

An aerial photograph of a city square during sunset. The sun is low on the horizon, casting a warm, golden glow over the scene. The square is paved with cobblestones and has several people walking. In the background, there are various buildings, including a prominent church with a tall spire. The sky is filled with soft, wispy clouds. A semi-transparent purple rectangle is overlaid on the left side of the image, containing white text.

# Löpande insikt 2019

## Uppföljning av kommunens service (NKI)

Kalmar  
Företag

April 2020

# Innehåll

<b>Totalt</b>	<b>2</b>	<b>Fakta om undersökningen</b>	<b>87</b>
<b>Brandtillsyn</b>	<b>17</b>	<b>Modellbeskrivning</b>	<b>92</b>
<b>Bygglov</b>	<b>27</b>		
<b>Miljö- och hälsoskydd</b>	<b>40</b>		
<b>Livsmedelskontroll</b>	<b>53</b>		
<b>Serveringstillstånd</b>	<b>66</b>		
<b>Jämförelser mellan grupper</b>	<b>76</b>		

**Totalt**



# Totalt

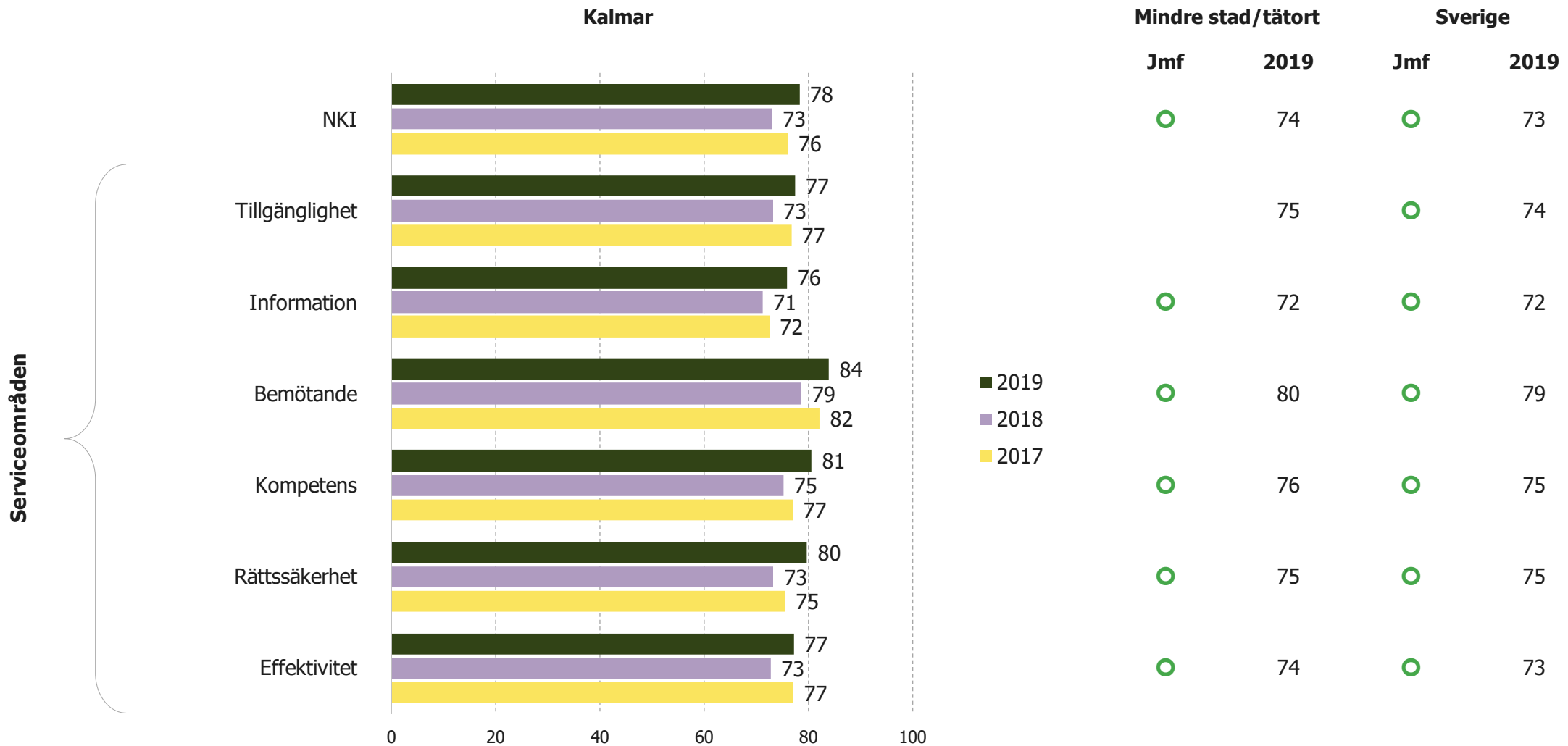
## Sammanfattning & rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår i undersökningen till 55 procent. Det är en godkänd nivå som ger ett tillräckligt bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Kalmar uppgår till 78, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2018: 73).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 84. Samtliga serviceområden har ett index mellan 76-84.
- Sett till myndighetsområden ges Brandtillsyn (85) högst betyg, medan Bygglov (72) ges lägst betyg.

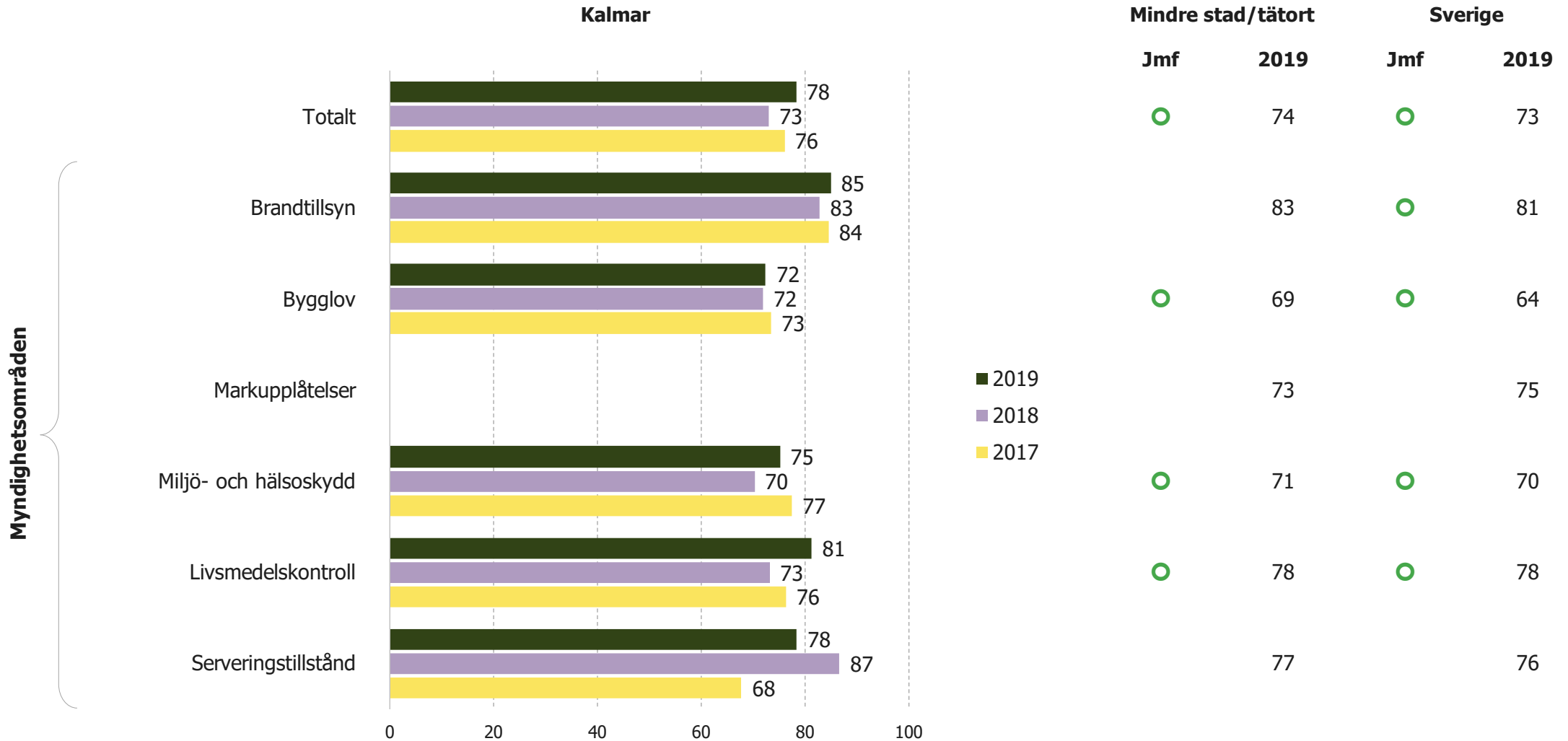
Rekommendationerna bygger på dels det övergripande resultatet och dels den sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.

- Hög prestation gällande Bemötande och Kompetens har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det attityden mot kunden och kunskapen om ämnesområdet.
- 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



# Totalt Myndighetsområden



# Totalt Serviceområden & Myndighetsområden

	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelser	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serveringstillstånd	Totalt
<b>NKI</b>	<b>85</b>	<b>72</b>	-	<b>75</b>	<b>81</b>	<b>78</b>	<b>78</b>
(Bas)	(36)	(107)	(0)	(98)	(150)	(18)	(409)
<b>Serviceområden</b>	Tillgänglighet	<b>85</b>	<b>75</b>	-	<b>75</b>	79	77
	(Bas)	(31)	(107)	(0)	(93)	(127)	(18)
	Information	<b>80</b>	74	-	<b>73</b>	77	77
	(Bas)	(36)	(106)	(0)	(98)	(145)	(18)
	Bemötande	<b>93</b>	<b>76</b>	-	82	87	81
	(Bas)	(36)	(107)	(0)	(93)	(149)	(18)
	Kompetens	<b>91</b>	<b>74</b>	-	76	84	80
(Bas)	(36)	(98)	(0)	(92)	(143)	(17)	
Rättssäkerhet	<b>90</b>	<b>71</b>	-	75	83	83	
(Bas)	(31)	(81)	(0)	(88)	(120)	(16)	
Effektivitet	<b>84</b>	<b>69</b>	-	73	81	78	
(Bas)	(35)	(106)	(0)	(96)	(146)	(17)	

# Totalt Samtliga frågors svarsfördelning

## Hur nöjd var du med...?

### Tillgänglighet

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

### Information

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

### Bemötande

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

### Kompetens

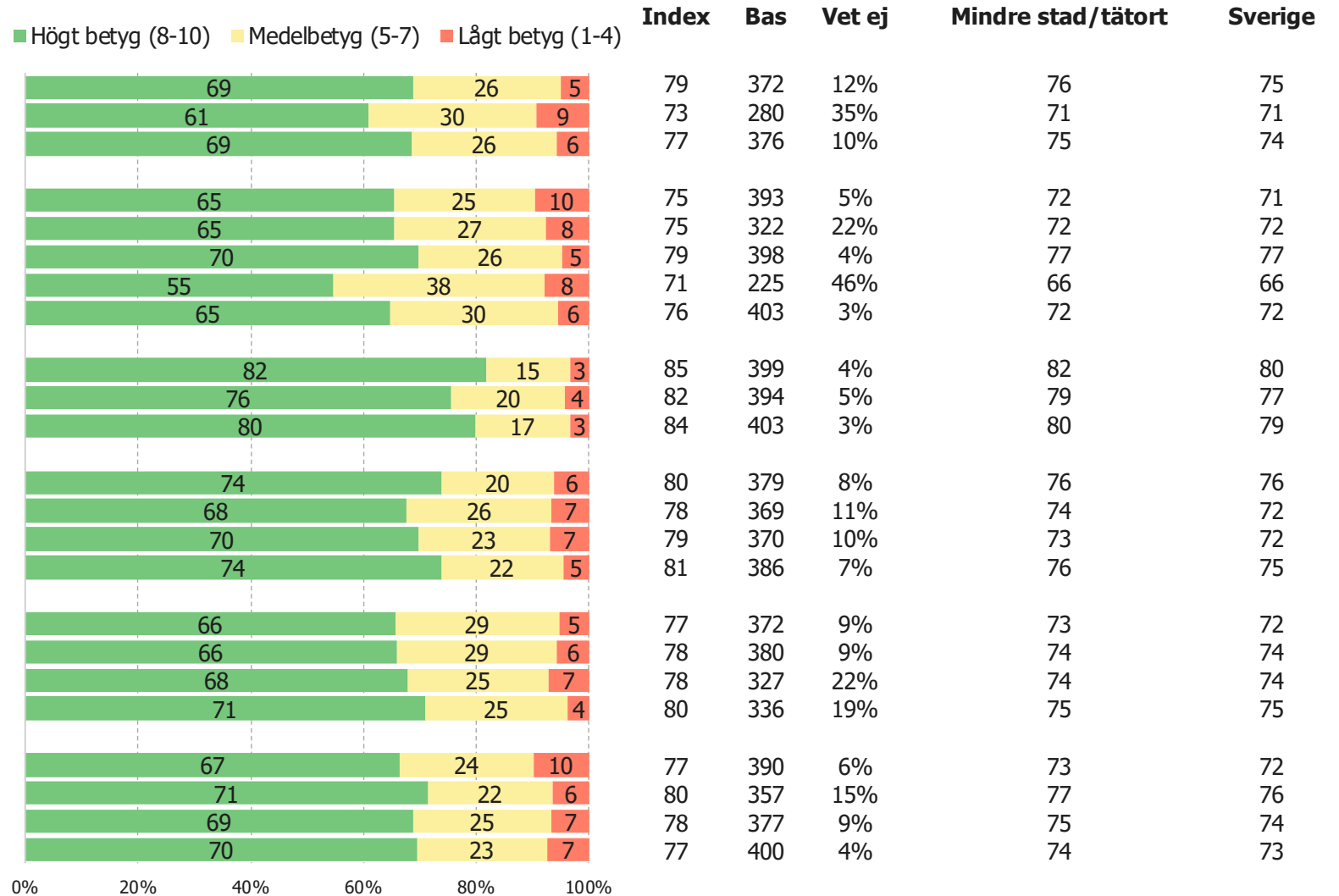
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

### 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?





# Totalt Effektmått och förklaringsgrad



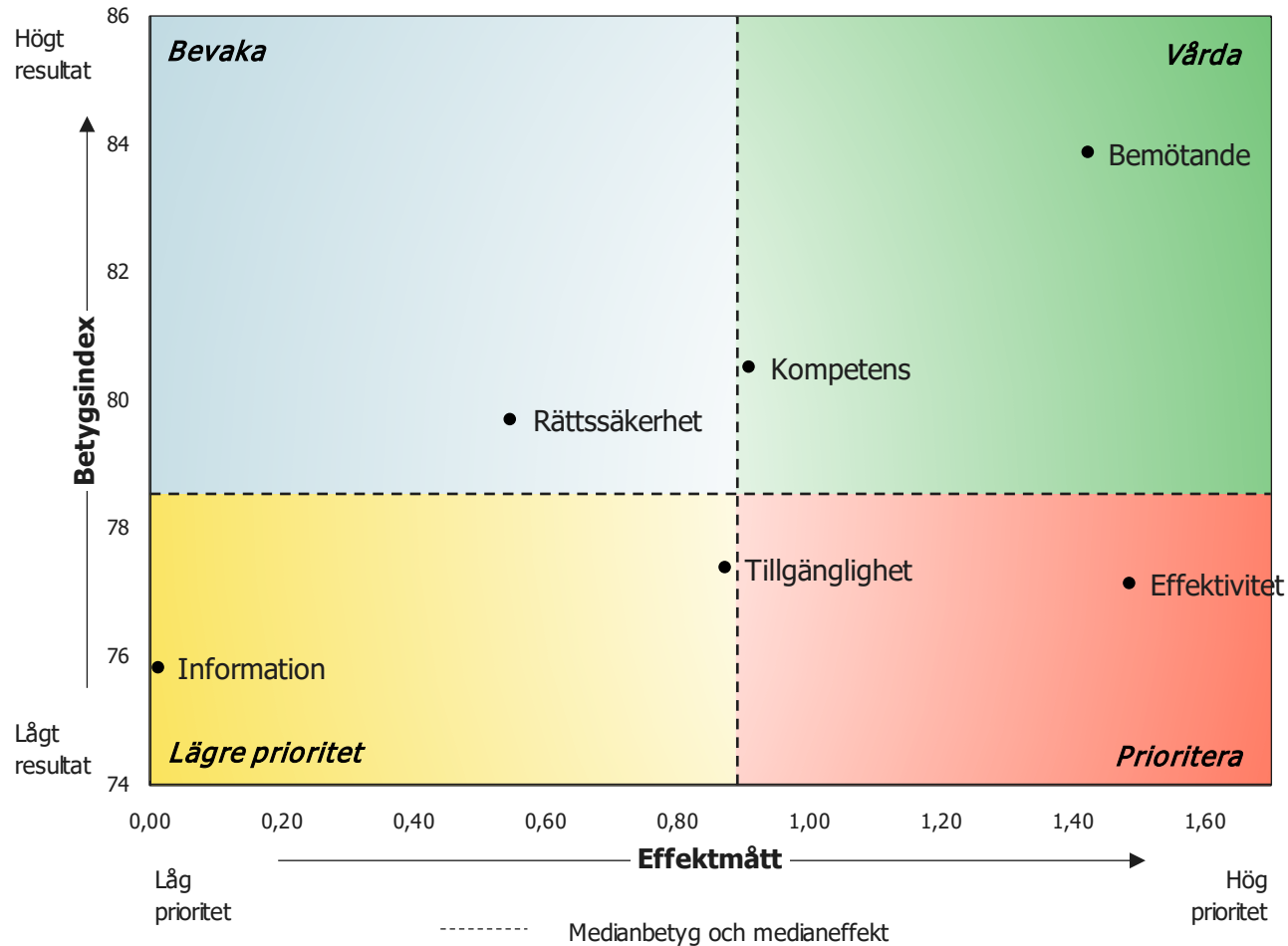
**Förklaringsgrad: 89%**

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 Kalmar 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

Tillgänglighet	Betyg	Effekt
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	79	2,76
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	73	2,03
<b>Information</b>		
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	75	1,71
... informationen på vår webbplats?	71	1,68
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)	79	1,45
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	75	0,00
<b>Bemötande</b>		
... vår attityd mot dig?	85	2,74
... vårt engagemang i ditt ärende?	82	2,15
<b>Kompetens</b>		
... vår kunskap om ämnesområdet?	80	2,42
... vår förmåga att förstå dina problem?	78	1,04
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	79	1,40
<b>Rättssäkerhet</b>		
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	78	2,13
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	77	0,83
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	78	1,60
<b>Effektivitet</b>		
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	78	3,18
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	77	0,53
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	80	1,19

**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.

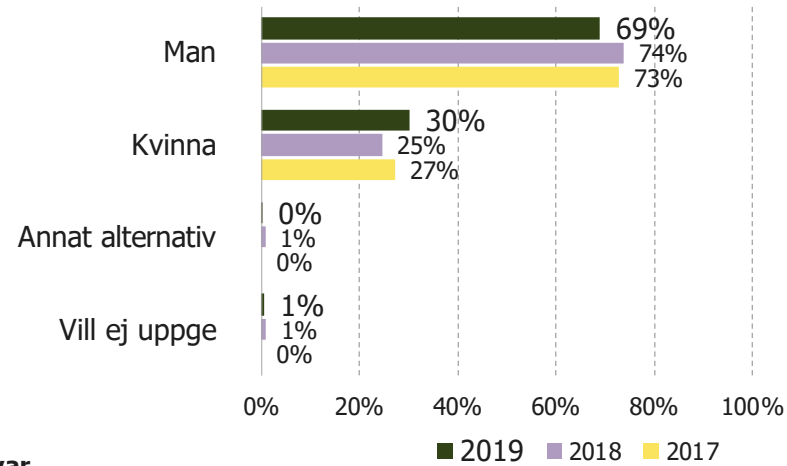
**Lägre prioritet** – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

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

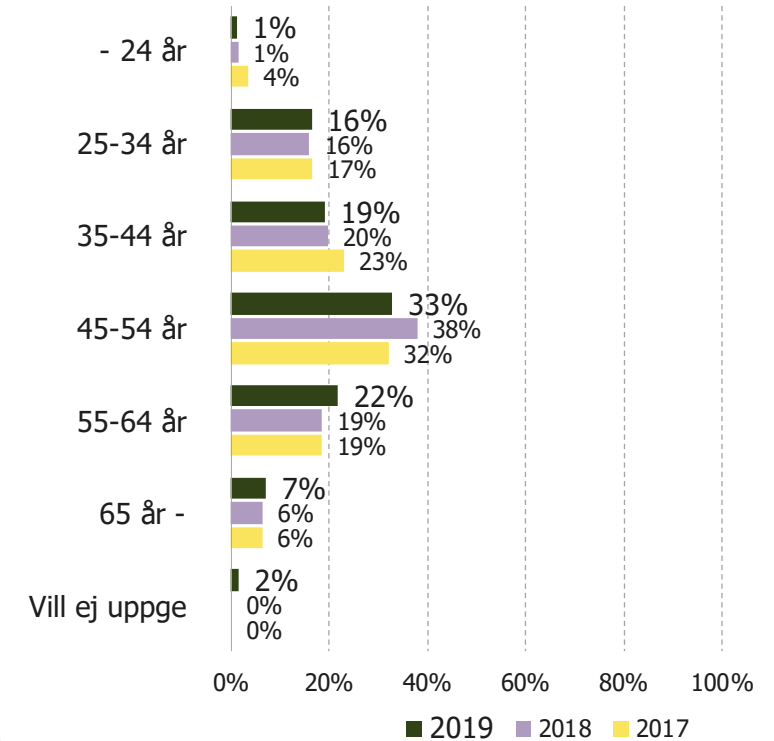
# Totalt

## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?

