

# Löpande Insikt

Hylte kommun  
Företagsärenden

Mätåret 2022

# 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).

# 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 7 uppringningsförsök görs för att få tag på respondenten.

# 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.

# Sammanfattning

# Sammanfattning

- NKI för Hylte kommun 2022 uppgår till 85
- Resultatet är en förbättring från 2021 då resultatet var 72

Kommunens NKI är en förbättring mot föregående års resultat. Uppdelat på serviceområde syns större förändringar inom kompetens och information.

Rapporten innehåller i år även utvecklingsmatriser för specifika frågor där det går att se vilka specifika frågor som i störst grad påverkar nöjdheten.

En annan nyhet i årets rapport är nyckeltal där det går att följa dessa nyckeltal över tid. Ett nyckeltal följer ambassadörer, den grupp som varit mest nöjda med kommunens handläggning.

TOTAL NKI 2022

**85**

## Utvecklingsfokus

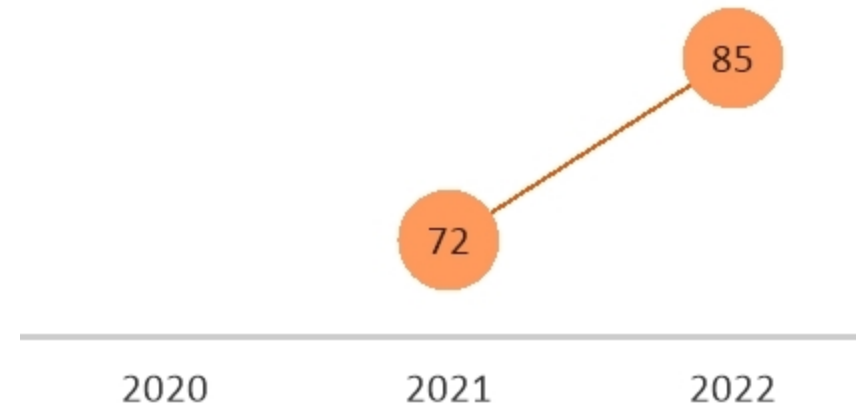
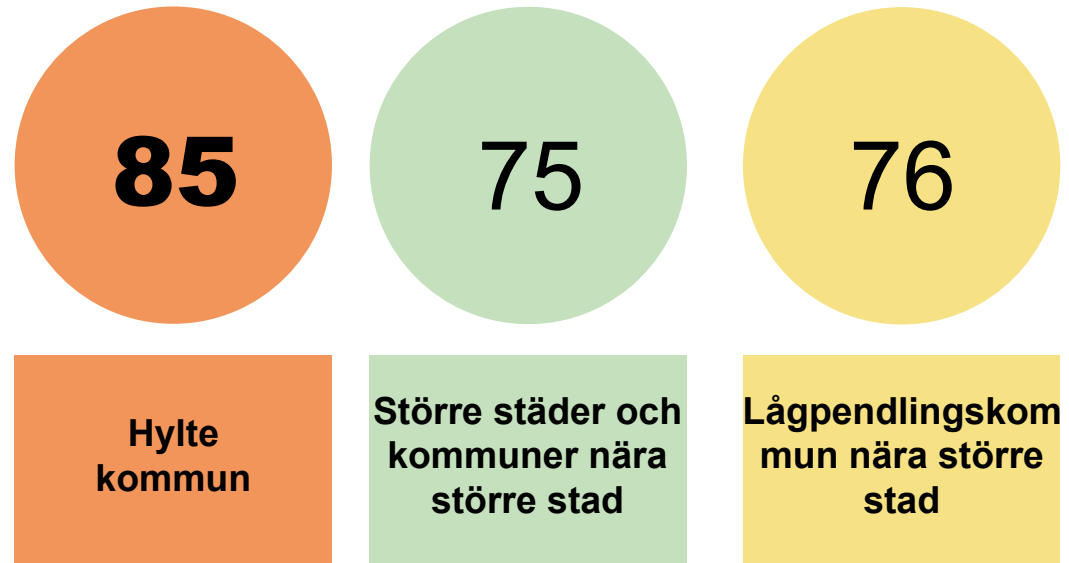
### Prioritera

- För få svarande för att beräkna

### Bevara

- För få svarande för att beräkna

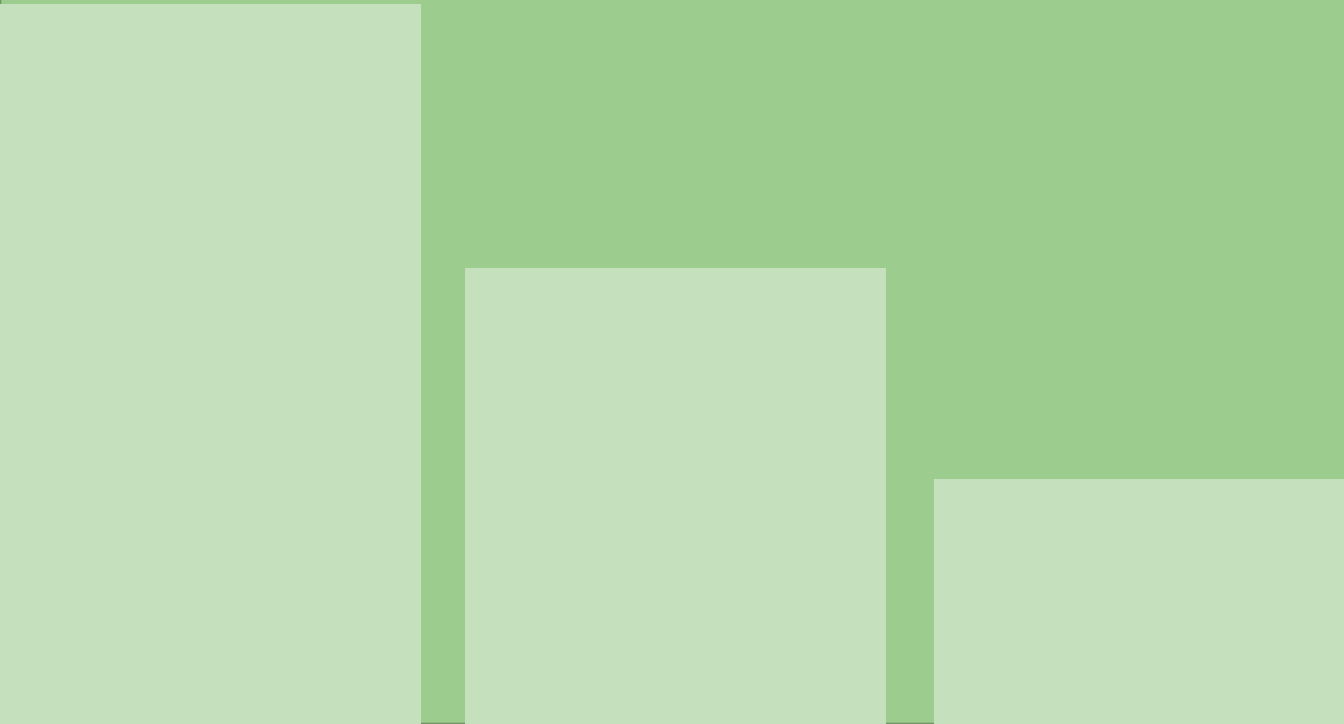
# Total NKI



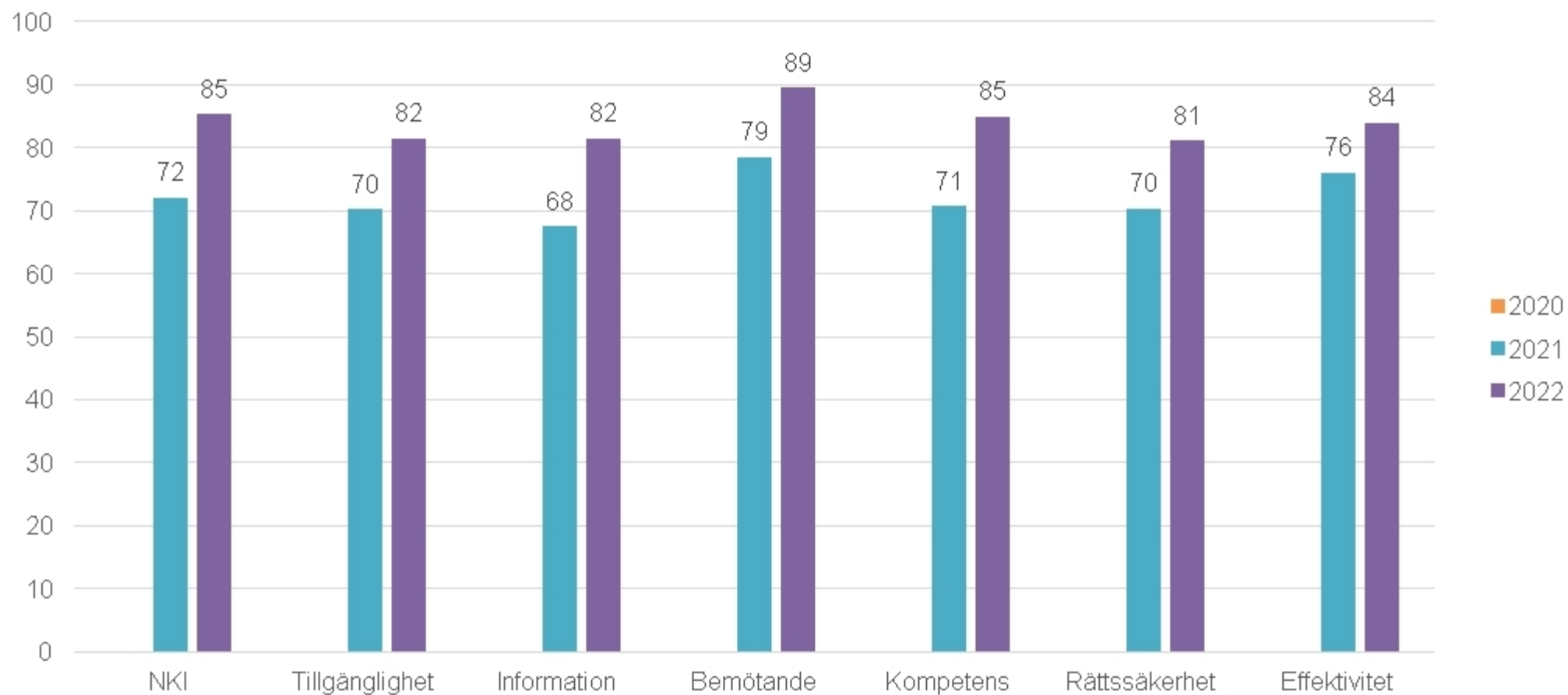
Jämförelser är tagna från grupper som finns redovisade i Insiktsportalen och där den aktuella kommunen finns representerad.



# Övergripande resultat



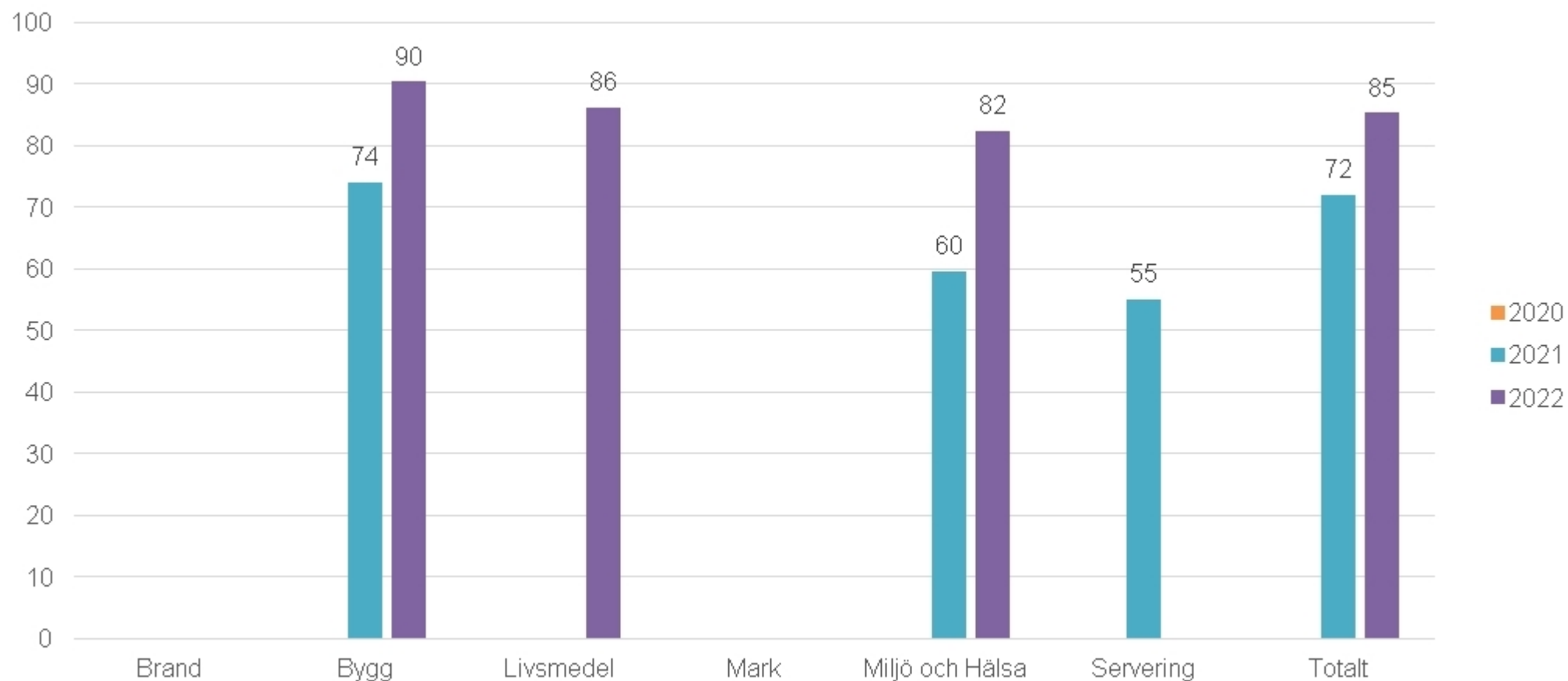
# Totalt – Service



2020							
2021	31	32	31	31	31	31	31
2022	38	38	38	38	38	38	38

Tabellen visar basen för respektive fråga

# Totalt – Myndighetsområden



2020							
2021	0	7	6	0	12	7	32
2022	0	12	15	0	12	4	43

Tabellen visar basen för respektive fråga

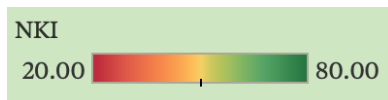
# Totalt – NKI och index

	Brandtillsyn	Bygglov	Livsmedels- kontroll	Markupplåtelse	Miljö- och Hälsoskydd	Serverings- tillstånd	Totalt
NKI		90 (74)	86		82 (60)		85 (72)
Tillgänglighet		85 (67)	85		79 (68)		82 (70)
Information		86 (68)	82		81 (62)		82 (68)
Bemötande		90 (78)	87		94 (67)		89 (79)
Kompetens		84 (70)	87		88 (69)		85 (71)
Rättsäkerhet		90 (75)	76		81 (70)		81 (70)
Effektivitet		84 (75)	83		90 (71)		84 (76)

- Lägsta av 2022 års värden, kolumnvis
  - Högsta av 2022 års värden, kolumnvis
- 2021 år siffror inom parantes, redovisas enbart om värde för 2022 finns tillgängligt

## Adjektiv som nämns i kommentarer

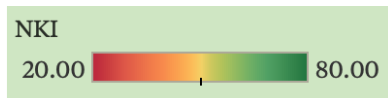
Ordmolnet visar en analys av ord från fritextfrågor i enkäten (Var det något du var speciellt nöjd med, var det något du var mindre nöjd med och övriga kommentarer). Orden är färgkodade utifrån hur nöjda de som skrivit är generellt sett. Resultatet visar att hastighet på myndighetsutövning i form av snabb och lång nämns frekvent. Resultatet visar även på vikten av handläggare som har ett positivt bemötande genom ord såsom exempelvis trevlig, personlig, tillmötesgående och kunnig.



