

# Länsstyrelserna

Service- och förtroendemätning

Företagsärenden 2025

Sammanfattande resultat

Undersökning genomförd av Origo Group



Länsstyrelserna

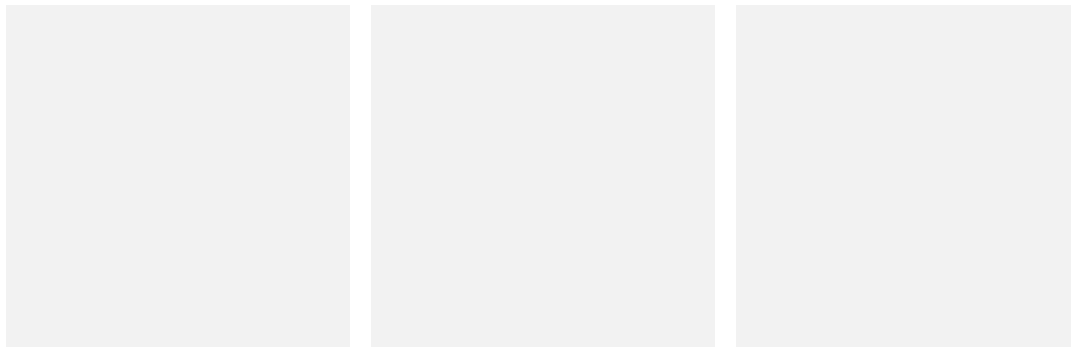
## Rapportens innehåll

Sammanfattning	3
Övergripande resultat	7
525 12:6-samråd	18
4313 Avverkningsärenden	29
Fakta om undersökningen	40
Beskrivning av metod	44



# Sammanfattning

I detta avsnitt ges en inledning och sammanfattning av resultatet



# Inledning

## Syfte

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

## Aktuella målgrupper

- 2025 års mätning omfattar de två verksamhetsområdena **525 12:6-samråd** och **4313 Avverkningsärenden** och ärenden inom dessa områden som avslutats under juli – december 2025. 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.

## Genomförande

- Undersökningen har genomförts av Origo Group under november 2025 – april 2026. Datainsamlingen har skett genom en mixad metod med webbenkäter kombinerat med telefonintervjuer. Totalt 537 svar har samlats in, varav 353 svar för verksamhetsområde 525 12:6-samråd och 184 svar för 4313 Avverkningsärenden.

## Kort om resultaten

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

Bemötande och kompetens sticker ut som de starkaste serviceområdena med nationellt genomsnitt för indexvärdena på 81 respektive 80. Det tyder på att länsstyrelsernas medarbetare upplevs som kunniga och professionella i sina kundmöten, vilket utgör en viktig kvalitetsbas att värna om i det fortsatta förbättringsarbetet.

Effektivitet uppvisar lägst index (70), och drivkraftsanalyserna pekar entydigt på att handläggningstid och tydlighet kring tidsåtgång har starkast samband med NKI – det är här den största förbättringspotentialen finns.

Ärendets utfall hänger starkt samman med nöjdheten: NKI är 78 vid positivt utfall, jämfört med 56 respektive 34 vid delvis positivt och negativt utfall. Även upplevd proportionalitet i den egna arbetsinsatsen korrelerar tydligt med nöjdheten.

Undersökningen har en svarsfrekvens på 46 %, vilket är en acceptabel nivå för denna typ av mätning och innebär att materialet sammantaget är representativt för målgruppen. På länsstyrelsenivå är de absoluta svarstalen ibland begränsade, och resultat på denna nivå bör därför ses som vägledande snarare än exakta mått – men de utgör likväl ett värdefullt underlag för verksamhetsutveckling.

## Resultaten inom verksamhetsområden

### 525 12:6-samråd

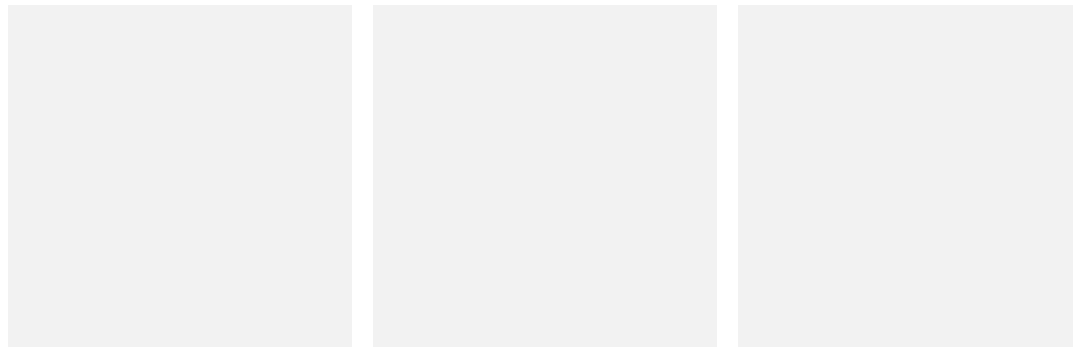
- För verksamhetsområde 525 12:6-samråd uppgår det nationella genomsnittet för NKI till 74 och höga resultat nås för samtliga serviceindex, med bemötande (81) och kompetens (80) som starkast. Effektivitet är lägst (73) men ändå på en klart godkänd nivå. Drivkraftsanalysen pekar ut handläggningstid, tydlighet om tidsåtgång samt förståelse för företagets behov som de viktigaste faktorerna för ökad nöjdhet. Ärendeutfallet är positivt för 83 % av respondenterna.

### 4313 Avverkningsärenden

- Inom verksamhetsområde 4313 Avverkningsärenden ligger det nationella genomsnittet för NKI på 71, med goda resultat för bemötande (81) och kompetens (79). Effektivitet sticker ut som det klart svagaste området med ett index på 65, och drivkraftsanalysen bekräftar att handläggningstid är den starkaste drivkraften – följd av skriftlig information, engagemang och kontakt med rätt person. Det är alltså tids- och kommunikationsrelaterade faktorer som i störst utsträckning avgör hur nöjda företagen är med hanteringen. Ärendeutfallet är positivt för 85 % av respondenterna, och hela 87 % upplever sin arbetsinsats som rimlig eller helt rimlig.

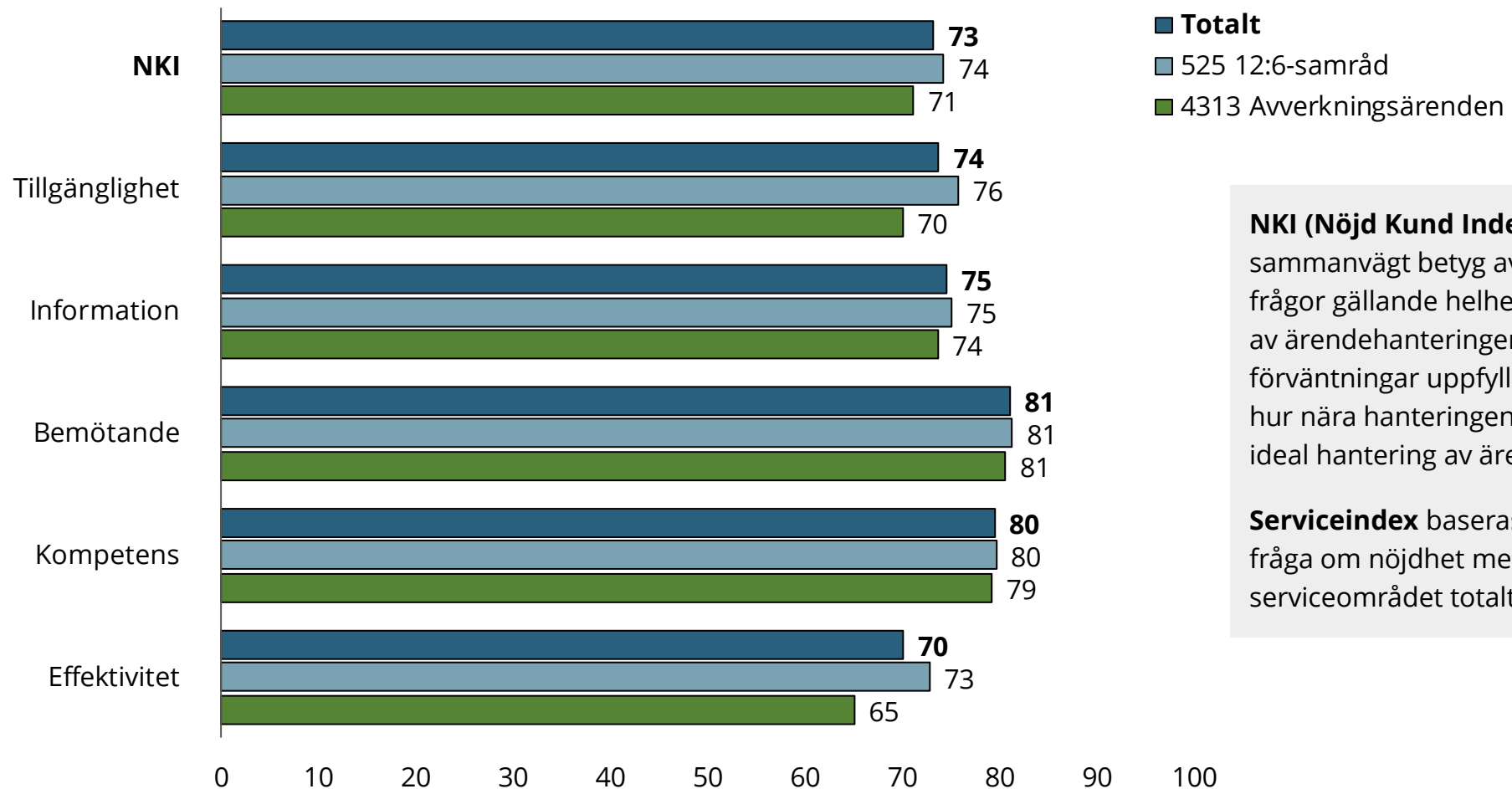
# Övergripande resultat för länsstyrelserna

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



## Nationellt genomsnitt för NKI och Serviceindex

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



**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehantering, 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.

