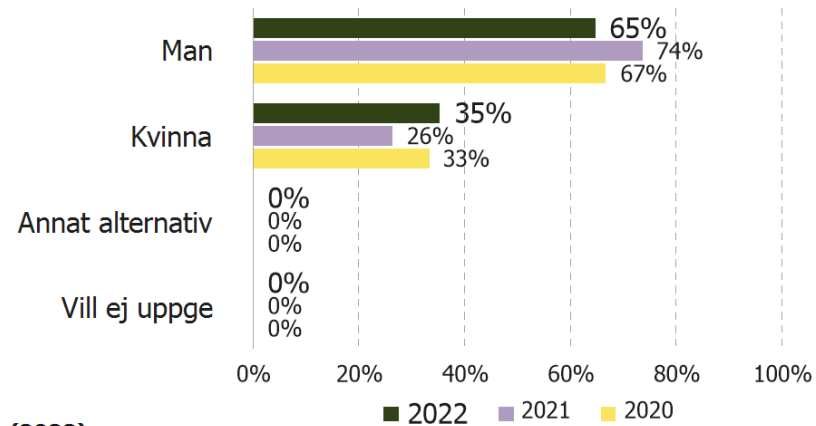
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

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

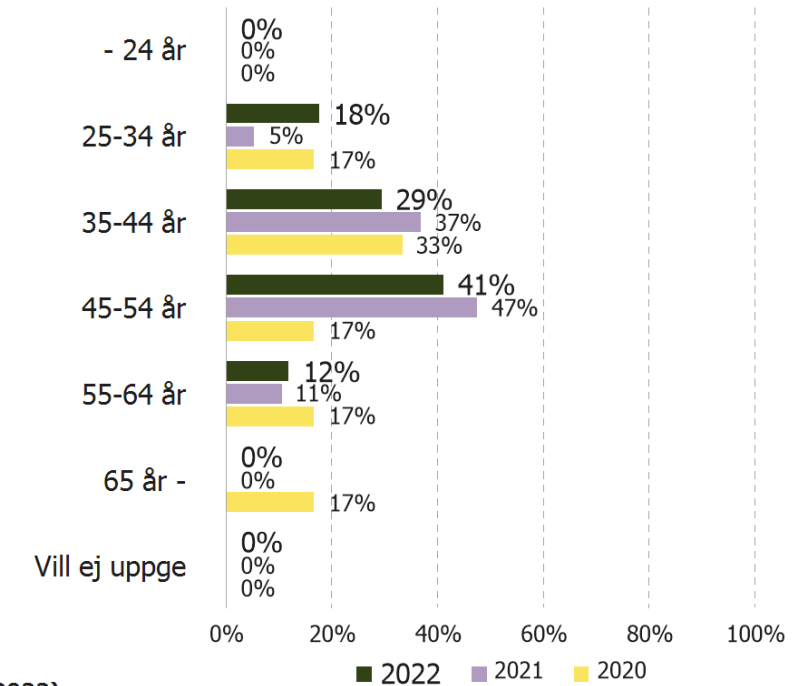
Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



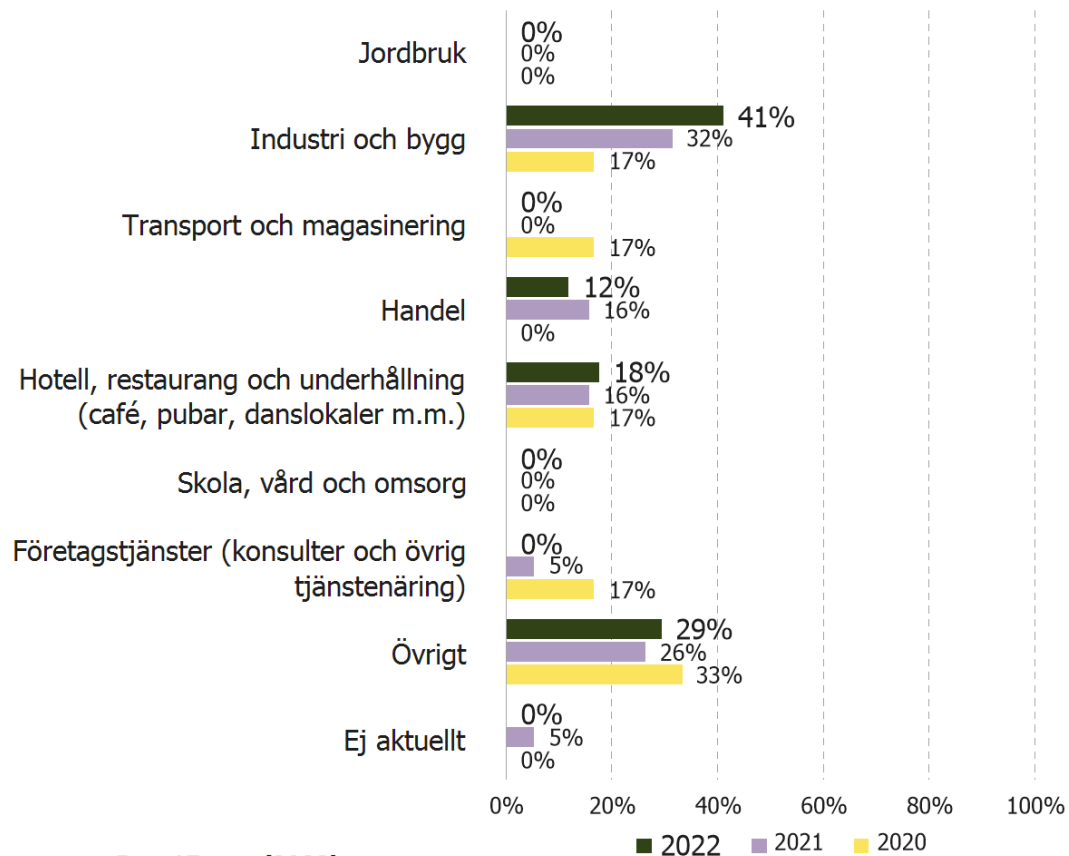
Hur gammal är du?



Markupplåtelse

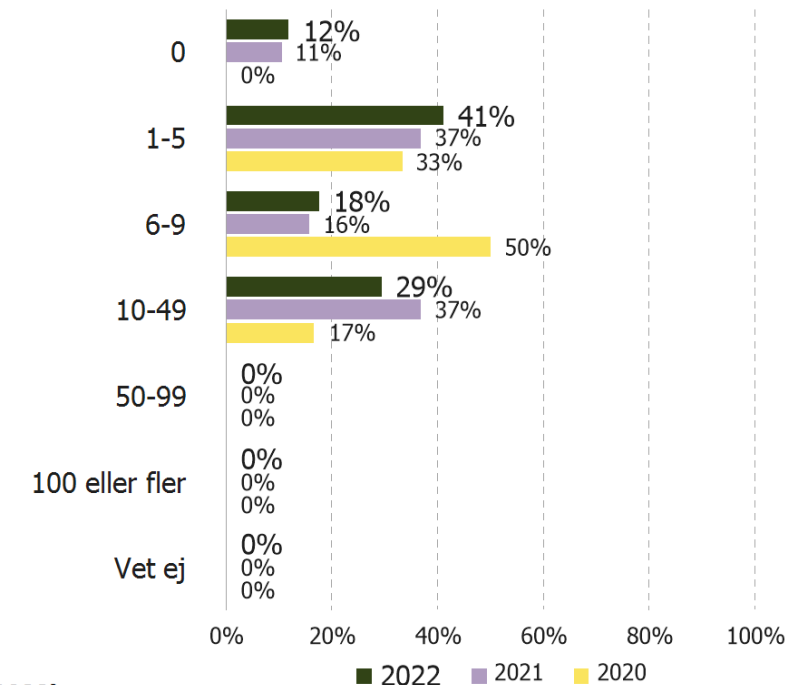
Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



Bas: 17 svar (2022)

Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

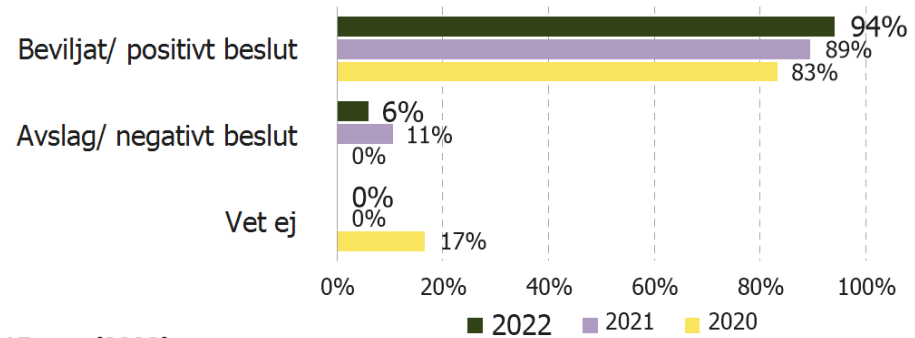


Bas: 17 svar (2022)

Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

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

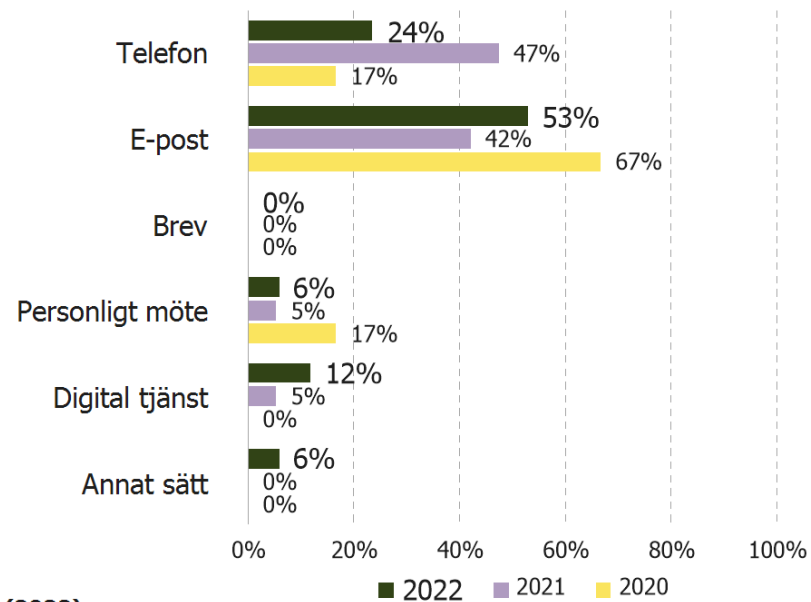


Bas: 17 svar (2022)

Markupplåtelse

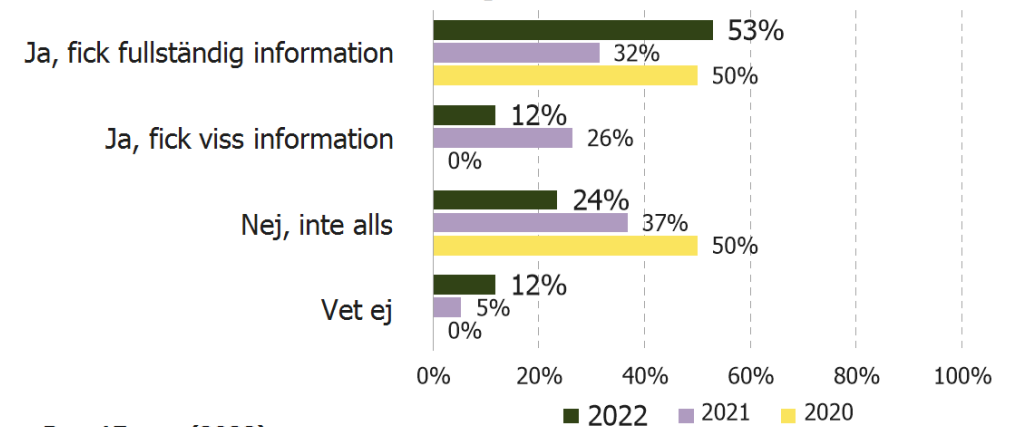
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 17 svar (2022)

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

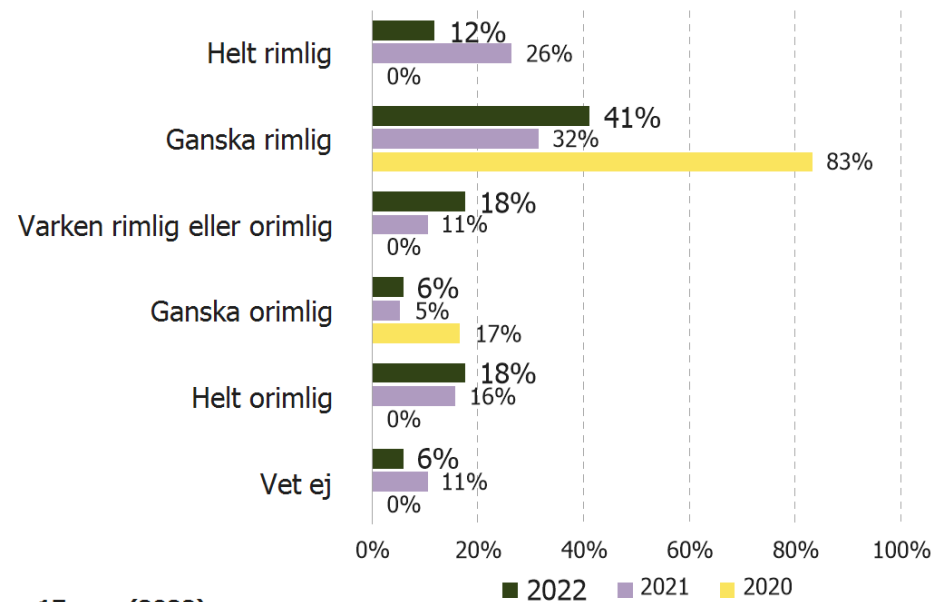


Bas: 17 svar (2022)

Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

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

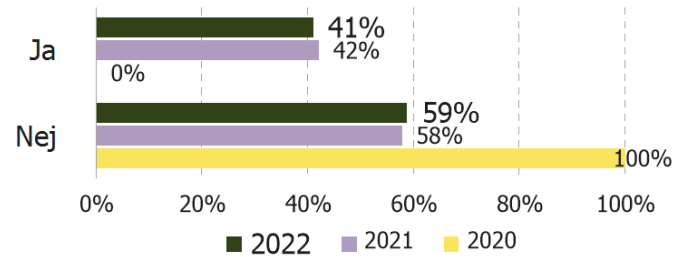


Bas: 17 svar (2022)

Markupplåtelse

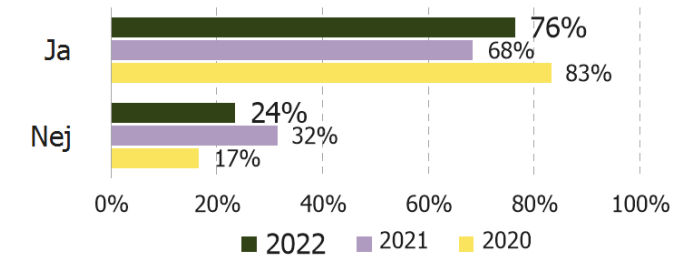
Fakta om respondenterna

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



Bas: 17 svar (2022)

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

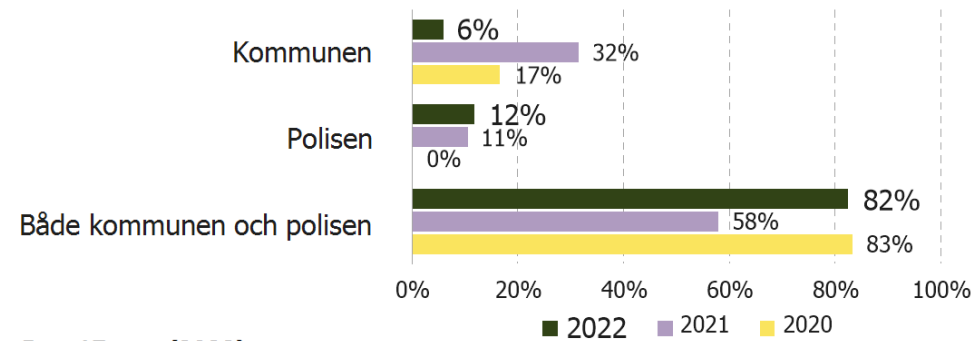


Bas: 17 svar (2022)


Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

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



Bas: 17 svar (2022)



Miljö- och hälsoskydd

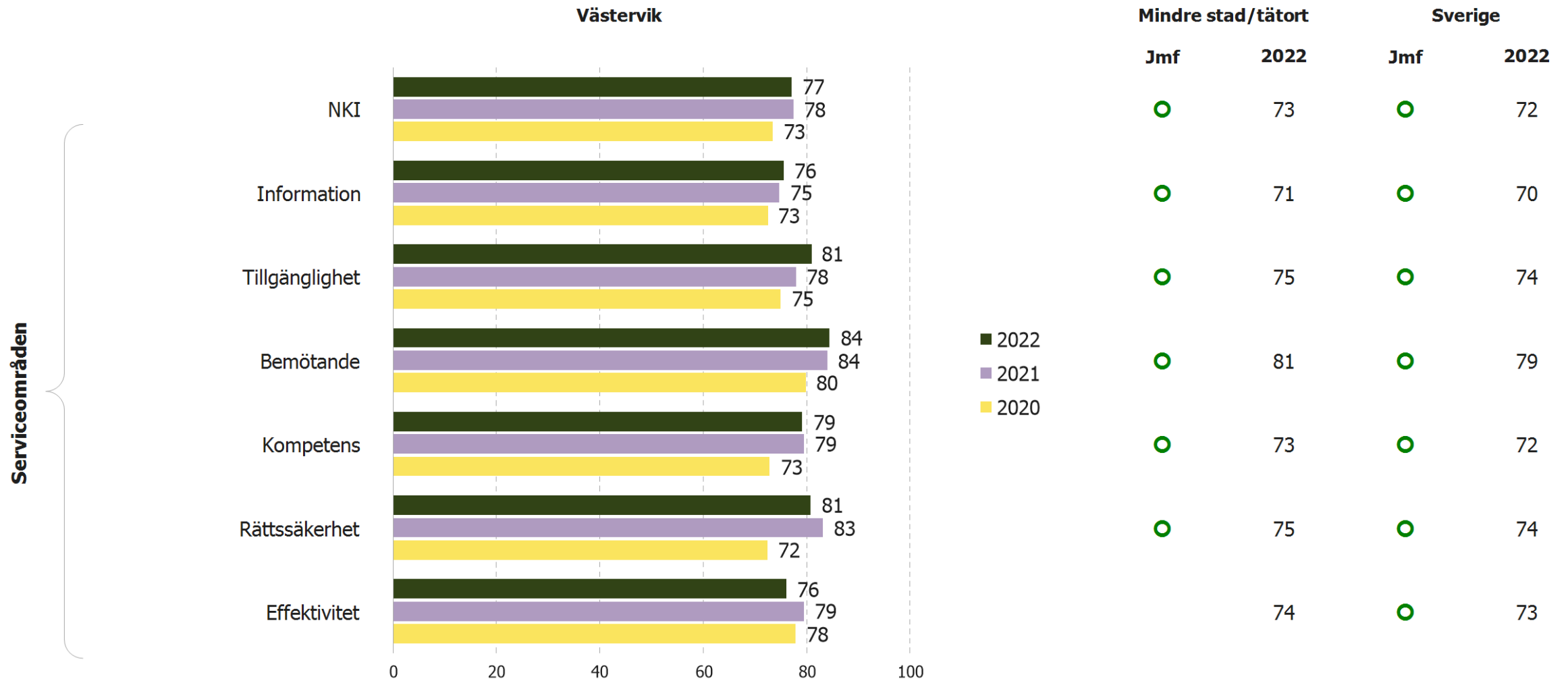
Origo Group

Miljö- och hälsoskydd

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 60 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Miljö- och hälsoskydd uppgår till 77, vilket är en bra nivå. Resultatet ligger på ungefär samma nivå som föregående mätning (2021: 78).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 84. Samtliga serviceområden har ett index mellan 76-84.

Miljö- och hälsoskydd Serviceområden



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

Miljö- och hälsoskydd

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

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

Tillgänglighet

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

Bemötande

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

Kompetens

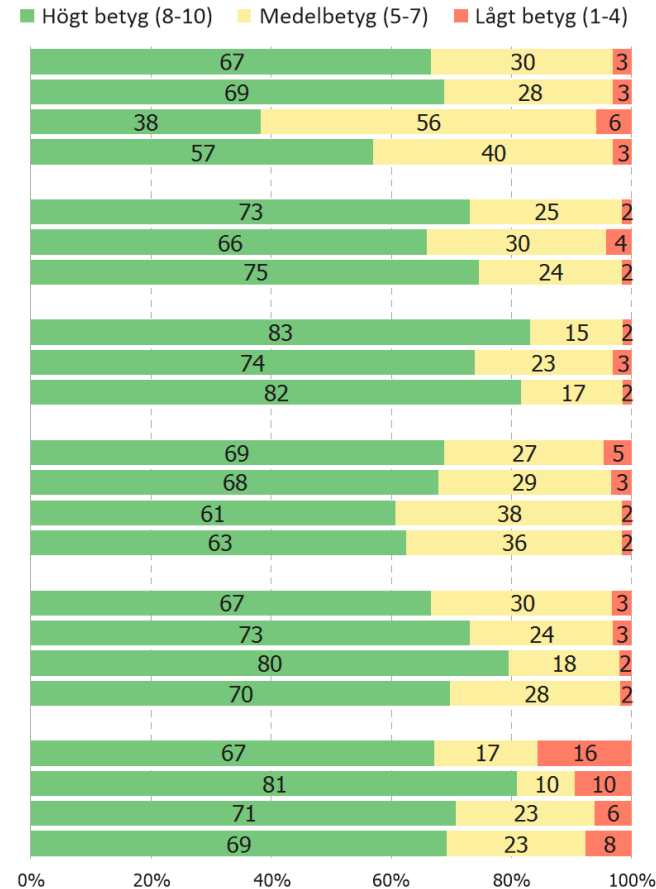
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

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

Effektivitet

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



*Mindre stad/tätort Miljö- och hälsoskydd 2022

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 89%
Regressionsbas: 1 083

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

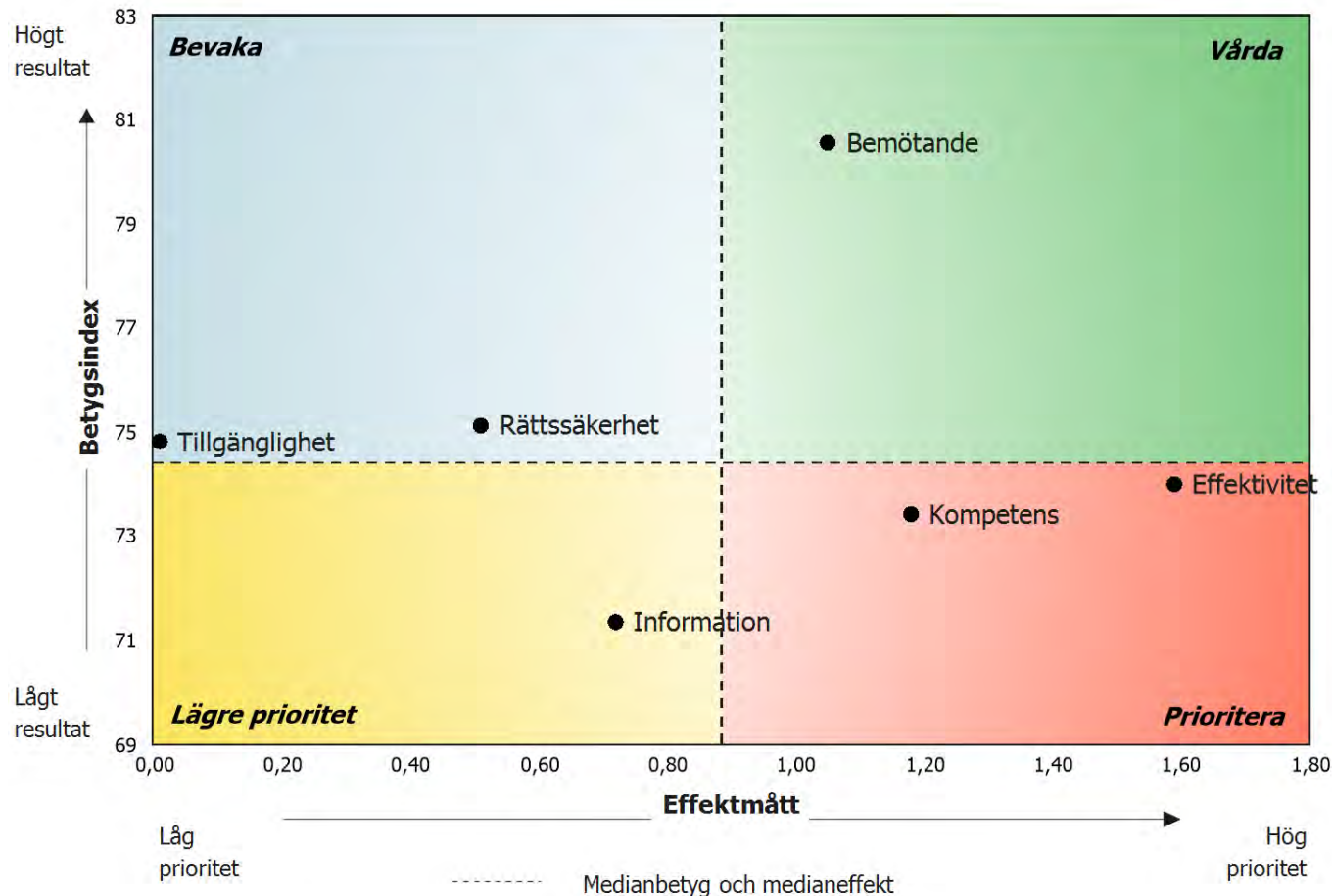
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet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

