

Löpande insikt

Hylte kommun

Företagsärenden

mätåret 2021



ENKÄTFABRIKEN

The background of the slide is a repeating pattern of light green rectangular bricks with thin white mortar lines, arranged in a standard running bond pattern.

Bakgrund och genomförande

Bakgrund

Syfte

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

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

Vi som arbetar med Insiktsundersökningen hos Enkätfabriken



Erik Granberg
erik.granberg@enkatabriken.se



Daniel Olander
daniel.olander@enkatabriken.se



Oskar Bork
oskar.bork@enkatabriken.se

Genomförande

Enkäten genomförs i huvudsak via e-post och telefonintervjuer. Enkäten samt två påminnelser (vid behov) skickas ut till respondenterna via e-post. Om inget svar inkommer tas kontakt via telefon för påminnelse eller intervju via telefonen. Enkätfabriken har genomfört intervjuerna i vårt intervjucenter. Totalt 12 uppringningsförsök görs för att få tag på respondenten.

51%
i svarsfrekvens

Läsanvisningar

Redovisning av frågor

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

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

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

Få svar

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

The background of the slide is a green brick wall pattern. The bricks are arranged in a standard running bond pattern, with each row offset from the one above and below it. The bricks are a solid green color, and the mortar lines are a slightly lighter shade of green.

Sammanfattning och rekommendation

Sammanfattning

- NKI för Hylte kommun 2021 uppgår till 72

Resultatet för Hylte kommun baseras på svar från 32 respondenter. Basen är liten och resultatet bör tolkas med försiktighet.

Ingen historisk data finns tillgänglig för Hylte. Matrisen som presenteras på sida 16 bygger på en modell med samtliga medverkande Insiktskommuner och ska då tolkas vad som driver nöjdhet generellt snarare än i kommunen.

TOTAL NKI 2021

72

Utvecklingsfokus

Prioritera

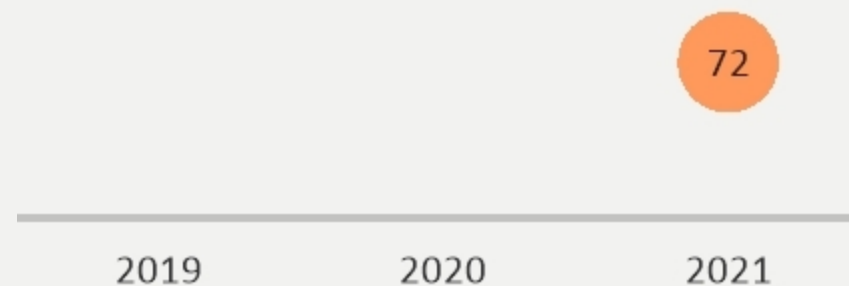
Bevara

Total NKI

Jämförelse



Hylte kommun

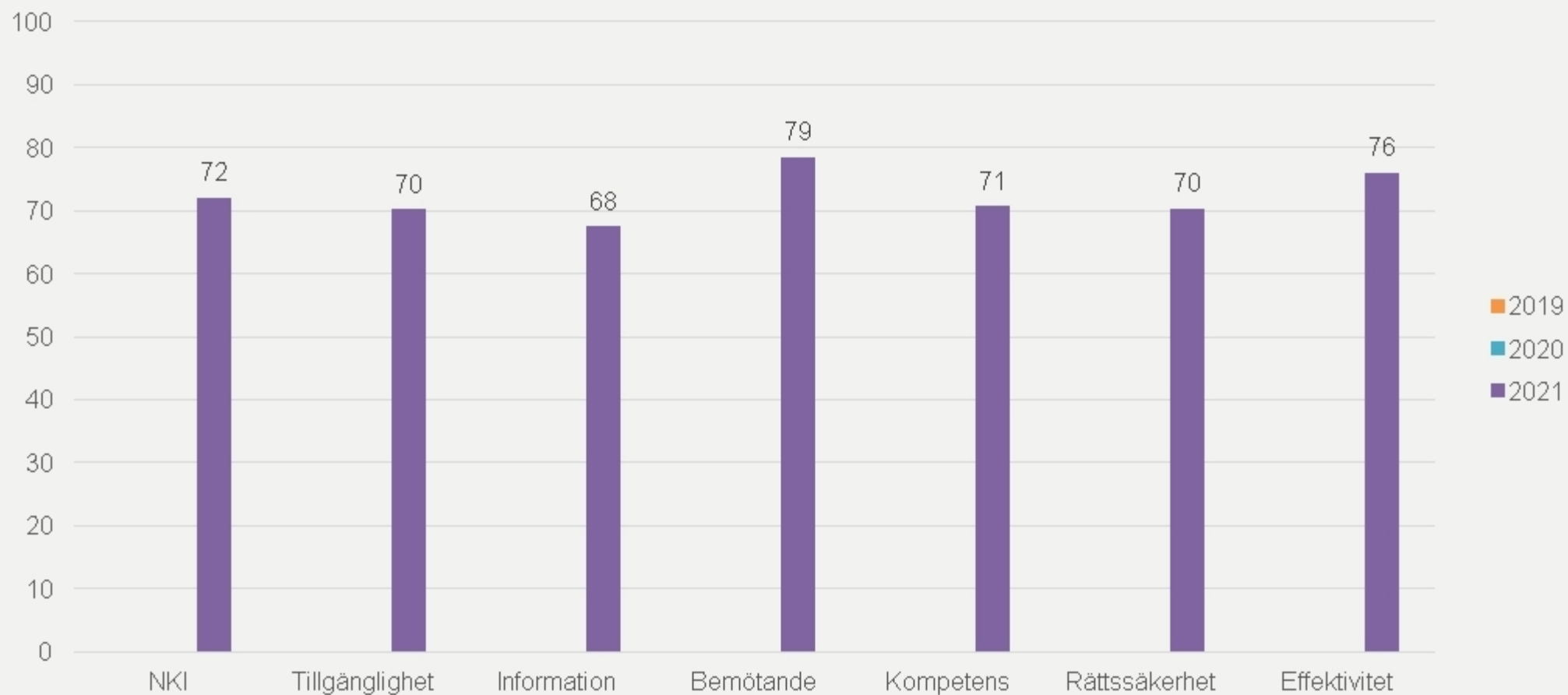


Jämförelser är tagna från grupper som finns redovisade i Insiktsportalen och där den aktuella kommunen finns representerad.

The background of the slide is a green brick wall pattern. The bricks are rectangular and arranged in a staggered fashion, with light green mortar lines separating them. The overall color is a muted, sage green.

Övergripande resultat

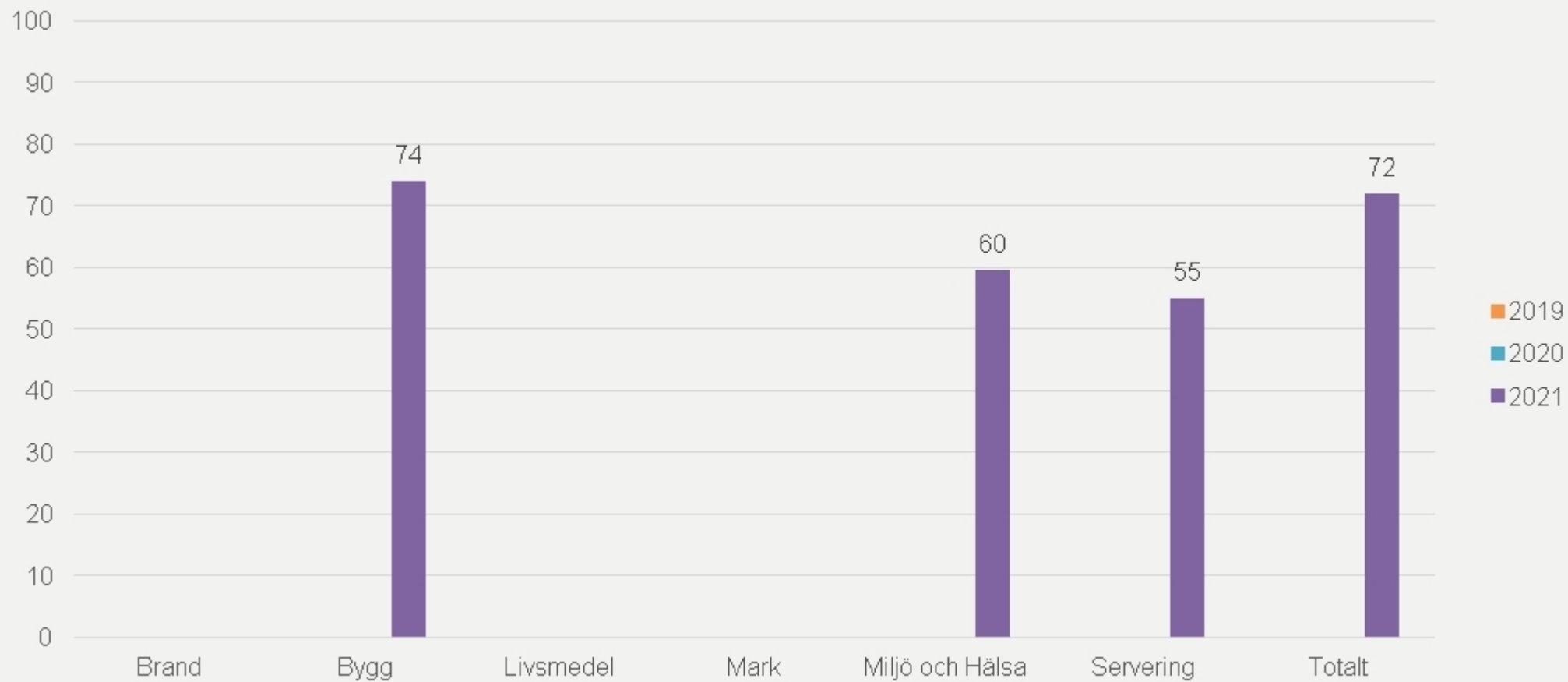
Totalt – Service



2019							
2020							
2021	31	32	31	31	31	31	31

Tabellen visar basen för respektive fråga

Totalt – Myndighetsområden



2019							
2020							
2021	0	7	6	0	12	7	32

Tabellen visar basen för respektive fråga

Var det någon del i processen du var särskild nöjd med?

Att komunen var flexibla i
och med Coronatider
Smidig hantering av
ärendet

Initiala service tänket som sedan
försvann, men initiala info i början var
positiv.

Att ni prioriterade vårt ärende så
snabbt

att vi överhuvudtaget fick detta
cateringtillstånd

Hon har varit väldigt snabb på att
svara hela tiden, snabb återkoppling.

Handläggningstiden och
kommunikationen.

Snabb hantering.

Var det någon del i processen som du var mindre nöjd med?

Hela hanteringen

Sluthanteringen och avslutet av ärendet.

att det blir dyrt

Inget att klaga på.

Fick först information om att bygglov inte behövdes, men det ändrades sen & krävdes.

Har du några övriga förslag på hur kommunens service i denna typ av ärende kan förbättras?

Bekräfta mottagandet av rapporterna.

Att ta med pågående rättsprocessen i sin bedömning innan man kräver pengar.

Mer tydlig rådgivning

Ge rabatter till oss företagare när vi har det svårt.

Nej, inte direkt.

