# Länsstyrelserna

Service- och förtroendemätning

Företagsärenden januari-juni 2026

Sammanfattande resultat

Undersökning genomförd av Origo Group

Länsstyrelserna

# Rapportens innehåll


| | |
|---|---|
| Sammanfattning | 3 |
| Övergripande resultat | 9 |
| 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst | 23 |
| 4313 Avverkningsärenden | 34 |
| 525 12:6-samråd | 45 |
| 53511 Anmälan vattenverksamhet | 56 |
| 603 Ansökan projekt- och investeringsstöd | 67 |
| Fakta om undersökningen | 78 |
| Beskrivning av metod | 82 |






Länsstyrelserna

# Sammanfattning

I detta avsnitt ges en inledning och sammanfattning av resultatet



# Inledning

### Syfte

- Syftet med undersökningen är att mäta service, förtroende och kundnöjdhet hos de företag och verksamheter som varit i kontakt med länsstyrelserna. Uppdraget gäller samtliga landets Länsstyrelser (21 st) och ska bidra till förståelse om hur servicen gentemot företagare uppfattas, och möjlighet att säkerställa att den är företagsanpassad och väl fungerande enligt regeringsuppdrag. Undersökningsresultatet utgör ett viktigt underlag för att vidareutveckla verksamheterna.

### Aktuella målgrupper

- 2026 års mätning för perioden januari-juni omfattar de fem obligatoriska verksamhetsområdena:
    - 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst
    - 4313 Avverkningsärenden
    - 525 12:6-samråd
    - 53511 Anmälan vattenverksamhet
    - 603 Ansökan projekt- och investeringsstöd
- Utöver ovanstående områden har länsstyrelserna valt att även utvärdera flera områden som redovisas i ett separat avsnitt.
- Mätningen omfattar ärenden inom ovanstående områden som avslutats under januari – juni 2026. Målgruppen är företagare eller anställd på ett företag som haft ett ärende, alternativt en konsult eller ett ombud för annans räkning. Se avsnitt Fakta om undersökningen för mer information om målgrupperna.

# Inledning

**Genomförande**

- Undersökningen har genomförts av Origo Group under mars – oktober 2026. Datainsamlingen har skett genom en mixad metod med webbenkäter kombinerat med telefonintervjuer. Totalt 1 342 svar har samlats in för 2026, varav:
  - 174 svar för verksamhetsområde 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst
  - 175 svar för verksamhetsområde 4313 Avverkningsärenden
  - 427 svar för verksamhetsområde 525 12:6-samråd
  - 218 svar för verksamhetsområde 53511 Anmälan vattenverksamhet
  - 348 svar för verksamhetsområde 603 Ansökan projekt- och investeringsstöd
- Observera att resultat redovisas endast för verksamhetsområden med minst 5 svar. Totala antalet svar baseras på de fem obligatoriska verksamhetsområdena 2824, 4313, 525, 53511 och 603. Notera även att målgruppen och svarsantalet i mätningen är begränsade, och resultaten bör därför ses som vägledande snarare än exakta mått – men de utgör likväl ett värdefullt underlag för verksamhetsutveckling.

# Kort om resultaten

Resultaten visar sammantaget att företagare och verksamhetsföreträdare är överlag nöjda med länsstyrelsernas ärendehantering, med ett genomsnittligt nationellt NKI på 73. Det ger som helhet en positiv bild av länsstyrelsernas serviceförmåga, men pekar också på att det även finns förbättringsområden.

Bemötande och kompetens sticker ut som de starkaste serviceområdena med nationellt genomsnitt för indexvärdena på 80 respektive 78. Det tyder på att länsstyrelsernas medarbetare upplevs som kunniga och professionella i sina kundmöten, vilket utgör en viktig kvalitetsbas att värna om i det fortsatta förbättringsarbetet.

Effektivitet uppvisar lägst index (70). Drivkraftsanalyserna visar att handläggningstid och handläggningsrutiner har starkast samband med NKI – det är här den största förbättringspotentialen finns.

Ärendets utfall hänger starkt samman med nöjdheten: NKI är 80 vid positivt utfall, jämfört med 58 respektive 29 vid delvis positivt och negativt utfall. Även upplevd proportionalitet i den egna arbetsinsatsen korrelerar tydligt med nöjdheten.

Undersökningen har en svarsfrekvens på 49 %, vilket är en acceptabel nivå för denna typ av mätning och innebär att materialet sammantaget är representativt för målgruppen. På länsstyrelsenivå är de absoluta svarstalen ibland begränsade, och resultat på denna nivå bör därför ses som vägledande snarare än exakta mått – men de utgör likväl ett värdefullt underlag för verksamhetsutveckling.

# Resultaten inom verksamhetsområden

### 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst

- För verksamhetsområde 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst uppgår det nationella genomsnittet för NKI till 78 och höga resultat nås för samtliga serviceindex, med bemötande (83) och kompetens (80) som starkast. Effektivitet är lägst (74) men ändå på en klart godkänd nivå. Drivkraftsanalysen pekar ut professionellt bemötande, handläggningsrutiner och skriftlig information som de viktigaste faktorerna för ökad nöjdhet. Ärendeutfallet är positivt för 87 % av respondenterna, och 82 % upplever sin arbetsinsats som rimlig.

### 4313 Avverkningsärenden

- Inom verksamhetsområde 4313 Avverkningsärenden ligger det nationella genomsnittet för NKI på 74, med goda resultat för samtliga serviceindex och starkast resultat för bemötande (82) och kompetens (79). Effektivitet är fortsatt lägst med ett index på 70, men högre än 2025 års mätning (65). Drivkraftsanalysen visar beslutsmotivering är den starkaste drivkraften, följt av handläggningstid och handläggningsrutiner. Ärendeutfallet är positivt för 77 % av respondenterna, och 81 % upplever sin arbetsinsats som rimlig.

### 525 12:6-samråd

- För verksamhetsområde 525 12:6-samråd uppgår det nationella genomsnittet för NKI till 76 och höga resultat nås för samtliga serviceindex, med bemötande (81) och kompetens (80) som starkast. Effektivitet är lägst (74) men ändå på en klart godkänd nivå. Drivkraftsanalysen pekar ut beslutsmotivering och handläggningsrutiner som de viktigaste faktorerna för ökad nöjdhet. Ärendeutfallet är positivt för 80 % av respondenterna, och 80 % upplever sin arbetsinsats som rimlig.

# Resultaten inom verksamhetsområden

### 53511 Anmälan vattenverksamhet

- För verksamhetsområde 53511 Anmälan vattenverksamhet uppgår det nationella genomsnittet för NKI till 72 och höga resultat nås för samtliga serviceindex, med bemötande (79) och kompetens (78) som starkast. Effektivitet sticker ut som det klart svagaste området med ett index på 70, och drivkraftsanalysen bekräftar att handläggningsrutiner är den starkaste drivkraften – följd av engagemang och beslutsmotivering. Ärendeutfallet är positivt för 80 % av respondenterna, och 79 % upplever sin arbetsinsats som rimlig.

### 603 Ansökan projekt- och investeringsstöd

- Inom verksamhetsområde 603 Ansökan projekt- och investeringsstöd ligger det nationella genomsnittet för NKI på 68, vilket är en måttlig resultatnivå. Bemötande (77) och kompetens (73) når höga resultat, medan effektivitet sticker ut som det klart svagaste området med ett index på 64. Drivkraftsanalysen pekar ut beslutsmotivering, förståelse för företagets behov och handläggningstid som de starkaste drivkrafterna. Ärendeutfallet är positivt för 73 % av respondenterna, och 67 % upplever sin arbetsinsats som rimlig.

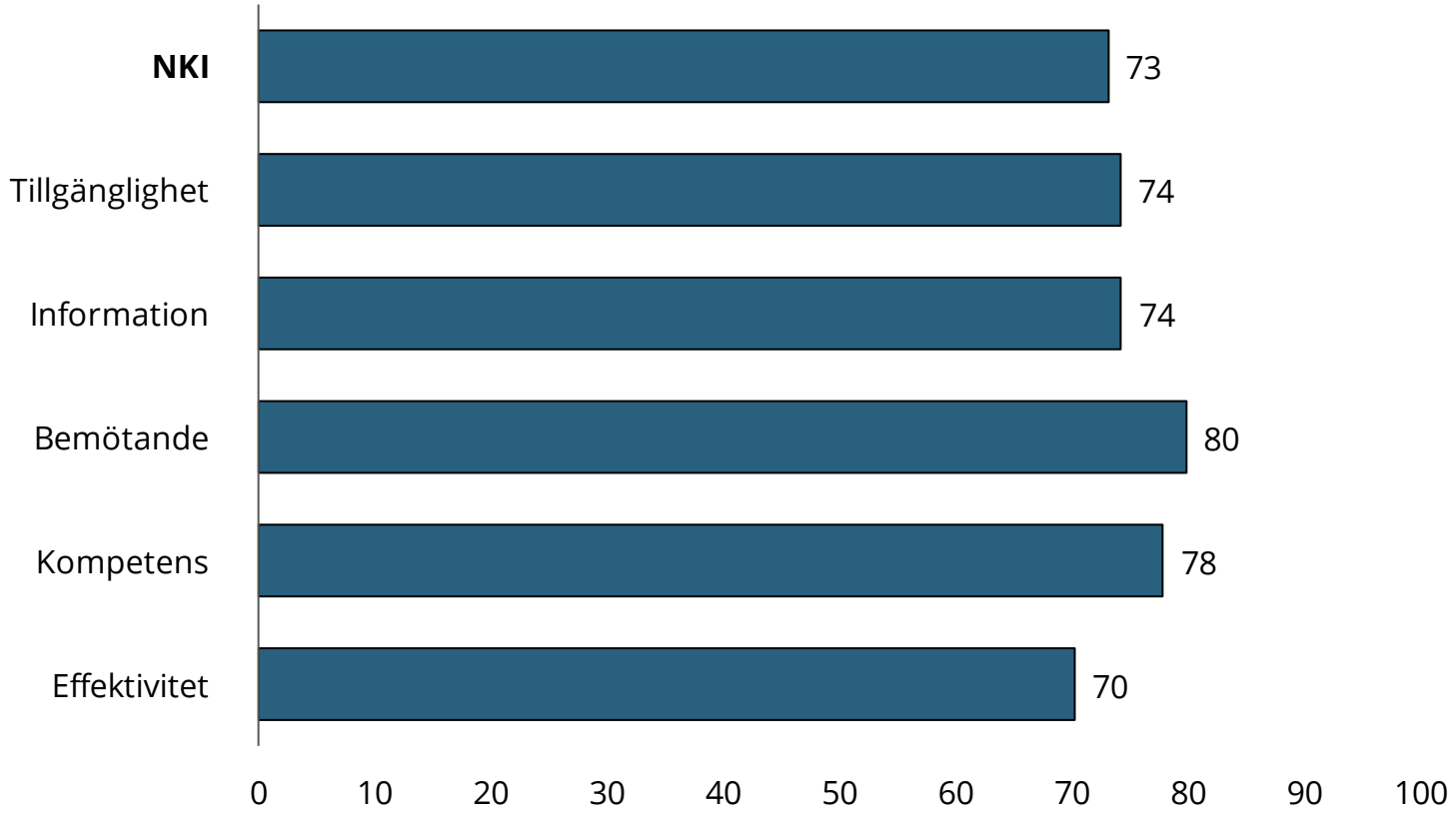
# Övergripande resultat för länsstyrelserna

I detta avsnitt redovisas NKI och Serviceindex för nationellt genomsnitt och per länsstyrelse



# Nationellt genomsnitt för NKI och Serviceindex

Resultatet för det nationella genomsnittet indikerar att företagarna är överlag nöjda med länsstyrelsernas ärendehantering inom de fem obligatoriska verksamhetsområdena, särskilt vad gäller bemötande och kompetens.




**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

**Serviceindex** baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett.

# NKI och Serviceindex per obligatoriskt verksamhetsområde

För samtliga obligatoriska verksamhetsområden uppnås goda resultat gällande alla Serviceindex. För 603 Ansökan projekt- och investeringsstöd är däremot resultaten något lägre.

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Indexresultat | NKI | Tillgänglighet | Information | Bemötande | Kompetens | Effektivitet |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Totalt** | **73** | **74** | **74** | **80** | **78** | **70** |
| 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst | 78 | 76 | 78 | 83 | 80 | 74 |
| 4313 Avverkningsärenden | 74 | 73 | 76 | 82 | 79 | 70 |
| 525 12:6-samråd | 76 | 76 | 76 | 81 | 80 | 74 |
| 53511 Anmälan vattenverksamhet | 72 | 76 | 74 | 79 | 78 | 70 |
| 603 Ansökan projekt- och investeringsstöd | 68 | 71 | 69 | 77 | 73 | 64 |

Respektive serviceindex baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett. Se avsnitt Beskrivning av metod för mer information.

# Serviceområden och de enskilda faktorerna

**Tillgänglighet**

- Kontakt med rätt person
- Tillgång till e-tjänster
- Digital användarvänlighet

**Information**

- Information på webben
- Information om processen
- Skriftlig information

**Bemötande**

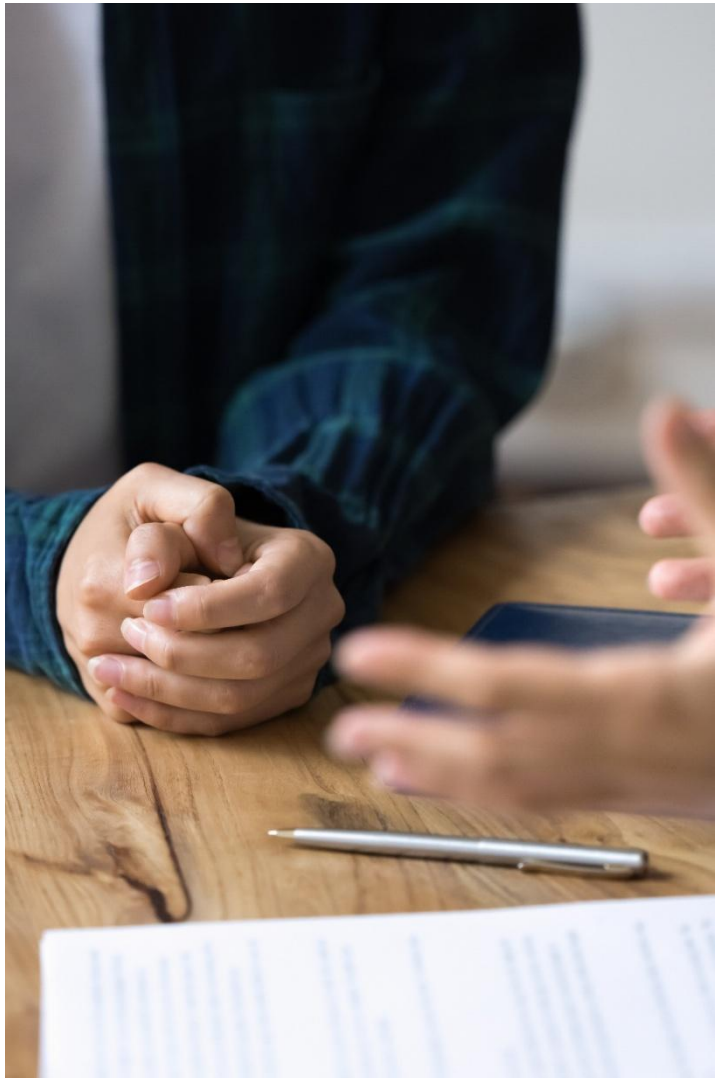
- Professionellt bemötande
- Engagemang

**Kompetens**

- Ämneskunskap
- Förståelse för företagets behov
- Råd och vägledning
- Beslutsmotivering

**Effektivitet**

- Handläggningstid
- Tydlighet om tidsåtgång
- Hålla tidsramar
- Handläggningsrutiner



# NKI och Serviceindex per länsstyrelse

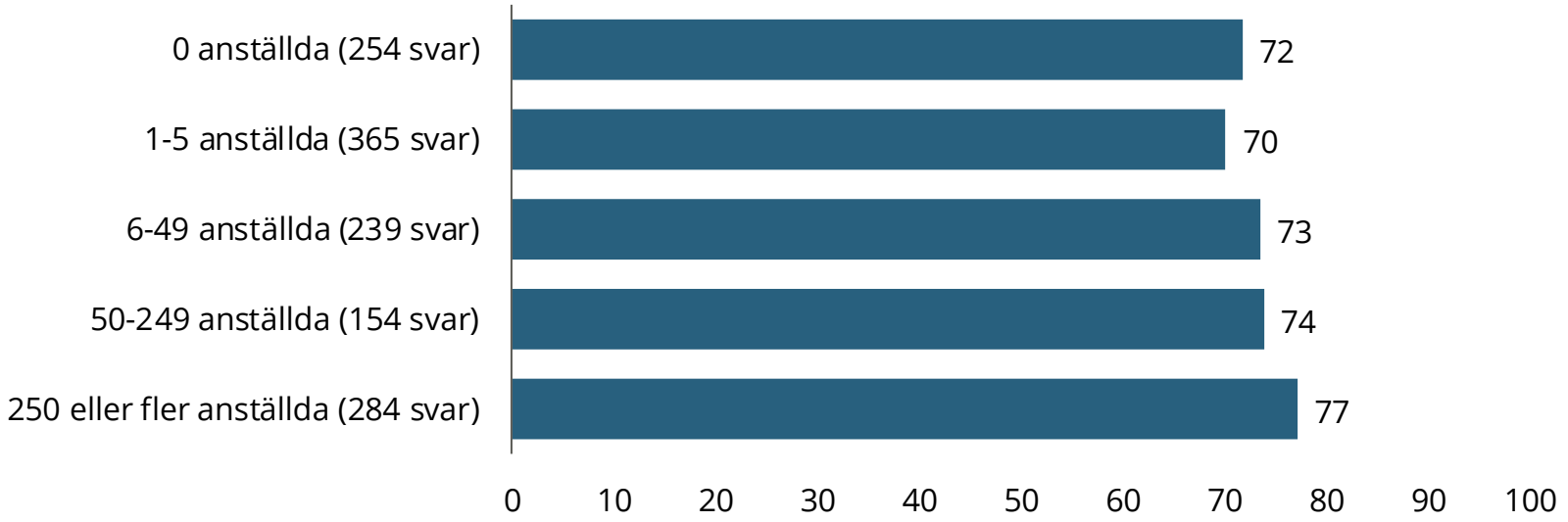
Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| | NKI | Tillgänglighet | Information | Bemötande | Kompetens | Effektivitet | *Bas* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **73** | **74** | **74** | **80** | **78** | **70** | *1342* |
| Blekinge | 69 | 75 | 70 | 76 | 72 | 69 | *49* |
| Dalarna | 77 | 77 | 77 | 82 | 81 | 73 | *95* |
| Gotland | 56 | 59 | 53 | 68 | 62 | 36 | *10* |
| Gävleborg | 74 | 77 | 77 | 82 | 79 | 73 | *65* |
| Halland | 72 | 76 | 76 | 81 | 76 | 69 | *32* |
| Jämtland | 79 | 78 | 78 | 82 | 81 | 78 | *63* |
| Jönköping | 75 | 75 | 75 | 81 | 80 | 72 | *78* |
| Kalmar | 70 | 73 | 74 | 81 | 76 | 68 | *67* |
| Kronoberg | 82 | 75 | 81 | 86 | 84 | 81 | *37* |
| Norrbotten | 62 | 61 | 63 | 68 | 71 | 52 | *48* |
| Skåne | 67 | 71 | 70 | 75 | 73 | 63 | *99* |
| Stockholm | 73 | 74 | 74 | 79 | 77 | 72 | *103* |
| Södermanland | 71 | 76 | 74 | 82 | 81 | 70 | *32* |
| Uppsala | 74 | 77 | 79 | 85 | 81 | 74 | *59* |
| Värmland | 78 | 80 | 80 | 84 | 83 | 72 | *83* |
| Västerbotten | 82 | 77 | 76 | 85 | 82 | 78 | *57* |
| Västernorrland | 77 | 75 | 77 | 82 | 81 | 74 | *50* |
| Västmanland | 76 | 78 | 77 | 86 | 80 | 79 | *31* |
| Västra Götaland | 71 | 75 | 72 | 78 | 78 | 68 | *150* |
| Örebro | 74 | 72 | 77 | 80 | 79 | 69 | *39* |
| Östergötland | 68 | 68 | 70 | 74 | 72 | 67 | *95* |

# NKI-jämförelse: Företagsstorlek

NKI-resultaten ligger på ungefär samma nivåer över samtliga storleksgrupper, vilket tyder på att företagen upplever servicen som likvärdig oavsett storlek.

