



LJUNGBY
KOMMUN

Kundundersökning för Ljungby kommun miljö- och byggförvaltning 2015

2016-02-11

Inledning

Under hösten 2015 har Ljungby kommuns miljö- och byggförvaltning genomfört en servicemätning där syftet har varit att mäta hur nöjda kunderna har varit i kontakten med Ljungby kommun. Under november 2015 skickades enkäter ut till privatpersoner, representanter från företag, representant från offentliga verksamheter samt kategorin övriga som varit i kontakt med förvaltningen under augusti till oktober 2015..

Denna rapport redovisar svarsfördelningen för Ljungby kommun i varje enskild fråga och ger ett sammanlagt resultat för servicemätningen.

Bakgrundsinformation för svarsfrekvens

Utskicket av enkäterna gjordes i november och sammanställdes i februari 2016. Samtliga enkäter skickades ut via post. Svarspersonerna kunde välja mellan att antingen besvara frågorna direkt via den bifogade enkäten och returnera den i det förfrankerade kuvertet, eller kunde gå in via en länk som lades upp på Ljungby kommuns hemsida.

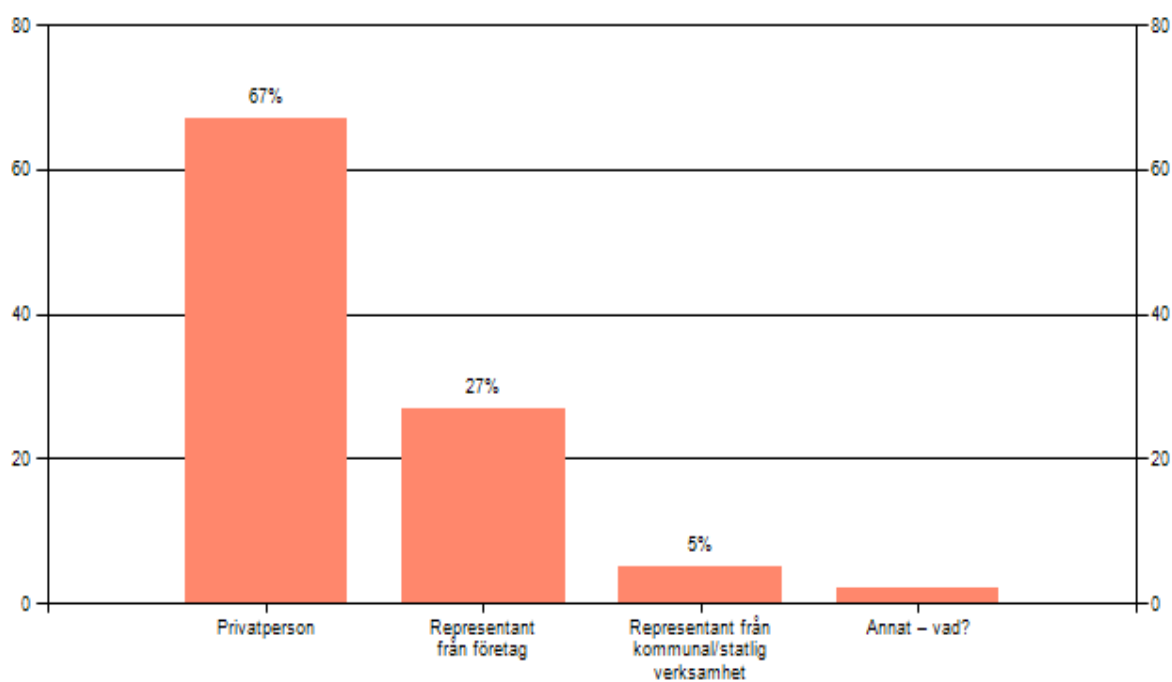
Utskicket omfattade cirka 590 kuvert och svarsfrekvensen bestod av 231 postreturer och 8 st hade svarat via länken på Ljungby kommuns hemsida. Detta ger en sammanlagd svarsfrekvens på 39,5 %.

Tabell 2.1 visar fördelning av svarspersonerna

	Antal
Privatperson	160
Representant från företag	64
Representant från kommunal/statlig verksamhet	11
Annat	4
Totalt antal svarande	239

2.2 Diagram

Jag svarar som:

