

Löpande insikt

Strängnäs kommun

Företagsärenden

mätåret 2021



ENKÄTFABRIKEN

The background of the slide is a light green brick wall pattern. The bricks are arranged in a staggered grid, with each brick being a light green color and separated by thin white mortar lines. The text is centered horizontally and vertically on the slide.

Bakgrund och genomförande

Bakgrund

Syfte

Enkätfabriken har för Strängnäs 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@enkاتفabriken.se



Daniel Olander
daniel.olander@enkاتفabriken.se



Oskar Bork
oskar.bork@enkاتفabriken.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.

48%
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.

Sammanfattning och rekommendation

Sammanfattning

- NKI för Strängnäs kommun 2021 uppgår till 80
- Resultatet tangerar 2020 års NKI

Resultatet ligger fortsatt kvar på en hög och stabil nivå. Uppdelat på de olika serviceområdena är variationen liten och förändringarna små. Uppdelat på myndighetsområden är baserna mindre. Bygglov fortsätter förbättra sitt resultat medan Servering backar till liknande nivåer som 2019.

Främsta utvecklingsområde är inom Information. Där handlar det om att informera om processen och rutiner samt tillgänglig information på hemsidan. Vad gäller Bemötande så driver det i dagsläget nöjdhet och är därför viktigt att bevara och om möjligt förbättra.



Utvecklingsfokus

Prioritera

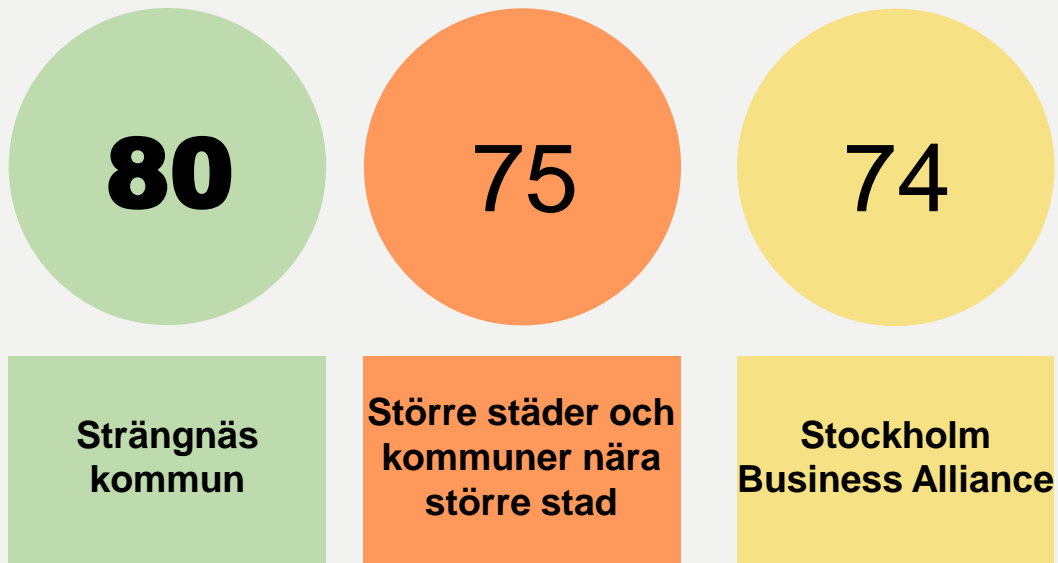
- Information
- Rättssäkerhet

Bevara

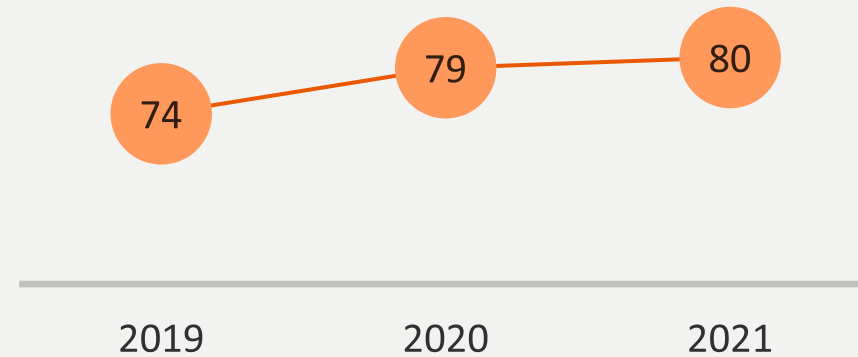
- Bemötande
- Kompetens

Total NKI

Jämförelse



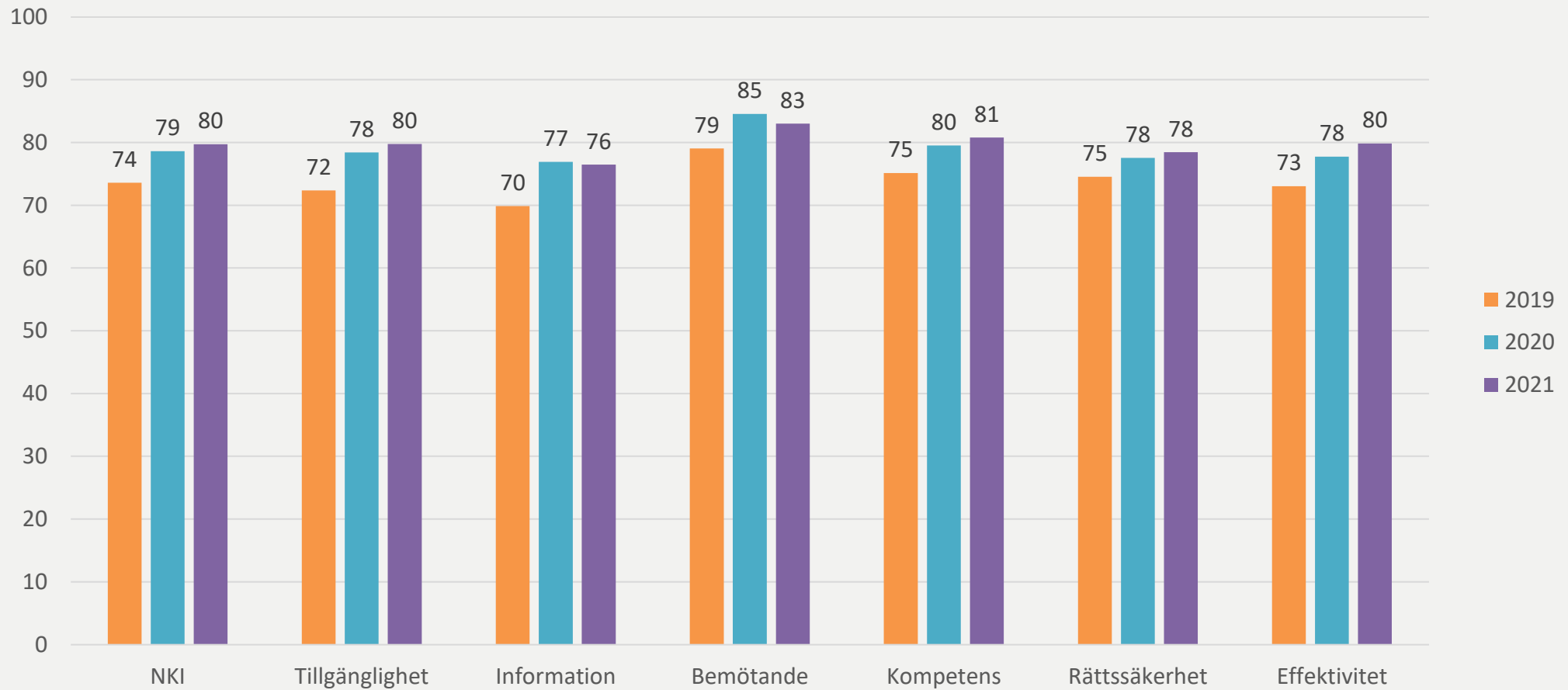
Strängnäs kommun



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

Övergripande resultat

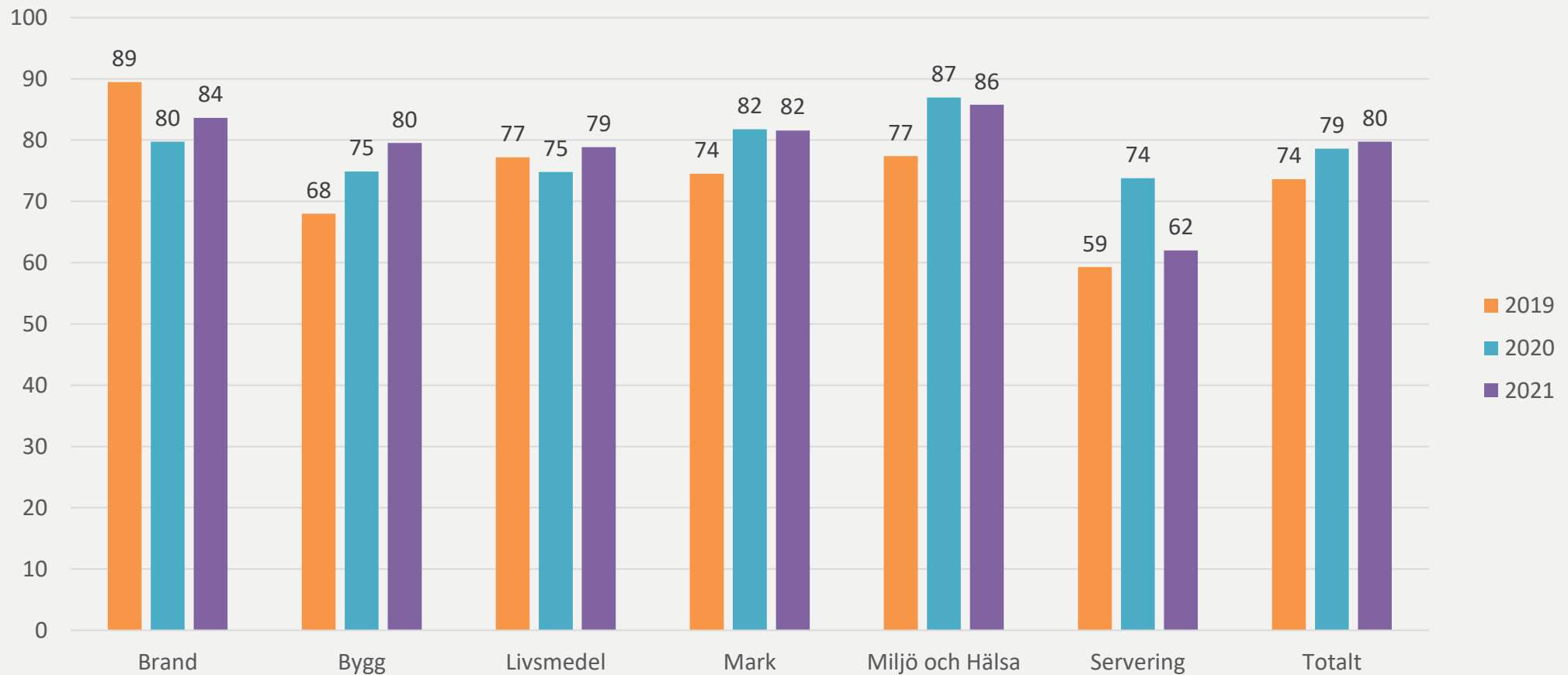
Totalt – Service



2019	254	254	254	254	254	254	254
2020	221	219	219	218	219	217	217
2021	230	230	230	230	231	230	229

Tabellen visar basen för respektive fråga

Totalt – Myndighetsområden





2019	20	51	57	41	65	20	254
2020	19	59	55	37	39	13	222
2021	15	43	78	38	42	15	231

Tabellen visar basen för respektive fråga

Totalt – NKI och index

	Brandtillsyn	Bygglov	Livsmedelskontroll	Markupplåtelse	Miljö- och Hälsoskydd	Serverings-tillstånd	Totalt
NKI	84 (80)	80 (75)	79 (75)	82 (82)	86 (87)	62 (74)	80 (79)
Tillgänglighet	82 (77)	81 (74)	79 (76)	79 (82)	83 (87)	68 (75)	80 (78)
Information	77 (76)	79 (77)	75 (72)	78 (81)	80 (83)	64 (70)	76 (77)
Bemötande	82 (86)	82 (83)	81 (82)	82 (81)	90 (92)	72 (78)	83 (85)
Kompetens	84 (83)	81 (77)	80 (78)	79 (80)	87 (85)	66 (74)	81 (80)
Rättsäkerhet	77 (81)	79 (76)	78 (71)	78 (82)	82 (83)	73 (76)	78 (78)
Effektivitet	85 (82)	78 (73)	80 (71)	82 (86)	88 (88)	53 (74)	80 (78)

-  Lägsta 10 procent av 2021 års värden, kolumnvis
-  Högsta 10 procent av 2021 års värden, kolumnvis

2020 år siffror inom parantes, redovisas enbart om värde för 2021 finns tillgängligt

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

Ett bra personligt bemötande

Digitala möten, vägledning och tillmötesgående under bygglovsprocessen.

Handläggningen var snabb. Vi var sent ute och fick snabbt svar.

Bemötandet

En inspektör är påläst och engagerad.

De lät oss ta över marken snabbt. Personalen på kommunen är bra.

Snabbt hantering av marklov

personlighet

Trevligt bemötande och vilja att kolla upp och återkomma vid eventuella frågor/oklarheter.

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

Vi hade lite olika uppfattning om varorna som hade gått ut.

Förklaringarna, reglerna.

Nej, det funkade bra.

Informationen.

Att de tar betalt, det borde vara gratis.

Nej, inget speciellt.

det tog lite långt att få slutbesked för en så liten sak. Slutbeskedsfasen

Bristande kontakt med specifik handläggare, kommunikationen vid kundservice.

kunskapsnivån för branschen (bageri) och motiveringen av åtgärder utifrån lagstiftningen var dålig

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

tydligare riktlinjer och snabbare hantering.

Mera kunskap om Menigo och Axfood
m fl Ställ gärna upp med tips och råd

Ta mindre betalt

Ska vara lättare att få tag på dem om man ringer till kommunen.

Bättre möjlighet att digitalt ta emot handlingar.

Att de behöver ha mer personal.

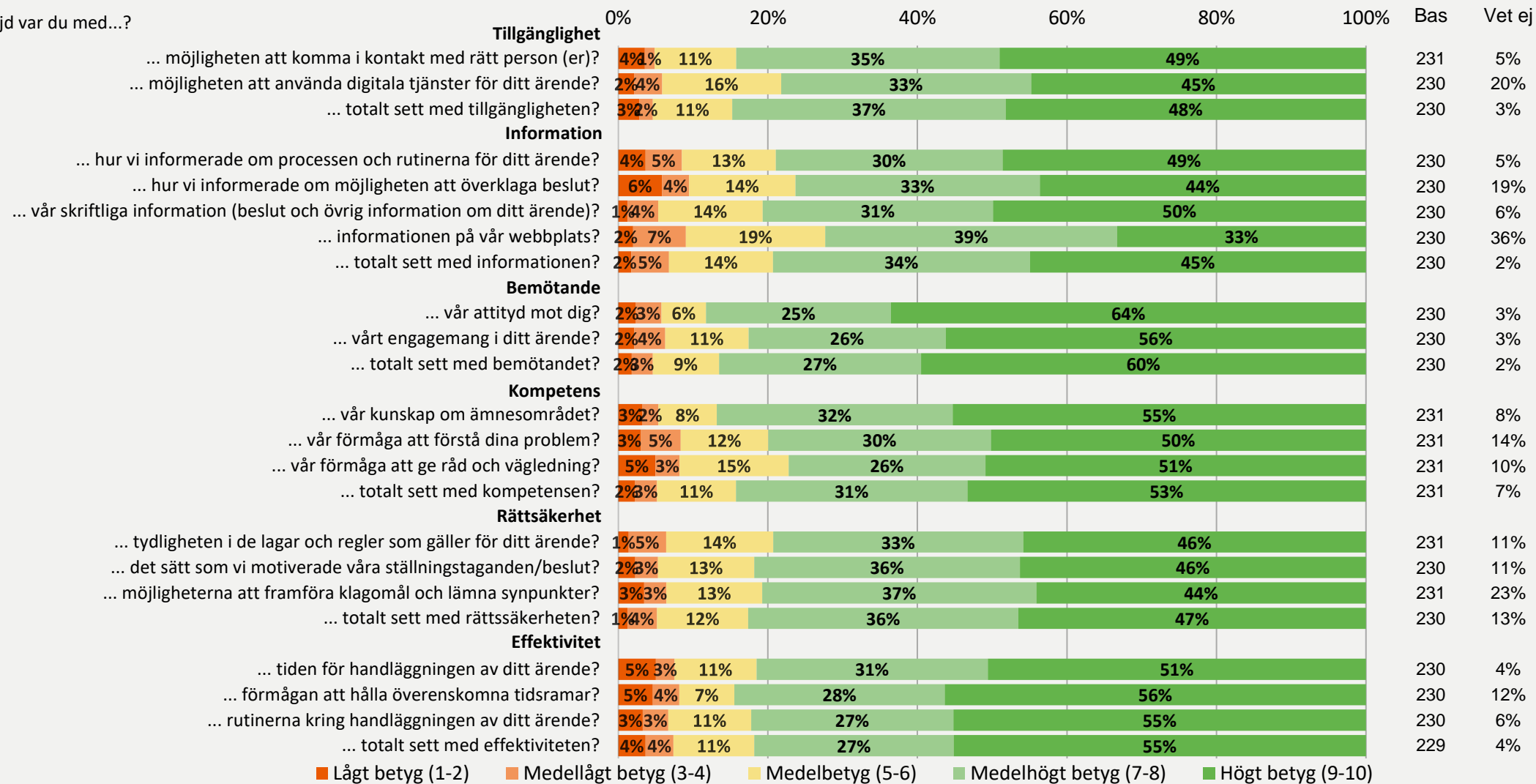
Inte just detta ärende.

