



# Länsstyrelserna

**Resultat av en länsstyrelsegemensam brukarundersökning 2011**  
**Länsstyrelsen i Hallands län**



## Förord

---

Det är viktigt att skapa former för att ta till vara på våra målgruppers synpunkter i länsstyrelsernas förbättringsarbete. Detta var utgångspunkten för ett gemensamt initiativ år 2009 mellan nio länsstyrelser där en gemensam brukarundersökning utvecklades. I år genomförs undersökningen för tredje gången och samtliga 21 länsstyrelser deltar. Den gemensamma brukarundersökningen är ett delprojekt till Ledningsinformation i samverkan (LISA). Uppdraget att samordna arbetet har tilldelats Länsstyrelsen i Västra Götalands län.

Syftet med den gemensamma brukarundersökningen är att följa upp utvalda verksamheter och få in underlag till förbättringsarbetet. Då undersökningen genomförs i samverkan mellan länsstyrelserna skapas också möjligheter till jämförelse, både på övergripande nivå men också för att kunna lära av varandras erfarenheter och inspireras av ”goda exempel”.

Metoden för genomförande och plattformen för samverkan som utvecklats i tidigare års undersökningar har i stor utsträckning använts även i 2011 års arbete. Länsstyrelserna har gemensamt valt ut tre olika verksamheter med skilda målgrupper. Utgångspunkten är en gemensam rangordning som sammanställts efter prioritering vid respektive länsstyrelse. Åtta länsstyrelser har dessutom utnyttjat möjligheten att utvärdera ytterligare verksamheter inom ramen för undersökningen.

Nyckelord i genomförandet har varit utveckling och förbättring. Detta har varit vägledande i alla undersökningens faser; från formulering av frågor till rapportering av resultatet. I årets undersökning har också samverkan stärkts med andra pågående utvecklingsprojekt. Samarbete inom specifika verksamheter har skett både med länsstyrelsernas P4-projekt och med Jordbruksverket.

Resultatet av den gemensamma brukarundersökningen 2011 presenteras i föreliggande rapport. SKOP Research AB har fått uppdraget att genomföra datainsamling och rapportera resultatet av undersökningen. Resultatrapporten har utarbetats av SKOP Research AB. För länsstyrelserna väntar nu nästa steg; att analysera resultatet och använda det som ett verktyg i förbättringsarbetet. Målsättningen är att detta sker både internt inom respektive länsstyrelse och i samverkan mellan de 21 myndigheterna.

# Sammanfattning

---

Sammanfattningen tar upp de viktigaste resultaten för de olika delundersökningarna och redovisar dels Nöjd-index med en jämförelse med andra länsstyrelser, dels de områden där länsstyrelsen har störst andel höga betyg, dels de områden där länsstyrelsen har högst andel låga betyg.

## 1.1. VÄS 282 Djurskydd (Tillstånd § 16 djurskyddslagen)

Det genomsnittliga Nöjd-Index är 66 för Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen för alla intervjupersoner. Det är lägre än det genomsnittliga NI för alla länsstyrelserns arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen.

Störst andel med höga betyg får att informationen om orsaken till djurskyddskontrollen är bra (påstående 14). Därefter följer att informationen om resultatet av djurskyddskontrollen är bra (påstående 15) och att bemötandet vid kontrollen var bra (påstående 13).

Störst andel med låga betyg får handläggningstiden (påstående 17). Därefter följer att man fått bättre kunskap (påstående 12) och att det är lätt att nå rätt person på telefon (påstående 4).

## 1.2. VÄS 431 Fornminnen (Ansöknings-/tillståndsärenden)

Det genomsnittliga Nöjd-Index är 77 för Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar för alla intervjupersoner. Det är högre än det genomsnittliga NI för alla länsstyrelserns arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar.

Störst andel med höga betyg får personalens kompetens (påstående 15). Därefter följer personalens bemötande (påstående 1) och att det är lätt att förstå skriftliga beslut och yttranden (påstående 11).

Störst andel med låga betyg får påståendet att man fått bättre kunskap (påstående 14). Därefter följer tiden att få svar på e-post (påstående 5) och hur lätt det är att nå rätt person på telefon (påstående 4).

## 1.3. VÄS 535 Tillsyn vattenverksamhet (Anmälningssärenden)

Det genomsnittliga Nöjd-Index är 67 för Länsstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet för alla intervjupersoner. Det är lägre än det genomsnittliga NI för alla länsstyrelserns arbete med anmälan om vattenverksamhet.

Störst andel med höga betyg får att det är lätt att förstå länsstyrelsens skriftliga beslut och yttranden (påstående 10). Lika stor andel (79 procent) ger höga betyg till personalens kompetens (påstående 12). Därefter följer personalens bemötande (påstående 1).

Störst andel med låga betyg får handläggningstiden (påstående 13). Därefter följer att blanketten är lätt att använda (påstående 7) och personalen öppen för dialog och synpunkter (påstående 3).

#### **1.4. VÄS 605 Behörighetsutbildning (Skåne, Stockholm, Västra Götaland och Halland)**

Det genomsnittliga Nöjd-Index är 70 för Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar. Det är lägre än det genomsnittliga NI för alla länsstyrelserns arbete med behörighetsutbildning.

Störst andel med höga betyg får att informationen om kurstillfällena kom i god tid (påstående 10). Därefter följer att den praktiska utformningen av kursen var bra (påstående 12) och att man inte behövde resa alltför långt (påstående 15).

Störst andel med låga betyg får hur lätt det är att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon (påstående 4). Därefter följer hur lätt det är att hitta på webbplatsen (påstående 7) och att Länsstyrelsen ger den information som behövs (påstående 6).

# Innehåll

---

<b>2.</b>	<b>Beskrivning av resultatredovisning .....</b>	<b>7</b>
2.1.	Appendix.....	7
2.2.	Tabeller .....	7
<b>3.</b>	<b>VÄS 282 (Tillstånd § 16 djurskyddslagen) .....</b>	<b>9</b>
3.1.	Population och urval .....	9
3.2.	Länsstyrelsens resultat.....	9
3.3.	Jämförelse med andra länsstyrelser .....	10
3.4.	Förbättringsområden .....	13
3.5.	Svarsfrekvens och bortfall.....	15
<b>4.</b>	<b>VÄS 431 Fornminnen (Ansöknings-/tillståndsärenden) .....</b>	<b>16</b>
4.1.	Population och urval .....	16
4.2.	Länsstyrelsens resultat.....	16
4.3.	Jämförelse med andra länsstyrelser .....	17
4.4.	Förbättringsområden .....	20
4.5.	Svarsfrekvens och bortfall.....	22
<b>5.</b>	<b>VÄS 535 Tillsyn vattenverksamhet (Anmälningssärenden) .....</b>	<b>23</b>
5.1.	Population och urval .....	23
5.2.	Länsstyrelsens resultat.....	23
5.3.	Jämförelse med andra länsstyrelser .....	24
5.4.	Förbättringsområden .....	26
5.5.	Svarsfrekvens och bortfall.....	28
<b>6.</b>	<b>VÄS 605 Behörighetsutbildning (Skåne, Stockholm, Västra Götaland och Halland) .....</b>	<b>29</b>
6.1.	Population och urval .....	29
6.2.	Länsstyrelsens resultat.....	29
6.3.	Jämförelse med andra länsstyrelser .....	30
6.4.	Förbättringsområden .....	33
6.5.	Svarsfrekvens och bortfall.....	35
<b>7.</b>	<b>Appendix 1 – Tolkningsguide för resultaten .....</b>	<b>36</b>
7.1.	Att dra slutsatser från resultaten .....	36
7.2.	Tolkning och analys av resultaten.....	37
<b>8.</b>	<b>Appendix 2 – Metodbeskrivning .....</b>	<b>40</b>
<b>9.</b>	<b>Appendix 3 – Frågeformulär .....</b>	<b>41</b>
9.1.	Frågeformulär gemensamma verksamheter.....	41
9.2.	Frågeformulär tilläggsverksamheter .....	44

## 2. Beskrivning av resultatredovisning

---

Länsstyrelserna har genomfört en gemensam brukarundersökning inom områdena:

- VÄS 282 Djurskydd (Tillstånd § 16 djurskyddslagen)
- VÄS 431 Fornminnen (Ansöknings-/tillståndsärenden)
- VÄS 535 Tillsyn vattenverksamhet (Anmälningssärenden)

Några länsstyrelser har valt att även genomföra undersökningar inom områdena:

- VÄS 212 Bevakningsföretag (Skåne, Stockholm, Västra Götaland)
- VÄS 5550 Tillsyn miljöfarlig verksamhet (Anmälningssärenden) (Skåne, Västra Götaland, Blekinge)
- VÄS 602 Stöd till landsbygdsutvecklingsåtgärder (Företagsstöd) (Blekinge, Västmanland)
- VÄS 605 Behörighetsutbildning (Skåne, Stockholm, Västra Götaland och Halland)
- VÄS 700 Länsamordning ANDT-frågor (Skåne, Stockholm, Västra Götaland, Örebro, Östergötland)

Resultaten presenteras i en rapport per län med separata kapitel för varje verksamhetsområde. Varje kapitel inleds med en redovisning av vilken population som tillfrågats i undersökningen. Därefter följer de betyg Länsstyrelsen fått på alla frågor i undersökningen. I nästa avsnitt görs jämförelser av Nöjd-Index och andel höga betyg 4-5 med andra länsstyrelser samt resultaten per fråga för samtliga länsstyrelser. Sedan redovisas ett underlag för verksamhetsförbättring med betydelsen av alla frågor för den övergripande nöjdheten. Varje kapitel avslutas med en beskrivning av svarsfrekvenserna i undersökningen.

Det gemensamma resultatet för samtliga länsstyrelser redovisas också i en övergripande separat rapport.

### 2.1. Appendix

Till rapporten finns följande appendix:

- Appendix 1 – En tolkningsguide som diskuterar hur resultaten bör analyseras
- Appendix 2 – En metodbeskrivning som redovisar hur undersökningen har genomförts
- Appendix 3 – De frågor som använts i undersökningen

### 2.2. Tabeller

Undersökningens resultat redovisas i detalj i två Excel-filer per verksamhetsområde

- Mellan\_lst\_verksamhetsområde – Resultat fråga för fråga för samtliga länsstyrelser inklusive ev. uppdelning i bakgrundsvariabler samt listningar av svar på öppna frågor sorterade länsstyrelsevis
- Inom\_lst\_verksamhetsområde – Resultat länsstyrelse för länsstyrelse samt jämförelser med det gemensamma resultatet.

## 3. VÄS 282 (Tillstånd § 16 djurskyddslagen)

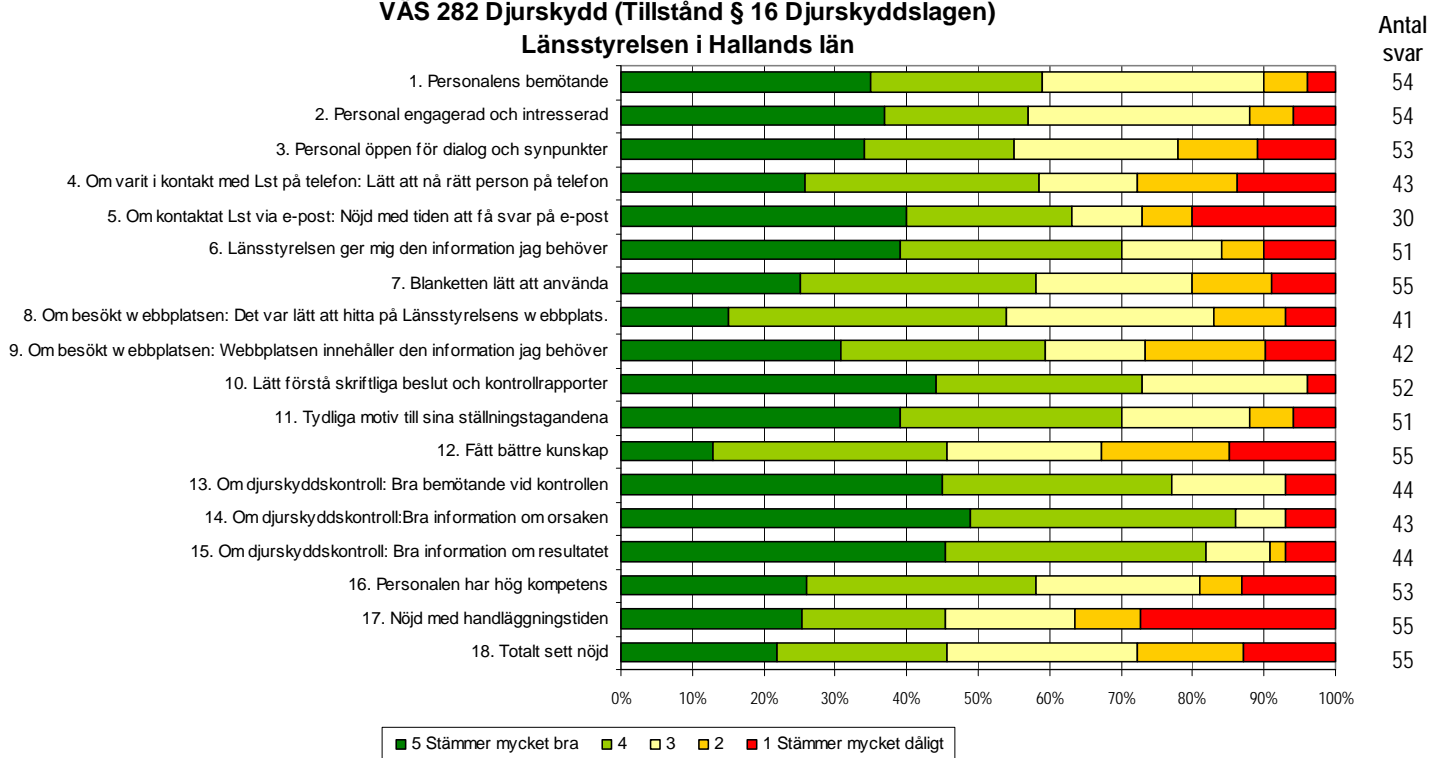
### 3.1. Population och urval

Undersökningen omfattar samtliga ansökningar om tillstånd enligt § 16 djurskyddslagen som fått ett beslut från Länsstyrelsen under tidsperioden 2010-08-01 – 2011-08-01. Undersökningen omfattar 56 intervjuer i länet, vilket ger en svarsfrekvens på 67 procent.

