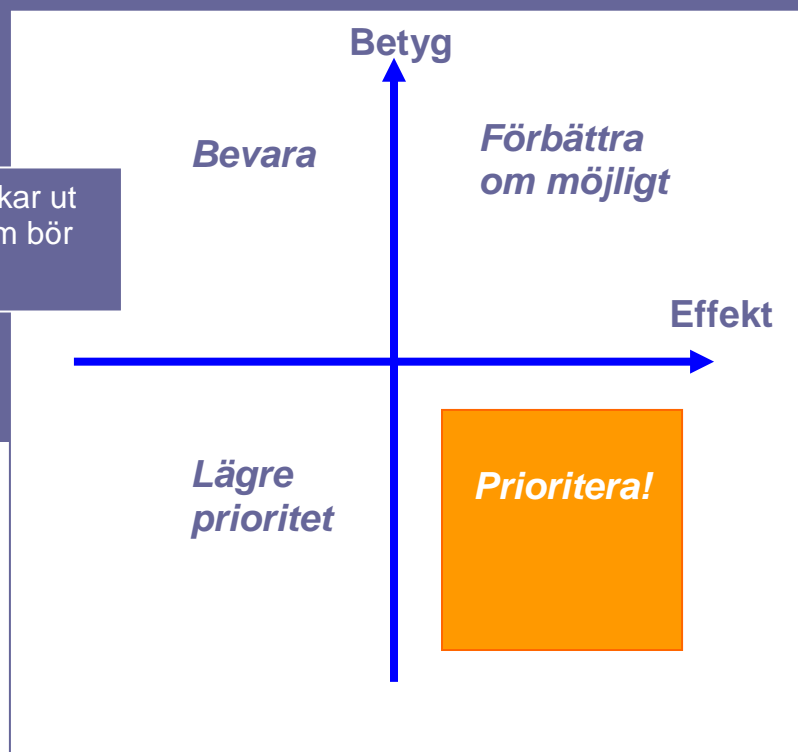


SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index

Modellen pekar ut områden som bör prioriteras.



Företagare om de kommunala förvaltningarna

Snickarboakommunerna

Våren 2010

Innehållsförteckning

Analysrapport

Sammanfattning	1
Resultat	2
Inför eget arbete med materialet	9
SCB:s analysmodell med NKI.....	10
Om undersökningen	13

Diagram och tabeller

Diagram 1.1. Modellbild, samtliga kommuner	15
Diagram 2.1. Prioriteringsmatris, samtliga kommuner	16
Tabell 1. Medelvärde och svarsfördelning för de olika frågorna, samtliga kommuner	17
Diagram 3. Andel som gett högt resp. lågt betyg, samtliga kommuner ...	20
Tabell 2.1–4 Faktorernas betygsindex redovisat efter bakgrundsfrågor ...	21
Diagram 1.2. Modellbild, Hultsfreds kommun.....	23
Diagram 2.2. Prioriteringsmatris, Hultsfreds kommun	24
Diagram 1.3. Modellbild, Vimmerby kommun	25
Diagram 2.3. Prioriteringsmatris, Vimmerby kommun.....	26

Bilagor

Frågeblankett

Teknisk modellbeskrivning

Sammanfattning

SCB har på uppdrag av Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, genomfört en undersökning om hur företag i kommunerna Hultsfred, Högsby, Uppvidinge, Vimmerby och Åtvidaberg bedömer service och kontakter med de kommunala förvaltningarna. De ärendetyper som ingår i undersökningen är serveringstillstånd, markupplåtelse, bygglov, miljö- och hälsoskyddstillsyn samt brandtillsyn.

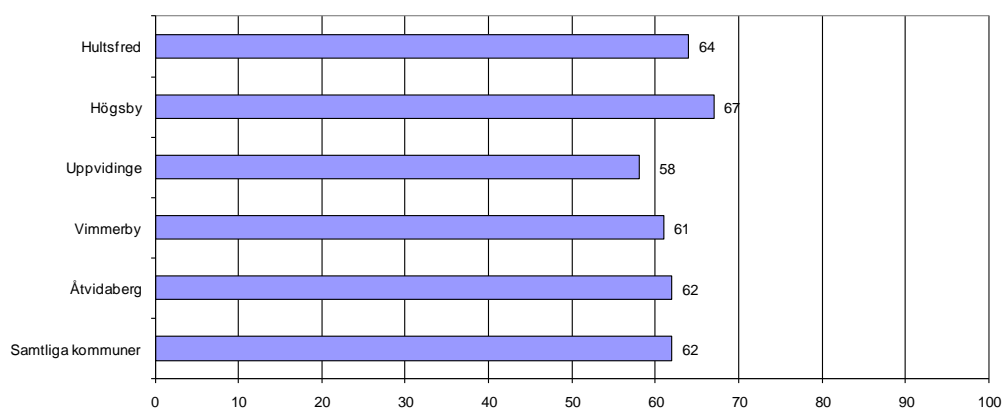
De olika faktorerna som undersöktes var *Information*, *Tillgänglighet*, *Bemötande*, *Kompetens*, *Rättsäkerhet* och *Effektivitet*.

De övergripande resultaten i undersökningen redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100. Ju högre värdet är, desto bättre betyg har företagen gett den kommunala förvaltningen. Betygsindex under 40 kan betraktas som icke godkända, gränsen för nöjd går vid 55 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som mycket nöjd.

Företagen i undersökningen är mest nöjda med förvaltningarnas *Tillgänglighet*, *Bemötande* och *Kompetens*. Den faktor som analysmodellen pekar ut som prioriterad i ett förbättringsarbete, och som fått lägst betygsindex, är *Effektivitet*. Även faktorn *Kompetens* förväntas ha en stor påverkan på NKI.

De företag som har haft kontakt med kommunen angående Brandtillsyn har gett högst helhetsbetyg, NKI, på 77. Lägst helhetsbetyg, 56, har de företag som varit i kontakt med kommunen angående Miljö- och hälsoskyddstillsyn gett.

NKI för samtliga fem kommuner redovisas nedan.



Undersökningen genomfördes som en totalundersökning där samtliga företagare som under det senaste året haft kontakt med respektive förvaltning fick en enkät. Enkäten skickades ut till 588 företag och besvarades av 245 av dem, vilket motsvarar 42 procent.

Resultat

Resultaten analyseras med SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellen är uppbyggd dels av ett mått på totalnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika aspekter av den undersökta verksamheten eller området. Helhetsbetyget, NKI, mäts med tre specifika frågor.

Modellen består av ett antal faktorer/ frågeområden. Varje faktor mäts med flera frågor som alla behandlar aspekter av det område som avses. De svarande företagen sätter sina betyg på de enskilda frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.

En utförligare beskrivning av modellen finns längre bak i rapporten under rubriken ”SCB:s analysmodell med NKI”.

I denna rapport analyseras och kommenteras resultaten för helheten, dvs. samtliga svarande företagens betyg på de olika förvaltningarna. Det görs även jämförelser mellan de olika verksamhetsområdena samt mellan kommunernas resultat. De tabeller och diagram som ligger till grund för resultaten (*modellbild, prioriteringsmatris, tabell 1, diagram 3, tabell 2:1–2:4 samt modellbilder och prioriteringsmatriser för alla kommuner med minst 80 svarande*) återfinns i tabellbilagan.

Analysmodellen

Analysmodellen som använts i denna undersökning består av följande sex faktorer:

- Information (fråga 5:1-4)
- Tillgänglighet (fråga 6:1-5)
- Bemötande (fråga 7:1-5)
- Kompetens (fråga 8:1-3)
- Rättssäkerhet (fråga 9:1-4)
- Effektivitet (fråga 10:1-4)

Vidare ingår i frågeblanketten tre frågor som ligger till grund för helhetsbetyget, NKI (fråga 11:a-c).

NKI och faktorernas betygsindex och effektmått

Helhetsbetyget, NKI, i undersökningen blev 62, vilket är ett förhållandevis bra helhetsbetyg. I motsvarande undersökning som SCB genomförde åt Business Region Göteborg år 2009 blev NKI också 62.

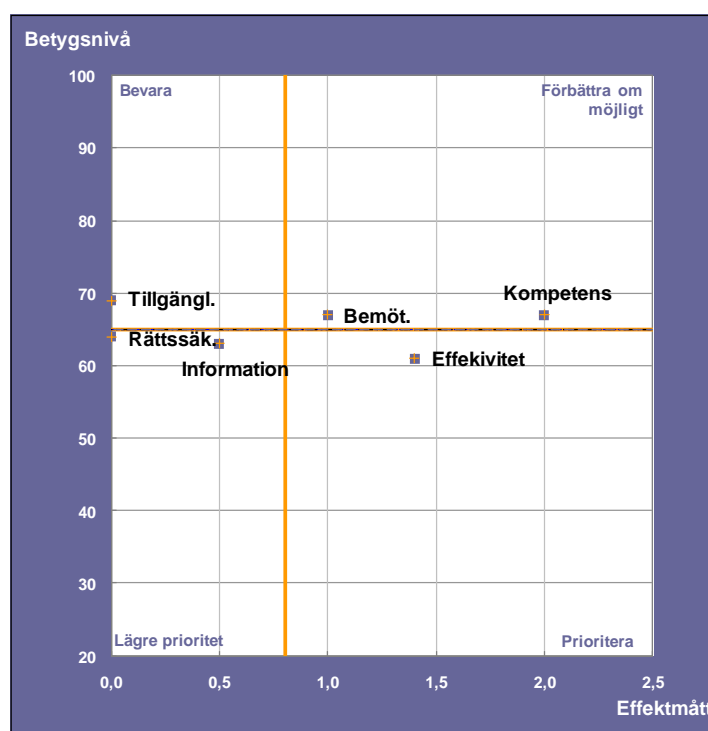
- NKI: 62. Detta motsvarar ett betyg på 6,6 på den 10-gradiga skalan.
- Medelindex: 65
- Medeleffekt: 0,8
- Faktorer med betygsindex över medelindex: *Tillgänglighet* (69), *Bemötande* (67) och *Kompetens* (67).
- Faktorer med betygsindex under medelindex: *Rättsäkerhet* (64), *Information* (63) och *Effektivitet* (61).

Skillnad mellan medelindex och NKI

Medelindex är medelvärdet av de sex faktorernas betygsindex. Här ingår inte värdet på NKI. NKI-värdet är en totalbedömning av förvaltningarnas service och detta mått tas fram med hjälp av tre specifika helhetsfrågor. I detta värde kan med andra ord aspekter som inte direkt mätts med analysmodellens faktorer ingå.

Faktorer i respektive kvadrant

Diagram A. Prioriteringsmatris, samtliga kommuner.



Enligt analysmodellen är det i första hand faktorn *Effektivitet* som bör prioriteras i ett förbättringsarbete. Därefter är *Kompetens* och *Bemötande* de faktorer som förväntas ha störst effekt på helhetsbetyget (se diagram A).

Faktorernas delfrågor

Nedan kommenteras faktorerna och dess delfrågor i den ordning de enligt analysmodellen bör prioriteras i ett förbättringsarbete.

