

Webbverktyg för Insikt

Innehåll

Startsidan	2
FAQ	2
Inloggning och begäran av nytt lösenord	3
Användarkonto	3
Översikt	4
Filtermenyn	4
NKI för hela perioden och NKI över tid	4
Prioriteringsmatris.....	4
Jämförelse över delfrågor	5
Resultat.....	6
Filtermenyn	6
Jämförelser	7
Uppdatera.....	7
Diagrammet.....	7
Delfrågor.....	9
Filtermenyn	9
Jämförelsetabellen	9
Rapporter	10
Filtrera rapporter.....	10
Ranking.....	12
Upphandling	13
Modellbeskrivning	14
Enkätens frågor	14
NKI	14
Kvalitetsfaktorer (serviceområden).....	14
Effektmått.....	14
Prioriteringsmatris.....	14
Viktning.....	14
Framtagande av NKI, betygsindex och effektmått.....	15

Inledning

Insikt är en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning. I första hand mäts servicen för gruppen företagare, men kommunerna har även möjlighet att mäta hur nöjda privatpersoner, ideella föreningar och offentliga organisationer är. Du kan läsa mer om undersökningen hos [SKR](#).

<https://insikt.origogroup.com> är ett webbaserat rapporteringsverktyg för undersökningen som drivs av [Origo Group](#) på uppdrag av SKR. Här finns en bl.a. en sida för självbetjäning av diagram, en sida för standardrapporter samt egna rapporter och en rankingsida.

Kontakta gärna support om någonting är oklart så hjälper vi dig och ser till att uppdatera detta dokument allt eftersom.

Startsidan

Startsidan är publik och innehåller kort information om sidan, kontaktinformation, nyheter samt information om när databasen senast uppdateras och antal svar.

Högst upp visas även ett par diagram men endast på Sverigenivå i och med att sidan är publik.

FAQ

Här visas vanliga frågor och svar. Observera att för de flesta vyer kan man även snabbt visa relevant information (motsvarande den som finns i det här dokumentet) genom att klicka på infoikonen uppe det i högra hörnet.

Inloggning och begäran av nytt lösenord

För att logga in klickar du antingen på "Logga in" uppe i det högra hörnet eller så går du med hjälp av navigationsmenyn till någon av de vyer (alla förutom startsidan) som är lösenordskyddade.

Första gången du ska logga in behöver du beställa ett lösenord och det gör du genom att klicka på "Beställ lösenord/ glömt lösenord". Där skriver du in din e-postadress och efter att du sen klickat på "Återställ" kommer du få ett mail med inloggningsinstruktioner.

Får du istället ett felmeddelande beror det antingen på att det inte finns något konto för din e-postadress eller att det redan finns en pågående återställningsprocess för ditt konto.

Alla användarkonton som fanns till det gamla verktyget, resultat.markor.se, har kopierats över till det nya med samma behörigheter. Kontakta support om du inte får det att fungera trots att du har haft ett konto.

Om du inte redan har haft ett konto behöver du kontakta den person som ansvarar för undersökningen för din kommun. Ansvarig hos kommunen kontaktar sedan oss via supportadressen så skapar vi kontot.

Efter att du klickat på "Återställ" hamnar du på en sida med en bekräftelse om att ett mail har skickats. Mailet kommer oftast fram inom någon minut och om det inte gör det kan det vara bra att kolla att det inte hamnat bland skräppost.

När du fått mailet är det bara att följa länken för att komma till en sida där du kan ange lösenord. Återställningslänken är giltig i 90 minuter så om du inte följer den och väljer att lösenord inom den tidsramen så måste då börja om på nytt från återställningssidan.

När du sätter ett lösenord måste du skriva in din e-postadress igen och välja ett lösenord som är minst 7 tecken långt, innehåller minst en versal, minst en gemen och minst en siffra. När du valt ett giltigt lösenord får du en bekräftelse och du kan därefter logga in med ditt nya lösenord.

Glömmer du bort ditt lösenord kan du följa samma process på nytt. I och med att du bara behöver din e-postadress för att återställa lösenordet är det viktigt att du skyddar din e-postadress med ett starkt lösenord.

Användarkonto

Klicka på "Konto" uppe i det högra hörnet för att hantera ditt användarkonto.