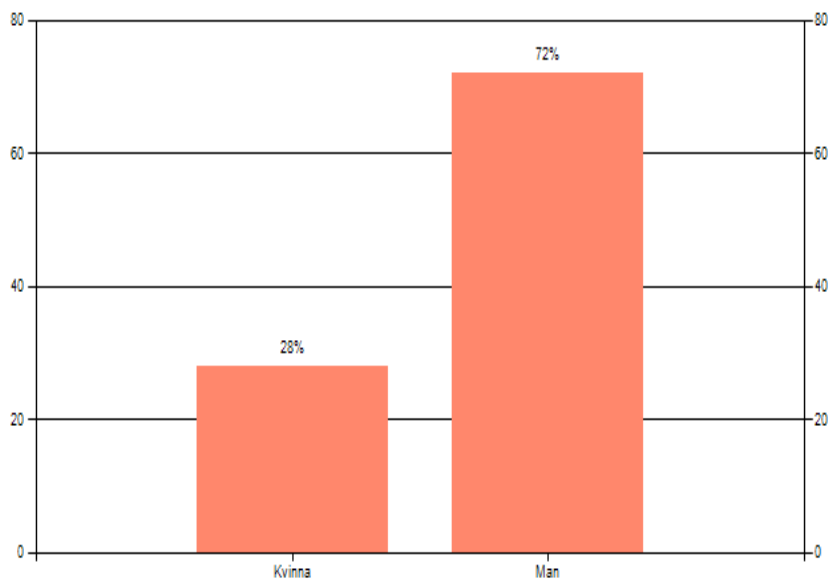


Tabell 2.3 visar svarsfrekvensen fördelat på kön

	Antal
Kvinna	66
Man	171
Totalt antal svarande	237

Diagram 2.4

Jag är:

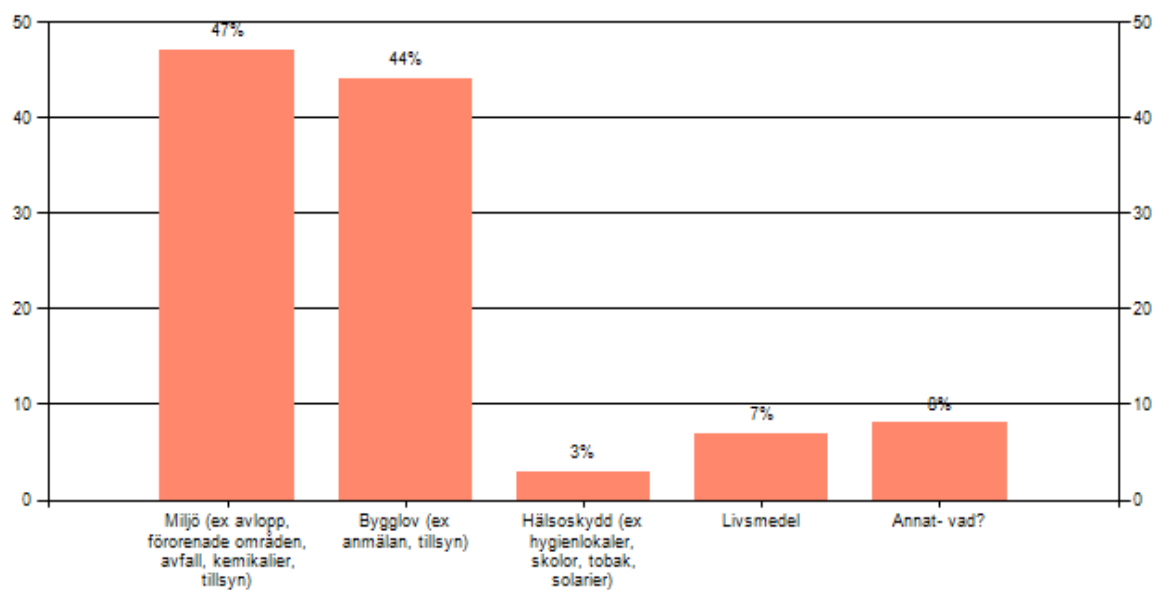


Tabell 2.5 visar vilket ärende som svarspersonerna haft med Ljungby kommun

	Antal
Miljö	112
Bygglov	104
Hälsoskydd	6
Livsmedel	17
Annat	20
Totalt antal svarande	236

Diagram 2.6

Ärendet som du varit i kontakt med oss gällde:

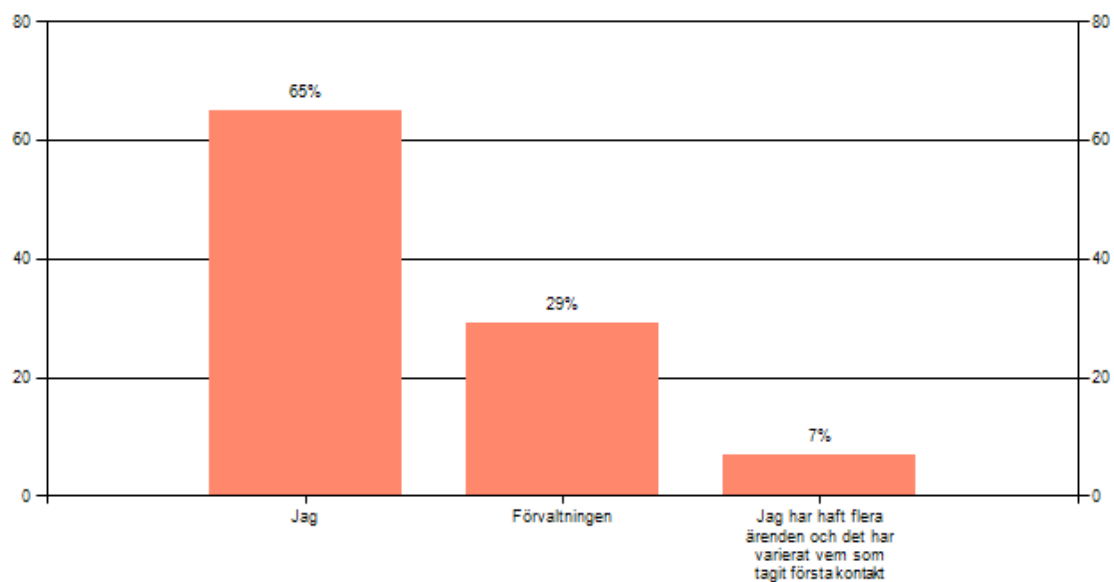


Tabell 2.7 visar vem som tagit första kontakt i ärendet

	Antal
Jag	153
Förvaltningen	68
Första kontakt har varierat	16
Totalt antal svarande	237

Diagram 2.8

Vem tog första kontakten i ärendet?



Svarspersonernas bedömning av Ljungby kommun indelas i sex kategorier, *Bemötande, information, tillgänglighet, effektivitet och ärendehantering, förtroende samt helhetsbedömning.*

3. Bemötande

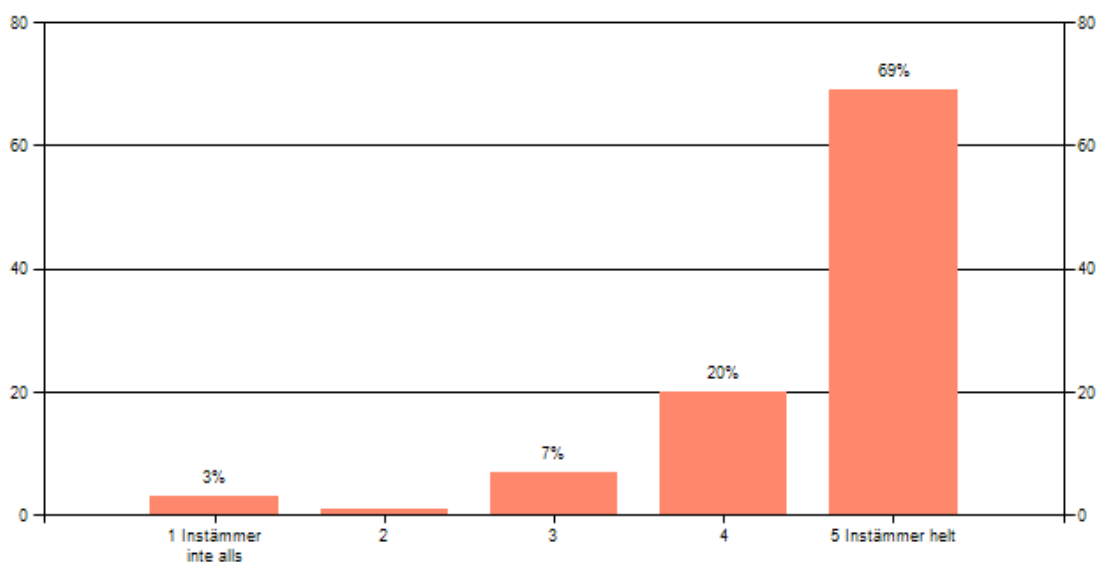
Tabellerna och diagrammet nedan visar svarspersonernas bedömning av Ljungby kommuns bemötande. Resultatet presenteras i antal, antal procent samt medelvärde.

3.1 Jag fick ett bra bemötande

	Antal	Medelvärde: 4,51
1 Instämmer inte alls	6	
2 Instämmer knappt	3	
3 Varken eller	17	
4 Instämmer delvis	46	
5 Instämmer helt	161	
Totalt antal svarande	233	

Diagram 3:2

Jag fick ett bra bemötande.