Fortsätt vara lyhörda.

Utbilda personalen bättre i dessa frågor

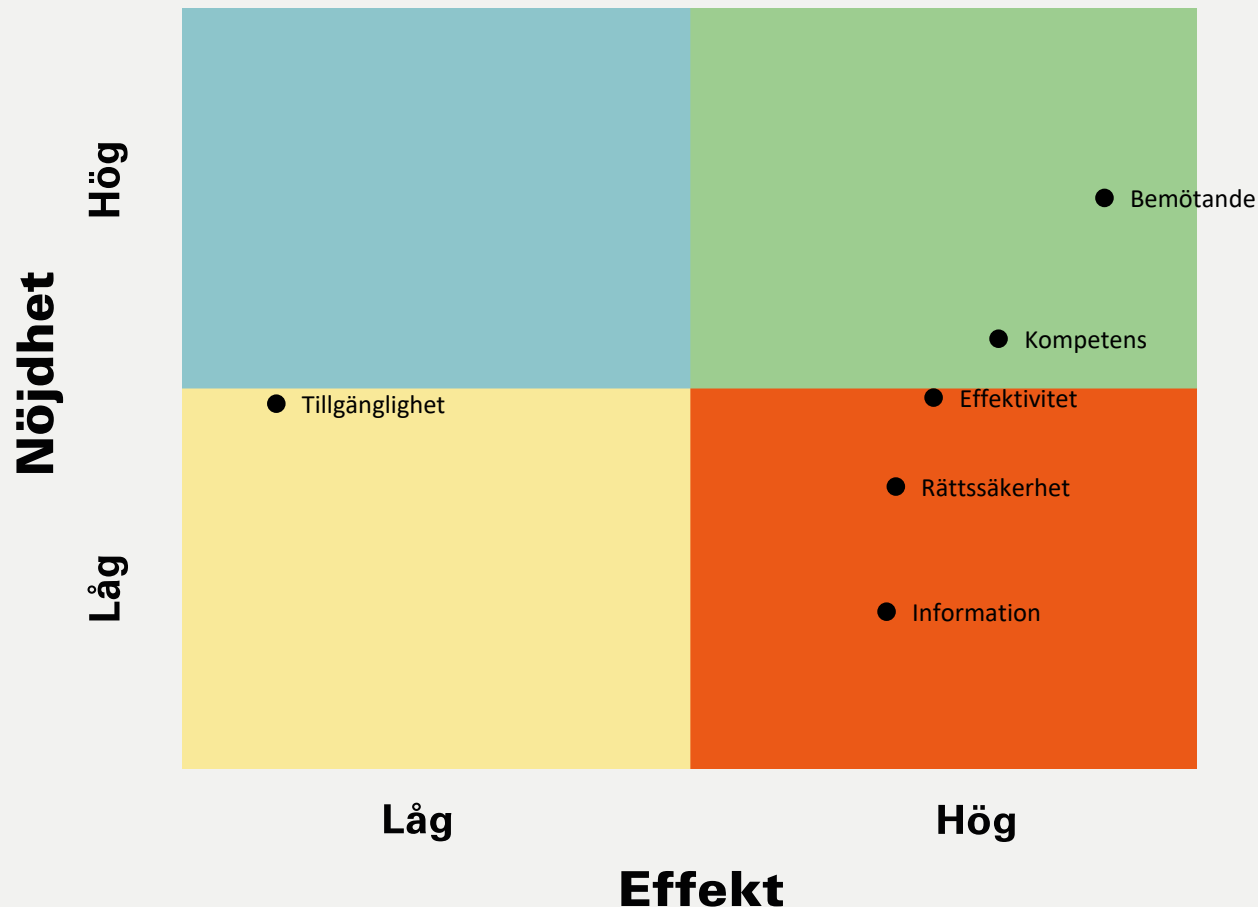
Samtliga frågor

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.

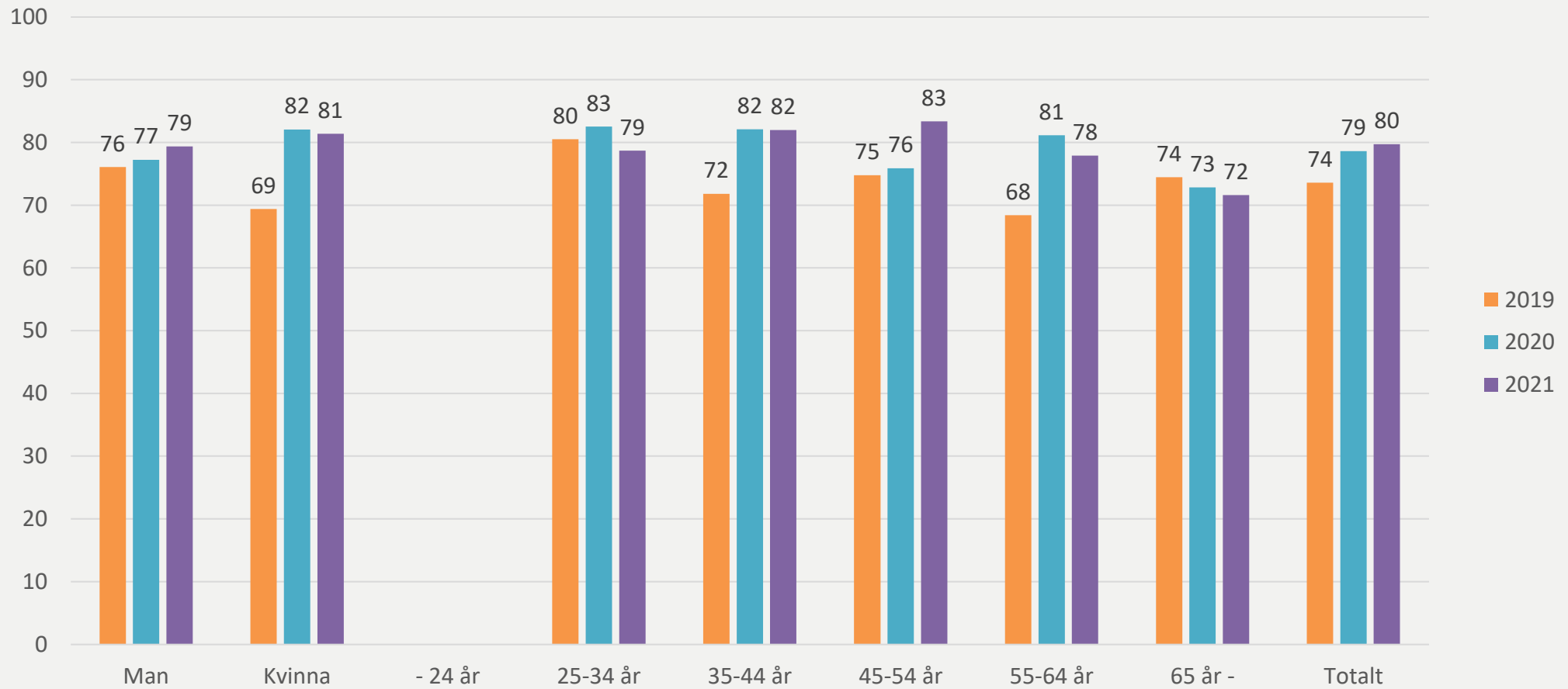
Det orangea fältet inrymmer områden med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.

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.

Observera att förklaringsgraden för tillgänglighet är under 60% och att resultatet bör tolkas med försiktighet.

JÄMFÖRELSE MELLAN GRUPPER

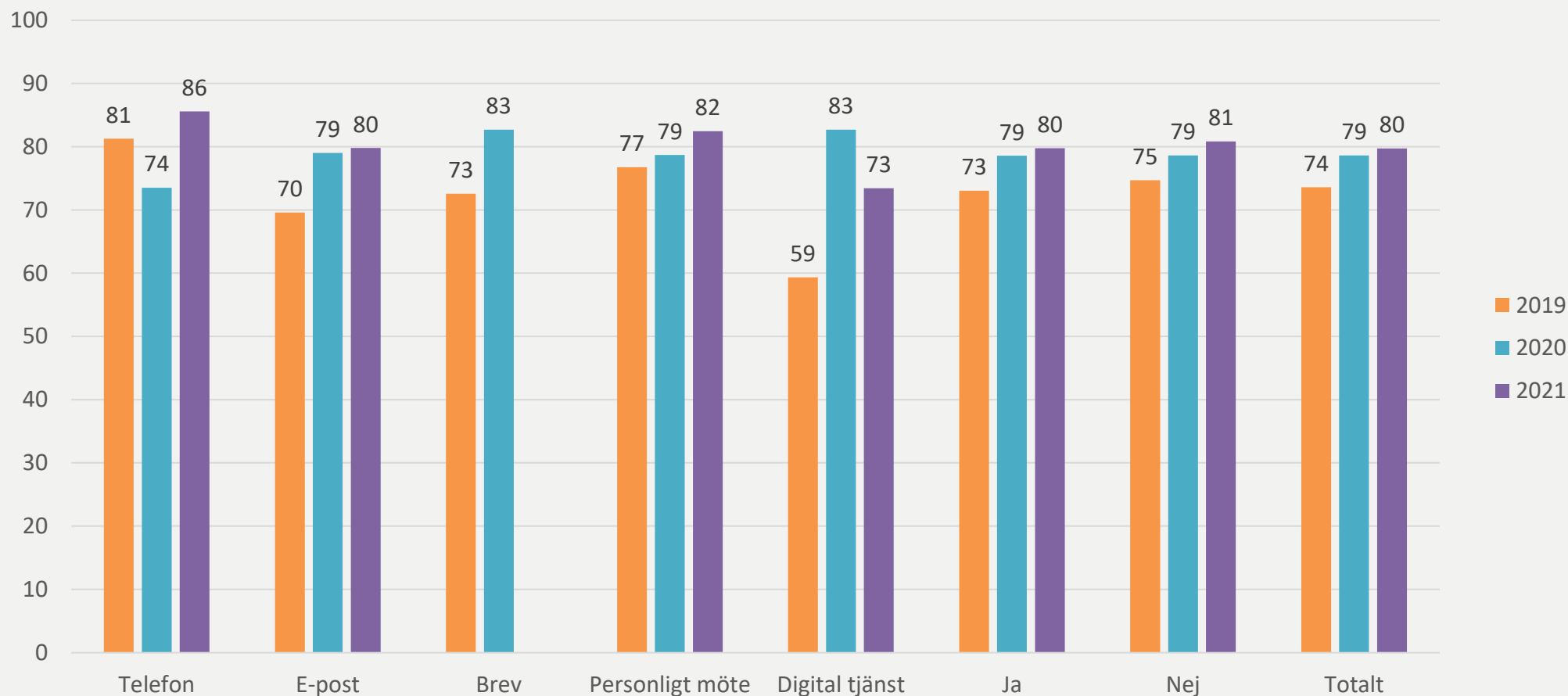
Kön och ålder



	Kön		Ålder						
	Man	Kvinna	- 24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65 år -	
2019	170	80	3	33	58	89	51	17	254
2020	151	60	4	28	51	61	48	20	222
2021	155	66	2	23	56	75	48	18	231

Tabellen visar basen för respektive fråga

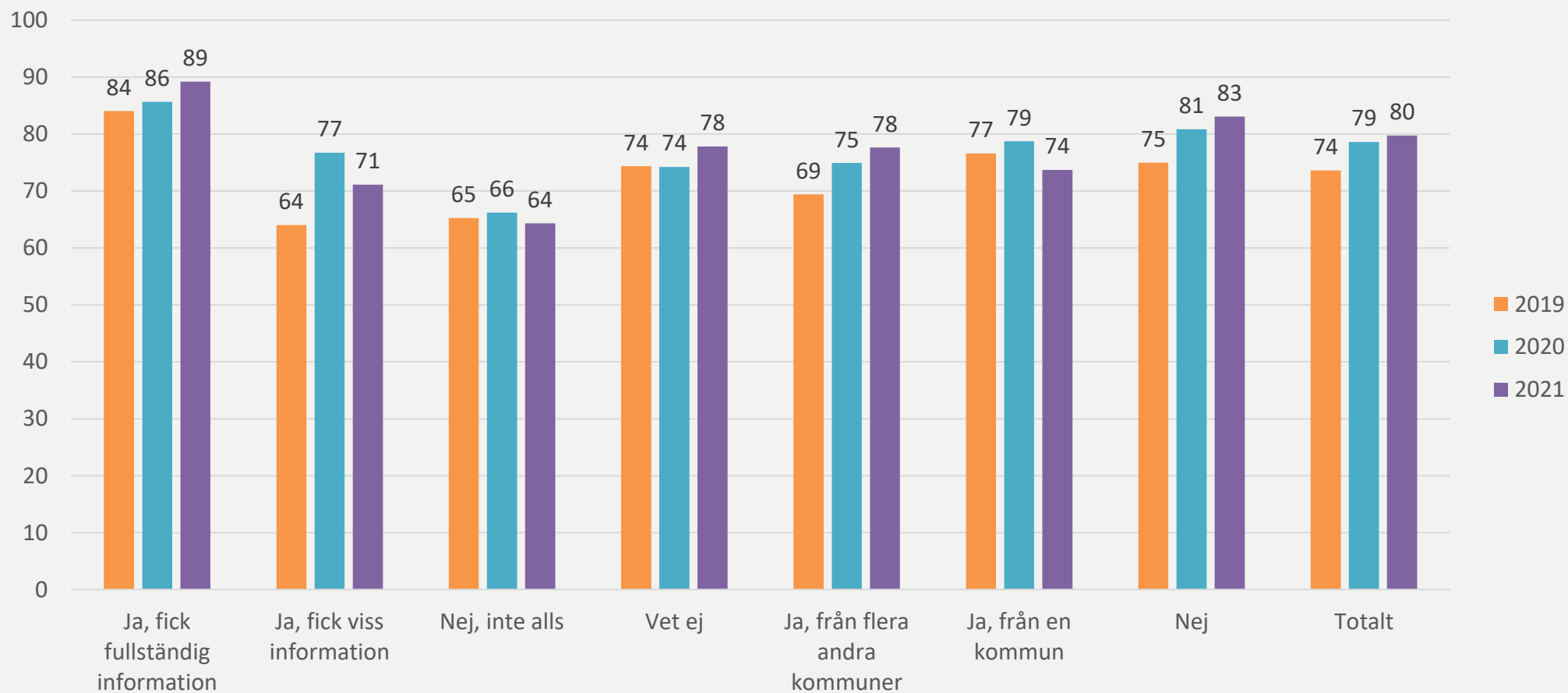
Kommunikationssätt och tidigare kontakt



	Huvudsakligt kommunikationssätt					Tidigare kontakt med kommun		
2019	28	94	20	99	8	166	88	254
2020	33	97	10	58	15	142	78	222
2021	29	109	6	59	15	153	76	231