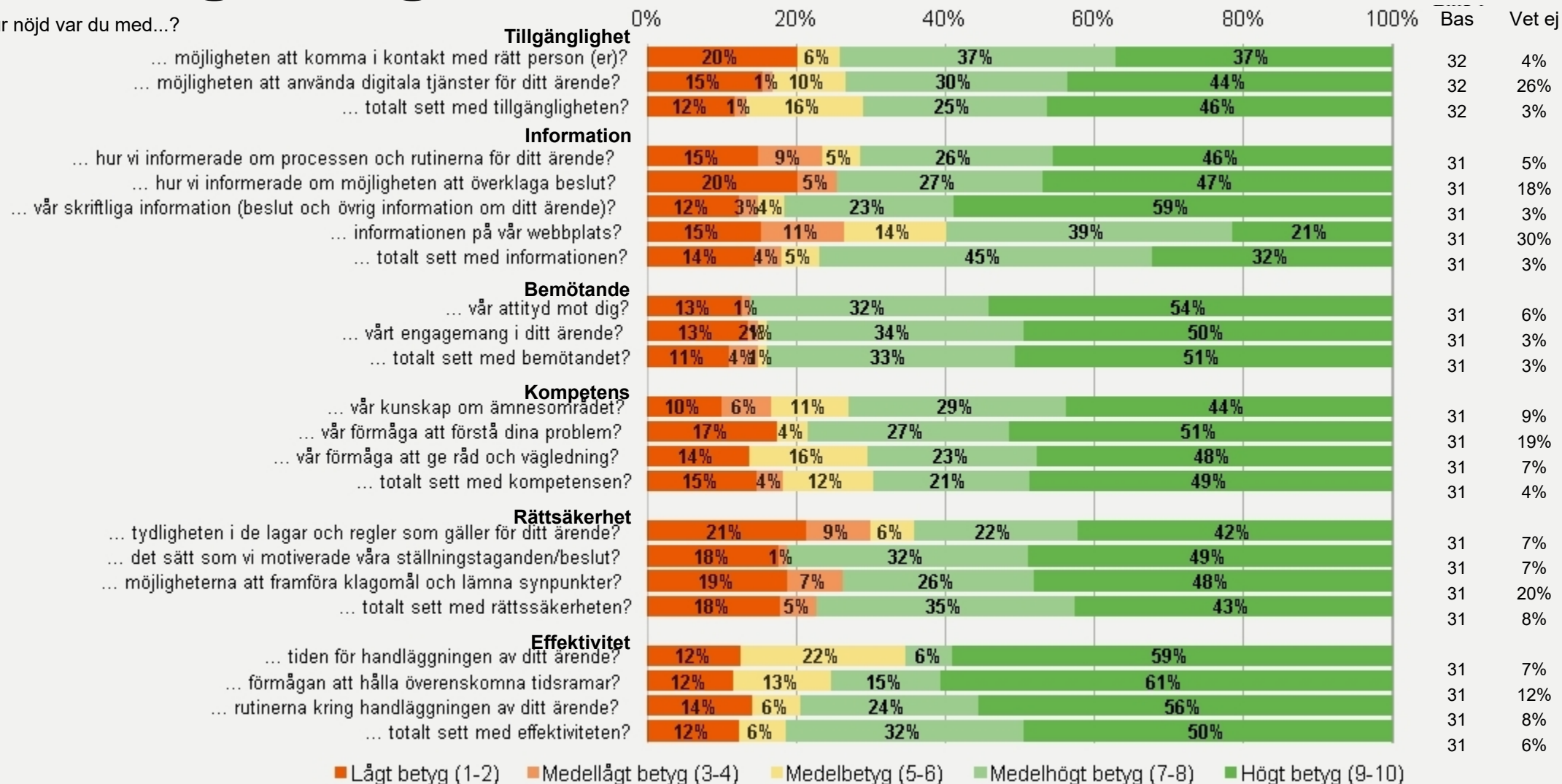
Nej, jag upplevde det väldigt bra.

Var duktigare på att återkoppla, utan att vi tar kontaktet.

höjd kunskap

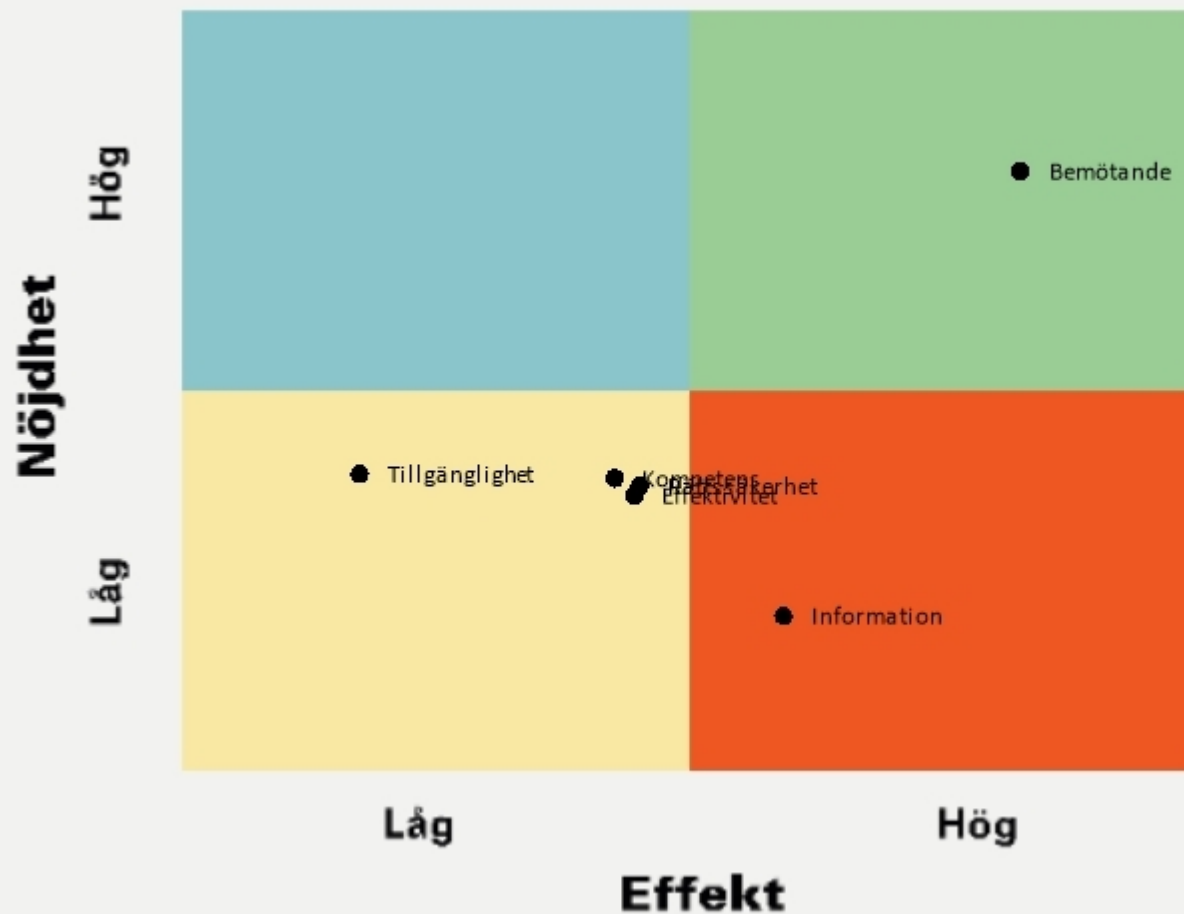
Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?



■ Lågt betyg (1-2) ■ Medellågt betyg (3-4) ■ Medelbetyg (5-6) ■ Medelhögt betyg (7-8) ■ Högt betyg (9-10)

Åtgärdsmatris



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

Matrisen är indelad i fyra olika fält.

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

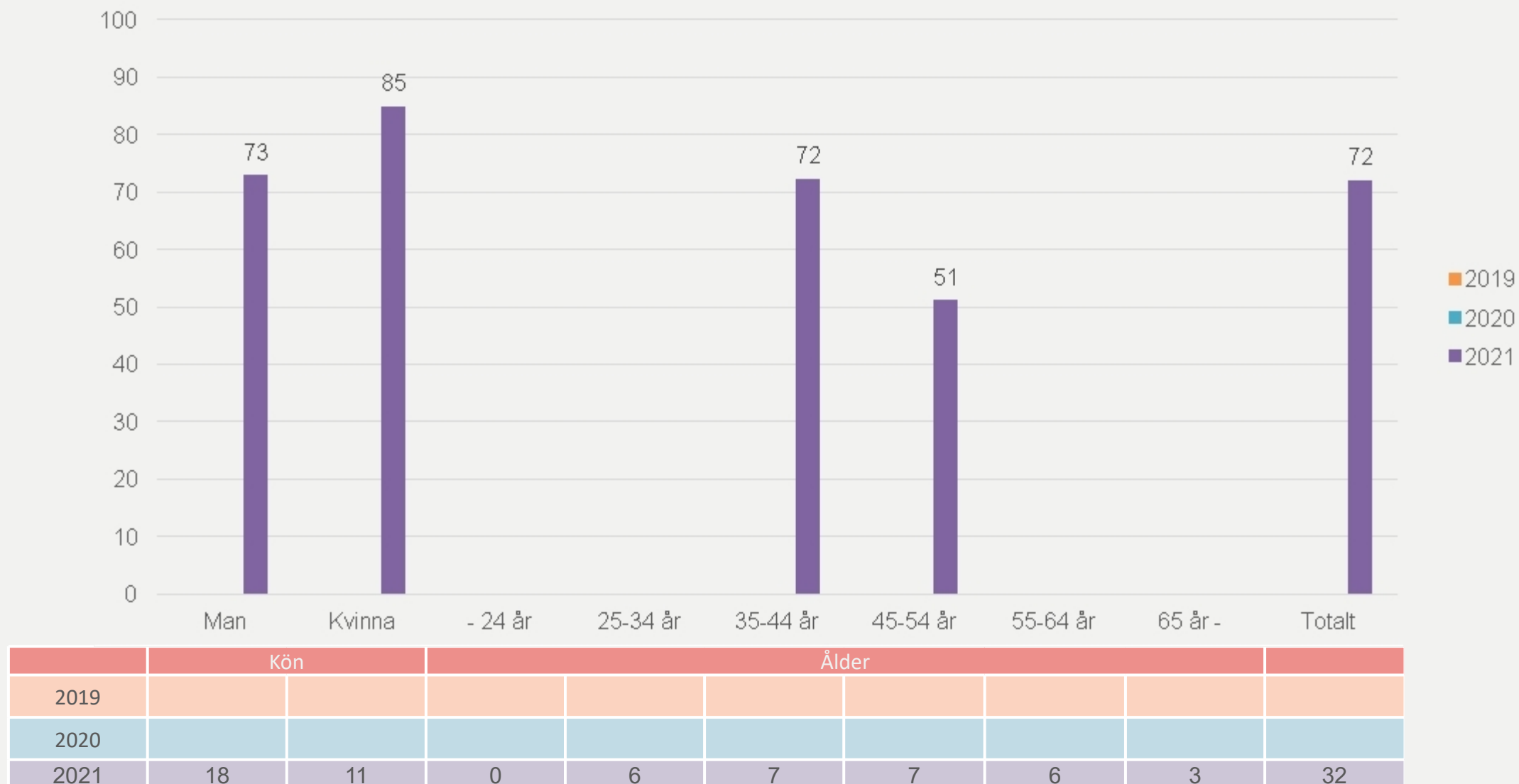
Det gröna fältet är områden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare.

