Länsstyrelsen Skåne

Service- och förtroendemätning

Företagsärenden januari-juni 2026

Undersökning genomförd av Origo Group

Länsstyrelserna

Rapportens innehåll

Sammanfattning & rekommendationer	3
Övergripande resultat	9
2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst	14
525 12:6-samråd	22
53511 Anmälan vattenverksamhet	31
603 Ansökan projekt- och investeringsstöd	39
Tillvalda verksamheter	47
Fakta om undersökningen	54
Beskrivning av metod	58



Länsstyrelserna

Sammanfattning & rekommendationer

I detta avsnitt ges en sammanfattning av resultatet och rekommendationer för det fortsatta arbetet



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 även fått utvärdera ytterligare 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 99 svar har samlats in för Skåne, varav:
  - 35 svar för verksamhetsområde 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst
  - 2 svar för verksamhetsområde 4313 Avverkningsärenden
  - 27 svar för verksamhetsområde 525 12:6-samråd
  - 5 svar för verksamhetsområde 53511 Anmälan vattenverksamhet
  - 30 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

För de fem obligatoriska områdena 525, 4313, 2824, 53511 och 603 (som samtliga länsstyrelser följer upp) uppnår Länsstyrelsen Skåne ett totalt NKI-värde på 67 av 100, vilket indikerar att de flesta företagare är som helhet nöjda med ärendehanteringen. Resultatet ligger en lägre nivå jämfört med det nationella genomsnittet (73).

2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst

- NKI-värdet för verksamhetsområdet uppgår till 73 av 100, vilket är en lägre nivå jämfört med det nationella genomsnittet (78).
- Verksamhetsområdet uppnår goda resultat inom samtliga serviceområden, men ligger samtidigt under de nationella genomsnitten – mest tydligt gällande effektivitet.
- Särskilt höga betyg ges gällande professionellt bemötande, beslutsmotivering, skriftlig information och att hålla tidsramar.

525 12:6-samråd

- NKI-värdet för verksamhetsområdet uppgår till 70 av 100, vilket är en lägre nivå jämfört med det nationella genomsnittet (76).
- Verksamhetsområdet uppnår goda resultat inom samtliga serviceområden, med särskilt höga betyg gällande professionellt bemötande, ämneskunskap och skriftlig information. Samtidigt ligger uppfattningen om effektivitet under det nationella genomsnittet.

Kort om resultaten

53511 Anmälan vattenverksamhet

- NKI-värdet för verksamhetsområdet uppgår till 62 av 100, vilket är en lägre nivå jämfört med det nationella genomsnittet (72).
- Verksamhetsområdet uppnår relativt goda resultat, särskilt gällande kompetens. Bemötande och information och bemötande ligger relativt lägre och under de nationella genomsnitten.
- Särskilt höga betyg ges gällande personalens engagemang och att hålla tidsramar. Notera att svarsantalet är lågt (5) och att andelen vet ej är hög på flera frågor.

603 Ansökan projekt- och investeringsstöd

- NKI-värdet för verksamhetsområdet uppgår till 64 av 100, vilket är en lägre nivå jämfört med det nationella genomsnittet (68).
- Verksamhetsområdet uppnår höga resultat gällande tillgänglighet och bemötande, där professionellt bemötande är den högst betygsatta faktorn. Effektivitet ligger på en relativt låg nivå främst avseende handläggningstid och tydlighet om tidsåtgång.

Rekommendationer

Följande rekommenderas att prioriteras för verksamhetsområdena då det har stor inverkan på företagarnas helhetsintryck samt utmärkande resultat.

- **2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst:** Viktiga styrkor att vårda är professionellt bemötande, skriftlig information, råd och vägledning samt förmågan att hålla tidsramar. Viktiga förbättringsområden är handläggningstid, handläggningsrutiner och information om processen.
- **525 12:6-samråd**: Viktiga styrkor att vårda är möjligheten att komma i kontakt med rätt person, personalens engagemang och en tydlig beslutsmotivering. Störst förbättringspotential för att höja nöjdheten finns i handläggningstid, handläggningsrutiner, tydlighet om tidsåtgång och förståelse för företagets behov.
- **53511 Anmälan vattenverksamhet**: Främsta styrkor att bevara är personalens engagemang, förståelse för företagets behov, tillgång till e-tjänster, tydlig beslutsmotivering och kontakt med rätt person. Viktiga förbättringsområden är handläggningstid och handläggningsrutiner.
- **603 Ansökan projekt- och investeringsstöd**: Viktiga styrkor att vårda är en tydlig beslutsmotivering och förmågan att hålla tidsramar. Störst potential finns i handläggningstid, handläggningsrutiner, förståelse för företagets behov samt råd och vägledning.

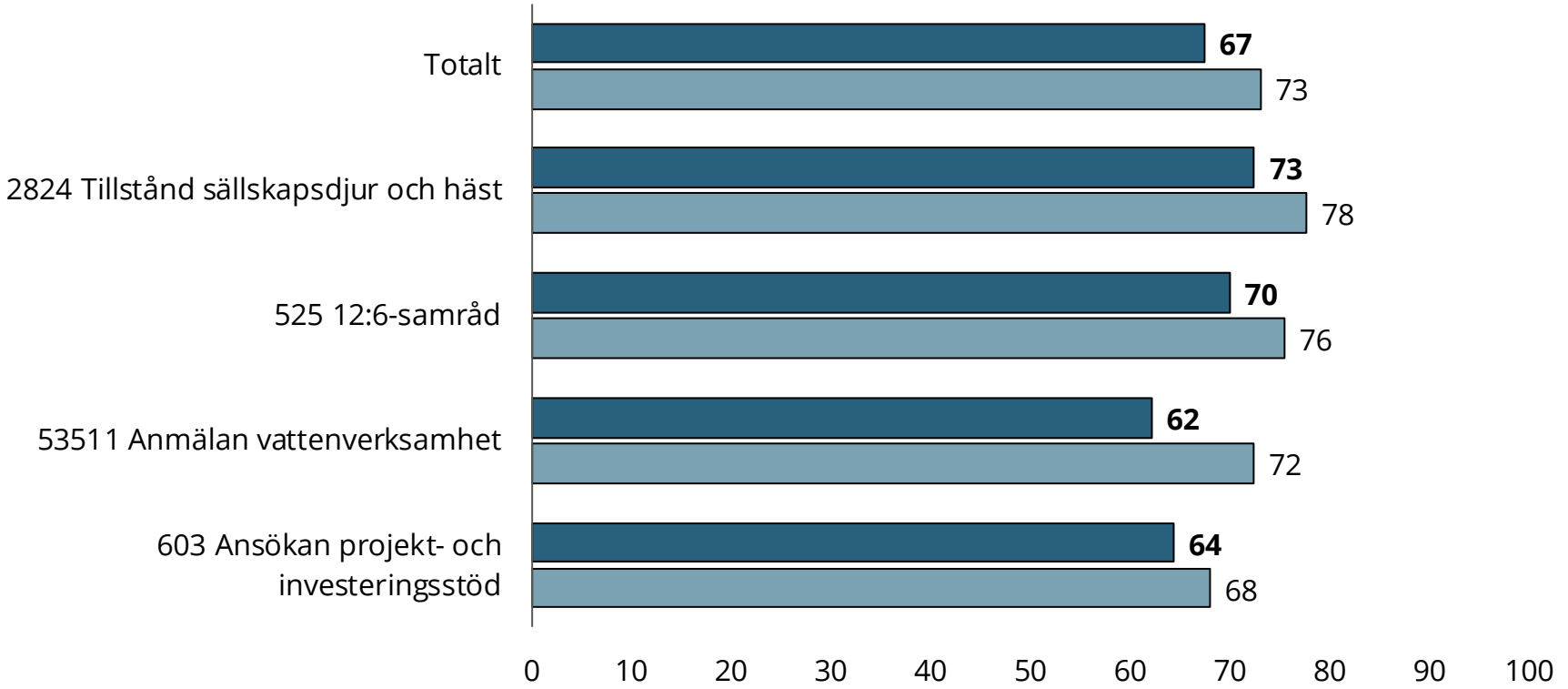
Övergripande resultat för länsstyrelsen

I detta avsnitt redovisas NKI och serviceindex samt prioriteringar



NKI för länsstyrelsen totalt och per obligatoriskt verksamhetsområde

För de fem obligatoriska områdena 525, 4313, 2824, 53511 och 603 (som samtliga länsstyrelser följer upp) uppnår Länsstyrelsen Skåne ett totalt NKI-värde på 67 av 100, vilket indikerar att de flesta företagare är som helhet nöjda med ärendehanteringen och en lägre nivå jämfört med det nationella genomsnittet. NKI är högst för verksamhetsområde 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst och lägre inom 53511 Anmälan vattenverksamhet, där Skåne också ligger något lägre än det nationella genomsnittet.



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 och Serviceindex per obligatoriskt verksamhetsområde

För samtliga verksamhetsområden är resultaten överlag måttliga för Serviceindexet effektivitet. Övriga serviceområden uppnår generellt sett goda resultat för samtliga verksamhetsområden.

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

Indexresultat	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Effektivitet
Totalt	**67**	**71**	**70**	**75**	**73**	**63**
2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst	73	72	74	78	76	66
525 12:6-samråd	70	73	74	77	76	67
53511 Anmälan vattenverksamhet	62	75	67	72	78	69
603 Ansökan projekt- och investeringsstöd	64	72	66	74	68	56

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

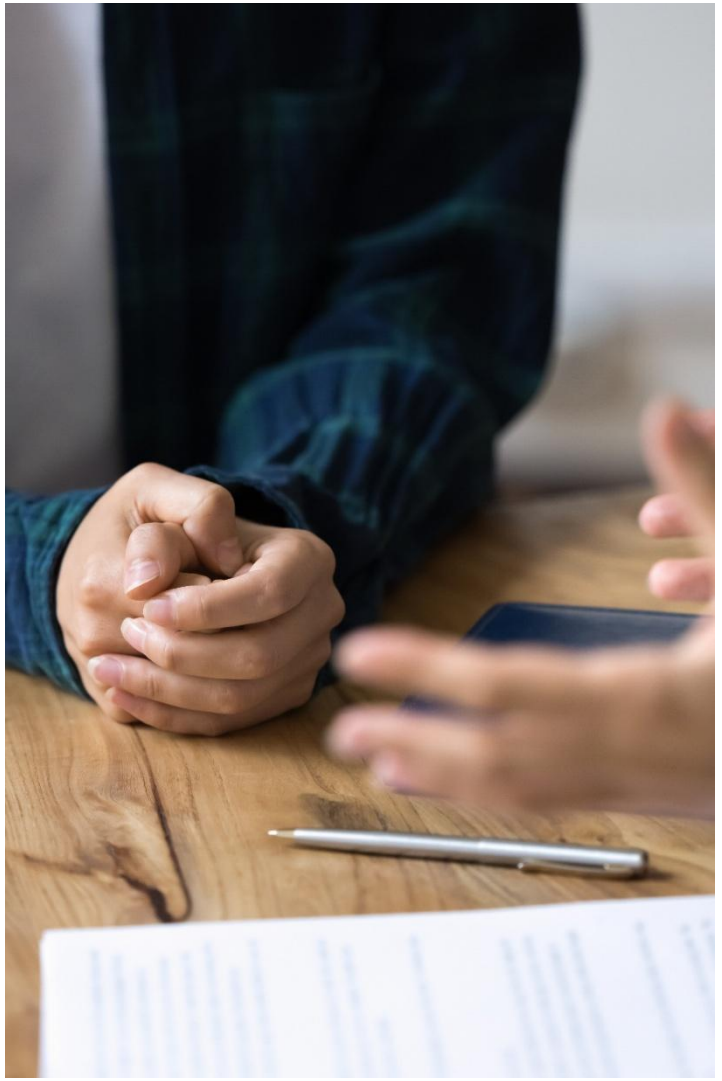
- Professionellt bemötande
- Engagemang

Kompetens

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

Effektivitet

- Handläggningstid
- Tydlighet om tidsåtgång
- Hålla tidsramar
- Handläggningsrutiner



Prioriteringar av enskilda servicefaktorer

I tabellen redovisas en sammanfattning av drivkraftsanalyserna för respektive verksamhetsområde.

	Verksamhet 2824	Verksamhet 525	Verksamhet 53511	Verksamhet 603
Kontakt med rätt person	Bevaka	Vårda	Vårda	Bevaka
Tillgång till e-tjänster	Kan förbättras	Bevaka	Vårda	Bevaka
Digital användarvänlighet	Kan förbättras	Prioritera	Bevaka	Kan förbättras
Information på webben	Kan förbättras	Kan förbättras	Kan förbättras	Kan förbättras
Information om processen	Prioritera	Bevaka	Kan förbättras	Kan förbättras
Skriftlig information	Vårda	Bevaka	Vårda	Bevaka
Professionellt bemötande	Vårda	Bevaka	Bevaka	Bevaka
Engagemang	Vårda	Vårda	Vårda	Bevaka
Ämneskunskap	Bevaka	Bevaka	Kan förbättras	Bevaka
Förståelse för företagets behov	Bevaka	Prioritera	Vårda	Prioritera
Råd och vägledning	Vårda	Kan förbättras	Kan förbättras	Prioritera
Beslutsmotivering	Bevaka	Vårda	Vårda	Vårda
Handläggningstid	Prioritera	Prioritera	Prioritera	Prioritera
Tydlighet om tidsåtgång	Kan förbättras	Prioritera	Kan förbättras	Kan förbättras
Hålla tidsramar	Vårda	Bevaka	Bevaka	Vårda
Handläggningsrutiner	Prioritera	Prioritera	Prioritera	Prioritera

Analyserna syftar till att identifiera vilka enskilda faktorer som det är mest effektivt att fokusera på i ett förbättringsarbete. Detta görs genom att dela in faktorerna i fyra prioriteringsnivåer baserat på nuvarande resultatnivå och samband med NKI. Av dessa bör störst fokus läggas på två kategorier:

- **Prioritera** – faktorer som starkt driver den totala nöjdheten, där riktade insatser har störst potential att höja NKI.
- **Vårda** – faktorer som redan ligger på höga nivåer och bidrar starkt till den totala nöjdheten.

