



Handläggare:  
Patrik Jonsson, 22. Socialkansliet

Socialnämnden

## NKI-undersökning av serveringstillstånd

### Sammanfattning

Stockholm Business Alliance (SBA) har genomfört en Nöjd Kund Index (NKI) undersökning gällande serveringstillstånd. NKI kan anta värden mellan 0-100, där hundra är det bästa. Värden under 40 räknas som ett underkänt resultat. I denna undersökning fick Karlskoga ett resultat på 58, medan medel i undersökningen var 65.

Antalet svar i denna undersökning var dock lågt, vilket ger ett osäkert resultat. Med utgångspunkt i detta har socialförvaltningen valt att göra en egen totalundersökning för att få ett tillförlitligare resultat.

I socialförvaltningens egen undersökning fick Karlskoga ett NKI på 69, vilket således är något över medel i undersökningen.

### Beslutsunderlag

Socialförvaltningens tjänsteskrivelse den 24 november 2009

### Bakgrund

Stockholm Business Alliance (SBA) har genomfört en Nöjd Kund Index (NKI) undersökning gällande serveringstillstånd. I SBA ingår 47 stycken kommuner av mycket varierande storlek. Karlskoga kommun fick ett NKI-värde på 58 för serveringstillstånd, vilket var under medel (65). NKI kan anta värden mellan 0-100, där hundra är det bästa. Värden under 40 räknas som ett underkänt resultat.

Förutom de tre NKI-frågorna angående helheten innehöll undersökningen även frågor som beräknas på samma sätt, men som berörde sex olika områden i samband med handläggningen av serveringstillstånd, vilka var; information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet. Medelvärde för NKI angående helheten samt de sex områdena blev 65 för Karlskoga, vilket även det var under medel i hela undersökningen (68).

I SBA:s undersökning skickades enkäter till företag som haft kontakt med kommunerna gällande sina serveringstillstånd under det senaste året, medan övriga sållades bort. Detta innebär att 13 företag fick en enkät,



2009-11-24

vilket motsvarar en dryg tredjedel av dem som har serveringstillstånd i Karlskoga kommun. Av dessa 13 svarade 10.

Att så få som 10 svar är vad Karlskogas resultat bygger på gör resultatet mycket känsligt för om bara en eller två respondenter ger mycket positiv eller negativa omdömen. Detta gör resultatet osäkert.

Vidare finns även ett internt bortfall i svaren, det vill säga att respondenten svarat "ingen åsikt" eller helt avstått från att besvara vissa frågor. Dessa svar används inte i beräkningen av NKI-indexet, vilket gör att indexet i själva verket i flera fall beräknas utifrån ett ännu mindre antal än 10, vilket gör resultatet än mer osäkert.

Utifrån ovanstående har socialförvaltningen valt att genomföra en egen totalundersökning som riktar sig till alla som har serveringstillstånd i kommunen. I undersökningen, som genomfördes under oktober-november 2009, har samma frågor som i SBA:s mätning använts.

## Resultatredovisning

### Svarsfrekvens

Totalt skickades 34 enkäter ut, av dessa besvarades 25, vilket ger en svarsfrekvens på 74 procent. Vidare meddelade två respondenter att de hade för lite kontakt med kommunen för att kunna besvara enkäten, medan en respondent inte ville besvara enkäten. Sammantaget skapar denna större totalundersökning ett tillförlitligare resultat än vad som är fallet i SBI:s mätning.

### NKI

NKI består av tre frågor med svarsalternativ mellan 1-10 och beräknas enligt en formel<sup>1</sup>. NKI kan anta värden mellan 0 och 100, där 100 är det bästa.

De övriga sex frågeområdena består också de av frågor med svarsalternativ mellan 1-10 och beräknas på samma vis som NKI. Antalet frågor inom varje område varierar mellan tre till fem.

---

<sup>1</sup>  $(((a+b+c)/3)-1)/9*100$

2009-11-24

## Resultat

	Egen undersökning	SBI:s resultat för Karlskoga	Medelvärde för hela SBI:s undersökning
<b>NKI</b>	69	58	65
<b>Information</b>	62	62	68
<b>Tillgänglighet</b>	73	82	70
<b>Bemötande</b>	74	66	70
<b>Kompetens</b>	77	62	69
<b>Rättssäkerhet</b>	67	65	67
<b>Effektivitet</b>	61	50	65
<b>Totalt medelvärde</b>	69	65	68

**Kommentar till resultatet**

I Resultatet kan utläsas att denna undersökning visar på bättre resultat för fem områden, likadant resultat för ett område samt sämre för ett område än i SBI:s mätning för Karlskoga. Detta ger ett NKI på 69, vilket således är något över medelvärdet i SBI:s mätning.

Två områden, *Information* och *Effektivitet*, får dock lägre resultat än medelvärdet i SBI:s mätning.

Inom *Information* ligger samtliga frågor relativt lågt. Förslagsvis bör därför både innehållet på webbplatsen, det skriftliga informationsmaterialet samt den muntliga informationen förbättras.

Inom *Effektivitet* är det främst en fråga som drar ner resultatet, nämligen kostnaden för handläggningen av ärendet.

**Socialförvaltningens förslag till beslut**

Socialnämnden godkänner redovisningen av undersökningen avseende serveringstillstånd.

Patrik Jonsson  
Utredare

Beslutet expedieras till:  
Kommunstyrelsen