**N02 Antal anställda**

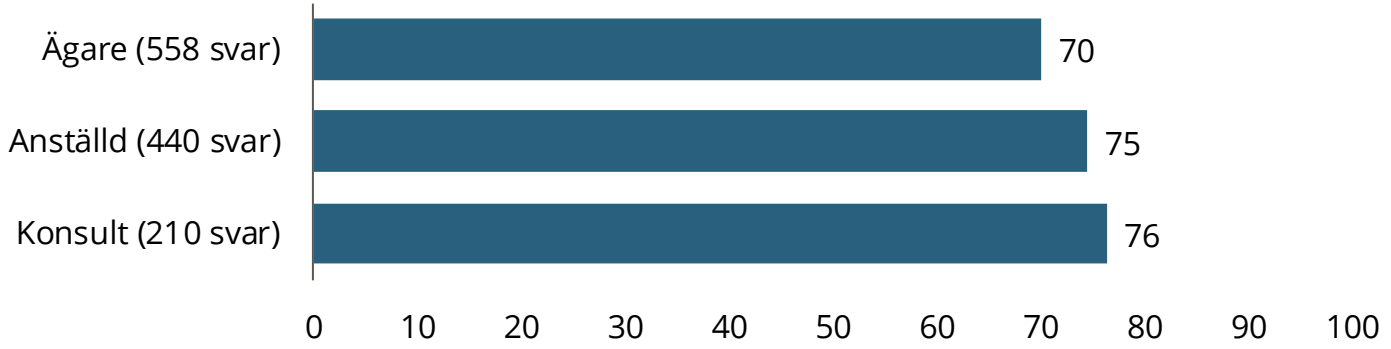



**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

# NKI-jämförelse: Roller

Företagarna är i hög grad nöjda med ärendehanteringen oavsett vilken yrkesroll de har. Ägare får ett något lägre betyg på NKI (70) jämfört med anställa (75) och konsulter (76).

**N03 Yrkesroll**

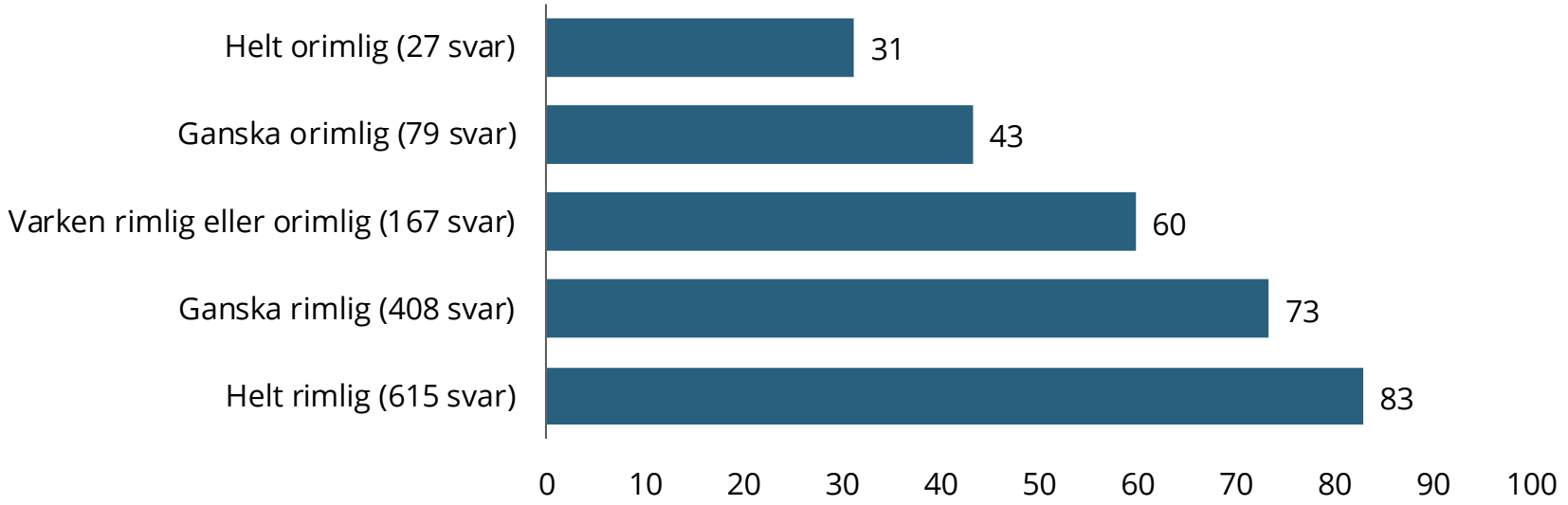



**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

# NKI-jämförelse: Egen arbetsinsats

Upplevelsen av den egna arbetsinsatsen hänger starkt samman med nöjdheten – ju mer rimlig företaget upplever att insatsen varit, desto högre NKI. Notera att det är relativt få företagare som uppgett att arbetsinsatsen är helt orimlig.

**N10 Egen arbetsinsats**

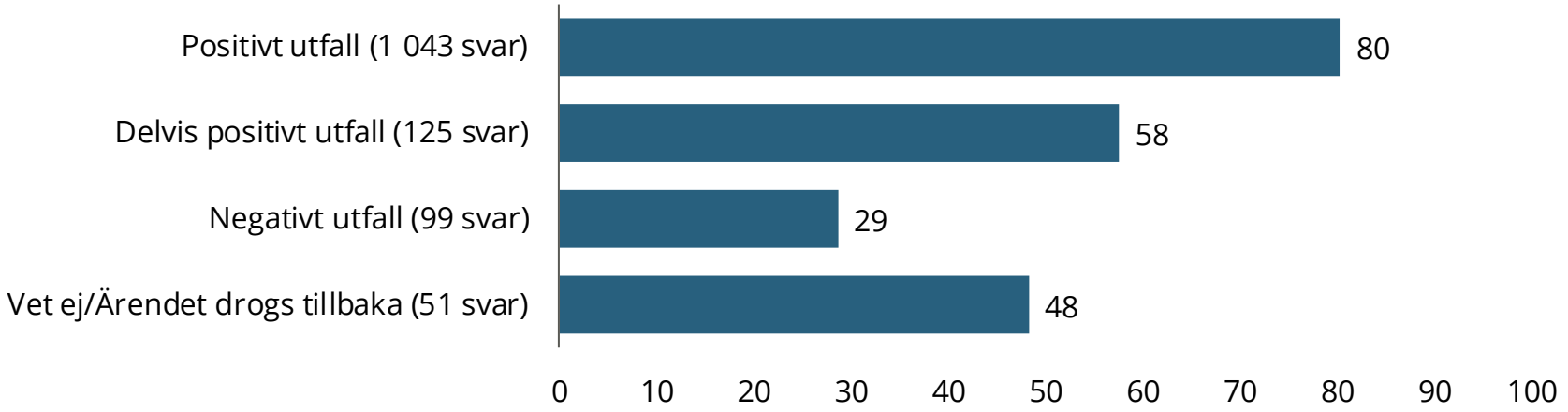



**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

# NKI-jämförelse: Utfall för ärende

Ärendets utfall är starkt kopplat till upplevd nöjdhet – företag med positivt utfall uppvisar ett klart högre NKI jämfört med dem som fått ett delvis positivt eller negativt utfall. Notera att det är relativt få företag som uppgett att de fått ett negativt utfall.

**N05 Ärendeutfall**

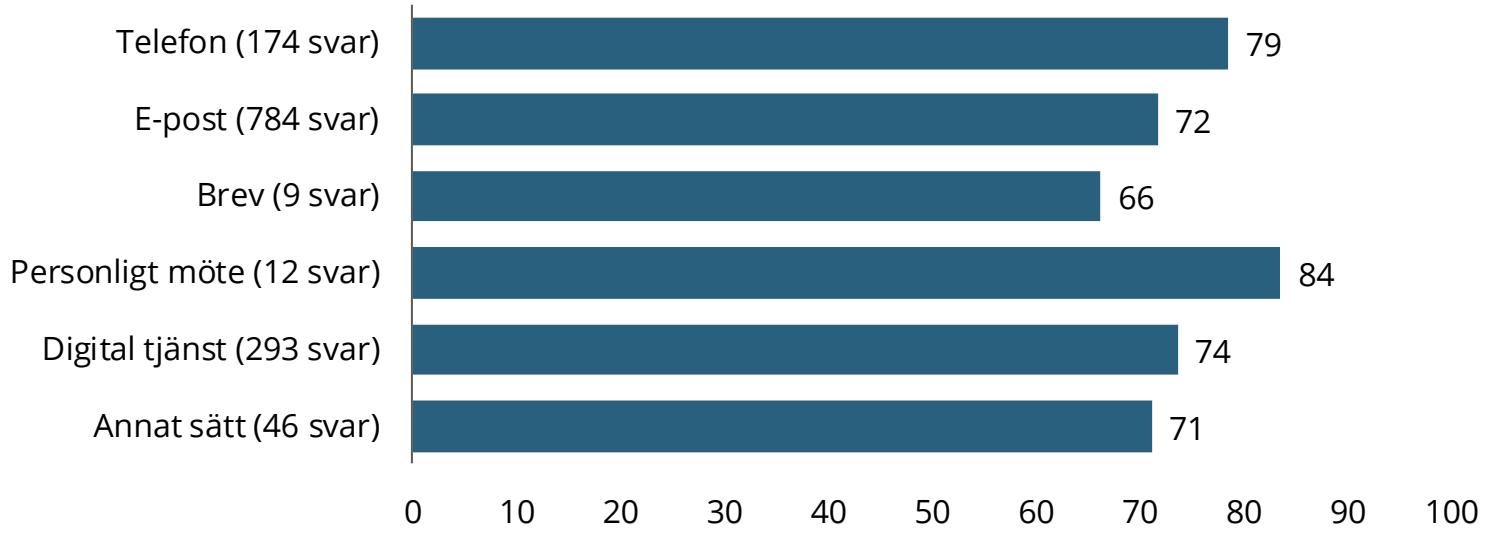



**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

# NKI-jämförelser: Huvudsaklig kontaktväg

E-post är den klart dominerande kontaktvägen och uppvisar ett NKI på 72. Resultaten tyder på att nöjdheten påverkas måttligt av hur kontakten tas, där personligt möte för högst NKI (84).

**N06 Huvudsaklig kontaktväg**




**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

# Bakgrundsfrågor

| Bransch | Verksamhet 2824 | Verksamhet 4313 | Verksamhet 525 | Verksamhet 53511 | Verksamhet 603 |
|---|---|---|---|---|---|
| Jordbruk, skogsbruk, trädgård, fiske, livsmedelsförädling | 6% | 99% | 18% | 27% | 87% |
| Djurhållning sällskapsdjur, häst | 89% | 0% | 0% | 0% | 7% |
| Berg, mineral-, grustäkter | 0% | 1% | 2% | 2% | 0% |
| Industri-, tillverkning, byggverksamhet | 0% | 0% | 5% | 9% | 0% |
| Energi-, elproduktion, distribution, kablar, fiber | 0% | 1% | 53% | 28% | 0% |
| Vattenförsörjning; avloppsrening, avfallshantering, sanering | 0% | 0% | 4% | 5% | 0% |
| Transport, magasinering | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% |
| Fastighetsverksamhet | 0% | 0% | 4% | 4% | 0% |
| Annat | 5% | 0% | 11% | 21% | 4% |
| Ej aktuellt | 0% | 0% | 2% | 3% | 1% |

| Antal anställda | Verksamhet 2824 | Verksamhet 4313 | Verksamhet 525 | Verksamhet 53511 | Verksamhet 603 |
|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 51% | 13% | 6% | 14% | 27% |
| 1-5 | 40% | 9% | 11% | 16% | 59% |
| 6-49 | 9% | 11% | 26% | 23% | 12% |
| 50-249 | 0% | 18% | 19% | 20% | 1% |
| 250 eller fler | 0% | 47% | 35% | 26% | 0% |
| Vet ej | 0% | 2% | 3% | 1% | 1% |

# Bakgrundsfrågor

| Roll vid kontakt | Verksamhet 2824 | Verksamhet 4313 | Verksamhet 525 | Verksamhet 53511 | Verksamhet 603 |
|---|---|---|---|---|---|
| Företagare / anställd på företag | 66% | 69% | 55% | 52% | 44% |
| Enskild firma, markägare eller jord-/skogsbruksfastighet | 26% | 9% | 4% | 10% | 51% |
| Konsult / ombud för annans räkning | 0% | 16% | 26% | 15% | 3% |
| Ekonomisk förening | 0% | 4% | 0% | 3% | 0% |
| Ideell förening, trossamfund eller stiftelse | 5% | 1% | 3% | 5% | 1% |
| Kommunalt bolag | 0% | 0% | 8% | 10% | 0% |
| Annat | 4% | 2% | 3% | 6% | 0% |

| Yrkesroll | Verksamhet 2824 | Verksamhet 4313 | Verksamhet 525 | Verksamhet 53511 | Verksamhet 603 |
|---|---|---|---|---|---|
| Ägare | 90% | 16% | 8% | 21% | 92% |
| Anställd | 5% | 62% | 56% | 48% | 3% |
| Konsult | 0% | 19% | 31% | 18% | 3% |
| Annat | 5% | 3% | 4% | 12% | 2% |



Yrkesroll redovisas inte för dem som har angett ekonomisk förening eller ideell förening, trossamfund eller stiftelse under ”Roll vid kontakt”.

# Bakgrundsfrågor, forts.

| Huvudsaklig kontaktväg | Verksamhet 2824 | Verksamhet 4313 | Verksamhet 525 | Verksamhet 53511 | Verksamhet 603 |
|---|---|---|---|---|---|
| Telefon | 29% | 6% | 7% | 11% | 19% |
| E-post | 51% | 67% | 62% | 65% | 52% |
| Brev | 1% | 2% | 0% | 0% | 0% |
| Personligt möte | 3% | 2% | 0% | 0% | 1% |
| Digital tjänst | 10% | 19% | 28% | 21% | 22% |
| Annat sätt | 5% | 3% | 3% | 3% | 5% |

| Föredragen kontaktväg | Verksamhet 2824 | Verksamhet 4313 | Verksamhet 525 | Verksamhet 53511 | Verksamhet 603 |
|---|---|---|---|---|---|
| Telefon | 40% | 20% | 21% | 24% | 38% |
| E-post | 43% | 50% | 49% | 52% | 41% |
| Brev | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| Personligt möte | 5% | 7% | 5% | 3% | 7% |
| Digital tjänst | 6% | 17% | 18% | 15% | 9% |
| Annat sätt | 5% | 6% | 8% | 5% | 5% |

# Bakgrundsfrågor, forts.

| Ärendeutfall | Verksamhet 2824 | Verksamhet 4313 | Verksamhet 525 | Verksamhet 53511 | Verksamhet 603 |
|---|---|---|---|---|---|
| Positivt | 87% | 77% | 80% | 80% | 73% |
| Delvis positivt | 7% | 12% | 11% | 11% | 6% |
| Negativt | 5% | 3% | 4% | 7% | 16% |
| Vet ej/Ärendet drogs tillbaka | 1% | 8% | 5% | 2% | 5% |

| Egen arbetsinsats | Verksamhet 2824 | Verksamhet 4313 | Verksamhet 525 | Verksamhet 53511 | Verksamhet 603 |
|---|---|---|---|---|---|
| Helt orimlig | 2% | 1% | 2% | 1% | 4% |
| Ganska orimlig | 5% | 3% | 4% | 6% | 10% |
| Varken rimlig eller orimlig | 9% | 9% | 13% | 12% | 16% |
| Ganska rimlig | 23% | 25% | 33% | 37% | 31% |
| Helt rimlig | 59% | 56% | 47% | 43% | 36% |
| Vet ej | 3% | 6% | 2% | 2% | 3% |

| Konsultstöd | Verksamhet 2824 | Verksamhet 4313 | Verksamhet 525 | Verksamhet 53511 | Verksamhet 603 |
|---|---|---|---|---|---|
| Ja, pga. tidsbrist | 2% | 1% | 4% | 5% | 8% |
| Ja, pga. ärendets komplexitet | 3% | 7% | 12% | 22% | 47% |
| Ja, annan anledning | 3% | 2% | 6% | 6% | 7% |
| Nej | 91% | 91% | 78% | 67% | 37% |