### 3.2. Länsstyrelsens resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 18 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med ansökningar enligt 16 § djurskyddslagen. De kunde svara på en skala mellan 1 och 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Svaren balanserar kring den neutrala mittpunkten 3 så att 4 och 5 är höga betyg medan 1 och 2 är låga betyg.

VÄS 282 Djurskydd (Tillstånd § 16 Djurskyddslagen)  
Länsstyrelsen i Hallands län



### **3.2.1. Höga betyg**

Störst andel med höga betyg får att informationen om orsaken till djurskyddskontroll är bra (påstående 14). De flesta (86 procent) svarar med 5 stämmer mycket bra eller 4. Därefter följer att informationen om resultatet av djurskyddskontrollen är bra (påstående 15) och att bemötandet vid kontrollen var bra (påstående 13).

Lägst andel med höga betyg får handläggningstiden (påstående 17).

### **3.2.2. Låga betyg**

Störst andel med låga betyg får handläggningstiden (påstående 17). En tredjedel av intervjupersonerna (37 procent) svarar med 1 stämmer mycket dåligt eller 2. Därefter följer att man fått bättre kunskap (påstående 12) och att det är lätt att nå rätt person på telefon (påstående 4).

Lägst andel med låga betyg lättheten att förstå skriftliga beslut och kontrollrapporter (påstående 10).

## **3.3. Jämförelse med andra länsstyrelser**

### **3.3.1. Nöjd-index**

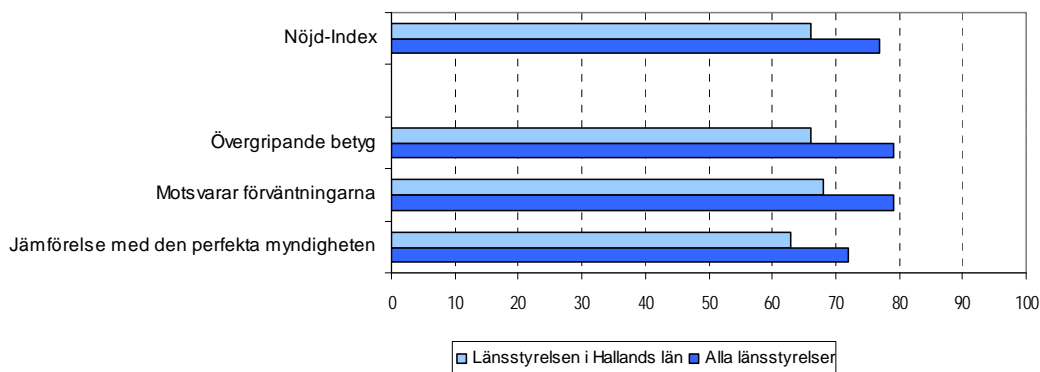
SKOP har för Länsstyrelserna tagit fram ett Nöjd-Index (NI). NI är en sammanvägning av resultatet på tre delfrågor:

- Om du tänker på Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen?
- Hur väl motsvarade Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen dina förväntningar?
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen motsvarade ett sådant arbete?

NI varierar mellan 0 och 100, där 0 är mest missnöjd och 100 mest nöjd. Målet är att få så högt Nöjd-Index som möjligt och att minimera andelen missnöjda.

### Genomsnittligt Nöjd-Index och delfrågor - VÅS 282

Medelbetyg, skala mellan 0=lägst betyg och 100=högsta betyg



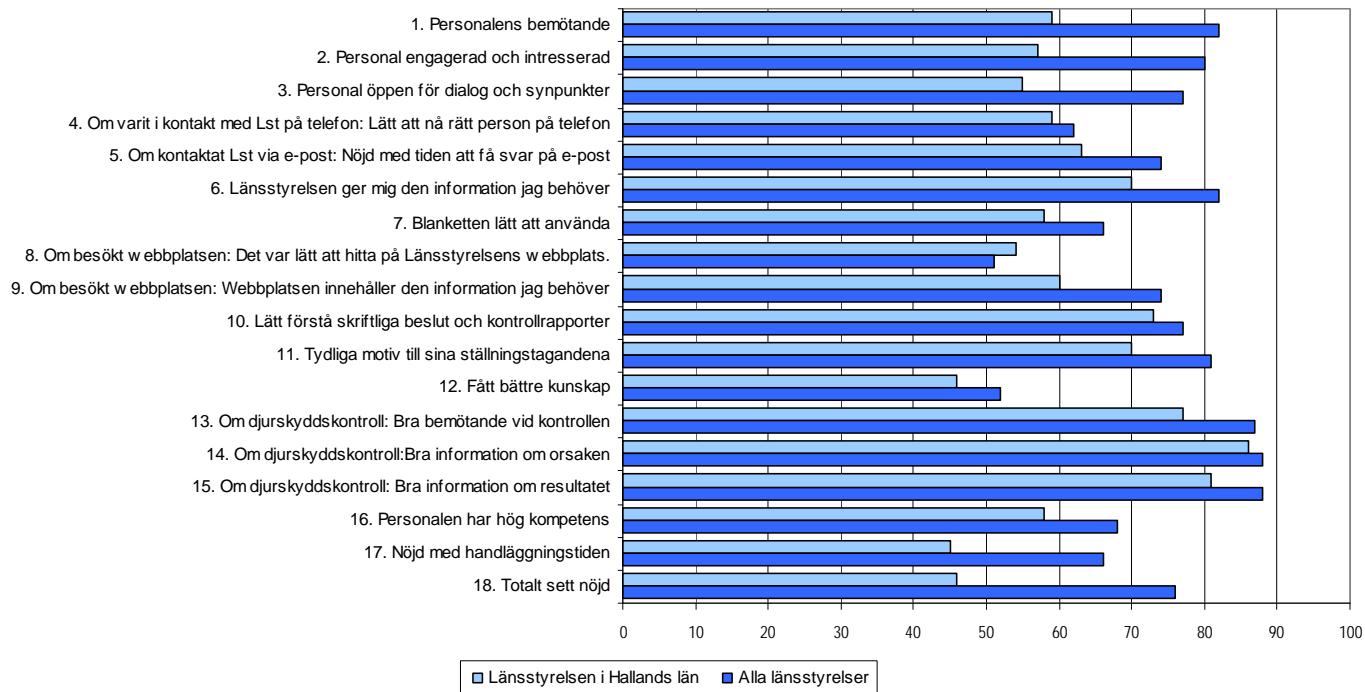
Det genomsnittliga Nöjd-Index är 66 för Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen för alla intervjupersoner. Det är lägre än det genomsnittliga NI (77) för alla länsstyrelserns arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen.

#### **3.3.2. Resultat per fråga jämfört med andra länsstyrelser**

I detta avsnitt redovisas andelen höga betyg (5 Stämmer mycket bra och 4) per fråga för dem som ansökt om tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen för länet och för ett genomsnitt av andelen höga betyg per länsstyrelse.

## VÄS 282 Djurskydd (Tillstånd § 16 Djurskyddslagen)

### - Andel 4+5



Länsstyrelsen har större andelar som svarar med de högsta betygen 5 stämmer mycket bra eller 4 jämfört med andra länsstyrelser enbart vad gäller att det är lätt att hitta på webbplatsen (påstående 8).

För alla övriga påståenden har Länsstyrelsen lägre andelar som svarar med de högsta betygen jämfört med andra länsstyrelser framför allt vad gäller personalens bemötande (påstående 1), personalens engagemang och intresse (påstående 2), att personalen är öppen för dialog och synpunkter (påstående 3) samt handläggningstiden (påstående 17).

## VÄS 282 Djurskydd (Tillstånd § 16 Djurskyddslagen)

Andel som svarat 5 stämmer mycket bra och 4

Fråga	Länsstyrelsen i																			Genomsnitt alla länsstyrelser		
	Blekinge län	Dalarna län	Gotlands län	Gävleborgs län	Hallands län	Jämtlands län	Jönköpings län	Kalmar län	Kronobergs län	Norrbottnens län	Skåne län	Stockholms län	Södermanlands län	Uppsala län	Värmlands län	Västerbottens län	Västernorrlands län	Västmanlands län	Västra Götalands län		Örebro län	Ostergötlands län
1. Personalens bemötande	87	84	75	87	59	84	77	100	84	90	77	69	82	82	84	77	80	91	81	70	90	82
2. Personal engagerad och intresserad	87	80	88	79	57	88	83	100	89	80	70	69	82	87	85	71	87	84	81	61	87	80
3. Personal öppen för dialog och synpunkter	93	80	75	74	55	87	73	93	89	70	59	66	71	81	84	71	74	84	81	62	87	77
4. Om varit i kontakt med Lst på telefon: Lätt att nå rätt person på telefon	66	69	86	70	59	64	65	33	53	72	57	51	69	77	72	43	50	88	54	67	43	62
5. Om kontaktat Lst via e-post: Nöjd med tiden att få svar på e-post	100	83	50	84	63	72	100	80	80	100	73	52	50	77	100	90	50	100	64	61	60	74
6. Länsstyrelsen ger mig den information jag behöver	94	83	71	84	70	92	90	86	82	100	69	71	80	82	100	67	75	84	83	67	82	82
7. Blanketten lätt att använda	93	71	75	48	58	74	53	71	71	67	63	64	72	78	70	50	53	63	74	58	67	66
8. Om besökt webbplatsen: Det var lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats.	60	41	57	63	54	56	48	40	33	14	50	51	49	57	70	75	38	85	47	53	42	51
9. Om besökt webbplatsen: Webbplatsen innehåller den information jag behöver	80	54	100	69	60	80	65	72	100	63	69	72	60	75	100	71	61	100	69	77	59	74
10. Lätt förstå skriftliga beslut och kontrollrapporter	87	72	63	82	73	88	72	72	89	80	62	76	83	77	66	72	72	83	80	77	86	77
11. Tydliga motiv till sina ställningstagandena	93	75	88	85	70	91	86	79	84	80	65	77	82	91	68	91	86	92	82	68	75	81
12. Fått bättre kunskap	47	44	63	60	46	69	50	50	56	80	39	47	57	46	55	52	20	63	55	52	38	52
13. Om djurskyddskontroll: Bra bemötande vid kontrollen	92	84	86	90	77	86	92	100	94	88	74	83	82	91	89	78	100	83	88	71	93	87
14. Om djurskyddskontroll: Bra information om orsaken	92	84	85	95	86	82	88	100	88	76	76	77	90	96	84	83	100	100	87	82	97	88
15. Om djurskyddskontroll: Bra information om resultatet	92	84	72	89	81	100	93	92	89	100	78	79	84	87	95	100	100	100	89	68	86	88
16. Personalen har hög kompetens	74	81	51	72	58	74	75	93	65	63	60	62	67	58	89	58	77	75	70	57	67	68
17. Nöjd med handläggningstiden	93	64	57	71	45	79	79	57	50	22	51	56	65	68	73	85	67	92	81	66	62	66
18. Totalt sett nöjd	87	72	63	91	46	84	83	86	72	70	59	63	74	77	84	76	86	100	84	66	77	76

### 3.3.3. Totalt sett nöjd

Intervjupersonerna fick också ta ställning till ett påstående ”Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt ärende” (påstående 18). Frågan ger möjlighet till jämförelser med motsvarande övergripande fråga i tidigare brukarundersökningar.

Länsstyrelsen har avsevärt lägre andelar som svarar med de högsta betygen 5 stämmer mycket bra och 4 jämfört med ett genomsnitt av alla länsstyrelser.

### 3.4. Förbättringsområden

SKOP har analyserat hur de 18 påståendena som intervjupersonerna fick ta ställning till påverkar Nöjd-Index. Analysen visar att olika påståenden har olika stark påverkan på Nöjd-Index. I ett förbättringsarbete är det viktigt att prioritera de områden som har starkast påverkan på nöjdheten men där betygen är lägre.

Den lodräta axeln i prioriteringsmatrisen visar betyget (medelbetyget) och den vågräta axeln visar styrkan i påverkan på nöjdheten. Ju högre betyget är på en fråga är desto högre i matrisen ligger den. Ju större betydelse en fråga har för Nöjd-Index desto längre till höger ligger den.

	<b>Bevaka</b>	<b>Bevara</b>
Relativt höga medelbetyg	Bra info om orsak kontrollbesök (4,2) Bra bemötande vid kontrollen (4,1) Bra info om resultat kontrollbesök (4,1)	Lätt förstå beslut och kontrollrapporter (4,1)
Relativt låga medelbetyg	Tydliga motiv till ställningstaganden (3,9) Nöjd med svarstid e-post (3,6) Webbplats har info jag behövde (3,5) Lätt att hitta på webbplatsen (3,4) Lätt nå rätt person på telefon (3,4) Fått bättre kunskap lagar och regler (3,1)	Bra bemötande (3,8) Fick den information jag behövde (3,8) Personalen engagerad och intresserad (3,8) Blanketten lätt att använda (3,5) Personalen har hög kompetens (3,5) Personalen öppen för dialog (3,5) Nöjd med handläggningstiden (3,1)
	<b>Analysera</b>	<b>Förbättra</b>
	Svagare påverkan på Nöjd-index	Starkast påverkan på Nöjd-index

Medelbetyg inom parentes

För Länsstyrelsen är det viktigast att prioritera personalens bemötande, att Länsstyrelsen ger den information som behövs, att personalen är engagerad och intresserad, att blanketten är lätt att använda, att personalen har hög kompetens och är öppen för dialog samt handläggningstiderna.

#### **3.4.1. Förslag till förbättringar**

I undersökningen ställdes öppna frågor om vad som är viktigast att förbättra i länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt § 16 djurskyddslagen.

Dessa svar visar på önskemål om större tydlighet både vad gäller information, blanketten och webbplatsen.

Förkortad handläggningstid och kunnig personal är nämns också av flera personer.

Andra svar som återkommer är ”Fokusera mera på djur som far illa”, ”Ägna mer tid åt viktigare saker, som till exempel djurplågeri” och liknande.