Här kan du ändra lösenord, välja vilken typ av diagram som ska visas som standard för NKI, välja om du vill visa antal svar eller vägra andelar som standard samt ändra färglista.

Diagrammen för NKI kan visas i två olika vyer. I alternativet "Vanliga" har varje serie i grafen sin egen färg. När du väljer "Graderat" ändrar stapeln färg beroende på värdet.

Klicka på respektive färg för att ändra den eller klicka på "Återställ" för att gå tillbaka till standardfärgerna.

Översikt

Här visas en översikt över de viktigaste resultaten för din kommun/vald geografi.

Högst upp har du en rad med val som filtrerar det som visas. Diagrammen uppdateras direkt så fort du ändrar något val så till skillnad från resultatsidan behöver man inte klicka på en knapp för att uppdatera.

Filtermenyn

Geografi

Här väljer du ett geografiskt eller administrativt område att filtrera diagrammet på: kommuner, län, förbund och förvaltningar eller Sverige. Vilka val du kan göra beror på vilka behörigheter du har till systemet. De flesta användare har bara en kommun och då är det förvalt och går inte att ändra.

Kundgrupp

Här väljer du den grupp av kundärenden du vill filtrera på; "alla ärenden", "företagsärenden" eller "övriga ärenden". Observera att SKL:s Öppna jämförelser Företagsklimat enbart redovisar företagsärenden.

Myndighetsområde

Här väljer du det eller de myndighetsområden du vill filtrera på.

Du kan välja ett, flera eller alla myndighetsområden. Väljer du inget myndighetsområde blir det samma som att välja alla.

Tidsintervall

Här väljer du det tidsintervall du vill dela in tidsserien i. Det går att välja mellan totalt, år, halvår, tertial, kvartal och månad.

Från

Här väljer du frånperiod.

Till

Här väljer du tillperiod.

NKI för hela perioden och NKI över tid

Högst upp visas en NKI-mätare för hela den valda tidsperioden.

Till höger om mätaren visas ett linjediagram som är nedbrutet på myndighetsområden om du har valt fler än ett. Du kan själv ändra tidsperioden och även intervallet. För små kommuner kan man behöva välja kvartal, tertial, halvår eller till och med år för att få tillräckligt många svar för att visa varje datapunkt. För större kommuner och geografiska områden kan det gå bra att välja tidsintervallet månad.

Prioriteringsmatris

Under mätaren visas en prioriteringsmatris. I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

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

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

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

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

Effektmaßttet visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas indexvärden har på den totala nöjdheten hos respondenterna.

Det är alltså ett mått på sambandet mellan NKI och var och en av de ingående serviceområdena.

Effektmaßtten tolkas på så sätt att om resultatet för ett serviceområde ökar med X enheter så förväntas respondenternas totala nöjdhet öka med Y enheter, förutsatt att ingenting annat ändras.

För Insikt är effektmaßtten multiplicerade med fem. Det innebär att om ett serviceområde får ett fem enheter högre index så förväntas NKI öka med effektmaßtets storlek.

Jämförelse över delfrågor

Längst ned visas en jämförelsetabell där index för alla delfrågor jämförs mellan din kommun/vald geografi, kommunens kommungrupp (om vald geografi är en kommun) samt Sverige.

Om vald geografi är en kommun finns det två jämförelser och första +/- är då den absoluta skillnaden i indexenheter mellan kommunen och dess kommungrupp.

Andra jämförelser (alternativt första om vald geografi inte är en kommun) är mellan vald geografi och Sverige.

Resultaten sorteras automatiskt på +/- för första jämförelsen men det går att själva ändra sortering genom att klicka på pilarna för respektive kolumn i tabellhuvudet.

Resultat

Här kan du själv ta fram olika diagram.

Sidan är uppbyggd så att du har en rad med val som filtrerar diagrammet över diagrammet. Till höger om diagrammet kan du välja mellan olika jämförelser som bryter ned resultaten samt en knapp för att uppdatera diagrammet som visas efter dina val.

Diagrammet som visas är normalt sätt ett stapeldiagram men om det är många tidsserier så blir det istället ett linjediagram men du kan själv växla mellan stapel- och linjediagram genom menyn i diagrammets övre vänstra hörn.