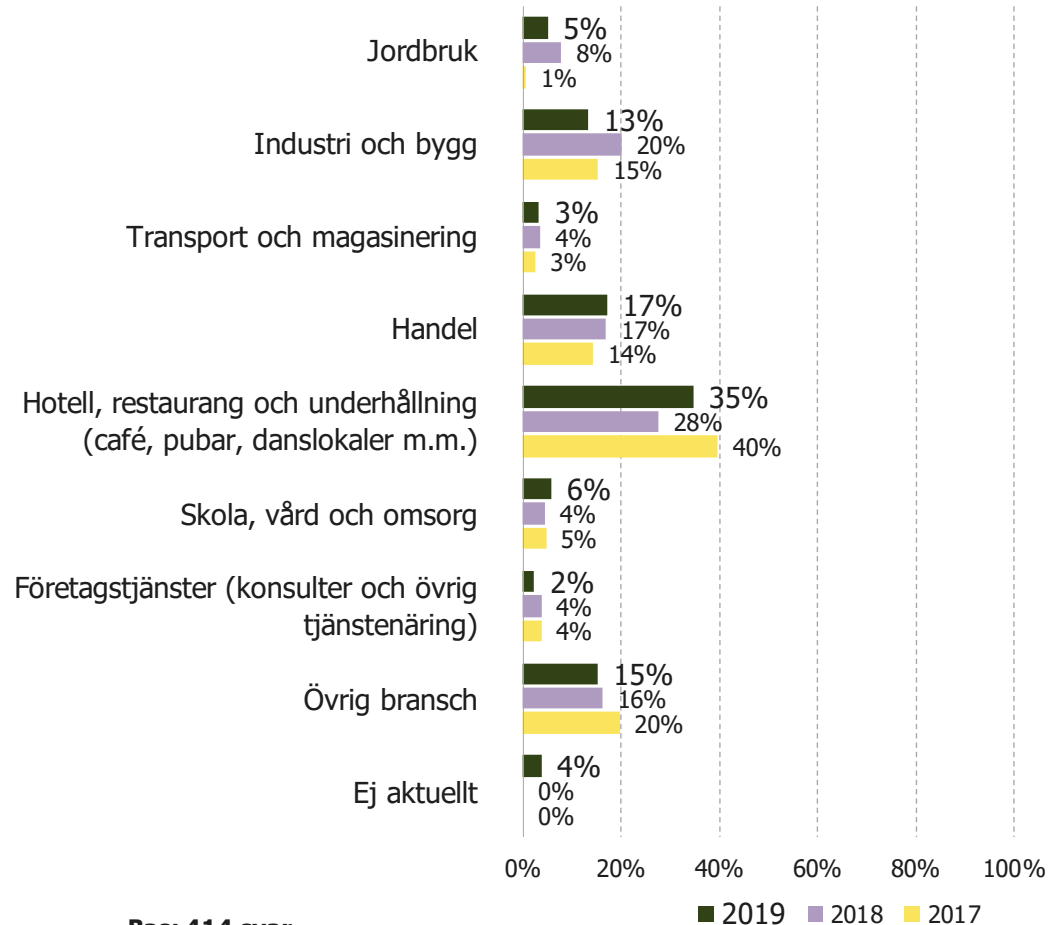


### Hur gammal är du?

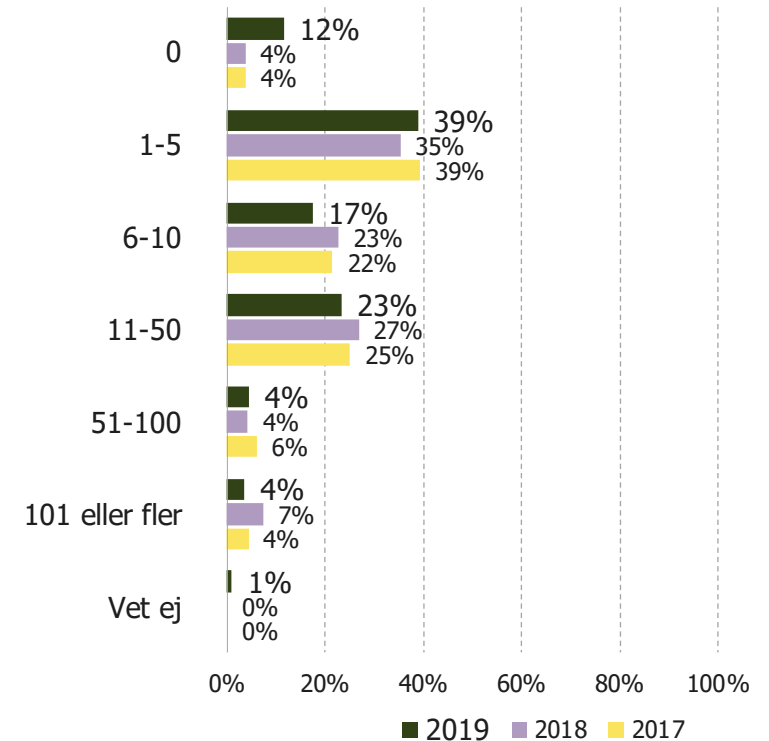


# Totalt Fakta om respondenterna

## I vilken bransch är ditt företag verksamt?

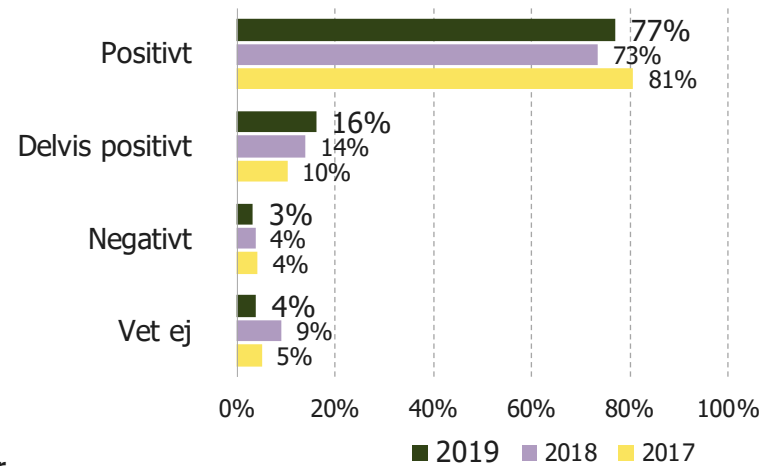


## Hur många anställda har ditt företag?

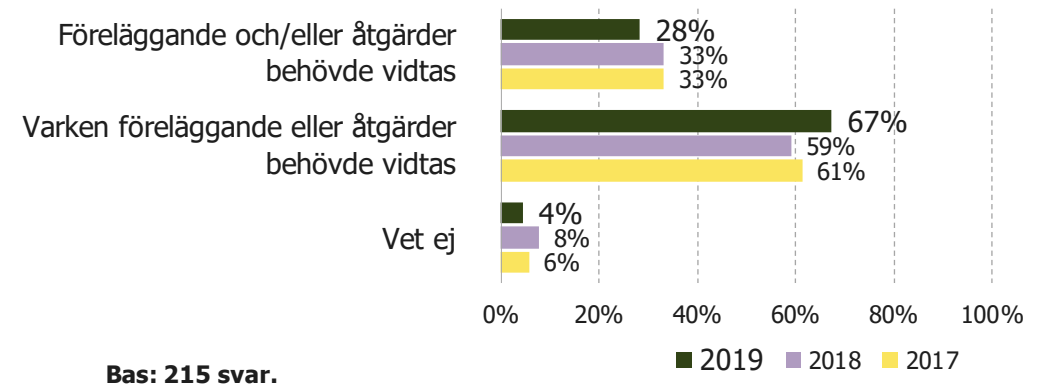


# Totalt Fakta om respondenterna

## Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)

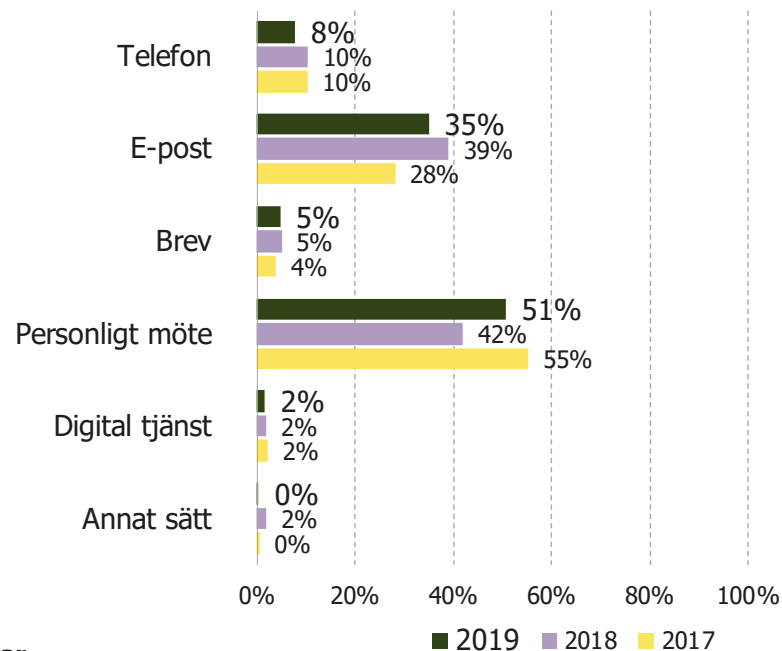


## Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)

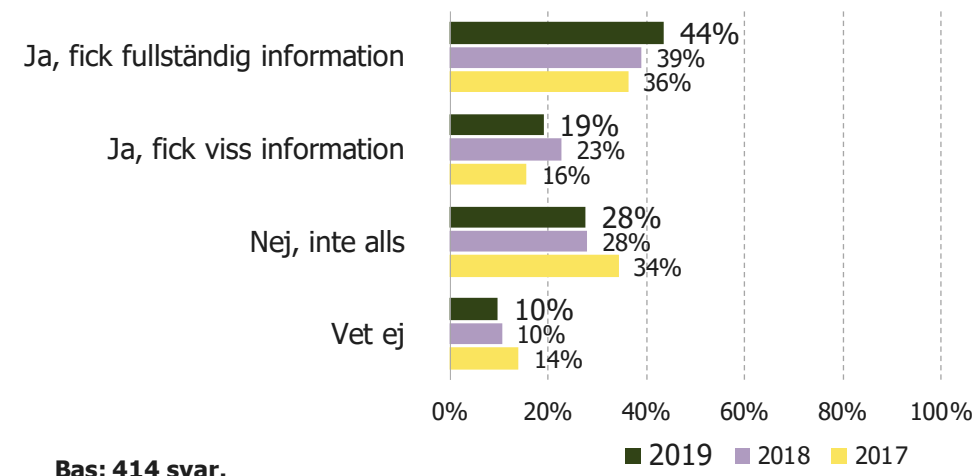


# Totalt Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



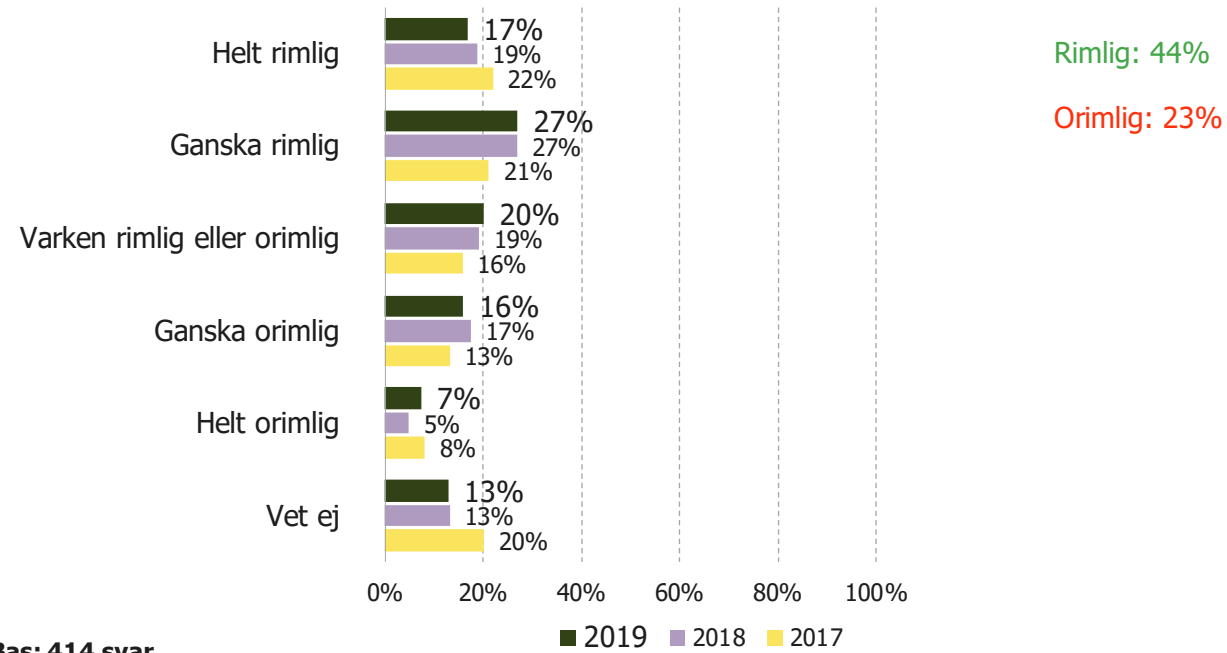
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



# Totalt

## Fakta om respondenterna

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

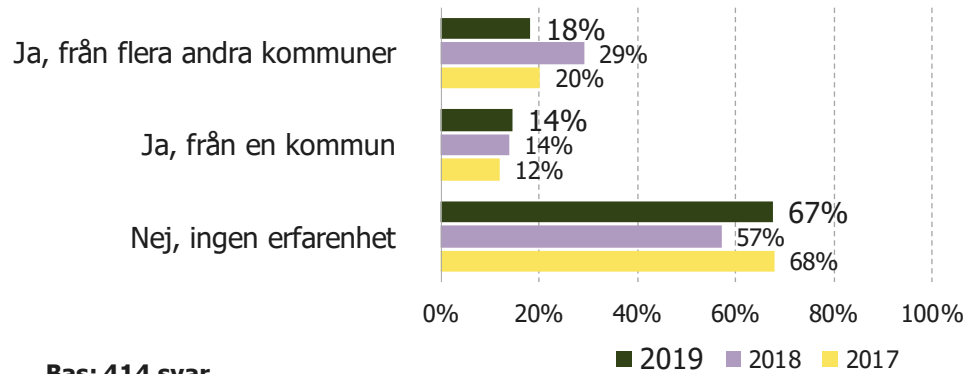




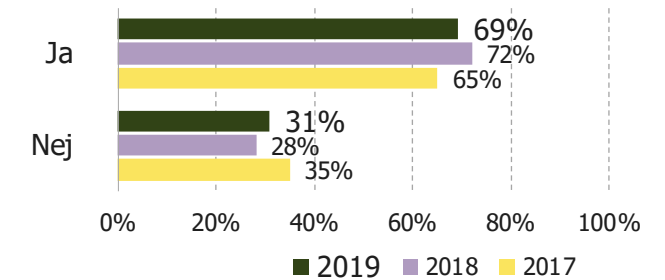
# Totalt

## Fakta om respondenterna

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



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



# Brandtillsyn

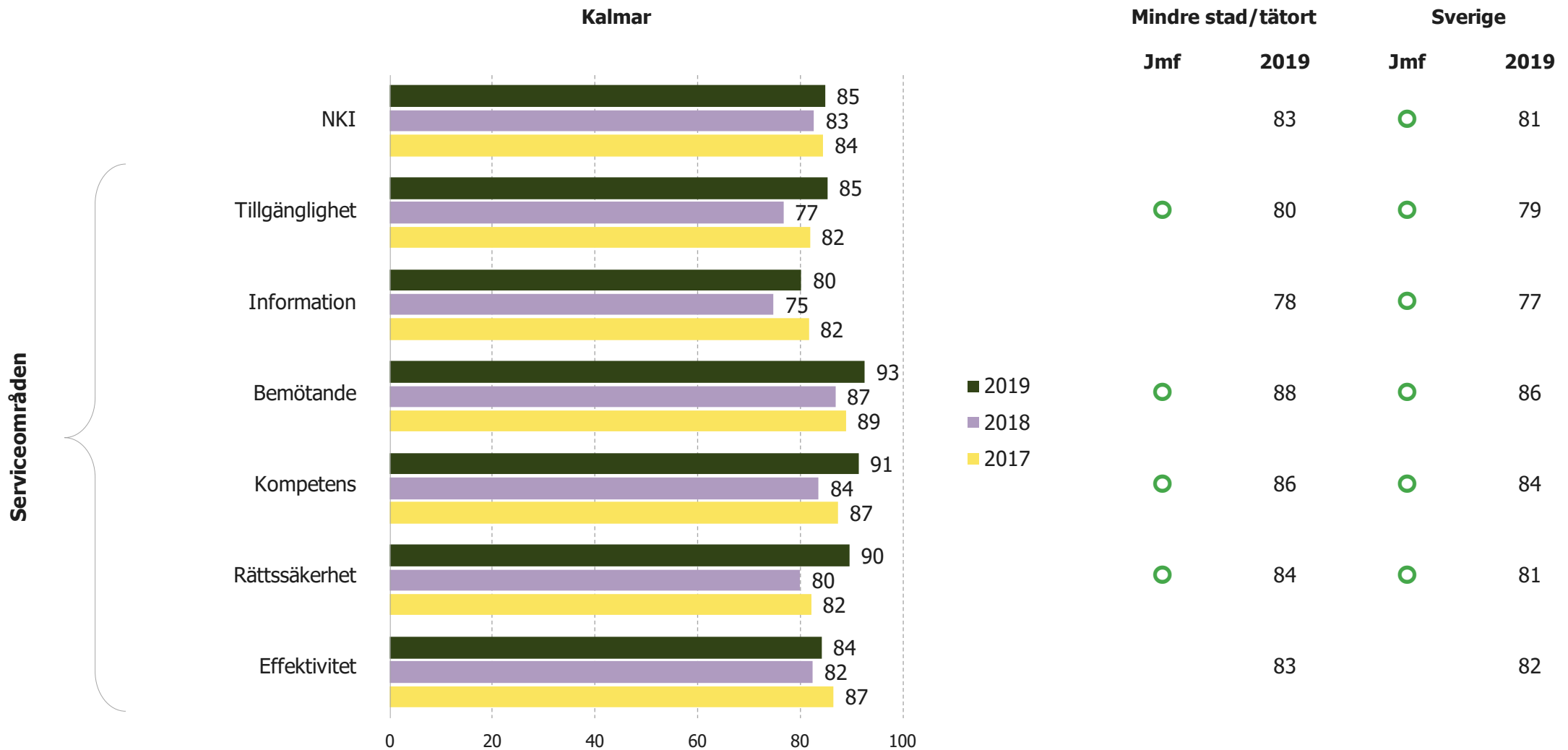


# Brandtillsyn

## Sammanfattning

- NKI för Brandtillsyn uppgår till 85, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet ligger på ungefär samma nivå som föregående mätning (2018: 83).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 93. Samtliga serviceområden har ett index mellan 80-93.

# Brandtillsyn Serviceområden



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

# Brandtillsyn

## Samtliga frågors svarsfördelning

### Hur nöjd var du med...?

#### Tillgänglighet

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

#### Information

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

#### Bemötande

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

#### Kompetens

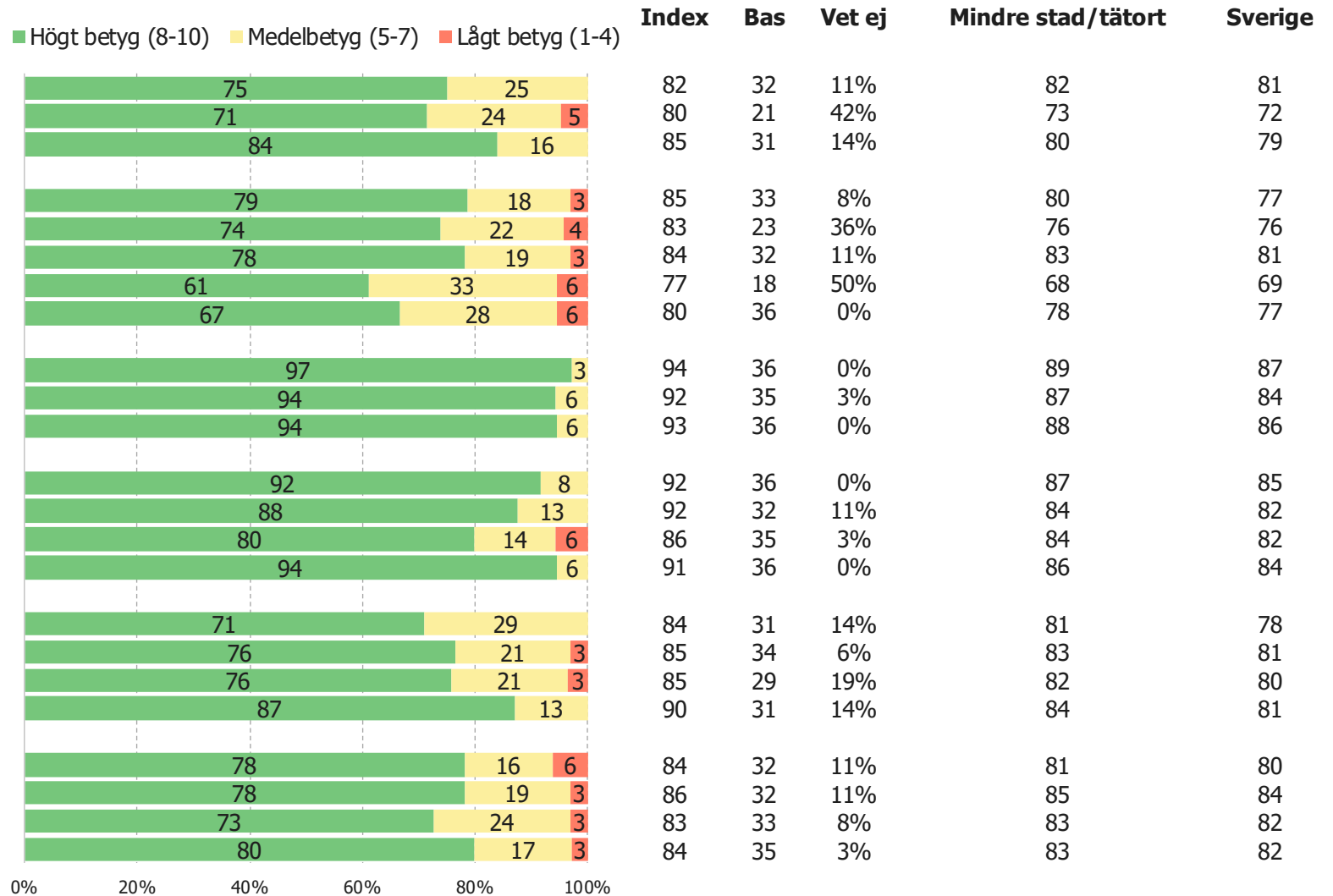
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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

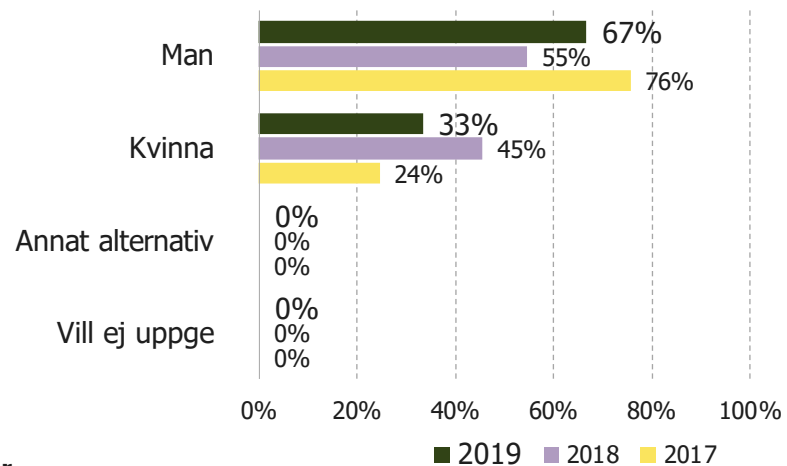
- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



# Brandtillsyn

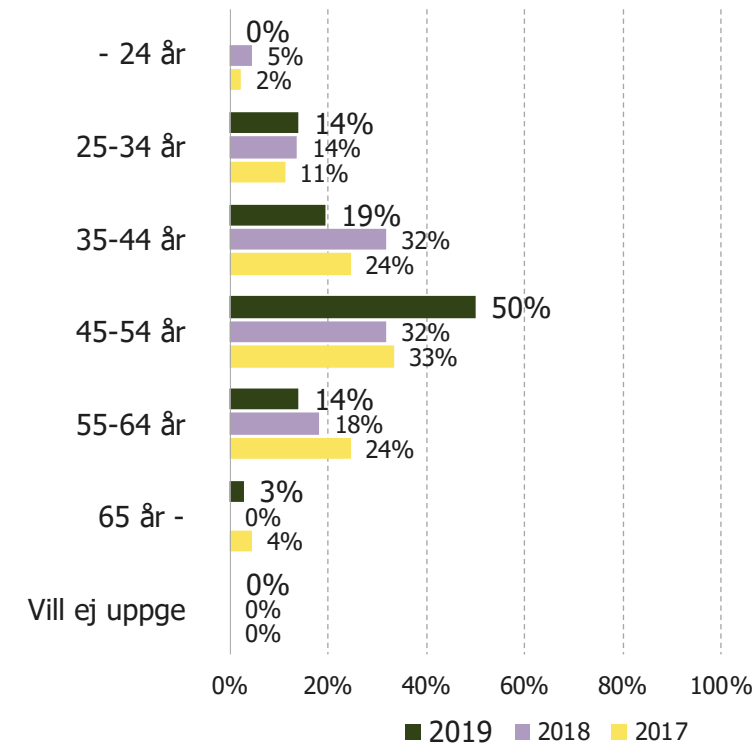
## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?



Bas: 36 svar.

