



Löpande insikt

Uppföljning av kommunens service (NKI)
Mätperiod ärenden: 2017 (helår)

Alvesta kommun
Företag

April 2018



Innehåll

Sammanfattning 3

Resultat

Totalt 5

Jämförelser mellan grupper 13

Brandskydd 21

Bygglov 28

Fakta om undersökningen 35

A blue-tinted background image showing a business meeting. In the foreground, a person's hand is pointing at a pie chart on a document. Other documents with bar charts and a laptop are visible on the table. The overall scene is a professional business environment.

Sammanfattning

Sammanfattning

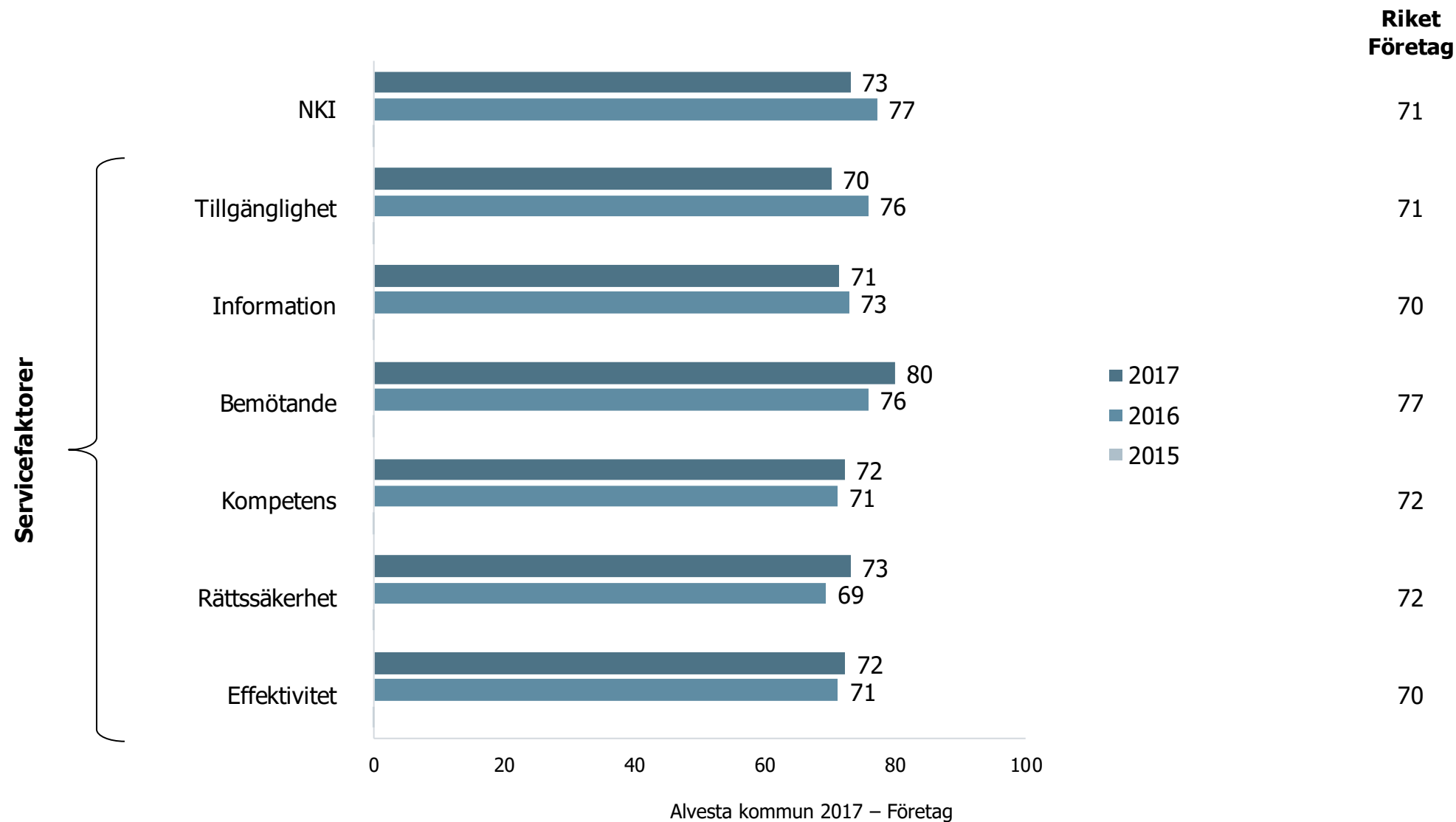
Övergripande resultat:

- Svarefrekvensen uppgår i undersökningen till 64 procent. Det är en relativt bra nivå som ger en god grund för att ge tydliga indikationer samt för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Alvesta kommun totalt uppgår till 73, vilket är ett bra resultat. Resultatet visar dock på en negativ utveckling för NKI över tid (2016: 77).
- Högst omdöme ges Bemötande, med index på 80. Samtliga serviceområden har ett index på mellan 70-80.

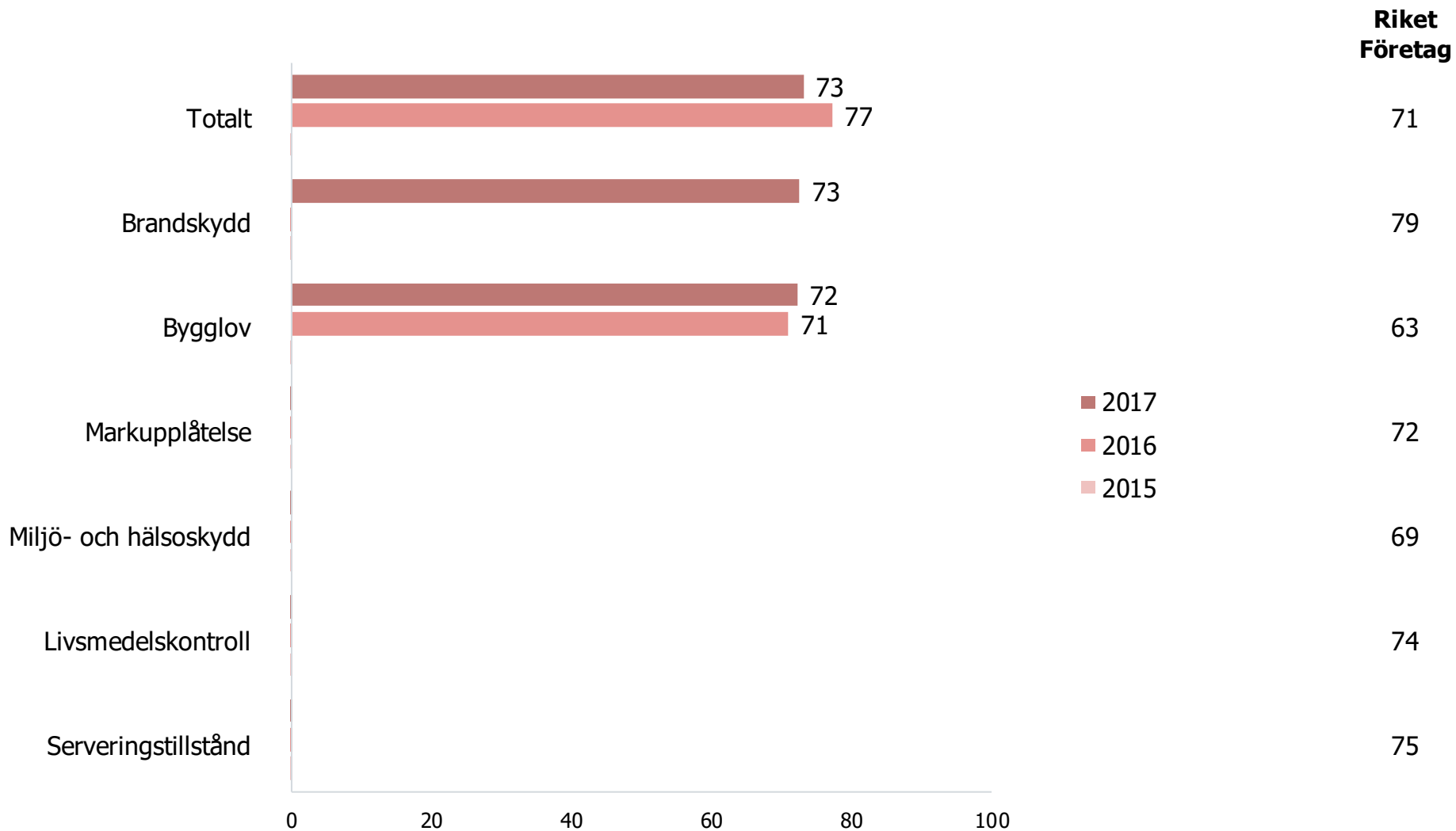
A green-tinted photograph of a meeting table. In the center, a laptop is open, displaying a webpage. To the left, a person's arm is visible, pointing towards the laptop. On the table, there are several documents with charts and graphs, a glass of water, and a pen. The overall scene suggests a business meeting or a presentation.

Totalt

Totalt Serviceområden



Totalt Myndighetsområden



Totalt NKI & Index

	Brandskydd	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- & hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serveringstillstånd	Totalt
NKI	73	72	-	-	-	-	73
(Bas)	(15)	(28)	(-)	(-)	(-)	(-)	(53)
Servicefaktorer	Tillgänglighet	76	69	-	-	-	70
	Information	76	71	-	-	-	71
	Bemötande	83	78	-	-	-	80
	Kompetens	78	70	-	-	-	72
	Rättssäkerhet	76	73	-	-	-	73
	Effektivitet	76	71	-	-	-	72

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis).

