

Kundundersökning Bygglov Örebro

Augusti 2014

Period: 2013/01/01 till 2014/08/11

Totalt antal svarande respondenter: 602

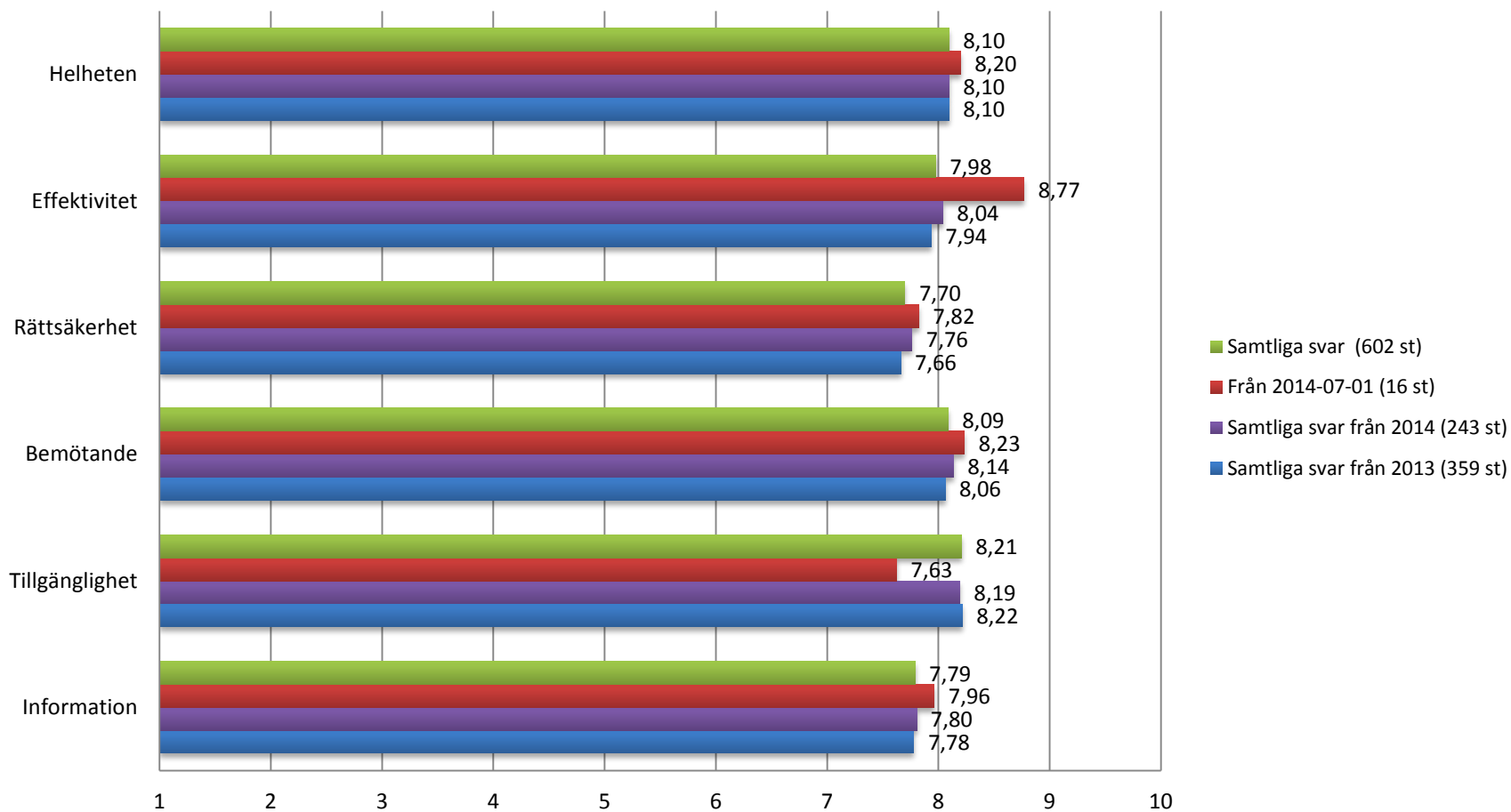
Antal svarande respondenter f.o.m 2014/05/01: 16