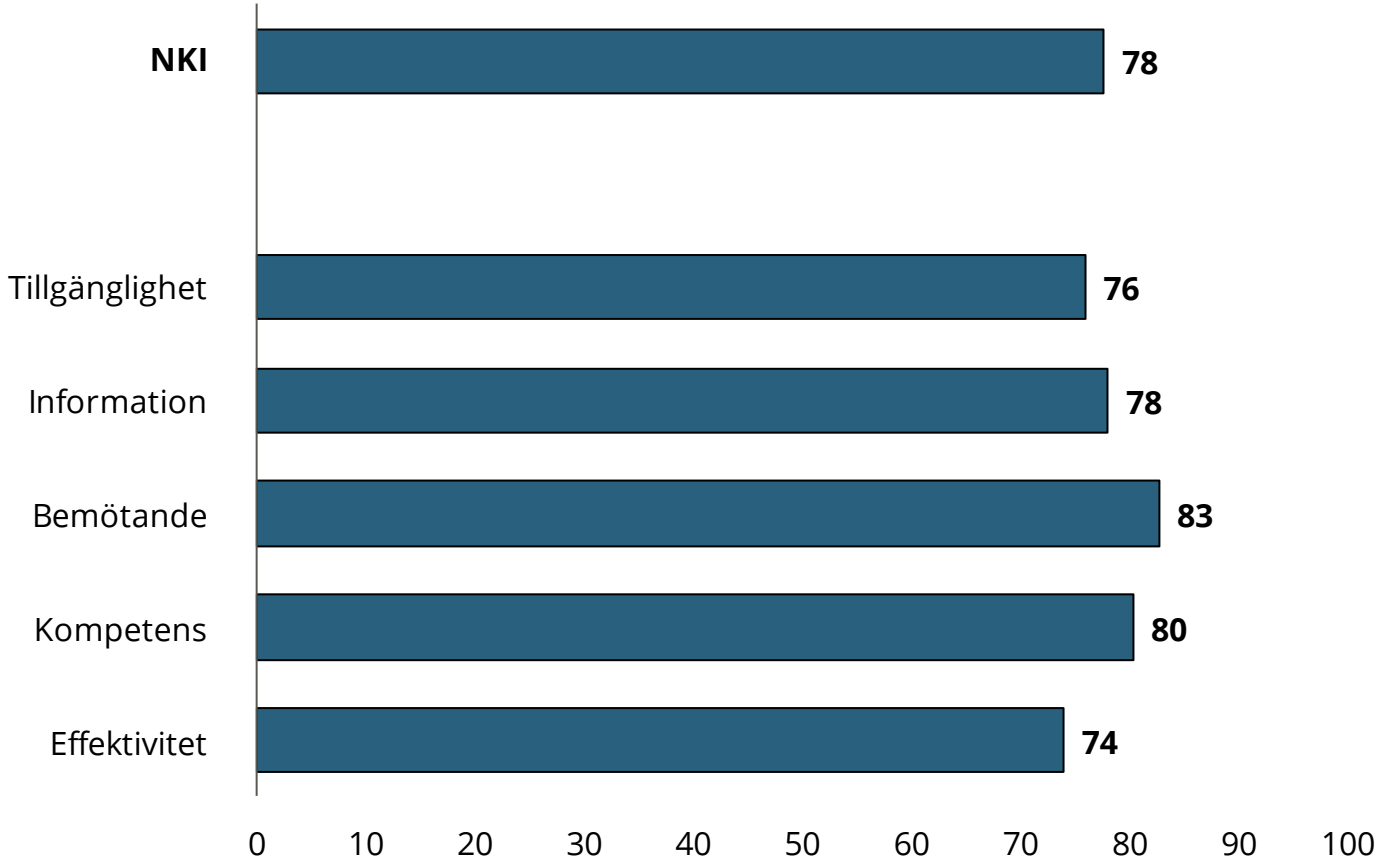
# Verksamhet 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst

174 svar



# Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Det nationella genomsnittet inom verksamhetsområde 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst ligger på höga resultatnivåer för både NKI och samtliga serviceindex.

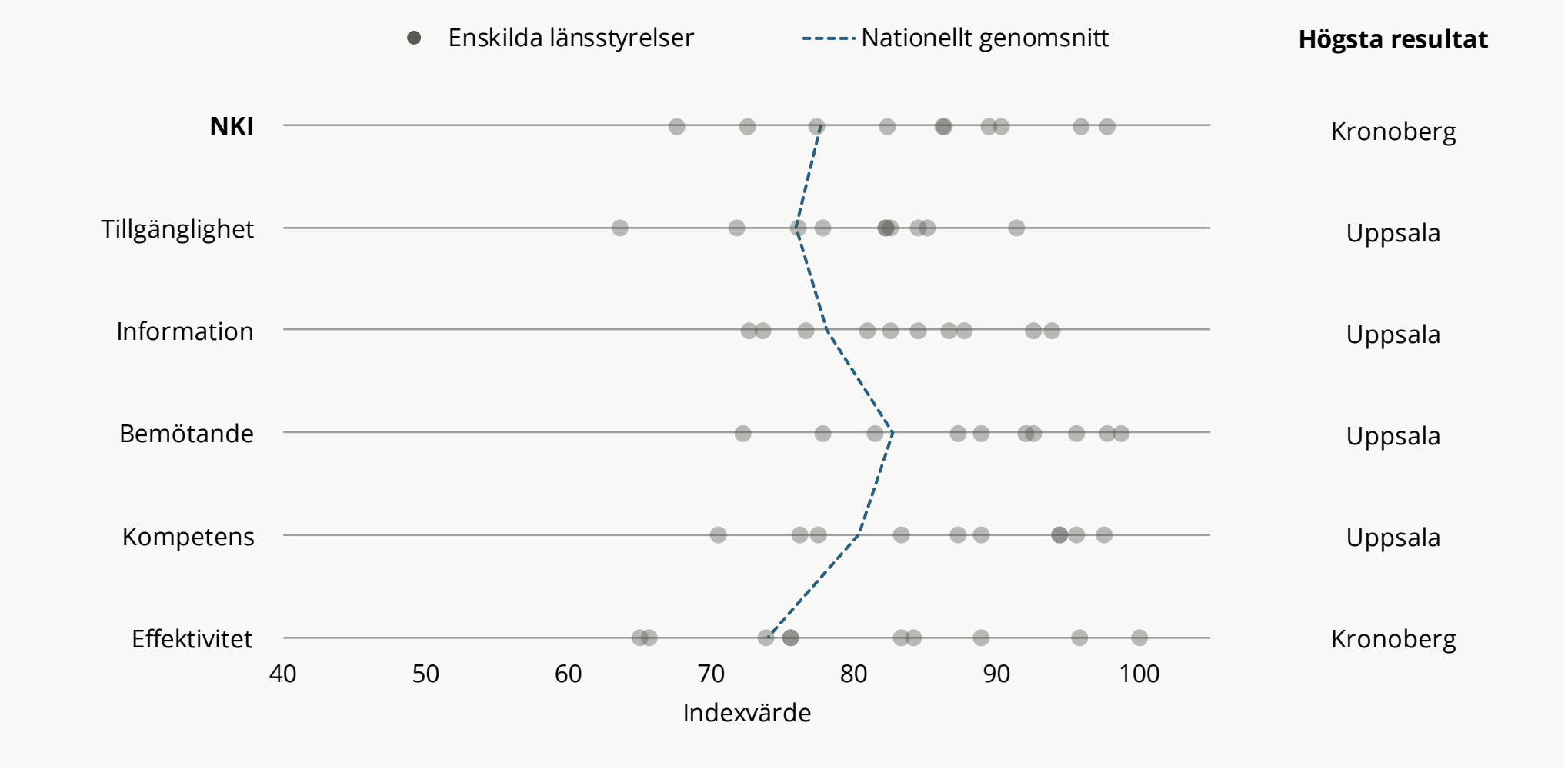



**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

**Serviceindex** baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett.

# Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

I denna figur är samtliga länsstyrelsers resultat för NKI och Serviceindex markerade.

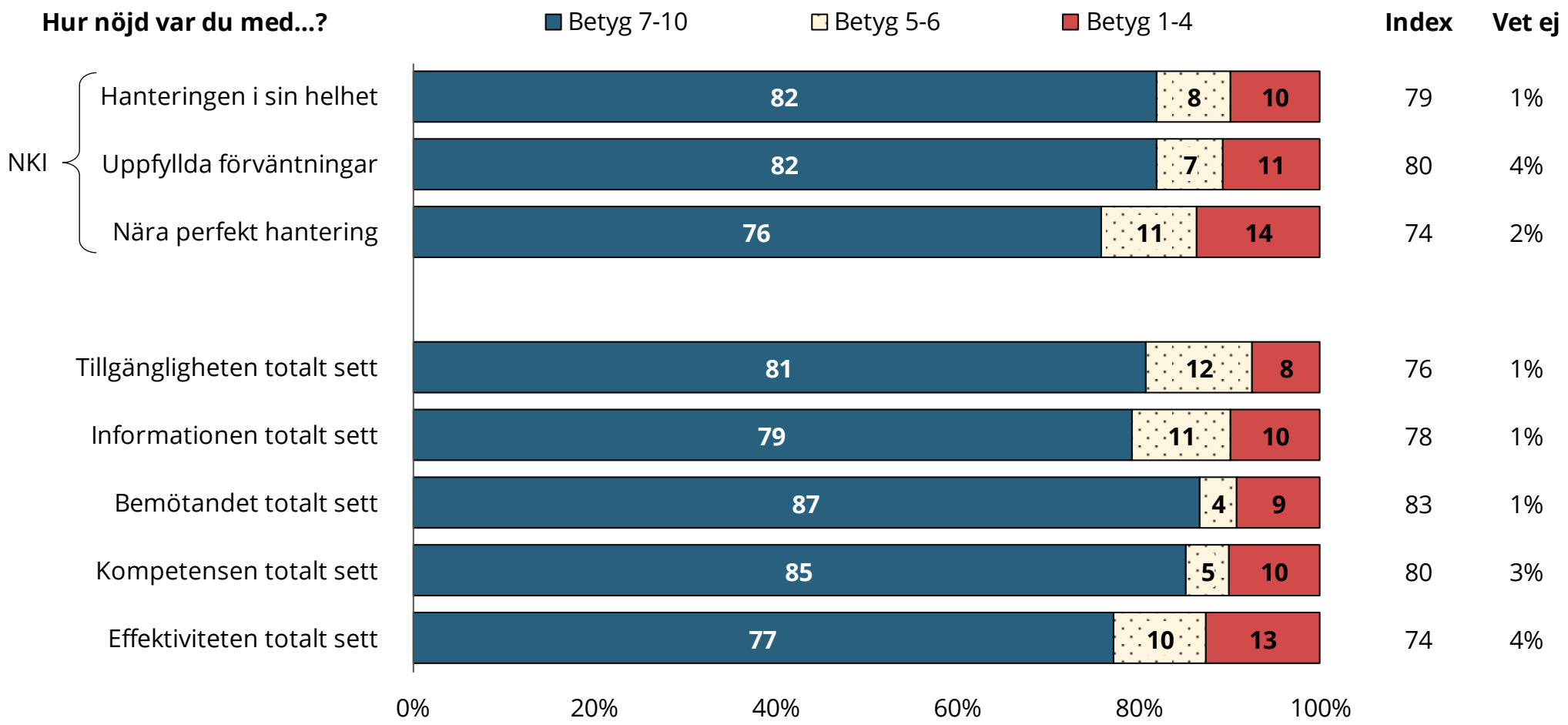


# NKI och Serviceindex per länsstyrelse

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| | NKI | Tillgänglighet | Information | Bemötande | Kompetens | Effektivitet | *Bas* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **78** | **76** | **78** | **83** | **80** | **74** | *174* |
| Dalarna | 90 | 84 | 84 | 96 | 89 | 89 | *5* |
| Jönköping | 86 | 85 | 93 | 93 | 94 | 83 | *6* |
| Kronoberg | 98 | 82 | 87 | 98 | 96 | 100 | *5* |
| Skåne | 73 | 72 | 74 | 78 | 76 | 66 | *35* |
| Stockholm | 68 | 64 | 73 | 72 | 71 | 65 | *26* |
| Uppsala | 96 | 91 | 94 | 99 | 98 | 96 | *9* |
| Värmland | 86 | 82 | 88 | 89 | 94 | 76 | *10* |
| Västra Götaland | 77 | 76 | 77 | 81 | 77 | 74 | *40* |
| Örebro | 89 | 78 | 81 | 92 | 87 | 84 | *7* |
| Östergötland | 82 | 83 | 83 | 87 | 83 | 76 | *7* |

# Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex



# Tillgänglighet

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Tillgänglighet | Totalt sett | Kontakt med rätt person | Tillgång till e-tjänster | Digital användarvänlighet |
|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **76** | **81** | **76** | **70** |
| Dalarna | 84 | 87 | 93 | 80 |
| Jönköping | 85 | 93 | 93 | 87 |
| Kronoberg | 82 | 98 | 97 | 92 |
| Skåne | 72 | 76 | 71 | 67 |
| Stockholm | 64 | 71 | 73 | 61 |
| Uppsala | 91 | 94 | 90 | 87 |
| Värmland | 82 | 83 | 83 | 74 |
| Västra Götaland | 76 | 80 | 72 | 68 |
| Örebro | 78 | 90 | 83 | 73 |
| Östergötland | 83 | 86 | 81 | 76 |

# Information

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Information | Totalt sett | Information på webben | Information om processen | Skriftlig information |
|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **78** | **71** | **75** | **81** |
| Dalarna | 84 | 80 | 89 | 80 |
| Jönköping | 93 | 85 | 89 | 98 |
| Kronoberg | 87 | 94 | 84 | 100 |
| Skåne | 74 | 63 | 69 | 77 |
| Stockholm | 73 | 69 | 68 | 73 |
| Uppsala | 94 | 82 | 86 | 96 |
| Värmland | 88 | 79 | 83 | 93 |
| Västra Götaland | 77 | 70 | 76 | 79 |
| Örebro | 81 | 57 | 81 | 83 |
| Östergötland | 83 | 78 | 83 | 86 |

# Bemötande

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Bemötande | Totalt sett | Professionellt bemötande | Engagemang |
|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **83** | **84** | **80** |
| Dalarna | 96 | 93 | 96 |
| Jönköping | 93 | 93 | 96 |
| Kronoberg | 98 | 98 | 98 |
| Skåne | 78 | 81 | 72 |
| Stockholm | 72 | 71 | 69 |
| Uppsala | 99 | 99 | 99 |
| Värmland | 89 | 94 | 79 |
| Västra Götaland | 81 | 82 | 81 |
| Örebro | 92 | 92 | 89 |
| Östergötland | 87 | 87 | 86 |

# Kompetens

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Kompetens | Totalt sett | Ämneskunskap | Förståelse för behov | Råd och vägledning | Beslutsmotivering |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **80** | **79** | **77** | **78** | **84** |
| Dalarna | 89 | 92 | 87 | 89 | 92 |
| Jönköping | 94 | 93 | 93 | 93 | 100 |
| Kronoberg | 96 | 93 | 96 | 98 | 98 |
| Skåne | 76 | 75 | 73 | 75 | 80 |
| Stockholm | 71 | 67 | 65 | 65 | 73 |
| Uppsala | 98 | 96 | 99 | 96 | 99 |
| Värmland | 94 | 90 | 87 | 88 | 94 |
| Västra Götaland | 77 | 77 | 76 | 74 | 80 |
| Örebro | 87 | 87 | 79 | 87 | 84 |
| Östergötland | 83 | 83 | 83 | 81 | 86 |

# Effektivitet

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

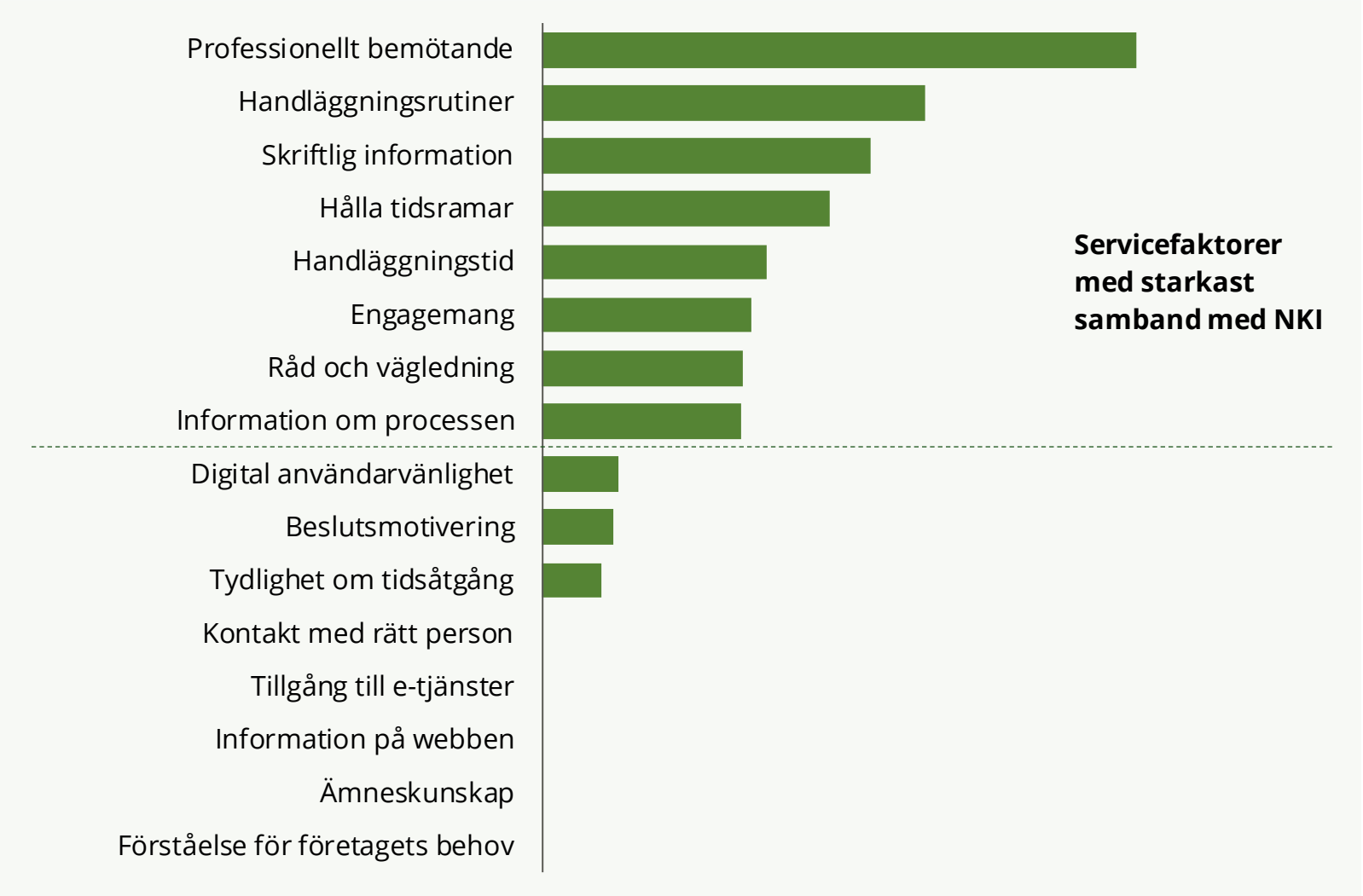
| Effektivitet | Totalt sett | Handläggningstid | Tydlighet om tidsåtgång | Hålla tidsramar | Handläggningsrutiner |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **74** | **67** | **71** | **77** | **76** |
| Dalarna | 89 | 80 | 76 | 89 | 92 |
| Jönköping | 83 | 72 | 72 | 87 | 83 |
| Kronoberg | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Skåne | 66 | 56 | 66 | 77 | 71 |
| Stockholm | 65 | 54 | 61 | 60 | 66 |
| Uppsala | 96 | 81 | 94 | 98 | 96 |
| Värmland | 76 | 66 | 79 | 77 | 89 |
| Västra Götaland | 74 | 71 | 73 | 79 | 76 |
| Örebro | 84 | 81 | 78 | 83 | 81 |
| Östergötland | 76 | 78 | 69 | 87 | 80 |

# Enskilda servicefaktorers inverkan på NKI

Drivkraftsanalysen visar vilka servicefaktorer som har störst inverkan på den totala nöjdheten (NKI). Ju längre stapel, desto starkare samband – och desto mer att vinna på förbättringar inom just det området.

