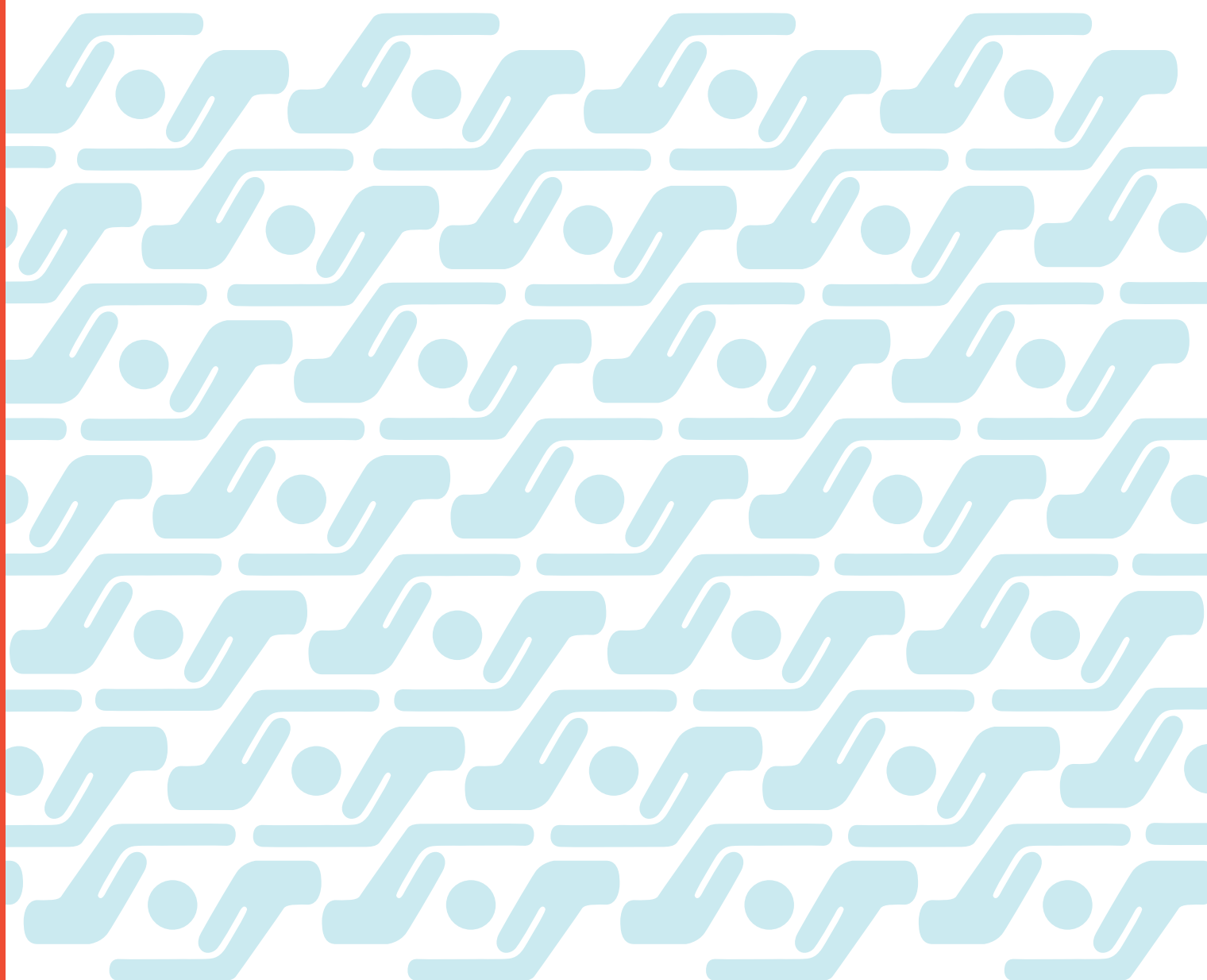


SVENSKT KVALITETSINDEX

Samhällsservice 2015



För ytterligare information besök vår hemsida
(www.kvalitetsindex.se) eller kontakta;

Kerstin Fredriksson
Projektledare samhällsservice
Telefon: 073 060 60 89
E-post: kerstin.fredriksson@kvalitetsindex.se

SVENSKT KVALITETSINDEX

Verksamheter på kommun- och landstingsnivå

På kommun- och landstingsnivå undersöks verksamheter relaterade till vård & omsorg, utbildning, infrastruktur och trivsel.