# Serviceområden och de enskilda faktorerna

## Tillgänglighet

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

## Information

- Information på webben
- Information om processen
- Skriftlig information

## Bemötande

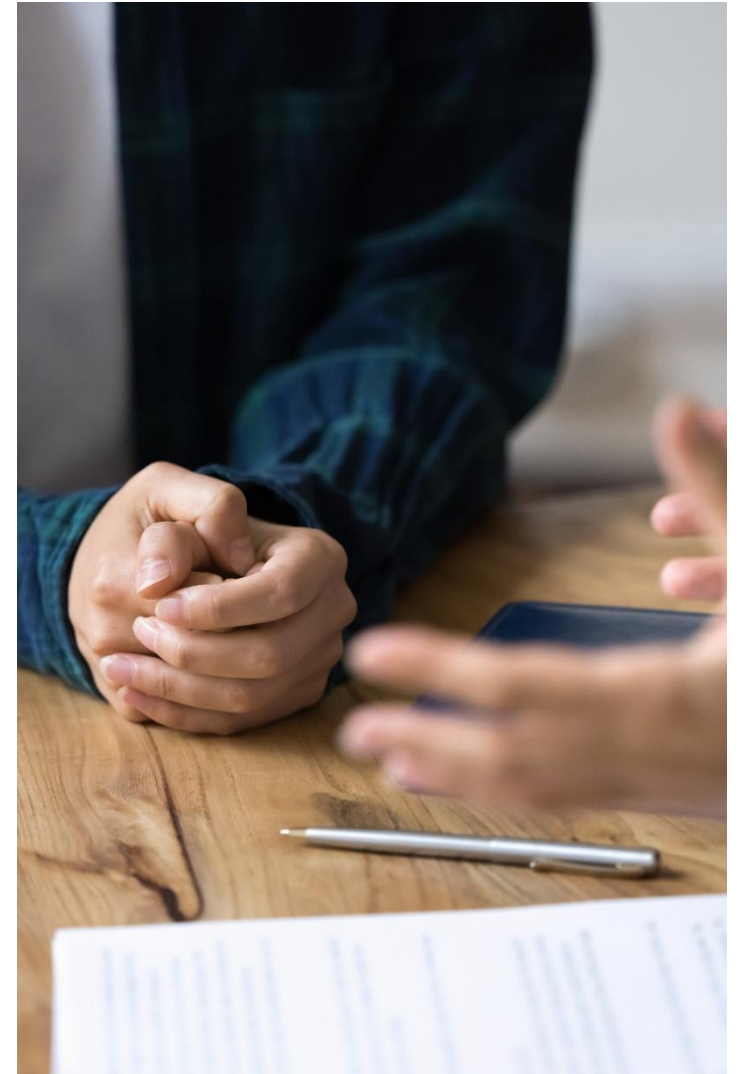
- Professionellt bemötande
- Engagemang

## Kompetens

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

## Effektivitet

- Handläggningstid
- Tydlighet om tidsåtgång
- Hålla tidsramar
- Handläggningsrutiner



## NKI och Serviceindex per länsstyrelse

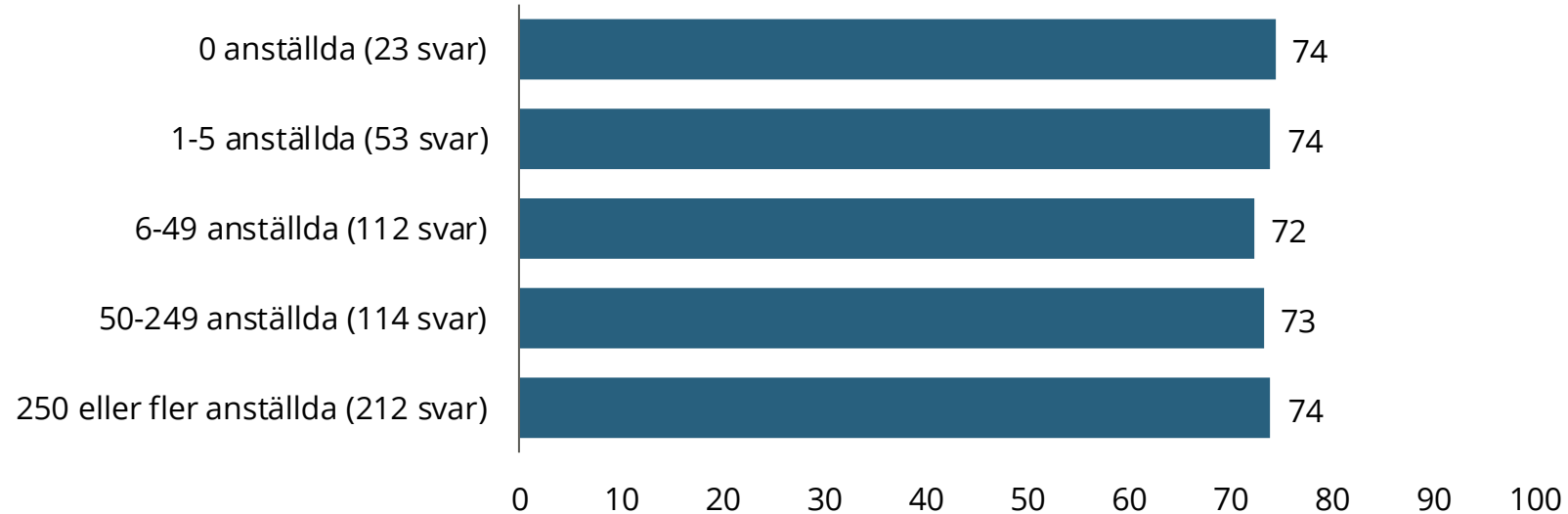
● Lågt resultat (index 0-59) ● Måttligt resultat (index 60-69) ● Högt resultat (index 70-100)

	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Effektivitet	Bas
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>73</b> ●	<b>74</b> ●	<b>75</b> ●	<b>81</b> ●	<b>80</b> ●	<b>70</b> ●	537
Blekinge	73 ●	73 ●	77 ●	80 ●	76 ●	78 ●	22
Dalarna	77 ●	79 ●	80 ●	85 ●	85 ●	69 ●	39
Gotland	64 ●	67 ●	60 ●	67 ●	74 ●	64 ●	14
Gävleborg	65 ●	65 ●	73 ●	75 ●	75 ●	56 ●	27
Halland	81 ●	79 ●	86 ●	90 ●	90 ●	75 ●	10
Jämtland	65 ●	71 ●	66 ●	75 ●	72 ●	62 ●	23
Jönköping	86 ●	78 ●	87 ●	90 ●	87 ●	87 ●	31
Kalmar	71 ●	74 ●	76 ●	80 ●	77 ●	69 ●	25
Kronoberg	71 ●	76 ●	78 ●	85 ●	80 ●	73 ●	26
Norrbottnen	61 ●	68 ●	63 ●	66 ●	69 ●	55 ●	14
Skåne	70 ●	72 ●	69 ●	79 ●	76 ●	67 ●	27
Stockholm	84 ●	82 ●	82 ●	90 ●	87 ●	85 ●	39
Södermanland	60 ●	66 ●	66 ●	69 ●	65 ●	46 ●	13
Uppsala	64 ●	70 ●	62 ●	71 ●	73 ●	64 ●	31
Värmland	80 ●	80 ●	84 ●	88 ●	85 ●	73 ●	27
Västerbotten	83 ●	76 ●	80 ●	88 ●	84 ●	81 ●	35
Västernorrland	71 ●	70 ●	72 ●	81 ●	79 ●	63 ●	23
Västmanland	71 ●	65 ●	71 ●	79 ●	75 ●	65 ●	16
Västra Götaland	72 ●	78 ●	74 ●	82 ●	82 ●	69 ●	46
Örebro	74 ●	70 ●	73 ●	78 ●	80 ●	71 ●	33
Östergötland	70 ●	67 ●	67 ●	77 ●	75 ●	67 ●	16

## NKI-jämförelse: Företagsstorlek

NKI-resultaten visar en anmärkningsvärd enhetlighet över samtliga storleksgrupper, vilket tyder på att företagen upplever servicen som likvärdig oavsett storlek.

### N02 Antal anställda

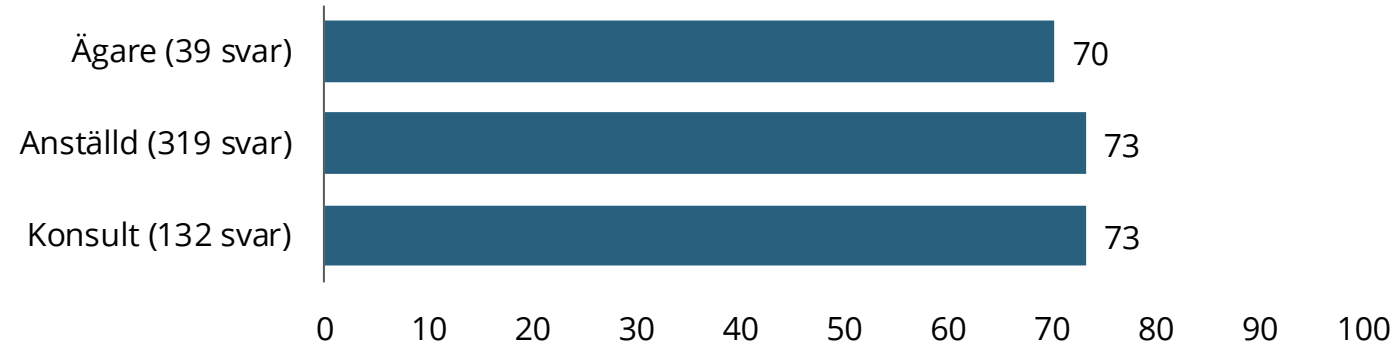


**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehantering, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

## NKI-jämförelse: Roller

Företagarna är i hög grad nöjda med ärendehanteringens oavsett vilken yrkesroll de har.