# Fritext svar

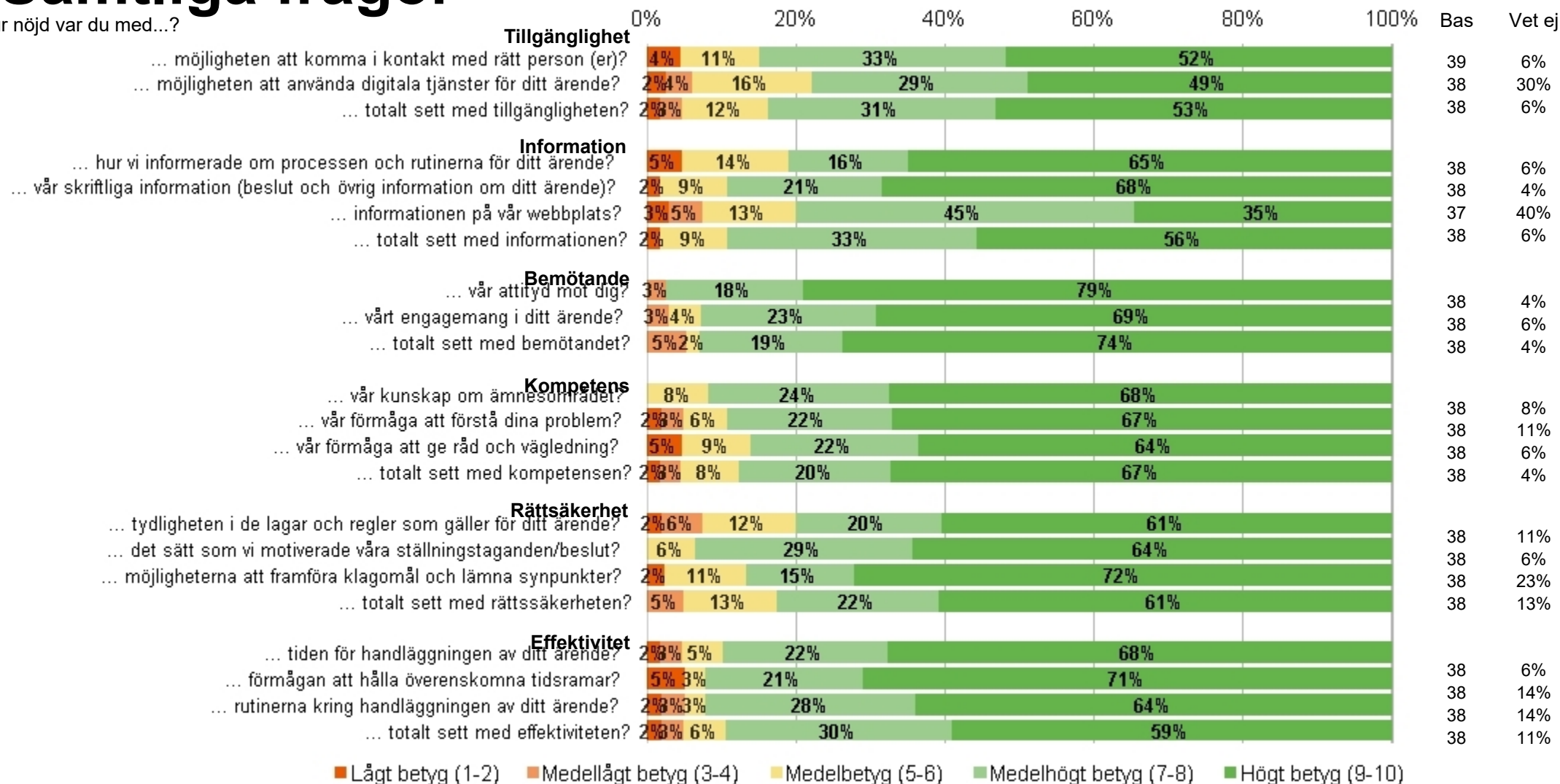
## Substantiv som nämns i kommentarer

Ordmolnet visar en analys av ord från fritextfrågor i enkäten (Var det något du var speciellt nöjd med, var det något du var mindre nöjd med och övriga kommentarer). Orden är färgkodade utifrån hur nöjda de som skrivit är generellt sett. Resultatet visar att hastighet på myndighetsutövning i form av handläggningstid som nämns frekvent. Resultatet visar även på vikten av handläggare som nämns på många olika sätt.



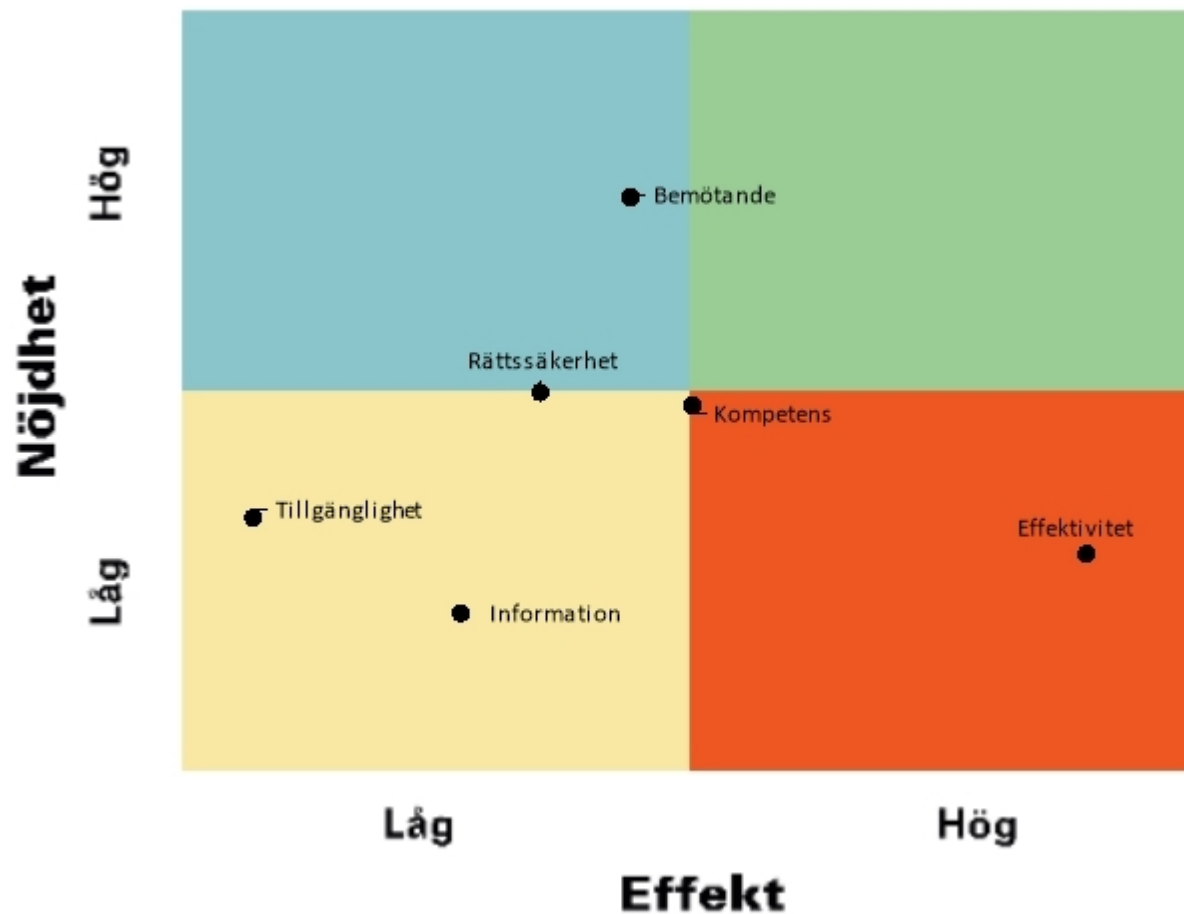
# Samtliga frågor

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.

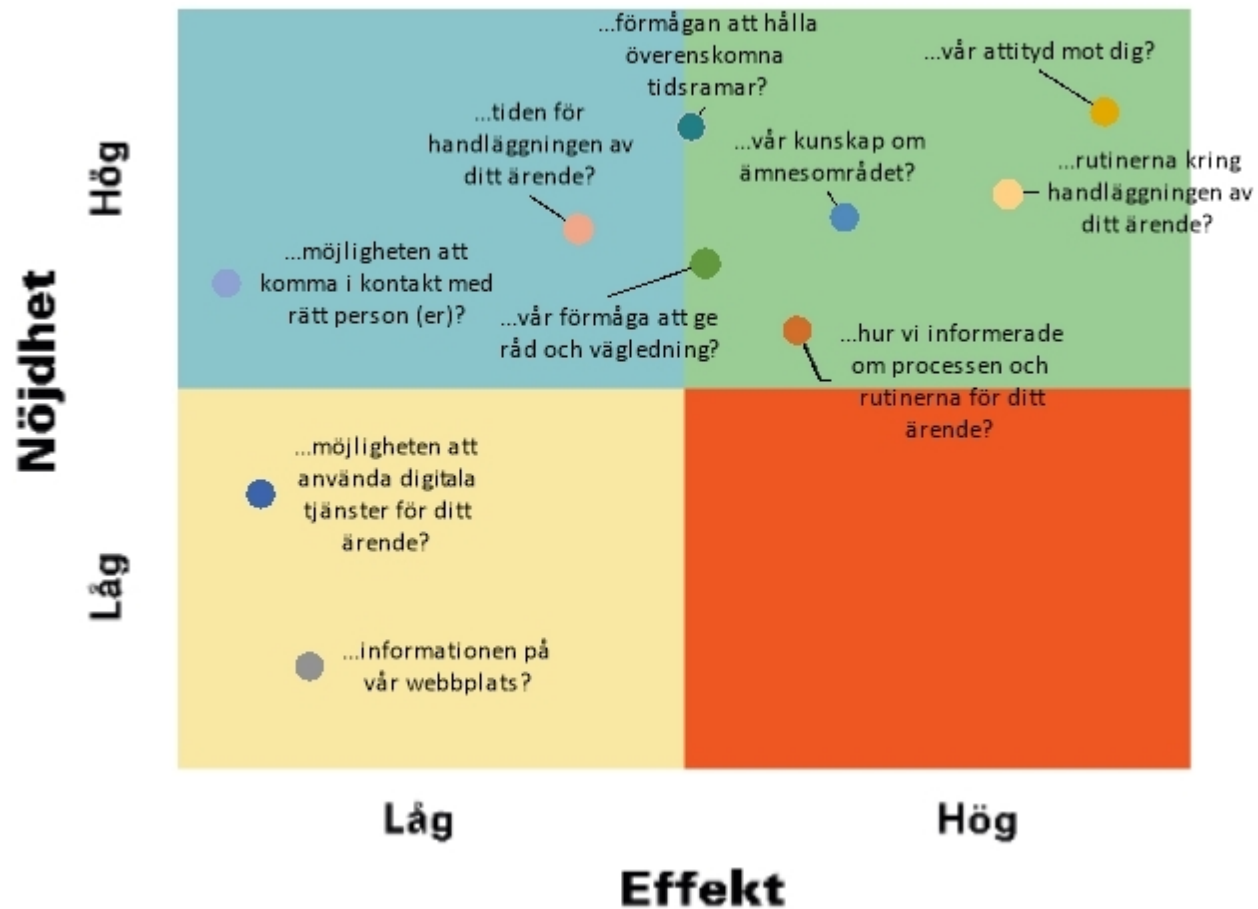
Det gröna fältet är områden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare.

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.



# Åtgärdsmatris – specifika frågor



I åtgärdsmatrisen som visas är det nu istället specifika frågor som visas i matrisen. När enskilda frågor visas finns risken att vissa frågor har väldigt lika resultat. Det blir då enbart den med starkast samband som kommer med i modellen.

**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.

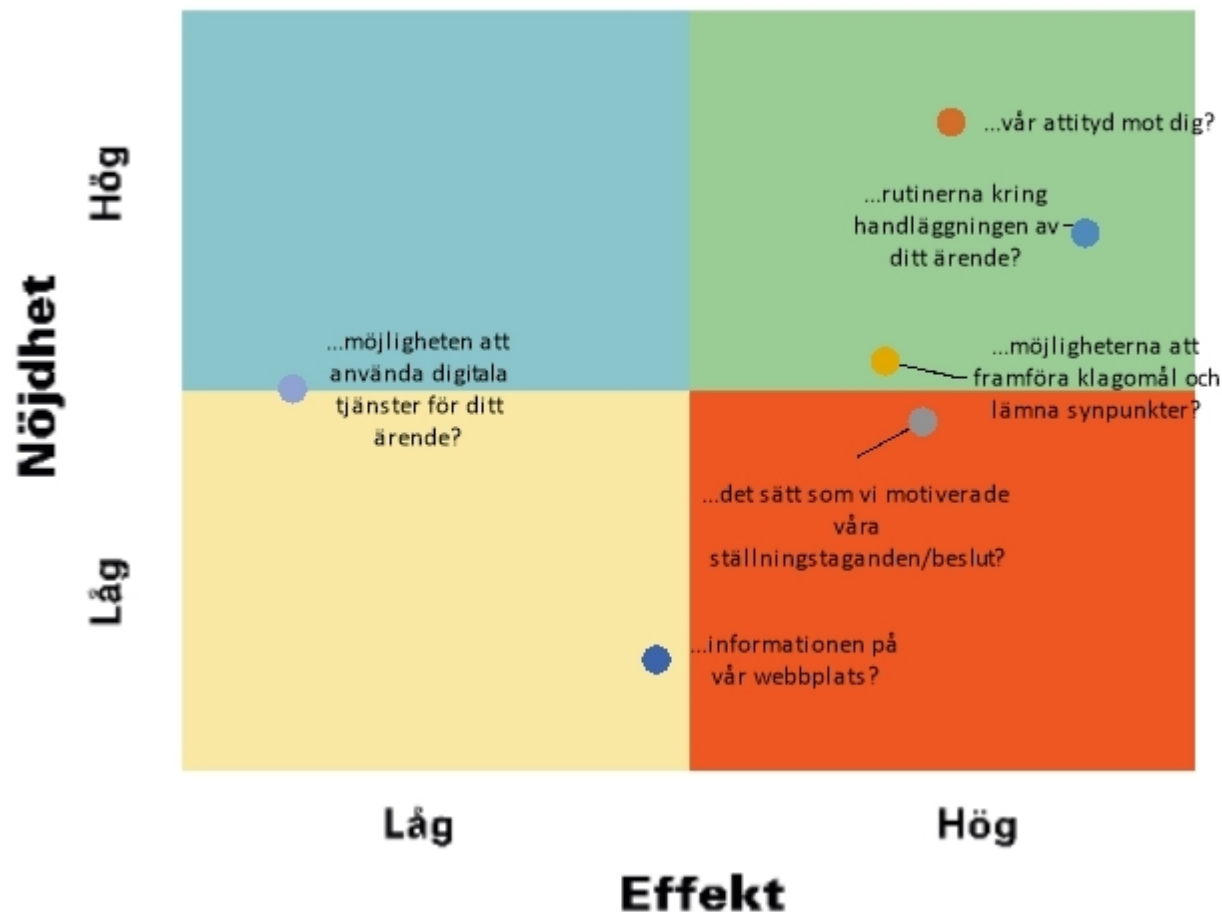
Det gröna fältet är områden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare.

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.

# Åtgärdsmatris – specifika frågor

Resultat enbart för de som fått avslag, föreläggande eller fått vidta åtgärd



I åtgärdsmatrisen som visas är det nu istället specifika frågor som visas i matrisen och enbart resultat för de som fått avslag, föreläggande eller fått vidta åtgärd. När enskilda frågor visas finns risken att vissa frågor har väldigt lika resultat. Det blir då enbart den med starkast samband som kommer med i modellen.

