

# Länsstyrelsen Uppsala

Service- och förtroendemätning

Företagsärenden 2025

Undersökning genomförd av Origo Group



Länsstyrelserna

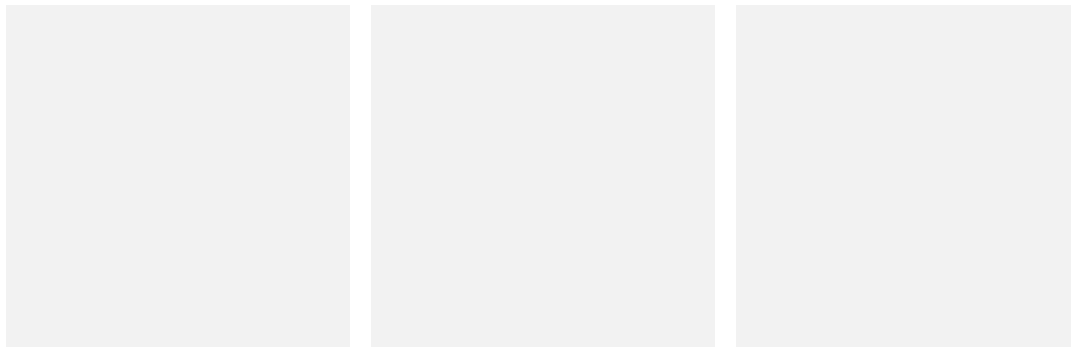
## Rapportens innehåll

Sammanfattning & rekommendationer	3
Övergripande resultat	7
525 12:6-samråd	12
4313 Avverkningsärenden	20
Fakta om undersökningen	28
Beskrivning av metod	32



# Sammanfattning & rekommendationer

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



# Inledning

## Syfte

- Syftet med undersökningen är att mäta service, förtroende och kundnöjdhet hos de företag och verksamheter som varit i kontakt med länsstyrelserna. Uppdraget gäller samtliga landets Länsstyrelser (21 st) och ska bidra till förståelse om hur servicen gentemot företagare uppfattas, och möjlighet att säkerställa att den är företagsanpassad och väl fungerande enligt regeringsuppdrag. 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 31 svar har samlats in för Uppsala, varav 18 svar för verksamhetsområde 525 12:6-samråd och 13 svar för 4313 Avverkningsärenden. Notera att målgruppen och svarsantalet i mätningen är begränsade, och resultaten bör därför ses som vägledande snarare än exakta mått – men de utgör likväl ett värdefullt underlag för verksamhetsutveckling.

## Kort om resultaten

Länsstyrelsen Uppsala uppnår ett totalt NKI-värde på 64 av 100, vilket indikerar att de flesta företagare är som helhet nöjda med ärendehantering. Resultatet ligger på en lägre nivå jämfört med det nationella genomsnittet (73).

### 525 12:6-samråd

- NKI-värdet för verksamhetsområdet uppgår till 77 av 100, ungefär i nivå med det nationella genomsnittet (74).
- Verksamhetsområdet utmärker sig med starka resultat gällande bemötande, kompetens och tillgänglighet som alla ligger över de nationella genomsnitten.
- Länsstyrelsen ligger dock på förhållandevis låg resultatnivå gällande tydlighet om tidsåtgång för ärendet.

### 4313 Avverkningsärenden

- NKI-värdet för verksamhetsområdet uppgår till 46 av 100, en lägre nivå jämfört med det nationella genomsnittet (71).
- Resultaten ligger överlag på lägre nivåer jämfört med de nationella genomsnitten och det kan främst bli bättre gällande information om processen och faktorer som rör handläggningstiden. Även engagemanget i ärendet ligger relativt lågt.
- Mest positiva omdömen ges för tillgång till digitala tjänster, professionellt bemötande och god ämneskunskap.

## Rekommendationer

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

### 525 12:6-samråd

- Viktiga styrkor att vårda är förståelse för behoven, personalens engagemang i ärendet, en tydlig beslutsmotivering samt god ämneskunskap.
- Viktiga förbättringsområden är handläggningstid och framför allt tydlighet om tidsåtgång.

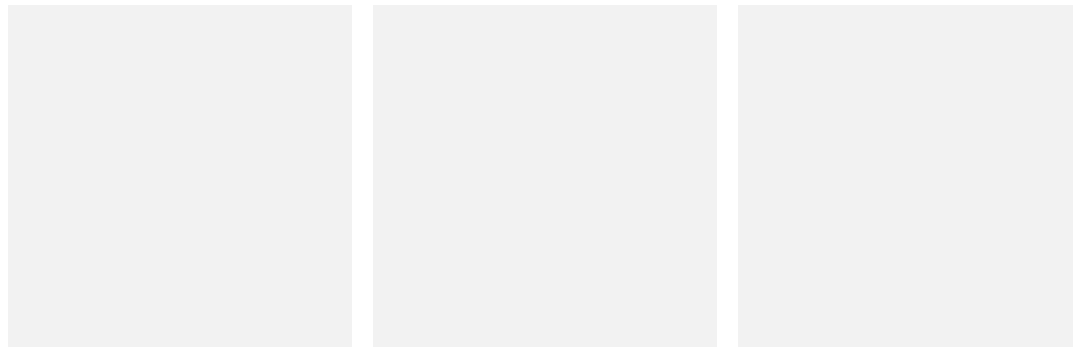
### 4313 Avverkningsärenden

- Viktigt att vårda är skriftlig information (beslut och övrig information om ärendet), personalens engagemang i ärendet samt förmågan att ge råd och vägledning.
- Viktigaste förbättringsområden är rutiner och tidsåtgång för handläggningar samt möjligheten att komma i kontakt med rätt person hos länsstyrelsen. Även information om processen och tydlighet om tidsåtgång kan bli bättre.



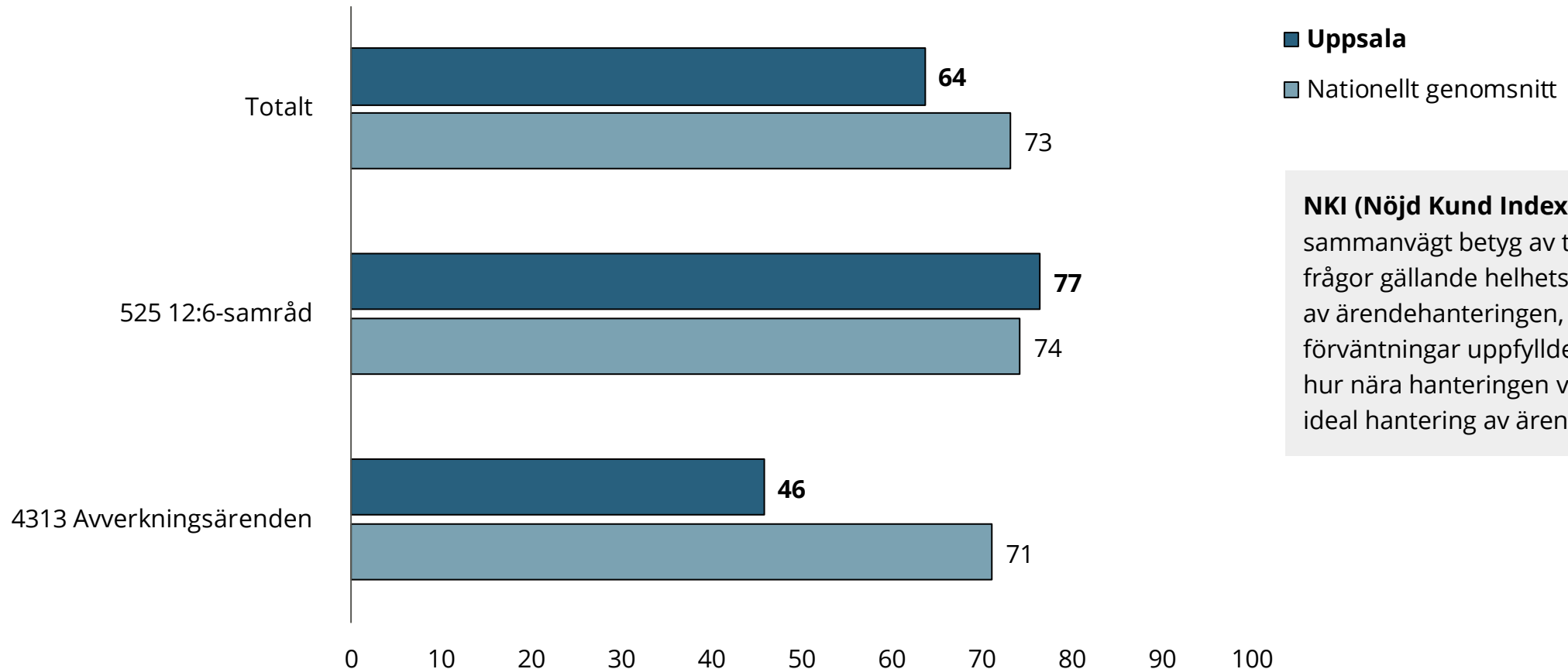
# Övergripande resultat för länsstyrelsen

I detta avsnitt redovisas NKI och  
serviceindex samt prioriteringar



## NKI för länsstyrelsen totalt och per verksamhetsområde

Länsstyrelsen Uppsala uppnår ett totalt NKI-värde på 64 av 100, vilket indikerar att de flesta företagare är som helhet nöjda med ärendehantering och en lägre nivå jämfört med det nationella genomsnittet. NKI är högst för verksamhetsområde 525 12:6-samråd och lägre inom 4313 Avverkningsärenden, där Uppsala också ligger klart lägre än nationella genomsnittet.



