



# Kvalitetsmätning bland kommunala lokalhyresgäster i Östersunds kommun

VÅREN 2018



# Innehållsförteckning

---

Inledning .....	3
Hantering av data och analys .....	5
Om enkäten .....	6
Mätsticka, 100-gradig betygsskala .....	7
Totalindex och Nöjdhetsindex (NKI), standardiserade mått .....	8
Att bestämma vikter för kvalitetsfaktorer .....	9
Förklaringsprocenten $R^2$ .....	10
Tolkning av resultaten .....	11
Prioriteringsmatris .....	12
Sammanfattande kommentarer .....	13
Rekommendationer .....	16
Totalindex, fysisk miljö och service .....	17
NKI, Fastighetsägarbetyget .....	22
Inflytande & lyhördhet .....	27
Kundvård & personlig service .....	32
Skötsel, drift & underhåll .....	38
Felanmälan .....	45
Lokalerna .....	50
Ansvarsfördelning .....	56
Yttre miljö .....	62
Bilaga 1 (Indelning - Område) .....	67

# Inledning

---

## Bakgrund & syfte

- X Evimetrix har på uppdrag av Fastighet i Östersunds kommun under våren 2018 genomfört en enkätundersökning riktad till lokalhyresgäster i kommunen.
- X Syftet med undersökningen är att mäta hyresgästernas värderingar av sin fysiska miljö samt fastighetsorganisationens kundvård och service.
- X Undersökningen är genomförd tillsammans med flera andra kommuner från olika delar av landet. I samband med den samordnade undersökningen skattades en gemensam modell, vilken använts som grundläggande struktur för redovisningen av Östersunds resultat.

## Data

- X Datainsamlingen har genomförts med elektroniska enkäter riktade till lokalhyresgäster med kommunala verksamheter.
- X I Östersunds kommun har 141 enkäter skickats ut. Av dessa har 110 respondenter öppnat e-postmeddelandet och 3 respondenter har strukits p.g.a. att de slutat eller varit fel person. Totalt har 84 respondenter svarat vilket ger en svarsfrekvens om 76,3 procent, svarsfrekvensen är mycket bra.

# Inledning

---

## Data forts.

### X Resultaten är indelade på följande lokaltyper:

- Förskola, 29 svar
- Skola, 29 svar
- Omsorg, 26 svar

### X Resultaten är även indelade på nedanstående:

- Brunflo, 14 svar
- Centrala, 13 svar
- Frösön, 13 svar
- Lit, 11 svar
- Odensala/Torvalla, 23 svar
- Solliden, 10 svar

# Hantering av data och analys

---

- X** I uppdraget har en gemensam modell skattats som bygger på data från samtliga medverkande kommuner.
- X** Konstruktionen av modellen samt skattningen av vikter är en procedur som kräver hög kvalitet i indata. För att modellen skall bli stabil krävs att de frågor som använts ställts på rätt sätt, att inga väsentliga kvalitetsfaktorer saknas i frågeunderlaget och att tillräckligt antal svar erhållits samt att svaren i sig bildar ett tydligt mönster som kan analyseras med statistiska metoder. Uppfylls ovanstående förutsättningar kan en modell skattas som också får en rimligt hög förklaringsgrad (se nedan för beskrivning av förklaringsgraden).
- X** Eftersom modellen baseras på resultat från samtliga medverkande kommuner, är det viktigt att poängtera att vissa faktorer som är viktiga kan skilja sig åt mellan olika deltagande kommuner.

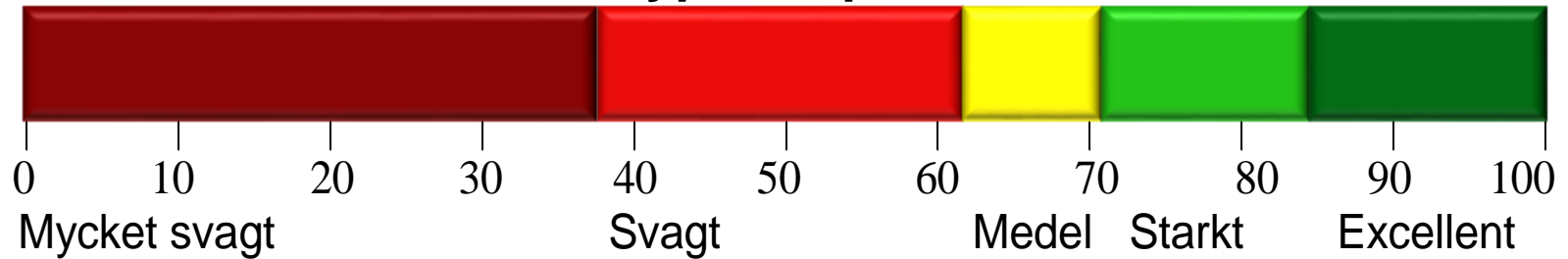
# Enkäten

---

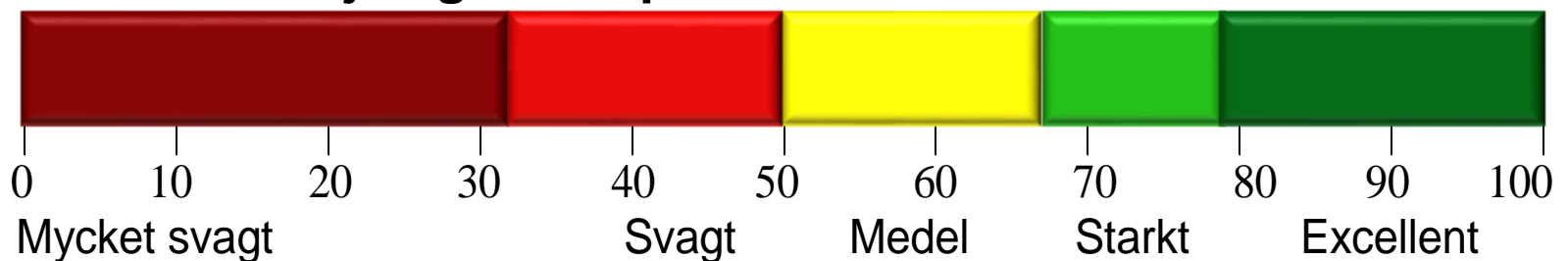
- X Den enkät som använts har i grunden varit gemensam för samtliga medverkande kommuner i den kommungemensamma undersökningen. I huvudsak är det också samma enkät som använts i övriga kommuner som ingår i Evimetrix benchmarkunderlag.
- X I undersökningen ställs i huvudsak frågor på en skala från 1-9 samt ett "vet ej" alternativ. 1 är lägsta betyg och 9 är högsta betyg. Svaren som lämnats räknas emellertid om till betyg på en skala från 0-100. En översiktlig mätsticka för denna betygsskala visas på nästa sida. Det skall framhållas att alla frågor emellertid inte värderas på samma sätt av svarspersonerna. Ett betyg på 50 kan i vissa fall vara ett medelbetyg medan samma betygsnivå för en annan frågeställning är direkt underkänt. Exempelvis så är ett betyg kring 50 ett medelbetyg vad gäller uppfattningen om temperatur och luftkvalitet i lokalerna. En organisation som erhåller ett betyg om 50 på bemötandet från personalen har emellertid ett kraftigt personalproblem (bemötandebetyg bör aldrig ligga under 65). Relevanta jämförelsenivåer är svåra att förmedla i skriftlig form varför Evimetrix alltid rekommenderar en muntlig dialog mellan beställaren och leverantören.
- X Enkäten har omfattat tio frågeblock:
  - Kundvård och personlig service
  - Inflytande och lyhörddhet
  - Felanmälan
  - Inre skötsel, drift och underhåll
  - Yttre skötsel och underhåll
  - Nöjd Kund Index (NKI)
  - Yttre miljö (fysisk struktur)
  - Lokalernas utformning och inre miljö
  - Ansvarsfördelning
  - Totalindex (fysisk miljö och service)
- X Enkäten har anpassats för varje medverkande kommun vad avser befattningsnomenklatur, vad organisationen heter/kallas och vissa kommuner har även önskat erhålla tillägg av specifika frågor eller frågeblock.

## Mätsticka, 100-gradig betygsskala, obs skalan anger betyg inte andelar (%)

### Totalindex och Nöjdhetsindex Alla branscher och alla typer av produkter



### Totalindex och Nöjdhetsindex Lokalförsörjningsmonopol



# Totalindex och Nöjdkundindex

---

- X Evimetrix använder en standardiserad metod för att ta fram Nöjdkundindex (NKI) och även för Totalindex. Detta innebär att indexen bygger på svaren på tre standardiserade frågor (totalomdöme, i relation till förväntningar samt ideal). Metodiken är utvecklad av Handelshögskolan i Stockholm tillsammans med Posten Sverige AB och har blivit en internationellt erkänd standard.

## Totalindex

- X Hyresgästens totalbetyg på lokalernas fysiska miljö och service uttryckt som ett medelvärde av:
  - Hur **nöjd/missnöjd** man är med den fysiska miljön och servicen totalt
  - Hur den fysiska miljön och servicen motsvarar ens **förväntningar**
  - Hur nära verksamheten är en **ideal** fysisk miljö och service totalt

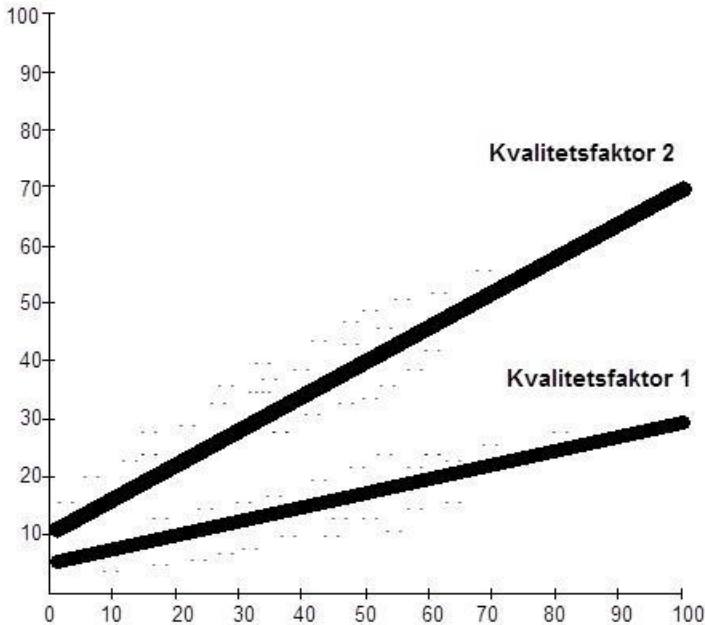
## Nöjdkundindex (NKI)

- X Hyresgästens totalbetyg på fastighetsfunktionen som värd uttryckt som ett medelvärde av:
  - Hur **nöjd/missnöjd** man är med fastighetsfunktionen som hyresvärd totalt
  - Hur fastighetsfunktionen som hyresvärd motsvarar ens **förväntningar**
  - Hur nära en **ideal** hyresvärd fastighetsfunktionen är



# Att bestämma vikter för kvalitetsfaktorer

Nöjdkundindex



I använda modeller uttrycks samband mellan kvalitetsfaktorer och nöjdkundindex som ekvationer. Om man begränsar sig till två variabler – en kvalitetsfaktor och nöjdkundindex – kan ekvationerna illustreras med figuren här intill.

De två linjerna i figuren intill kan klargöra skillnaden mellan en kvalitetsfaktor som har stor betydelse för nöjdkundindex (2) och en kvalitetsfaktor med liten betydelse för detta index (1).

Punkterna i diagrammet motsvarar svaren från enskilda individer och linjerna är det effektivaste sättet att sammanbinda dessa punkter.

Lutningen på linjen är avgörande och denna visar effekten på nöjdkundindex från varje faktor. Är lutningen brant, som för faktor 2, har en liten

förbättring av denna faktor stor betydelse för värdet på nöjdkundindex. Är lutningen mindre brant har förbättringar av kvalitetsfaktorn mindre betydelse för värdet på nöjdkundindex.

Metoden blir mer komplicerad när man skall skatta betydelsen av flera kvalitetsfaktorer samtidigt. Men principen är densamma. De vikter som skattas när man har en modell med flera faktorer anger hur viktig varje faktor är – lutningen på linjen – sedan man tagit hänsyn till alla andra kvalitetsfaktorer. Vikten anger således den unika effekten på nöjdkundindex som varje faktor bidrar med.

# Förklaringsprocenten $R^2$

---

Skall modellen vara trovärdig måste man, med hjälp av de använda kvalitetsfaktorerna, kunna förklara variationen i svaren på nöjdukindex.

Hur väl de använda kvalitetsfaktorerna förklarar variationen i nöjdukindex uttrycks med  $R^2$ . I ekvationerna sätter man in hur varje individ svarat på alla kvalitetsfaktorer och räknar ut ett modellskattat värde för varje individ på nöjdukindex. Detta värde jämförs sedan – individ för individ – med de faktiska svar vi har på nöjdukindex. Man kan alltså direkt jämföra de modellskattade värdena på nöjdukindex med faktiska svar. På detta sätt kan man kontrollera hur väl de modellskattade resultaten stämmer med kundernas svar på nöjdukindex.

På detta sätt får man ett värde på hur stor del av variationen i nöjdukindex som kan förklaras av kundernas svar på använda kvalitetsfaktorer. Detta värde brukar uttryckas i  $R^2$ , som visar hur stor procent av all variation som finns i nöjdukindex som kan förklaras av modellen.

Blir förklaringsnivån låg – säg mindre än 50 procent – beror det antingen på att det saknas viktiga kvalitetsfaktorer i modellen eller att man använt oprecisa mätinstrument. En ytterligare möjlighet är att olika kundkategorier lägger mycket olika stor vikt vid olika förklaringsfaktorer. I sådana fall måste man göra separata analyser för olika kundgrupper.

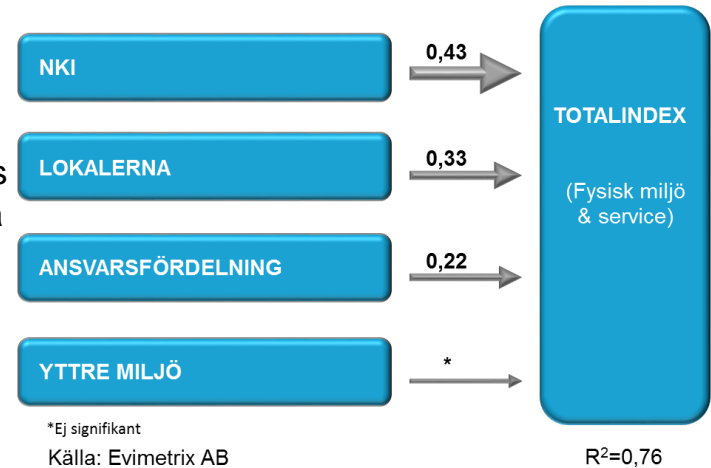
I de flesta tillämpningar där man på förhand har en god kunskap om vilka kvalitetsfaktorer som är viktiga för nöjdukindex når man ett förklaringsvärde kring 60 - 70 procent. Med så höga värden vet man att man i modellen använt de viktigaste kvalitetsfaktorerna och att alla ingående variabler är mätta med god precision. Vidare vet man att den kundgrupp som analyserats har likvärdiga vikter för varje kvalitetsfaktorer. I praktiken når man aldrig en förklarad variation på 100 procent. Värden på 60 procent brukar betraktas som höga.

# Tolkning av resultaten

**X** I uppdraget har en generell kommungemensam modell skattats (se vidstående figur). Modellen bygger på svar från samtliga kommuner som deltagit i den kommungemensamma undersökningen. Modellens vikter har tagits fram efter att deltagande kommuners resultat har vägts så att alla har lika stor påverkan på modellen. Modellvikterna blir emellertid i huvudsak samma även utan en vägning.

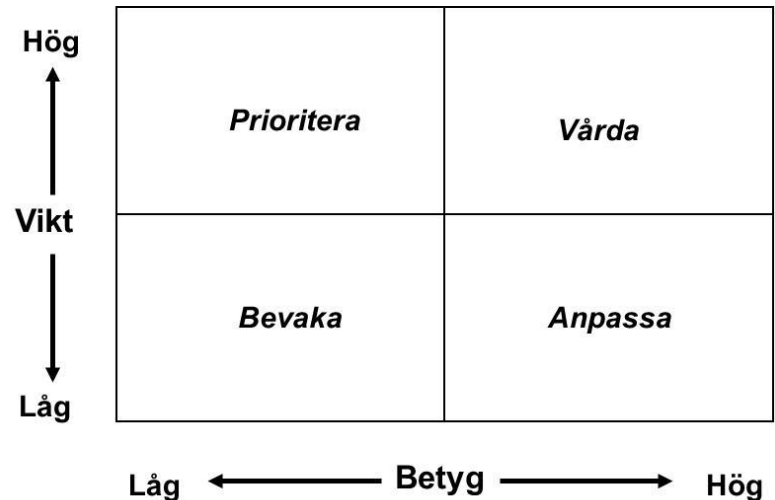
**X** I kommuner med mer än 80 observationer/svar kan egen modellskattning genomföras och det skall framhållas att värderingarna i de enskilda kommunerna kan skilja sig åt från vidstående modell väsentligt. Modellen tjänar emellertid som en god approximation av hur kommunala verksamhetshyresgäster ser på sina lokaler och levererad service.

**X** Vad modellen visar är att NKI har den största betydelsen/vikten bakom Totalindex. Vikten är 0,41 vilket innebär att om betyget (som inte visas i aktuell figur) för NKI i den enskilda kommunen kan stärkas med – låt säga – 4 betygsenheter, då kan Totalindex förväntas stärkas med ungefär en (+1,5) betygsenhet ( $4 \cdot 0,43$ ). På samma sätt kan Totalindex förväntas stärkas med ungefär en betygsenhet om Lokalerna stärks med tre (3) betygsenheter ( $3 \cdot 0,33$ ). Hävstången i kommunens förbättringsarbete är således högre om insatser görs för att stärka nöjdheten med servicekvaliteterna än om man arbetar med lokalerna. Det ska emellertid framhållas att förbättringsåtgärder avseende lokalerna vanligen är mer kostsamma än insatser för att stärka servicen. Ansvarsfördelningen (gränsdragningslista/x-lista) och den Yttre miljöns utformning har betydligt mindre betydelse för kundnöjdheten.



# Prioriteringsmatris

- X Vid analys av resultaten från undersökningen skall hänsyn tas till både den enskilda kommunens betygsresultat och vikterna/hävstångerna i modellen.
- X Kvaliteter med höga betyg och höga vikter ska **vårdas**.  
*"Vi är duktiga och detta är viktigt för hyresgästen"*
- X Kvaliteter med svaga betyg och låga vikter ska **bevakas**.  
Med detta menas att man ska bevaka så att inte betygen blir ännu lägre då en riktigt låg nivå tenderar att öka frågans betydelse och vikt.
- X Kvaliteter med svaga betyg och höga vikter bör **prioriteras** i det fortsatta förbättringsarbetet. Vi uppfyller inte hyresgästernas krav och förväntningar och frågan är viktig för deras verksamhet.
- X Kvaliteter med höga betyg och låga vikter bör **anpassas** eller omprövas. Vi levererar en hög kvalitet avseende aktuell frågeställning men detta har en liten eller låg betydelse för hyresgästens nöjdhet och kundnytta. Vi bör överväga om resurser inom aktuellt område kan anpassas eller omprövas i syfte att flytta resurser till områden som vi önskar prioritera.



# Sammanfattande kommentarer

## Fastighet i Östersunds kommun

---

- X Fastighet i Östersunds kommun får i huvudsak medelbetyg inom de flesta frågeområden.
- X Totalindex – det övergripande betyget på både den fysiska miljön och servicen – ges ett något svagt medelbetyg om 49. Betyget har dock ökat med två betygsenheter sedan föregående mätning. Totalindex förklaras av fyra kvaliteter – NKI (55), Lokalerna (51), Ansvarsfördelning (52) och Yttre miljö (57). NKI och Yttre miljö ges medelbetyg samtidigt som Ansvarsfördelningen (gränsdragningslistan) samt Lokalerna ges svagare medelbetyg.
- X NKI (Nöjd Kund Index) förklaras i sin tur av Inflytande & lyhördhet (47), Kundvård & personlig service (66), Skötsel & underhåll (47), samt Felanmälan (70). Felanmälan ges mycket bra betyg och Kundvården ges ett medelbetyg men Inflytande & lyhördhet (kunddialogen) och Skötsel & underhåll ges ett något svagare betyg. Samtliga bakomliggande kvaliteter har dock förbättrats sedan föregående mätning.
- X Den kvalitet med högst vikt bakom NKI – Inflytande & lyhördhet – ges ett ganska bra medelbetyg av respondenterna inom omsorg (i jämförelsen med andra kommuner), men svagare betyg av resterande verksamhetstyper, som inte alls är särskilt nöjda med den dialog som föreligger.
- X Lokalerna påverkar också hyresgästernas totala nöjdhet, men inte i lika stor utsträckning som NKI. Lokalerna ges ett svagare medelbetyg men några bakomliggande kvaliteter ges ändå medelbetyg. Gruppen Omsorg är dessutom ganska nöjda med sina lokaler.
- X När det gäller de olika lokaltyperna så ger Omsorg även högst betyg på NKI.

# Fördjupade kommentarer

---

Fastighet bör fokusera arbetet på de kvaliteter som betyder mest för hyresgästerna. Detta innebär att kvaliteter med höga effektmått och svaga betyg skall prioriteras. NKI – Fastighets samlade betyg på serviceleveransen – är den kvalitet med störst påverkan på kundernas totala nöjdhet (Totalindex). Det är hit som Fastighet bör rikta större delen av sina förbättringsåtgärder. Betyget gällande NKI har förbättrats sedan föregående mätning. Det finns dock fortsatt en del bakomliggande kvaliteter som ges något svaga betyg och som därför bör prioriteras.

Vad gäller Inflytande & lyhördhet, som handlar om kunddialogen, dvs. kontakten och kommunikationen mellan Fastighet och verksamheterna, så upplever samtliga verksamhetstyper i stor utsträckning att det är svårt att göra sig hörda och att de ges dåliga möjligheter att påverka olika åtgärder som rör underhåll och löpande skötsel av lokalerna. Betygen har ökat ganska mycket inom alla verksamhetstyper men är fortsatt något svaga. Här är det viktigt att Fastighet ser över hur hänsyn tas till verksamheternas synpunkter och önskemål.

Det som är viktigt för att stärka kunddialogen är att visa upp ett engagemang för verksamheterna men också låta dem tycka till och påverka när olika beslut ska tas. Det är även viktigt att informera om planerat underhåll samt låta verksamheterna vara med och besluta om vad som ska prioriteras i lokalerna. En del underhållsåtgärder är självfallet nödvändiga att genomföra, men i andra delar är det bra att låta verksamheterna vara med i diskussionen och när det är möjligt också ge verksamheterna alternativ att välja mellan.

Betyget gällande Kundvård & personlig service har också förbättrats sedan föregående mätning. Här är det framförallt Kunskap och förståelse för verksamheternas behov som har förbättrats markant, men även kvaliteterna gällande personalen har ökat.