**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.

# Nyckeltal

**Ambassadörer och kritiker**



# Nyckeltal - förklaring

I följande avsnitt redovisas tre olika nyckeltal. Dessa nyckeltal är andelen ambassadörer (mycket nöjda), andelen kritiker och andelen starka kritiker. Att ha en hög andel ambassadörer är något som kan driva en utveckling generellt för kommunen. Dessa företag är oftast måna om att tala positivt om kommunen och även enklare att samarbeta med. Däremot är det resurskrävande och riskabelt att ha en hög andel kritiker eller starka kritiker. Dessa grupper tar ofta mycket resurser i anspråk och riskerar påverkar kommunens varumärke negativt. Det kan därför vara värdefullt att följa andelen kritiker och ta fram aktiviteter kopplat till att minska andelen.

Nyckeltalen tas fram på de tre stycken NKI-frågorna nedan. Svaren lämnas på en tiogradig skala men där denna sedan räknas om till 0-100.

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?

De tre nyckeltalen är definierade enligt

Ambassadörer – respondenter som har ett NKI högre än 78.

Kritiker – respondenter som har ett NKI mellan 0 och 33.

Starka kritiker – respondenter som har ett NKI mellan 0 och 11.

Jämförelser görs mot genomsnittet av samtliga Insiktskommuner. Det går också att följa nyckeltalens utveckling över tid.

# Nyckeltal - Sammanfattning

## Ambassadörer

Senaste värde

**67%**

Sverigesnitt 56%

## Kritiker

Senaste värde

**2%**

Sverigesnitt 9%

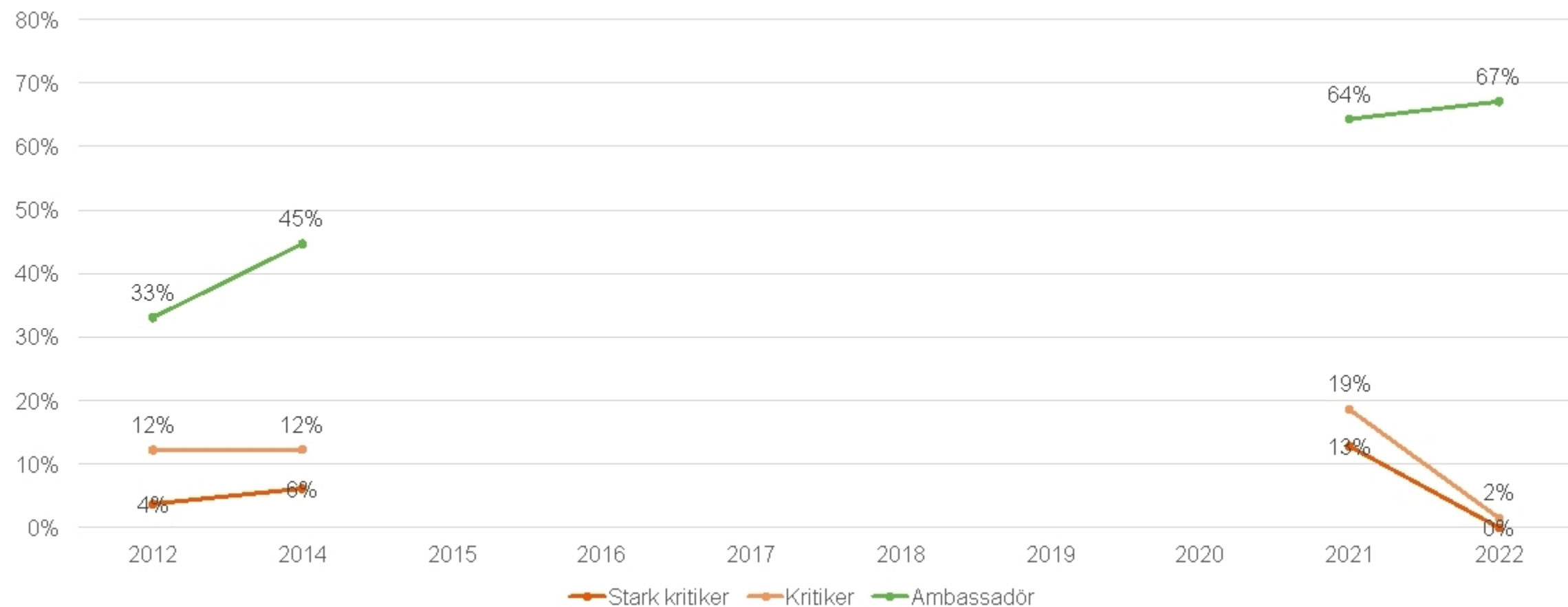
## Starka kritiker

Senaste värde

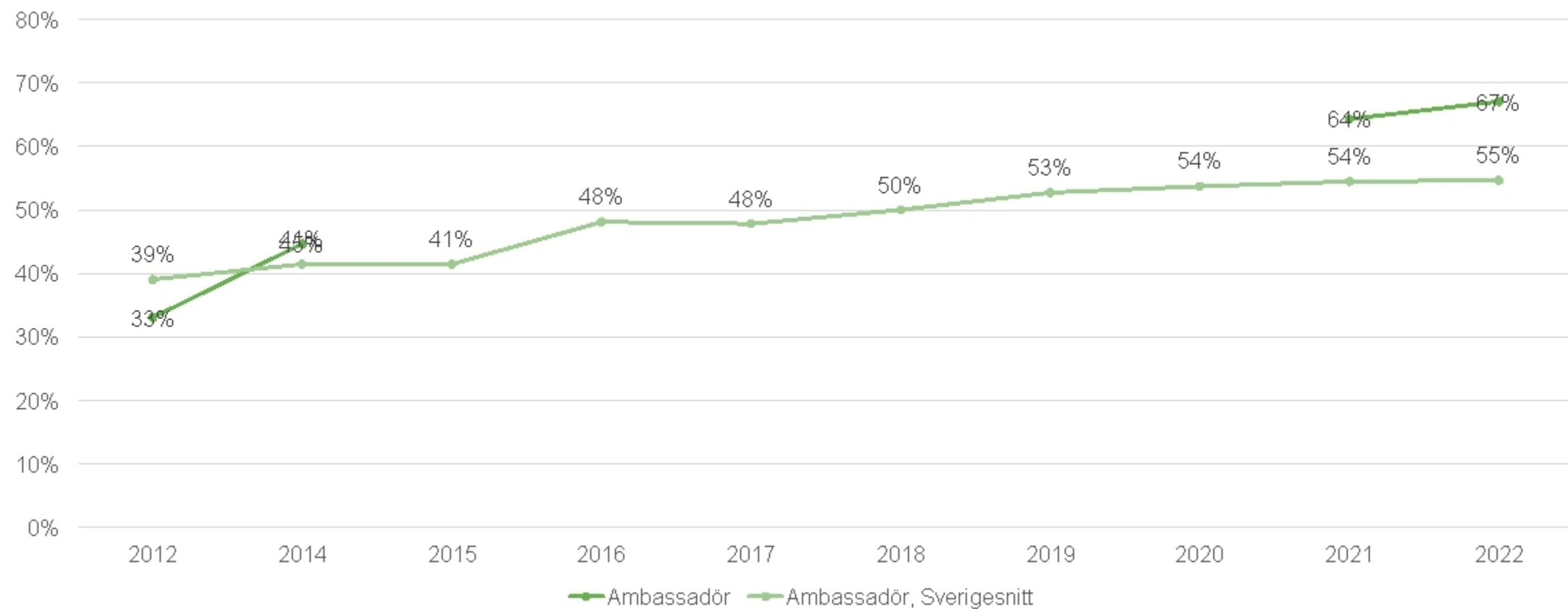
**0%**

Sverigesnitt 4%

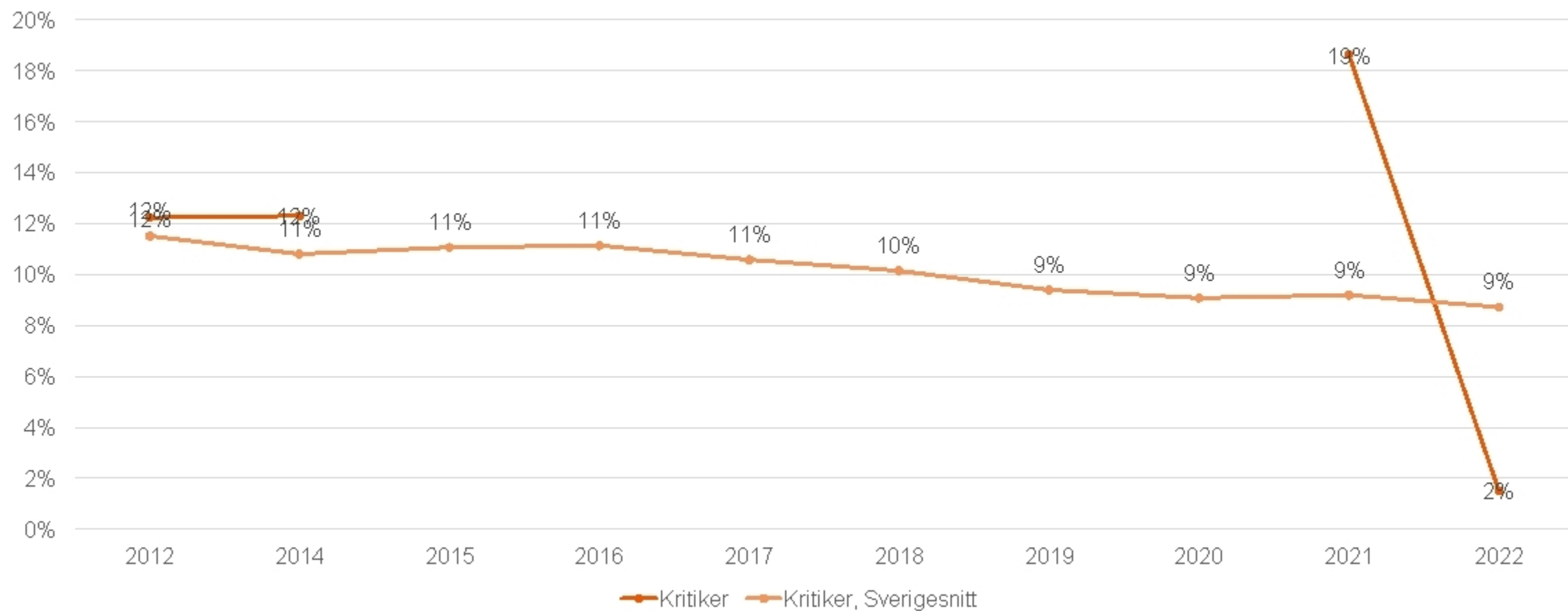
# Nyckeltal – utveckling över tid



# Nyckeltal – utveckling över tid

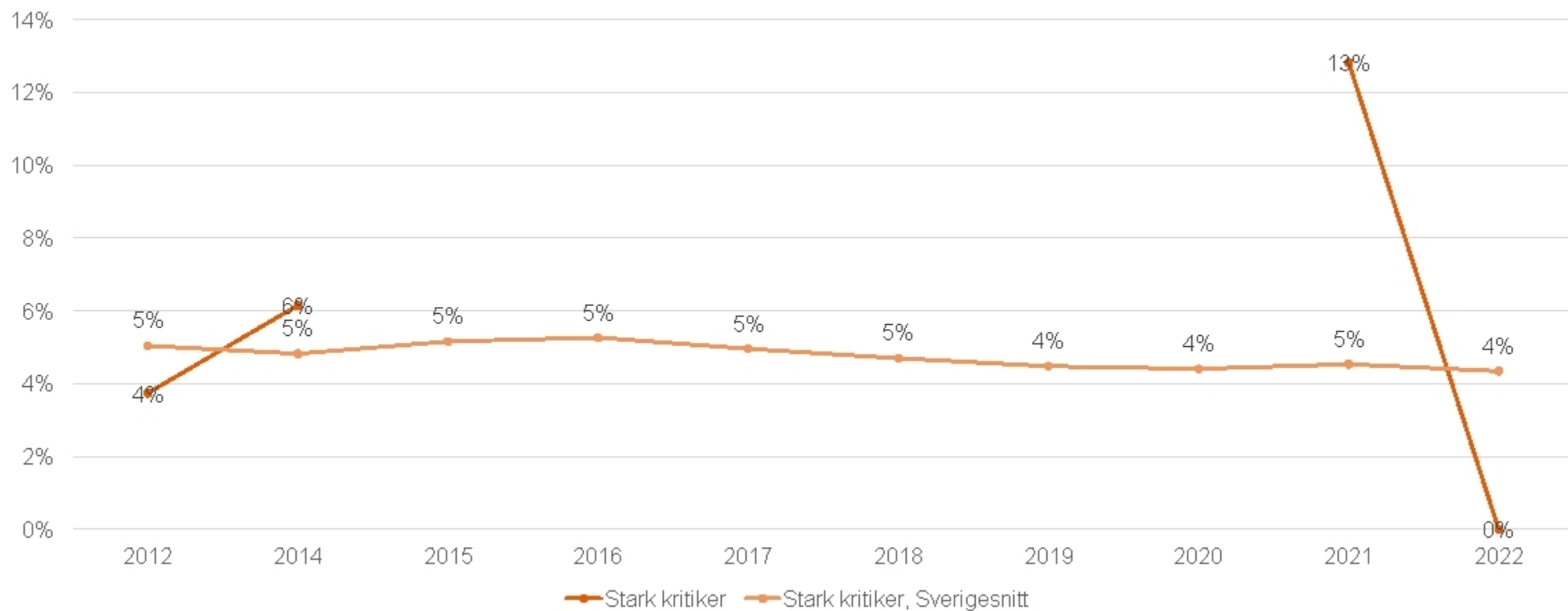


# Nyckeltal – utveckling över tid





# Nyckeltal – utveckling över tid



# Nyckeltal – utveckling över tid

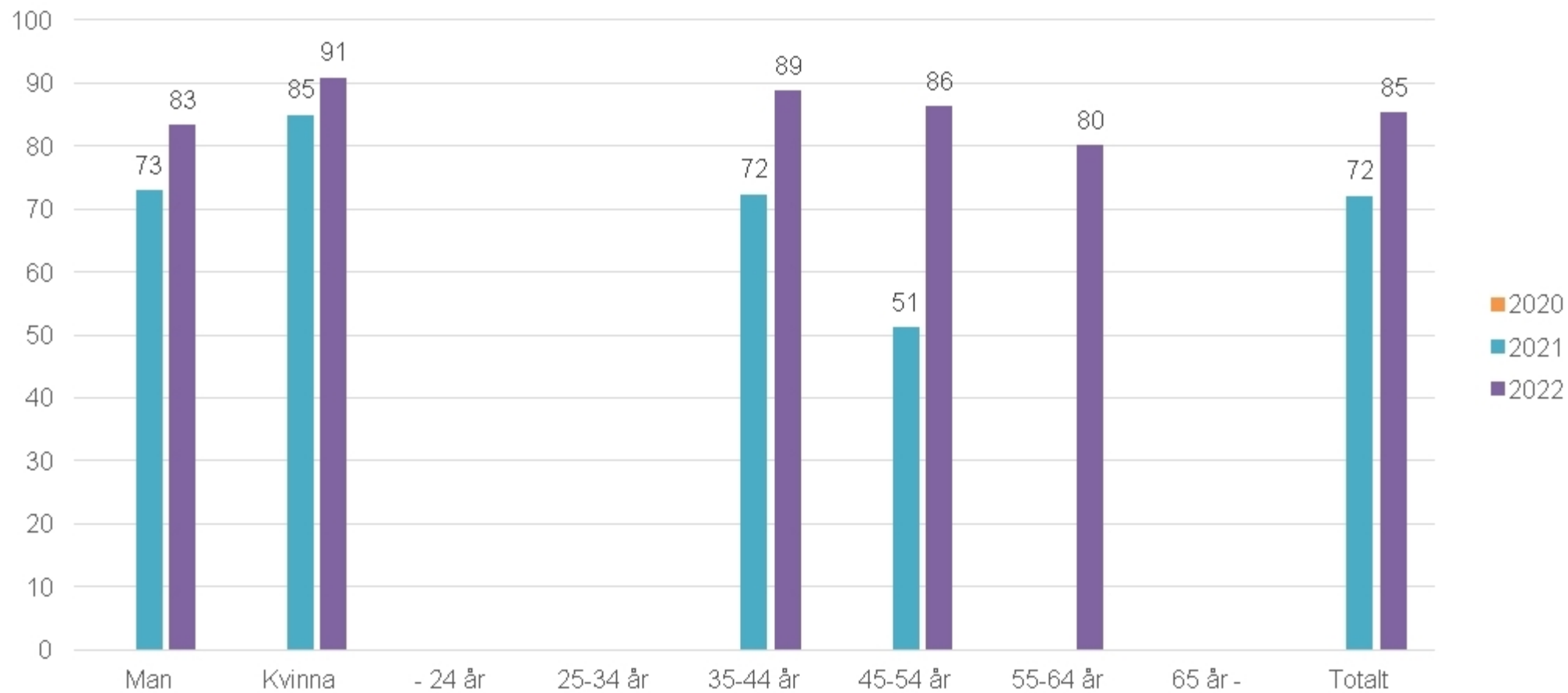
andelen kritiker totalt och per myndighetsområde