Professionellt bemötande är den klart starkaste drivkraften, följt av handläggningsrutiner och skriftlig information. Det är i skärningspunkten mellan bemötande och effektivitet som länsstyrelserna har störst möjlighet att höja nöjdheten.

En beskrivning av metoden för drivkraftsanalysen ges i avsnittet Beskrivning av metod.



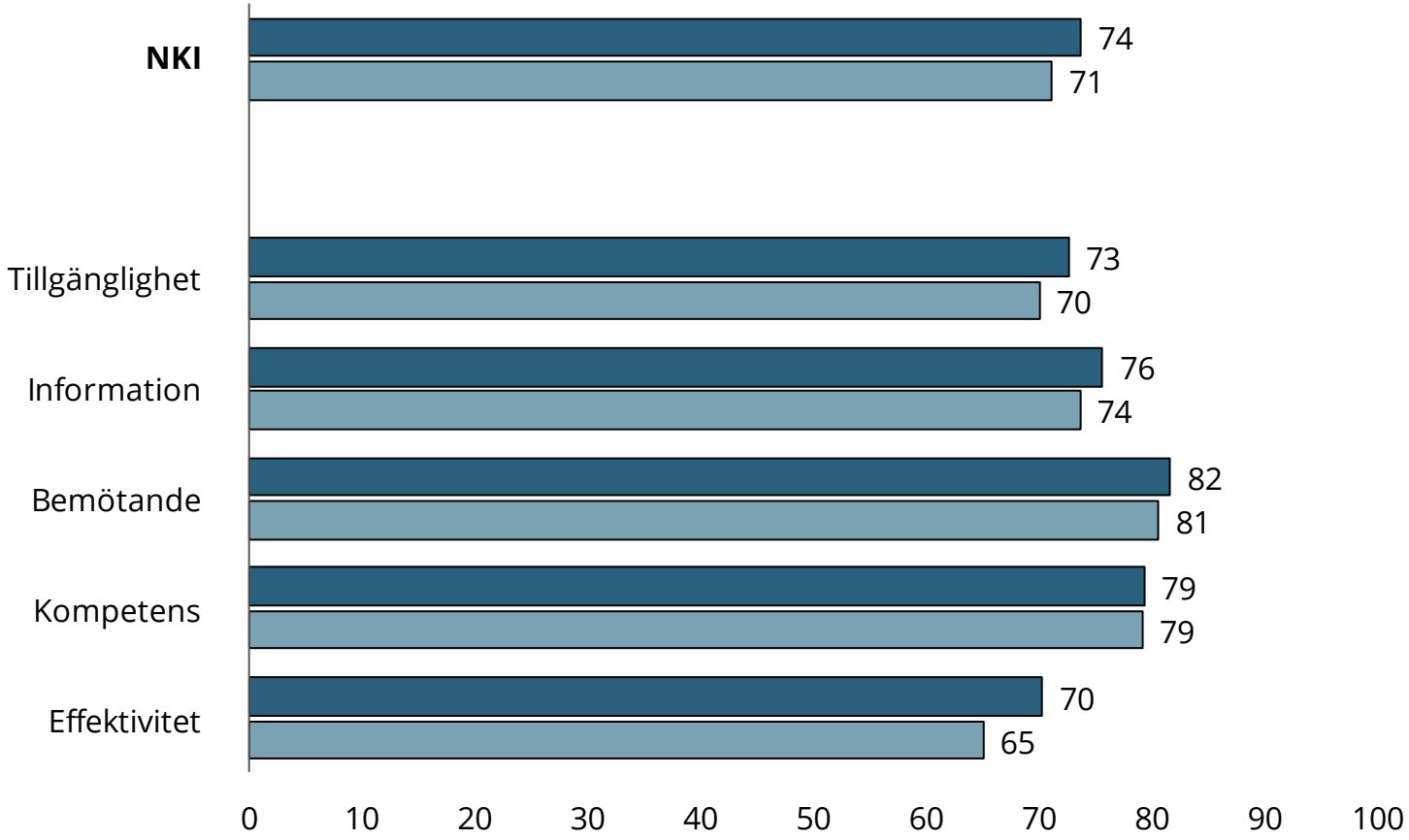
# Verksamhet 4313 Avverkningsärenden

175 svar



# Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Det nationella genomsnittet inom verksamhetsområde 4313 Avverkningsärenden ligger på höga resultatnivåer för både NKI och samtliga serviceindex. Jämfört med 2025 har flera resultat ökat, särskilt gällande NKI och effektivitet.

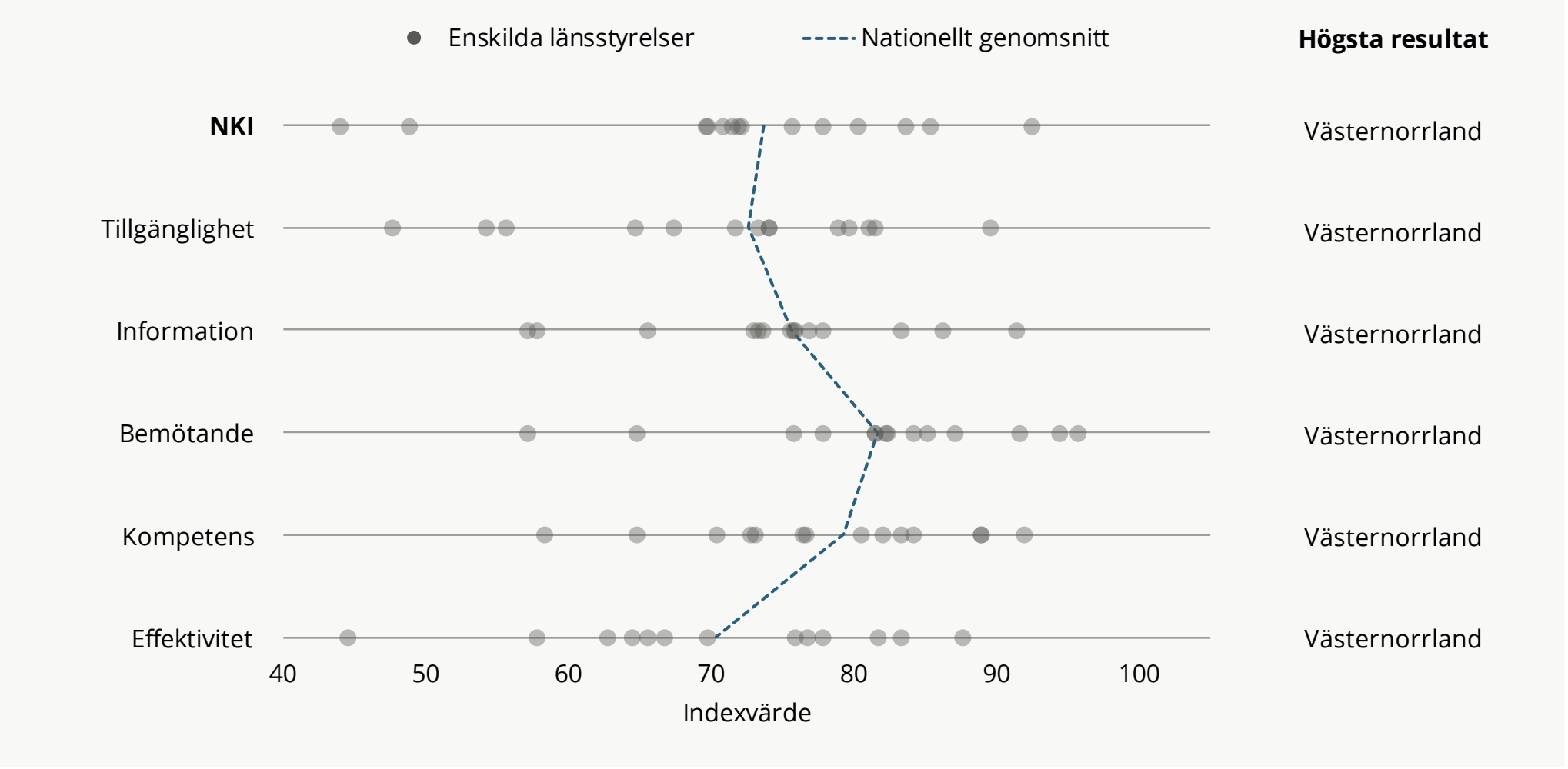



**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

**Serviceindex** baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett.

# Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

I denna figur är samtliga länsstyrelsers resultat för NKI och Serviceindex markerade.



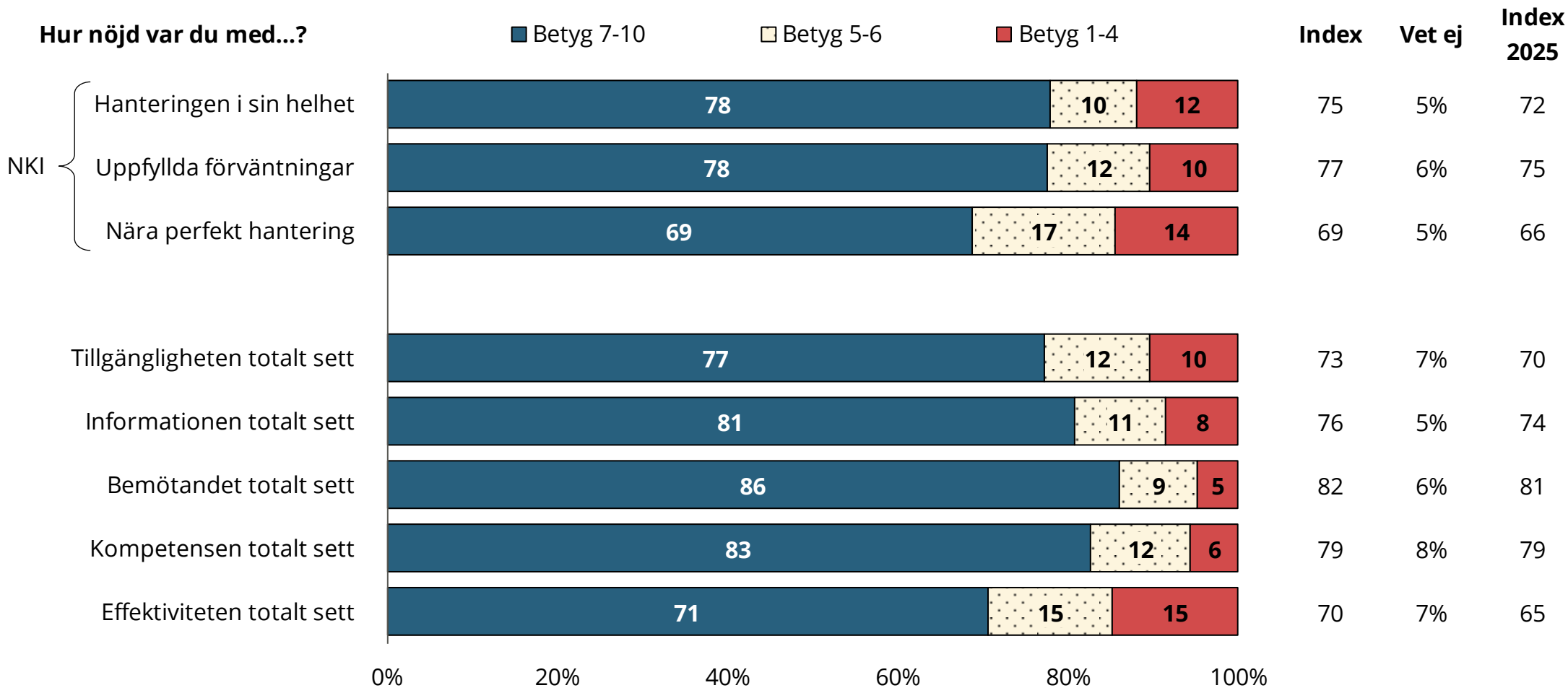
# NKI och Serviceindex per länsstyrelse

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| | NKI | Tillgänglighet | Information | Bemötande | Kompetens | Effektivitet | *Bas* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **74** | **73** | **76** | **82** | **79** | **70** | *175* |
| Dalarna | 76 | 72 | 76 | 82 | 82 | 70 | *23* |
| Gävleborg | 70 | 67 | 73 | 78 | 76 | 63 | *19* |
| Jämtland | 72 | 74 | 76 | 81 | 70 | 76 | *6* |
| Jönköping | 80 | 80 | 83 | 87 | 89 | 83 | *6* |
| Kalmar | 70 | 73 | 73 | 82 | 81 | 58 | *5* |
| Kronoberg | 71 | 54 | 74 | 84 | 73 | 67 | *8* |
| Norrbotten | 44 | 48 | 57 | 57 | 65 | 32 | *8* |
| Södermanland | 49 | 56 | 58 | 65 | 58 | 44 | *6* |
| Uppsala | 71 | 79 | 76 | 81 | 77 | 64 | *10* |
| Värmland | 84 | 81 | 86 | 92 | 89 | 82 | *17* |
| Västerbotten | 72 | 65 | 66 | 76 | 73 | 66 | *11* |
| Västernorrland | 92 | 90 | 91 | 96 | 92 | 88 | *18* |
| Västmanland | 85 | 74 | 78 | 94 | 84 | 78 | *7* |
| Västra Götaland | 78 | 81 | 77 | 85 | 83 | 77 | *12* |

4313 Avverkningsärenden

# Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex



# Tillgänglighet

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Tillgänglighet | Totalt sett | Kontakt med rätt person | Tillgång till e-tjänster | Digital användarvänlighet |
|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **73** | **75** | **74** | **68** |
| Dalarna | 72 | 69 | 71 | 67 |
| Gävleborg | 67 | 67 | 72 | 56 |
| Jämtland | 74 | 69 | 74 | 69 |
| Jönköping | 80 | 81 | 70 | 69 |
| Kalmar | 73 | 73 | 78 | 71 |
| Kronoberg | 54 | 89 | 71 | 64 |
| Norrbotten | 48 | 67 | 59 | 52 |
| Södermanland | 56 | 56 | 61 | 22 |
| Uppsala | 79 | 77 | 88 | 75 |
| Värmland | 81 | 81 | 81 | 80 |
| Västerbotten | 65 | 65 | 57 | 63 |
| Västernorrland | 90 | 92 | 84 | 76 |
| Västmanland | 74 | 89 | 76 | 71 |
| Västra Götaland | 81 | 82 | 77 | 62 |

# Information

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Information | Totalt sett | Information på webben | Information om processen | Skriftlig information |
|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **76** | **66** | **73** | **79** |
| Dalarna | 76 | 61 | 70 | 80 |
| Gävleborg | 73 | 62 | 71 | 79 |
| Jämtland | 76 | 73 | 78 | 80 |
| Jönköping | 83 | 67 | 78 | 89 |
| Kalmar | 73 | 72 | 78 | 80 |
| Kronoberg | 74 | 64 | 61 | 78 |
| Norrbotten | 57 | 42 | 40 | 65 |
| Södermanland | 58 | 22 | 58 | 74 |
| Uppsala | 76 | 69 | 70 | 78 |
| Värmland | 86 | 76 | 83 | 90 |
| Västerbotten | 66 | 60 | 66 | 67 |
| Västernorrland | 91 | 79 | 88 | 93 |
| Västmanland | 78 | 67 | 73 | 80 |
| Västra Götaland | 77 | 68 | 77 | 76 |

# Bemötande

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Bemötande | Totalt sett | Professionellt bemötande | Engagemang |
|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **82** | **84** | **78** |
| Dalarna | 82 | 83 | 77 |
| Gävleborg | 78 | 79 | 73 |
| Jämtland | 81 | 85 | 67 |
| Jönköping | 87 | 93 | 87 |
| Kalmar | 82 | 80 | 76 |
| Kronoberg | 84 | 86 | 83 |
| Norrbotten | 57 | 67 | 51 |
| Södermanland | 65 | 73 | 63 |
| Uppsala | 81 | 83 | 81 |
| Värmland | 92 | 93 | 87 |
| Västerbotten | 76 | 74 | 69 |
| Västernorrland | 96 | 94 | 94 |
| Västmanland | 94 | 98 | 93 |
| Västra Götaland | 85 | 90 | 85 |

# Kompetens

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Kompetens | Totalt sett | Ämneskunskap | Förståelse för behov | Råd och vägledning | Beslutsmotivering |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **79** | **80** | **74** | **74** | **78** |
| Dalarna | 82 | 81 | 83 | 82 | 84 |
| Gävleborg | 76 | 79 | 73 | 69 | 78 |
| Jämtland | 70 | 76 | 70 | 70 | 67 |
| Jönköping | 89 | 89 | 80 | 81 | 83 |
| Kalmar | 81 | 72 | 58 | 69 | 78 |
| Kronoberg | 73 | 81 | 67 | 78 | 72 |
| Norrbotten | 65 | 56 | 44 | 41 | 61 |
| Södermanland | 58 | 67 | 49 | 49 | 67 |
| Uppsala | 77 | 80 | 70 | 71 | 71 |
| Värmland | 89 | 94 | 87 | 89 | 90 |
| Västerbotten | 73 | 73 | 66 | 63 | 70 |
| Västernorrland | 92 | 90 | 92 | 92 | 92 |
| Västmanland | 84 | 94 | 78 | 78 | 83 |
| Västra Götaland | 83 | 80 | 78 | 81 | 82 |

# Effektivitet

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Effektivitet | Totalt sett | Handläggningstid | Tydlighet om tidsåtgång | Hålla tidsramar | Handläggningsrutiner |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **70** | **67** | **60** | **71** | **73** |
| Dalarna | 70 | 64 | 44 | 72 | 74 |
| Gävleborg | 63 | 62 | 46 | 54 | 66 |
| Jämtland | 76 | 76 | 67 | 76 | 76 |
| Jönköping | 83 | 89 | 74 | 81 | 80 |
| Kalmar | 58 | 56 | 64 | 75 | 75 |
| Kronoberg | 67 | 53 | 56 | 89 | 73 |
| Norrbotten | 32 | 40 | 22 | 36 | 33 |
| Södermanland | 44 | 51 | 39 | 30 | 44 |
| Uppsala | 64 | 64 | 64 | 64 | 69 |
| Värmland | 82 | 81 | 64 | 81 | 86 |
| Västerbotten | 66 | 66 | 58 | 65 | 65 |
| Västernorrland | 88 | 88 | 84 | 91 | 89 |
| Västmanland | 78 | 76 | 62 | 84 | 76 |
| Västra Götaland | 77 | 76 | 68 | 62 | 75 |

# Enskilda servicefaktorers inverkan på NKI

Drivkraftsanalysen visar vilka servicefaktorer som har störst inverkan på den totala nöjdheten (NKI). Ju längre stapel, desto starkare samband – och desto mer att vinna på förbättringar inom just det området.