# Fördjupade kommentarer

---

Skötsel och underhåll ges på total nivå ett något svagt medelbetyg men har ändå förbättrats sedan föregående mätning. Här är det framförallt betyget gällande den inre skötseln som har ökat. Dock är det fortsatt något svagt. Lokalernas underhållsskick samt hur snabbt överenskomna underhållsåtgärder genomförs har däremot blivit bättre.

Felanmälan ges ett starkt betyg om 70. Här är det övervägande återkopplingen och uppföljningen av felanmälan som har föranlett ökningen i totalbetyget. Dessa två kvaliteter har dock också bidragit till att tiden till åtgärd har förbättrats. När verksamheterna faktiskt får information om att ett fel är avhjälpt upplevs också tiden till åtgärd som snabbare.

Lokalerna ges ett svagare medelbetyg där större delen av de bakomliggande kvaliteterna också ges något svaga betyg. Här är det Skola och Förskola som är mindre nöjda med lokalerna, framförallt vad gäller lokalernas standard. En förbättring av lokalernas standard kan däremot vara kostsamt, men vissa enklare åtgärder som t.ex. ommålning kan ändå ge en tydlig positiv effekt. Andra åtgärder, som att t.ex. bygga om lokalerna, är både dyrt och tidskrävande och då är det bättre att fokusera kundarbetet mot servicedelarna istället. Dock är det viktigt att här föra en dialog med dessa verksamheter om vad som skulle kunna förbättra deras lokaler och även kundnöjdheten.

Ansvarsfördelning handlar om gränsdragningslistan mellan Fastighet i Östersunds kommun och verksamheterna. Här kan en positiv utveckling ses även om betyget fortsatt är något svagt. Här behöver Fastighet nå ut till verksamheterna och informera och tydliggöra vad som gäller, vem som ansvarar för vad och vad verksamheterna kan förvänta sig.

Den Yttre miljön ges medelbetyg. Den personliga tryggheten och säkerheten samt belysningen kvälls/nattetid har dessutom förbättrats framförallt inom Skola, vilket är mycket positivt.

Den egna indelningen per område visar att Odensala/Torvalla är mycket nöjda totalt sett och dessutom har betyget ökat. Centrala och Lit är inte särskilt nöjda totalt men något mer nöjda med den service som levereras av Fastighet.

# Rekommendationer

---

- X** För att stärka kundnöjdheten hos Fastighets hyresgäster rekommenderar Evimetrix att arbetet fokuseras på följande:
  - Se över hur kontakten fungerar mellan verksamheterna och Fastighet och fundera på hur dialogen skulle kunna förbättras gentemot samtliga verksamhetstyper. Fundera också på om det föreligger några skillnader i hur dialogen ser ut med hyresgästerna inom Förskola och Skola i jämförelse med Omsorg. Det som är viktigt här är att skapa en nära relation med mellan Fastighet och hyresgästerna genom att träffa hyresgästerna. En viktig del i kunddialogen är att informera om underhållsplaner och andra inplanerade åtgärder men också att låta verksamheterna vara med och bestämma (alternativt att kanske ge dem valmöjligheter). Detta kan dessutom bidra till att förbättra hyresgästernas syn inom andra frågeområden
  - Förbättra både den yttre och den inre skötseln. Här kan det vara väsentligt att fråga hyresgästerna om vad det är som skulle kunna fungera bättre, för att komma fram till åtgärder som kan stärka betygen.
  - Förskola och Skola ger svaga betyg på Lokalernas standard samt på Lokalernas underhållsskick. Här bör Fastighet föra en dialog med hyresgästerna för att komma fram till åtgärder som kan stärka betygen (t.ex. ommålning).

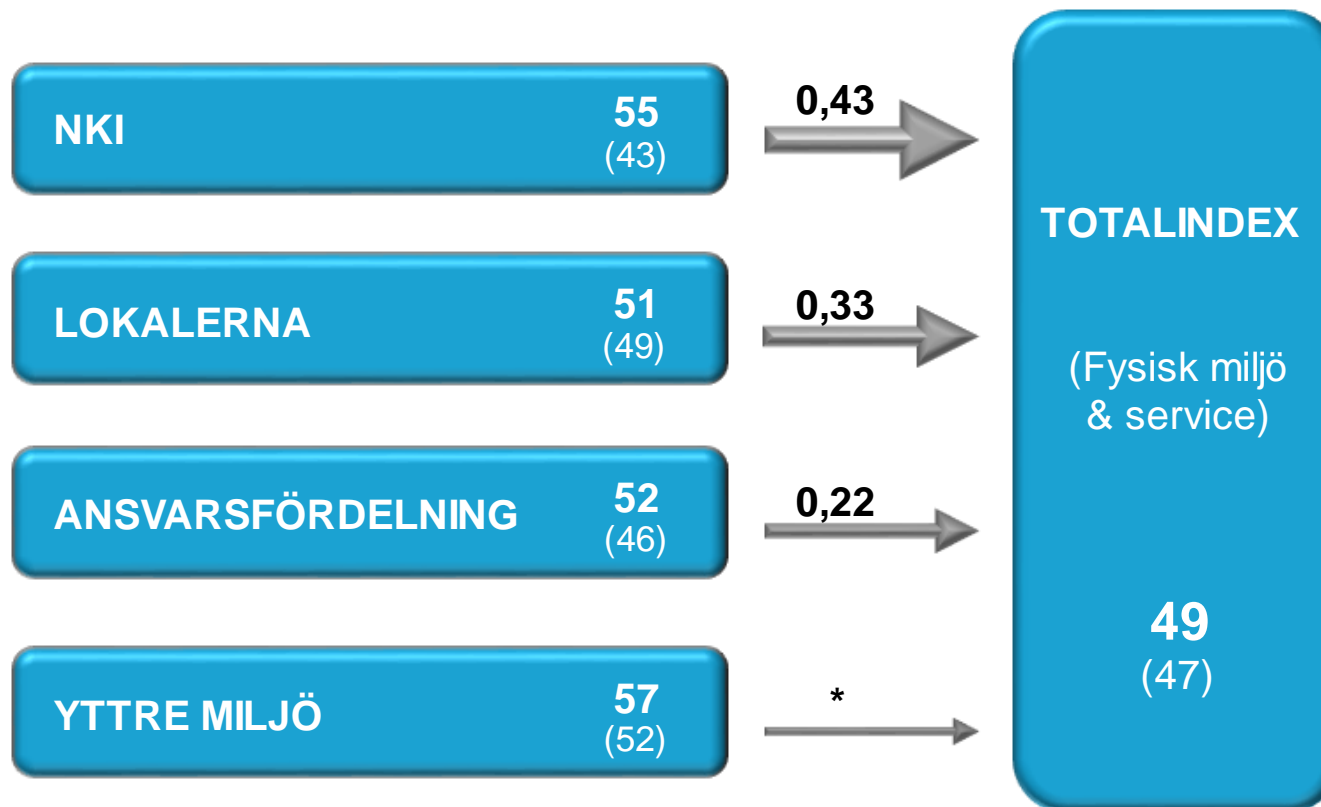


# Totalindex, fysisk miljö och service

Bakomliggande variabler till Totalindex

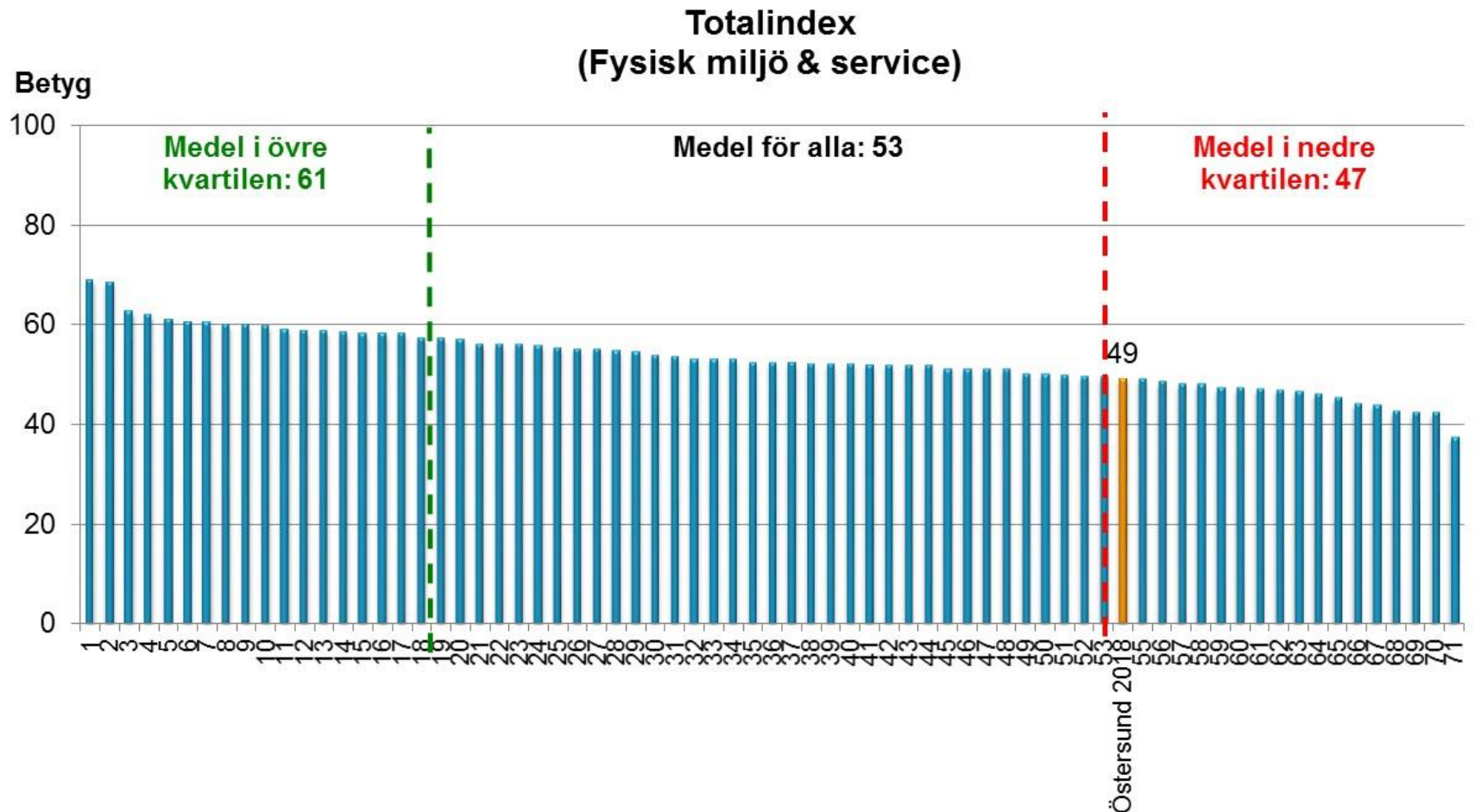
# Förklaringsmodell, Totalindex

skala 0-100



Källa: Evimetrix AB

# Totalindex – Riktmärken

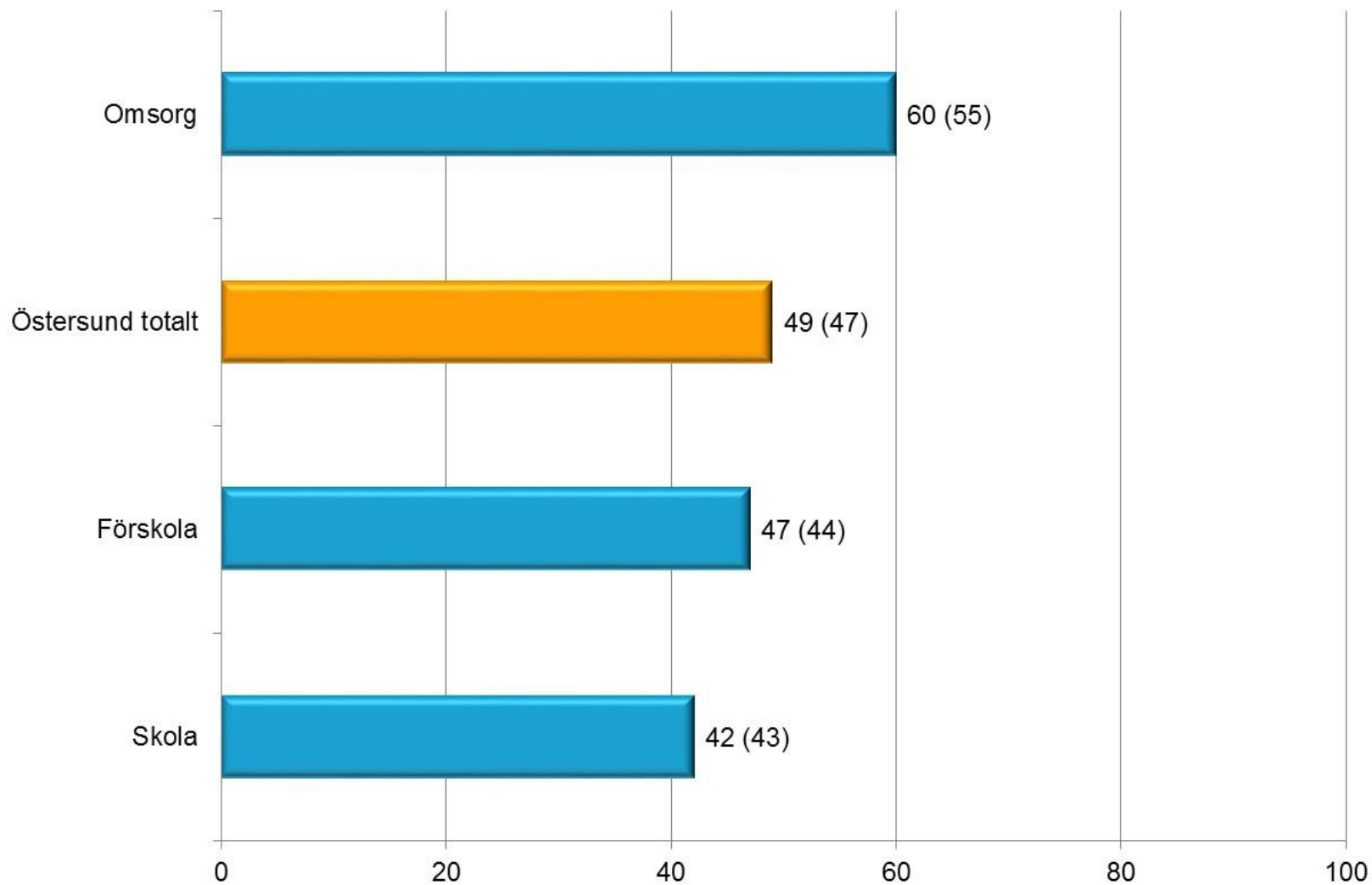


Källa: Evimetrix AB

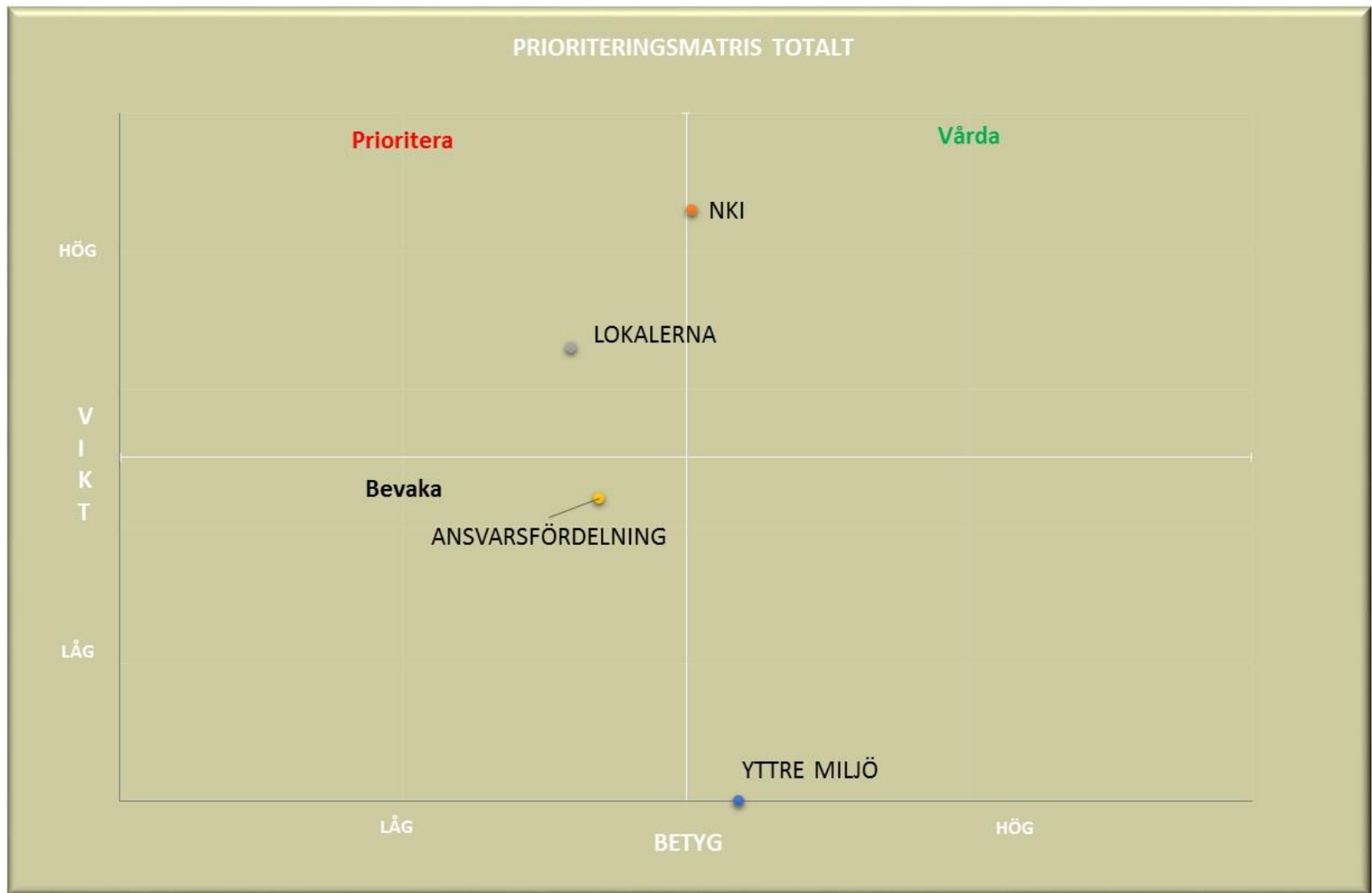
Antal kommuner

# Totalindex

(per lokaltyp)