### 3.5. Svarsfrekvens och bortfall

	Svars- frekvens	Antal ärenden	Antal i urval	Antal svar	Antal vägrare
Länsstyrelsen i Blekinge län	71	24	21	15	0
Länsstyrelsen i Dalarnas län	66	38	38	25	2
Länsstyrelsen i Gotlands län	100	8	8	8	0
Länsstyrelsen i Gävleborgs län	80	42	30	24	0
Länsstyrelsen i Hallands län	67	89	84	56	8
Länsstyrelsen i Jämtlands län	71	39	34	24	1
Länsstyrelsen i Jönköpings län	86	49	35	30	2
Länsstyrelsen i Kalmar län	82	19	17	14	0
Länsstyrelsen i Kronobergs län	60	33	30	18	3
Länsstyrelsen i Norrbottens län	63	20	16	10	1
Länsstyrelsen i Skåne län	54	193	138	75	11
Länsstyrelsen i Stockholms län	65	132	116	75	1
Länsstyrelsen i Södermanlands län	76	69	59	45	2
Länsstyrelsen i Uppsala län	79	29	28	22	0
Länsstyrelsen i Värmlands län	61	32	31	19	2
Länsstyrelsen i Västerbottens län	72	32	29	21	2
Länsstyrelsen i Västernorrlands län	68	25	22	15	2
Länsstyrelsen i Västmanlands län	75	17	16	12	0
Länsstyrelsen i Västra Götalands län	68	271	110	75	4
Länsstyrelsen i Örebro län	69	39	35	24	0
Länsstyrelsen i Östergötlands län	86	38	36	31	0
Totalt	68	1238	933	638	41

Svarsfrekvensen anges i procent.

Ett mål om 75 genomförda intervjuer inom verksamheten sattes i samråd mellan länsstyrelserna och SKOP.

## 4. VÄS 431 Fornminnen (Ansöknings-/tillståndsärenden)

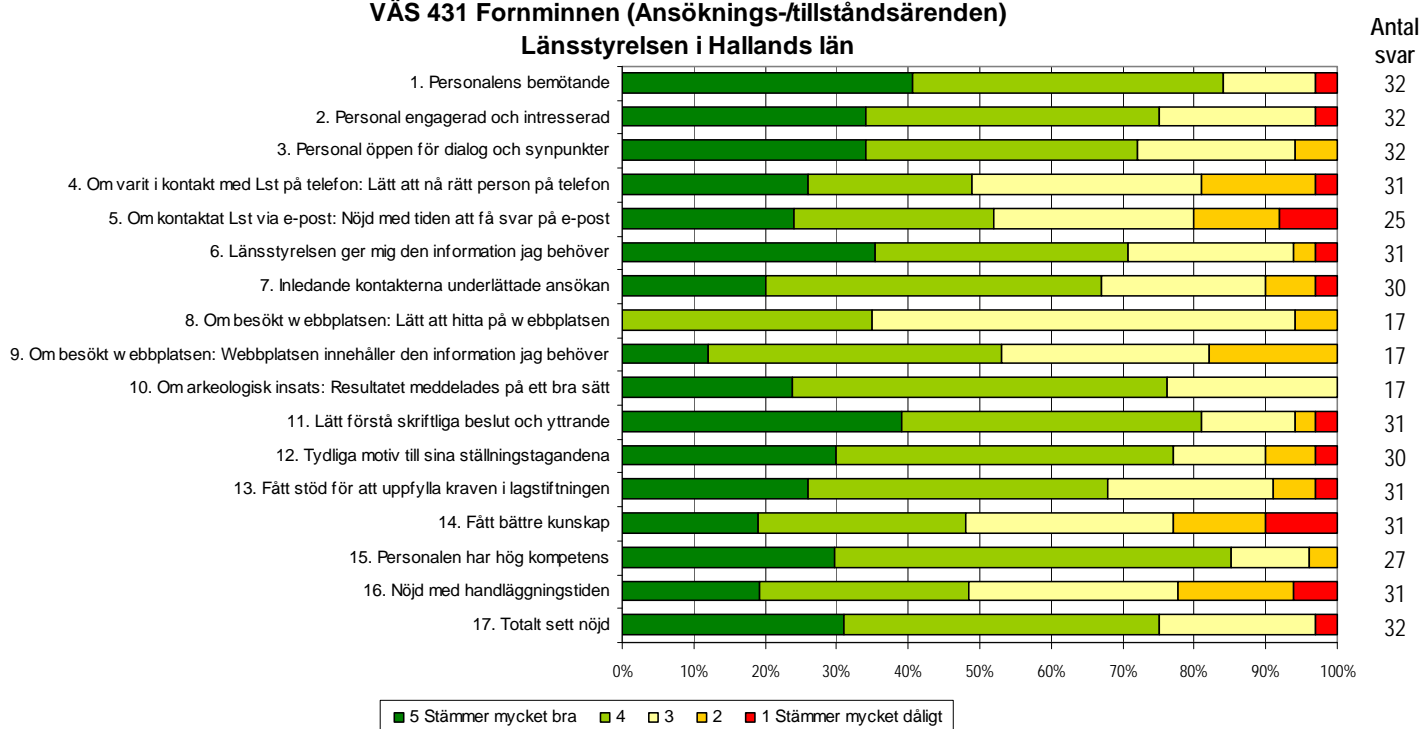
### 4.1. Population och urval

Undersökningen omfattar avslutade ärenden/ansökningar om tillstånd för ingrepp eller borttagande av fast fornlämning inklusive utredningsärenden under tidsperioden 2010-08-01 – 2011-08-01. Undersökningen omfattar 32 intervjuer i länet, vilket ger en svarsfrekvens på 51 procent.

### 4.2. Länsstyrelsens resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 17 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar. De kunde svara på en skala mellan 1 och 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Svaren balanserar kring den neutrala mittpunkten 3 så att 4 och 5 är höga betyg medan 1 och 2 är låga betyg.

VÄS 431 Fornminnen (Ansöknings-/tillståndsärenden)  
Länsstyrelsen i Hallands län



#### **4.2.1. Höga betyg**

Störst andel med höga betyg får personalens kompetens (påstående 15). De flesta (86 procent) svarar med 5 stämmer mycket bra eller 4. Därefter följer personalens bemötande (påstående 1) och att det är lätt att förstå skriftliga beslut och yttranden (påstående 11).

Lägst andel med höga betyg får påståendet att det är lätt att hitta på webbplatsen.

#### **4.2.2. Låga betyg**

Störst andel med låga betyg får påståendet att man fått bättre kunskap (påstående 14). En fjärdedel av intervjupersonerna (23 procent) svarar med 1 stämmer mycket dåligt eller 2. Därefter följer tiden att få svar på e-post (påstående 5) och hur lätt det är att nå rätt person på telefon (påstående 4).

Lägst andel med låga betyg får att resultaten meddelas på ett bra sätt vid arkeologisk insats.

### **4.3. Jämförelse med andra länsstyrelser**

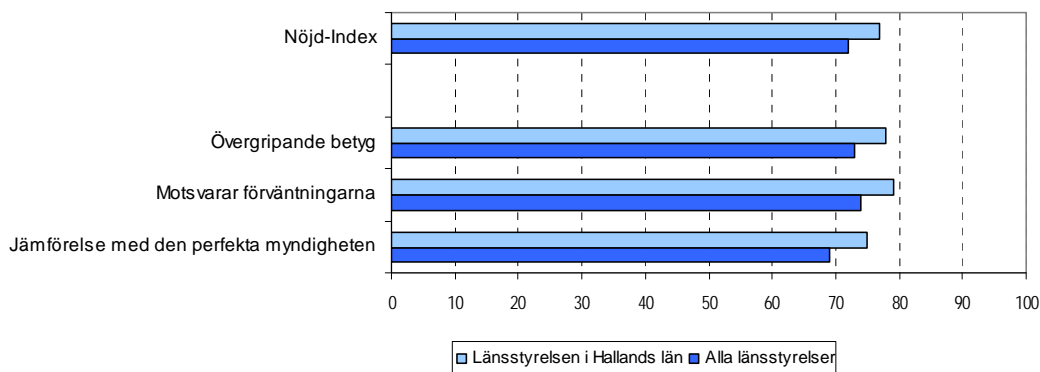
#### **4.3.1. Nöjd-index**

SKOP har för Länsstyrelserna tagit fram ett Nöjd-Index (NI). NI är en sammanvägning av resultatet på tre delfrågor:

- Om du tänker på Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar?
- Hur väl motsvarade Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar dina förväntningar?
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar motsvarade ett sådant arbete?

NI varierar mellan 0 och 100, där 0 är mest missnöjd och 100 mest nöjd. Målet är att få så högt Nöjd-Index som möjligt och att minimera andelen missnöjda.

**Genomsnittligt Nöjd-Index och delfrågor - VÅS 431**  
Medelbetyg, skala mellan 0=lägsta betyg och 100=högsta betyg

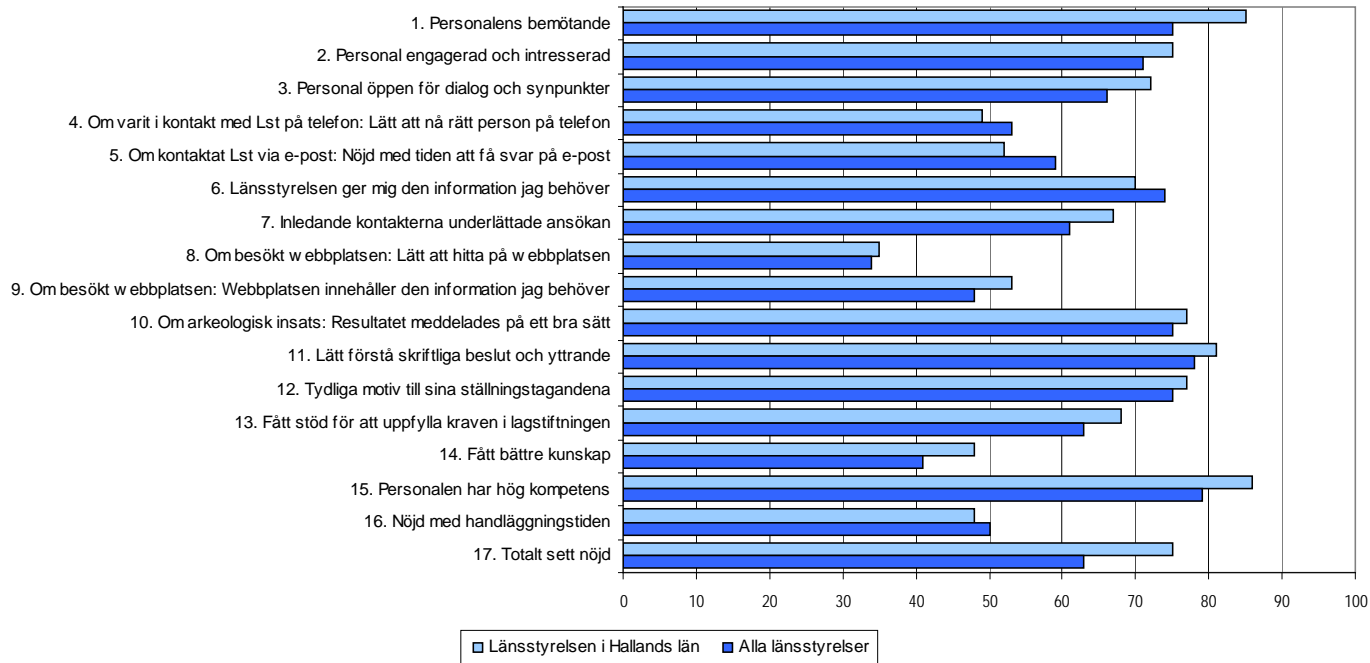


Det genomsnittliga Nöjd-Index är 77 för Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar för alla intervjupersoner. Det är högre än det genomsnittliga NI (72) för alla länsstyrelser arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar.

**4.3.2. Resultat per fråga jämfört med andra länsstyrelser**

I detta avsnitt redovisas andelen höga betyg (5 Stämmer mycket bra och 4) per fråga för dem med ärenden/ansökningar om tillstånd för ingrepp eller borttagande av fast fornlämning för länet och för ett genomsnitt av andelen höga betyg per länsstyrelse.

### VÄS 431 Fornminnen (Ansöknings-/tillståndsärenden) - Andel 4+5



Länsstyrelsen har större andelar som svarar med de högsta betygen 5 stämmer mycket bra eller 4 jämfört med andra länsstyrelser framför allt vad gäller personalens bemötande (påstående 1), att man fått bättre kunskap (påstående 14) och att webbplatsen innehåller den information som behövs (påstående 9).

Länsstyrelsen har lägre andelar som svarar med de högsta betygen jämfört med andra länsstyrelser när det gäller tiden att få svar per e-post (påstående 5), att det är lätt att nå rätt person på telefon (påstående 4) samt att man får den information man behövde (påstående 6).

VÅS 431 Fornminnen (Ansöknings-/tillståndsärenden)

Andel som svarat 5 stämmer mycket bra och 4

Fråga	Länsstyrelsen i																					Genomsnitt alla länsstyrelser
	Blekinge län	Dalarnas län	Gotlands län	Gävleborgs län	Hallands län	Jämtlands län	Jönköpings län	Kalmar län	Kronobergs län	Norrbottnens län	Skåne län	Stockholms län	Södermanlands län	Uppsala län	Värmlands län	Västerbottens län	Västernorrlands län	Västmanlands län	Vastra Götalands län	Örebro län	Östergötlands län	
1. Personalens bemötande	40	66	78	77	85	86	86	78	71	67	74	72	70	55	73	80	87	80	85	90	82	75
2. Personal engagerad och intresserad	40	74	86	66	75	100	57	82	67	50	66	55	64	54	82	80	67	77	71	95	82	71
3. Personal öppen för dialog och synpunkter	44	57	71	66	72	85	43	73	70	58	60	65	50	58	73	100	60	81	64	69	75	66
4. Om varit i kontakt med Lst på telefon: Lätt att nå rätt person på telefon	55	55	53	66	49	63	72	47	50	66	43	36	43	48	25	60	47	63	40	83	44	53
5. Om kontaktat Lst via e-post: Nöjd med tiden att få svar på e-post	50	51	68	78	52	100	80	40	18	55	67	32	43	63	34	100	54	70	44	72	50	59
6. Länsstyrelsen ger mig den information jag behöver	70	61	78	66	70	100	80	57	68	66	84	68	87	79	59	100	79	74	64	75	73	74
7. Inledande kontakterna underlättade ansökan	50	48	69	60	67	67	80	49	62	42	64	57	66	59	36	100	70	44	52	70	59	61
8. Om besökt webbplatsen: Lätt att hitta på webbplatsen	43	38	27	14	35	33	33	22	28	50	37	43	38	80	0	0	64	54	31	23	30	34
9. Om besökt webbplatsen: Webbplatsen innehåller den information jag behöver	33	50	57	57	53	33	40	33	20	70	57	36	51	72	50	25	75	54	60	45	48	48
10. Om arkeologisk insats: Resultatet meddelades på ett bra sätt	75	47	80	60	77	100	50	58	63	88	72	82	94	81	66	100	55	75	69	91	68	75
11. Lätt förstå skriftliga beslut och yttrande	60	66	78	100	81	100	100	73	66	75	80	85	87	65	89	80	92	59	62	75	63	78
12. Tydliga motiv till sina ställningstagandena	70	71	60	88	77	100	66	70	61	80	70	80	62	69	78	100	86	69	69	85	66	75
13. Fått stöd för att uppfylla kraven i lagstiftningen	40	44	58	66	68	100	50	69	52	51	67	63	57	45	86	100	57	73	48	76	61	63
14. Fått bättre kunskap	30	51	38	30	48	29	43	31	36	27	38	45	41	43	33	80	43	33	50	53	42	41
15. Personalen har hög kompetens	38	73	80	88	86	86	86	83	71	91	74	79	64	85	70	100	81	75	81	78	85	79
16. Nöjd med handläggningstiden	20	46	56	80	48	100	57	55	47	50	64	32	26	24	45	80	33	53	27	60	44	50
17. Totalt sett nöjd	30	51	63	80	75	100	58	61	68	50	73	35	53	48	59	100	87	70	60	70	59	63

**4.3.3. Totalt sett nöjd**

Intervjupersonerna fick också ta ställning till ett påstående ”Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt ärende” (påstående 17). Frågan ger möjlighet till jämförelser med motsvarande övergripande fråga i tidigare brukarundersökningar.