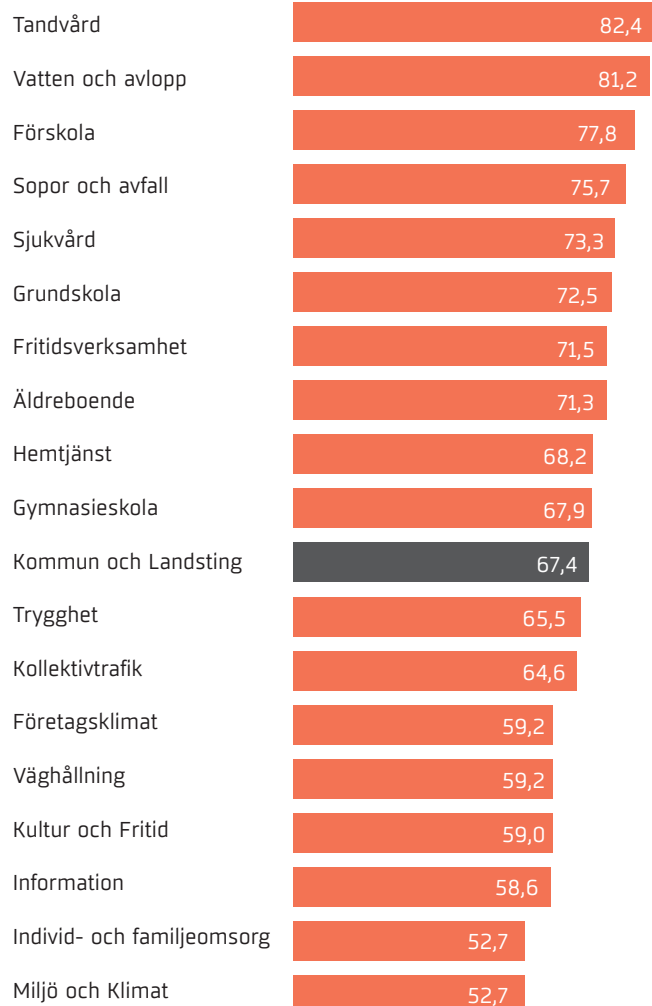
Som tidigare år är tandvården den verksamhet där kunderna är nöjdast, tätt följt av vatten & avlopp och sedan förskolan. De områden som har ökat mest i nöjdhet jämfört med förra året är vatten & avlopp, grundskola och sjukvård.

»» Invånarna är missnöjda med **6/18** undersökta områden ««

Sveriges invånare är missnöjda med 6 av 18 undersökta områden. Minst nöjda är kommuninvånare när det gäller miljö och klimat, det är också det område som försämrats sig mest sedan i fjol. Föregående års raket var företagsklimatet, i år faller dock betyget kraftigt. Eleverna på gymnasieskolorna har stadigt gett sina utbildningar högre betyg de senaste åren men i år är resultatet tillbaka på 2011 års nivå. Kommuninvånare upplever även att tryggheten och kultur- & fritidsverksamheterna försämrats.

Kommun och landsting 2015

Betyg
0-100





Skolorna behöver förbättra upplevelsen av innovation och nytänkande.

Skola

De olika skolformerna, från förskola till gymnasieskola, når goda eller mycket goda betyg i SKIs undersökningar. Lojaliteten hos elever och föräldrar är mycket hög, 7 av 10 anger att det är mycket troligt att de skulle rekommendera sin grund- eller gymnasieskola till andra.

De vanligaste styrkorna oavsett skol- eller driftsform är att skolan är omtyckt, att man mår om eleverna samt agerar etiskt.

Det som skolorna framförallt behöver förbättra är hur de upplevs när det gäller att vara innovativa och nytänkande. En utmaning för många kommunala skolor är stå sig i konkurrensen med andra skolor. För förskolor i privat regi är förskolechefens ledning av förskolan den huvudsakliga utmaningen, rektors ledning är även en svaghet för kommunala gymnasieskolor.