**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 och Serviceindex per verksamhetsområde

Resultaten visar stor spridning mellan de två verksamhetsområdena. 525 12:6-samråd uppnår genomgående höga resultat för Serviceindex medan 4313 Avverkningsärenden har förbättringsutrymme, främst gällande information och effektivitet.

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

Indexresultat	Totalt	525 12:6-samråd	4313 Avverkningsärenden
<b>NKI</b>	<b>64</b> ●	<b>77</b> ●	<b>46</b> ●
Tillgänglighet	70 ●	81 ●	56 ●
Information	62 ●	73 ●	45 ●
Bemötande	71 ●	83 ●	58 ●
Kompetens	73 ●	85 ●	56 ●
Effektivitet	64 ●	76 ●	48 ●

# Serviceområden och de enskilda faktorerna

## Tillgänglighet

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

## Information

- Information på webben
- Information om processen
- Skriftlig information

## Bemötande

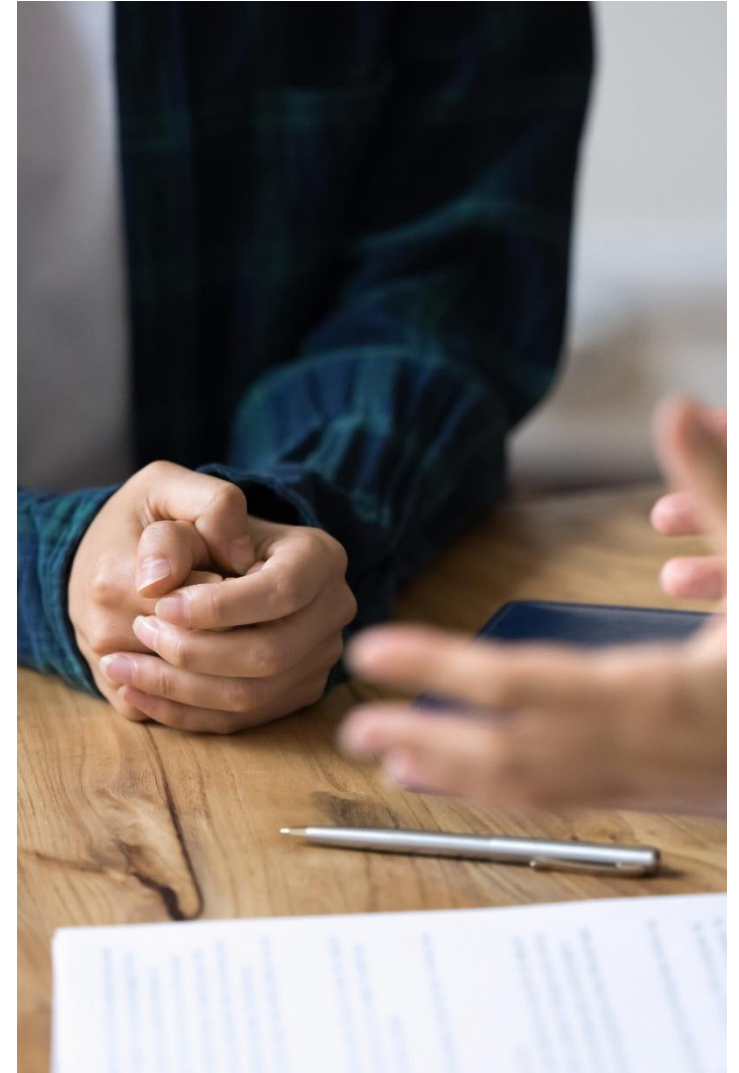
- Professionellt bemötande
- Engagemang

## Kompetens

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

## Effektivitet

- Handläggningstid
- Tydlighet om tidsåtgång
- Hålla tidsramar
- Handläggningsrutiner



## Prioriteringar av enskilda servicefaktorer

	525 12:6-samråd	4313 Avverkningsärenden
Kontakt med rätt person	Kan förbättras	Prioritera
Tillgång till e-tjänster	Bevaka	Bevaka
Digital användarvänlighet	Kan förbättras	Bevaka
Information på webben	Kan förbättras	Bevaka
Information om processen	Kan förbättras	Kan förbättras
Skriftlig information	Kan förbättras	Vårda
Professionellt bemötande	Bevaka	Bevaka
Engagemang	Vårda	Vårda
Ämneskunskap	Vårda	Bevaka
Förståelse för företagets behov	Vårda	Kan förbättras
Råd och vägledning	Kan förbättras	Vårda
Beslutsmotivering	Vårda	Vårda
Handläggningstid	Prioritera	Prioritera
Tydlighet om tidsåtgång	Prioritera	Kan förbättras
Hålla tidsramar	Bevaka	Kan förbättras
Handläggningsrutiner	Kan förbättras	Prioritera

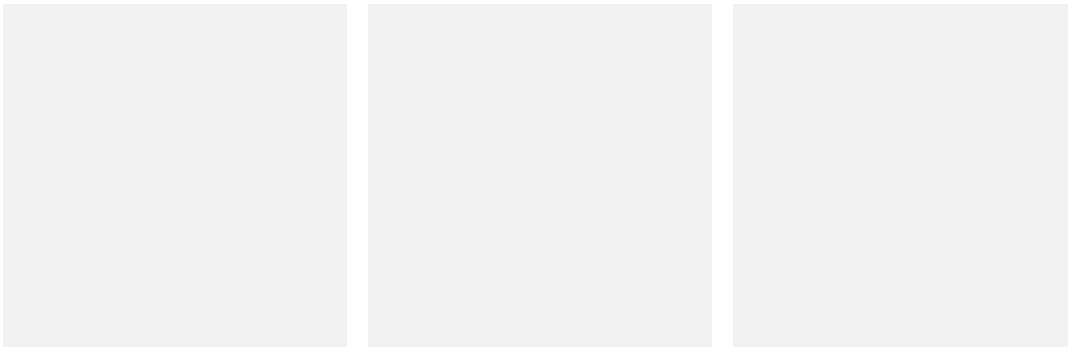
I tabellen redovisas en sammanfattning av drivkraftsanalyserna för respektive verksamhetsområde.