Metod: Webbenkät via e-post

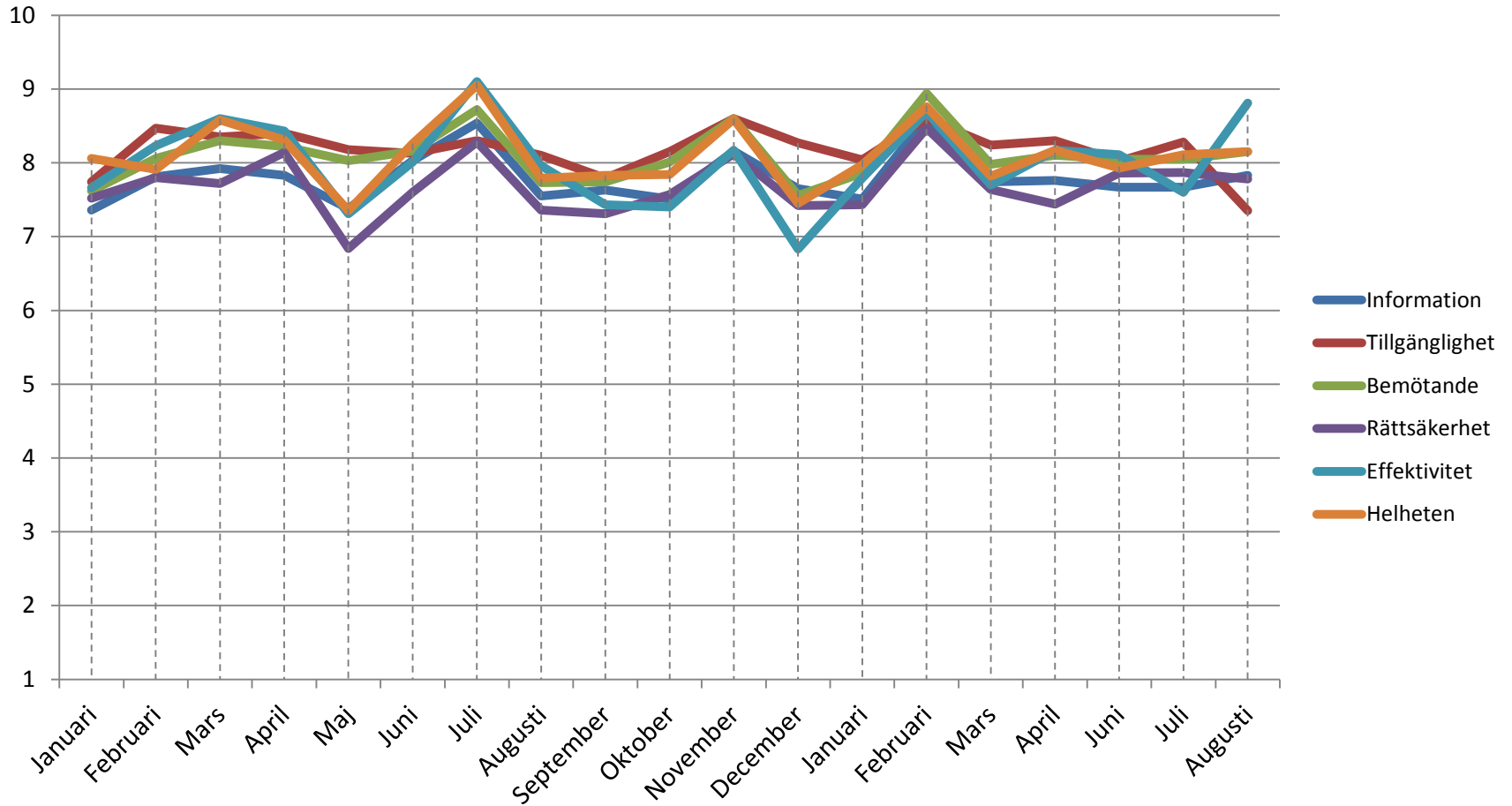
Indea AB
Sammanställning av Erik Ek
erik.ek@indea.se
2014/08/11