Prioritera

Effektivitet - betygsindex 61

Faktorn *Effektivitet* har fått undersökningens lägsta betygsindex på 61. Tillsammans med det relativt höga effektmåttet innebär detta att faktorn bör prioriteras i ett förbättringsarbete. Minst nöjda är företagarna med *kostnaden för handläggningen av ärendet* som får medelbetyget 5,0 och där 40 procent av de svarande ger underbetyg (betyg 1-4). Faktorns övriga två delfrågor får förhållandevis höga medelbetyg på 6,9 och kring hälften av företagen ger höga betyg (8-10).

Förbättra om möjligt

Kompetens - betygsindex 67

Kompetens har fått ett betygsindex på 67 och har fått undersökningens klart högsta effektmått (2,0). Högst medelbetyg, 7,2, får förvaltningarnas *kunskap och kompetens på området* med vilken 57 procent är mycket nöjda. Däremot ger drygt 20 procent av de svarande låga betyg på *förmågan att hjälpa till att lösa problem*.

Bemötande - betygsindex 67

Faktorn *Bemötande* har fått ett högt betygsindex med tämligen jämna medelvärden på frågorna, från 6,8 till 7,2. Lägst betyg ger företagarna *den lyhörighet och förståelse som visades* där 21 procent är missnöjda. Mest nöjda är man med *kontakten och dialogen med personalen* där nästan 60 procent av de svarande gett ett högt betyg.

Lägre prioritet

Information - betygsindex 63

Faktorn *Information* har fått ett betygsindex på 63. Den fråga som får klart lägst betyg av företagarna är den om *innehållet på kommunernas webbplats*. Noterbart är dock att nästan hälften av företagen har angett "Ingen åsikt" på denna fråga. Övriga delfrågor inom faktorn har fått medelbetyg på 6,8 och 7,0.

Rättssäkerhet - betygsindex 64

Rättssäkerheten har fått ett betygsindex på 64 vilket är strax under medelbetygsindex. Lägst medelbetyg på 6,6 får *det sätt som kommunen motiverade våra ställningstaganden/beslut och tydligheten i de lagar och regler som gäller för Ditt ärende*. Kring en femtedel av de svarande ger låga betyg på dessa frågor. Frågan om *det sätt som vi informerar om möjligheten att överklaga beslut* har fått ett något högre medelbetyg på 6,8.

Bevara**Tillgänglighet - betygsindex 69**

Faktorn *Tillgänglighet* har fått ett betygsindex på 69, vilket är undersökningens högsta betygsindex. Inom faktorn sticker medelbetygen för frågorna om *möjligheten att få träffa rätt person(er)* och *möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon* ut positivt. Dessa frågor har fått medelbetyg på 7,5 respektive 7,4. Lägst medelbetyg ger företagen frågan om *möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan* med vilket 20 procent är missnöjda.

Faktorn har, liksom faktorn *Rättssäkerhet*, fått ett effektmått på 0,0 och behöver därför inte prioriteras i ett förbättringsarbete. Ett lågt effektmått betyder dock inte att man helt kan ignorera faktorn då effektmåttet gäller för en faktors nuvarande betygsindexnivå. Om denna nivå sjunker kan det mycket väl innebära att faktorns effektmått ökar och faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten. Fokus bör därför ligga på att, åtminstone, bibehålla faktorns nuvarande indexnivå.

Faktorernas betygsindex efter bakgrund

I tabell 2:1–2:4, som återfinns i tabellbilagan, redovisas faktorernas betygsindex efter bakgrundsvariablerna företagsstorlek, utfall av ärendet, om det är den första kontakten företaget har med förvaltningen samt på vilket sätt man var i kontakt med förvaltningen i ärendet. Nedan kommenteras resultaten särredovisade på respektive bakgrundsvariabel.

Företagsstorlek

Företagen som har sex till tio anställda tycks vara den grupp som är minst nöjda med servicen. Mest nöjda förefaller de mellanstora företagen, med 11-100 anställda, vara. Denna grupp har gett högst helhetsbetyg och har även högst betygsindex på flertalet av faktorerna.

Tabell A. NKI och faktorernas betygsindex efter företagsstorlek.

MEDELVÄRDE	Antal anställda						Samtliga
	1-5	6-10	11-50	51-100	101 -	Uppgift saknas	
NKI	62	58	67	66	63	52	62
Information	63	59	67	67	62	56	63
Tillgänglighet	68	65	74	77	67	51	69
Bemötande	69	63	70	72	62	51	67
Kompetens	68	63	72	67	65	53	67
Rättssäkerhet	66	58	69	62	68	51	64
Effektivitet	60	58	66	68	62	51	61
ANTAL	100	44	67	10	17	7	245

Utfall av ärende

För de allra flesta företagen, nästan 85 procent, utföll ärendet positivt eller delvis positivt och endast sju procent fick ett negativt besked. Den mindre grupp som fick ett negativt besked ger, inte speciellt oväntat, mycket låga betyg på NKI och de olika faktorerna. Även de företagare som endast fick ett delvis positivt besked är genomgående klart mindre nöjda än de som fick ett positivt besked.

Då skillnaderna är så pass markanta mellan grupperna kan det ge stort utslag på en mindre kommuns NKI om man har förhållandevis många företag som fått negativa utfall på sina ärenden.

Tabell B. NKI och faktorernas betygsindex efter ärendets utfall.

MEDELVÄRDE	Hur utföll ärendet för dig?					Samtliga
	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Uppgift saknas	
NKI	70	51	26	51	52	62
Information	69	53	41	49	56	63
Tillgänglighet	73	61	58	54	51	69
Bemötande	75	54	29	50	51	67
Kompetens	75	54	32	54	53	67
Rättssäkerhet	70	54	37	60	51	64
Effektivitet	70	47	27	42	51	61
ANTAL	160	45	17	16	7	245

Första kontakt med förvaltningen

För en knapp tredjedel av företagen var det första gången de var i kontakt med förvaltningen i den aktuella typen av ärende. Det tycks som att de företag som tidigare varit i kontakt med förvaltningen är något nöjdare än företagen som hade sin första kontakt, men skillnaderna är små och bör tolkas med försiktighet.

Tabell C. NKI och faktorernas betygsindex efter första kontakt med förvaltningen.

MEDELVÄRDE	Var det första gången Du var i kontakt med förvaltningen i denna typ av ärende?			Samtliga
	Ja	Nej	Uppgift saknas	
NKI	61	63	78	62
Information	64	63	74	63
Tillgänglighet	66	70	75	69
Bemötande	66	67	78	67
Kompetens	66	67	78	67
Rättssäkerhet	64	65	70	64
Effektivitet	61	61	69	61
ANTAL	74	158	13	245

Kontaktsätt

Med avseende på vilket sätt företaget varit i kontakt med förvaltningen är det de som varit i kontakt via brev som generellt ger lägst betyg på NKI och faktorerna. E-post som kontaktsätt sticker ut positivt vad gäller faktorn *Tillgänglighet* och har även fått högst NKI. Företagen som haft ett personligt möte med förvaltningen ger högst betyg på *Bemötande* och *Kompetens*.

Tabell D. NKI och faktorernas betygsindex efter kontaktsätt.

MEDELVÄRDE	På vilket sätt						Samtliga
	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	Annat	Uppgift saknas	
NKI	62	65	57	63		54	62
Information	62	64	59	63		56	63
Tillgänglighet	70	76	67	71		45	69
Bemötande	67	67	62	69		44	67
Kompetens	66	68	62	69		41	67
Rättssäkerhet	64	67	60	66		39	64
Effektivitet	62	63	55	63		44	61
ANTAL	111	42	77	162		16	245

Jämförelser mellan olika verksamhetsområden

Vid en jämförelse mellan de olika verksamhetsområdena (sammanslagna över kommunerna) har Brandtillsyn fått det klart högsta betyget med ett NKI-värde på 77. Därpå följer Bygglov med NKI-värdet 69. Lägst helhetsbetyg (56) får Miljö- och hälsoskyddstillsyn. Tittar vi närmare på de olika faktorerna följer även samtliga dessa samma mönster med rangordningen Brandtillsyn, Bygglov, Serveringstillstånd följt av Miljö- och hälsoskyddstillsyn.

Tabell E. NKI och faktorernas betygsindex efter verksamhetsområde.

Verksamhet	NKI	Info.	Tillgäng.	Bemötande	Kompetens	Rättssäk.	Effektivitet	Medel
Serveringstillstånd	61	61	69	64	66	66	58	64
Markupplåtelse								
Bygglov	69	69	73	73	72	71	67	71
Miljö- och hälsoskydd.	56	57	64	60	61	59	55	59
Brandtillsyn	77	74	77	83	82	75	77	78
Samtliga kommuner	62	63	69	67	67	64	61	65

I tabell F redovisas NKI för samtliga förvaltningar med minst sju svarande. NKI-värdena varierar från 48, för Åtvidabergs miljö- och hälsoskyddstillsyn, till 83 för brandtillsynen i samma kommun.

Tabell F. NKI efter verksamhetsområde per kommun.

Kommuner	Serverings- tillstånd	Mark- upplåtelse	Bygglov	Miljö- och hälsoskydds- tillsyn	Brand- tillsyn
Hultsfred	64		71	60	
Högsby				67	54
Uppvidinge			57		
Vimmerby	62		64	49	79
Åtvidaberg				48	83
Samtliga kommuner	61		69	56	77

Jämförelser mellan kommunerna

Helhetsbetyget, NKI, varierar mellan 58 och 67 för de olika kommunerna. Noteras bör dock att både Uppvidinge som fått lägst betyg och Högsby som fått högst betyg har få svarande vilket ökar osäkerheten i deras indexvärden. Ingen av kommunerna är i närheten av ett underkänt betyg med NKI under 40.

Tittar man på de olika faktorerna ser mönstret ungefär likadant ut för de olika kommunerna. Högst betygsindex får *Tillgänglighet*, *Bemötande* och *Kompetens* medan *Effektivitet* generellt får lägst betyg. Resultat som sticker ut något är Uppvidinges låga betygsindex på faktorerna *Tillgänglighet* och *Effektivitet*. Högsby har fått klart högst betygsindex på faktorerna *Bemötande* och *Effektivitet*.

Tabell G. NKI och faktorernas betygsindex efter kommun.