Tabellen visar basen för respektive fråga

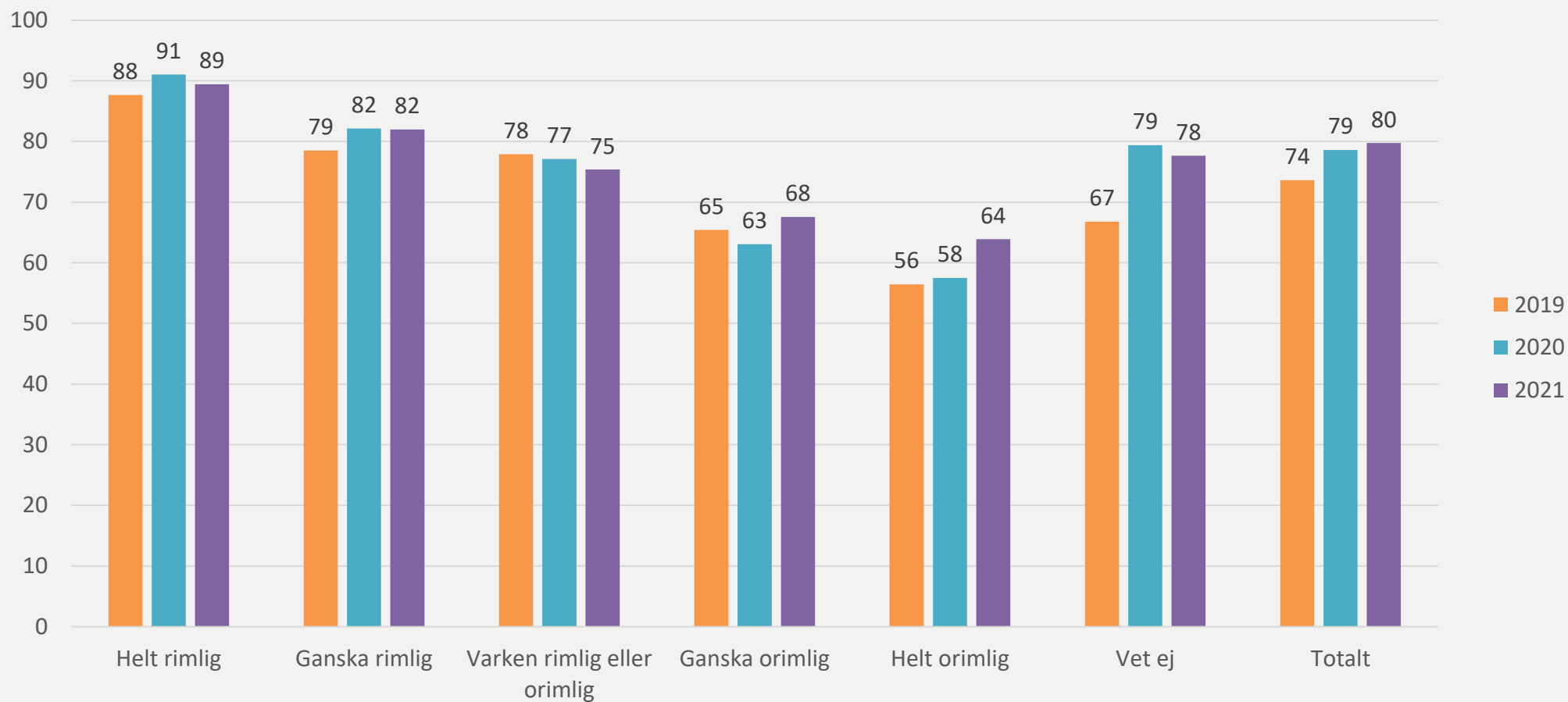
Information och tidigare erfarenhet



	Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?				Tidigare erfarenhet, annan kommun			
2019	108	63	61	22	70	44	140	254
2020	99	49	49	22	66	39	116	222
2021	112	50	39	28	65	39	125	231

Tabellen visar basen för respektive fråga

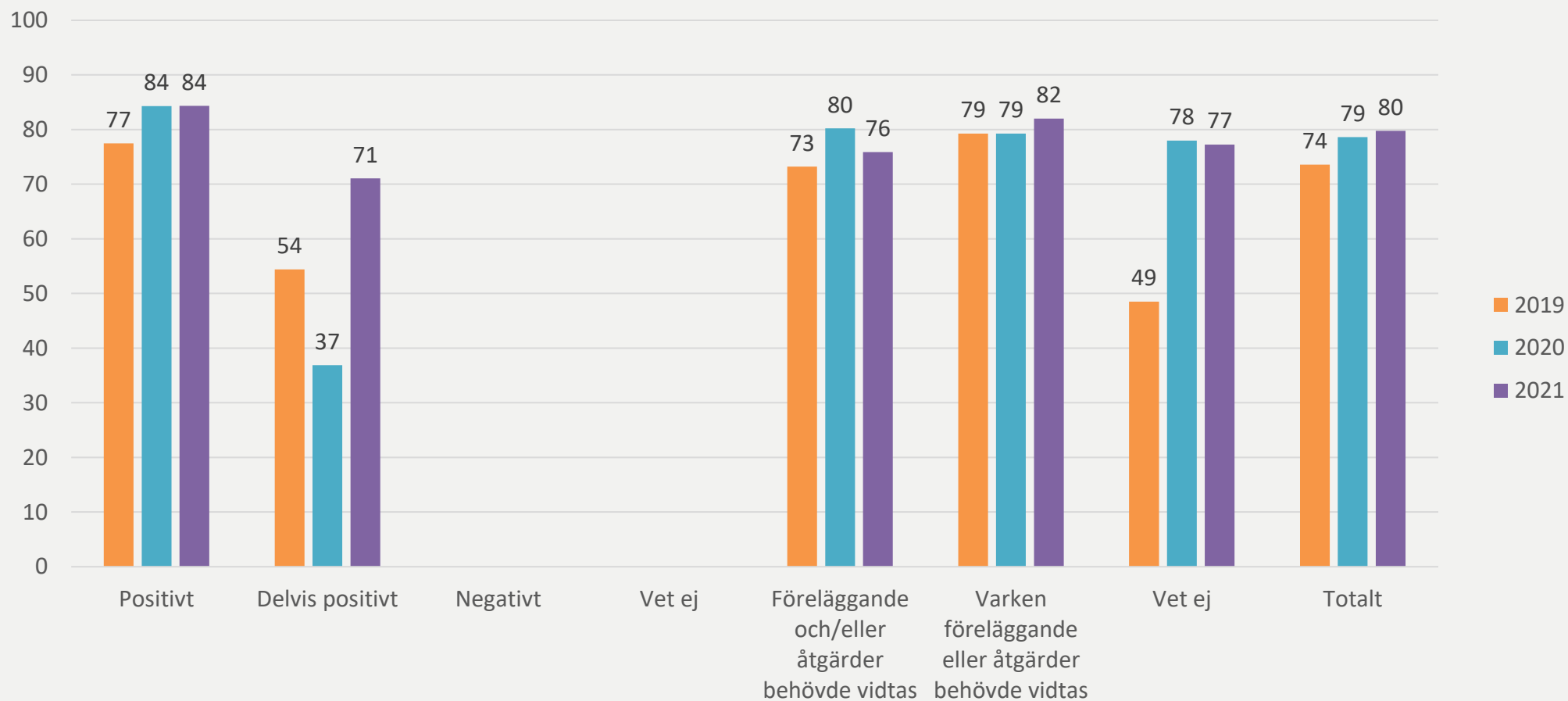
Rimlig avgift



	Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?						
2019	41	74	34	42	26	37	254
2020	59	59	30	31	19	23	222
2021	72	52	36	23	17	29	231

Tabellen visar basen för respektive fråga

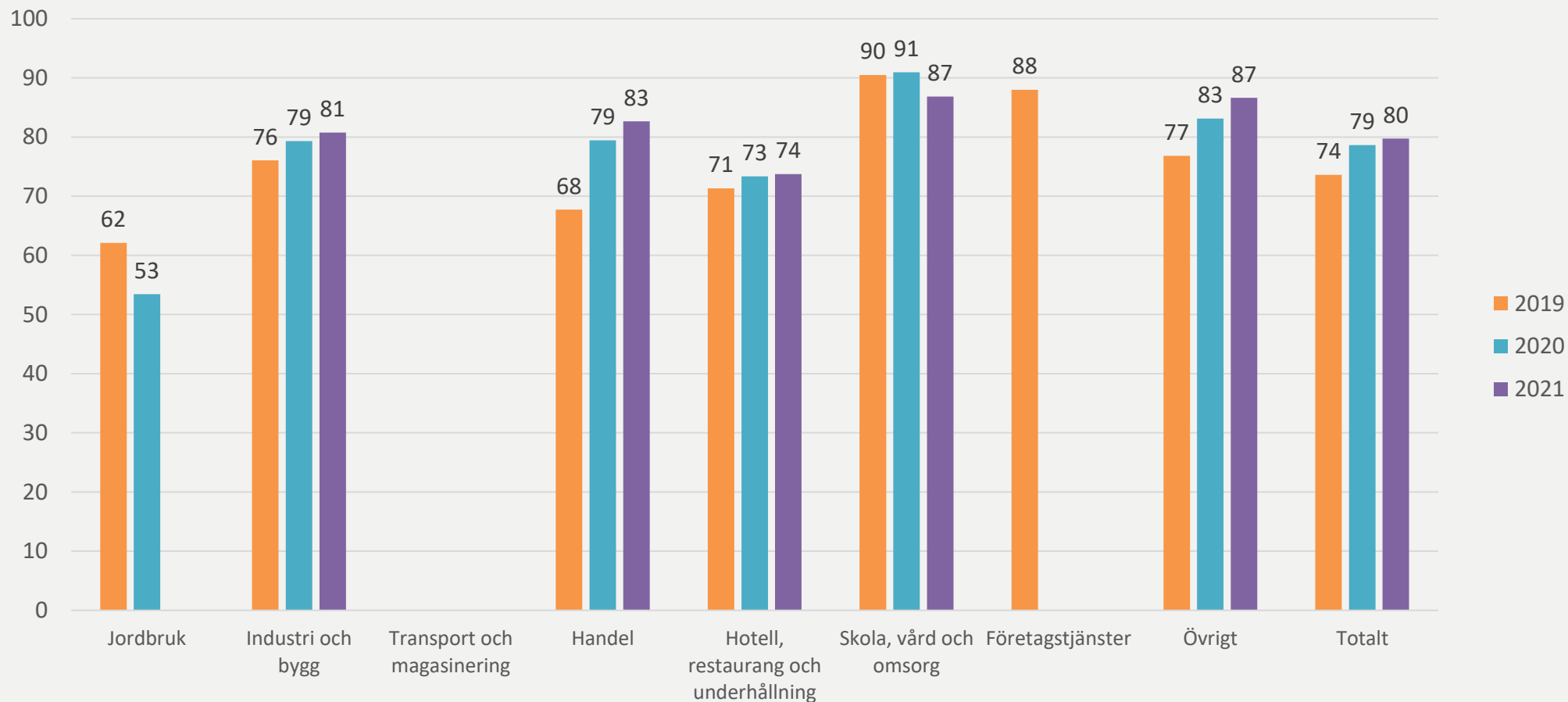
Utfall av ärendet



	Hur utföll ärendet för dig? - Tillstånd				Hur utföll ärendet för dig? - Tillsyn			
2019	118	9	5	2	44	66	10	254
2020	109	7	6	5	34	49	7	222
2021	107	8	4	2	48	51	7	231

Tabellen visar basen för respektive fråga

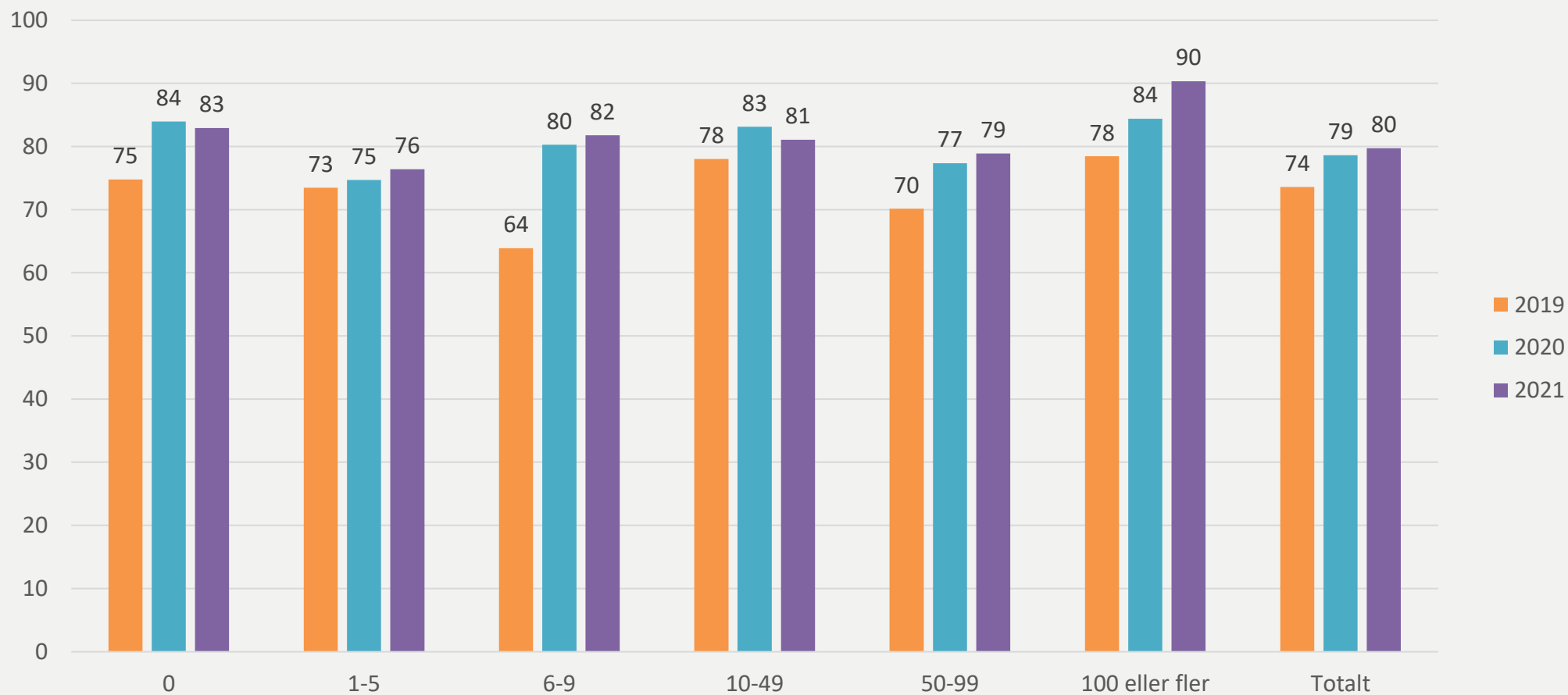
Bransch



	Bransch								
2019	21	60	3	41	72	11	7	37	254
2020	7	54	3	23	72	10	1	51	222
2021	4	44	4	23	89	21	1	43	231

Tabellen visar basen för respektive fråga

Antal anställda



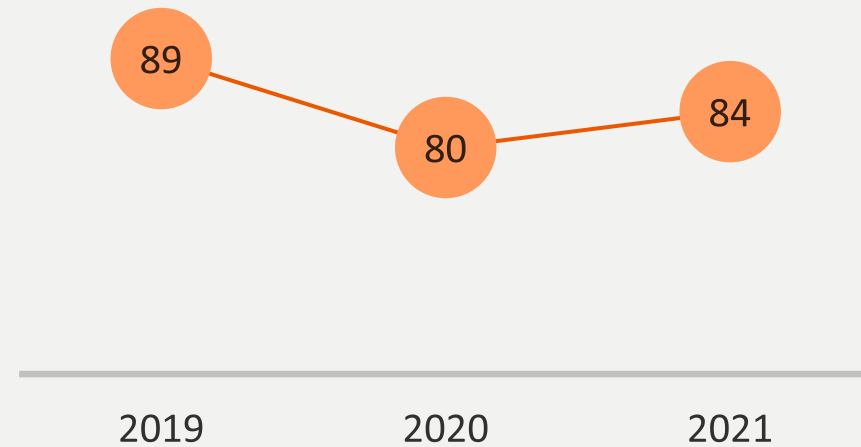
	Antal anställda						
2019	34	99	35	46	14	23	254
2020	20	99	30	37	14	20	222
2021	24	94	33	44	15	17	231