Här följer en lite mer detaljerad beskrivning över sidans olika delar:

Filtermenyn

Geografi

Här väljer du ett geografiskt eller administrativt område att filtrera diagrammet på: kommuner, län, förbund och förvaltningar eller Sverige. Vilka val du kan göra beror på vilka behörigheter du har till systemet. De flesta användare har bara en kommun och då är det förvalt och går inte att ändra.

Kundgrupp

Här väljer du den grupp av kundärenden du vill filtrera på; "alla ärenden", "företagsärenden" eller "övriga ärenden". Vid valet "alla ärenden" kommer dessa snart kunna brytas ned på ärenden från företag, privatpersoner, föreningar och offentlig sektor under menyn "Jämförelser" till höger. Observera att SKL:s Öppna jämförelser Företagsklimat enbart redovisar företagsärenden.

Myndighetsområde

Här väljer du det eller de myndighetsområden du vill filtrera på. "Jämförelser" till höger bryter ned den filtrering du valt på undergrupper eller bakgrundsfrågor i enkäten (kön, ålder, bransch, utfall etc.).

Du kan välja ett, flera eller alla myndighetsområden. Väljer du inget myndighetsområde blir det samma som att välja alla.

Tidsintervall

Här väljer du det tidsintervall du vill dela in tidsserien i. Det går att välja mellan totalt, år, halvår, tertial, kvartal och månad.

Från

Här väljer du frånperiod.

Till

Här väljer du tillperiod.

Delområde

Här väljer du om du vill redovisa NKI, Serviceområden eller delfrågor i enkäten. NKI är det övergripande indexet som baseras på de tre avslutande helhetsfrågorna i enkäten. Serviceområden visar det totala betyget för respektive serviceområde. De enskilda frågorna från enkäten är indelade efter serviceområde. Alternativet "X jämförelser" jämför alla frågorna i det valda serviceområdet.

Observera att om du väljer ett delområde som jämför flera frågor, t.ex. Serviceområden, samtidigt som du även har en annan jämförelse över t.ex. myndighetsområden så kommer inte tidsserierna delas upp efter det tidsintervall du valt utan istället slås ihop till en total.

Vill du särredovisa tidsintervallen behöver du ändra till "Tid" i jämförelsemenyn.

Jämförelser

Geografiska jämförelser

Här kan du välja en eller flera kommuner, län, förbund- och regioner att jämföra med. Då det är en lång lista med möjliga val är det enklast att använda sökrutan för att snabbt hitta de kommuner/län/förbund du vill jämföra med. Du kan även rensa dina val genom att klicka på kryssset.

Denna jämförelse slår ihop flera likadana diagram så att du får en kategori per geografi och nedbrytning.

Om du väljer att jämföra med många kommuner/förbund och förvaltningar eller Sverige så kan det ta lite tid att ladda diagrammet.

Diagrammet blir också lätt plottrigt och svårt att tyda om man har för många val och då kan det underlätta att kolla på en tabell istället (mer om det längre ned).

Jämförelser

Här väljer du hur du vill bryta ned resultaten. Just nu går det att välja mellan tid, myndighetsområde, myndighetsområde (7 val – här särredovisas miljö- och hälsoskydd för de kommuner som har den uppdelningen), handläggningstid (från ankomstdatum), handläggningstid (från komplettdatum), bransch, tidigare kontakt, erfarenhet, kontaktsätt, inställning till kostnad, information tjänster, antal anställda, ålder, kön, ärendetyp, ärendesutfall, typ av bygglov (om bygglov) och markupplåtelse kontakt (för markupplåtelse).

Om man inte valt tidsintervallet "Totalt" eller ett delområde som jämför flera frågor får man automatiskt en nedbrytning efter det tidsintervall man valt.

Väljer man en annan jämförelse än "Tid" så visas de olika nedbrytningarna under rullgardinsmenyn för jämförelser. Där kan du avmarkera och markera olika alternativ. De alternativ som inte är markerade filtreras bort från diagrammet.

Uppdatera

För att diagrammet ska uppdateras efter dina val behöver du klicka på knappen "Uppdatera". På kommunnivå laddas diagrammet i regel inom en sekund men om du har många geografiska jämförelser eller en jämförelse med Sverige så kan det ta lite längre tid.