### N03 Yrkesroll

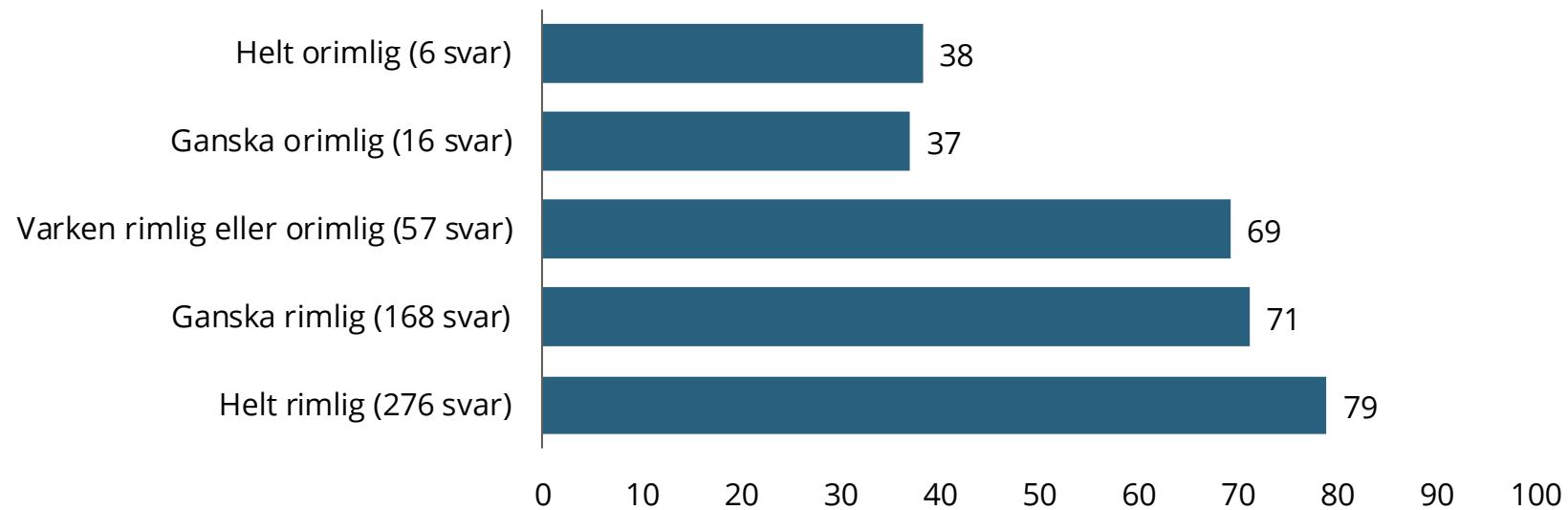


**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehanteringens, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

## NKI-jämförelse: Egen arbetsinsats

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

### N10 Egen arbetsinsats

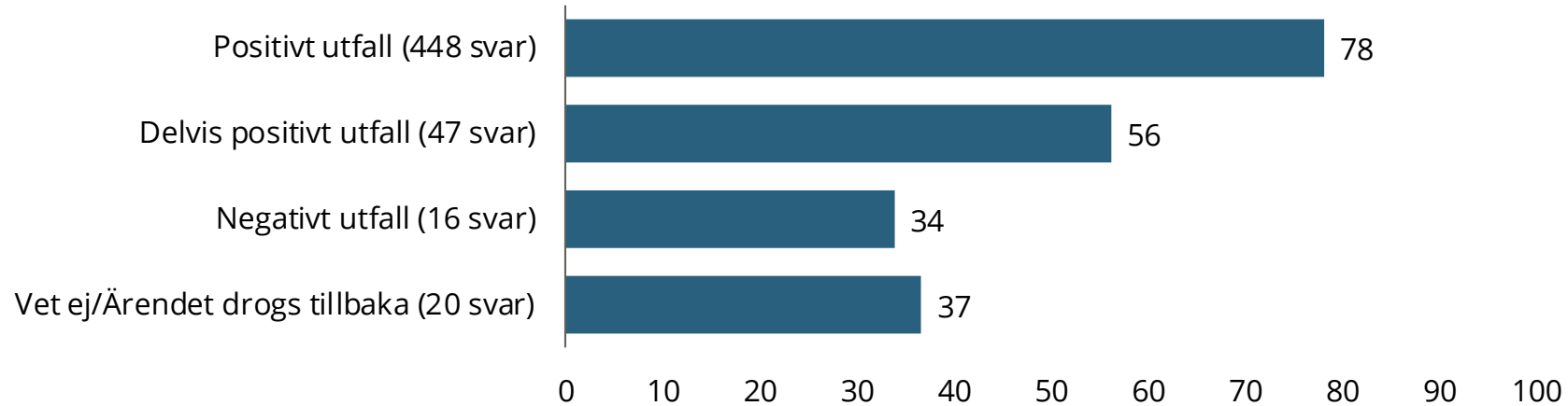


**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehantering, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

## NKI-jämförelse: Utfall för ärende

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

### N05 Ärendeutfall

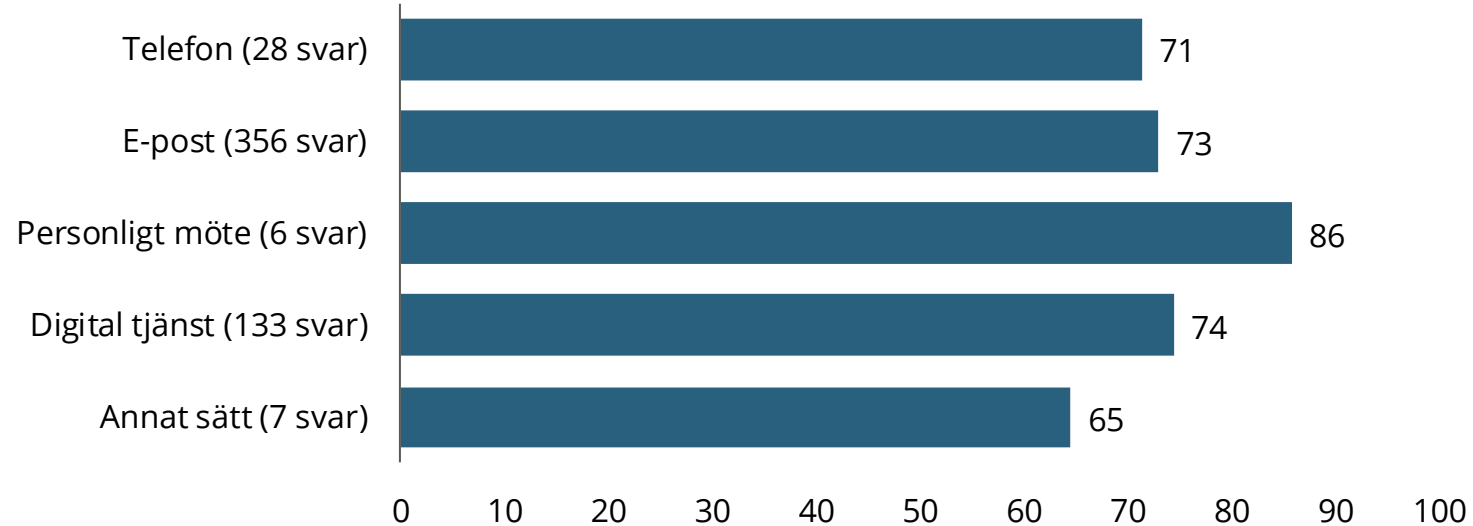


**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehantering, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

## NKI-jämförelser: Huvudsaklig kontaktväg

E-post är den klart dominerande kontaktvägen och uppvisar ett NKI i nivå med digital tjänst. Resultaten tyder på att nöjdheten inte påverkas nämnvärt av hur kontakten tas.

### N06 Huvudsaklig kontaktväg



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

## Bakgrundsfrågor

Bransch	Verksamhet 525	Verksamhet 4313
Jordbruk, skogsbruk, trädgård, fiske, livsmedelsförädling	18%	98%
Djurhållning sällskapsdjur, häst	0%	0%
Berg, mineral-, grustäkter	2%	0%
Industri-, tillverkning, byggverksamhet	5%	1%
Energi-, elproduktion, distribution, kablar, fiber	56%	0%
Vattenförsörjning; avloppsrening, avfallshantering, sanering	1%	0%
Transport, magasinering	0%	0%
Fastighetsverksamhet	4%	0%
Annat	12%	0%
Ej aktuellt	2%	1%

Antal anställda	Verksamhet 525	Verksamhet 4313
0	5%	2%
1-5	12%	5%
6-49	23%	18%
50-249	23%	18%
250 eller fler	33%	54%
Vet ej	4%	2%

Roll vid kontakt	Verksamhet 525	Verksamhet 4313
Företagare / anställd på företag	65%	79%
Konsult / ombud	28%	21%
Kommunalt bolag	4%	0%
Annat	3%	1%

Yrkesroll	Verksamhet 525	Verksamhet 4313
Ägare	9%	3%
Anställd	54%	73%
Konsult	28%	19%
Annat	9%	5%

## Bakgrundsfrågor, forts.

Huvudsaklig kontaktväg	Verksamhet 525	Verksamhet 4313
Telefon	6%	3%
E-post	62%	77%
Brev	0%	0%
Personligt möte	1%	2%
Digital tjänst	29%	17%
Annat sätt	2%	1%

Föredragen kontaktväg	Verksamhet 525	Verksamhet 4313
Telefon	19%	10%
E-post	56%	72%
Brev	0%	0%
Personligt möte	6%	3%
Digital tjänst	16%	13%
Annat sätt	3%	2%

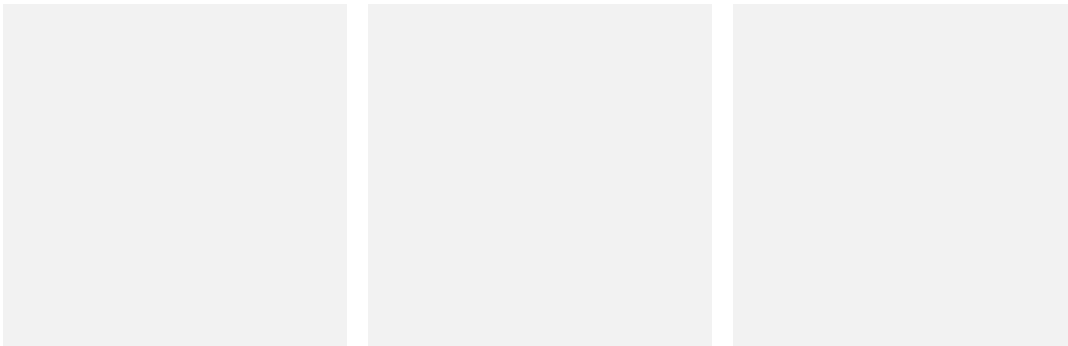
Ärendeutfall	Verksamhet 525	Verksamhet 4313
Positivt	83%	85%
Delvis positivt	9%	9%
Negativt	5%	0%
Vet ej/Ärendet drogs tillbaka	3%	7%