Beslutsmotivering är den klart starkaste drivkraften, följt av handläggningstid och handläggningsrutiner. Det är i skärningspunkten mellan kompetens och effektivitet som länsstyrelserna har störst möjlighet att höja nöjdheten.

En beskrivning av metoden för drivkraftsanalysen ges i avsnittet Beskrivning av metod.



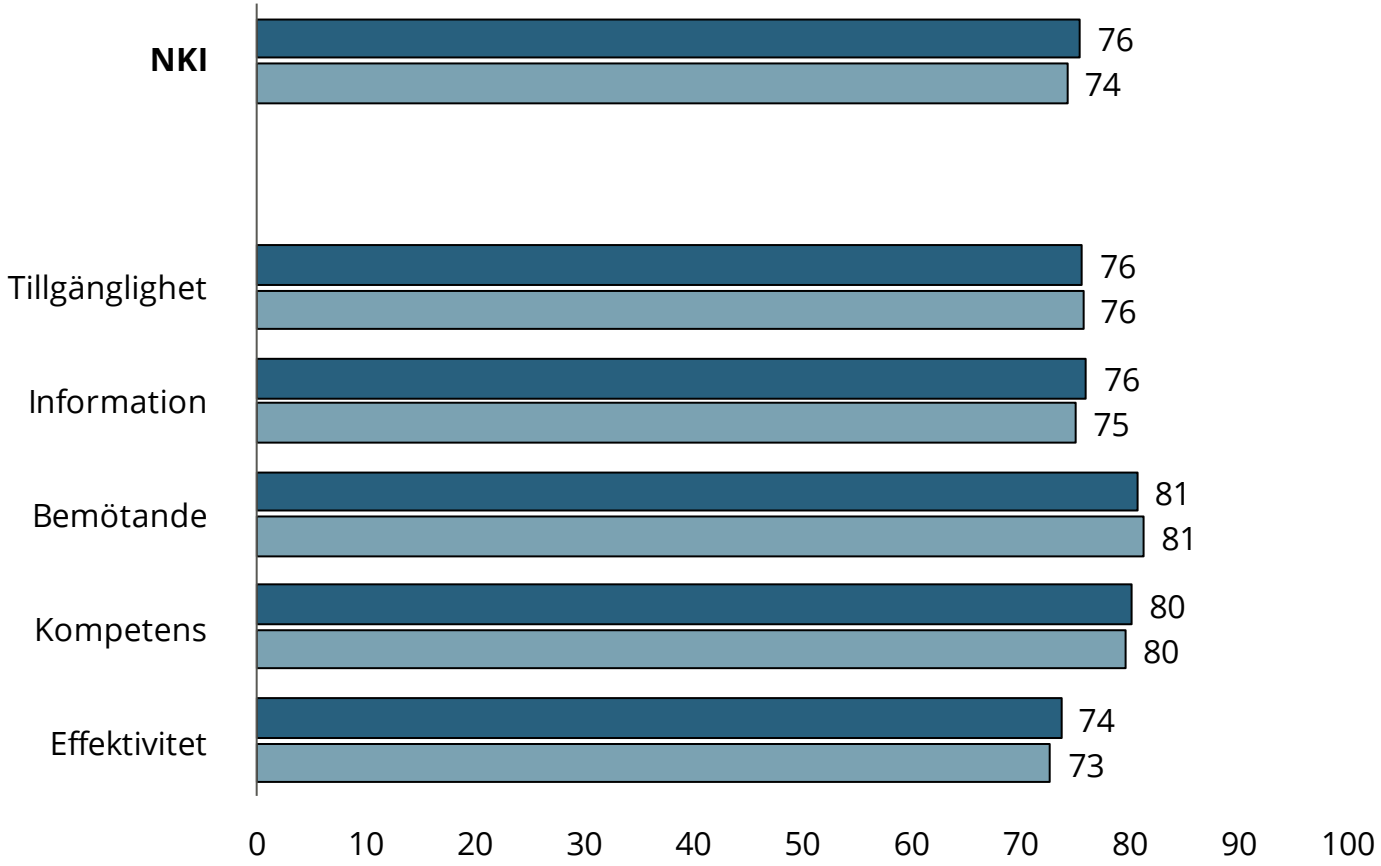
# Verksamhet 525 12:6-samråd

427 svar



# Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Det nationella genomsnittet inom verksamhetsområde 525 12:6-samråd ligger på höga resultatnivåer för både NKI och samtliga serviceindex. Jämfört med 2025 ligger resultaten på ungefär samma nivåer.

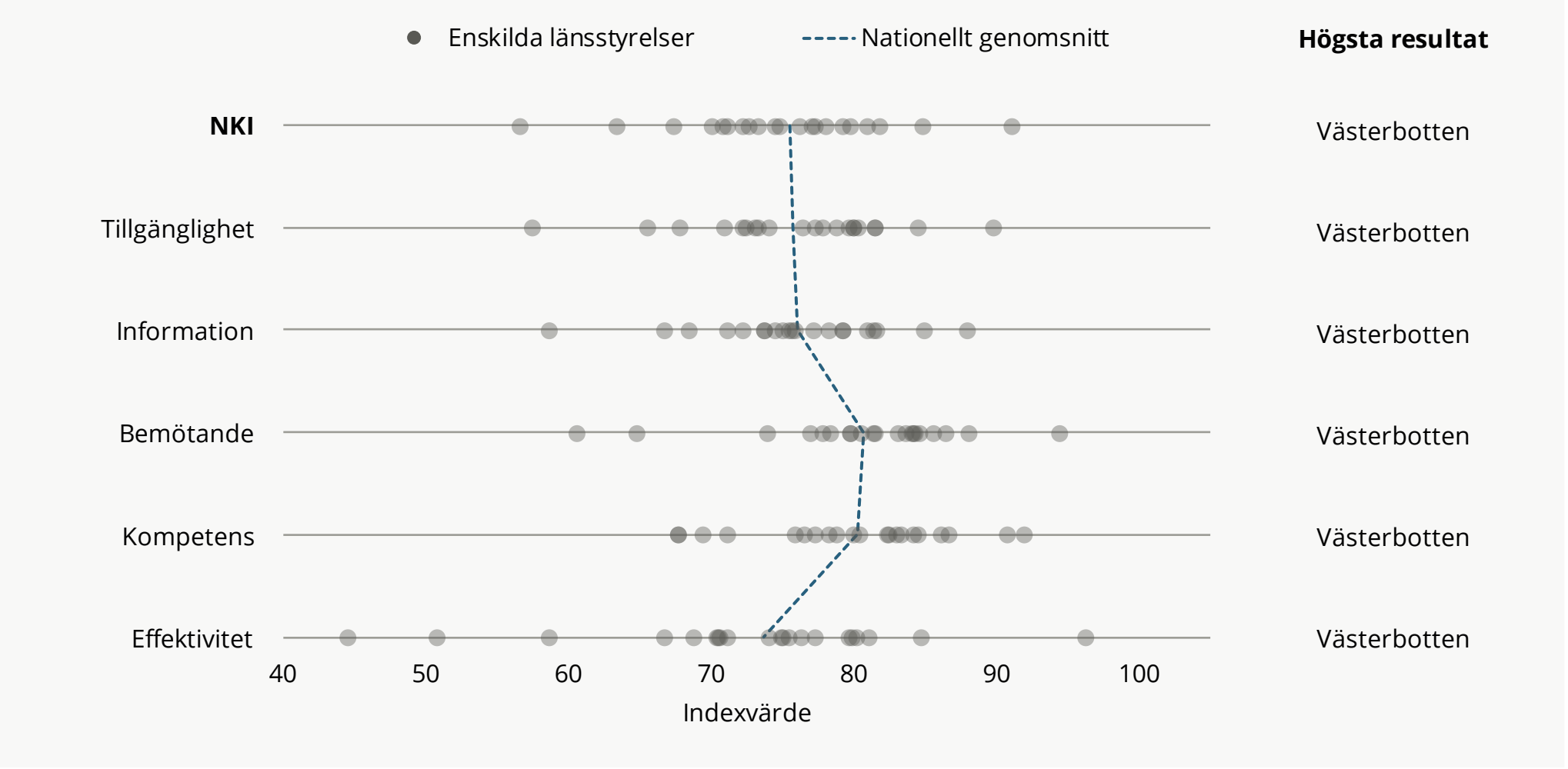



**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

**Serviceindex** baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett.

# Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

I denna figur är samtliga länsstyrelsers resultat för NKI och Serviceindex markerade.

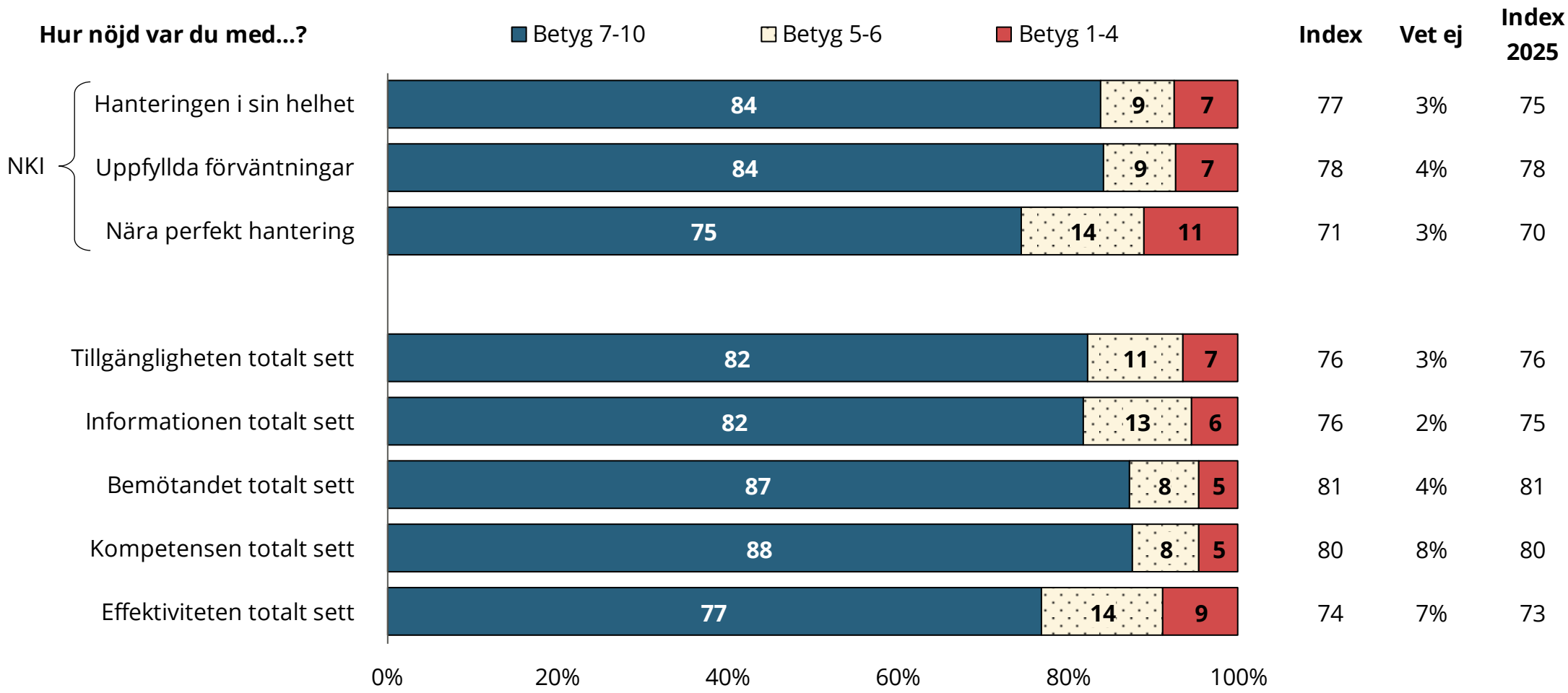


# NKI och Serviceindex per länsstyrelse

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| | NKI | Tillgänglighet | Information | Bemötande | Kompetens | Effektivitet | *Bas* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **76** | **76** | **76** | **81** | **80** | **74** | *427* |
| Blekinge | 77 | 81 | 76 | 83 | 80 | 80 | *21* |
| Dalarna | 82 | 85 | 81 | 84 | 83 | 81 | *36* |
| Gotland | 67 | 80 | 71 | 78 | 71 | 44 | *6* |
| Gävleborg | 77 | 77 | 76 | 81 | 79 | 77 | *23* |
| Halland | 72 | 72 | 72 | 81 | 69 | 75 | *8* |
| Jämtland | 80 | 78 | 77 | 78 | 83 | 80 | *20* |
| Jönköping | 75 | 72 | 74 | 80 | 78 | 71 | *30* |
| Kalmar | 73 | 74 | 78 | 80 | 77 | 71 | *25* |
| Kronoberg | 85 | 80 | 85 | 84 | 86 | 85 | *18* |
| Norrbotten | 57 | 57 | 59 | 65 | 68 | 51 | *23* |
| Skåne | 70 | 73 | 74 | 77 | 76 | 67 | *27* |
| Stockholm | 81 | 80 | 82 | 86 | 82 | 80 | *32* |
| Södermanland | 76 | 81 | 81 | 84 | 91 | 74 | *7* |
| Uppsala | 78 | 80 | 79 | 88 | 84 | 76 | *15* |
| Värmland | 73 | 76 | 75 | 84 | 84 | 69 | *16* |
| Västerbotten | 91 | 90 | 88 | 94 | 92 | 96 | *12* |
| Västernorrland | 71 | 68 | 68 | 74 | 76 | 70 | *20* |
| Västmanland | 71 | 73 | 74 | 86 | 80 | 71 | *10* |
| Västra Götaland | 79 | 79 | 79 | 85 | 87 | 75 | *33* |
| Örebro | 63 | 66 | 67 | 61 | 68 | 59 | *11* |
| Östergötland | 75 | 71 | 75 | 81 | 82 | 75 | *34* |

# Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex



# Tillgänglighet

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Tillgänglighet | Totalt sett | Kontakt med rätt person | Tillgång till e-tjänster | Digital användarvänlighet |
|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **76** | **76** | **78** | **71** |
| Blekinge | 81 | 80 | 75 | 69 |
| Dalarna | 85 | 86 | 84 | 77 |
| Gotland | 80 | 78 | 76 | 82 |
| Gävleborg | 77 | 74 | 72 | 68 |
| Halland | 72 | 79 | 68 | 64 |
| Jämtland | 78 | 75 | 81 | 79 |
| Jönköping | 72 | 74 | 77 | 71 |
| Kalmar | 74 | 76 | 75 | 71 |
| Kronoberg | 80 | 87 | 76 | 73 |
| Norrbotten | 57 | 58 | 68 | 61 |
| Skåne | 73 | 76 | 75 | 73 |
| Stockholm | 80 | 82 | 85 | 75 |
| Södermanland | 81 | 83 | 94 | 78 |
| Uppsala | 80 | 79 | 78 | 70 |
| Värmland | 76 | 76 | 77 | 71 |
| Västerbotten | 90 | 79 | 87 | 82 |
| Västernorrland | 68 | 74 | 71 | 66 |
| Västmanland | 73 | 77 | 80 | 68 |
| Västra Götaland | 79 | 75 | 85 | 75 |
| Örebro | 66 | 62 | 70 | 56 |
| Östergötland | 71 | 73 | 80 | 70 |

# Information

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Information | Totalt sett | Information på webben | Information om processen | Skriftlig information |
|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **76** | **69** | **72** | **79** |
| Blekinge | 76 | 67 | 76 | 76 |
| Dalarna | 81 | 73 | 77 | 86 |
| Gotland | 71 | 58 | 67 | 69 |
| Gävleborg | 76 | 68 | 74 | 80 |
| Halland | 72 | 60 | 74 | 75 |
| Jämtland | 77 | 74 | 70 | 80 |
| Jönköping | 74 | 68 | 68 | 77 |
| Kalmar | 78 | 71 | 72 | 80 |
| Kronoberg | 85 | 69 | 83 | 89 |
| Norrbotten | 59 | 56 | 58 | 66 |
| Skåne | 74 | 71 | 73 | 77 |
| Stockholm | 82 | 73 | 77 | 82 |
| Södermanland | 81 | 82 | 67 | 86 |
| Uppsala | 79 | 73 | 72 | 81 |
| Värmland | 75 | 69 | 63 | 83 |
| Västerbotten | 88 | 82 | 84 | 92 |
| Västernorrland | 68 | 67 | 63 | 70 |
| Västmanland | 74 | 75 | 73 | 78 |
| Västra Götaland | 79 | 74 | 72 | 78 |
| Örebro | 67 | 57 | 62 | 68 |
| Östergötland | 75 | 66 | 74 | 78 |

# Bemötande

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Bemötande | Totalt sett | Professionellt bemötande | Engagemang |
|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **81** | **83** | **78** |
| Blekinge | 83 | 83 | 80 |
| Dalarna | 84 | 84 | 85 |
| Gotland | 78 | 60 | 78 |
| Gävleborg | 81 | 81 | 81 |
| Halland | 81 | 79 | 79 |
| Jämtland | 78 | 81 | 78 |
| Jönköping | 80 | 81 | 78 |
| Kalmar | 80 | 86 | 75 |
| Kronoberg | 84 | 86 | 84 |
| Norrbotten | 65 | 70 | 58 |
| Skåne | 77 | 79 | 76 |
| Stockholm | 86 | 89 | 83 |
| Södermanland | 84 | 93 | 81 |
| Uppsala | 88 | 87 | 83 |
| Värmland | 84 | 85 | 81 |
| Västerbotten | 94 | 95 | 93 |
| Västernorrland | 74 | 78 | 70 |
| Västmanland | 86 | 89 | 82 |
| Västra Götaland | 85 | 88 | 81 |
| Örebro | 61 | 71 | 58 |
| Östergötland | 81 | 84 | 80 |