Tabellen visar basen för respektive fråga

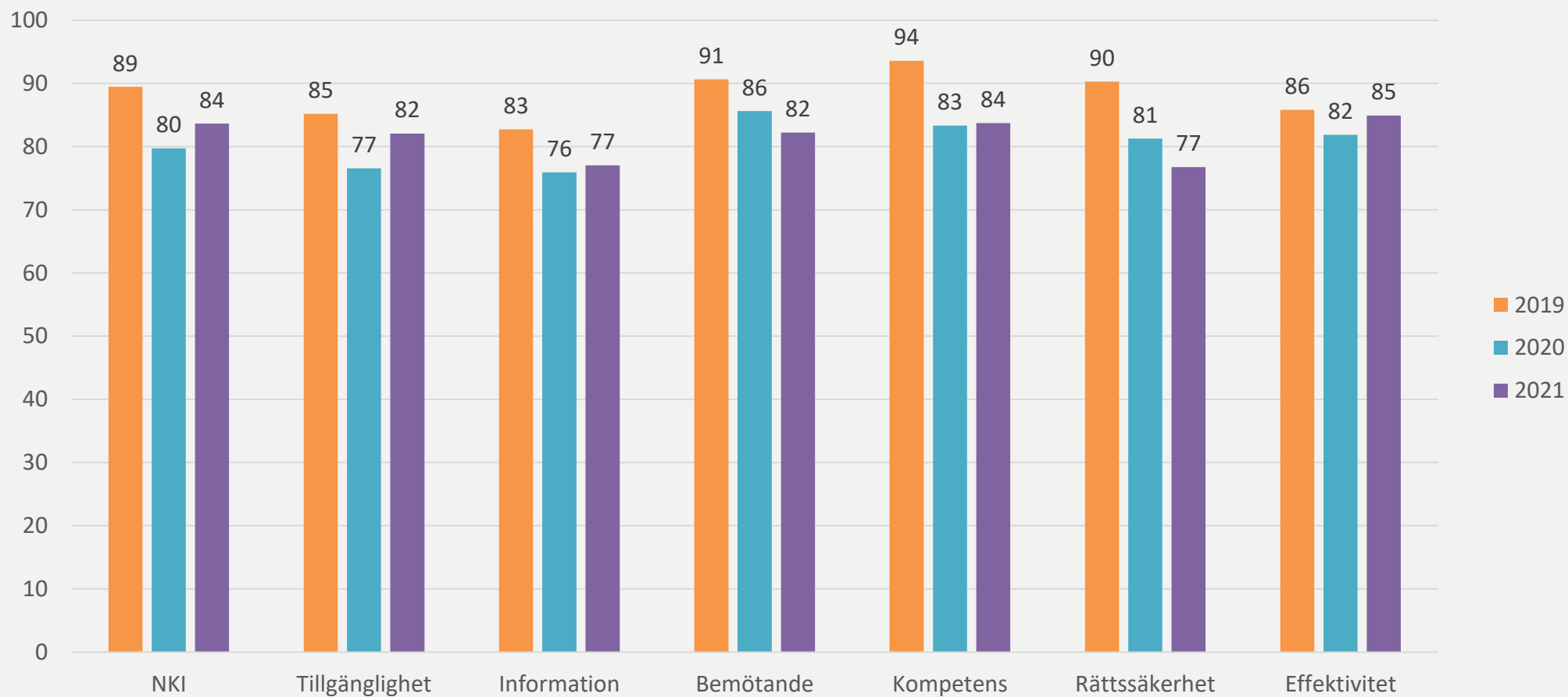
BRANDTILLSYN

Brandtillsyn sammanfattning

- NKI för Brandtillsyn 2021 uppgår till 84
- Resultatet är en förbättring från 2020 då resultatet var 80



Brandtillsyn – NKI och serviceområden

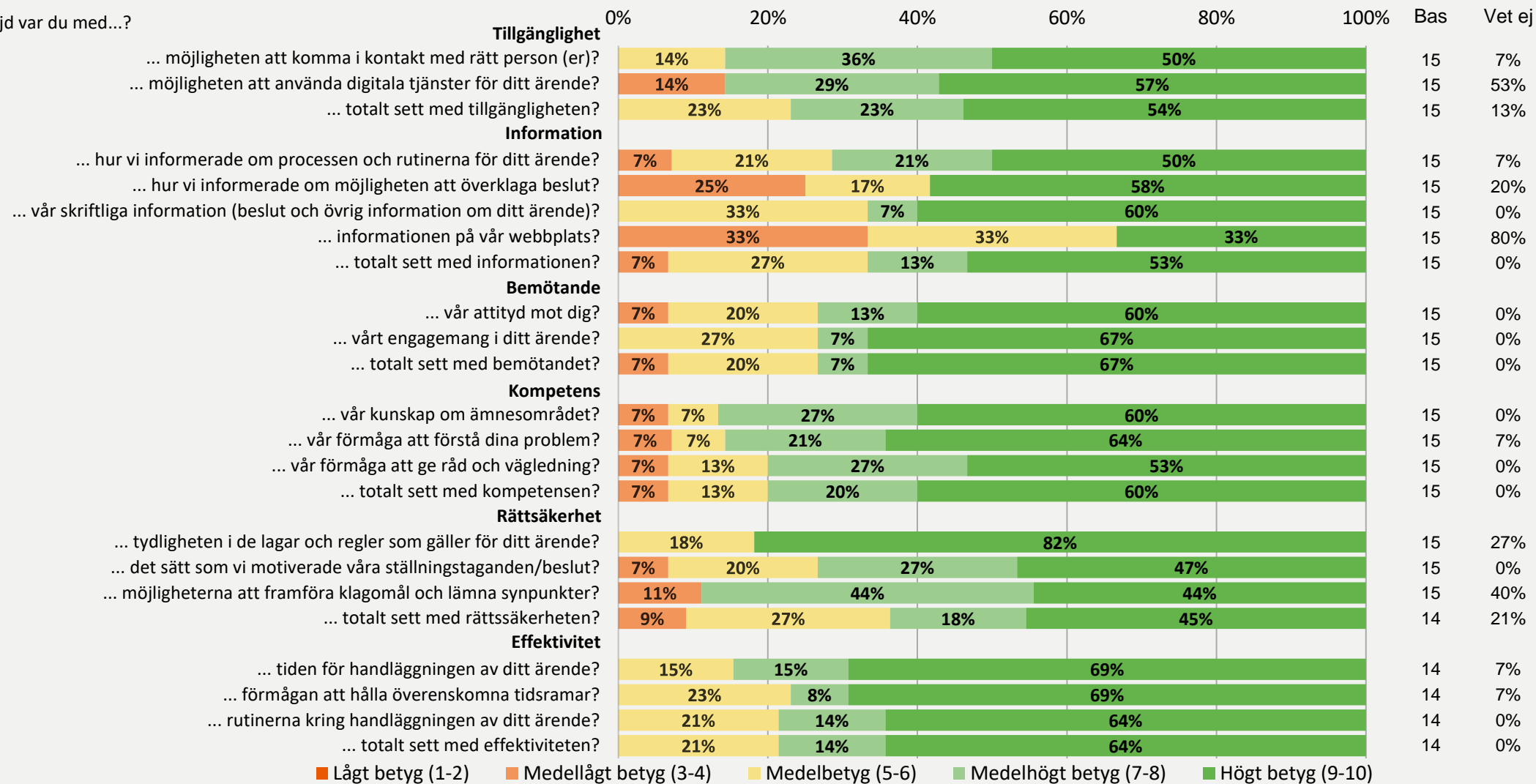


2019	20	20	20	20	20	20	20
2020	19	19	19	19	19	19	19
2021	14	15	15	15	15	14	14

Tabellen visar basen för respektive fråga

Brandtillsyn - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

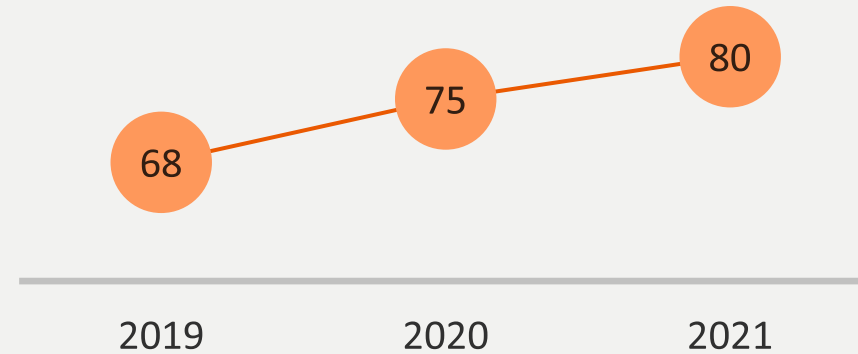


■ Lågt betyg (1-2)
 ■ Medellågt betyg (3-4)
 ■ Medelbetyg (5-6)
 ■ Medelhögt betyg (7-8)
 ■ Högt betyg (9-10)

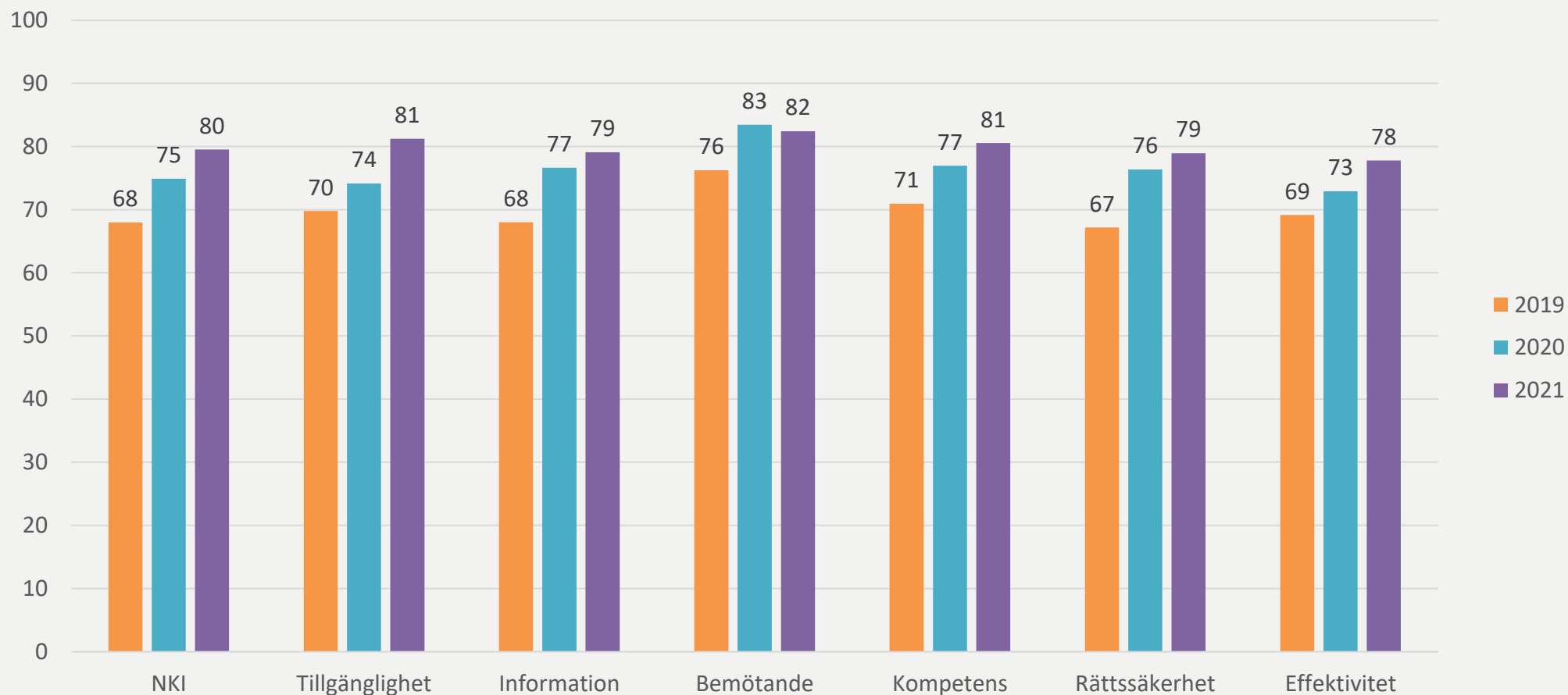
BYGGLOV

Bygglov sammanfattning

- NKI för Bygglov 2021 uppgår till 80
- Resultatet är en förbättring från 2020 då resultatet var 75



Bygglov – NKI och serviceområden

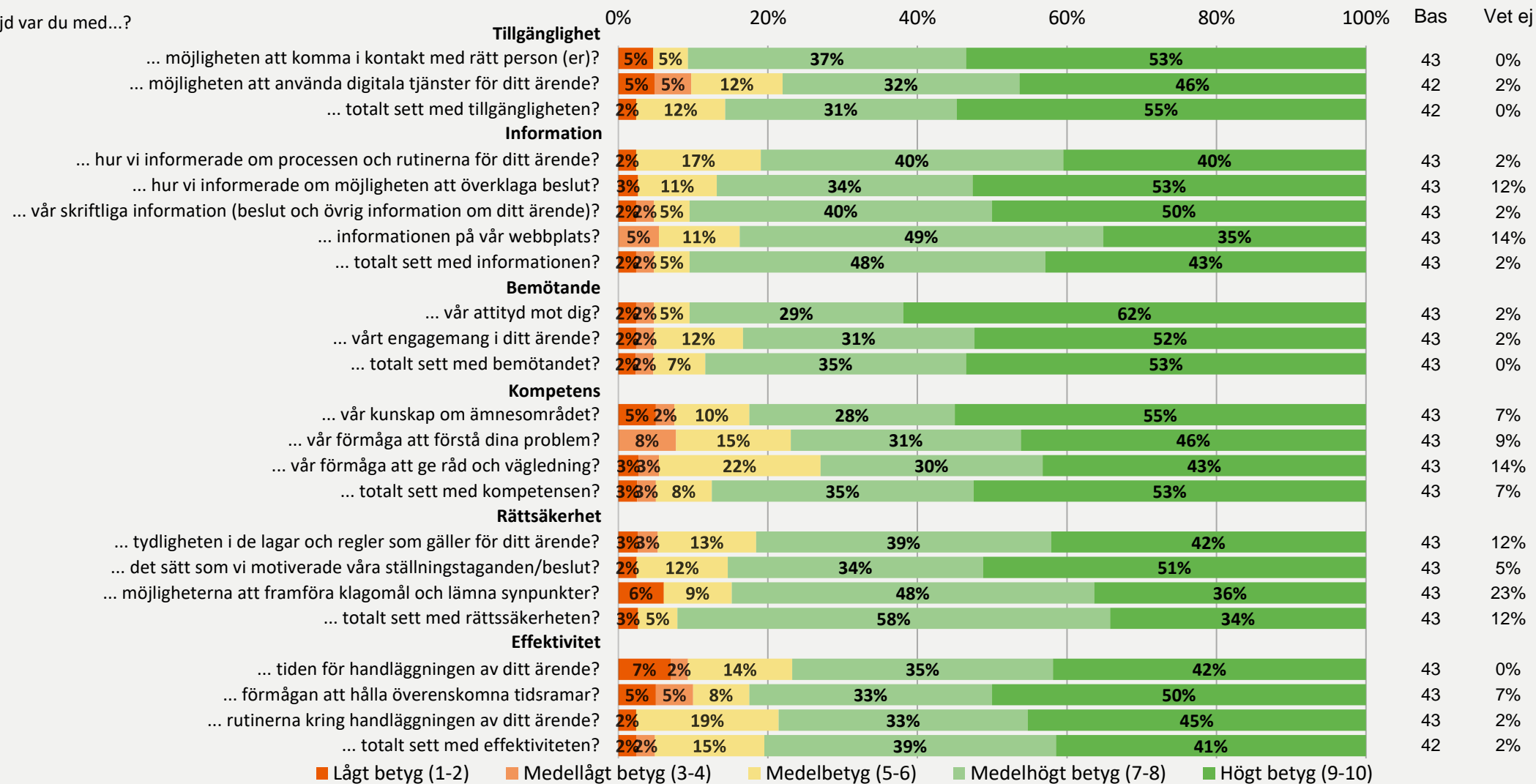


	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Rättssäkerhet	Effektivitet
2019	51	51	51	51	51	51	51
2020	58	58	58	58	58	58	58
2021	43	42	43	43	43	43	42