Egen arbetsinsats	Verksamhet 525	Verksamhet 4313
Helt orimlig	1%	1%
Ganska orimlig	4%	1%
Varken rimlig eller orimlig	12%	8%
Ganska rimlig	34%	27%
Helt rimlig	47%	60%
Vet ej	2%	2%

Konsultstöd	Verksamhet 525	Verksamhet 4313
Ja, pga. tidsbrist	3%	1%
Ja, pga. ärendets komplexitet	9%	4%
Ja, annan anledning	5%	1%
Nej	83%	94%

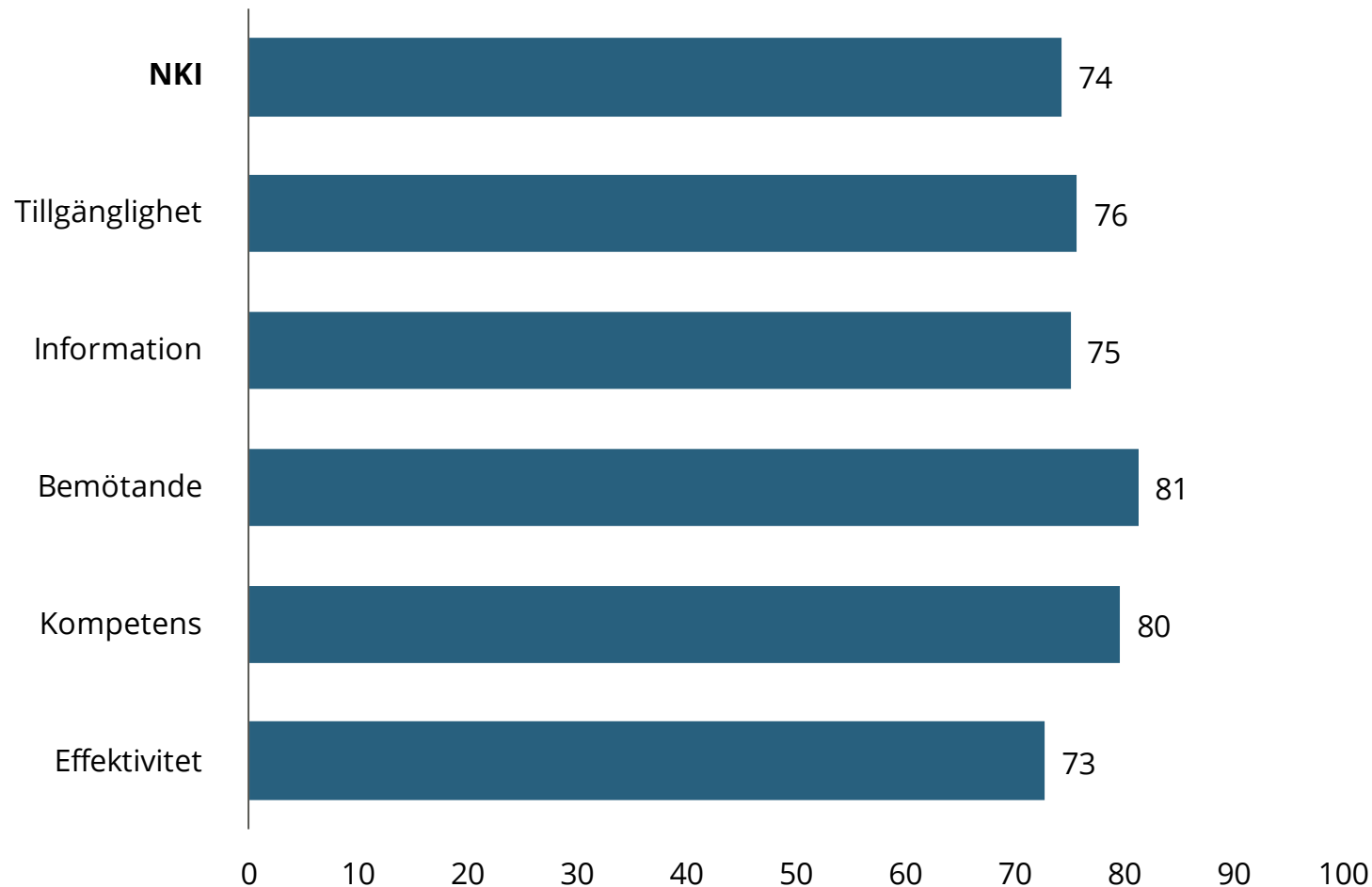
# Verksamhet 525 12:6-samråd

353 svar



## Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Det nationella genomsnittet inom verksamhetsområde 525 12:6-samråd ligger på höga resultatnivåer för både NKI och samtliga serviceindex.