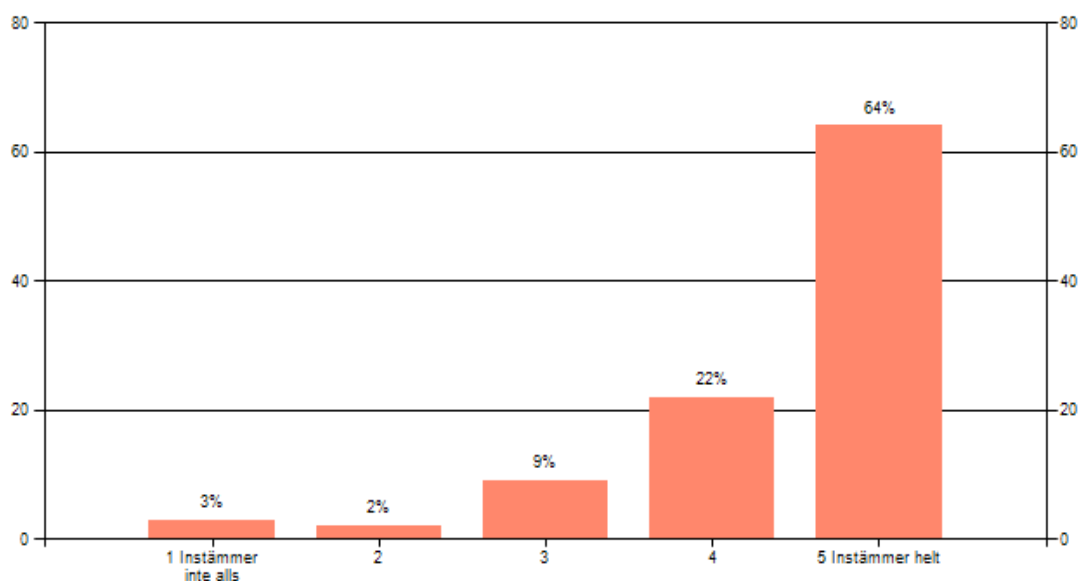


3.3 Jag uppfattade att personalen var lyhörd och tillmötesgående

	Antal	Medelvärde: 4,42
1 Instämmer inte alls	7	
2 Instämmer knappt	4	
3 Varken eller	22	
4 Instämmer delvis	52	
5 Instämmer helt	152	
Totalt antal svarande	237	

Diagram 3.4

Jag uppfattade att personalen var lyhörd och tillmötesgående.



3.5 Resultat

Medelvärdet ligger i båda påståendena på över 4,4 vilket betyder att genomsnittet av svarspersonerna ligger närmast det näst högsta värdet, *instämmer delvis* i att bemötandet från Ljungby kommun har varit bra. I båda påståenden har över 60% angivit det högsta värdet, *instämmer helt* i att de är nöjda med bemötandet. Resultatet visar att Ljungby kommun får ett *högt betyg* i kategorin bemötande.

4. Information

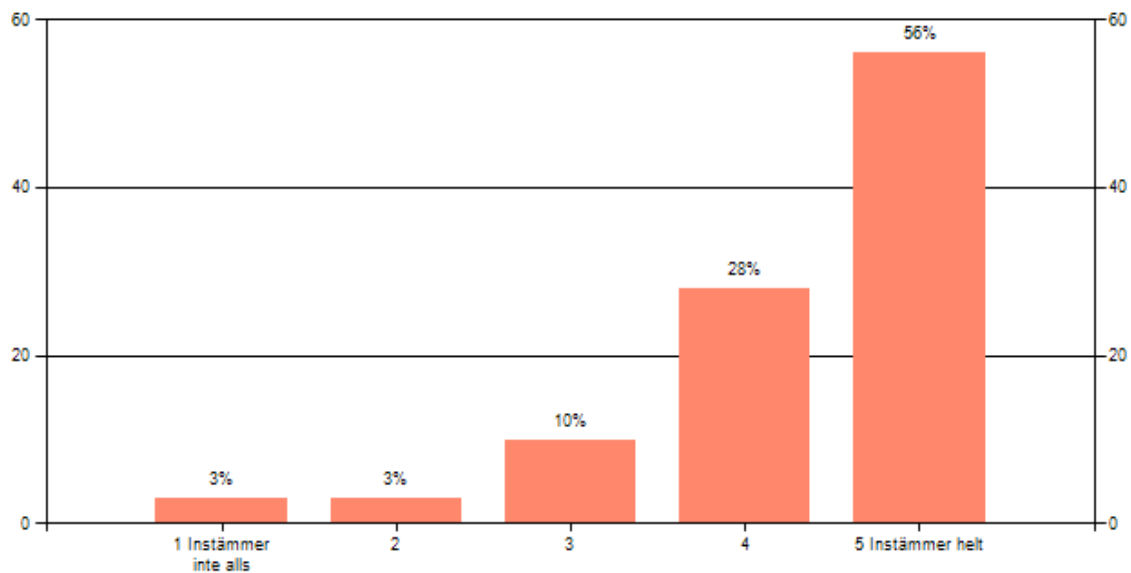
Tabellerna och diagrammen nedan visar svarspersonernas bedömning av Ljungby kommuns information. Resultatet presenteras i antal, antal procent och medelvärde.

4.1 Jag hade nytta av den information jag fick

	Antal	Medelvärde: 4,31
1 Instämmer inte alls	7	
2 Instämmer knappt	7	
3 Varken eller	24	
4 Instämmer delvis	65	
5 Instämmer helt	132	
Totalt antal svarande	235	

Diagram 4.2

Jag hade nytta av den information jag fick.