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

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

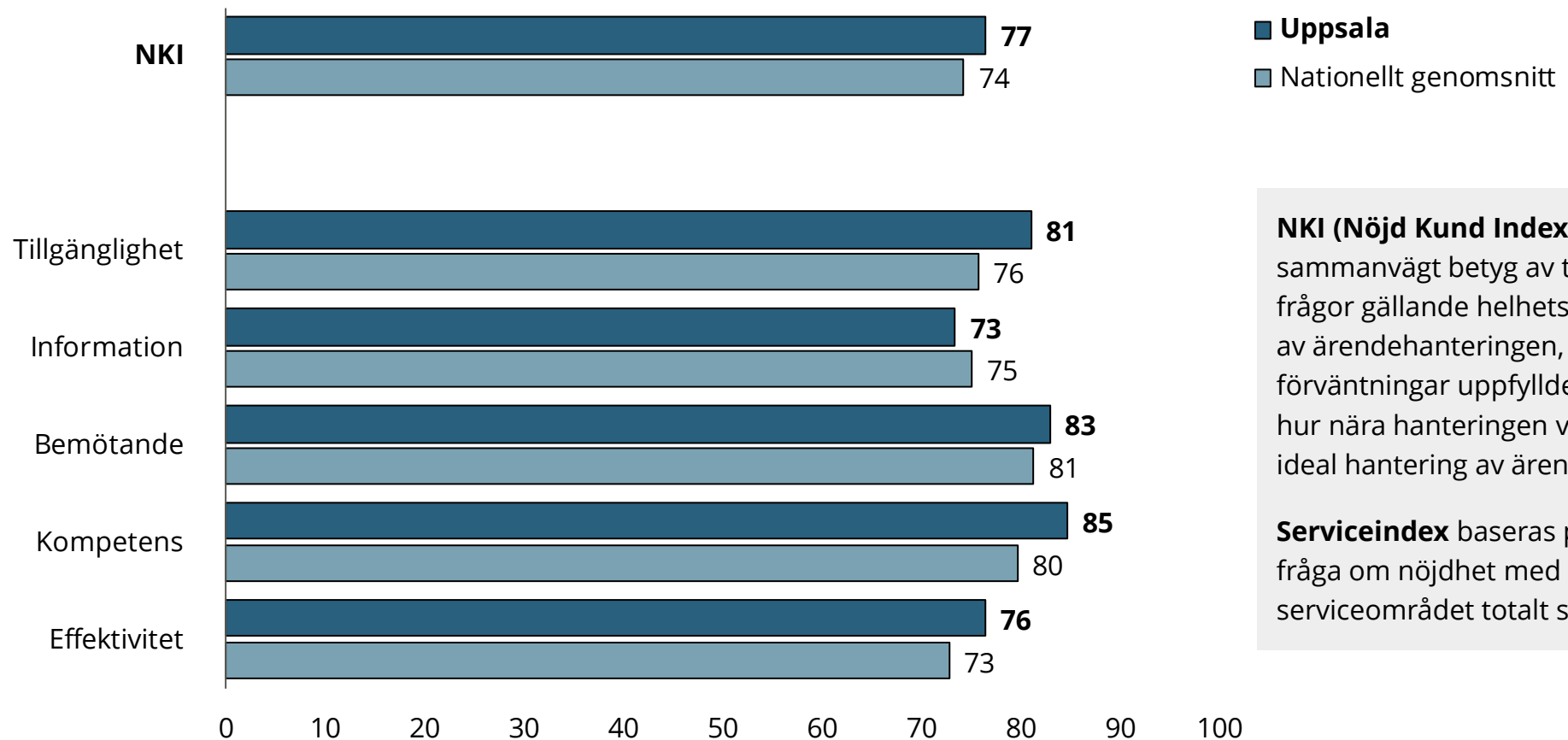
# Verksamhet 525 12:6-samråd

18 svar



# Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Länsstyrelsen Uppsala uppnår höga resultat för verksamhetsområde 525 12:6-samråd, med nivåer över de nationella genomsnitten främst inom tillgänglighet och kompetens.



■ Uppsala

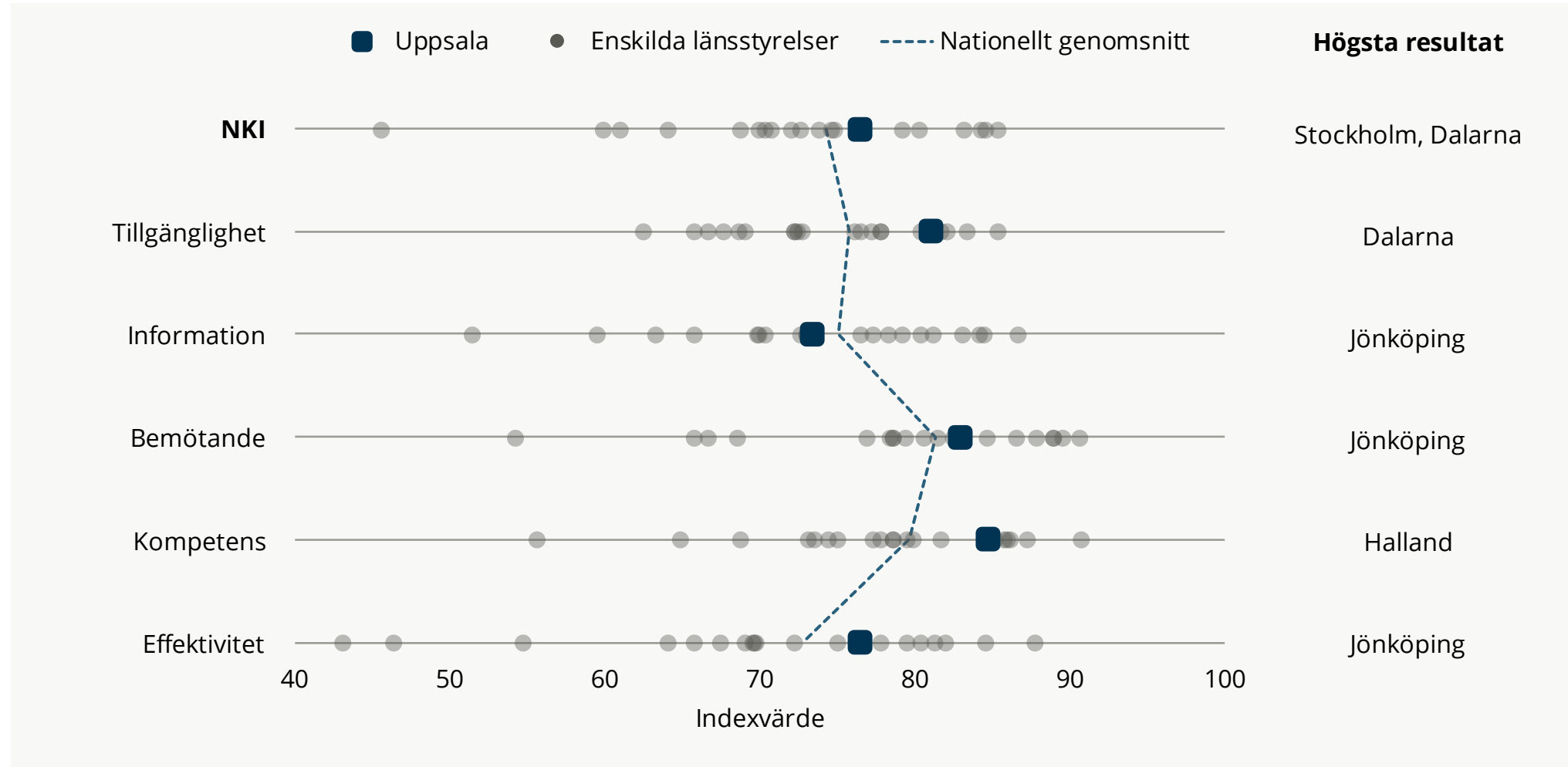
■ Nationellt genomsnitt

**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.

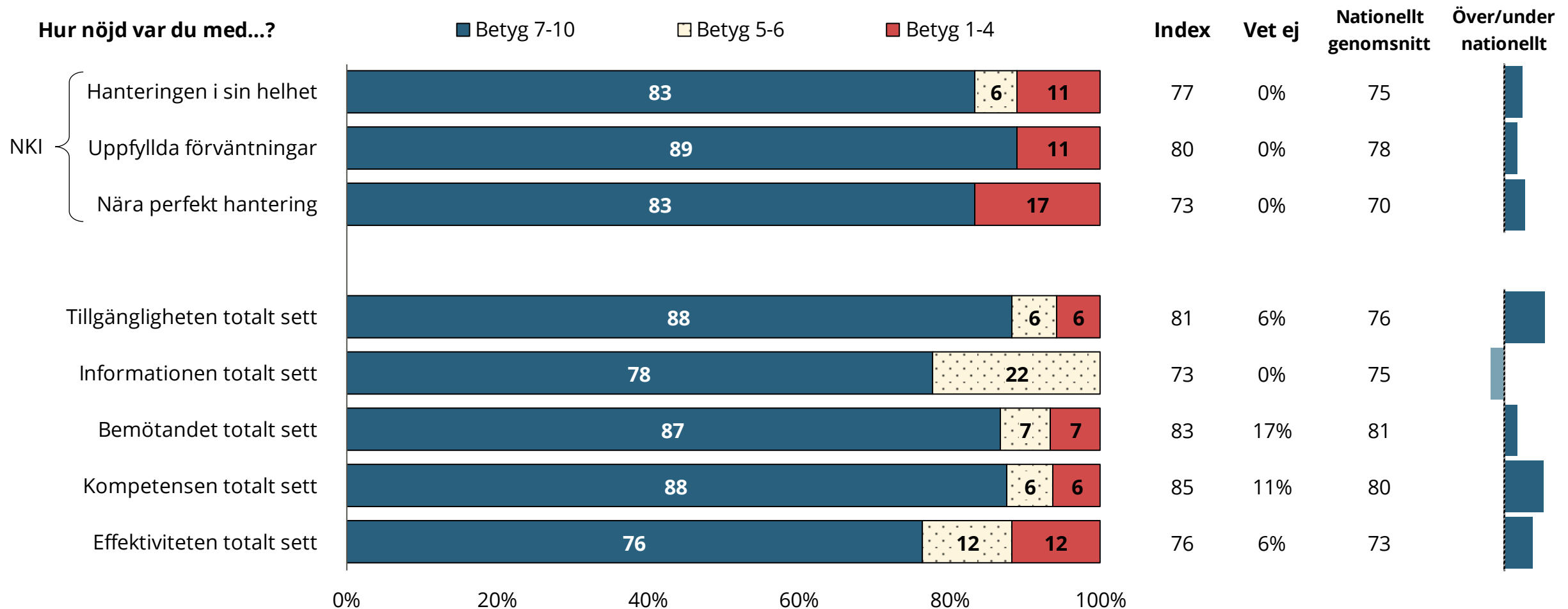
**Serviceindex** baseras på en fråga om nöjdhet med serviceområdet totalt sett.

# Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

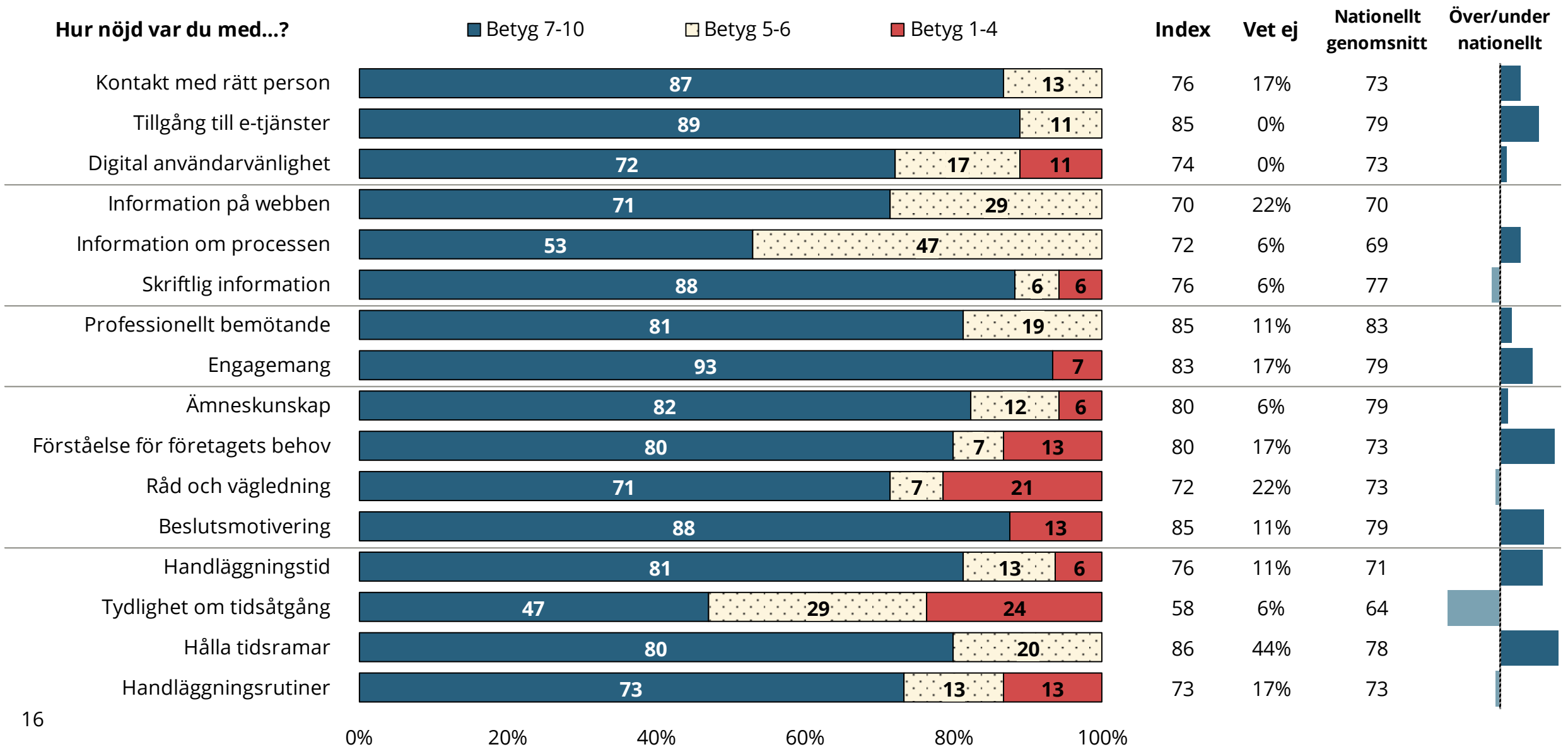
I denna figur är samtliga länsstyrelseras resultat för NKI och Serviceindex markerade.



# Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex

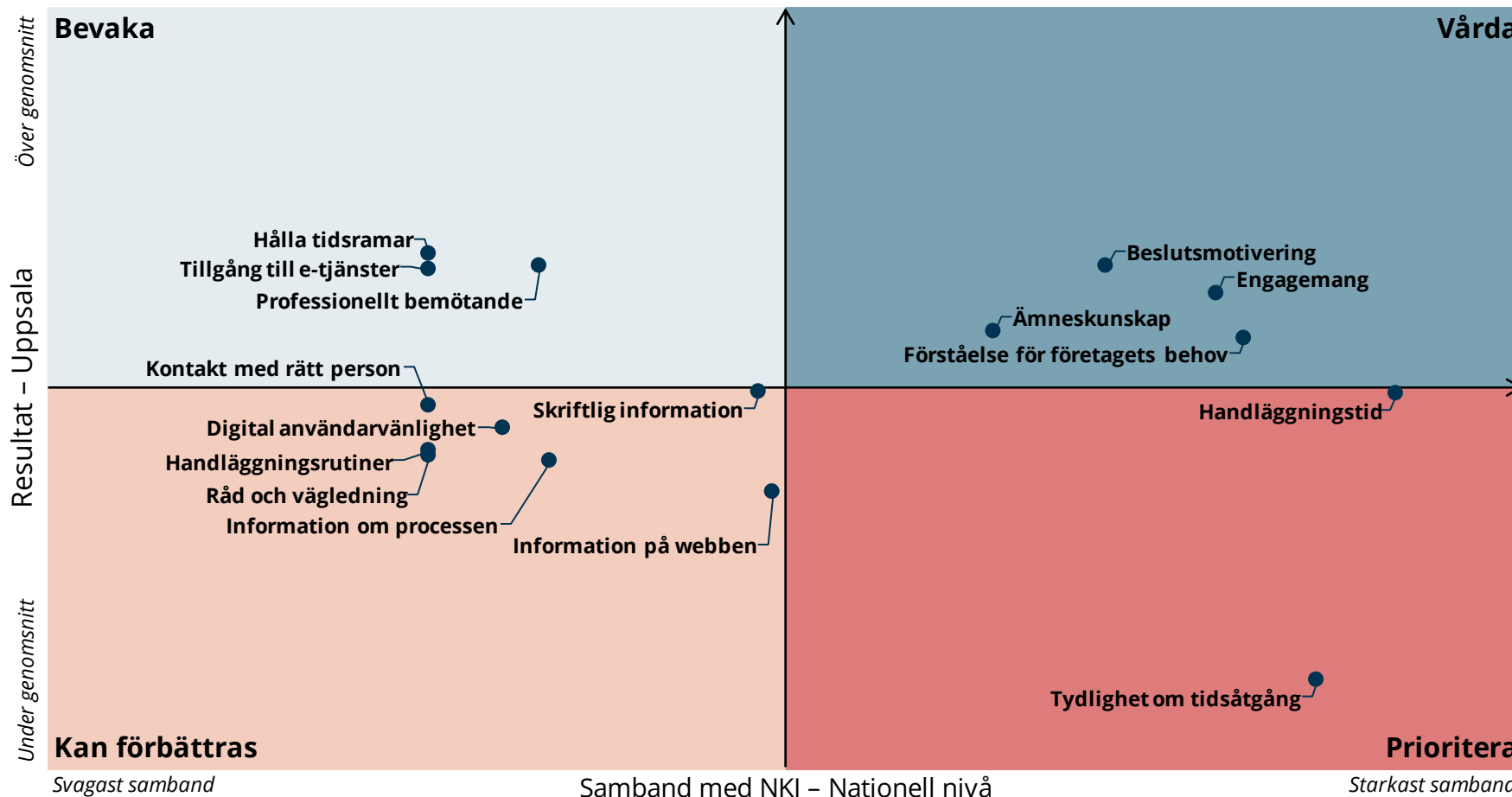


## Svarsfördelningen i enskilda servicefaktorer



# Prioriteringar för verksamhetsområdet

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



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

Faktorerna med störst **förbättringspotential** återfinns i den **nedre delen** av matrisen (genomsnittligt indexvärde under 77).