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Mindre stad/tätort totalt är 89 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

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

*Mindre stad/tätort Miljö- och hälsoskydd 2022

Prioriteringsmatris



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

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

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

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

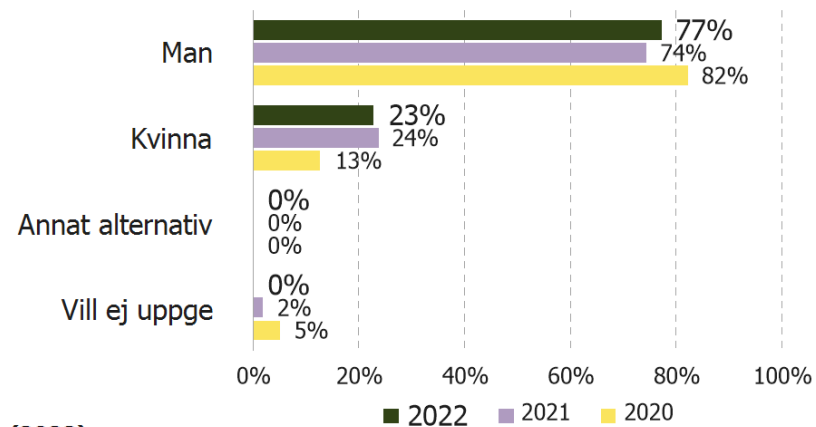
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

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

Miljö- och hälsoskydd

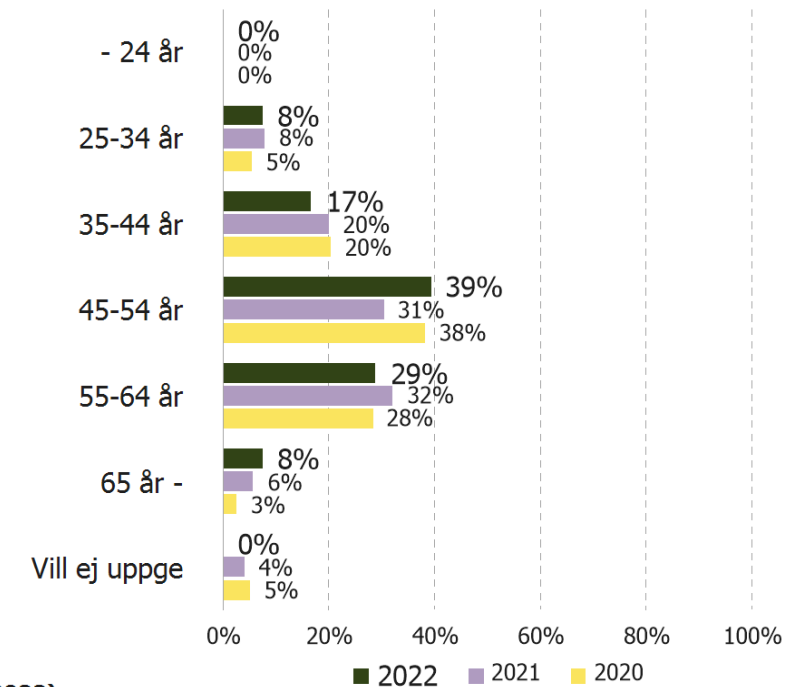
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 66 svar (2022)

Hur gammal är du?

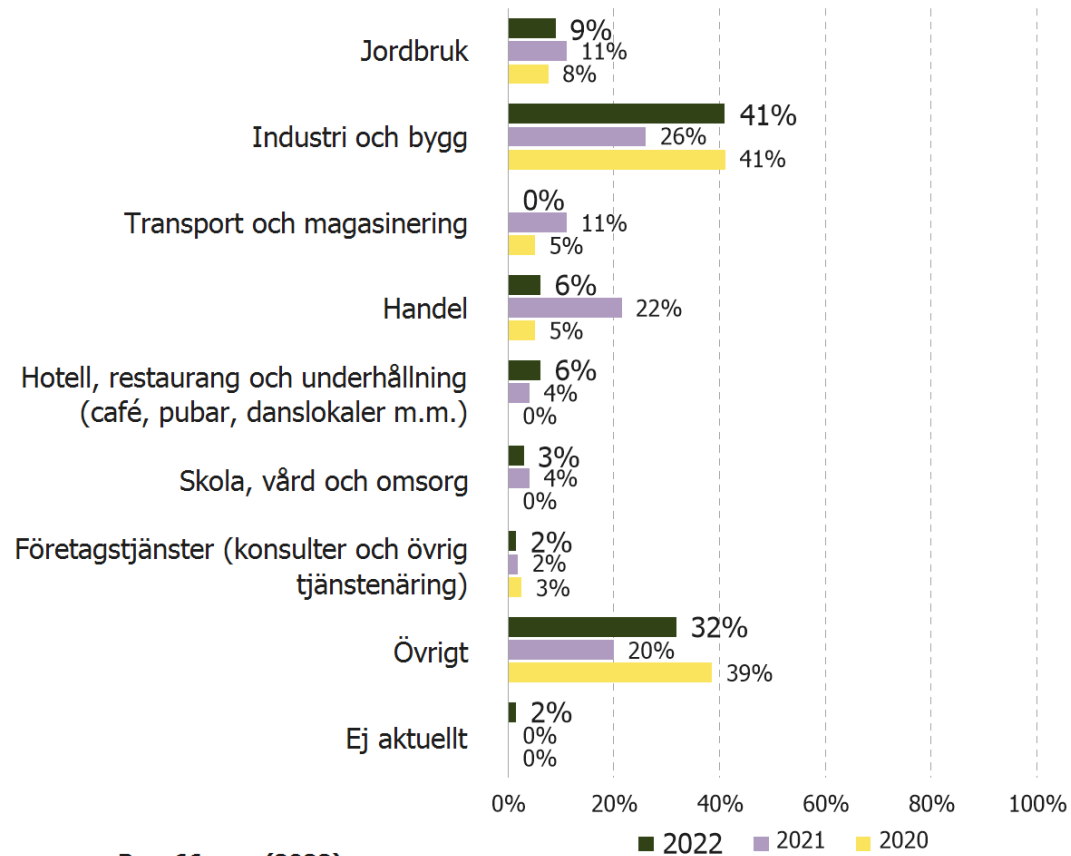


Bas: 66 svar (2022)

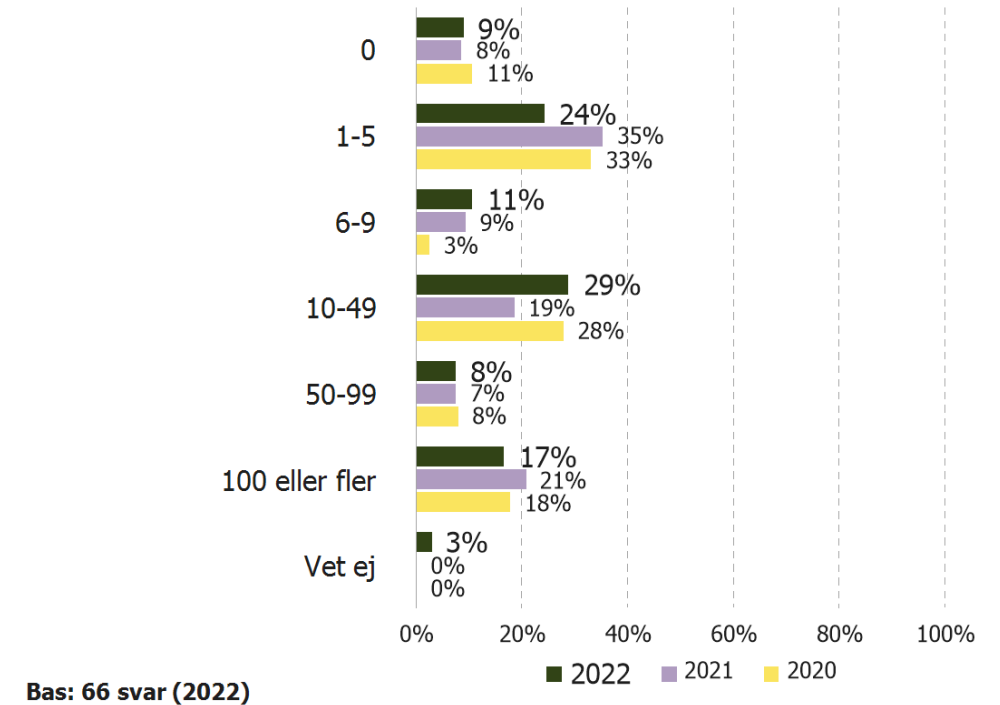
Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



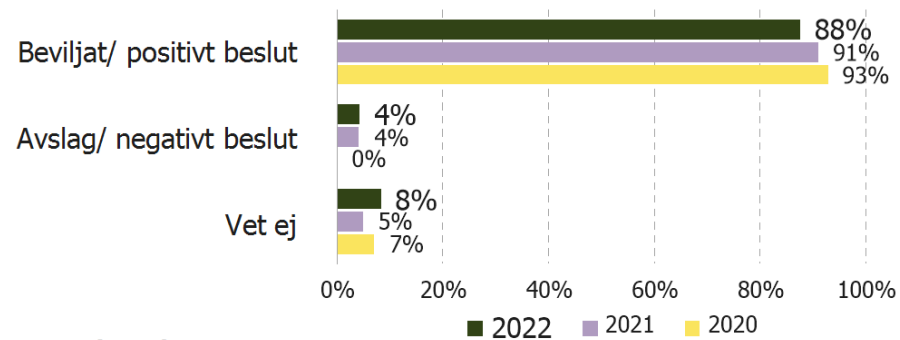
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



Miljö- och hälsoskydd

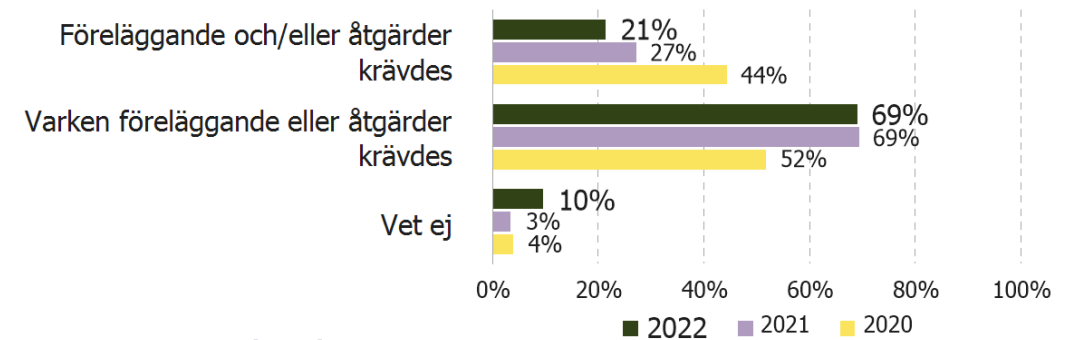
Fakta om respondenterna

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



Bas: 24 svar (2022)

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)

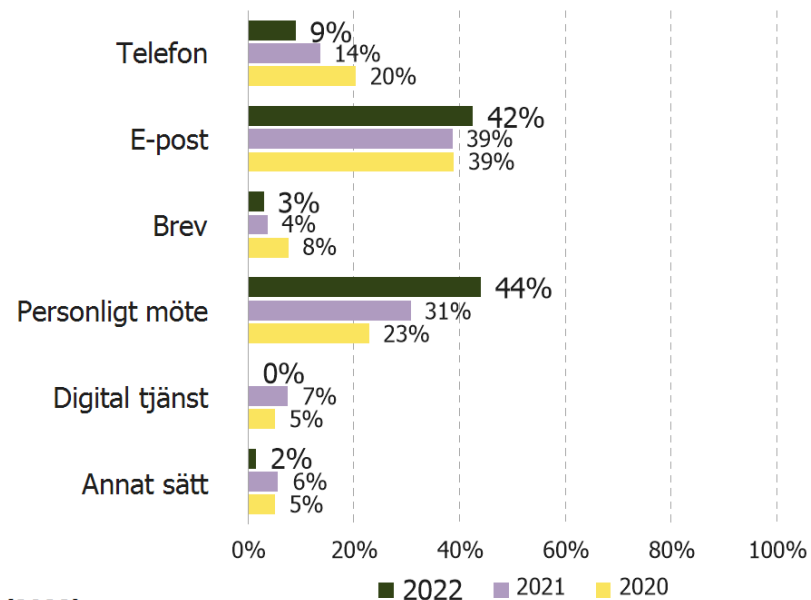


Bas: 42 svar (2022)