Kommuner	NKI	Info.	Tillgäng.	Bemötande	Komp.	Rättssäk.	Effektivitet	Medel	Antal
Hultsfred	64	65	70	66	67	62	60	65	85
Högsby	67	63	70	70	68	67	67	67	26
Uppvidinge	58	60	59	65	65	67	56	62	16
Vimmerby	61	61	67	67	69	64	61	65	81
Åtvidaberg	62	64	72	67	64	68	64	66	37
Samtliga kommuner	62	63	69	67	67	64	61	65	245

Inför eget arbete med materialet

- Starta med modellbild och prioriteringsmatris (korsdiagrammet) som ger överblick och struktur åt materialet och ofta kan vara tillräckligt som underlag.
- Man bör överväga att i sitt förbättringsarbete uppmärksamma faktorer med stor effekt och relativt låga betygsindex, dvs. i första hand de som hamnat i kvadrant *Prioritera* (nedre högra delen av prioriteringsmatrisen).
- Även faktorer med höga betygsindex och stor effekt, dvs. de som hamnat i kvadrant *Förbättra om möjligt* (övre högre delen), bör man uppmärksamma om man tror att det finns en påtaglig potential för ytterligare förbättringar. Dessa faktorer tillhör en andra prioriteringsgrupp.
- Om det finns faktorer som hamnat långt ner i kvadrant *Lågre prioritet* (nedre vänstra delen), dvs. har klart låga betygsindex jämfört med övriga faktorer bör dessa ges särskild uppmärksamhet trots att de erhållit ett svagare effektmått.
- Se till att bibehålla betygsnivån även på de faktorer som har låga effektmått. Effektmåttets giltighet gäller för ett intervall kring faktorernas nuvarande betygsindex.
- Gå sedan vidare och studera utfallet, dvs. betygen på frågorna, för de olika faktorer som enligt prioriteringsmatrisen hör till dem som bör uppmärksammas (se tabell 1).
- Undersök hur betygsindexen för faktorerna eventuellt varierar mellan olika delgrupper. Detta ser man i bakgrundstabellerna. I bakgrundstabellerna är undersökningsgruppen uppdelad på flera delgrupper, vilket innebär att felmarginalerna för delgruppernas betygsindex är större än de felmarginaler som angetts i modellbilderna. I bakgrundstabellerna är därför skillnader mellan olika gruppers indextal på 4–5 indexenheter av mindre betydelse.
- Studera inte enbart frågornas medelbetyg. Titta också på varje frågas svarsfördelning. Den kan ge en mer ingående information om det som företagen ser som brister hos kommunen och dess verksamheter. Höga medelvärden kan förekomma samtidigt som det finns en mindre andel svarande som flaggar för problem.

SCB:s analysmodell med NKI

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI) är uppbyggd dels av ett mått för totalnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika delar av den undersökta verksamheten eller området. Helhetsbetyget NKI mäts med tre specifika frågor.

Vilka frågor som ingår i respektive faktor framgår av översiktstabeller och av modellbildens hänvisningar till frågeblanketten. Frågeblanketten ingår även som bilaga i rapporten.

Indexberäkningar

Företagen besvarar frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. I databearbetningen tilldelas de olika frågorna vikter efter den betydelse de har för faktorn ifråga. Betygen räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är företagen med respektive faktor. Den 10-gradiga skalans betygssteg får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100). Anledningen till att betyget 5 inte översätts till betygsindex 50 etc. är att den 10-gradiga skalan börjar på 1 och indexskalan startar på 0.

Tolkning av skalan

För att få en större förståelse för hur den 10-gradiga skalan tolkas har SCB genomfört undersökningar där de svarande får ange var på skalan de anser att olika omdömen passar in. Resultaten indikerar att betyg under 5 kan klassas som ”inte godkänt”. Gränsen för ”nöjd” tycks gå vid betyget 6 och betyg på 8 eller högre kan tolkas som ”mycket nöjd”. Motsvarande tolkning av betygsindexen ger att betygsindex under 40 kan klassas som ”inte godkänt”. Gränsen för ”nöjd” går vid 55 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som ”mycket nöjd”.

Effektmått – grad av påverkan

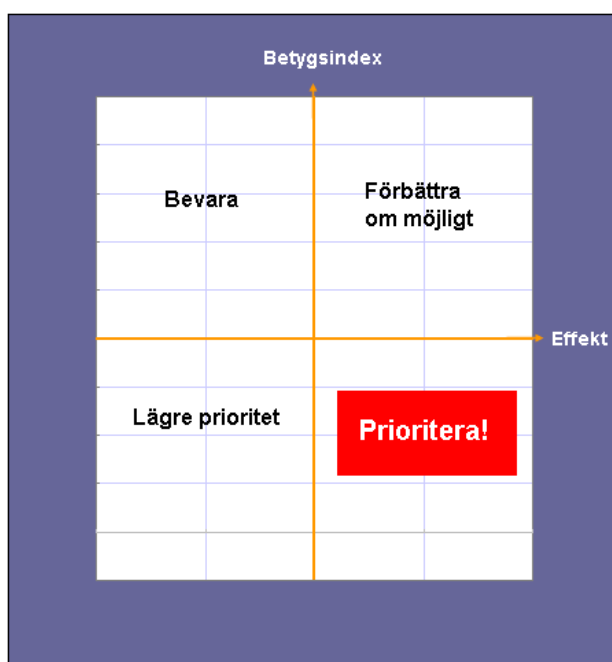
För varje faktor beräknar analysmodellen ett effektmått. Effektmåtten utgör ett mått på sambandet mellan helhetsbetyget, NKI, och respektive faktor. Bakom effektmåttet ligger inga specifika frågor om hur företagen prioriterar olika faktorer. En faktors effektmått anger i vilken utsträckning NKI förväntas förändras vid en förändring av faktorns betygsindex med fem enheter. Om en faktor till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att NKI förväntas öka med en enhet om faktorns betygsindex ökar med fem enheter. Sjunger däremot faktorns betygsindex med fem enheter förväntas NKI på motsvarande sätt minska med en enhet.

Faktorer som har låga effektmått ska inte nödvändigtvis tolkas som oviktiga. Sambandet mellan NKI och betyget på faktorernas frågor kan vara betydligt starkare för andra faktorer i modellen.

Prioriteringsmatris

För att på ett enkelt sätt åskådliggöra resultaten placeras faktorerna in i ett fyrfältsdiagram, en så kallad prioriteringsmatris. De fyra fälten i prioriteringsmatrisen, kvadranterna, skapas av medelindex och medel-effekt för de faktorer som ingår i modellen i den aktuella undersökningen. Kvadranterna utgör fyra områden med olika prioriteringsgrad i ett förbättringsarbete.

I prioriteringsmatrisen placeras varje faktor in efter sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet en faktor ligger desto nöjdare är företagen med faktorn. Ju längre åt höger i diagrammet en faktor ligger, desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på NKI.



För att förbättra NKI bör man främst prioritera faktorer som ligger långt ner till höger i matrisen (*Prioritera*), dvs. de med relativt låga betygsindex i kombination med höga effektmått. I en andra prioriteringsgrupp återfinns de faktorer som hamnar uppe till höger i matrisen (*Förbättra om möjligt*). Även dessa faktorer har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras, trots att de redan har relativt höga betygsindex.

Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen (*Lägre prioritet*) kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NKI. I kvadranten högst upp till vänster (*Bevara*) hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Dock bör man försöka bevara dessa faktorer höga betygsindex eftersom en sänkning kan leda till att effektmåttet ökar och faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten.

Felmarginaler

Felmarginaler för betygsindex och effektmått finns angivna i bilder med modellstrukturen. De beräknade osäkerhetstalen är 95-procentiga konfidensintervall och är baserade på svarsbortfallet, d.v.s. det faktum att ett antal av dem som fått enkäten inte har besvarat den.

Bortfall

Bortfallet i en undersökning delas in i två olika typer. Totalbortfallet består av de företag som inte har besvarat enkäten överhuvudtaget. Partiellt bortfall innebär att företag har svarat på enkäten men inte besvarat samtliga frågor. Även svarsalternativet ”Ingen åsikt” betraktas vid modellberäkningarna som partiellt bortfall.

Det partiella bortfallet ersätts med hjälp av en metod som kallas medelvärdesimputering. För att imputera ett företags uteblivna svar på en fråga studeras de redovisningsgrupper där företaget ingår. Det uteblivna svaret ersätts med medelvärdet för frågan i den lägsta redovisningsgrupp där medelvärdet kan beräknas.

De svarande som inte har besvarat eller angett ”Ingen åsikt” på mer än 25 procent av frågorna utesluts vid beräkningen av faktorernas betygsindex och effektmått. Anledningen till detta är att om dessa företag ska ingå i analysen måste deras stora partiella bortfall kompenseras genom imputering i så stor omfattning att det riskerar att snedvrider resultaten.

Modellens förklaringsgrad

Modellens förklaringsgrad (R^2) är ett mått på hur väl modellen lyckas förklara den variation som finns bland företagen vad gäller deras helhetsbedömning av förvaltningen, NKI. Förklaringsgraden varierar mellan 0 och 1 och brukar för den här typen av undersökningar ligga mellan 0,6-0,8. I just denna undersökning är $R^2 = 0,86$ vilket innebär att modellen förklarar hela 86 procent av variationen bland företagen vad gäller deras bedömning av förvaltningen i sin helhet.

Resultatredovisning för de enskilda enheterna

Varje kommun och förvaltning med svar från minst 80 företagare erhåller en helt egen modellanalys där såväl faktorernas betygsindex som effektmåtten är baserade på den egna verksamhetens svarande företag. Om antal svarande för en kommun eller förvaltning är färre än 80 görs ingen modellanalys.

Om en förvaltning har färre än sju svarande redovisas dess resultat över huvud taget inte. Detta med hänsyn till integriteten och risken för bakvägsidentifikation.

När det gäller bakgrundstabeller redovisas heller inte grupper med färre än sju svarande.

Om undersökningen

Denna undersökning har utförts av SCB på uppdrag av Sveriges Kommuner och Landsting, SKL. Kontaktperson gentemot SCB var Jan Toregé på SKL. Undersökningsledare på SCB var Johan Eklund.

Undersökningens omfattning

Undersökningen genomfördes som en totalundersökning i samtliga fem deltagande kommuner. De företag som ingick i undersökningens urvalsram var de som under det senaste året varit i kontakt med kommunen i ärende gällande bygglov, serveringstillstånd, brandtillsyn, miljö- och hälsoskyddstillsyn eller markupplåtelse. I de fall ett företag varit i kontakt med kommunen i fler än en av ovanstående ärendetyper så fick företaget en enkät för varje ärendetyp.

Urval

De deltagande kommunerna försåg, via SKL, SCB med register över vilka företag som varit i kontakt med kommunerna och därmed skulle ingå i undersökningen.

Datainsamling

Datainsamlingen genomfördes med hjälp av en webbenkät. SCB skickade ut brev till företagen innehållande användarnamn och lösenord med vilka de kunde logga in till webbenkäten. Dessa brev skickades ut till de företag som fanns med i det register SCB erhöll från SKL. Enkäten adresserades till den kontaktperson som fanns angiven i registret, i de fall sådan angetts.

Undersökningens datainsamling inleddes den 1 mars och avslutades den 7 april 2010.

Till de företag som vid tidpunkterna för påminnelseutskicken inte besvarat enkäten skickades två påminnelsebrev.

Svarsfrekvens

Totalt 245 företag besvarade enkäten vilket innebär en svarsandel på 42 procent. Svarsandelarna för respektive kommun visas i tabell H nedan.

Tabell H. Antal och andel svarande per kommun

Kommun	Svarande Antal	Svarande Andel
Hultsfred	85	43
Högsby	26	41
Uppvidinge	16	41
Vimmerby	81	42
Åtvidaberg	37	38
Totalt	245	42

Svarsbortfallet på enskilda frågor framgår av kolumnerna *Andel ingen åsikt* och *Andel ej svar* i tabell 1, som återfinns i tabellbilagan, där varje frågas svarsfördelning redovisas. I svarsfördelningarnas procentsumma 100 ingår inte de som ej besvarat frågan eller svarat *ingen åsikt*. Det innebär att när man i tabell 1 redovisar andelen som gett högt, mellan eller lågt betyg är det begränsat till svaren från de företag som betygsatt respektive fråga.