Länsstyrelsen har större andelar som svarar med de högsta betygen 5 stämmer mycket bra och 4 jämfört med ett genomsnitt av alla länsstyrelsers andelar med betygen 4 och 5.

**4.4. Förbättringsområden**

SKOP har analyserat hur de 17 påståendena som intervjupersonerna fick ta ställning till påverkar Nöjd-Index. Analysen visar att olika påståenden har olika stark påverkan på Nöjd-Index. I ett förbättringsarbete är det viktigt att prioritera de områden som har starkast påverkan på nöjdheten men där betygen är lägre.

Den lodräta axeln i prioriteringsmatrisen visar medelbetyget och den vågräta axeln visar styrkan i påverkan på nöjdheten. Ju högre betyget är på en fråga är desto högre i matrisen ligger den. Ju större betydelse en fråga har för Nöjd-Index desto längre till höger ligger den.

	<b>Bevaka</b>	<b>Bevara</b>
Relativt höga medelbetyg	Bra bemötande (4,2) Lätt förstå beslut och yttrande (4,1) Bra info om resultat av insatsen (4,0) Fick den information jag behövde (4,0) Personalen engagerad och intresserad (4,0)	Personalen har hög kompetens (4,1) Personalen öppen för dialog (4,0) Tydliga motiv till ställningstaganden (3,9) Fick stöd för att kunna uppfylla kraven (3,8)
Relativt låga medelbetyg	Lätt nå rätt person på telefon (3,5) Nöjd med svarstid e-post (3,5) Webbplats har info jag behövde (3,5) Fått bättre kunskap om fornlämningar (3,4) Lätt att hitta på webbplatsen (3,3)	Info vid inledande kontakt underlättade (3,7) Nöjd med handläggningstiden (3,4)
	<b>Analysera</b>	<b>Förbättra</b>
	Svagare påverkan på Nöjd-index	Starkast påverkan på Nöjd-index

Medelbetyg inom parentes

För Länsstyrelsen är det viktigast att prioritera att informationen vid de inledande kontakterna är underlättande samt handläggningstiderna.

#### **4.4.1. Förslag till förbättringar**

I undersökningen ställdes öppna frågor om vad som är viktigast att förbättra i länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar.

Fler besök, kortare handläggningstid och bättre kommunikation efterfrågas generellt.

Snabbare svar är något flera vill ha, i övrigt varierar åsikterna. ”Räcker med det som finns” tycker någon om informationen. ”Snabbare kontakt med rätt person” är ett av förslagen om de inledande kontakterna.

#### 4.5. Svarsfrekvens och bortfall

	Svars- frekvens	Antal ärenden	Antal i urval	Antal svar	Antal vägrare
Länsstyrelsen i Blekinge län	77	13	13	10	0
Länsstyrelsen i Dalarnas län	73	62	48	35	2
Länsstyrelsen i Gotlands län	68	70	65	44	1
Länsstyrelsen i Gävleborgs län	71	27	14	10	0
Länsstyrelsen i Hallands län	51	67	63	32	3
Länsstyrelsen i Jämtlands län	62	14	13	8	0
Länsstyrelsen i Jönköpings län	64	13	11	7	0
Länsstyrelsen i Kalmar län	74	171	69	51	3
Länsstyrelsen i Kronobergs län	73	69	60	44	2
Länsstyrelsen i Norrbottens län	50	29	24	12	0
Länsstyrelsen i Skåne län	57	365	95	54	0
Länsstyrelsen i Stockholms län	59	35	34	20	2
Länsstyrelsen i Södermanlands län	65	58	48	31	0
Länsstyrelsen i Uppsala län	64	98	39	25	0
Länsstyrelsen i Värmlands län	71	19	17	12	0
Länsstyrelsen i Västerbottens län	63	9	8	5	0
Länsstyrelsen i Västernorrlands län	53	58	30	16	0
Länsstyrelsen i Västmanlands län	62	58	50	31	0
Länsstyrelsen i Västra Götalands län	62	208	77	48	0
Länsstyrelsen i Örebro län	57	50	35	20	1
Länsstyrelsen i Östergötlands län	81	140	52	42	0
Totalt	64	1633	865	557	14

Svarsfrekvensen anges i procent.

Ett mål om 50 genomförda intervjuer inom verksamheten sattes i samråd mellan länsstyrelserna och SKOP.

## 5. VÄS 535 Tillsyn vattenverksamhet (Anmälningssärenden)

### 5.1. Population och urval

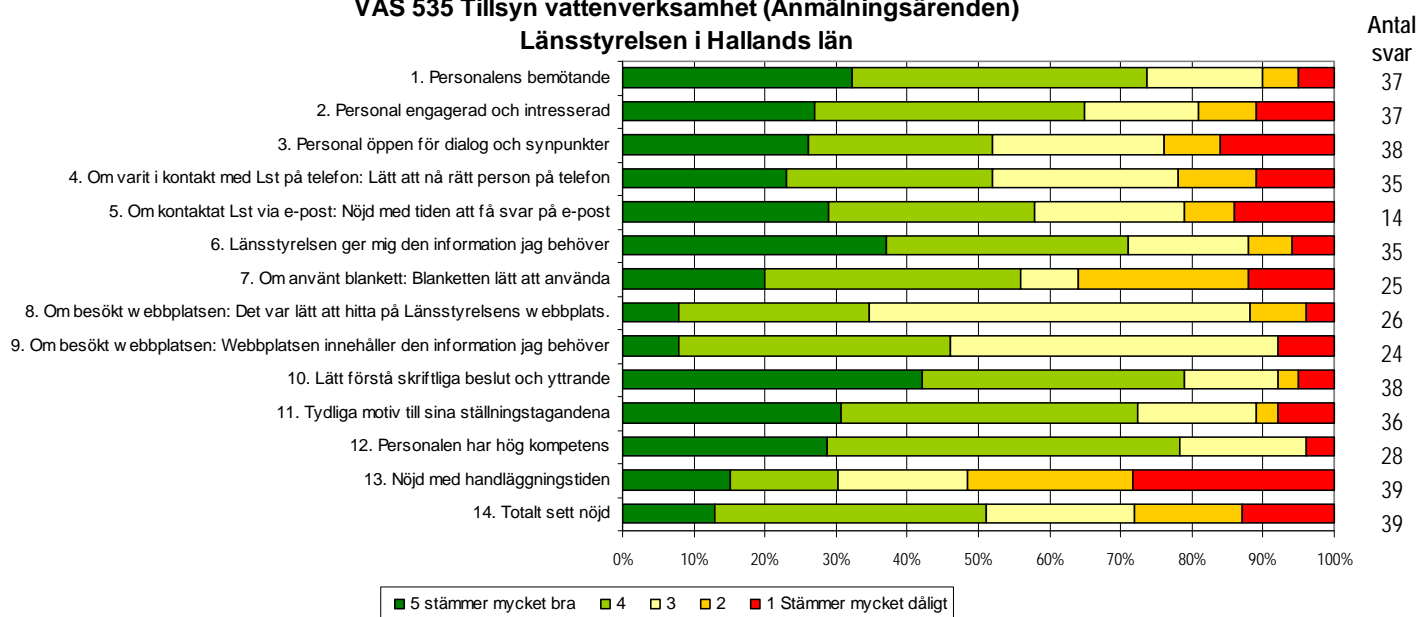
Undersökningen omfattar samtliga anmälningar om vattenverksamhet som fått ett beslut från Länsstyrelsen under tidsperioden 2010-08-01 – 2011-08-01.

Undersökningen omfattar 39 intervjuer i länet, vilket ger en svarsfrekvens på 78 procent.

### 5.2. Länsstyrelsens resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 14 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet. De kunde svara på en skala mellan 1 och 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Svaren balanserar kring den neutrala mittpunkten 3 så att 4 och 5 är höga betyg medan 1 och 2 är låga betyg.

VÄS 535 Tillsyn vattenverksamhet (Anmälningssärenden)  
Länsstyrelsen i Hallands län



#### 5.2.1. Höga betyg

Störst andel med höga betyg får att det är lätt att förstå länsstyrelsens skriftliga beslut och yttranden (påstående 10). En stor majoritet (79 procent) svarar med 5 stämmer mycket bra eller 4. Lika stor andel (79 procent) ger höga betyg till personalens kompetens (påstående 12). Därefter följer personalens bemötande (påstående 1).

Lägst andel med höga betyg får påståendet att man är nöjd med handläggningstiden (påstående 13).

### **5.2.2. Låga betyg**

Störst andel med låga betyg får handläggningstiden (påstående 13). Drygt hälften av intervjupersonerna (52 procent) svarar med 1 stämmer mycket dåligt eller 2. Därefter följer att blanketten är lätt att använda (påstående 7) och personalen öppen för dialog och synpunkter (påstående 3).

Lägst andel med låga betyg får personalens kompetens (påstående 12).

## **5.3. Jämförelse med andra länsstyrelser**

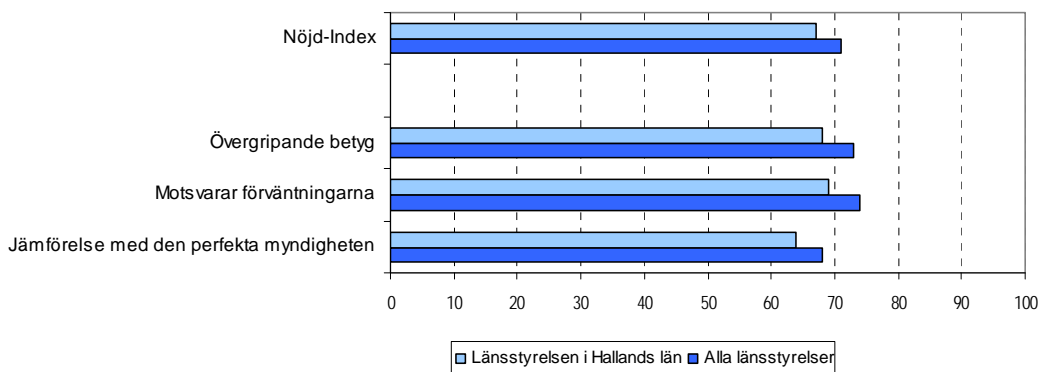
### **5.3.1. Nöjd-index**

SKOP har för Länsstyrelserna tagit fram ett Nöjd-Index (NI). NI är en sammanvägning av resultatet på tre delfrågor:

- Om du tänker på Länsstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet?
- Hur väl motsvarade Länsstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet dina förväntningar?
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet motsvarade ett sådant arbete?

NI varierar mellan 0 och 100, där 0 är mest missnöjd och 100 mest nöjd. Målet är att få så högt Nöjd-Index som möjligt och att minimera andelen missnöjda.

**Genomsnittligt Nöjd-Index och delfrågor - VÅS 535**  
Medelbetyg, skala mellan 0=lägsta betyg och 100=högsta betyg

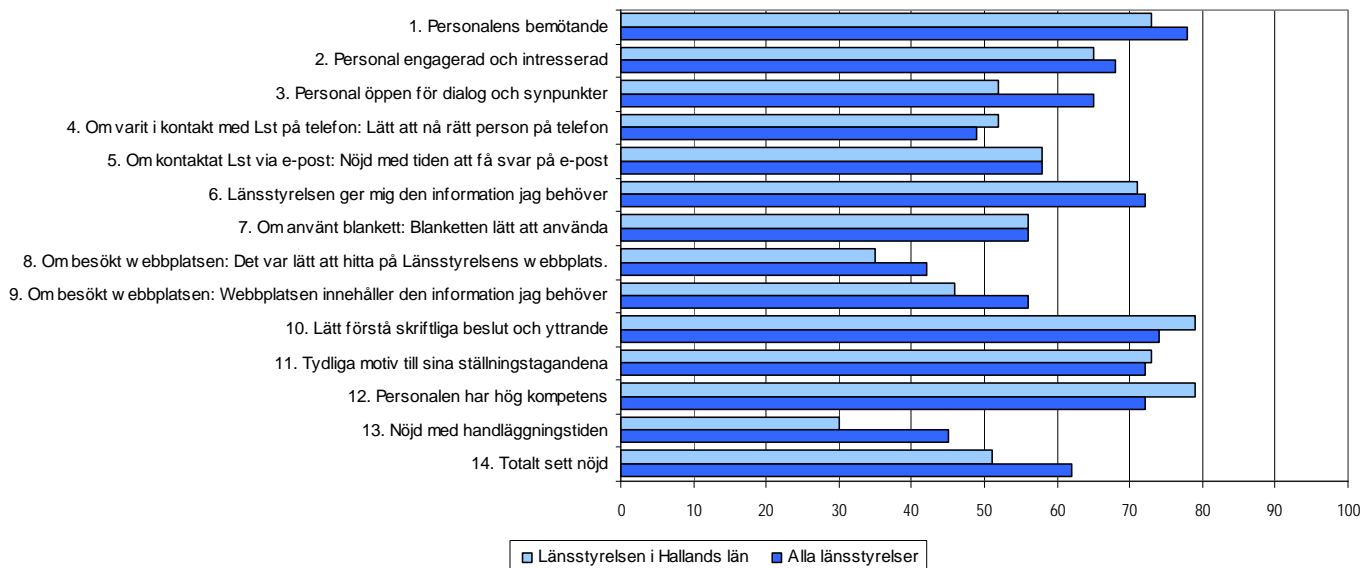


Det genomsnittliga Nöjd-Index är 67 för Länstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet för alla intervjupersoner. Det är lägre än det genomsnittliga NI (71) för alla länsstyrelser arbete med anmälan om vattenverksamhet.