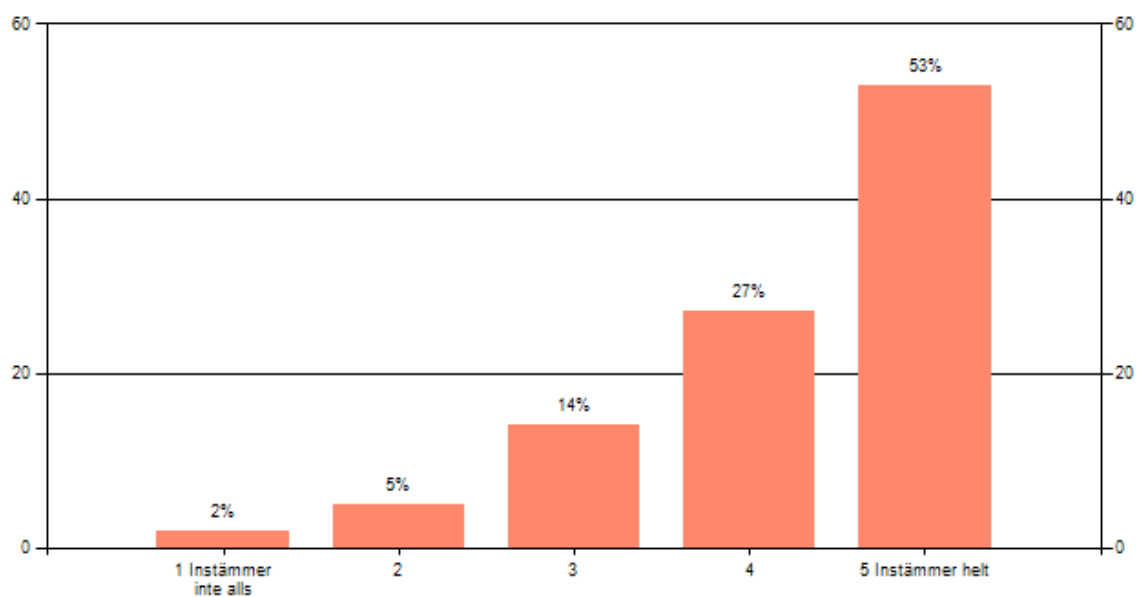


4.3 Informationen jag fick var enkel och lättförståelig

	Antal	Medelvärde: 4,24
1 Instämmer inte alls	4	
2 Instämmer knappt	11	
3 Varken eller	32	
4 Instämmer delvis	63	
5 Instämmer helt	123	
Totalt antal svarande	233	

Diagram 4.4

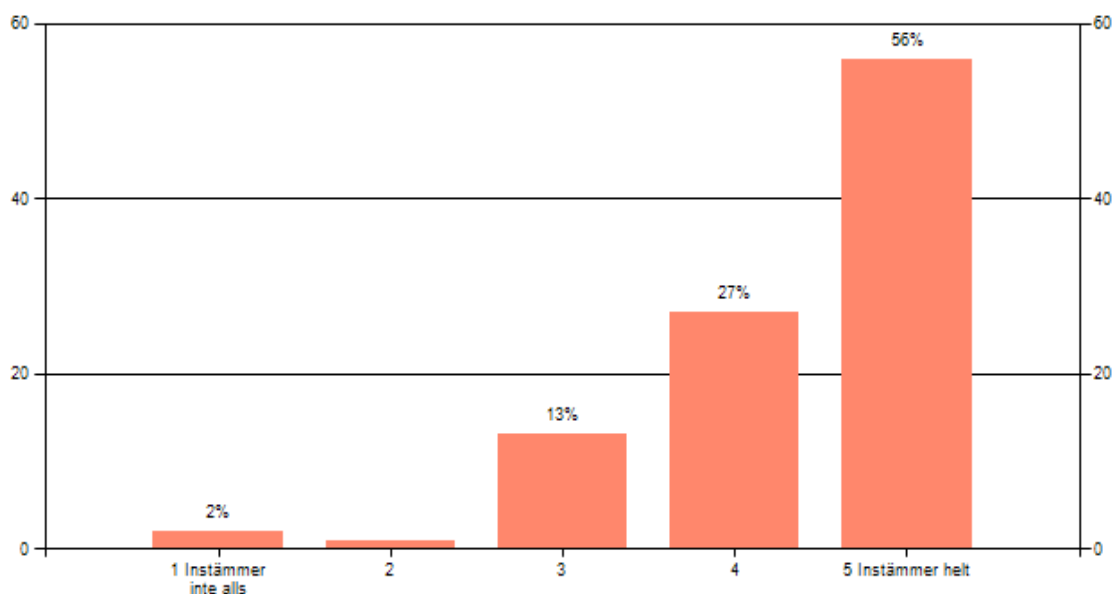
Informationen jag fick var enkel och lättförståelig.



4.5 När jag fått (beslut, rapport, meddelande, skrivelse) i mitt ärende var det tydligt formulerat och lätt att förstå

	Antal	Medelvärde: 4,33
1 Instämmer inte alls	5	
2 Instämmer knappt	3	
3 Varken eller	30	
4 Instämmer delvis	63	
5 Instämmer helt	130	
Totalt antal svarande	231	

När jag fått (beslut, inspektionsrapport, meddelande, skrivelse) i mitt ärende var det tydligt formulerat och lätt att förstå.