### Hur gammal är du?

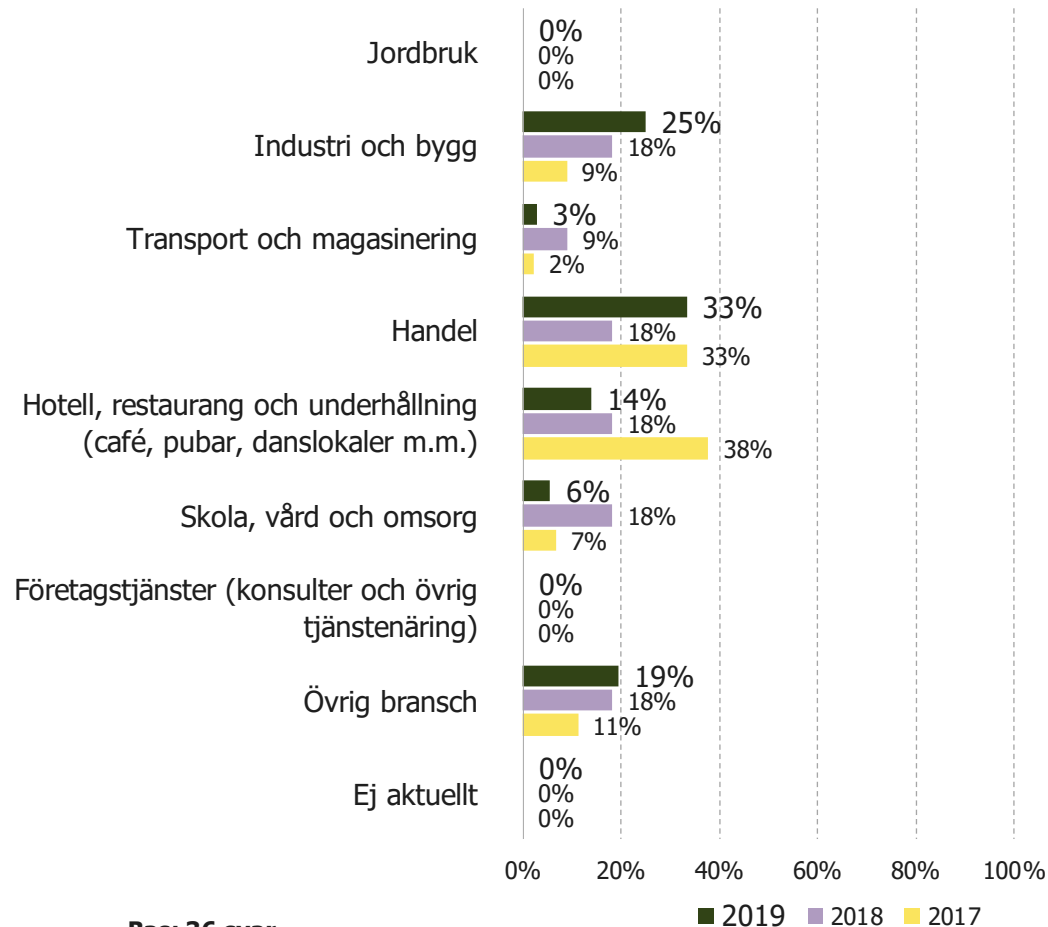


Bas: 36 svar.

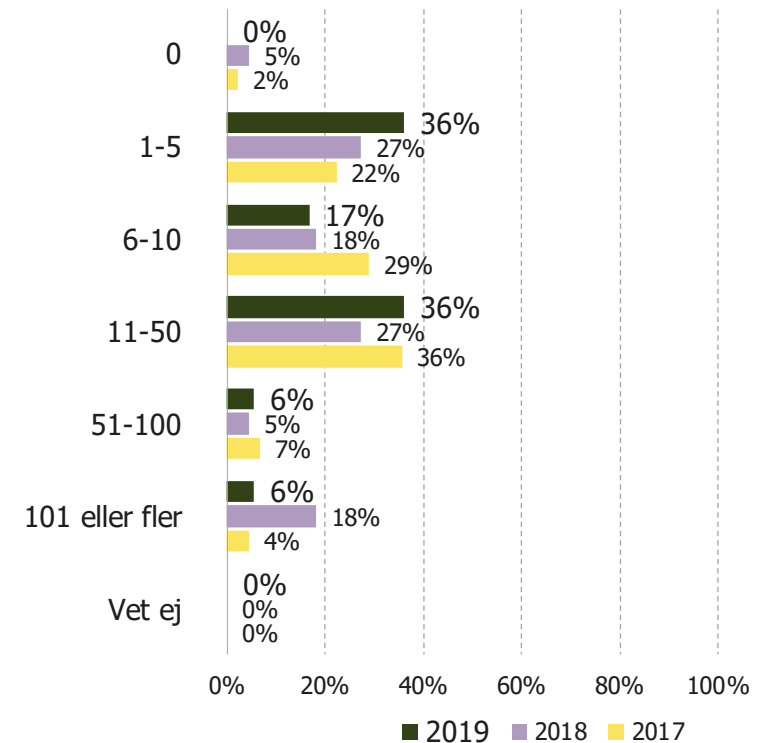
# Brandtillsyn

## Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



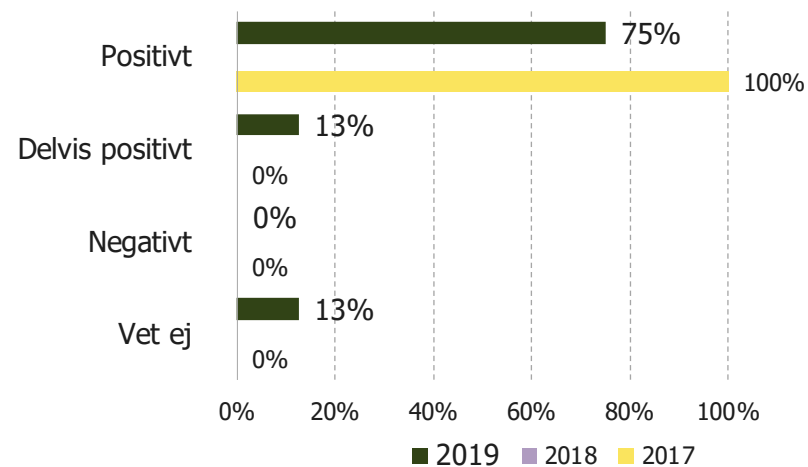
Hur många anställda har ditt företag?



# Brandtillsyn

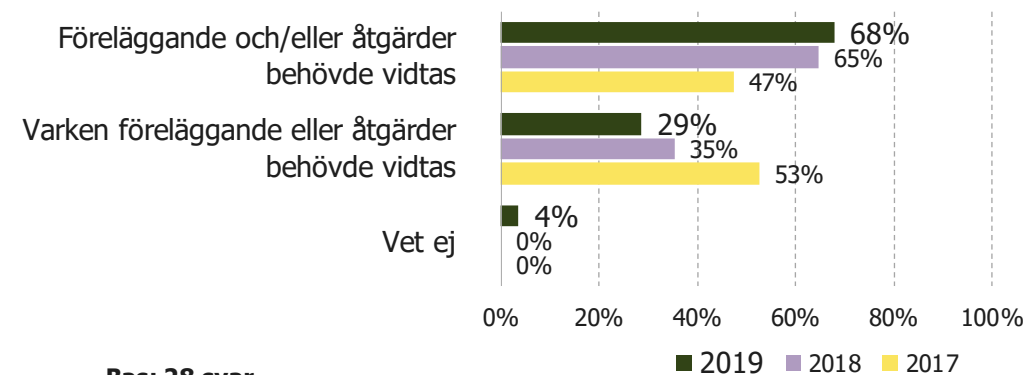
## Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 8 svar.

Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



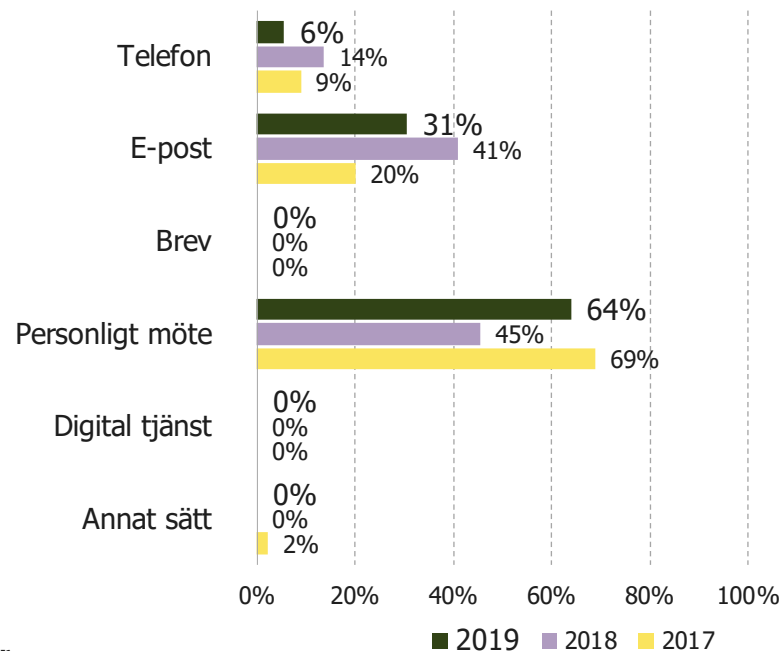
Bas: 28 svar.



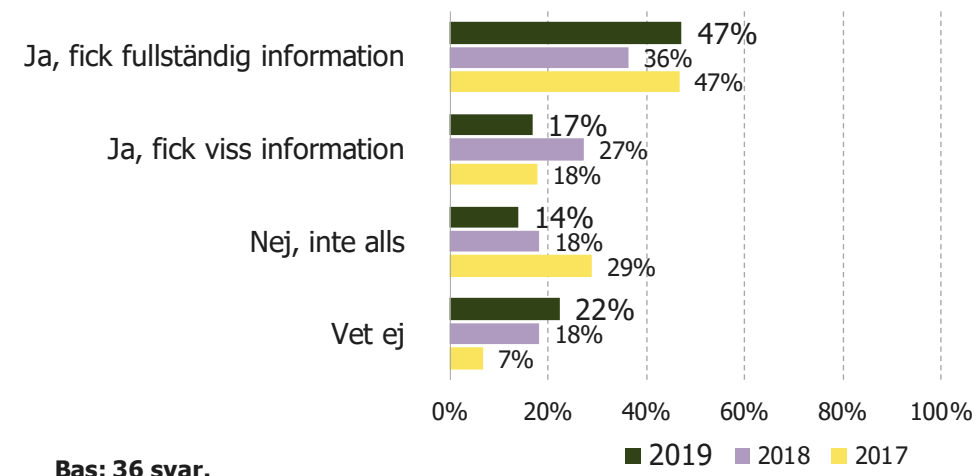
# Brandtillsyn

## Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



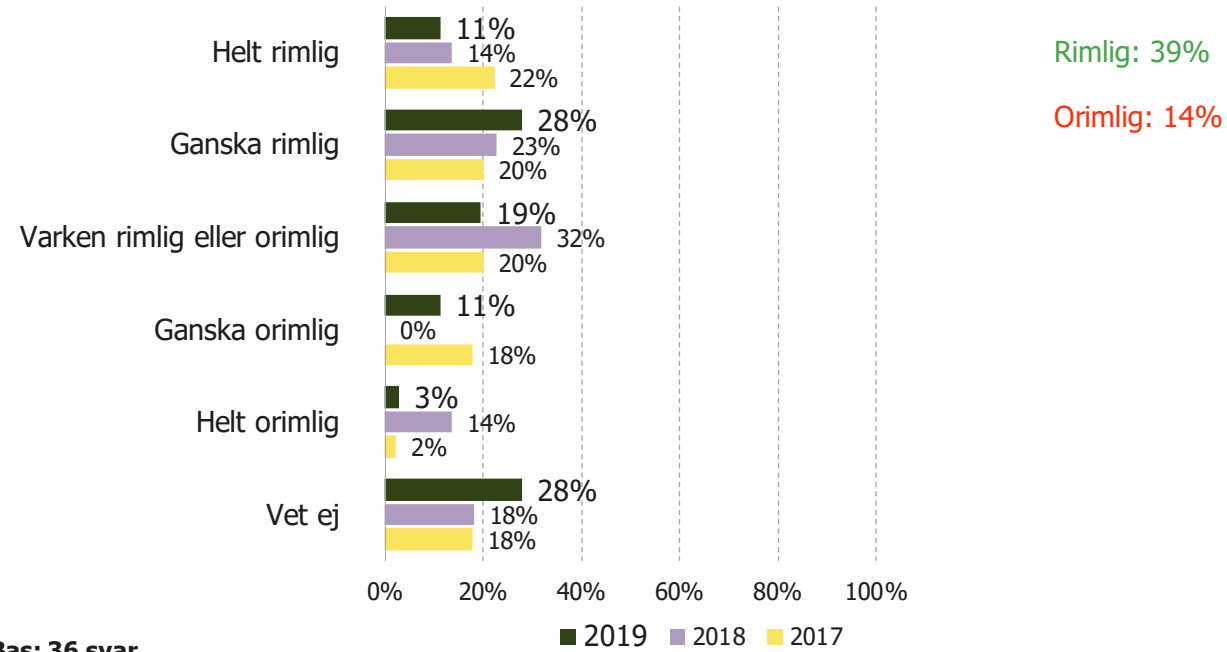
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



# Brandtillsyn

## Fakta om respondenterna

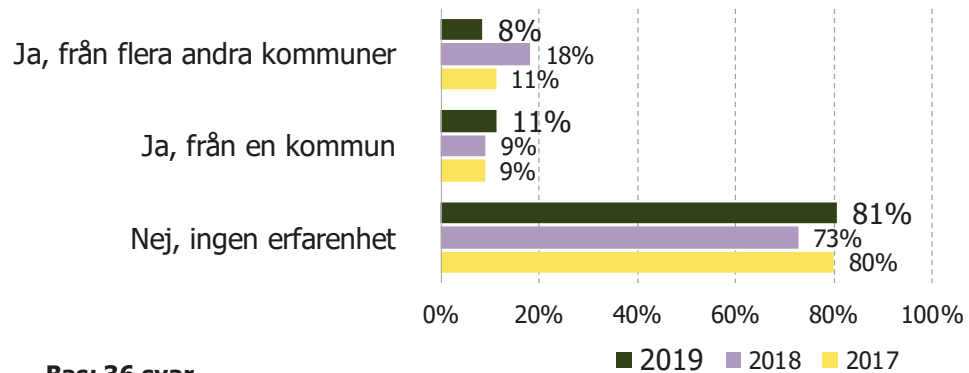
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



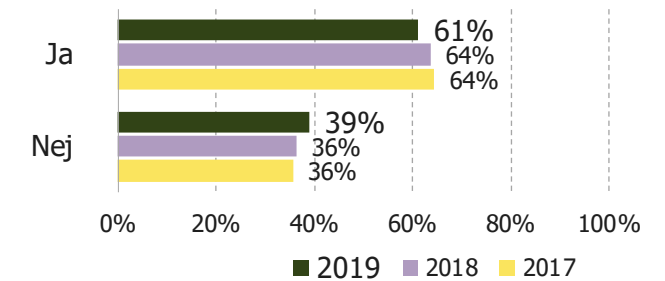
# Brandtillsyn

## Fakta om respondenterna

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



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



**Bygglov**



# Bygglov

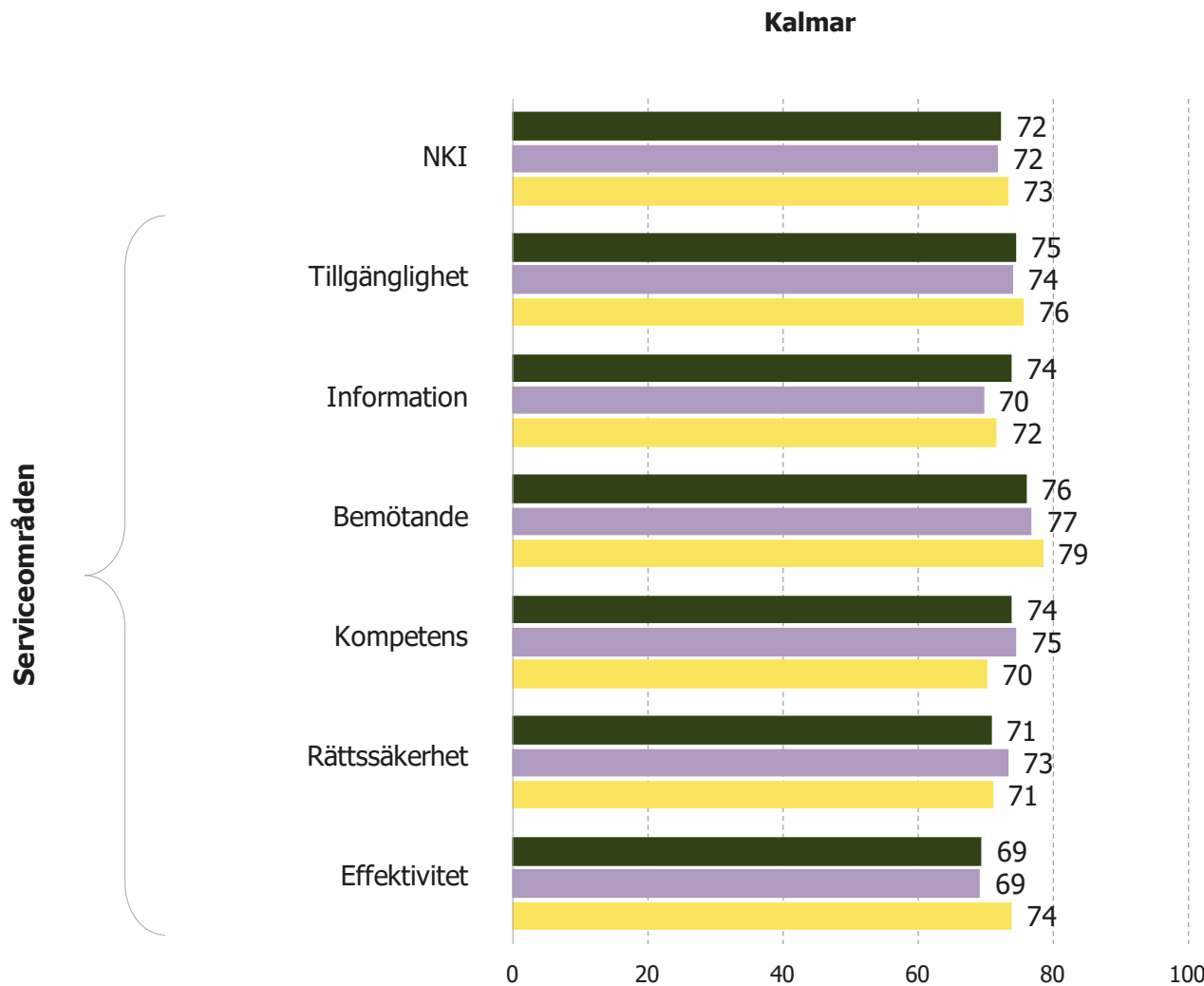
## Sammanfattning & rekommendationer

- NKI för Bygglov uppgår till 72, vilket är en bra nivå. Resultatet ligger på samma nivå som föregående mätning (2018: 72).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 76. Samtliga serviceområden har ett index mellan 69-76.

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

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

# Bygglov Serviceområden



Mindre stad/tätort		Sverige	
Jmf	2019	Jmf	2019
○	69	○	64
○	70	○	66
○	69	○	66
	76	○	71
	72	○	68
	73		70
○	65	○	61

■ 2019  
■ 2018  
■ 2017

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

# Bygglov

## Samtliga frågors svarsfördelning

### Hur nöjd var du med...?

#### Tillgänglighet

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

#### Information

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

#### Bemötande

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

#### Kompetens

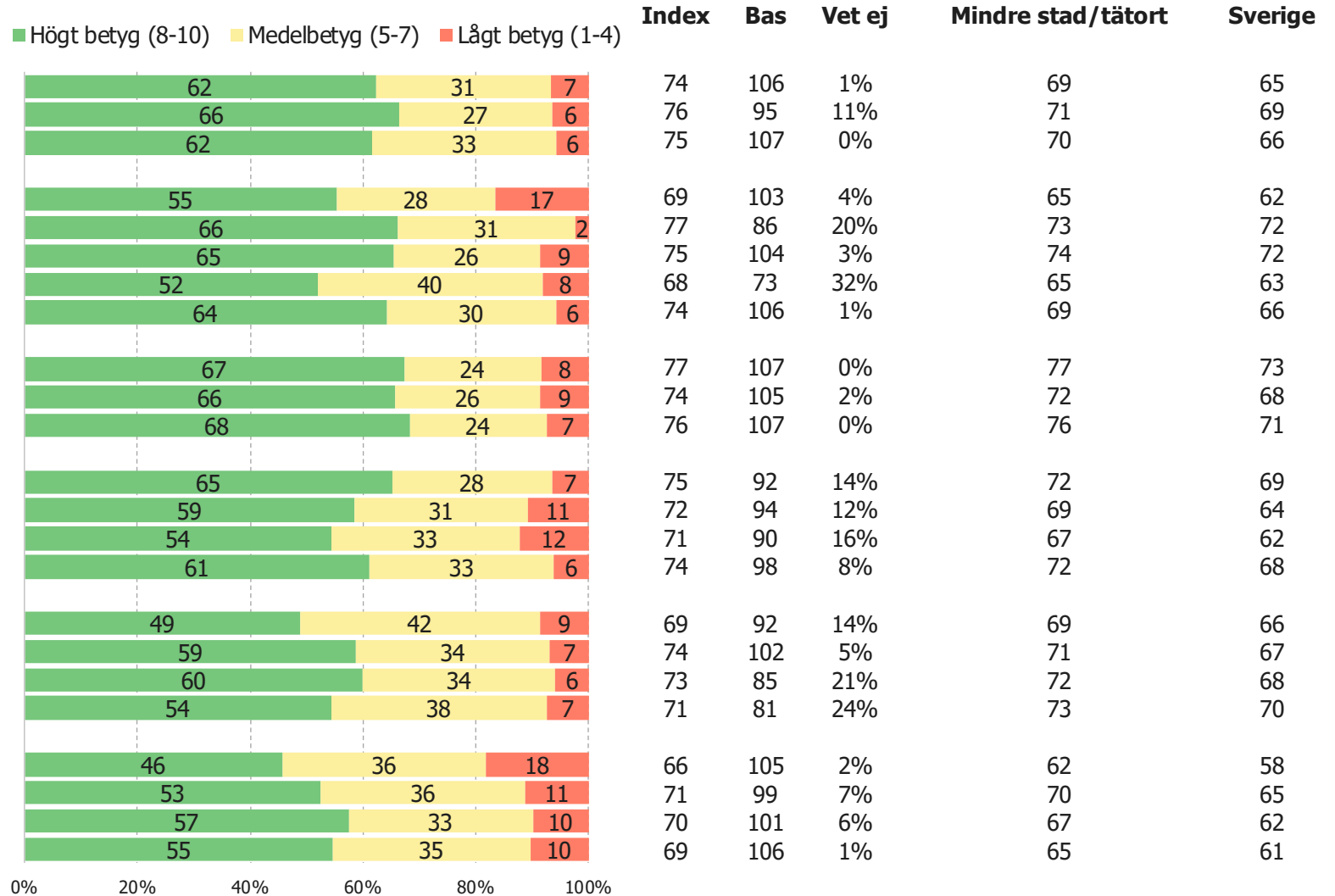
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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?



# Bygglov

## Effektmått och förklaringsgrad



**Förklaringsgrad: 92%**

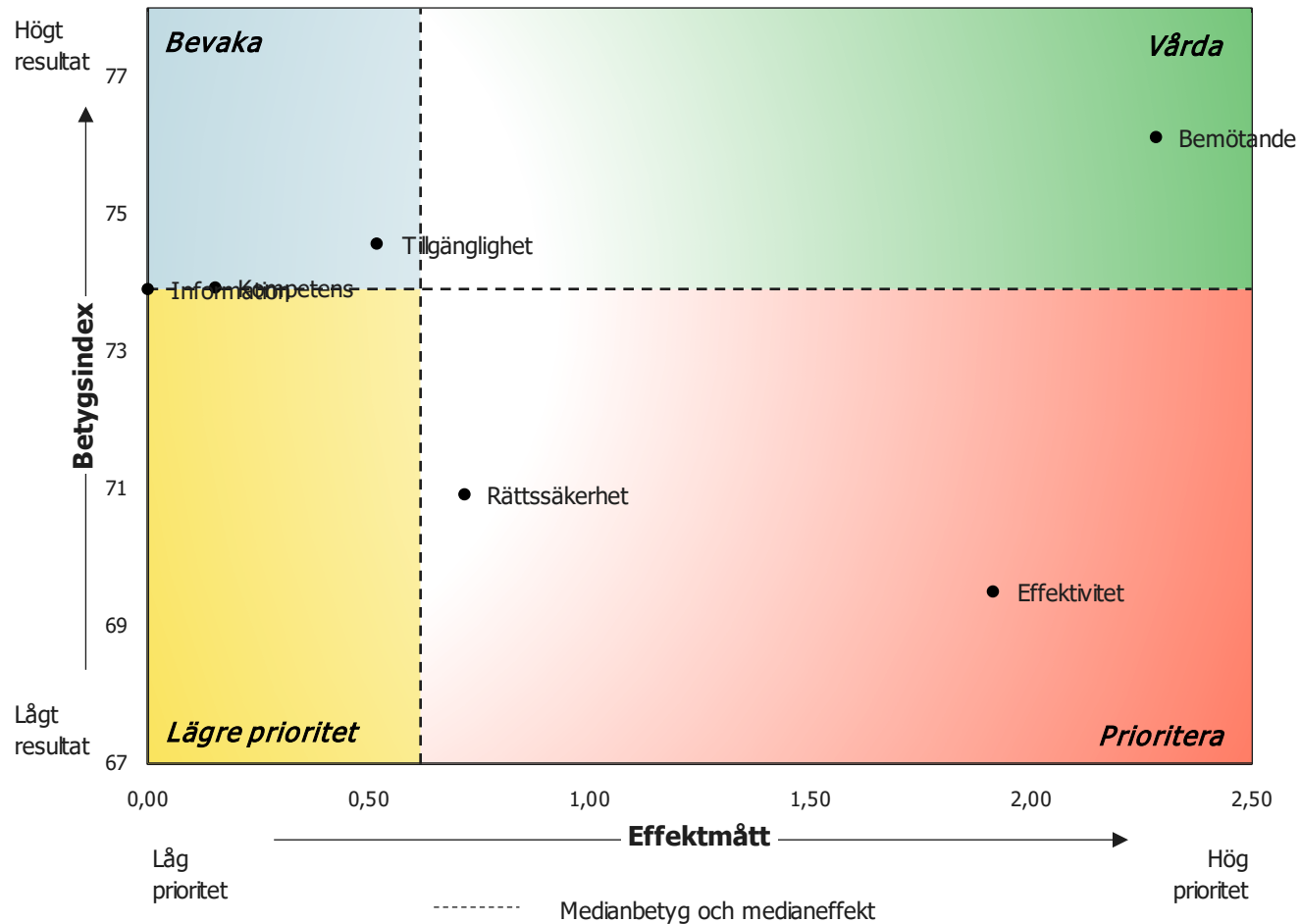
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten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

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

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Bygglov är 92%, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.