# Prioritering Totalt

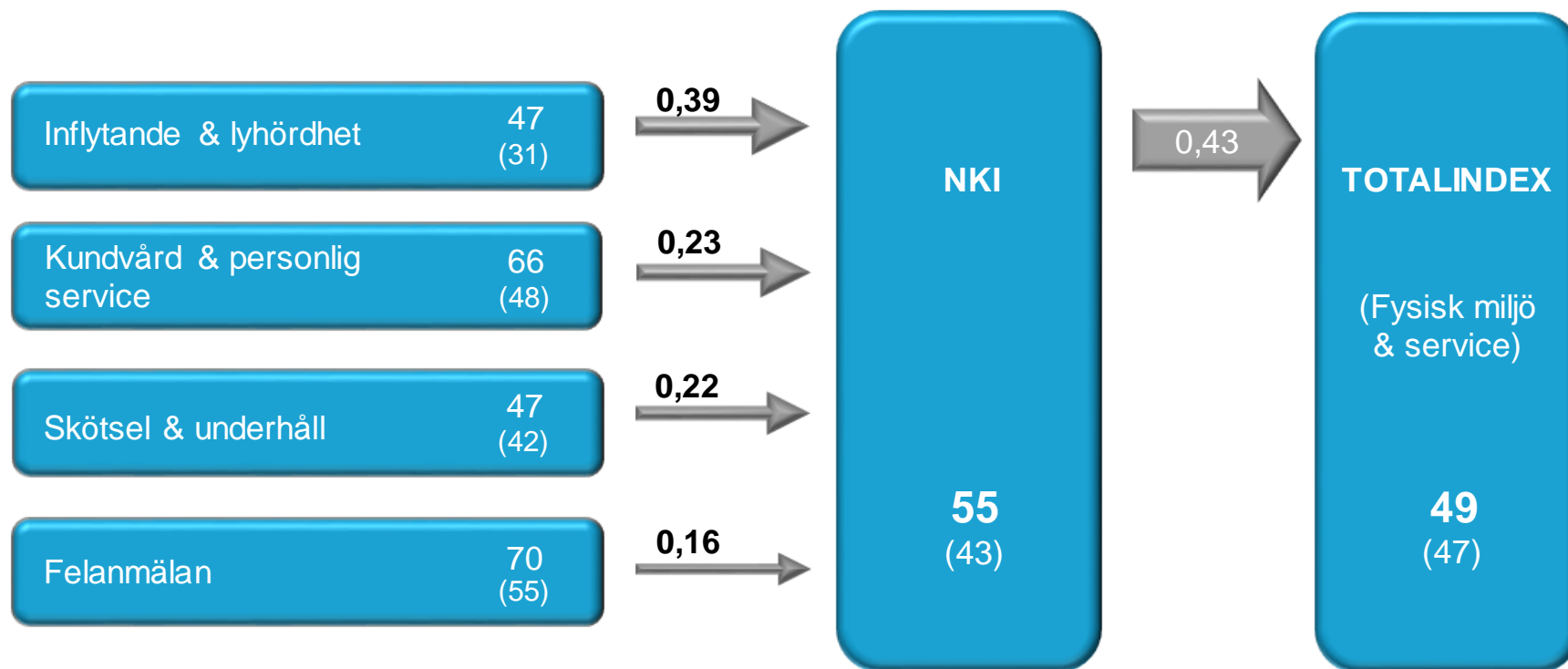


# NKI, Fastighetsägarbetyget

Bakomliggande variabler till NKI

# Förklaringsmodell, NKI

skala 0-100



Källa: Evimetrix AB

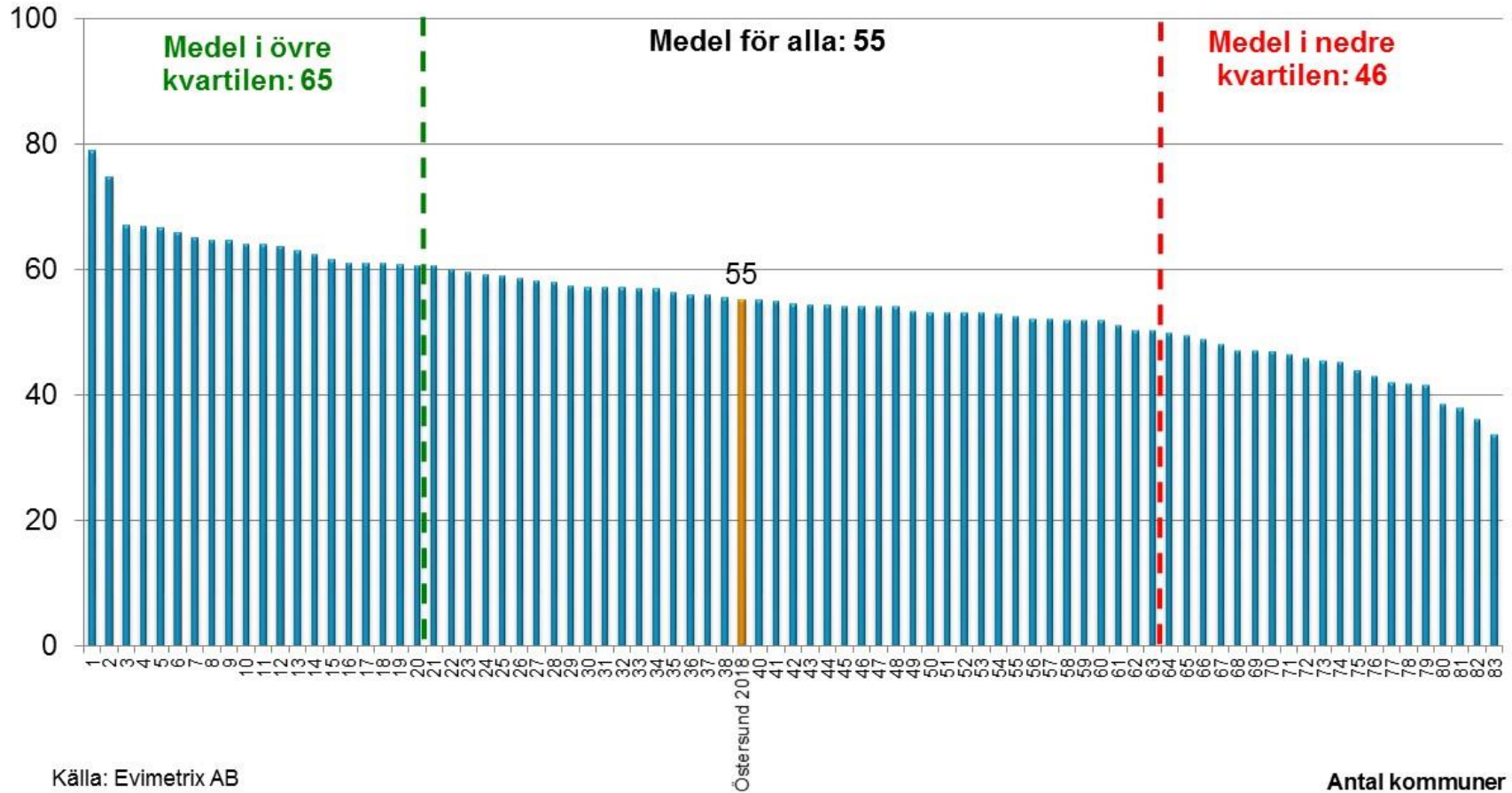
R<sup>2</sup>=0,75

# NKI – Riktmärken



## Nöjd Kund Index (NKI) (Kommunala fastighetsorganisationer)

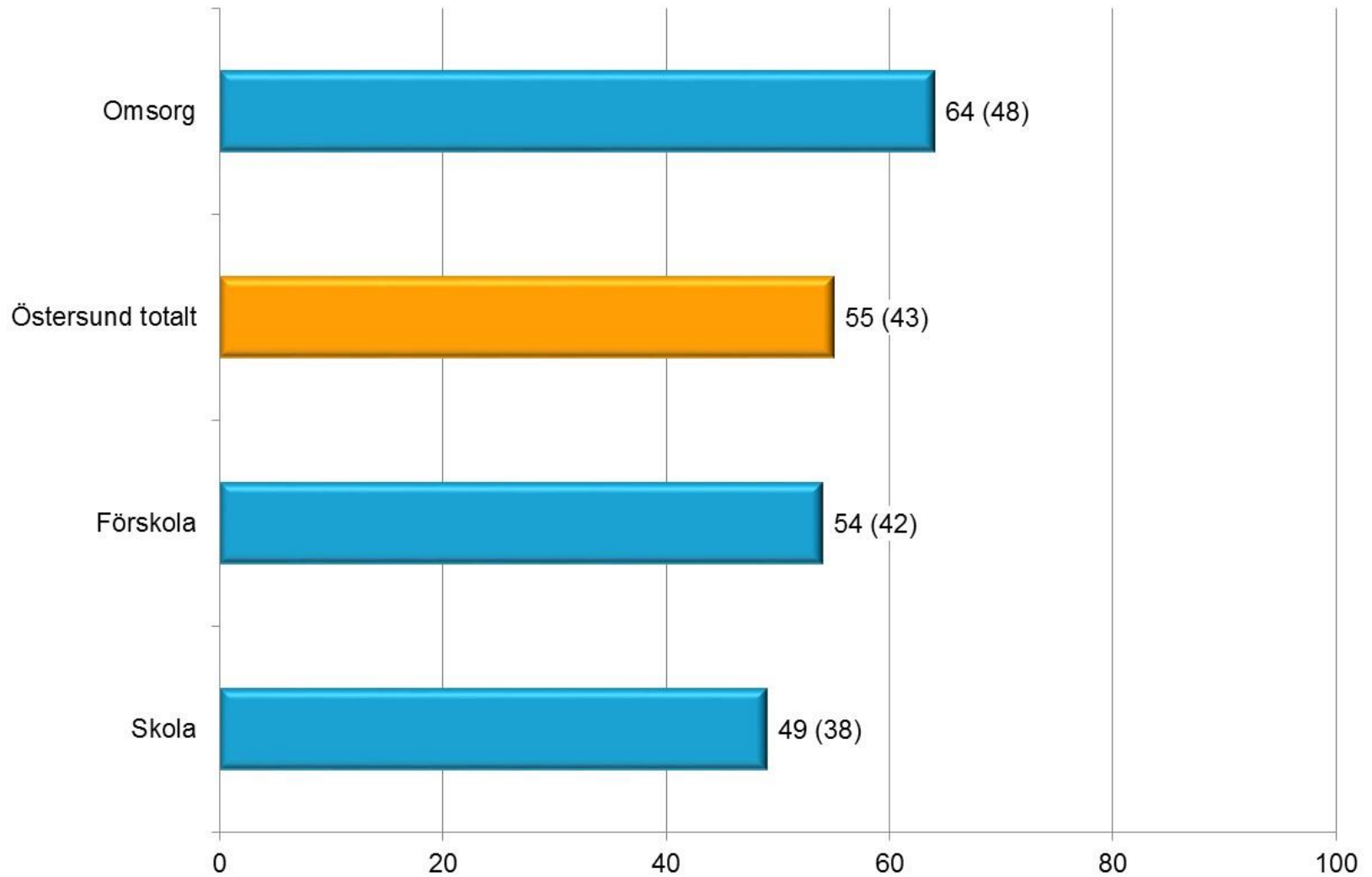
Betyg



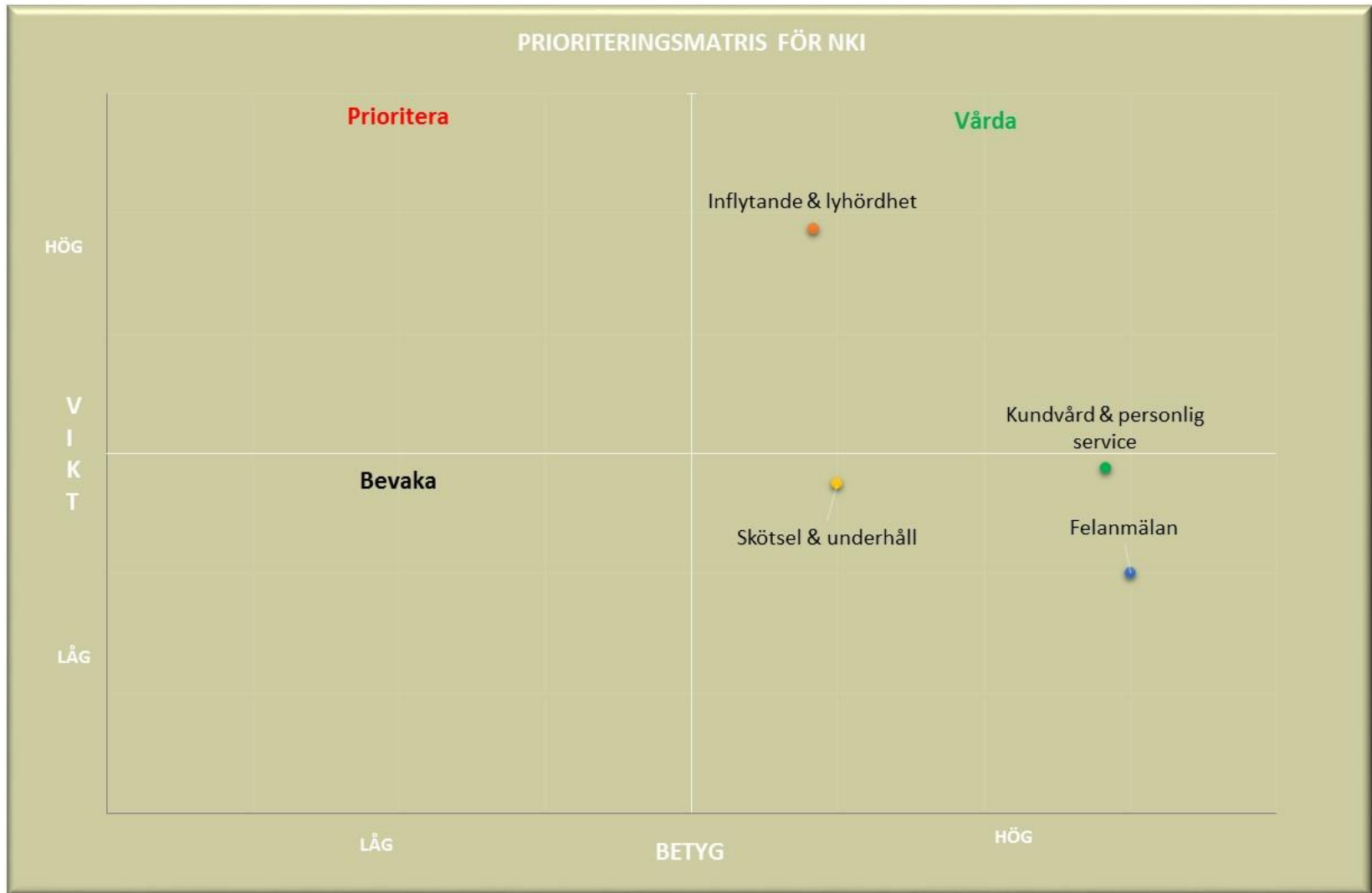


# NKI

(per lokaltyp)

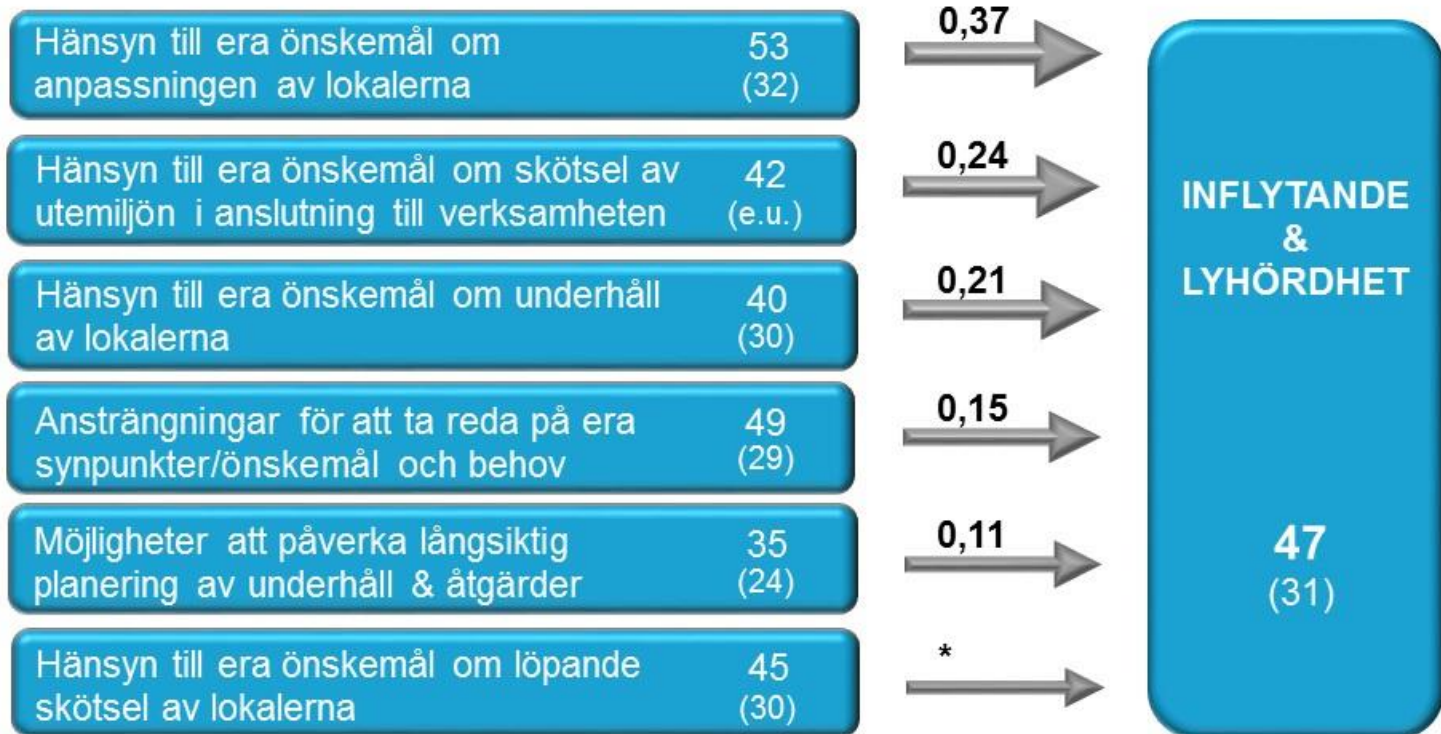


# Prioritering för NKI



# Inflytande & lyhördhet, förklarande variabel bakom NKI

skala 0-100



\*Ej signifikant

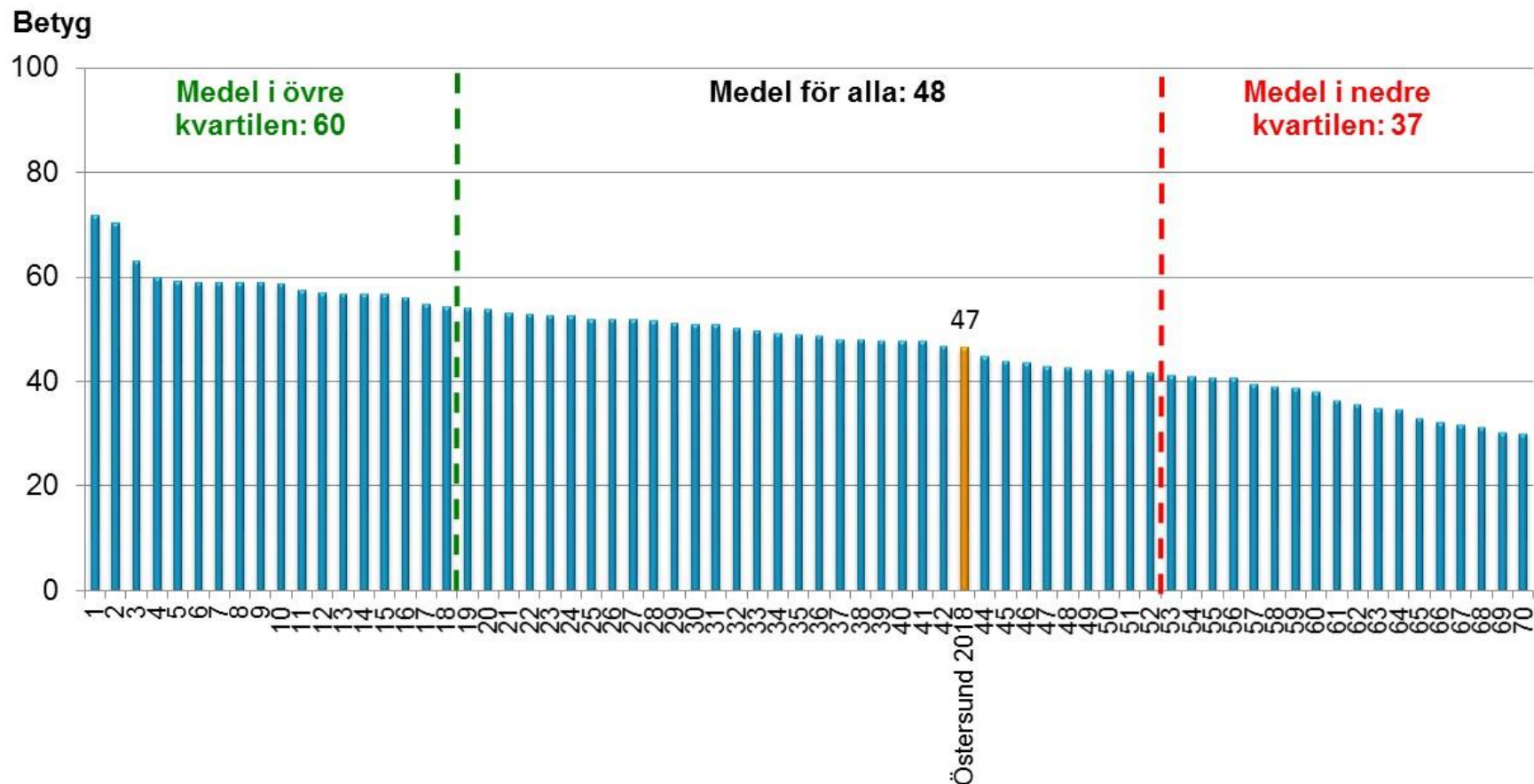
Källa: Evimetrix AB

$R^2=0,84$

# Inflytande & lyhördhet – Riktmärken



## Inflytande & lyhördhet

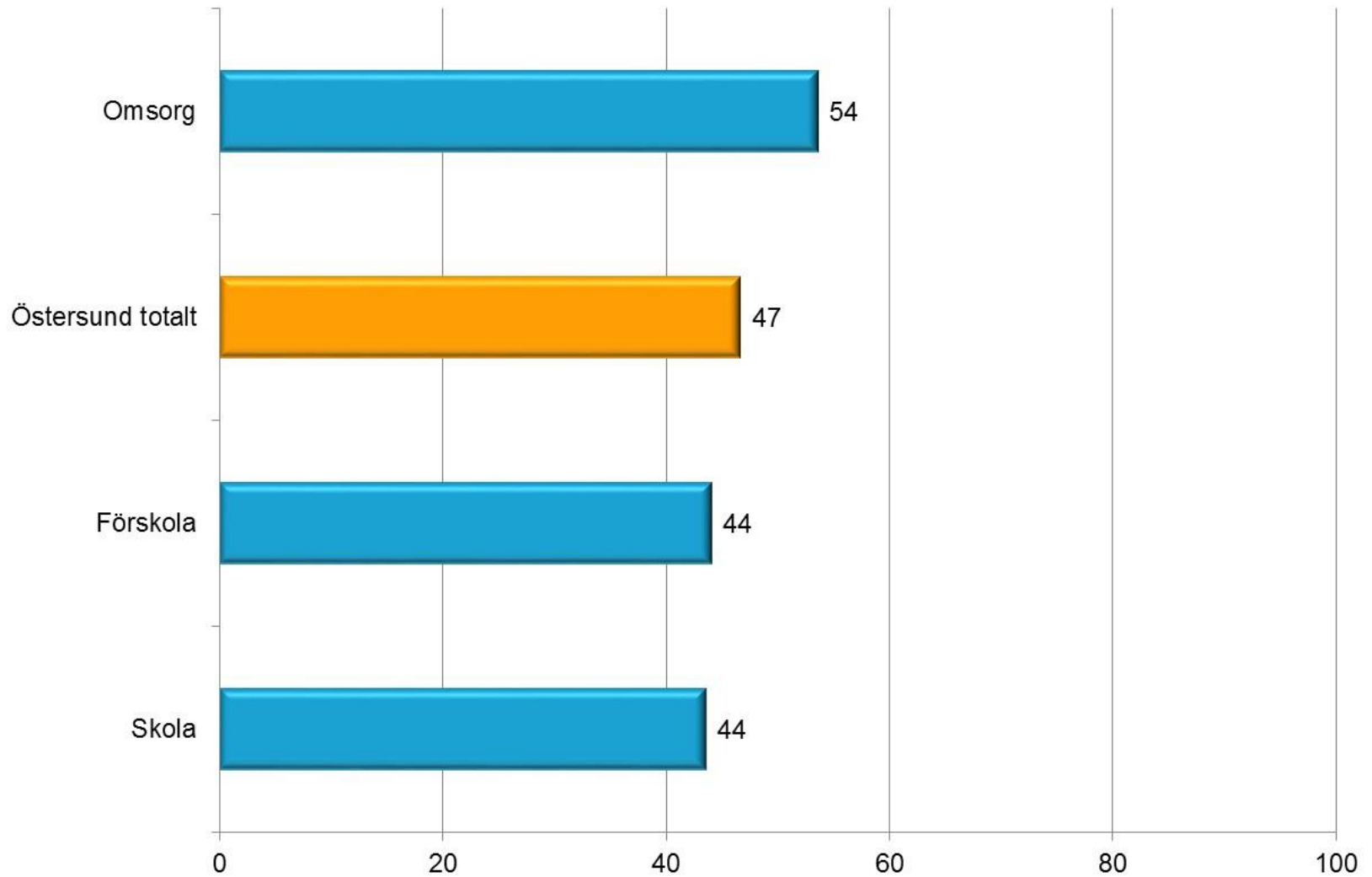


Källa: Evimetrix AB

Antal kommuner

# Inflytande & lyhördhet

(per lokaltyp)