		Brandtillsyn	Bygglov	Markupplåtelse	Serverings- tillstånd	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedels- kontroll	Total
Kritiker	Hylte		0%			0%	0%	2%
	Sverigesnitt	4%	16%	8%	9%	9%	5%	9%
Starka kritiker	Hylte		0%			0%	0%	0%
	Sverigesnitt	2%	8%	4%	5%	5%	2%	4%
Antal ärenden	Hylte	0	12	0	4	12	15	43
	Sverigesnitt	2386	7969	3434	2882	8340	10741	35752

# Jämförelse mellan grupper



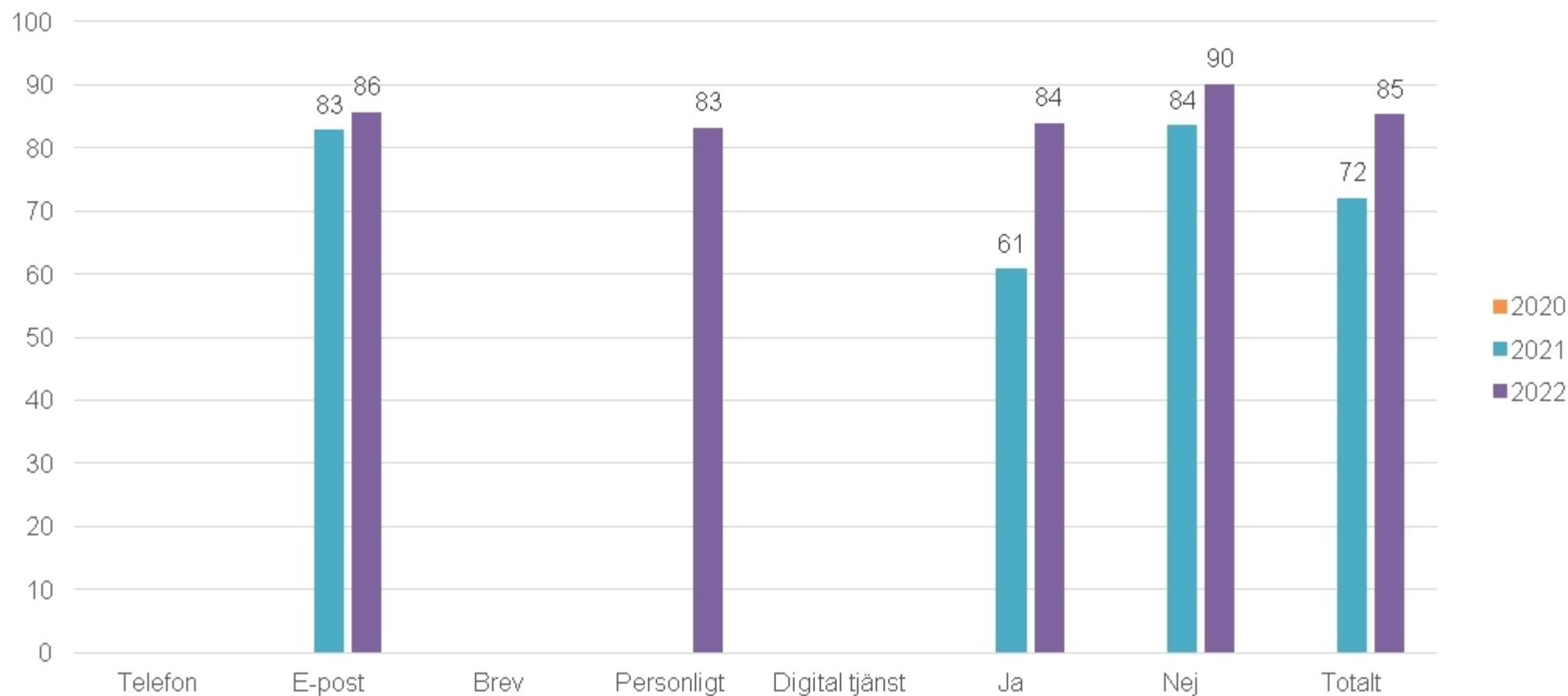
# Kön och ålder



	Kön		Ålder						
2020									
2021	18	11	0	6	7	7	6	3	32
2022	27	10	0	2	10	12	8	6	43

Tabellen visar basen för respektive fråga

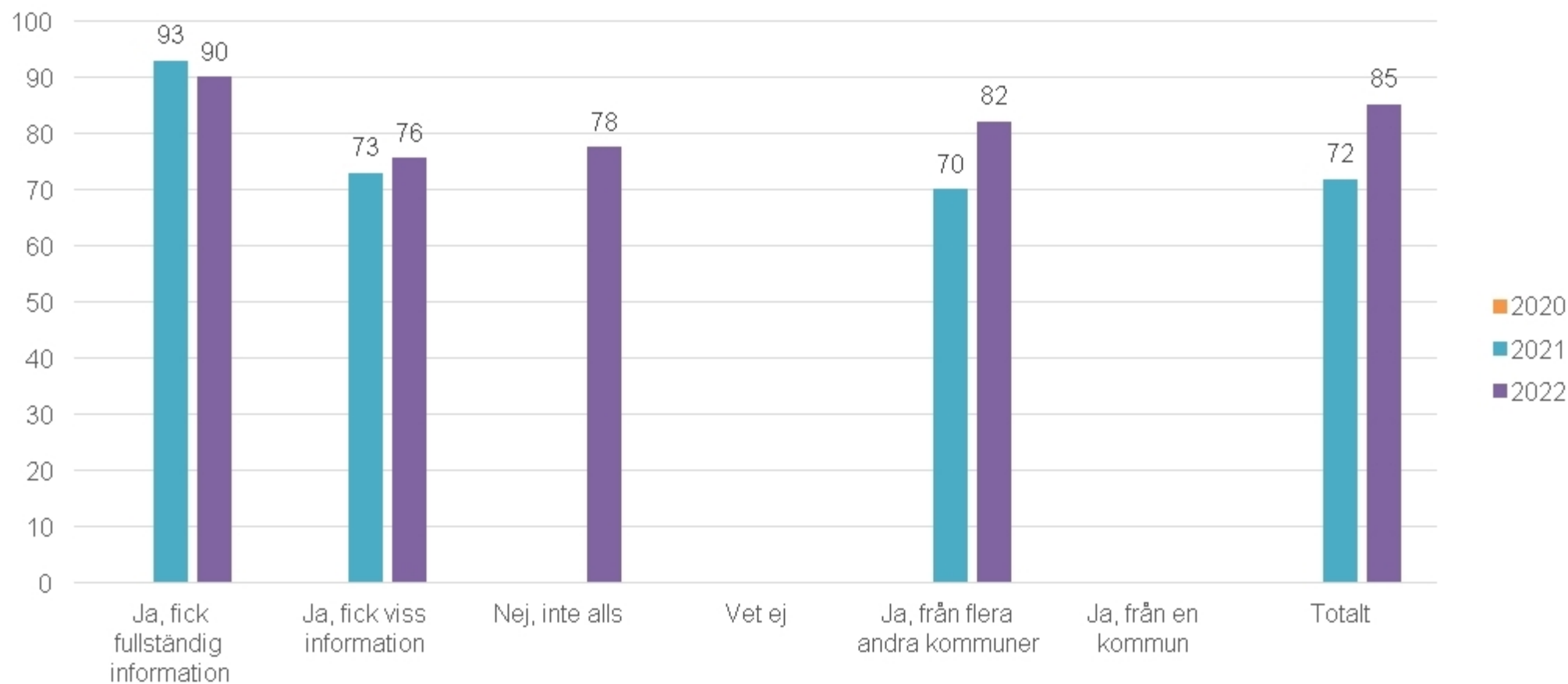
# Kommunikationssätt och tidigare kontakt



	Huvudsakligt kommunikationssätt					Tidigare kontakt med kommun		
2020								
2021	6	19	1	3	1	13	19	32
2022	3	24	0	15	0	33	8	43

Tabellen visar basen för respektive fråga

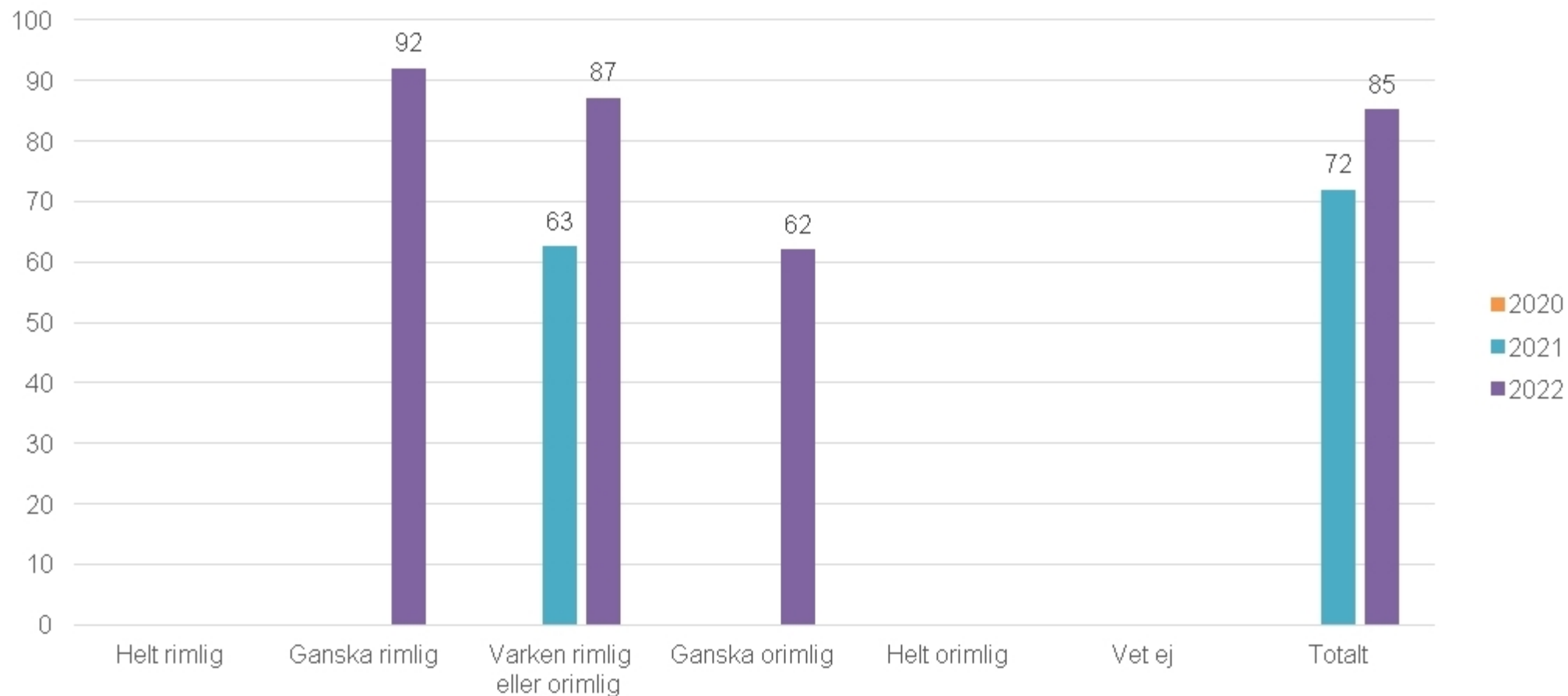
# Information och tidigare erfarenhet



	Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?				Tidigare erfarenhet, annan kommun		
2020							
2021	12	12	4	4	16	0	32
2022	20	8	8	5	18	0	43

Tabellen visar basen för respektive fråga

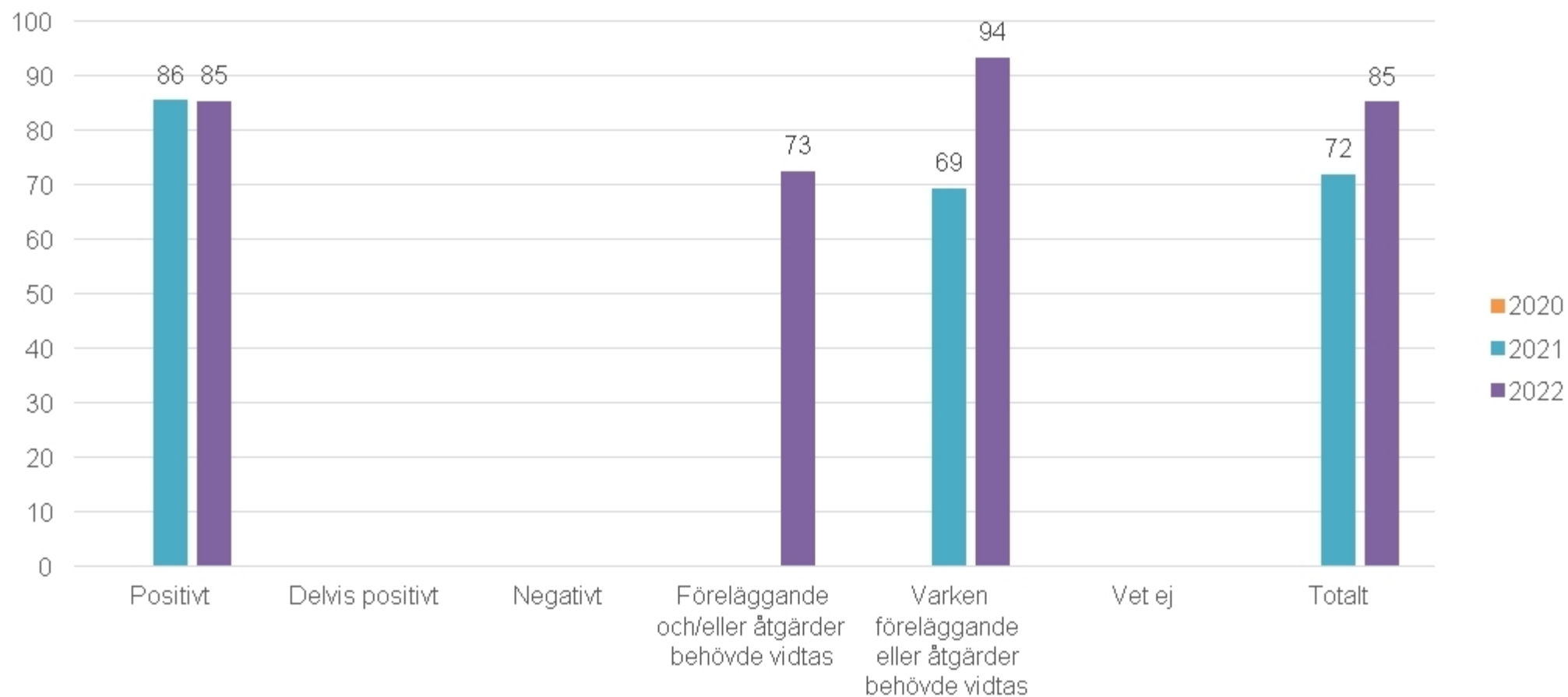
# Rimlig avgift



	Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?						
2020							
2021	4	6	7	6	5	4	32
2022	4	14	10	9	1	3	43