För några av frågorna, rörande information och tillgänglighet via Internet och e-post, är det en förhållandevis stor andel företag som inte har angett någon åsikt.

Diagram 1.1

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Snickarboakommunerna
Företagens syn på de kommunala förvaltningarna

Samtliga kommuner

Våren 2010

Antal svar 245
Andel svarande (%) 42
Medelbetyg 65
Medeleffekt 0,8

Tolkning av effektmått:

* Värdet 2 innebär att om

betyget för faktorn Kompetens

ökar med 5 enheter från 67 till 72 då

förväntas helhetsbetyget eller NKI öka

med 2 enheter från 62 till 64.

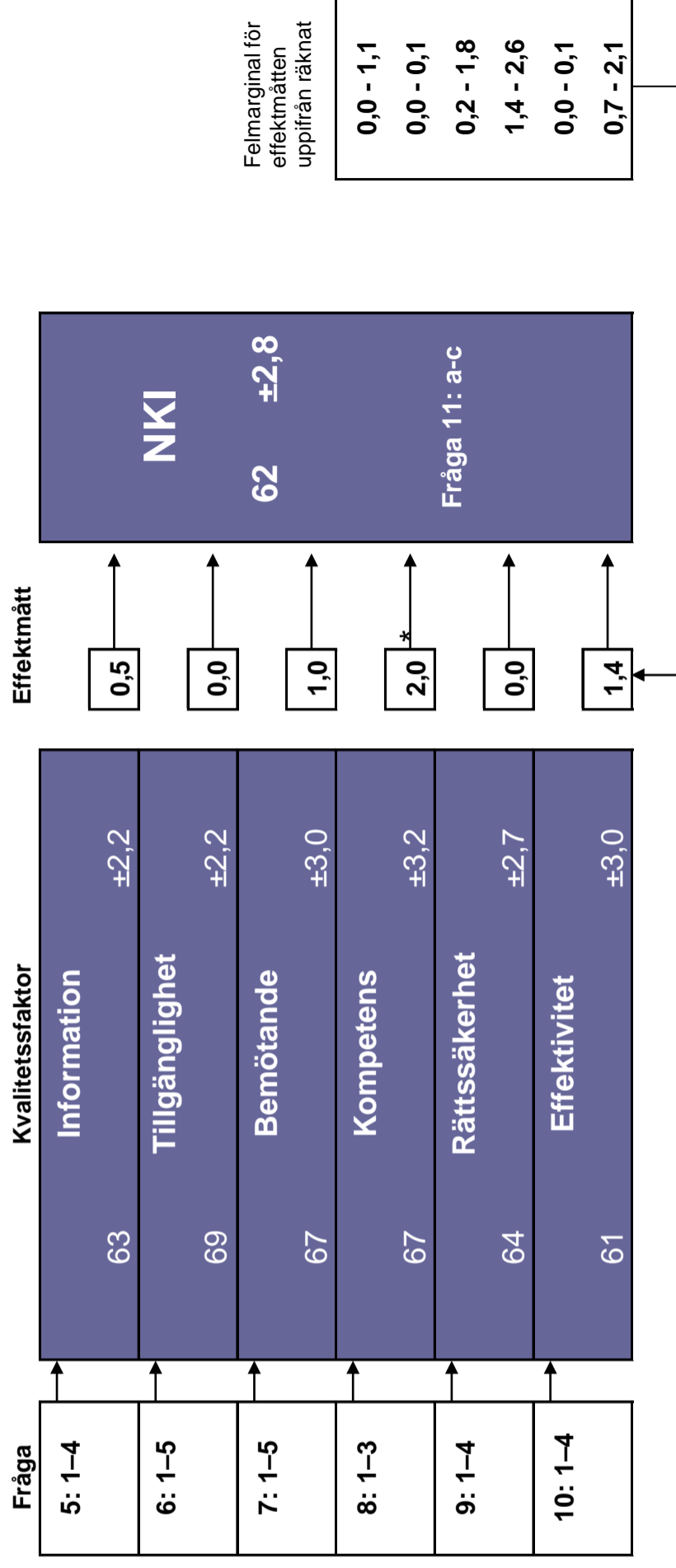


Diagram 2.1

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Snickarbokommunerna

Företagens syn på de kommunala förvaltningarna

Samtliga kommuner

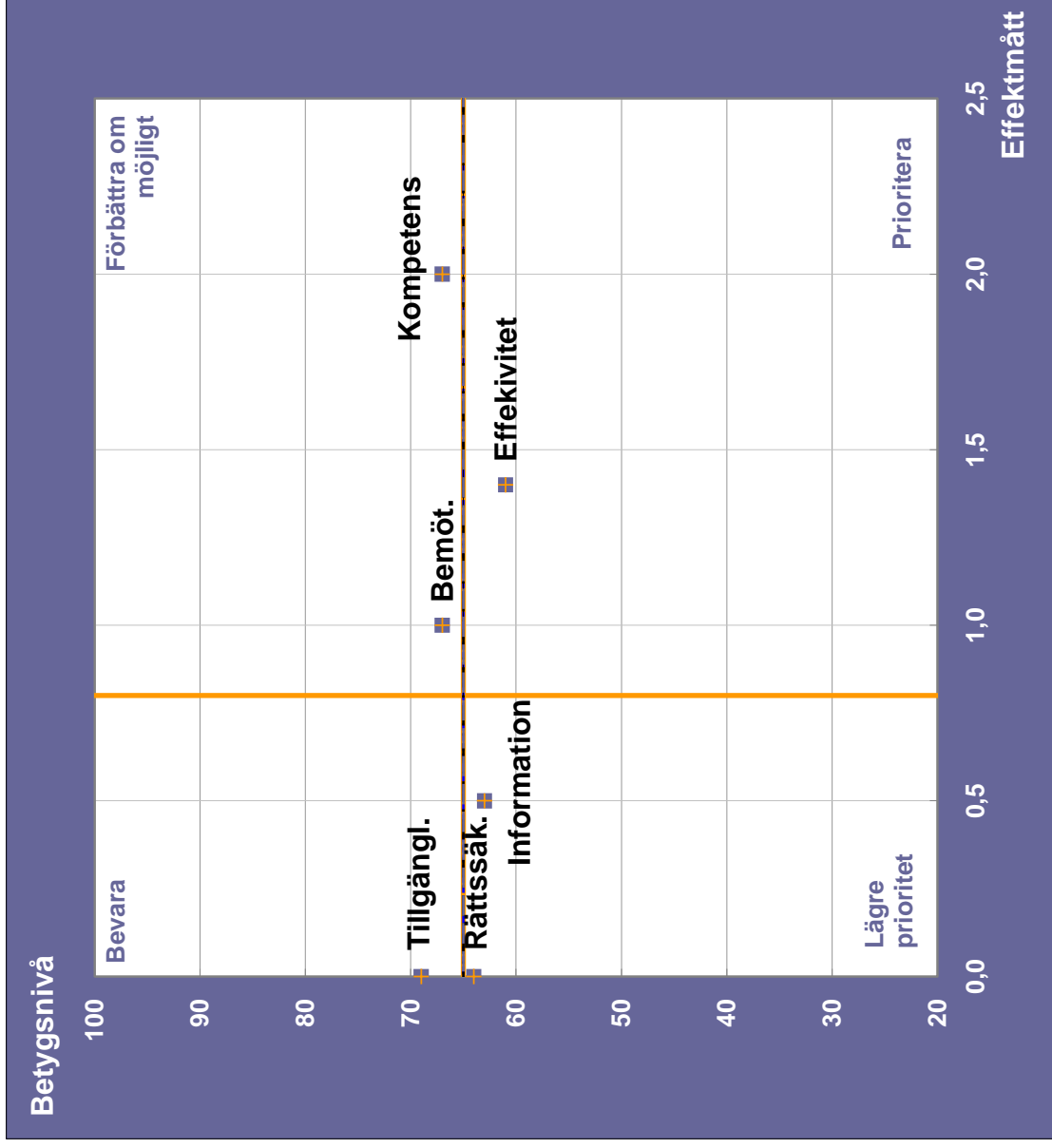
Våren 2010

NKI	62
Antal svar	245
Andel svarande	42 %
Medelbetyg	65
Medeleffekt	0,8

Kvalitetsfaktor	Betyg	Effekt
Information	63	0,5
Tillgänglighet	69	0,0
Bemötande	67	1,0
Kompetens	67	2,0
Rättssäkerhet	64	0,0
Effektivitet	61	1,4

10000

= förvaltningens medelindex och medeleffekt


 = medelindex för alla i undersökningen ingående förvaltningar
 = Lägst medelindex
 = Högsta medelindex

Tabell 1 Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

Samtliga kommuner

Andel svarande (%): 42

Antal svarande: 245

Medelvärdet och svarsfördelning för frågorna i Snickarboaregionens företagsenkät våren 2010
 På en skala 1-10 har företagarna för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar.