Diagrammet

I normalfallet visas ett stapeldiagram med en kategori per nedbrytning från din jämförelse och en serie per tidsintervall. Under varje stapel visas antal svar och staplar med färre än sju svar visas inte. I vissa kommunvyer visas även svarsfrekvenser.

Kategorien "Aggregerat" är ett aggregat av alla kategorier/ nedbrytningar som visas i diagrammet. För jämförelser där alla alternativ är markerade blir detta samma som en total för filtret.

För flervalsfrågor visas istället "Sammanslaget (flervalsfrågor)" för att tydliggöra att det handlar om en flervalsfråga och att antal svar från övriga kategorier inte behöver summera till den sammanslagna kategorin eftersom svar från respondenter som kryssat i flera alternativ redovisas i flera staplar.

Siffrorna som visas över diagrammet är avrundade till heltal. För att se resultat avrundat till en decimal kan du hålla musen över stapeln så visas en informationsruta.

Under diagrammet finns det ett gult fält med en supportlänk. Använda gärna den länken om du behöver support för det specifika diagram som visas då den skickar med en länk till diagrammet i e-postmeddelandet.

Om någon av staplarna innehåller färre än sju svar så visas även en kort text om det. Anledningen till att vi döljer dessa staplar är framför allt för att skydda respondenternas anonymitet men det går inte att dra så stora slutsatser med så litet underlag i vilket fall.

Om diagrammet innehåller data från ett undersökningsår som ännu inte är stängt så visas även en varning om att resultatet är preliminärt. Detta verktyg väger resultaten även för innevarande år tillskillnad från det förra men trots det kan kommuntotaler och andra vägda resultat bli missvisande om vi inte får in data för alla myndighetsområden i samma takt.

Uppe i det vänstra hörnet finns en meny (tre gråa sträck) där du kan:

- **Spara till rapport:** Här kan du välja att spara diagrammet till en ny rapport och till de rapporter du skapat sedan tidigare.
- **Dela:** Här kan du kopiera en länk för det specifika diagram som visas om du vill dela det med andra användare. Det är bara inloggade användare som kan se diagrammet så om du vill dela med någon som inte har ett användarkonto får du istället ladda ned en bild att skicka.
- **Växla till graderat stapeldiagram/ växla till vanligt stapeldiagram:** Här kan du växla mellan vanligt stapeldiagram och graderat stapeldiagram (endast för NKI). Standardval för detta kan ändras under kontoinställningar.
- **Växla mellan antal svar och svarsandelar:** Här kan du växla mellan att visa antal svar och vägda svarsandelar under staplarna.
- **Växla till linjediagram/ växla till stapeldiagram:** Här kan du växla mellan stapel- och linjediagram. Linjediagram går endast att visa för diagram med tidsserier.
- **Visa HTML-tabell:** Med detta val kan du se resultaten i tabellformat i din webbläsare.
- **Ladda ned PNG-bild:** Här kan du ladda ned en bild av diagrammet.
- **Ladda ned XLSX:** Här kan du ladda ned resultaten i tabellformat i en Excel-fil.
- **Använd som standardvy:** Klicka här för att välja aktuellt diagram som standardvy.

Till höger om menyn finns även en kryssruta i form utav en stjärna som du kan kryssa i om du vill favoritmarkera diagrammet och på så sätt spara det till din bokmärkesrapport.

Uppe i det vänstra hörnet finns det en ikon att klicka på om man vill förstora diagrammet.

Delfrågor

Här visas index för alla delfrågor för din kommun/vald geografi.

Resultaten jämförs med Sverige men det går att välja en annan geografisk jämförelse.

Högst upp har du en rad med val som filtrerar det som visas. Tabellen uppdateras direkt så fort du ändrar något val så till skillnad från resultatsidan behöver man inte klicka på en knapp för att uppdatera.

Filtermenyn

Geografi

Här väljer du ett geografiskt eller administrativt område att filtrera diagrammet på: kommuner, län, förbund och förvaltningar eller Sverige. Vilka val du kan göra beror på vilka behörigheter du har till systemet. De flesta användare har bara en kommun och då är det förvalt och går inte att ändra.