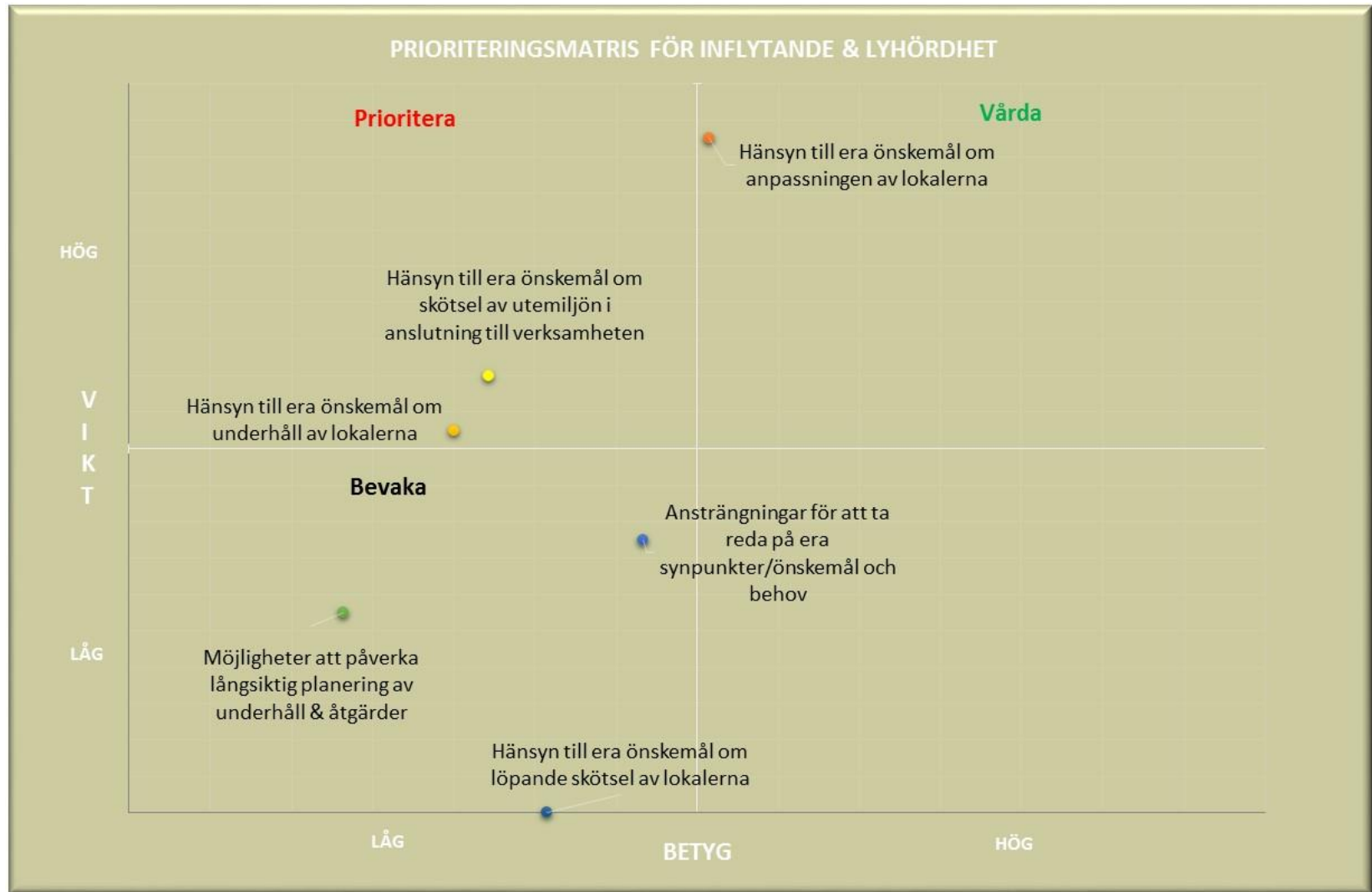
# Kvaliteter som förklarar Inflytande & lyhördhet



	Förskola		Skola		Omsorg		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Hänsyn till era önskemål om anpassningen av lokalerna	53	34	47	29	59	34	53	32
Hänsyn till era önskemål om skötsel av utemiljön i anslutning till verksamheten	42	e.u.	40	e.u.	43	e.u.	42	e.u.
Hänsyn till era önskemål om underhåll av lokalerna	38	30	34	23	49	38	40	30
Ansträngningar för att ta reda på era synpunkter/önskemål och behov	56	33	44	29	48	22	49	29
Möjligheter att påverka långsiktig planering av underhåll & åtgärder	40	27	27	21	36	24	35	24
Hänsyn till era önskemål om löpande skötsel av lokalerna	40	30	41	27	53	35	45	30
<b>Inflytande &amp; lyhördhet</b>	<b>44</b>	<b>33</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>54</b>	<b>33</b>	<b>47</b>	<b>31</b>

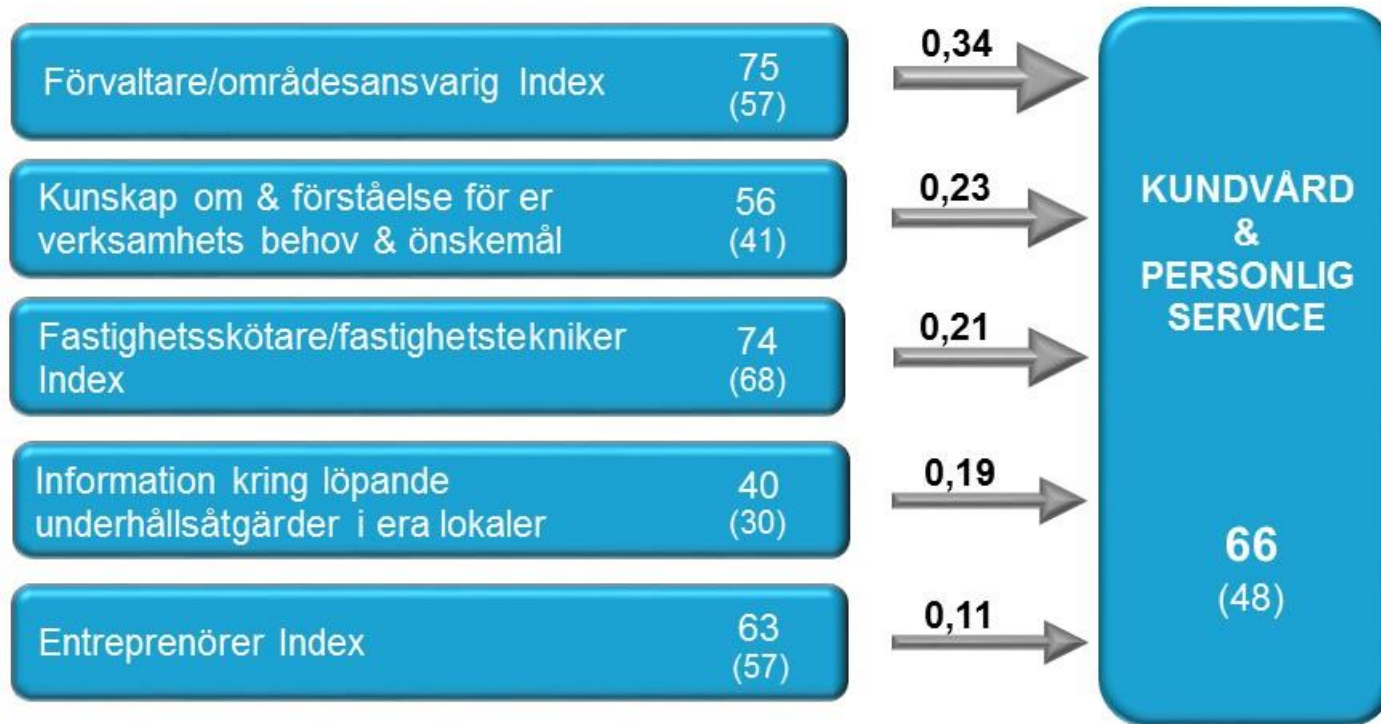
e.u. = ej undersökt

# Prioritering för Inflytande & Lyhördhet



# Kundvård & personlig service, förklarande variabel bakom NKI

skala 0-100



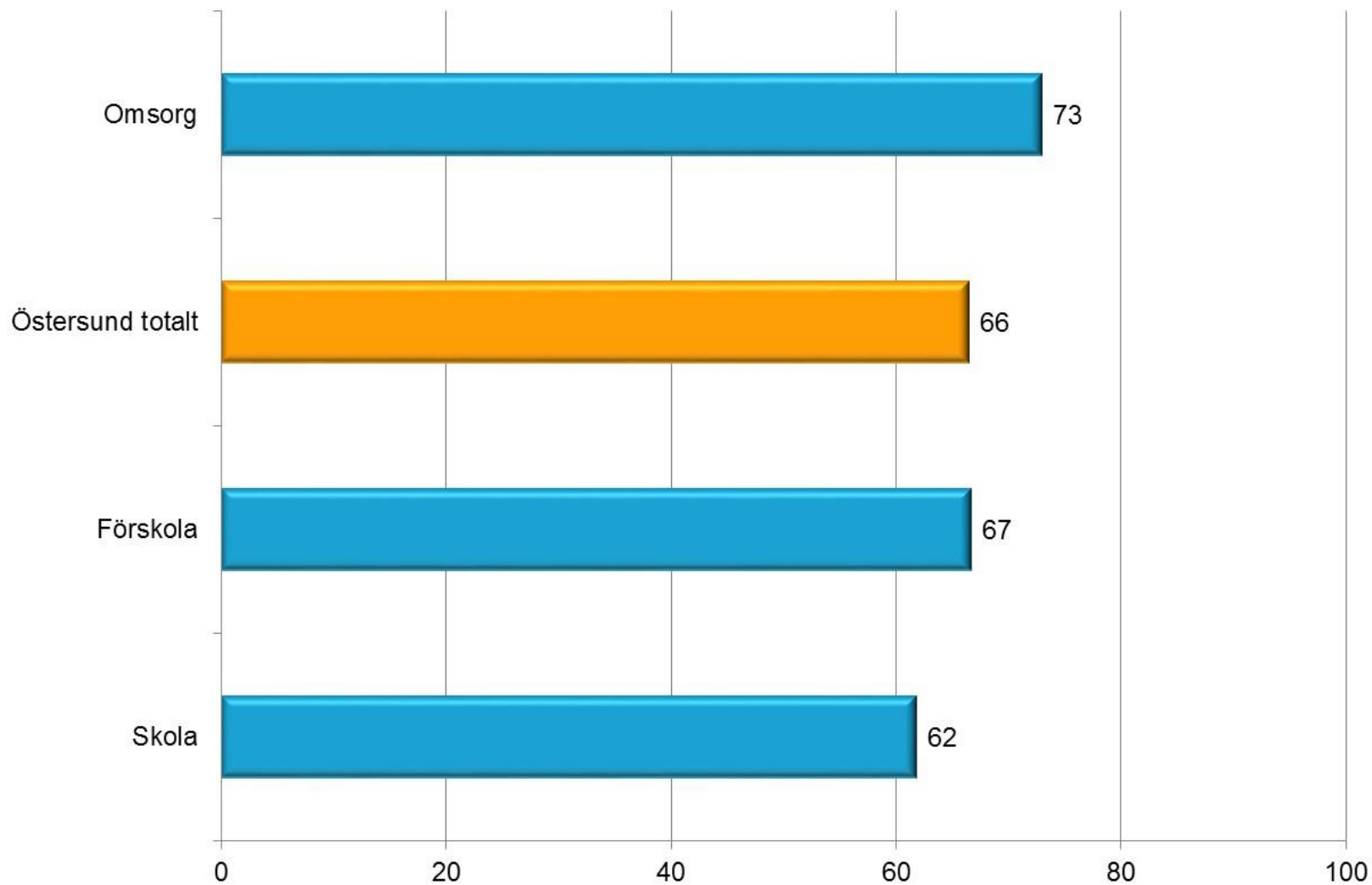
Källa: Evimetrix AB





# Kundvård & personlig service

(per lokaltyp)



# Kvaliteter som förklarar Kundvård & personlig service



	Förskola		Skola		Omsorg		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Förvaltare/områdesansvarig Index	82	58	71	53	74	60	75	57
Kunskap om & förståelse för er verksamhets behov & önskemål	54	43	51	40	67	40	56	41
Fastighetsskötare/fastighetstekniker Index	73	66	72	59	77	79	74	68
Information kring löpande underhållsåtgärder i era lokaler	34	31	34	27	54	34	40	30
Entreprenörer Index	62	56	58	57	69	58	63	57
<b>KUNDVÅRD &amp; PERSONLIG SERVICE</b>	<b>67</b>	<b>47</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>73</b>	<b>56</b>	<b>66</b>	<b>48</b>

# Kvaliteter som bildar ”personal-index”



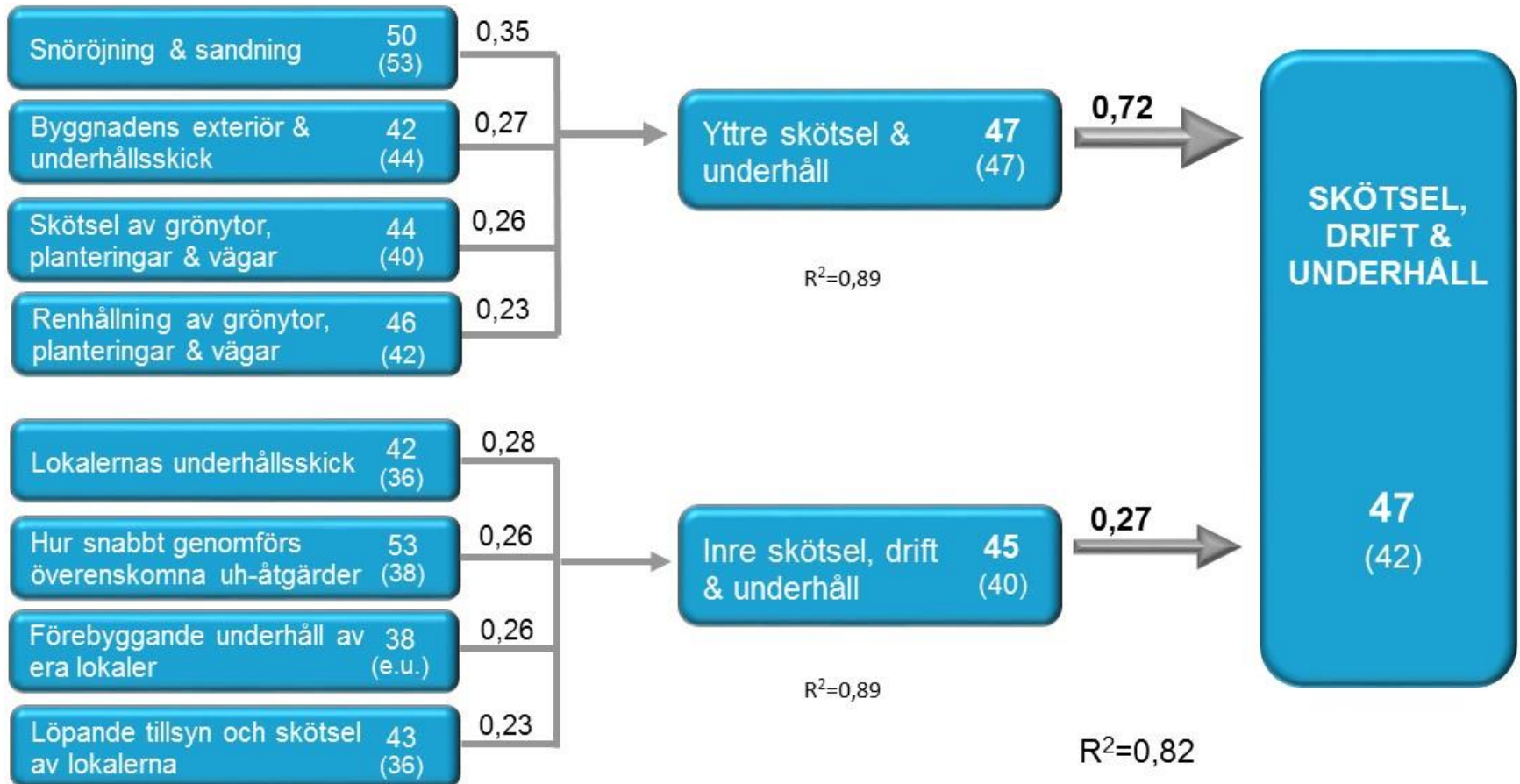
	Förskola		Skola		Omsorg		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
<b>Förvaltare/områdesansvarig Index</b>	<b>82</b>	<b>58</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>74</b>	<b>60</b>	<b>75</b>	<b>57</b>
<i>Möjlighet att få kontakt med Förvaltare/områdesansvarig</i>	75	48	64	46	71	51	69	48
<i>Bemötande från Förvaltare/områdesansvarig</i>	87	71	76	67	80	73	80	70
<i>Servicenivån från Förvaltare/områdesansvarig</i>	84	56	74	52	73	58	76	55
<b>Fastighetsskötare/fastighetstekniker Index</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>72</b>	<b>59</b>	<b>77</b>	<b>79</b>	<b>74</b>	<b>68</b>
<i>Möjlighet att få kontakt med Fastighetsskötare/fastighetstekniker</i>	75	65	72	56	77	73	74	65
<i>Bemötande från Fastighetsskötare/fastighetstekniker</i>	73	70	73	66	79	86	75	74
<i>Servicenivån från Fastighetsskötare/fastighetstekniker</i>	70	66	72	56	76	77	73	66
<b>Entreprenörer Index</b>	<b>62</b>	<b>56</b>	<b>58</b>	<b>57</b>	<b>69</b>	<b>58</b>	<b>63</b>	<b>57</b>
<i>Möjlighet att få kontakt med Entreprenörer</i>	60	52	48	47	65	39	56	46
<i>Bemötande från Entreprenörer</i>	70	73	64	69	71	68	67	70
<i>Servicenivån från Entreprenörer</i>	60	58	61	66	72	59	65	62

# Prioritering för Kundvård & personlig service



# Skötsel, drift & underhåll, förklarande variabel bakom NKI

skala 0-100



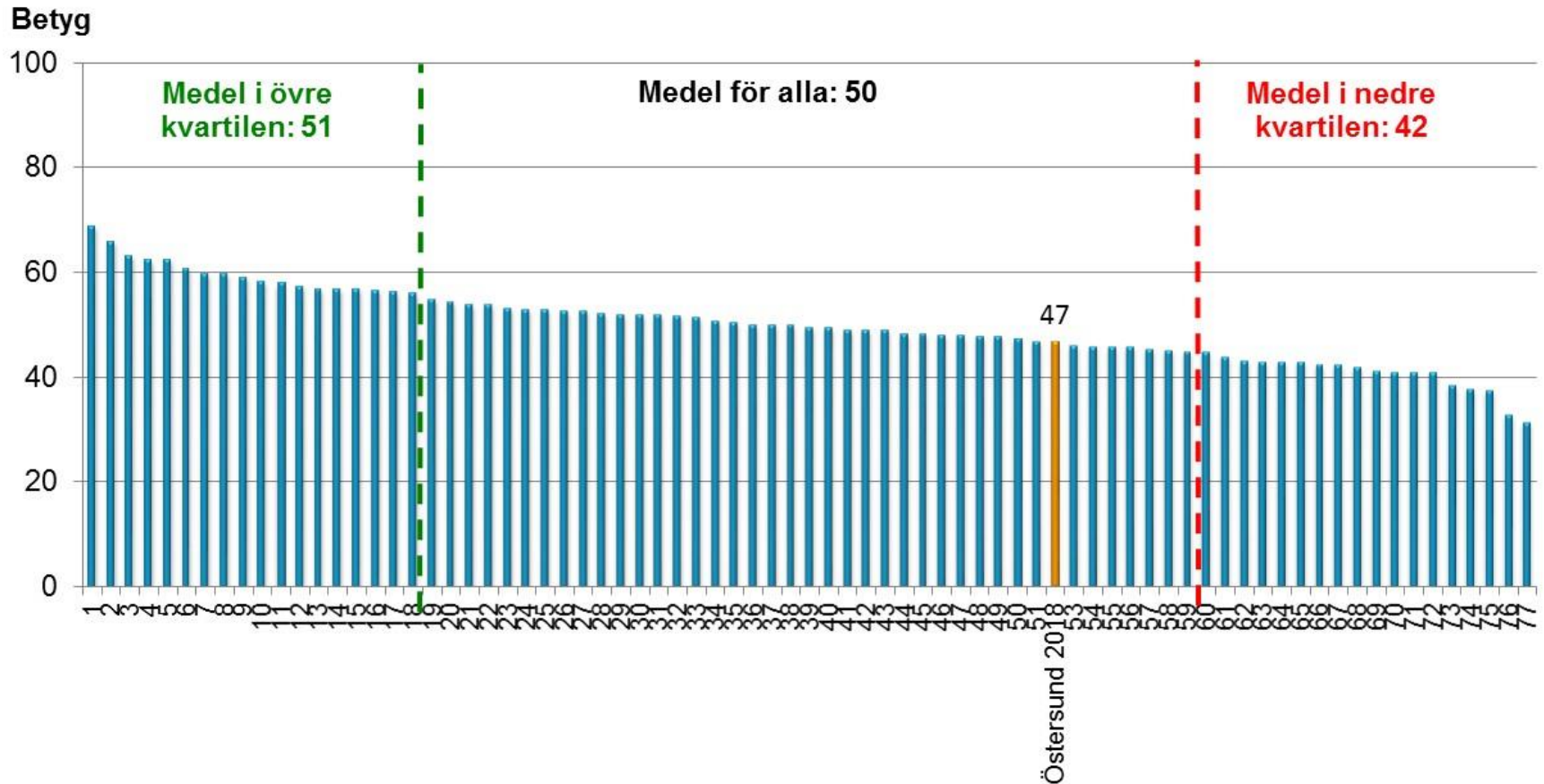
Källa: Evimetrix AB

e.u. = ej undersökt (ny fråga 2018)

# Skötsel, drift & underhåll – Riktmärken



## Skötsel & UH

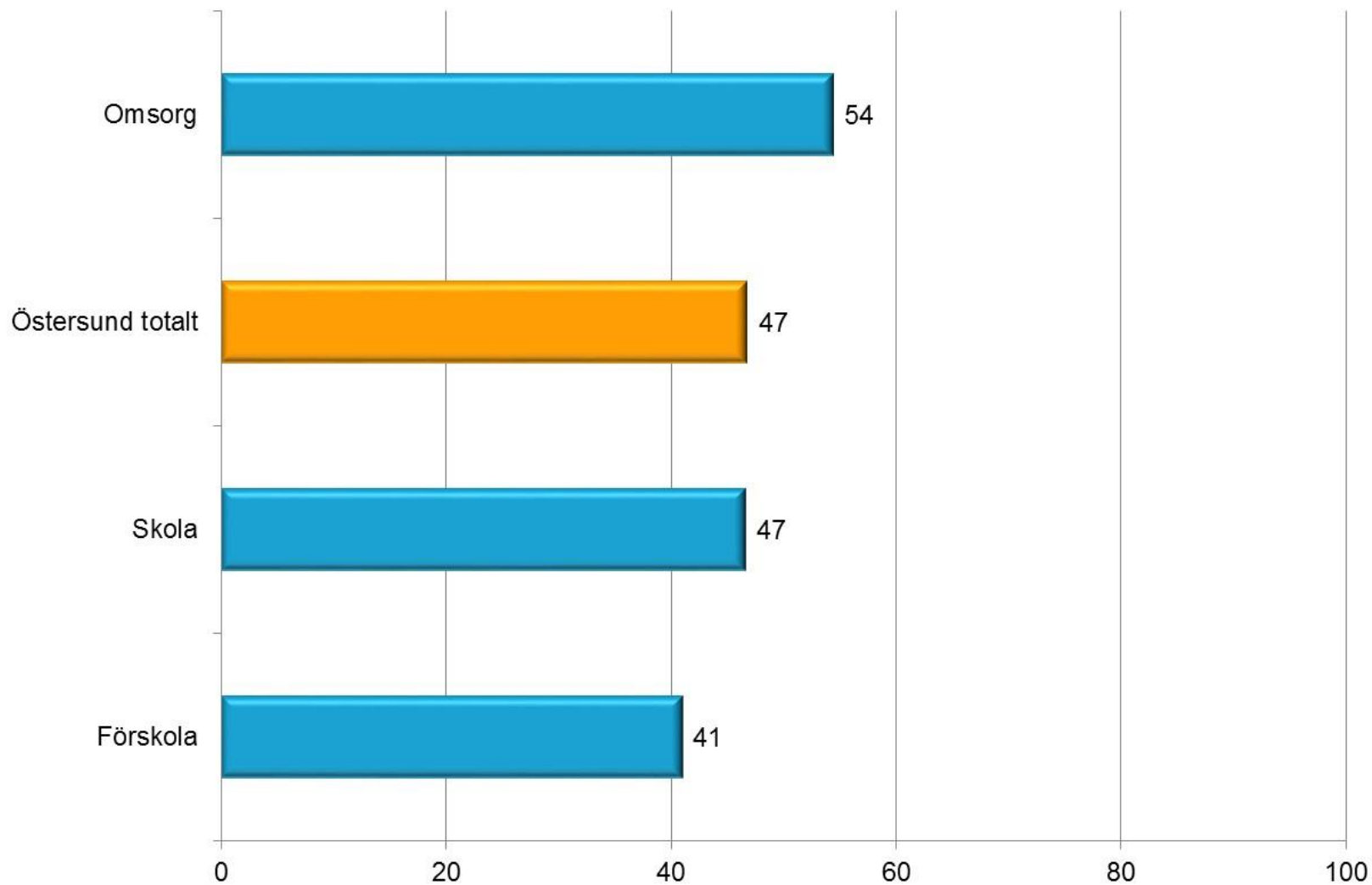


Källa: Evimetrix AB

Antal kommuner

# Skötsel, drift och underhåll

(per lokaltyp)