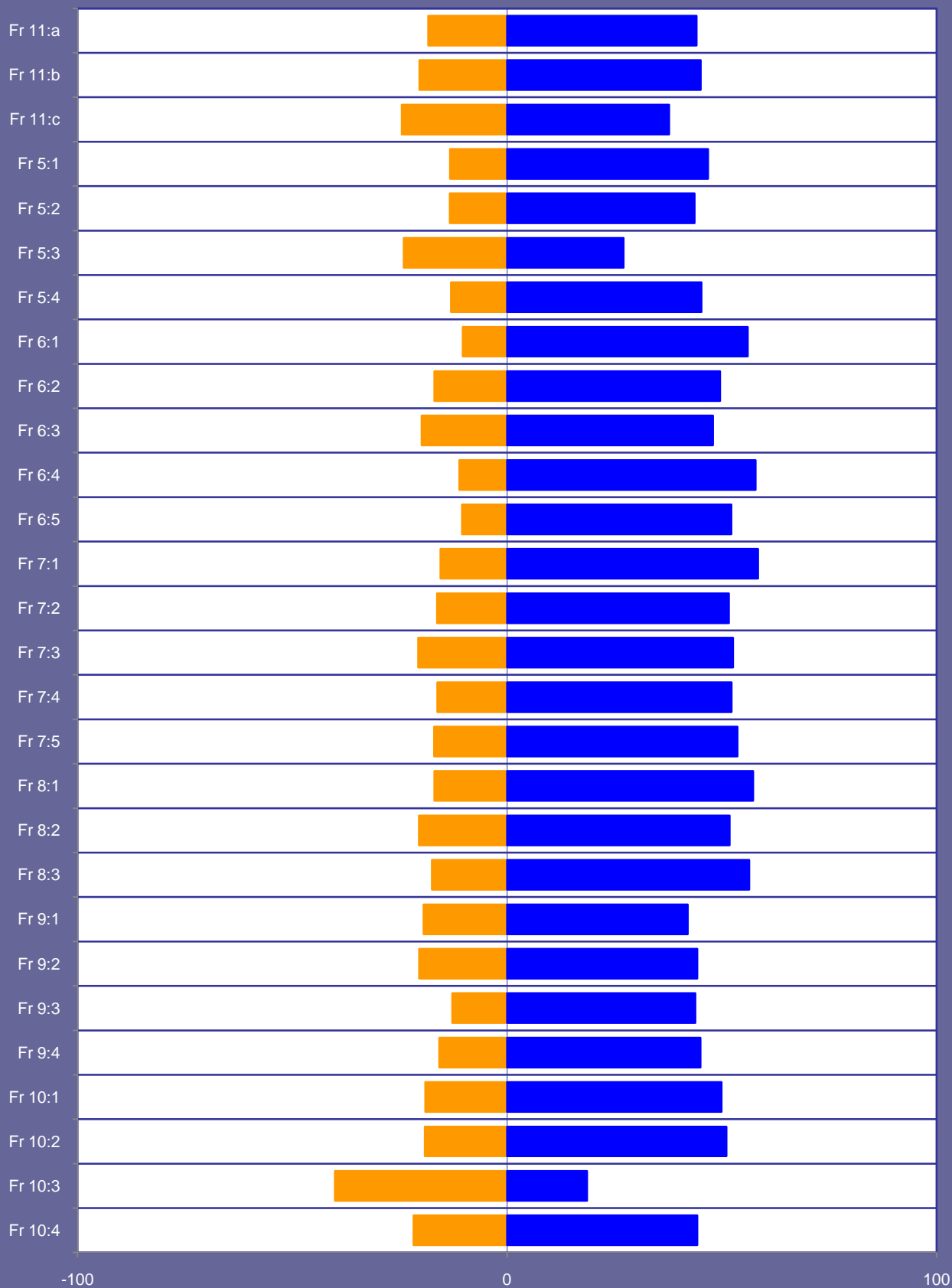
Fråga	FAKTOR	Samtliga kommuner		
		Medel- värde	Lägsta värde	Högsta värde
Fr 11:a-c	NKI, HELHETEN	62	58	67
Fr 5:1-4	INFORMATION	63	60	65
Fr 6:1-5	TILLGÅNGLIGHET	69	59	72
Fr 7:1-5	BEMÖTANDE	67	65	70
Fr 8:1-3	KOMPETENS	67	64	69
Fr 9:1-4	RÄTTSSÄKERHET	64	62	68
Fr 10:1-4	EFFEKTIVITET	61	56	67
	MEDELVÄRDE	65		

Fråga	FAKTOR Delfråga	Samtliga kommuner			Andel svar efter företagarnas bedömning			Andel Ingen åsikt (%)	Andel ej svar (%)	
		Medel-värde	Lägst värde	Högsta värde	lägt betyg (1 - 4)	mellan-betyg (5 - 7)	högt betyg (8 - 10)			Summa
		62	58	67						
Fr 11:a	NKI, HELHETEN Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet?	6,6	6,5	7,0	18	38	44	100	0	7
Fr 11:b	Hur väl uppfyllde förvaltningen Dina förväntningar?	6,7	6,1	7,0	20	35	45	100	0	9
Fr 11:c	Tänk Dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?	6,2	5,8	6,7	24	38	38	100	0	32
		63	60	65						
	INFORMATION <i>Hur nöjd var Du med...</i>									
Fr 5:1	- vår muntliga information?	7,0	6,7	7,1	13	40	47	100	7	7
Fr 5:2	- vårt skriftliga informationsmaterial?	6,8	5,9	6,9	13	43	44	100	14	8
Fr 5:3	- innehållet på vår webbplats?	5,8	5,1	6,5	24	49	27	100	48	8
Fr 5:4	Hur nöjd var Du totalt sett med informationen?	6,9	6,8	6,9	13	42	45	100	7	9
		69	59	72						
	TILLGÄNGLIGHET <i>Hur nöjd var Du med...</i>									
Fr 6:1	- möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	7,4	6,6	7,9	10	34	56	100	16	7
Fr 6:2	- möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	7,1	6,0	7,5	17	34	50	100	39	9
Fr 6:3	- möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	6,8	5,2	7,2	20	32	48	100	45	8
Fr 6:4	- möjligheten att få träffa rätt person (er)?	7,5	6,7	7,7	11	31	58	100	17	8
Fr 6:5	Hur nöjd var Du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	7,3	6,6	7,8	10	37	52	100	10	11

Fråga	FAKTOR Delfråga	Samtliga kommuner			Andel svar efter företagarnas bedömning			Andel Ingen åsikt (%) svar (%)
		Medel-värde	Lågsta värde	Högsta värde	låg betyg (1 - 4)	mellan-betyg (5 - 7)	høgt betyg (8 - 10)	
	BEMÖTANDE	67	65	70				
	<i>Hur nöjd var Du med...</i>							
Fr 7:1	- kontakten och dialogen med vår personal?	7,2	7,1	7,3	15	26	58	100
Fr 7:2	- den vägledning och det stöd som vi gav?	6,9	6,4	7,0	16	32	52	100
Fr 7:3	- den lyhörddhet och förståelse som vi visade?	6,8	6,4	7,2	21	27	53	100
Fr 7:4	- vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	7,0	6,8	7,5	16	31	52	100
Fr 7:5	Hur nöjd var Du totalt sett med bemötandet?	7,1	6,9	7,4	17	29	54	100
	KOMPETENS	67	64	69				
	<i>Hur nöjd var Du med...</i>							
Fr 8:1	- vår kunskap och kompetens på området?	7,2	6,9	7,3	17	26	57	100
Fr 8:2	- vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	6,8	6,6	6,9	21	28	52	100
Fr 8:3	Hur nöjd var Du totalt sett med kompetensen?	7,1	7,0	7,2	18	26	56	100
	RÄTTSSÄKERHET	64	62	68				
	<i>Hur nöjd var Du med...</i>							
Fr 9:1	- tydligheten i de lagar och regler som gäller för Ditt ärende?	6,6	6,1	7,0	19	39	42	100
Fr 9:2	- det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	6,6	6,3	7,3	20	35	44	100
Fr 9:3	- det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,8	6,4	7,3	13	43	44	100
Fr 9:4	Hur nöjd var Du totalt sett med rättssäkerheten?	6,9	6,6	7,3	16	39	45	100
	EFFEKTIVITET	61	56	67				
	<i>Hur nöjd var Du med...</i>							
Fr 10:1	- handläggningen och behandlingen av Ditt ärende?	6,9	6,4	7,6	19	31	50	100
Fr 10:2	- tiden för handläggningen av Ditt ärende?	6,9	6,1	7,6	19	30	51	100
Fr 10:3	- kostnaden för handläggningen av Ditt ärende?	5,0	4,7	6,0	40	41	19	100
Fr 10:4	Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	6,6	6,0	7,2	22	34	44	100

Samtliga kommuner

Diagram 3



Andel med lågt resp. högt betyg

■ Lågt ■ Högt

Tabell 2.1 NKI och faktorernas betygsindex efter Antal anställda

	Antal anställda					Uppgift saknas	Samtliga
	1-5	6-10	11-50	51-100	101 -		
NKI	62	58	67	66	63	52	62
Information	63	59	67	67	62	56	63
Tillgänglighet	68	65	74	77	67	51	69
Bemötande	69	63	70	72	62	51	67
Kompetens	68	63	72	67	65	53	67
Rättssäkerhet	66	58	69	62	68	51	64
Effektivitet	60	58	66	68	62	51	61
ANTAL	100	44	67	10	17	7	245

Tabell 2.2 NKI och faktorernas betygsindex efter Utfall av ärende

	Hur utföll ärendet för dig?				Uppgift saknas	Samtliga
	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej		
NKI	70	51	26	51	52	62
Information	69	53	41	49	56	63
Tillgänglighet	73	61	58	54	51	69
Bemötande	75	54	29	50	51	67
Kompetens	75	54	32	54	53	67
Rättssäkerhet	70	54	37	60	51	64
Effektivitet	70	47	27	42	51	61
ANTAL	160	45	17	16	7	245

Tabell 2.3 NKI och faktorernas betygsindex efter Första kontakt

	Var det första gången Du var i kontakt med förvaltningen i denna typ av ärende?			Samtliga
	Ja	Nej	Uppgift saknas	
NKI	61	63	78	62
Information	64	63	74	63
Tillgänglighet	66	70	75	69
Bemötande	66	67	78	67
Kompetens	66	67	78	67
Rättssäkerhet	64	65	70	64
Effektivitet	61	61	69	61
ANTAL	74	158	13	245

Tabell 2.4 NKI och faktorernas betygsindex efter Kontaktsätt

	På vilket sätt var Du i kontakt med förvaltningen i detta ärende?					Samtliga	
	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	Annat		Uppgift saknas
NKI	62	65	57	63		54	62
Information	62	64	59	63		56	63
Tillgänglighet	70	76	67	71		45	69
Bemötande	67	67	62	69		44	67
Kompetens	66	68	62	69		41	67
Rättssäkerhet	64	67	60	66		39	64
Effektivitet	62	63	55	63		44	61
ANTAL	111	42	77	162		16	245

Diagram 1.2

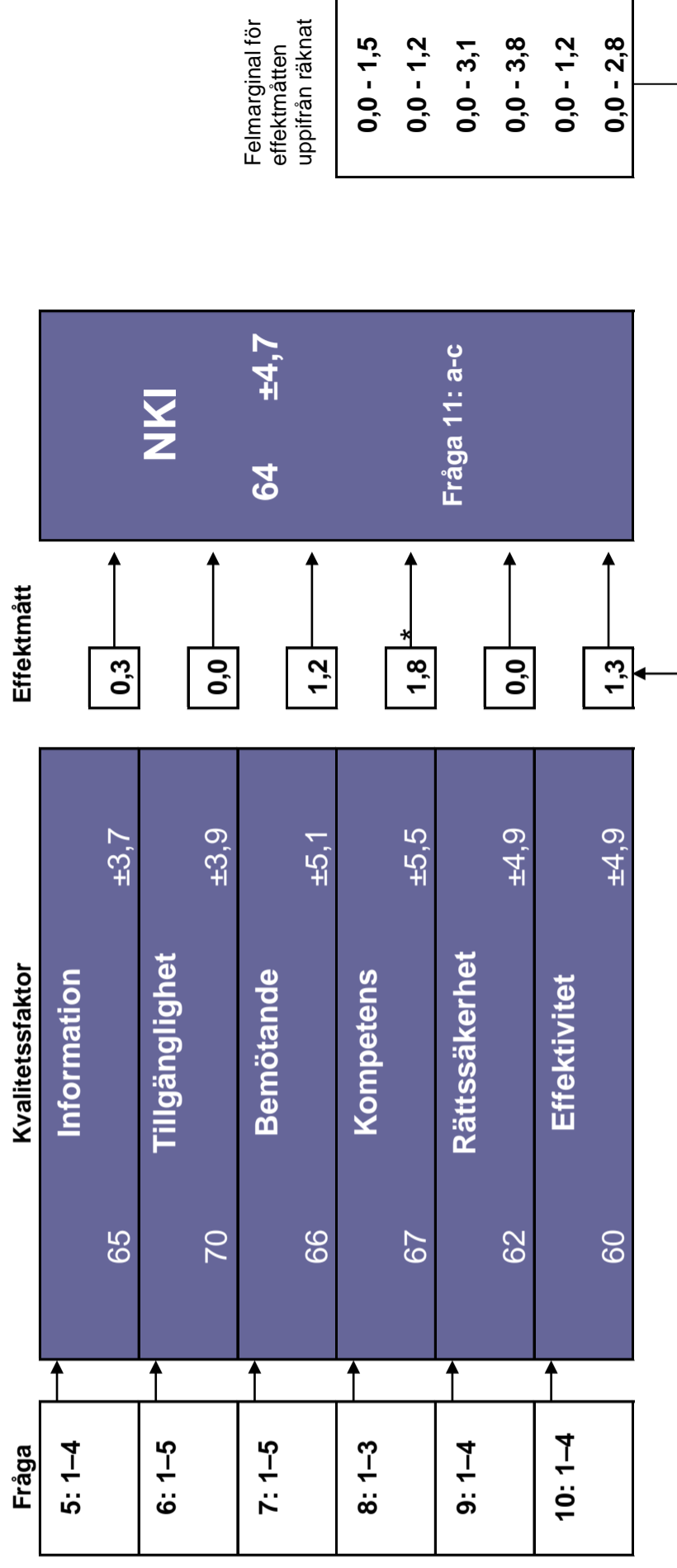
Nöjd-Kund-Index (NKI)