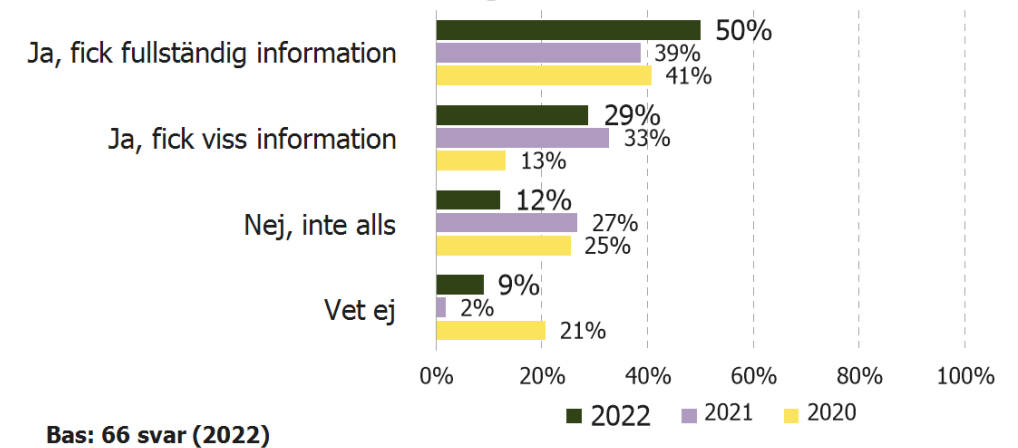
Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



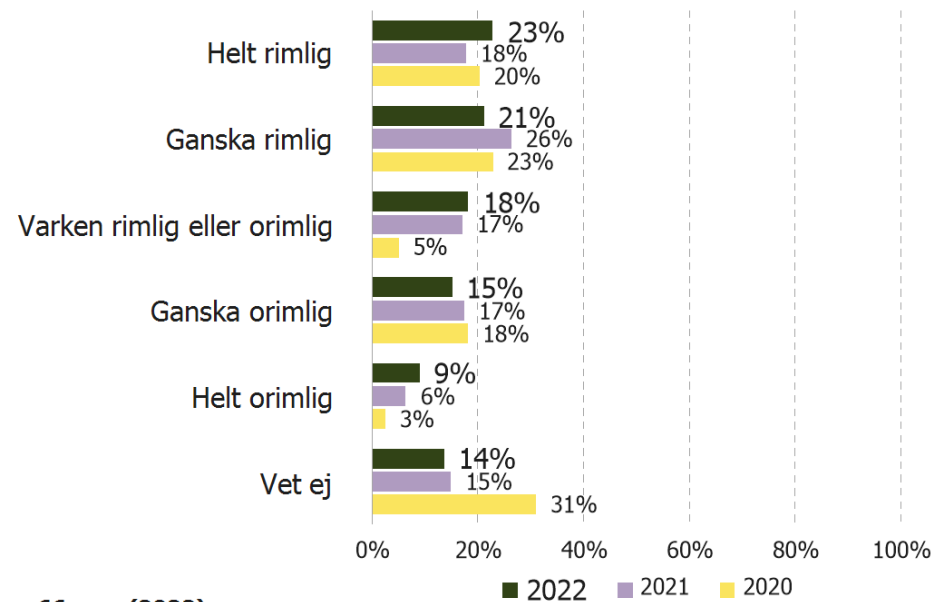
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

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

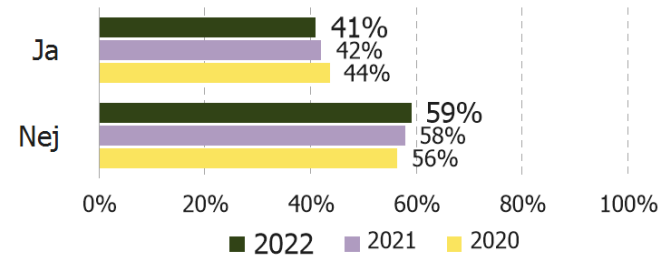


Bas: 66 svar (2022)

Miljö- och hälsoskydd

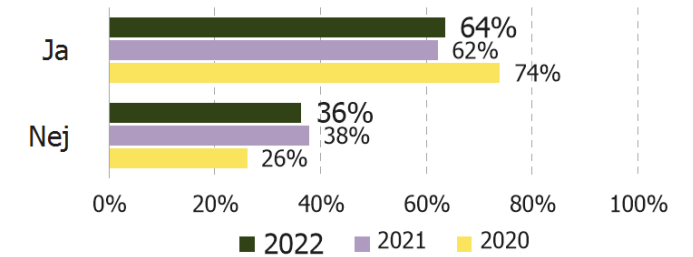
Fakta om respondenterna

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



Bas: 66 svar (2022)

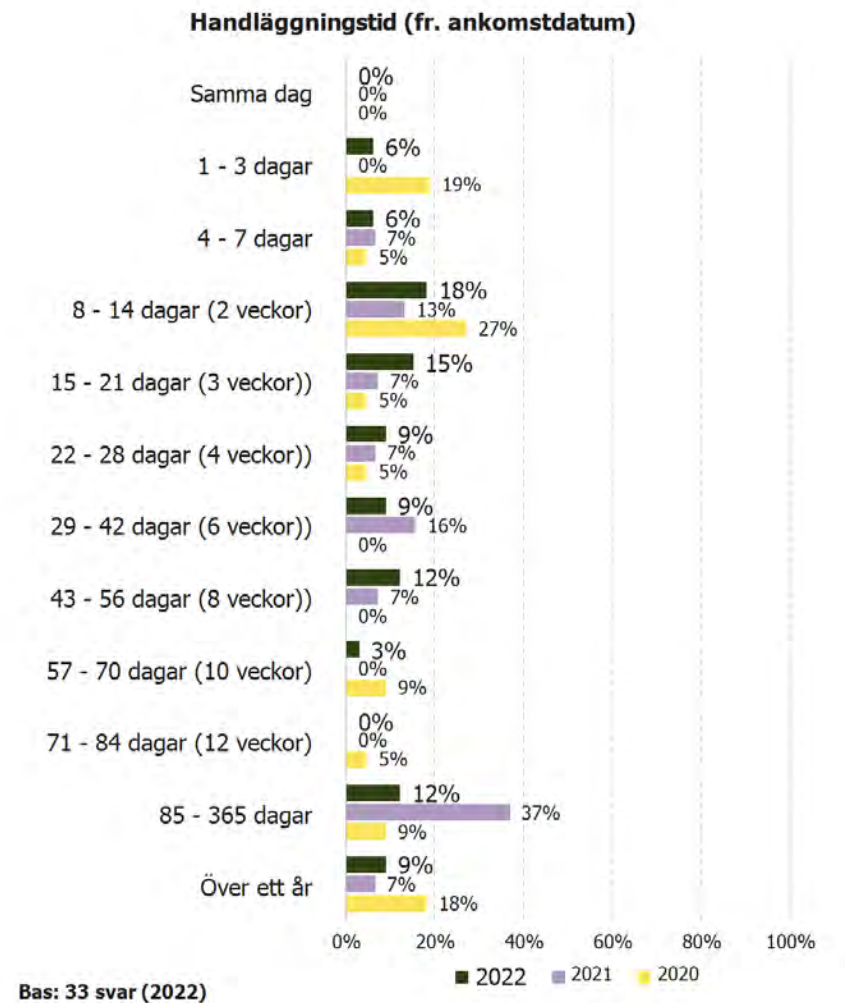
Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



Bas: 66 svar (2022)

Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna



Livsmedelskontroll

Origo Group

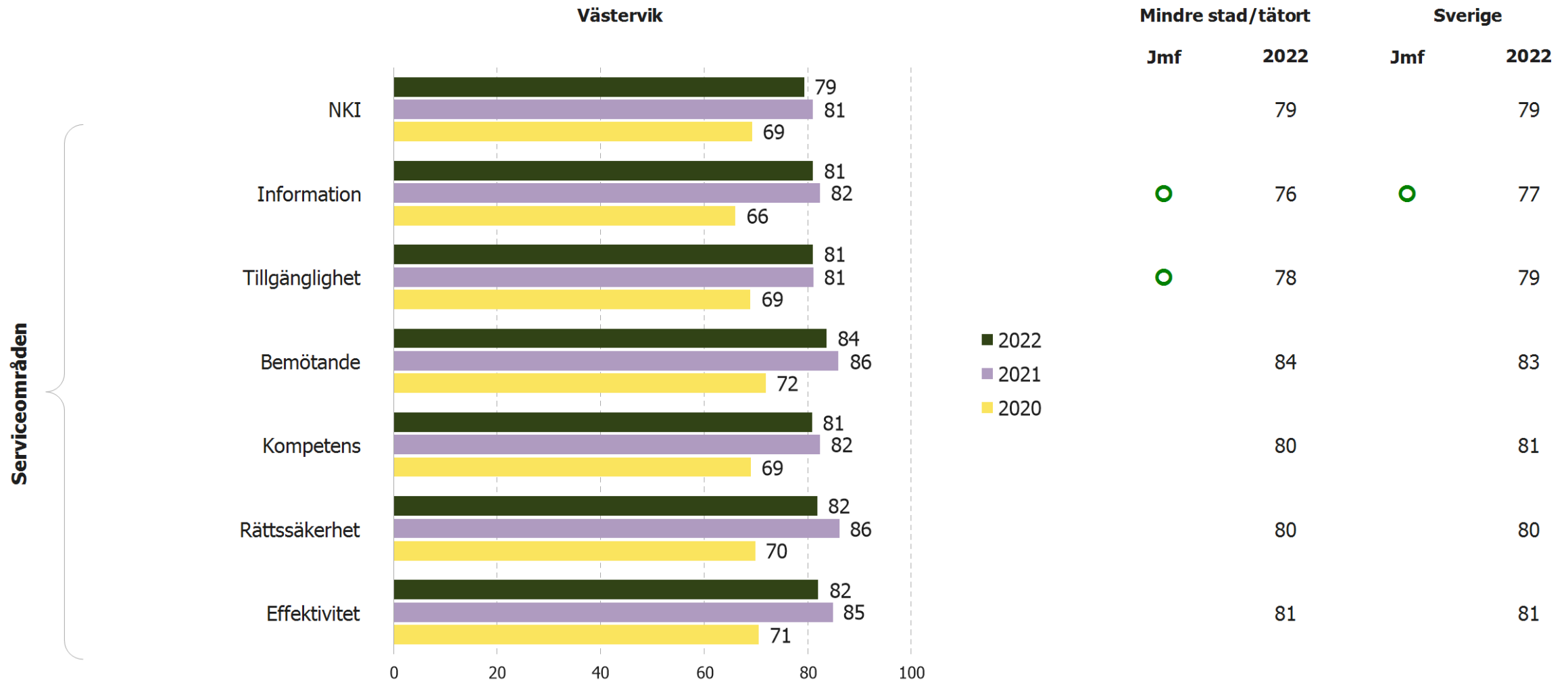
Livsmedelskontroll

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 53 procent. Det är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Livsmedelskontroll uppgår till 79, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2021: 81).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 84. Samtliga serviceområden har ett index mellan 81-84.

Livsmedelskontroll

Serviceområden



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

Livsmedelskontroll

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

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

Tillgänglighet

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

Bemötande

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

Kompetens

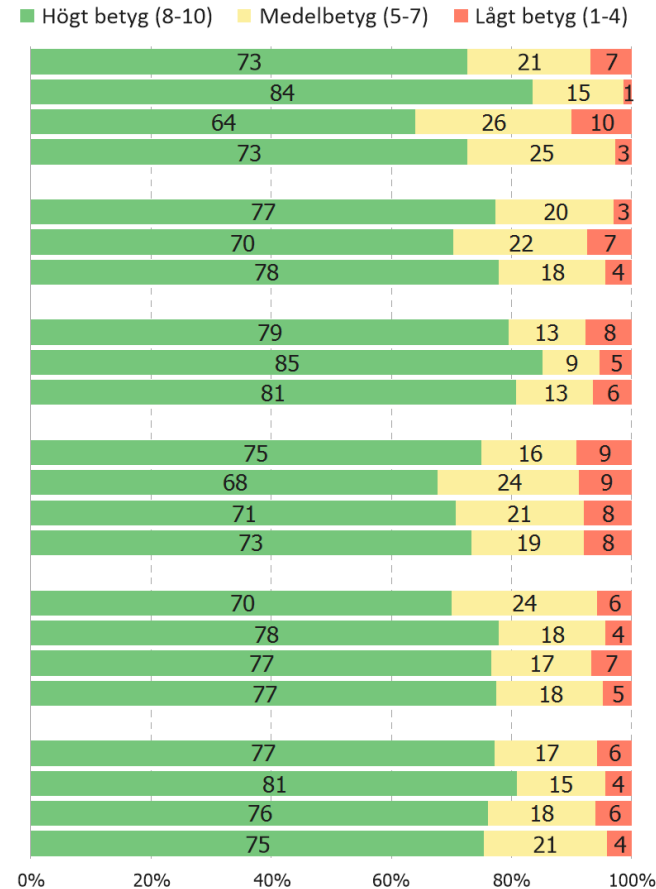
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