**5.3.2. Resultat per fråga jämfört med andra länsstyrelser**

I detta avsnitt redovisas andelen höga betyg (5 Stämmer mycket bra och 4) per fråga för dem som gjort anmälan om vattenverksamhet för länet och för ett genomsnitt av andelen höga betyg per länsstyrelse.

**VÅS 535 Tillsyn vattenverksamhet (Anmälningsärenden)**  
- Andel 4+5



Länsstyrelsen har större andelar som svarar med de högsta betygen 5 stämmer mycket bra eller 4 jämfört med andra länsstyrelser framför allt vad gäller personalens kompetens (påstående 12) och att det är lätt att förstå skriftliga beslut och yttranden (påstående 10).

Länsstyrelsen har lägre andelar som svarar med de högsta betygen jämfört med andra länsstyrelser framför allt vad gäller handläggningstiden (påstående 13), att personalen är öppen för dialog och synpunkter (påstående 3) och att webbplatsen innehåller den information som behövs (påstående 9).

#### VÄS 535 Tillsyn vattenverksamhet (Anmälningssärenden)

##### Andel som svarat 5 stämmer mycket bra och 4

Fråga	Länsstyrelsen i																				Genomsnitt alla länsstyrelser	
	Blekinge län	Dalarnas län	Gotlands län	Gävleborgs län	Hallands län	Jämtlands län	Jönköpings län	Kalmar län	Kronobergs län	Norrbottnens län	Skåne län	Stockholms län	Södermanlands län	Uppsala län	Värmlands län	Västerbottens län	Västernorrlands län	Västmanlands län	Västra Götalands län	Örebro län		Ostergötlands län
1. Personalens bemötande	75	79	67	92	73	75	82	71	79	73	75	73	76	92	86	83	92	90	76	73	65	78
2. Personal engagerad och intresserad	63	66	61	68	65	63	80	56	80	61	67	63	65	82	81	58	84	70	71	71	51	68
3. Personal öppen för dialog och synpunkter	70	67	48	76	52	73	59	59	74	62	68	64	75	70	82	62	83	60	61	52	53	65
4. Om varit i kontakt med Lst på telefon: Lätt att nå rätt person på telefon	53	50	44	60	52	0	60	52	59	53	59	56	60	33	62	55	45	27	48	51	52	49
5. Om kontaktat Lst via e-post: Nöjd med tiden att få svar på e-post	48	56	60	64	58	67	55	57	76	45	70	68	64	26	63	66	63	63	52	56	44	58
6. Länsstyrelsen ger mig den information jag behöver	67	60	66	75	71	75	79	73	92	55	73	70	76	63	88	79	92	63	66	72	71	72
7. Om använt blankett: Blanketten lätt att använda	56	48	28	53	56	54	50	69	61	38	53	65	64	76	68	56	72	60	59	40	58	56
8. Om besökt webbplatsen: Det var lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats.	60	48	27	42	35	10	64	42	50	32	45	50	50	14	57	28	66	44	47	33	52	42
9. Om besökt webbplatsen: Webbplatsen innehåller den information jag behöver	60	60	44	60	46	63	77	58	50	49	73	61	70	29	71	39	88	33	43	53	62	56
10. Lätt förstå skriftliga beslut och yttrande	80	71	50	73	79	76	77	73	88	51	66	77	69	90	86	75	77	82	70	70	69	74
11. Tydliga motiv till sina ställningstagandena	70	67	63	68	73	87	79	77	84	64	63	69	81	72	78	64	93	81	56	65	58	72
12. Personalen har hög kompetens	75	66	65	76	79	85	76	69	81	70	61	87	77	63	78	66	80	60	69	64	59	72
13. Nöjd med handläggningstiden	55	57	53	63	30	31	67	17	52	17	33	53	41	45	66	36	62	27	46	48	36	45
14. Totalt sett nöjd	71	60	61	72	51	56	77	55	68	41	54	67	65	54	78	63	69	72	60	67	47	62

### 5.3.3. Totalt sett nöjd

Intervjupersonerna fick också ta ställning till ett påstående ”Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt ärende” (påstående 14). Frågan ger möjlighet till jämförelser med motsvarande övergripande fråga i tidigare brukarundersökningar.

Länsstyrelsen har lägre andelar som svarar med de högsta betygen 5 stämmer mycket bra och 4 jämfört med ett genomsnitt av alla länsstyrelsers andelar med betygen 5 och 4.

## 5.4. Förbättringsområden

SKOP har analyserat hur de 14 påståendena som intervjupersonerna fick ta ställning till påverkar Nöjd-Index. Analysen visar att olika påståenden har olika stark påverkan på Nöjd-Index. I ett förbättringsarbete är det viktigt att prioritera de områden som har starkast påverkan på nöjdheten men där betygen är lägre.

Den lodräta axeln i prioriteringsmatrisen visar betyget och den vågräta axeln visar styrkan i påverkan på nöjdheten. Ju högre betyget är på en fråga är desto högre i matrisen ligger den. Ju större betydelse en fråga har för Nöjd-Index desto längre till höger ligger den.

	<b>Bevaka</b>	<b>Bevara</b>
Relativt höga medelbetyg	Lätt förstå beslut och yttranden (4,1) Tydliga motiv till ställningstaganden (3,8)	Personalen har hög kompetens (4,0) Bra bemötande (3,9) Fick den information jag behövde (3,9)
Relativt låga medelbetyg	Personalen engagerad och intresserad (3,6) Nöjd med svarstid e-post (3,5) Lätt nå rätt person på telefon (3,4) Webbplats har info jag behövde (3,4) Blanketten lätt att använda (3,3) Lätt att hitta på webbplatsen (3,3)	Personalen öppen för dialog (3,4) Nöjd med handläggningstiden (2,7)
	<b>Analysera</b>	<b>Förbättra</b>
	Svagare påverkan på Nöjd-index	Starkast påverkan på Nöjd-index

Medelbetyg inom parentes

För Länsstyrelsen är det viktigast att prioritera att personalen är öppen för dialog samt handläggningstiderna.

#### **5.4.1. Förslag för förbättringar**

I undersökningen ställdes öppna frågor om vad som är viktigast att förbättra i länsstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet.

Personliga möten ses som viktiga. Blanketten bör göras enklare och tydligare. Det ska vara lättare att hitta på webbsidan, bland annat att kontaktuppgifter ska vara lättare att hitta.

Handläggningstid och utlovade sådana återkommer som förbättringsområde.

## 5.5. Svarsfrekvens och bortfall

	Svars- frekvens	Antal ärenden	Antal i urval	Antal svar	Antal vägrare
Länsstyrelsen i Blekinge län	66	32	32	21	2
Länsstyrelsen i Dalarnas län	55	76	64	35	3
Länsstyrelsen i Gotlands län	78	23	23	18	1
Länsstyrelsen i Gävleborgs län	66	146	85	56	3
Länsstyrelsen i Hallands län	78	63	50	39	1
Länsstyrelsen i Jämtlands län	84	22	19	16	0
Länsstyrelsen i Jönköpings län	64	94	69	44	5
Länsstyrelsen i Kalmar län	75	155	102	77	3
Länsstyrelsen i Kronobergs län	69	54	36	25	4
Länsstyrelsen i Norrbottens län	79	100	92	73	2
Länsstyrelsen i Skåne län	67	127	98	66	5
Länsstyrelsen i Stockholms län	71	96	78	55	3
Länsstyrelsen i Södermanlands län	74	43	23	17	1
Länsstyrelsen i Uppsala län	50	39	24	12	0
Länsstyrelsen i Värmlands län	70	94	73	51	4
Länsstyrelsen i Västerbottens län	74	84	76	56	1
Länsstyrelsen i Västernorrlands län	62	33	21	13	0
Länsstyrelsen i Västmanlands län	73	18	15	11	1
Länsstyrelsen i Västra Götalands län	73	263	104	76	4
Länsstyrelsen i Örebro län	82	71	60	49	0
Länsstyrelsen i Östergötlands län	86	53	50	43	0
Totalt	71	1686	1194	853	43

Svarsfrekvensen anges i procent.

Ett mål om 75 genomförda intervjuer inom verksamheten sattes i samråd mellan länsstyrelserna och SKOP.

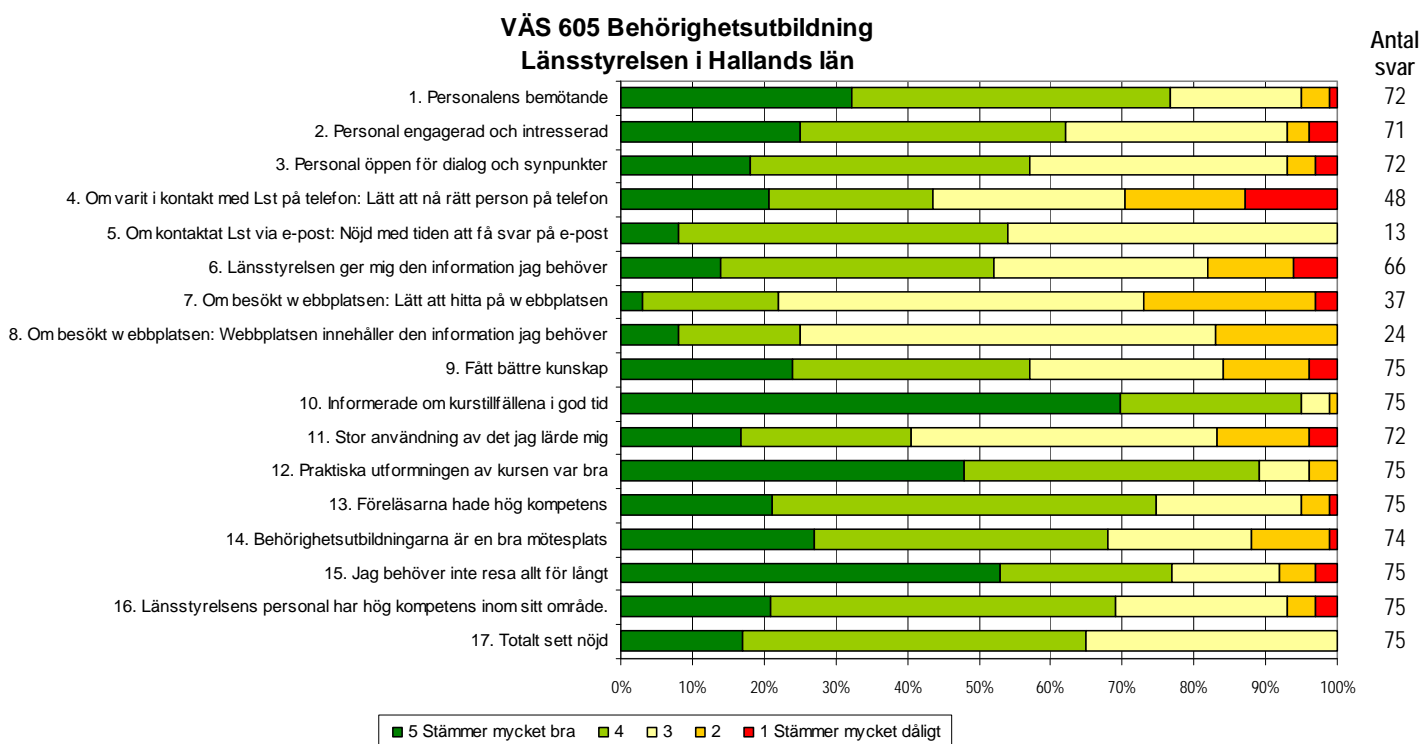
## 6. VÄS 605 Behörighetsutbildning (Skåne, Stockholm, Västra Götaland och Halland)

### 6.1. Population och urval

Undersökningen omfattar samtliga personer som genomgått behörighetsutbildning under senaste kurssåsongen 2010/2011. Undersökningen omfattar 75 intervjuer i länet, vilket ger en svarsfrekvens på 71 procent.

### 6.2. Länsstyrelsens resultat

Intervjupersonerna fick ta ställning till 17 påståenden om olika aspekter av Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar. De kunde svara på en skala mellan 1 och 5 där 1 betyder att påståendet stämmer mycket dåligt och 5 att det stämmer mycket bra. Svaren balanserar kring den neutrala mittpunkten 3 så att 4 och 5 är höga betyg medan 1 och 2 är låga betyg.



#### 6.2.1. Höga betyg

Störst andel med höga betyg får att informationen om kurstillfällena kom i god tid (påstående 10). Nästan alla (94 procent) svarar med 5 stämmer mycket bra eller 4.

Därefter följer att den praktiska utformningen av kursen var bra (påstående 12) och att man inte behövde resa alltför långt (påstående 15).

Lägst andel med höga betyg får att det är lätt att hitta på webbplatsen (påstående 7). Knappt en fjärdedel (22 procent) svarar med 5 stämmer mycket bra eller 4 stämmer ganska bra.

### **6.2.2. Låga betyg**

Störst andel med låga betyg får hur lätt det är att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon (påstående 4). Tre av tio intervjupersoner (30 procent) svarar med 1 stämmer mycket dåligt eller 2. Därefter följer hur lätt det är att hitta på webbplatsen (påstående 7) och att Länsstyrelsen ger den information som behövs (påstående 6).

Lägst andel med låga betyg får att man är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post (påstående 5). Ingen (0 procent) svarar med 1 stämmer mycket dåligt eller 2.