Betygsindex

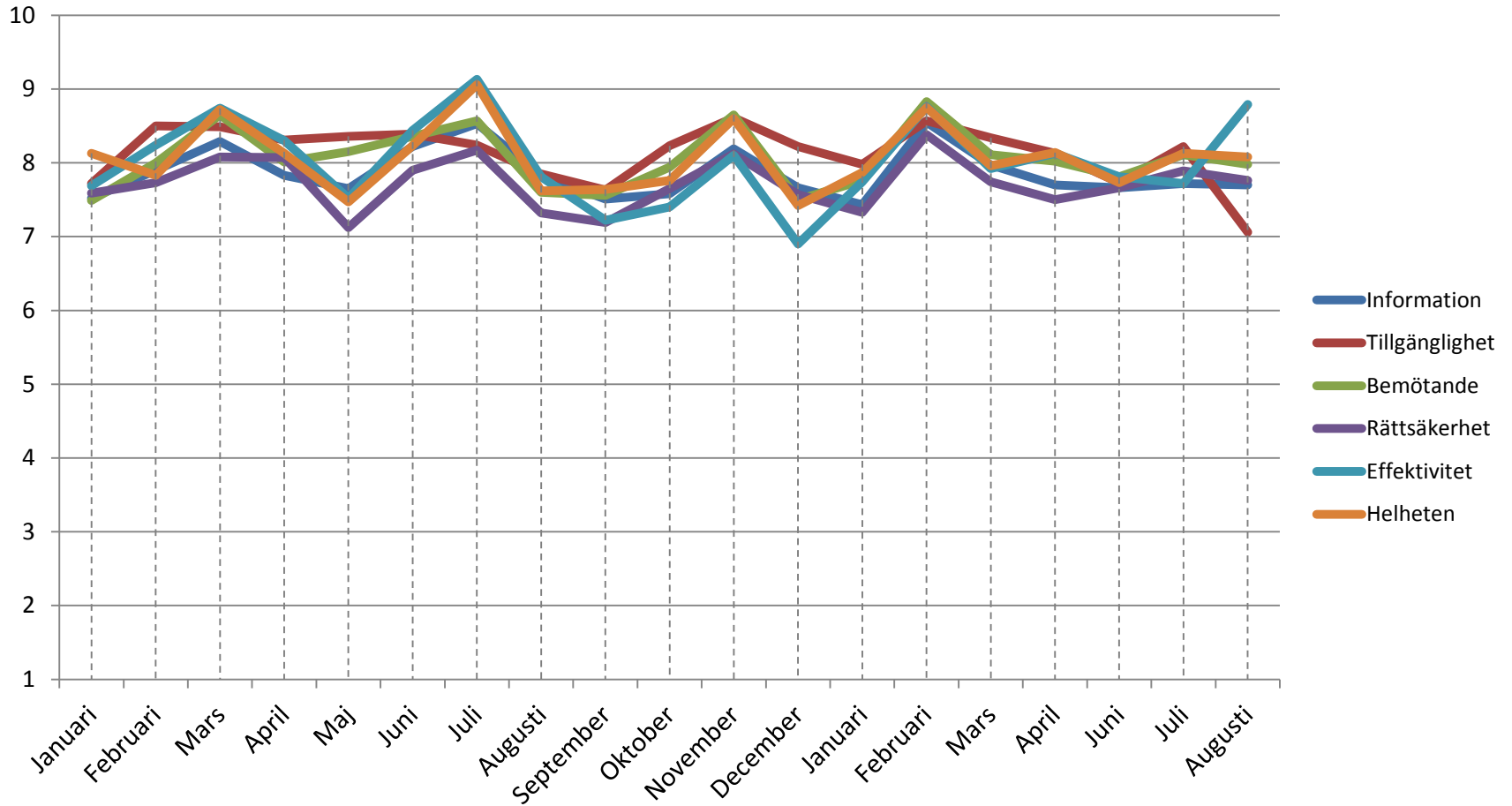


Tidsserie för betygsindex

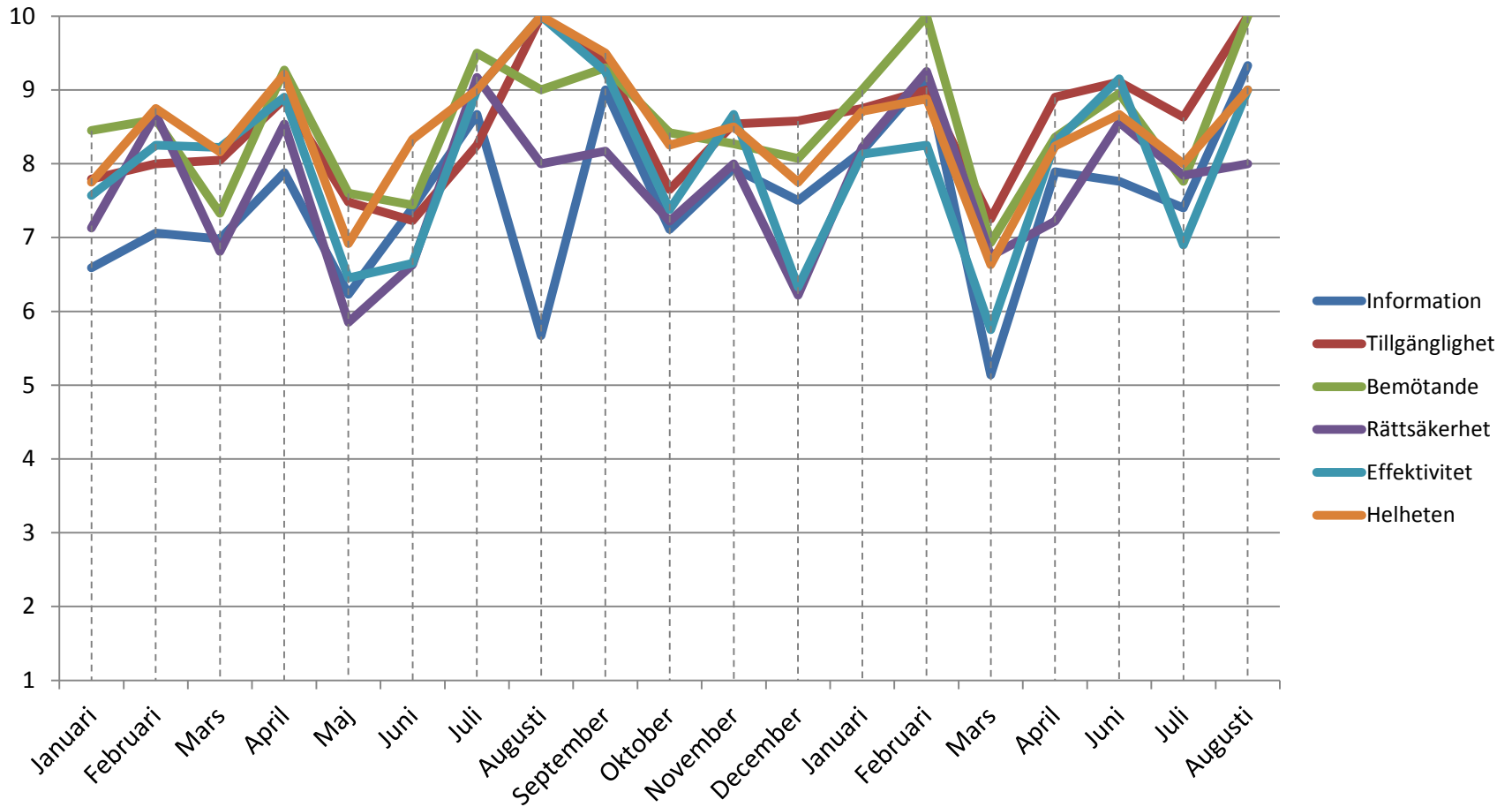