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

Effektivitet

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



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
81	73	8%	77	78
86	73	8%	80	81
74	50	37%	70	72
81	73	8%	76	77
81	66	16%	81	80
77	54	32%	73	74
81	68	14%	78	79
85	78	1%	85	84
85	74	6%	83	82
84	78	1%	84	83
81	76	4%	81	82
78	68	14%	78	79
81	75	5%	79	79
81	75	5%	80	81
80	70	11%	78	78
82	68	14%	79	80
82	60	24%	78	79
82	62	22%	80	80
82	70	11%	81	81
84	68	14%	84	83
82	67	15%	81	82
82	73	8%	81	81

*Mindre stad/tätort Livsmedelskontroll 2022

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 88%
Regressionsbas: 1 589

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

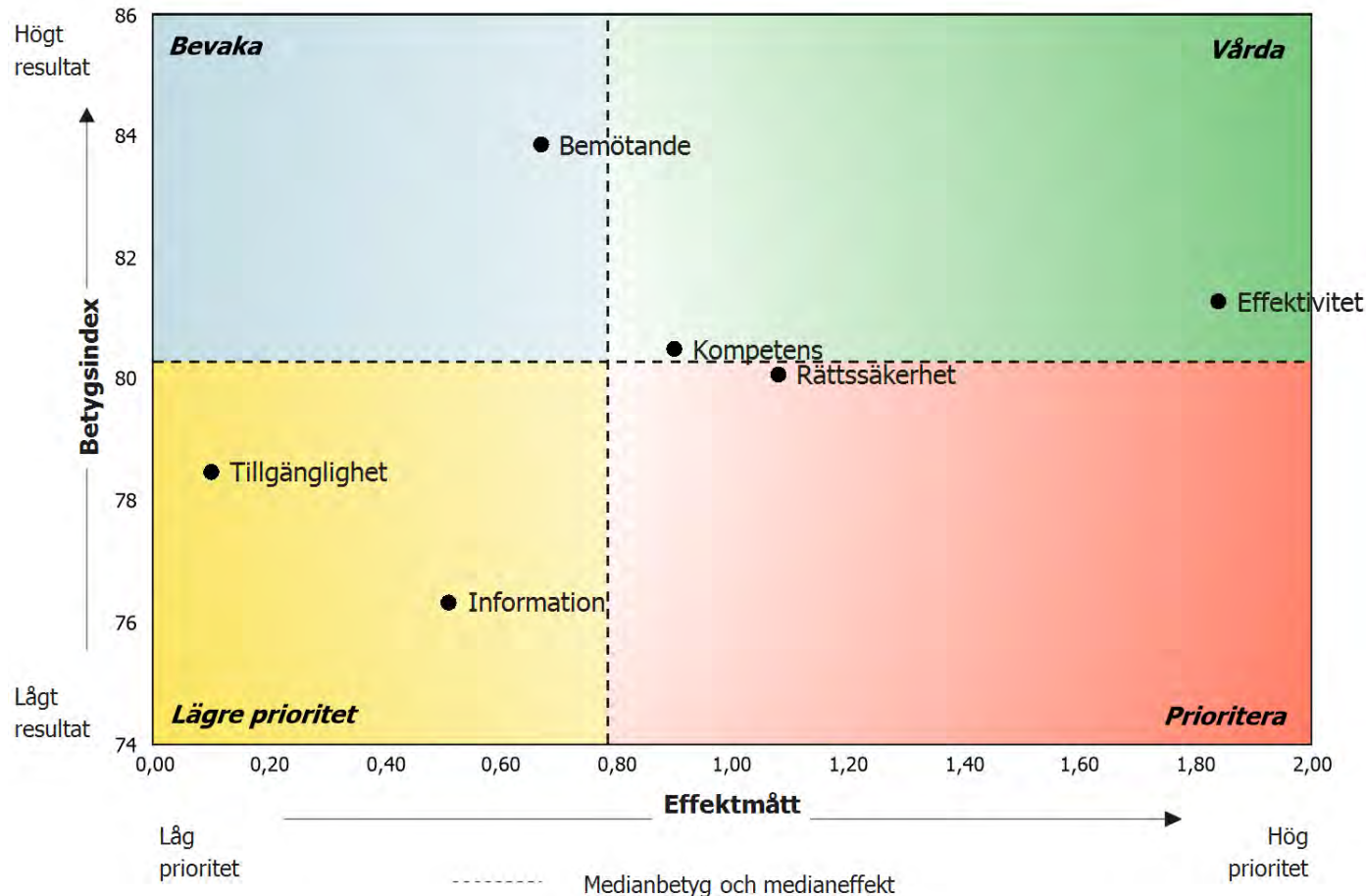
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet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

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

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

*Mindre stad/tätort Livsmedelskontroll 2022

Prioriteringsmatris



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

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

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

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

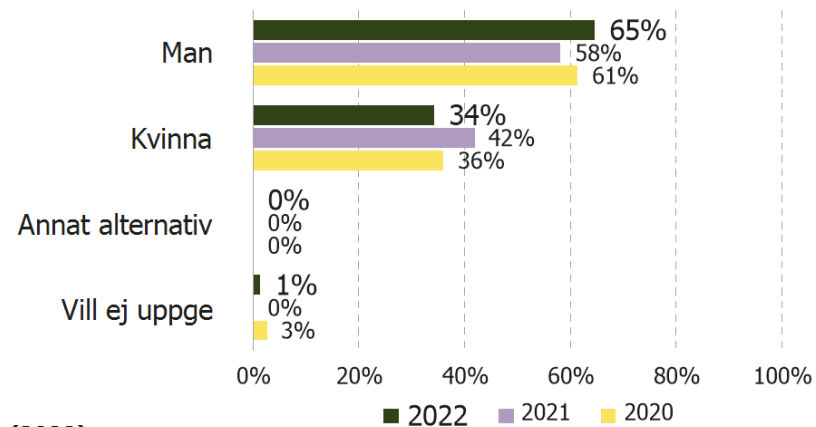
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

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

Livsmedelskontroll

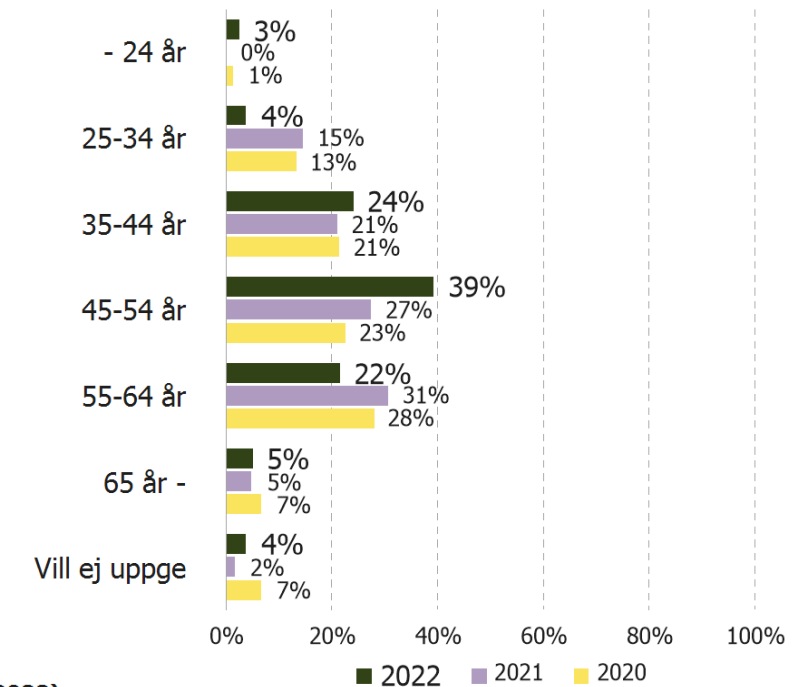
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 79 svar (2022)

Hur gammal är du?

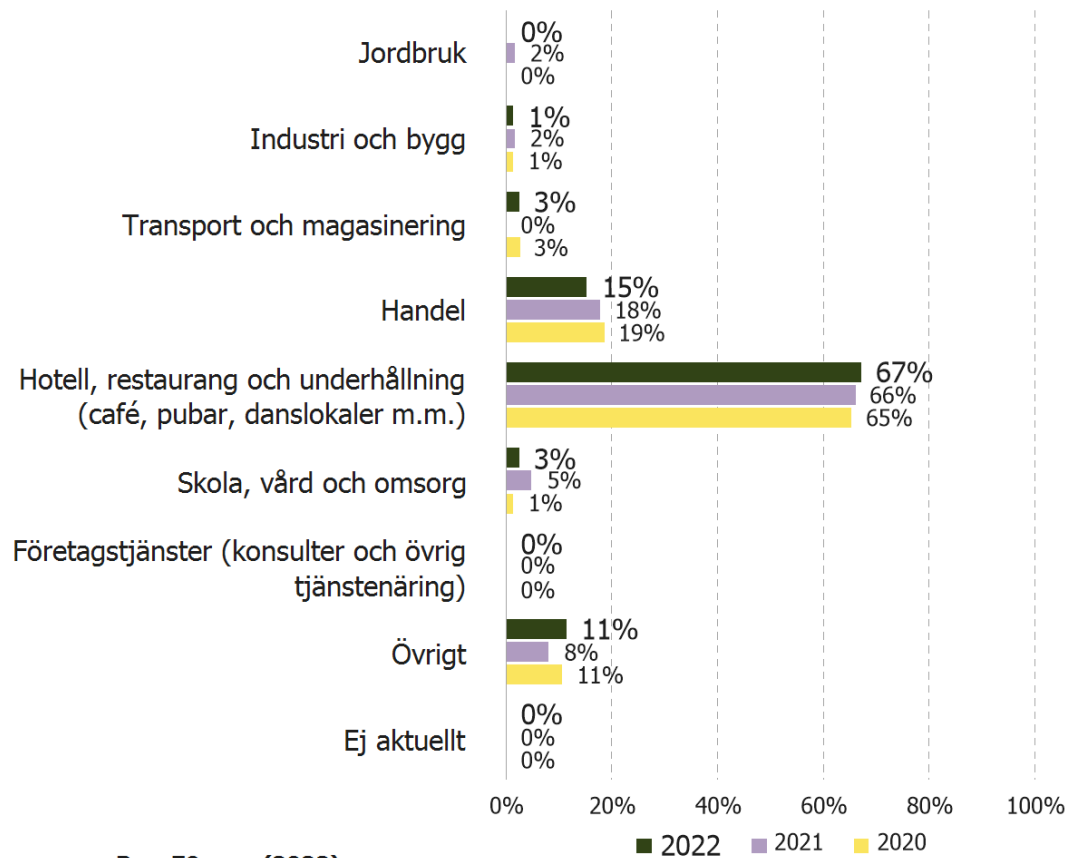


Bas: 79 svar (2022)

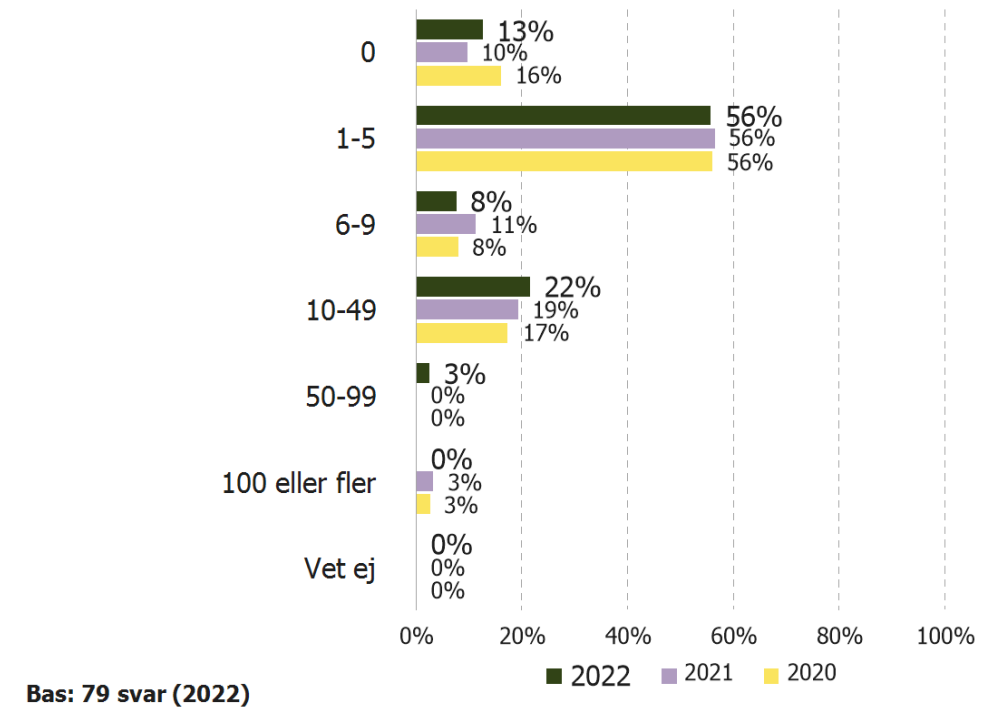
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