## **6.3. Jämförelse med andra länsstyrelser**

### **6.3.1. Nöjd-index**

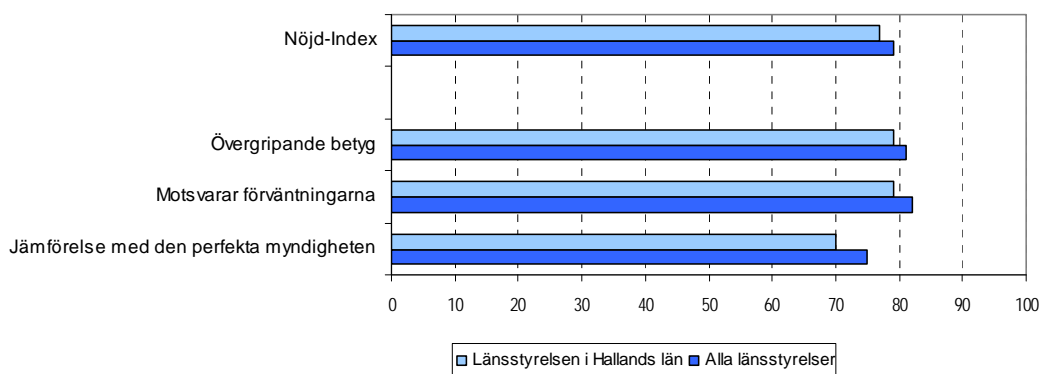
SKOP har för Länsstyrelserna tagit fram ett Nöjd-Index (NI). NI är en sammanvägning av resultatet på tre delfrågor:

- Om du tänker på Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar för att använda växtskyddsmedel. Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar?
- Hur väl motsvarade Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar dina förväntningar?
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar motsvarar ett sådant arbete?

NI varierar mellan 0 och 100, där 0 är mest missnöjd och 100 mest nöjd. Målet är att få så högt Nöjd-Index som möjligt och att minimera andelen missnöjda.

### Genomsnittligt Nöjd-Index och delfrågor - VÅS 605

Medelbetyg, skala mellan 0=lägst betyg och 100=högst betyg

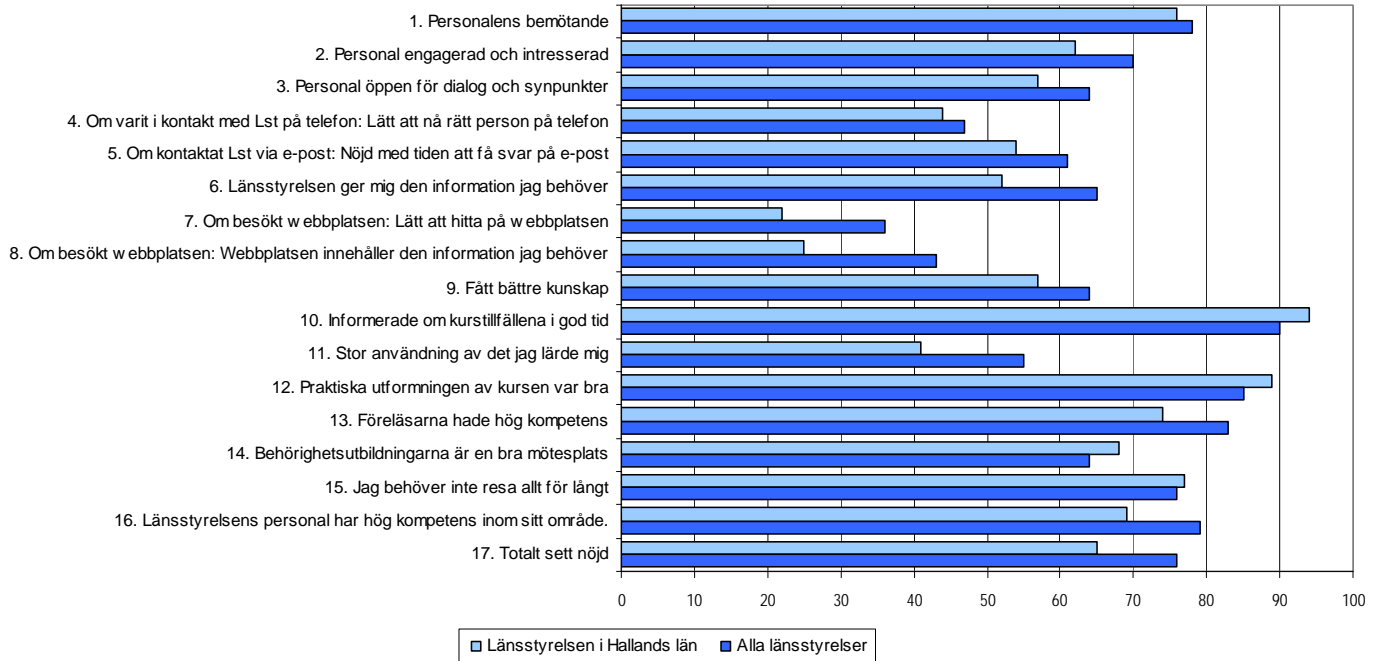


Det genomsnittliga Nöjd-Index är 70 för Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar. Det är lägre än det genomsnittliga NI (79) för alla länsstyrelserns arbete med behörighetsutbildning.

#### 6.3.2. Resultat per fråga jämfört med andra länsstyrelser

I detta avsnitt redovisas andelen höga betyg (5 Stämmer mycket bra och 4) per fråga för dem som genomgått behörighetsutbildningar och för ett genomsnitt av andelen höga betyg per länsstyrelse.

### VÄS 605 Behörighetsutbildning - Andel 4+5



Länsstyrelsen har större andelar som svarar med de högsta betygen 5 stämmer mycket bra eller 4 jämfört med andra länsstyrelser framför allt vad gäller att information om kurstillfällena kommer i god tid (påstående 10), att den praktiska utformningen av kursen var bra (påstående 12) och att behörighetsutbildningarna är en bra mötesplats (påstående 14).

Länsstyrelsen har lägre andelar som svarar med de högsta betygen jämfört med andra länsstyrelser framför allt vad gäller att webbplatsen innehåller den information som behövs (påstående 8), att det är lätt att hitta på webbplatsen (påstående 7) och att deltagarna får stor användning av det de lärt sig

## VÅS 605 Behörighetsutbildning

### Andel som svarat 5 stämmer mycket bra och 4

Fråga	Länsstyrelsen i				Genomsnitt alla länsstyrelser
	Hallands län	Skåne län	Stockholms län	Västra Götalands län	
1. Personalens bemötande	76	86	71	78	78
2. Personal engagerad och intresserad	62	69	70	79	70
3. Personal öppen för dialog och synpunkter	57	68	65	69	64
4. Om varit i kontakt med Lst på telefon: Lätt att nå rätt person på telefon	44	48	53	41	47
5. Om kontaktat Lst via e-post: Nöjd med tiden att få svar på e-post	54	77	46	80	61
6. Länsstyrelsen ger mig den information jag behöver	52	75	54	74	65
7. Om besökt webbplatsen: Lätt att hitta på webbplatsen	22	60	28	33	36
8. Om besökt webbplatsen: Webbplatsen innehåller den information jag behöver	25	52	25	65	43
9. Fått bättre kunskap	57	67	57	73	64
10. Informerade om kurstillfällena i god tid	94	86	89	92	90
11. Stor användning av det jag lärde mig	41	69	53	60	55
12. Praktiska utformningen av kursen var bra	89	79	81	91	85
13. Föreläsarna hade hög kompetens	74	83	89	85	83
14. Behörighetsutbildningarna är en bra mötesplats	68	64	60	65	64
15. Jag behöver inte resa allt för långt	77	73	78	76	76
16. Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom sitt område.	69	88	78	82	79
17. Totalt sett nöjd	65	80	74	88	76

### 6.3.3. Totalt sett nöjd

Intervjupersonerna fick också ta ställning till ett påstående ”Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt ärende” (påstående 17). Frågan ger möjlighet till jämförelser med motsvarande övergripande fråga i tidigare brukarundersökningar.

Länsstyrelsen har mindre andelar som svarar med de högsta betygen 5 stämmer mycket bra och 4 jämfört med andra länsstyrelser.

## 6.4. Förbättringsområden

SKOP har analyserat hur påståendena som intervjupersonerna fick ta ställning till påverkar Nöjd-Index. Analysen visar att olika påståenden har olika stark påverkan på Nöjd-Index. I ett förbättringsarbete är det viktigt att prioritera de områden som har starkast påverkan på nöjdheten men där betygen är lägre.

Den lodräta axeln i prioriteringsmatrisen visar betyget (medelbetyget) och den vågräta axeln visar styrkan i påverkan på nöjdheten. Ju högre betyget är på en fråga är desto högre i matrisen ligger den. Ju större betydelse en fråga har för Nöjd-Index desto längre till höger ligger den.

	<b>Bevaka</b>	<b>Bevara</b>
Relativt höga medelbetyg	Info om kurstillfällen i god tid (4,6) Kursens praktiska utformning bra (4,3) Behöver inte res alltför långt till kursen (4,2) Bra bemötande (4,0)	
Relativt låga medelbetyg	Bra mötesplats för erfarenhetsutbyte (3,8) Personalen engagerad och intresserad (3,8) Personalen har hög kompetens (3,8) Personalen öppen för dialog (3,7) Fått bättre kunskap om växtskyddsmedel (3,6) Nöjd med svarstid e-post (3,6) Fick den information jag behöver (3,4) Lätt nå rätt person på telefon (3,2) Lätt att hitta på webbplatsen (2,9)	Föreläsarna hade hög kompetens (3,9) Stor användning av kursinnehåll (3,4) Webbplats har info jag behövde (3,2)
	<b>Analysera</b>	<b>Förbättra</b>
	Svagare påverkan på Nöjd-index	Starkast påverkan på Nöjd-index

Medelbetyg inom parentes

För Länsstyrelsen är det viktigast att prioritera att föreläsarna har hög kompetens, att kursinnehållet är sådant att det kommer till stor användning och att webbplatsen innehåller den information som behövs.

#### **6.4.1. Förslag för förbättringar**

I undersökningen ställdes öppna frågor om vad som är viktigast att förbättra i länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar. Dessa svar visar att flera svarande önskar sig uppdateringar om olika medel.

Det borde finnas produktblad om växtskyddsmedel på webbsidan, och det borde vara enklare att hitta på den.

Behörighetsutbildningarna bör vara mer praktiska och bör rikta sig även till dem som använder medlet sällan.

Några tycker att utbildningarna borde ha mer pålästa lärare och att det är "Ganska mycket repetition, skulle försöka förnya lite".

## 6.5. Svarsfrekvens och bortfall

	Svars- frekvens	Antal ärenden	Antal i urval	Antal svar	Antal vägrare
Länsstyrelsen i Stockholms län	79	69	68	54	6
Länsstyrelsen i Skåne län	47	805	177	84	6
Länsstyrelsen i Hallands län	71	243	106	75	1
Länsstyrelsen i Västra Götalands län	56	650	163	91	5
Totalt	59	1767	514	304	18

Svarsfrekvensen anges i procent.

Ett mål om 75 genomförda intervjuer inom verksamheten sattes i samråd mellan länsstyrelserna och SKOP.

## 7. Appendix 1 – Tolkningsguide för resultaten

---

### 7.1. Att dra slutsatser från resultaten

Det viktiga när man analyserar undersökningsresultat är att ställa frågan. Är organisationen nöjd med att X procent instämmer i ett påstående. Organisationer bör uppställa mål om att t.ex. Z procent skall instämma eller att det genomsnittliga Nöjd-index skall vara minst Z på en skala mellan 0 och 100.

När man vid urvalsundersökningar analyserar skillnader mellan grupper finns det alltid en statistisk osäkerhet. Den statistiska felmarginalen minskar med ökande urvalsstorlek. Man kan beräkna en osäkerhetsmarginal runt de uppmätta procentandelarna som givit ett svar på en fråga vilken visar hur långt det sanna värdet kan ligga från det uppmätta värdet.

- Om urvalsstorleken är 50 personer så är osäkerhetsmarginalen maximalt +/- 15 procentenheter.
- Om urvalsstorleken är 100 personer så är osäkerhetsmarginalen maximalt +/- 10 procentenheter.
- Om urvalsstorleken är 400 personer så är osäkerhetsmarginalen maximalt +/- 5 procentenheter.

Detta förutsätter slumpmässiga korrekta urval, en ordnad datainsamling som i denna undersökning samt att frågorna är välformulerade så att de uppfattas rätt.

Om alla i en målpopulation har kunnat intervjuas så finns det ingen statistisk osäkerhetsmarginal. Däremot är det även i de fallen nödvändigt med en ordnad datainsamling samt att frågorna är välformulerade.

För att man skall kunna dra säkra slutsatser ur en undersöknings resultat så krävs att undersökningen genomförts på ett systematiskt sätt och så att statistisk osäkerhet och felkällor i möjligaste mån undviks.

#### 7.1.1. Register och målpopulation

Denna undersökning har gjorts som en uppföljning bland de ärenden som finns i länsstyrelsernas ärenderegister. Ett första krav är att de registren innehåller samtliga aktuella ärenden och i synnerhet att det inte finns systematiska bortfall i registren.

Undersökningens resultat skall vara representativa för samtliga länsstyrelseärenden inom ett visst område och det kan de bara bli om samtliga ärenden finns med i registren. Om till exempel registren saknar somliga ärende- eller handläggningstyper så omfattas inte de av undersökningen och resultaten gäller inte för dem.

Registrens innehåll är undersökningens målpopulation.

### **7.1.2. Urval**

Uppföljningsundersökningar görs endera med samtliga enheter i målpopulationen, så kallade totalundersökningar eller som urvalsundersökningar. Vid totalundersökningar kan det inte bli några urvalsfel eftersom alla enheter i målpopulationen kommer med i undersökningen.

Vid urvalsundersökningar är det viktigt att urvalen görs på ett statistiskt korrekt sätt. Urvalen skall göras slumpmässigt bland alla enheter i målpopulationen.

Beroende på antalet ärenden i de olika målpopulationerna hos respektive länsstyrelse så gjordes datainsamlingarna endera som totalundersökningar eller urvalsundersökningar, vilket beskrivs i Appendix 2.

I några fall gjordes totalurval, i andra slumpmässiga urval. Urvalen i urvalsundersökningarna gjordes av länsstyrelserna som också tillhandahöll kontaktuppgifter ur sina ärendehanteringsregister.

Om urval görs slumpmässigt så kan sannolikheteoretiska modeller tillämpas i analysen.

### **7.1.3. Bortfall**

Vid alla intervjuundersökningar finns det bortfall, dvs. personer som av olika anledningar inte kan nå eller som inte vill medverka. Detta bortfall skapar osäkerhet eftersom man inte vet hur de personerna skulle ha svarat om de hade intervjuats. Ju större bortfall desto större osäkerhet.