4.7 Resultat

Medelvärdet i kategorin information ligger i samtliga påståendena mellan 4,24 och 4,33 vilket ligger närmast det näst högsta värdet, *instämmer delvis*. I samtliga påståenden har över 50% angivit det högsta värdet, *instämmer helt* i att de är nöjda med informationen. Resultatet visar att Ljungby kommun får ett *gott betyg* i kategorin information men betyget är lägre än i kategorin bemötande.

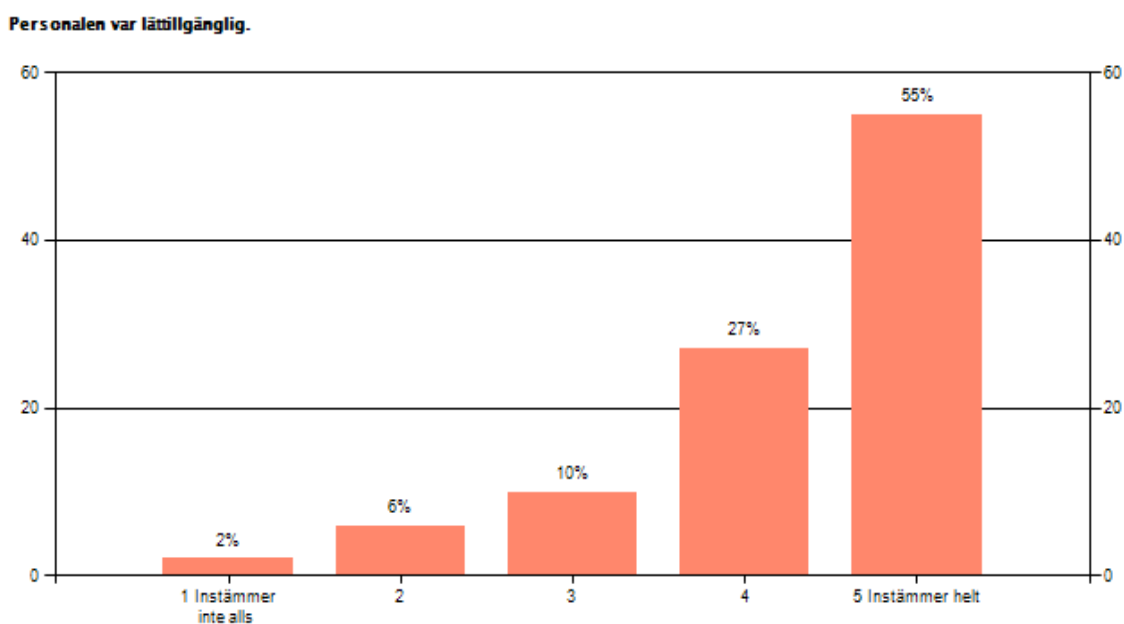
5. Tillgänglighet

Tabellerna och diagrammen nedan visar svarspersonernas bedömning av Ljungby kommuns tillgänglighet. Resultatet presenteras i antal, antal procent och medelvärde.

5.1 Personalen var lättillgänglig

	Antal	Medelvärde: 4,27
1 Instämmer inte alls	4	
2 Instämmer knappt	15	
3 Varken eller	23	
4 Instämmer delvis	62	
5 Instämmer helt	129	
Totalt antal svarande	233	

Diagram 5.2



Resultat 5.3

Medelvärdet i kategorin tillgänglighet ligger på 4,27. I påståendet har 55% angivit det högsta värdet, instämmer helt i att de är nöjda med tillgängligheten. Resultatet visar att Ljungby kommun får ett gott betyg i kategorin tillgänglighet men betyget är lägre än i kategorier bemötande och information.

6. Effektivitet och ärendehantering

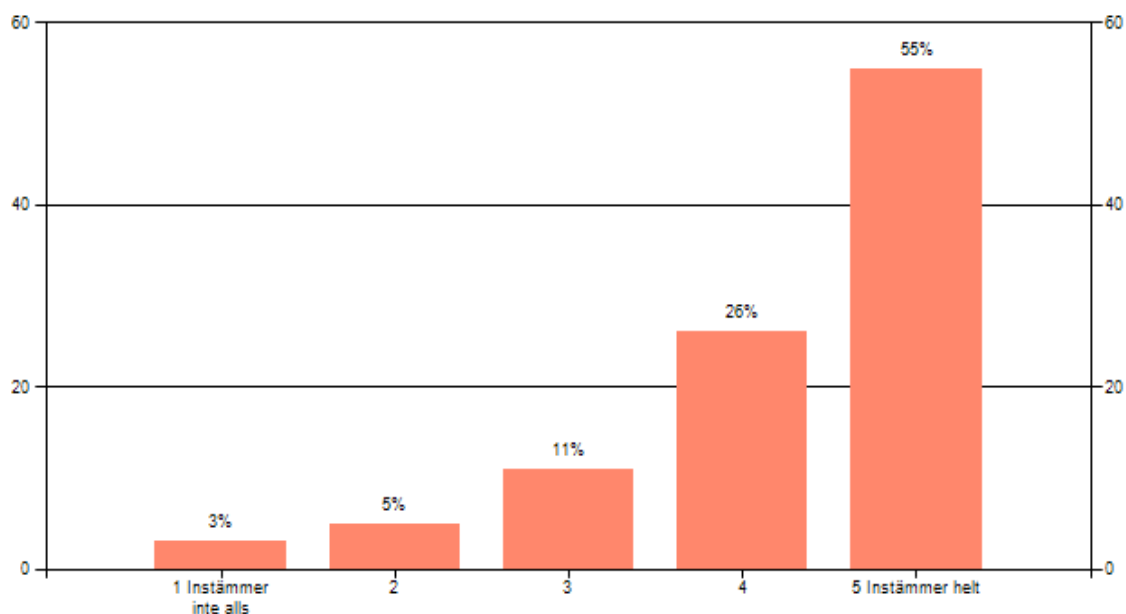
Tabellerna och diagrammen nedan visar svarspersonernas bedömning av Ljungby kommuns effektivitet och ärendehantering. Resultatet presenteras i antal, antal procent och medelvärde.