Tabellen visar basen för respektive fråga

# Utfall av ärendet

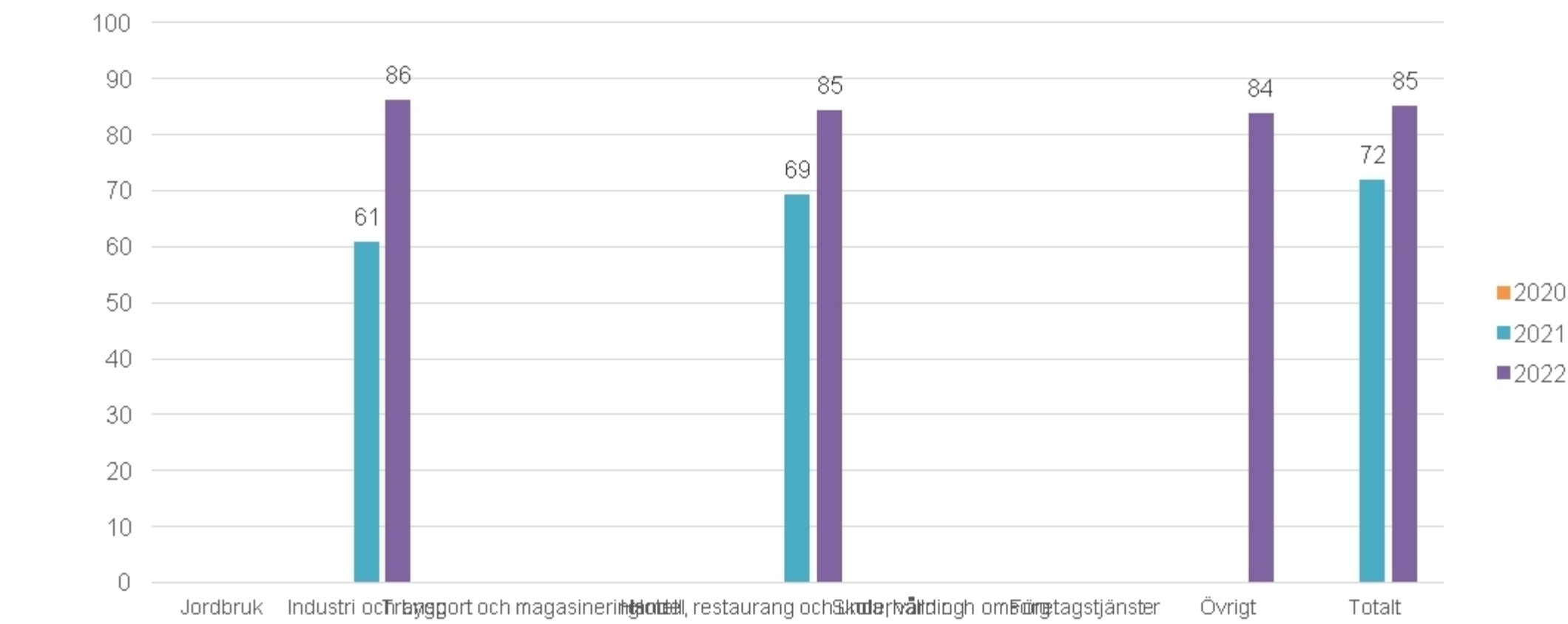


	Hur utföll ärendet för dig? - Tillstånd			Hur utföll ärendet för dig? - Tillsyn			
2020							
2021	14	0	1	5	8	2	32
2022	16	0	0	8	15	2	43

Tabellen visar basen för respektive fråga



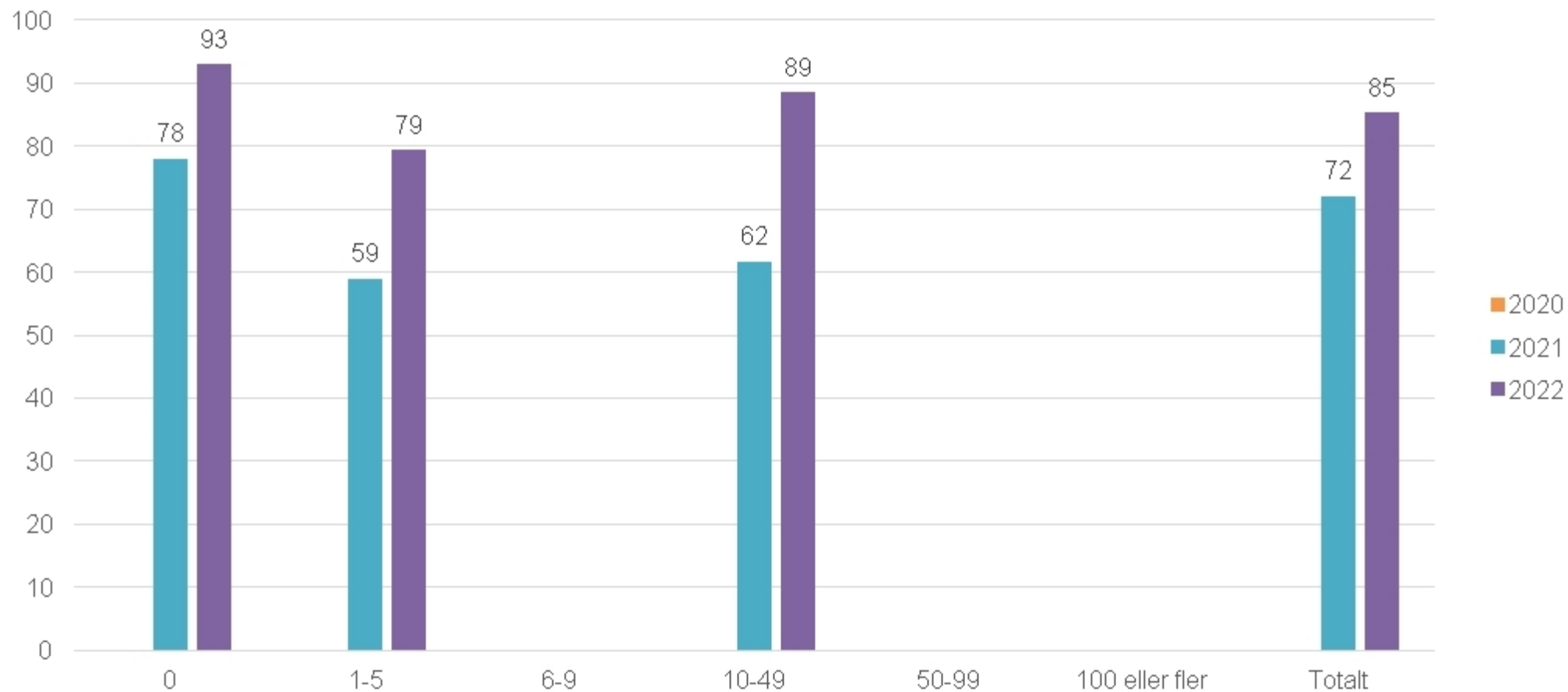
# Bransch



	Bransch								
2020									
2021	0	10	1	3	11	0	2	5	32
2022	0	11	0	4	13	0	0	13	43

Tabellen visar basen för respektive fråga

# Antal anställda



	Antal anställda						
2020							
2021	7	10	3	7	2	3	32
2022	7	11	5	14	2	2	43

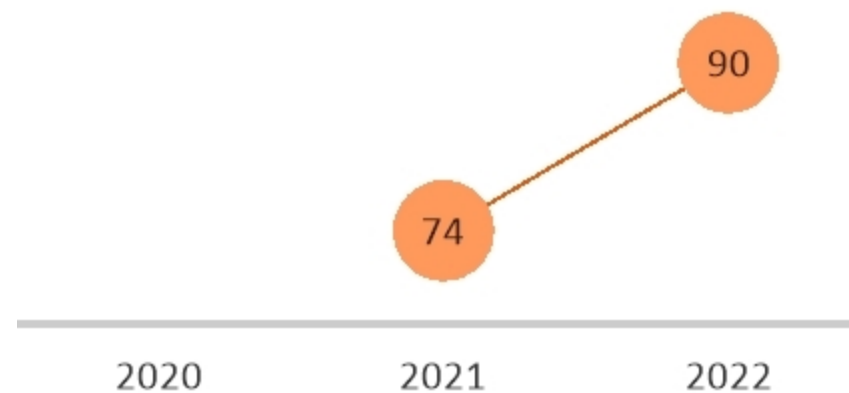
Tabellen visar basen för respektive fråga

# Bygglov

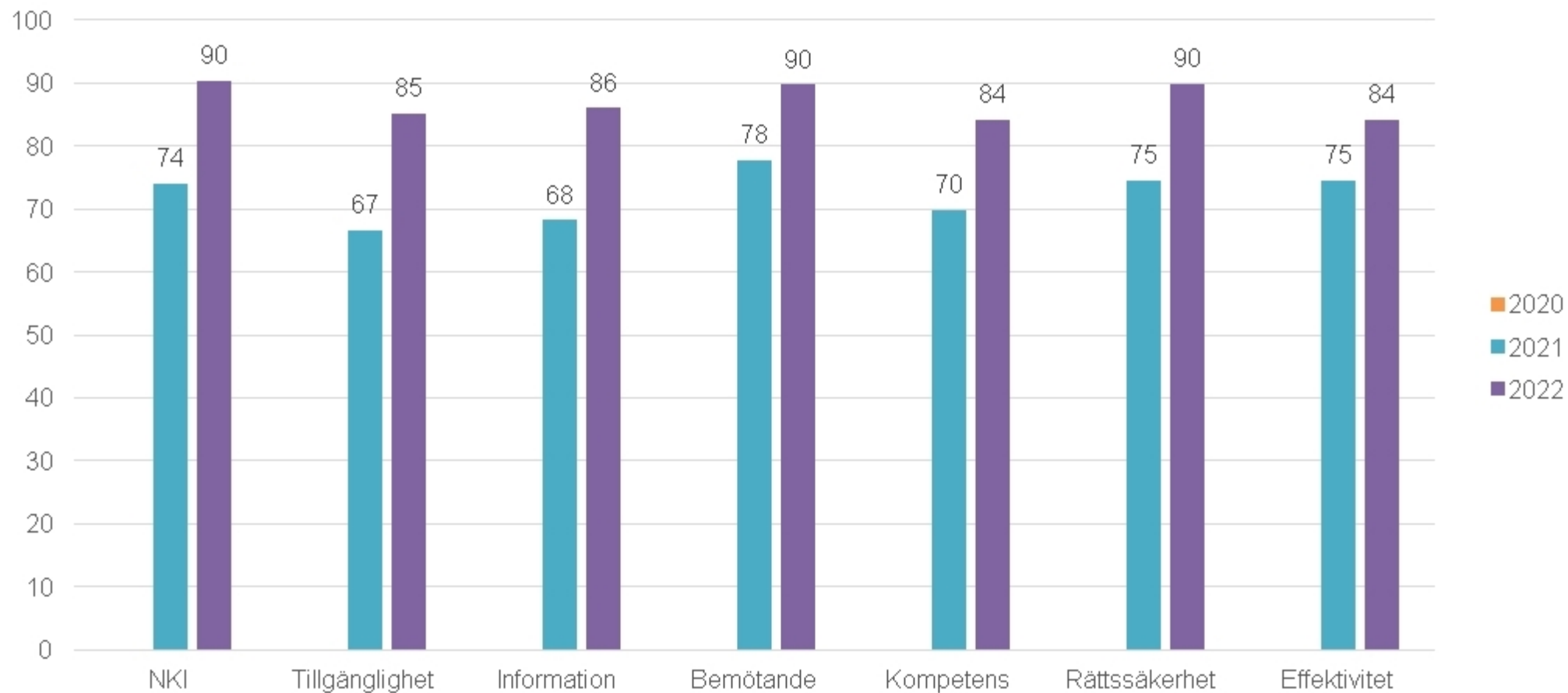


# Bygglov sammanfattning

- NKI för Bygglov 2022 uppgår till 90
- Resultatet är en förbättring från 2021 då resultatet var 74



# Bygglov – NKI och serviceområden



2020							
2021	7	7	7	7	7	7	7
2022	12	12	12	12	12	12	12

Tabellen visar basen för respektive fråga

# Bygglov - 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)?



12 0%

... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?



12 8%

... totalt sett med tillgängligheten?



12 0%

## Information

... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?



12 0%

... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?



12 0%

... informationen på vår webbplats?



12 8%

... totalt sett med informationen?



12 0%

## Bemötande

... vår attityd mot dig?



12 0%

... vårt engagemang i ditt ärende?



12 8%

... totalt sett med bemötandet?



12 0%

## Kompetens

... vår kunskap om ämnesområdet?



12 8%

... vår förmåga att förstå dina problem?



12 8%

... vår förmåga att ge råd och vägledning?



12 8%

... totalt sett med kompetensen?



12 0%

## Rättsäkerhet

... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?



12 8%

... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?



12 8%

... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?



12 17%

... totalt sett med rättssäkerheten?



12 8%

## Effektivitet

... tiden för handläggningen av ditt ärende?



12 0%

... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?



12 8%

... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?



12 8%

... totalt sett med effektiviteten?