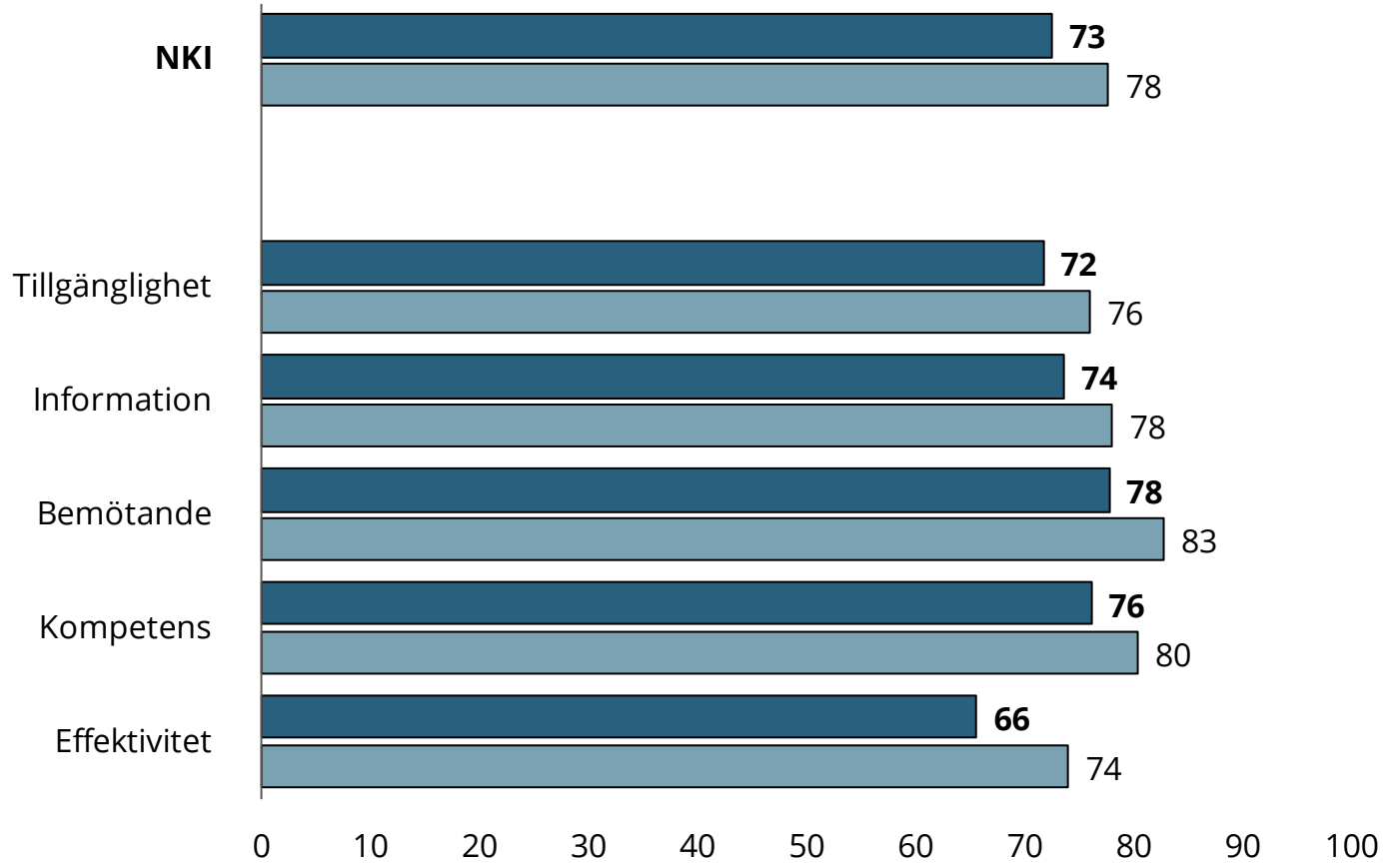
Verksamhet 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst

35 svar



Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Länsstyrelsen Skåne uppnår höga resultat för verksamhetsområde 2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst, men ligger samtidigt under det nationella genomsnittet – särskilt gällande effektivitet.

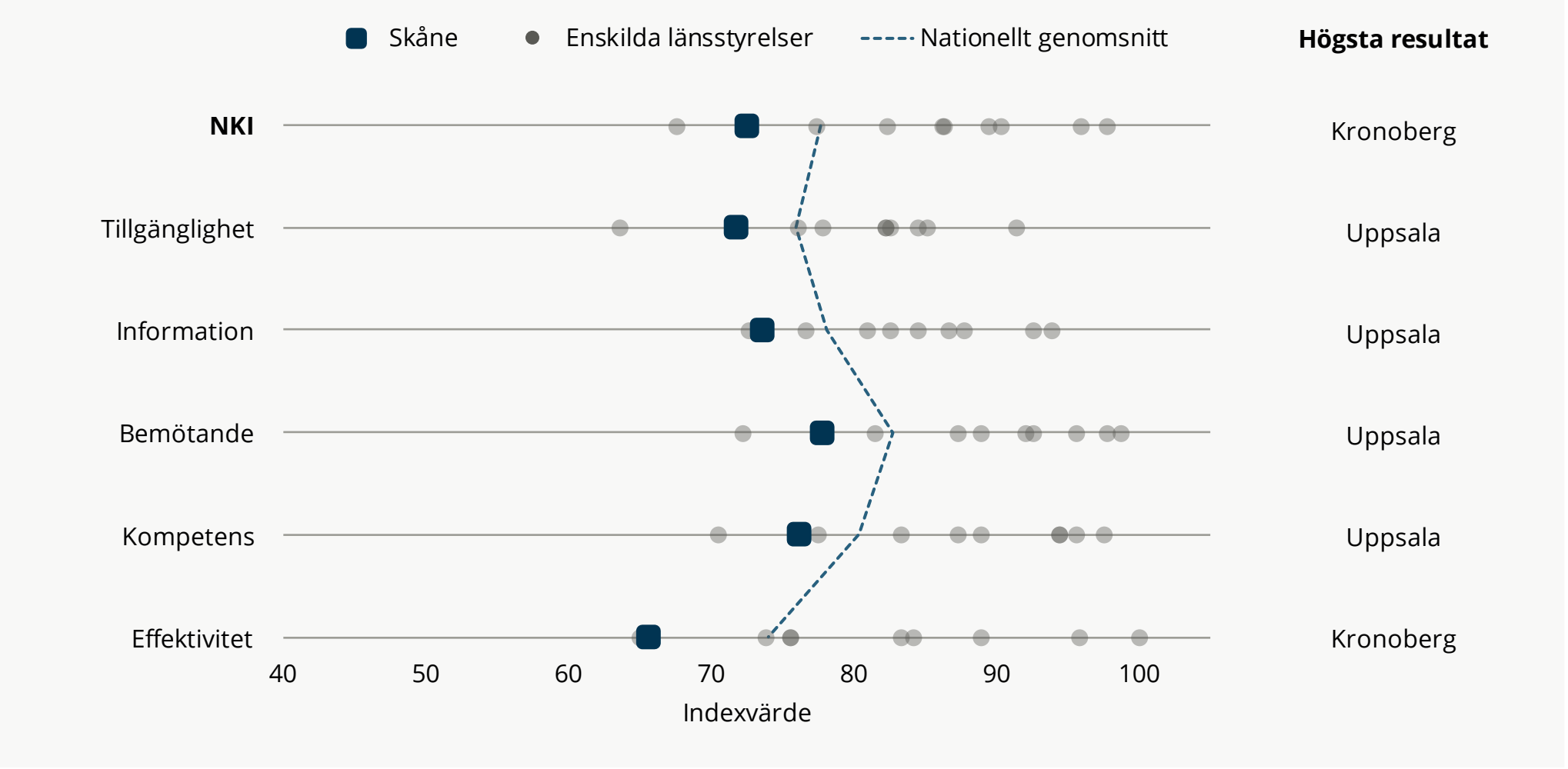


NKI (Nöjd Kund Index) är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

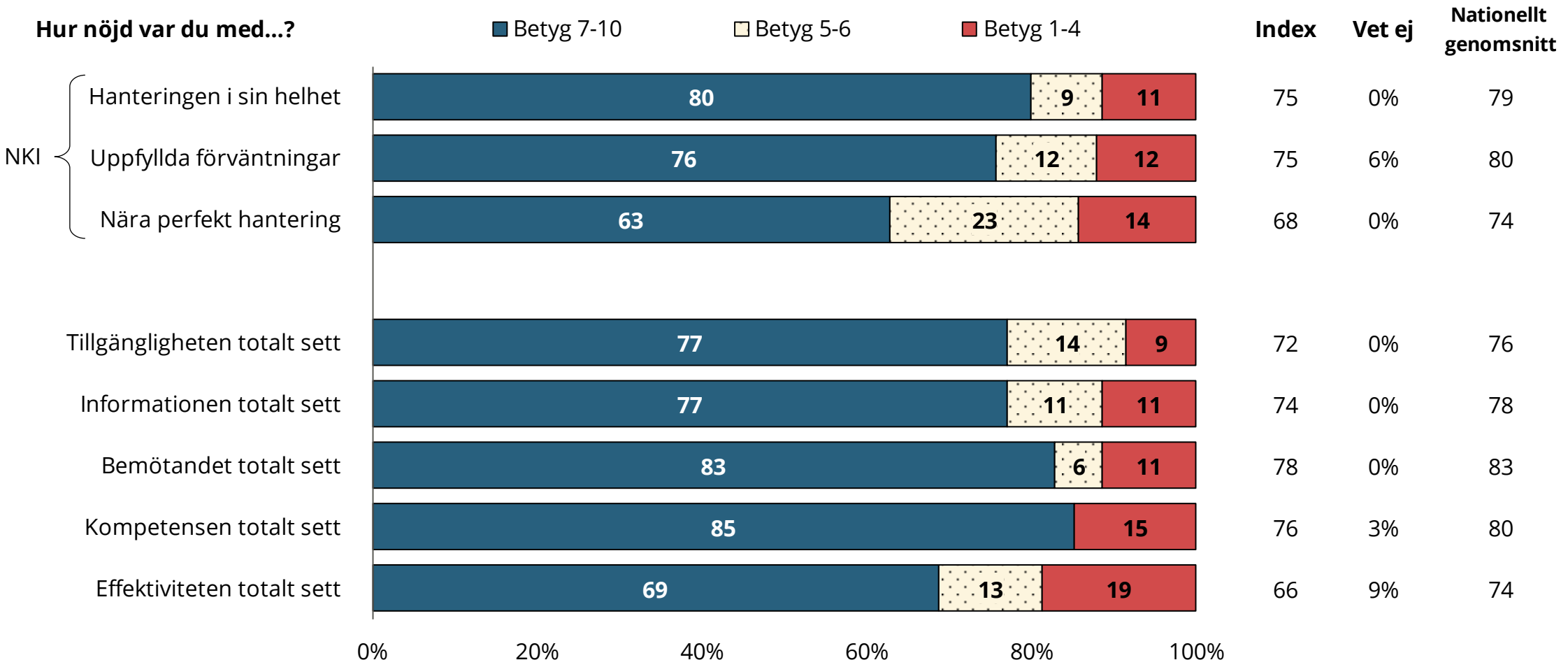
Serviceindex baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett.

Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

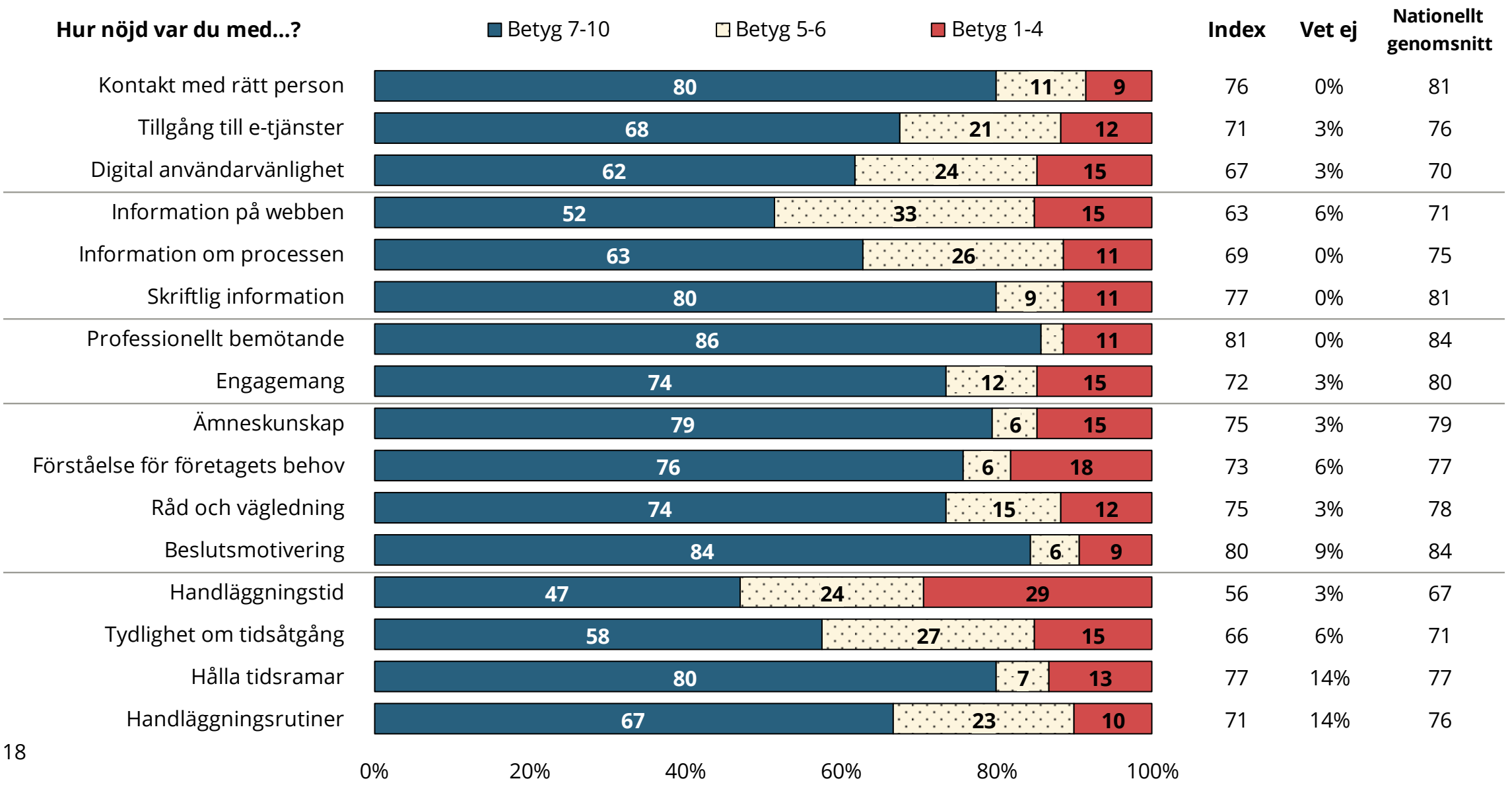
I denna figur är samtliga länsstyrelsers resultat för NKI och Serviceindex markerade.



Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex

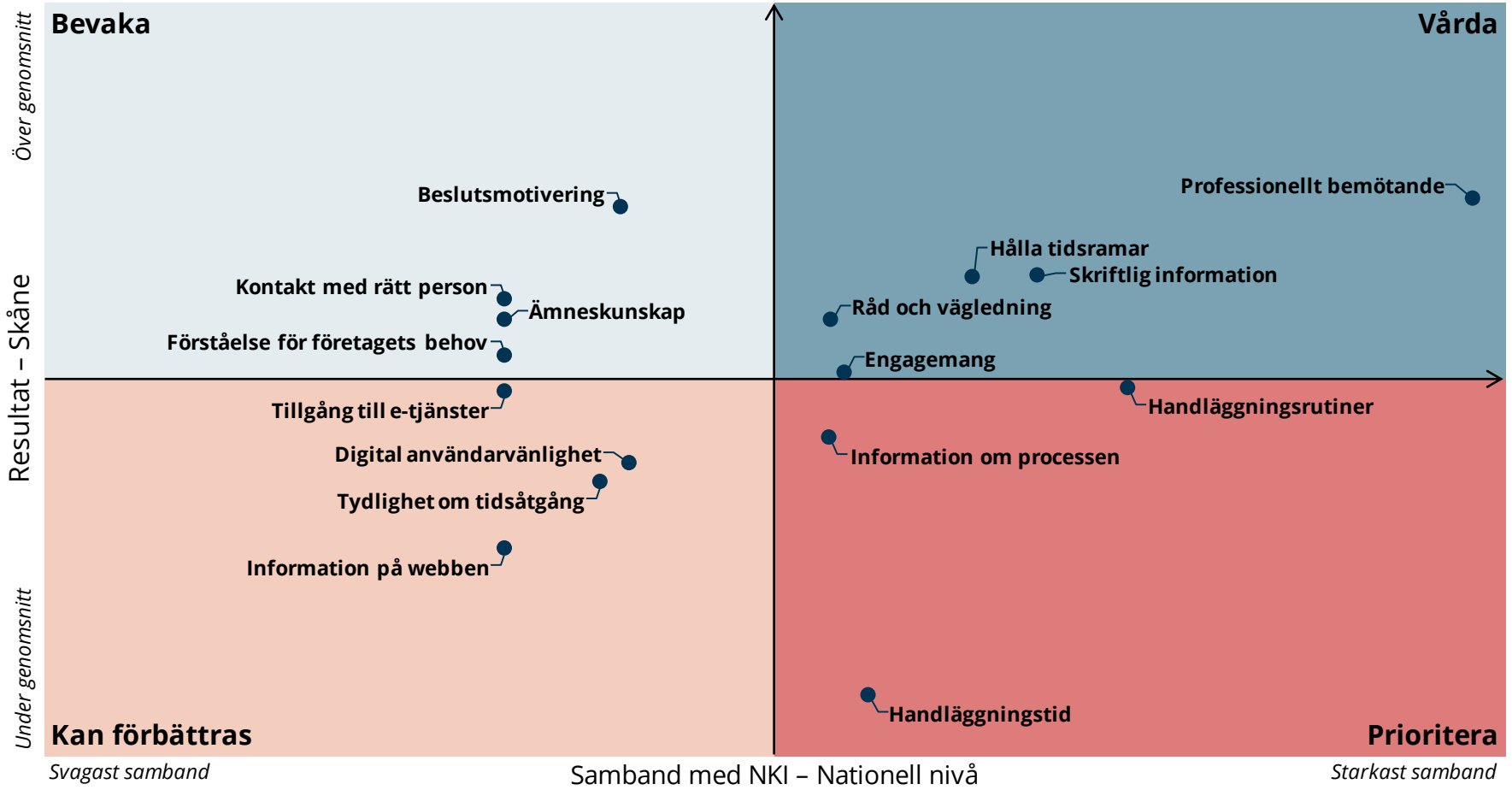


Svarsfördelningen i enskilda servicefaktorer



Prioriteringar för verksamhetsområdet

Nedan presenteras de enskilda servicefaktorerna i prioriteringsmatrisen. Varje faktor är placerad utifrån två dimensioner: hur viktig den är för den totala nöjdheten (x-axeln) och hur nöjd man är med den idag (y-axeln).



De mest **inflytelserika** faktorerna återfinns på **höger sida** av matrisen.

Faktorerna med störst **förbättringspotential** återfinns i den **nedre delen** av matrisen (genomsnittligt indexvärde under 72).

Bakgrundsfrågor

Bransch	Andel
Jordbruk, skogsbruk, trädgård, fiske, livsmedelsförädling	9%
Djurhållning sällskapsdjur, häst	89%
Berg, mineral-, grustäkter	0%
Industri-, tillverkning, byggverksamhet	0%
Energi-, elproduktion, distribution, kablar, fiber	0%
Vattenförsörjning; avloppsrening, avfallshantering, sanering	0%
Transport, magasinering	0%
Fastighetsverksamhet	0%
Annat	3%
Ej aktuellt	0%

Antal anställda	Andel
0	63%
1-5	34%
6-49	3%
50-249	0%
250 eller fler	0%
Vet ej	0%

Yrkesroll	Andel
Ägare	94%
Anställd	3%
Konsult	0%
Annat	3%

Roll vid kontakt	Andel
Företagare eller anställd på ett företag	63%
Enskild firma, markägare eller jord-/skogsbruksfastighet	31%
Konsult eller ombud för annans räkning	0%
Ekonomisk förening	0%
Ideell förening, trossamfund eller stiftelse	3%
Kommunalt bolag	0%
Annat	3%

Konsultstöd	Andel
Ja, på grund av tidsbrist	0%
Ja, på grund av ärendets komplexitet	6%
Ja, annan anledning	6%
Nej	89%

Bas: 35 svar.

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

Bakgrundsfrågor, forts.

Huvudsaklig kontaktväg	Andel
Telefon	20%
E-post	49%
Brev	3%
Personligt möte	0%
Digital tjänst	20%
Annat sätt	9%

Föredragen kontaktväg	Andel
Telefon	40%
E-post	34%
Brev	0%
Personligt möte	6%
Digital tjänst	11%
Annat sätt	9%

Ärendeutfall	Andel
Positivt	89%
Delvis positivt	6%
Negativt	6%
Vet ej/Ärendet drogs tillbaka	0%

Egen arbetsinsats	Andel
Helt orimlig	0%
Ganska orimlig	9%
Varken rimlig eller orimlig	14%
Ganska rimlig	29%
Helt rimlig	49%
Vet ej	0%

Bas: 35 svar.

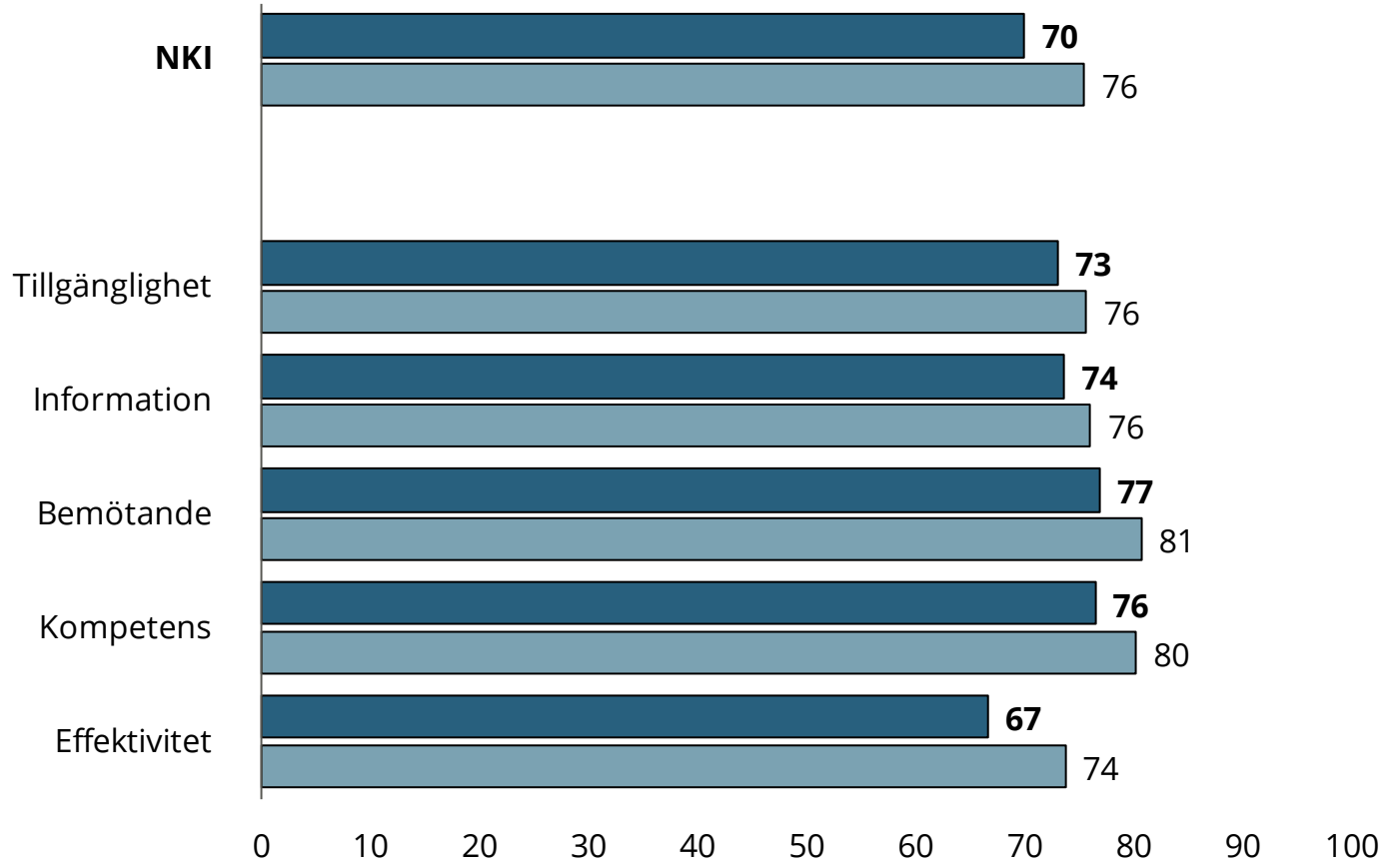
Verksamhet 525 12:6-samråd

27 svar



Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Länsstyrelsen Skåne uppnår höga resultat för verksamhetsområde 525 12:6-samråd. Samtidigt ligger uppfattningen om effektivitet under det nationella genomsnittet.

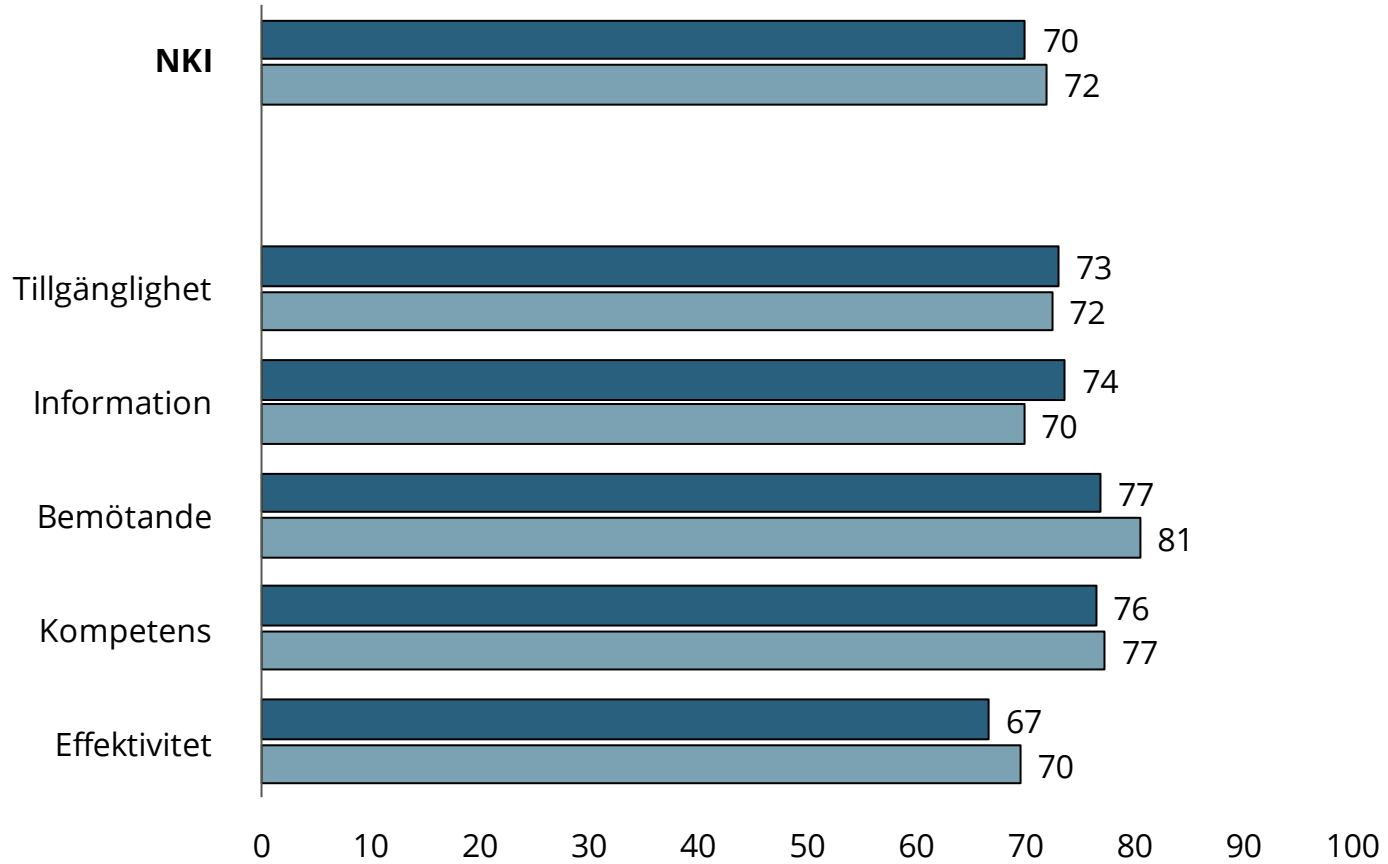


NKI (Nöjd Kund Index) är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

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

Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Länsstyrelsen Skåne uppnår resultat i nivå med 2025 års mätning för verksamhetsområde 525 12:6-samråd.