6.1 Mitt ärende hanterades snabbt och effektivt

	Antal	Medelvärde: 4,25
1 Instämmer inte alls	7	
2 Instämmer knappt	12	
3 Varken eller	25	
4 Instämmer delvis	60	
5 Instämmer helt	128	
Totalt antal svarande	232	

Diagram 6.2

Jag upplevde att mitt ärende hanterades snabbt och effektivt.



6.3 Resultat

Medelvärdet i kategorin effektivitet och ärendehantering ligger på 4,25, vilket ligger närmast det näst högsta värdet, *instämmer delvis*. I påståendet har 55% angivit det högsta värdet, *instämmer helt* i att de är nöjda med effektiviteten och ärendehantering av Ljungby kommun. Resultatet visar att Ljungby kommun får ett *gott betyg* i kategorin effektivitet och ärendehantering men betyget är lägre än i kategorin bemötande, information och tillgänglighet.

7. Förtroende

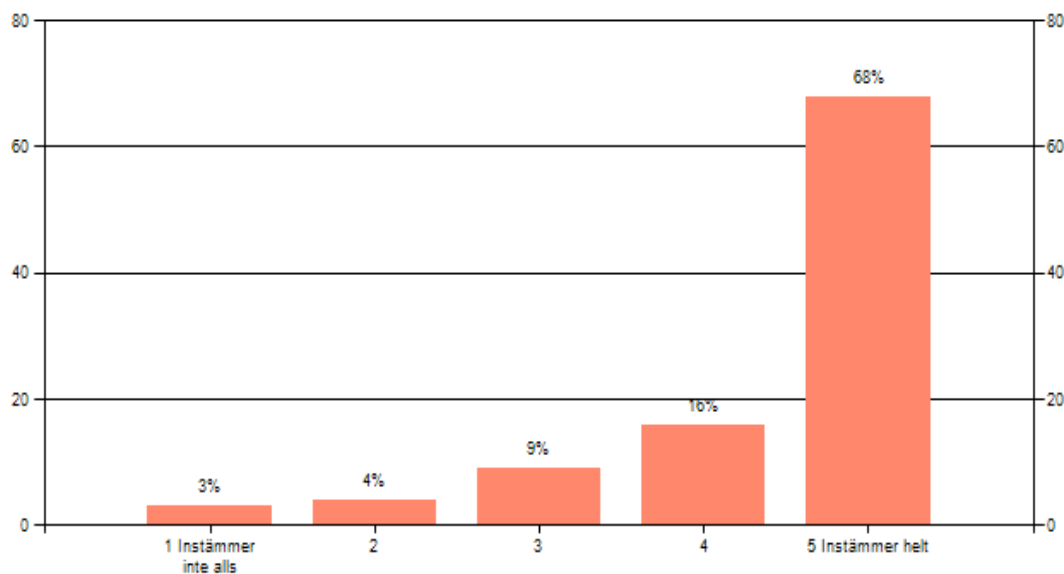
Tabellen och diagrammet nedan visar svarspersonernas bedömning av förtroendet för Ljungby kommun. Resultatet presenteras i antal, antal procent och medelvärde.

7.1 Jag kände förtroende för personalen

	Antal	Medelvärde: 4,42
1 Instämmer inte alls	7	
2 Instämmer knappt	9	
3 Varken eller	21	
4 Instämmer delvis	38	
5 Instämmer helt	159	
Totalt antal svarande	234	

Diagram 7.2

Jag kände förtroende för personalen.



7.3 Resultat

Medelvärdet i kategorin förtroende ligger på 4,42 vilket ligger närmast det näst högsta värdet, *instämmer delvis*. I påståendet har 68% angivit det högsta värdet, *instämmer helt* i att de känner förtroende för Ljungby kommun. Resultatet visar att Ljungby kommun får ett *gott betyg* i kategorin förtroende. Betyget är lägre än i kategorin bemötande, men ligger över kategorierna för information, tillgänglighet samt effektivitet och ärendehantering.