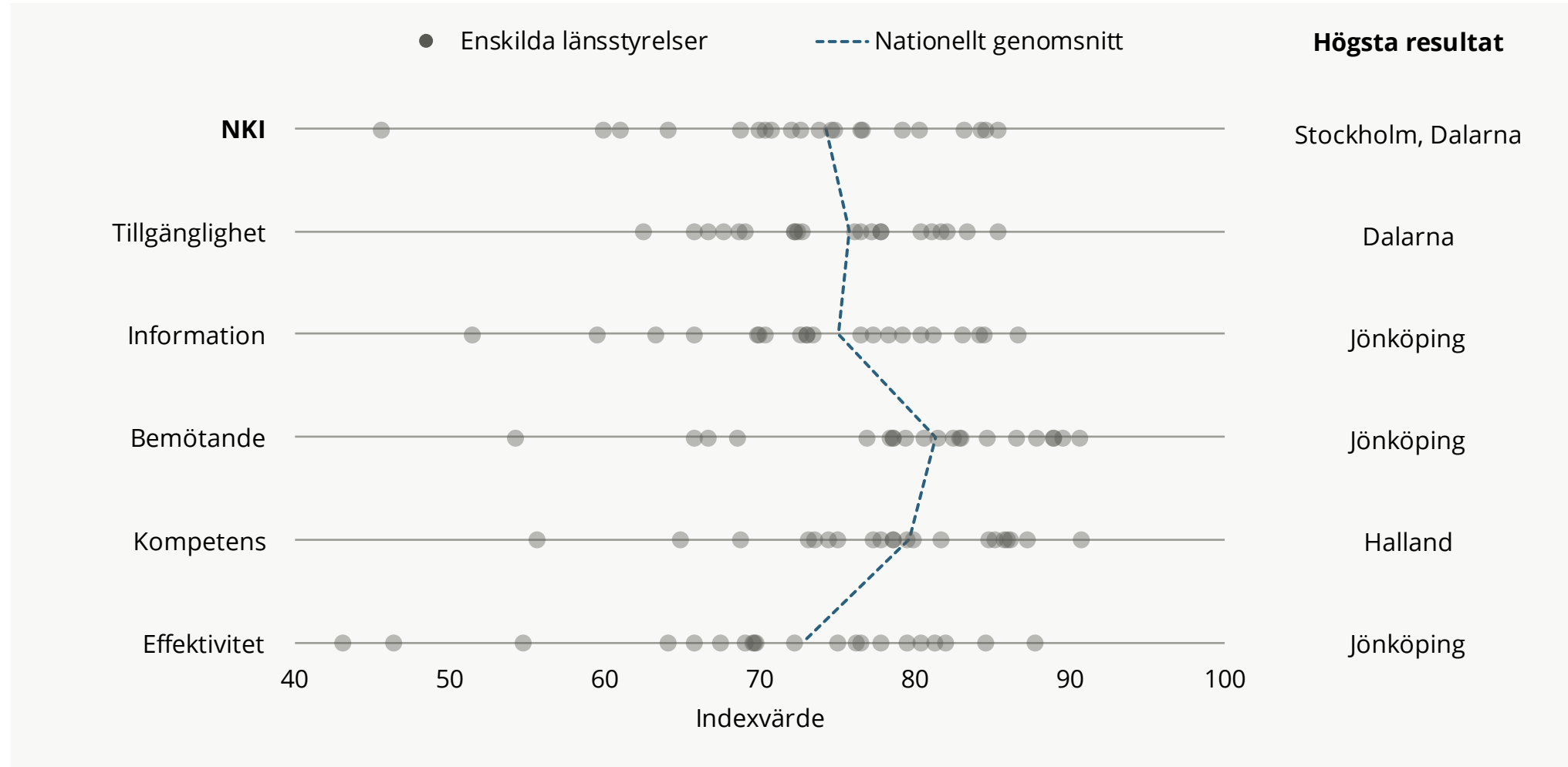


**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehantering, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

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

# Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

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

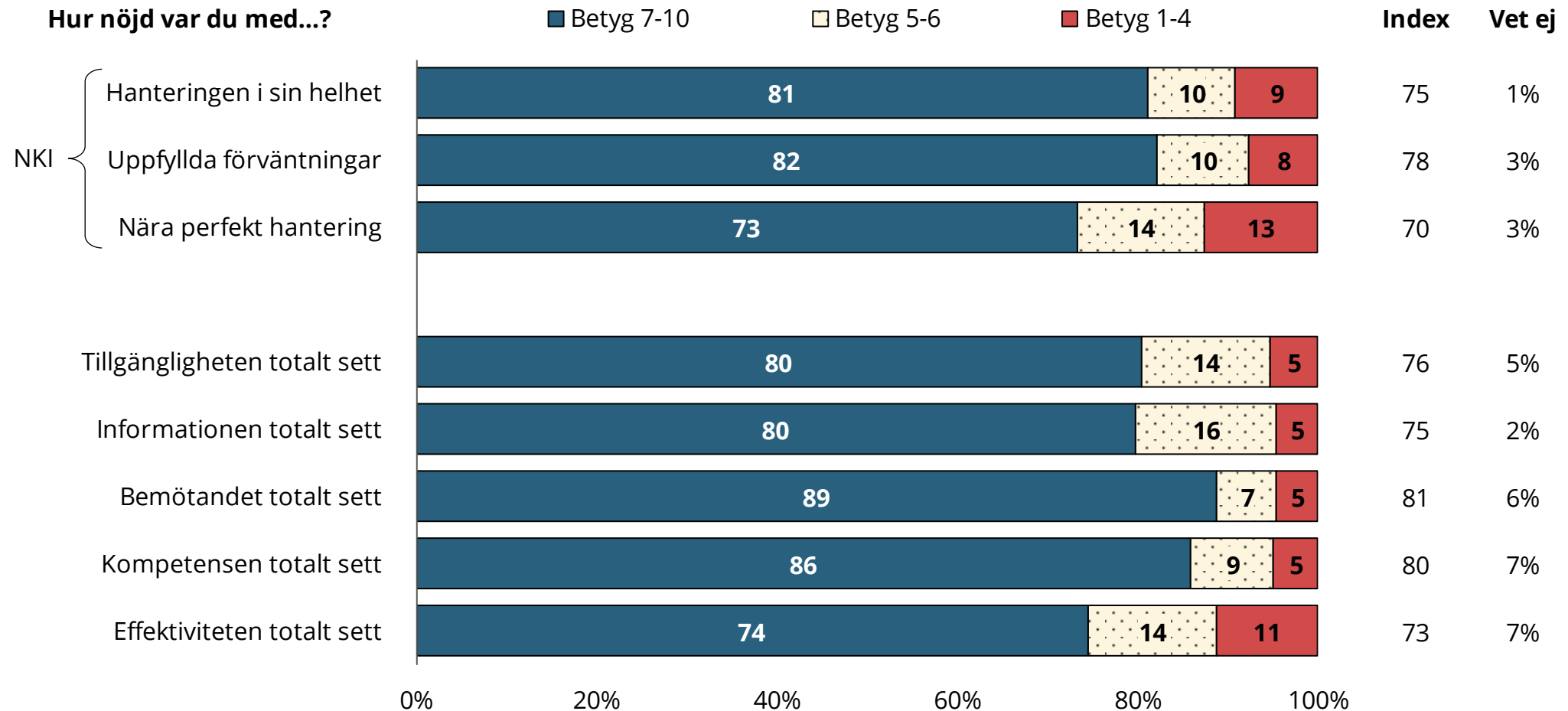


# NKI och Serviceindex per länsstyrelse

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

	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Effektivitet	Bas
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>74</b> ●	<b>76</b> ●	<b>75</b> ●	<b>81</b> ●	<b>80</b> ●	<b>73</b> ●	353
Blekinge	69 ●	72 ●	73 ●	79 ●	74 ●	78 ●	15
Dalarna	85 ●	85 ●	83 ●	87 ●	85 ●	81 ●	19
Gotland	64 ●	67 ●	60 ●	67 ●	74 ●	64 ●	14
Gävleborg	80 ●	78 ●	79 ●	79 ●	75 ●	76 ●	8
Halland	79 ●	78 ●	84 ●	89 ●	91 ●	75 ●	8
Jämtland	46 ●	63 ●	51 ●	54 ●	56 ●	43 ●	8
Jönköping	84 ●	76 ●	87 ●	91 ●	86 ●	88 ●	20
Kalmar	73 ●	77 ●	77 ●	81 ●	78 ●	70 ●	21
Kronoberg	75 ●	80 ●	81 ●	89 ●	86 ●	79 ●	13
Norrbottnen	61 ●	68 ●	63 ●	66 ●	69 ●	55 ●	14
Skåne	72 ●	72 ●	70 ●	81 ●	77 ●	70 ●	25
Stockholm	85 ●	83 ●	84 ●	90 ●	87 ●	85 ●	35
Södermanland	60 ●	66 ●	66 ●	69 ●	65 ●	46 ●	13
Uppsala	77 ●	81 ●	73 ●	83 ●	85 ●	76 ●	18
Värmland	77 ●	82 ●	80 ●	83 ●	79 ●	80 ●	13
Västerbotten	83 ●	82 ●	78 ●	88 ●	86 ●	82 ●	22
Västernorrland	70 ●	72 ●	70 ●	79 ●	79 ●	70 ●	14
Västmanland	74 ●	69 ●	73 ●	85 ●	79 ●	69 ●	14
Västra Götaland	70 ●	77 ●	73 ●	82 ●	82 ●	67 ●	30
Örebro	75 ●	69 ●	76 ●	78 ●	80 ●	72 ●	17
Östergötland	71 ●	73 ●	70 ●	77 ●	73 ●	66 ●	12

## Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex



# Tillgänglighet

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

Tillgänglighet	Totalt sett	Kontakt med rätt person	Tillgång till e-tjänster	Digital användarvänlighet
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>76</b> ●	<b>73</b> ●	<b>79</b> ●	<b>73</b> ●
Blekinge	72 ●	71 ●	72 ●	75 ●
Dalarna	85 ●	86 ●	83 ●	75 ●
Gotland	67 ●	65 ●	71 ●	69 ●
Gävleborg	78 ●	62 ●	80 ●	83 ●
Halland	78 ●	83 ●	90 ●	86 ●
Jämtland	63 ●	53 ●	69 ●	67 ●
Jönköping	76 ●	82 ●	79 ●	75 ●
Kalmar	77 ●	64 ●	78 ●	68 ●
Kronoberg	80 ●	86 ●	63 ●	57 ●
Norrbottnen	68 ●	57 ●	75 ●	69 ●
Skåne	72 ●	69 ●	83 ●	76 ●
Stockholm	83 ●	81 ●	89 ●	82 ●
Södermanland	66 ●	63 ●	83 ●	66 ●
Uppsala	81 ●	76 ●	85 ●	74 ●
Värmland	82 ●	78 ●	83 ●	81 ●
Västerbotten	82 ●	84 ●	83 ●	76 ●
Västernorrland	72 ●	68 ●	77 ●	70 ●
Västmanland	69 ●	65 ●	72 ●	67 ●
Västra Götaland	77 ●	68 ●	82 ●	73 ●
Örebro	69 ●	67 ●	75 ●	68 ●
Östergötland	73 ●	73 ●	68 ●	62 ●

# Information

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

Information	Totalt sett	Information på webben	Information om processen	Skriftlig information
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>75</b> ●	<b>70</b> ●	<b>69</b> ●	<b>77</b> ●
Blekinge	73 ●	68 ●	71 ●	74 ●
Dalarna	83 ●	76 ●	75 ●	87 ●
Gotland	60 ●	57 ●	53 ●	66 ●
Gävleborg	79 ●	72 ●	78 ●	82 ●
Halland	84 ●	71 ●	78 ●	89 ●
Jämtland	51 ●	51 ●	42 ●	49 ●
Jönköping	87 ●	72 ●	81 ●	88 ●
Kalmar	77 ●	73 ●	71 ●	79 ●
Kronoberg	81 ●	57 ●	67 ●	80 ●
Norrbottnen	63 ●	65 ●	51 ●	63 ●
Skåne	70 ●	71 ●	69 ●	73 ●
Stockholm	84 ●	76 ●	78 ●	88 ●
Södermanland	66 ●	72 ●	64 ●	65 ●
Uppsala	73 ●	70 ●	72 ●	76 ●
Värmland	80 ●	76 ●	81 ●	79 ●
Västerbotten	78 ●	76 ●	72 ●	81 ●
Västernorrland	70 ●	68 ●	59 ●	69 ●
Västmanland	73 ●	71 ●	69 ●	77 ●
Västra Götaland	73 ●	70 ●	64 ●	76 ●
Örebro	76 ●	67 ●	71 ●	82 ●
Östergötland	70 ●	69 ●	63 ●	73 ●

# Bemötande

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

Bemötande	Totalt sett	Professionellt bemötande	Engagemang
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>81</b> ●	<b>83</b> ●	<b>79</b> ●
Blekinge	79 ●	78 ●	75 ●
Dalarna	87 ●	89 ●	86 ●
Gotland	67 ●	74 ●	68 ●
Gävleborg	79 ●	76 ●	78 ●
Halland	89 ●	87 ●	87 ●
Jämtland	54 ●	59 ●	54 ●
Jönköping	91 ●	92 ●	90 ●
Kalmar	81 ●	80 ●	77 ●
Kronoberg	89 ●	92 ●	90 ●
Norrbottn	66 ●	71 ●	57 ●
Skåne	81 ●	79 ●	77 ●
Stockholm	90 ●	92 ●	87 ●
Södermanland	69 ●	66 ●	64 ●
Uppsala	83 ●	85 ●	83 ●
Värmland	83 ●	83 ●	82 ●
Västerbotten	88 ●	90 ●	82 ●
Västernorrland	79 ●	82 ●	75 ●
Västmanland	85 ●	88 ●	83 ●
Västra Götaland	82 ●	85 ●	81 ●
Örebro	78 ●	80 ●	75 ●
Östergötland	77 ●	83 ●	72 ●

# 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
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>80</b> ●	<b>79</b> ●	<b>73</b> ●	<b>73</b> ●	<b>79</b> ●
Blekinge	74 ●	77 ●	66 ●	68 ●	75 ●
Dalarna	85 ●	81 ●	83 ●	78 ●	84 ●
Gotland	74 ●	79 ●	64 ●	65 ●	69 ●
Gävleborg	75 ●	69 ●	61 ●	73 ●	76 ●
Halland	91 ●	81 ●	78 ●	83 ●	85 ●
Jämtland	56 ●	56 ●	50 ●	51 ●	58 ●
Jönköping	86 ●	84 ●	87 ●	83 ●	84 ●
Kalmar	78 ●	78 ●	61 ●	67 ●	75 ●
Kronoberg	86 ●	85 ●	77 ●	74 ●	86 ●
Norrbottnen	69 ●	68 ●	58 ●	56 ●	63 ●
Skåne	77 ●	80 ●	71 ●	73 ●	77 ●
Stockholm	87 ●	89 ●	83 ●	86 ●	90 ●
Södermanland	65 ●	65 ●	53 ●	47 ●	68 ●
Uppsala	85 ●	80 ●	80 ●	72 ●	85 ●
Värmland	79 ●	84 ●	76 ●	75 ●	78 ●
Västerbotten	86 ●	84 ●	82 ●	79 ●	86 ●
Västernorrland	79 ●	77 ●	68 ●	60 ●	73 ●
Västmanland	79 ●	74 ●	69 ●	74 ●	78 ●
Västra Götaland	82 ●	80 ●	77 ●	78 ●	81 ●
Örebro	80 ●	83 ●	73 ●	78 ●	81 ●
Östergötland	73 ●	77 ●	62 ●	62 ●	72 ●