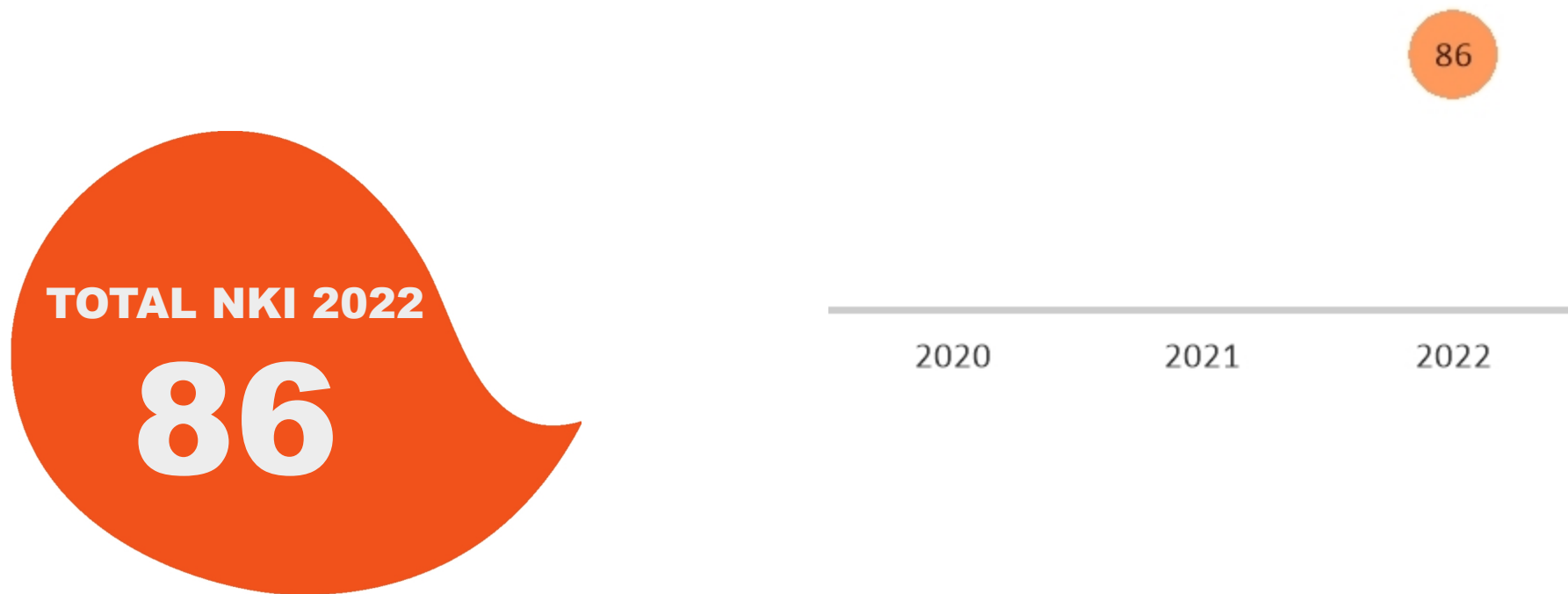
12 0%

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

# Livsmedelskontroll

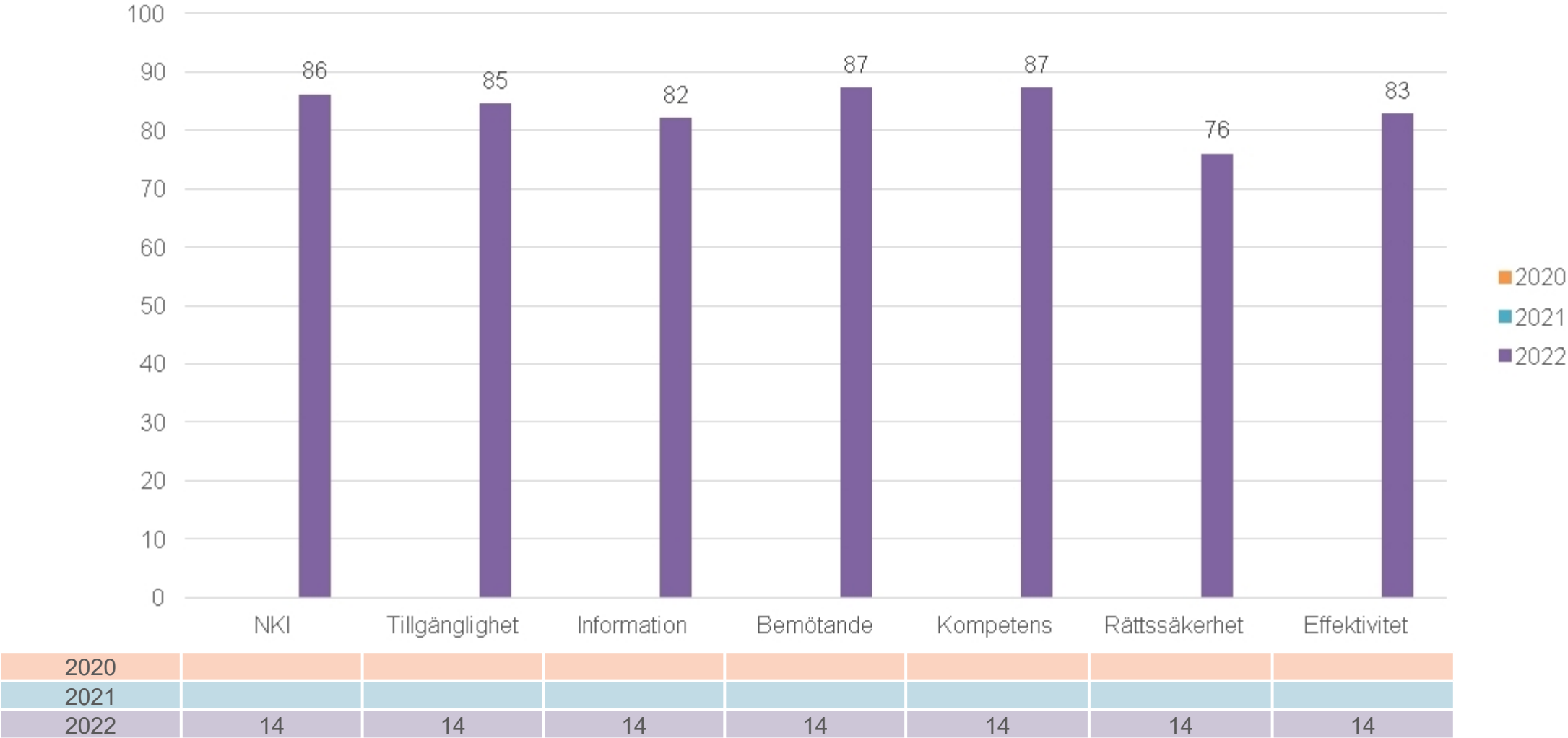
# Livsmedelskontroll sammanfattning

- NKI för Livsmedelskontroll 2022 uppgår till 86





# Livsmedelskontroll – NKI och serviceområden



Tabellen visar basen för respektive fråga

# Livsmedelskontroll - 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?

... 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 rättssäkerheten?

## Effektivitet

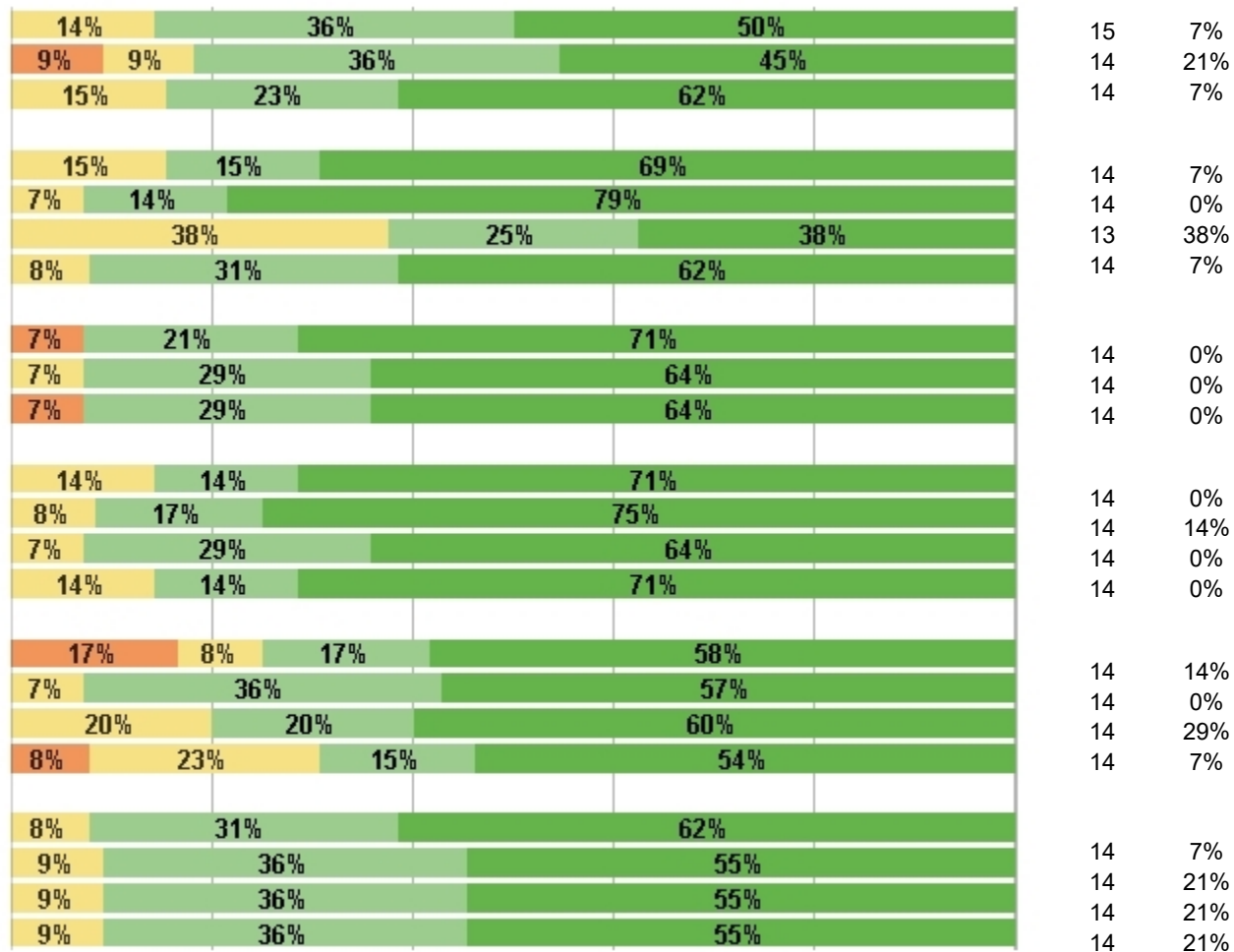
... tiden för handläggningen av ditt ärende?

... 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)



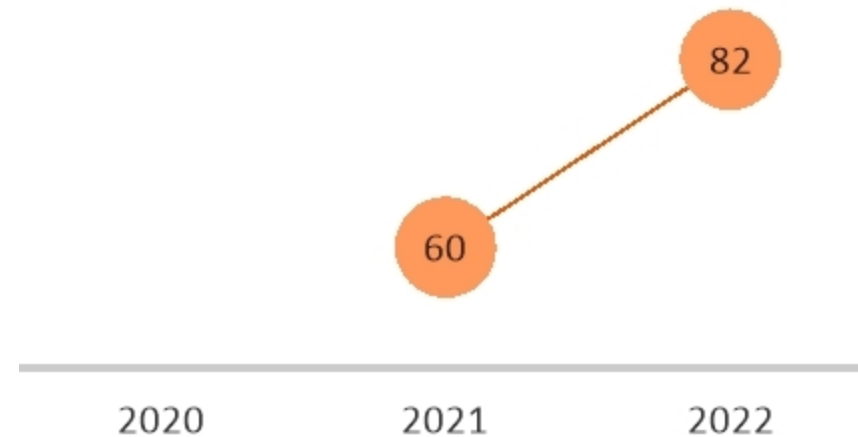
# Miljö- och hälsoskydd

På grund av få svar redovisas ingen uppdelning av resultatet i grupperna

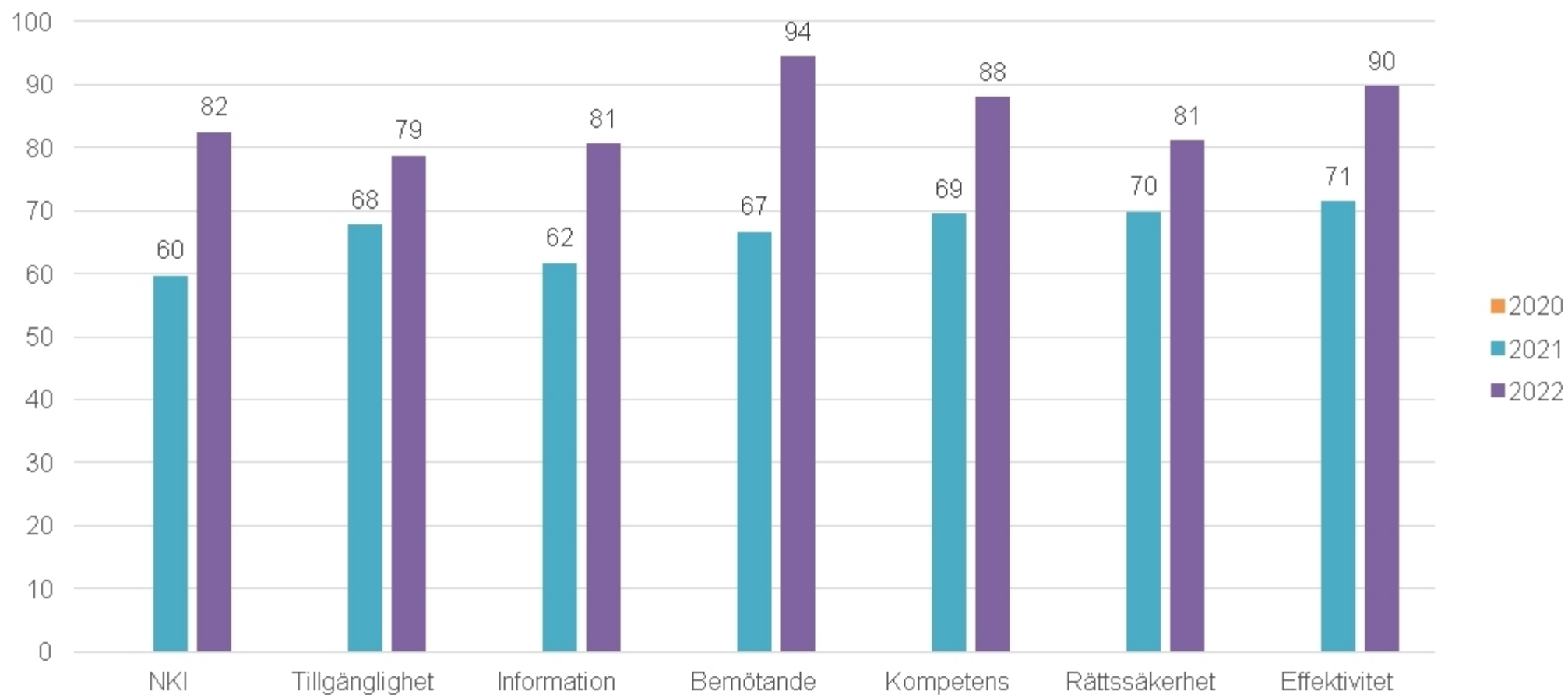
- Avlopp
- Miljöskydd
- Hälsoskydd

# Miljö- och hälsoskydd sammanfattning

- NKI för Miljö- och hälsoskydd 2022 uppgår till 82
- Resultatet är en förbättring från 2021 då resultatet var 60



# Miljö- och hälsoskydd – NKI och serviceområden



2020							
2021	11	12	11	11	11	11	11
2022	11	11	11	11	11	11	11

Tabellen visar basen för respektive fråga

# Miljö- och hälsoskydd - 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?

... 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 rättssäkerheten?

## Effektivitet

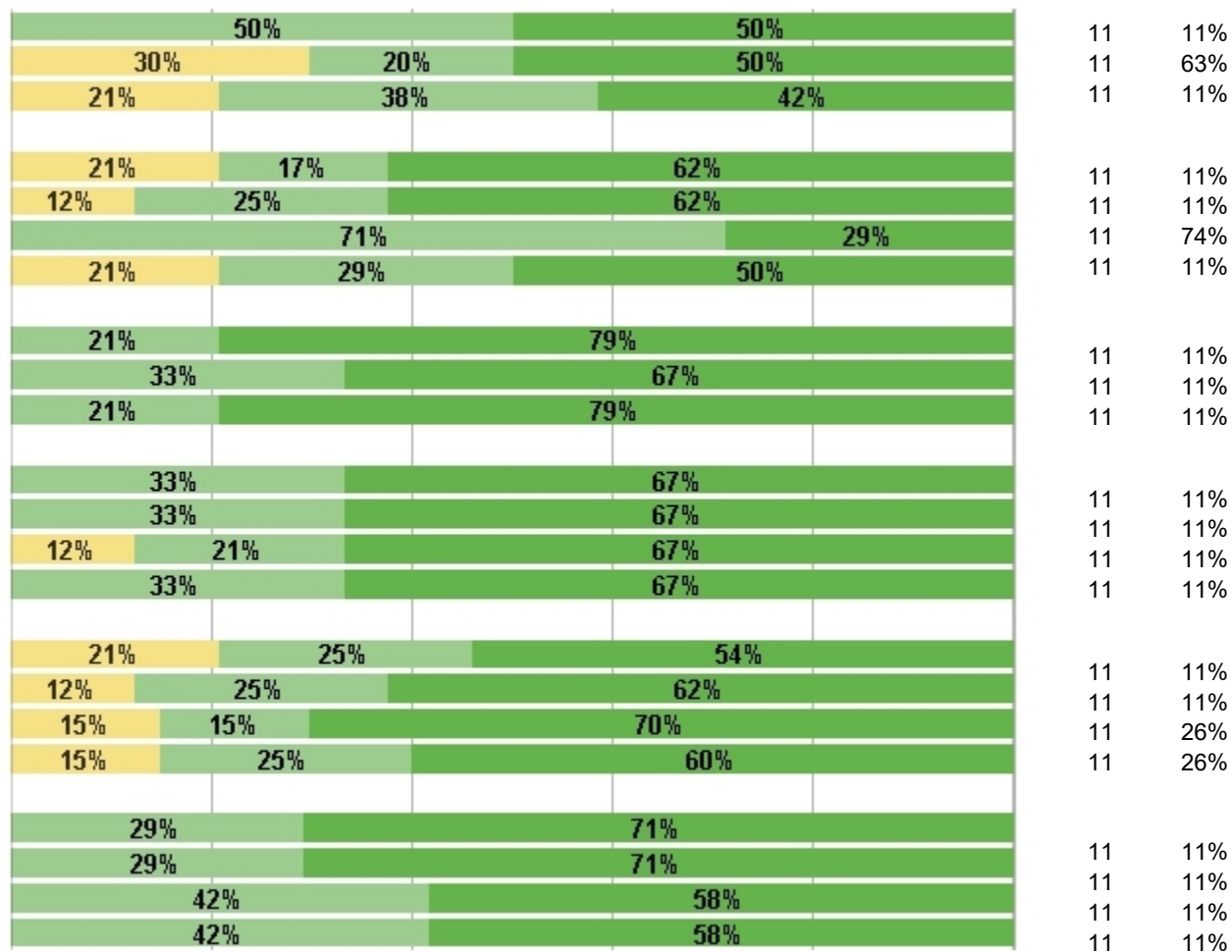
... tiden för handläggningen av ditt ärende?