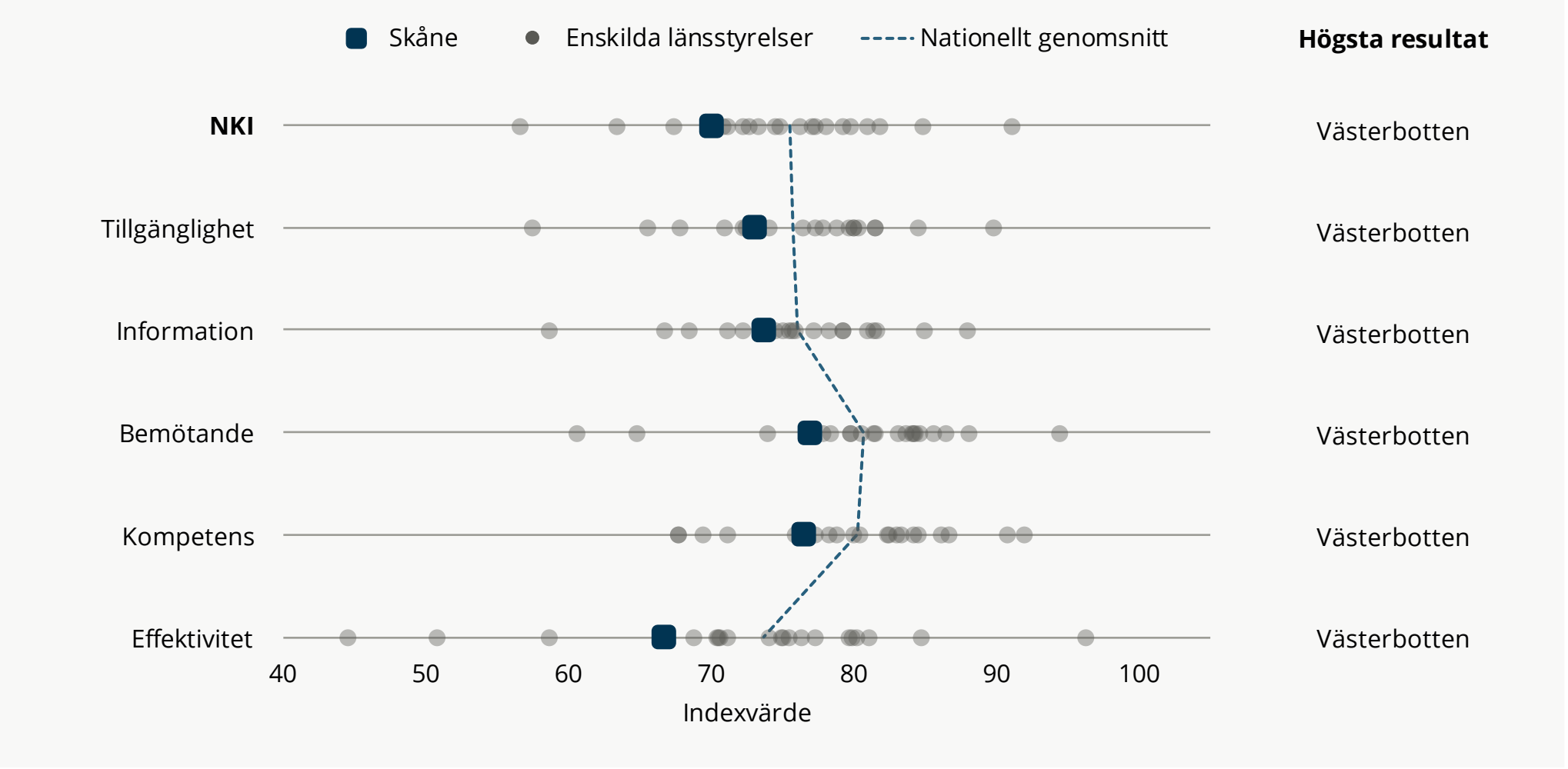


NKI (Nöjd Kund Index) är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

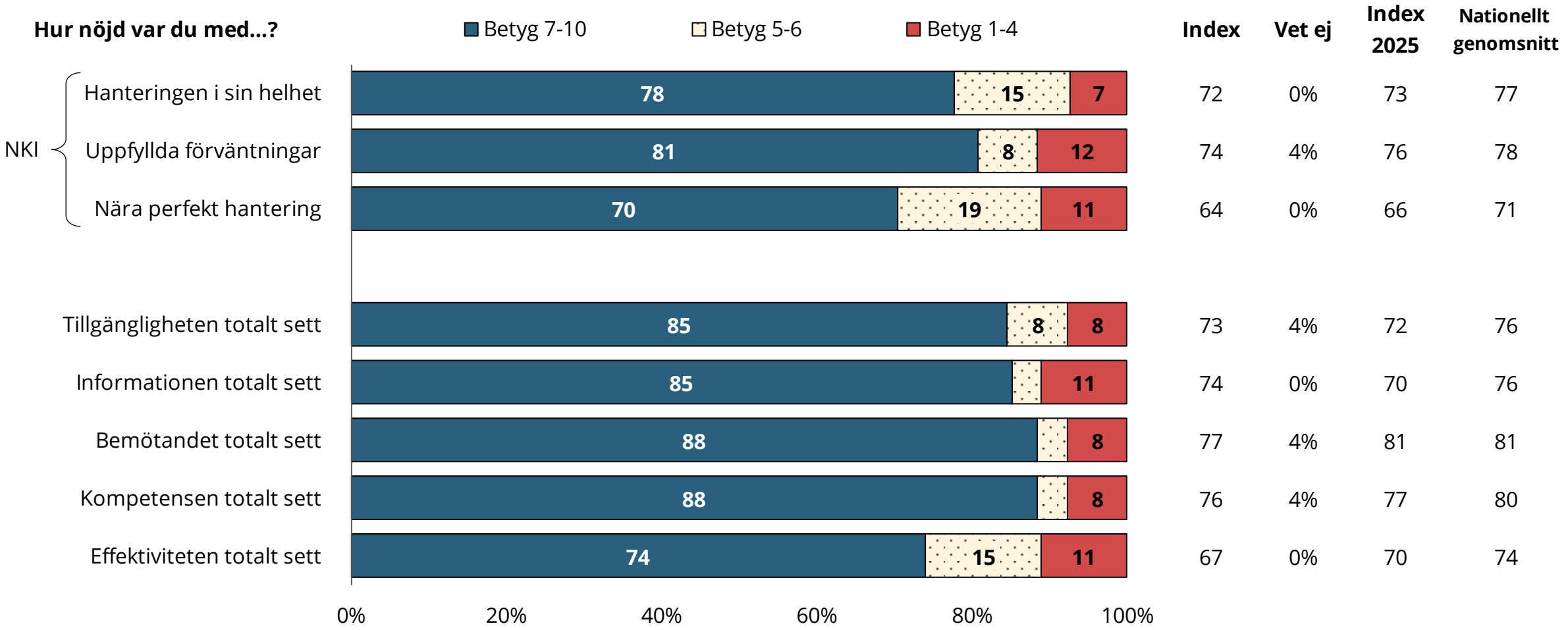
Serviceindex baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett.

Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

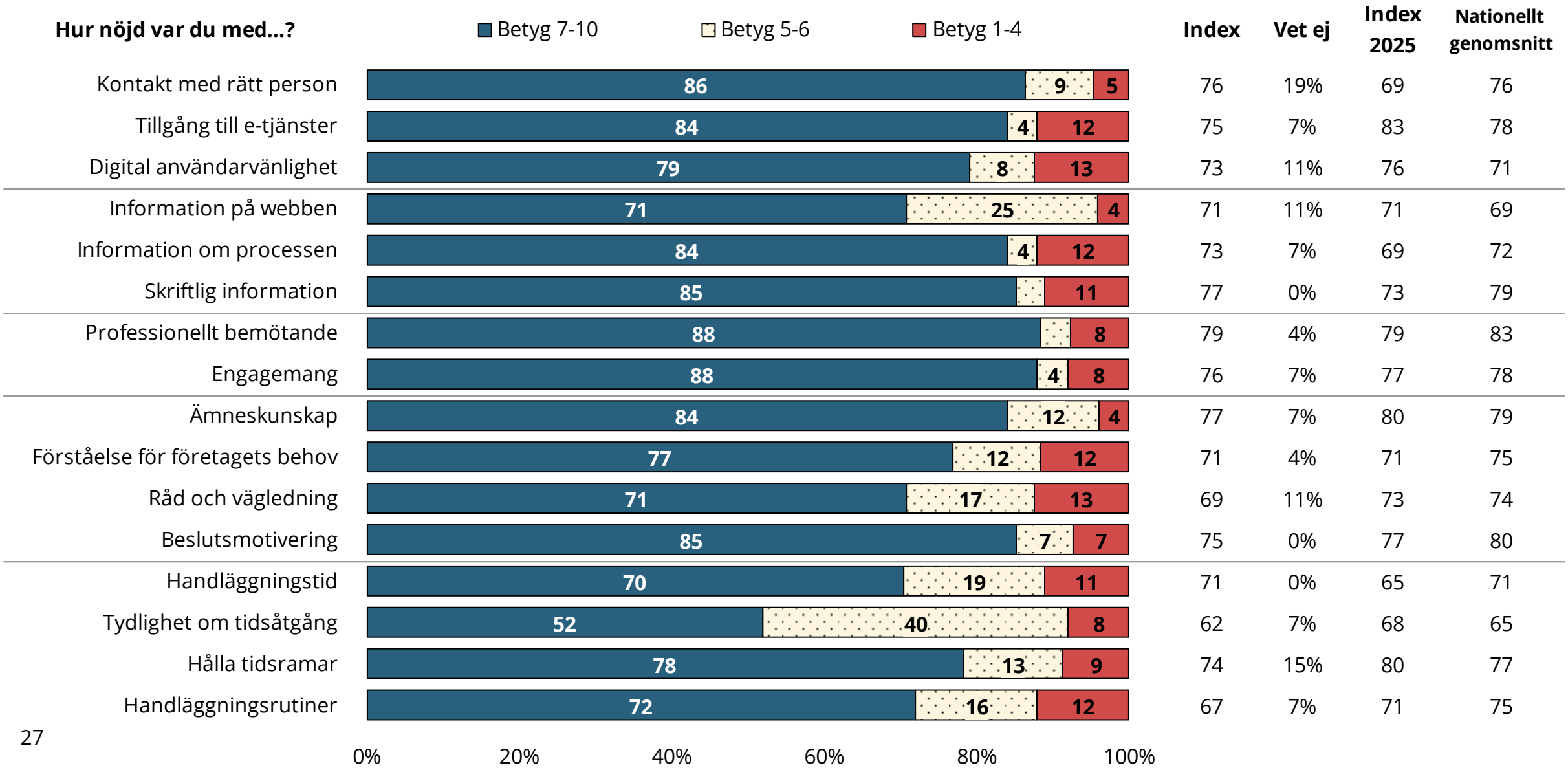
I denna figur är samtliga länsstyrelsers resultat för NKI och Serviceindex markerade. Resultaten baseras på 2026 års utfall.



Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex

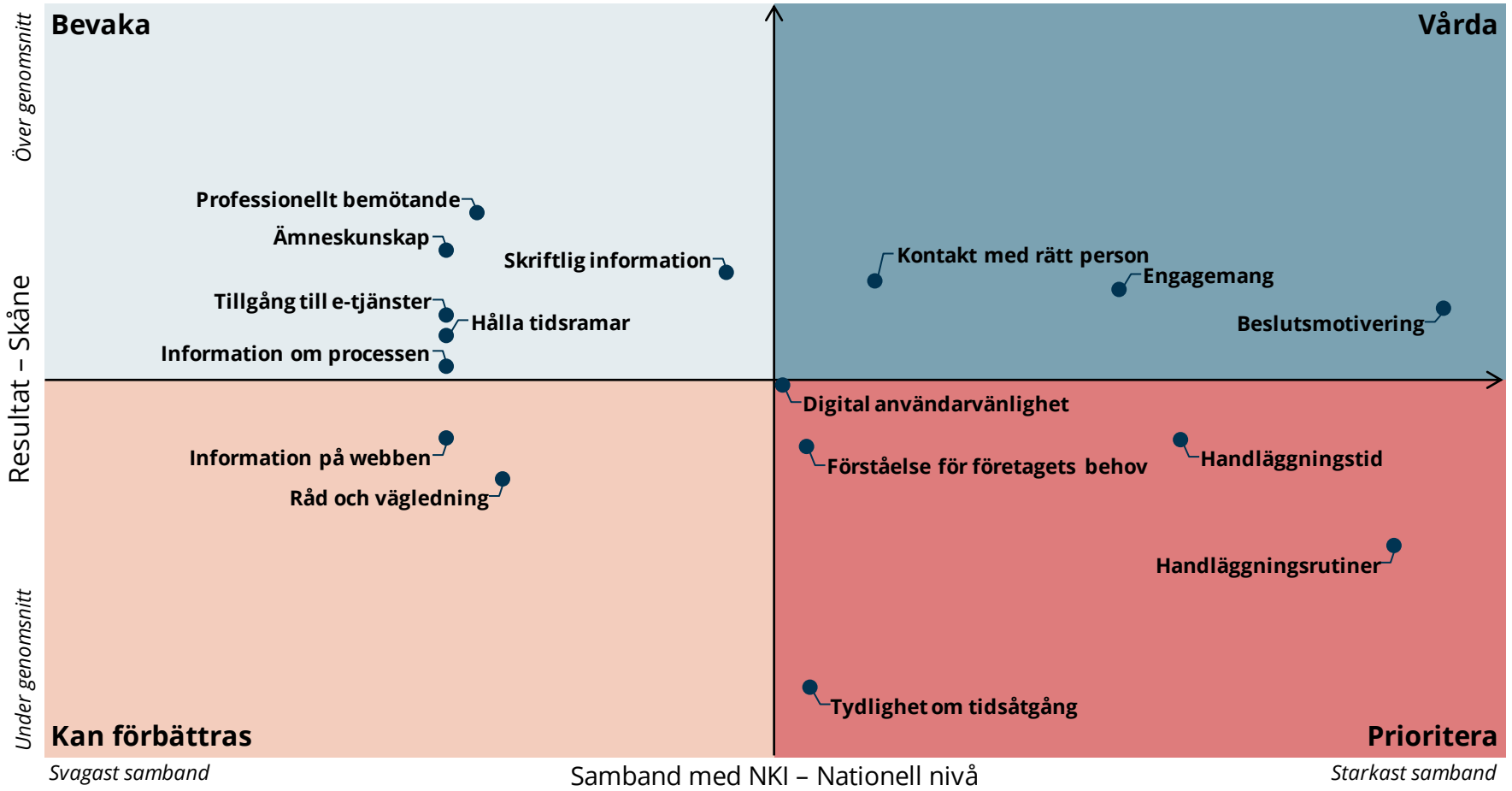


Svarsfördelningen i enskilda servicefaktorer



Prioriteringar för verksamhetsområdet

Nedan presenteras de enskilda servicefaktorerna i prioriteringsmatrisen. Varje faktor är placerad utifrån två dimensioner: hur viktig den är för den totala nöjdheten (x-axeln) och hur nöjd man är med den idag (y-axeln).