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

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

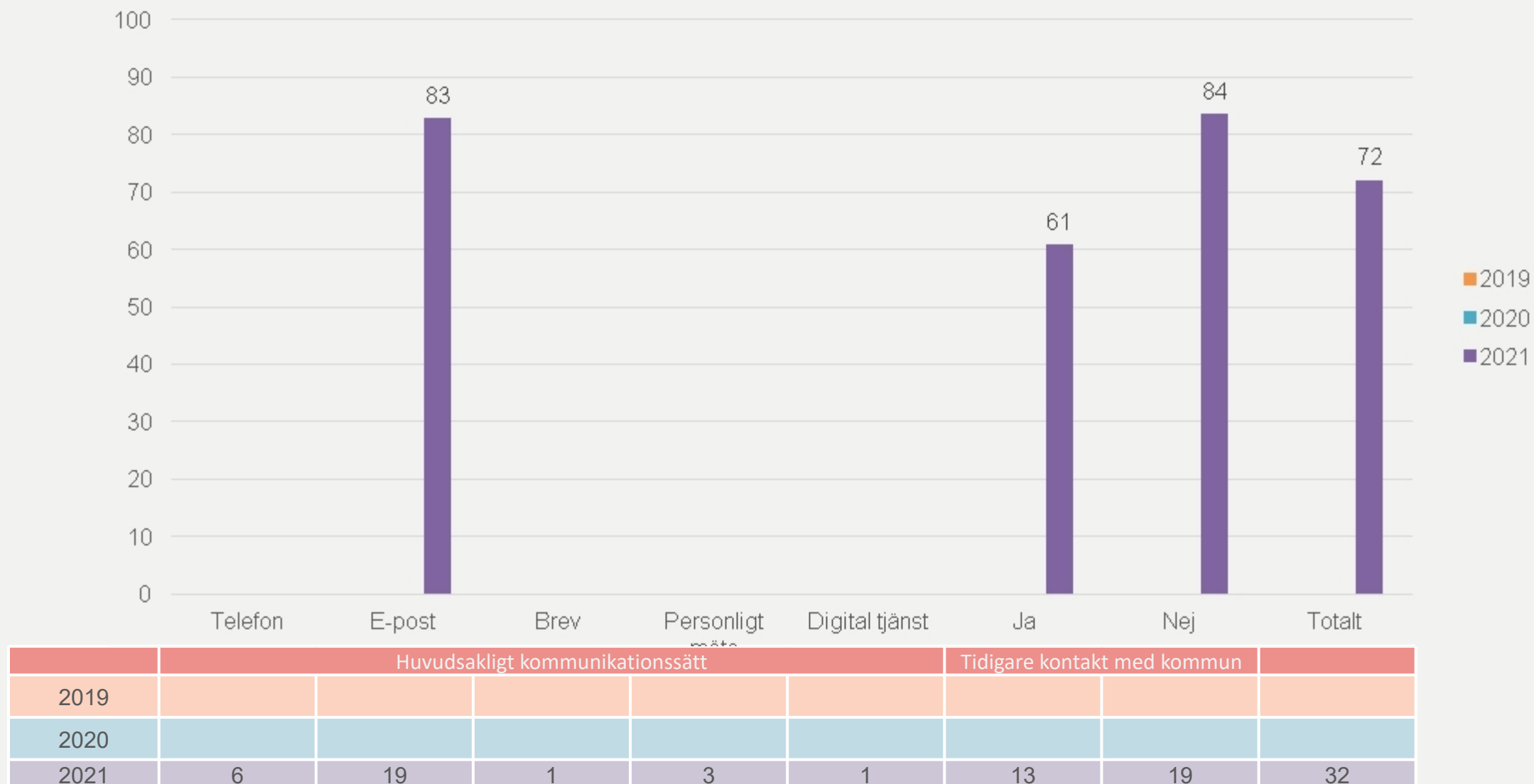
JÄMFÖRELSE MELLAN GRUPPER

Kön och ålder



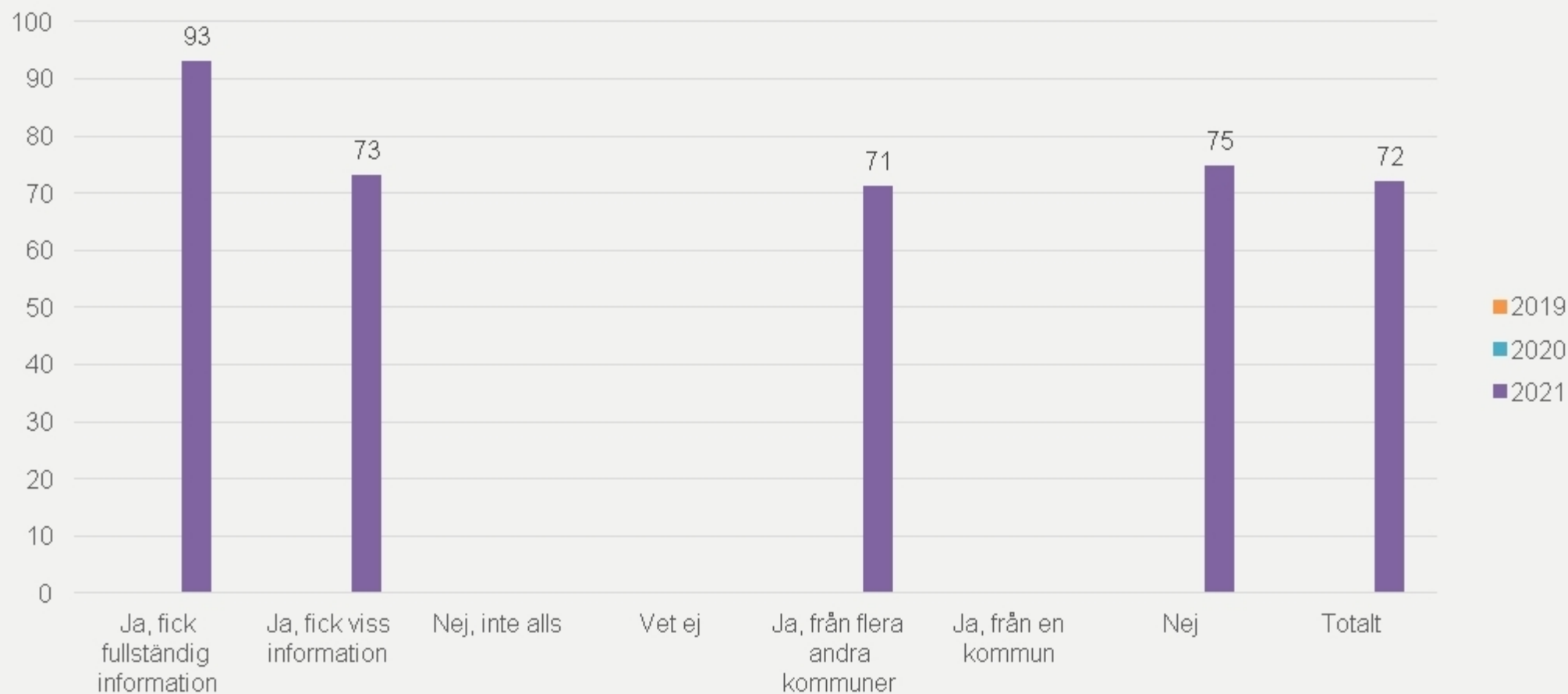
Tabellen visar basen för respektive fråga

Kommunikationssätt och tidigare kontakt



Tabellen visar basen för respektive fråga

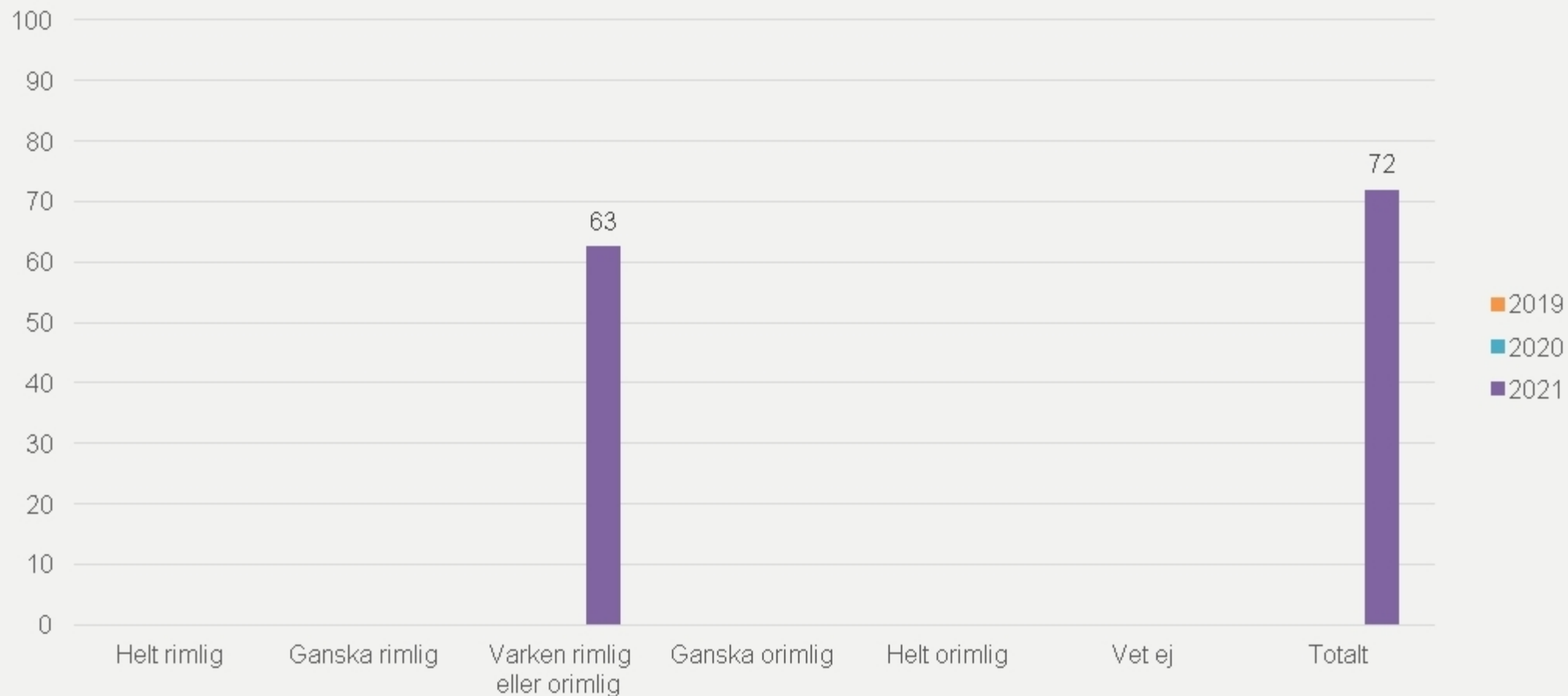
Information och tidigare erfarenhet



	Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?				Tidigare erfarenhet, annan kommun			
2019								
2020								
2021	12	12	4	4	10	6	16	32

Tabellen visar basen för respektive fråga

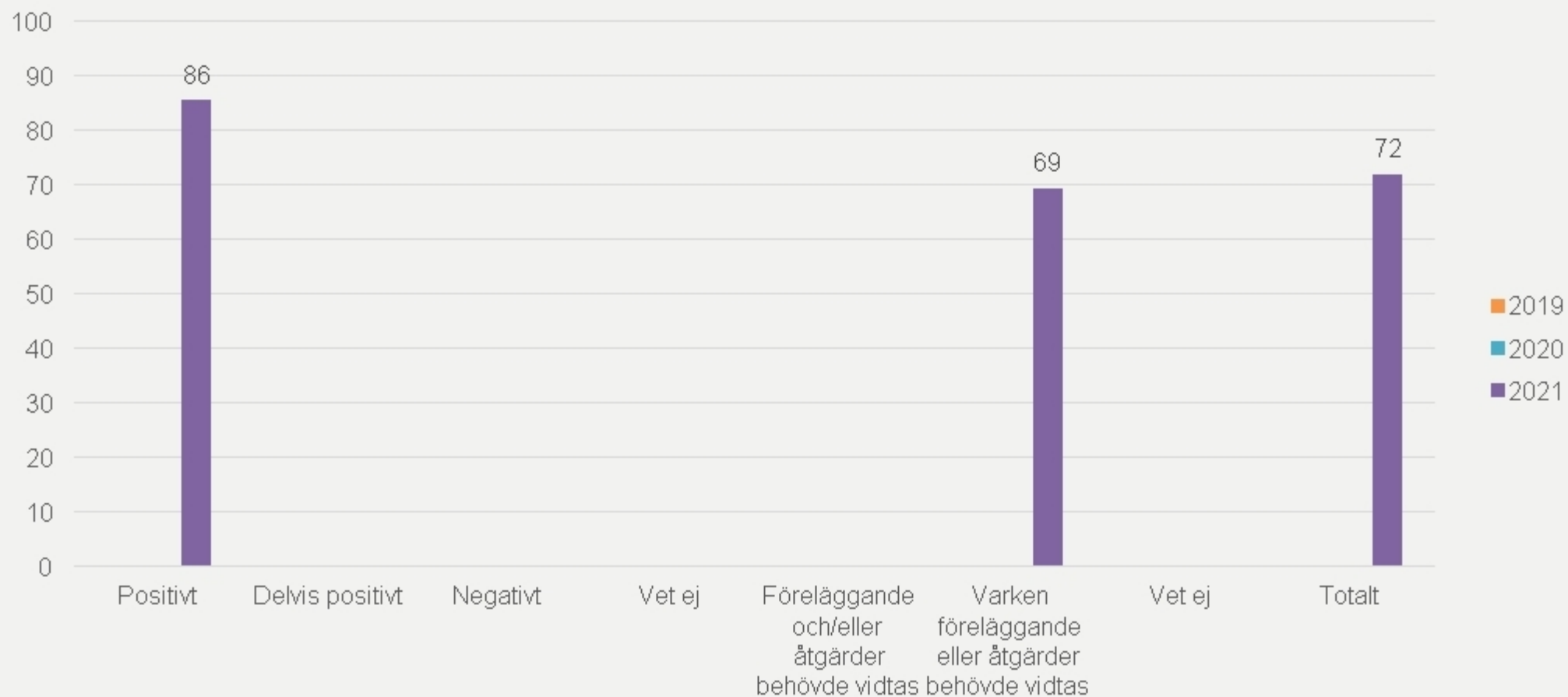
Rimlig avgift



	Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?						
2019							
2020							
2021	4	6	7	6	5	4	32