... 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)

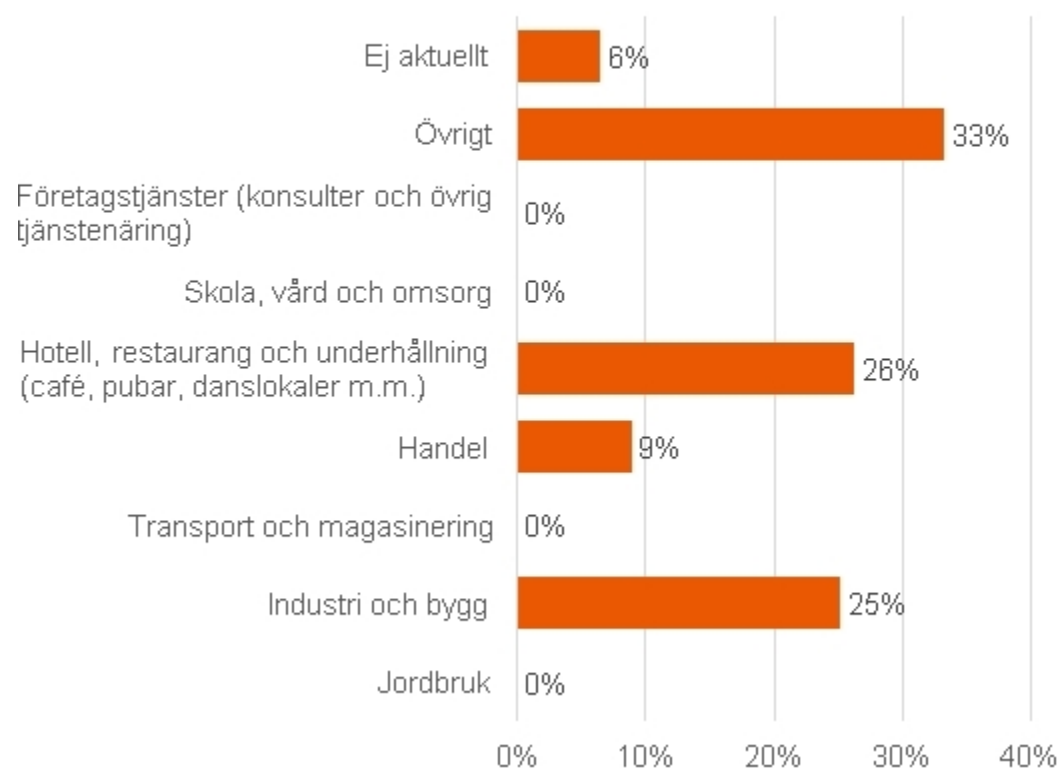


# Beskrivande frågor

# Beskrivande frågor

I vilken bransch är ditt företag verksamt?

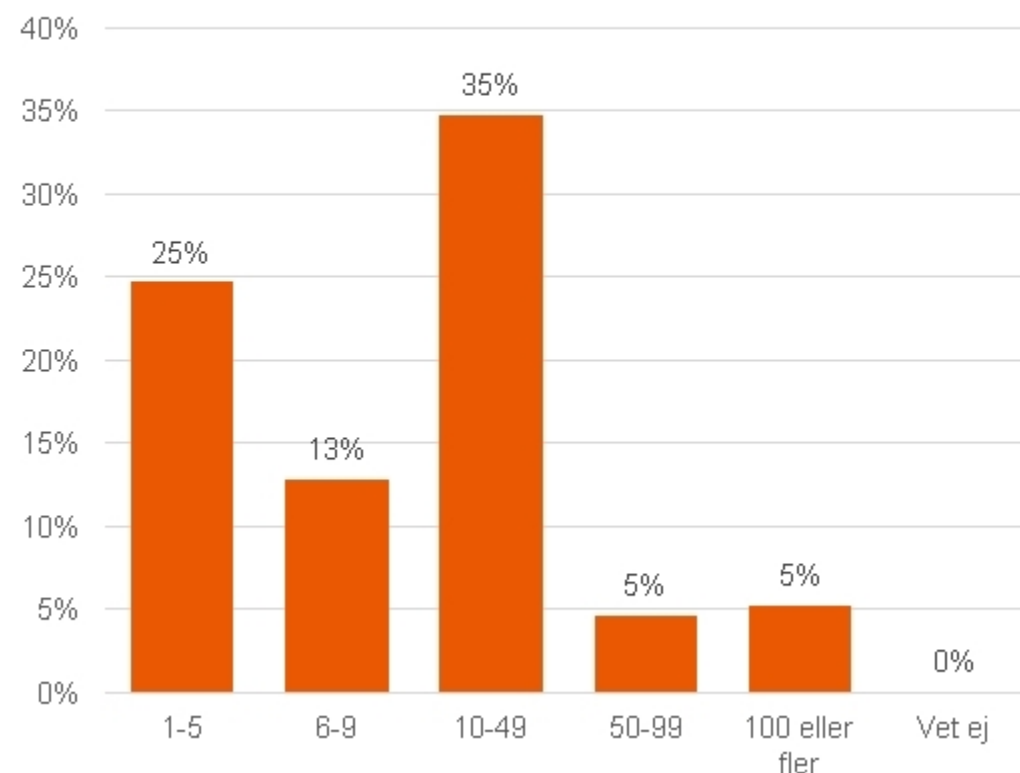
n = 43



n = basen för frågan

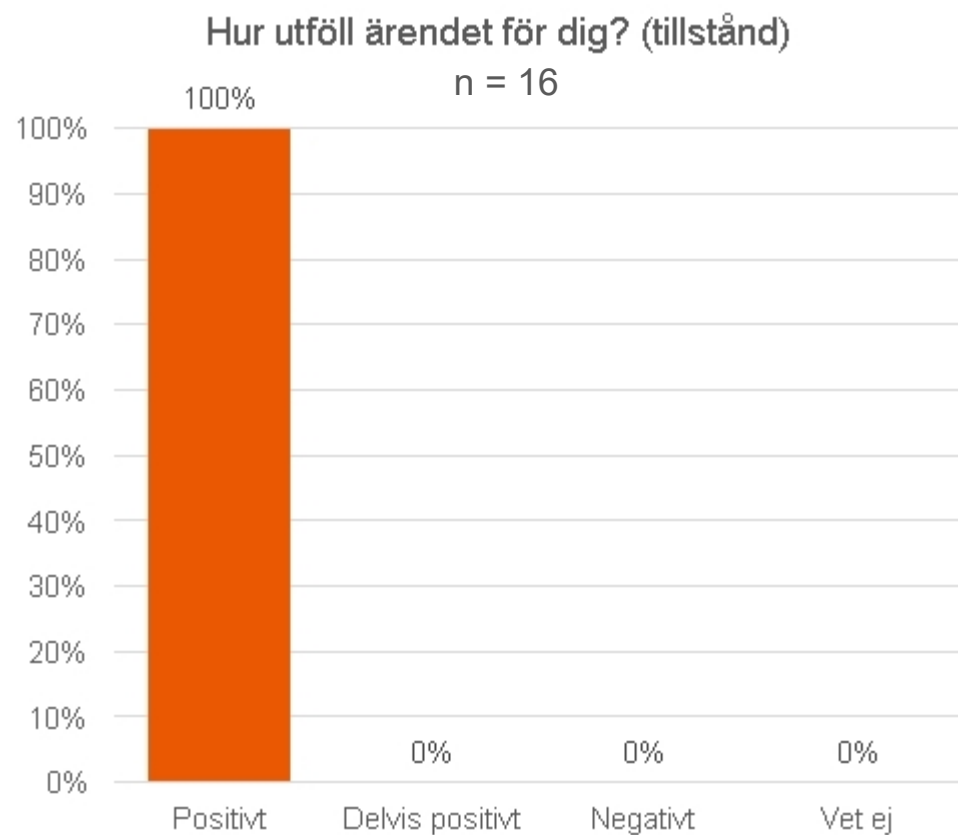
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

n = 43

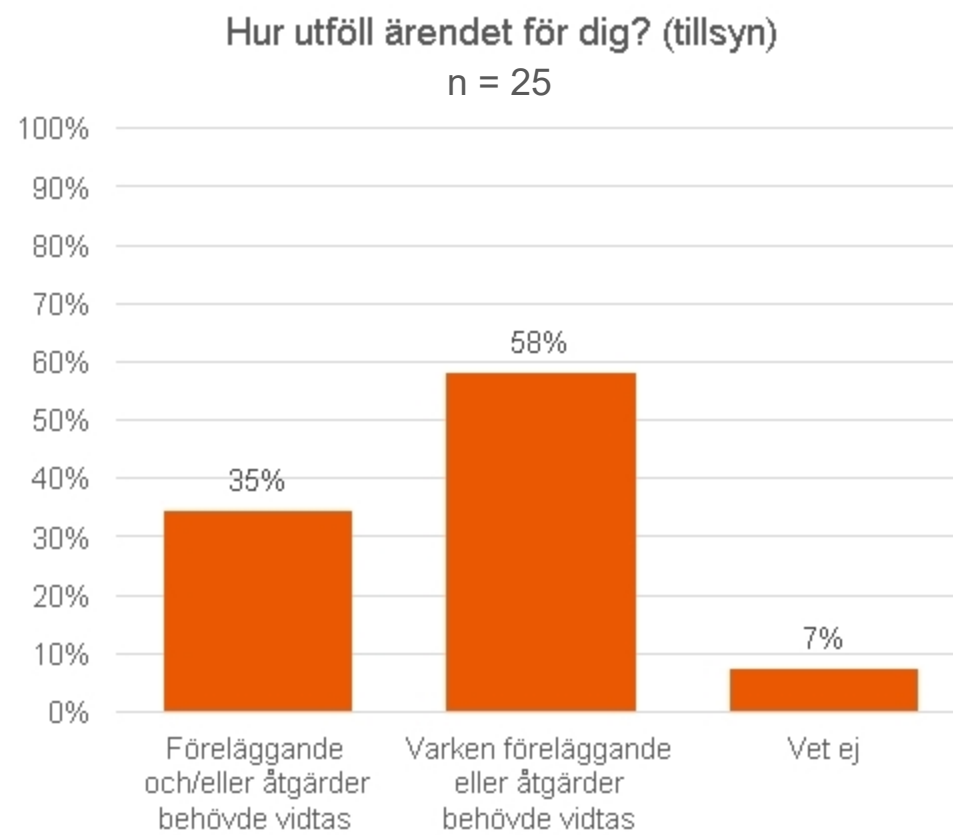




# Beskrivande frågor



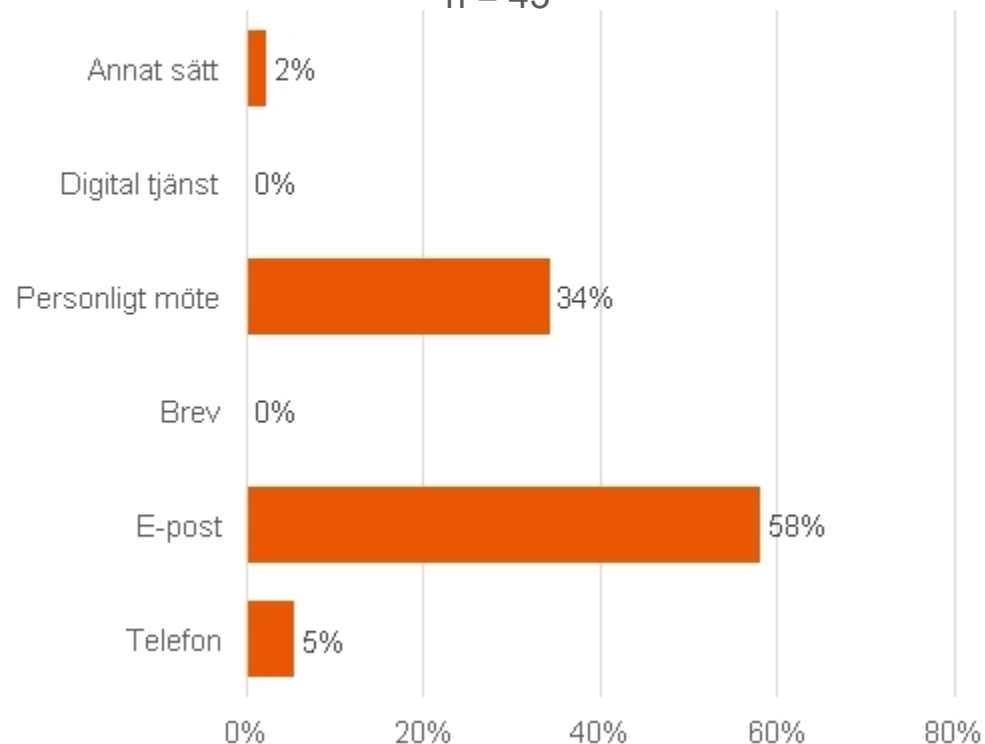
n = basen för frågan



# Beskrivande frågor

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?