8. Helhetsomdöme

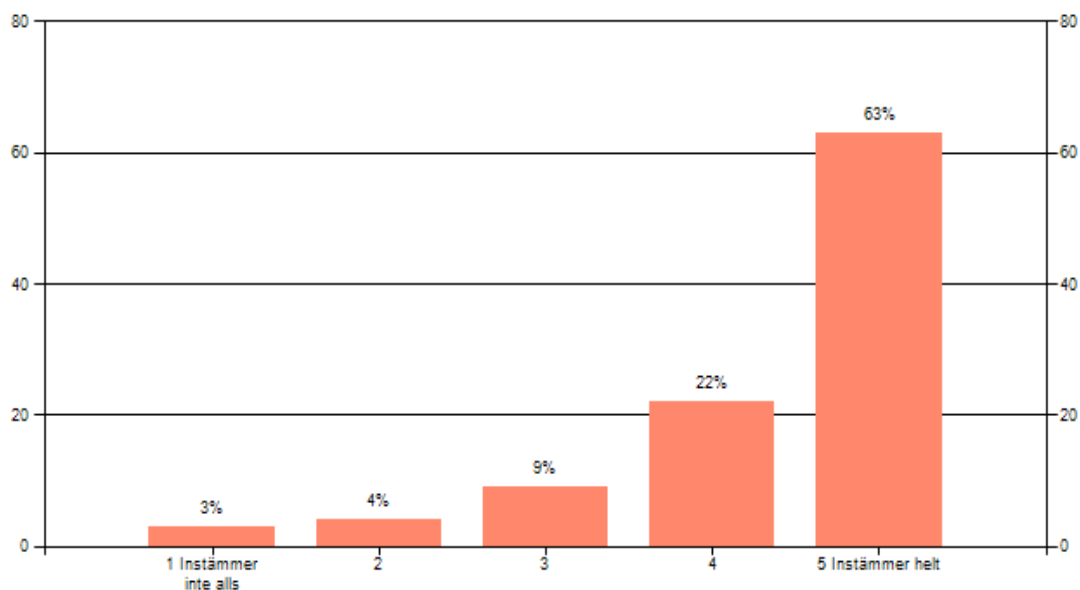
Tabellen och diagrammet nedan visar svarspersonernas bedömning av Ljungby kommun som helhet. Resultatet presenteras i antal, antal procent och medelvärde.

8.1 Överlag är jag nöjd med kontakten och hur mitt ärende har hanterats

	Antal	Medelvärde: 4,38
1 Instämmer inte alls	6	
2 Instämmer knappt	10	
3 Varken eller	20	
4 Instämmer delvis	51	
5 Instämmer helt	147	
Totalt antal svarande	234	

Diagram 8.2

Överlag är jag nöjd med kontakten och hur mitt ärende har hanterats.



8.3 Resultat

Medelvärdet i kategorin helhetsomdöme ligger på 4,38 vilket ligger närmast det näst högsta värdet, *instämmer delvis*. I påståendet har 63 % angivit det högsta värdet, *instämmer helt* i att de överlag är nöjda med kontakten med Ljungby kommun. Betyget visar att helhetsomdömet för Ljungby kommun kan anses god.

9. Sammanfattning av Svarspersonernas bedömning av Ljungby kommun

Resultatet visar att Ljungby kommun får bäst omdöme i kategorin *bemötande* och näst bäst omdöme får kommunen i kategorin *förtroende*. Kategorin *information* och *tillgänglighet* hamnar på liknande nivåer. Lägst betyg får Ljungby kommun för sin effektivitet och ärendehantering. Helhetsbetyget för samtliga kategorier inklusive helhetsomdömet för Ljungby kommun visar att över hälften av svarspersonerna i variation mellan 53-68% har gett kommunen högsta betyg och mellan 16-28% har angivit näst högsta betyget. Spridningsfrekvensen är alltså koncentrerad till de två högsta betygen vilket ger kommunen goda omdömen.

10. Jämförelse 2014-2015 (medelvärde)

	2014	2015
Bemötande		
<i>Jag fick ett bra bemötande</i>	4,42	4,51
<i>Jag uppfattade att personalen var lyhörd och tillmötesgående</i>	4,41	4,42
Information		
<i>Jag hade nytta av den informationen jag fick</i>	4,29	4,31
<i>Informationen jag fick var enkel och lättförståelig</i>	4,19	4,24
<i>När jag fått mitt beslut var det tydligt formulerat och lätt att förstå</i>	4,20	4,33
Tillgänglighet		
<i>Personalen var lättillgänglig</i>	4,12	4,27
Effektivitet och ärendehantering		
<i>Mitt ärende hanterades snabbt och effektivt</i>	4,20	4,25
Förtroende		
<i>Jag kände förtroende för personalen</i>	4,34	4,42
Helhetsomdöme		
<i>Överlag är jag nöjd med kontakten och hur mitt ärende hanterats</i>	4,32	4,38