# Effektivitet

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

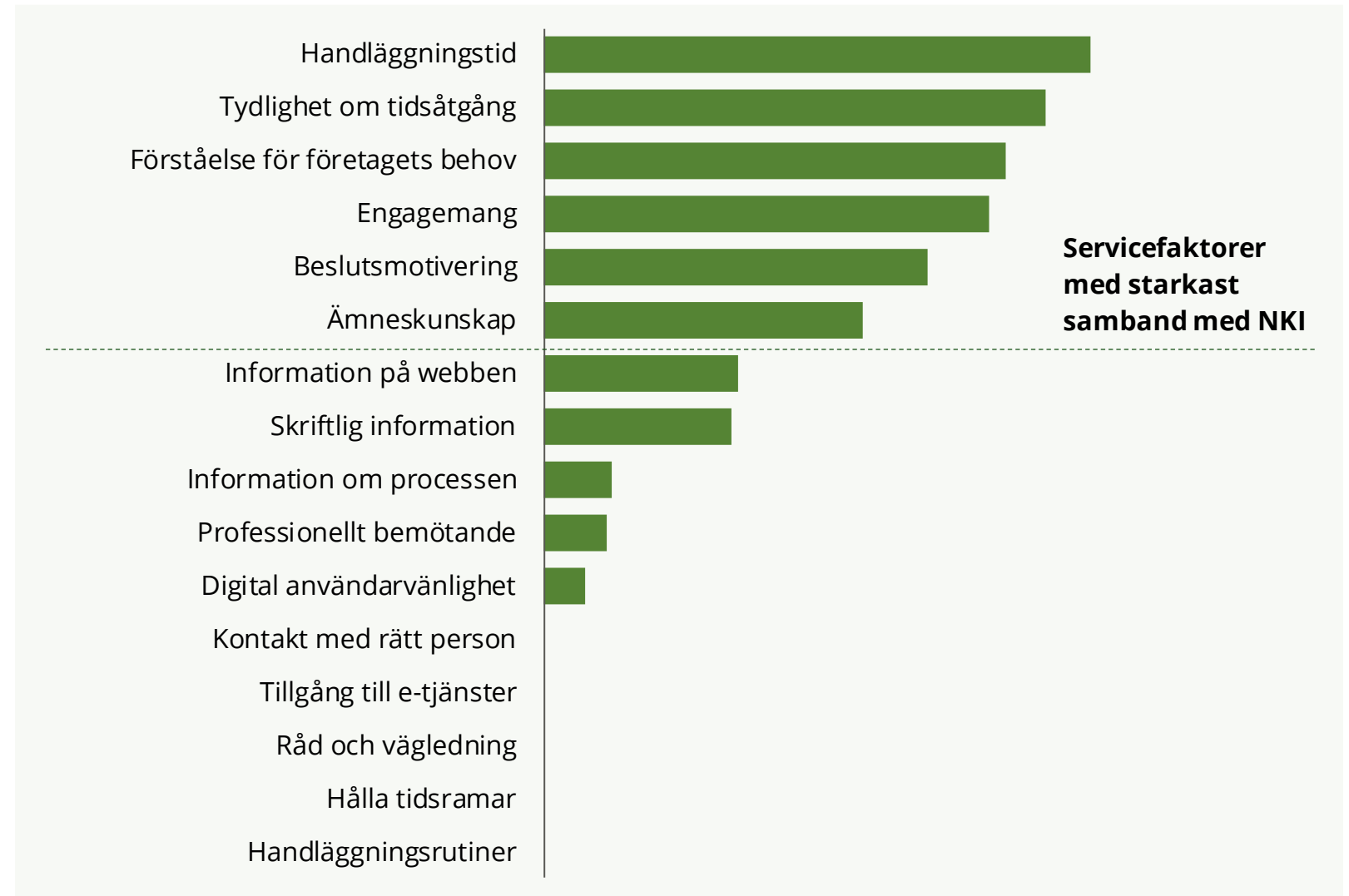
Effektivitet	Totalt sett	Handläggningstid	Tydlighet om tidsåtgång	Hålla tidsramar	Handläggningsrutiner
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>73</b> ●	<b>71</b> ●	<b>64</b> ●	<b>78</b> ●	<b>73</b> ●
Blekinge	78 ●	77 ●	71 ●	84 ●	81 ●
Dalarna	81 ●	78 ●	71 ●	81 ●	78 ●
Gotland	64 ●	64 ●	63 ●	67 ●	67 ●
Gävleborg	76 ●	81 ●	70 ●	85 ●	76 ●
Halland	75 ●	69 ●	83 ●	85 ●	85 ●
Jämtland	43 ●	46 ●	36 ●	47 ●	37 ●
Jönköping	88 ●	85 ●	77 ●	88 ●	86 ●
Kalmar	70 ●	65 ●	61 ●	71 ●	71 ●
Kronoberg	79 ●	74 ●	68 ●	93 ●	71 ●
Norrbottnen	55 ●	60 ●	49 ●	57 ●	49 ●
Skåne	70 ●	65 ●	68 ●	80 ●	71 ●
Stockholm	85 ●	87 ●	79 ●	87 ●	87 ●
Södermanland	46 ●	51 ●	48 ●	59 ●	54 ●
Uppsala	76 ●	76 ●	58 ●	86 ●	73 ●
Värmland	80 ●	78 ●	76 ●	83 ●	83 ●
Västerbotten	82 ●	77 ●	69 ●	83 ●	82 ●
Västernorrland	70 ●	67 ●	59 ●	70 ●	61 ●
Västmanland	69 ●	63 ●	56 ●	76 ●	68 ●
Västra Götaland	67 ●	65 ●	48 ●	76 ●	71 ●
Örebro	72 ●	65 ●	63 ●	69 ●	68 ●
Östergötland	66 ●	61 ●	58 ●	67 ●	66 ●

## Enskilda servicefaktorers inverkan på NKI

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

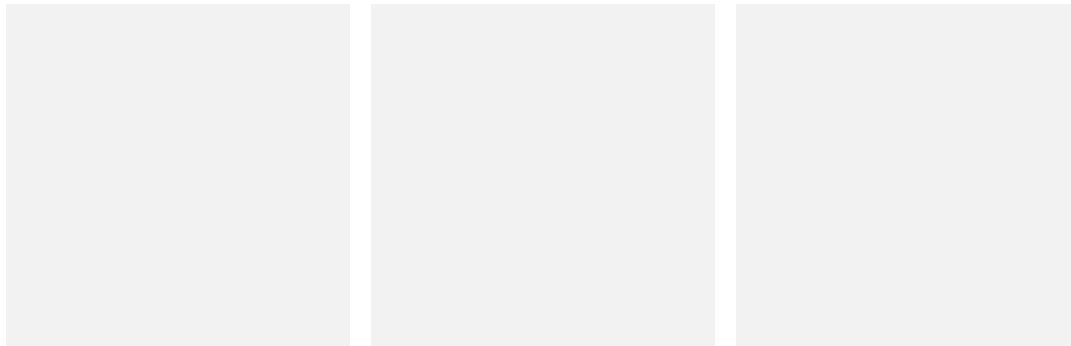
Tidsrelaterade faktorer dominerar: handläggningstid och tydlighet om tidsåtgång är de starkaste drivkrafterna, följt av förståelse för företagets behov och engagemang. Det är i skärningspunkten mellan effektivitet och bemötande som länsstyrelserna har störst möjlighet att höja nöjdheten.

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



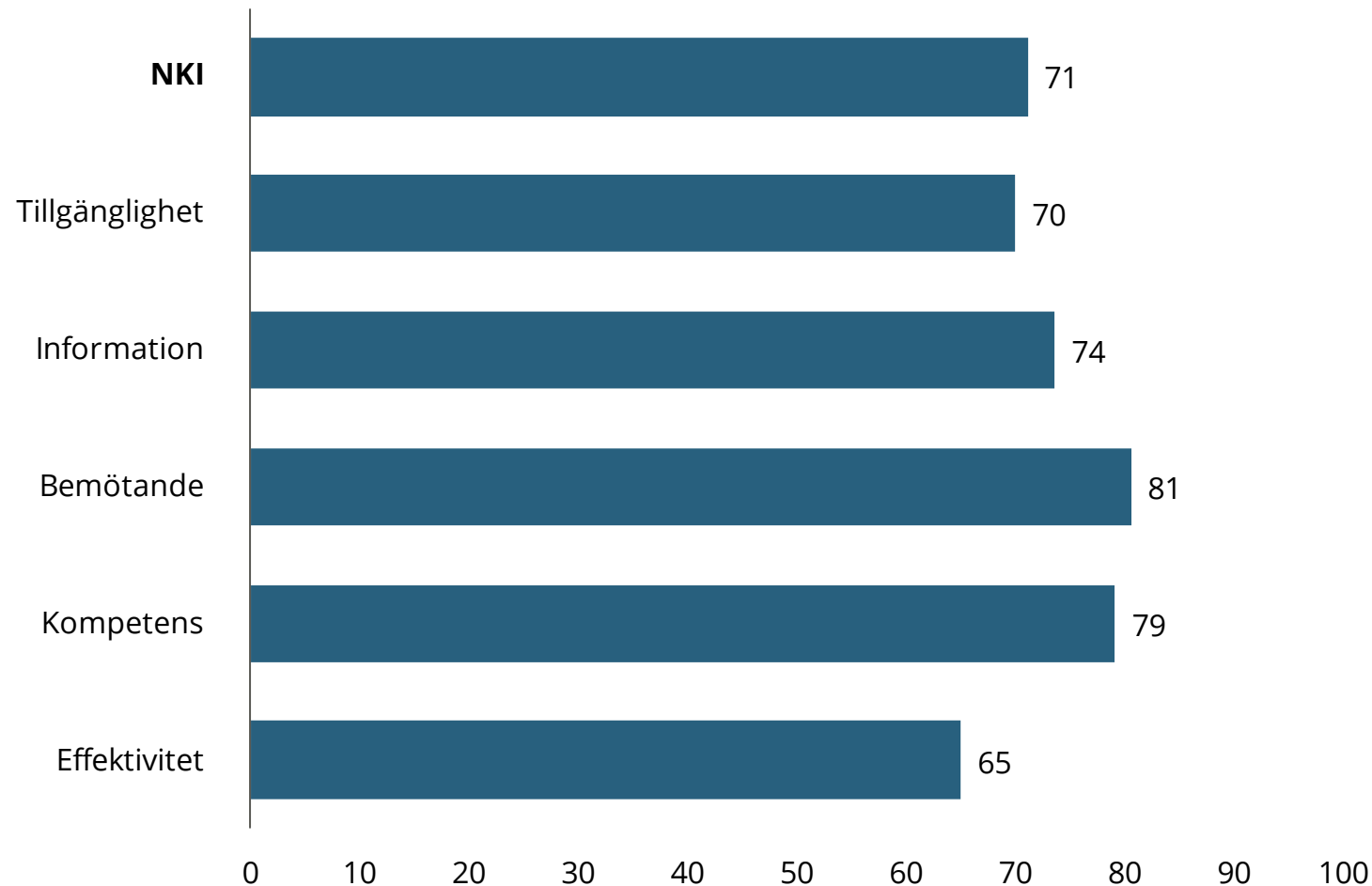
# Verksamhet 4313 Avverkningsärenden

184 svar



## Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Det nationella genomsnittet inom verksamhetsområde 4313 Avverkningsärenden ligger överlag på goda resultatnivåer, särskilt gällande bemötande och kompetens.