Tidsserie för betygsindex

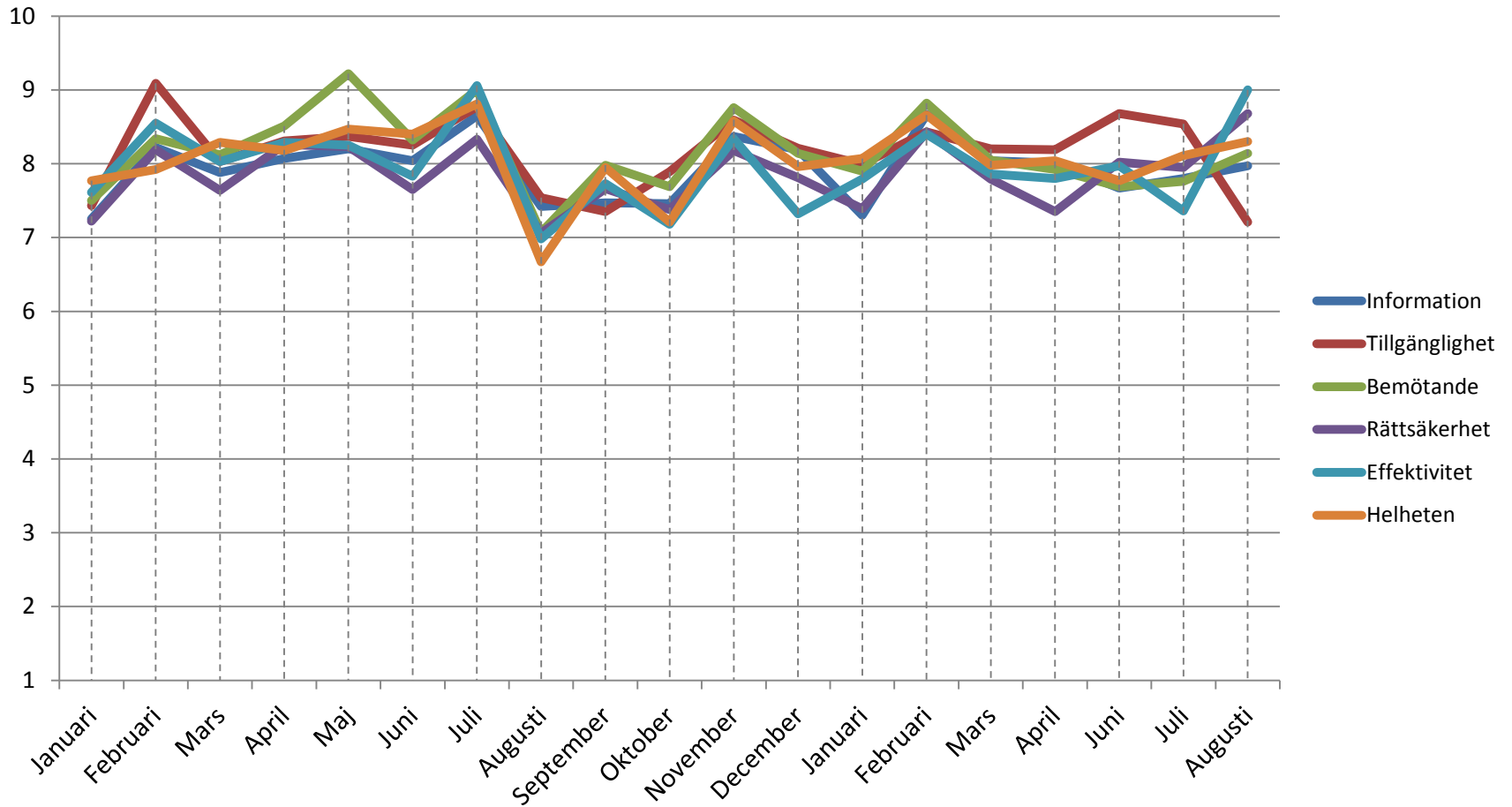
Män



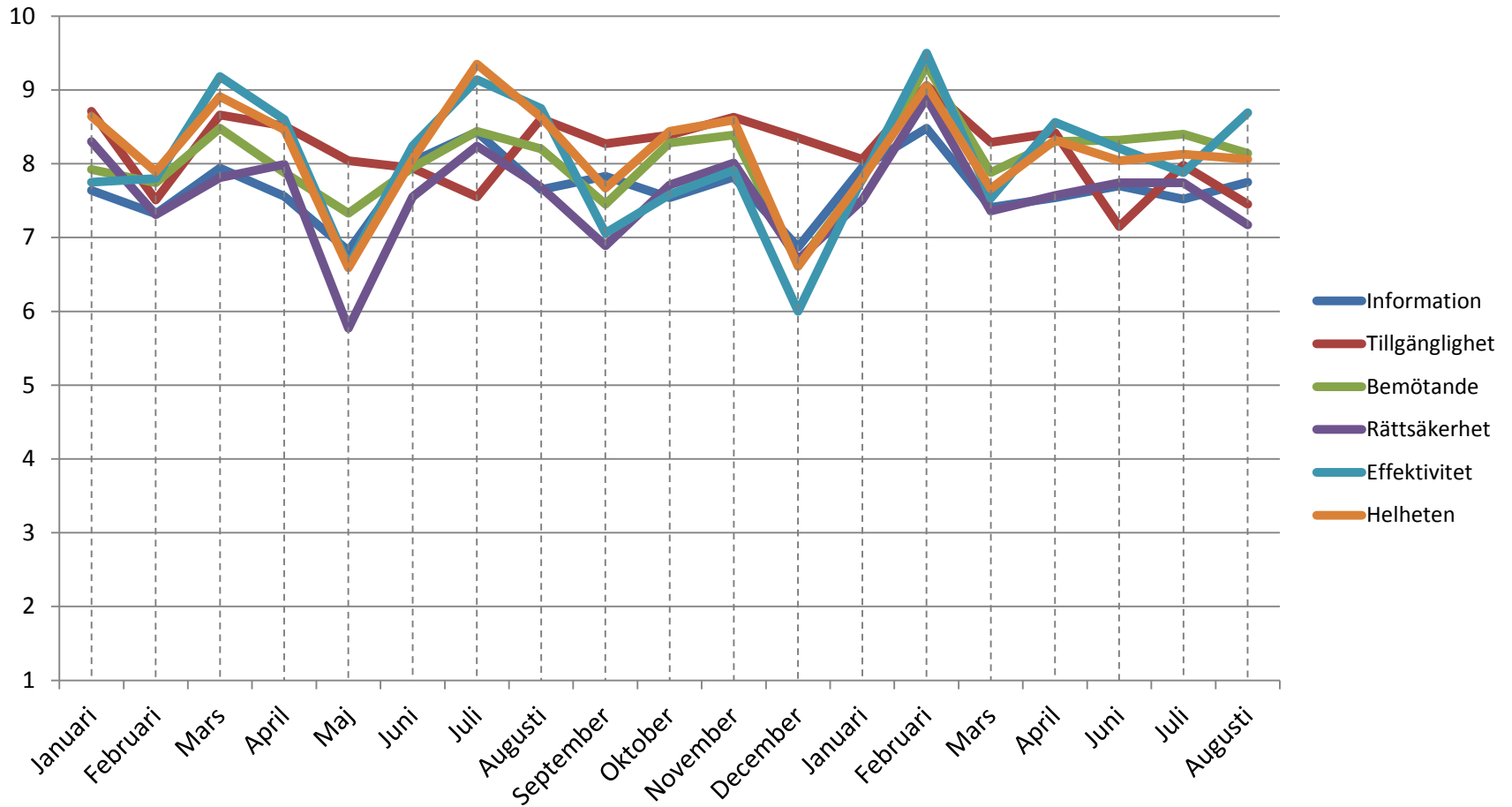