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 kunskap om företagets villkor och förutsättningar
- ... 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

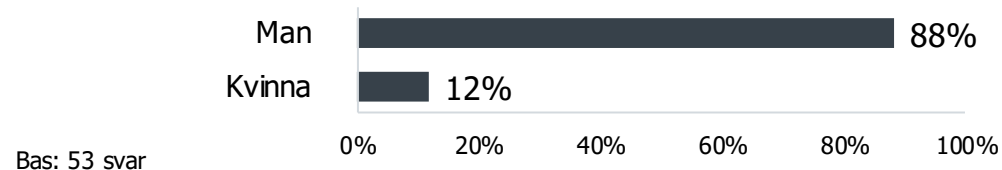


Alvesta kommun 2017 – Företag

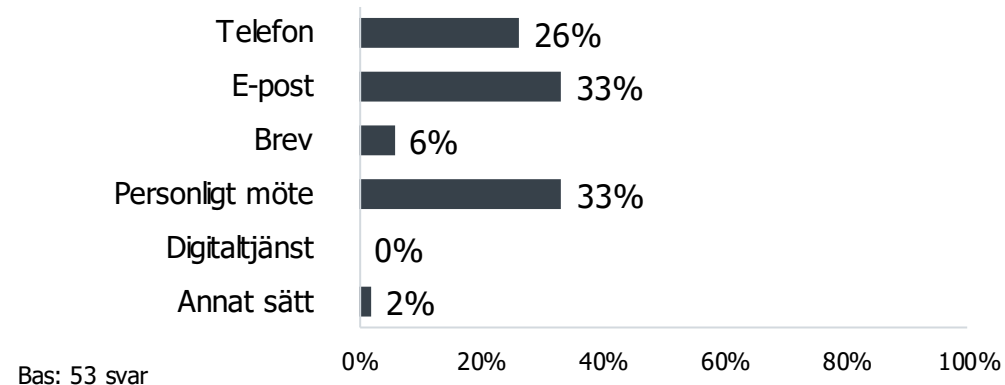
Totalt

Fakta om respondenterna

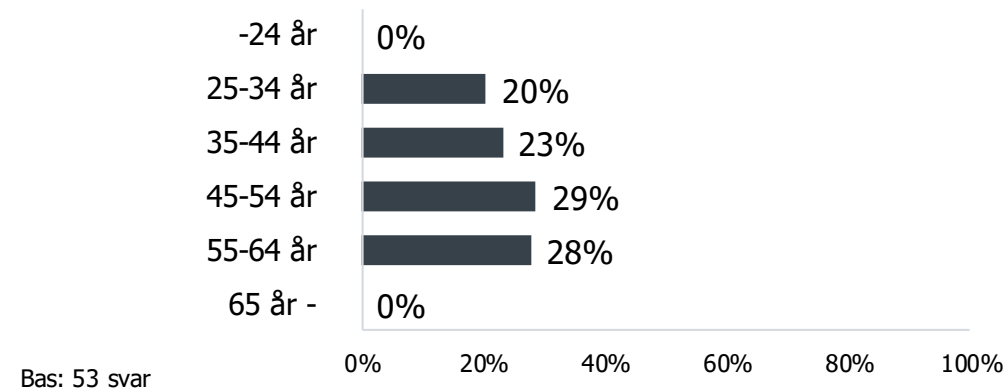
Kön



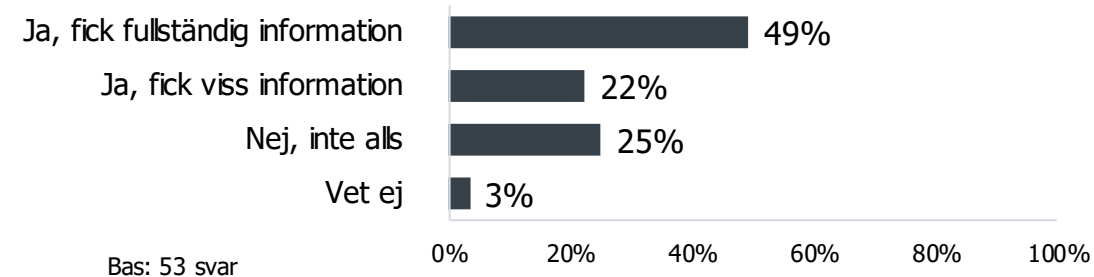
Kontaktsätt



Ålder



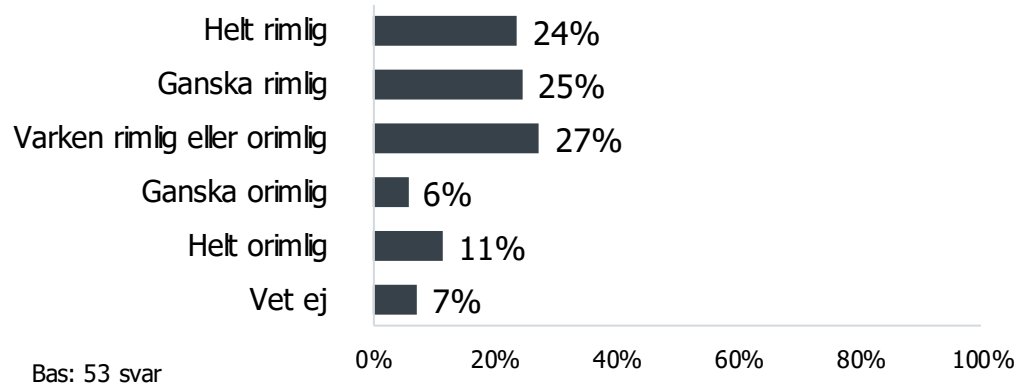
Info om tjänster



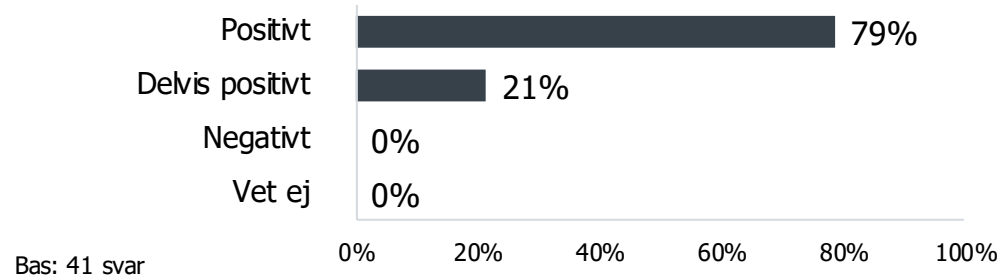
Totalt

Fakta om respondenterna

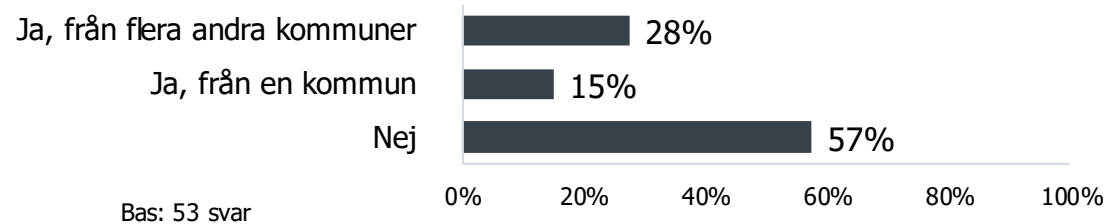
Avgiften rimlig



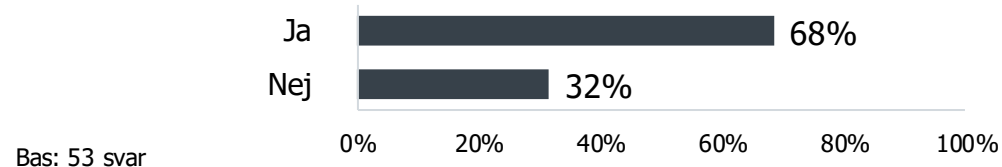
Utfall tillstånd-anmälan



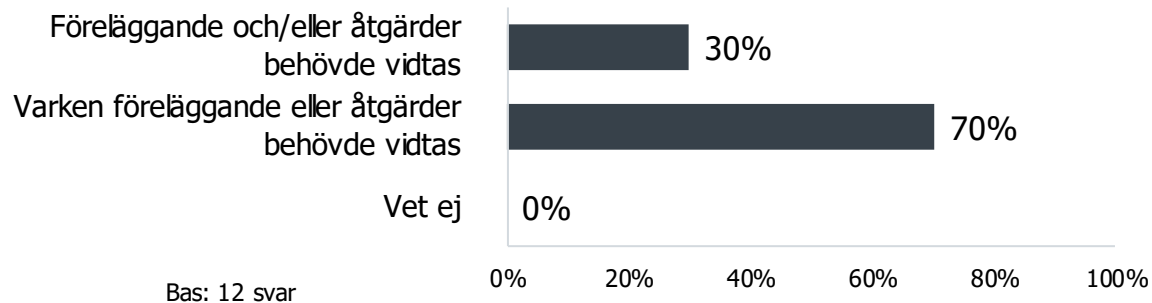
Erfarenhet



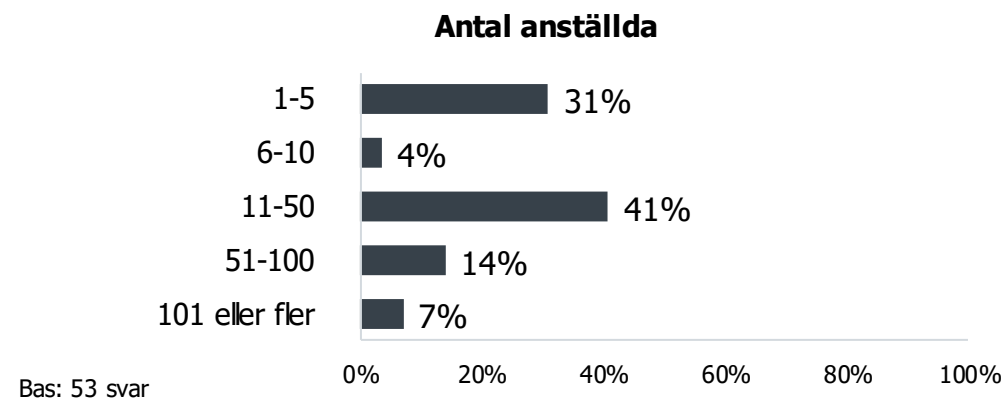
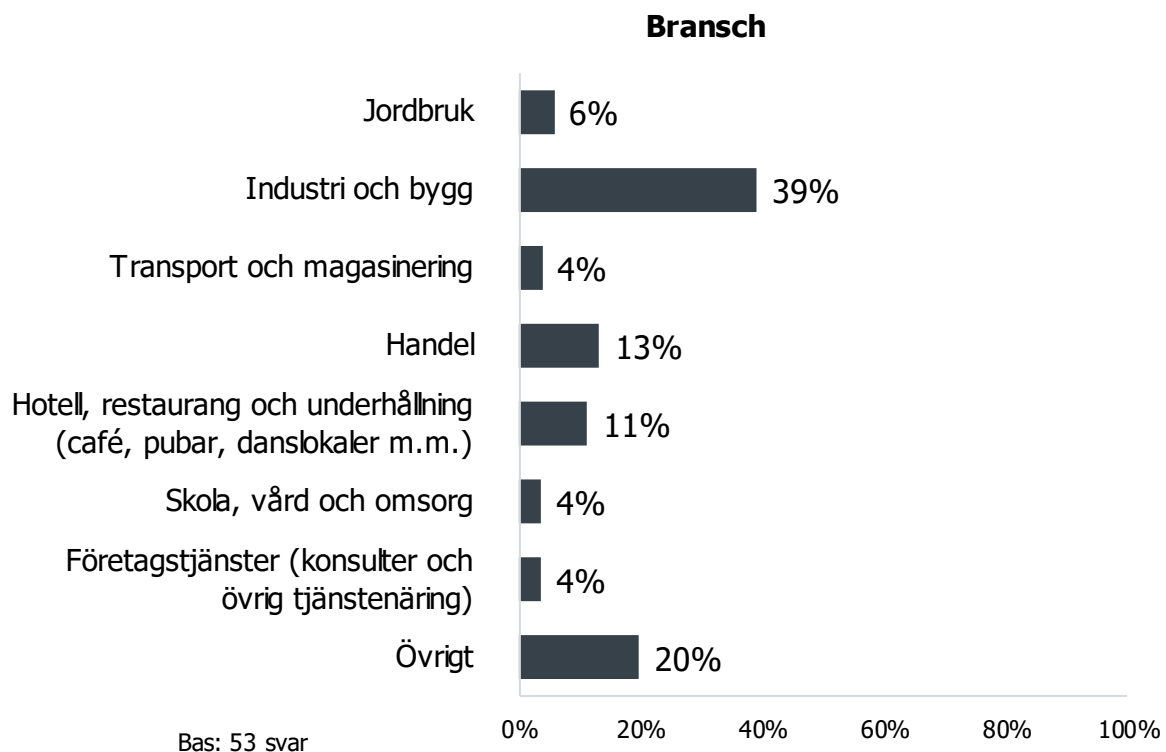
Tidigare kontakt



Utfall tillsyn



Totalt Fakta om respondenterna





Jämförelser mellan grupper

Jämförelser mellan grupper

Kön, Ålder

	Kön				Ålder										Totalt	
	Man		Kvinna		-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Alvesta kommun totalt	76	46	53	7	-	.	83	10	76	12	73	16	63	15	73	53
Brandskydd	74	13	-	2	-	.	-	3	-	3	-	4	-	5	73	15
Bygglov	75	26	-	2	-	.	-	3	73	7	76	9	65	9	72	28
Markupplåtelse	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Miljö- och hälsoskydd	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Livsmedelskontroll	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serveringstillstånd	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.

Jämförelser mellan grupper

Kontaktsätt, Info om tjänster

	Kontaktsätt										Info om tjänster						Totalt	
	Telefon		E-post		Brev		Personligt möte		Digitaltjänst		Fullständig information		Viss information		Inte alls		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Alvesta kommun totalt	76	13	75	18	-	3	71	18	-	.	80	26	68	12	64	13	73	53
Brandskydd	-	1	-	3	-	.	72	11	-	.	74	7	-	3	-	3	73	15
Bygglov	69	8	74	12	-	3	-	4	-	.	85	12	67	9	56	7	72	28
Markupplåtelse	-		-		-		-		-		-		-		-		-	
Miljö- och hälsoskydd	-		-		-		-		-		-		-		-		-	
Livsmedelskontroll	-		-		-		-		-		-		-		-		-	
Serveringstillstånd	-		-		-		-		-		-		-		-		-	

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.

Jämförelser mellan grupper

Avgiften rimlig

	Helt rimlig		Ganska rimlig		Avgiften rimlig Varken rimlig eller orimlig		Ganska orimlig		Helt orimlig		Totalt	
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
	Alvesta kommun totalt	92	12	78	14	70	14	-	3	-	6	73
Brandskydd	-	2	-	6	-	3	-	.	-	2	73	15
Bygglov	92	8	79	7	70	7	-	2	-	2	72	28
Markupplåtelse	-		-		-		-		-		-	