De mest **inflytelserika** faktorerna återfinns på **höger sida** av matrisen.

Faktorerna med störst **förbättringspotential** återfinns i den **nedre delen** av matrisen (genomsnittligt indexvärde under 73).

Bakgrundsfrågor

Bransch	Andel
Jordbruk, skogsbruk, trädgård, fiske, livsmedelsförädling	15%
Djurhållning sällskapsdjur, häst	0%
Berg, mineral-, grustäkter	0%
Industri-, tillverkning, byggverksamhet	0%
Energi-, elproduktion, distribution, kablar, fiber	44%
Vattenförsörjning; avloppsrening, avfallshantering, sanering	15%
Transport, magasinering	0%
Fastighetsverksamhet	7%
Annat	19%
Ej aktuellt	0%

Antal anställda	Andel
0	4%
1-5	11%
6-49	22%
50-249	15%
250 eller fler	48%
Vet ej	0%

Yrkesroll	Andel
Ägare	8%
Anställd	58%
Konsult	31%
Annat	4%

Roll vid kontakt	Andel
Företagare eller anställd på ett företag	63%
Enskild firma, markägare eller jord-/skogsbruksfastighet	0%
Konsult eller ombud för annans räkning	19%
Ekonomisk förening	0%
Ideell förening, trossamfund eller stiftelse	4%
Kommunalt bolag	11%
Annat	4%

Konsultstöd	Andel
Ja, på grund av tidsbrist	7%
Ja, på grund av ärendets komplexitet	33%
Ja, annan anledning	4%
Nej	56%

Bas: 27 svar.

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

Bakgrundsfrågor, forts.

Huvudsaklig kontaktväg	Andel
Telefon	0%
E-post	67%
Brev	0%
Personligt möte	0%
Digital tjänst	30%
Annat sätt	4%

Föredragen kontaktväg	Andel
Telefon	26%
E-post	48%
Brev	0%
Personligt möte	11%
Digital tjänst	15%
Annat sätt	0%

Ärendeutfall	Andel
Positivt	63%
Delvis positivt	19%
Negativt	4%
Vet ej/Ärendet drogs tillbaka	15%

Egen arbetsinsats	Andel
Helt orimlig	0%
Ganska orimlig	7%
Varken rimlig eller orimlig	26%
Ganska rimlig	26%
Helt rimlig	37%
Vet ej	4%

Bas: 27 svar.

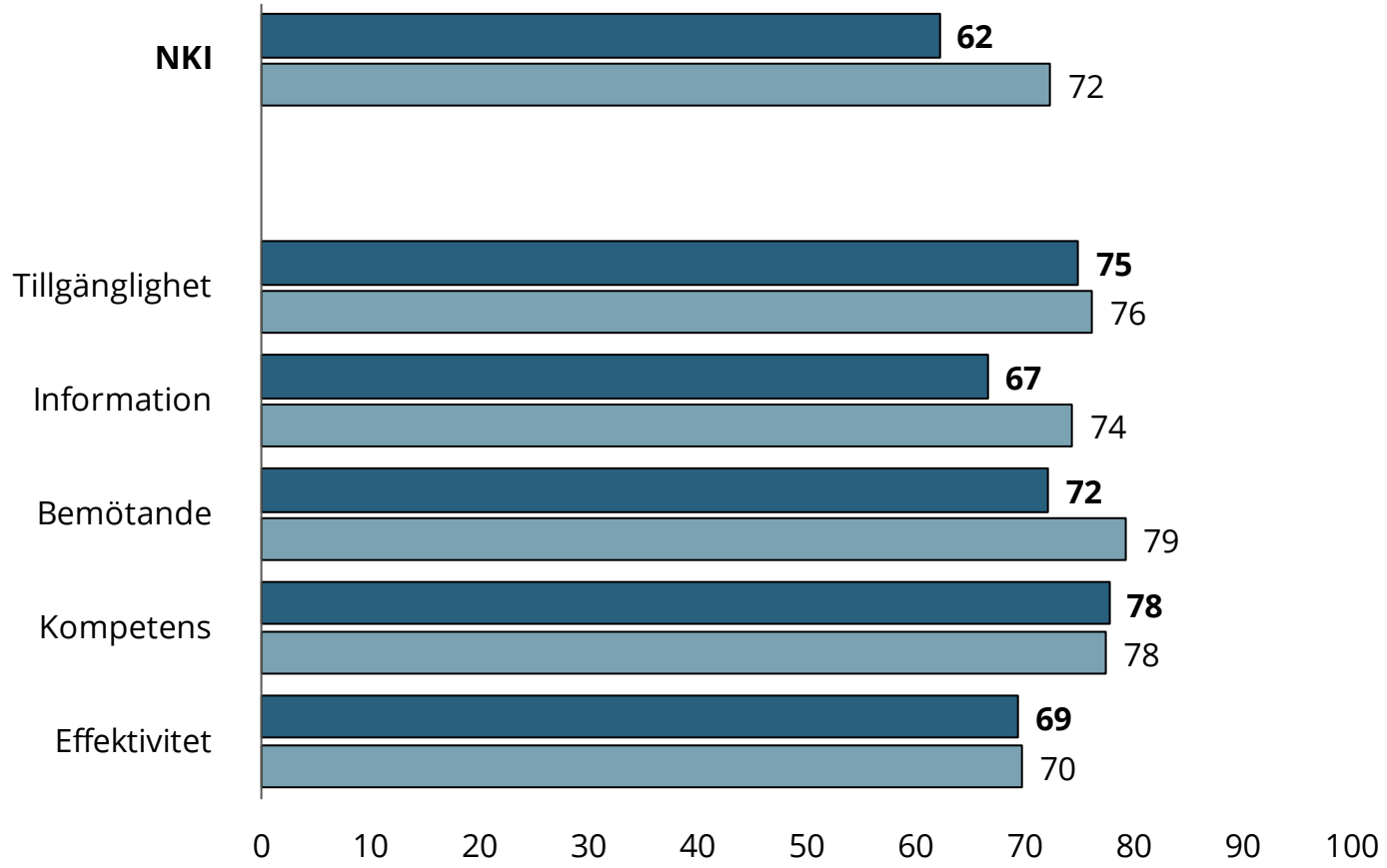
Verksamhet 53511 Anmälan vattenverksamhet

5 svar



Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Länsstyrelsen Skåne uppnår relativt goda resultat för verksamhetsområde 53511 Anmälan vattenverksamhet, särskilt gällande kompetens.

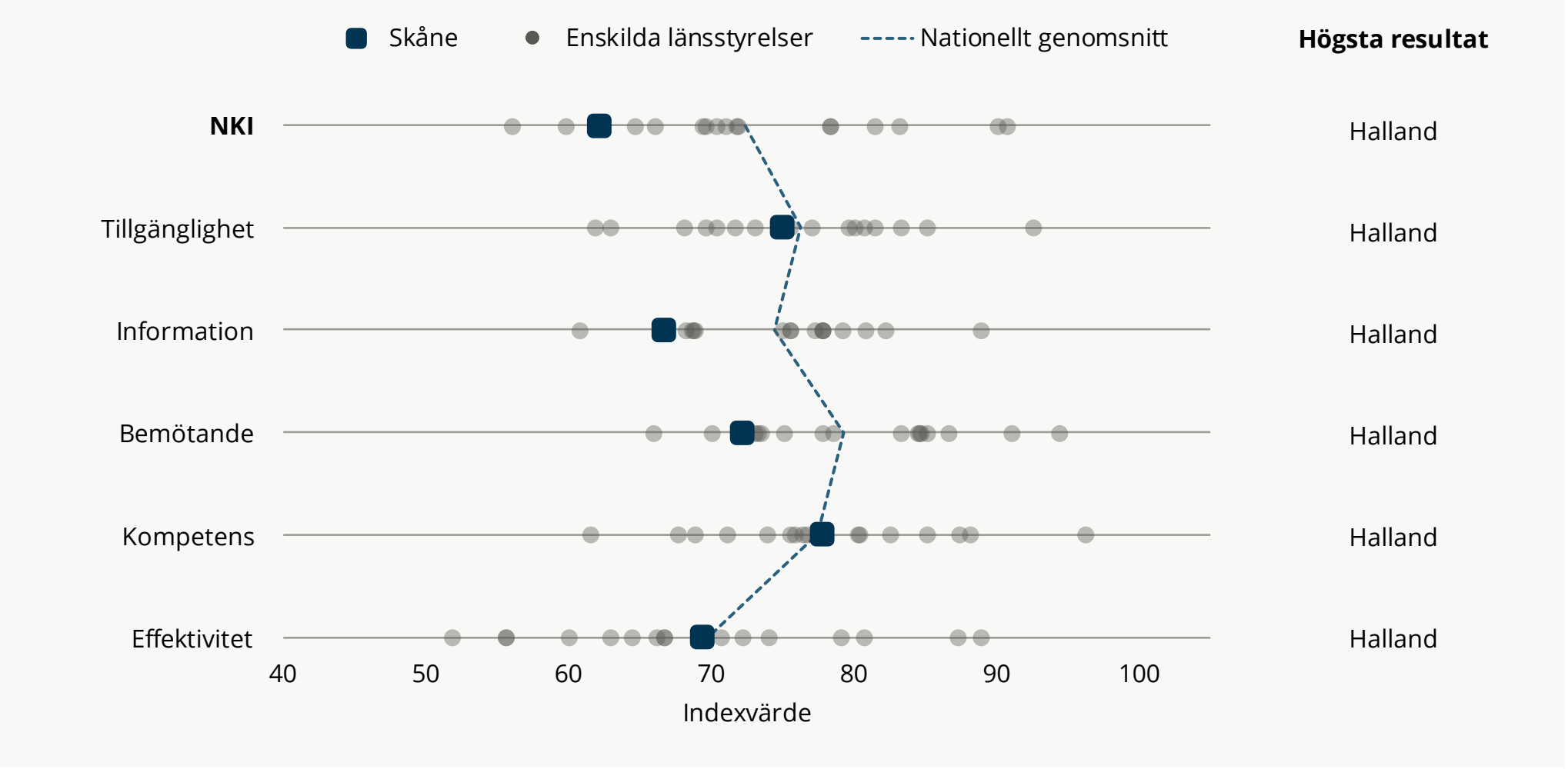


NKI (Nöjd Kund Index) är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

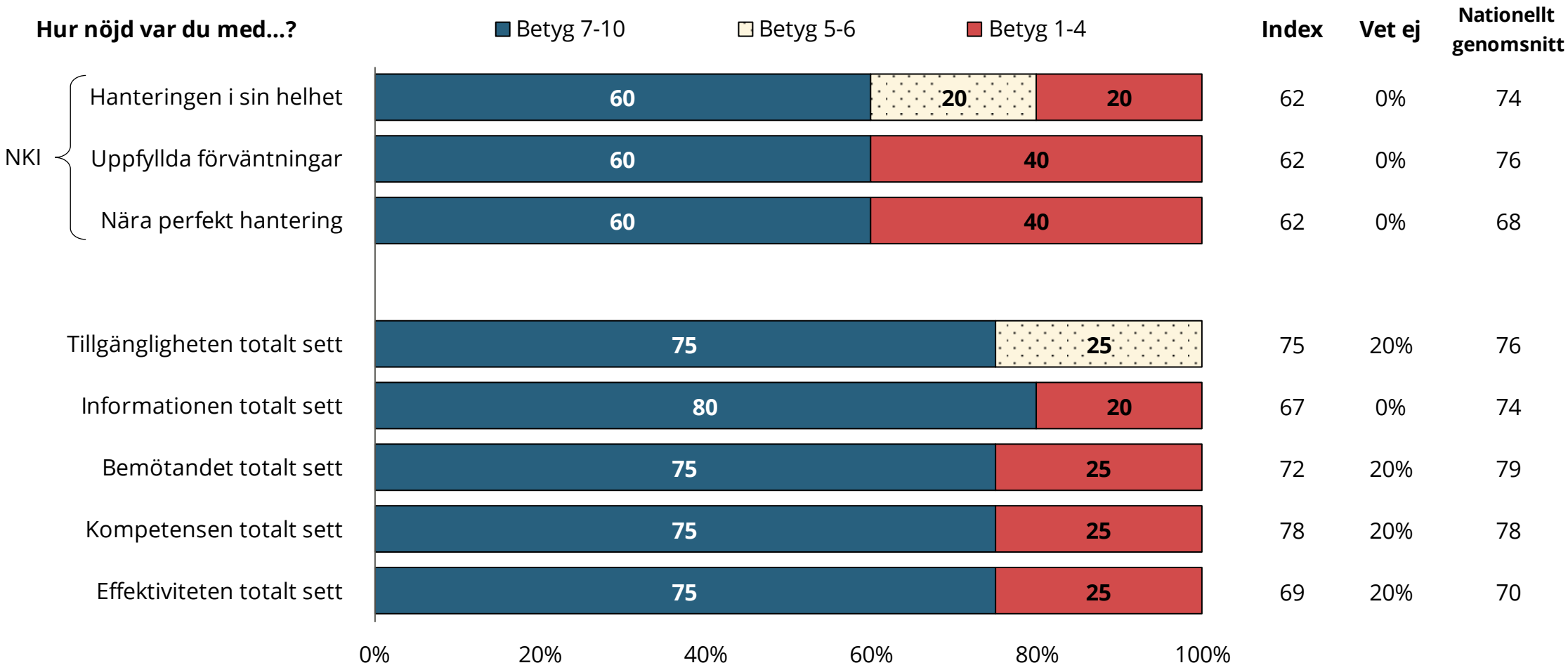
Serviceindex baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett.

Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

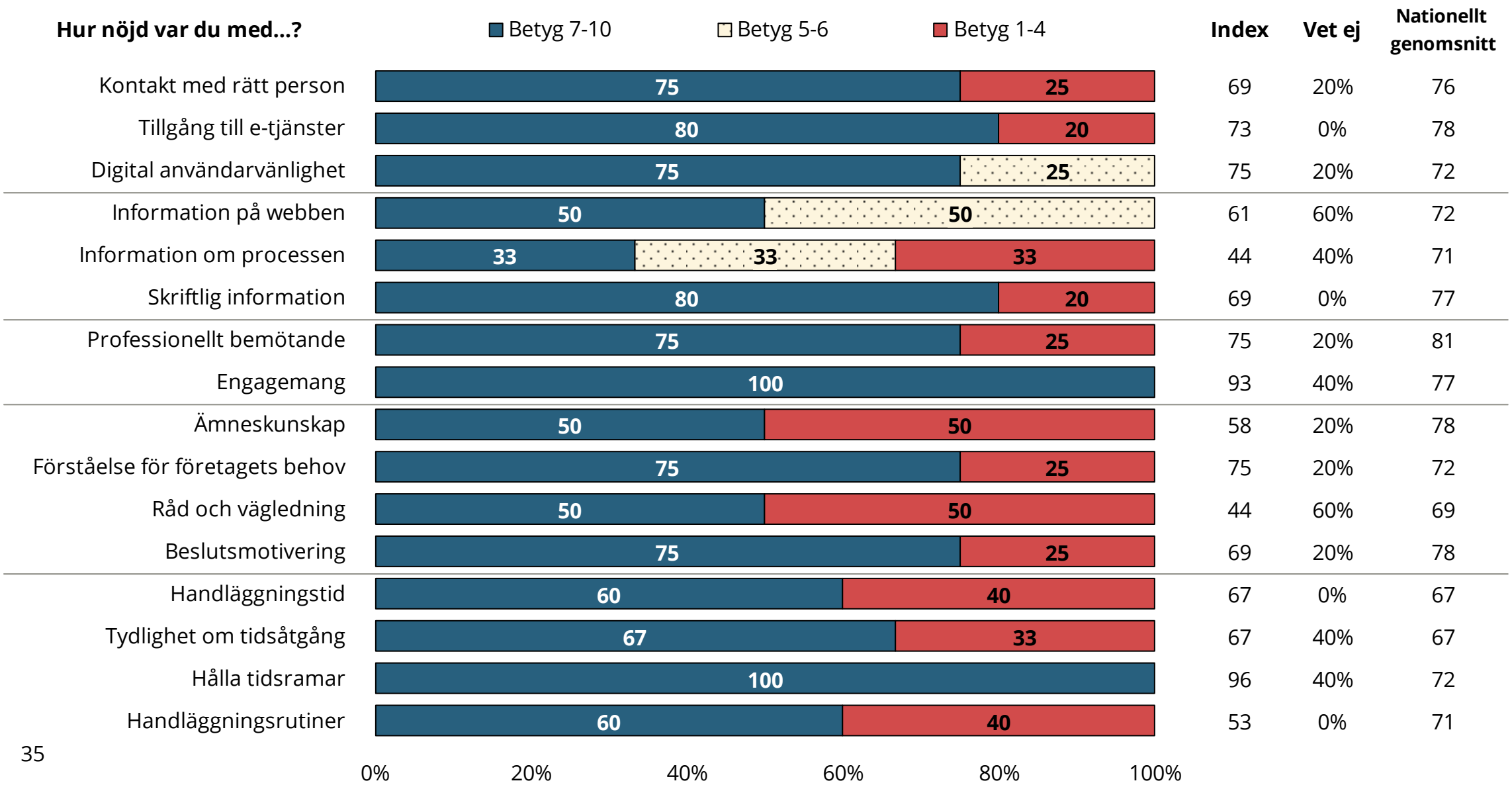
I denna figur är samtliga länsstyrelsers resultat för NKI och Serviceindex markerade.



Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex

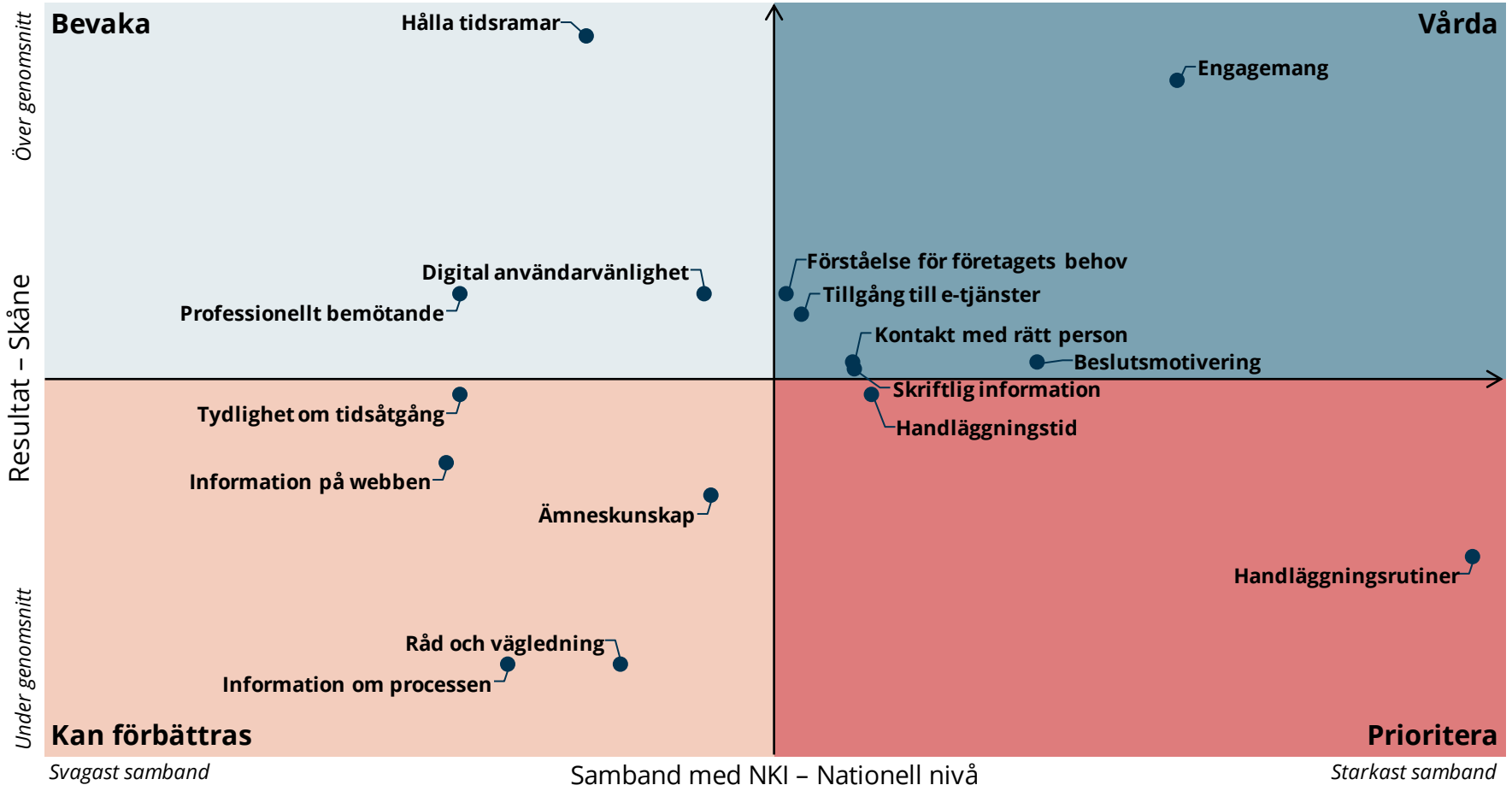


Svarsfördelningen i enskilda servicefaktorer



Prioriteringar för verksamhetsområdet

Nedan presenteras de enskilda servicefaktorerna i prioriteringsmatrisen. Varje faktor är placerad utifrån två dimensioner: hur viktig den är för den totala nöjdheten (x-axeln) och hur nöjd man är med den idag (y-axeln).



De mest **inflytelserika** faktorerna återfinns på **höger sida** av matrisen.

Faktorerna med störst **förbättringspotential** återfinns i den **nedre delen** av matrisen (genomsnittligt indexvärde under 68).

Bakgrundsfrågor

Bransch	Andel
Jordbruk, skogsbruk, trädgård, fiske, livsmedelsförädling	0%
Djurhållning sällskapsdjur, häst	0%
Berg, mineral-, grustäkter	0%
Industri-, tillverkning, byggverksamhet	40%
Energi-, elproduktion, distribution, kablar, fiber	20%
Vattenförsörjning; avloppsrening, avfallshantering, sanering	0%
Transport, magasinering	20%
Fastighetsverksamhet	0%
Annat	20%
Ej aktuellt	0%

Antal anställda	Andel
0	0%
1-5	20%
6-49	60%
50-249	0%
250 eller fler	20%
Vet ej	0%

Yrkesroll	Andel
Ägare	0%
Anställd	60%
Konsult	20%
Annat	20%

Roll vid kontakt	Andel
Företagare eller anställd på ett företag	80%
Enskild firma, markägare eller jord-/skogsbruksfastighet	0%
Konsult eller ombud för annans räkning	20%
Ekonomisk förening	0%
Ideell förening, trossamfund eller stiftelse	0%
Kommunalt bolag	0%
Annat	0%

Konsultstöd	Andel
Ja, på grund av tidsbrist	20%
Ja, på grund av ärendets komplexitet	20%
Ja, annan anledning	0%
Nej	60%

Bas: 5 svar.

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

Bakgrundsfrågor, forts.

Huvudsaklig kontaktväg	Andel
Telefon	0%
E-post	40%
Brev	0%
Personligt möte	0%
Digital tjänst	60%
Annat sätt	0%

Föredragen kontaktväg	Andel
Telefon	0%
E-post	40%
Brev	0%
Personligt möte	40%
Digital tjänst	20%
Annat sätt	0%

Ärendeutfall	Andel
Positivt	60%
Delvis positivt	20%
Negativt	20%
Vet ej/Ärendet drogs tillbaka	0%

Egen arbetsinsats	Andel
Helt orimlig	0%
Ganska orimlig	20%
Varken rimlig eller orimlig	20%
Ganska rimlig	20%
Helt rimlig	40%
Vet ej	0%

Bas: 5 svar.

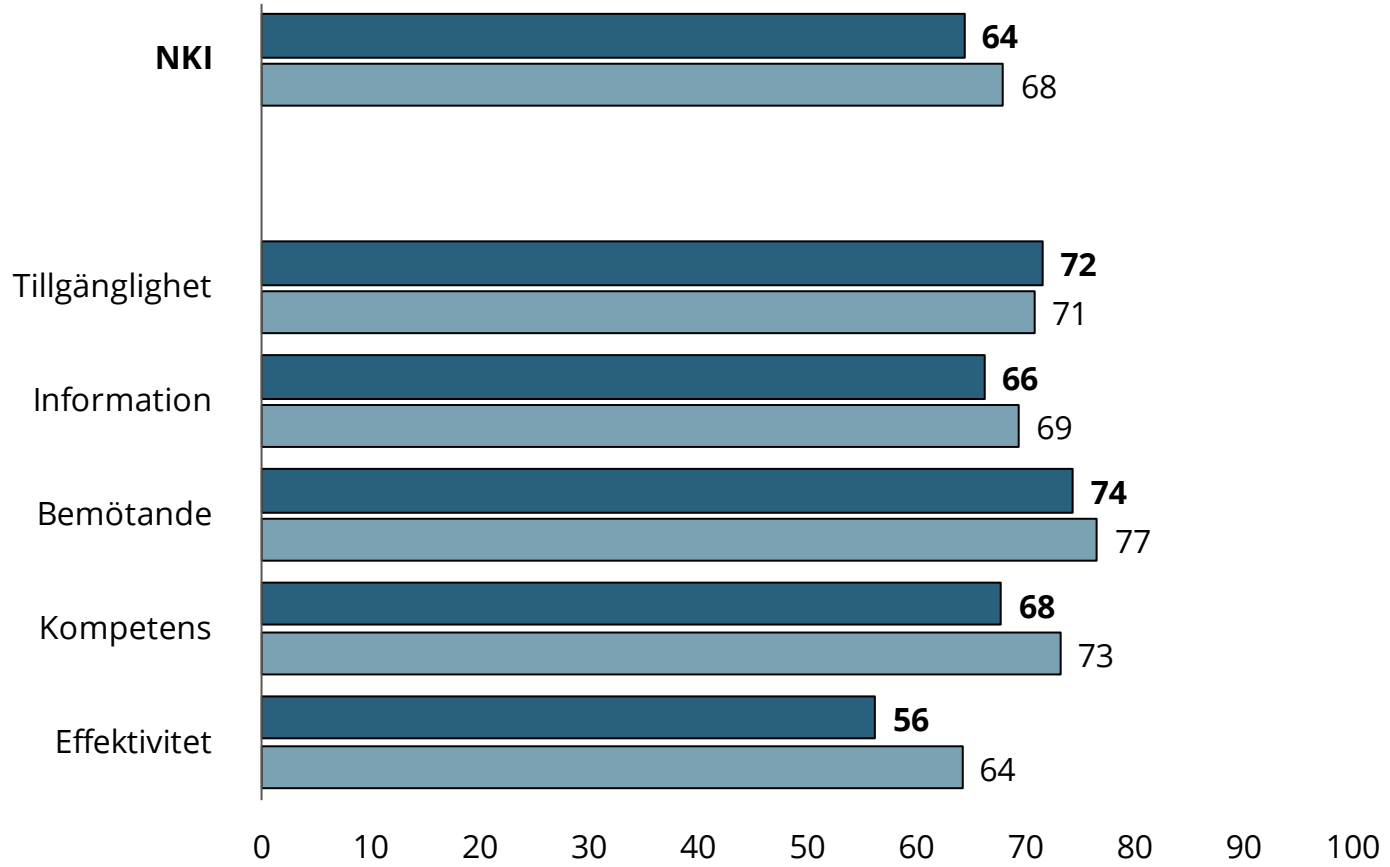
Verksamhet 603 Ansökan projekt- och investeringsstöd

30 svar



Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Länsstyrelsen Skåne uppnår höga resultat för bemötande inom verksamhetsområde 603 Ansökan projekt- och investeringsstöd. Förbättringspotential finns gällande uppfattningen om effektivitet vars resultat ligger under det nationella genomsnittet.