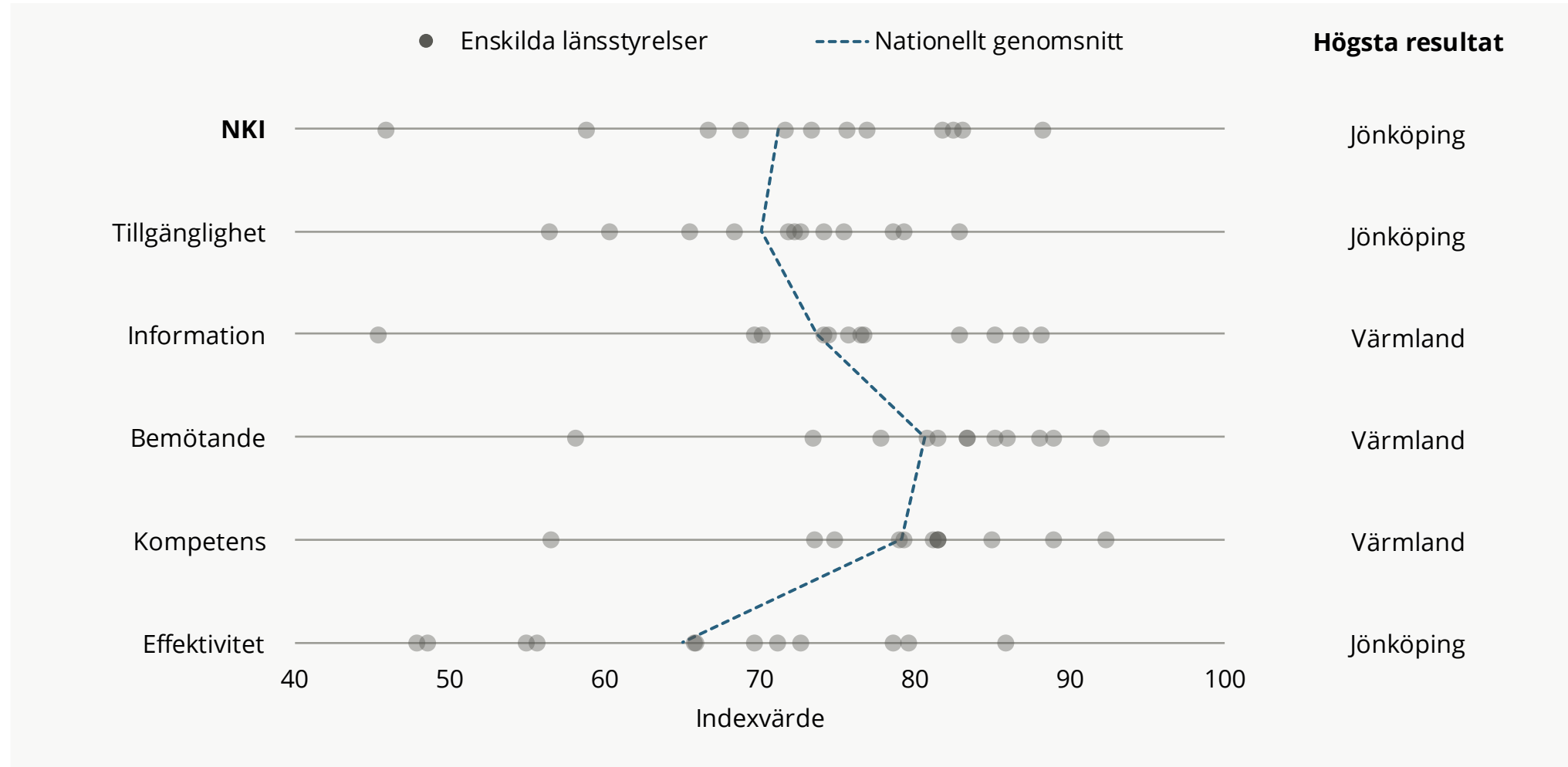


**NKI (Nöjd Kund Index)** är ett sammanvägt betyg av tre frågor gällande helhetsintryck av ärendehantering, hur väl förväntningar uppfylldes samt hur nära hanteringen var en ideal hantering av ärendet.

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

# Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationellt genomsnitt

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

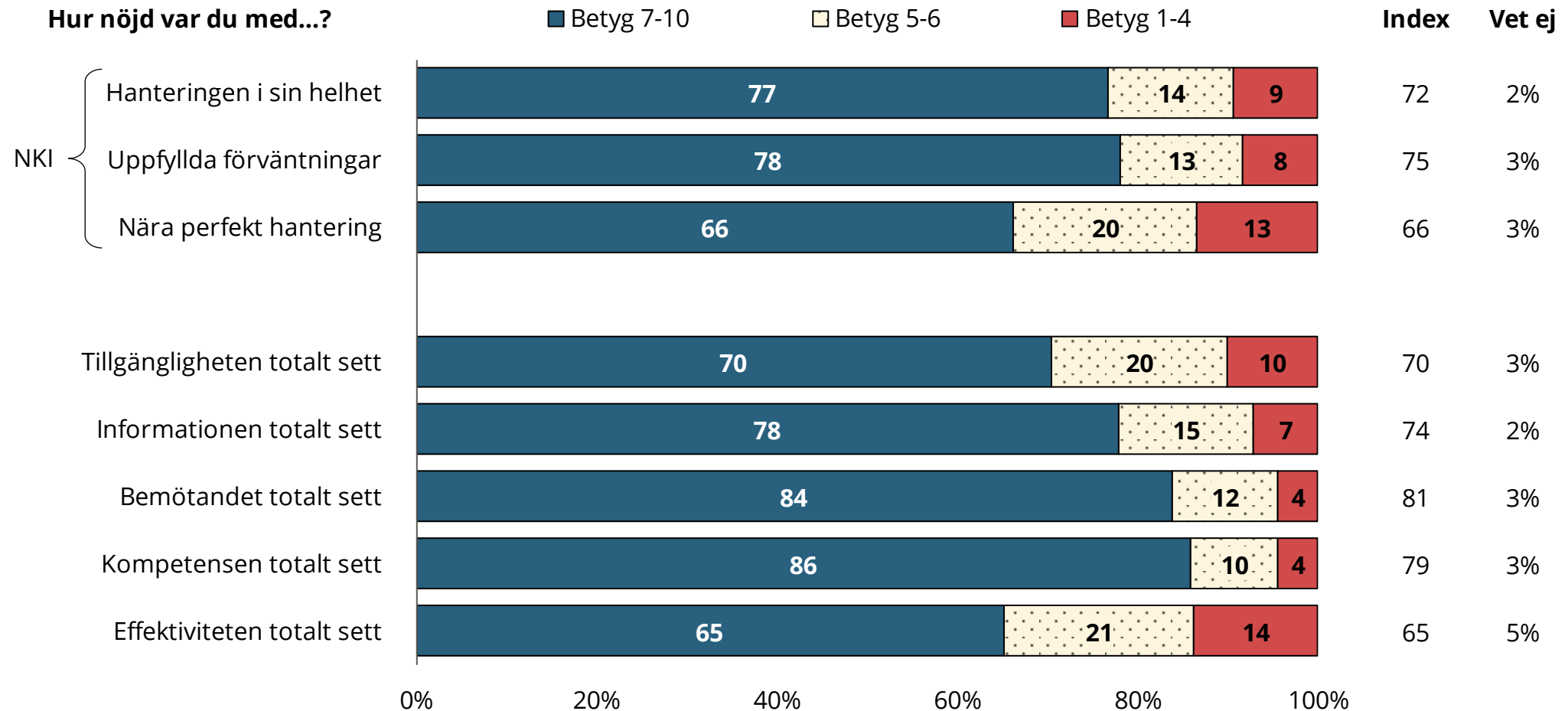


## NKI och Serviceindex per länsstyrelse

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

Indexresultat	NKI	Tillgänglighet	Information	Bemötande	Kompetens	Effektivitet	Bas
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>71</b> ●	<b>70</b> ●	<b>74</b> ●	<b>81</b> ●	<b>79</b> ●	<b>65</b> ●	<b>184</b>
Blekinge	82 ●	74 ●	85 ●	83 ●	81 ●	80 ●	7
Dalarna	69 ●	72 ●	77 ●	83 ●	85 ●	55 ●	20
Gävleborg	59 ●	60 ●	70 ●	73 ●	75 ●	49 ●	19
Jämtland	76 ●	75 ●	74 ●	86 ●	81 ●	73 ●	15
Jönköping	88 ●	83 ●	87 ●	89 ●	89 ●	86 ●	11
Kronoberg	67 ●	72 ●	74 ●	81 ●	74 ●	66 ●	13
Uppsala	46 ●	56 ●	45 ●	58 ●	56 ●	48 ●	13
Värmland	83 ●	79 ●	88 ●	92 ●	92 ●	66 ●	14
Västerbotten	82 ●	68 ●	83 ●	88 ●	81 ●	79 ●	13
Västernorrland	72 ●	65 ●	77 ●	85 ●	79 ●	56 ●	9
Västra Götaland	77 ●	79 ●	76 ●	81 ●	81 ●	71 ●	16
Örebro	73 ●	73 ●	70 ●	78 ●	79 ●	70 ●	16

## Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex



# Tillgänglighet

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

Tillgänglighet	Totalt sett	Kontakt med rätt person	Tillgång till e-tjänster	Digital användarvänlighet
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>70</b> ●	<b>70</b> ●	<b>73</b> ●	<b>67</b> ●
Blekinge	74 ●	76 ●	85 ●	80 ●
Dalarna	72 ●	73 ●	81 ●	77 ●
Gävleborg	60 ●	57 ●	61 ●	59 ●
Jämtland	75 ●	79 ●	66 ●	68 ●
Jönköping	83 ●	87 ●	87 ●	78 ●
Kronoberg	72 ●	68 ●	68 ●	64 ●
Uppsala	56 ●	44 ●	67 ●	54 ●
Värmland	79 ●	82 ●	83 ●	75 ●
Västerbotten	68 ●	69 ●	70 ●	61 ●
Västernorrland	65 ●	77 ●	73 ●	69 ●
Västra Götaland	79 ●	73 ●	86 ●	79 ●
Örebro	73 ●	69 ●	69 ●	63 ●

# 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
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>74</b> ●	<b>65</b> ●	<b>69</b> ●	<b>79</b> ●
Blekinge	85 ●	78 ●	80 ●	89 ●
Dalarna	77 ●	71 ●	73 ●	84 ●
Gävleborg	70 ●	58 ●	64 ●	74 ●
Jämtland	74 ●	63 ●	76 ●	77 ●
Jönköping	87 ●	81 ●	84 ●	87 ●
Kronoberg	74 ●	69 ●	77 ●	77 ●
Uppsala	45 ●	53 ●	40 ●	57 ●
Värmland	88 ●	82 ●	86 ●	90 ●
Västerbotten	83 ●	59 ●	68 ●	85 ●
Västernorrland	77 ●	76 ●	69 ●	81 ●
Västra Götaland	76 ●	67 ●	71 ●	84 ●
Örebro	70 ●	59 ●	67 ●	77 ●

# Bemötande

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

Bemötande	Totalt sett	Professionellt bemötande	Engagemang
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>81</b> ●	<b>83</b> ●	<b>78</b> ●
Blekinge	83 ●	85 ●	83 ●
Dalarna	83 ●	86 ●	82 ●
Gävleborg	73 ●	75 ●	66 ●
Jämtland	86 ●	83 ●	83 ●
Jönköping	89 ●	92 ●	94 ●
Kronoberg	81 ●	85 ●	73 ●
Uppsala	58 ●	65 ●	56 ●
Värmland	92 ●	93 ●	89 ●
Västerbotten	88 ●	89 ●	84 ●
Västernorrland	85 ●	91 ●	79 ●
Västra Götaland	81 ●	83 ●	79 ●
Örebro	78 ●	81 ●	75 ●

# 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
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>79</b> ●	<b>82</b> ●	<b>75</b> ●	<b>75</b> ●	<b>78</b> ●
Blekinge	81 ●	82 ●	81 ●	78 ●	83 ●
Dalarna	85 ●	88 ●	76 ●	81 ●	83 ●
Gävleborg	75 ●	75 ●	70 ●	71 ●	72 ●
Jämtland	81 ●	86 ●	80 ●	81 ●	81 ●
Jönköping	89 ●	94 ●	71 ●	80 ●	70 ●
Kronoberg	74 ●	82 ●	78 ●	71 ●	74 ●
Uppsala	56 ●	64 ●	48 ●	53 ●	56 ●
Värmland	92 ●	93 ●	90 ●	91 ●	92 ●
Västerbotten	81 ●	83 ●	85 ●	79 ●	85 ●
Västernorrland	79 ●	80 ●	77 ●	74 ●	85 ●
Västra Götaland	81 ●	81 ●	80 ●	80 ●	84 ●
Örebro	79 ●	80 ●	76 ●	73 ●	82 ●

# Effektivitet

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

Effektivitet	Totalt sett	Handläggningstid	Tydlighet om tidsåtgång	Hålla tidsramar	Handläggningsrutiner
<b>Nationellt genomsnitt</b>	<b>65</b> ●	<b>61</b> ●	<b>51</b> ●	<b>65</b> ●	<b>67</b> ●
Blekinge	80 ●	85 ●	78 ●	56 ●	69 ●
Dalarna	55 ●	46 ●	37 ●	52 ●	60 ●
Gävleborg	49 ●	44 ●	37 ●	53 ●	57 ●
Jämtland	73 ●	70 ●	57 ●	74 ●	68 ●
Jönköping	86 ●	93 ●	78 ●	92 ●	79 ●
Kronoberg	66 ●	51 ●	61 ●	67 ●	61 ●
Uppsala	48 ●	39 ●	44 ●	49 ●	48 ●
Värmland	66 ●	60 ●	52 ●	67 ●	76 ●
Västerbotten	79 ●	74 ●	60 ●	80 ●	74 ●
Västernorrland	56 ●	56 ●	39 ●	63 ●	70 ●
Västra Götaland	71 ●	72 ●	60 ●	77 ●	75 ●
Örebro	70 ●	70 ●	36 ●	57 ●	78 ●

## Enskilda servicefaktorers inverkan på NKI

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

Handläggningstid är den klart starkaste drivkraften, följt av skriftlig information, engagemang och kontakt med rätt person. Det är alltså framför allt tids- och kommunikationsrelaterade faktorer som avgör hur nöjda företagen är med hanteringen.

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



# Fakta om undersökningen

I detta avsnitt redovisas mer om undersökningens målgrupp och genomförande



# Målgrupper

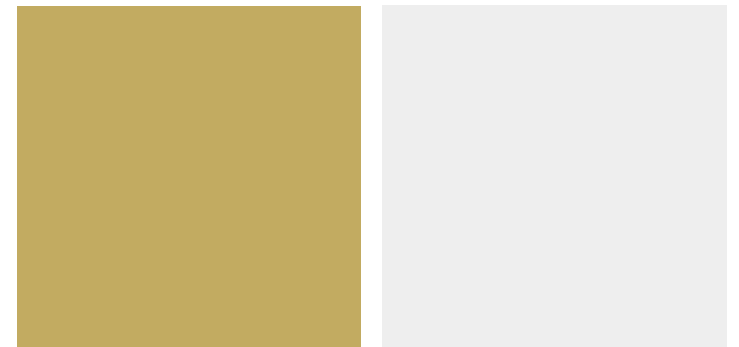
Nedan listas de verksamhetsområden som följs upp i undersökningen:

## **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.

## **4313 – Samråd avverkningsanmälan**

- Länsstyrelsen lämnar tillstånd till ingrepp i fornlämning i samband med skogsbruksåtgärder.



# Urval och datainsamling

## Urval

Varje länsstyrelse har gjort ett uttag från systemet Platina med ärenden inom aktuella verksamhetsområden som inkommit och avslutats under perioden 11 juli – 31 december 2025. Uttaget har förmedlats till Origo Group som genomfört en kvalitetsgranskning av kontaktlistorna. Därefter har en urvalsdragning genomförts där hantering av eventuella dubletter 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 sällas 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

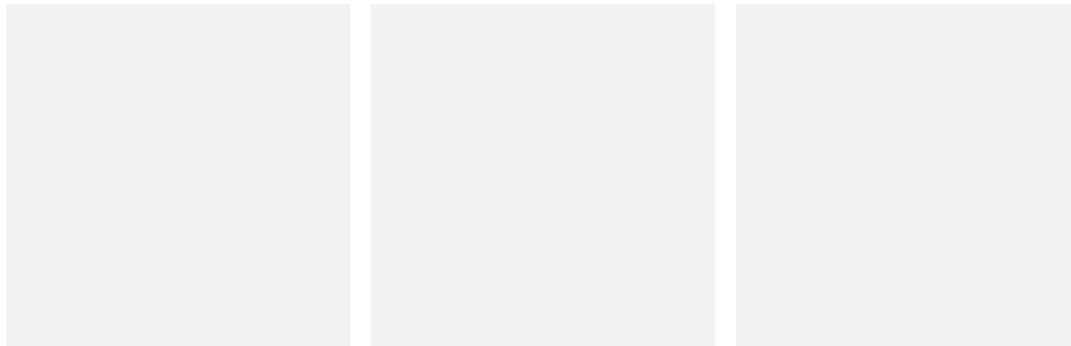
Tabellen visar inrapporterade ärenden, övertäckning och bortfall. Bruttourvalet är alla inrapporterade ärenden efter rensning av dubletter och karantän, alltså de som har fått en inbjudan till undersökningen. Bortfall uppkommer under insamlingen genom vägran, ej kontakt eller att det framkommer om mottagaren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

Datainsamling	Totalt	525 12:6-samråd	4313 Avverkningsärenden
<b>Samtliga ärenden</b>	<b>2100</b>	<b>1390</b>	<b>710</b>
Dubletter	583	344	239
Karantän	261	180	81
<b>Bruttourval</b>	<b>1256</b>	<b>866</b>	<b>390</b>
Ej målgrupp	91	75	16
<b>Nettourval</b>	<b>1165</b>	<b>791</b>	<b>374</b>
<b>Antal svar</b>	<b>537</b>	<b>353</b>	<b>184</b>
<b>Svarsfrekvens</b>	<b>46%</b>	<b>45%</b>	<b>49%</b>

**Dubletter** 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 dubletter. **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



Länsstyrelserna

# 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:  $100/9 \times (\text{skalsteg}-1)$ . Detta möjliggör enhetlig jämförelse mellan frågor och indexresultat.

## Nöjd Kund Index – NKI

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

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

## Serviceindex

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

## Drivkraftsanalys

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

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

# Frågeformuleringar – Servicefrågor

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

## Tillgänglighet

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

## Information

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

## Bemötande

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

## Kompetens

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

## Effektivitet

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

# Frågeformuleringar – NKI- och bakgrundsfrågor

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

## **NKI-frågor**

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

## **Bakgrundsfrågor**

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