Miljö- och hälsoskydd	-		-		-		-		-		-	
Livsmedelskontroll	-		-		-		-		-		-	
Serveringstillstånd	-		-		-		-		-		-	

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.

Jämförelser mellan grupper

Erfarenhet, Tidigare kontakt

	Ja, från flera andra kommuner		Erfarenhet Ja, från en kommun		Nej		Tidigare kontakt				Totalt	
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	Ja		Nej		NKI	Bas
							NKI	Bas	NKI	Bas		
Alvesta kommun totalt	74	14	67	8	74	31	72	36	76	17	73	53
Brandskydd	-	2	-	1	76	12	67	8	81	7	73	15
Bygglov	76	10	-	6	71	12	71	21	76	7	72	28
Markupplåtelse	-		-		-		-		-		-	
Miljö- och hälsoskydd	-		-		-		-		-		-	
Livsmedelskontroll	-		-		-		-		-		-	
Serveringstillstånd	-		-		-		-		-		-	

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.

Jämförelser mellan grupper

Utfall

	Utfall tillstånd-anmälan								Utfall tillsyn						Totalt	
	Positivt		Delvis positivt		Negativt		Vet ej		Föreläggande/ åtgärder		Varken föreläggande/åtg.		Vet ej		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Alvesta kommun totalt	82	32	42	9	-	.	-	.	-	4	77	8	-	.	73	53
Brandskydd	-	4	-	4	-	.	-	.	-	4	-	3	-	.	73	15
Bygglov	81	23	-	5	-	.	-	.	-	.	-	.	-	.	72	28
Markupplåtelse	-		-		-		-		-		-		-		-	
Miljö- och hälsoskydd	-		-		-		-		-		-		-		-	
Livsmedelskontroll	-		-		-		-		-		-		-		-	
Serveringstillstånd	-		-		-		-		-		-		-		-	

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.

Jämförelser mellan grupper

Bransch

	Bransch																Totalt	
	Jordbruk		Industri och bygg		Transport och magasinering		Handel		Hotell, restaurang och		Skola, vård och omsorg		Företags-tjänster		Övrigt		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Alvesta kommun totalt	-	3	75	21	-	2	76	7	-	5	-	2	-	2	81	11	73	53
Brandskydd	-	.	-	6	-	.	-	5	-	1	-	1	-	1	-	1	73	15
Bygglov	-	1	73	14	-	2	-	1	-	.	-	1	-	1	85	8	72	28
Markupplåtelse	-		-		-		-		-		-		-		-		-	
Miljö- och hälsoskydd	-		-		-		-		-		-		-		-		-	
Livsmedelskontroll	-		-		-		-		-		-		-		-		-	
Serveringstillstånd	-		-		-		-		-		-		-		-		-	

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.

Jämförelser mellan grupper

Antal anställda

	Antal anställda												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		
Alvesta kommun totalt	-	2	75	15	-	2	75	22	69	8	-	4	73	53
Brandskydd	-	1	-	2	-	1	71	7	-	1	-	3	73	15
Bygglov	-	1	-	6	-	1	76	14	-	5	-	1	72	28
Markupplåtelse	-		-		-		-		-		-		-	
Miljö- och hälsoskydd	-		-		-		-		-		-		-	
Livsmedelskontroll	-		-		-		-		-		-		-	
Serveringstillstånd	-		-		-		-		-		-		-	

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.