# Bygglov Prioriteringsmatris



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

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

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

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

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

# Bygglov

## Prioriteringar inom serviceområden

Tillgänglighet	Betyg	Effekt
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	74	3,13
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	76	1,43
<b>Information</b>		
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)	75	1,53
... informationen på vår webbplats?	68	1,40
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	69	1,30
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	77	0,77
<b>Bemötande</b>		
... vår attityd mot dig?	77	2,99
... vårt engagemang i ditt ärende?	74	2,03
<b>Kompetens</b>		
... vår kunskap om ämnesområdet?	75	2,92
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	71	2,65
... vår förmåga att förstå dina problem?	72	0,00
<b>Rättssäkerhet</b>		
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	74	2,85
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	69	0,00
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	73	2,18
<b>Effektivitet</b>		
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	70	3,07
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	66	1,26
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	71	0,59

**Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för den totala nöjdheten med området. Kategorierna gäller även här:**

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

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

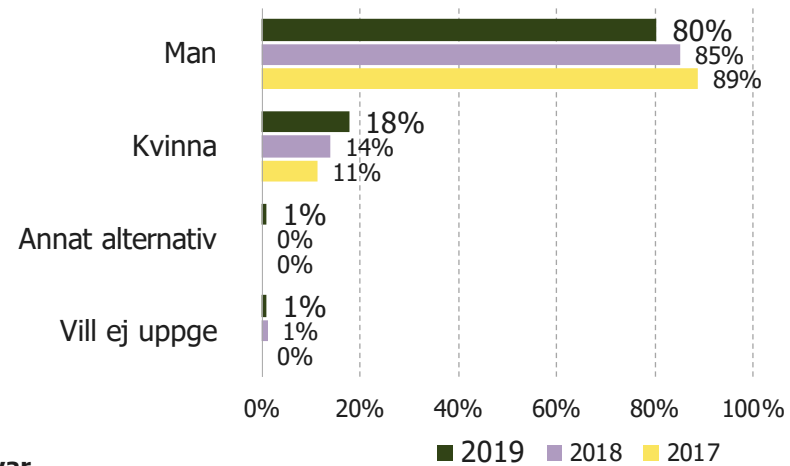
**Lägre prioritet** – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

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

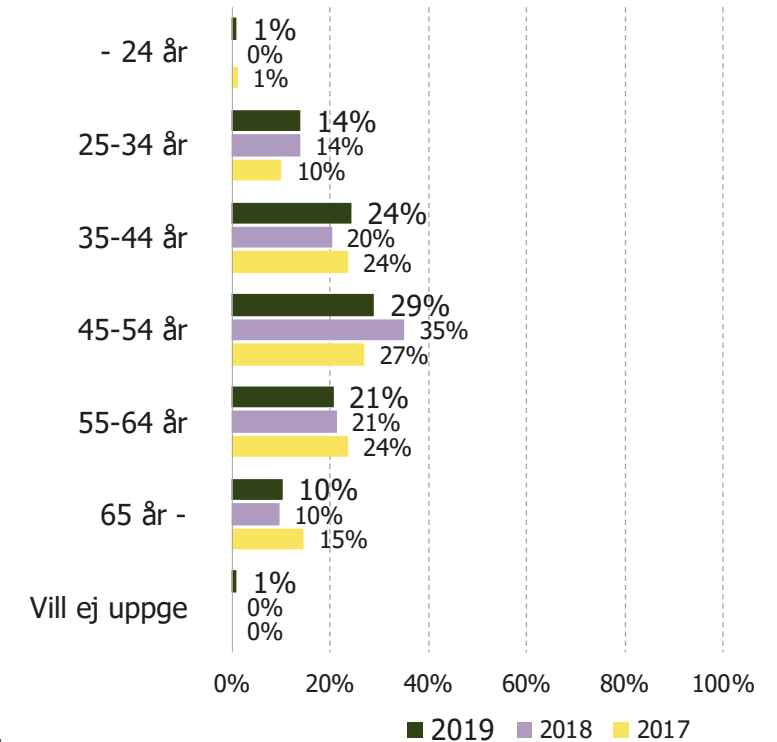
# Bygglov

## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?



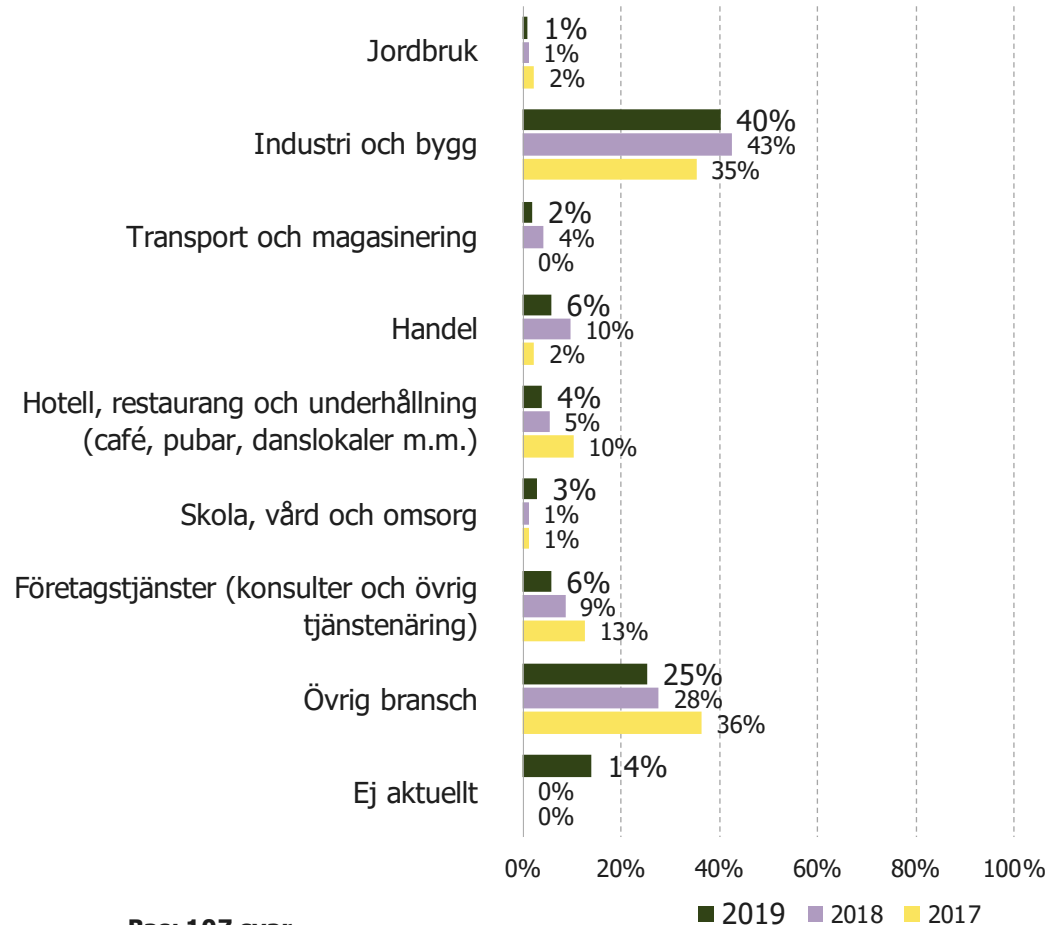
### Hur gammal är du?



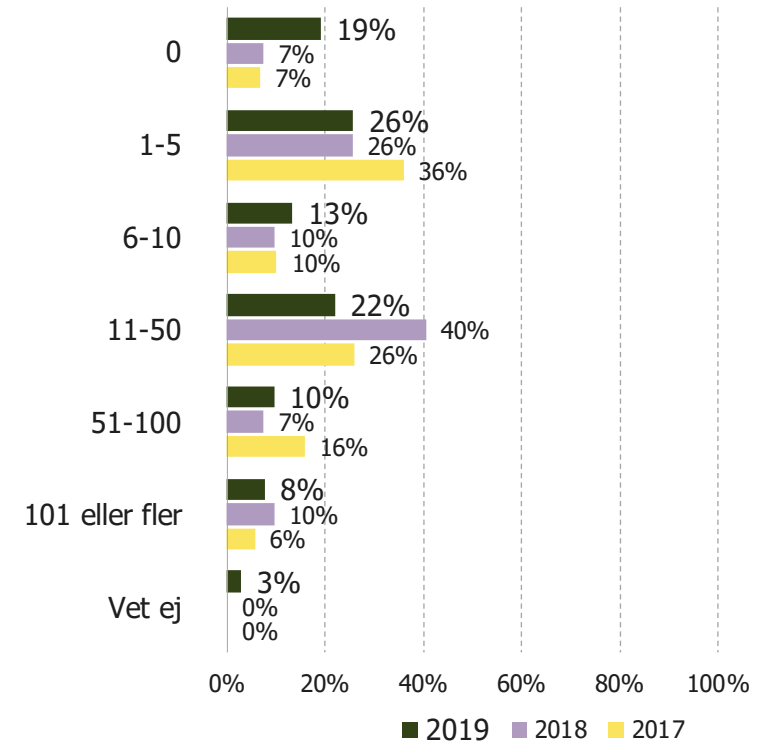
# Bygglov

## Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



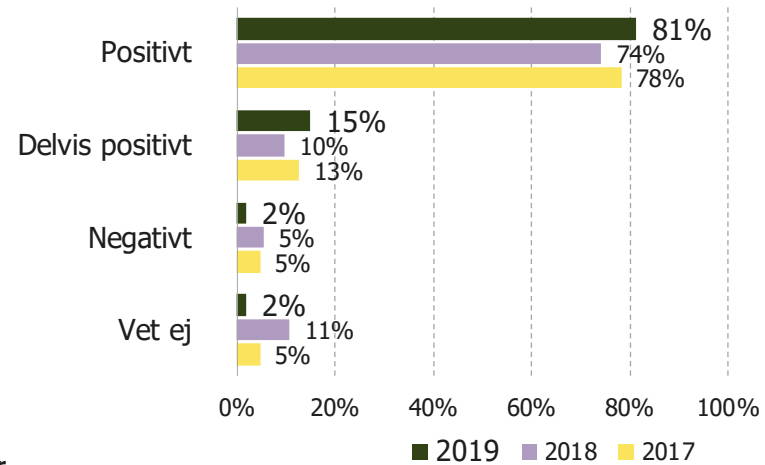
Hur många anställda har ditt företag?



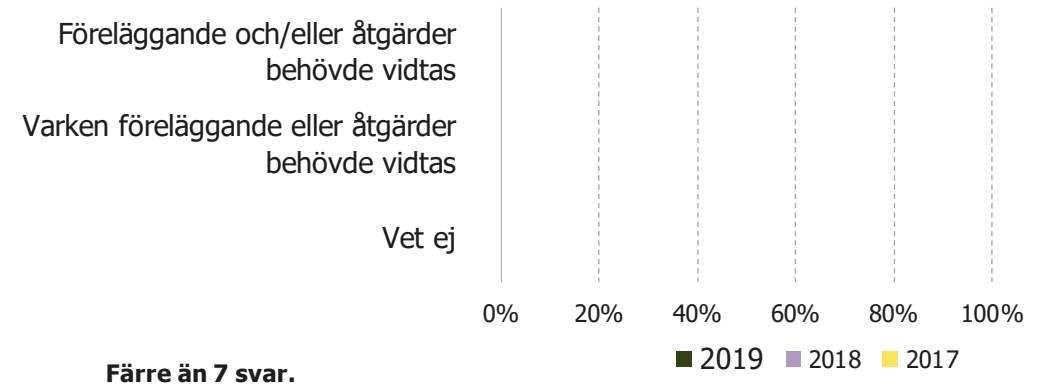
# Bygglov

## Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



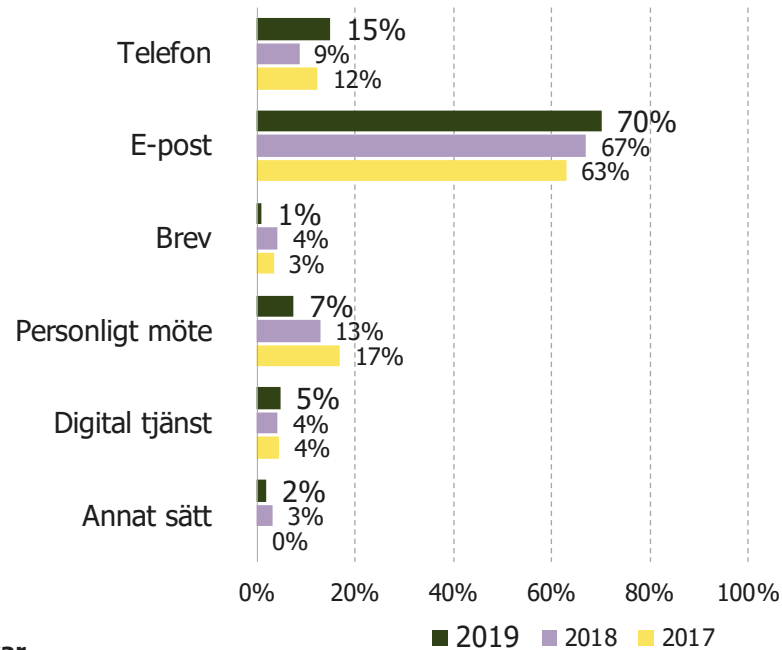
Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



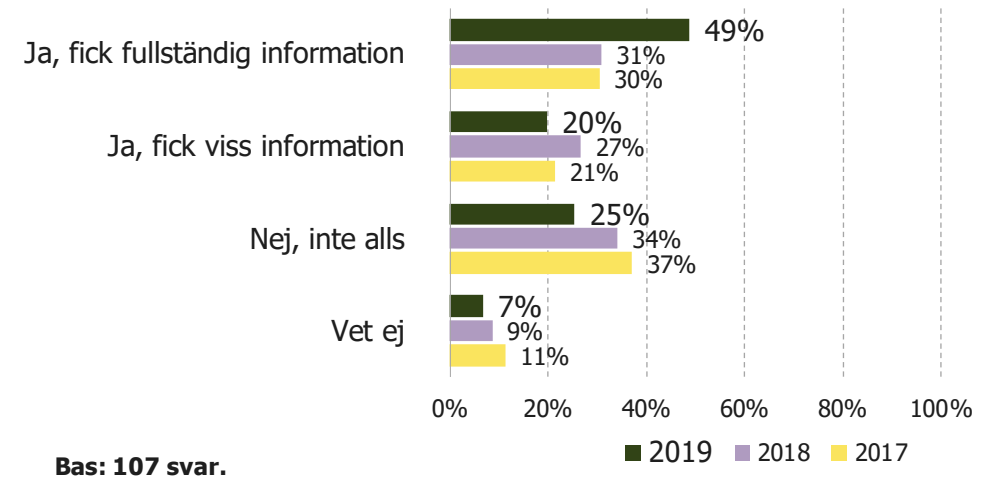
# Bygglov

## Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



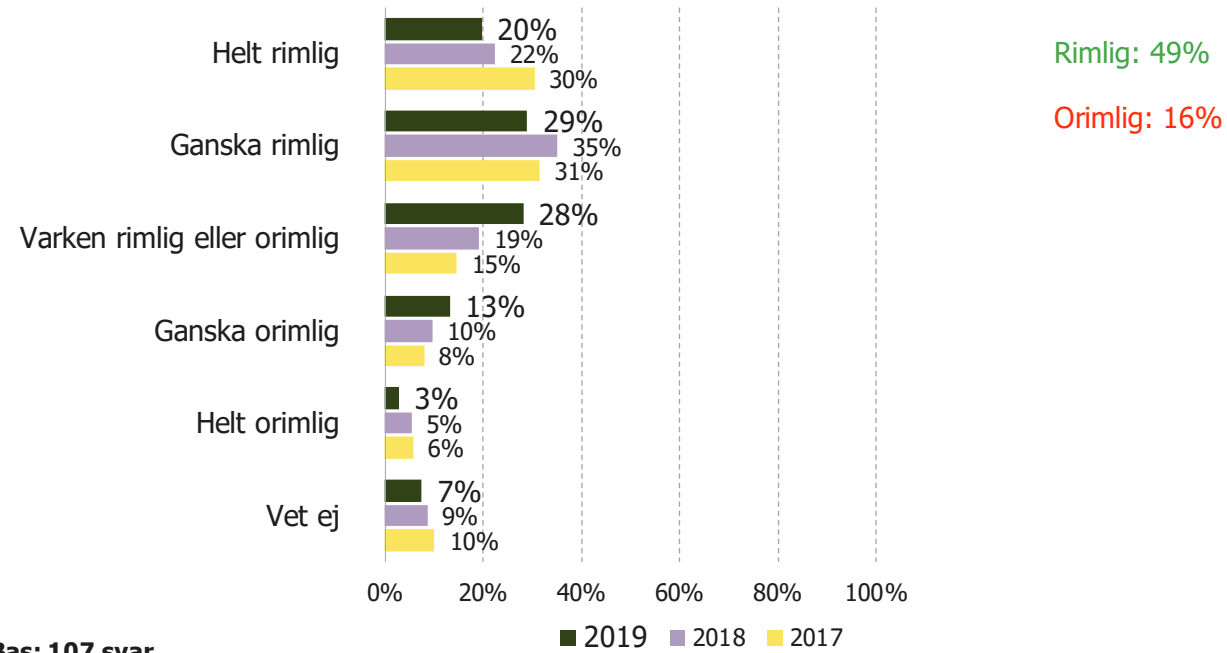
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



# Bygglov

## Fakta om respondenterna

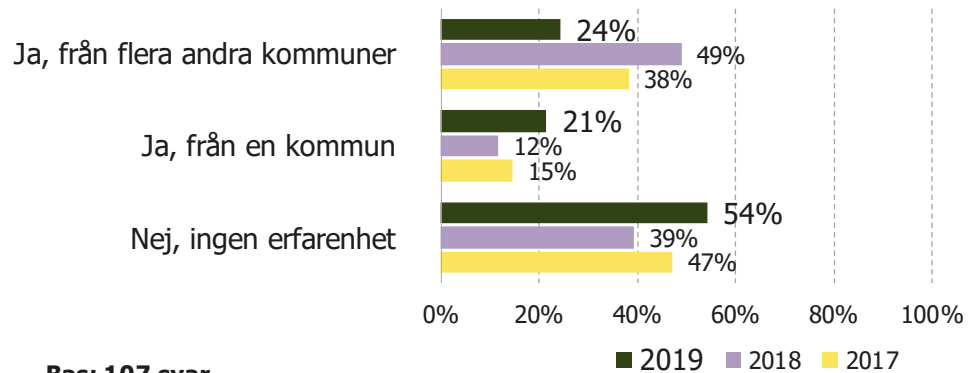
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



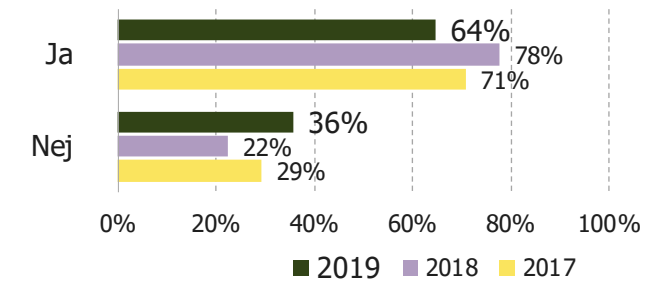
# Bygglov

## Fakta om respondenterna

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



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





# Miljö- och hälsoskydd

---

# Miljö- och hälsoskydd

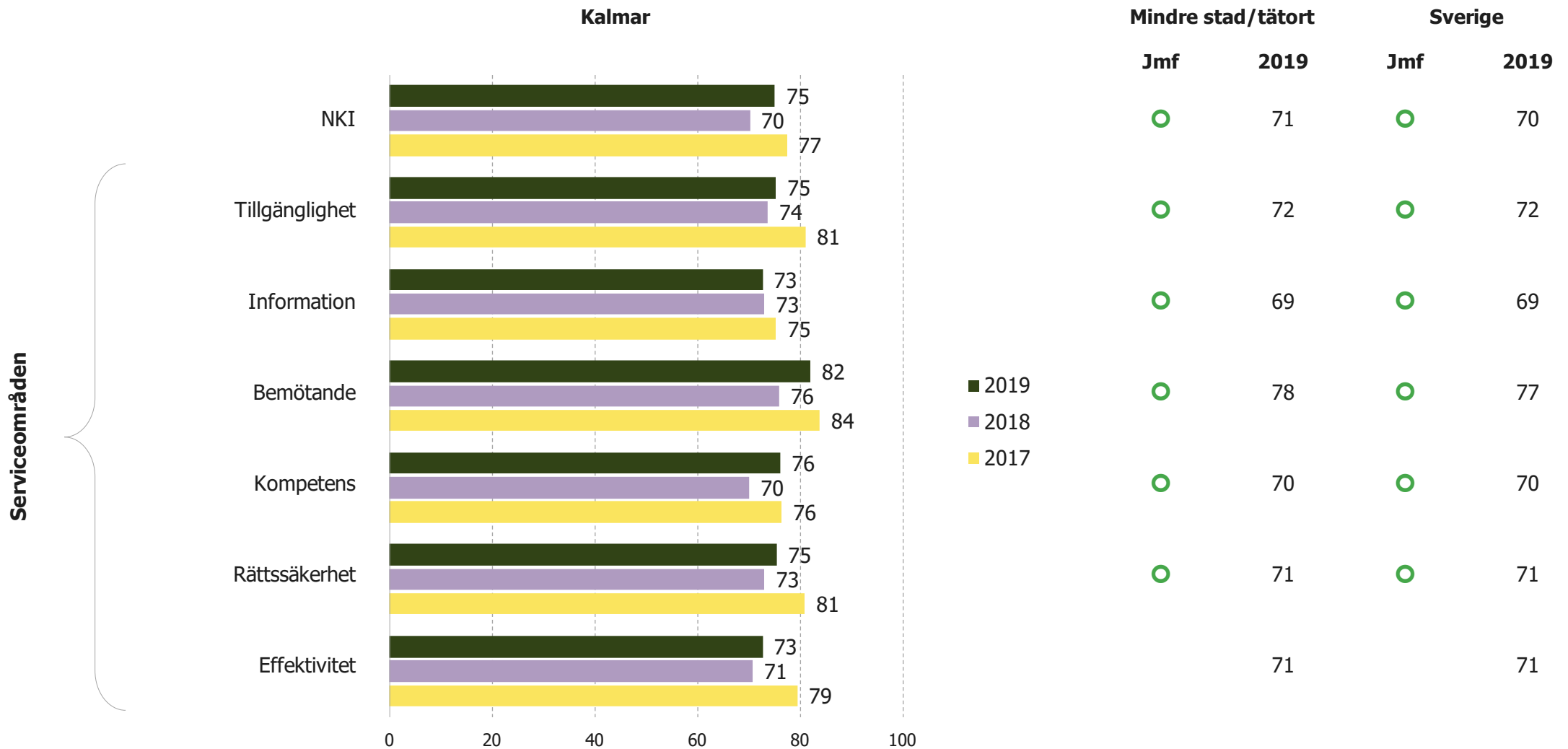
## Sammanfattning & rekommendationer

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

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

- Hög prestation gällande Bemötande har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Det finns visst förbättringsutrymme gällande engagemanget i ärendet.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Information och Effektivitet då prestationen inom dessa områden i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning inom Miljö- och hälsoskydd. Störst inverkan har rutinerna kring handläggningen.