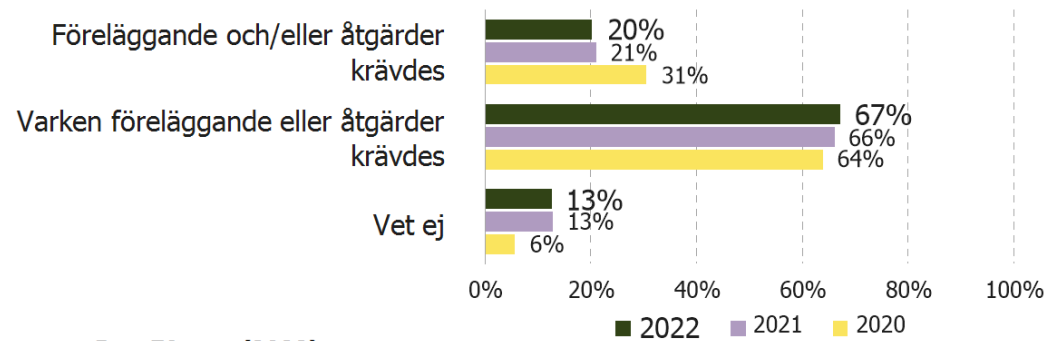
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)

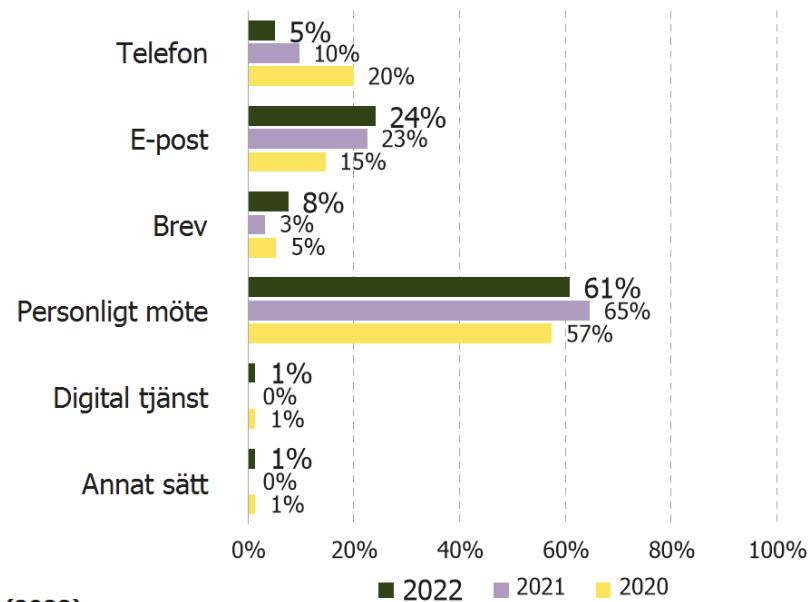


Bas: 79 svar (2022)

Livsmedelskontroll

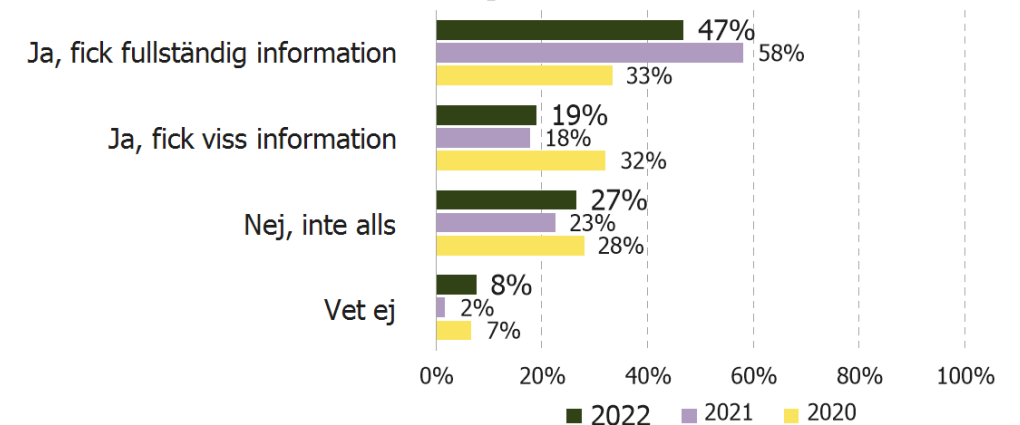
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 79 svar (2022)

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

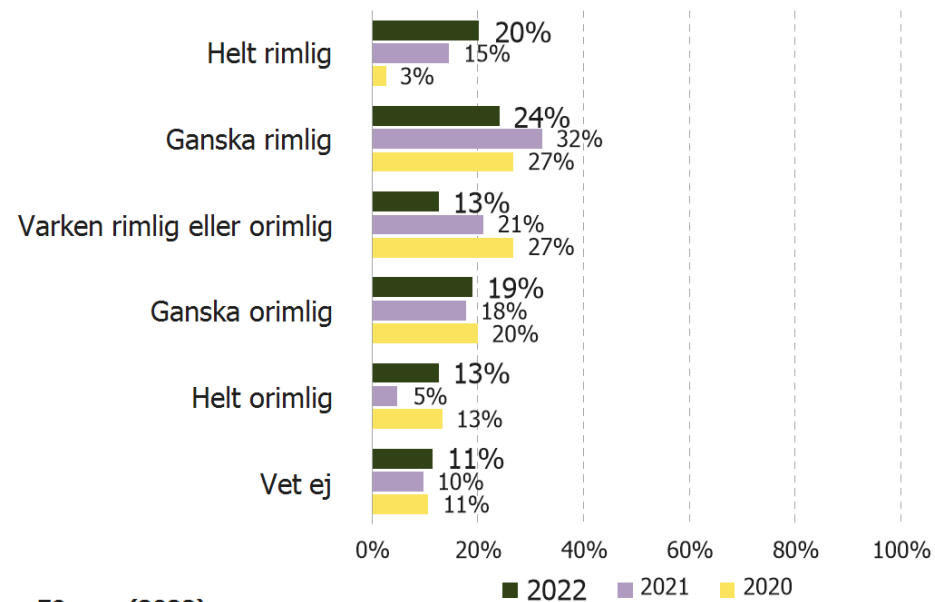


Bas: 79 svar (2022)

Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

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

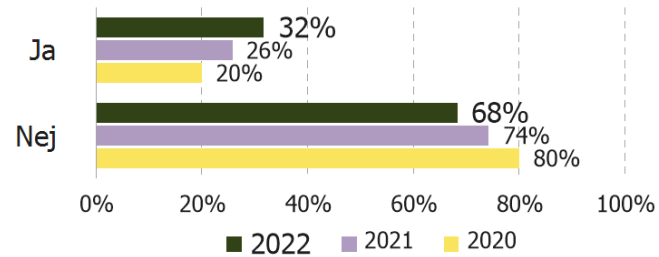


Bas: 79 svar (2022)

Livsmedelskontroll

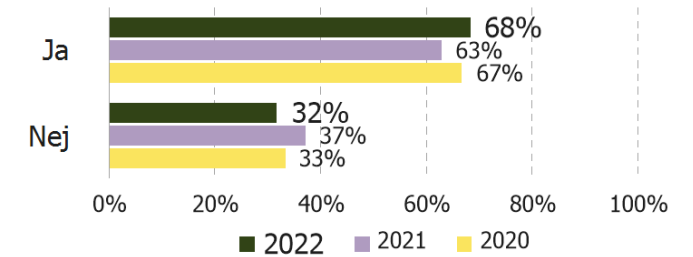
Fakta om respondenterna

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



Bas: 79 svar (2022)

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



Bas: 79 svar (2022)

Serveringstillstånd

Origo Group

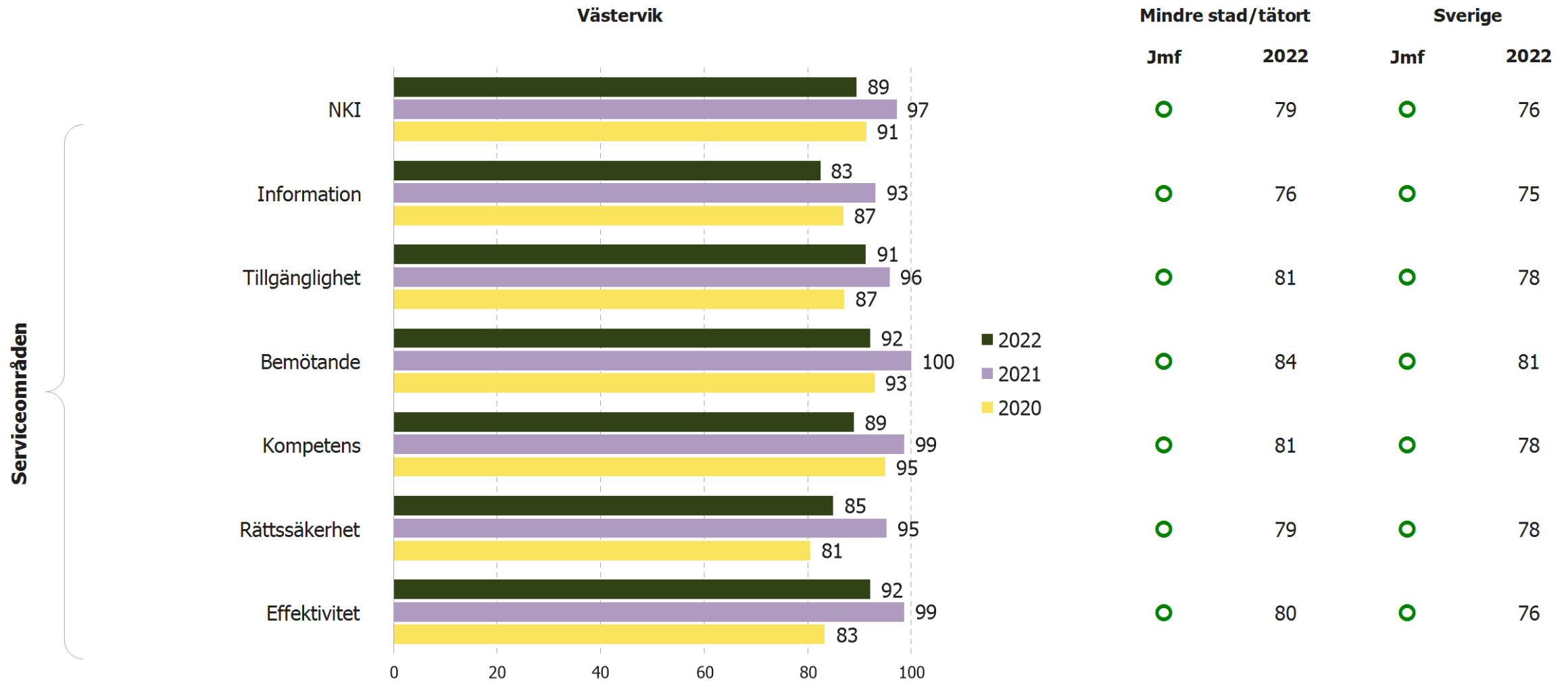
Serveringstillstånd

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 61 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Serveringstillstånd uppgår till 89, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2021: 97).
- Högst omdöme ges Bemötande och Effektivitet, med ett index på 92. Samtliga serviceområden har ett index mellan 83-92.

Serveringstillstånd

Serviceområden



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

Serveringstillstånd

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

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

Tillgänglighet

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

Bemötande

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

Kompetens

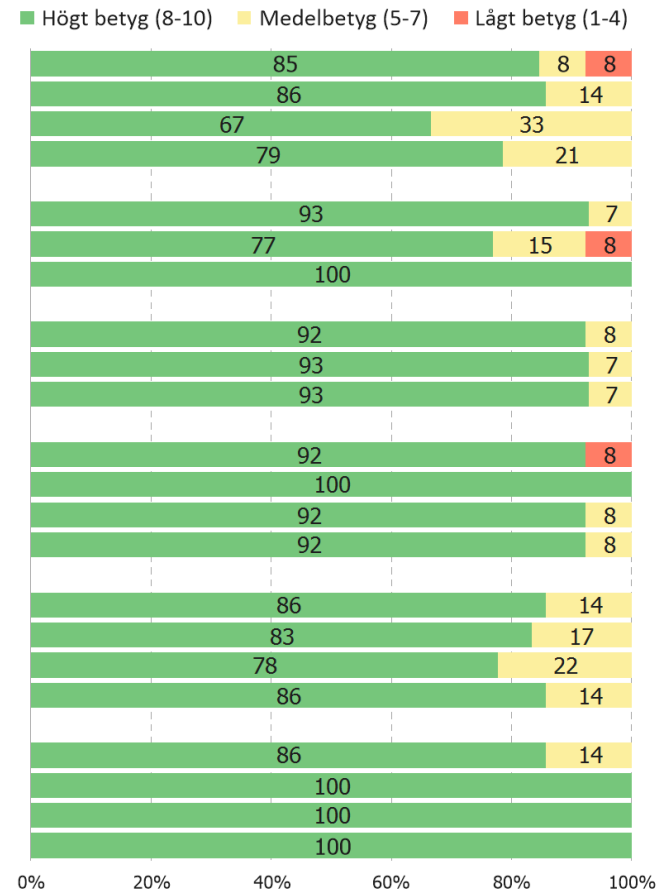
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