Brandskydd

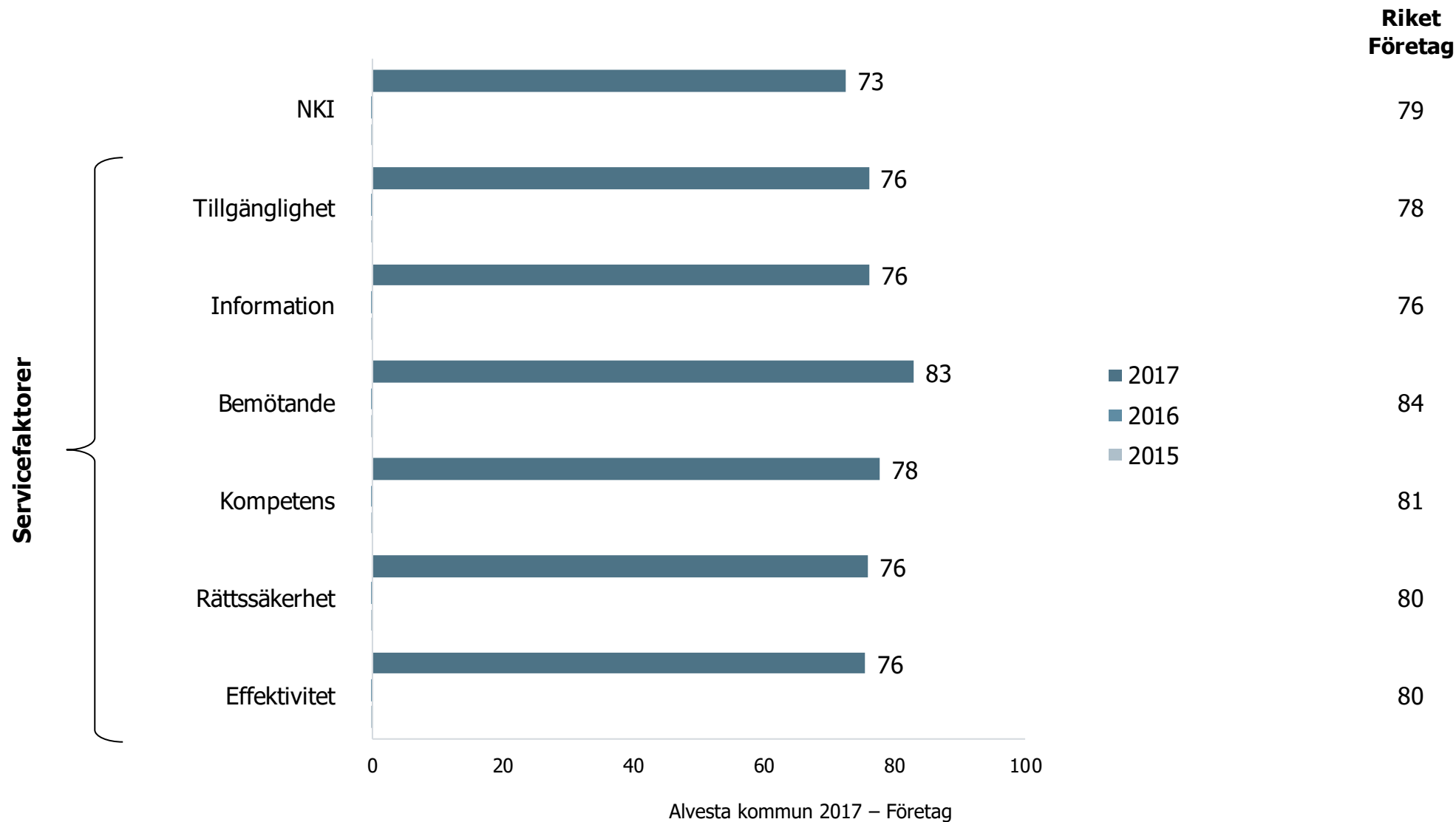
Brandskydd Sammanfattning

Övergripande resultat:

- NKI för Brandskydd uppgår till 73, vilket är ett bra resultat.
- Högst omdöme ges Bemötande, med index på 83. Samtliga serviceområden har ett index på mellan 76-83.

Brandskydd

NKI och serviceområden



Brandskydd

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

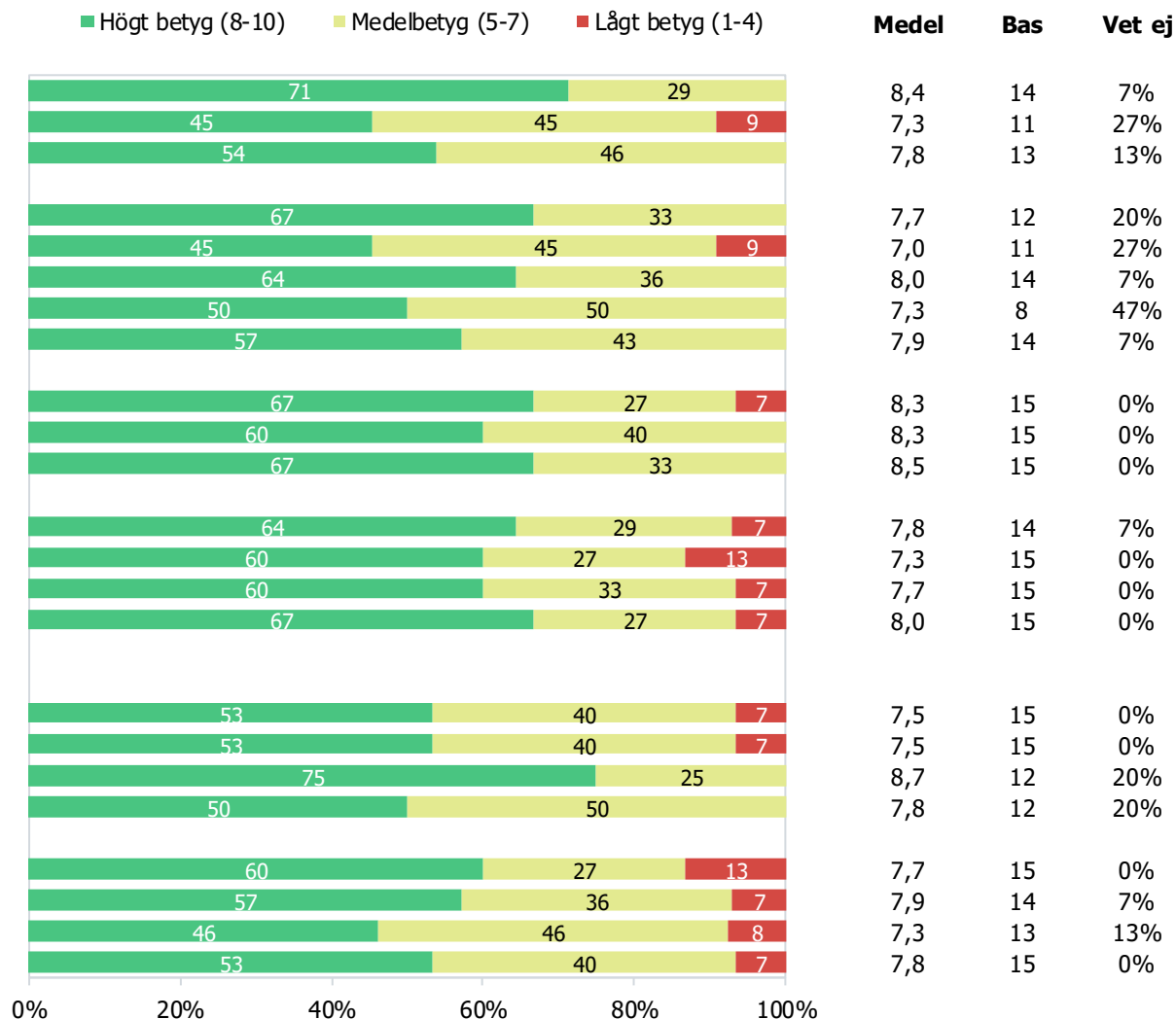
- ... vår kunskap om ämnesområdet
- ... vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning
- ... totalt sett med kompetensen