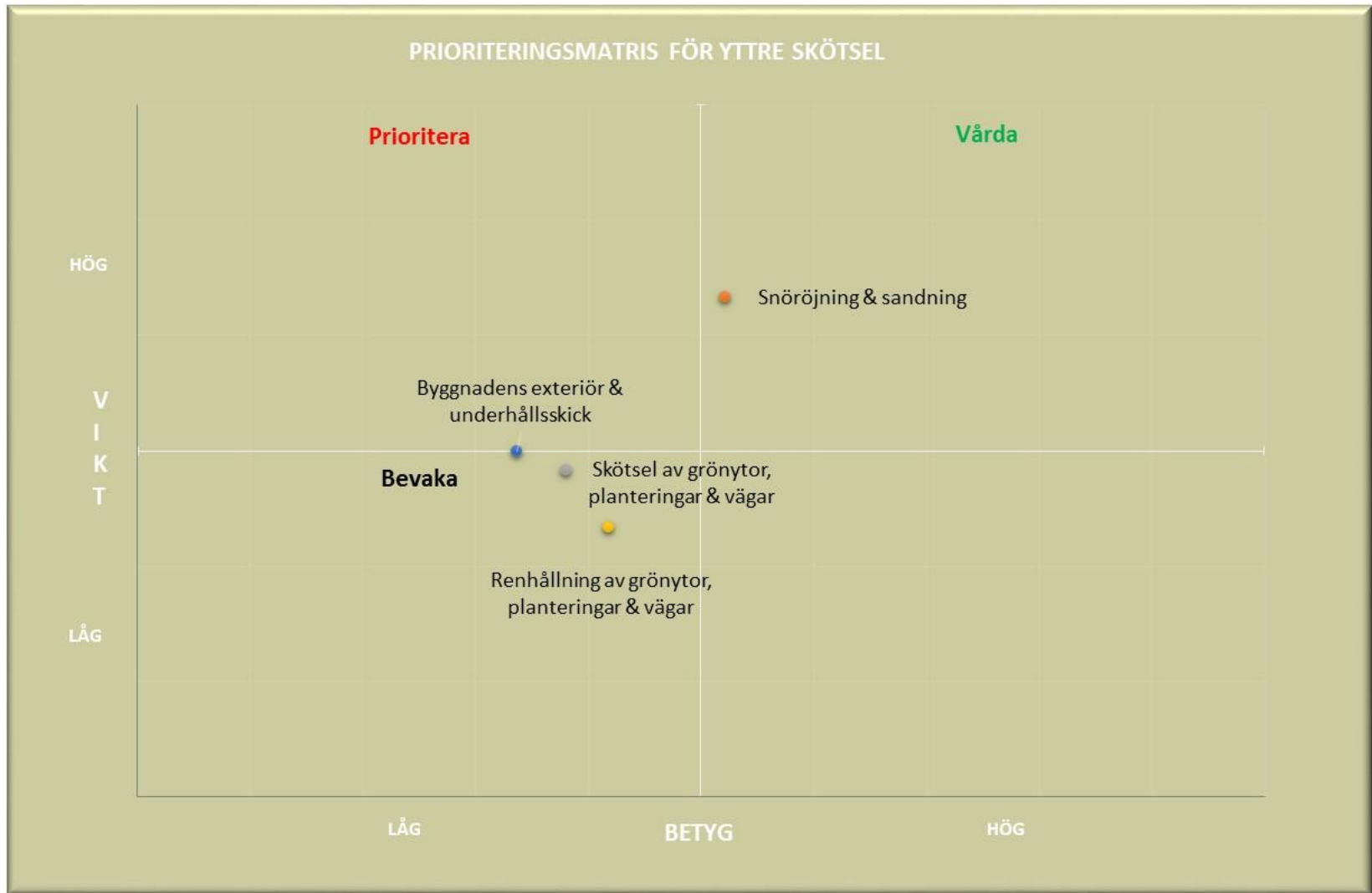


# Kvaliteter som förklarar Yttre skötsel



	Förskola		Skola		Omsorg		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Snöröjning & sandning	46	44	54	55	49	59	50	53
Byggnadens exteriör & underhållsskick	45	46	34	40	51	45	42	44
Skötsel av grönytor, planteringar & vägar	42	34	43	35	49	52	44	40
Renhållning av grönytor, planteringar & vägar	46	38	43	35	49	52	46	42
<b>YTTRE SKÖTSEL OCH UNDERHÅLL</b>	<b>44</b>	<b>41</b>	<b>47</b>	<b>49</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>47</b>	<b>47</b>

# Prioritering för Yttre skötsel



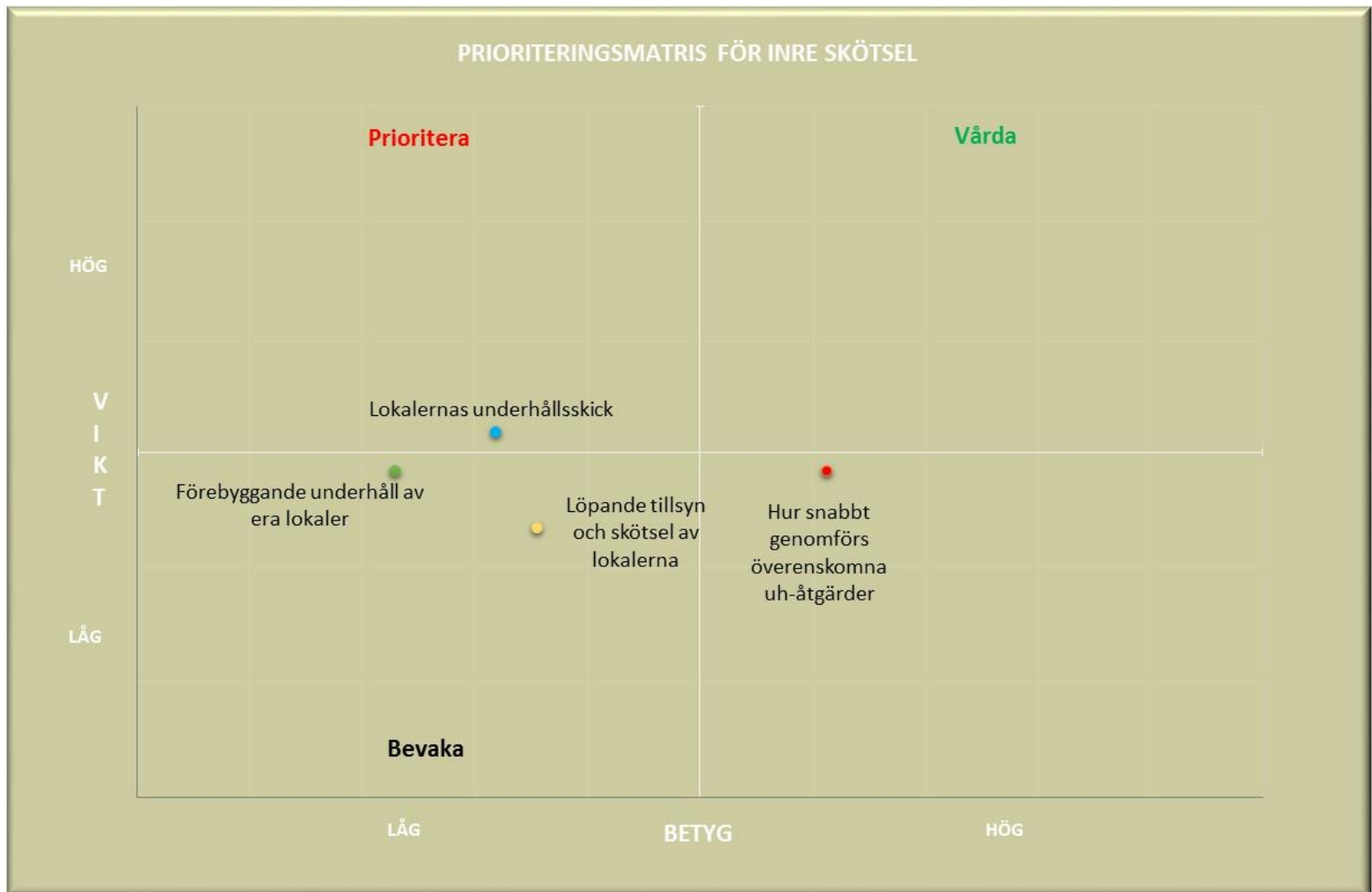
# Kvaliteter som förklarar Inre skötsel



	Förskola		Skola		Omsorg		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Lokalernas underhållsskick	39	35	35	31	53	44	42	36
Hur snabbt genomförs överenskomna uh-åtgärder	48	31	51	35	62	51	53	38
Förebyggande underhåll av era lokaler	32	e.u.	34	e.u.	51	e.u.	38	e.u.
Löpande tillsyn och skötsel av lokalerna	39	32	40	34	52	43	43	36
<b>INRE SKÖTSEL, DRIFT OCH UNDERHÅLL</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>57</b>	<b>48</b>	<b>45</b>	<b>40</b>

e.u. = ej undersökt (ny fråga 2018)

# Prioritering för Inre skötsel

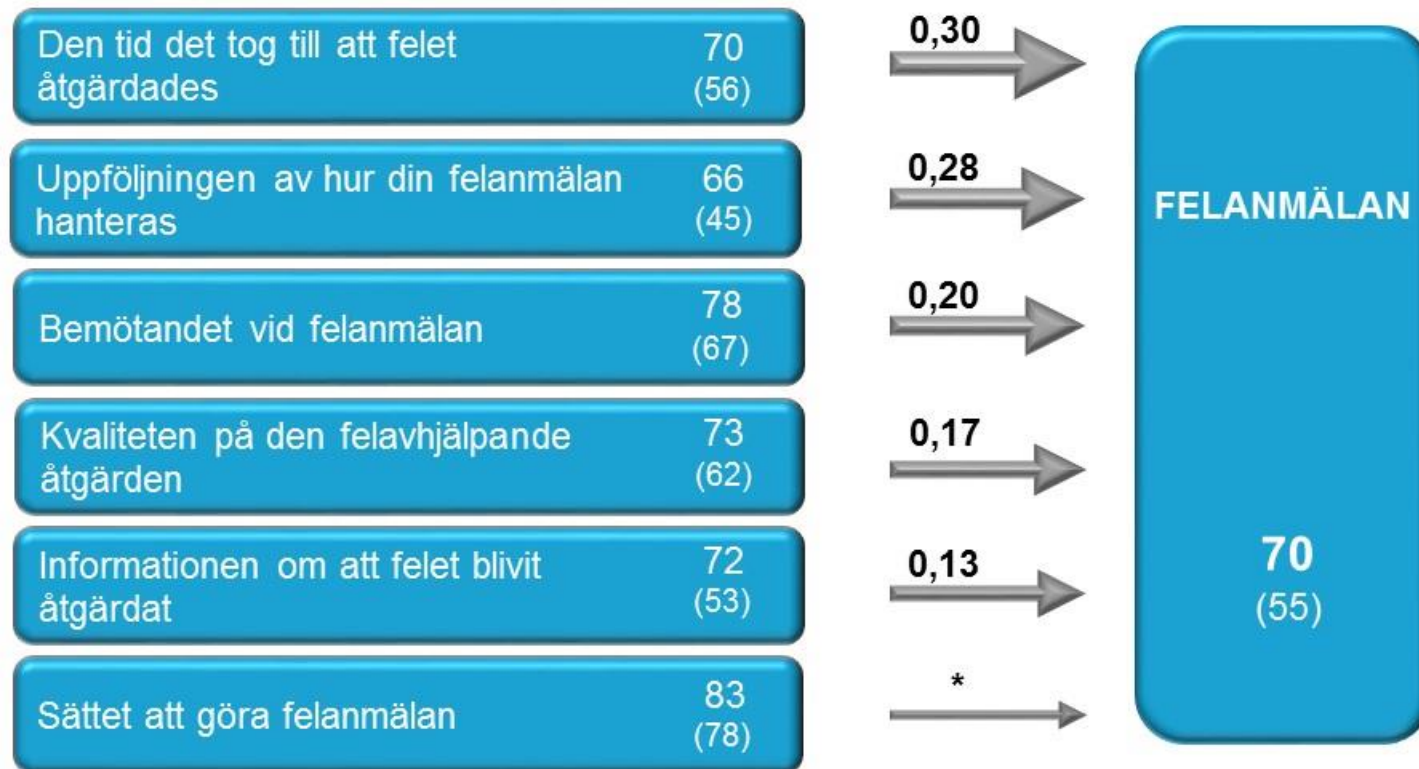


# Felanmälan, förklarande variabel bakom NKI

skala 0-100



**X** 92,6 procent av respondenterna har gjort en felanmälan senaste 12 månaderna.



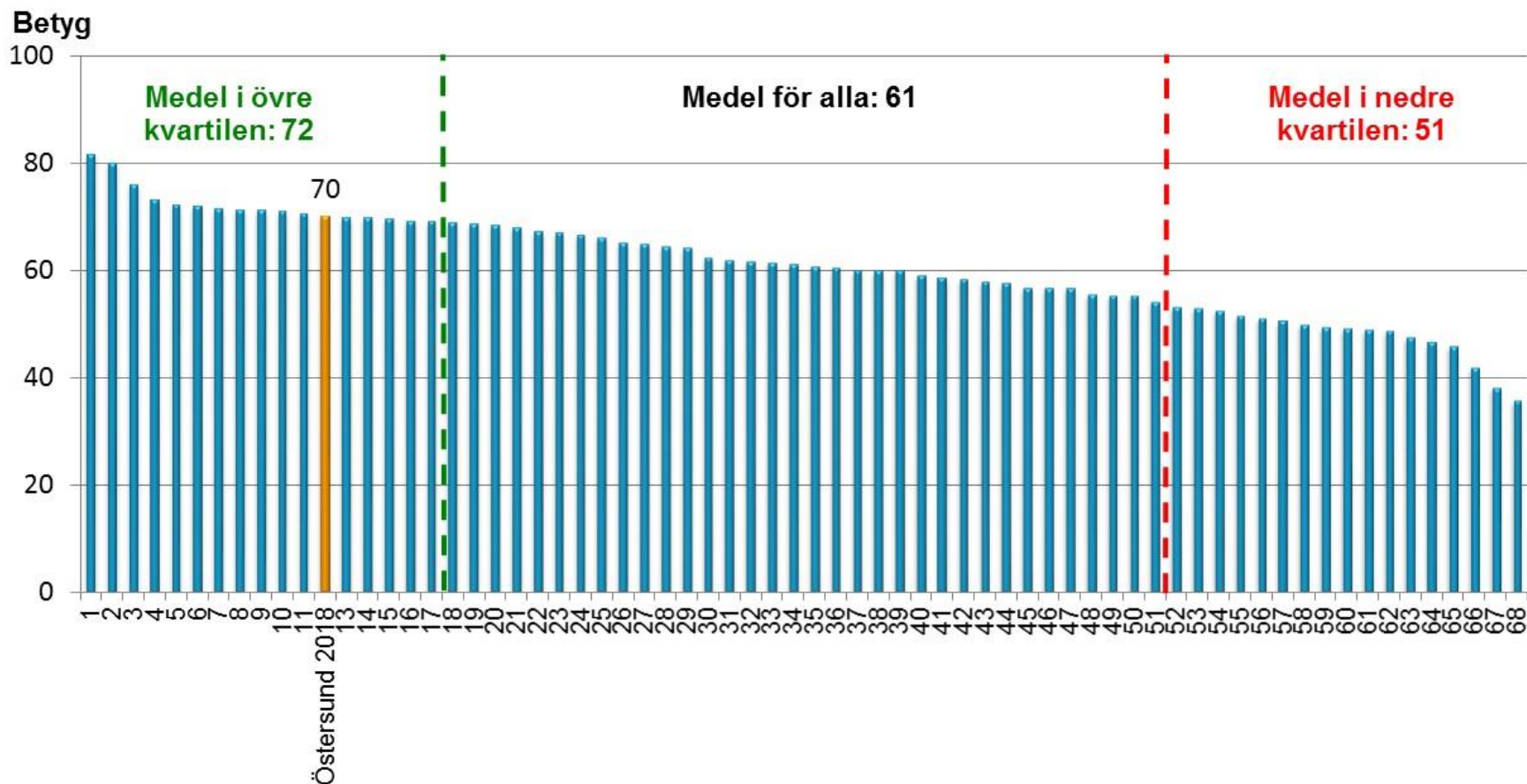
\*Ej signifikant

Källa: Evimetrix AB

# Felanmälan – Riktmärken



## Felanmälan

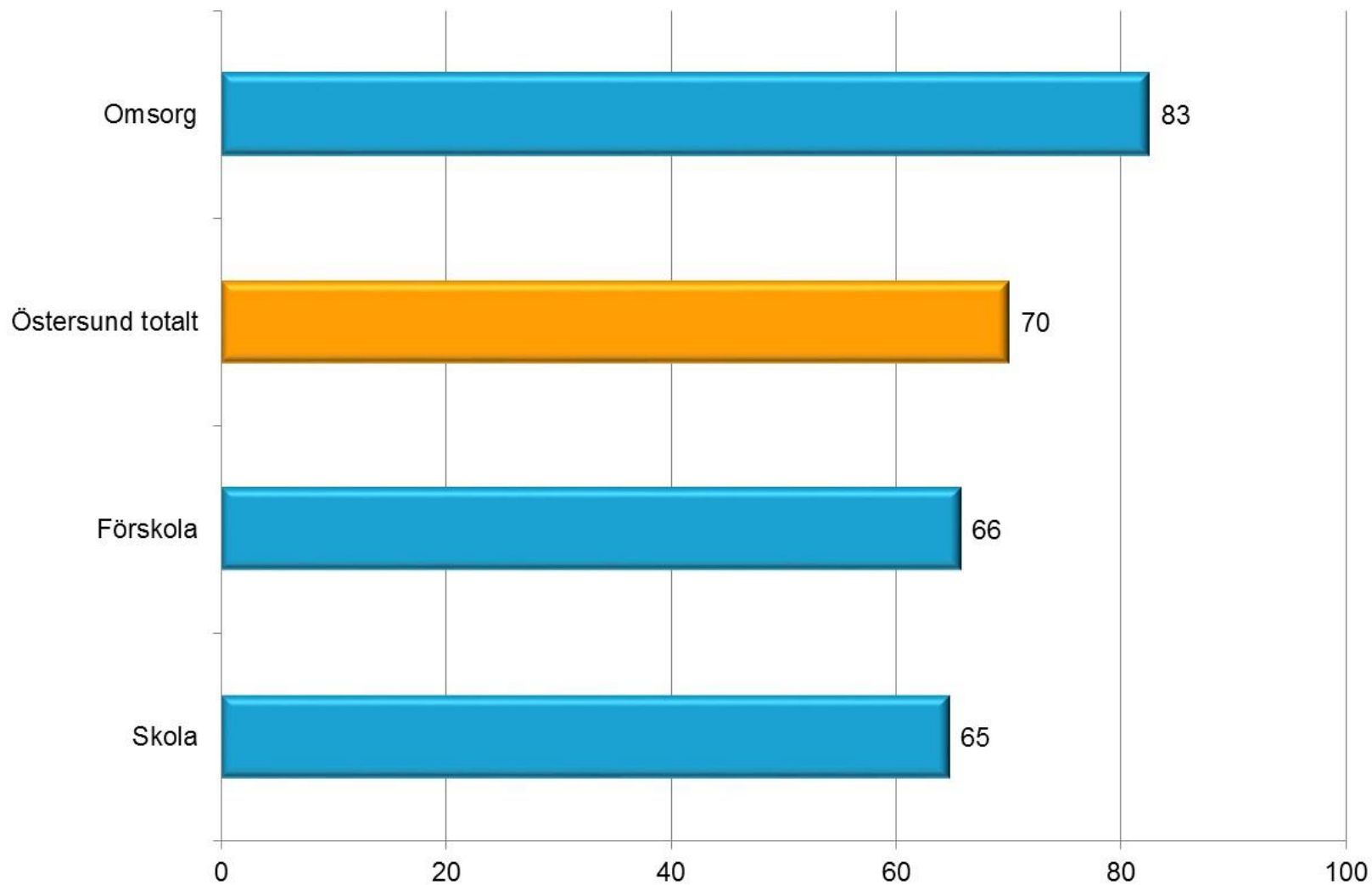


Källa: Evimetrix AB

Antal kommuner

# Felanmälan

(per lokaltyp)