Snickarboakommunerna
Företagens syn på de kommunala förvaltningarna

Hultsfreds kommun

Våren 2010

Antal svar 85
Andel svarande (%) 43
Medelbetyg 65
Medeleffekt 0,8



Tolkning av effektmått:

* Värdet 1,8 innebär att om

betyget för faktorn Kompetens

ökar med 5 enheter från 67 till 72 då

förväntas helhetsbetyget eller NKI öka

med 1,8 enheter från 64 till 65,8.

Diagram 2.2

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Snickarboakommunerna

Företagens syn på de kommunala förvaltningarna

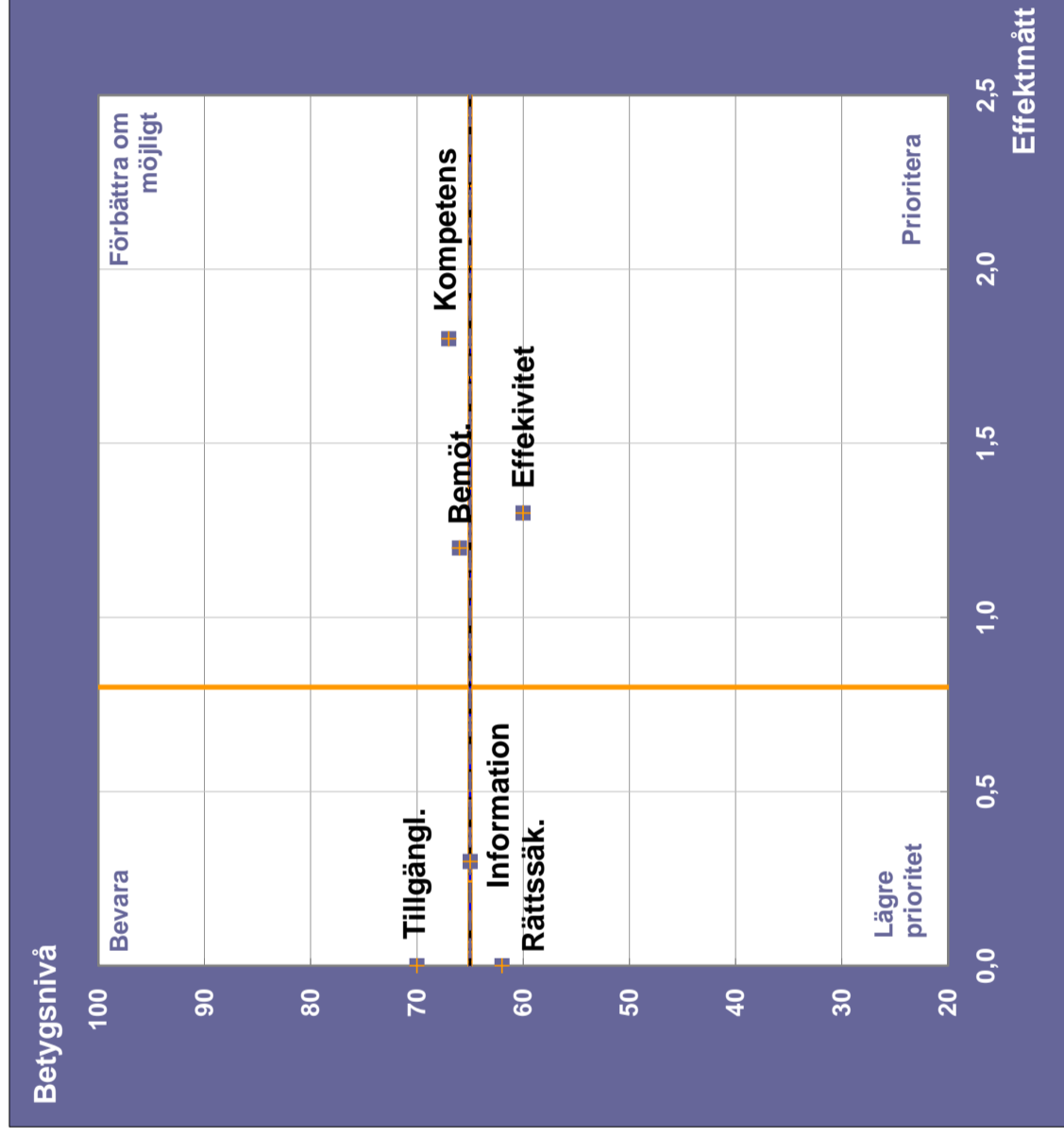
Hultsfreds kommun

Våren 2010

NKI	64
Antal svar	85
Andel svarande	43 %
Medelbetyg	65
Medeleffekt	0,8

Kvalitetsfaktor	Betyg	Effekt
Information	65	0,3
Tillgänglighet	70	0,0
Bemötande	66	1,2
Kompetens	67	1,8
Rättssäkerhet	62	0,0
Effektivitet	60	1,3

8600
— =förvaltningens medelindex och medeleffekt



..... = medelindex för alla i undersökningen ingående förvaltningar
 - - - - = Lägst medelindex
 — = Högsta medelindex

Diagram 1.3

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Snickarboakommunerna

Företagens syn på de kommunala förvaltningarna

Vimmerby kommun

Våren 2010

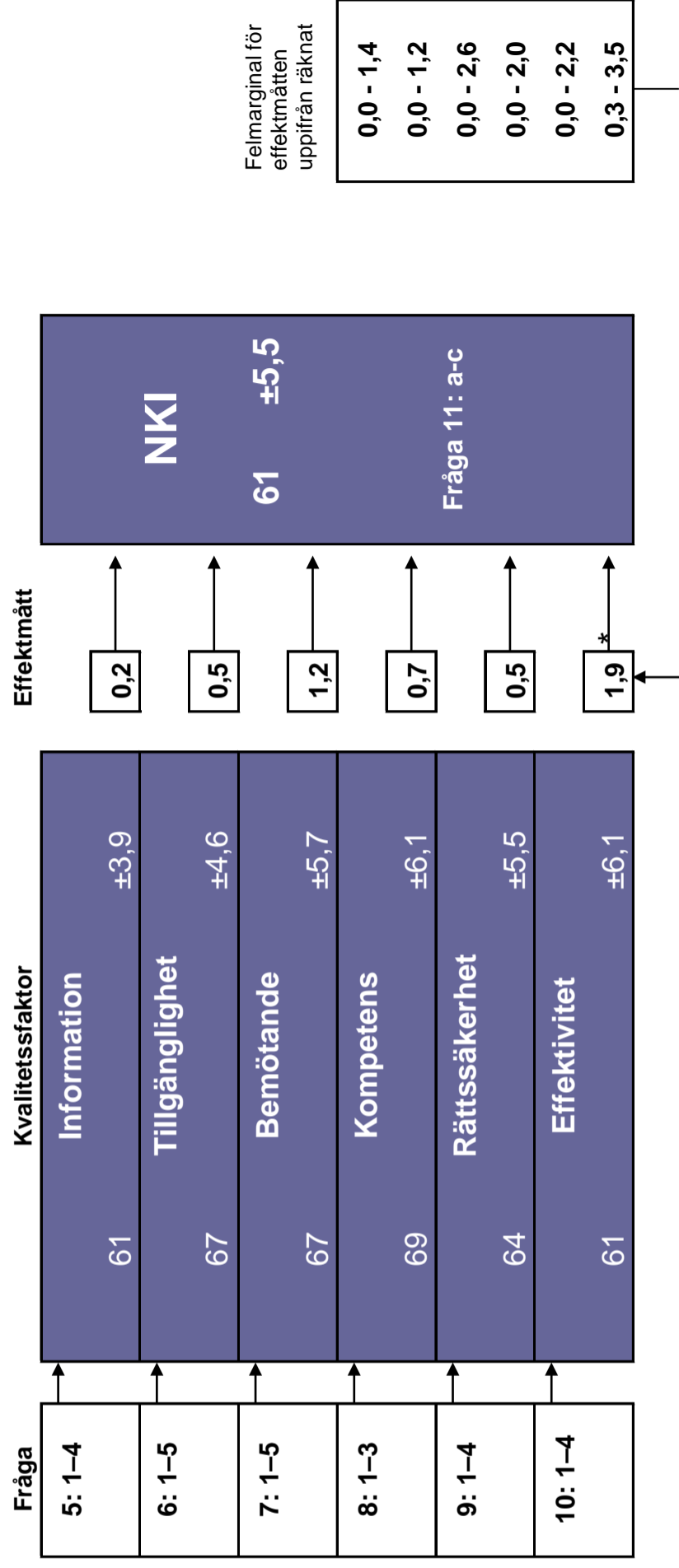
Antal svar

Andel svarande (%)

Medelbetyg

Medeleffekt

81
42
65
0,8



Tolkning av effektmått:

* Värdet 1,9 innebär att om

betyget för faktorn Effektivitet

ökar med 5 enheter från 61 till 66 då

förväntas helhetsbetyget eller NKI öka

med 1,9 enheter från 61 till 62,9.