Tabellen visar basen för respektive fråga

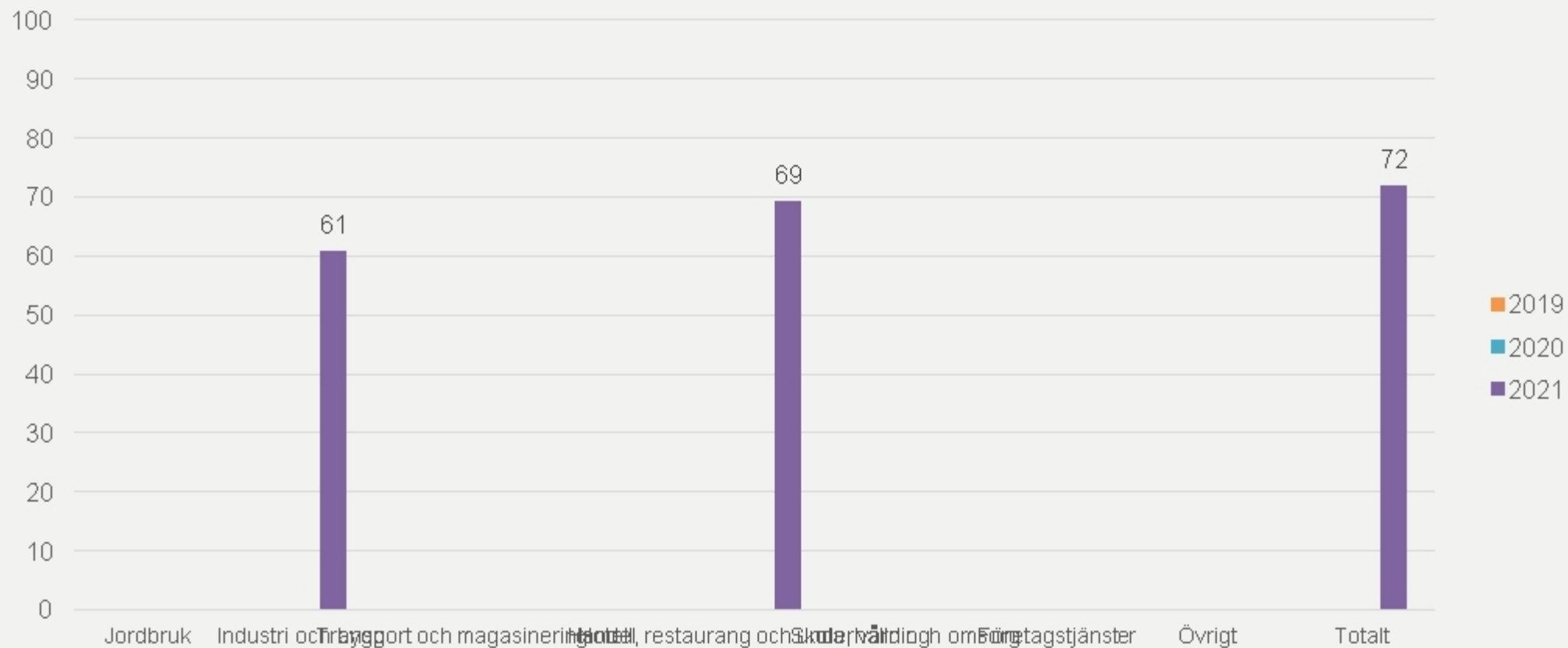
Utfall av ärendet



	Hur utföll ärendet för dig? - Tillstånd				Hur utföll ärendet för dig? - Tillsyn			
2019								
2020								
2021	14	0	1	0	5	8	2	32