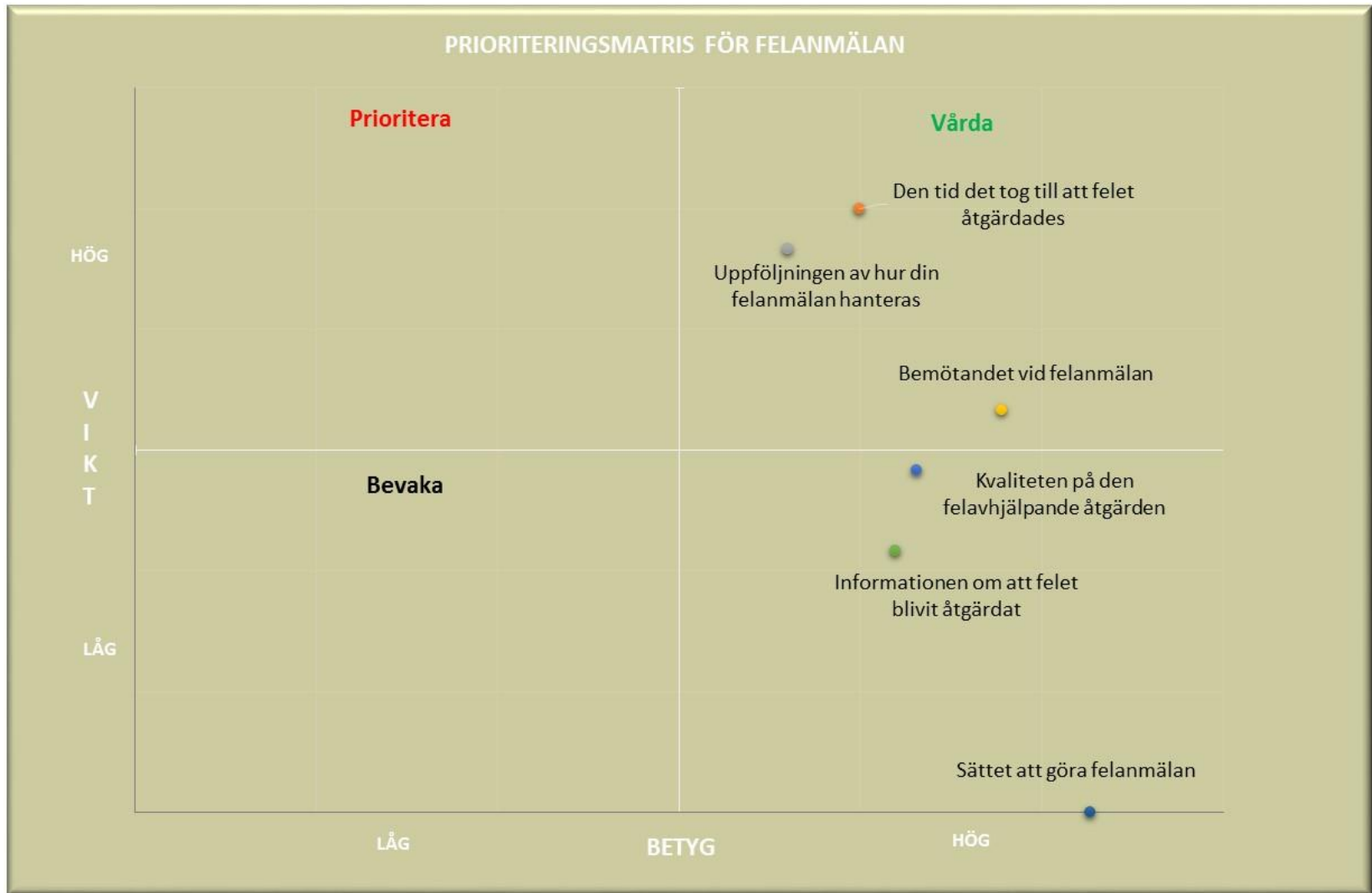
# Kvaliteter som förklarar Felanmälan



	Förskola		Skola		Omsorg		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Den tid det tog till att felet åtgärdades	66	63	63	52	83	57	70	56
Uppföljningen av hur din felanmälan hanteras	65	50	55	41	80	46	66	45
Bemötandet vid felanmälan	70	69	74	65	91	69	78	67
Kvaliteten på den felavhjälpande åtgärden	66	66	72	56	83	65	73	62
Informationen om att felet blivit åtgärdat	66	58	69	50	82	52	72	53
Sättet att göra felanmälan	79	79	79	79	91	76	83	78
<b>FELANMÄLAN</b>	<b>66</b>	<b>55</b>	<b>65</b>	<b>52</b>	<b>83</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>55</b>



# Prioritering för Felanmälan

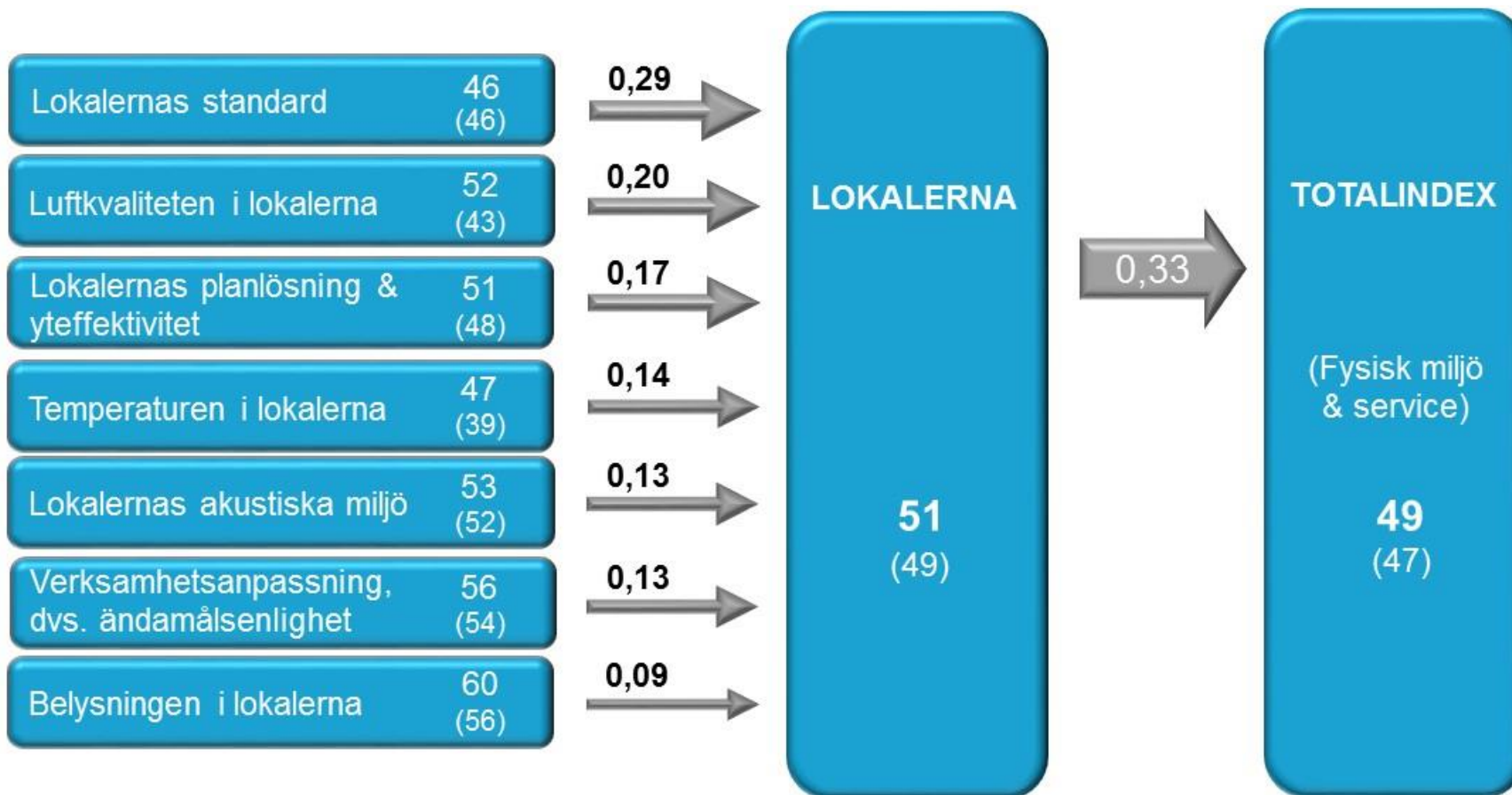


# Lokalerna

Bakomliggande variabler till Lokalerna

# Förklaringsmodell, Lokalerna

skala 0-100



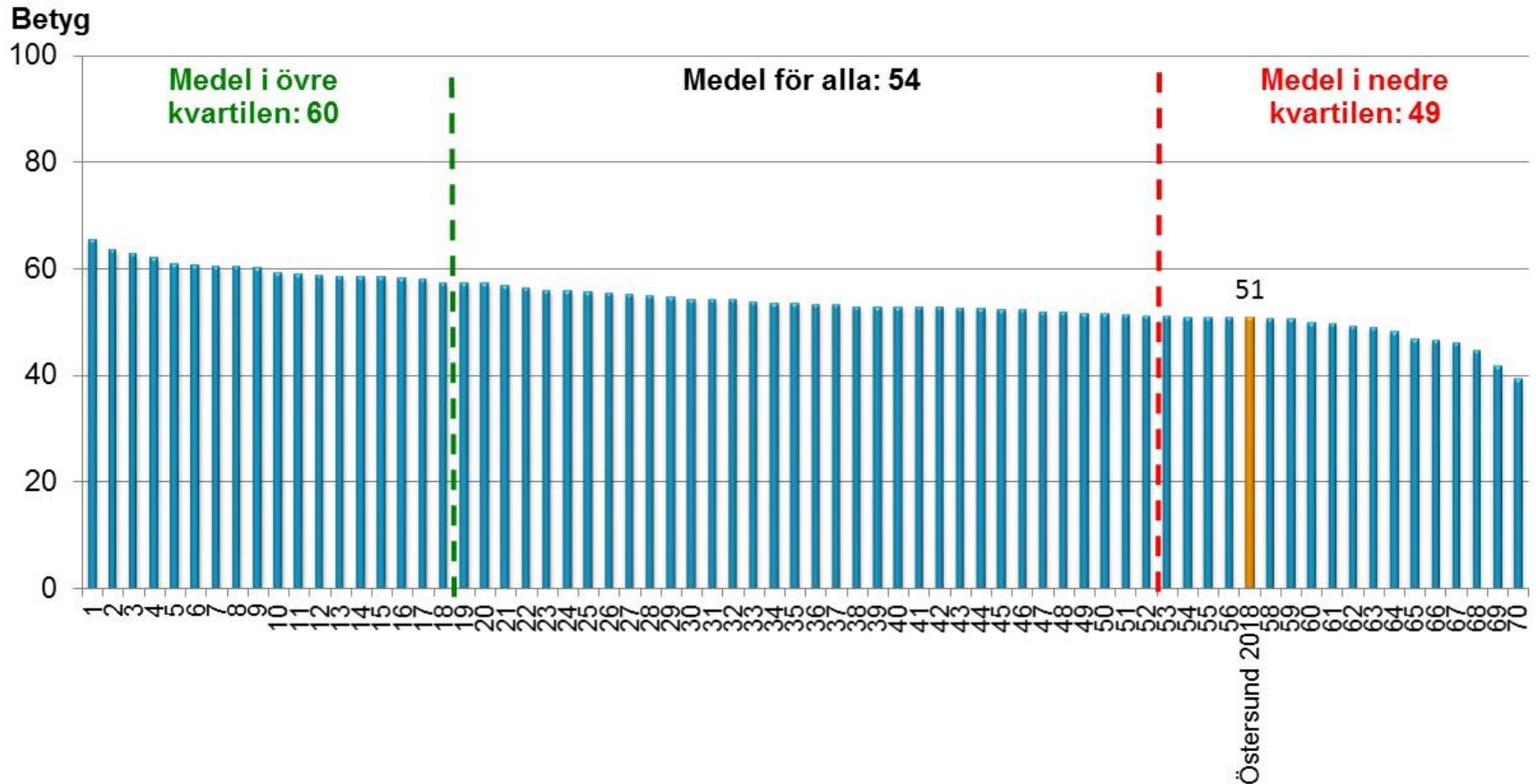
Källa: Evimetrix AB

$R^2=0,87$

# Lokalerna – Riktmärken



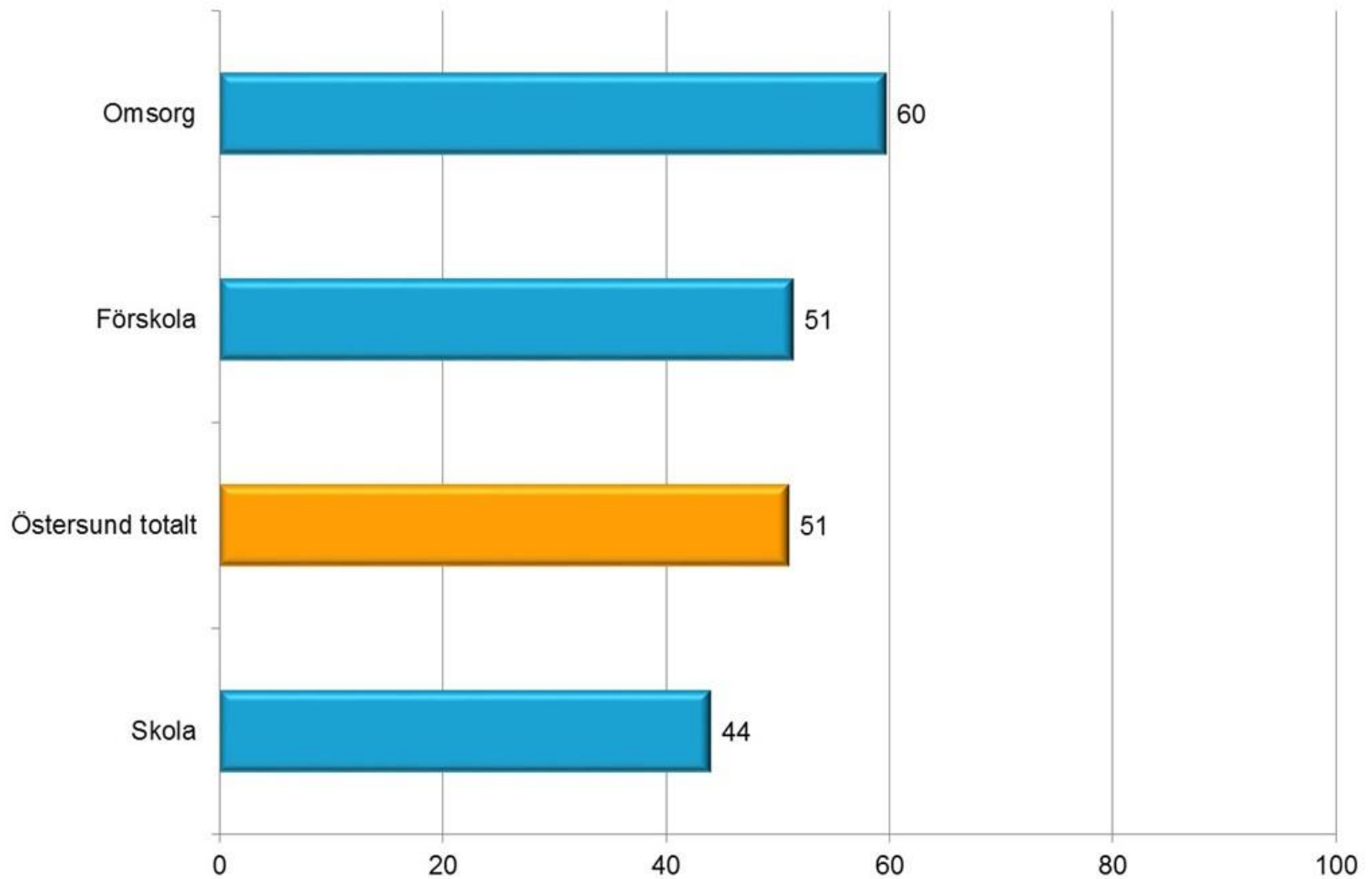
## Lokalerna



Källa: Evimetrix AB

# Lokalerna

(per lokaltyp)

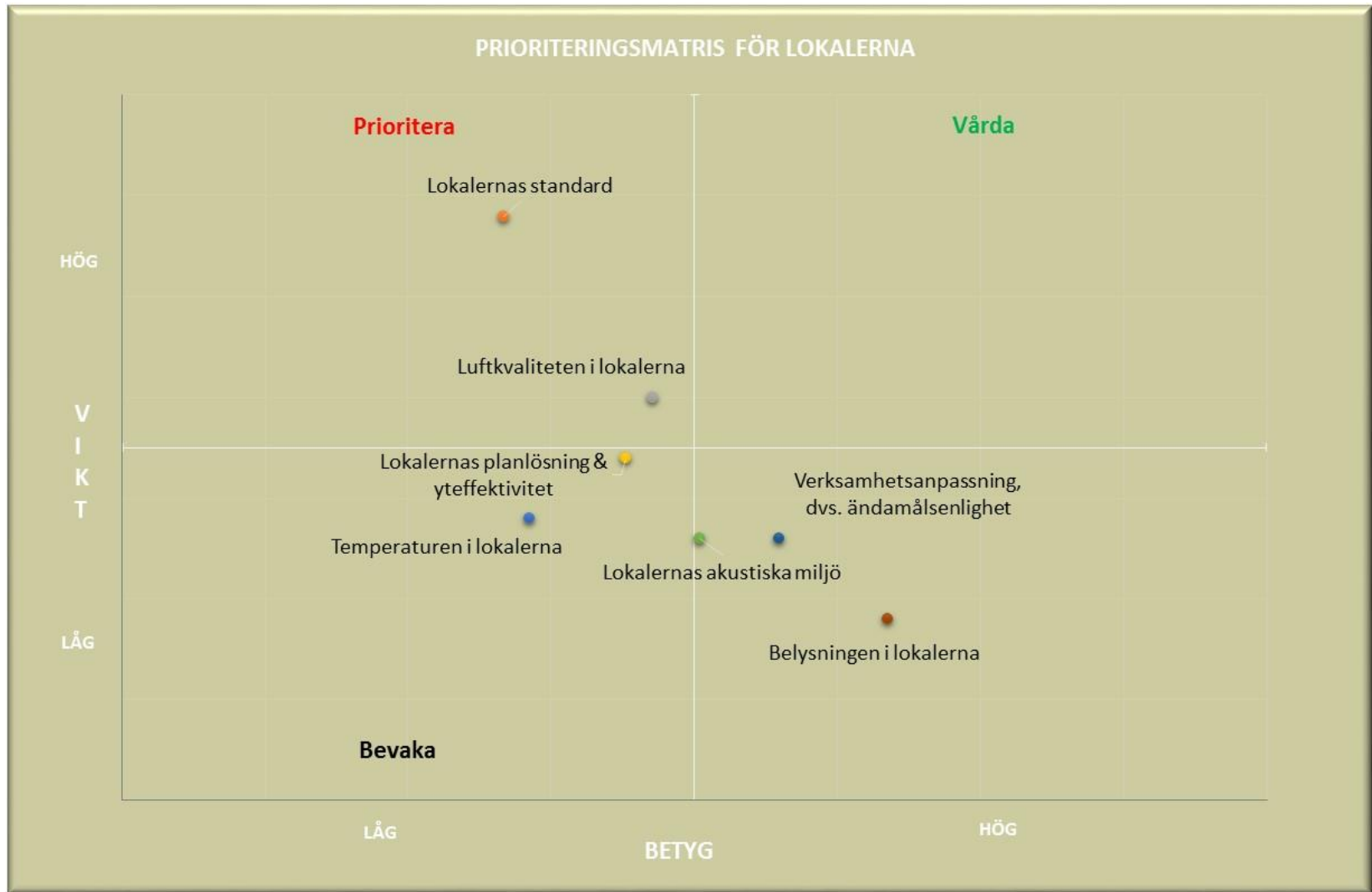


# Kvaliteter som förklarar Lokalerna



	Förskola		Skola		Omsorg		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Lokalernas standard	44	44	35	38	63	57	46	46
Luftkvaliteten i lokalerna	54	46	49	43	52	41	52	43
Lokalernas planlösning & yteffektivitet	47	45	42	39	65	61	51	48
Temperaturen i lokalerna	49	40	43	36	51	43	47	39
Lokalernas akustiska miljö	54	46	43	51	64	59	53	52
Verksamhetsanpassning, dvs. ändamålsenlighet	52	48	47	49	72	66	56	54
Belysningen i lokalerna	57	53	54	54	70	62	60	56
<b>Lokalerna</b>	<b>51</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>47</b>	<b>60</b>	<b>56</b>	<b>51</b>	<b>49</b>