För att minimera bortfallet gäller det att ha en välorganiserad datainsamling där alla intervjupersoner söks vid ett stort antal tillfällen vid olika tidpunkter och under alla veckodagar. På så sätt maximeras möjligheten att få kontakt med personerna i urvalet.

### **7.1.4. Statistisk säkerhet**

När urval för en undersökning har gjorts slumpmässigt och när datainsamlingen har gjorts omsorgsfullt och systematiskt kan man beräkna den statistiska säkerheten för undersökningsresultaten.

Vid alla urvalsundersökningar finns det en statistisk osäkerhet. Generellt gäller att den statistiska säkerheten ökar med urvalets storlek och antalet genomförda intervjuer. När det genomförs många intervjuer så svarar varje intervjuperson bara för en liten andel av det totala antalet avgivna svar. Vid totalundersökningar finns ingen sådan statistisk osäkerhet.

## **7.2. Tolkning och analys av resultaten**

### **7.2.1. Länsstyrelsens resultat**

I dessa avsnitt redovisas intervjupersonernas svar på ett antal påståenden som handlar om intervjupersonernas åsikt om olika aspekter av länsstyrelsernas arbete med ansökningarna. Intervjupersonerna fick för varje påstående svara på en skala mellan 1=stämmer mycket dåligt och 5=stämmer mycket bra. Svaren balanserar på den neutrala mittpunkten 3 så att 4 och 5 är höga betyg medan 1 och 2 är låga betyg.

I avsnittet redovisas procentandelarna för de olika svaren mellan 1 och 5. Dessutom anges antalet intervjupersoner som kunde besvara de olika påståendena. Antalet svar återspeglar hur många som har en åsikt om det aktuella påståendet.

### **7.2.2. Nöjd-index**

SKOP har för länsstyrelserna beräknat ett Nöjd-index som varierar mellan 0 för dem som är mest missnöjda till 100 för dem som är mest nöjda. Målet är att få så högt Nöjd-index som möjligt.

Nöjd index är en sammanvägning av tre aspekter på länsstyrelsernas arbete med ansökningarna,

- graden av nöjdhet med Länsstyrelsens arbete
- hur väl Länsstyrelsens arbete motsvarar förväntningarna
- Hur nära eller långt ifrån Länsstyrelsens arbete motsvarar ett perfekt arbete med sådana frågor.

Beräkning av alla länsstyrelser har gjorts som ett genomsnitt där de enskilda svaren på en fråga om samma ärende från alla länsstyrelser har summerats och delats med antalet svar.

### **7.2.3. Resultat per fråga jämfört med andra länsstyrelser**

SKOP har också beräknat hur stor andel av intervjupersonerna som svarat med något av de båda högsta betygen på respektive påstående, dvs. hur stor procent som gett ett bra betyg, dvs. med instämmande 5 eller 4. I avsnittet redovisas procentandelen 4 och 5 för respektive påstående dels hos den aktuella länsstyrelsen, dels för summan av alla länsstyrelser. Ju större andel 4 och 5, desto bättre betyg.

Redovisningen görs för alla Sveriges länsstyrelser enskilt och ett genomsnitt av alla länsstyrelser. Genomsnittet har beräknats genom att summera det för varje länsstyrelse uppnådda resultatet, oberoende av antalet respondenter per länsstyrelse, och dela med antalet länsstyrelser. Det gör att varje länsstyrelse har samma inverkan på genomsnittsvärdet.

Den enskilda länsstyrelsen kan se om den får högre eller lägre andel höga betyg än genomsnittet för alla länsstyrelser.

### **7.2.4. Förbättringsområden**

SKOP har analyserat hur de 16 påståendena som intervjupersonerna fick ta ställning till påverkar Nöjd-Index. Analysen visar att olika påståenden har olika stark påverkan på Nöjd-Index.

I förbättringsarbetet är det viktigt att prioritera de områden som har starkast påverkan på nöjdheten och som samtidigt får låga medelbetyg. Detta visas i en prioriteringsmatris.

Den lodräta axeln i prioriteringsmatrisen visar medelbetyget för påståendena. Den vågräta axeln visar styrkan, det vill säga sambandet mellan betyget på påståenden och Nöjd-index.

- Ju högre betyget är på ett påstående, desto högre i matrisen ligger det.

- Ju större betydelse en fråga har för Nöjd-Index, desto längre till höger ligger den.

Relativt höga medelbetyg	Bevaka	Bevara
Relativt låga medelbetyg	Analysera	Förbättra
	Svagare påverkan på Nöjd-index	Starkast påverkan på Nöjd-index

**Förbättra:** Prioriteringsmatrisen visar i det nedre högra hörnet vilka förhållanden (påståenden) som det är viktigast att förbättra för att intervjupersonerna skall bli mer nöjda. Det är förhållanden som har starkt samband med Nöjd-index och som samtidigt får låga betyg.

**Bevara:** I det övre högra hörnet redovisas de förhållanden (påståenden) som har starkt samband och höga betyg. Det är viktigt att bevara de höga betygen just beroende på vikten.

**Bevaka:** I det övre vänstra hörnet finns förhållanden med höga betyg men svagt samband med Nöjd-index. De skall bevakas. Det finns alltid risk att deras samband blir starkare om betygen sjunker.

**Analysera:** I det nedre vänstra hörnet finns förhållanden som får låga betyg men som ändå har svagt samband med Nöjd-index. De bör analyseras.

## 8. Appendix 2 – Metodbeskrivning

---

### **8.1.1. Urval**

Länsstyrelsen gjorde urval ur sitt ärendehanteringsregister utom för VÄS 605 Behörighetsutbildning där urval hämtades från Jordbruksverkets register.

### **8.1.2. Datainsamlingsmetod**

Undersökningen genomfördes som en telefonundersökning från SKOP:s intervjucentral i Stockholm. Varje person i urvalet söktes vid minst tio tillfällen vid olika tidpunkt på dagen och under veckans alla dagar.

### **8.1.3. Datainsamlingsperiod**

Intervjuerna gjordes under perioden 11 oktober till 9 november 2011.

### **8.1.4. Viktning**

Varje länsstyrelses resultat har samma inverkan på totalresultatet oavsett andel av antalet ärenden för att motsvara jämförelsevärdena i tidigare mätningar.

## 9. Appendix 3 – Frågeformulär

---

### 9.1. Frågeformulär gemensamma verksamheter

#### 9.1.1. Tillstånd § 16 djurskyddslagen (VÄS 282)

##### Helhetsbedömning (Nöjdindex):

- Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen? (svars skala från -5(mycket missnöjd) till +5(mycket nöjd))
- Hur väl motsvarade Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen dina förväntningar? (svars skala från -5(inte alls) till +5(helt och hållet))
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen motsvarade ett sådant arbete? (svars skala från -5(mycket långt ifrån) till +5(mycket nära))

---

Påståenden om Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen (svars skala från 1(stämmer mycket dåligt) till 5 (stämmer mycket bra))

##### Bemötande

- Jag fick ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen
- Länsstyrelsens personal var engagerad och intresserad
- Länsstyrelsens personal var öppen för dialog och lyssnade till mina synpunkter

##### Tillgänglighet

- Har du varit i kontakt med Länsstyrelsen på telefon (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon
- Har du kontaktat Länsstyrelsen via e-post (Ja/Nej)
  - o (Ja): Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post från Länsstyrelsen

##### Information, vägledning

- Länsstyrelsen gav mig den information jag behövde i mitt ärende
  - o Vad är viktigast att förbättra i informationen från Länsstyrelsen?
- Blanketten för ansökan om tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen var lätt att använda
  - o Vad är viktigast att förbättra med blanketten?
- Skulle du i framtiden helst vilja fylla i din ansökan om tillstånd;
  - o som pappersblankett, som skickas till din postadress
  - o som blankett på Internet som sedan skickas per post
  - o som blankett på Internet som sedan skickas in via e-post
  - o som e-tjänst som kräver elektronisk signatur
- Hur lätt eller svårt tycker du att det är att använda Internet?
  - o Mycket lätt
  - o Ganska lätt
  - o Ganska svårt
  - o Mycket svårt

- Har du e-legitimation? (Ja/Nej)
- Har du besökt Länsstyrelsens webbplats? (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det var lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats
  - o (Ja): Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behövde för mitt ärende
  - o (Ja): Vad är viktigast att förbättra på webbplatsen?
- Det var lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut och kontrollrapporter
- Länsstyrelsen gav i beslutet tydliga motiv till sina ställningstaganden
- Jag har fått bättre kunskap om lagar och regler om djurskydd genom Länsstyrelsen

### **Djurskyddskontroll**

Innan Länsstyrelsen fattar beslut om tillstånd genomförs i de flesta fall en djurskyddskontroll hos dig av personal från Länsstyrelsen

- Har djurskyddskontroll genomförts i ditt ärende (Ja/Nej)
  - o (Ja): Jag fick ett bra bemötande av Länsstyrelsens personal vid kontrollen
  - o (Ja): Jag fick bra information om orsaken till kontrollen
  - o (Ja): Jag fick bra information om resultatet av kontrollen
  - o (Ja): Vad är viktigast att förbättra i informationen om kontrollen?

### **Effektivitet, kompetens**

- Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom sitt område
- Jag är nöjd med handläggningstiden av mitt ärende

### **Helhetsbetyg**

- Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt ärende
- Vad är viktigast att förbättra i Länsstyrelsens arbete med tillstånd enligt 16 § djurskyddslagen?

### **9.1.2. Fornminnen (VÄS 431)**

#### **Helhetsbedömning (Nöjdindex):**

- Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar? (svarsskala från -5(mycket missnöjd) till +5(mycket nöjd))
- Hur väl motsvarade Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar dina förväntningar? (svarsskala från -5(inte alls) till +5(helt och hållet))
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar motsvarade ett sådant arbete? (svarsskala från -5(mycket långt ifrån) till +5(mycket nära))

Påståenden om Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar (svarsskala från 1(stämmer mycket dåligt) till 5(stämmer mycket bra))

#### **Bemötande**

- Jag fick ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen

- Länsstyrelsens personal var engagerad och intresserad
- Länsstyrelsens personal var öppen för dialog och lyssnade till mina synpunkter

### **Tillgänglighet**

- Har du varit i kontakt med Länsstyrelsen på telefon (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det var lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon
- Har du kontaktat Länsstyrelsen via e-post (Ja/Nej)
  - o (Ja): Jag är nöjd med den tid det tog att få svar på e-post från Länsstyrelsen

### **Information, vägledning**

- Länsstyrelsen gav mig den information jag behövde i mitt ärende
  - o Vad är viktigast att förbättra i informationen från Länsstyrelsen?
- Den information jag fick vid de inledande kontakterna med Länsstyrelsen underlättade arbetet med ansökan
  - o Vad är viktigast att förbättra i de inledande kontakterna?

Har du besökt Länsstyrelsens webbplats? (Ja/Nej)

- o (Ja): Det var lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats
- o (Ja): Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behövde för mitt ärende
- o (Ja): Vad är viktigast att förbättra på webbplatsen?
- Har en arkeologisk insats, till exempel utredning eller undersökning, genomförts i ditt ärende (Ja/Nej)
  - o (Ja): Länsstyrelsen meddelade resultatet av insatsen på ett bra sätt
  - o (Ja): Vad är viktigast att förbättra i informationen från Länsstyrelsen efter den arkeologiska insatsen?
- Det var lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut och yttrande
- Länsstyrelsen gav i beslutet tydliga motiv till sina ställningstaganden
- Länsstyrelsen ger mig det stöd jag behöver för att uppfylla kraven i kulturminneslagstiftningen
  - o Vad är viktigast att förbättra i Länsstyrelsens rådgivning?
- Jag har fått bättre kunskap om fornlämningar, deras värde och bevarandestatus genom Länsstyrelsen

### **Effektivitet, kompetens**

- Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom sitt område
- Jag är nöjd med handläggningstiden av mitt ärende

### **Helhetsbetyg**

- Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt ärende
- Vad är viktigast att förbättra i Länsstyrelsens arbete med tillstånd och vägledning om fornlämningar?

### **9.1.3. Anmälan om vattenverksamhet (VÄS 5350)**

#### **Helhetsbedömning (Nöjd-index):**

- Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet? (svarsskala från -5(mycket missnöjd) till +5(mycket nöjd))
- Hur väl motsvarade Länsstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet dina förväntningar? (svarsskala från -5(inte alls) till +5(helt och hållet))
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens arbete med

anmälan om vattenverksamhet motsvarade ett sådant arbete? (svarsskala från -5 (mycket långt ifrån) till +5 (mycket nära))

---

Påståenden om Länsstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet (svarsskala från 1 (stämmer mycket dåligt) till 5 (stämmer mycket bra))

#### **Bemötande**

- Jag fick ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen
- Länsstyrelsens personal var engagerad och intresserad
- Länsstyrelsens personal var öppen för dialog och lyssnade till mina synpunkter

#### **Tillgänglighet**

- Har du varit i kontakt med Länsstyrelsen på telefon (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon
- Har du kontaktat Länsstyrelsen via e-post (Ja/Nej)
  - o (Ja): Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post från Länsstyrelsen

#### **Information, vägledning**

- Länsstyrelsen gav mig den information jag behövde i mitt ärende
  - o Vad är viktigast att förbättra i informationen vid anmälan om vattenverksamhet?
- Har du använt Länsstyrelsens blankett för anmälan om vattenverksamhet? (Ja/Nej)
  - o (Ja): Blanketten var lätt att använda
  - o (Ja): Vad är viktigast att förbättra med blanketten?
- Har du besökt Länsstyrelsens webbplats? (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det var lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats
  - o (Ja): Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behövde för mitt ärende
  - o (Ja): Vad är viktigast att förbättra på webbplatsen?
- Det var lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut och yttrande
- Länsstyrelsen gav i beslutet tydliga motiv till sina ställningstaganden

#### **Effektivitet, kompetens**

- Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom sitt område
- Jag är nöjd med handläggningstiden av mitt ärende

#### **Helhetsbetyg**

- Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt ärende
- Vad är viktigast att förbättra i Länsstyrelsens arbete med anmälan om vattenverksamhet?