Tabellen visar basen för respektive fråga

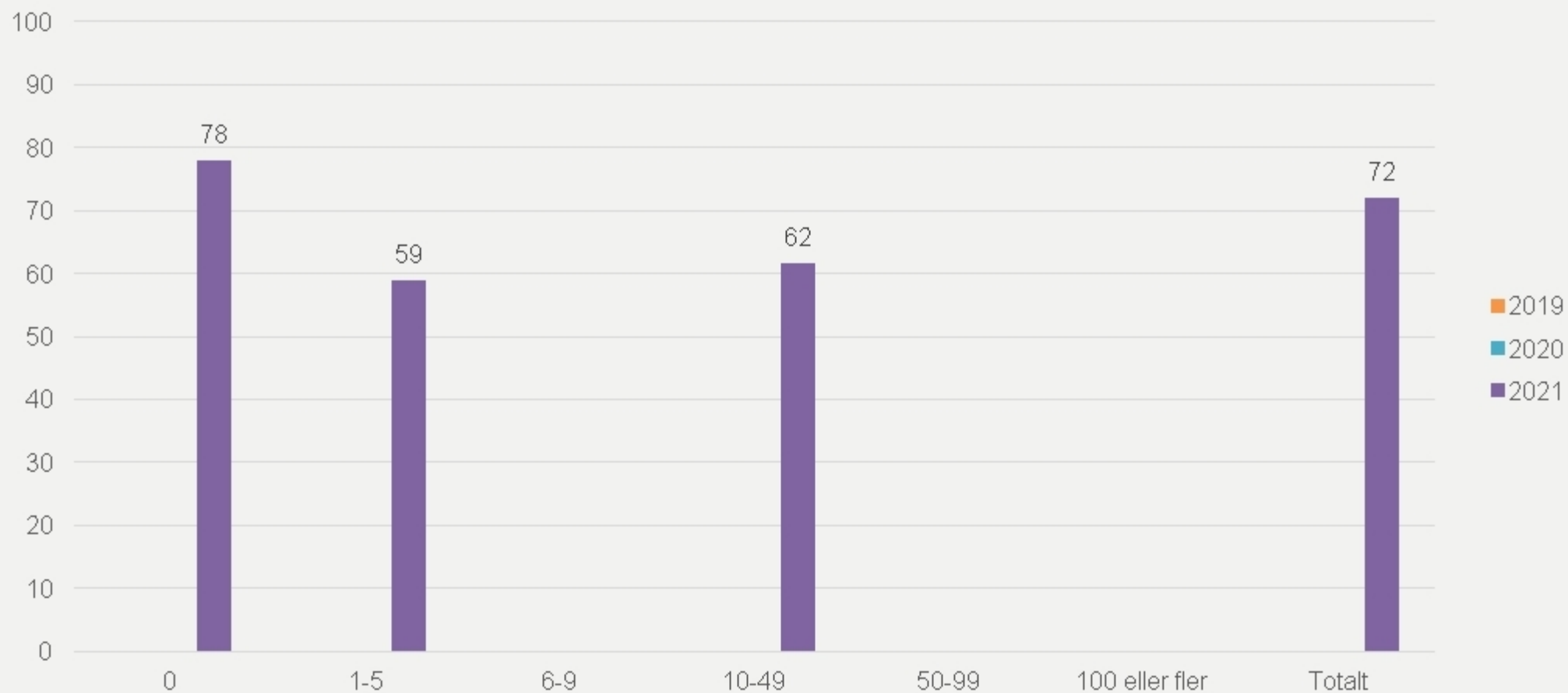
Bransch



	Bransch								
2019									
2020									
2021	0	10	1	3	11	0	2	5	32

Tabellen visar basen för respektive fråga

Antal anställda



	Antal anställda						
2019							
2020							
2021	7	10	3	7	2	3	32

Tabellen visar basen för respektive fråga

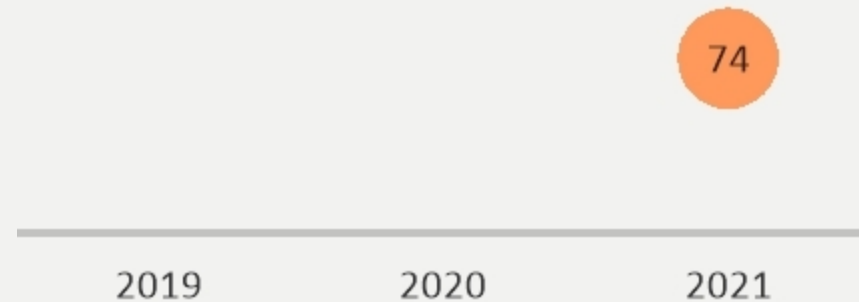
BYGGLOV

Bygglov sammanfattning

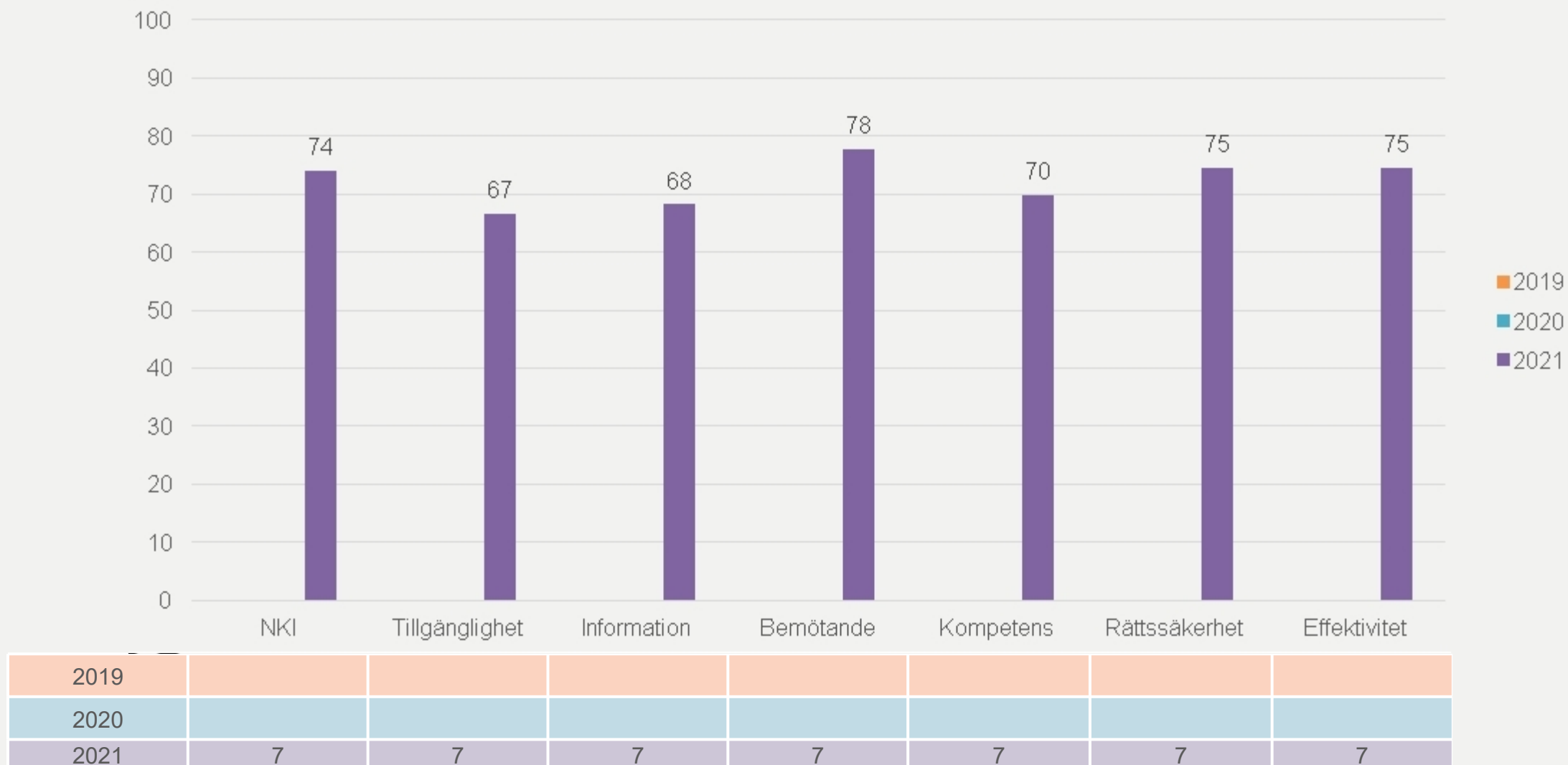
- NKI för Bygglov 2021 uppgår till 74

TOTAL NKI 2021

74



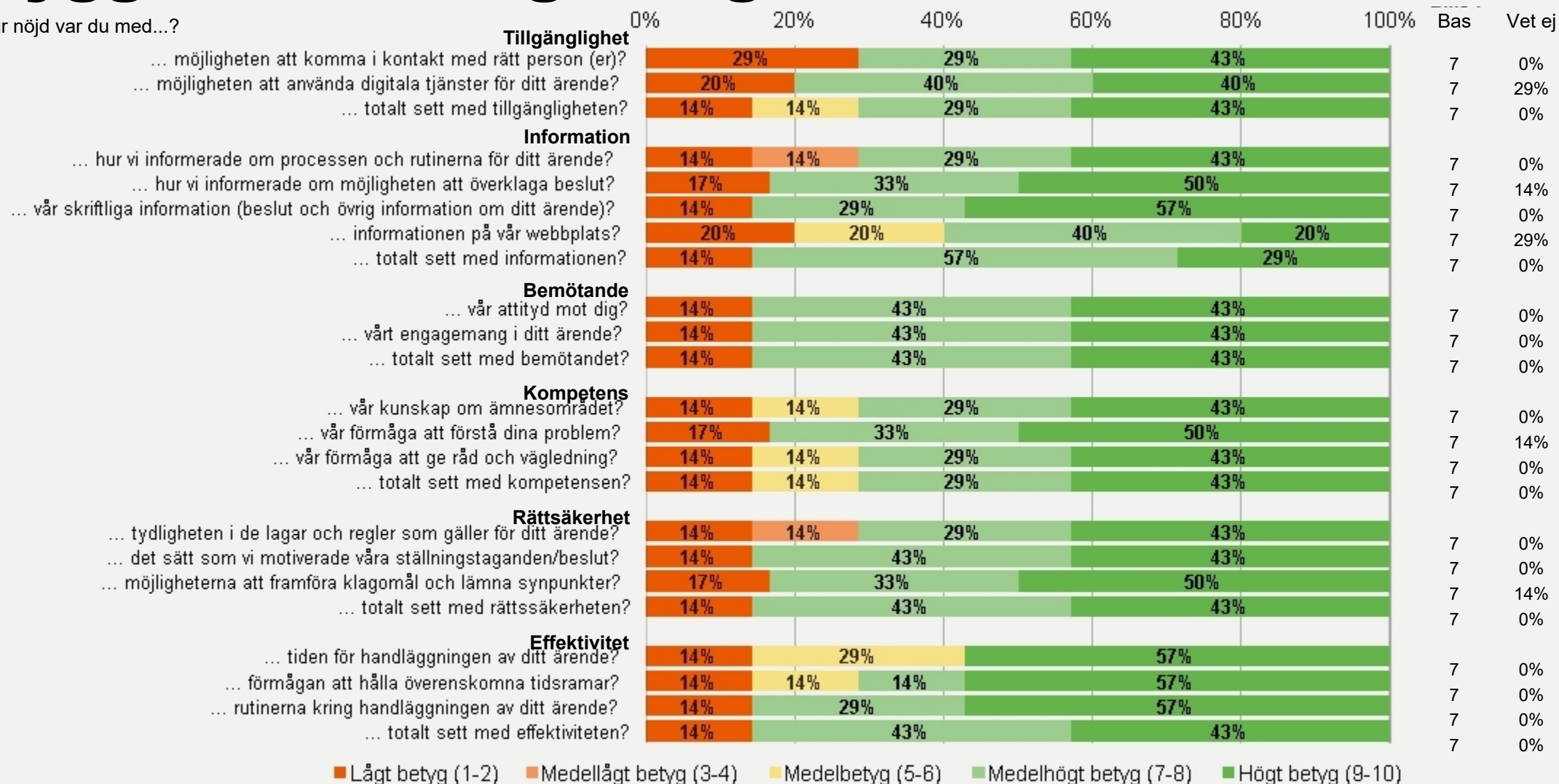
Bygglov – NKI och serviceområden



Tabellen visar basen för respektive fråga

Bygglov - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?



■ Lågt betyg (1-2) ■ Medellågt betyg (3-4) ■ Medelbetyg (5-6) ■ Medelhögt betyg (7-8) ■ Högt betyg (9-10)

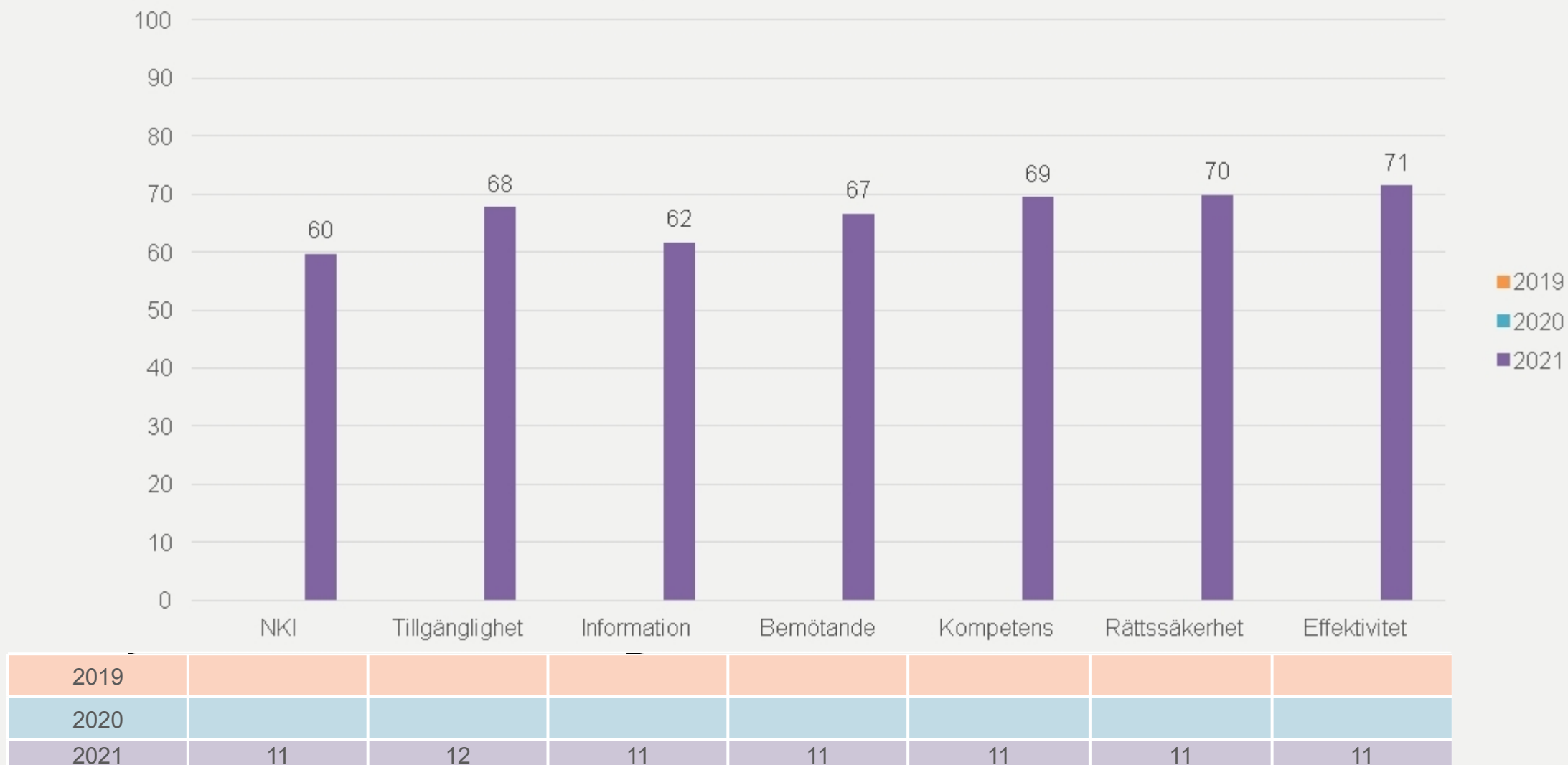
MILJÖ- OCH HÄLSOSKYDD

Miljö- och hälsoskydd sammanfattning

- NKI för Markupplåtelse 2021 uppgår till 60



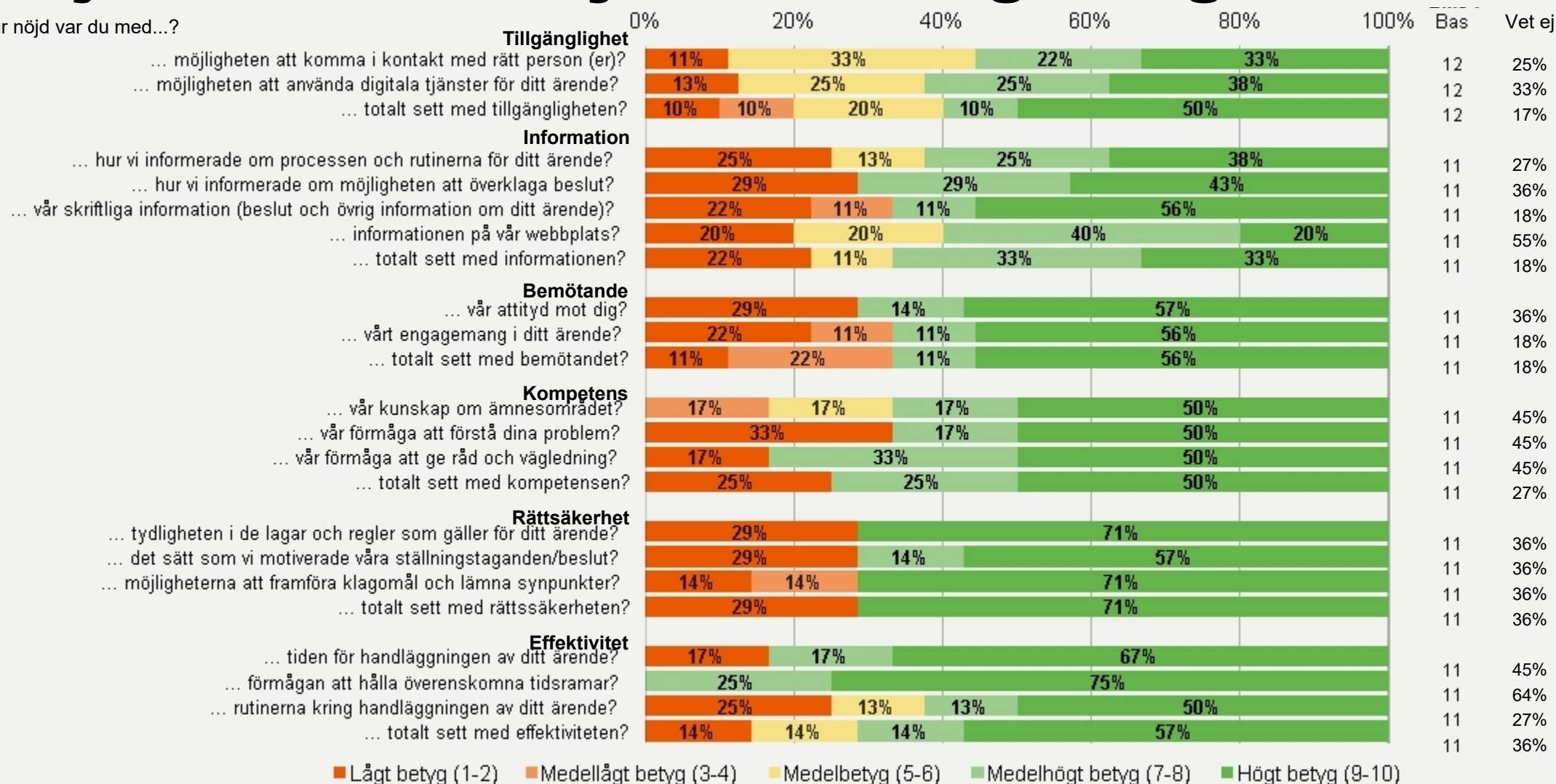
Miljö- och hälsoskydd – NKI och serviceområden



Tabellen visar basen för respektive fråga

Miljö- och hälsoskydd - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

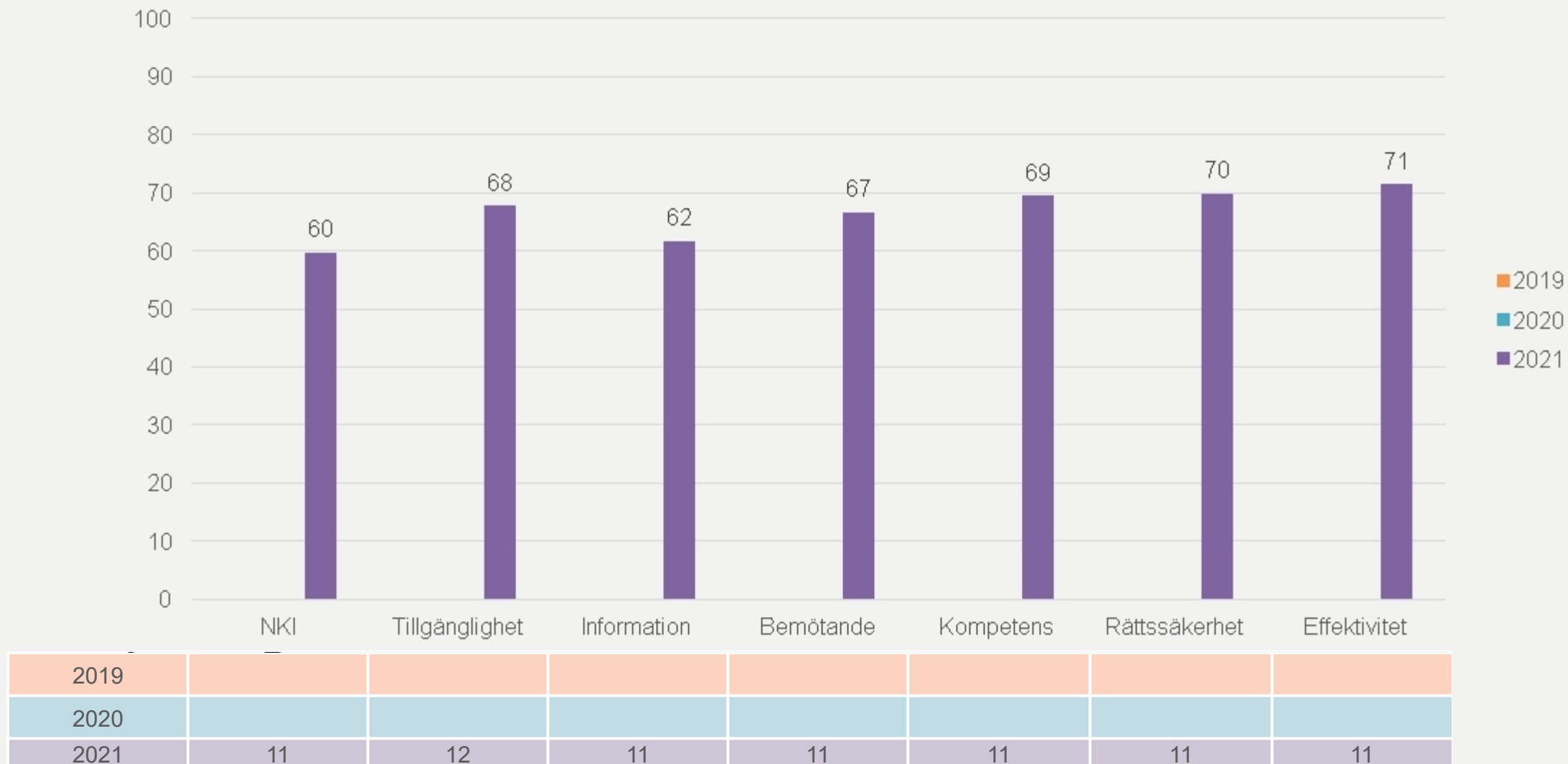


■ Lågt betyg (1-2) ■ Medellågt betyg (3-4) ■ Medelbetyg (5-6) ■ Medelhögt betyg (7-8) ■ Högt betyg (9-10)