Tidsserie för betygsindex Kvinnor



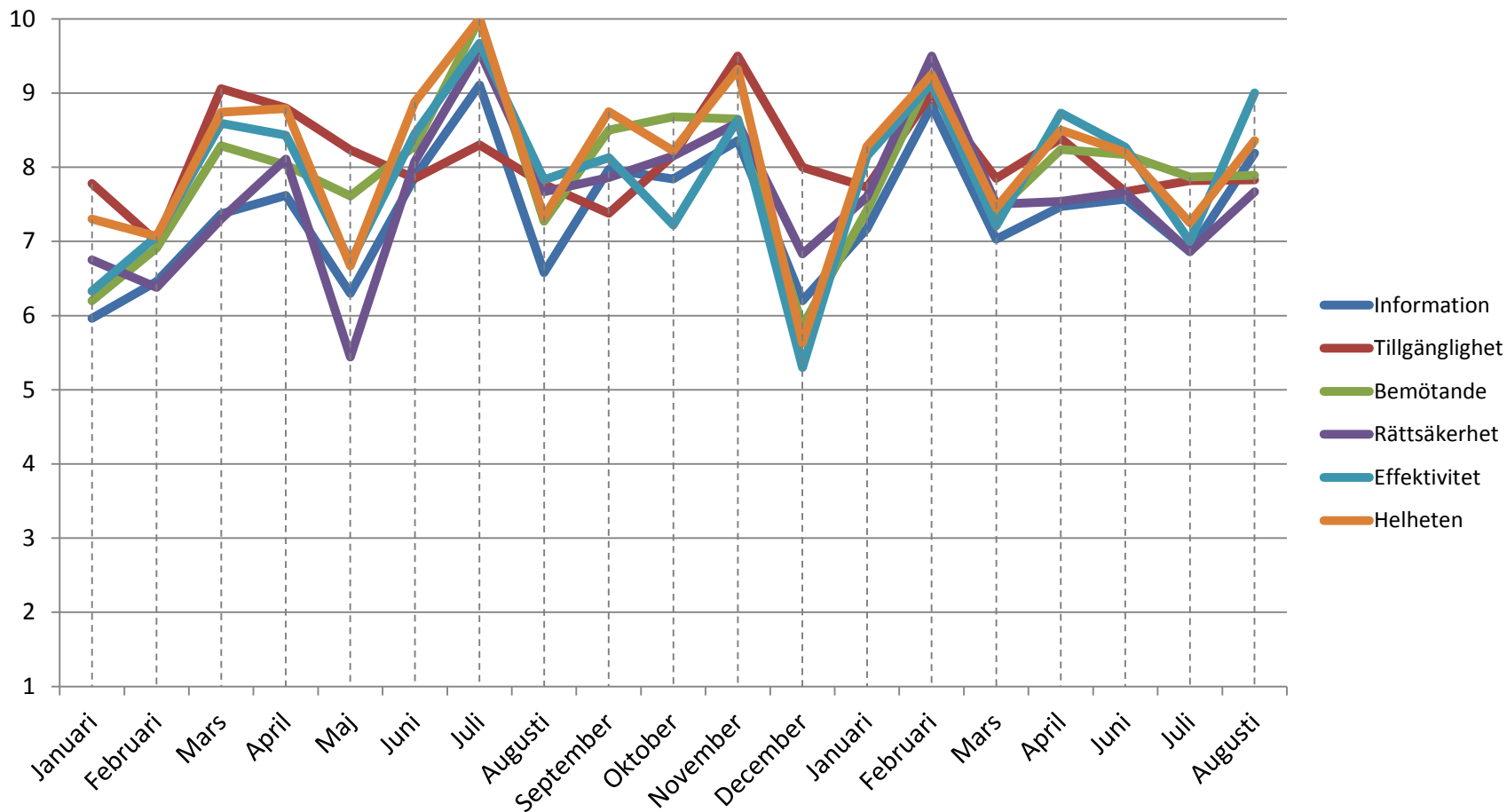
Tidsserie för betygsindex Företagskunder