# Miljö- och hälsoskydd Serviceområden



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

# Miljö- och hälsoskydd

## Samtliga frågors svarsfördelning

### Hur nöjd var du med...?

#### Tillgänglighet

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

#### Information

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

#### Bemötande

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

#### Kompetens

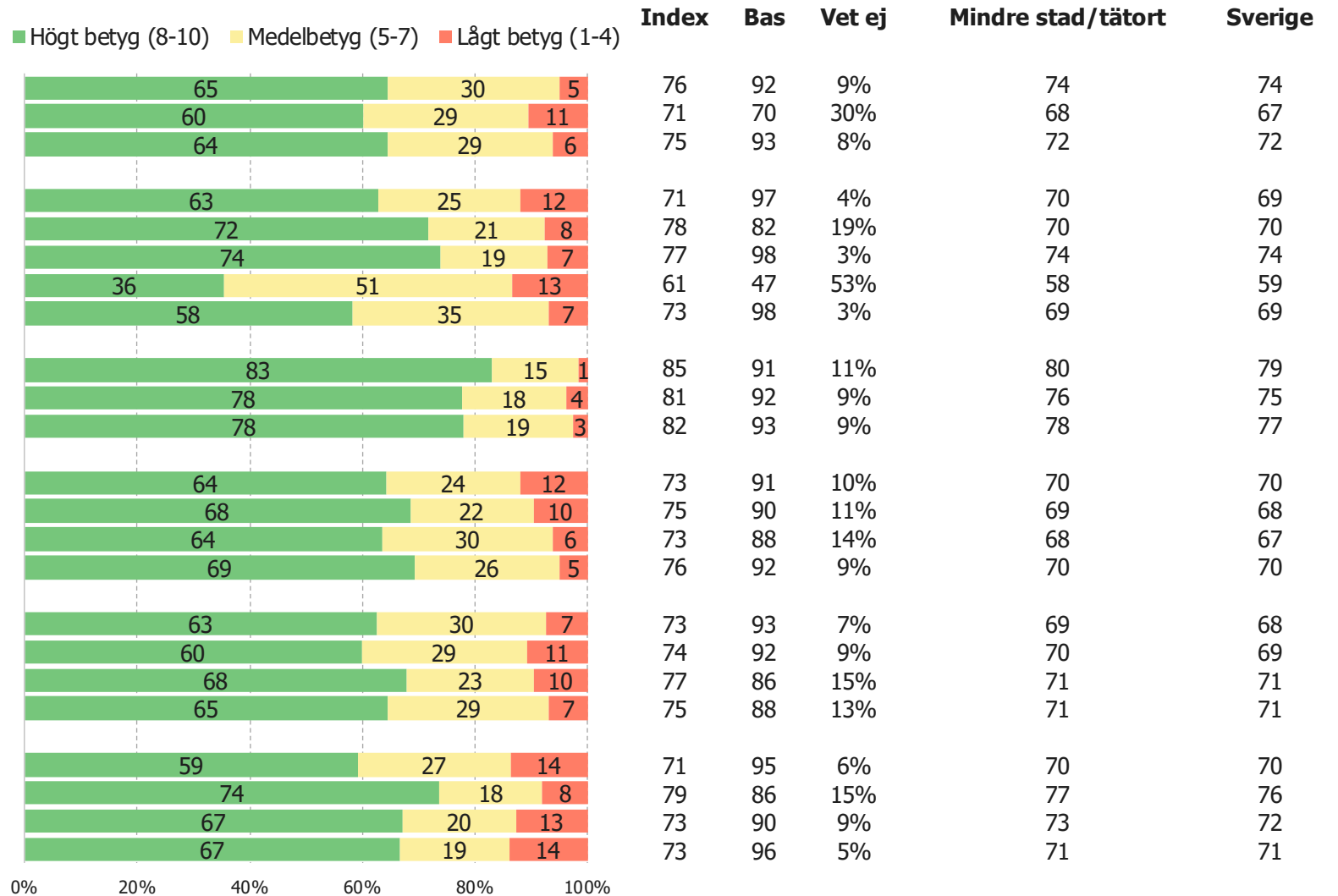
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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?



# Miljö- och hälsoskydd

## Effektmått och förklaringsgrad



**Förklaringsgrad: 89%**

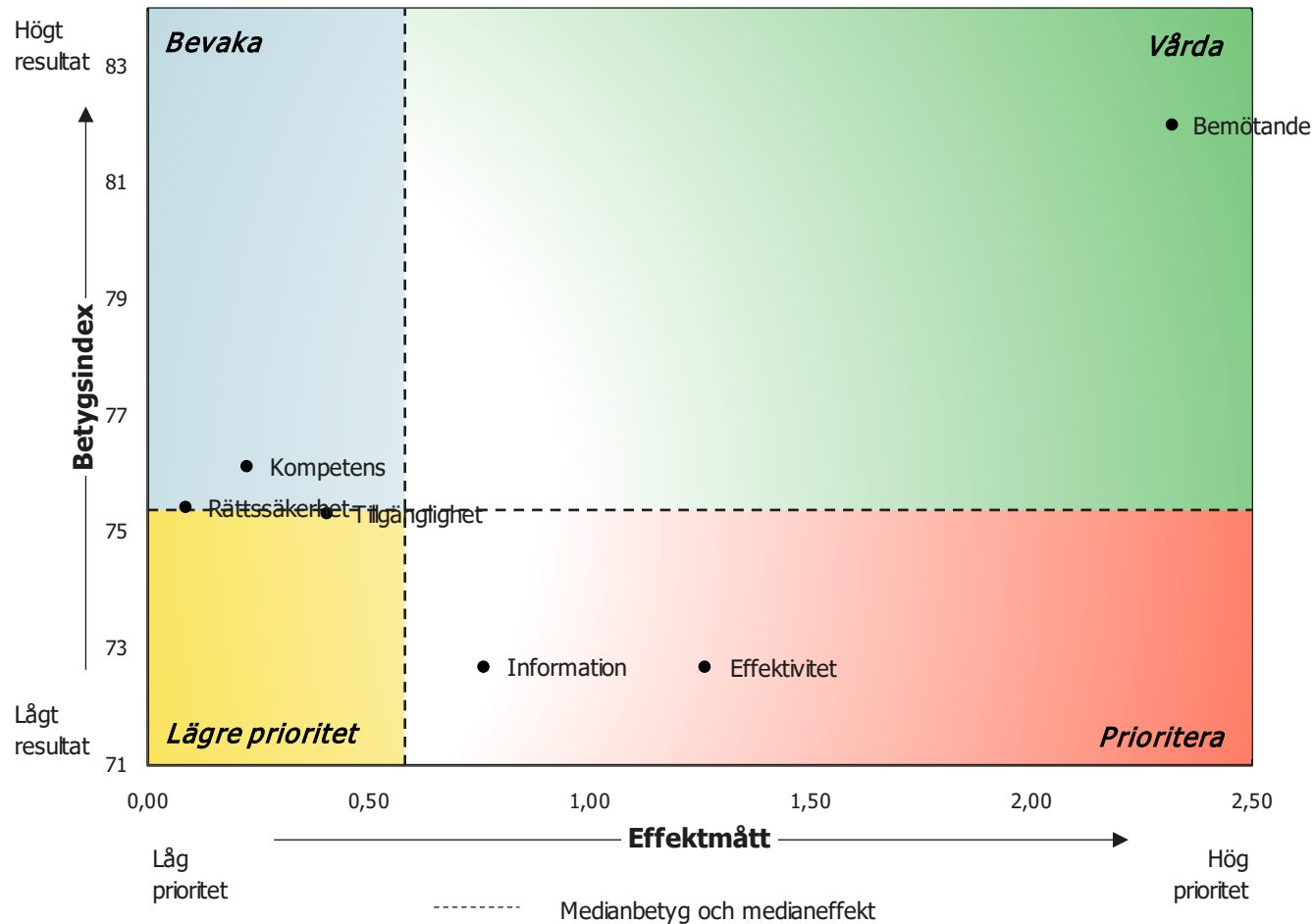
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten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

# Miljö- och hälsoskydd

## 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.

# Miljö- och hälsoskydd

## Prioriteringar inom serviceområden

Tillgänglighet	Betyg	Effekt
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	76	3,37
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	71	1,49
<b>Information</b>		
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	71	-
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	78	-
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)	77	-
... informationen på vår webbplats?	61	-
<b>Bemötande</b>		
... vårt engagemang i ditt ärende?	81	2,43
... vår attityd mot dig?	85	2,43
<b>Kompetens</b>		
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	73	2,94
... vår kunskap om ämnesområdet?	73	1,62
... vår förmåga att förstå dina problem?	75	0,24
<b>Rättssäkerhet</b>		
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	74	2,51
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	73	0,34
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	77	1,70
<b>Effektivitet</b>		
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	73	3,87
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	71	0,00
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	79	1,48

**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.

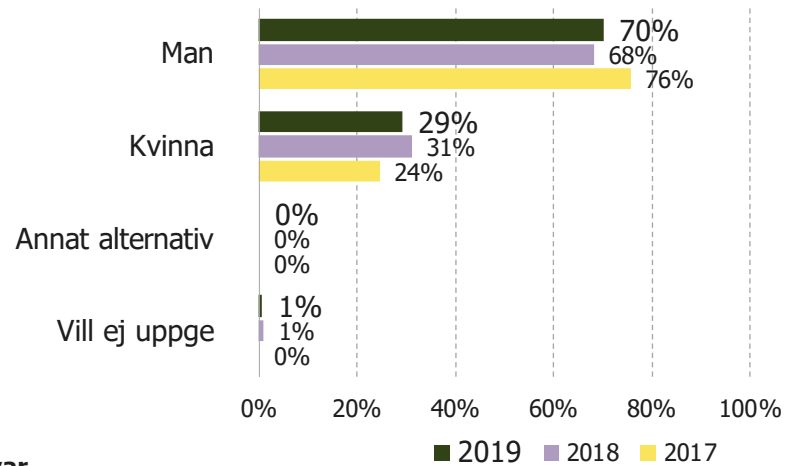
**Lägre prioritet** – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

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

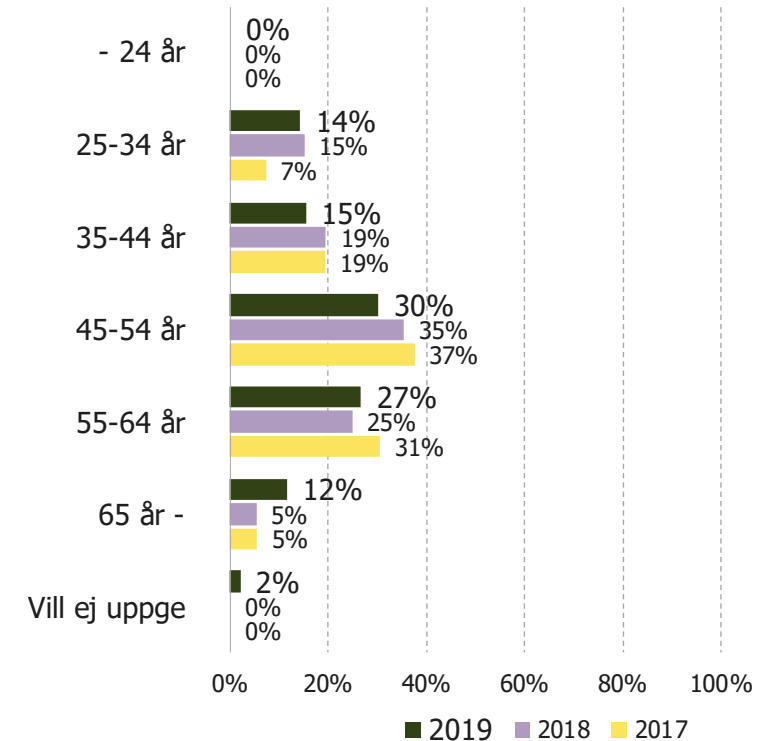
# Miljö- och hälsoskydd

## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?



### Hur gammal är du?

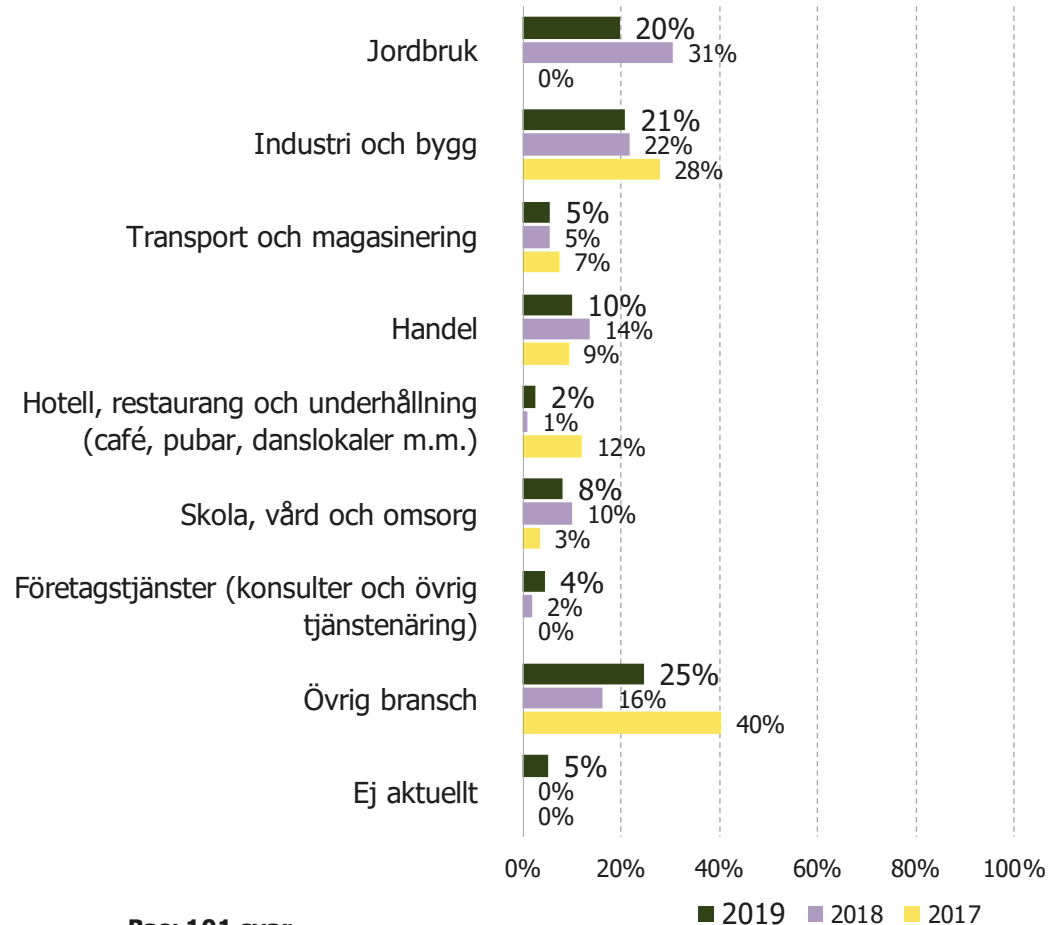




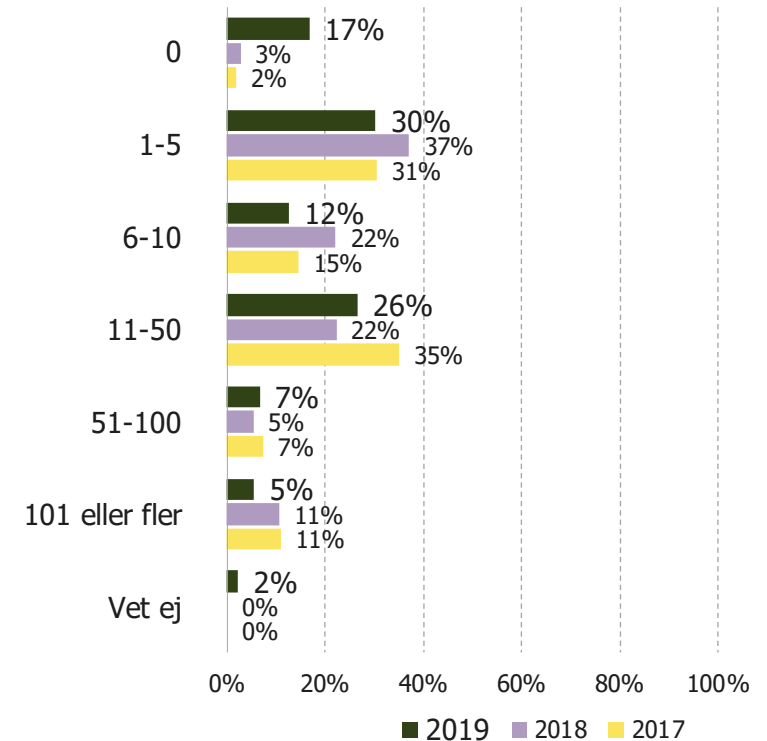
# Miljö- och hälsoskydd

## Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



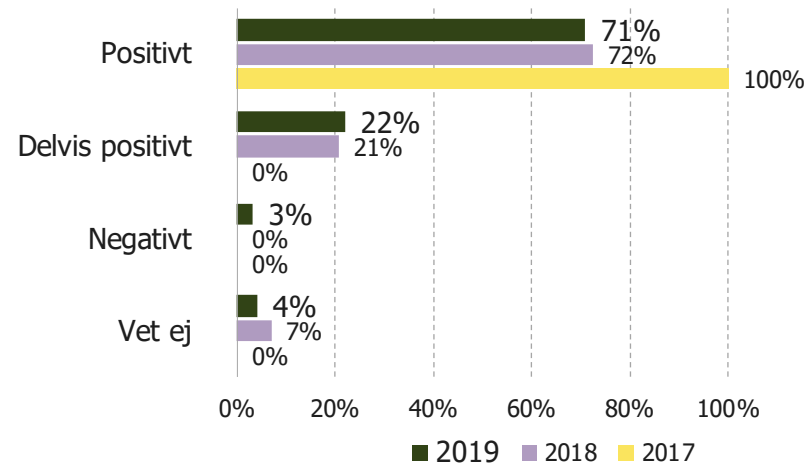
Hur många anställda har ditt företag?



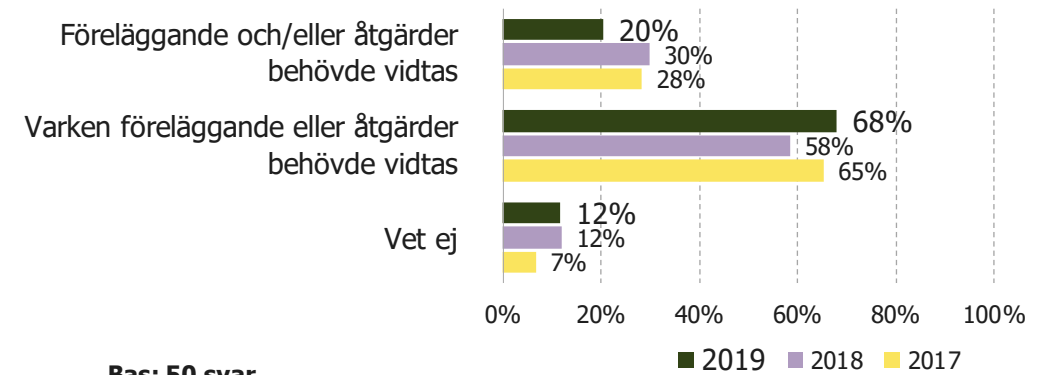
# Miljö- och hälsoskydd

## Fakta om respondenterna

### Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



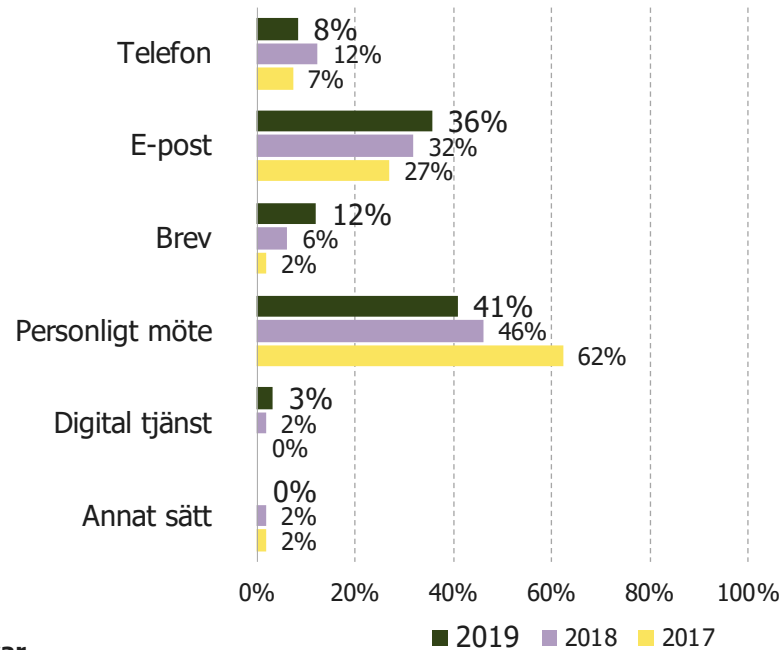
### Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



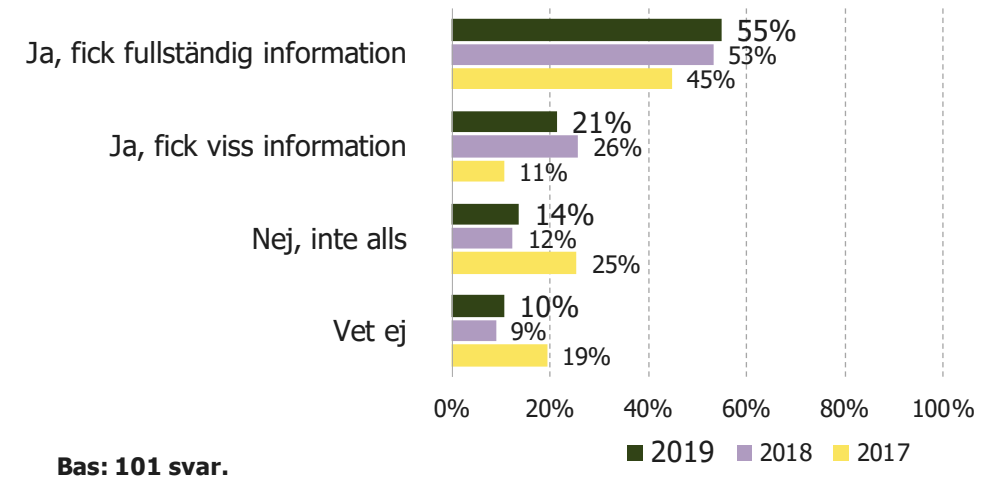
# Miljö- och hälsoskydd

## Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



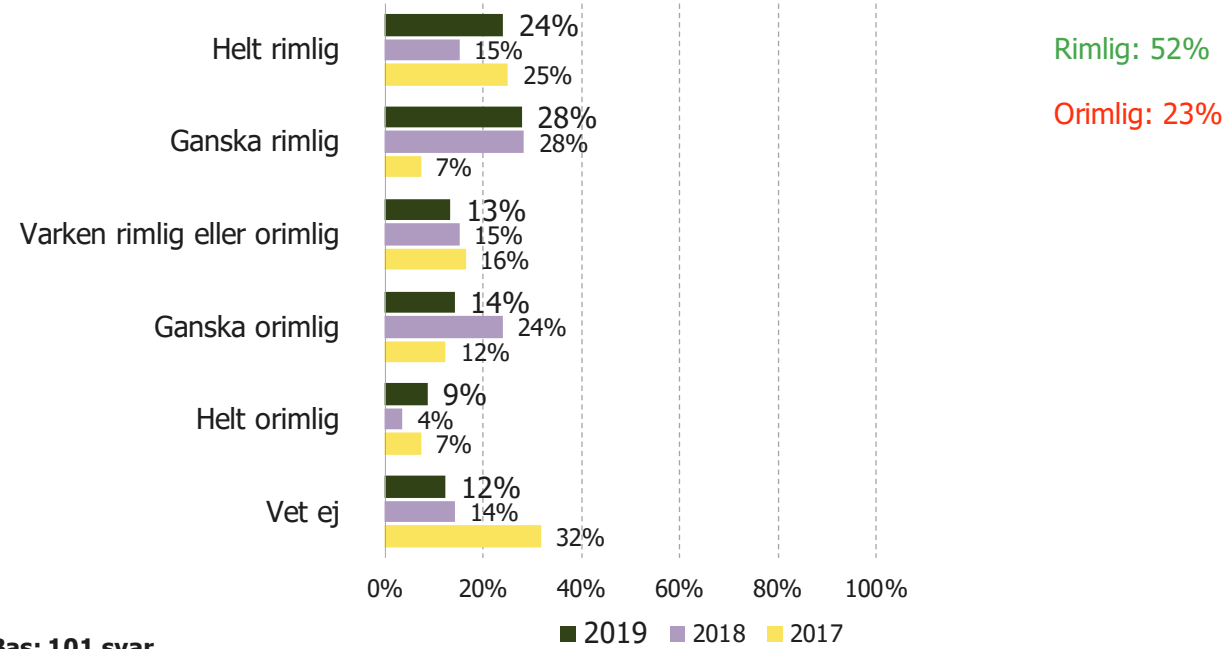
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



# Miljö- och hälsoskydd

## Fakta om respondenterna

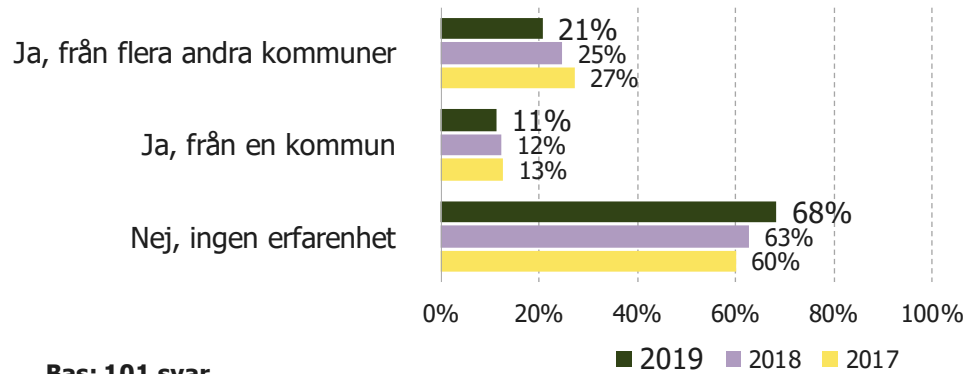
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



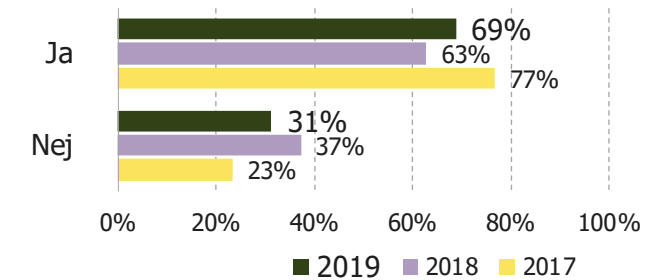
# Miljö- och hälsoskydd

## Fakta om respondenterna

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



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



Bas: 101 svar.