7 av 10

SKULLE REKOMMENDERA SIN GRUND-
ELLER GYMNASIESKOLA TILL ANDRA

Nöjdhet: skola

Betyg
0-100

Förskola	77,8
Grundskola	72,5
Gymnasieskola	67,9

Driftsform och nöjdhet

Generellt sett är föräldrar och elever som tillhör en skola i privat regi mer nöjda än de som tillhör kommunala skolor i årets undersökning. Föräldrar med barn i förskolor i privat regi är framförallt nöjdare när det gäller förskolans resurser, hur förskolan står sig konkurrensmässigt och maten som serveras på förskolan.

Även bland föräldrar med barn i grundskola är en av de främsta skillnaderna mellan driftsformerna hur man upplever förskolans resurser, dock är även rektorns ledning och graden av innovation och nytänkande bättre enligt föräldrar med barn i fristående grundskolor.

FÖRÄLDRAR OCH ELEVER SOM TILLHÖR SKOLOR I PRIVAT REGI ÄR GENERELLT MER NÖJDA ÄN DE I KOMMUNAL REGI

För gymnasieleverna gäller de största skillnaderna i upplevelsen mellan privat och kommunal regi rektors ledning av skolan och lärares kompetens till friskolornas fördel.

Nöjdhet per driftsform



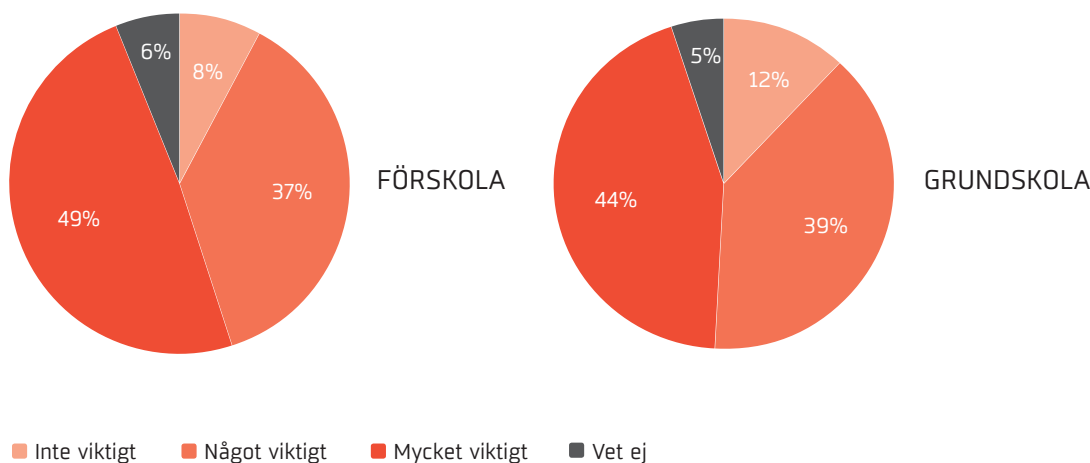
➤ Upplevelsen av grundskolan särskiljer sig från den i för- och gymnasieskolan genom att förväntningarna är särskilt höga och att upplevelsen av grundskolan inte alls lever upp till förhoppningarna. Detta är något som påverkar nöjdhet och lojalitet särskilt negativt.

➤ Skolan är viktig vid val av bostadsort enligt föräldrarna. Kvaliteten på skolan är något eller mycket viktig för 86 % av föräldrarna med barn i grundskola när de väljer vilken kommun de ska bosätta sig i, för föräldrar med barn i förskola är motsvarande andel 83 %.

➤➤ Skolan är viktig vid val av bostadsort <<

5

Hur viktig är förskola när du väljer bostadsort/kommun?