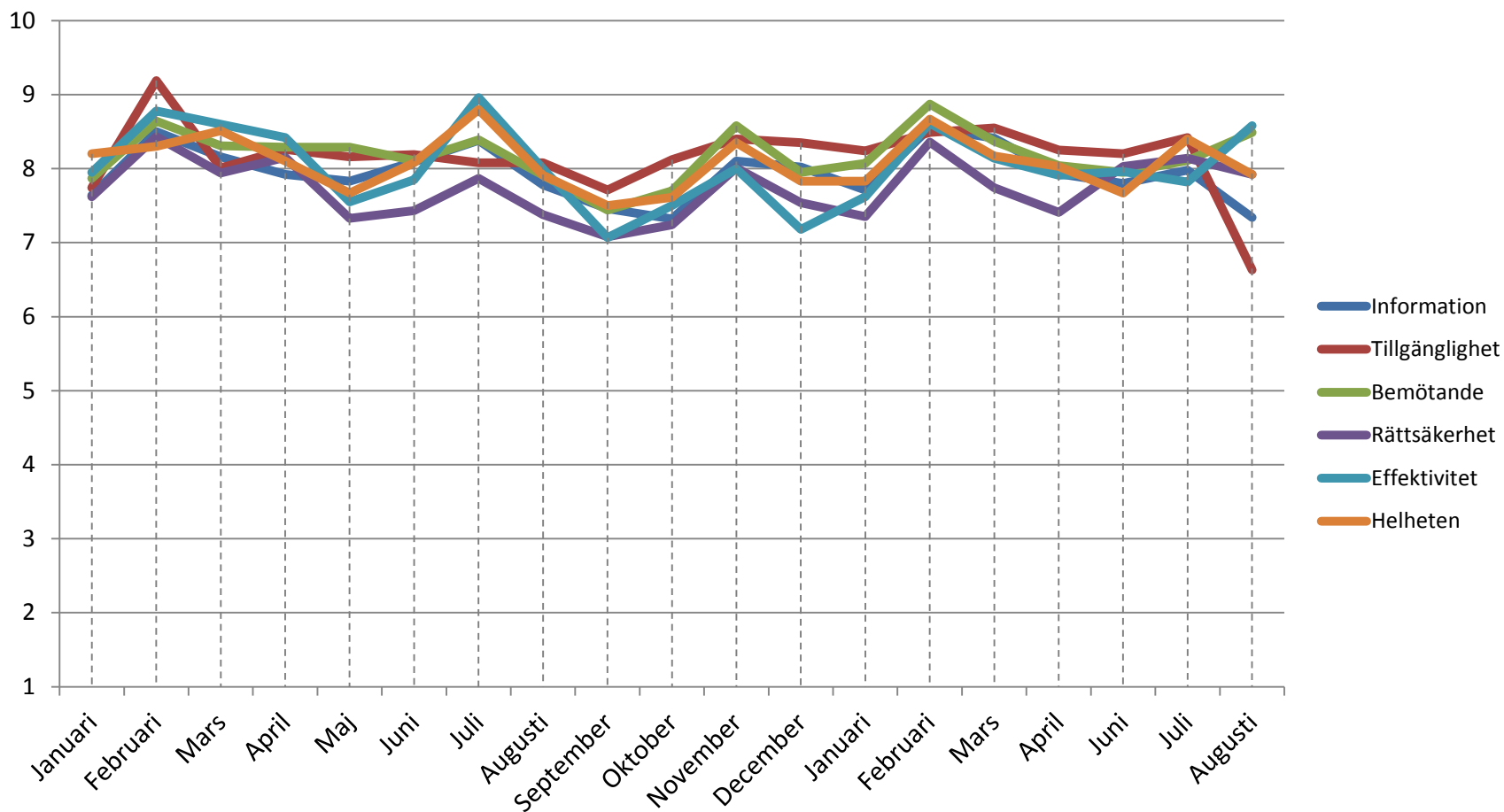
Tidsserie för betygsindex Privatkunder



Tidsserie för betygsindex med kunder som innan har sökt bygglov.



Tidsserie för betygsindex med kunder som ej har sökt bygglov innan.



Fråga	Område	Privat/företag								
		Företagskunder				Privatkunder				Samtliga
		Från 2014-07-01 (7st)		Före 2014-07-01 (326st)		Från 2014-07-01 (9st)		Före 2014-07-01 (260st)		
		Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex
	Information	7,93		7,92		7,96		7,62		7,79
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F1	...vår muntliga information?	7,80	1	8,05	49	8,11	0	7,85	17	7,95
F2	...vår skriftliga information?	8,50	0	8,11	10	8,00	0	7,78	4	7,97
F3	...innehållet på Örebro kommuns webbplats?	7,50	2	7,61	76	7,78	0	7,24	44	7,45
	Tillgänglighet	7,39		8,22		7,79		8,23		8,21
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F4	...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	7,80	1	8,06	44	7,44	0	8,07	28	8,05
F5	...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post?	7,20	1	8,43	36	8,00	2	8,51	55	8,45
F6	...möjligheten att träffa rätt person (er) i ett personligt möte?	6,75	2	8,13	129	7,83	3	8,16	135	8,12
F7	...möjligheten att hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,80	1	8,26	38	7,89	0	8,17	41	8,21
	Bemötande	7,97		8,13		8,36		8,03		8,09
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F8	...kontakt och dialog med vår personal?	8,17	0	8,37	21	8,56	0	8,40	20	8,38
F9	...den vägledning och det stöd som vi gav?	7,40	1	8,24	36	8,00	0	8,03	23	8,13
F10	...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	7,50	2	8,03	37	8,56	0	8,01	32	8,02
F11	...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	8,40	1	7,98	48	8,56	0	7,91	26	7,96
F12	...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	8,40	1	8,04	49	8,14	2	7,81	51	7,95
	Rättsäkerhet	8,42		7,81		7,35		7,55		7,70
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F13	...tydligheten i de lagar och regler som gäller för bygglov?	8,00	1	7,45	37	6,71	2	6,82	34	7,17
F14	...det sätt som vi motiverade vårt ställningstagande?	8,60	1	7,80	35	6,83	3	7,70	46	7,75
F15	...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	8,67	0	8,19	53	8,50	3	8,14	79	8,18
	Effektivitet	8,67		7,92		8,83		8,00		7,98
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F16	...handläggningen och behandlingen av ditt bygglovsärende?	8,83	0	8,19	4	8,89	0	8,20	2	8,21
F17	...tiden för handläggning?	8,50	0	7,64	4	8,78	0	7,81	1	7,74
	Helheten	8,08		8,09		8,28		8,10		8,10
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F18	...hur väl uppfyllde bygglovsavdelningen dina förväntningar?	8,33	0	8,09	6	8,22	0	8,13	10	8,11
F19	...hur nöjd är du med Bygglovsavdelningen i sin helhet?	7,83	0	8,09	20	8,33	0	8,06	18	8,08