På följande sidor redovisas en eller flera av följande grupper inom miljö- och hälsoskyddsärenden:

- **Avlopp**
- **Miljöskydd**
- **Hälsoskydd**

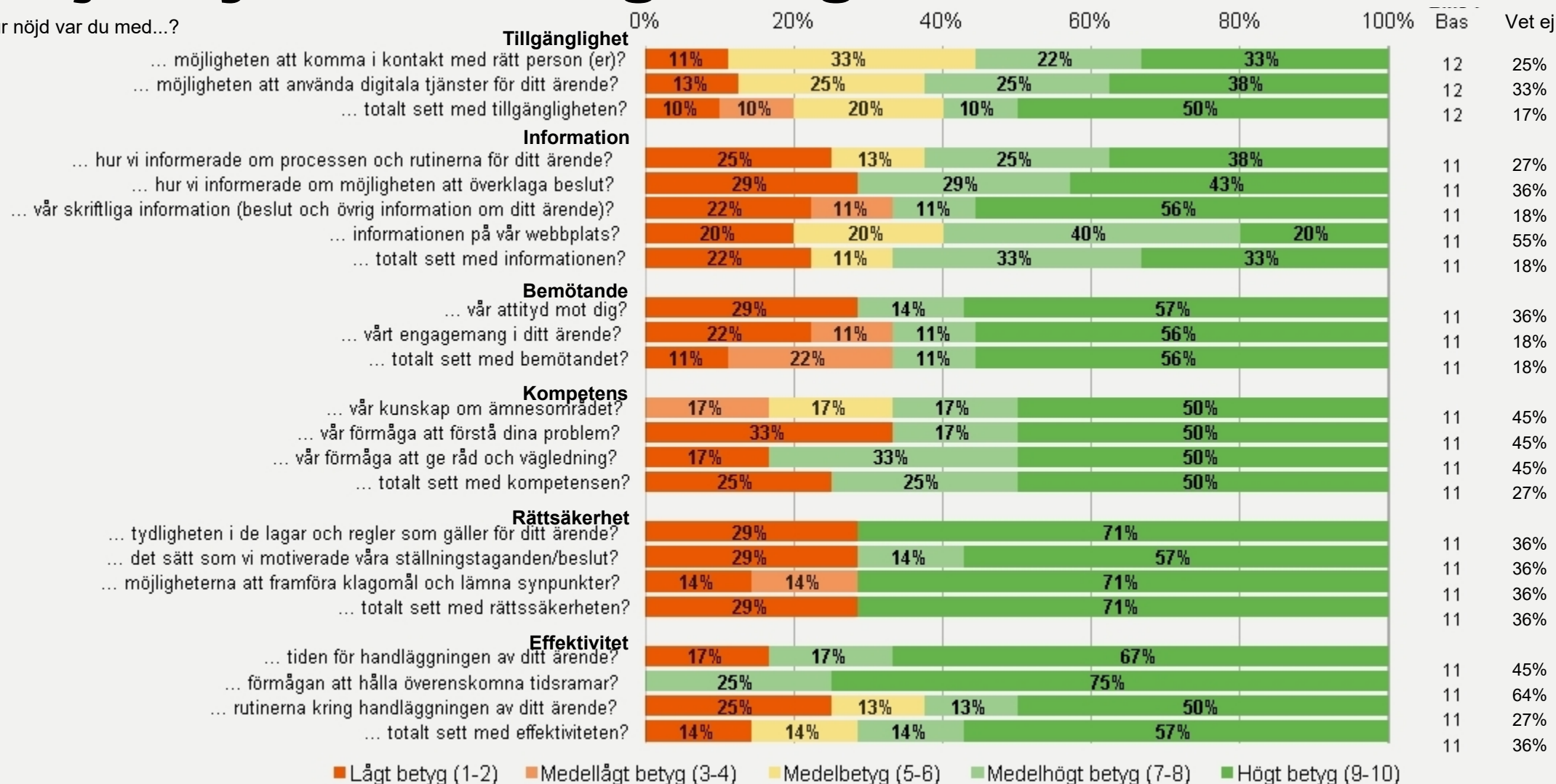
Miljöskydd – NKI och serviceområden



Tabellen visar basen för respektive fråga

Miljöskydd - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?



■ Lågt betyg (1-2)
 ■ Medellågt betyg (3-4)
 ■ Medelbetyg (5-6)
 ■ Medelhögt betyg (7-8)
 ■ Högt betyg (9-10)

SERVERINGSTILLSTÅND

Serveringstillstånd sammanfattning

- NKI för Markupplåtelse 2021 uppgår till 55

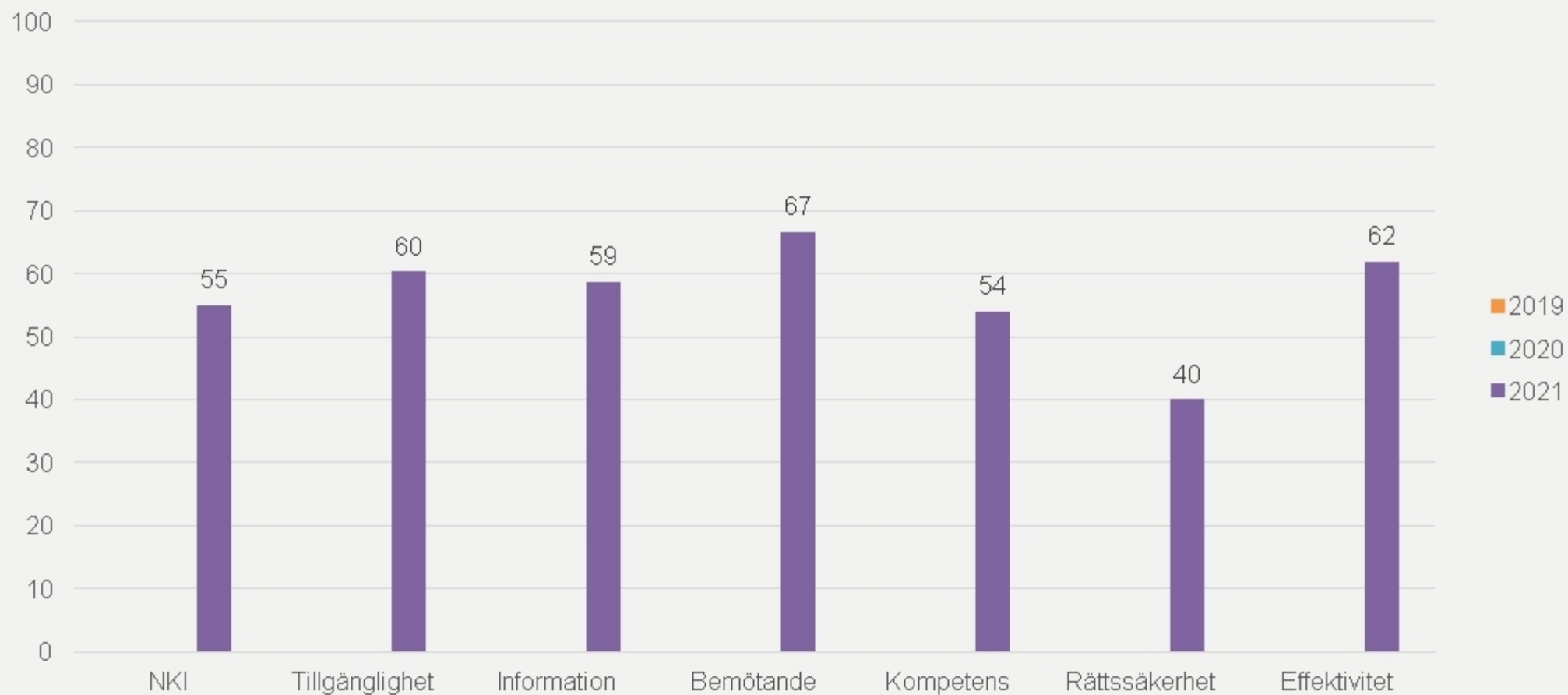


TOTAL NKI 2021

55



Serveringstillstånd – NKI och serviceområden



2019							
2020							
2021	7	7	7	7	7	7	7

Tabellen visar basen för respektive fråga

Serveringstillstånd- Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

0% 20% 40% 60% 80% 100% Bas Vet ej

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?

Rättsäkerhet

... 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 rättsäkerheten?

Effektivitet

... tiden för handläggningen av ditt ärende?

... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?

... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?

... totalt sett med effektiviteten?

■ Lågt betyg (1-2) ■ Medellågt betyg (3-4) ■ Medelbetyg (5-6) ■ Medelhögt betyg (7-8) ■ Högt betyg (9-10)

Bas

Vet ej

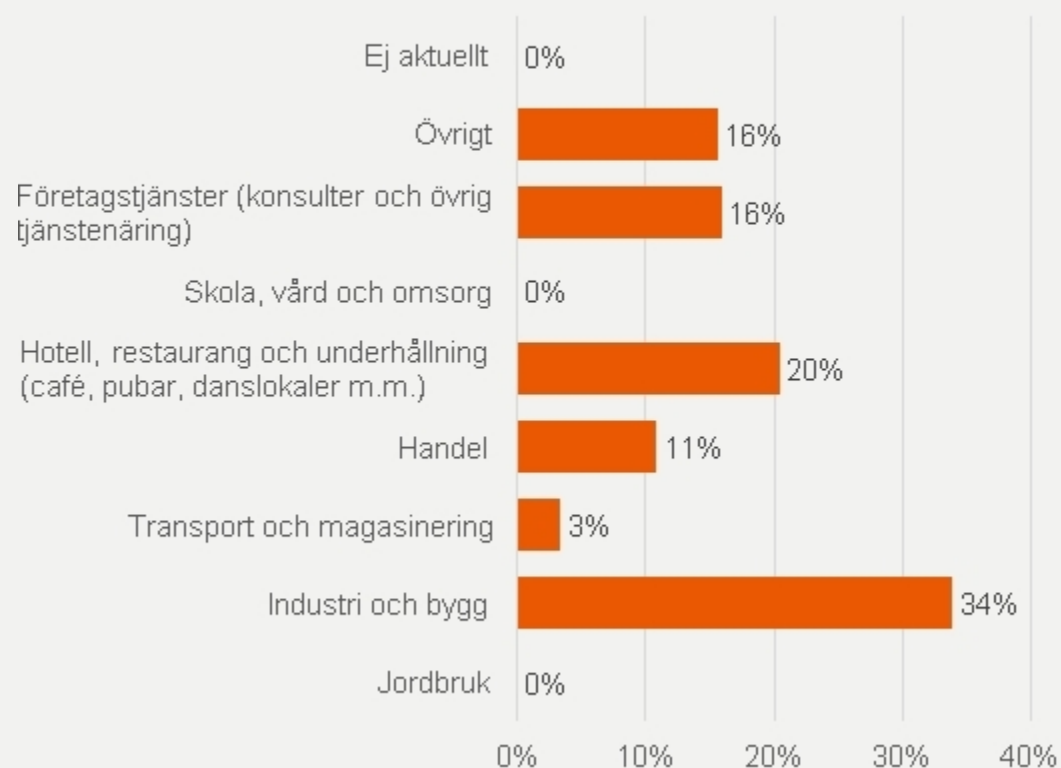
7	0%
7	14%
7	0%
7	14%
7	14%
7	0%
7	29%
7	0%
7	0%
7	0%
7	29%
7	0%
7	0%
7	29%
7	0%
7	14%
7	14%
7	43%
7	29%
7	0%
7	29%
7	0%
7	0%

BESKRIVANDE FRÅGOR

Beskrivande frågor

I vilken bransch är ditt företag verksamt?