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

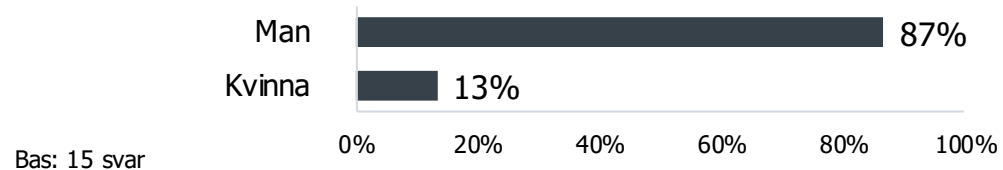


Alvesta kommun 2017 – Företag

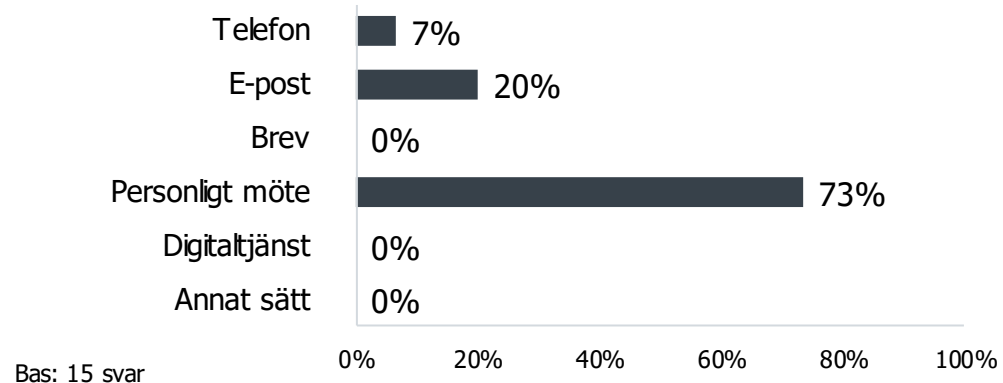
Brandskydd

Fakta om respondenterna

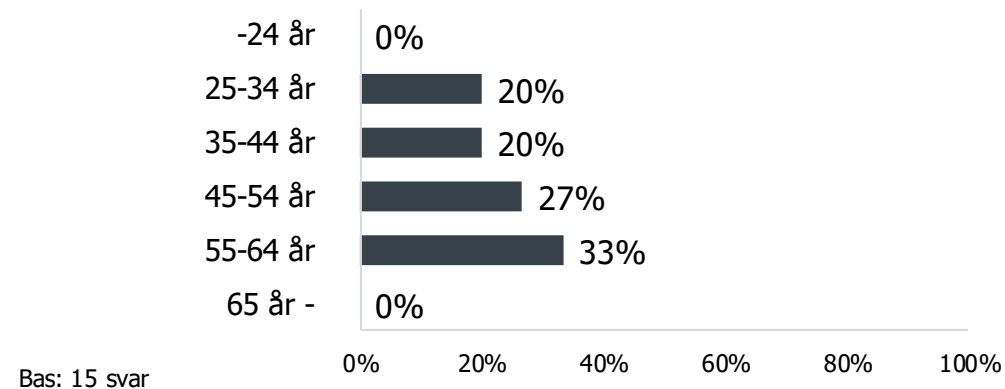
Kön



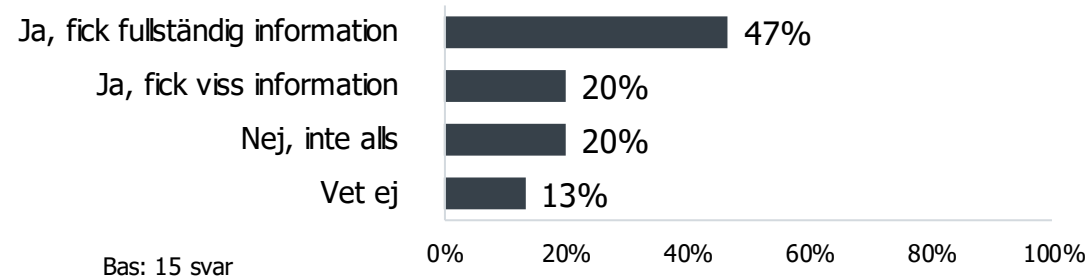
Kontaktsätt



Ålder



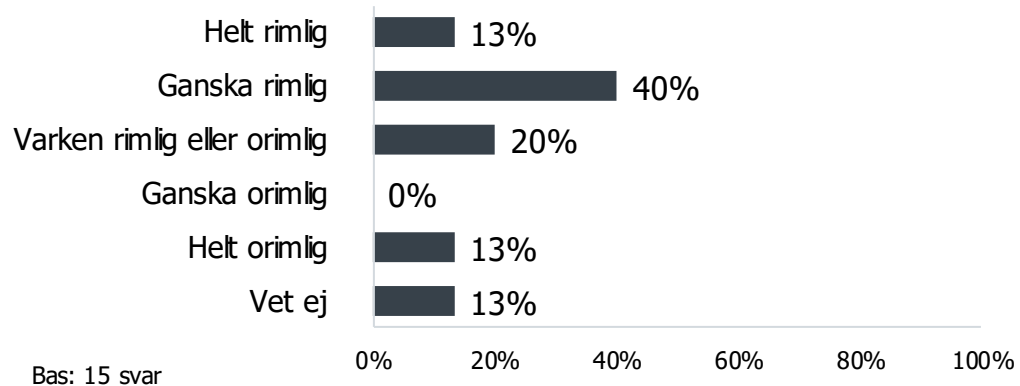
Info om tjänster



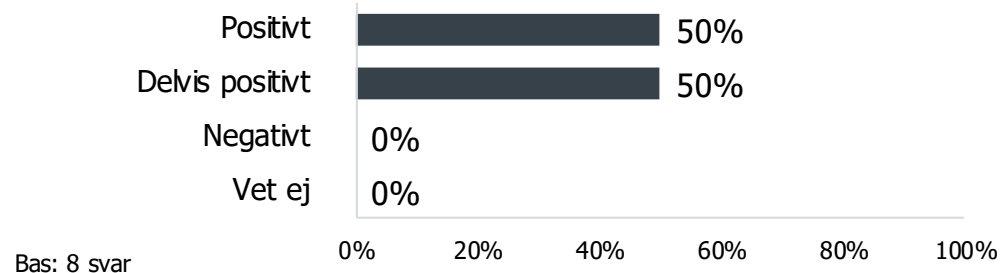
Brandskydd

Fakta om respondenterna

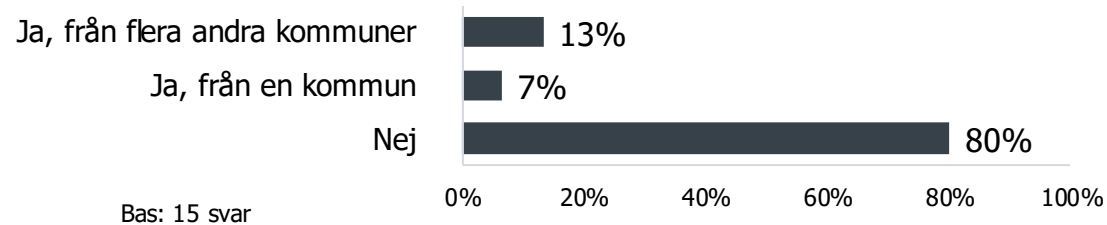
Avgiften rimlig



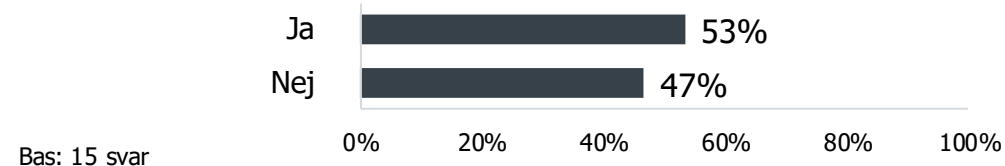
Utfall tillstånd-anmälan



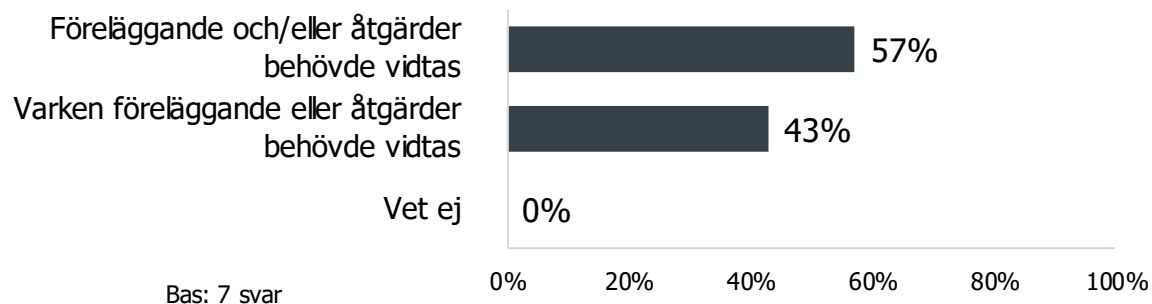
Erfarenhet



Tidigare kontakt

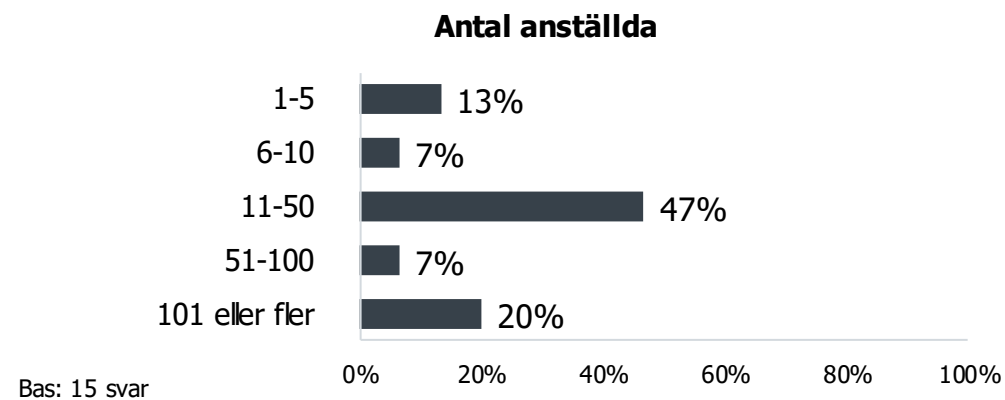
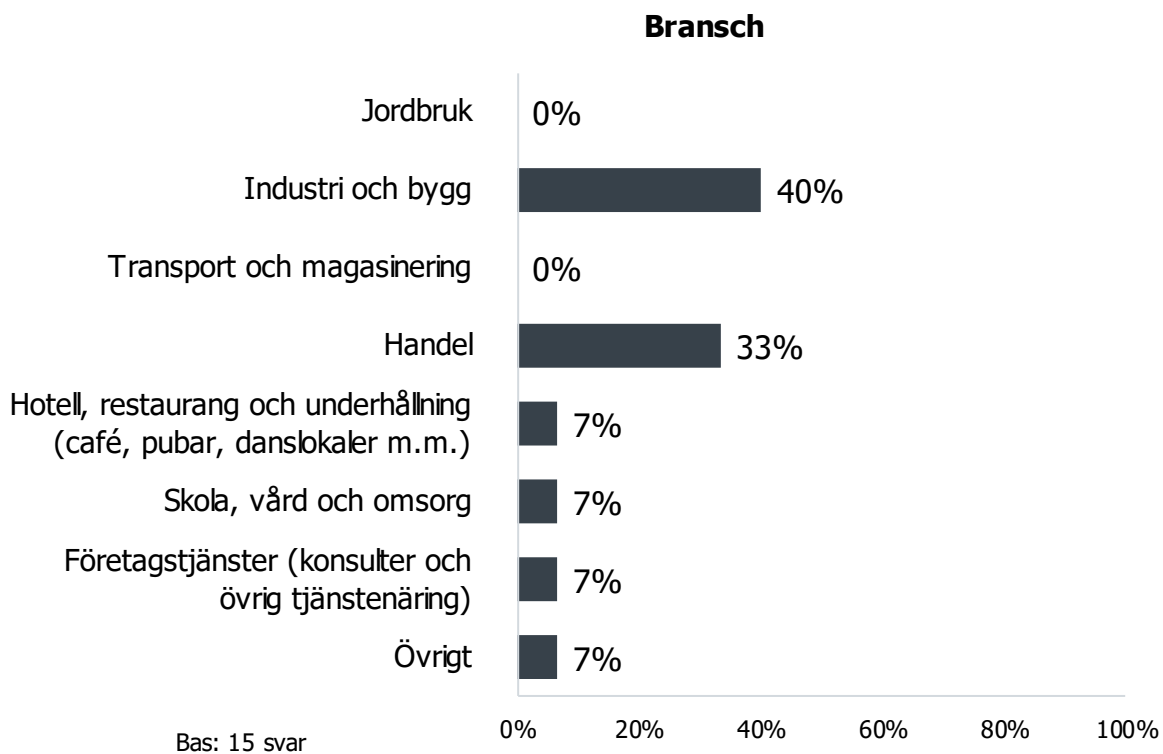