## Bakgrundsfrågor

Bransch	Andel
Jordbruk, skogsbruk, trädgård, fiske, livsmedelsförädling	17%
Djurhållning sällskapsdjur, häst	0%
Berg, mineral-, grustäkter	0%
Industri-, tillverkning, byggverksamhet	11%
Energi-, elproduktion, distribution, kablar, fiber	61%
Vattenförsörjning; avloppsrening, avfallshantering, sanering	0%
Transport, magasinering	0%
Fastighetsverksamhet	0%
Annat	11%
Ej aktuellt	0%

Antal anställda	Andel
0	0%
1-5	6%
6-49	39%
50-249	17%
250 eller fler	39%
Vet ej	0%

Yrkesroll	Andel
Ägare	0%
Anställd	56%
Konsult	39%
Annat	6%

Roll vid kontakt	Andel
Företagare eller anställd på ett företag	50%
Konsult eller ombud	44%
Kommunalt bolag	0%
Annat	6%

Konsultstöd	Andel
Ja, på grund av tidsbrist	0%
Ja, på grund av ärendets komplexitet	22%
Ja, annan anledning	0%
Nej	78%

## Bakgrundsfrågor, forts.

Huvudsaklig kontaktväg	Andel
Telefon	0%
E-post	72%
Brev	6%
Personligt möte	0%
Digital tjänst	22%
Annat sätt	0%

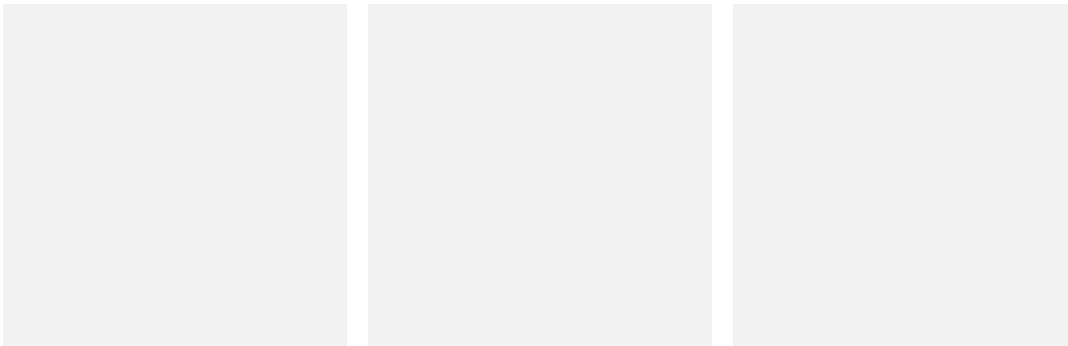
Föredragen kontaktväg	Andel
Telefon	11%
E-post	78%
Brev	0%
Personligt möte	0%
Digital tjänst	6%
Annat sätt	6%

Ärendeutfall	Andel
Positivt	83%
Delvis positivt	6%
Negativt	6%
Vet ej/Ärendet drogs tillbaka	6%

Egen arbetsinsats	Andel
Helt orimlig	0%
Ganska orimlig	6%
Varken rimlig eller orimlig	0%
Ganska rimlig	33%
Helt rimlig	61%
Vet ej	0%