Tabellen visar basen för respektive fråga

Bygglov - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

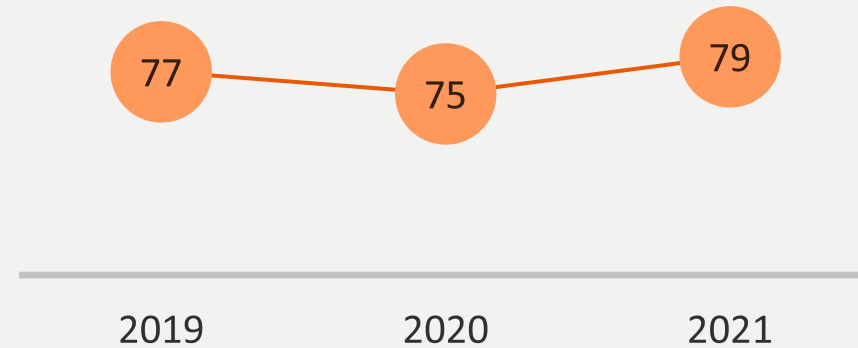


■ Lågt betyg (1-2)
 ■ Medellågt betyg (3-4)
 ■ Medelbetyg (5-6)
 ■ Medelhögt betyg (7-8)
 ■ Högt betyg (9-10)

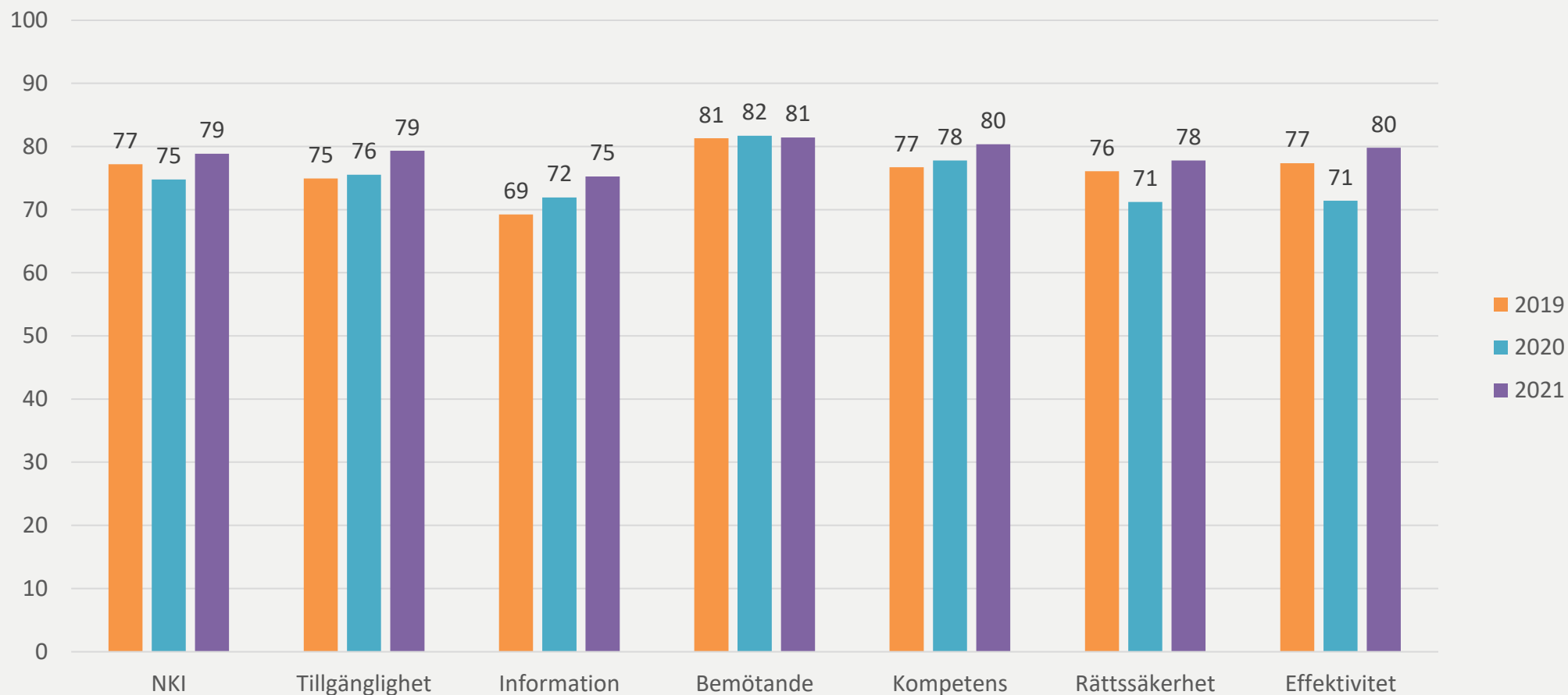
LIVSMEDELSKONTROLL

Livsmedelskontroll sammanfattning

- NKI för Livsmedelskontroll 2021 uppgår till 79
- Resultatet är en förbättring från 2020 då resultatet var 75



Livsmedelskontroll – NKI och serviceområden

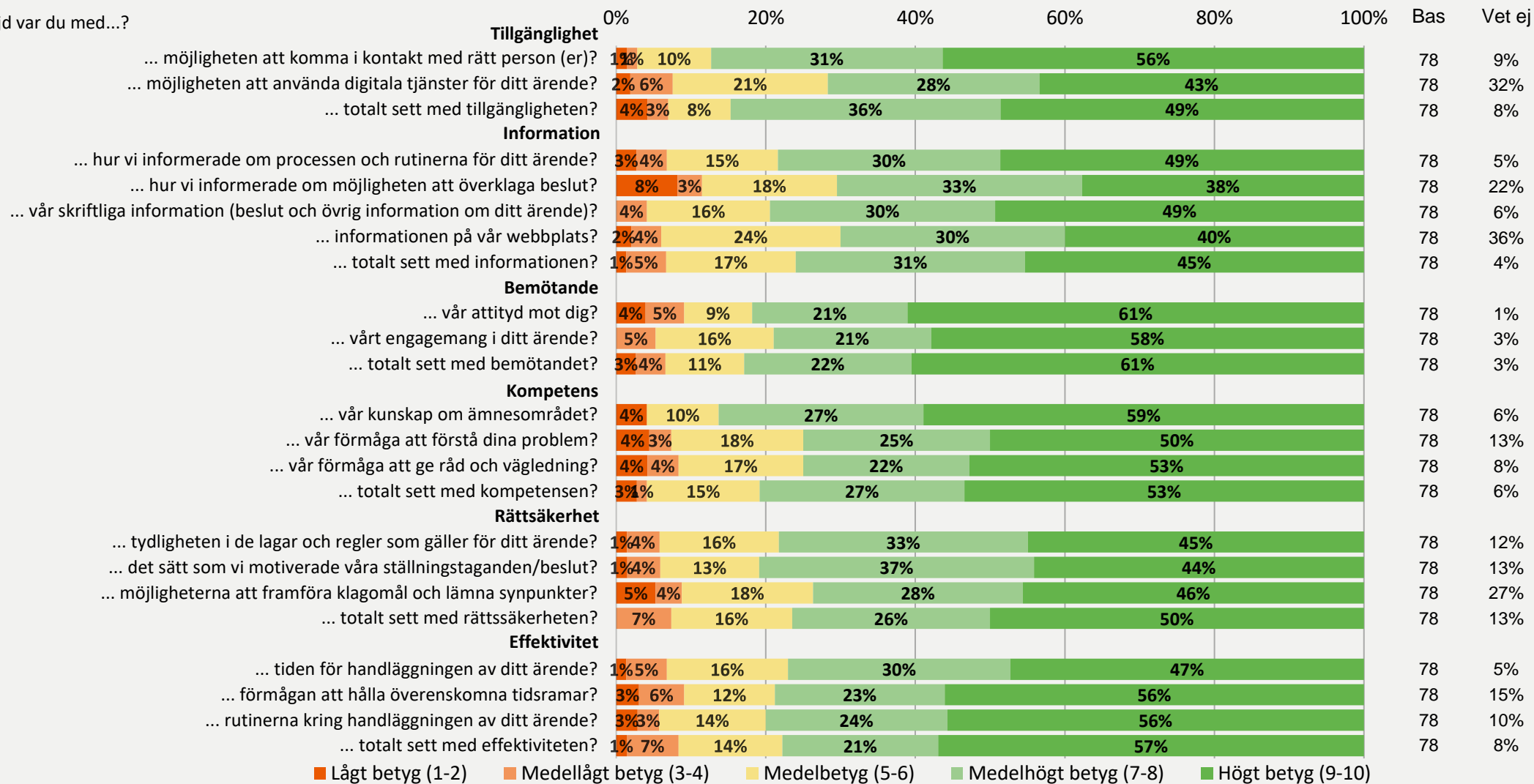


2019	57	57	57	57	57	57	57
2020	55	55	55	55	55	54	55
2021	78	78	78	78	78	78	78

Tabellen visar basen för respektive fråga

Livsmedelskontroll - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

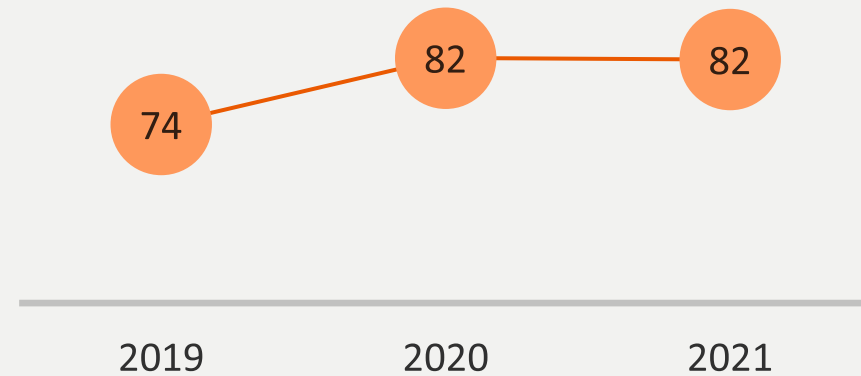


■ Lågt betyg (1-2) ■ Medellågt betyg (3-4) ■ Medelbetyg (5-6) ■ Medelhögt betyg (7-8) ■ Högt betyg (9-10)

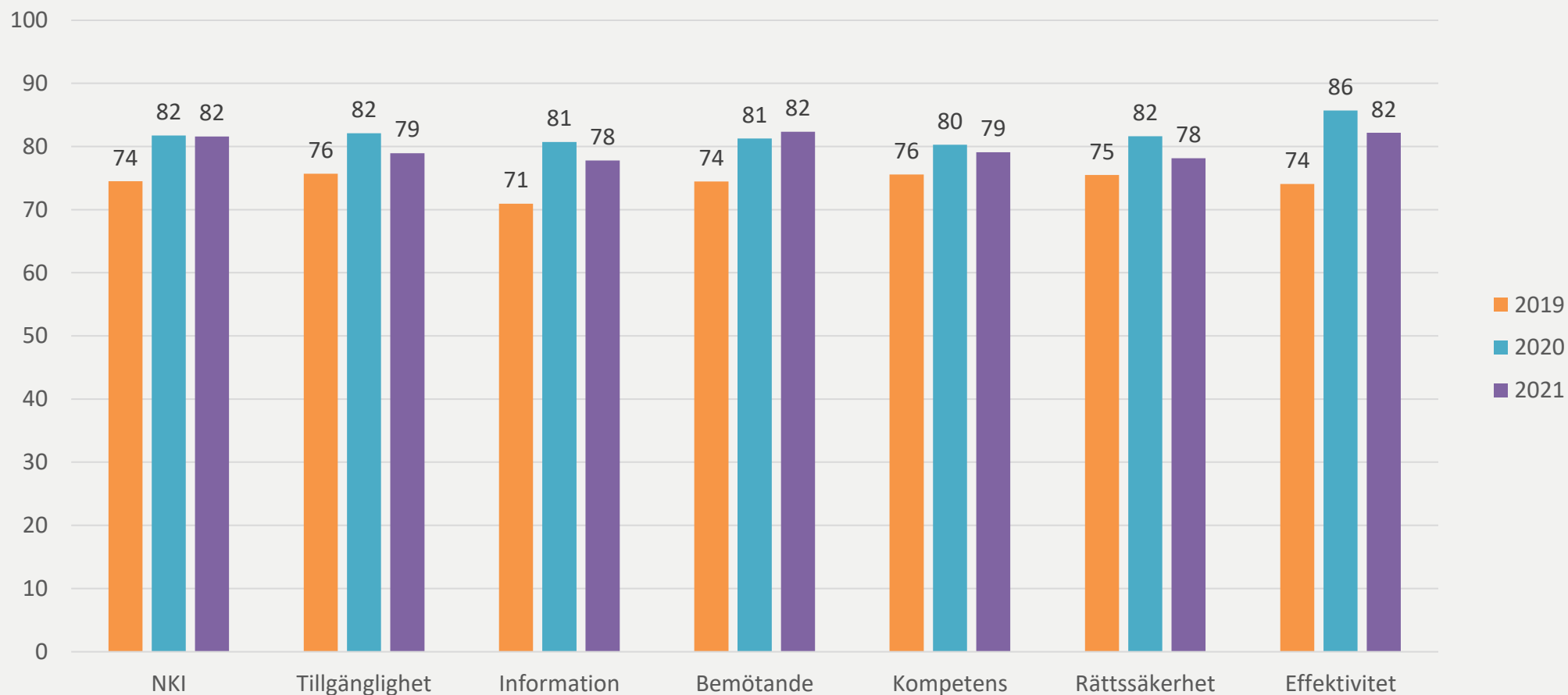
MARKUPPLÅTELSE

Markupplåtelse sammanfattning

- NKI för Markupplåtelse 2021 uppgår till 82
- Resultatet är oförändrat från 2020



Markupplåtelse – NKI och serviceområden

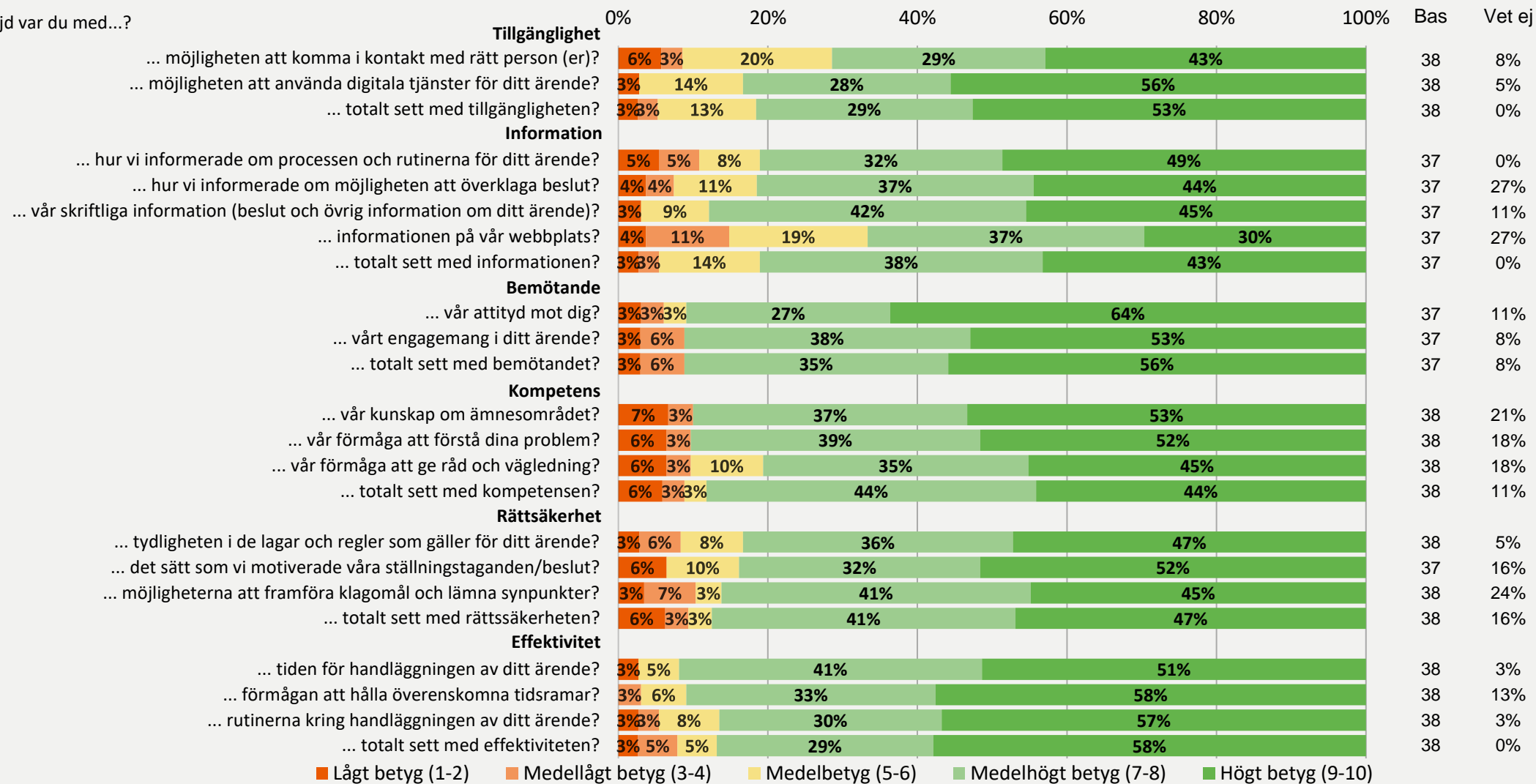


	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Rättssäkerhet	Effektivitet
2019	41	41	41	41	41	41	41
2020	37	36	36	36	36	36	36
2021	38	38	37	37	38	38	38