# Kompetens

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Kompetens | Totalt sett | Ämneskunskap | Förståelse för behov | Råd och vägledning | Beslutsmotivering |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **80** | **79** | **75** | **74** | **80** |
| Blekinge | 80 | 80 | 75 | 71 | 78 |
| Dalarna | 83 | 81 | 78 | 80 | 83 |
| Gotland | 71 | 75 | 69 | 58 | 71 |
| Gävleborg | 79 | 76 | 76 | 74 | 79 |
| Halland | 69 | 64 | 68 | 65 | 71 |
| Jämtland | 83 | 81 | 84 | 81 | 82 |
| Jönköping | 78 | 79 | 73 | 70 | 78 |
| Kalmar | 77 | 80 | 70 | 73 | 80 |
| Kronoberg | 86 | 81 | 80 | 81 | 88 |
| Norrbotten | 68 | 64 | 58 | 54 | 67 |
| Skåne | 76 | 77 | 71 | 69 | 75 |
| Stockholm | 82 | 84 | 82 | 79 | 85 |
| Södermanland | 91 | 94 | 81 | 91 | 92 |
| Uppsala | 84 | 83 | 79 | 83 | 81 |
| Värmland | 84 | 87 | 81 | 77 | 82 |
| Västerbotten | 92 | 91 | 92 | 95 | 96 |
| Västernorrland | 76 | 76 | 65 | 65 | 73 |
| Västmanland | 80 | 79 | 71 | 72 | 74 |
| Västra Götaland | 87 | 86 | 82 | 78 | 88 |
| Örebro | 68 | 63 | 57 | 58 | 65 |
| Östergötland | 82 | 82 | 77 | 76 | 80 |

# Effektivitet

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Effektivitet | Totalt sett | Handläggningstid | Tydlighet om tidsåtgång | Hålla tidsramar | Handläggningsrutiner |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **74** | **71** | **65** | **77** | **75** |
| Blekinge | 80 | 80 | 72 | 85 | 82 |
| Dalarna | 81 | 77 | 71 | 81 | 81 |
| Gotland | 44 | 42 | 27 | 36 | 52 |
| Gävleborg | 77 | 77 | 68 | 80 | 74 |
| Halland | 75 | 68 | 68 | 76 | 76 |
| Jämtland | 80 | 78 | 68 | 82 | 78 |
| Jönköping | 71 | 75 | 66 | 84 | 78 |
| Kalmar | 71 | 69 | 61 | 74 | 75 |
| Kronoberg | 85 | 85 | 75 | 86 | 82 |
| Norrbotten | 51 | 50 | 37 | 59 | 56 |
| Skåne | 67 | 71 | 62 | 74 | 67 |
| Stockholm | 80 | 75 | 75 | 83 | 80 |
| Södermanland | 74 | 60 | 72 | 67 | 80 |
| Uppsala | 76 | 76 | 57 | 77 | 78 |
| Värmland | 69 | 69 | 56 | 73 | 68 |
| Västerbotten | 96 | 89 | 82 | 98 | 89 |
| Västernorrland | 70 | 61 | 68 | 71 | 73 |
| Västmanland | 71 | 67 | 68 | 77 | 75 |
| Västra Götaland | 75 | 74 | 65 | 81 | 74 |
| Örebro | 59 | 51 | 54 | 58 | 60 |
| Östergötland | 75 | 65 | 67 | 73 | 75 |

# Enskilda servicefaktorers inverkan på NKI

Drivkraftsanalysen visar vilka servicefaktorer som har störst inverkan på den totala nöjdheten (NKI). Ju längre stapel, desto starkare samband – och desto mer att vinna på förbättringar inom just det området.

Beslutsmotivering och handläggningsrutiner är de klart starkaste drivkrafterna, följt av handläggningstid och engagemang. Det är i skärningspunkten mellan kompetens och effektivitet som länsstyrelserna har störst möjlighet att höja nöjdheten.

En beskrivning av metoden för drivkraftsanalysen ges i avsnittet Beskrivning av metod.



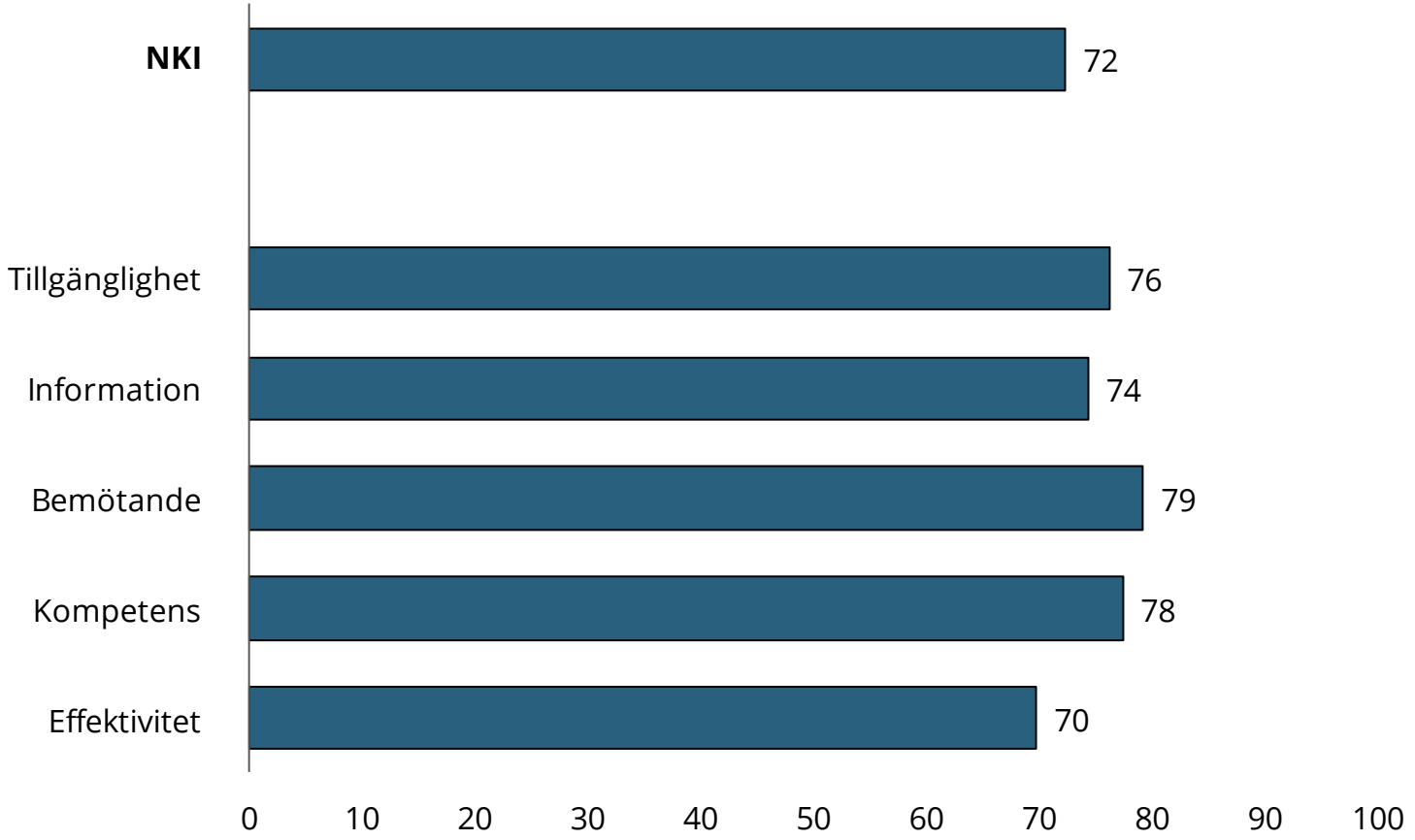
# Verksamhet 53511 Anmälan vattenverksamhet

218 svar



# Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Det nationella genomsnittet inom verksamhetsområde 53511 Anmälan vattenverksamhet ligger på höga resultatnivåer för både NKI och samtliga serviceindex.

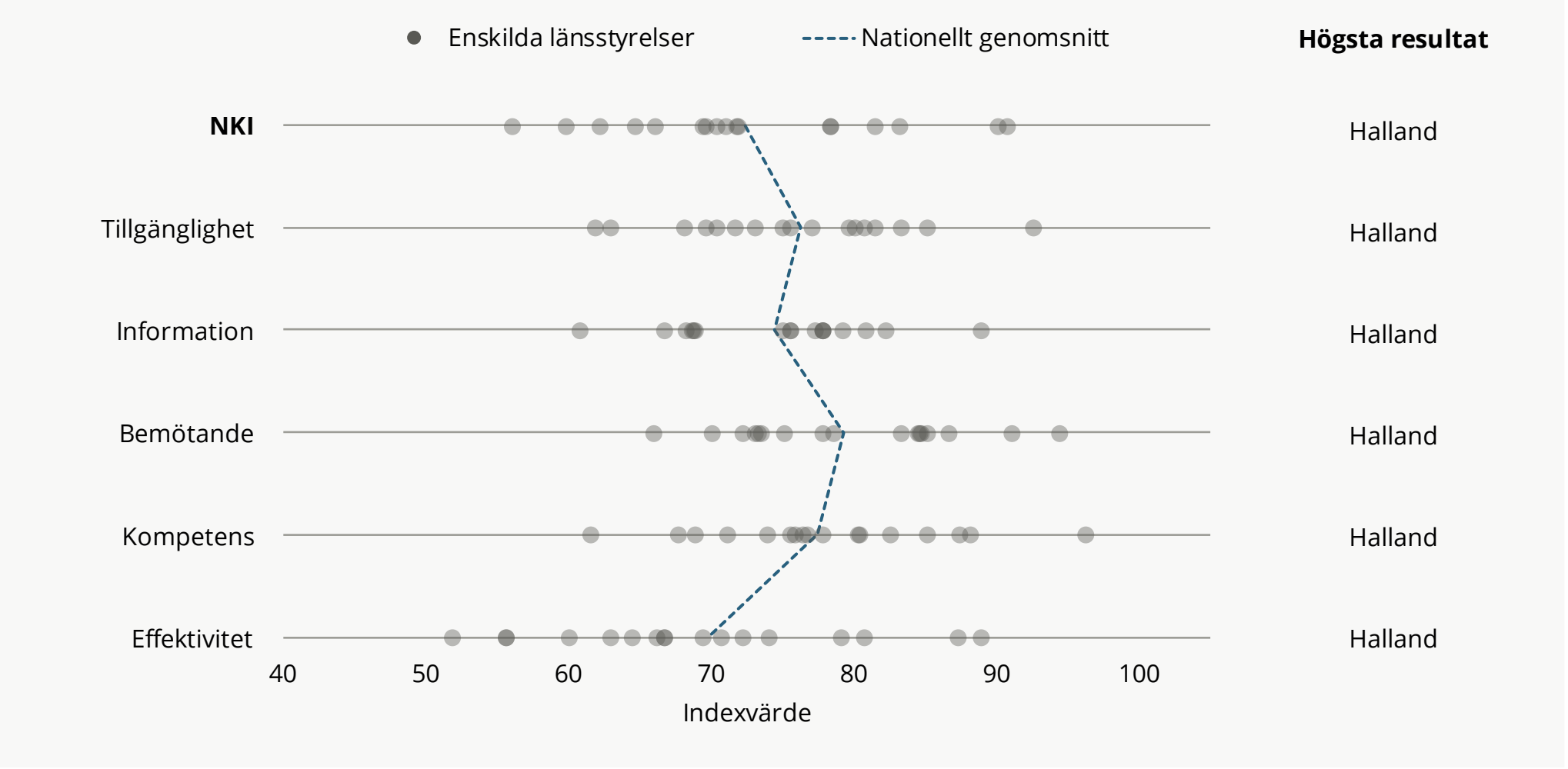



**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

**Serviceindex** baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett.

# Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

I denna figur är samtliga länsstyrelsers resultat för NKI och Serviceindex markerade.

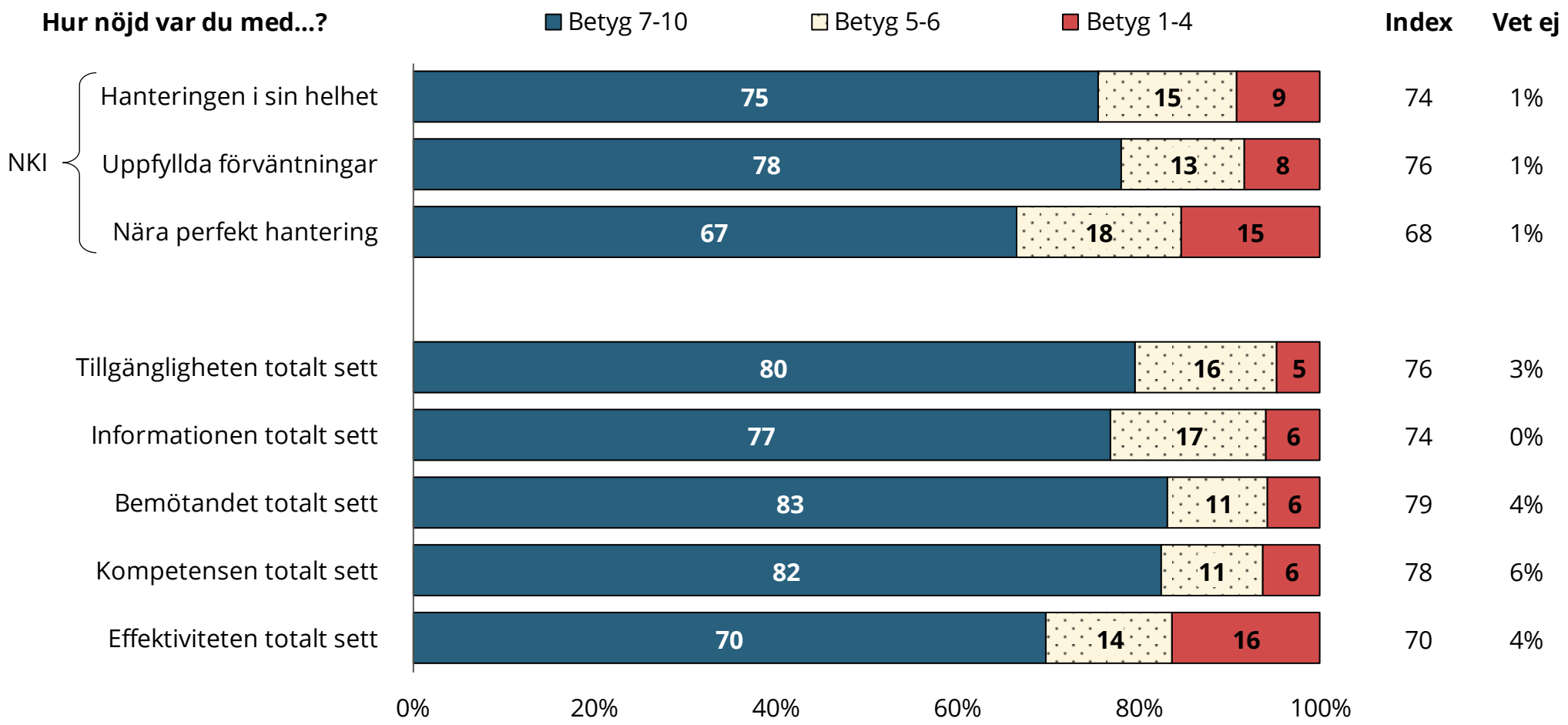


# NKI och Serviceindex per länsstyrelse

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| | NKI | Tillgänglighet | Information | Bemötande | Kompetens | Effektivitet | *Bas* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **72** | **76** | **74** | **79** | **78** | **70** | *218* |
| Blekinge | 56 | 63 | 61 | 66 | 61 | 56 | *15* |
| Dalarna | 71 | 77 | 76 | 79 | 80 | 67 | *15* |
| Gävleborg | 78 | 83 | 81 | 85 | 80 | 79 | *18* |
| Halland | 91 | 93 | 89 | 94 | 96 | 89 | *6* |
| Jämtland | 78 | 81 | 78 | 83 | 77 | 72 | *12* |
| Jönköping | 65 | 70 | 69 | 73 | 69 | 60 | *15* |
| Kalmar | 72 | 68 | 75 | 85 | 83 | 67 | *8* |
| Norrbotten | 72 | 76 | 76 | 78 | 76 | 56 | *5* |
| Skåne | 62 | 75 | 67 | 72 | 78 | 69 | *5* |
| Stockholm | 83 | 85 | 82 | 87 | 88 | 81 | *15* |
| Södermanland | 81 | 80 | 78 | 85 | 85 | 74 | *7* |
| Värmland | 70 | 80 | 77 | 74 | 74 | 63 | *21* |
| Västerbotten | 90 | 81 | 79 | 91 | 87 | 87 | *15* |
| Västernorrland | 60 | 62 | 68 | 73 | 71 | 52 | *7* |
| Västra Götaland | 66 | 73 | 69 | 75 | 76 | 66 | *27* |
| Örebro | 70 | 70 | 78 | 84 | 76 | 64 | *6* |
| Östergötland | 69 | 72 | 69 | 70 | 68 | 71 | *11* |

# Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex



# Tillgänglighet

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Tillgänglighet | Totalt sett | Kontakt med rätt person | Tillgång till e-tjänster | Digital användarvänlighet |
|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **76** | **76** | **78** | **72** |
| Blekinge | 63 | 60 | 76 | 64 |
| Dalarna | 77 | 69 | 85 | 74 |
| Gävleborg | 83 | 84 | 75 | 71 |
| Halland | 93 | 98 | 86 | 78 |
| Jämtland | 81 | 82 | 84 | 80 |
| Jönköping | 70 | 70 | 75 | 68 |
| Kalmar | 68 | 76 | 83 | 69 |
| Norrbotten | 76 | 75 | 78 | 72 |
| Skåne | 75 | 69 | 73 | 75 |
| Stockholm | 85 | 84 | 84 | 81 |
| Södermanland | 80 | 81 | 100 | 97 |
| Värmland | 80 | 77 | 79 | 75 |
| Västerbotten | 81 | 82 | 81 | 71 |
| Västernorrland | 62 | 67 | 56 | 52 |
| Västra Götaland | 73 | 68 | 78 | 71 |
| Örebro | 70 | 81 | 78 | 67 |
| Östergötland | 72 | 72 | 72 | 66 |

# Information

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Information | Totalt sett | Information på webben | Information om processen | Skriftlig information |
|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **74** | **72** | **71** | **77** |
| Blekinge | 61 | 65 | 61 | 64 |
| Dalarna | 76 | 71 | 71 | 81 |
| Gävleborg | 81 | 70 | 75 | 84 |
| Halland | 89 | 89 | 89 | 91 |
| Jämtland | 78 | 80 | 72 | 79 |
| Jönköping | 69 | 67 | 64 | 68 |
| Kalmar | 75 | 76 | 72 | 76 |
| Norrbotten | 76 | 71 | 73 | 73 |
| Skåne | 67 | 61 | 44 | 69 |
| Stockholm | 82 | 73 | 81 | 84 |
| Södermanland | 78 | 89 | 76 | 87 |
| Värmland | 77 | 76 | 72 | 78 |
| Västerbotten | 79 | 74 | 77 | 80 |
| Västernorrland | 68 | 65 | 67 | 73 |
| Västra Götaland | 69 | 69 | 65 | 77 |
| Örebro | 78 | 58 | 81 | 81 |
| Östergötland | 69 | 67 | 67 | 70 |