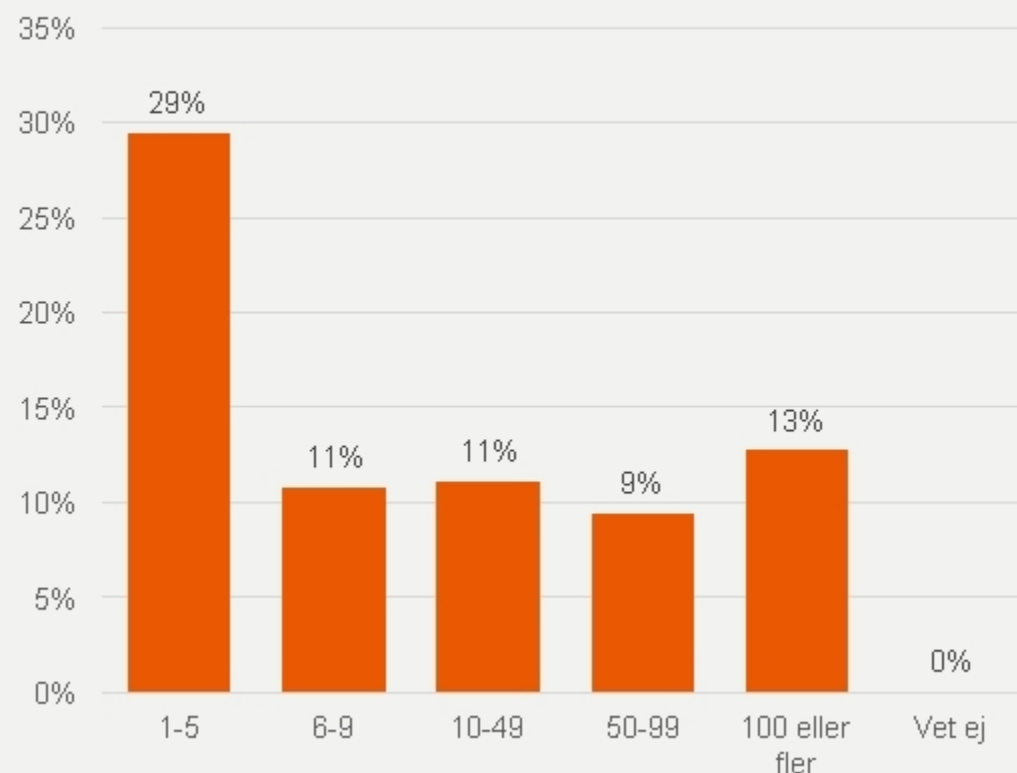
n = 32



n = basen för frågan

Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

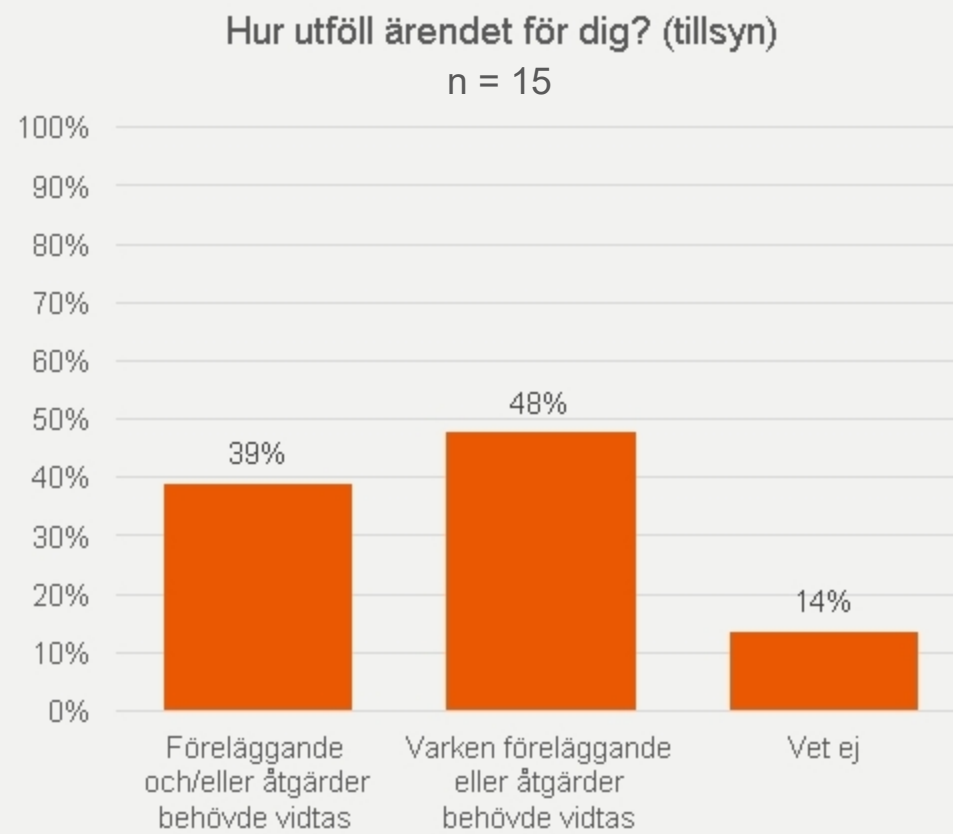
n = 32



Beskrivande frågor



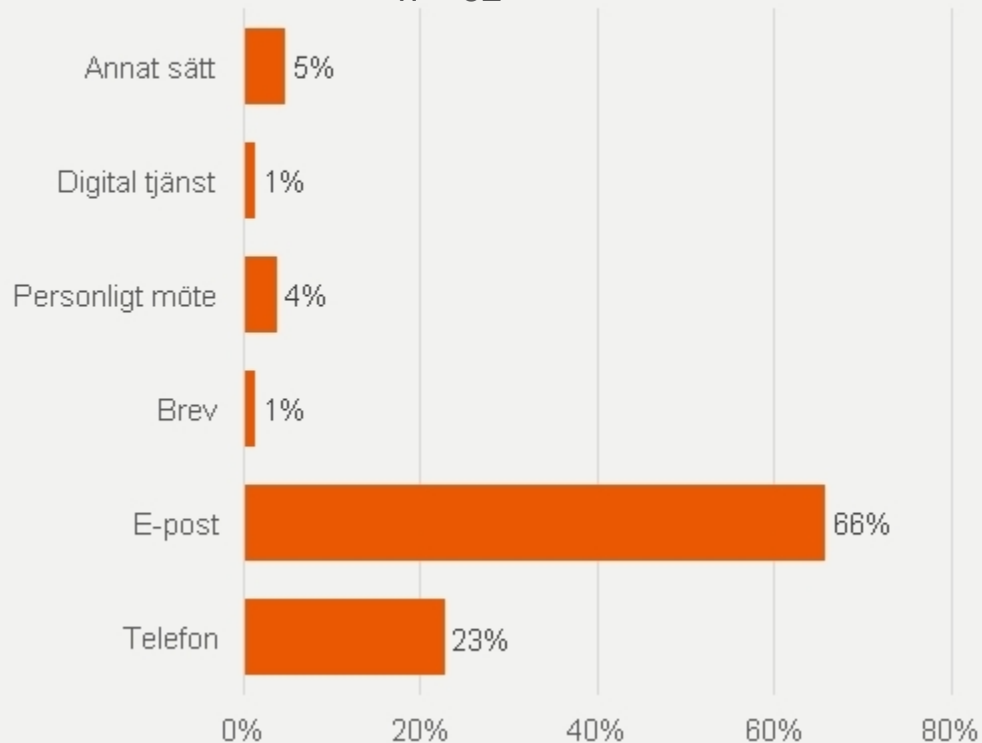
n = basen för frågan



Beskrivande frågor

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?