# Prioritering för Lokalerna



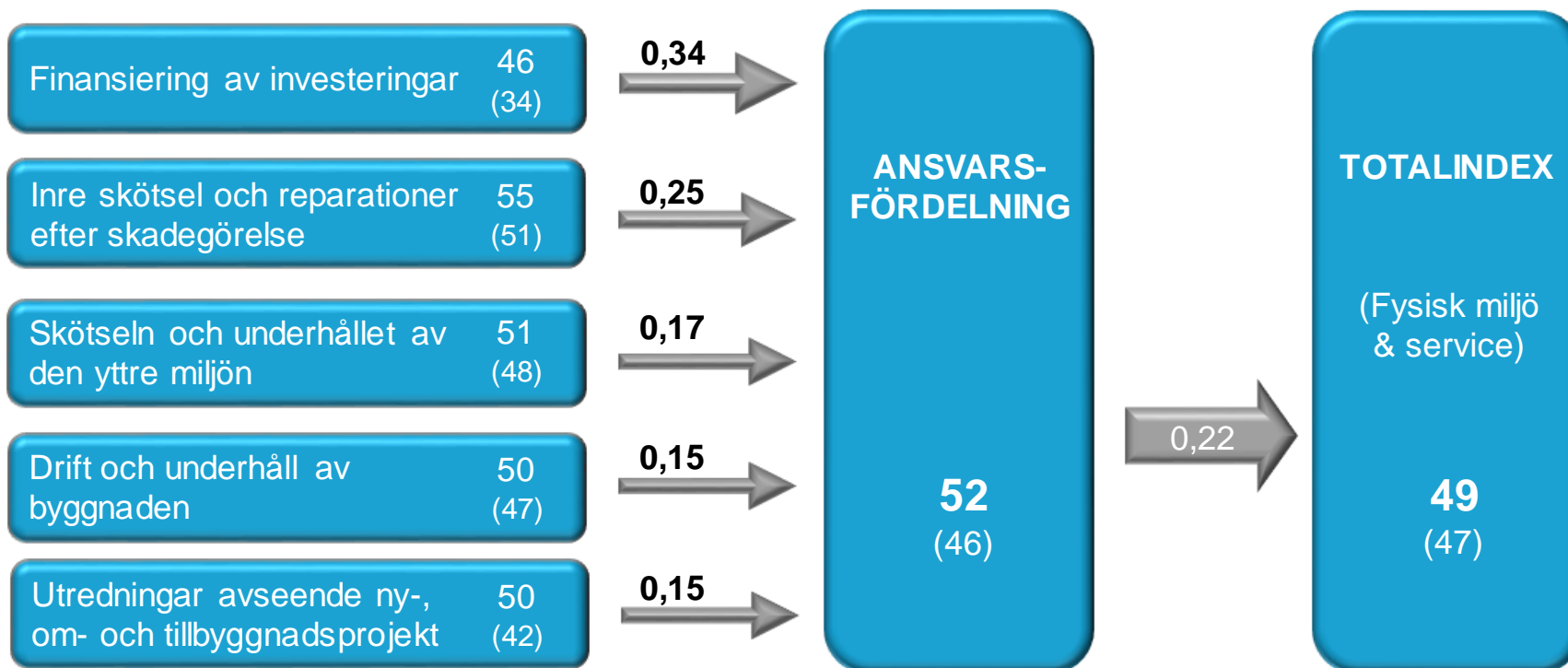
# Ansvarsfördelning

Bakomliggande variabler till Ansvarsfördelning



# Förklaringsmodell, Ansvarsfördelning

skala 0-100



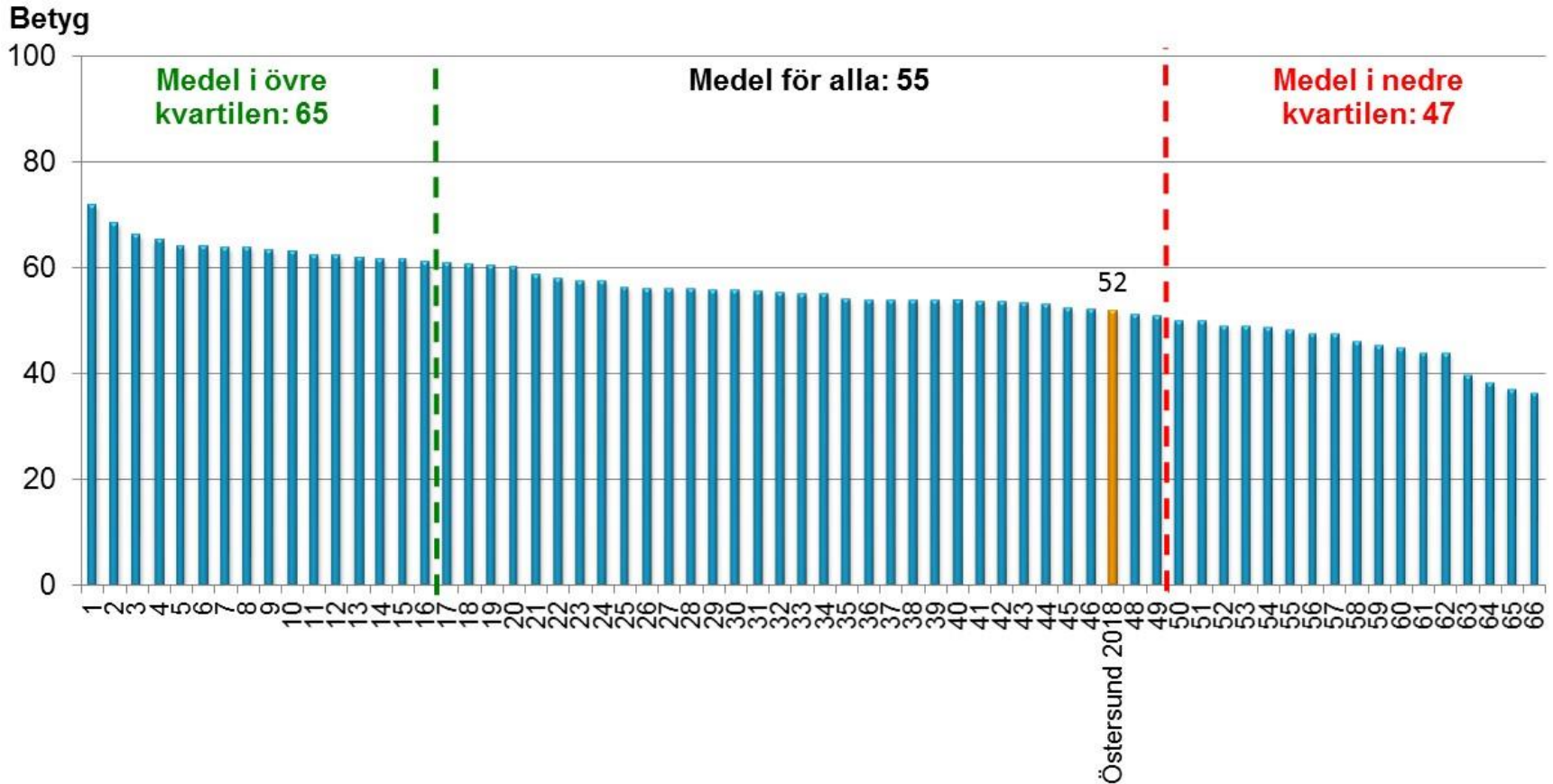
Källa: Evimetrix AB

$R^2=0,89$

# Ansvarsfördelning – Riktmärken



## Ansvarsfördelning

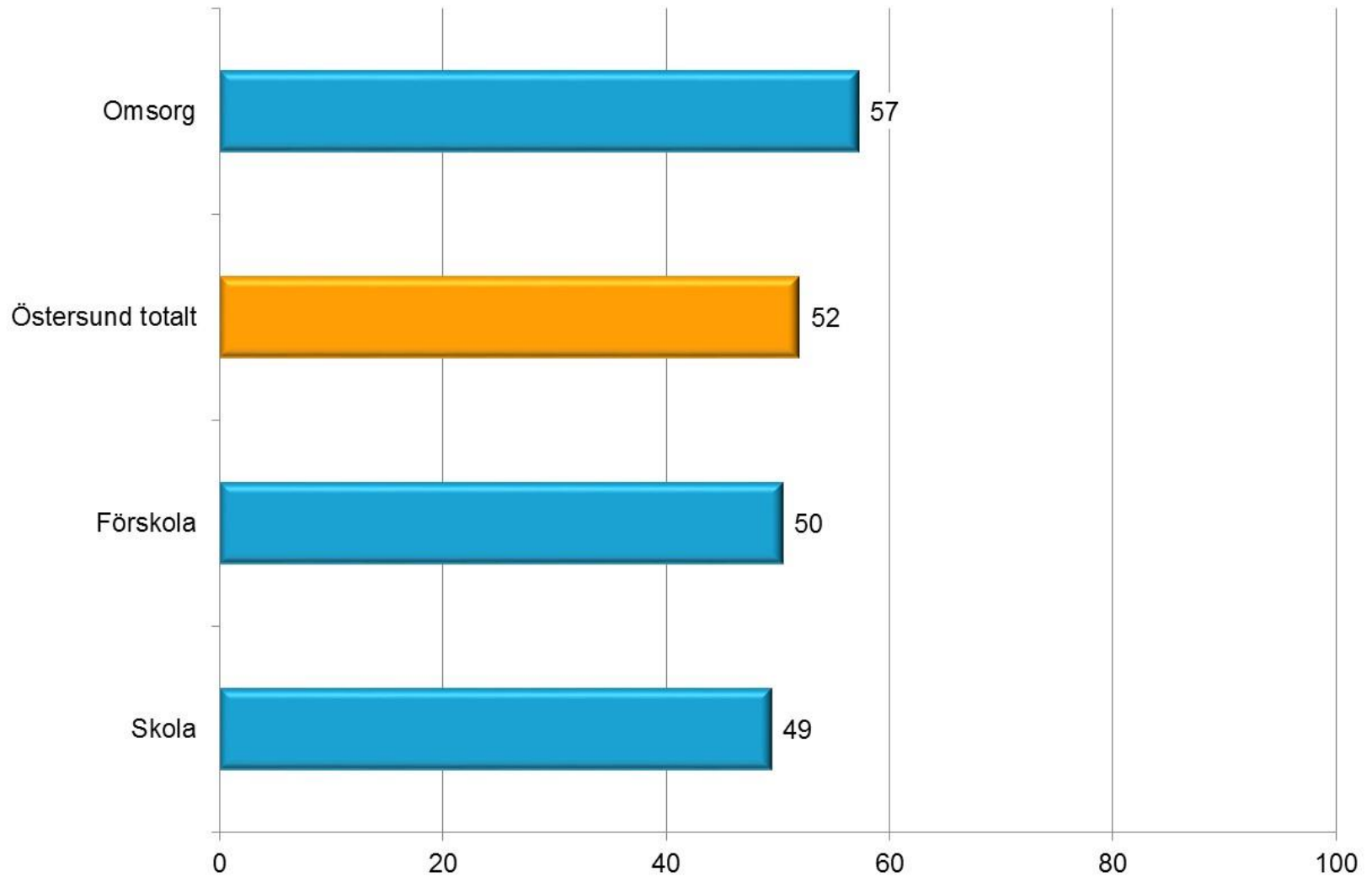


Källa: Evimetrix AB

Antal kommuner

# Ansvarsfördelning

(per lokaltyp)



# Kvaliteter som förklarar Ansvarsfördelning



<i>Ansvarsfördelning med avseende på:</i>	Förskola		Skola		Omsorg		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Finansiering av investeringar	48	23	40	33	52	54	46	34
Inre skötsel och reparationer efter skadegörelse	53	47	53	46	59	61	55	51
Skötseln och underhållet av den yttre miljön	50	41	49	45	53	60	51	48
Drift och underhåll av byggnaden	49	47	43	43	59	53	50	47
Utredningar avseende ny-, om- och tillbyggnadsprojekt	51	36	49	42	50	49	50	42
<b>ANSVARSFÖRDELNING</b>	<b>50</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>57</b>	<b>54</b>	<b>52</b>	<b>46</b>

# Övriga frågor om kännedom

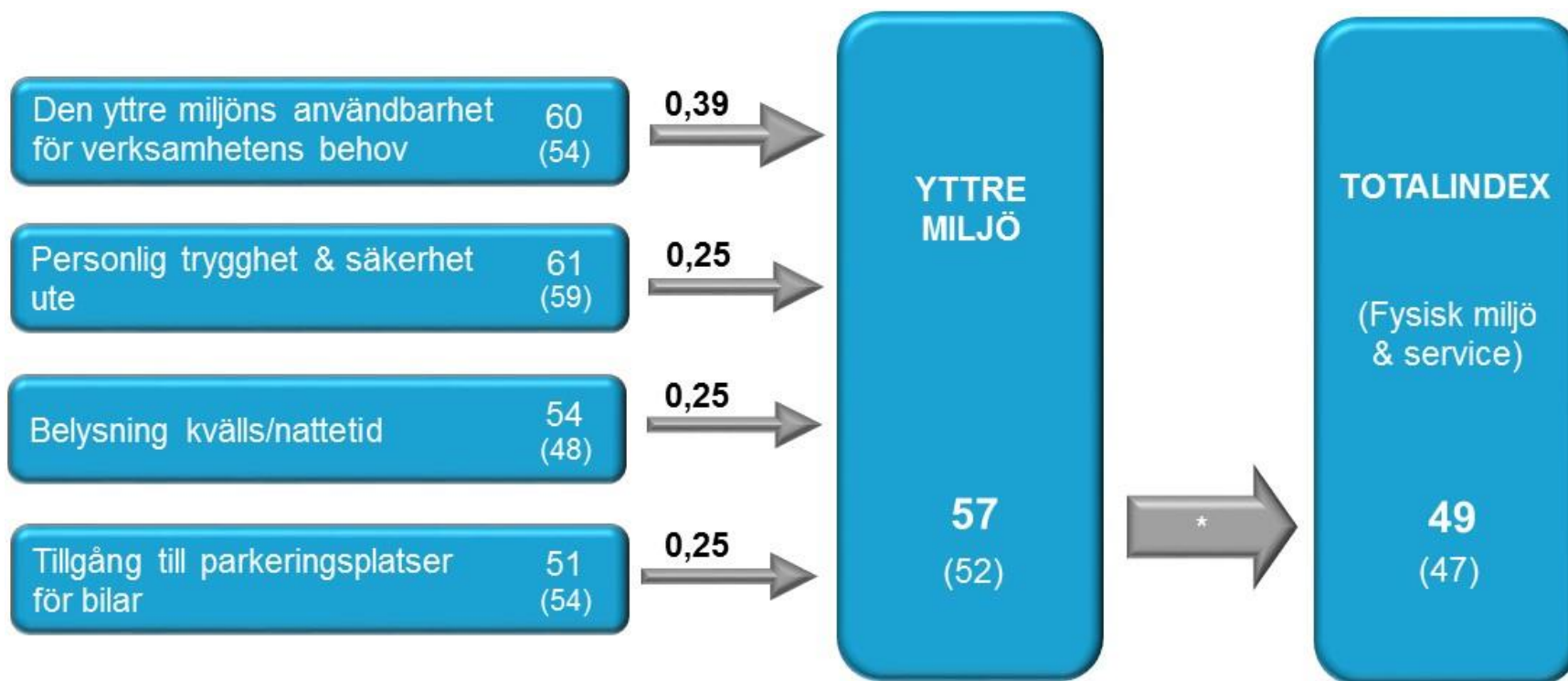
		Förskola	Skola	Omsorg	Östersund totalt
Vet du som verksamhetsansvarig/verksamhetschef vart du ska vända dig gällande hyresfrågor?	Ja	83%	78%	81%	81%
	Nej	17%	22%	19%	20%
Har du som chef kännedom om Fastighetsportalen?	Ja	79%	78%	67%	75%
	Nej	21%	22%	33%	25%
Har du som chef kännedom om hyresavtalet med tillhörande bilagor?	Ja	48%	37%	38%	42%
	Nej	52%	63%	62%	58%
Har du som chef kännedom om gränsdragningslista mellan hyresvärd och hyresgäst?	Ja	97%	85%	80%	88%
	Nej	3%	15%	20%	12%

# Yttre miljö

Bakomliggande variabler till Yttre miljö

# Förklaringsmodell, Yttre miljö

skala 0-100



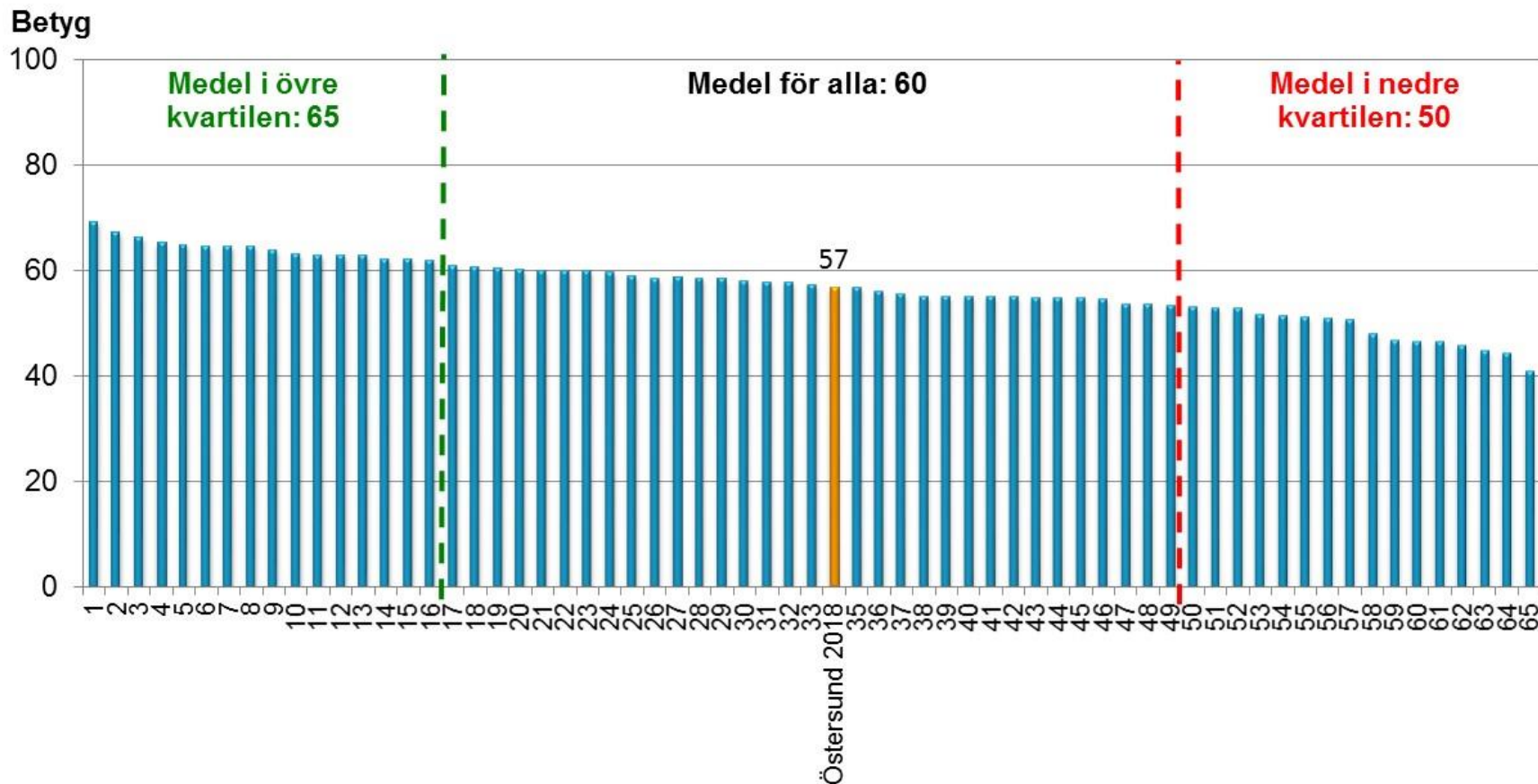
Källa: Evimetrix AB

$R^2=0,84$

# Yttre miljö – Riktmärken



## Yttre miljö



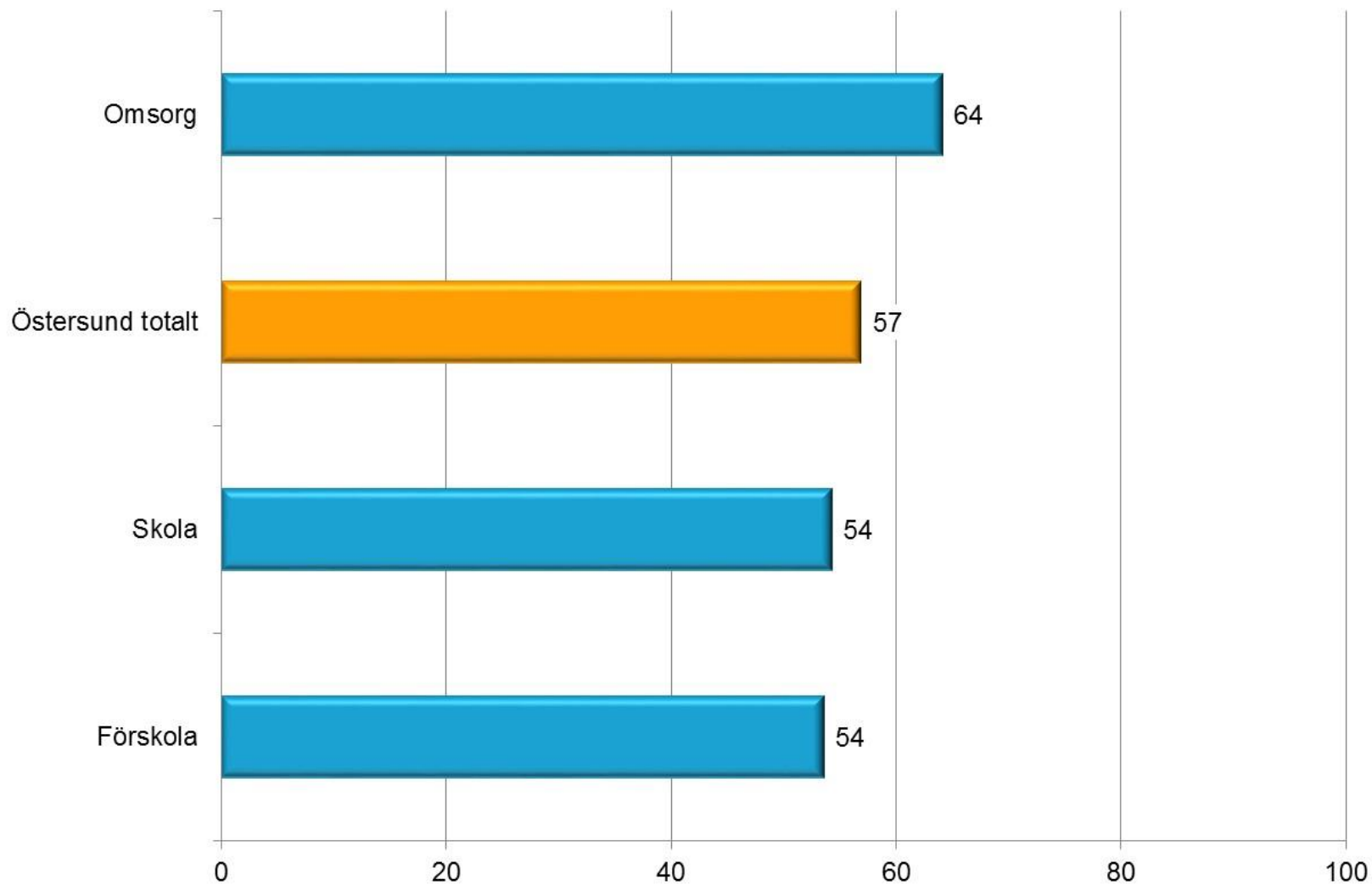
Källa: Evimetrix AB

Antal kommuner



# Yttre miljö

(per lokaltyp)



# Kvaliteter som förklarar Yttre miljö



	Förskola		Skola		Omsorg		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Den yttre miljöns användbarhet för verksamhetens behov	63	52	53	47	63	65	60	54
Personlig trygghet & säkerhet ute	59	58	62	56	62	62	61	59
Belysning kvälls/nattetid	49	49	51	45	64	49	54	48
Tillgång till parkeringsplatser för bilar	46	52	42	38	68	75	51	54
<b>YTTRE MILJÖ</b>	<b>54</b>	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>46</b>	<b>64</b>	<b>62</b>	<b>57</b>	<b>52</b>

# Bilaga 1

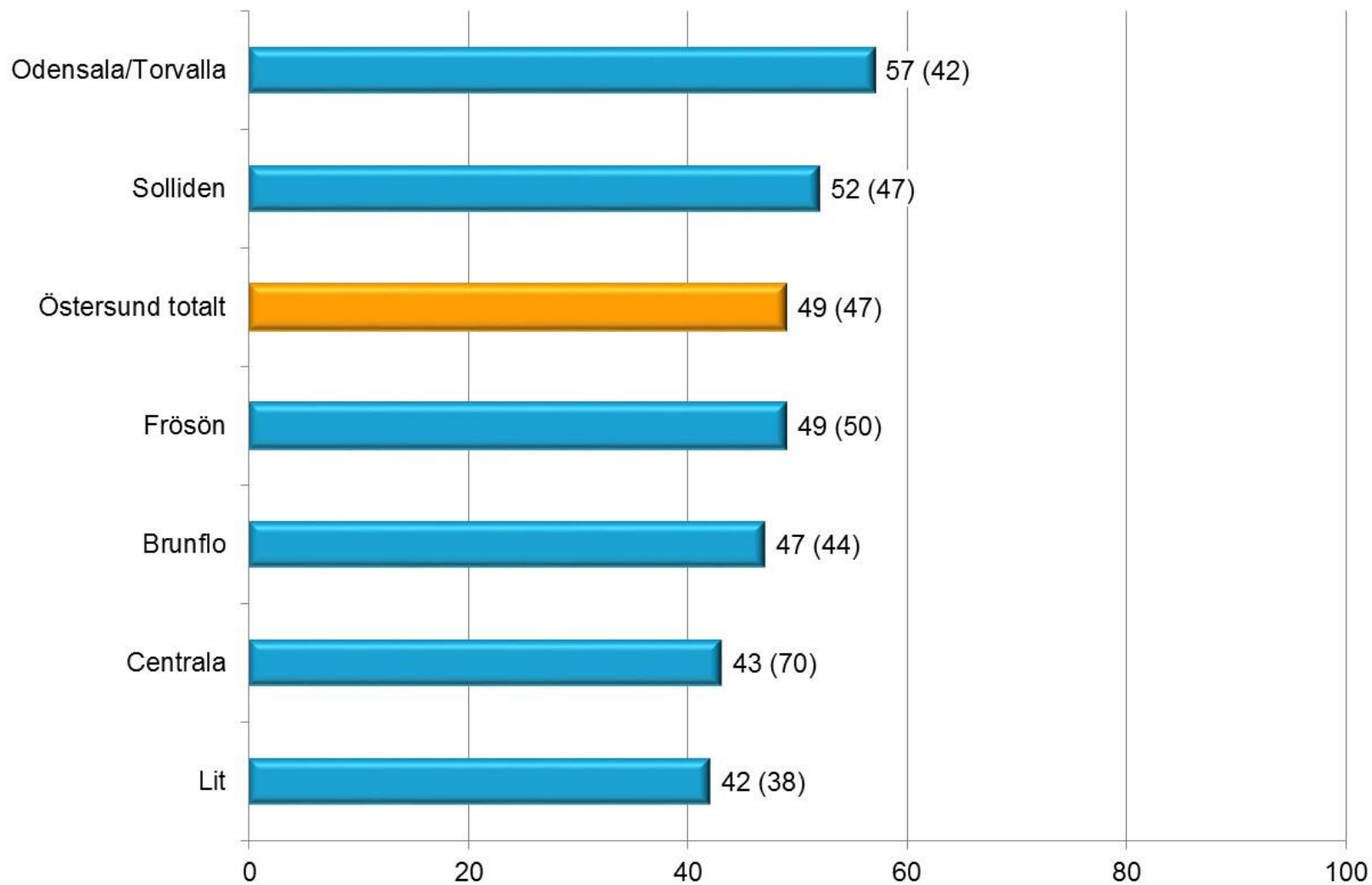
Resultat uppdelat på Område

# Totalindex, fysisk miljö och service

Bakomliggande variabler till Totalindex

# Totalindex

(per område)