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

Effektivitet

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



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Mindre stad/tätort	Sverige
85	13	7%	79	75
88	14	0%	80	78
74	9	36%	70	69
83	14	0%	76	75
93	14	0%	83	80
79	13	7%	74	75
91	14	0%	81	78
92	13	7%	84	81
90	14	0%	81	79
92	14	0%	84	81
91	13	7%	81	79
96	12	14%	77	76
91	13	7%	78	75
89	13	7%	81	78
88	14	0%	76	76
88	12	14%	78	78
84	9	36%	77	75
85	14	0%	79	78
87	14	0%	79	73
94	12	14%	83	78
91	12	14%	81	77
92	14	0%	80	76

*Mindre stad/tätort Serveringstillstånd 2022

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 89%

Regressionsbas: 394

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

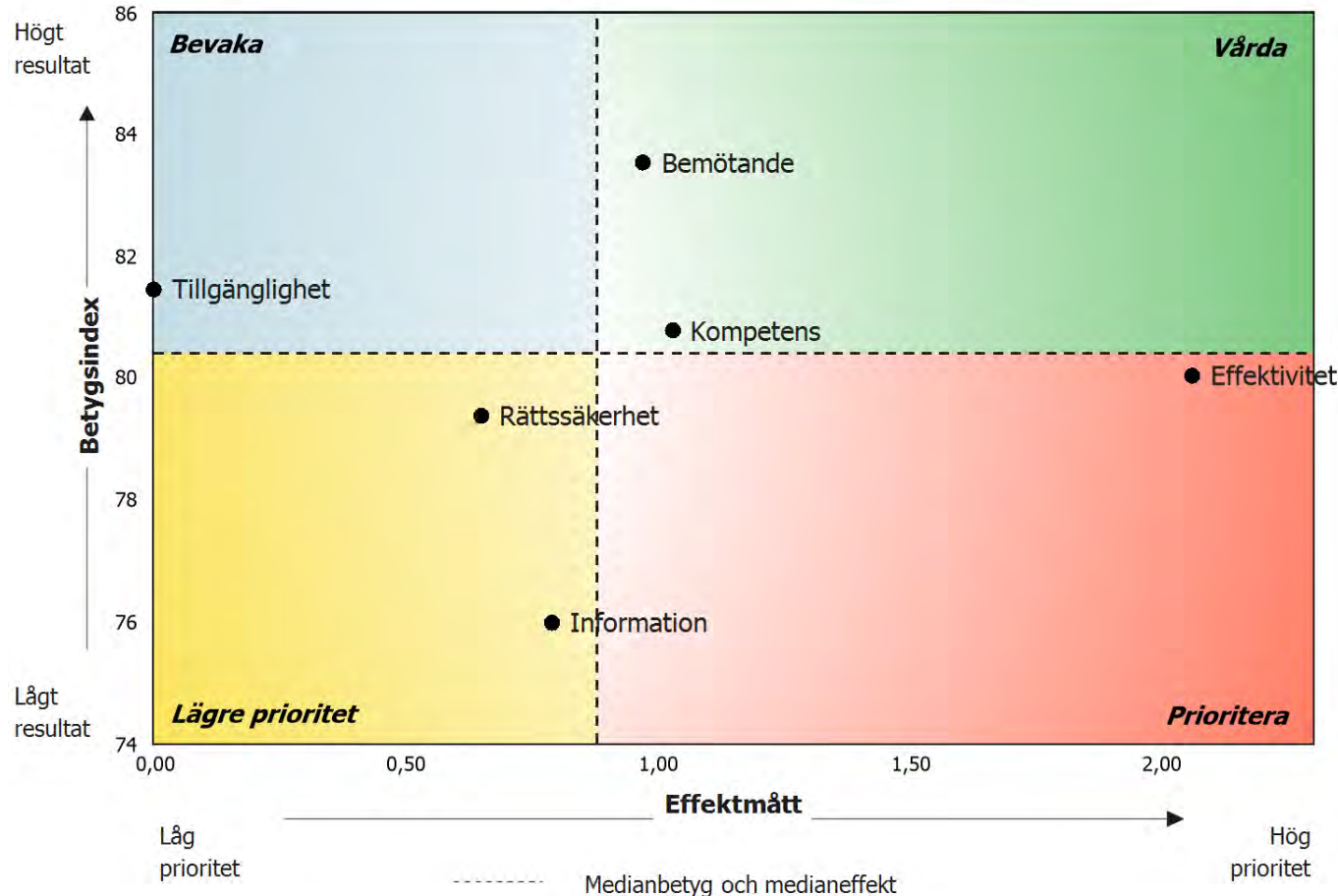
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet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

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Mindre stad/tätort totalt är 89 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

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

*Mindre stad/tätort Serveringstillstånd 2022

Prioriteringsmatris



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

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

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

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

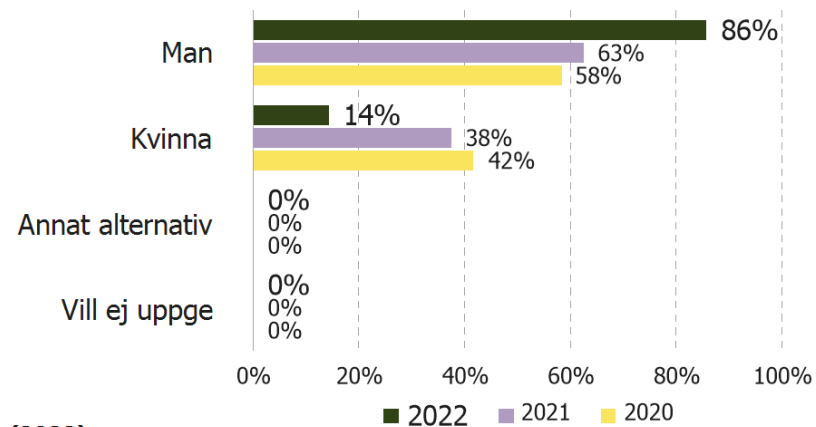
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

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

Serveringstillstånd

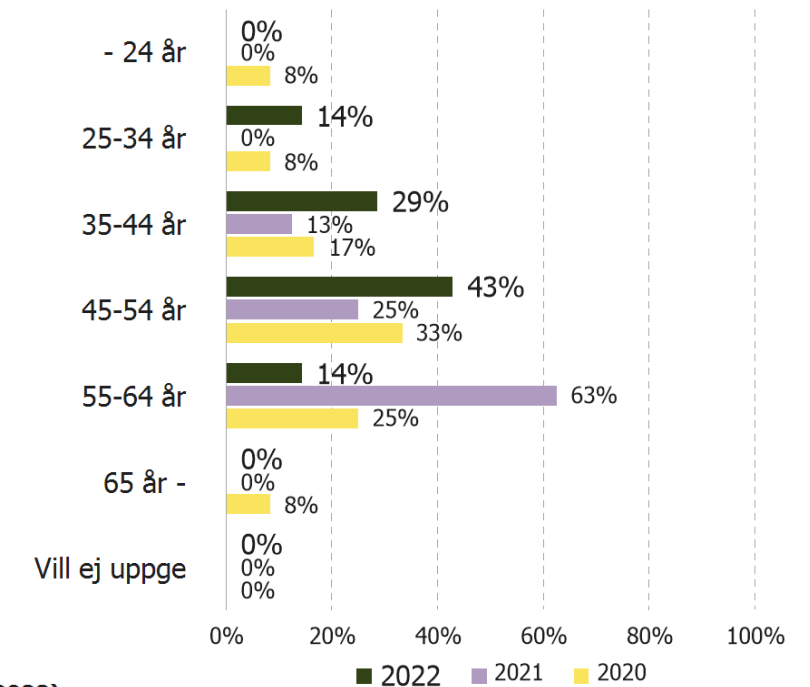
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 14 svar (2022)

Hur gammal är du?

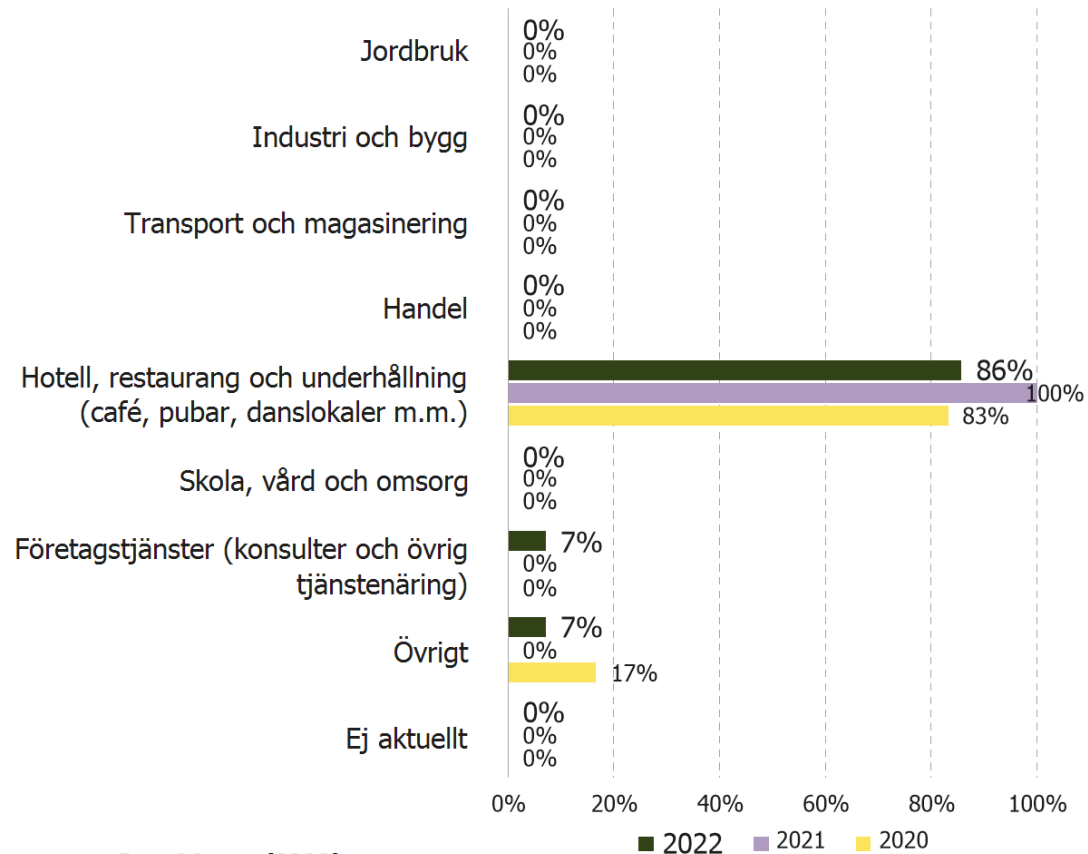


Bas: 14 svar (2022)

Serveringstillstånd

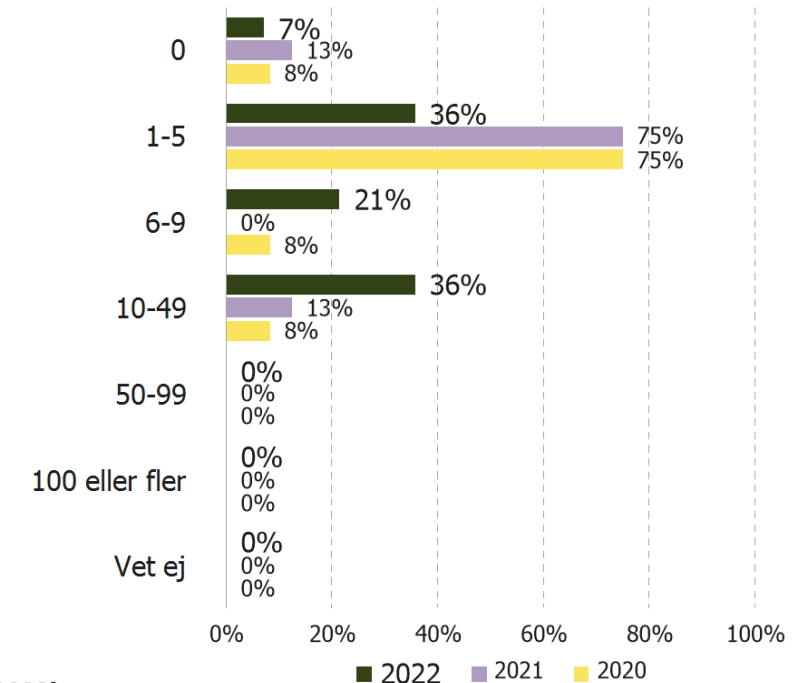
Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



Bas: 14 svar (2022)

Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

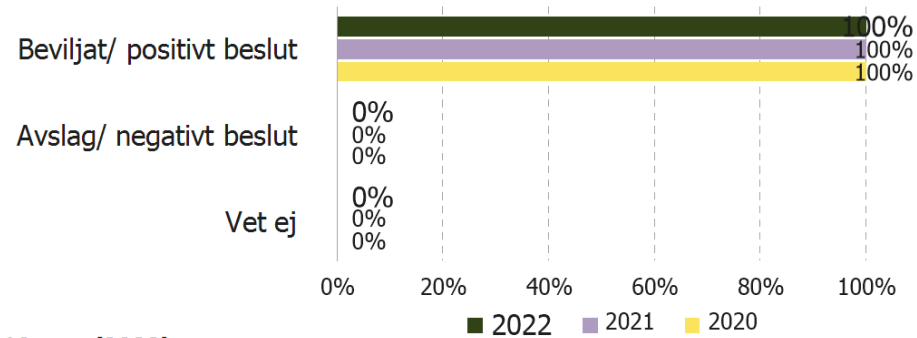


Bas: 14 svar (2022)

Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

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

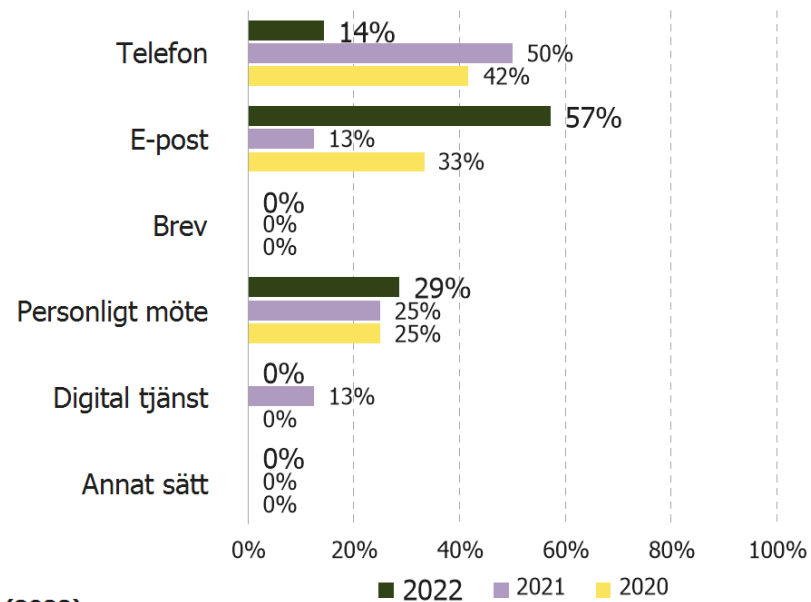


Bas: 10 svar (2022)

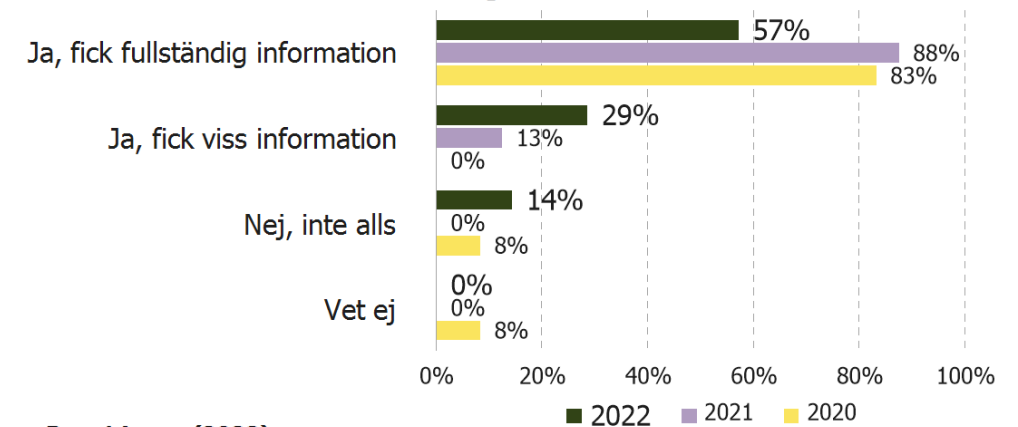
Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



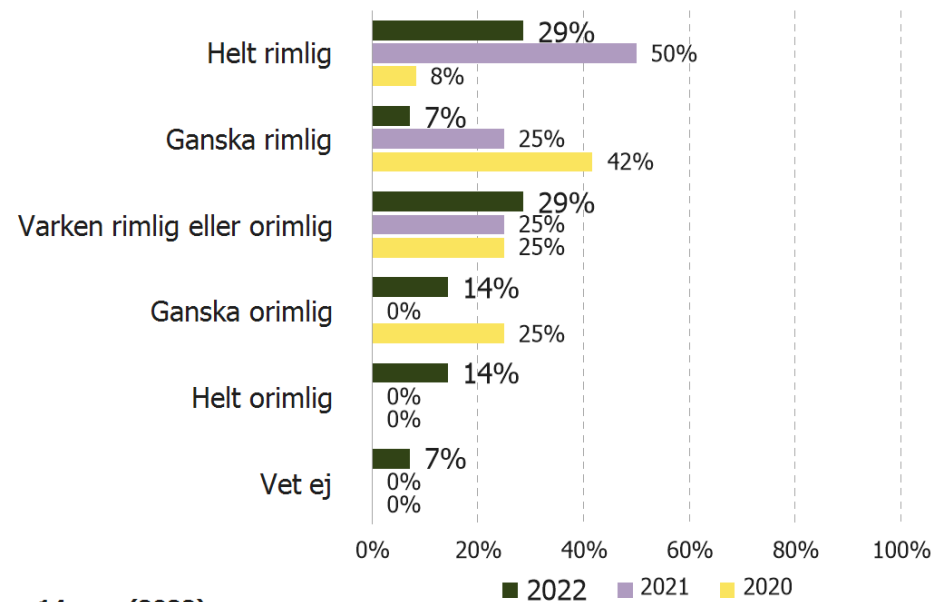
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

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

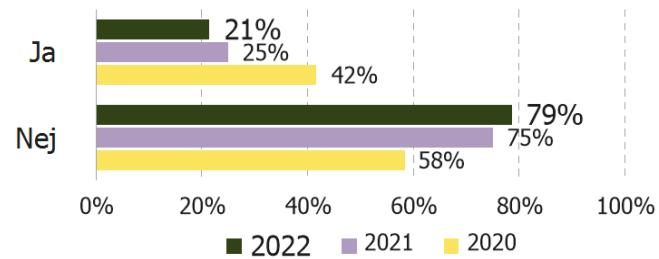


Bas: 14 svar (2022)

Serveringstillstånd

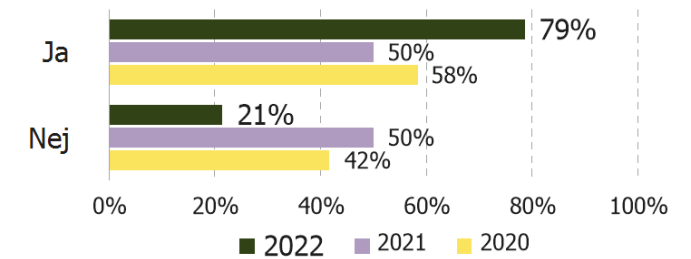
Fakta om respondenterna

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



Bas: 14 svar (2022)

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

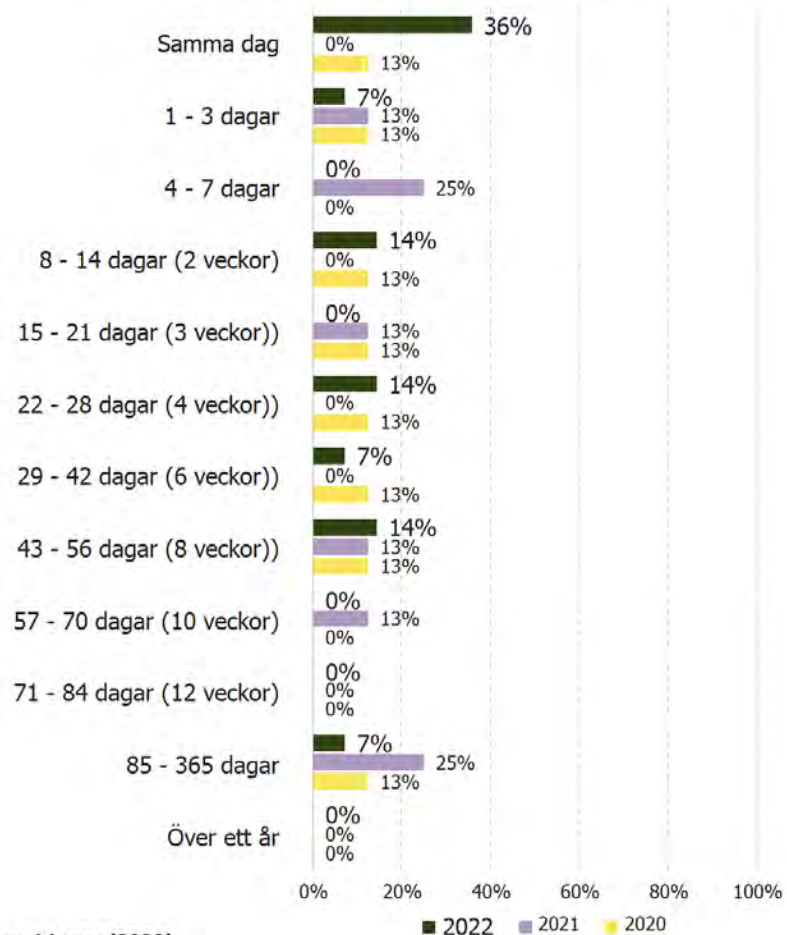


Bas: 14 svar (2022)

Serveringstillstånd

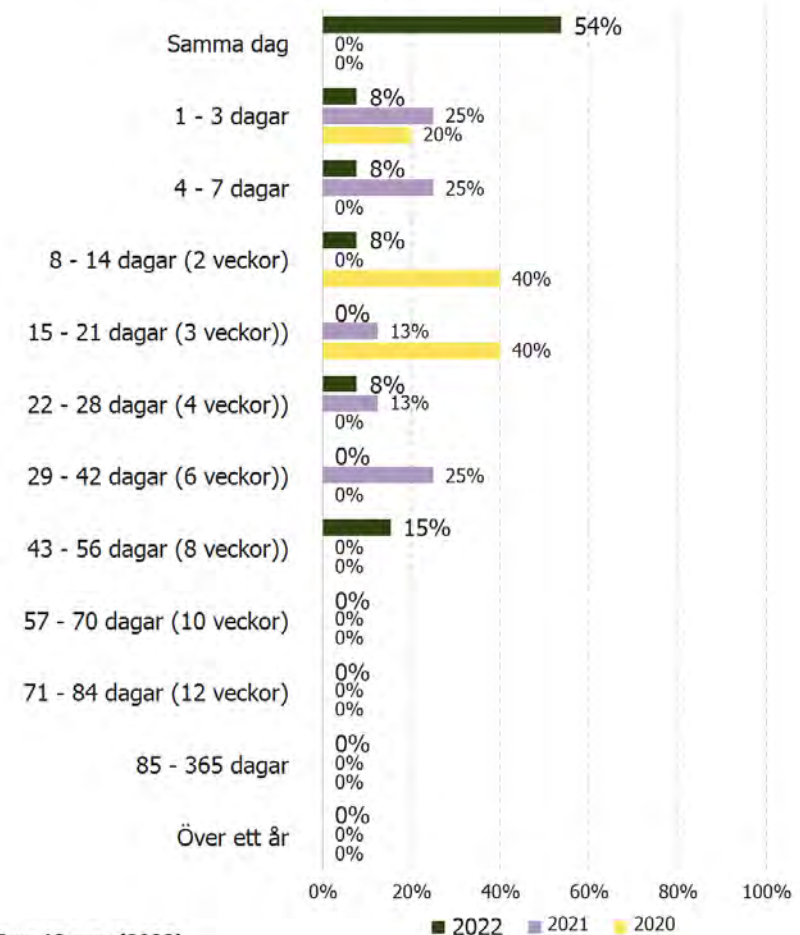
Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



Bas: 14 svar (2022)

Handläggningstid (fr. komplettdatum)



Bas: 13 svar (2022)

Modellbeskrivning



Modellbeskrivning

REDOVISNING AV FRÅGOR

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

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

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

Modellbeskrivning

NÖJD-KUND-INDEX (NKI)

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

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

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

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

KVALITETSFAKTORER (SERVICEOMRÅDEN)

Förutom NKI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer. Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är de sex serviceområdena. Dessa mäter hur nöjda kunderna/företagen är med olika aspekter av verksamhetens tjänster och service. Serviceområdenas betygsindex baseras på respondenternas bedömning totalt sett av respektive delområde (serviceområde).

Modellbeskrivning

EFFEKT MÅTT

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

PRIORITERINGSMATRIS

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

Modellbeskrivning

FRAMTAGANDE AV INDEX & EFFEKTMÅTT

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

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

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

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

Modellbeskrivning

FRAMTAGANDE AV INDEX & EFFEKTMÅTT (FORTS.)

Om kommun/myndighetsområde inte har tillräckligt med svar för 2022, används 2021-2022, om inte det går visas effektmått och prioriteringsmatris för kommungrupp.

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

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

Modellbeskrivning