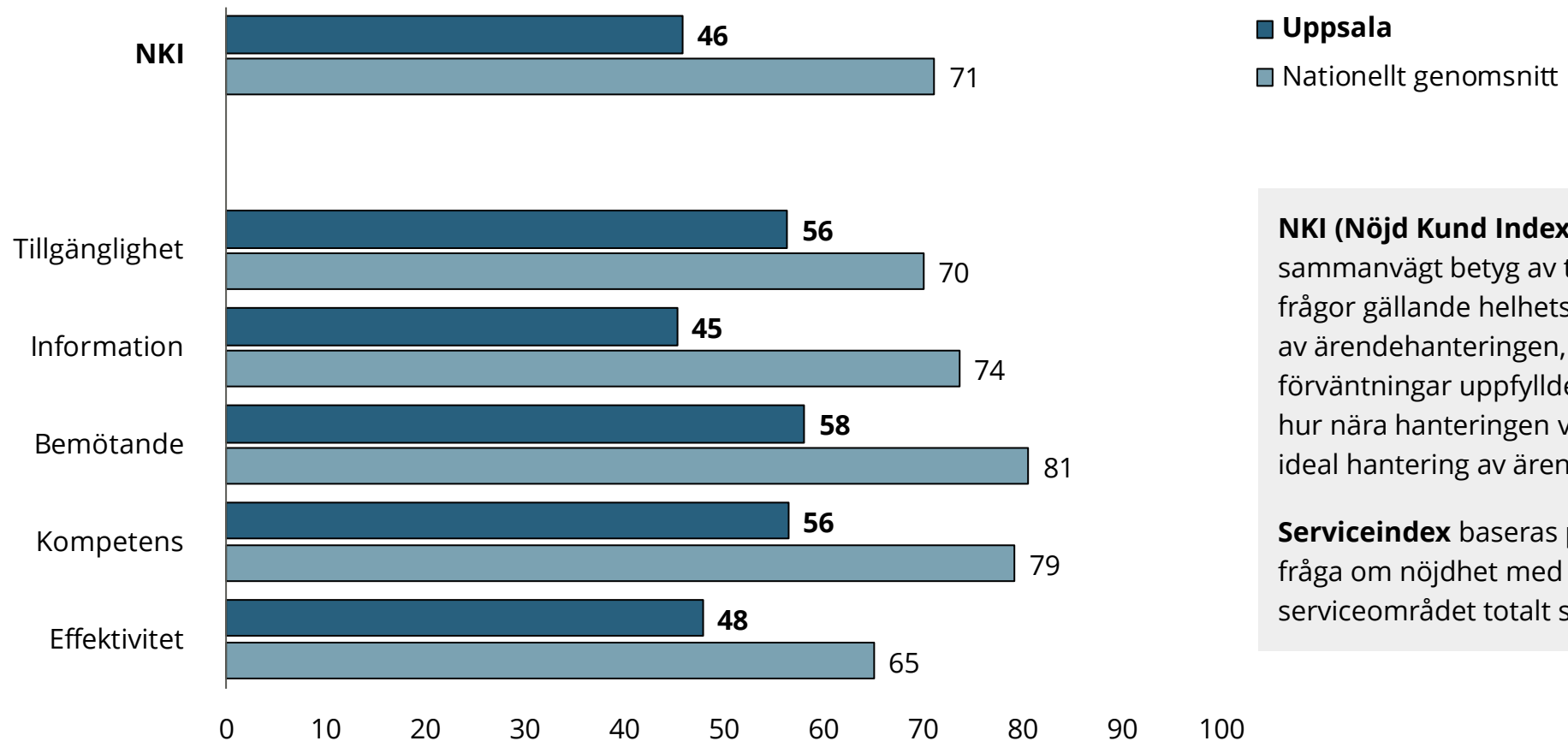
# Verksamhet 4313 Avverkningsärenden

13 svar



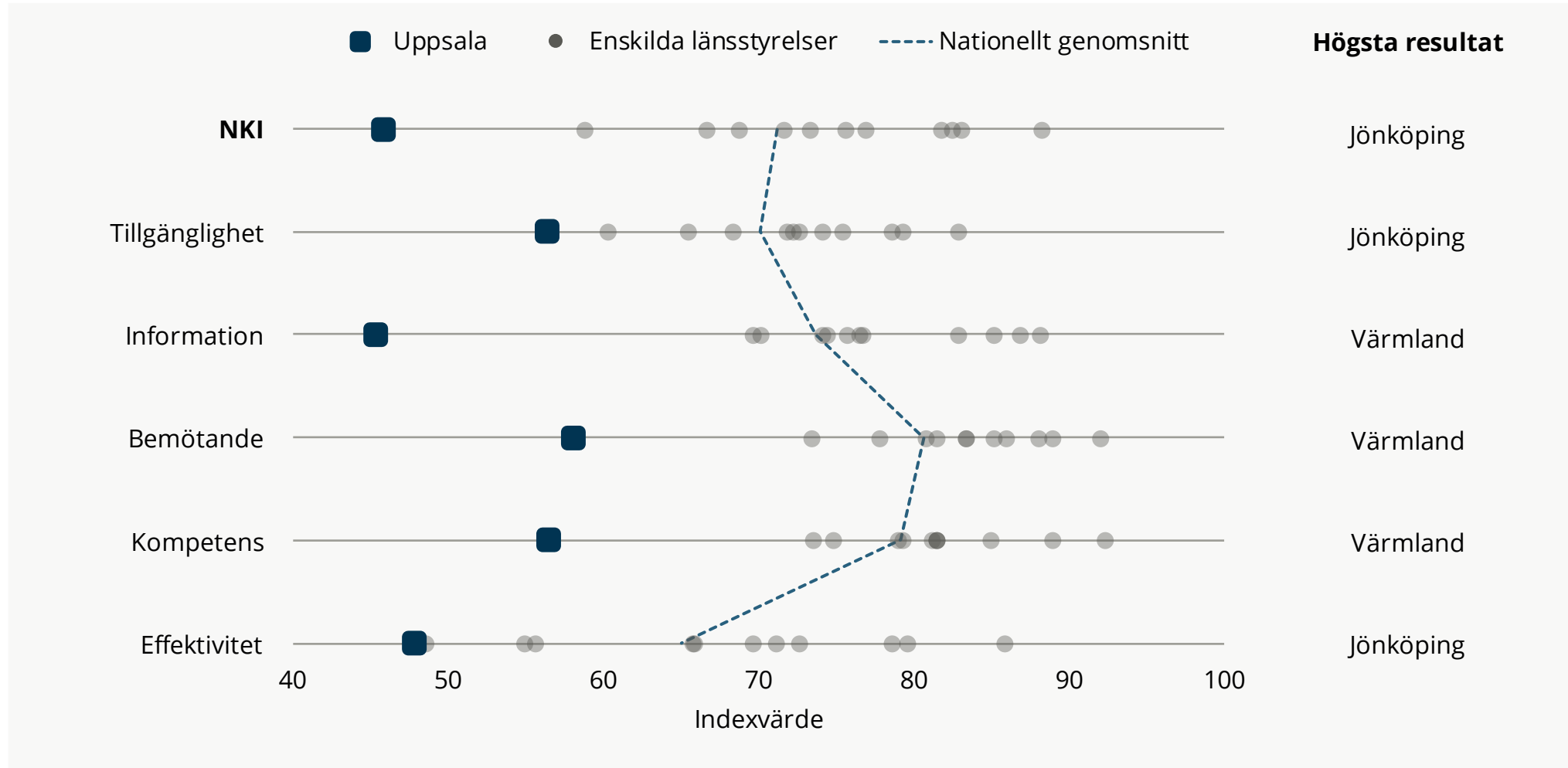
## Total nöjdhet med hanteringen och fem serviceområden

Länsstyrelsen Uppsala uppnår relativt låga resultat för verksamhetsområde 4313 Avverkningsärenden, med nivåer tydligt under de nationella genomsnitten med störst avvikelser inom områdena information, bemötande och kompetens.

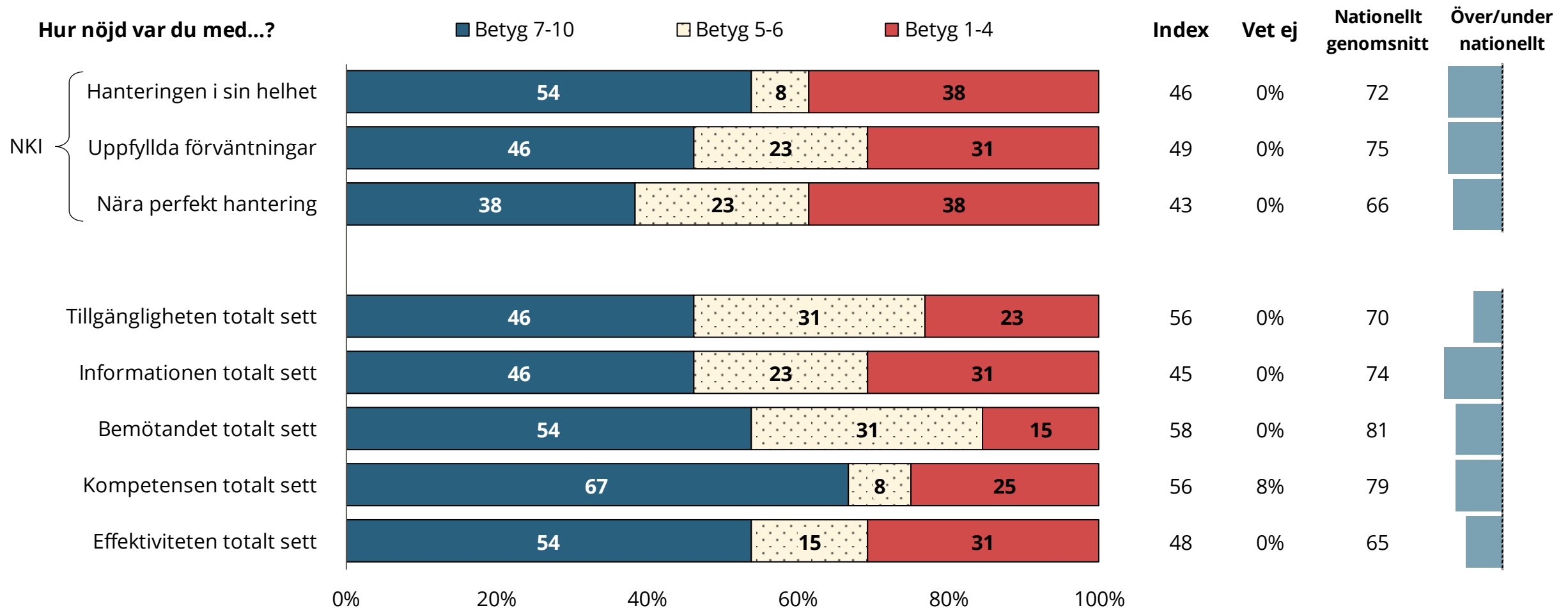


# Spridning i resultat mellan länsstyrelser och nationell genomsnitt

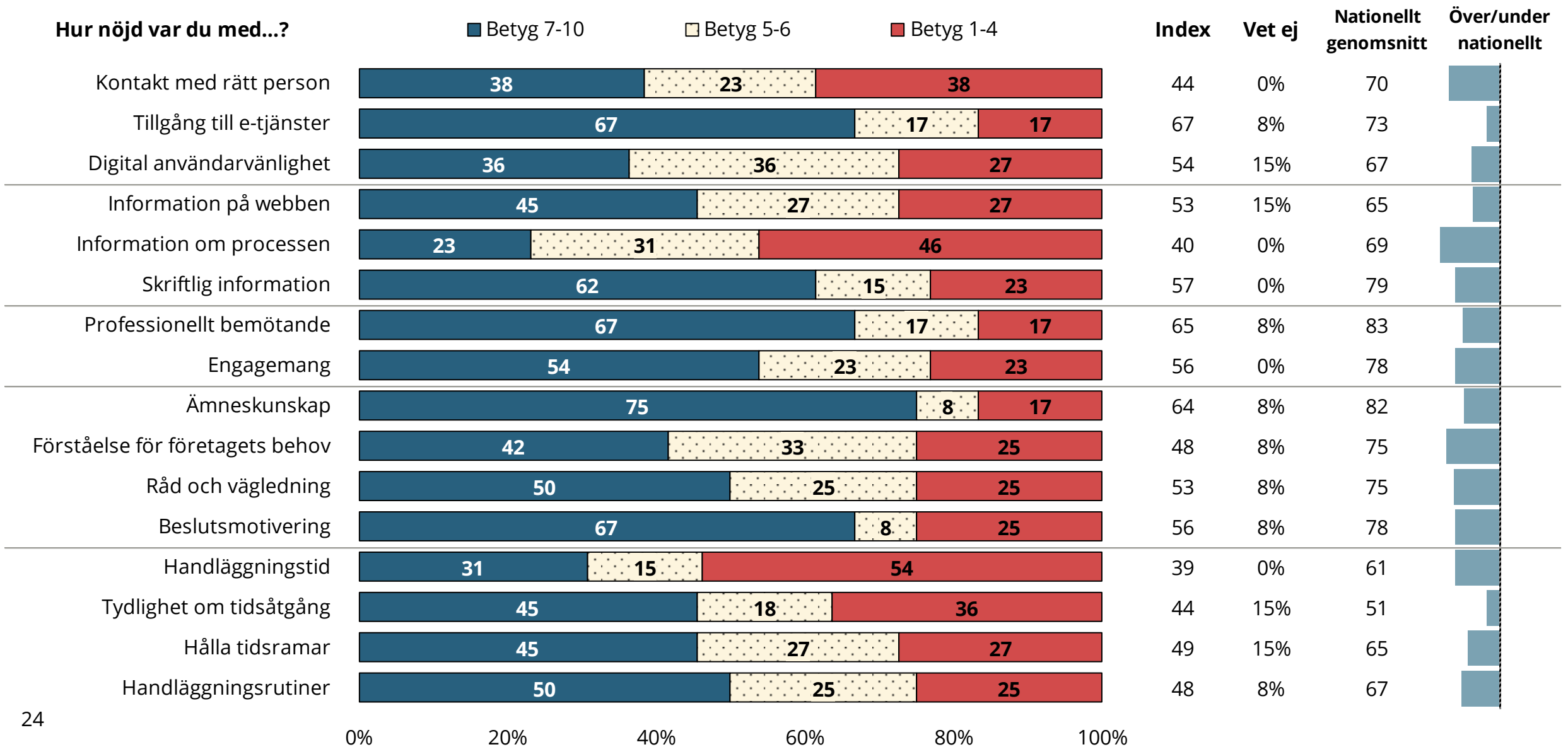
I denna figur är samtliga länsstyrelseras resultat för NKI och Serviceindex markerade.