Utfall tillsyn



Brandskydd

Fakta om respondenterna



A photograph of a person in a meeting room, pointing at a laptop screen. The room contains a table with documents, charts, and a glass of water. The image is overlaid with a semi-transparent red filter.

Bygglov

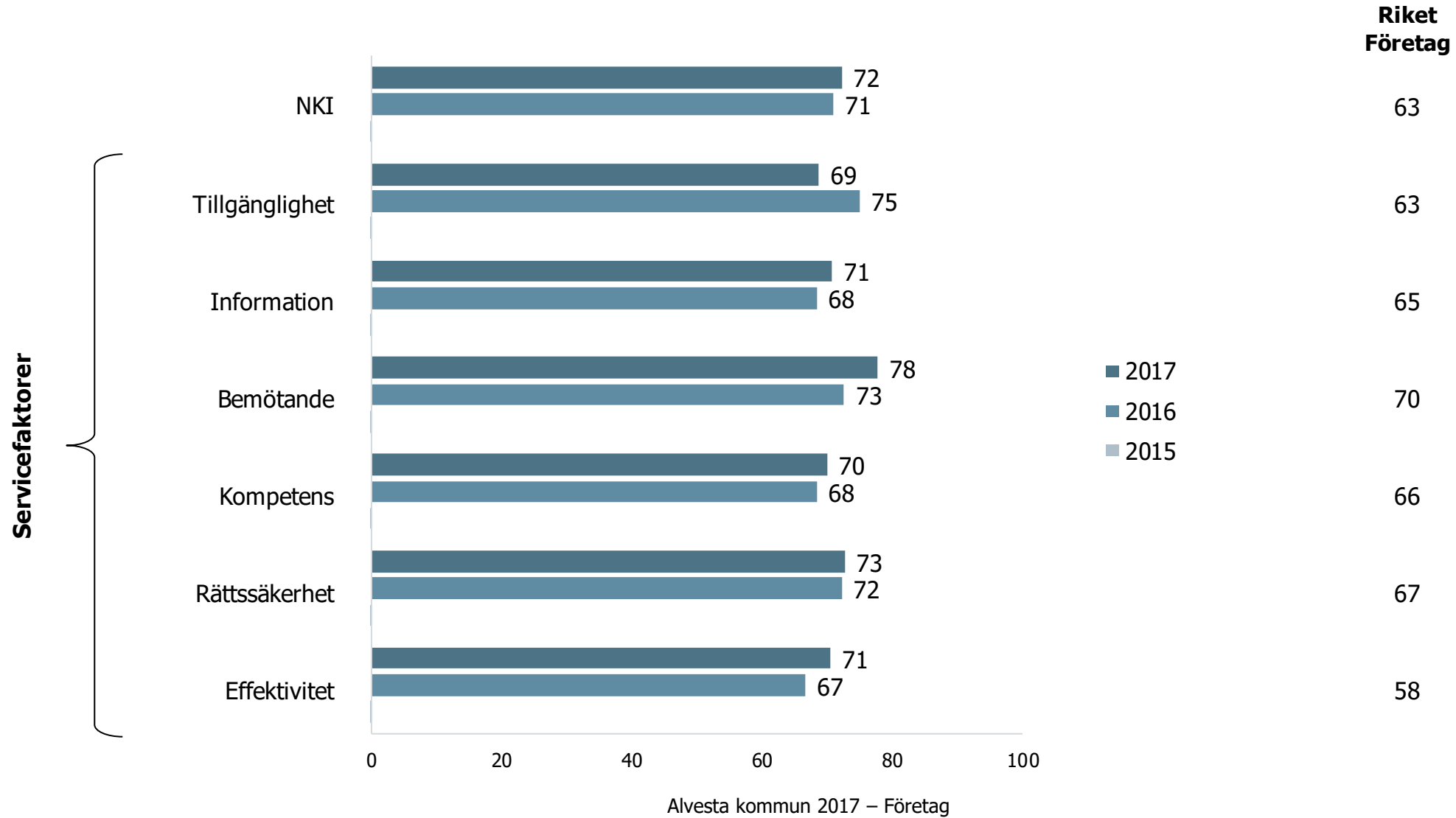
Bygglov Sammanfattning

Övergripande resultat:

- NKI för Bygglov uppgår till 72, vilket är ett bra resultat. Resultatet ligger på ungefär samma nivå som föregående mätning (2016: 71).
- Högst omdöme ges Bemötande, med index på 78. Samtliga serviceområden har ett index på mellan 69-78.

Bygglov

NKI och serviceområden



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

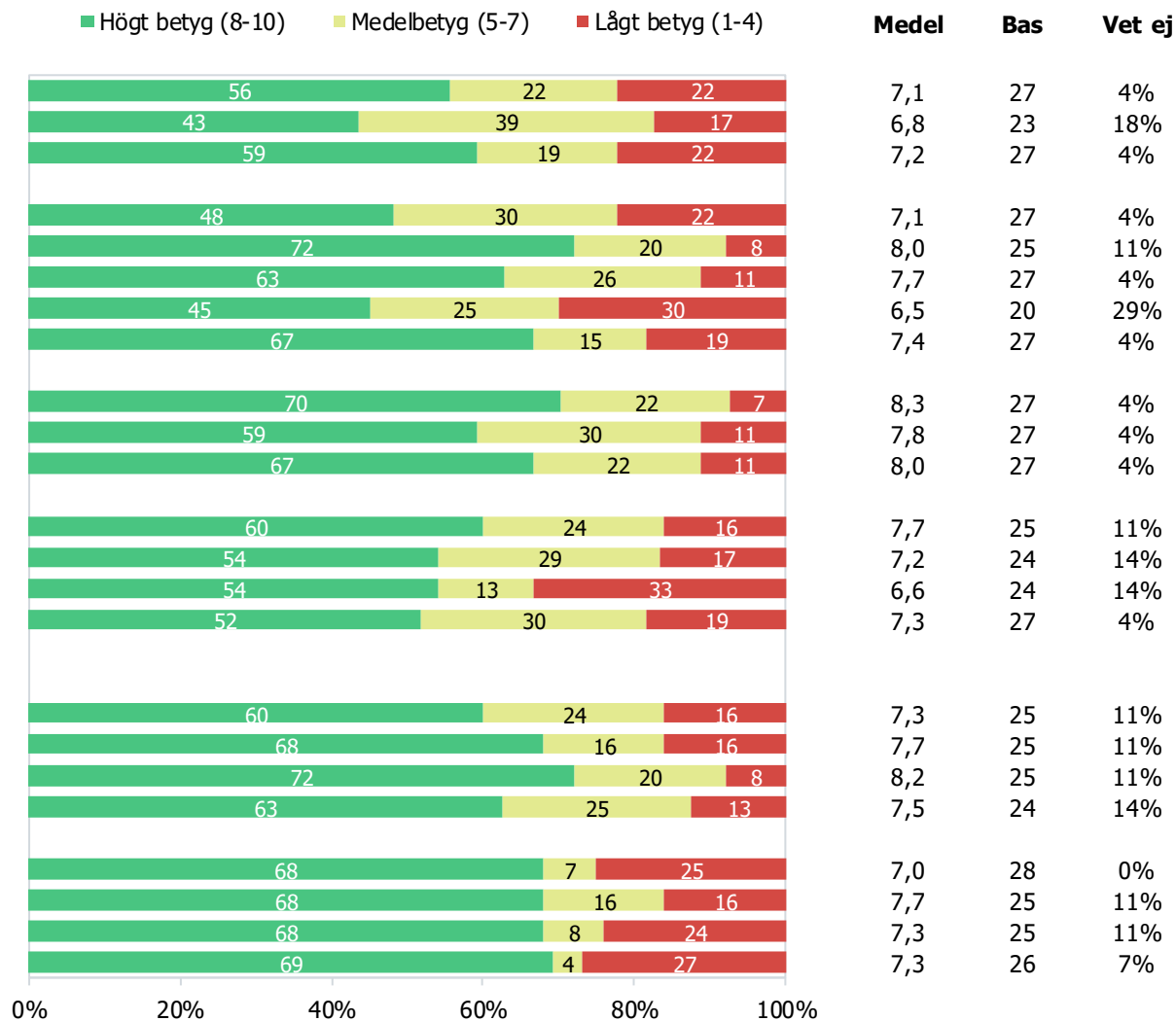
- ... vår kunskap om ämnesområdet
- ... vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning
- ... totalt sett med kompetensen