Kundgrupp

Här väljer du den grupp av kundärenden du vill filtrera på; "alla ärenden", "företagsärenden" eller "övriga ärenden". Observera att SKL:s Öppna jämförelser Företagsklimat enbart redovisar företagsärenden.

Myndighetsområde

Här väljer du det eller de myndighetsområden du vill filtrera på.

Du kan välja ett, flera eller alla myndighetsområden. Väljer du inget myndighetsområde blir det samma som att välja alla.

Tidsintervall

Här väljer du det tidsintervall du vill dela in tidsserien i. Det går att välja mellan totalt, år, halvår, tertial, kvartal och månad.

Från

Här väljer du frånperiod.

Till

Här väljer du tillperiod.

Geografisk jämförelse

Här kan du välja en kommun, ett län eller en annan geografisk enhet att jämföra med. Då det är en lång lista med möjliga val är det enklast att använda sökrutan för att snabbt hitta de kommuner/län/förbund du vill jämföra med.

Jämförelsetabellen

Här visas en jämförelsetabell där index för alla delfrågor jämförs mellan din kommun/vald geografi och vald geografisk jämförelse samt Sverige.

+/- är den absoluta skillnaden i indexenheter mellan kommunen och den valda geografiska jämförelsen.

Resultaten sorteras automatiskt på +/- för jämförelsen men det går att själva ändra sortering genom att klicka på pilarna för respektive kolumn i tabellhuvudet.

Rapporter

Här kan du välja mellan att visa standardrapporter, visa och radera dina egna rapporter och skapa nya rapporter.

Om du går in på en egen rapport har du möjlighet att:

- Ändra namn på rapporten. Texten sparas så fort du lämnar textfältet.
- Ändra rapportens beskrivning. Texten sparas så fort du lämnar textfältet.
- Göra rapporten delningsbar. Om rutan är ikryssad kan andra inloggade användare öppna rapporten genom länken som visas.
- Ta bort sidor från rapporten genom att klicka på krysset uppe i det högra hörnet för respektive sida.
- Flytta upp och flytta ned sidor i rapporten genom att klicka på uppåt- och neråt-pilarna i det nedre vänstra hörnet för respektive sida.
- Ändra text till varje sida. Texten sparas så fort du lämnar textfältet.

För alla rapporter går det även att:

- Visa rapporten som ett bildspel.
- Gå till resultatvyn för respektive sida genom att klicka på diagramknappen i det nedre högra hörnet för respektive sida.
- Ladda ned rapporten i PDF-format.
- Ladda ned rapporten i PowerPoint-format.
- Ladda ned tabeller för rapporten i Excel-format.
- Skapa en kopia av rapporten (mer om det längre ned).
- Filtrera rapporten (mer om det längre ned).

Filtrera rapporter

Standardrapporter öppnas alltid med ett filter för din standardkommun/ standardgeografi men du kan även själv filtrera standardrapporter och dina egna rapporter.

Geografi

Här väljer du ett geografiskt eller administrativt område att filtrera rapporten på: kommuner, län, förbund och förvaltningar eller Sverige. Vilka val du kan göra beror på vilka behörigheter du har till systemet. Alla diagram i rapporten kommer att filtreras på detta val, dvs. de förvalda områdena i diagrammen kommer att bytas ut mot detta val.

Kundgrupp

Här väljer du den grupp av kundärenden du vill filtrera på; "alla ärenden", "företagsärenden" eller "övriga ärenden". Alla diagram från den vanliga Insiktundersökningen kommer att filtreras på detta val, dvs. de förvalda kundgrupperna i diagrammen kommer alla bytas ut mot detta val. Eventuella diagram från enkäten för Upphandling filtreras inte.

Myndighetsområde

Här väljer du det eller de myndighetsområden du vill filtrera på. Detta val byter ut myndighetsområdesfiltret för alla diagram från den vanliga Insiktundersökningen förutom diagram som innehåller en jämförelse mellan myndighetsområden. Eventuella diagram från enkäten för Upphandling filtreras inte.

Anledningen att myndighetsområdesfiltret inte byts ut för diagram som innehåller en jämförelse mellan myndighetsområden är att man ska kunna ha med vissa jämförelser mot andra myndighetsområden även i rapporter för enskilda myndighetsområden.