Diagram 2.3

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Snickarbokommunerna

Företagens syn på de kommunala förvaltningarna

Vimmerby kommun

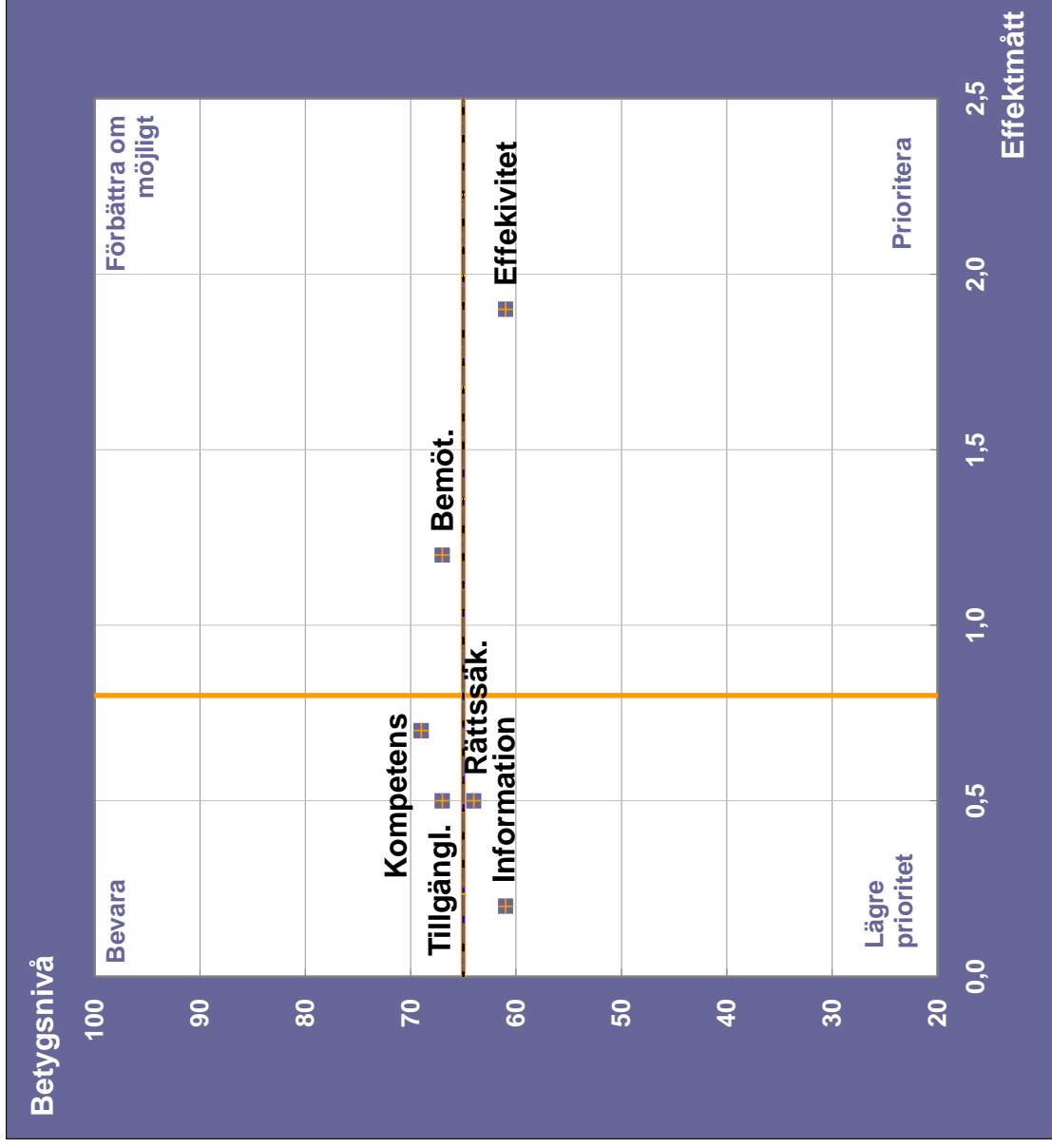
Våren 2010

NKI	61
Antal svar	81
Andel svarande	42 %
Medelbetyg	65
Medeleffekt	0,8

Kvalitetsfaktor	Betyg	Effekt
Information	61	0,2
Tillgänglighet	67	0,5
Bemötande	67	1,2
Kompetens	69	0,7
Rättssäkerhet	64	0,5
Effektivitet	61	1,9

8840

— =förvaltningens medelindex och medeleffekt



..... = medelindex för alla i undersökningen ingående förvaltningar
 - - - - = Lägsta medelindex
 — = Högsta medelindex

Bilagor

**Enkät
Teknisk modellbeskrivning**

**BAKGRUND****1 Hur många anställda har Ditt företag? (Räkna med Dig själv)**

- 1 1-5
2 6-10
3 11-50
4 51-100
5 101-

2 Hur utföll ärendet för Dig?

- 1 Positivt
2 Delvis positivt
3 Negativt
4 Vet ej

3 Var det första gången Du var i kontakt med förvaltningen i denna typ av ärende?

- 1 Ja
2 Nej

4 På vilket sätt var Du i kontakt med förvaltningen i detta ärende?

(Flera alternativ kan kryssas)

- 1 Telefon
1 E-post
1 Brev
1 Personligt möte
1 Annat sätt. Vilket?

Följande frågor har svarsalternativ graderade från 1 till 10 där 1 betyder lägsta betyg och 10 betyder högsta betyg. Sätt ett kryss i den ruta på skalan som stämmer bäst med vad Du tycker.

5 INFORMATION

Hur nöjd var Du med...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...vår muntliga information?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vårt skriftliga informationsmaterial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...innehållet på vår webbplats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med informationen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**6 TILLGÅNGLIGHET**

Hur nöjd var Du med...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 BEMÖTANDE

Hur nöjd var Du med...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...kontakten och dialogen med vår personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den vägledning och det stöd som vi gav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med bemötandet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 KOMPETENS

Hur nöjd var du med...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...vår kunskap och kompetens på området?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med kompetensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**9 RÄTTSSÄKERHET**

Hur nöjd var du med...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...tydligheten i de lagar och regler som gäller för Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med rättssäkerheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10 EFFEKTIVITET

Hur nöjd var du med ...	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
... handläggningen och behandlingen av Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... tiden för handläggningen av Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... kostnaden för handläggningen av Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med effektiviteten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11 SAMMANFATTNING AV DIN SYN PÅ DEN AKTUELLA FÖRVALTNINGEN

Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet?	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur väl uppfyllde förvaltningen Dina förväntningar?	Inte alls										I högsta grad									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tänk Dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kommer förvaltningen?	Långt ifrån										Mycket nära									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**SYNPUNKTER**

Här kan Du skriva ned Dina övriga synpunkter på hur kommunens service kan förbättras.

SCB

Tack för din medverkan!



SCB:s analysmodeller

Nöjd-Kund-Index NKI och Nöjd-Medarbetar-Index NMI

SCB:s analysmodeller kan tillämpas i både kund/brukar- och medarbetarundersökningar. I kund/brukarundersökningar används huvudsakligen begreppet NKI och i medarbetarundersökningar begreppet NMI för helhetsbetyget. Analysmodellerna för NKI och NMI är uppbyggda på exakt samma sätt. I den fortsatta genomgången av modellerna används enbart begreppet NKI.

Modell med skräddarsydda frågor

Varje undersöknings frågor (indikatorer) fastställs i samarbete med beställaren så att man kan få en modell som är skräddarsydd för beställarens verksamhet.

Modellen kan således karaktäriseras som en tom struktur uppbyggd kring en matematisk modell, vars variabelinnehåll konkretiseras i samarbete med beställaren. Ett undantag finns dock: de relativt standardiserade tre indikatorer (frågor) som ligger till grund för måttet på helhetsbetyget (dvs. på NKI). Dessa tre indikatorer utgörs av frågor om:

- hur nöjd man är med verksamheten *i dess helhet*
- hur väl verksamheten *uppfyller ens förväntningar*
- hur verksamheten är *jämfört med en ideal sådan*.

Dessa tre indikatorer bildar tillsammans NKI, som är en s.k. latent variabel och som ingår i den s.k. inre modellen (se figur på nästa sida) tillsammans med ett antal andra latent variabler i form av kvalitetsfaktorer och eventuella mål- och resultatvariabler.

Latenta variabler mäts via indikatorer

Kvalitetsfaktorerna och indikatorerna fastställs i dialog med beställaren. Vanligen mäts en kvalitetsfaktor med 3–5 indikatorer. Antalet beror på hur komplex och omfattande en kvalitetsfaktor är och kan därför i vissa fall innehålla betydligt fler än 5 indikatorer. Indikatorerna måste täcka respektive faktors område och bör vara så konkreta och åtgärdsrelevanta som möjligt.

Indikatorerna mäter vanligen olika aspekter eller delar av en kvalitetsfaktors område snarare än att de utgör alternativa mått på samma sak. Det senare kan dock sägas karaktärisera de tre ovan nämnda standardiserade indikatorer som mäter helhetsbetyget i form av NKI.

Förklaringsgraden

Modellen lyckas vanligen förklara 60–80 procent av variationen mellan kunderna när det gäller deras uppfattning om helhetsbetyget (NKI). Förklaringsgraden mäts med måttet R^2 .

NKI är centrum i modellen

NKI utgör

- dels ett sammanfattande mått på en verksamhet, sedd ur kundernas perspektiv, och är därmed viktig övergripande information lämplig att följa över tiden
- dels det nav som analysmodellen kretsar kring genom att NKI står för just helhetsbetyget för den studerade verksamheten.

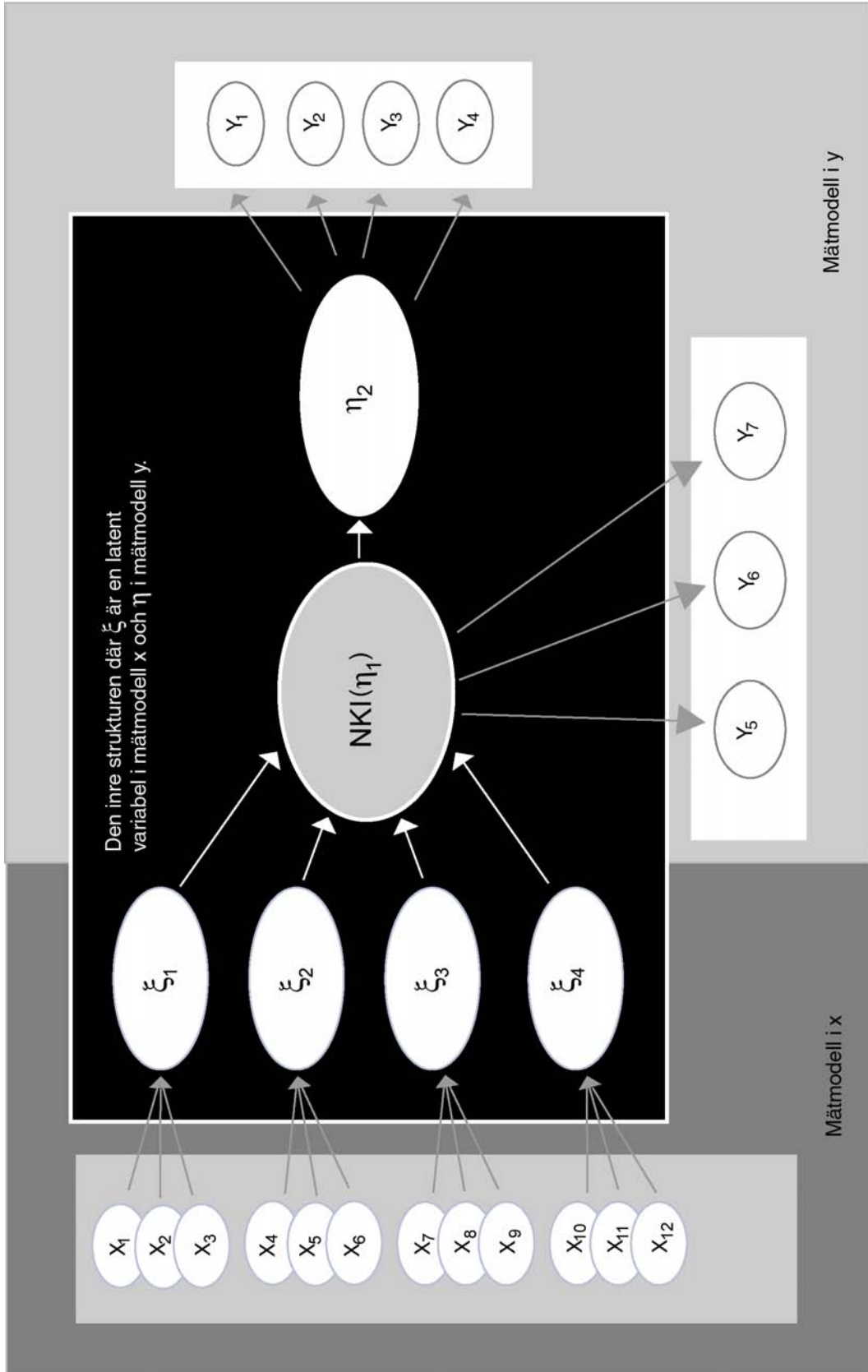
Det som finns i respektive undersöknings frågeformulär är de s.k. indikatorerna (delfrågorna) som i sin tur ligger till grund för de olika latent variablerna i modellen. Kunderna eller användarna får via frågeformuläret redovisa sin bedömning av de olika indikatorernas kvalitet. Varje indikator mäts vanligen på så sätt att kunden får betygsätta den del av verksamheten som indikatorn ifråga mäter (ange hur nöjd man är med den) på en skala från 1 till 10, där 1 är det lägsta och sämsta värdet och 10 det högsta och bästa.