Tabellen visar basen för respektive fråga

Markupplåtelse - 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)

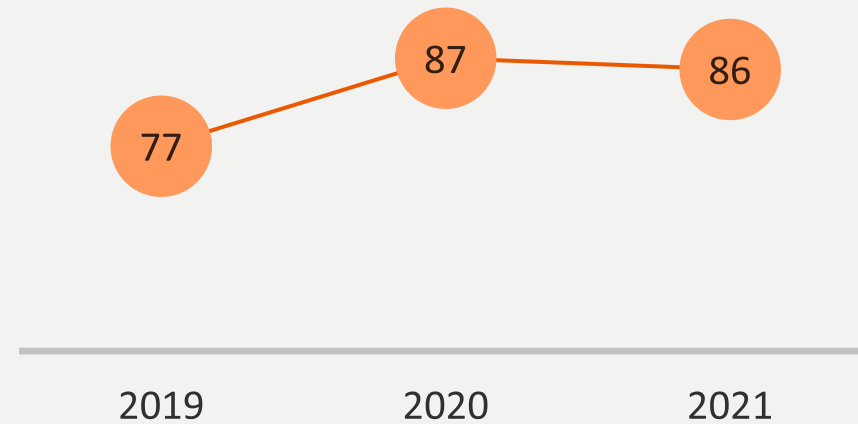
MILJÖ- OCH HÄLSOSKYDD

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

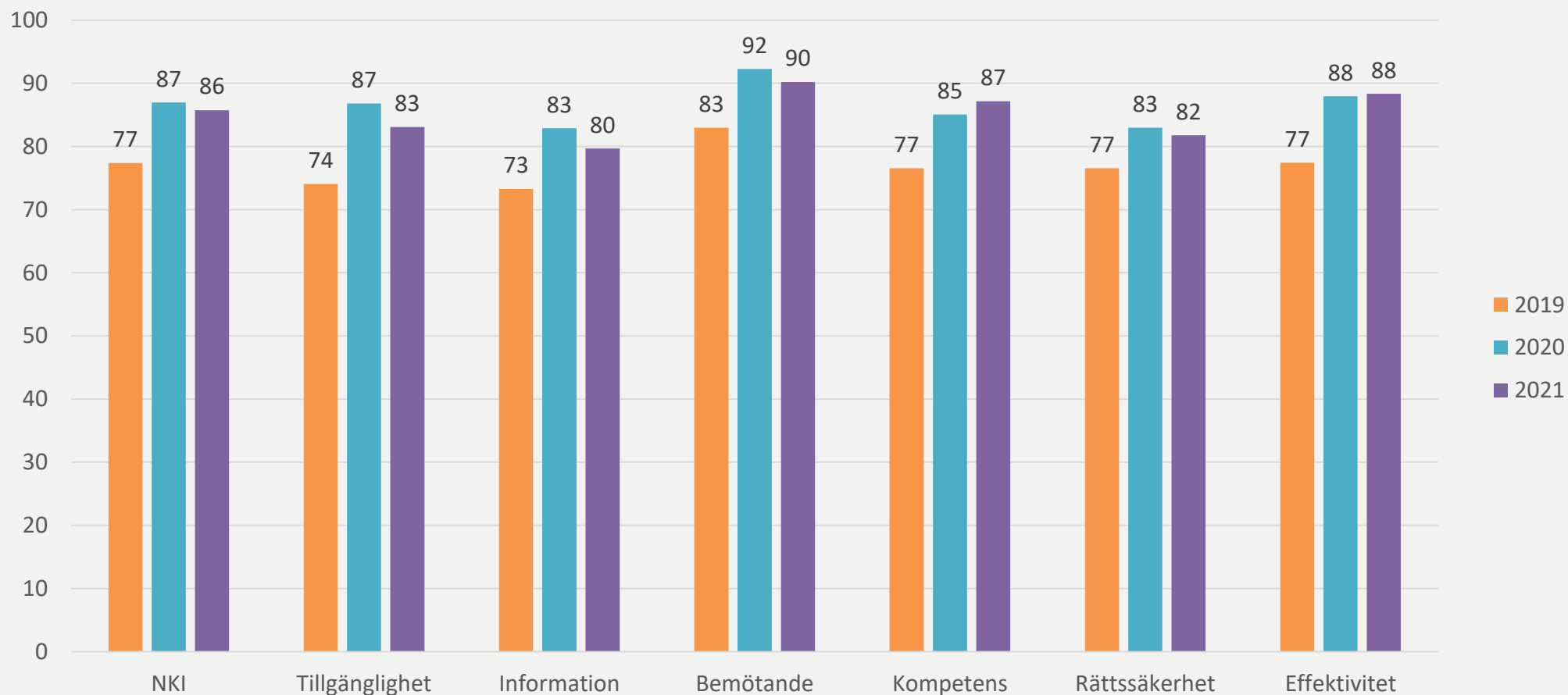
- Avlopp
- Miljöskydd
- Hälsoskydd

Miljö- och hälsoskydd sammanfattning

- NKI för Markupplåtelse 2021 uppgår till 86
- Resultatet är en försämring från 2020 då resultatet var 87



Miljö- och hälsoskydd – NKI och serviceområden

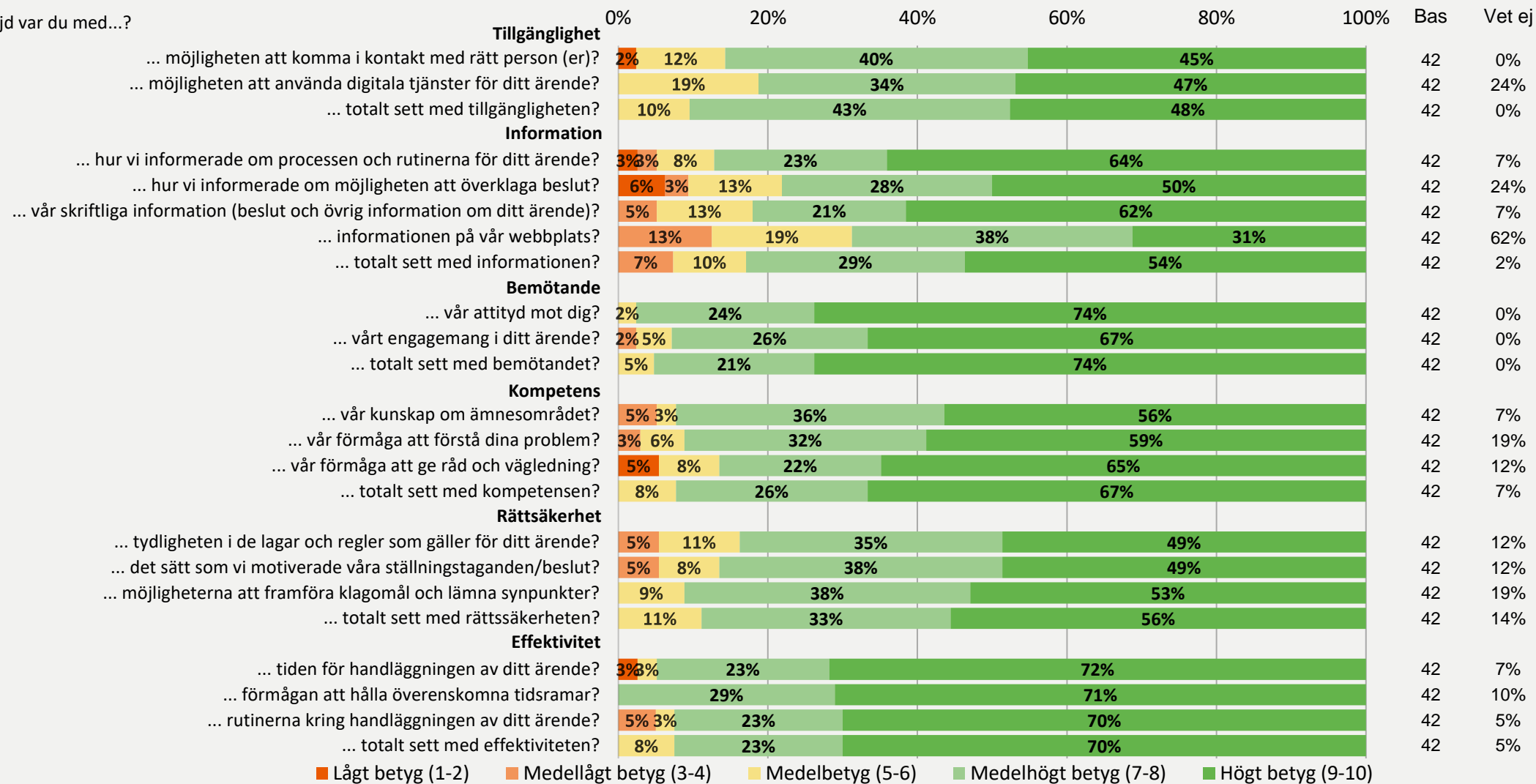


2019	65	65	65	65	65	65	65
2020	39	38	38	37	38	37	36
2021	42	42	42	42	42	42	42

Tabellen visar basen för respektive fråga

Miljö- och hälsoskydd - Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?

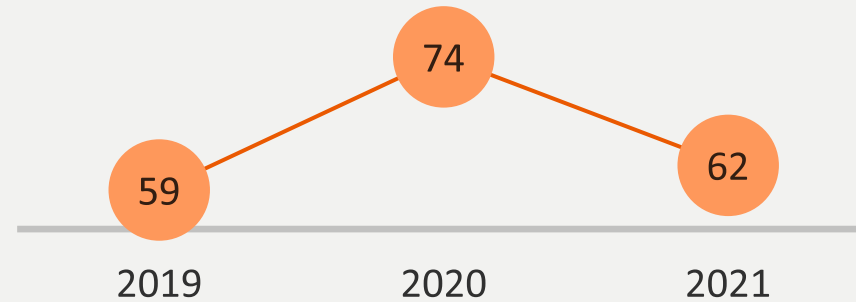


■ Lågt betyg (1-2) ■ Medellågt betyg (3-4) ■ Medelbetyg (5-6) ■ Medelhögt betyg (7-8) ■ Högt betyg (9-10)

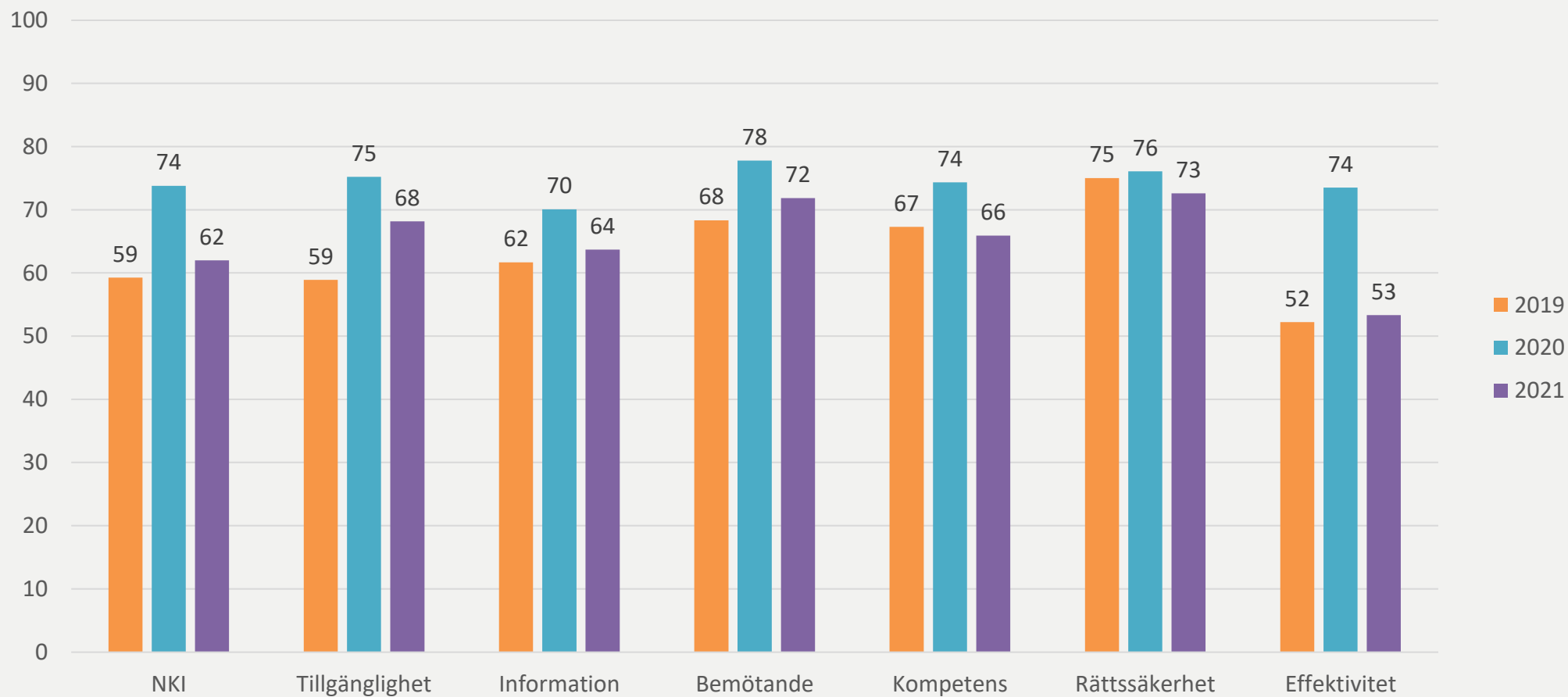
SERVERINGSTILLSTÅND

Serveringstillstånd sammanfattning

- NKI för Markupplåtelse 2021 uppgår till 62
- Resultatet är en försämring från 2020 då resultatet var 74