För att detta ska fungera på bästa sätt är det viktigt att man i resultatvyn inte via jämförelsen myndighetsområden väljer ut ett enskilt område utan istället använder myndighetsområdesfiltret om man vill kolla på ett enskilt område.

Det fungerar givetvis att använda jämförelsemenyn som ett filter genom att bara klicka i de områden man vill jämföra men om man vill lägga till diagrammet i en rapport där man ska kunna ändra myndighetsområde/myndighetsområden via rapportfiltret är det viktigt att man även använder myndighetsfiltret i resultatvyn.

År

Här väljer du det år du vill filtrera på. Detta val ändrar det mest aktuella året för hela rapporten. Startåret ändras i samma omfattning, dvs. ett diagram över perioden 2015Q1-2017Q4 kommer ändras till 2016Q1-2018Q4 om du här väljer år 2018.

När du valt dina filter klickar du sedan på "Öppna filtrerad" för att öppna en filtrerad version av rapporten. Filtrerade rapporter går inte att redigera (namn, beskrivning, sidordning etc.) utan man får antingen redigera den ursprungliga rapporten eller klicka på "Skapa kopia" för att skapa en redigeringsbar kopia av den filtrerade rapporten.

För support av specifika rapporter används lämpligen supportlänken i informationsrutan som skickar med en länk till rapporten i supportmailet.

Ranking

Här kan man se rankingen mellan kommuner för avslutade mätår.

I rullgardinsmenyn för kommuntyp kan man välja mellan alla kommuner och endast kommuner med 40 000 invånare eller fler (baserat på folkmängden enligt https://sv.wikipedia.org/wiki/Lista_%C3%B6ver_Sveriges_kommuner per 31/1-2019 för alla mätår).

Det går även att välja ranking per län, kommunhuvudgrupp, kommungrupp och business region.

I rullgardinsmenyn för myndighetsområde kan man välja enstaka områden eller total för kommunens helhetsbetyg.

Efter att man gjort sina val behöver man klicka på knappen "uppdatera" för att tabellen ska uppdateras.

Tabellen går att sortera på kommunnamn och rankingen för de olika åren genom att klicka på pilarna i tabellhuvudet. Det går även att söka/ filtrera ut kommuner med hjälp av sökrutan uppe i det högra hörnet.

För att vara med i rankingen krävs minst 12 svar och sedan 2016 en svarsfrekvens på 40 % eller mer. För att helhetsnivån gäller även att kommunen ska ha haft ärenden inom bygglov, miljö- och hälsoskydd och sedan 2015 även livsmedelskontroll.

I de tidigare rapporterna för "Öppen Jämförelse" har enstaka undantag, oftast markerade med asterisker, gjorts från dessa regler vilket innebär att det kan finnas små skillnader mellan detta verktyg och de tidigare rapporterna.

Upphandling

Denna vy fungerar på samma sätt som den under "Resultat" men visar data från undersökningen för Upphandling istället för den vanliga Insikt.

Istället för att filtrera på myndighetsområden kan man för upphandling filtrera på leverantörsområden.

Modellbeskrivning

Enkätens frågor

Frågorna har betygssatts med skalan 1 till 10, där 10 är det högsta betyget.

NKI

Nöjd-Kund-Index är ett sammanfattande mått på hur nöjda företagen 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?

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 (företagarnas) bedömning totalt sett av respektive delområde (serviceområde).

Effektmått

Effektmåttet visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas indexvärden har på den totala nöjdheten hos 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 företagarnas totala nöjdhet öka med Y enheter, förutsatt att ingenting annat ändras. I detta verktyg 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.

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. I de största kommunerna med många ärenden görs normalt ett urval av ärenden för ett eller flera myndighetsområden. I dessa fall viktas svaren utifrån det totala antalet ärenden inom respektive myndighetsområde.

Resultat för Sverige, län, förbund och förvaltningar etc. vägs även efter hur många ärenden de ingående kommunerna har.

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 100 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 100 svar är det inte säkert att det varit möjligt att ta fram effektmått då det kan ha förekommit ett så kallat internt/partiellt bortfall (det vill säga alla respondenter inte har 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.