Modellen illustreras i den stora figuren på nästa sida. Den innehåller tre delar: a) en mätmodell i x , b) en mätmodell i y samt c) en inre sambandsmodell i ξ och η (de sex stora ovalerna). x_1, x_2, \dots, x_{12} samt y_1, y_2, \dots, y_4 (vita mindre ovaler) symboliserar modellens indikatorer, dvs. de frågor som finns i frågeformuläret.

Ett viktat system

Underlaget för att beräkna kvalitetsfaktorernas (de latent variablernas) indexvärden består av de respektive indikatorer som kunderna betygsatt på 10-gradiga skalor. För varje indikator beräknar metoden en vikt. Dessa vikter kan ses som regressionskoefficienter. Med hjälp av dessa vikter byggs kvalitetsfaktorn upp som ett vägt medelvärde av respektive faktors indikatorer. Bestämningen av dessa vikter sker i ett iterativt förfarande med hjälp av s.k. minsta kvadratanpassning. Kriteriet för val av vikter är att få skattade indikatorvärden som är så lika de observerade värdena som möjligt.

En mera teknisk beskrivning ges i Wold H. (1973), se referenser.



Effektmåtten

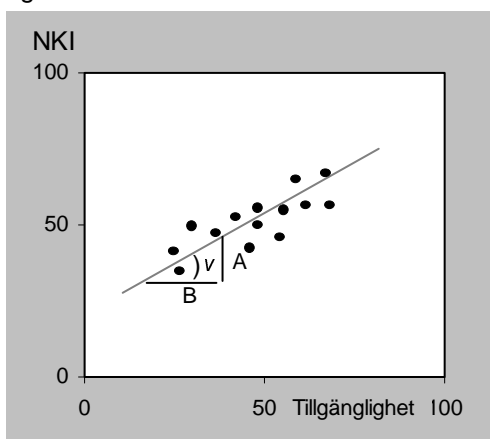
Denna matematisk-statistiska lösning ger också mått på den effekt som en förändring av respektive kvalitetsfaktors betygsindex förväntas ha på helhetsbetyget, dvs. på NKI. Detta innebär således att vi för varje kvalitetsfaktor dels vet vilket betygsindex den fått av kunderna, dels vet vilken effekt en förändring av dess betygsindex bör medföra för indexet för helhetsbetyget (NKI). Detta effektmått erhålles således via modellberäkningarna utan att vi ställt någon fråga om kvalitetsfaktorernas betydelse eller effekt. Frågeformuläret har därmed kunnat reduceras påtagligt samtidigt som man får ett mer relevant, tydligt och tolkbart effektmått.

Hur går då detta till? Hur beräknas effektmåtten? Effektmåtten erhålles som sagt utan att kunderna tillfrågas om dem. Det existerar därmed inga effektmått på individnivå, utan effektmåtten är sambandsmått på gruppnivå för kunderna, dvs. ett mått på kunderna som grupp.

Effektmåtten erhålles simultant för alla kvalitetsfaktorer via ett ekvationssystem, vars lösning bygger på linjär regression. Förenklat kan ett effektmått åskådliggöras som i figur 2, där den vertikala axeln mäter helhetsbetyget (NKI) med skalan 0–100 och den horisontella axeln mäter t.ex. kvalitetsfaktorn *tillgänglighet* med samma skala.

Varje punkt i diagrammet symboliserar svaret från en kund i undersökningen. För varje kund kan vi således samtidigt se ett värde för kundens bedömning av *tillgängligheten* och ett värde för kundens bedömning av helhetsbetyget mätt med NKI. Punkterna bildar här tillsammans ett mönster som kan sammanfattas av den linje som går genom

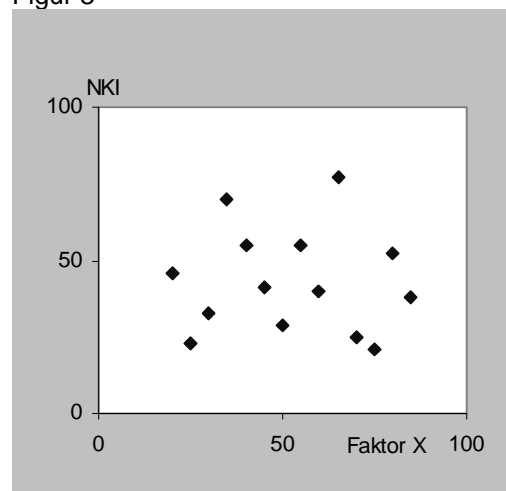
Figur 2



punktsvärmen och som modellen beräknat så, att i princip summan av de lodräta avstånden från respektive punkt till linjen är så liten som möjligt. Linjens anpassning till punkterna kallas för linjär regression. Varje sådan linje har en riktning (vinkeln v) som mäts med den s.k. riktningskoefficienten som är A/B . Detta mått är en s.k. regressionskoefficient, vilket är exakt detsamma som en kvalitetsfaktors effektmått.

Ju brantare linjen är, desto större effekt har kvalitetsfaktorn i fråga. En faktor med en linje som är nästan parallell med den vågräta axeln har därför ett lågt effektvärde. Ett effektmått på 0 kan också erhållas om sambandet mellan en kvalitetsfaktor och helhetsbetyget NKI ser ut som i figur 3 nedan.

Figur 3



Till en sådan diffus bild av kundsvaret som i figur 3 ovan kan ingen linje anpassas.

Tolkbart – inte enbart rangordning

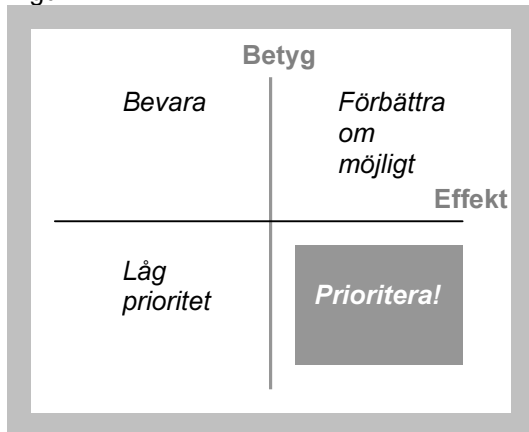
Effektmåttet ger inte enbart en rangordning av kvalitetsfaktorerna efter effekt. Måttet är också direkt tolkbart. Dess innebörd är att om man enligt exemplet i figur 2 lyckas öka *tillgänglighetens* betygsindex med B enheter, så kan man förvänta sig att helhetsbetyget, som den upplevs av kunderna, kommer att öka med A enheter. (De effektmått vi anger i våra rapporter är numera multiplicerade med 5 vilket innebär att om en kvalitetsfaktor ökar sitt betygsindex med 5 enheter, förväntas helhetsbetyget (NKI) öka med just det angivna effektmåttets storlek.)

Åtgärdsmatrisen

Modellen ger en tydlig och åtgärdsrelevant information och är samtidigt sparsam när det gäller antalet frågor.

Resultaten från den inre modellen kan sammanställas i en s.k. åtgärdsmatris som i figur 4 nedan.

Figur 4



Faktorer som hamnar i kvadrant I och II – i synnerhet de i kvadrant II – är de som bör prioriteras i förbättringsarbetet, eftersom de har högre effekt på kundernas bedömning av helhetsbetyget. Faktorer i kvadrant III och IV behöver däremot inte prioriteras, men deras standard bör bibehållas. En kvalitetsfaktors effektmått sammanhänger nämligen med den betygsnivå den har vid mätningen. Ett lågt effektmått får absolut inte tolkas som att kvalitetsfaktorn i fråga är av liten betydelse för verksamheten. Ett lågt effektmått innebär att med den standard som kvalitetsfaktorn i fråga har vid mätningen, saknar den samband med hur kunderna bedömer helhetsbetyget. På en klart lägre

Claes M Cassel
Lars-Gunnar Strand

betygsnivå kan samma faktor däremot ha en stor förväntad effekt på NKI, och oavsett betygsnivå kan den alltid vara av central betydelse för tjänsten eller produkten ifråga. Att modellens effektmått har just dessa egenskaper är av stort värde när man söker en optimal prioritering för sitt förbättringsarbete.

Felmarginal

Våra beräkningar av betygsindex och effektmått redovisas med konfidensintervall (felmarginaler) på 95-procentsnivån. Felmarginalerna täcker dels den osäkerhet som sammanhänger med att det är modellbaserade skattningar, dels den osäkerhet som kan bero på att en undersökning baseras på ett urval av kunder.

Referenser:

References:

Wold, H. (1973) *Nonlinear iterative partial least squares (NIPALS) modelling: Some current developments in multivariate analysis*, P.R. Krishnaiah, ed., New York: Academic Press, Inc., pp. 383-407.

Cassel C, Särndal C-E and Wretman J. (1977). *Foundations of Inference in Survey Sampling*. New York, Wiley.

Cassel Claes, Hackl Peter, Westlund H. Anders, *Robustness of Partial least-squares method for estimating latent variable quality structures*, *Journal of Applied Statistics*, Vol. 26, No. 4.

Fornell C. (1992). *A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience*, *Journal of Marketing*, 56.