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

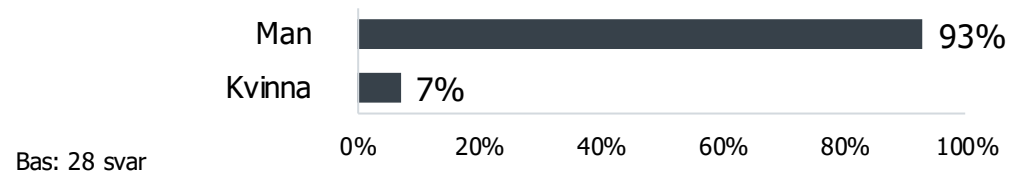


Alvesta kommun 2017 – Företag

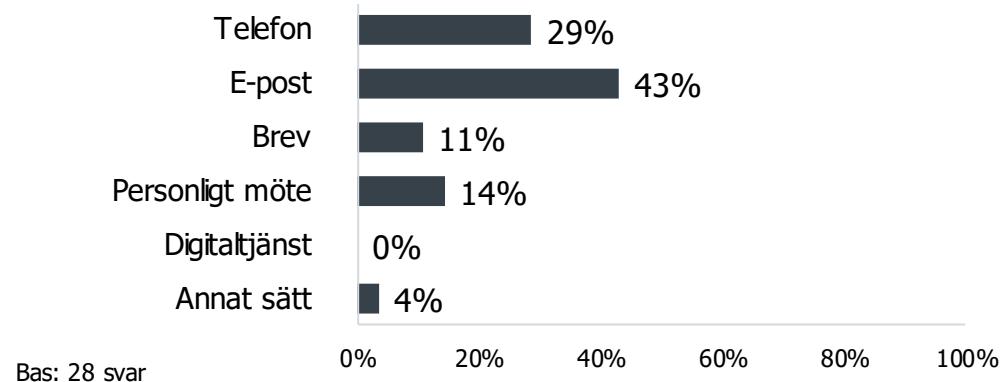
Bygglov

Fakta om respondenterna

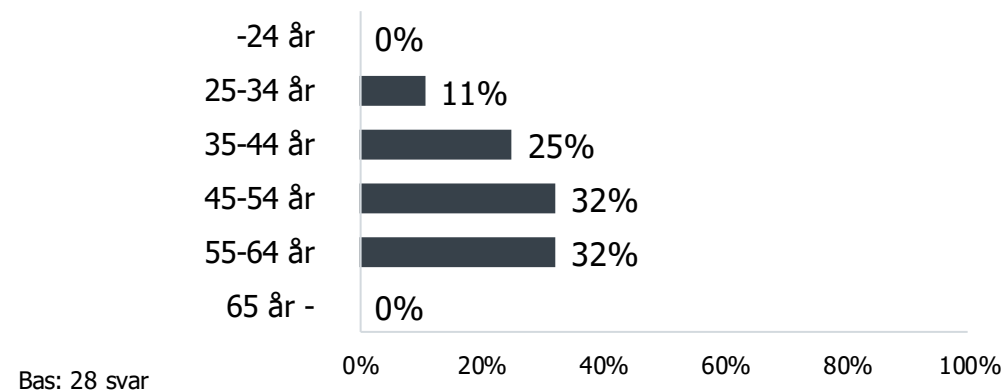
Kön



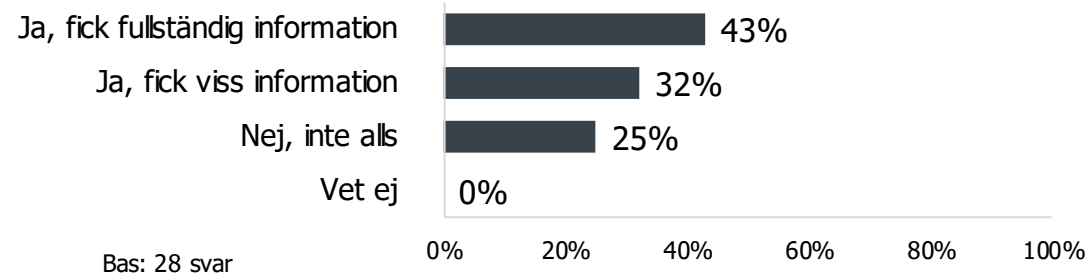
Kontaktsätt



Ålder



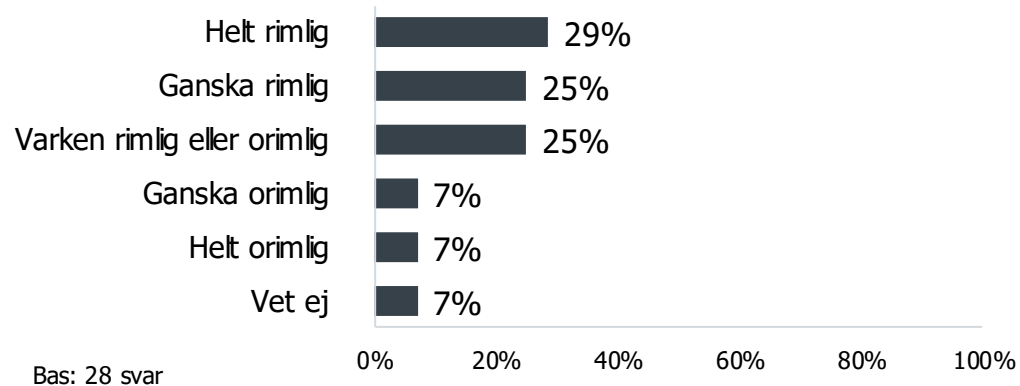
Info om tjänster



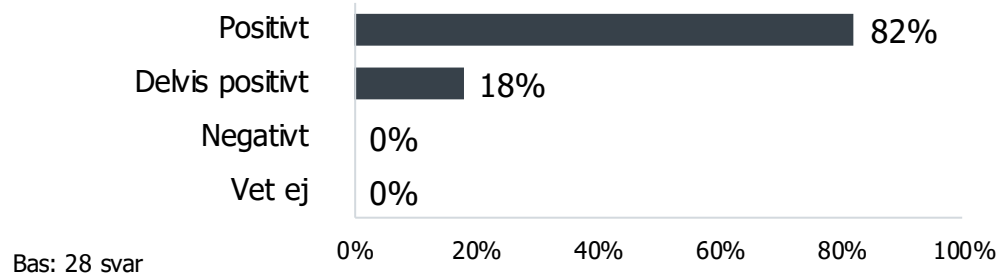
Bygglov

Fakta om respondenterna

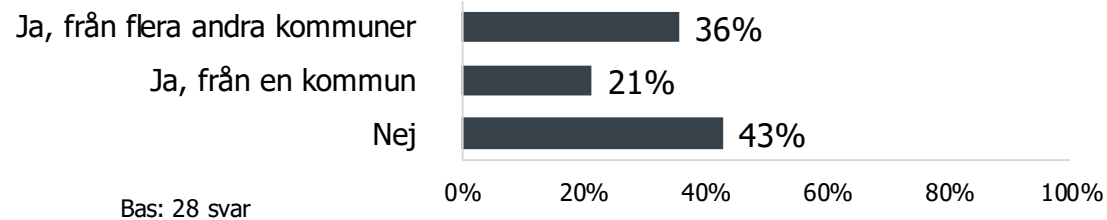
Avgiften rimlig



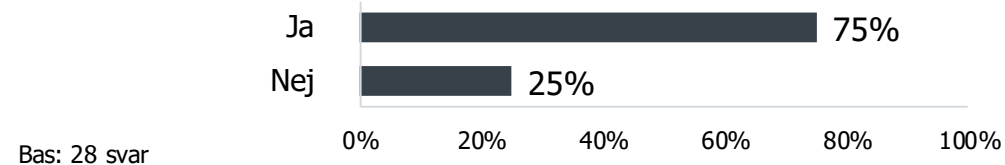
Utfall tillstånd-anmälan



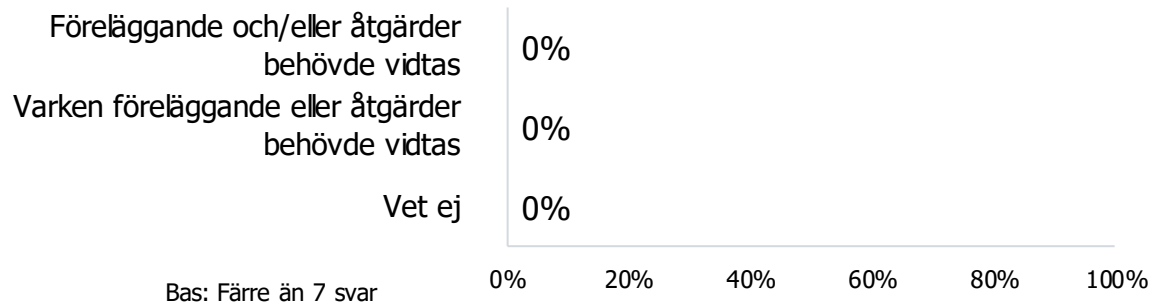
Erfarenhet



Tidigare kontakt

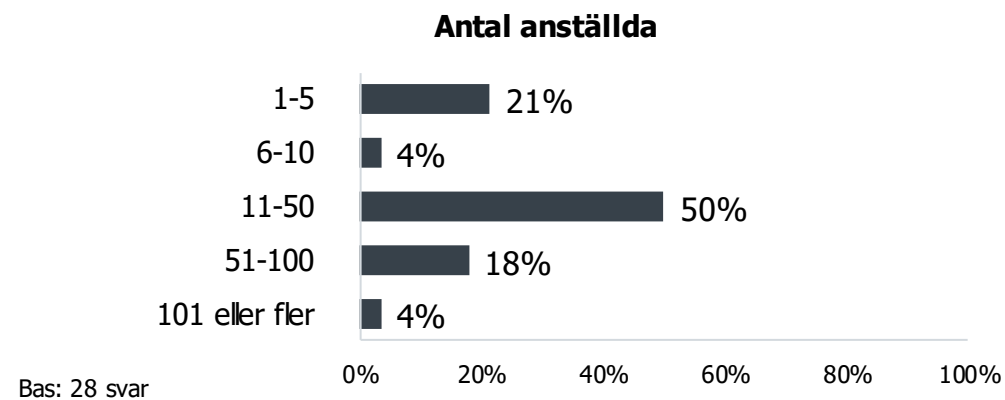
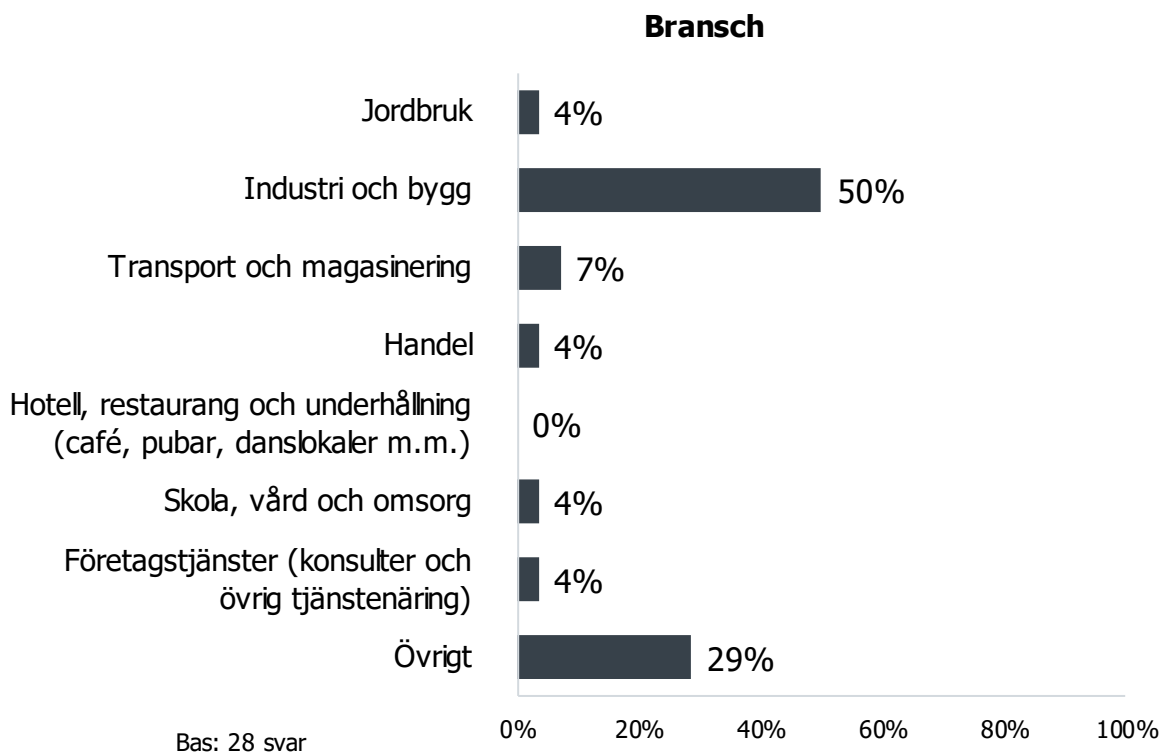


Utfall tillsyn



Bygglov

Fakta om respondenterna



A background image showing a business meeting. Several people are gathered around a table, looking at laptops and documents. The scene is dimly lit, with a blueish-purple tint. The text 'Fakta om undersökningen' is overlaid in the center in a large, white, sans-serif font.

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 Alvesta kommun och fokus är att ge en övergripande bild för kommande gemensamma prioriteringar.

Genomförande

Undersökningen har genomförts under perioden mars 2017 till februari 2018 av Origo Group.

Origo Group bildades augusti 2017 och har sin bakgrund i bolagen CMA Research, Markör Marknad & Kommunikation, Scandinfo Marketing Research och MIND Research.