# Livsmedelskontroll



# Livsmedelskontroll

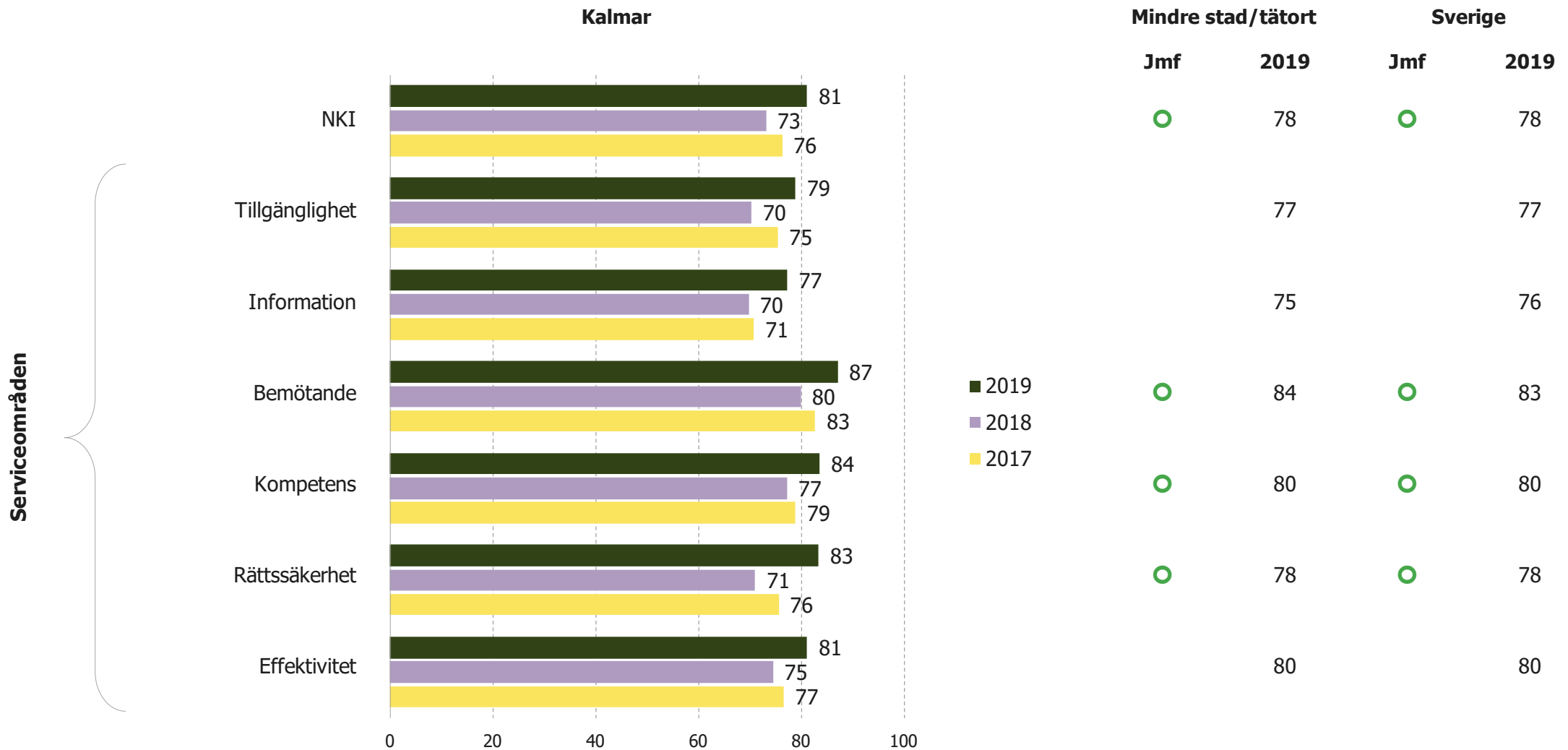
## Sammanfattning & rekommendationer

- NKI för Livsmedelskontroll uppgår till 81, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2018: 73).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 87. Samtliga serviceområden har ett index mellan 77-87.

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

- Hög prestation gällande Kompetens har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det kunskapen om ämnesområdet.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Effektivitet och Tillgänglighet då prestationen inom dessa områden i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning inom Livsmedelskontroll. Framför allt gäller det möjligheten att använda digitala tjänster och rutinerna kring handläggningen.

# Livsmedelskontroll Serviceområden



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



# Livsmedelskontroll

## Samtliga frågors svarsfördelning

### Hur nöjd var du med...?

#### Tillgänglighet

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

#### Information

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

#### Bemötande

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

#### Kompetens

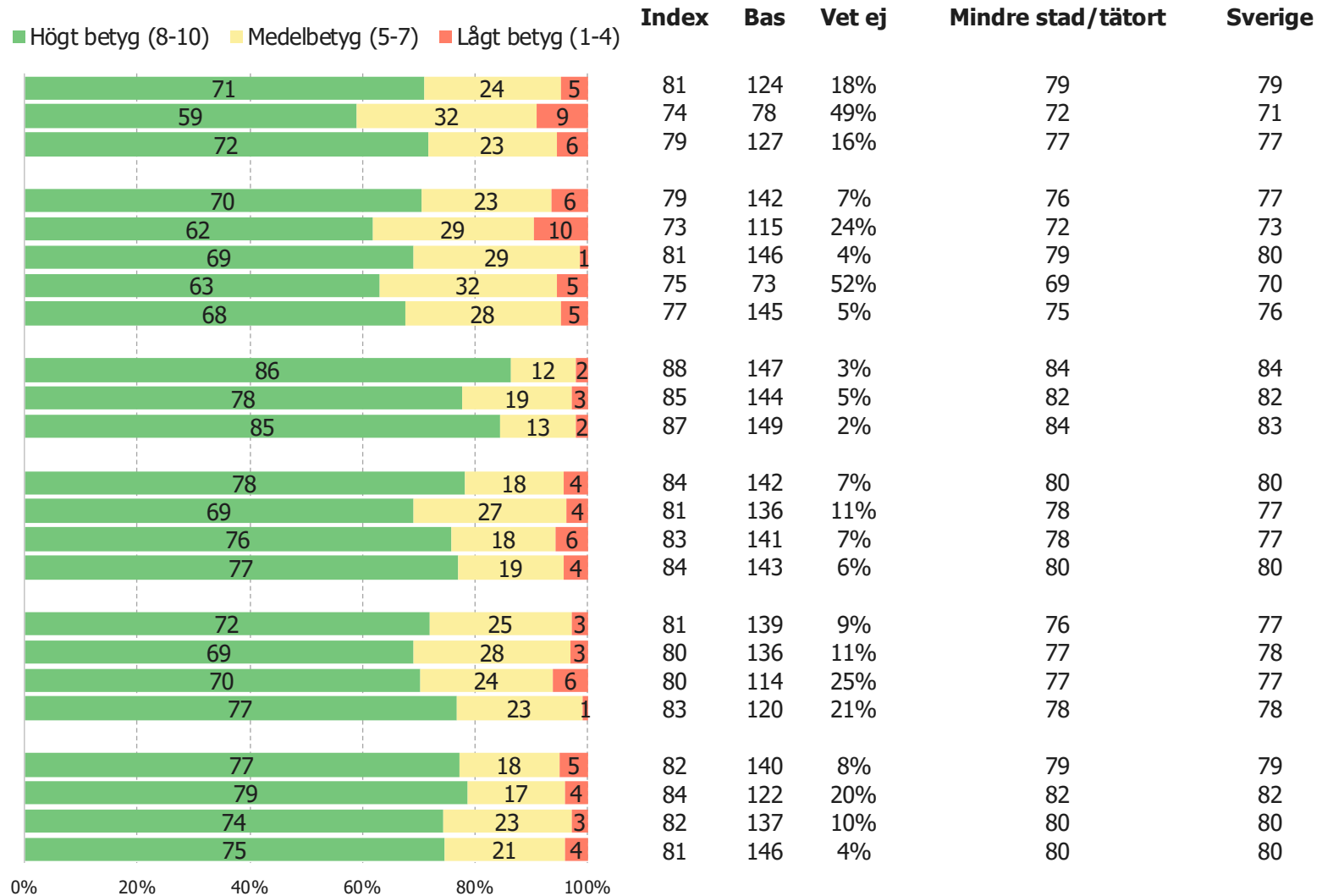
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### Rättssäkerhet

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

#### Effektivitet

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



# Livsmedelskontroll

## Effektmått och förklaringsgrad



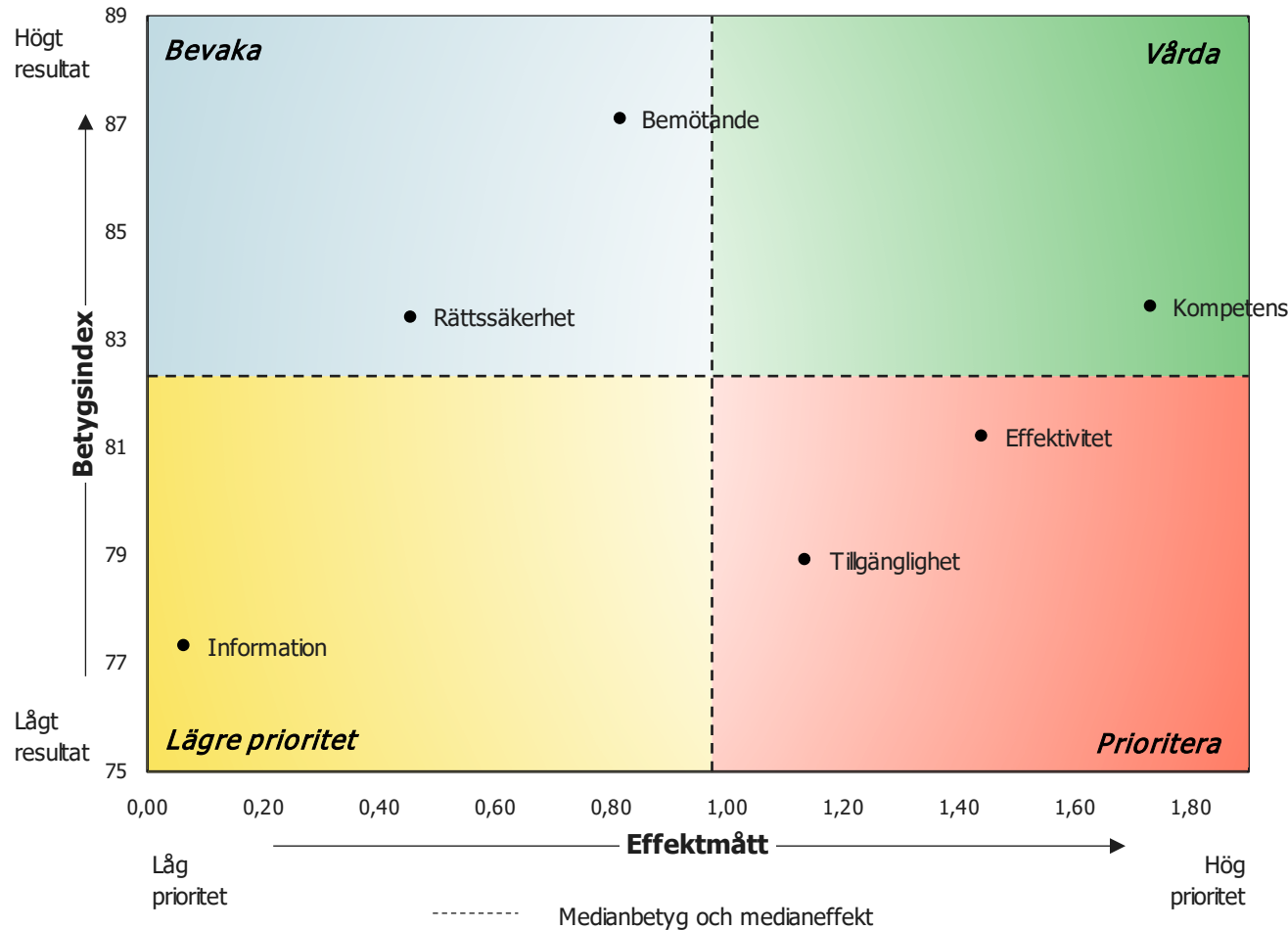
**Förklaringsgrad: 89%**

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

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

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Livsmedelskontroll är 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.

# Livsmedelskontroll Prioriteringsmatris



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

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

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

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

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

# Livsmedelskontroll

## Prioriteringar inom serviceområden

Tillgänglighet	Betyg	Effekt
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	74	2,81
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	81	2,08
<b>Information</b>		
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	79	1,31
... informationen på vår webbplats?	75	2,54
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	73	0,23
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)	81	0,80
<b>Bemötande</b>		
... vår attityd mot dig?	88	2,59
... vårt engagemang i ditt ärende?	85	2,11
<b>Kompetens</b>		
... vår kunskap om ämnesområdet?	84	2,60
... vår förmåga att förstå dina problem?	81	1,57
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	83	0,91
<b>Rättssäkerhet</b>		
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	80	1,63
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	80	1,37
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	81	0,99
<b>Effektivitet</b>		
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	82	2,88
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	84	1,44
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	82	0,58

**Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för den totala nöjdheten med området. Kategorierna gäller även här:**

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

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

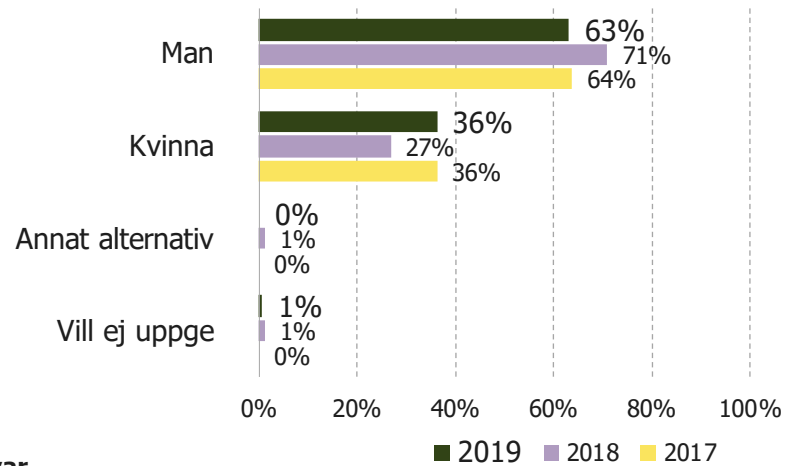
**Lägre prioritet** – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

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

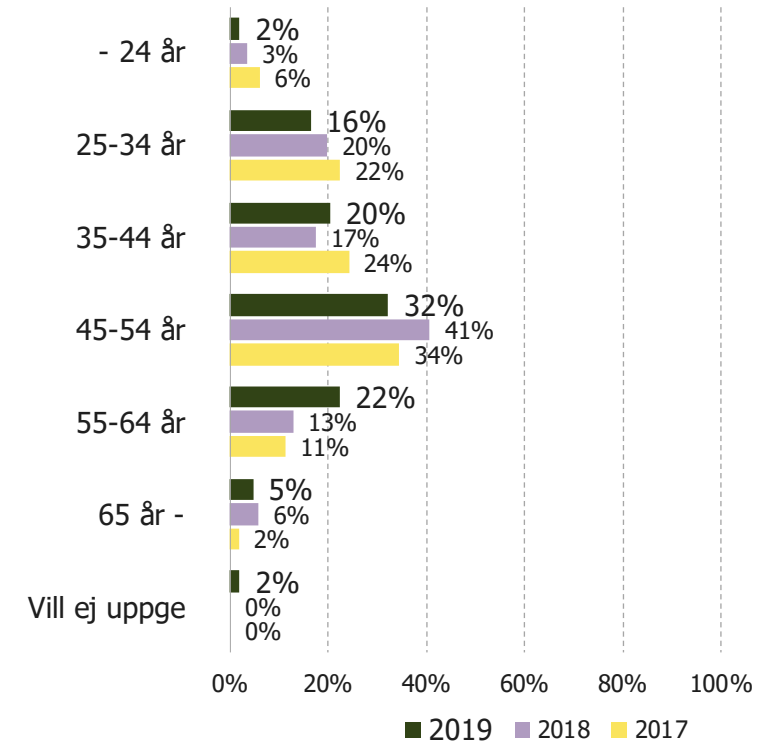
# Livsmedelskontroll

## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?



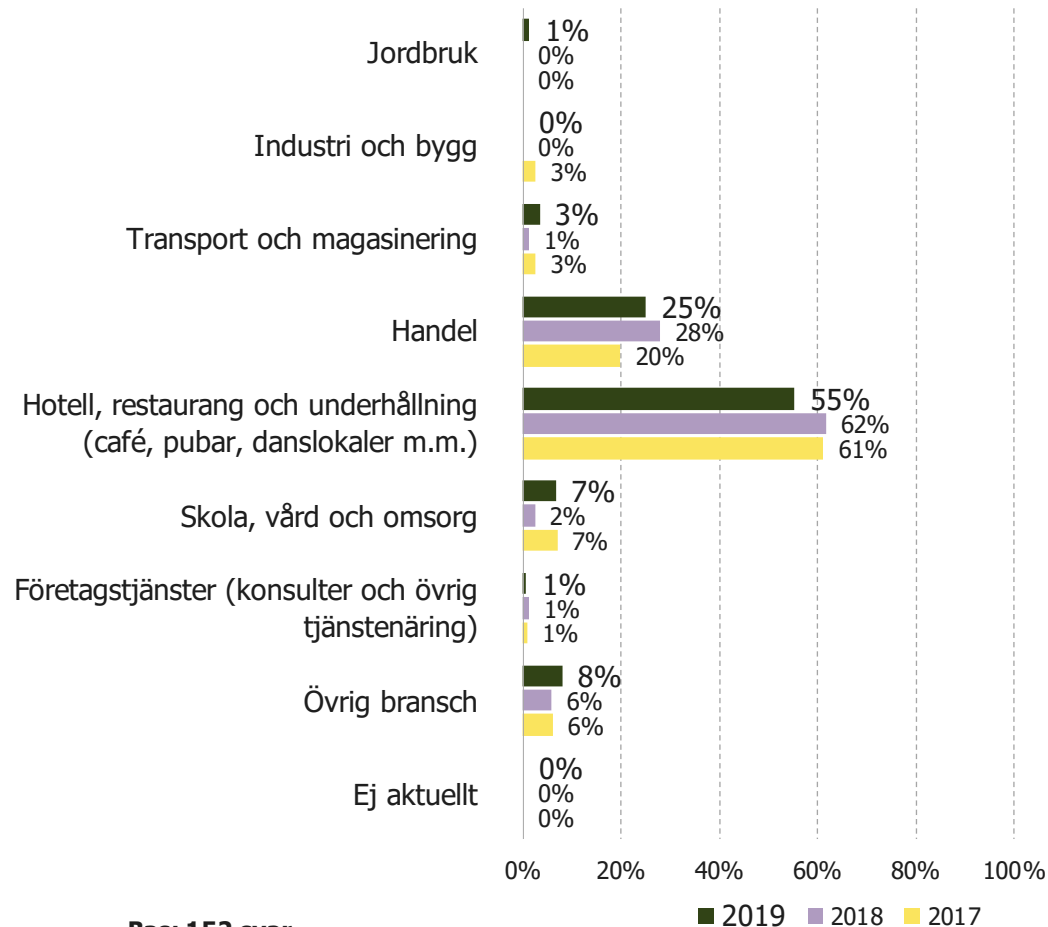
### Hur gammal är du?



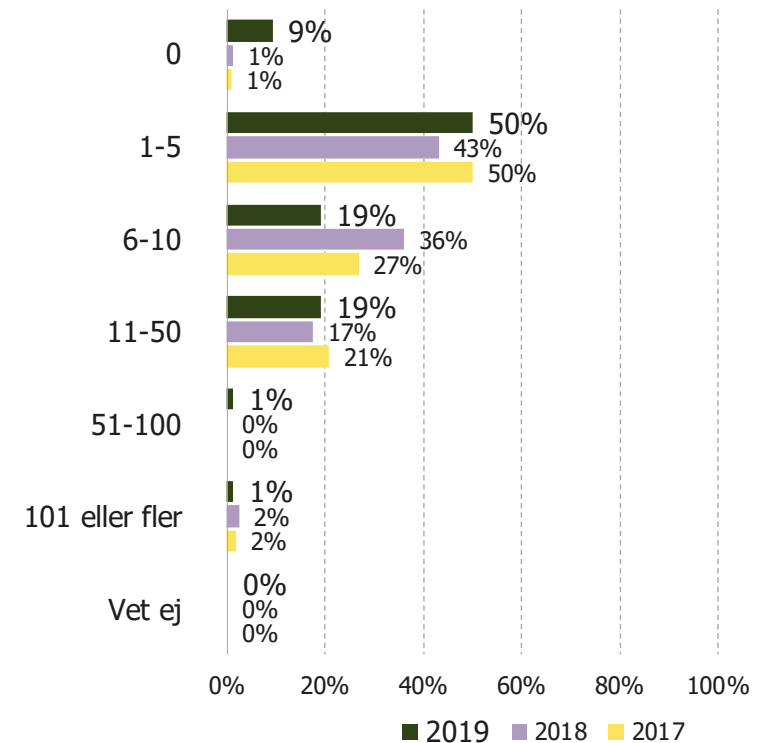
# Livsmedelskontroll

## Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



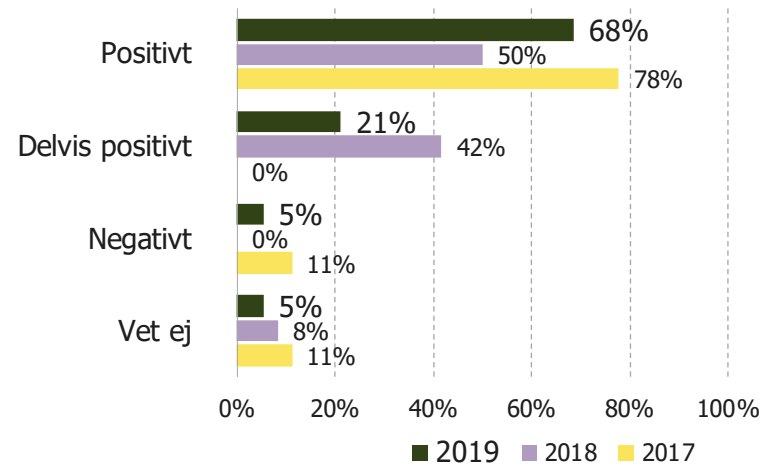
Hur många anställda har ditt företag?