# Bemötande

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Bemötande | Totalt sett | Professionellt bemötande | Engagemang |
|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **79** | **81** | **77** |
| Blekinge | 66 | 69 | 64 |
| Dalarna | 79 | 76 | 77 |
| Gävleborg | 85 | 83 | 81 |
| Halland | 94 | 98 | 93 |
| Jämtland | 83 | 83 | 79 |
| Jönköping | 73 | 74 | 71 |
| Kalmar | 85 | 90 | 78 |
| Norrbotten | 78 | 84 | 81 |
| Skåne | 72 | 75 | 93 |
| Stockholm | 87 | 90 | 85 |
| Södermanland | 85 | 93 | 81 |
| Värmland | 74 | 78 | 70 |
| Västerbotten | 91 | 91 | 90 |
| Västernorrland | 73 | 65 | 63 |
| Västra Götaland | 75 | 79 | 74 |
| Örebro | 84 | 82 | 73 |
| Östergötland | 70 | 68 | 70 |

# Kompetens

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Kompetens | Totalt sett | Ämneskunskap | Förståelse för behov | Råd och vägledning | Beslutsmotivering |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **78** | **78** | **72** | **69** | **78** |
| Blekinge | 61 | 63 | 56 | 56 | 62 |
| Dalarna | 80 | 80 | 80 | 81 | 82 |
| Gävleborg | 80 | 80 | 76 | 72 | 81 |
| Halland | 96 | 98 | 100 | 98 | 100 |
| Jämtland | 77 | 81 | 65 | 71 | 77 |
| Jönköping | 69 | 78 | 64 | 64 | 67 |
| Kalmar | 83 | 83 | 75 | 69 | 78 |
| Norrbotten | 76 | 64 | 69 | 69 | 73 |
| Skåne | 78 | 58 | 75 | 44 | 69 |
| Stockholm | 88 | 86 | 79 | 81 | 88 |
| Södermanland | 85 | 87 | 80 | 73 | 91 |
| Värmland | 74 | 69 | 69 | 60 | 77 |
| Västerbotten | 87 | 88 | 82 | 79 | 88 |
| Västernorrland | 71 | 76 | 60 | 67 | 71 |
| Västra Götaland | 76 | 84 | 68 | 68 | 76 |
| Örebro | 76 | 53 | 57 | 62 | 74 |
| Östergötland | 68 | 73 | 76 | 60 | 74 |

# Effektivitet

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Effektivitet | Totalt sett | Handläggningstid | Tydlighet om tidsåtgång | Hålla tidsramar | Handläggningsrutiner |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **70** | **67** | **67** | **72** | **71** |
| Blekinge | 56 | 58 | 58 | 62 | 59 |
| Dalarna | 67 | 68 | 64 | 69 | 73 |
| Gävleborg | 79 | 74 | 80 | 72 | 79 |
| Halland | 89 | 85 | 69 | 87 | 84 |
| Jämtland | 72 | 69 | 68 | 72 | 73 |
| Jönköping | 60 | 55 | 57 | 60 | 60 |
| Kalmar | 67 | 67 | 71 | 76 | 73 |
| Norrbotten | 56 | 51 | 44 | 50 | 58 |
| Skåne | 69 | 67 | 67 | 96 | 53 |
| Stockholm | 81 | 75 | 78 | 87 | 76 |
| Södermanland | 74 | 70 | 59 | 86 | 74 |
| Värmland | 63 | 62 | 61 | 64 | 69 |
| Västerbotten | 87 | 87 | 86 | 89 | 89 |
| Västernorrland | 52 | 52 | 60 | 67 | 48 |
| Västra Götaland | 66 | 58 | 60 | 63 | 65 |
| Örebro | 64 | 72 | 70 | 81 | 76 |
| Östergötland | 71 | 63 | 70 | 73 | 74 |

# Enskilda servicefaktorers inverkan på NKI

Drivkraftsanalysen visar vilka servicefaktorer som har störst inverkan på den totala nöjdheten (NKI). Ju längre stapel, desto starkare samband – och desto mer att vinna på förbättringar inom just det området.

Handläggningsrutiner är den klart starkaste drivkraften, följt av engagemang och beslutsmotivering. Drivkrafterna återfinns inom flera serviceområden, vilket tyder på att nöjdheten påverkas av helheten i handläggningen snarare än av ett enskilt område.

En beskrivning av metoden för drivkraftsanalysen ges i avsnittet Beskrivning av metod.



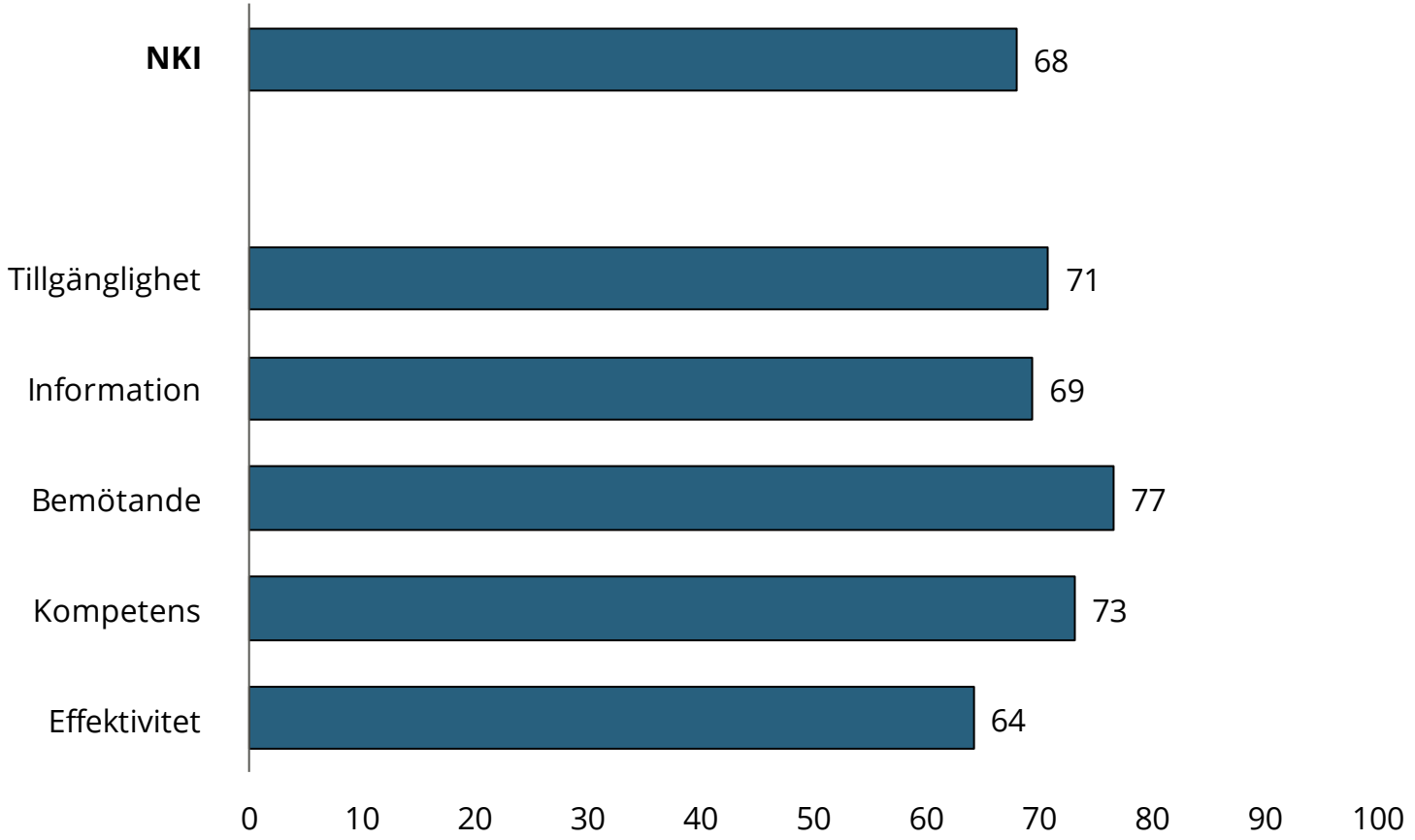
# Verksamhet 603 Ansökan projekt- och investeringsstöd

348 svar



# Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Det nationella genomsnittet inom verksamhetsområde 603 Ansökan projekt- och investeringsstöd ligger överlag på goda resultatnivåer, särskilt gällande bemötande och kompetens.

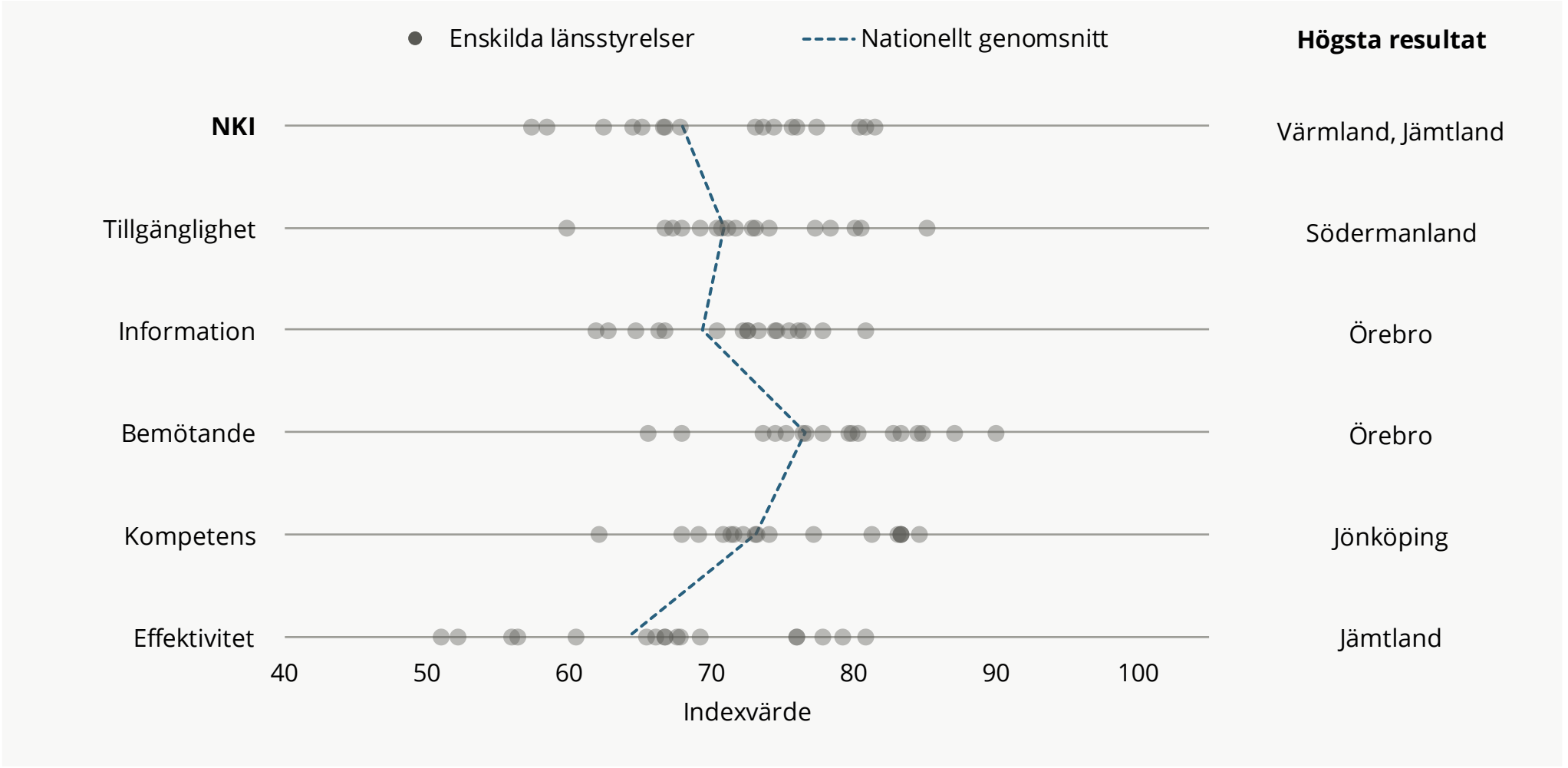



**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

**Serviceindex** baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett.

# Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

I denna figur är samtliga länsstyrelsers resultat för NKI och Serviceindex markerade.

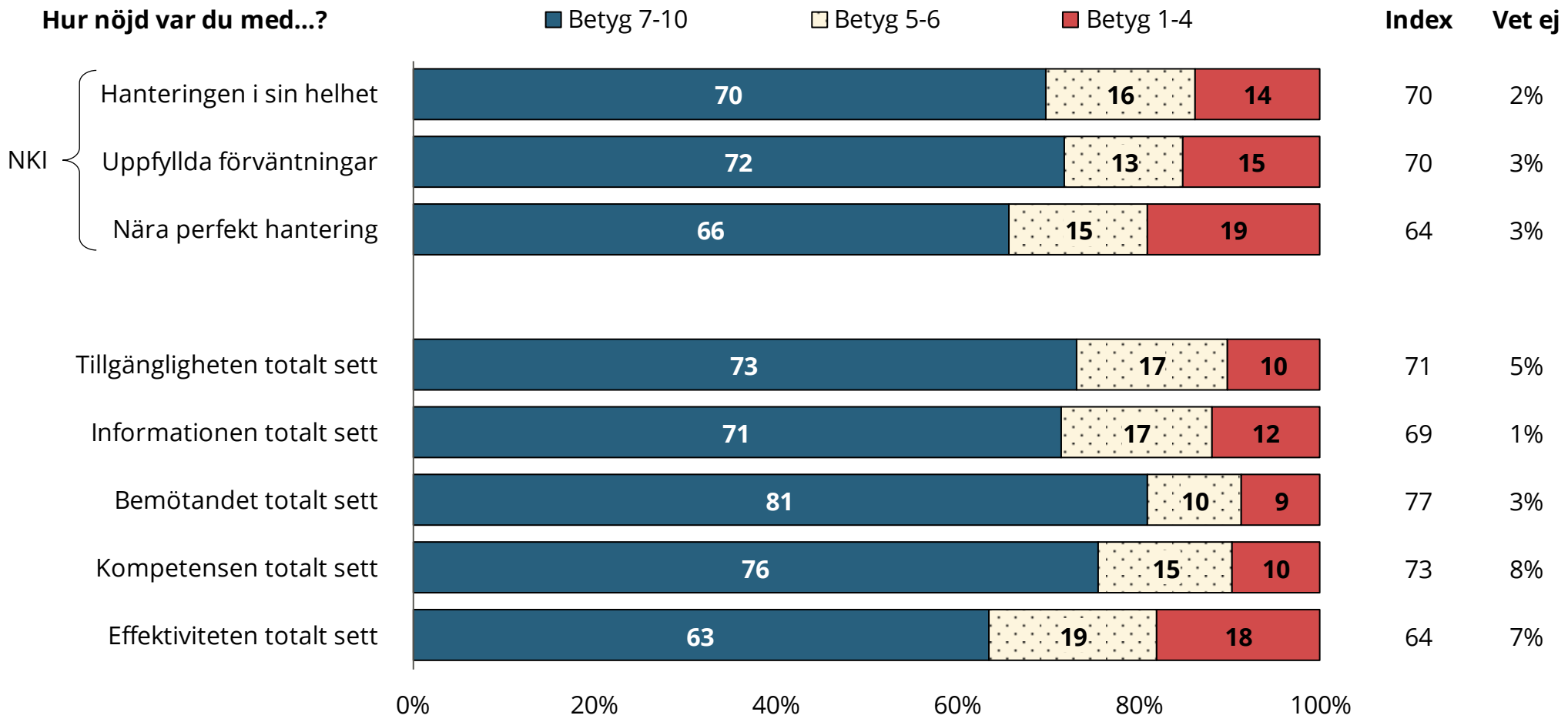


# NKI och Serviceindex per länsstyrelse

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| | NKI | Tillgänglighet | Information | Bemötande | Kompetens | Effektivitet | *Bas* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **68** | **71** | **69** | **77** | **73** | **64** | *348* |
| Blekinge | 76 | 74 | 72 | 78 | 74 | 67 | *7* |
| Dalarna | 68 | 67 | 67 | 76 | 72 | 60 | *16* |
| Halland | 65 | 69 | 76 | 80 | 73 | 51 | *13* |
| Jämtland | 81 | 77 | 78 | 85 | 83 | 81 | *23* |
| Jönköping | 77 | 78 | 74 | 83 | 85 | 76 | *21* |
| Kalmar | 67 | 73 | 70 | 80 | 71 | 68 | *27* |
| Norrbotten | 80 | 71 | 73 | 83 | 83 | 69 | *10* |
| Skåne | 64 | 72 | 66 | 74 | 68 | 56 | *30* |
| Stockholm | 67 | 70 | 65 | 75 | 72 | 65 | *27* |
| Södermanland | 73 | 85 | 75 | 87 | 83 | 78 | *8* |
| Uppsala | 62 | 67 | 72 | 77 | 73 | 68 | *22* |
| Värmland | 81 | 80 | 75 | 85 | 81 | 76 | *19* |
| Västerbotten | 76 | 73 | 73 | 80 | 77 | 66 | *19* |
| Västmanland | 74 | 81 | 76 | 74 | 71 | 79 | *8* |
| Västra Götaland | 58 | 68 | 63 | 68 | 69 | 52 | *38* |
| Örebro | 74 | 71 | 81 | 90 | 83 | 67 | *11* |
| Östergötland | 57 | 60 | 62 | 66 | 62 | 56 | *39* |

# Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex



# Tillgänglighet

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Tillgänglighet | Totalt sett | Kontakt med rätt person | Tillgång till e-tjänster | Digital användarvänlighet |
|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **71** | **75** | **73** | **61** |
| Blekinge | 74 | 80 | 81 | 58 |
| Dalarna | 67 | 76 | 68 | 41 |
| Halland | 69 | 90 | 62 | 55 |
| Jämtland | 77 | 83 | 79 | 72 |
| Jönköping | 78 | 82 | 81 | 65 |
| Kalmar | 73 | 76 | 76 | 59 |
| Norrbotten | 71 | 72 | 78 | 61 |
| Skåne | 72 | 72 | 69 | 57 |
| Stockholm | 70 | 79 | 76 | 60 |
| Södermanland | 85 | 81 | 89 | 81 |
| Uppsala | 67 | 79 | 68 | 55 |
| Värmland | 80 | 82 | 77 | 66 |
| Västerbotten | 73 | 78 | 72 | 60 |
| Västmanland | 81 | 86 | 81 | 76 |
| Västra Götaland | 68 | 64 | 68 | 66 |
| Örebro | 71 | 85 | 77 | 54 |
| Östergötland | 60 | 61 | 69 | 59 |