Läs mer på www.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, säsongslöv, förhandsbesked och anmälanpliktiga åtgärder enligt Plan- och byggförordningen.

Markupplåtelser – Tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte.

Miljö- och hälsoskydd samt **Livsmedelskontroll** separat – Denna kategori 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, ägarskiften 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 2017.

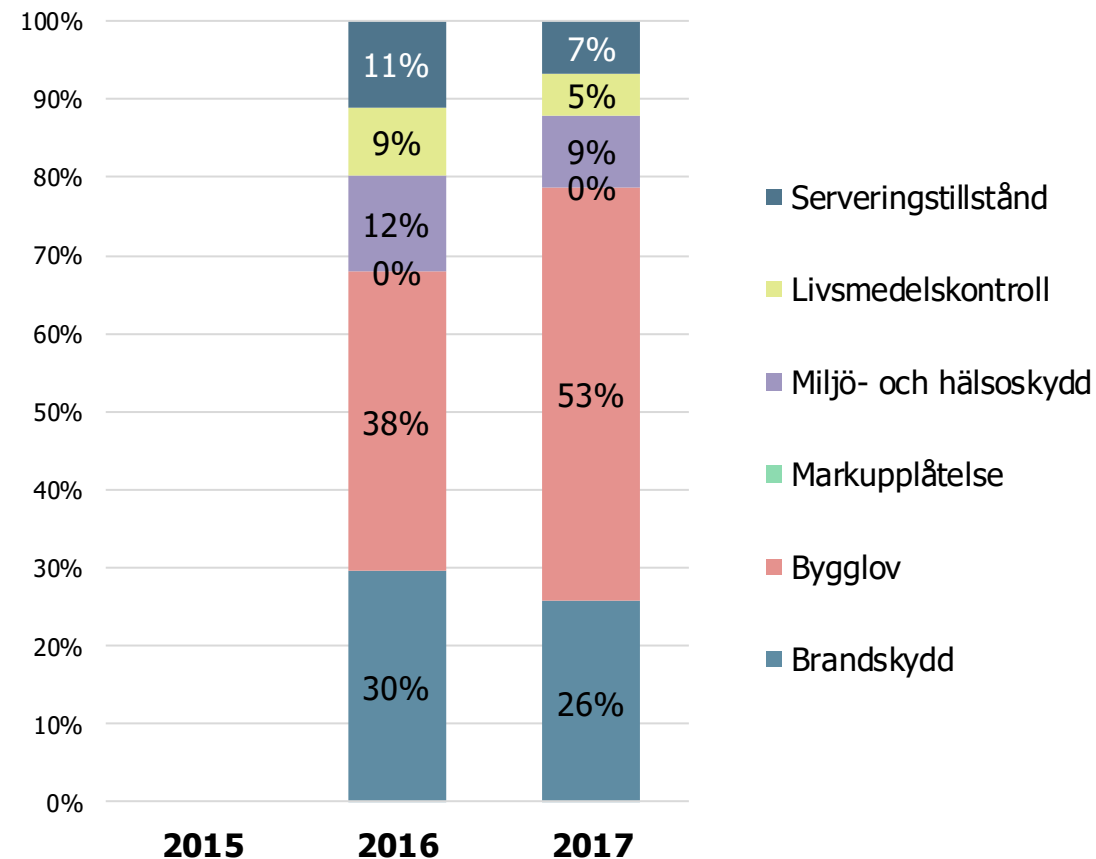
Viktning

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

Myndighetsområde	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens
Brandskydd	34	26%	26	15	58%
Bygglov	70	53%	37	28	76%
Markupplåtelse	0	0%	0	0	-
Miljö- och hälsoskydd	12	9%	9	6	67%
Livsmedelskontroll	7	5%	5	2	40%
Serveringstillstånd	9	7%	7	3	43%
Totalt	132	100%	84	54	64%



Fakta om undersökningen

Modellbeskrivning (1/4)

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 grönafälten 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.

Fakta om undersökningen

Modellbeskrivning (2/4)

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.

Fakta om undersökningen

Modellbeskrivning (3/4)

Framtagande av NKI, betygsindex 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 kvalitetsfaktorerna 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.

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 helhetsfrågorna för alla serviceområden samt de tre avslutande frågorna. 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.

Fakta om undersökningen

Modellbeskrivning (4/4)