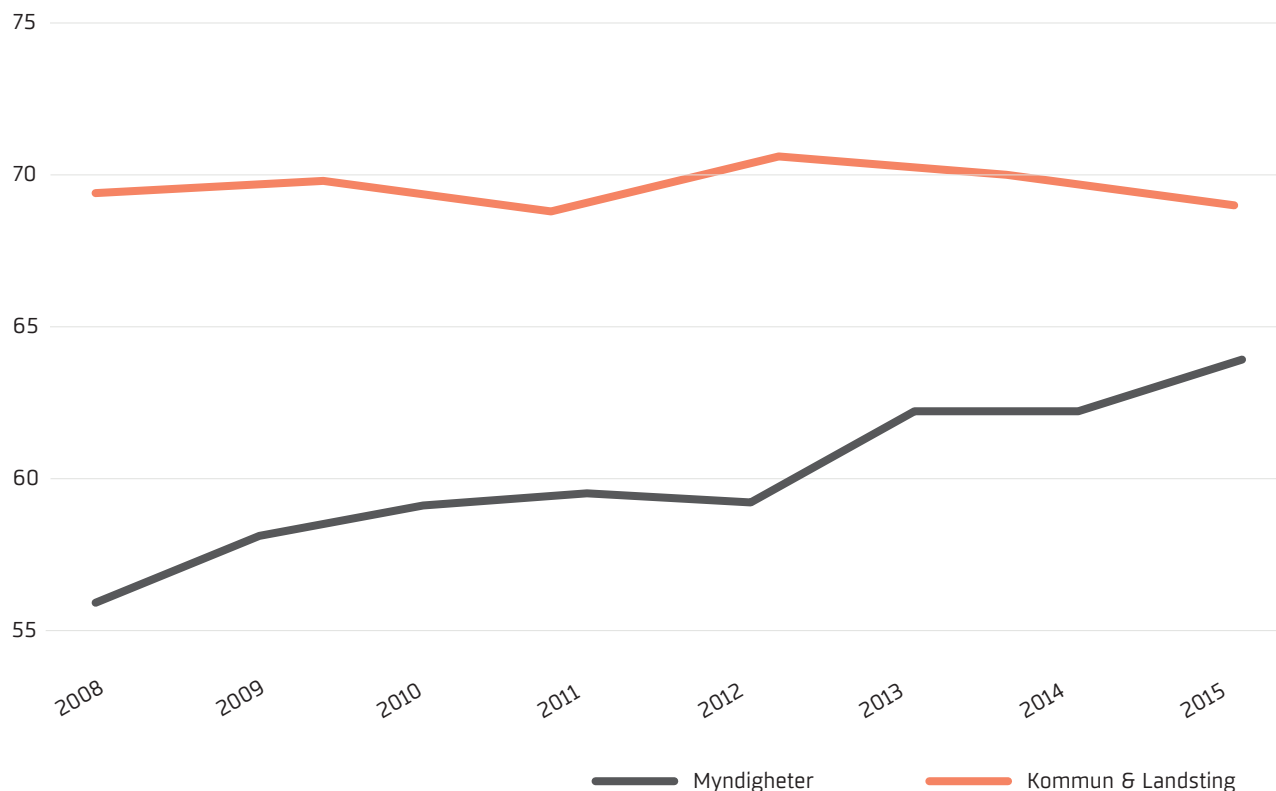
Tandvård

Tandvården har sedan många år haft de nöjdaste kunderna inom de områden som SKI undersöker, även jämfört med branscher som energi, bank och telekom. Nöjdheten ökar något i år, vilket Folk tandvårdens nöjdare patienter ligger bakom.

» Nästan **3/4** svarande anser att tandvården bör var skattefinansierad «

Sett över tid är upplevelsen av privat tandvård närmast oförändrad medan Folk tandvårdens betyg närmar sig den privata tandvårdens, som sedan länge ligger högre. Störst skillnad mellan hur patienterna upplever den privata tandvården och Folk tandvården är i hur innovativ och nytänkande kliniken är, hur mån man är om sina kunder samt hur god tillgängligheten är. Nästan tre av fyra svarande anser att tandvården bör var skattefinansiera i högre utsträckning, på samma sätt som sjukvården är och lika många kan tänka sig att betala mer i skatt för detta.

6

Betyg
0-100Trender i nöjdhet
Samhällsservice 2009-2014



»» Nöjdast kunder har
trafikverket förarprov ««

Positiv trend hos flera myndigheter

7

Betyg
0-100

Trafikverket förarprov	71,5
CSN	71,3
Kronofogden	68,8
Universitet	67,9
Skatteverket	67,9
Pensionsmyndigheten	67,4
Myndigheter	63,9
Försäkringskassan	63,7
Polisen	62,6
Arbetsförmedlingen - arbetsgivare	54,9
Arbetsförmedlingen - arbetssökande	43,4

Myndigheterna har de senaste åren ökat sina nöjdhetetsbetyg successivt. Tydligast förbättringar över tid märks hos CSN, Kronofogden, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. De arbetsgivare som har använt Arbetsförmedlingens tjänster är mindre nöjda än tidigare år samtidigt som de arbetssökandes upplevelse av myndigheten är oförändrad från förra året.