Serveringstillstånd – NKI och serviceområden

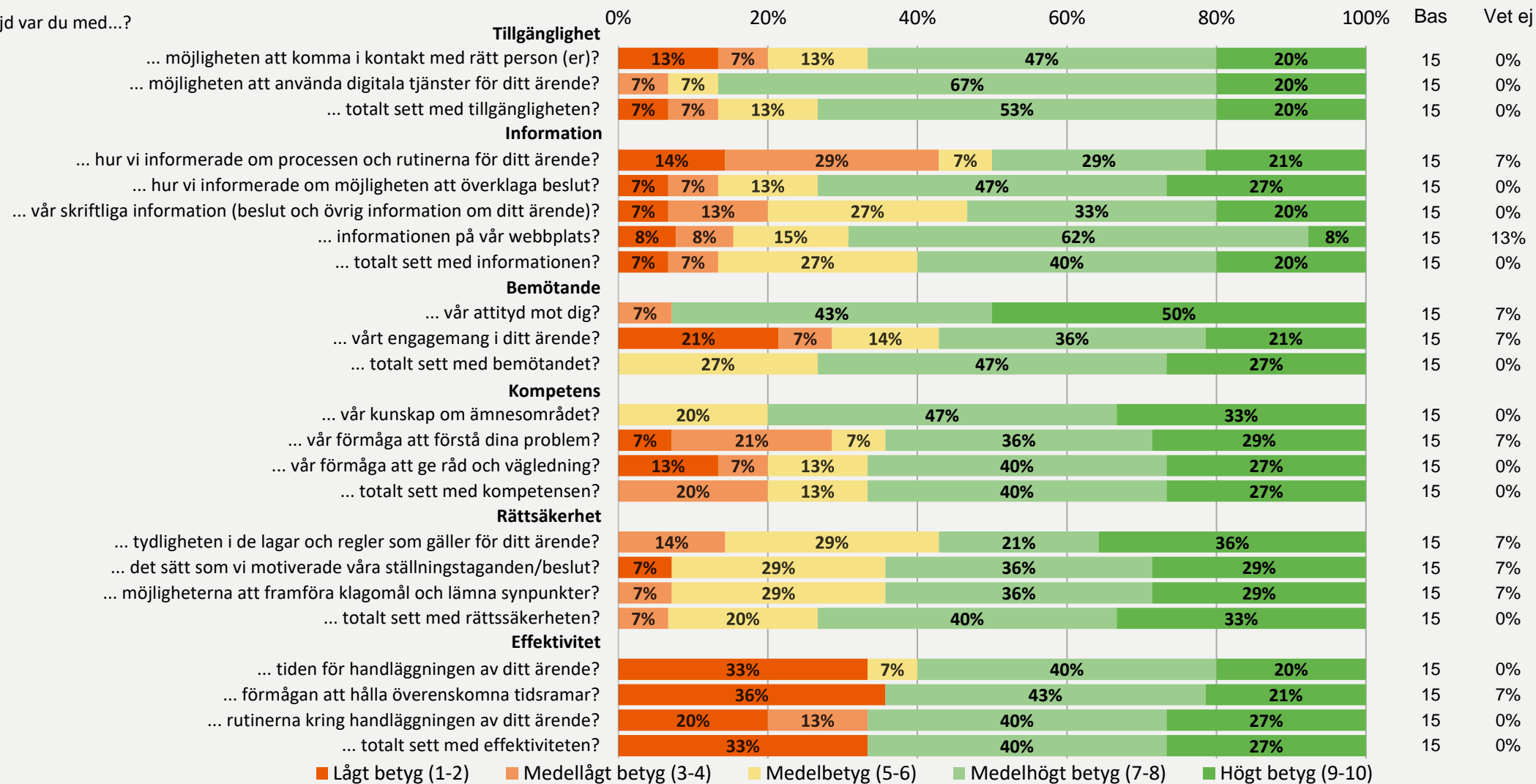


2019	20	20	20	20	20	20	20
2020	13	13	13	13	13	13	13
2021	15	15	15	15	15	15	15

Tabellen visar basen för respektive fråga

Serveringstillstånd- Samtliga frågor

Hur nöjd var du med...?



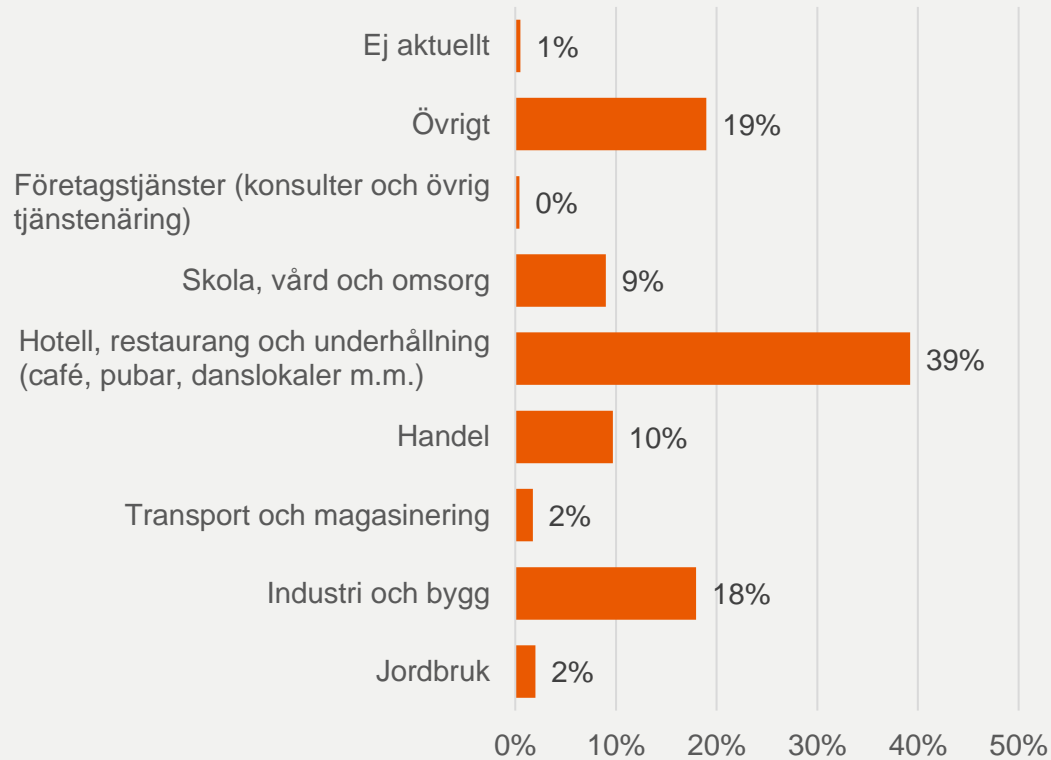
■ Lågt betyg (1-2)
 ■ Medellågt betyg (3-4)
 ■ Medelbetyg (5-6)
 ■ Medelhögt betyg (7-8)
 ■ Högt betyg (9-10)

BESKRIVANDE FRÅGOR

Beskrivande frågor

I vilken bransch är ditt företag verksamt?

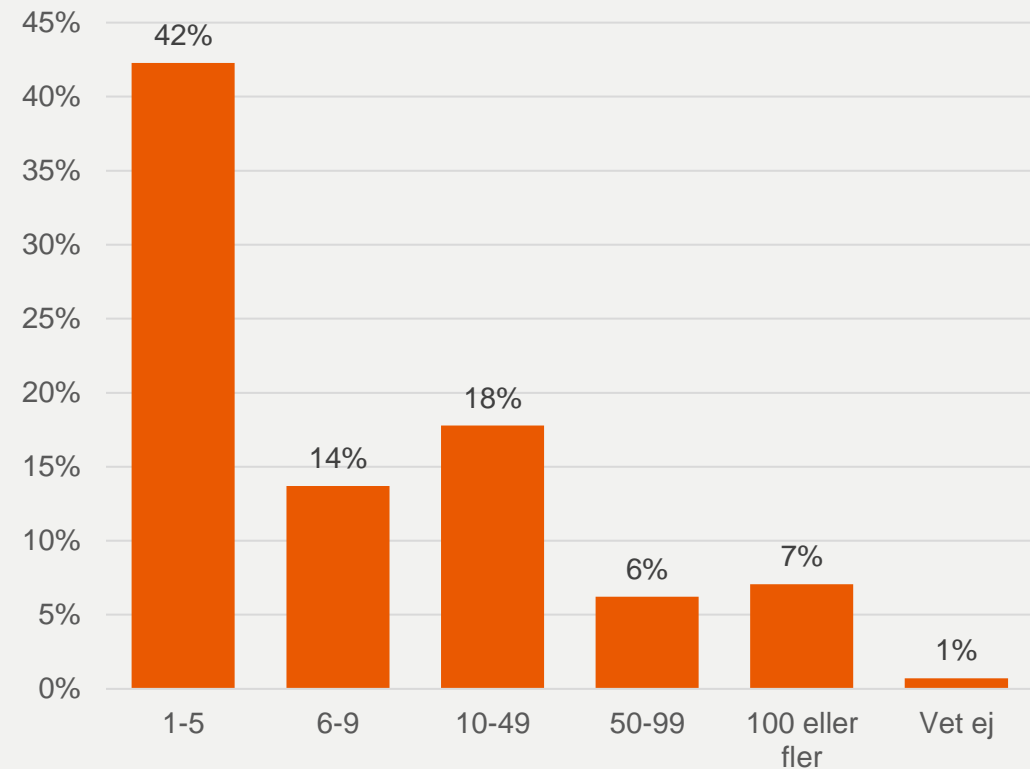
n = 231



n = basen för frågan

Hur många anställda finns det på din arbetsplats?

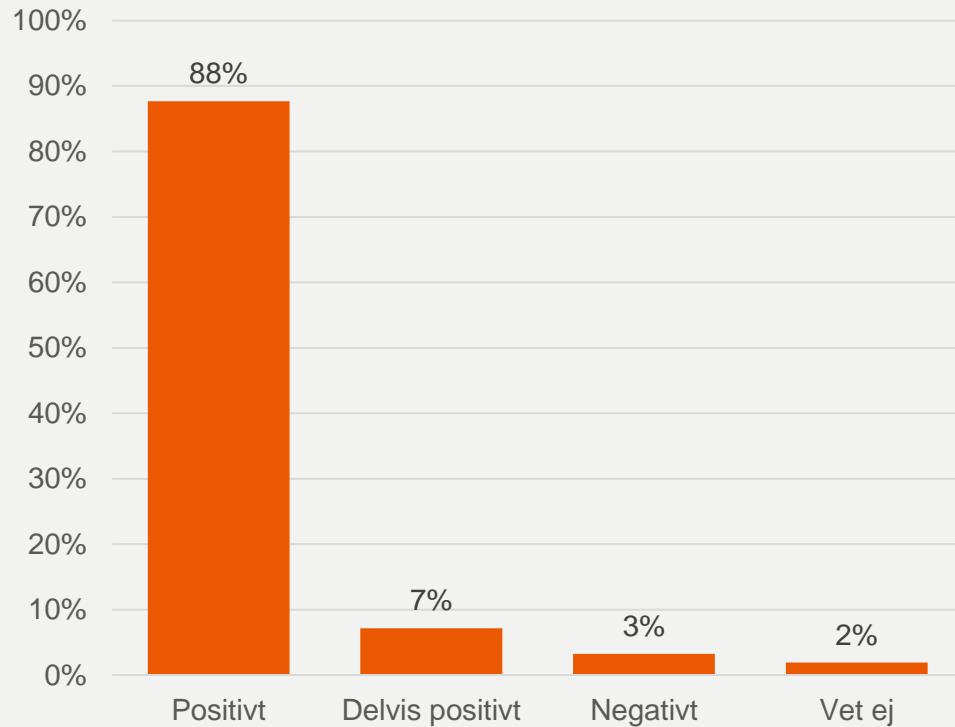
n = 231



Beskrivande frågor

Hur utföll ärendet för dig? (tillstånd)

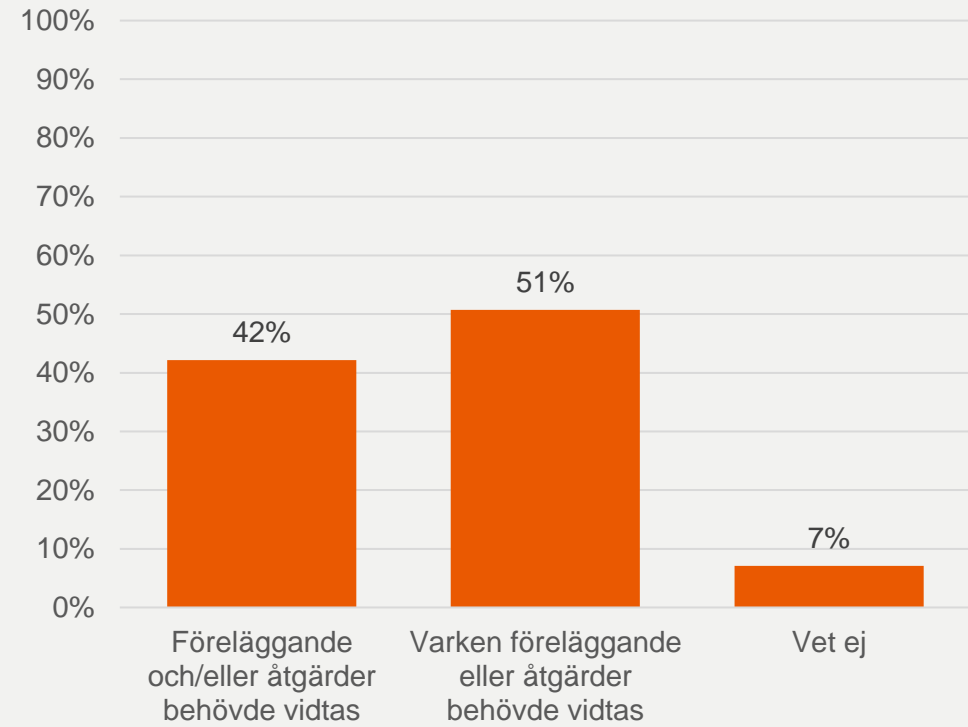
n = 121



n = basen för frågan

Hur utföll ärendet för dig? (tillsyn)

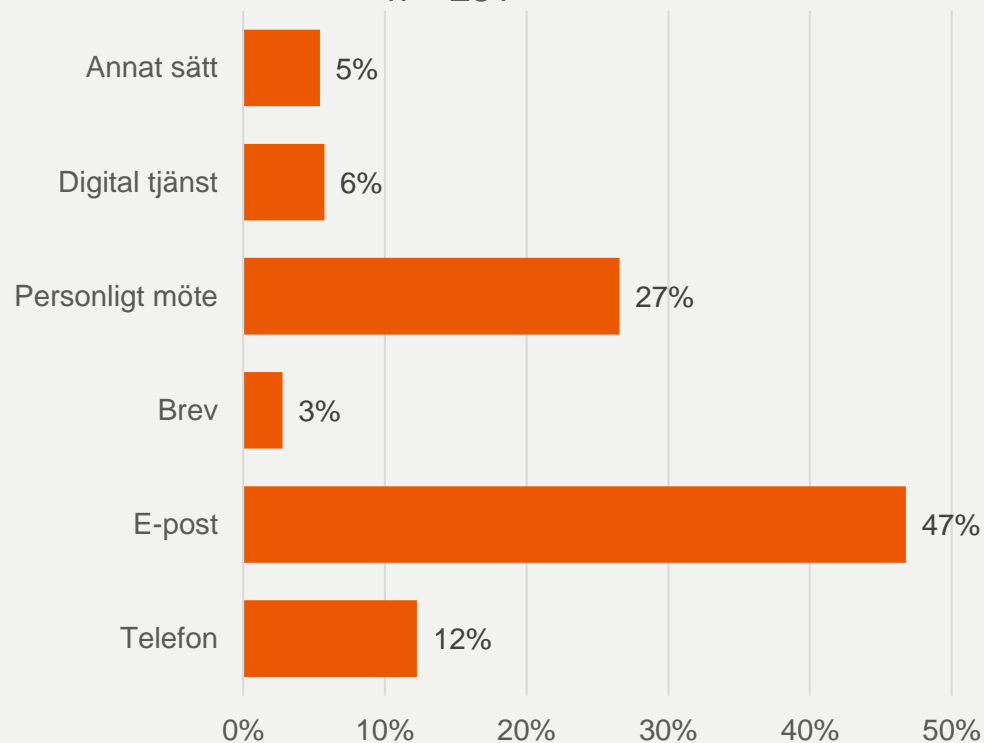
n = 106



Beskrivande frågor

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?