## **9.2. Frågeformulär tilläggsverksamheter**

### **9.2.1. Bevakningsföretag (VÄS 212)**

#### **Helhetsbedömning (Nöjdindex):**

- Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med auktorisation, tillsyn och godkännande av personal för bevakningsföretag? (svars skala från -5(mycket missnöjd) till +5(mycket nöjd))
- Hur väl motsvarar Länsstyrelsens arbete med auktorisation, tillsyn och godkännande av personal för bevakningsföretag dina förväntningar? (svars skala från -5(inte alls) till +5(helt och hållet))
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens arbete med auktorisation, tillsyn och godkännande av personal för bevakningsföretag motsvarar ett sådant arbete? (svars skala från -5(mycket långt ifrån) till +5(mycket nära))

Påståenden om Länsstyrelsens arbete med auktorisation, tillsyn och godkännande av personal för bevakningsföretag (svars skala från 1(stämmer mycket dåligt) till 5 (stämmer mycket bra))

#### **Bemötande**

- Jag får ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen
- Länsstyrelsens personal är engagerad och intresserad

#### **Tillgänglighet**

- Har du varit i kontakt med Länsstyrelsen på telefon (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon
- Har du kontaktat Länsstyrelsen via e-post (Ja/Nej)
  - o (Ja): Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post från Länsstyrelsen

#### **Information, vägledning**

- Länsstyrelsen ger mig den information jag behöver för mitt arbete
  - o Finns det något som skulle kunna förbättras i informationen för bevakningsföretag?
- Har du besökt Länsstyrelsens webbplats? (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det var lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats
  - o (Ja): Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behöver för mitt arbete
  - o (Ja): Finns det något som skulle kunna förbättras på webbplatsen?
- Har du använt någon av Länsstyrelsens e-tjänster på Internet för att godkänna personal eller anmäla personalförändringar? (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det är lätt att använda Länsstyrelsens e-tjänst för att godkänna personal eller anmäla personalförändringar
  - o (Ja): Finns det något som skulle kunna förbättras i Länsstyrelsens e-tjänster?
- Det är lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut och yttrande
- Länsstyrelsen ger i besluten tydliga motiv till sina ställningstaganden

#### **Tillsynsbesök**

Länsstyrelsen genomför regelbundna tillsynsbesök hos länets bevakningsföretag.

- Deltog du vid det senaste tillsynsbesöket hos ditt företag? (Ja/Nej)
  - (Ja): Vi fick ett bra bemötande av Länsstyrelsens personal vid tillsynsbesöket
  - (Ja): Vi fick bra information om resultatet av tillsynsbesöket

- Finns det något som skulle kunna förbättras vid tillsynsbesöket?

#### **Effektivitet, kompetens**

- Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom sitt område
- Jag är nöjd med handläggningstiden vad gäller godkännande av personal

#### **Helhetsbetyg**

- Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera arbetet med auktorisation, tillsyn och godkännande av personal avseende bevakningsföretag
- Finns det något som skulle kunna förbättras i Länsstyrelsens arbete med;
  - o auktorisation av bevakningsföretag?
  - o tillsyn av bevakningsföretag?
  - o godkännande av personal avseende bevakningsföretag?

### **9.2.2. Anmälan om miljöfarlig verksamhet (VÄS 5550)**

#### **Helhetsbedömning (Nöjdindex):**

- Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med anmälan om miljöfarlig verksamhet? (svarsskala från -5(mycket missnöjd) till +5(mycket nöjd))
- Hur väl motsvarade Länsstyrelsens arbete med anmälan om miljöfarlig verksamhet dina förväntningar? (svarsskala från -5(inte alls) till +5(helt och hållet))
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens arbete med anmälan om miljöfarlig verksamhet motsvarade ett sådant arbete? (svarsskala från -5(mycket långt ifrån) till +5(mycket nära))

---

Påståenden om Länsstyrelsens arbete med anmälan om miljöfarlig verksamhet (svarsskala från 1(stämmer mycket dåligt) till 5 (stämmer mycket bra))

#### **Bemötande**

- Jag fick ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen
- Länsstyrelsens personal var engagerad och intresserad
- Länsstyrelsens personal var öppen för dialog och lyssnade till mina synpunkter

#### **Tillgänglighet**

- Har du varit i kontakt med Länsstyrelsen på telefon (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon
- Har du kontaktat Länsstyrelsen via e-post (Ja/Nej)
  - o (Ja): Jag är nöjd med den tid det tog att få svar på e-post från Länsstyrelsen

#### **Information, vägledning**

- Länsstyrelsen gav mig den information jag behövde i mitt ärende
  - o Vad är viktigast att förbättra i informationen om anmälan om miljöfarlig verksamhet?
- Har du besökt Länsstyrelsens webbplats? (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det var lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats

- (Ja): Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behövde för mitt ärende
- (Ja): Vad är viktigast att förbättra på webbplatsen?
- Det var lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut och yttrande
- Länsstyrelsen gav i beslutet tydliga motiv till sina ställningstaganden
- Jag har fått bättre kunskap om reglerna om miljöfarlig verksamhet genom Länsstyrelsen

#### **Effektivitet, kompetens, rättssäkerhet**

- Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom sitt område
- Jag är nöjd med handläggningstiden av mitt ärende

#### **Helhetsbetyg**

- Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt ärende
- Vad är viktigast att förbättra i Länsstyrelsens arbete med anmälan om miljöfarlig verksamhet?

### **9.2.3. Företagsstöd inom landsbygdsprogrammet (VÄS 602)**

#### **Helhetsbedömning (Nöjdindex):**

- Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet? (svarsskala från -5(mycket missnöjd) till +5(mycket nöjd))
- Hur väl motsvarade Länsstyrelsens arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet dina förväntningar? (svarsskala från -5(inte alls) till +5(helt och hållet))
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet motsvarade ett sådant arbete? (svarsskala från -5(mycket långt ifrån) till +5(mycket nära))

Påståenden om Länsstyrelsens arbete med *företagsstöd inom landsbygdsprogrammet* (svarsskala från 1(stämmer mycket dåligt) till 5 (stämmer mycket bra))

#### **Bemötande**

- Jag fick ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen
- Länsstyrelsens personal var engagerad och intresserad
- Länsstyrelsens personal var öppen för dialog och lyssnade till mina synpunkter

#### **Tillgänglighet**

- Har du varit i kontakt med Länsstyrelsen på telefon (Ja/Nej)
  - (Ja): Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon
- Har du kontaktat Länsstyrelsen via e-post (Ja/Nej)
  - (Ja): Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post från Länsstyrelsen

#### **Information, vägledning**

- Länsstyrelsen gav mig den information jag behövde i mitt ärende
  - Vad är viktigast att förbättra i informationen om företagsstöd inom landsbygdsprogrammet?

- Den information jag fick vid de inledande kontakterna med Länsstyrelsen underlättade arbetet med ansökan
  - o Vad är viktigast att förbättra i de inledande kontakterna?
- Har du besökt Länsstyrelsens webbplats? (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det var lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats
  - o (Ja): Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behövde för mitt ärende
  - o (Ja): Vad är viktigast att förbättra på webbplatsen?
- Ansökningsblanketterna var strukturerade och lätta att följa
- Det underlag som behövs för ansökan var lätt att ta fram och redovisa
  - o Vad är viktigast att förbättra i informationen om underlagen?
- Det var lätt att förstå Länsstyrelsens skriftliga beslut och yttrande
- Länsstyrelsen gav i beslutet tydliga motiv till sina ställningstaganden
- Jag fick tydlig information från Länsstyrelsen om vad som krävs av mig när jag fått min ansökan beviljad
  - o Vad är viktigast att förbättra i informationen om beslutet av beviljat stöd?
- Jag har fått bättre kunskap om Landsbygdsprogrammet genom Länsstyrelsen

#### **Effektivitet, kompetens**

- Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom sitt område
- Jag är nöjd med handläggningstiden av mitt ärende

#### **Helhetsbetyg**

- Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens sätt att hantera mitt ärende
- Vad är viktigast att förbättra i Länsstyrelsens arbete med företagsstöd inom landsbygdsprogrammet?

#### **9.2.4. Behörighetsutbildning (VÄS 605)**

##### **Helhetsbedömning (Nöjdindex):**

- Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar? (svarsskala från -5(mycket missnöjd) till +5(mycket nöjd))
- Hur väl motsvarar Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar dina förväntningar? (svarsskala från -5(inte alls) till +5(helt och hållet))
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar motsvarar ett sådant arbete? (svarsskala från -5(mycket långt ifrån) till +5(mycket nära))

Påståenden om Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar för att använda växtskyddsmedel (svarsskala från 1(stämmer mycket dåligt) till 5 (stämmer mycket bra))

##### **Bemötande**

- Jag får ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen
- Länsstyrelsens personal är engagerad och intresserad
- Länsstyrelsens personal är öppen för dialog och lyssnar till mina synpunkter

##### **Tillgänglighet**

- Har du varit i kontakt med Länsstyrelsen på telefon (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon
- Har du kontaktat Länsstyrelsen via e-post (Ja/Nej)
  - o (Ja): Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post från Länsstyrelsen

### **Information, vägledning**

- Länsstyrelsen ger mig den information jag behöver för mitt arbete med växtskyddsmedel
  - o Vad är viktigast att förbättra i informationen om arbetet med växtskyddsmedel?
- Hur lätt eller svårt tycker du att det är att använda Internet?
  - o Mycket lätt
  - o Ganska lätt
  - o Ganska svårt
  - o Mycket svårt
- Har du besökt Länsstyrelsens webbplats? (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det är lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats
  - o (Ja): Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behöver mitt arbete med växtskyddsmedel
  - o (Ja): Vad är viktigast att förbättra på webbplatsen?
- Jag har fått bättre kunskap om arbetet med växtskyddsmedel genom Länsstyrelsen

### **Behörighetsutbildning**

Länsstyrelsen genomför grundutbildningar och fortbildningskurser för att få behörighet att använda växtskyddsmedel.

- Länsstyrelsen informerade om kurstillfällena i god tid så att jag kunde planera mitt deltagande
- Jag har haft stor användning av det jag lärde mig på kursen
  - o Vad är viktigast att förbättra i behörighetsutbildningarnas innehåll?
- Den praktiska utformningen av kursen, till exempel tider, lokaler och måltider, var bra
- Föreläsarna på kursen hade hög kompetens
- Länsstyrelsens behörighetsutbildningar är en bra mötesplats för att utbyta erfarenheter med andra
- Jag behöver inte resa allt för långt för att delta i kursen
- Skulle du i framtiden helst genomföra behörighetsutbildningen som;
  - o fysisk kurs som idag
  - o självstudier på distans
  - o kombination av självstudier och fysisk kurs

### **Effektivitet, kompetens**

- Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom sitt område

### **Helhetsbetyg**

- Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar för att använda växtskyddsmedel
- Vad är viktigast att förbättra i Länsstyrelsens arbete med behörighetsutbildningar för att använda växtskyddsmedel?

### **Bakgrundsvariabel:**

- Arbetar du främst inom;
  - o Lantbruket
  - o Trädgårdsnäringen
  - o Annan...

### **9.2.5. Länssamordning ANDT (VÄS 700)**

#### **Helhetsbedömning (Nöjdindex):**

Länsstyrelsen har ett ansvar för att inom länet samordna det förebyggande arbetet med frågor om alkohol, narkotika, dopning och tobak, s.k. ANDT-frågor.

- Hur nöjd eller missnöjd är du med Länsstyrelsens förebyggande arbete med ANDT-frågor? ((svarsskala från -5(mycket missnöjd) till +5(mycket nöjd))
- Hur väl motsvarar Länsstyrelsens förebyggande arbete med ANDT-frågor dina förväntningar? (svarsskala från -5(inte alls) till +5(helt och hållet))
- Om du tänker på en myndighet som arbetar på ett perfekt sätt med liknande frågor. Hur nära eller långt ifrån anser du att Länsstyrelsens förebyggande arbete med ANDT-frågor motsvarar ett sådant arbete? (svarsskala från -5(mycket långt ifrån) till +5(mycket nära))

Påståenden om Länsstyrelsens förebyggande arbete med ANDT-frågor (svarsskala från 1(stämmer mycket dåligt) till 5 (stämmer mycket bra))

#### **Bemötande**

- Jag får ett bra bemötande av personalen på Länsstyrelsen
- Länsstyrelsens personal är engagerad och intresserad
- Länsstyrelsens personal är öppen för dialog och lyssnar till mina synpunkter

#### **Tillgänglighet**

- Har du varit i kontakt med Länsstyrelsen på telefon (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det är lätt att nå rätt person inom Länsstyrelsen på telefon
- Har du kontaktat Länsstyrelsen via e-post (Ja/Nej)
  - o (Ja): Jag är nöjd med den tid det tar att få svar på e-post från Länsstyrelsen
- Kontakterna mellan Länsstyrelsen och min organisation genom till exempel möten, konferenser, besök och andra träffar fungerar bra
  - o Vad är viktigast att förbättra i kontakterna med Länsstyrelsen?

#### **Information, vägledning**

- Länsstyrelsen ger mig den information jag behöver för mitt arbete med ANDT-frågor
  - o Vad är viktigast att förbättra i Länsstyrelsens information om ANDT-frågor?
- Har du besökt Länsstyrelsens webbplats? (Ja/Nej)
  - o (Ja): Det var lätt att hitta på Länsstyrelsens webbplats
  - o (Ja): Länsstyrelsens webbplats innehåller den information jag behöver för mitt arbete med ANDT-frågor
  - o (Ja): Vad är viktigast att förbättra på webbplatsen?
- Länsstyrelsen ger mig det stöd jag behöver för mitt arbete med ANDT-frågor
- Länsstyrelsen är en drivande kraft i utvecklingen av det förebyggande ANDT-arbetet

- Länsstyrelsen sprider kunskaper och metoder inom ANDT-området på ett bra sätt
  - o Vad är viktigast att förbättra i Länsstyrelsens arbete med kunskapsspridning om ANDT-frågor?
- Länsstyrelsen skapar samverkan och samarbete mellan olika aktörer som arbetar med ANDT-frågor

**Effektivitet, kompetens**

- Länsstyrelsens personal har hög kompetens inom sitt område

**Helhetsbetyg**

- Totalt sett är jag nöjd med Länsstyrelsens förebyggande arbete med ANDT-frågor
- Vad är viktigast att förbättra i Länsstyrelsens förebyggande arbete med ANDT-frågor?

Blekinge  
Dalarna  
Gotland  
Gävleborg  
Halland  
Jämtland  
Jönköping  
Kalmar  
Kronoberg  
Norrbotten  
Skåne

Stockholm  
Södermanland  
Uppsala  
Värmland  
Västerbotten  
Västernorrland  
Västmanland  
Västra Götaland  
Örebro  
Östergötland



---

Länsstyrelserna

---