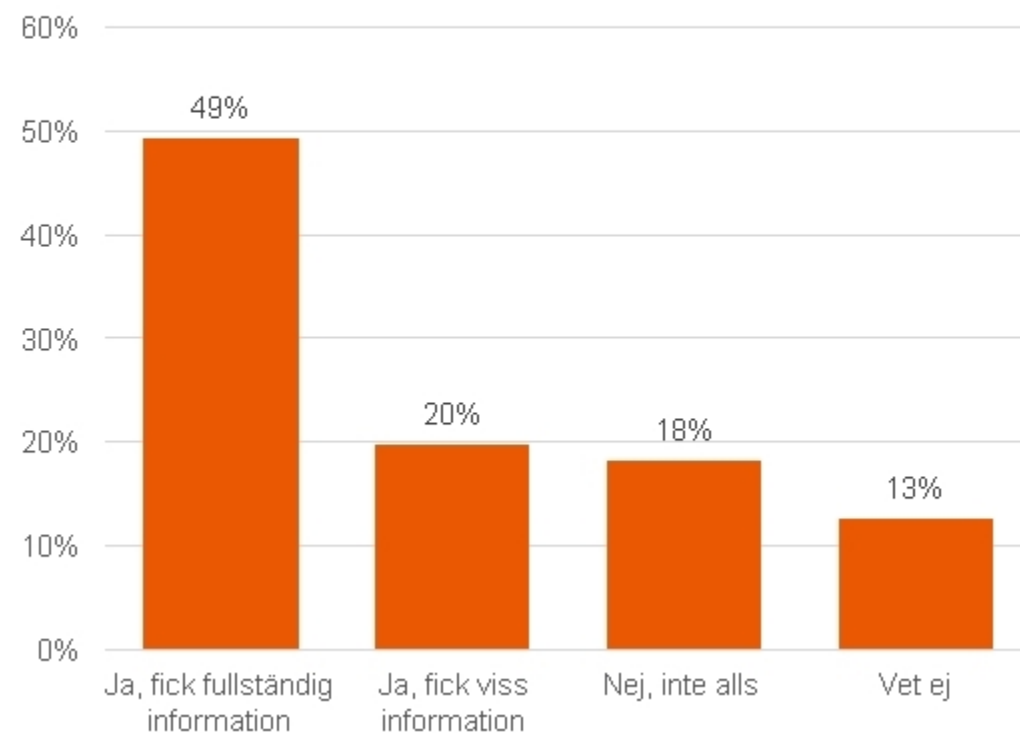
n = 43



n = basen för frågan

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

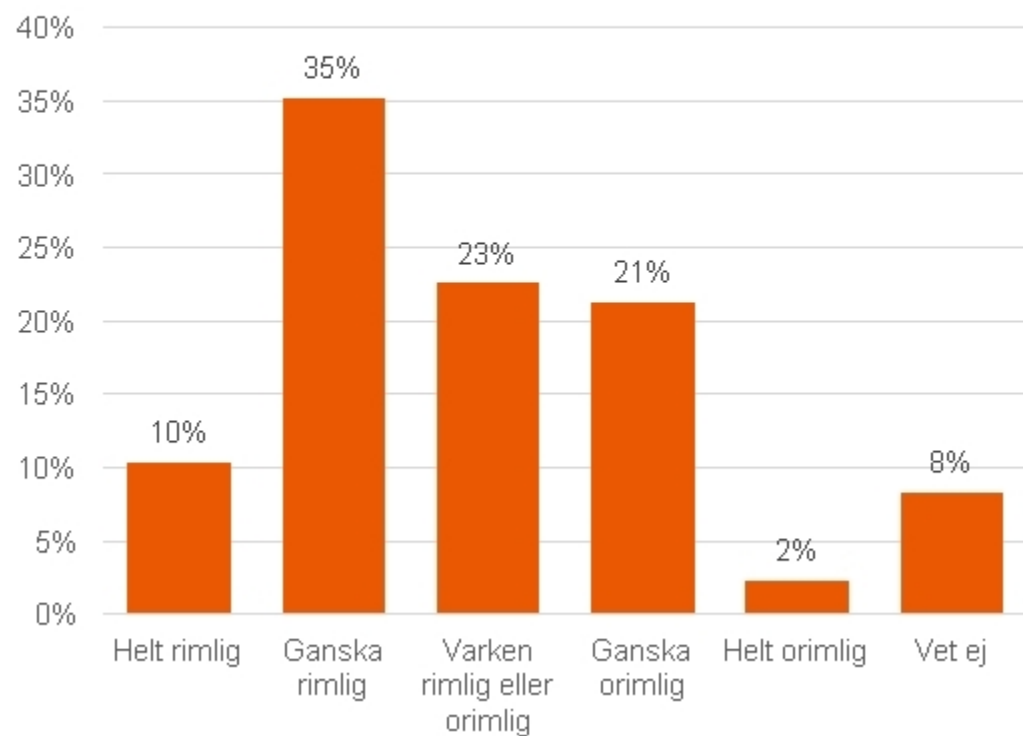
n = 43



# Beskrivande frågor

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

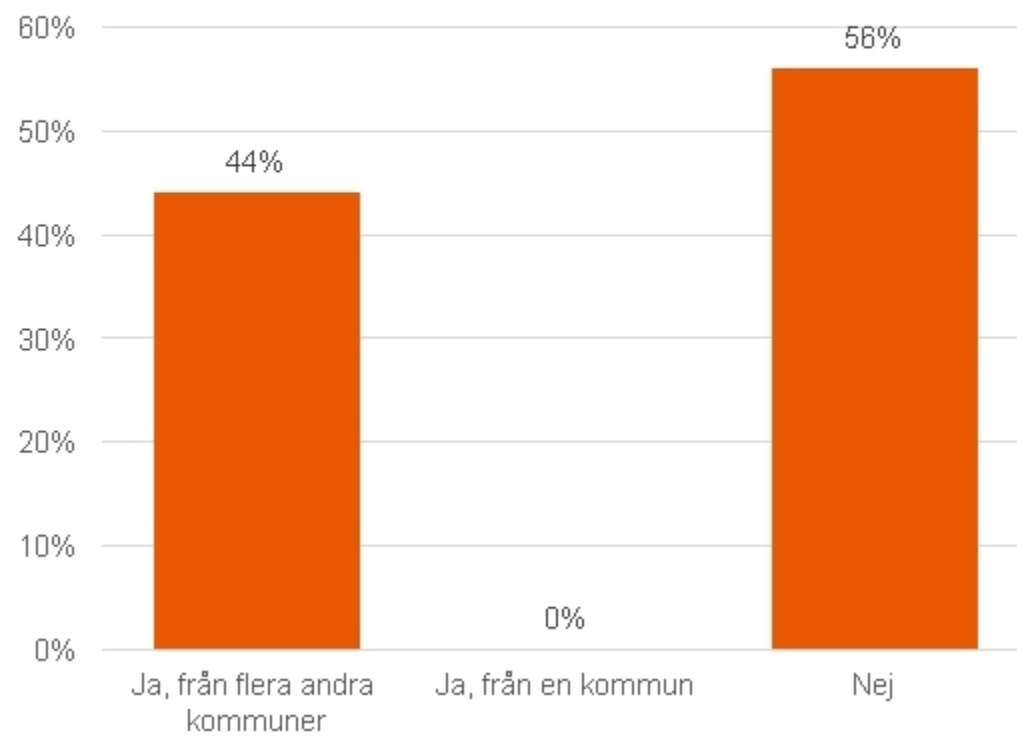
n = 43



n = basen för frågan

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

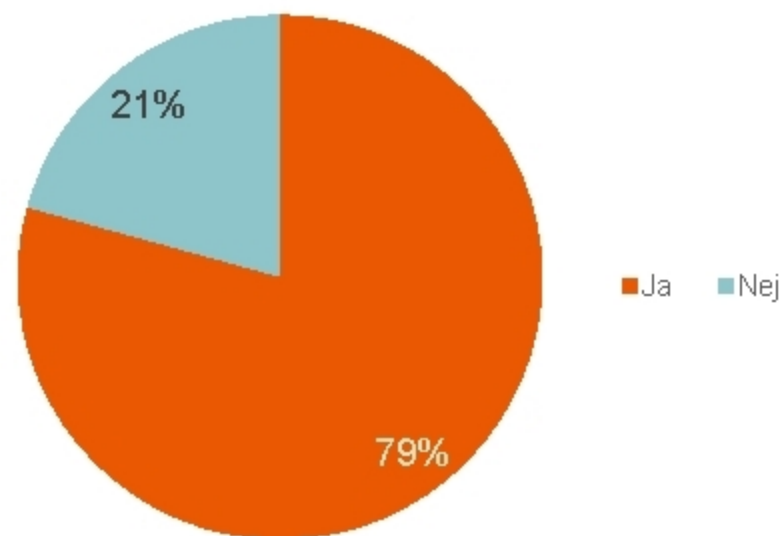
n = 43



# Beskrivande frågor

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

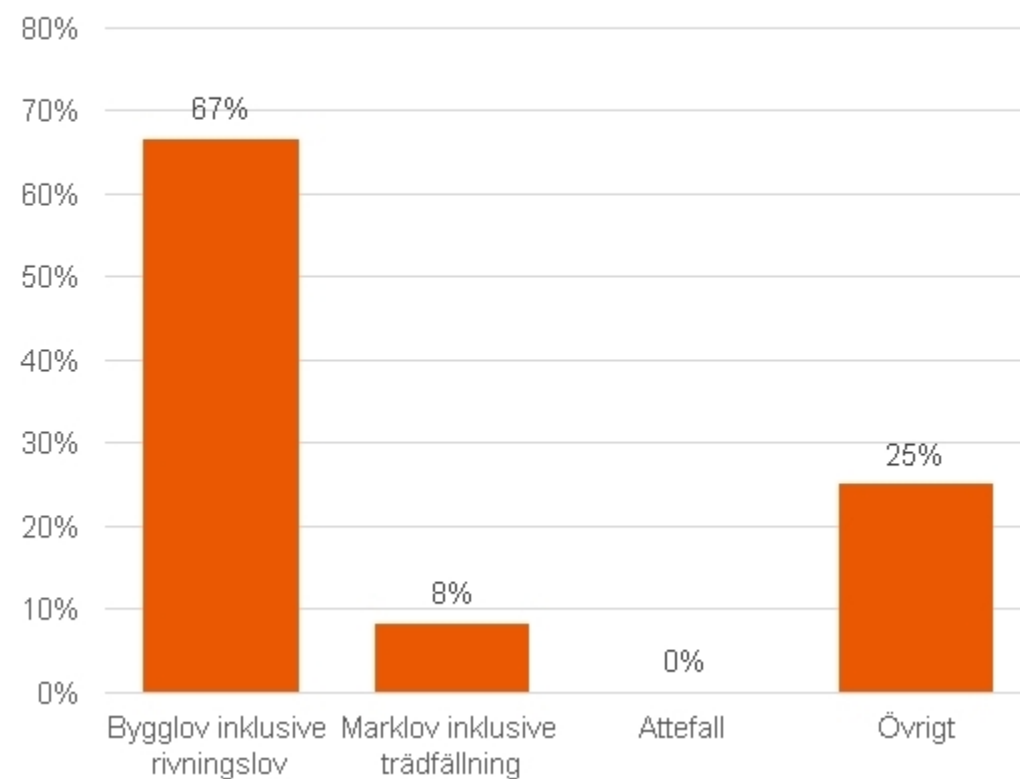
n = 43



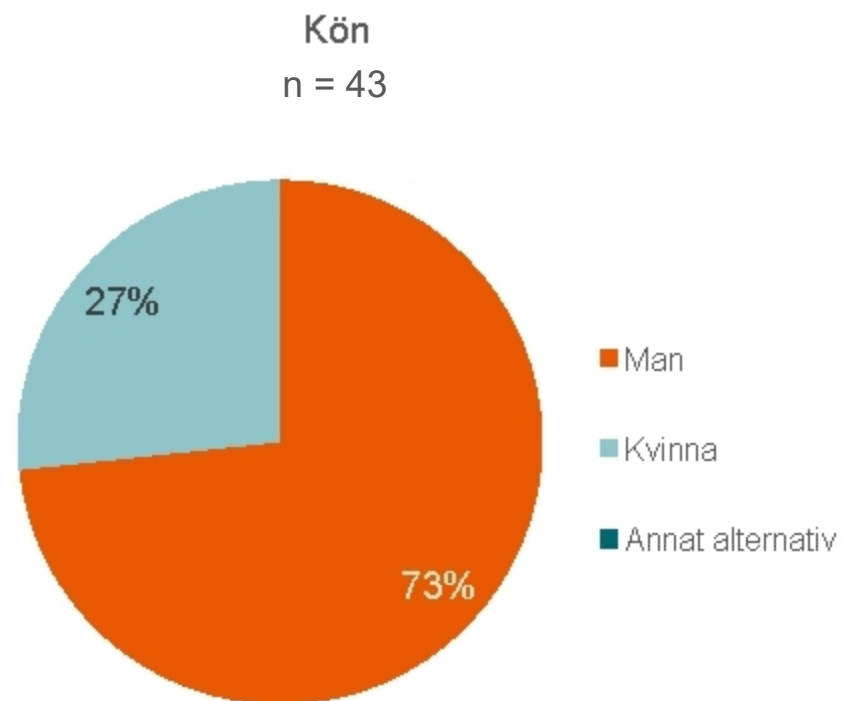
n = basen för frågan

Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?

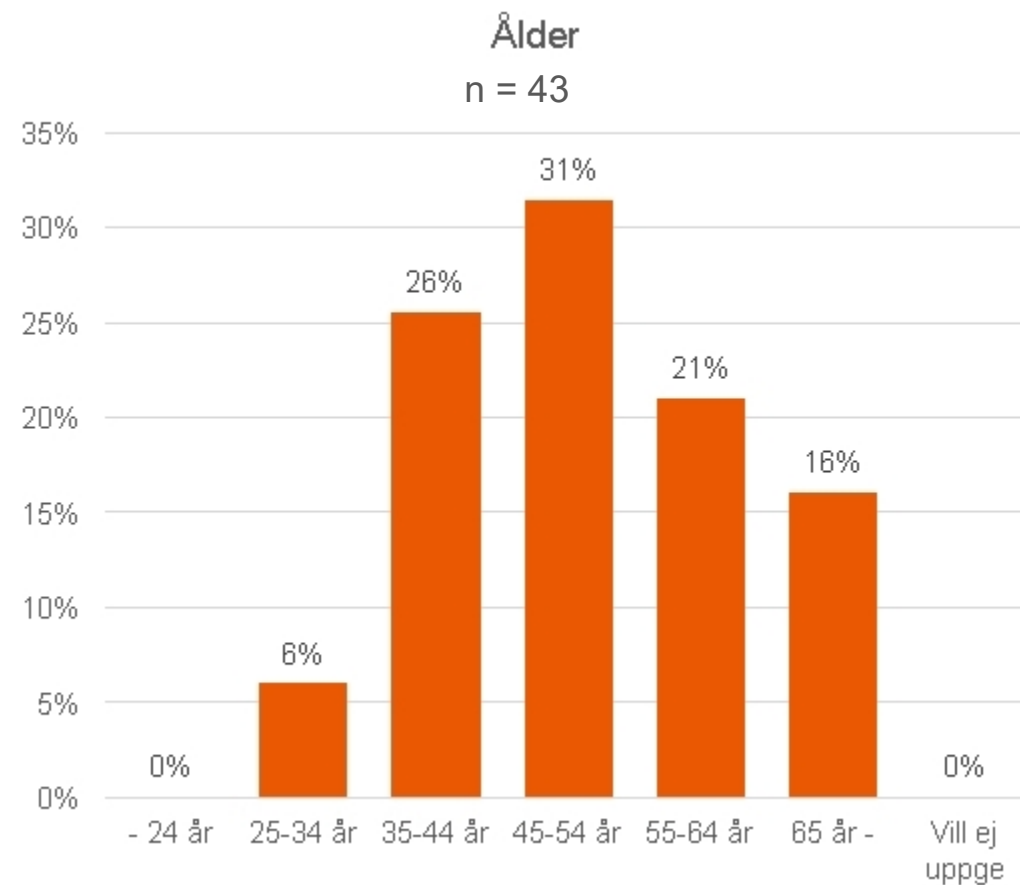
n = 12



# 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
	<b>Bruttourval</b>	131	0	38	0	41	44	8
Övertäckning	Obligatoriska uppgifter saknas	0	0	0	0	0	0	0
	Felaktiga kontaktuppgifter	10	0	1	0	5	4	0
	Dubletter/Karantän	28	0	16	0	1	10	1
	Övrigt	1	0	0	0	1	0	0
	<b>Nettourval</b>	92	0	21	0	34	30	7
bortfall	Vägran	5	0	3	0	2	0	0
	Ej kontakt/Ej svar	44	0	6	0	20	15	3
	<b>Antal svar</b>	43	0	12	0	12	15	4
	<b>Svarsfrekvens</b>	47%		57%		35%	50%	57%

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 dublett 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.

# Bakom rapporten



# Enkätfabriken

## Enkäter, insamling och analys

Enkätfabrikens mål är att genomföra undersökningar som leder till utveckling. Med forskningsbaserade arbetsmetoder och många års erfarenhet av undersökningsprocesser erbjuder vi lösningar som leder till välgrundade beslutsunderlag för organisationer och företag.

Enkätfabriken grundades 2009 och arbetar med undersökningar åt kunder i offentlig, akademisk, privat och ideell sektor.

Vi finns i Göteborg, Lund och Stockholm.

## Projektgrupp



**Erik Granberg**  
erik.granberg@enkätfabriken.se



**Daniel Olander**  
Daniel.olander@enkätfabriken.se



**Oskar Bork**  
oskar.bork@enkätfabriken.se

# Undersökningar som leder till utveckling!