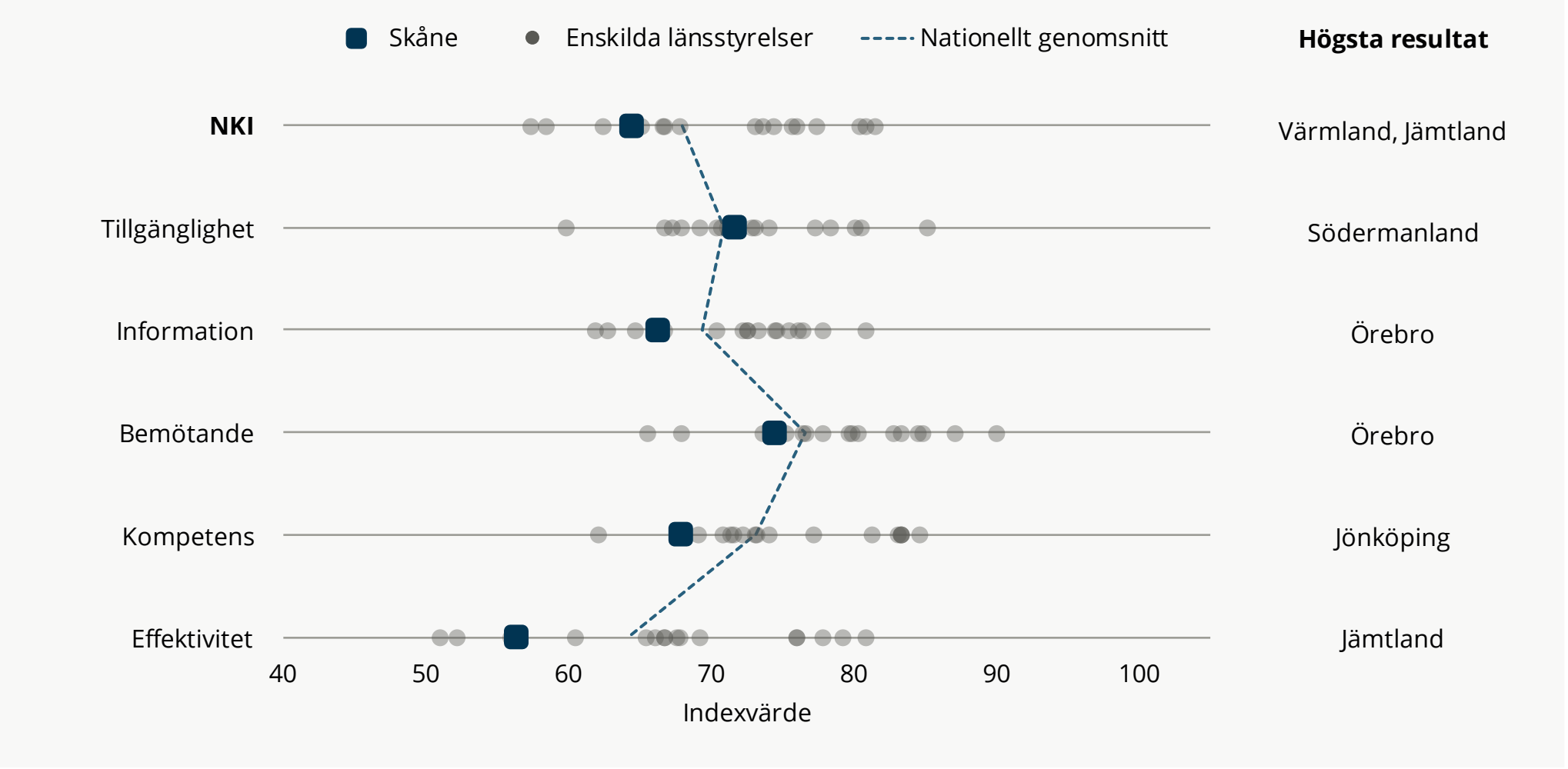


NKI (Nöjd Kund Index) är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringen, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

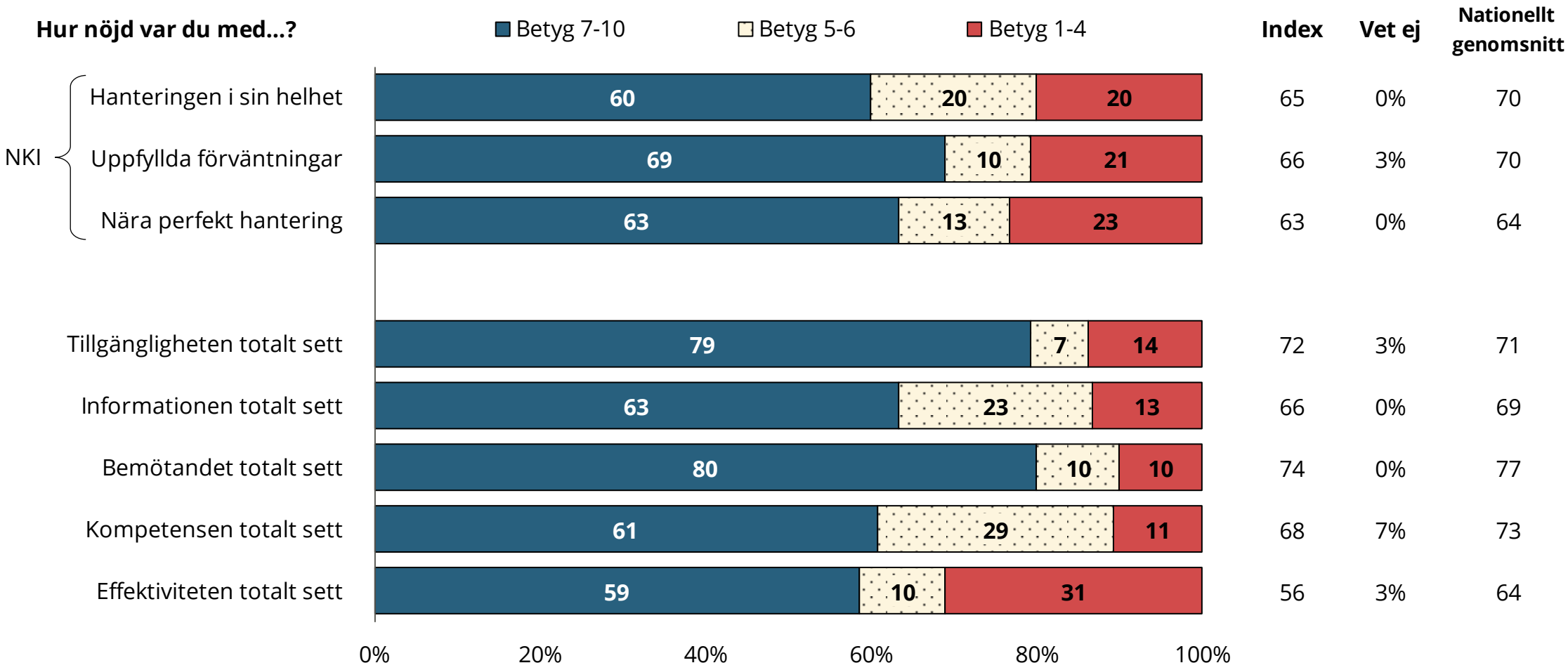
Serviceindex baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett.

Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

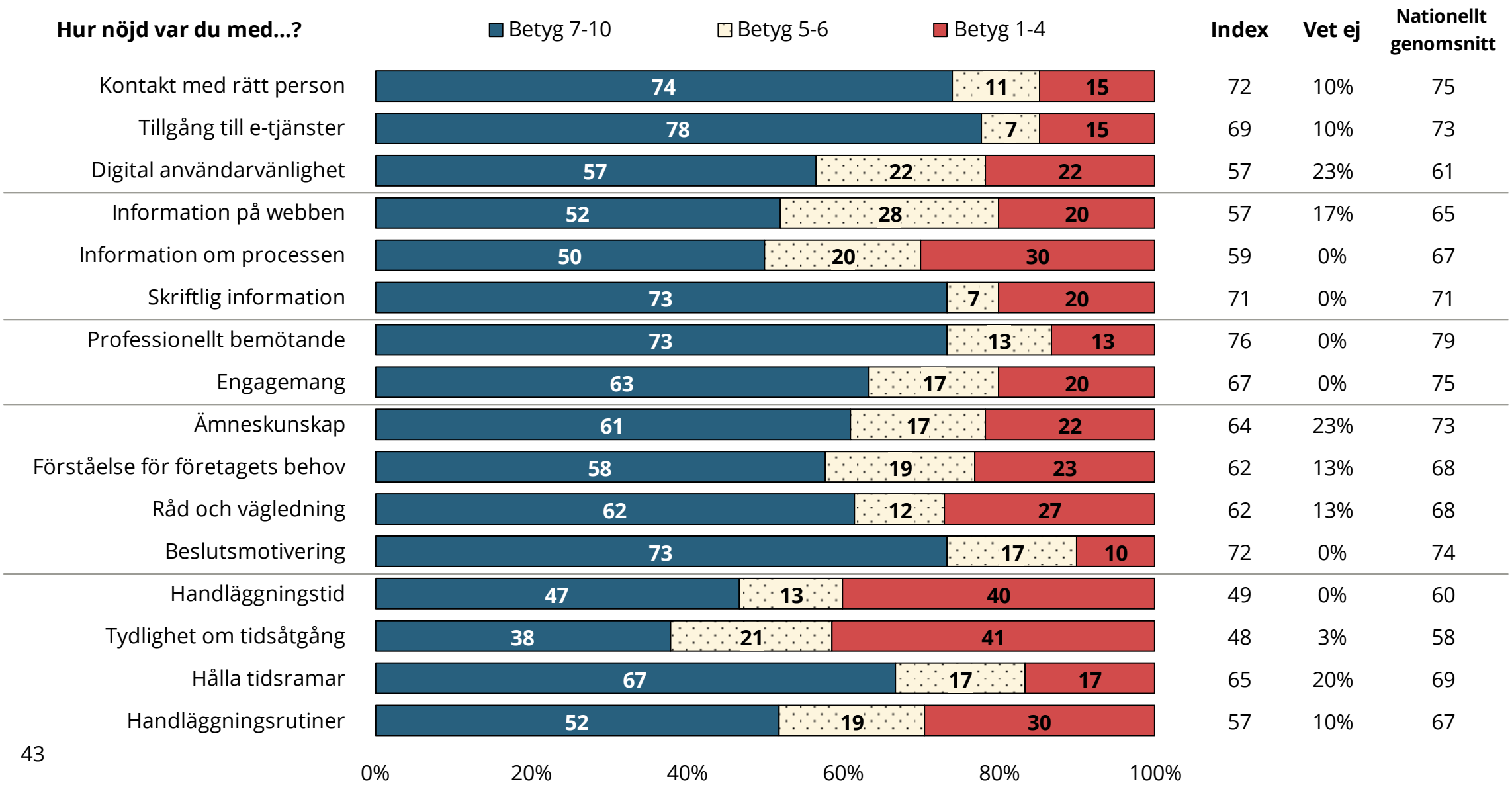
I denna figur är samtliga länsstyrelsers resultat för NKI och Serviceindex markerade.



Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex

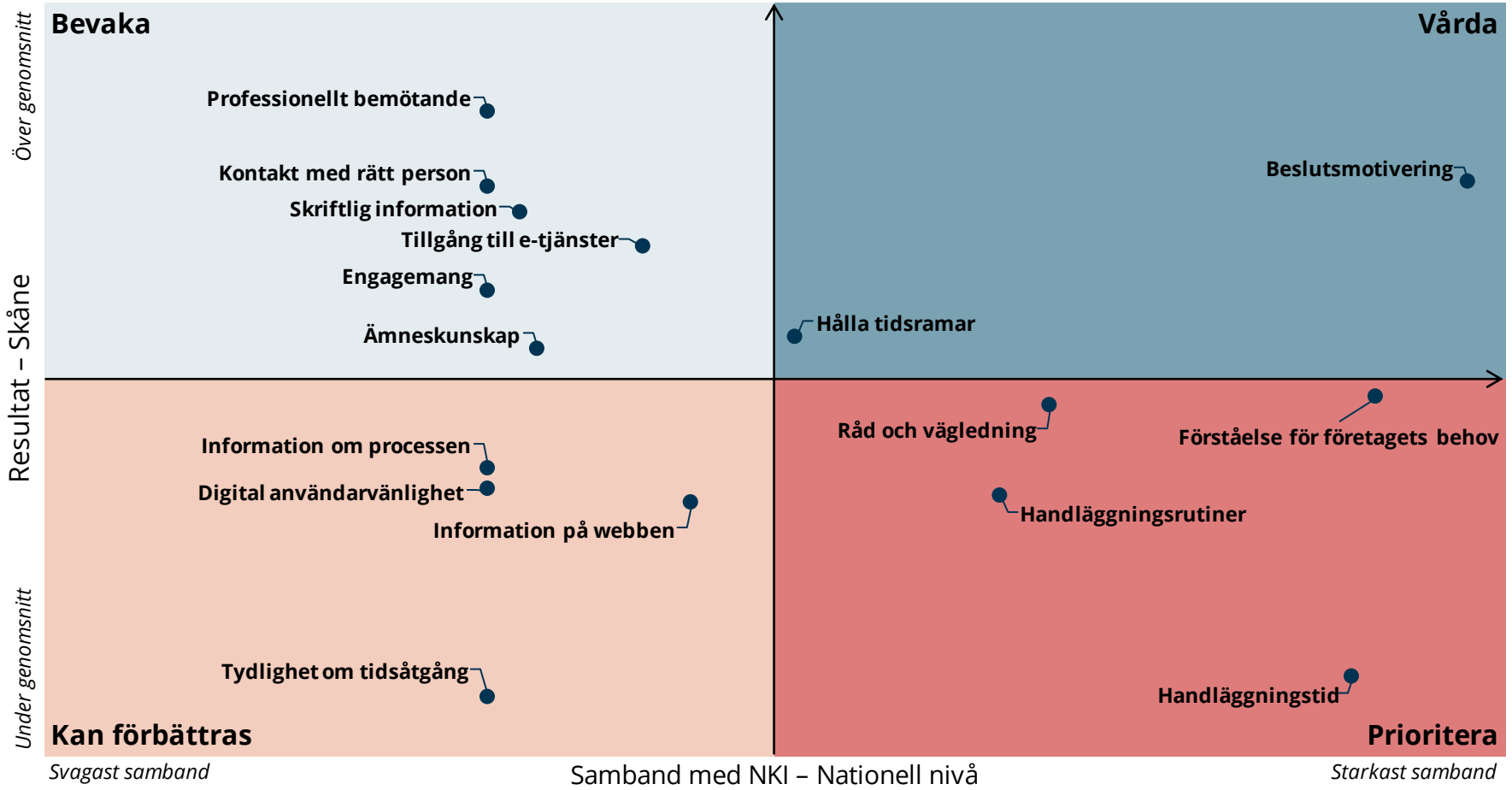


Svarsfördelningen i enskilda servicefaktorer



Prioriteringar för verksamhetsområdet

Nedan presenteras de enskilda servicefaktorerna i prioriteringsmatrisen. Varje faktor är placerad utifrån två dimensioner: hur viktig den är för den totala nöjdheten (x-axeln) och hur nöjd man är med den idag (y-axeln).



De mest **inflytelserika** faktorerna återfinns på **höger sida** av matrisen.

Faktorerna med störst **förbättringspotential** återfinns i den **nedre delen** av matrisen (genomsnittligt indexvärde under 63).

Bakgrundsfrågor

Bransch	Andel
Jordbruk, skogsbruk, trädgård, fiske, livsmedelsförädling	80%
Djurhållning sällskapsdjur, häst	10%
Berg, mineral-, grustäkter	0%
Industri-, tillverkning, byggverksamhet	0%
Energi-, elproduktion, distribution, kablar, fiber	0%
Vattenförsörjning; avloppsrening, avfallshantering, sanering	0%
Transport, magasinering	0%
Fastighetsverksamhet	0%
Annat	10%
Ej aktuellt	0%

Antal anställda	Andel
0	37%
1-5	47%
6-49	13%
50-249	3%
250 eller fler	0%
Vet ej	0%

Yrkesroll	Andel
Ägare	83%
Anställd	3%
Konsult	3%
Annat	10%

Roll vid kontakt	Andel
Företagare eller anställd på ett företag	37%
Enskild firma, markägare eller jord-/skogsbruksfastighet	57%
Konsult eller ombud för annans räkning	3%
Ekonomisk förening	0%
Ideell förening, trossamfund eller stiftelse	0%
Kommunalt bolag	3%
Annat	0%

Konsultstöd	Andel
Ja, på grund av tidsbrist	10%
Ja, på grund av ärendets komplexitet	57%
Ja, annan anledning	7%
Nej	27%

Bas: 30 svar.

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

Bakgrundsfrågor, forts.

Huvudsaklig kontaktväg	Andel
Telefon	20%
E-post	60%
Brev	0%
Personligt möte	3%
Digital tjänst	17%
Annat sätt	0%

Föredragen kontaktväg	Andel
Telefon	37%
E-post	47%
Brev	0%
Personligt möte	3%
Digital tjänst	10%
Annat sätt	3%

Ärendeutfall	Andel
Positivt	73%
Delvis positivt	7%
Negativt	17%
Vet ej/Ärendet drogs tillbaka	3%

Egen arbetsinsats	Andel
Helt orimlig	3%
Ganska orimlig	10%
Varken rimlig eller orimlig	17%
Ganska rimlig	23%
Helt rimlig	47%
Vet ej	0%

Bas: 30 svar.

Tillvalda verksamheter



NKI och Serviceindex per verksamhetsområde

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

	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Effektivitet	*Bas*
Totalt	**72**	**74**	**74**	**78**	**76**	**67**	*142*
2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst	73	72	74	78	76	66	*35*
525 12:6-samråd	70	73	74	77	76	67	*27*
53511 Anmälan vattenverksamhet	62	75	67	72	78	69	*5*
603 Ansökan projekt- och investeringsstöd	64	72	66	74	68	56	*30*
Verksamhet 21221	90	84	90	93	92	84	*22*
Verksamhet 2124	88	91	89	87	94	93	*7*
Verksamhet 28231	68	71	71	78	69	63	*11*

Här baseras **Totalt** på svar för samtliga verksamhetsområden som Länsstyrelsen Skåne valt att göra uppföljning för.

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	*Bas*
Totalt	**74**	**76**	**75**	**69**	*142*
2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst	72	76	71	67	*35*
525 12:6-samråd	73	76	75	73	*27*
53511 Anmälan vattenverksamhet	75	69	73	75	*5*
603 Ansökan projekt- och investeringsstöd	72	72	69	57	*30*
Verksamhet 21221	84	88	92	80	*22*
Verksamhet 2124	91	85	87	86	*7*
Verksamhet 28231	71	66	71	59	*11*

Här baseras **Totalt** på svar för samtliga verksamhetsområden som Länsstyrelsen Skåne valt att göra uppföljning för.

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	*Bas*
Totalt	**74**	**68**	**68**	**77**	*142*
2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst	74	63	69	77	*35*
525 12:6-samråd	74	71	73	77	*27*
53511 Anmälan vattenverksamhet	67	61	44	69	*5*
603 Ansökan projekt- och investeringsstöd	66	57	59	71	*30*
Verksamhet 21221	90	85	85	93	*22*
Verksamhet 2124	89	82	72	80	*7*
Verksamhet 28231	71	73	61	74	*11*

Här baseras **Totalt** på svar för samtliga verksamhetsområden som Länsstyrelsen Skåne valt att göra uppföljning för.

Bemötande

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

Bemötande	Totalt sett	Professionellt bemötande	Engagemang	*Bas*
Totalt	**78**	**80**	**75**	*142*
2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst	78	81	72	*35*
525 12:6-samråd	77	79	76	*27*
53511 Anmälan vattenverksamhet	72	75	93	*5*
603 Ansökan projekt- och investeringsstöd	74	76	67	*30*
Verksamhet 21221	93	93	89	*22*
Verksamhet 2124	87	81	78	*7*
Verksamhet 28231	78	80	76	*11*

Här baseras **Totalt** på svar för samtliga verksamhetsområden som Länsstyrelsen Skåne valt att göra uppföljning för.

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	*Bas*
Totalt	**76**	**73**	**73**	**71**	**78**	*142*
2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst	76	75	73	75	80	*35*
525 12:6-samråd	76	77	71	69	75	*27*
53511 Anmälan vattenverksamhet	78	58	75	44	69	*5*
603 Ansökan projekt- och investeringsstöd	68	64	62	62	72	*30*
Verksamhet 21221	92	89	92	89	92	*22*
Verksamhet 2124	94	89	91	89	100	*7*
Verksamhet 28231	69	60	69	67	74	*11*

Här baseras **Totalt** på svar för samtliga verksamhetsområden som Länsstyrelsen Skåne valt att göra uppföljning för.

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	*Bas*
Totalt	**67**	**62**	**62**	**75**	**69**	*142*
2824 Tillstånd sällskapsdjur och häst	66	56	66	77	71	*35*
525 12:6-samråd	67	71	62	74	67	*27*
53511 Anmälan vattenverksamhet	69	67	67	96	53	*5*
603 Ansökan projekt- och investeringsstöd	56	49	48	65	57	*30*
Verksamhet 21221	84	80	73	85	87	*22*
Verksamhet 2124	93	84	76	92	92	*7*
Verksamhet 28231	63	51	69	69	68	*11*

Här baseras **Totalt** på svar för samtliga verksamhetsområden som Länsstyrelsen Skåne valt att göra uppföljning för.

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	**459**	**84**	**21**	**150**	**23**	**80**	**101**
Dubbletter	122	16	17	67	2	16	4
Karantän	34	2	2	25	3	2	0
Bruttourval	**303**	**66**	**2**	**58**	**18**	**62**	**97**
Ej målgrupp	12	4	0	2	3	1	2
Nettourval	**291**	**62**	**2**	**56**	**15**	**61**	**95**
Antal svar	**142**	**35**	**2**	**27**	**5**	**30**	**43**
Svarsfrekvens	**49%**	**56%**	**100%**	**48%**	**33%**	**49%**	**45%**

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

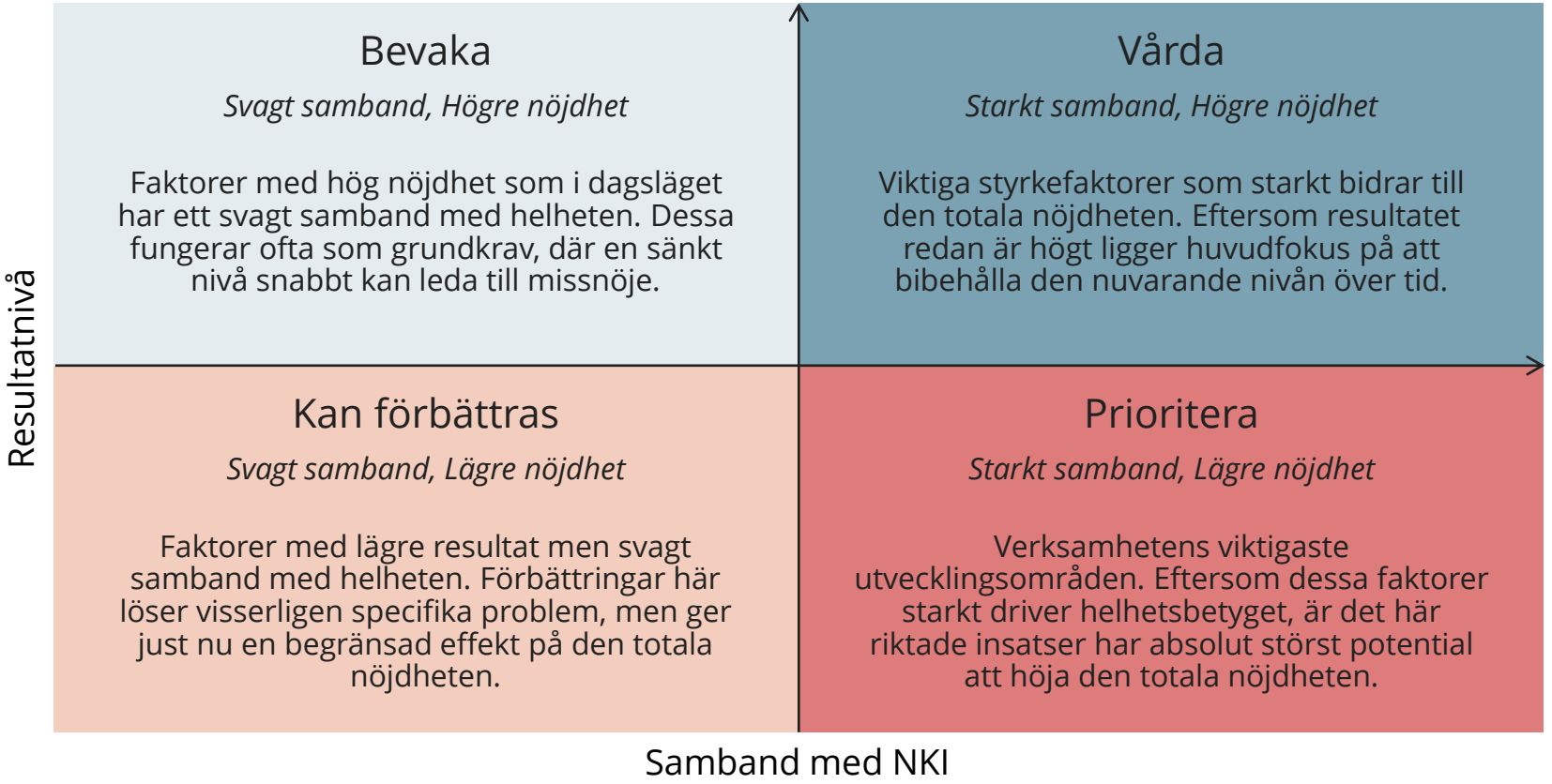
Drivkraftsanalysen baseras på de enskilda servicefaktorerna, alltså detaljfrågorna inom respektive serviceområde. Samband fastställs genom multipel linjär regression med servicefrågor som förklarande variabler och NKI som målvariabel. Standardiserade regressionskoefficienter utgör effektmåtten i drivkraftsmodellen.

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.

Prestationen (betygsnivån för respektive servicefaktor) baseras alltid på den aktuella länsstyrelsens resultat.

Drivkraftsmodellen

Prioriteringsmatrisen sorterar in servicefaktorerna i fyra kategorier baserat på två dimensioner: sambandet med den totala nöjdheten (NKI) och nöjdhetsgraden för respektive faktor. De fyra kategorierna representerar olika åtgärdsprioriteringar.



Matrisen bygger på två dimensioner för att utvärdera servicefaktorerna:

Samband (sidled) – placering fastställs med hjälp av regressionsanalys, vilket visar hur starkt samband varje faktor har med NKI.

Nöjdhet (höjdled) – placering baseras på indexvärdet för respektive servicefaktor.

Gränserna för vad som är ”högre” och ”lägre” i matrisen baseras på genomsnittsnivån för ingående faktorer.

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?