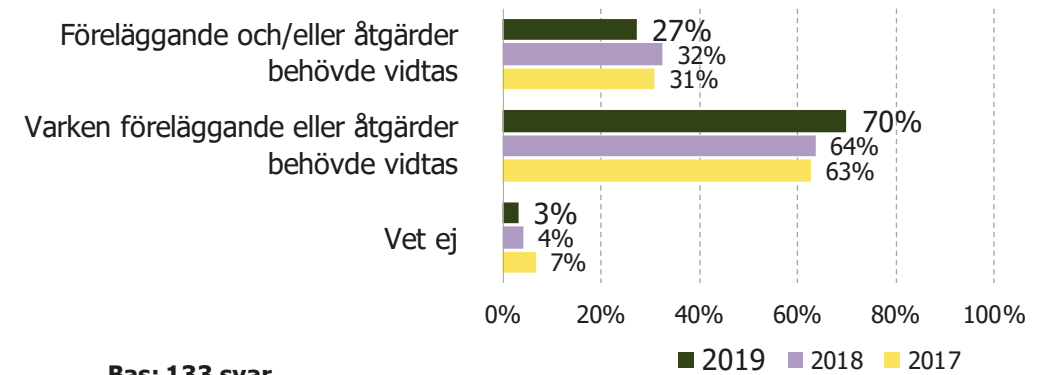
# Livsmedelskontroll

## Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



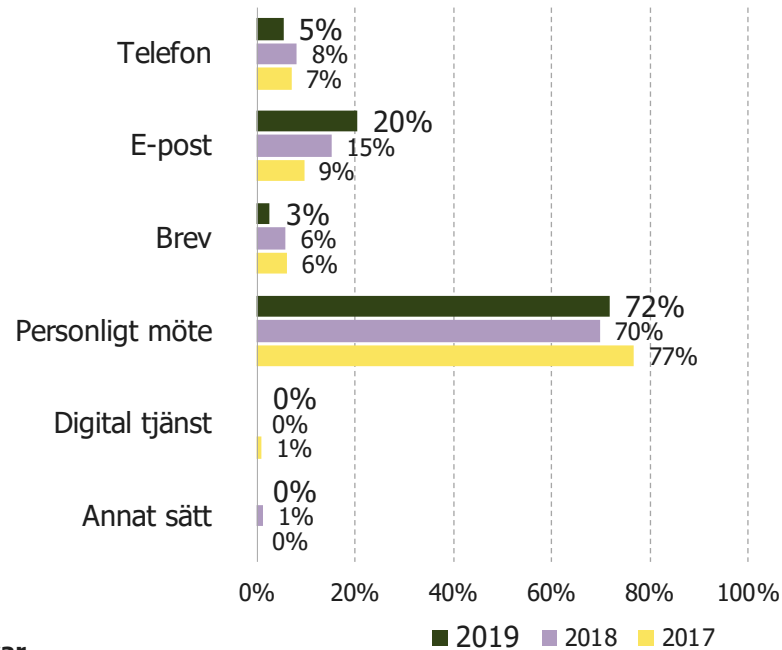
Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)



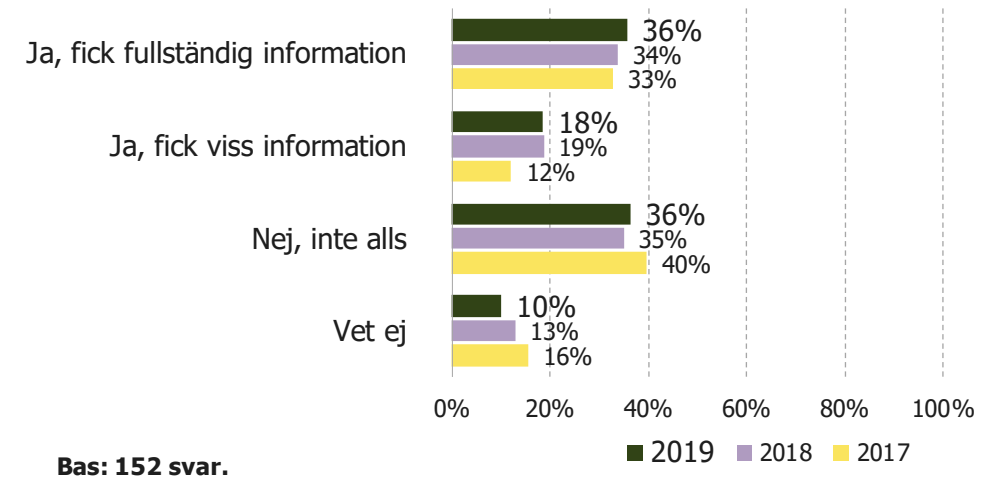
# Livsmedelskontroll

## 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?

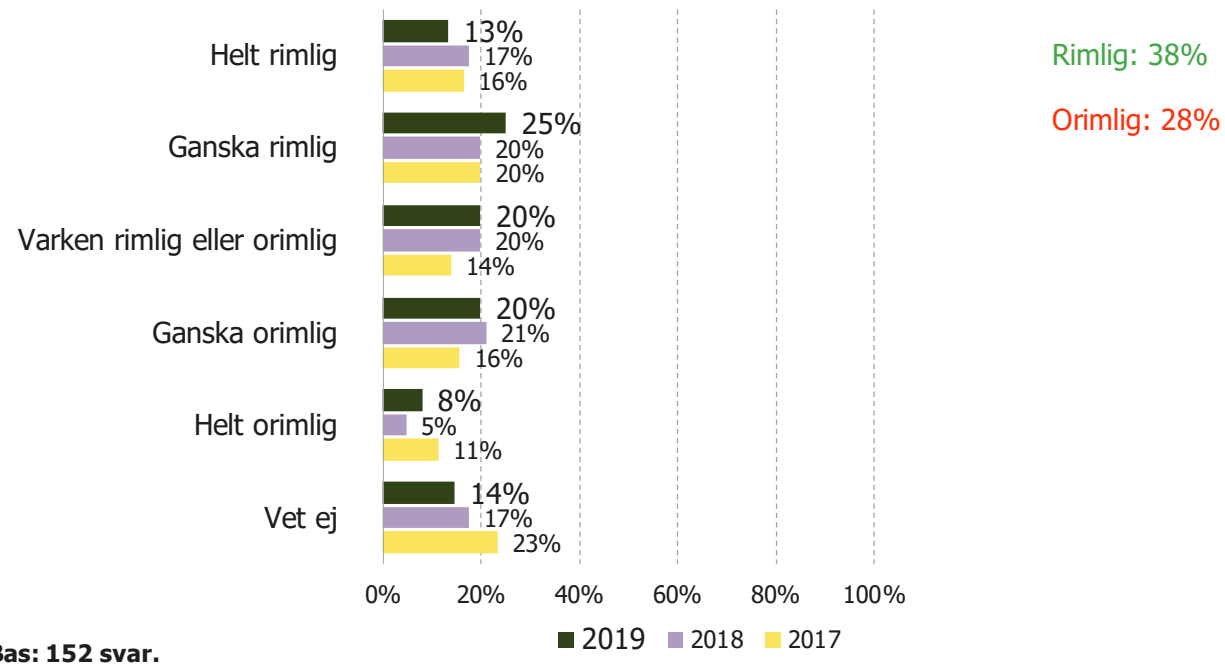




# Livsmedelskontroll

## Fakta om respondenterna

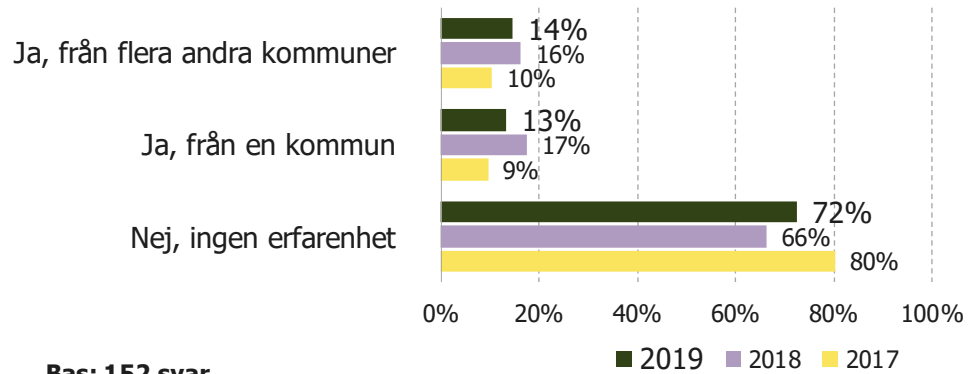
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



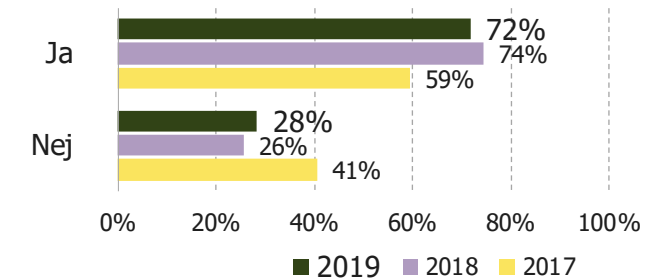
# Livsmedelskontroll

## Fakta om respondenterna

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



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



# Serveringstillstånd

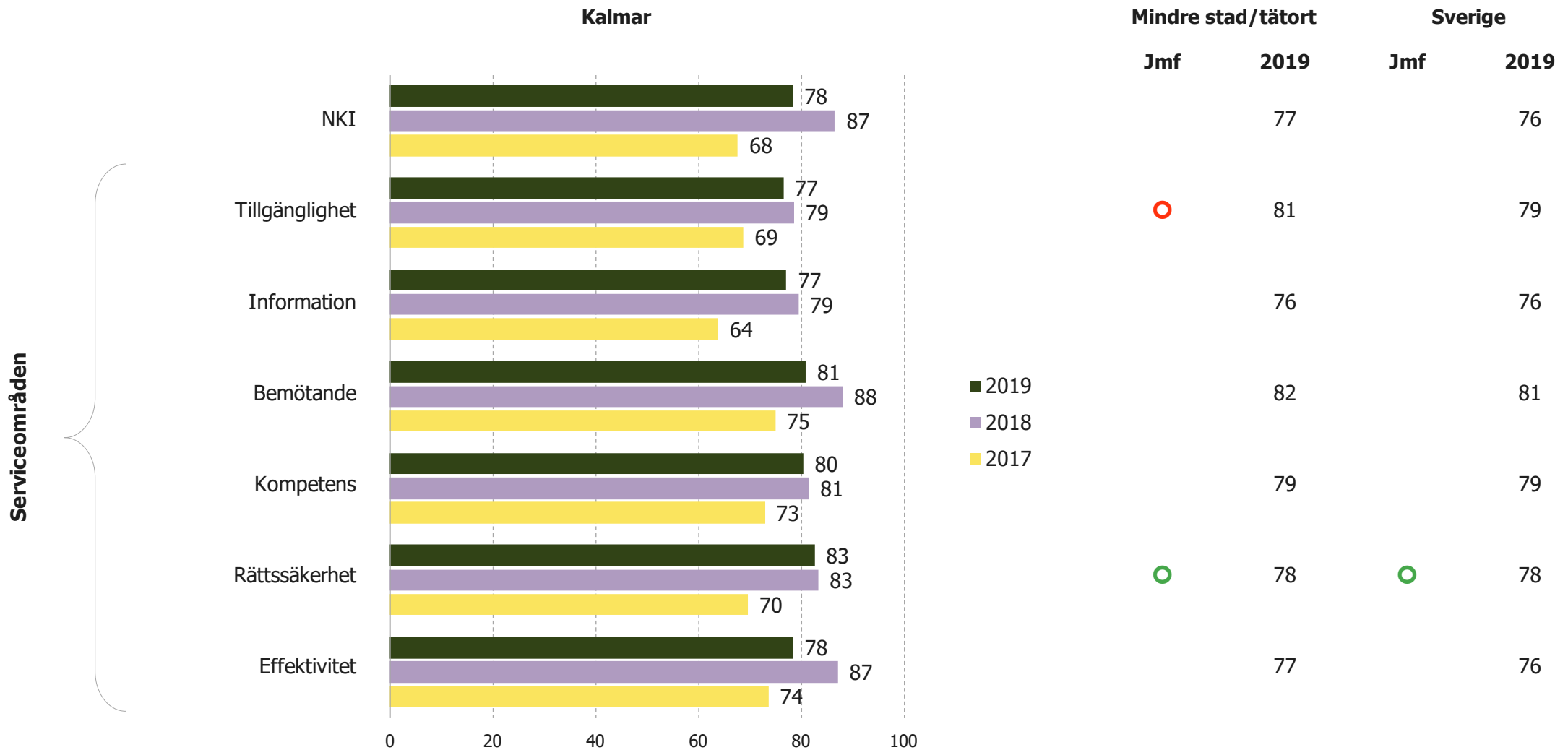


# Serveringstillstånd

## Sammanfattning

- NKI för Serveringstillstånd uppgår till 78, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2018: 87).
- Högst omdöme ges Rättssäkerhet, med ett index på 83. Samtliga serviceområden har ett index mellan 77-83.

# Serveringstillstånd Serviceområden



# Serveringstillstånd

## Samtliga frågors svarsfördelning

### Hur nöjd var du med...?

#### Tillgänglighet

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

#### Information

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

#### Bemötande

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

#### Kompetens

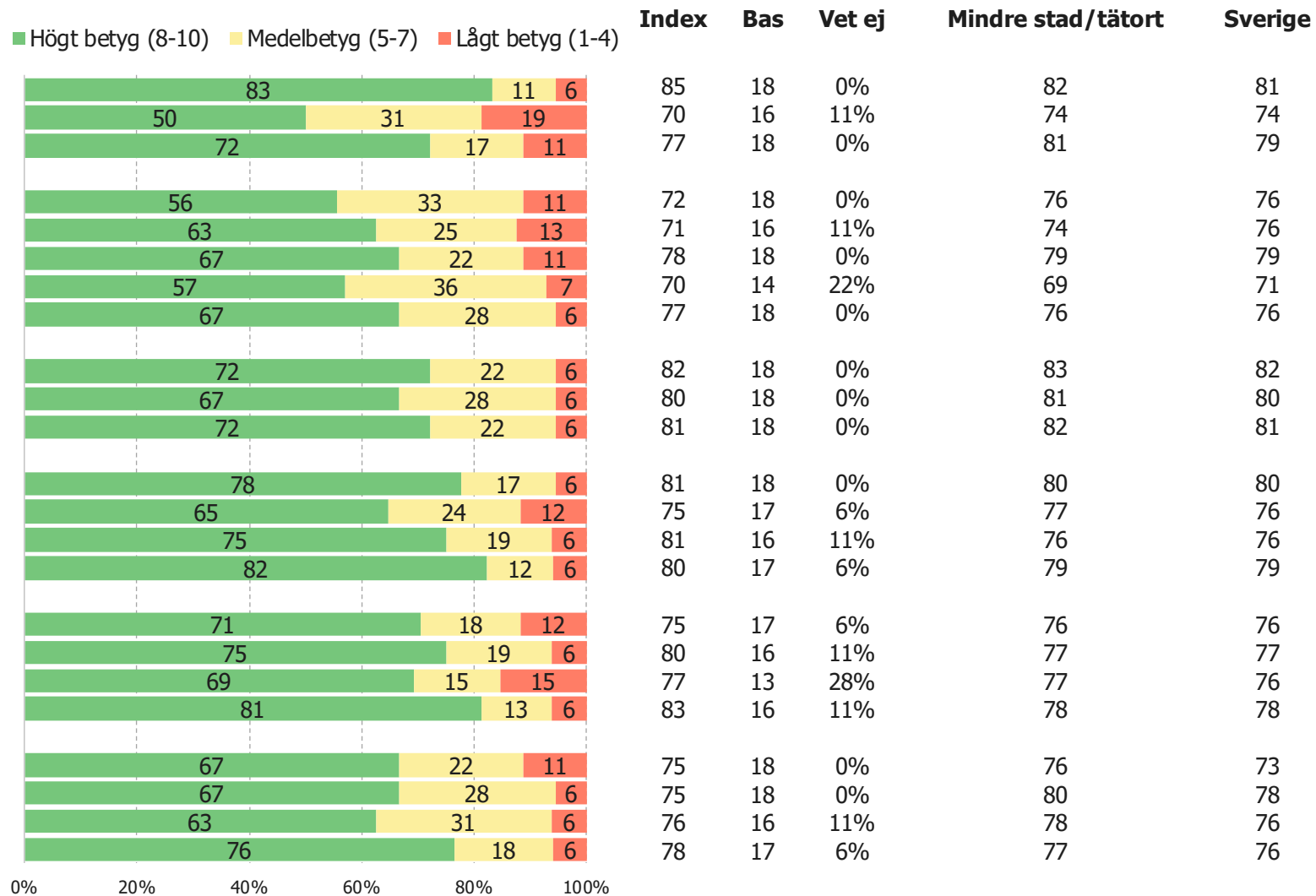
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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

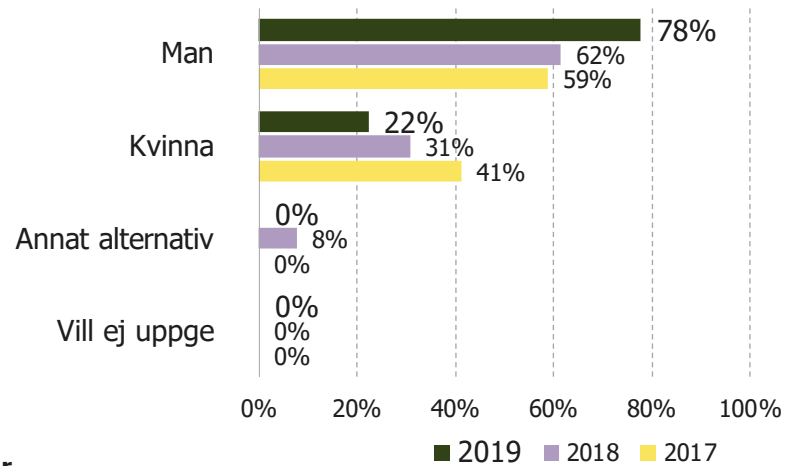
- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



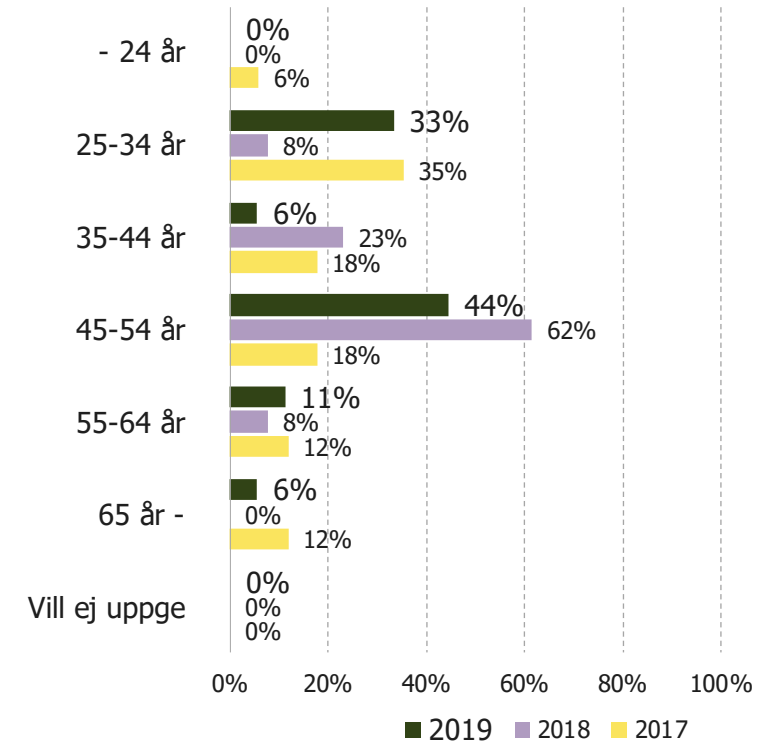
# Serveringstillstånd

## Fakta om respondenterna

### Är du en man eller kvinna?



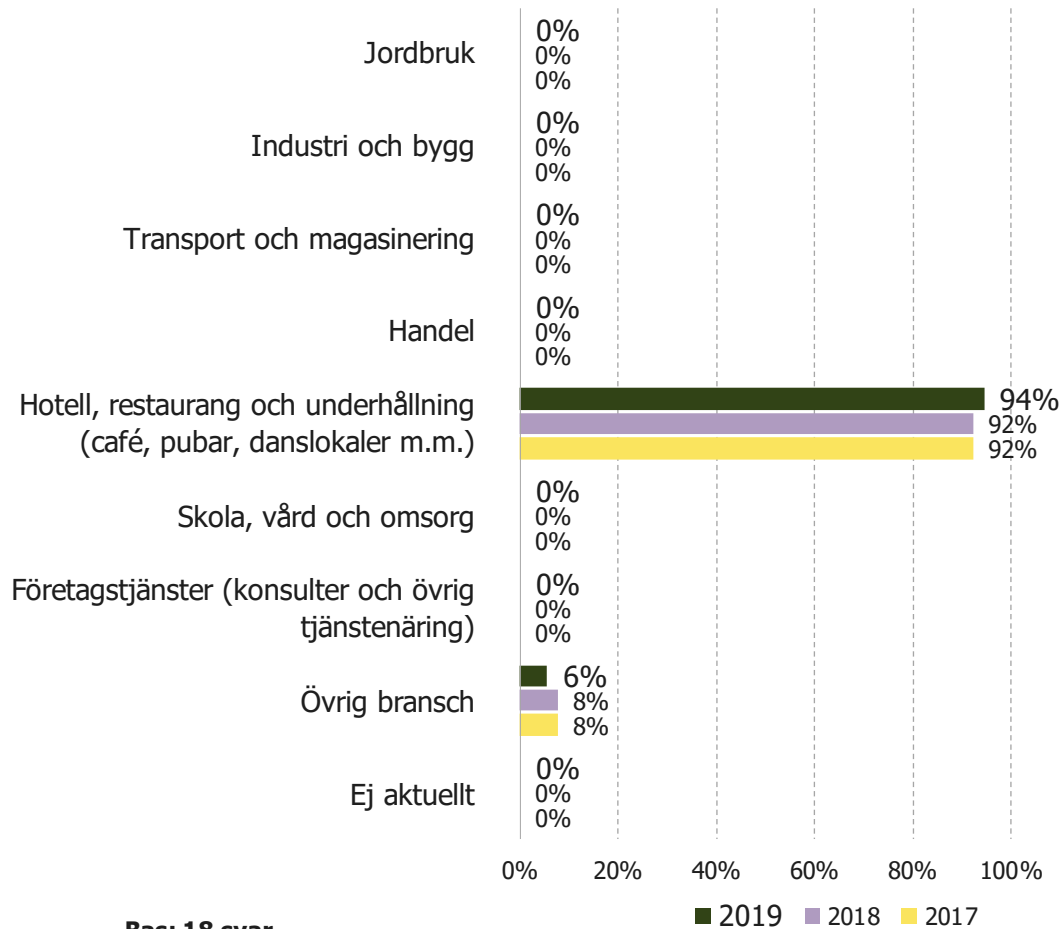
### Hur gammal är du?