Fråga	Område	Kön								
		Män				Kvinnor				Samtliga
		Från 2014-07-01 (15st)		Före 2014-07-01 (481st)		Från 2014-07-01 (1st)		Före 2014-07-01 (104st)		
		Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex
	Information	7,86		7,86		9,33		7,41		7,79
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F1	...vår muntliga information?	7,85	1	8,00	46	10,00	0	7,73	20	7,95
F2	...vår skriftliga information?	8,14	0	8,06	10	9,00	0	7,47	4	7,97
F3	...innehållet på Örebro kommuns webbplats?	7,58	2	7,52	89	9,00	0	7,01	31	7,45
	Tillgänglighet	7,41		8,21		10,00		8,31		8,21
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F4	...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	7,38	1	8,04	52	10,00	0	8,20	20	8,05
F5	...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post?	7,45	3	8,46	74	10,00	0	8,51	17	8,45
F6	...möjligheten att träffa rätt person (er) i ett personligt möte?	7,11	5	8,13	206	10,00	0	8,20	58	8,12
F7	...möjligheten att hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,69	1	8,20	61	10,00	0	8,35	18	8,21
	Bemötande	8,09		8,05		10,00		8,27		8,09
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F8	...kontakt och dialog med vår personal?	8,29	0	8,33	25	10,00	0	8,67	16	8,38
F9	...den vägledning och det stöd som vi gav?	7,62	1	8,11	41	10,00	0	8,28	18	8,13
F10	...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	8,08	2	7,96	50	10,00	0	8,31	19	8,02
F11	...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	8,38	1	7,94	57	10,00	0	8,01	17	7,96
F12	...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	8,09	3	7,92	72	10,00	0	8,04	28	7,95
	Rättsäkerhet	7,81		7,74		8,00		7,50		7,70
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F13	...tydligheten i de lagar och regler som gäller för bygglov?	7,27	3	7,23	53	7,00	0	6,86	18	7,17
F14	...det sätt som vi motiverade vårt ställningstagande?	7,70	4	7,79	56	7,00	0	7,57	25	7,75
F15	...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	8,45	3	8,19	105	10,00	0	8,07	27	8,18
	Effektivitet	8,75		7,97		9,00		7,89		7,98
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F16	...handläggningen och behandlingen av ditt bygglovsärende?	8,79	0	8,20	2	10,00	0	8,18	4	8,21
F17	...tiden för handläggning?	8,71	0	7,74	3	8,00	0	7,60	2	7,74
	Helheten	8,14		8,06		9,00		8,28		8,10
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F18	...hur väl uppfyllde bygglovsavdelningen dina förväntningar?	8,21	0	8,08	7	9,00	0	8,28	9	8,11
F19	...hur nöjd är du med Bygglovsavdelningen i sin helhet?	8,07	0	8,04	25	9,00	0	8,27	13	8,08

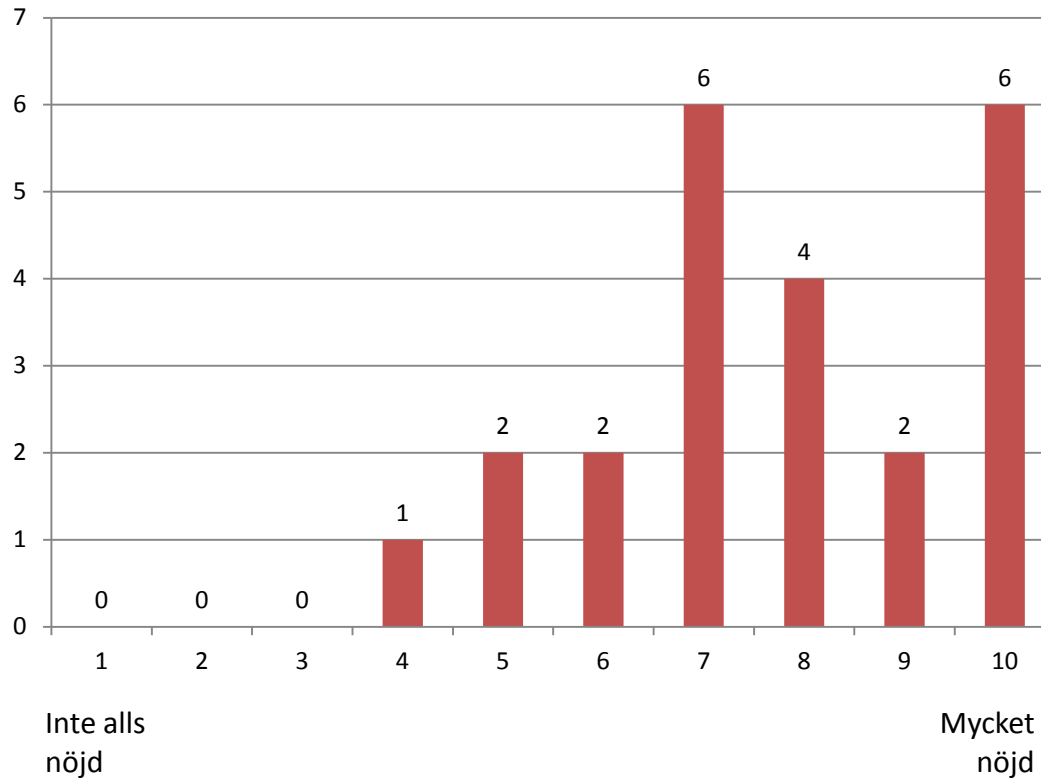
Fråga	Område	Hur utföll ärendet för dig?												
		Negativt				Delvis positivt				Positivt				Samtliga
		Från 2014-07-01 (0st)		Före 2014-07-01 (12st)		Från 2014-07-01 (0st)		Före 2014-07-01 (45st)		Från 2014-07-01 (15st)		Före 2014-07-01 (526st)		
		Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex x	n/a	Betygsindex x
	Information	-		4,09		-		5,73		7,96		8,05	7,79	
	<i>Hur nöjd var du med...</i>													
F1	...vår muntliga information?	-	0	3,55	0	-	0	5,40	2	8,00	1	8,30	64	7,95
F2	...vår skriftliga information?	-	0	3,73	0	-	0	5,93	2	8,20	0	8,22	64	7,97
F3	...innehållet på Örebro kommuns webbplats?	-	0	5,00	4	-	0	5,85	4	7,69	2	7,64	112	7,45
	Tillgänglighet	-		5,24		-		6,85		7,62		8,41	8,21	
	<i>Hur nöjd var du med...</i>													
F4	...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	-	0	4,73	0	-	0	6,54	2	7,57	1	8,29	70	8,05
F5	...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post?	-	0	4,75	3	-	0	7,18	5	7,67	3	8,65	83	8,45
F6	...möjligheten att träffa rätt person (er) i ett personligt möte?	-	0	5,60	6	-	0	6,50	17	7,40	5	8,35	241	8,12
F7	...möjligheten att hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	-	0	5,88	3	-	0	7,19	6	7,86	1	8,35	70	8,21
	Bemötande	-		3,33		-		5,65		7,62		8,43	8,09	
	<i>Hur nöjd var du med...</i>													
F8	...kontakt och dialog med vår personal?	-	0	4,10	1	-	0	6,24	1	8,40	0	8,67	39	8,38
F9	...den vägledning och det stöd som vi gav?	-	0	3,10	1	-	0	5,76	2	7,79	1	8,47	56	8,13
F10	...den lyhörddhet och förståelse som vi visade?	-	0	-	1	-	0	5,43	1	8,23	2	8,38	67	8,02
F11	...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	-	0	4,11	2	-	0	5,50	1	8,50	1	8,27	71	7,96
F12	...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	-	0	2,44	2	-	0	5,31	1	8,25	3	8,33	97	7,95
	Rättsäkerhet	-		3,83		-		5,84		7,82		7,95	7,70	
	<i>Hur nöjd var du med...</i>													
F13	...tydligheten i de lagar och regler som gäller för bygglov?	-	0	4,00	3	-	0	5,59	2	7,25	3	7,37	66	7,17
F14	...det sätt som vi motiverade vårt ställningstagande?	-	0	2,63	2	-	0	5,41	2	7,64	4	8,08	77	7,75
F15	...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	-	0	4,88	2	-	0	6,51	8	8,58	3	8,39	122	8,18
	Effektivitet	-		2,72		-		5,42		8,77		8,26	7,98	
	<i>Hur nöjd var du med...</i>													
F16	...handläggningen och behandlingen av ditt bygglovsärende?	-	0	2,88	2	-	0	5,70	0	8,87	0	8,49	4	8,21
F17	...tiden för handläggning?	-	0	2,56	1	-	0	5,14	0	8,67	0	8,03	4	7,74
	Helheten	-		3,44		-		5,90		8,20		8,36	8,10	
	<i>Hur nöjd var du med...</i>													
F18	...hur väl uppfyllde bygglovsavdelningen dina förväntningar?	-	0	2,88	2	-	0	5,60	1	8,27	0	8,42	13	8,11
F19	...hur nöjd är du med Bygglövsavdelningen i sin helhet?	-	0	4,00	2	-	0	6,21	1	8,13	0	8,31	35	8,08