# Information

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Information | Totalt sett | Information på webben | Information om processen | Skriftlig information |
|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **69** | **65** | **67** | **71** |
| Blekinge | 72 | 70 | 67 | 72 |
| Dalarna | 67 | 54 | 65 | 72 |
| Halland | 76 | 69 | 68 | 76 |
| Jämtland | 78 | 72 | 75 | 82 |
| Jönköping | 74 | 70 | 74 | 79 |
| Kalmar | 70 | 62 | 69 | 72 |
| Norrbotten | 73 | 66 | 75 | 82 |
| Skåne | 66 | 57 | 59 | 71 |
| Stockholm | 65 | 64 | 63 | 65 |
| Södermanland | 75 | 70 | 73 | 75 |
| Uppsala | 72 | 64 | 69 | 75 |
| Värmland | 75 | 70 | 77 | 78 |
| Västerbotten | 73 | 71 | 70 | 71 |
| Västmanland | 76 | 75 | 82 | 76 |
| Västra Götaland | 63 | 63 | 58 | 63 |
| Örebro | 81 | 77 | 78 | 82 |
| Östergötland | 62 | 61 | 57 | 60 |

# Bemötande

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Bemötande | Totalt sett | Professionellt bemötande | Engagemang |
|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **77** | **79** | **75** |
| Blekinge | 78 | 78 | 78 |
| Dalarna | 76 | 78 | 75 |
| Halland | 80 | 81 | 84 |
| Jämtland | 85 | 85 | 86 |
| Jönköping | 83 | 88 | 85 |
| Kalmar | 80 | 81 | 79 |
| Norrbotten | 83 | 87 | 81 |
| Skåne | 74 | 76 | 67 |
| Stockholm | 75 | 77 | 69 |
| Södermanland | 87 | 89 | 85 |
| Uppsala | 77 | 77 | 72 |
| Värmland | 85 | 87 | 85 |
| Västerbotten | 80 | 83 | 77 |
| Västmanland | 74 | 85 | 82 |
| Västra Götaland | 68 | 73 | 66 |
| Örebro | 90 | 92 | 90 |
| Östergötland | 66 | 69 | 63 |

# Kompetens

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

| Kompetens | Totalt sett | Ämneskunskap | Förståelse för behov | Råd och vägledning | Beslutsmotivering |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **73** | **73** | **68** | **68** | **74** |
| Blekinge | 74 | 72 | 72 | 67 | 74 |
| Dalarna | 72 | 71 | 63 | 63 | 72 |
| Halland | 73 | 68 | 69 | 77 | 83 |
| Jämtland | 83 | 82 | 79 | 81 | 85 |
| Jönköping | 85 | 82 | 84 | 85 | 80 |
| Kalmar | 71 | 70 | 64 | 63 | 76 |
| Norrbotten | 83 | 80 | 81 | 81 | 86 |
| Skåne | 68 | 64 | 62 | 62 | 72 |
| Stockholm | 72 | 68 | 64 | 65 | 72 |
| Södermanland | 83 | 85 | 85 | 85 | 85 |
| Uppsala | 73 | 70 | 56 | 54 | 68 |
| Värmland | 81 | 83 | 81 | 81 | 81 |
| Västerbotten | 77 | 78 | 73 | 76 | 78 |
| Västmanland | 71 | 83 | 70 | 73 | 83 |
| Västra Götaland | 69 | 72 | 66 | 64 | 65 |
| Örebro | 83 | 78 | 71 | 81 | 82 |
| Östergötland | 62 | 62 | 56 | 55 | 60 |

# Effektivitet

Lågt resultat (index 0-59) Måttligt resultat (index 60-69) Högt resultat (index 70-100)

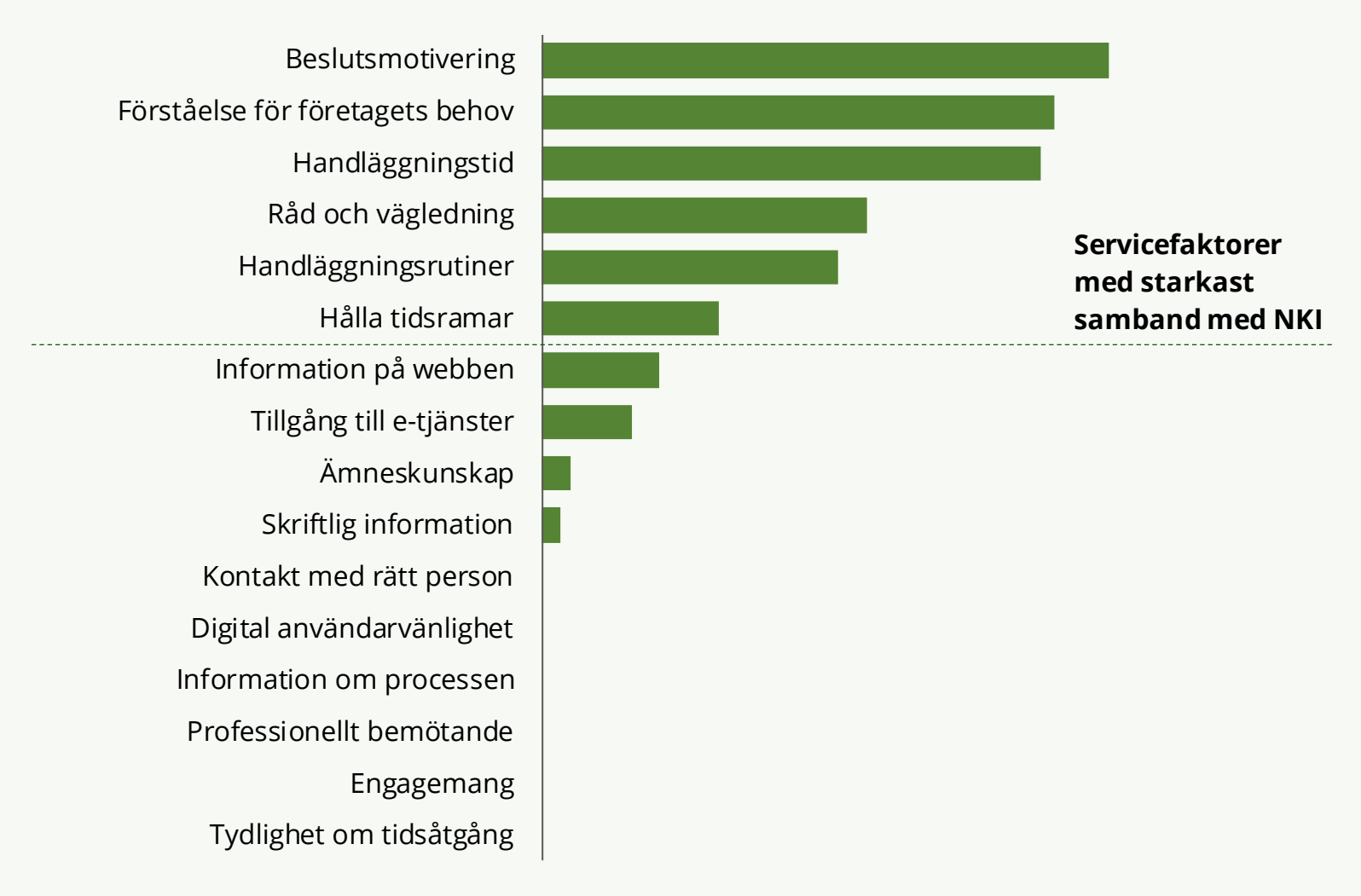
| Effektivitet | Totalt sett | Handläggningstid | Tydlighet om tidsåtgång | Hålla tidsramar | Handläggningsrutiner |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nationellt genomsnitt** | **64** | **60** | **58** | **69** | **67** |
| Blekinge | 67 | 75 | 62 | 72 | 69 |
| Dalarna | 60 | 56 | 60 | 69 | 66 |
| Halland | 51 | 42 | 42 | 55 | 60 |
| Jämtland | 81 | 71 | 72 | 83 | 81 |
| Jönköping | 76 | 72 | 61 | 76 | 77 |
| Kalmar | 68 | 69 | 61 | 75 | 67 |
| Norrbotten | 69 | 68 | 64 | 69 | 74 |
| Skåne | 56 | 49 | 48 | 65 | 57 |
| Stockholm | 65 | 55 | 59 | 72 | 69 |
| Södermanland | 78 | 67 | 74 | 87 | 80 |
| Uppsala | 68 | 67 | 67 | 75 | 64 |
| Värmland | 76 | 74 | 69 | 76 | 80 |
| Västerbotten | 66 | 71 | 63 | 72 | 73 |
| Västmanland | 79 | 76 | 79 | 83 | 75 |
| Västra Götaland | 52 | 45 | 46 | 53 | 56 |
| Örebro | 67 | 63 | 66 | 74 | 80 |
| Östergötland | 56 | 51 | 51 | 60 | 56 |

# Enskilda servicefaktorers inverkan på NKI

Drivkraftsanalysen visar vilka servicefaktorer som har störst inverkan på den totala nöjdheten (NKI). Ju längre stapel, desto starkare samband – och desto mer att vinna på förbättringar inom just det området.

Beslutsmotivering är den starkaste drivkraften, följt av förståelse för företagets behov och handläggningstid. Det är i skärningspunkten mellan kompetens och effektivitet som länsstyrelserna har störst möjlighet att höja nöjdheten.

En beskrivning av metoden för drivkraftsanalysen ges i avsnittet Beskrivning av metod.



# Fakta om undersökningen

I detta avsnitt redovisas mer om undersökningens målgrupp och genomförande



# Målgrupper

Nedan listas de obligatoriska verksamhetsområdena som följs upp i undersökningen:

**2824 – Tillstånd sällskapsdjur och häst**
Vid yrkesmässig verksamhet med djur krävs tillstånd, oavsett antal djur. Exempel: uthyrning, försäljning och omplacering av djur, uppfödning av hund, katt, hästar eller pälsdjur, uppfödning av djur som ska användas som foder, att driva zoobutik, ridskola eller hundrastning.

**4313 – Samråd avverkningsanmälan**
Länsstyrelsen lämnar tillstånd till ingrepp i fornlämning i samband med skogsbruksåtgärder.

**525 – Samråd enligt 12 kap 6 § miljöbalken**
En verksamhet eller åtgärd som kan komma att väsentligt ändra naturmiljön anmäls för samråd enligt 12 kap. 6 § miljöbalken. Genom samrådsbestämmelserna beaktas hänsynsreglerna i 2 kap. miljöbalken, bland annat genom att länsstyrelsen kan förelägga om åtgärder som behövs för att begränsa eller motverka skada på naturmiljön.

**53511 – Anmälan vattenverksamhet**
Enligt 11 kapitlet 9 a § miljöbalken kan vissa vattenverksamheter anmälas till länsstyrelse. Av förordning (1998:1388) om vattenverksamhet m m framgår vad som kan anmälas och hur en anmälan ska handläggas.

**603 – Ansökan projekt- och investeringsstöd**
Investeringsstöd kan lämnas till företag inom jordbruk, trädgård (inklusive akvaponik) som genomför investeringar i mark och byggnader som används i en jordbruksverksamhet.

# Urval och datainsamling

## Urval

Varje länsstyrelse har gjort ett uttag från systemet Platina med ärenden inom aktuella verksamhetsområden som inkommit och avslutats under perioden 1 januari – 30 juni 2026. Uttaget har förmedlats till Origo Group som genomfört en kvalitetsgranskning av kontaktlistorna. Därefter har en urvalsdragning genomförts där hantering av eventuella dubbletter och karenstidshantering skett enligt uppsatta riktlinjer.

Om det finns flera ärenden inom samma länsstyrelse och verksamhetsområde inom 180 dagar (avslutsdatum) med samma e-postadress i båda ärendena, klassas ärenden med senare avslutsdatum som karantän och sållas då bort.

## Datainsamling

Datainsamlingen har skett genom en mixad metod med webbenkäter kombinerat med telefonintervjuer. Inledningsvis har mejl med länk till webbenkät skickats till aktuell kontaktperson för ärendet. Två skriftliga påminnelser har genomförts. Som ett sista steg i insamlingen har en telefonuppföljning genomförts bland icke-svarande, där respondenten har fått möjlighet att besvara frågorna muntligt.

Inledningsvis i enkäten ställs en kontrollfråga i vilken egenskap respondenten varit i kontakt med Länsstyrelsen. De som i frågan har angivit något av svarsalternativen ”Privatperson”, ”Kommun” respektive ”Myndighet” tillhör inte målgruppen för undersökningen och har ej fått besvara ytterligare frågor.

# Antal ärenden, bortfall och svarsfrekvenser

Tabellen visar inrapporterade ärenden, övertäckning och bortfall. Bruttourvalet är alla inrapporterade ärenden efter rensning av dubbletter och karantän, alltså de som har fått en inbjudan till undersökningen. Bortfall uppkommer under insamlingen genom vägran, ej kontakt eller att det framkommer om mottagaren inte tillhör målgruppen. Svarsfrekvensen är antal svar dividerat med nettourvalet (bruttourvalet efter rensning av de som inte tillhör målgruppen).

| Datainsamling | Totalt | Verksamhet 2824 | Verksamhet 4313 | Verksamhet 525 | Verksamhet 53511 | Verksamhet 603 | Övriga verksamheter |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Samtliga ärenden** | **6935** | **370** | **1098** | **2452** | **708** | **957** | **1350** |
| Dubbletter | 2675 | 35 | 597 | 1054 | 184 | 196 | 609 |
| Karantän | 679 | 8 | 161 | 379 | 26 | 81 | 24 |
| **Bruttourval** | **3581** | **327** | **340** | **1019** | **498** | **680** | **717** |
| Ej målgrupp | 216 | 17 | 14 | 52 | 71 | 6 | 56 |
| **Nettourval** | **3365** | **310** | **326** | **967** | **427** | **674** | **661** |
| **Antal svar** | **1648** | **173** | **175** | **427** | **218** | **348** | **307** |
| **Svarsfrekvens** | **49%** | **56%** | **54%** | **44%** | **51%** | **52%** | **46%** |

**Dubbletter** avser att aktuell kontaktperson i företaget har haft flera ärenden i aktuellt verksamhetsområde och länsstyrelse under perioden. Kontaktpersonen får endast besvara enkät för ett ärende gällande aktuellt verksamhetsområde, så de övriga ärendena klassas då som dubbletter.
**Karantän** avser att aktuell kontaktperson i företaget blev utvald i Omgång 1, och då respondenterna endast ska få bli utvalda en gång per halvår markeras sådana som karantän och exkluderas från urvalet.

# Beskrivning av metod

I detta avsnitt ges en förklaring av hur frågor, index och drivkraftsmodellen redovisas



# Redovisning av frågor och index

### Svarsfördelning

Frågorna bedöms på en tiogradig skala, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. Svaren grupperas i andel positiva (betyg 7-10), andel neutrala (betyg 5-6) och andel negativa (betyg 1-4). Andel som är utan åsikt redovisas separat.

Tolkning: Fokusera på balansen mellan positiva och negativa – ett bra resultat kännetecknas av en hög andel positiva i kombination med en begränsad andel negativa.

Medelvärdet för frågorna omvandlas till skalan 0-100 enligt formeln: 100/9 × (skalsteg–1). Detta möjliggör enhetlig jämförelse mellan frågor och indexresultat.

### Nöjd Kund Index – NKI

NKI är det sammanfattande måttet på nöjdheten med hantering av ärendet och baseras på det genomsnittliga betyget för tre helhetsfrågor:

1) Hur nöjd var du med hanteringen av ditt ärende i sin helhet?
2) Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring ärendet?
3) Hur nära ideal var hanteringen i ditt ärende?

### Serviceindex

Förutom NKI så redovisas fem serviceindex som baseras på helhetsfrågor inom respektive serviceområde: Tillgänglighet, Information,  Bemötande, Kompetens och Effektivitet.

### Drivkraftsanalys

Drivkraftsanalysen baseras på de enskilda servicefaktorerna, alltså detaljfrågorna inom respektive serviceområde. Samband fastställs genom multipel linjär regression med servicefrågor som förklarande variabler och NKI som målvariabel. Standardiserade regressionskoefficienter utgör effektmåtten i drivkraftsmodellen.

Analysen genomförs per verksamhetsområde på nationell nivå. Sambanden förväntas vara generella och inte variera väsentligt mellan länsstyrelserna och kan därför användas som vägledning för förbättringsarbetet inom respektive område, även för mindre län.

# Frågeformuleringar – Servicefrågor

I resultatredovisningen används förenklade formuleringar, nedan listan tillhörande fullständiga frågetexter.

**Tillgänglighet**

- Kontakt med rätt person: Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)
- Tillgång till e-tjänster: Möjligheten att använda digitala tjänster i ditt ärende
- Digital användarvänlighet: Användarvänligheten i de digitala tjänsterna

**Information**

- Information på webben: Informationen på vår webbplats
- Information om processen: Hur vi informerade om processen och rutinerna i ditt ärende
- Skriftlig information: Vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)

**Bemötande**

- Professionellt bemötande: Vårt sätt att bemöta dig på ett sakligt och professionellt sätt
- Engagemang: Vårt engagemang i ditt ärende

**Kompetens**

- Ämneskunskap: Vår kunskap om ämnesområdet
- Förståelse för företagets behov: Vår förmåga att förstå ditt företags behov och utmaningar
- Råd och vägledning: Vår förmåga att ge råd och vägledning i ditt ärende
- Beslutsmotivering: Det sätt vi motiverade vårt beslut

**Effektivitet**

- Handläggningstid: Handläggningstiden av ditt ärende
- Tydlighet om tidsåtgång: Hur tydliga vi var med att kommunicera hur lång den beräknade handläggningstiden var
- Hållna tidsramar: Förmågan att hålla överenskomna tidsramar
- Handläggningsrutiner: Rutinerna/arbetsgången kring handläggningen av ditt ärende

# Frågeformuleringar – NKI- och bakgrundsfrågor

I resultatredovisningen används förenklade formuleringar, nedan listan tillhörande fullständiga frågetexter.

**NKI-frågor**

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

**Bakgrundsfrågor**

- Roll vid kontakt: I vilken egenskap var du i kontakt med Länsstyrelsen?
- Bransch: I vilken bransch är ditt företag verksamt?
- Antal anställda: Hur många anställda finns det på din arbetsplats? (Om företaget har verksamhet på flera platser så räkna med hela företaget.)
- Yrkesroll: Vad är din roll?
- Ärendeutfall: Hur utföll ärendet för dig?
- Huvudsaklig kontaktväg: Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?
- Föredragen kontaktväg: Hur föredrar du att ta kontakt med Länsstyrelsen?
- Egen arbetsinsats: Hur upplevde du din arbetsinsats i ärendet?
- Konsultstöd: Behövdes det en konsult som stöd i ärendet?