Myndigheterna har de senaste åren ökat sina nöjdhetbetyg successivt.

Nöjdast kunder har Trafikverket förarprov tätt åtföljt av CSN. Skatteverket som i följ placerade sig på en andraplats är i år omsprunget av Trafikverket, CSN, Kronofogden och Universitet.

TABELLER (alfabetisk ordning)

Nöjdhet Myndigheter 2011 - 2015

NÖJDHET					
Myndighet	2011	2012	2013	2014	2015
Arbetsförmedlingen - arbetssökande	49,4	44,3	41,8	43,4	43,4
Arbetsförmedlingen - arbetsgivare	-	-	57,5	61,8	54,9
CSN	61,9	64,6	71,9	67,1	71,3
Försäkringskassan	52,7	55,0	57,4	58,5	63,7
Kronofogden	54,4	51,8	58,1	58,3	68,8
Pensionsmyndigheten	64,1	63,7	64,6	64,4	67,4
Polisen*	58,6	57,9	59,8	63,7	62,6
Skatteverket	67,0	67,2	67,4	70,0	67,9
Trafikverket förarprov	-	-	72,7	69,1	71,5
Högskola	68,2	69,1	70,9	65,5	67,9
Myndigheter	59,5	59,2	62,2	62,2	63,9

*Polisens resultat utgjordes fram till och med 2014 av två separata mätningar där den ena delen bestod av ärendehantering och den andra brottsutredning. Från 2015 presenteras resultaten gemensamt.