Fråga	Område	Var det första gången du sökte bygglov?								
		Ja				Nej				Samtliga
		Från 2014-07-01 (8st)		Före 2014-07-01 (175st)		Från 2014-07-01 (7st)		Före 2014-07-01 (405st)		
		Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex	n/a	Betygsindex
	Information	8,17		7,34		7,71		7,98		7,79
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F1	...vår muntliga information?	8,25	0	7,50	16	7,67	1	8,15	50	7,95
F2	...vår skriftliga information?	8,25	0	7,46	3	8,14	0	8,17	11	7,97
F3	...innehållet på Örebro kommuns webbplats?	8,00	1	7,06	31	7,33	1	7,61	89	7,45
	Tillgänglighet	7,85		8,15		7,30		8,25		8,21
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F4	...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	7,75	0	8,20	30	7,33	1	8,01	42	8,05
F5	...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) via e-post?	8,29	1	8,43	32	6,80	2	8,47	59	8,45
F6	...möjligheten att träffa rätt person (er) i ett personligt möte?	7,50	2	8,04	96	7,25	3	8,16	168	8,12
F7	...möjligheten att hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,88	0	7,92	32	7,83	1	8,33	47	8,21
	Bemötande	7,83		7,90		7,30		8,16		8,09
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F8	...kontakt och dialog med vår personal?	8,13	0	8,36	15	8,71	0	8,39	26	8,38
F9	...den vägledning och det stöd som vi gav?	7,50	0	7,91	22	8,17	1	8,23	37	8,13
F10	...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	7,75	0	7,84	26	9,00	2	8,23	43	8,02
F11	...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	8,13	0	7,78	20	9,00	1	8,02	54	7,96
F12	...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	7,67	2	7,63	38	8,83	1	8,06	62	7,95
	Rättsäkerhet	7,62		7,58		8,10		7,75		7,70
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F13	...tydligheten i de lagar och regler som gäller för bygglov?	6,86	1	6,79	25	7,80	2	7,32	46	7,17
F14	...det sätt som vi motiverade vårt ställningstagande?	7,71	1	7,67	31	7,50	3	7,79	50	7,75
F15	...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	8,29	1	8,28	57	9,00	2	8,13	75	8,18
	Effektivitet	8,75		7,85		8,79		8,00		7,98
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F16	...handläggningen och behandlingen av ditt bygglovsärende?	8,63	0	8,08	3	9,14	0	8,24	3	8,21
F17	...tiden för handläggning?	8,88	0	7,61	1	8,43	0	7,76	4	7,74
	Helheten	8,19		8,07		8,21		8,10		8,10
	<i>Hur nöjd var du med...</i>									
F18	...hur väl uppfyllde bygglovsavdelningen dina förväntningar?	8,13	0	8,04	9	8,43	0	8,14	7	8,11
F19	...hur nöjd är du med Bygglovsavdelningen i sin helhet?	8,25	0	8,09	16	8,00	0	8,06	22	8,08

Utvärdering av bygglovs nya e-tjänst

- 20% av undersökningsdeltagarna har använt sig av bygglovs nya e-tjänst.

Hur nöjd är du med bygglovs nya e-tjänst? Snitt: 7,7



Hur upplever du att Bygglovs nya e-tjänst kan bli bättre?

- -

Övriga synpunkter under juli:

- Detta var en kommun-intern bygglovsansökan från Stadsbyggnad på cykeltak.
- Tack så hjärtligt ! Kör så det ryker.
- Trots semestertider så var det lätt att få kontakt samt besked. 3 st. handläggare har varit mina kontaktpersoner i ärendet, och samtliga har varit bemötande och väl insatta i ärendet.