# Svarsfördelningen i frågorna som utgör NKI och Serviceindex

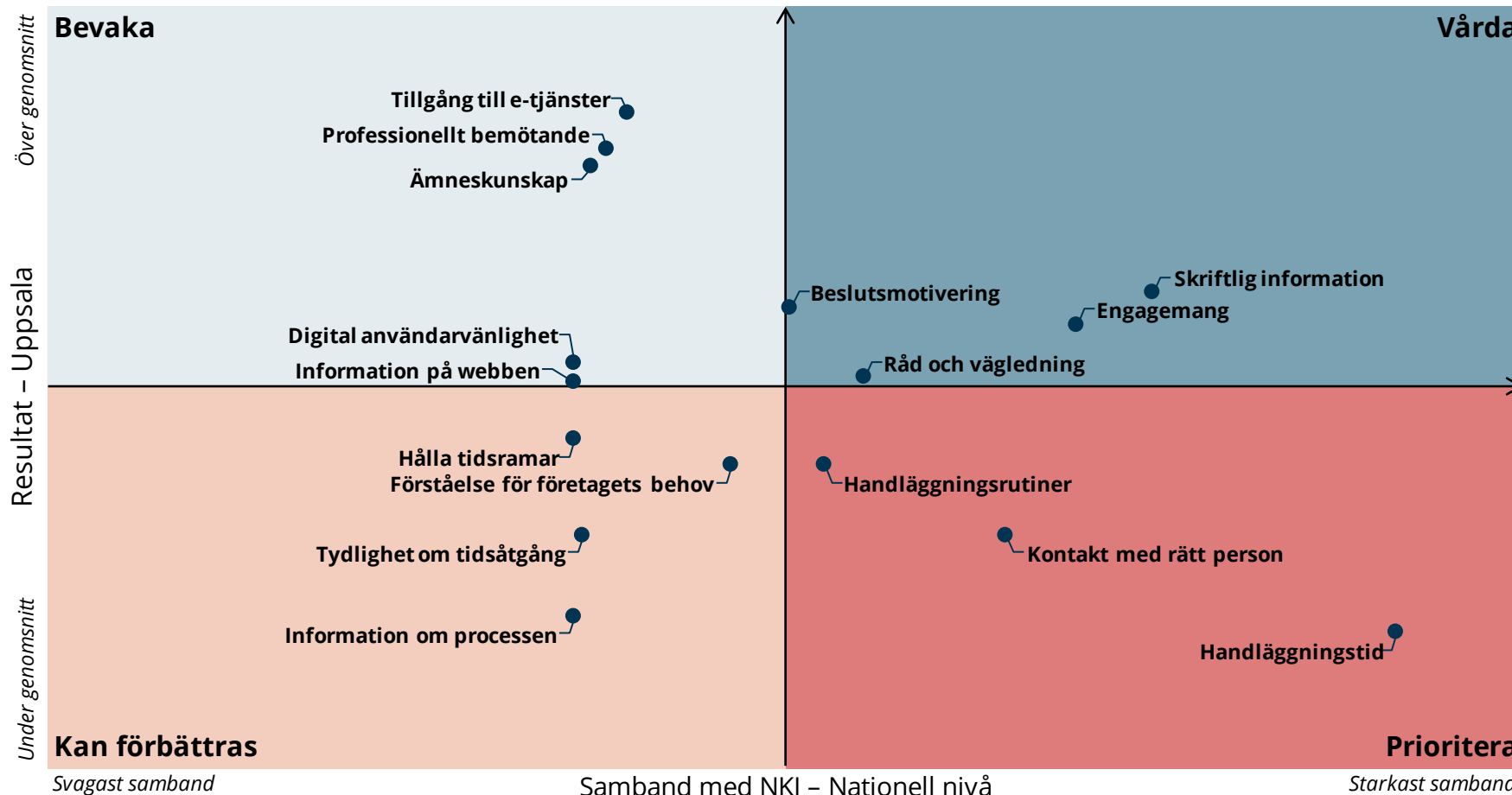


# Svarsfördelningen i enskilda servicefaktorer



# Prioriteringar för verksamhetsområdet

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



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

Faktorerna med störst **förbättringspotential** återfinns i den **nedre delen** av matrisen (genomsnittligt indexvärde under 52).

## Bakgrundsfrågor

Bransch	Andel
Jordbruk, skogsbruk, trädgård, fiske, livsmedelsförädling	92%
Djurhållning sällskapsdjur, häst	0%
Berg, mineral-, grustäkter	0%
Industri-, tillverkning, byggverksamhet	0%
Energi-, elproduktion, distribution, kablar, fiber	0%
Vattenförsörjning; avloppsrening, avfallshantering, sanering	0%
Transport, magasinering	0%
Fastighetsverksamhet	0%
Annat	0%
Ej aktuellt	8%

Antal anställda	Andel
0	0%
1-5	8%
6-49	23%
50-249	31%
250 eller fler	31%
Vet ej	8%

Yrkesroll	Andel
Ägare	8%
Anställd	46%
Konsult	38%
Annat	8%

Roll vid kontakt	Andel
Företagare eller anställd på ett företag	69%
Konsult eller ombud	31%
Kommunalt bolag	0%
Annat	0%

Konsultstöd	Andel
Ja, på grund av tidsbrist	8%
Ja, på grund av ärendets komplexitet	0%
Ja, annan anledning	0%
Nej	92%

## Bakgrundsfrågor, forts.

Huvudsaklig kontaktväg	Andel
Telefon	0%
E-post	85%
Brev	0%
Personligt möte	0%
Digital tjänst	15%
Annat sätt	0%

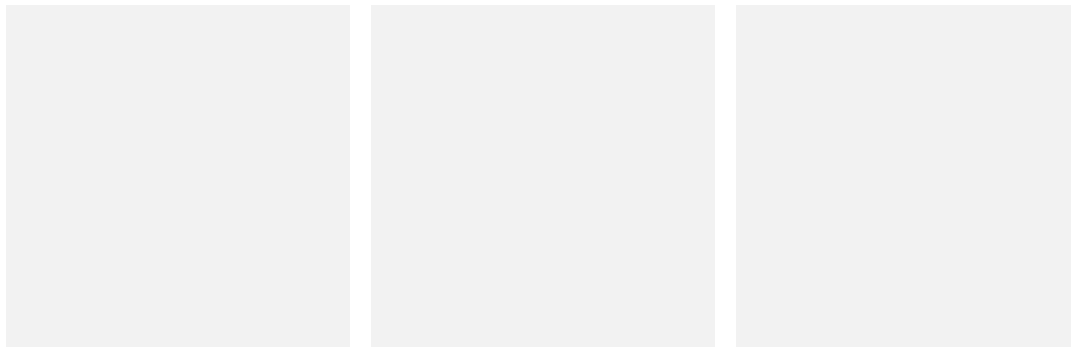
Föredragen kontaktväg	Andel
Telefon	8%
E-post	77%
Brev	0%
Personligt möte	0%
Digital tjänst	15%
Annat sätt	0%