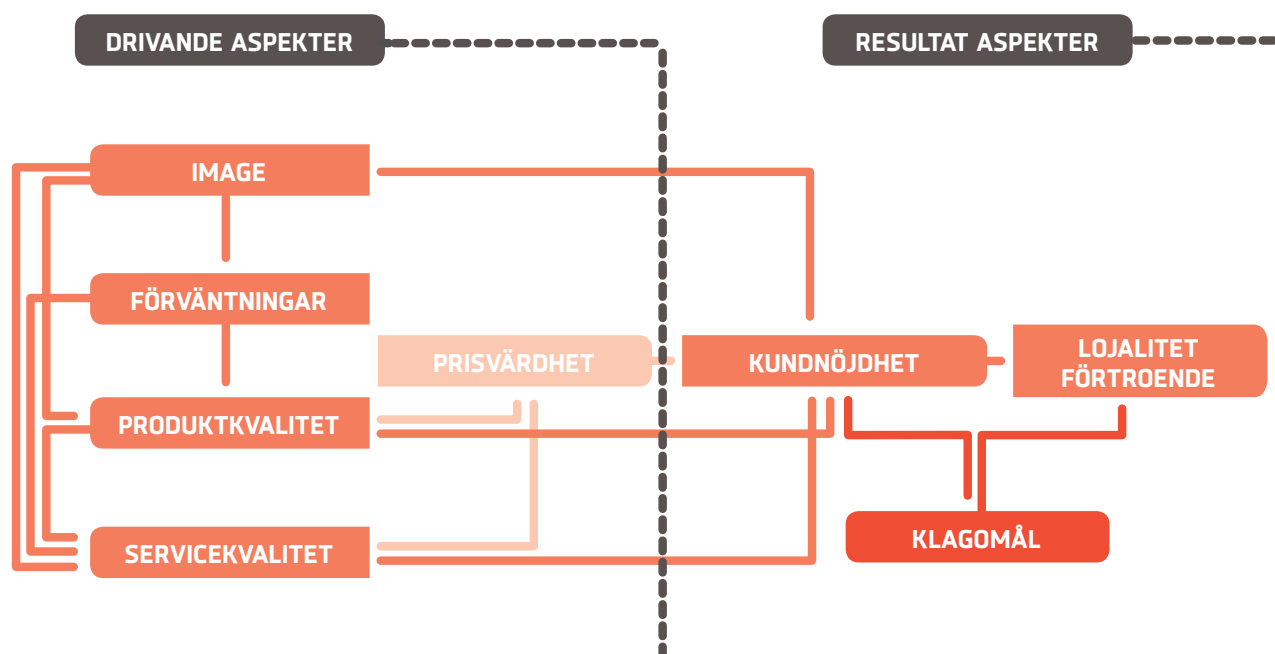
8

Nöjdhet Tandvård 2011 - 2015

NÖJDHET					
	2011	2012	2013	2014	2015
Folktandvården	76,7	77,0	76,9	77,3	79,5
Privattandläkare	85,4	86,4	85,4	85,5	85,3
Tandvård	81,9	81,7	81,2	81,4	82,4

Nöjdhet Kommun och landsting 2011 - 2015

NÖJDHET					
Verksamhet	2011	2012	2013	2014	2015
Företagsklimat	56,3	53,9	56,5	65,0	59,2
Fritidsverksamhet	-	-	-	-	71,5
Förskola	75,5	75,6	78,9	76,8	77,8
Grundskola	68,7	69,5	71,3	68,1	72,5
Gymnasieskola	67,9	69,1	69,9	73,3	67,9
Hemtjänst	65,7	69,1	66,5	68,7	68,2
Individ- och familjeomsorg	52,0	49,4	52,9	51,5	52,7
Information	58,2	59,1	58,7	57,4	58,6
Kollektivtrafik	59,8	60,4	63,9	61,4	64,6
Kultur och Fritid	63,0	65,7	64,8	62,7	59,0
Miljö och Klimat	62,8	59,6	60,2	60,0	52,7
Sjukvård	71,6	73,3	70,6	69,2	73,3
Sopor och avfall	73,8	71,9	74,3	71,8	75,7
Tandvård	81,9	81,7	81,2	81,4	82,4
Trygghet	70,0	68,3	69,5	68,5	65,5
Vatten och avlopp	78,5	78,2	77,3	75,1	81,2
Väghållning	56,0	56,7	56,1	57,7	59,2
Äldreboende	64,3	71,1	67,4	67,6	71,3



Om Samhällsservice 2015

10

Intervjuerna har genomförts via telefon under perioden 13 augusti- 19 oktober 2015 av EVRY. Personer i åldern 16 – 82 år som är bosatta i Sverige samt företag i Sverige med minst en anställd ingår i urvalet. Urvalet är taget från PAR Konsument och PARAD. Totalt har 4325 intervjuer genomförts.

Frågeformuläret innehåller ett 40-tal frågor som generellt besvaras på en 1-10 skala där 1 betyder missnöjd/instämmer inte och 10 betyder mycket nöjd/instämmer helt. En intervju tar mellan 10-15 minuter.

Motsvarande studier är genomförda i Norge, Danmark och Finland.

För mer information kring studien kontakta:
Kerstin Fredriksson, 073 060 60 89, eller
Johan Parmler, 073 151 75 98.

Kundnöjdhet – Hur kommer SKI fram till det?

SKIs forskningsbaserade metod utgör en grund för opartiskhet och trovärdighet. Genom att ställa frågor om hur kunder upplever kvaliteten kring en vara eller tjänst visar SKI vad som ger nöjda kunder.

Kundnöjdhet och förtroende är två viktiga nyckelindikatorer för aktörer inom samhällsservice. Utöver att mäta dessa undersöks i SKI-modellen även fem andra områden (aspekter) för att förklara vad som gör kunder nöjda.

Varje aspekt består av ett antal underliggande frågor. Figuren nedan visar de aspekter som SKI-modellen bygger på.

Betygen för respektive aspekt presenteras på en 0:100-skala. Ju högre betyg desto bättre omdöme

har aktören eller verksamheten fått av sina kunder. Generellt sett har branscher och aktörer som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund.

Om Svenskt Kvalitetsindex

I SKI kund mäts och analyseras ett stort antal aspekter kring kundrelationen till aktörer inom samhällsservice. Studien görs med hjälp av en statistisk modell som möjliggör analys av orsakerna till kundernas bedömning, liksom till vilket förtroende kunderna känner. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet/effektivitet.

Svenskt Kvalitetsindex är en del av EPSI Rating Group som genomför syndikerade kundstudier i hela Norden och andra delar av Europa.