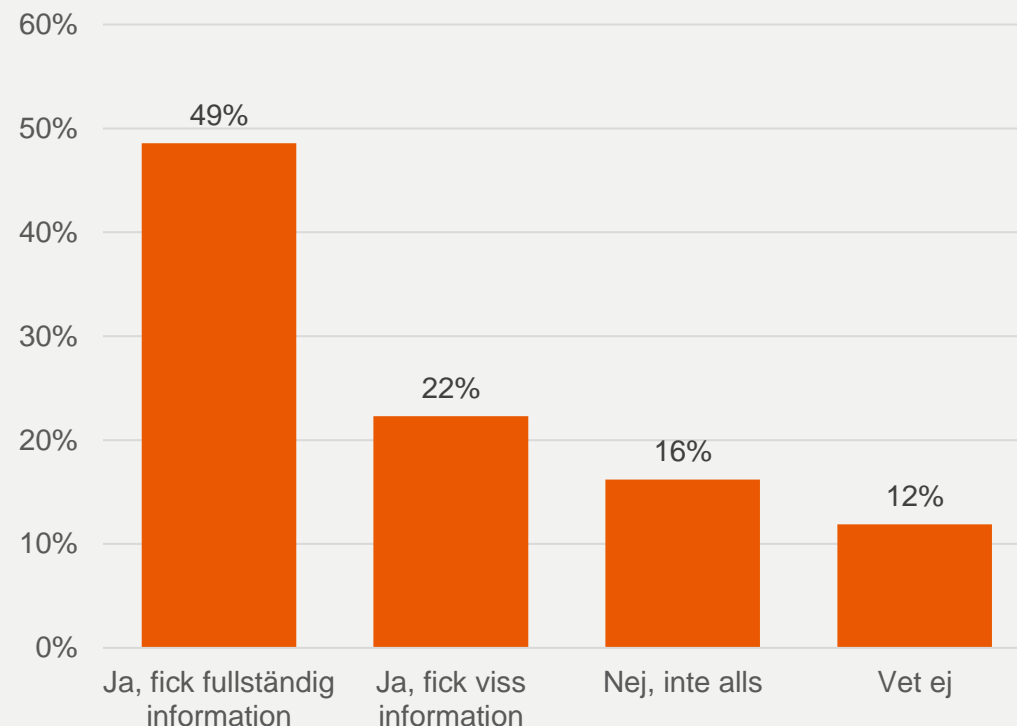
n = 231



n = basen för frågan

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

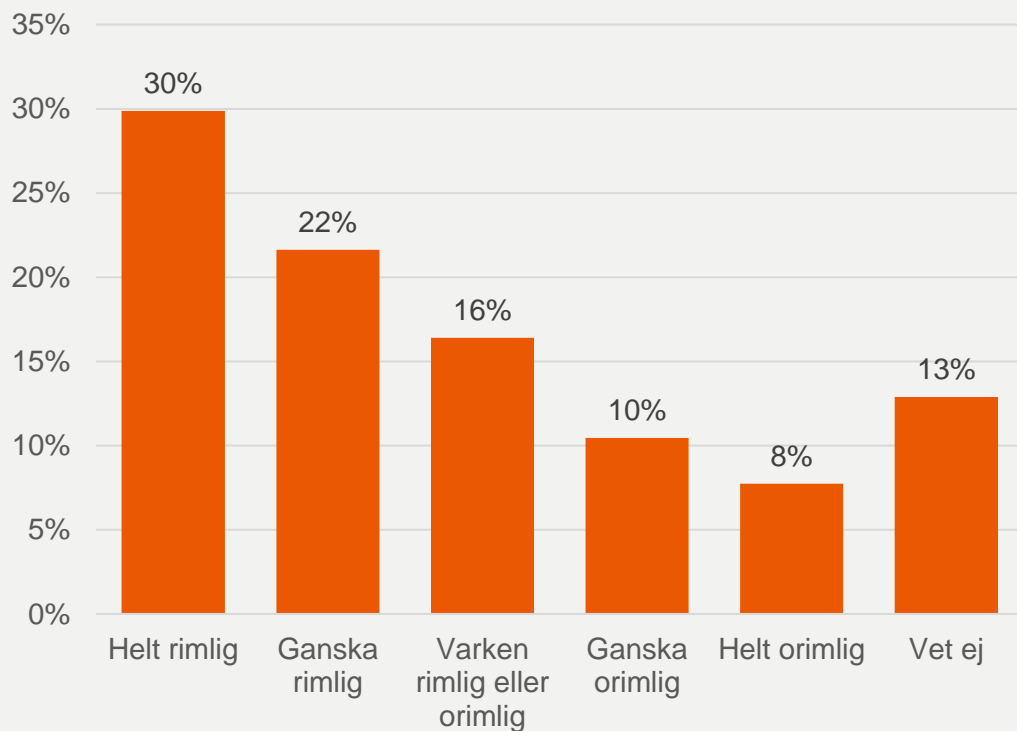
n = 231



Beskrivande frågor

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

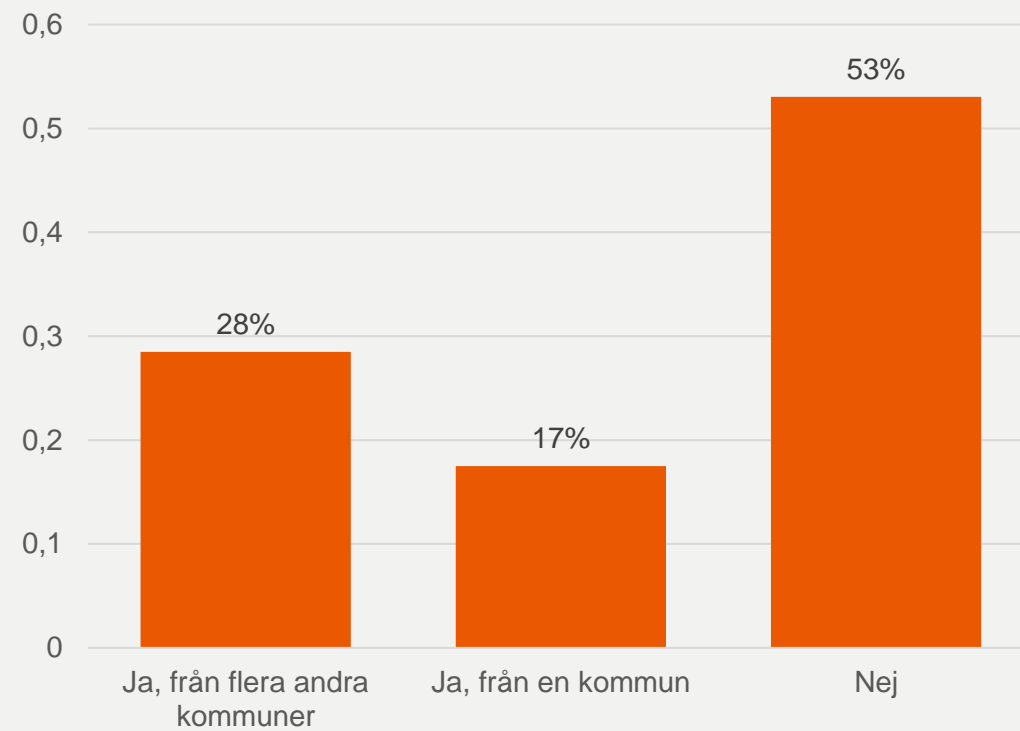
n = 231



n = basen för frågan

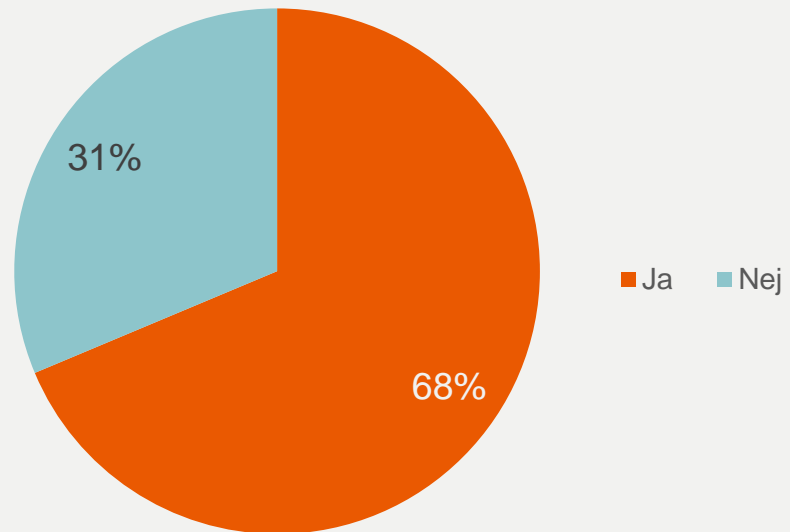
Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?

n = 231



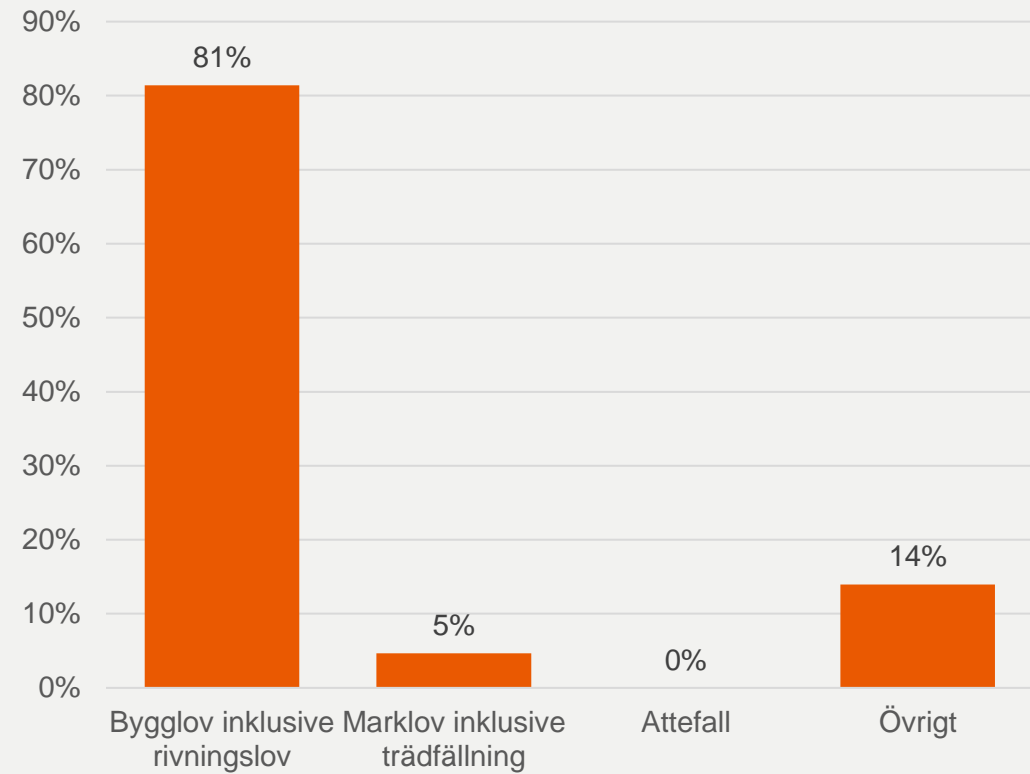
Beskrivande frågor

Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?
n = 231

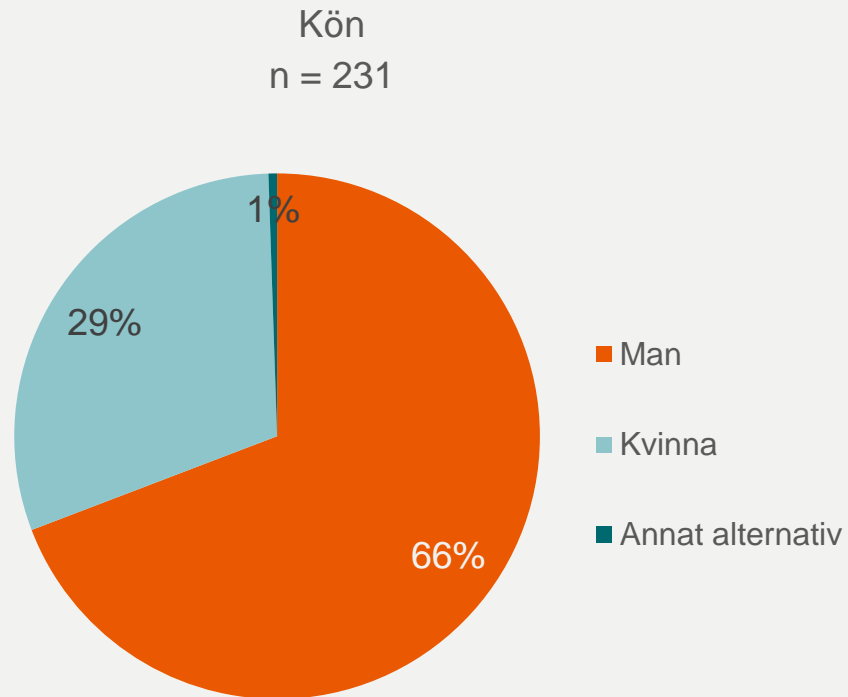


n = basen för frågan

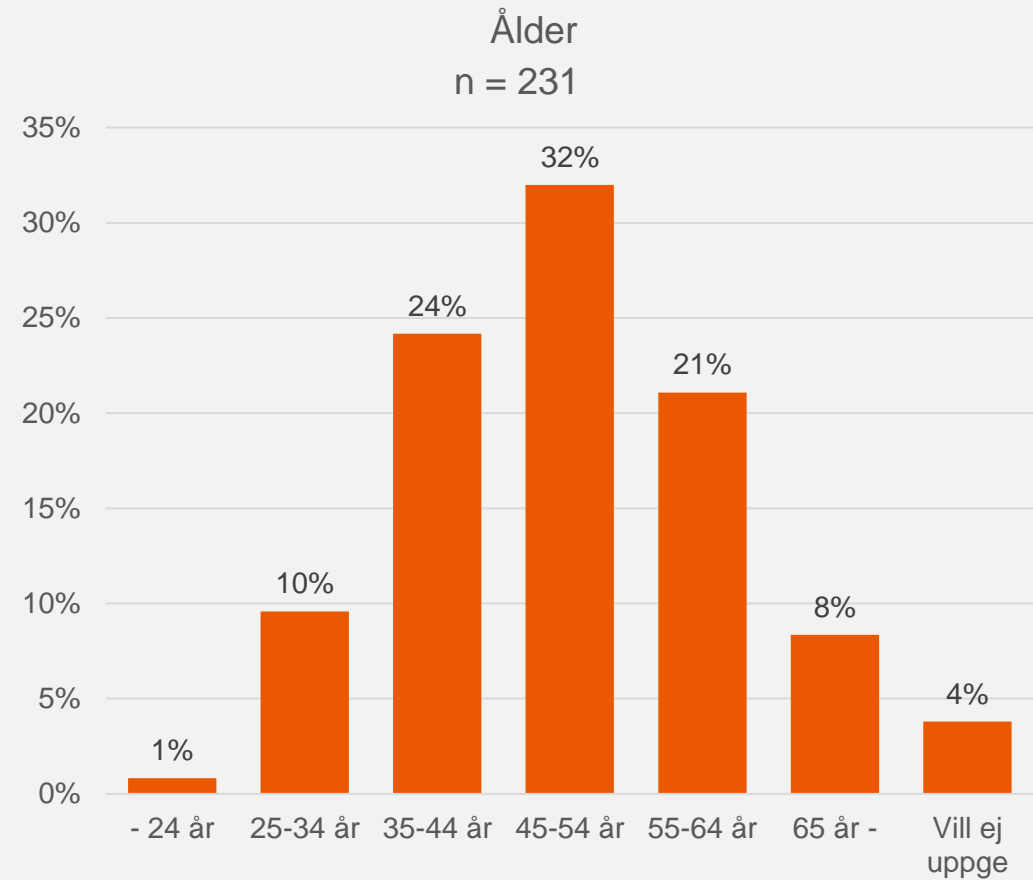
Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?
n = 43



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 medelvärdet 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 medelvärdet 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 nöjdhetsgenerellt 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 medelvärdet 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	614	20	111	74	131	237	41
Övertäckning	Obligatoriska uppgifter saknas	0	0	0	0	0	0	0
	Felaktiga kontaktuppgifter	19	0	1	0	6	12	0
	Dubletter/Karantän	96	0	28	3	14	38	13
	Övrigt	11	0	2	4	2	2	1
	Nettourval	484	20	79	67	106	185	27
bortfall	Vägran	45	1	11	15	6	8	4
	Ej kontakt/Ej svar	208	4	25	14	58	99	8
	Antal svar	231	15	43	38	42	78	15
	Svarsfrekvens	48%	75%	54%	57%	40%	42%	56%

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.

Undersökningar som leder till utveckling!