Ärendeutfall	Andel
Positivt	92%
Delvis positivt	0%
Negativt	0%
Vet ej/Ärendet drogs tillbaka	8%

Egen arbetsinsats	Andel
Helt orimlig	8%
Ganska orimlig	0%
Varken rimlig eller orimlig	15%
Ganska rimlig	15%
Helt rimlig	54%
Vet ej	8%

# Fakta om undersökningen

I detta avsnitt redovisas mer om undersökningens målgrupp och genomförande



# Målgrupper

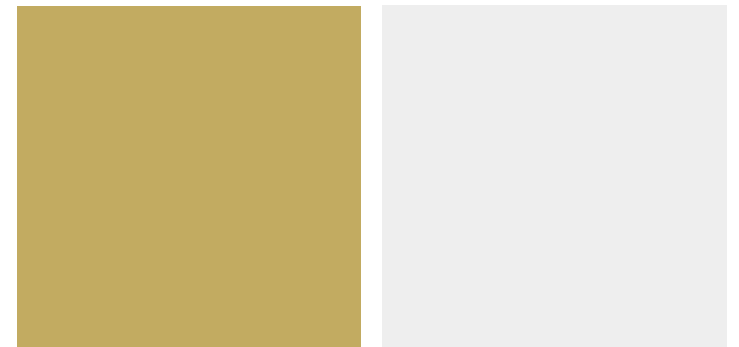
Nedan listas de verksamhetsområden som följs upp i undersökningen:

## **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

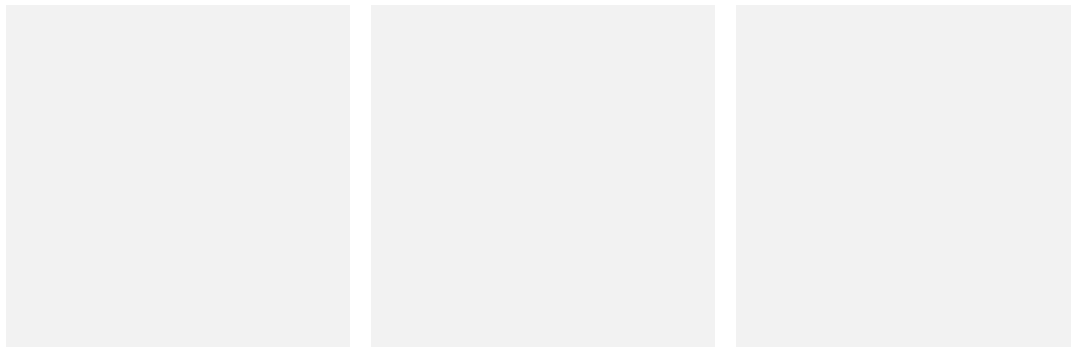
Tabellen visar inrapporterade ärenden, övertäckning och bortfall. Bruttourvalet är alla inrapporterade ärenden efter rensning av dubletter och karantän, alltså de som har fått en inbjudan till undersökningen. Bortfall uppkommer under insamlingen genom vägran, ej kontakt eller att det framkommer om mottagaren 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>88</b>	<b>66</b>	<b>22</b>
Dubletter	22	19	3
Karantän	12	10	2
<b>Bruttourval</b>	<b>54</b>	<b>37</b>	<b>17</b>
Ej målgrupp	3	3	0
<b>Nettourval</b>	<b>51</b>	<b>34</b>	<b>17</b>
<b>Antal svar</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>13</b>
<b>Svarsfrekvens</b>	<b>61%</b>	<b>53%</b>	<b>76%</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



# 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

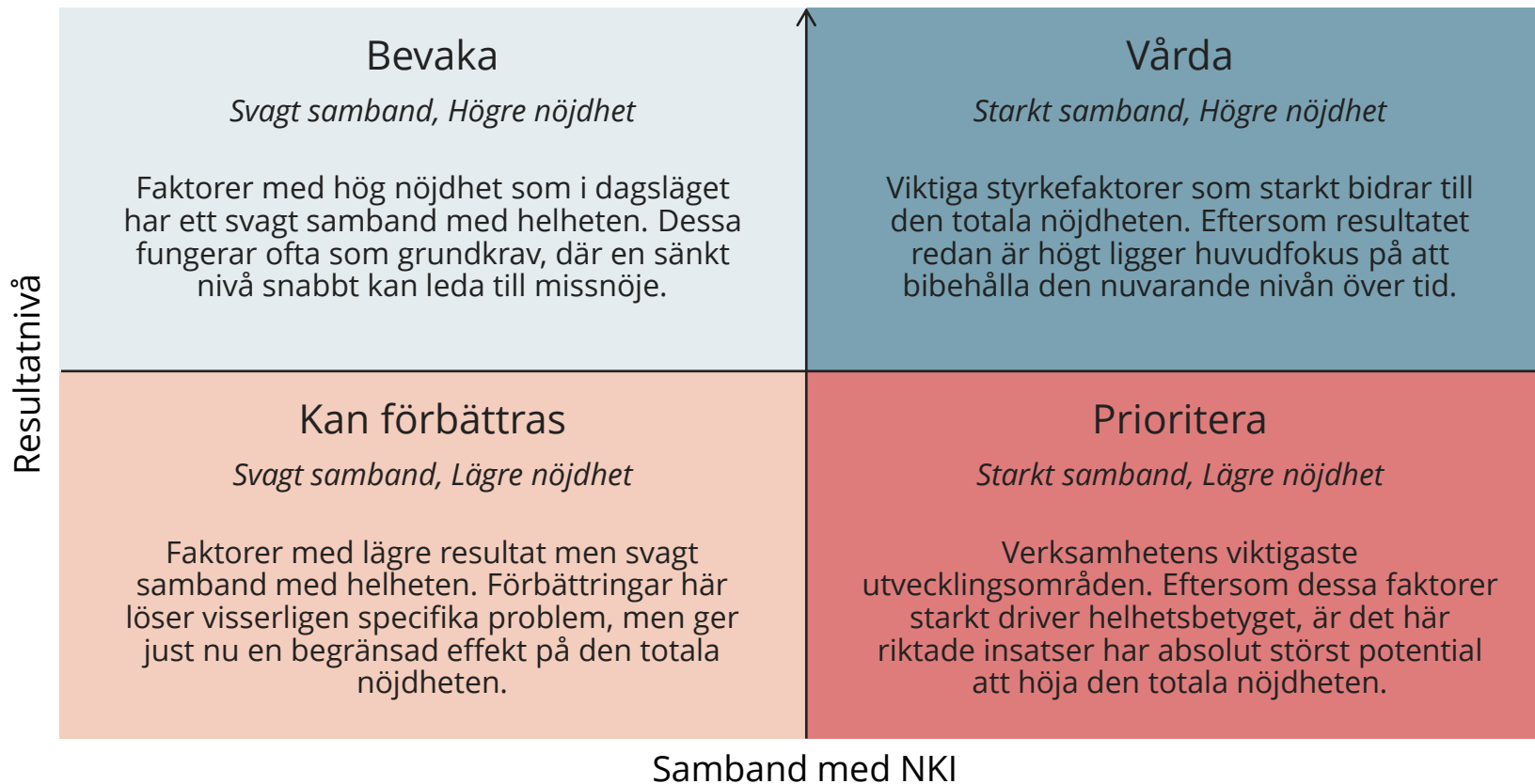
Drivkraftsanalysen baseras på de enskilda servicefaktorerna, alltså detaljfrågorna inom respektive serviceområde. Samband fastställs genom multipel linjär regression med servicefrågor som förklarande variabler och NKI som målvariabel. Standardiserade regressionskoefficienter utgör effektmåtten i drivkraftsmodellen.

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.

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

## Drivkraftsmodellen

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



Matrisen bygger på två dimensioner för att utvärdera servicefaktorerna:

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

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

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

# Frågeformuleringar – Servicefrågor

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

## Tillgänglighet

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

## Information

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

## Bemötande

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

## Kompetens

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

## Effektivitet

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

# Frågeformuleringar – NKI- och bakgrundsfrågor

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

## **NKI-frågor**

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

## **Bakgrundsfrågor**

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