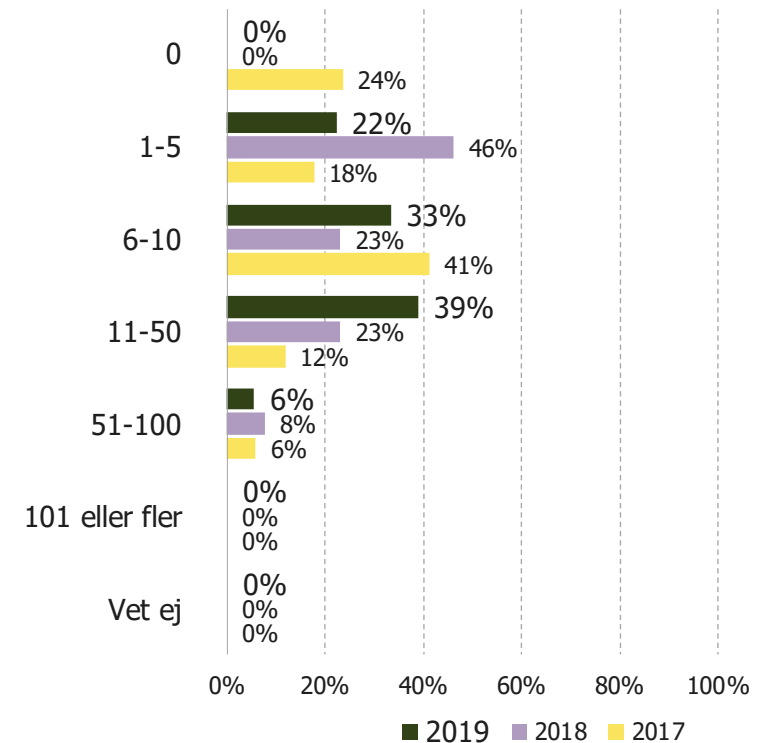
# Serveringstillstånd

## Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



Hur många anställda har ditt företag?

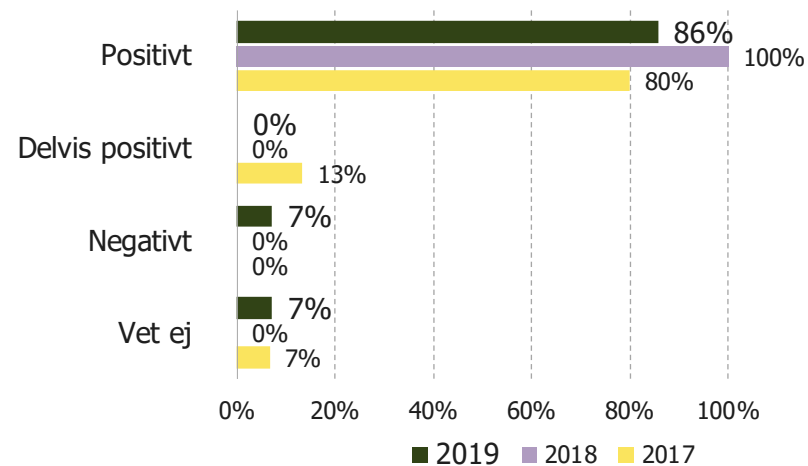




# Serveringstillstånd

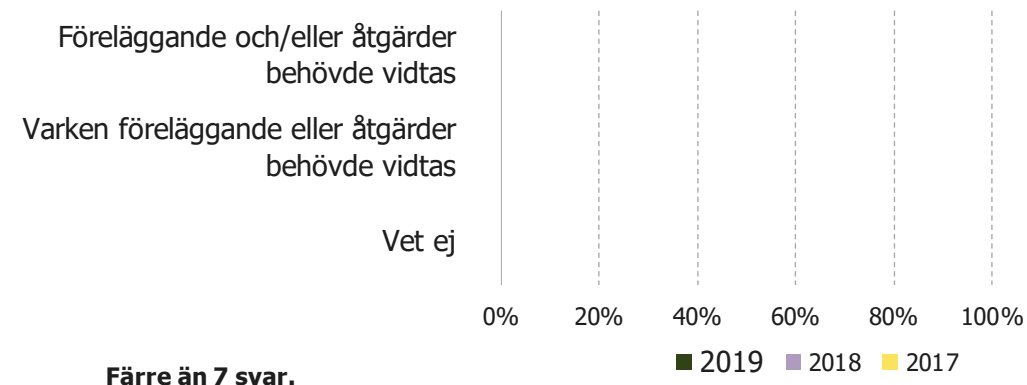
## Fakta om respondenterna

### Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 14 svar.

### Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)

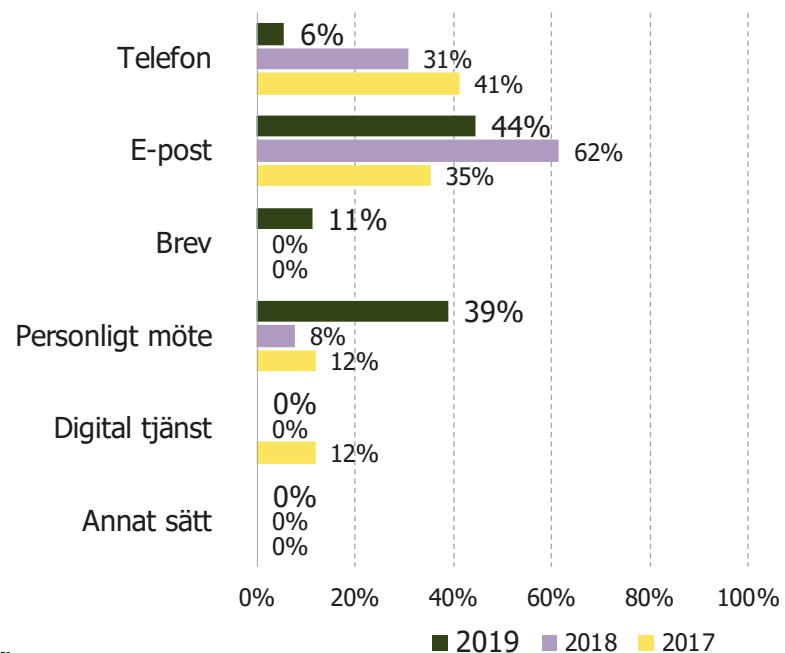


Färre än 7 svar.

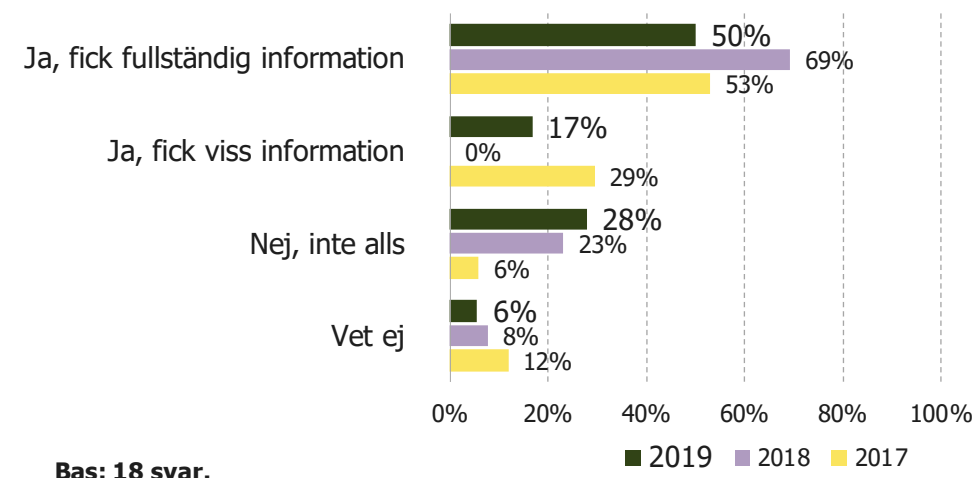
# Serveringstillstånd

## Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



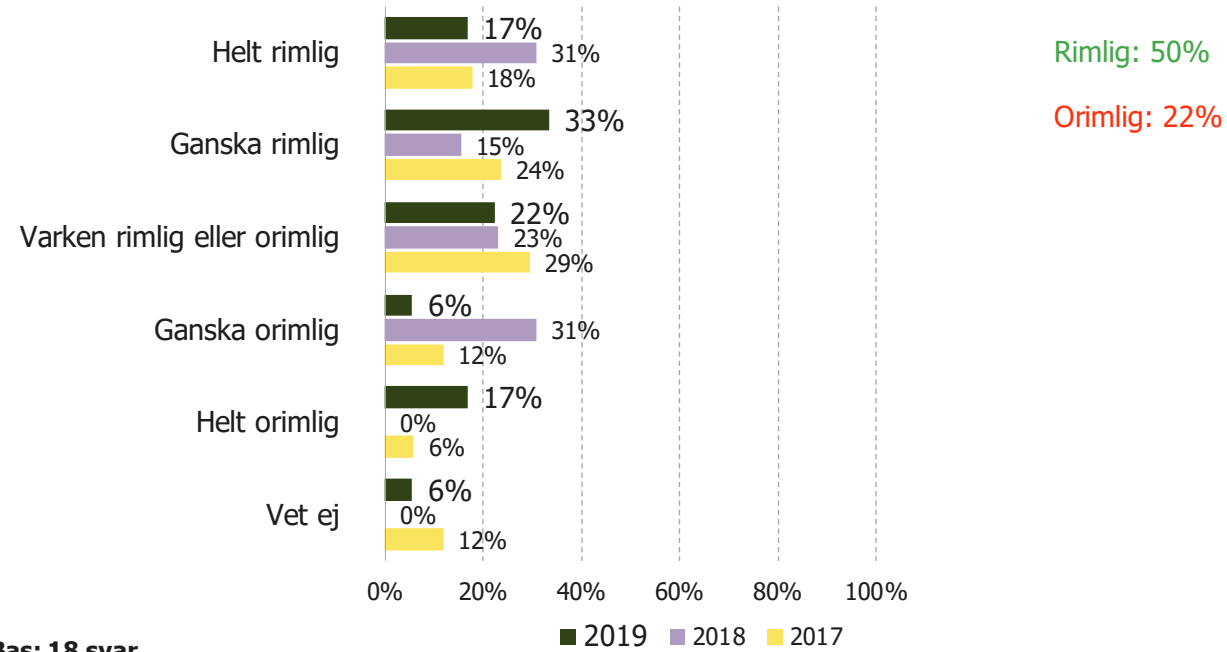
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



# Serveringstillstånd

## Fakta om respondenterna

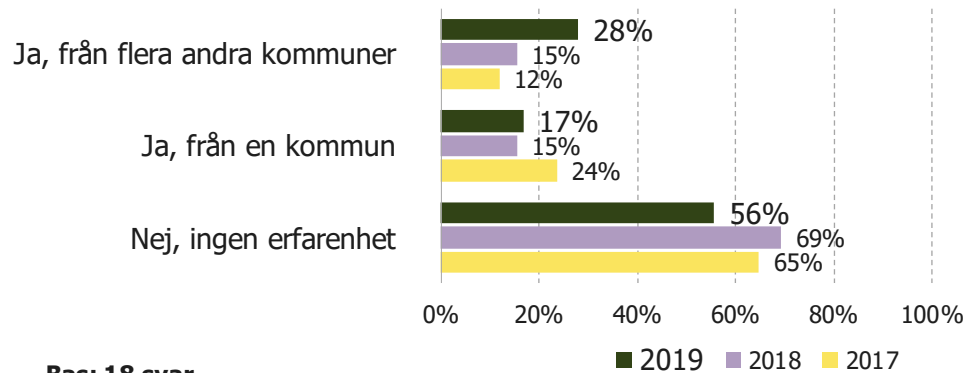
Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



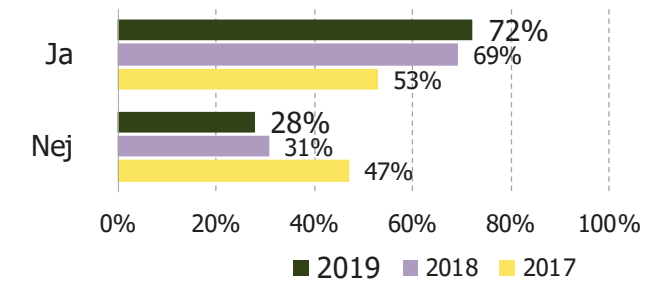
# Serveringstillstånd

## Fakta om respondenterna

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



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



# Jämförelser mellan grupper

---

# Jämförelser mellan grupper

## Kön

	Är du en man eller kvinna?				Totalt	
	Man		Kvinna		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas		
<b>Kalmar</b>	<b>76</b>	<b>285</b>	<b>84</b>	<b>121</b>	<b>78</b>	<b>409</b>
Brandtillsyn	82	24	90	12	85	36
Bygglov	72	86	79	19	72	107
Markupplåtelser	-	0	-	0	-	0
Miljö- och hälsoskydd	72	66	84	31	75	98
Livsmedelskontroll	79	95	84	55	81	150
Serveringstillstånd	75	14	-	4	78	18

# Jämförelser mellan grupper

## Ålder

	Hur gammal är du?												Totalt	
	- 24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65 år -			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Kalmar</b>	-	4	77	66	80	81	80	136	76	87	79	30	78	409
Brandtillsyn	-	0	-	5	98	7	83	18	-	5	-	1	85	36
Bygglov	-	1	71	15	68	26	79	31	66	22	84	11	72	107
Markupplåtelser	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Miljö- och hälsoskydd	-	0	83	15	77	16	76	30	76	25	63	10	75	98
Livsmedelskontroll	-	3	78	25	85	31	81	49	79	33	89	7	81	150
Serveringstillstånd	-	0	-	6	-	1	84	8	-	2	-	1	78	18

# 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, ...)		Skola, vård och omsorg		Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)		Övrig bransch			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Kalmar</b>	<b>63</b>	<b>20</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	<b>88</b>	<b>13</b>	<b>81</b>	<b>64</b>	<b>80</b>	<b>112</b>	<b>82</b>	<b>25</b>	<b>74</b>	<b>11</b>	<b>80</b>	<b>73</b>	<b>78</b>	<b>409</b>
Brandtillsyn	-	0	83	9	-	1	87	12	-	5	-	2	-	0	85	7	85	36
Bygglov	-	1	64	43	-	2	-	6	-	4	-	3	-	6	73	27	72	107
Markupplåtelse	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Miljö- och hälsoskydd	57	17	79	19	-	5	71	8	-	3	84	11	-	4	83	26	75	98
Livsmedelskontroll	-	2	-	0	-	5	81	38	81	83	80	9	-	1	86	12	81	150
Serveringstillstånd	-	0	-	0	-	0	-	0	79	17	-	0	-	0	-	1	78	18



# Jämförelser mellan grupper

## Antal anställda

	Hur många anställda har ditt företag?												Totalt	
	0		1-5		6-10		11-50		51-100		101 eller fler			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Kalmar</b>	<b>81</b>	<b>51</b>	<b>76</b>	<b>149</b>	<b>80</b>	<b>66</b>	<b>77</b>	<b>98</b>	<b>81</b>	<b>21</b>	<b>85</b>	<b>17</b>	<b>78</b>	<b>409</b>
Brandtillsyn	-	0	81	13	-	6	86	13	-	2	-	2	85	36
Bygglov	78	20	68	27	82	14	62	23	74	10	81	8	72	107
Markupplåtelser	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Miljö- och hälsoskydd	74	17	67	30	78	12	80	26	-	6	-	5	75	98
Livsmedelskontroll	88	14	80	75	82	28	78	29	-	2	-	2	81	150
Serveringstillstånd	-	0	-	4	-	6	84	7	-	1	-	0	78	18

# Jämförelser mellan grupper

## Utfall

	Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)						Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)				Totalt	
	Positivt		Delvis positivt		Negativt		Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas		Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Kalmar</b>	<b>79</b>	<b>153</b>	<b>61</b>	<b>32</b>	-	<b>6</b>	<b>79</b>	<b>64</b>	<b>84</b>	<b>138</b>	<b>78</b>	<b>409</b>
Brandtillsyn	-	6	-	1	-	0	89	19	80	8	85	36
Bygglov	77	87	55	16	-	2	-	0	-	0	72	107
Markupplåtelser	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Miljö- och hälsoskydd	78	35	56	11	-	2	79	10	84	34	75	98
Livsmedelskontroll	84	13	-	4	-	1	76	35	84	92	81	150
Serveringstillstånd	85	12	-	0	-	1	-	0	-	4	78	18

# Jämförelser mellan grupper

## Kontaktsätt

	Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?												Totalt	
	Telefon		E-post		Brev		Personligt möte		Digital tjänst		Annat sätt			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Kalmar</b>	<b>74</b>	<b>35</b>	<b>77</b>	<b>159</b>	<b>57</b>	<b>16</b>	<b>82</b>	<b>189</b>	<b>77</b>	<b>8</b>	-	<b>2</b>	<b>78</b>	<b>409</b>
Brandtillsyn	-	2	80	11	-	0	87	23	-	0	-	0	85	36
Bygglov	75	16	74	75	-	1	71	8	-	5	-	2	72	107
Markupplåtelser	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Miljö- och hälsoskydd	71	8	82	34	50	10	77	43	-	3	-	0	75	98
Livsmedelskontroll	84	8	72	31	-	3	84	108	-	0	-	0	81	150
Serveringstillstånd	-	1	95	8	-	2	72	7	-	0	-	0	78	18

# Jämförelser mellan grupper

## Info om tjänster

	Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?						Totalt	
	Ja, fick fullständig information		Ja, fick viss information		Nej, inte alls			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Kalmar</b>	<b>86</b>	<b>188</b>	<b>72</b>	<b>79</b>	<b>70</b>	<b>103</b>	<b>78</b>	<b>409</b>
Brandtillsyn	90	17	-	6	-	5	85	36
Bygglov	84	52	60	21	58	27	72	107
Markupplåtelse	-	0	-	0	-	0	-	0
Miljö- och hälsoskydd	81	56	72	21	52	13	75	98
Livsmedelskontroll	89	54	80	28	75	53	81	150
Serveringstillstånd	89	9	-	3	-	5	78	18

# Jämförelser mellan grupper

## Avgiften rimlig

	Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?										Totalt	
	Helt rimlig		Ganska rimlig		Varken rimlig eller orimlig		Ganska orimlig		Helt orimlig		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
<b>Kalmar</b>	<b>88</b>	<b>72</b>	<b>82</b>	<b>112</b>	<b>76</b>	<b>83</b>	<b>73</b>	<b>64</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>78</b>	<b>409</b>
Brandtillsyn	-	4	87	10	78	7	-	4	-	1	85	36
Bygglov	89	21	76	31	65	30	66	14	-	3	72	107
Markupplåtelser	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Miljö- och hälsoskydd	85	24	82	27	80	12	61	16	47	9	75	98
Livsmedelskontroll	92	20	84	38	83	30	78	29	53	12	81	150
Serveringstillstånd	-	3	-	6	-	4	-	1	-	3	78	18

# Jämförelser mellan grupper

## Erfarenhet

	Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?						Totalt	
	Ja, från flera andra kommuner		Ja, från en kommun		Nej, ingen erfarenhet		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
<b>Kalmar</b>	<b>72</b>	<b>75</b>	<b>81</b>	<b>60</b>	<b>79</b>	<b>274</b>	<b>78</b>	<b>409</b>
Brandtillsyn	-	3	-	4	87	29	85	36
Bygglov	71	26	76	23	71	58	72	107
Markupplåtelse	-	0	-	0	-	0	-	0
Miljö- och hälsoskydd	81	19	75	11	73	68	75	98
Livsmedelskontroll	69	22	86	19	83	109	81	150
Serveringstillstånd	-	5	-	3	86	10	78	18

# Jämförelser mellan grupper

## Tidigare kontakt

	Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?				Totalt	
	Ja		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Kalmar</b>	<b>79</b>	<b>280</b>	<b>77</b>	<b>129</b>	<b>78</b>	<b>409</b>
Brandtillsyn	85	22	85	14	85	36
Bygglov	72	69	73	38	72	107
Markupplåtelser	-	0	-	0	-	0
Miljö- och hälsoskydd	75	69	75	29	75	98
Livsmedelskontroll	82	107	78	43	81	150
Serveringstillstånd	77	13	-	5	78	18

# Fakta om undersökningen

---



# Fakta om undersökningen

## Bakgrund och syfte

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

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

## Genomförande

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

- Läs mer om Origo Group på [www.origogroup.com](http://www.origogroup.com)
- Portal för Insikt: <https://urvalinsikt.origogroup.com>

## Målgrupper

Myndighetsområden som följs upp i undersökningen:

**Brandtillsyn** – Undersökningen gäller ärenden avseende tillsyn och kontroll som gjorts med hänvisning till lagen om skydd mot olyckor (LSO) och ärenden om tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE).

**Bygglov** – Ansökningar om bygglov, marklov, rivningslov, tidsbegränsade lov, säsonglov, förhandsbesked och anmälanpliktiga åtgärder enligt Plan- och byggförordningen.

**Markupplåtelse** – 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, ägarskiftet och utredning av ev. brister enligt alkohollagen samt löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.

# Fakta om undersökningen

## Enkät

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

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

## Metod

Urvalet för undersökningen har i sin helhet tillhandahållits av respektive kommun och utgörs av privata företag och övriga som haft ett myndighetsärende på kommunen under 2019.

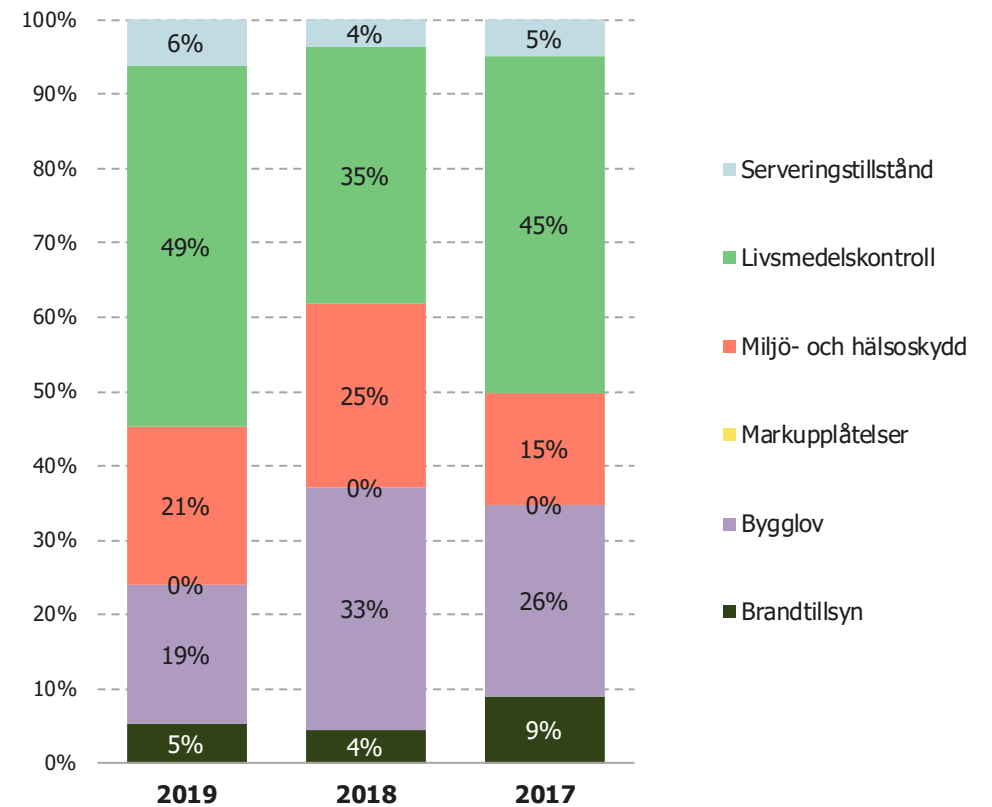
## Viktning

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

# Fakta om undersökningen

## Antal svar och svarsfrekvenser

Myndighetsområden	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsandel
Brandtillsyn	73	5%	57	36	63%
Bygglov	260	19%	187	107	57%
Markupplåtelser	0	0%	0	0	-
Miljö- och hälsoskydd	294	21%	156	101	65%
Livsmedelskontroll	673	49%	309	152	49%
Serveringstillstånd	85	6%	38	18	47%
<b>Totalt</b>	<b>1 385</b>	<b>100%</b>	<b>747</b>	<b>414</b>	<b>55%</b>



# Fakta om undersökningen

## Kommungrupper

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

### A. Storstäder och storstadsnära kommuner

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

### B. Större städer och kommuner nära större stad

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

### C. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner

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

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

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

## Nöjd-Kund-Index (NKI)

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

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

NKI är således ett mått på den totala nöjdheten i verksamheten. Det är ett index som är lämpligt att använda för att göra jämförelser över tid. I analysmodellen är NKI en nödvändig variabel som hela modellen kretsar kring. NKI redovisas på en skala från 0 till 100, där 100 är högsta betyg.

# Modellbeskrivning

## Kvalitetsfaktorer (serviceområden)

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

## Effektmått

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

## Prioriteringsmatris

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

## Framtagande av index och effektmått

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

# Modellbeskrivning

## Framtagande av index och effektmått (forts.)

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

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

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

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

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



# Modellbeskrivning