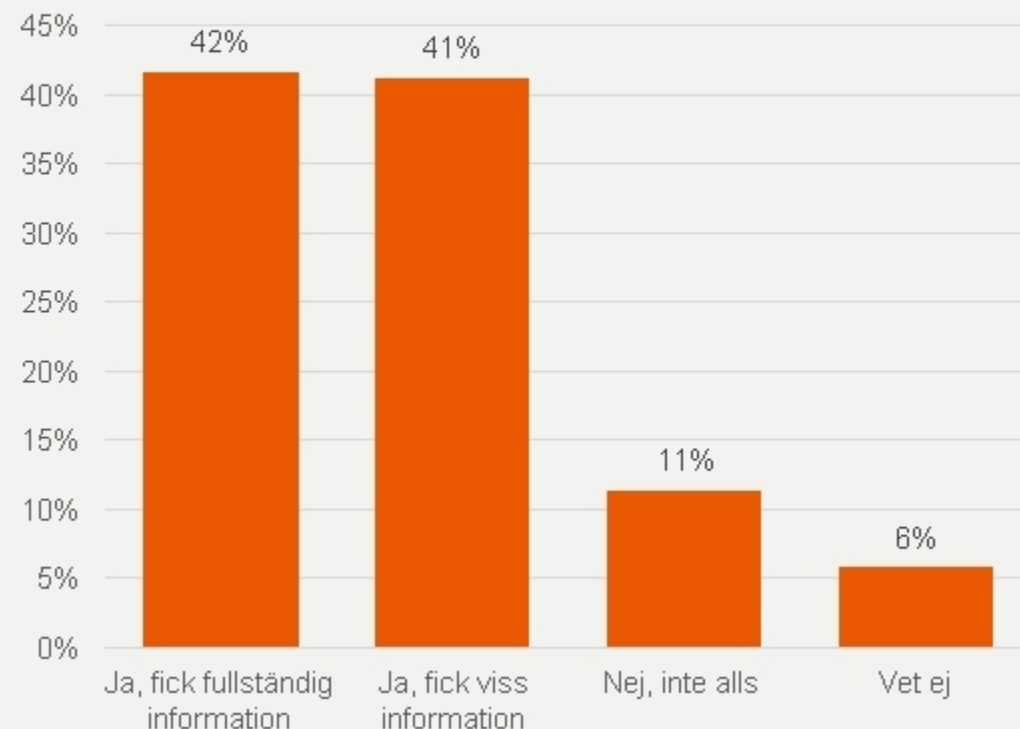
n = 32



n = basen för frågan

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

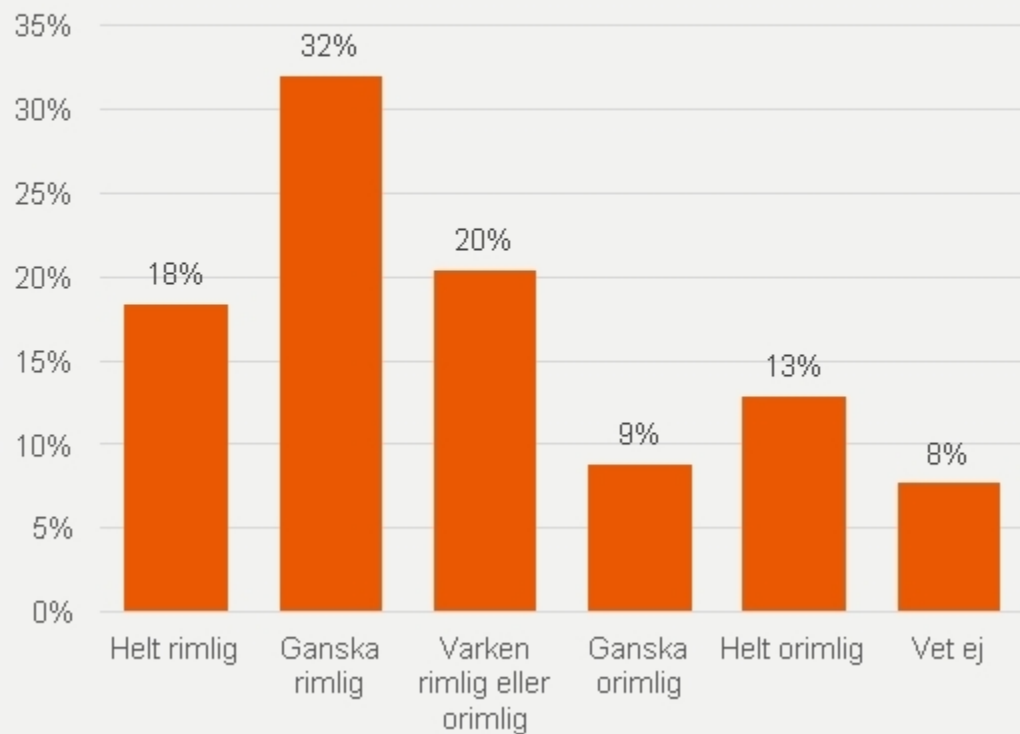
n = 32



Beskrivande frågor

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

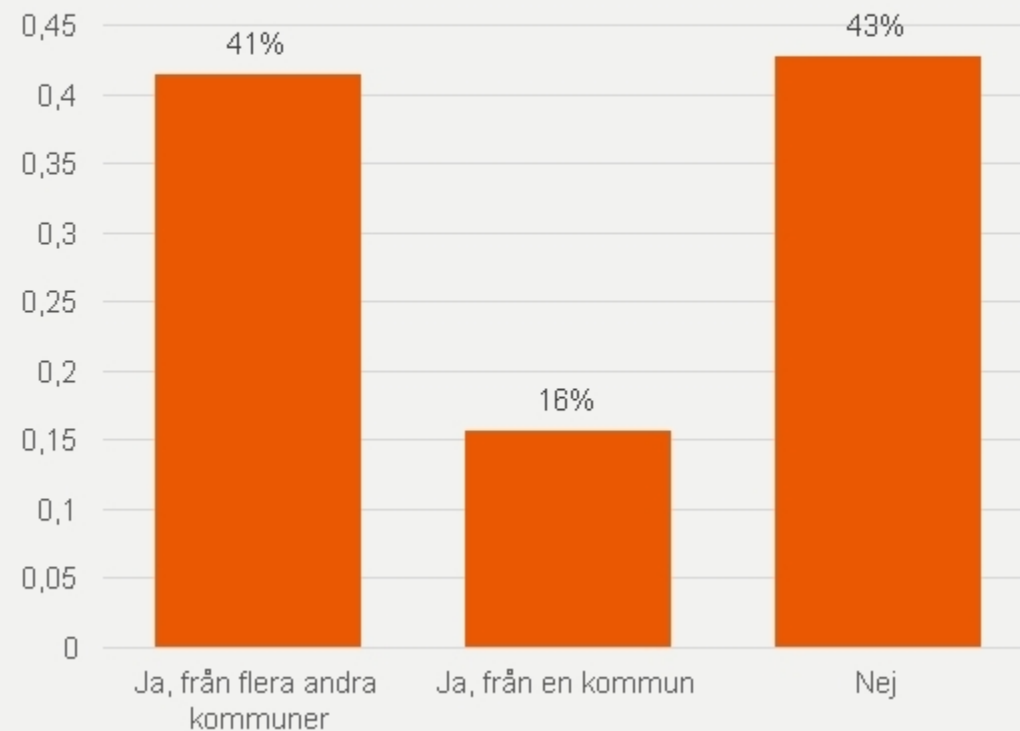
n = 32



n = basen för frågan

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

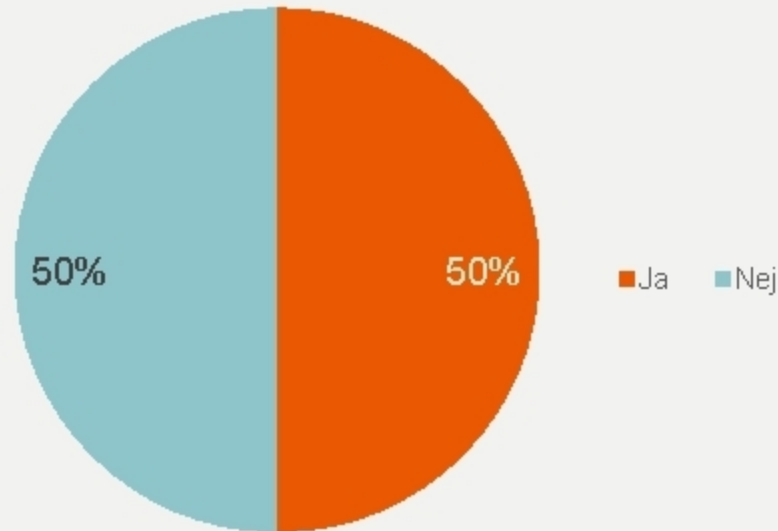
n = 32



Beskrivande frågor

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

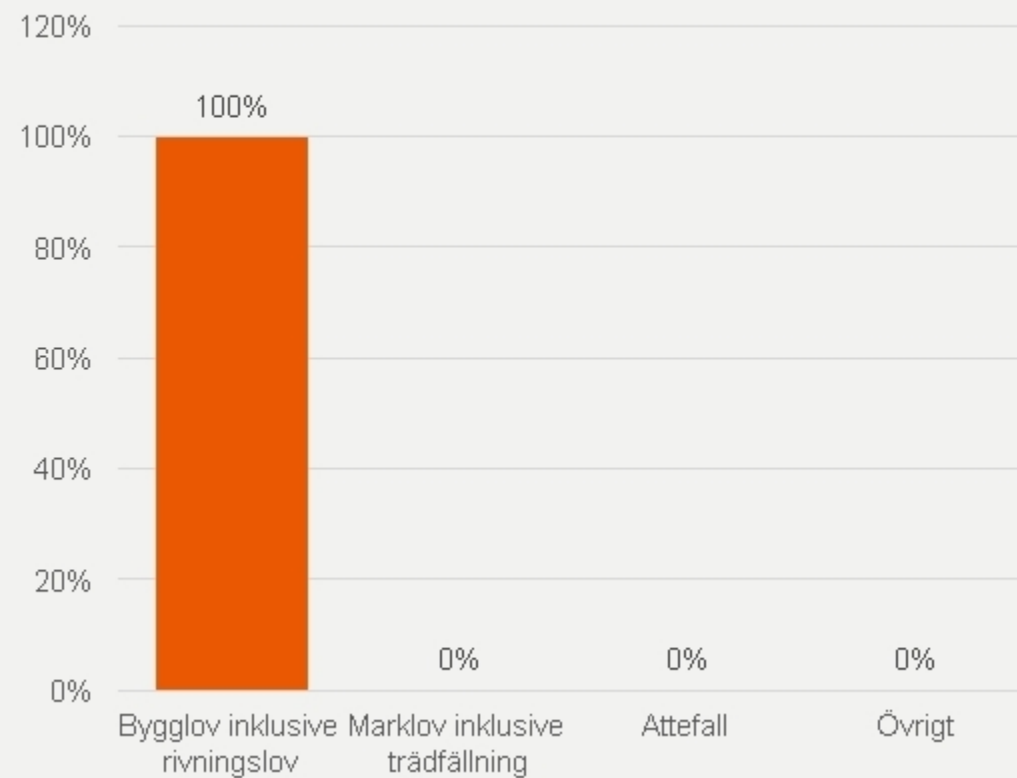
n = 32



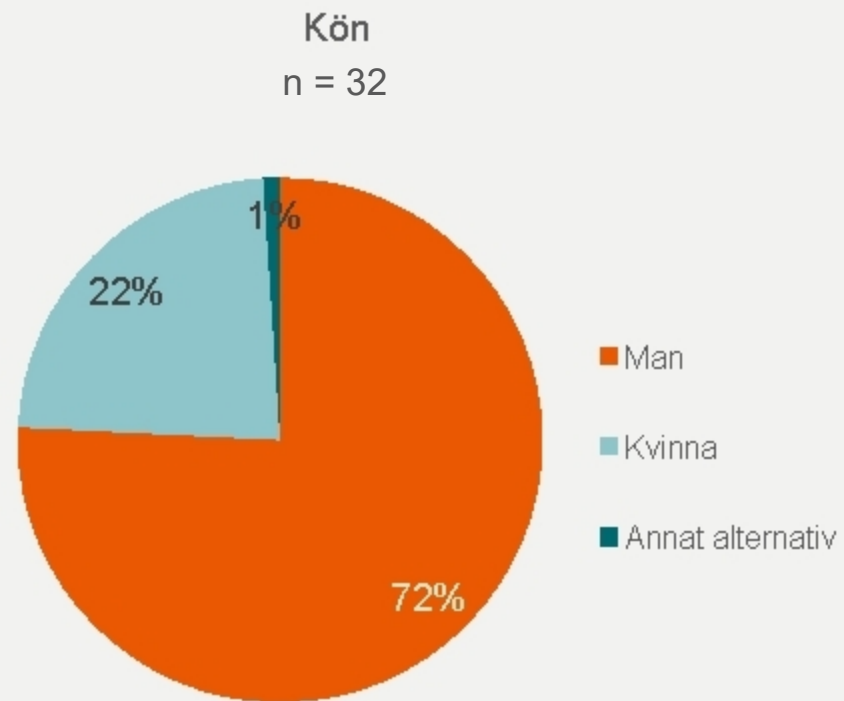
n = basen för frågan

Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?

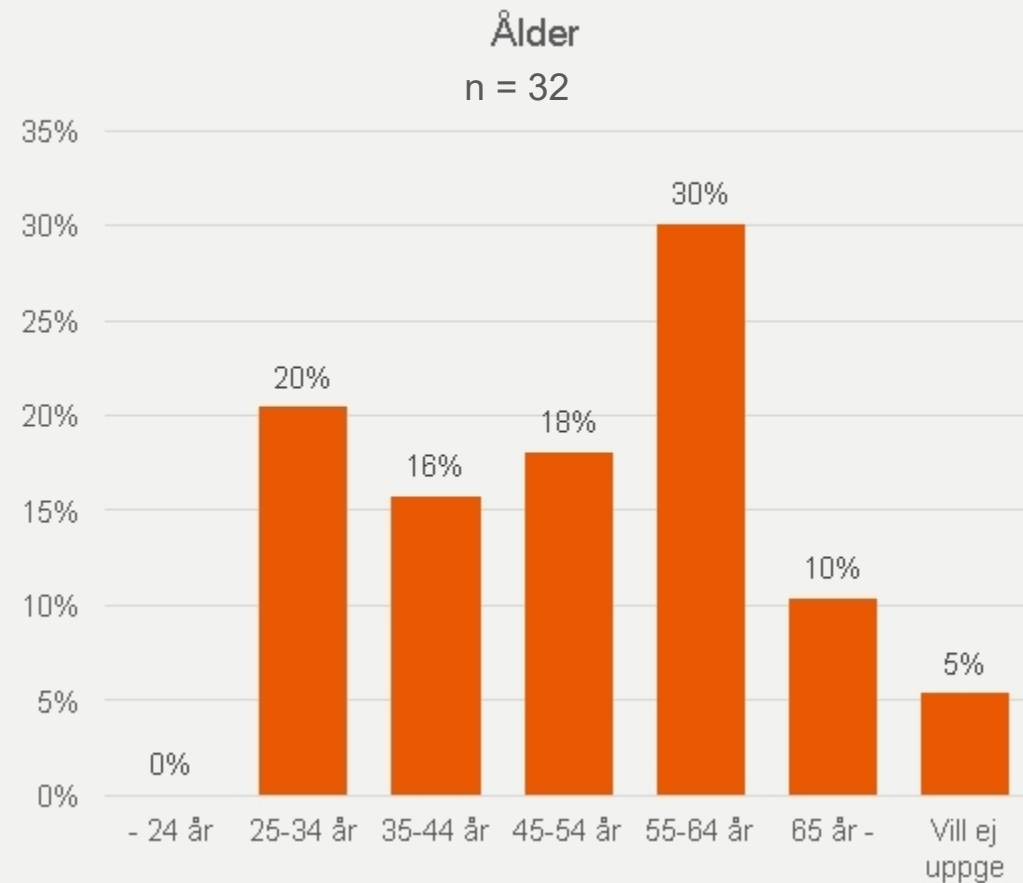
n = 7



Beskrivande frågor



n = basen för frågan



METODBESKRIVNING

Metodbeskrivning

Viktning

Då bortfallet inom olika myndighetsområden kan variera behöver resultatet viktas. Detta görs för att resultatet ska bli så representativt som möjligt. Viktningen sker på myndighetsområdesnivå. Detta leder till att varje myndighetsområde representeras i samma utsträckning i svaren som i urvalet.

Nöjd-Kund-Index (NKI)

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

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

Serviceområden

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

Metodbeskrivning

Beräkning av index

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

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

Effektmått och nöjdhetsmått

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

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

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

BORTFALL

Bortfall

		Total	Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och Hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serveringstillstånd
	Bruttourval	222	0	119	0	45	43	15
Övertäckning	Obligatoriska uppgifter saknas	0	0	0	0	0	0	0
	Felaktiga kontaktuppgifter	46	0	0	0	16	25	5
	Dubbletter/Karantän	107	0	106	0	1	0	0
	Övrigt	5	0	1	0	2	1	1
	Nettourval	63	0	12	0	26	16	9
bortfall	Vägran	9	0	2	0	3	4	0
	Ej kontakt/Ej svar	22	0	3	0	11	6	2
	Antal svar	32	0	7	0	12	6	7
	Svarsfrekvens	51%		58%		46%	38%	78%

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

Undersökningar som leder till utveckling!