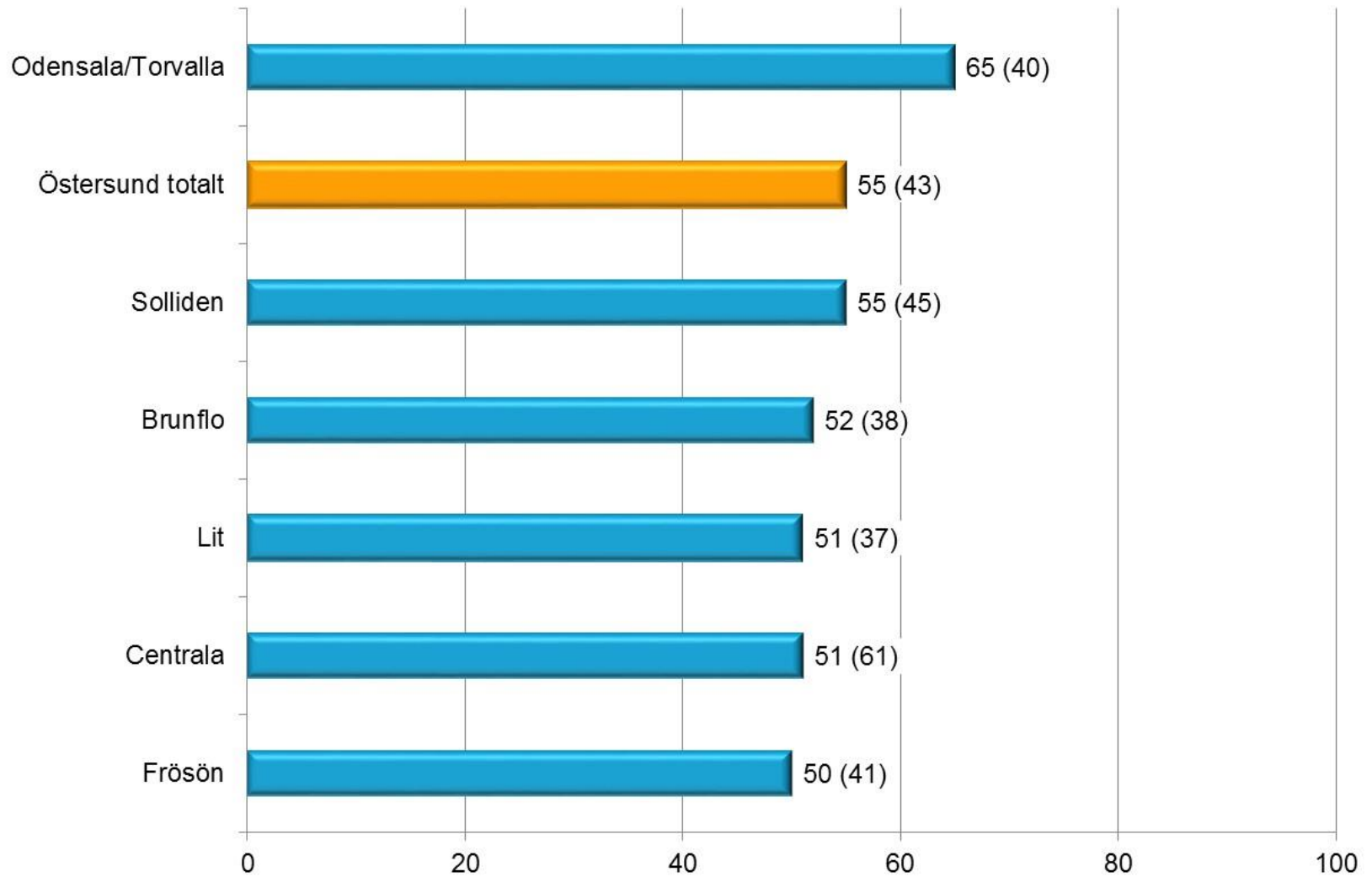


# NKI, Fastighetsägarbetyget

Bakomliggande variabler till NKI

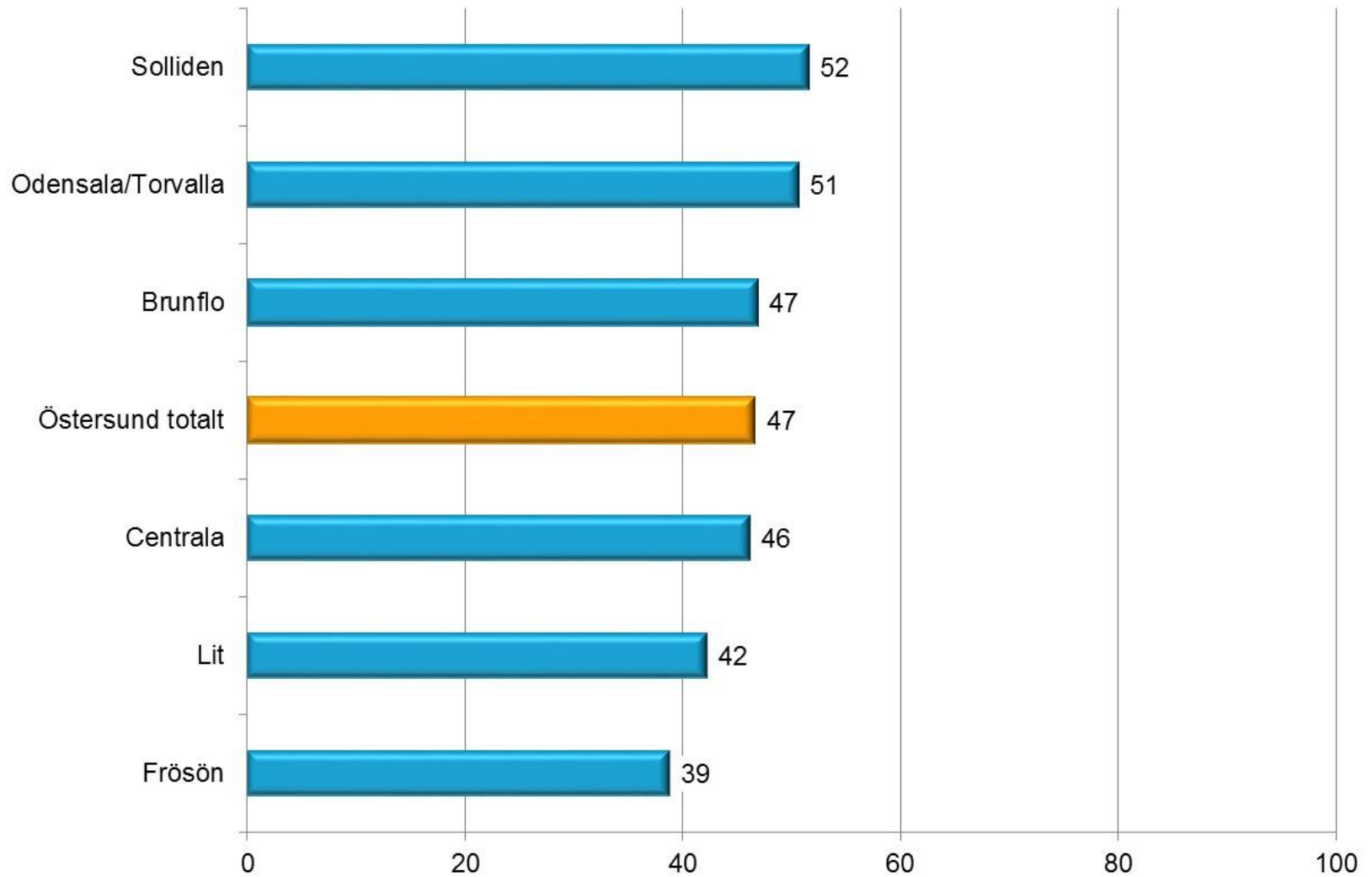
# NKI

(per område)



# Inflytande & lyhörddhet

(per område)





# Kvaliteter som förklarar Inflytande & lyhördhet

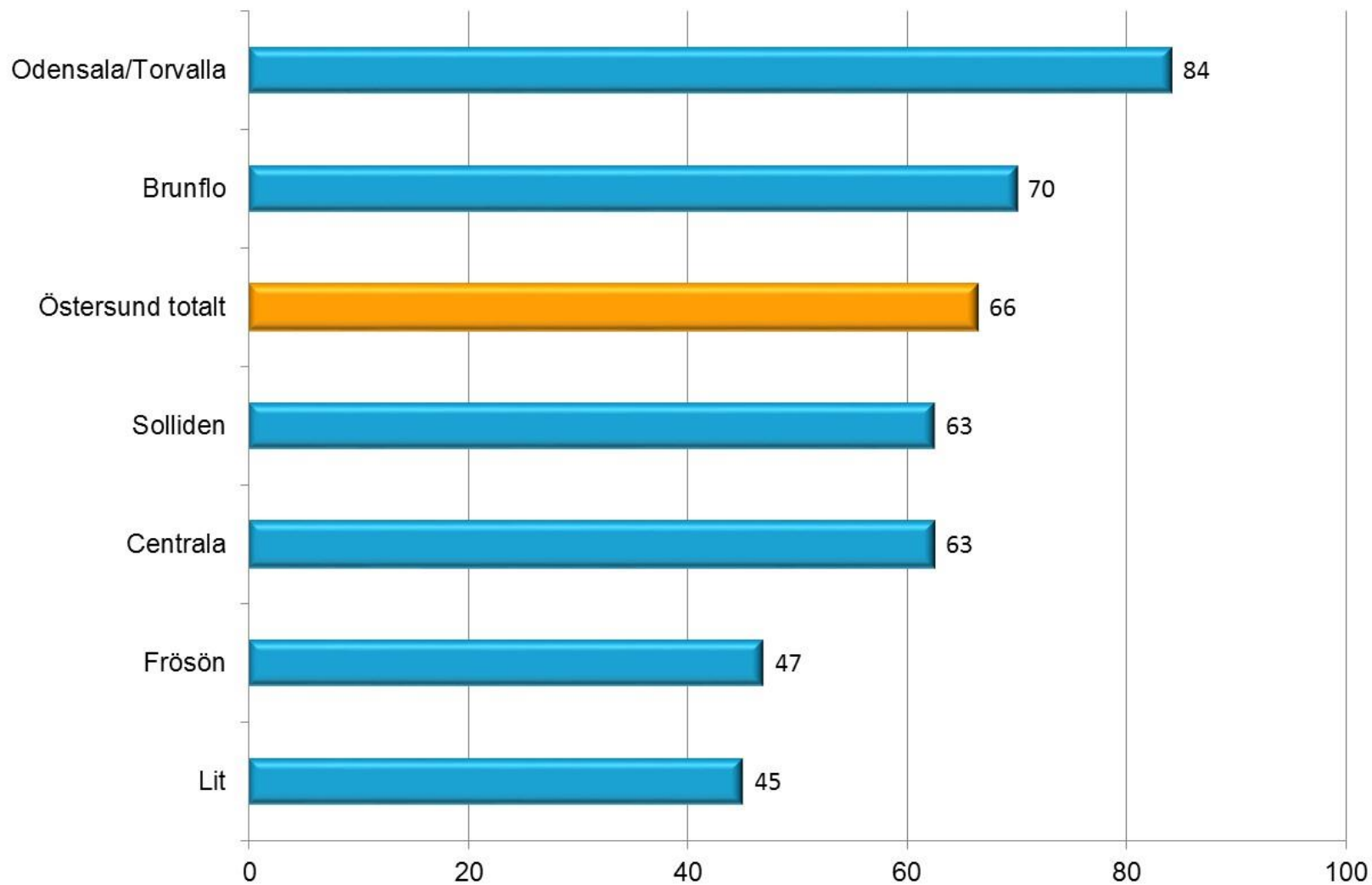
(per område)



	Brunflo		Centrala		Frösön		Lit		Odensala/ Torvalla		Solliden		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Hänsyn till era önskemål om anpassningen av lokalerna	53	28	53	35	56	37	46	30	49	28	65	36	53	32
Hänsyn till era önskemål om skötsel av utemiljön i anslutning till verksamheten	43	i.u.	40	i.u.	36	i.u.	44	i.u.	44	i.u.	40	i.u.	42	i.u.
Hänsyn till era önskemål om underhåll av lokalerna	31	29	38	36	41	31	35	32	44	27	58	26	40	30
Ansträngningar för att ta reda på era synpunkter/önskemål och behov	53	28	42	30	54	34	39	28	55	31	48	15	49	29
Möjligheter att påverka långsiktig planering av underhåll & åtgärder	33	27	31	28	35	24	31	28	36	23	48	14	35	24
Hänsyn till era önskemål om löpande skötsel av lokalerna	38	24	37	35	47	32	47	35	49	32	54	27	45	30
<b>Inflytande &amp; lyhördhet</b>	<b>47</b>	<b>25</b>	<b>46</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>51</b>	<b>26</b>	<b>52</b>	<b>32</b>	<b>47</b>	<b>31</b>

# Kundvård & personlig service

(per område)



# Kvaliteter som förklarar Kundvård & personlig service

(per område)



	Brunflo		Centrala		Frösön		Lit		Odensala/ Torvalla		Solliden		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Förvaltare/områdesansvarig Index	73	40	73	80	77	65	69	57	87	53	67	53	75	57
Kunskap om & förståelse för er verksamhets behov & önskemål	58	36	50	52	41	47	33	39	80	38	52	37	56	41
Fastighetsskötare/fastighetstekniker Index	74	51	71	84	58	63	56	64	86	70	80	80	74	68
Information kring löpande underhållsåtgärder i era lokaler	39	23	58	48	38	34	19	42	50	26	33	21	40	30
Entreprenörer Index	62	52	f.f.s.	66	52	60	f.f.s.	48	73	62	58	54	63	57
<b>KUNDVÅRD &amp; PERSONLIG SERVICE</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>63</b>	<b>66</b>	<b>47</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>84</b>	<b>45</b>	<b>63</b>	<b>48</b>	<b>66</b>	<b>48</b>

f.f.s. = för få svar

# Kvaliteter som bildar ”personal-index”

(per område)

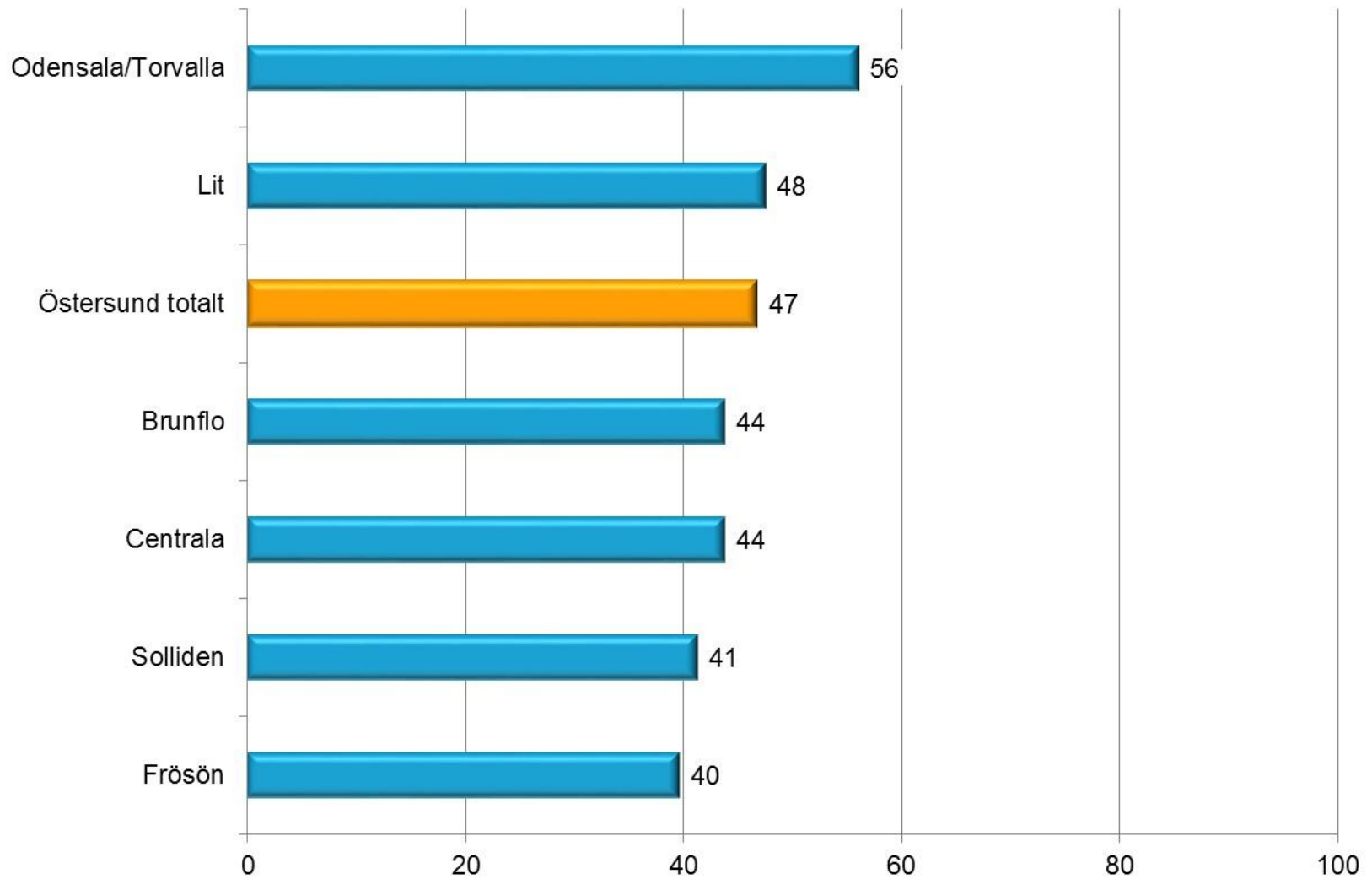


	Brunflo		Centrala		Frösön		Lit		Odensala/ Torvalla		Solliden		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
<b>Förvaltare/områdesansvarig Index</b>	<b>73</b>	<b>40</b>	<b>73</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>65</b>	<b>69</b>	<b>57</b>	<b>87</b>	<b>53</b>	<b>67</b>	<b>53</b>	<b>75</b>	<b>57</b>
<i>Möjlighet att få kontakt med Förvaltare/områdesansvarig</i>	63	32	73	73	63	57	64	53	84	43	63	39	69	48
<i>Bemötande från Förvaltare/områdesansvarig</i>	79	51	78	88	88	77	75	64	90	69	69	73	80	70
<i>Servicenivån från Förvaltare/områdesansvarig</i>	78	39	68	80	81	61	69	55	86	49	69	56	76	55
<b>Fastighetsskötare/fastighetstekniker Index</b>	<b>74</b>	<b>51</b>	<b>71</b>	<b>84</b>	<b>58</b>	<b>63</b>	<b>56</b>	<b>64</b>	<b>86</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>74</b>	<b>68</b>
<i>Möjlighet att få kontakt med Fastighetsskötare/fastighetstekniker</i>	78	51	68	80	53	55	58	65	86	68	82	78	74	65
<i>Bemötande från Fastighetsskötare/fastighetstekniker</i>	73	49	78	85	66	74	52	73	88	76	80	92	75	74
<i>Servicenivån från Fastighetsskötare/fastighetstekniker</i>	73	54	68	85	56	60	58	60	85	66	79	75	73	66
<b>Entreprenörer Index</b>	<b>62</b>	<b>52</b>	<b>f.f.s.</b>	<b>66</b>	<b>52</b>	<b>60</b>	<b>f.f.s.</b>	<b>48</b>	<b>73</b>	<b>62</b>	<b>58</b>	<b>54</b>	<b>63</b>	<b>57</b>
<i>Möjlighet att få kontakt med Entreprenörer</i>	54	35	f.f.s.	54	29	47	f.f.s.	63	70	52	60	40	56	46
<i>Bemötande från Entreprenörer</i>	73	73	f.f.s.	83	63	66	f.f.s.	63	73	69	58	69	67	70
<i>Servicenivån från Entreprenörer</i>	64	73	f.f.s.	71	56	61	f.f.s.	46	77	63	55	50	65	62

f.f.s. = för få svar

# Skötsel, drift och underhåll (totalt)

(per område)



# Kvaliteter som förklarar Yttre skötsel

(per område)



	Brunflo		Centrala		Frösön		Lit		Odensala/ Torvalla		Solliden		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Snöröjning & sandning	58	66	40	60	45	43	63	35	58	50	19	58	50	53
Byggnadens exteriör & underhållsskick	37	47	39	50	41	40	45	33	51	49	34	39	42	44
Skötsel av grönytor, planteringar & vägar	46	51	43	43	39	34	43	17	51	36	39	51	44	40
Renhållning av grönytor, planteringar & vägar	47	51	46	39	39	35	44	22	53	42	36	52	46	42
<b>YTTRE SKÖTSEL OCH UNDERHÅLL</b>	<b>48</b>	<b>58</b>	<b>44</b>	<b>53</b>	<b>43</b>	<b>36</b>	<b>50</b>	<b>28</b>	<b>53</b>	<b>55</b>	<b>36</b>	<b>52</b>	<b>47</b>	<b>47</b>

# Kvaliteter som förklarar Inre skötsel

(per område)

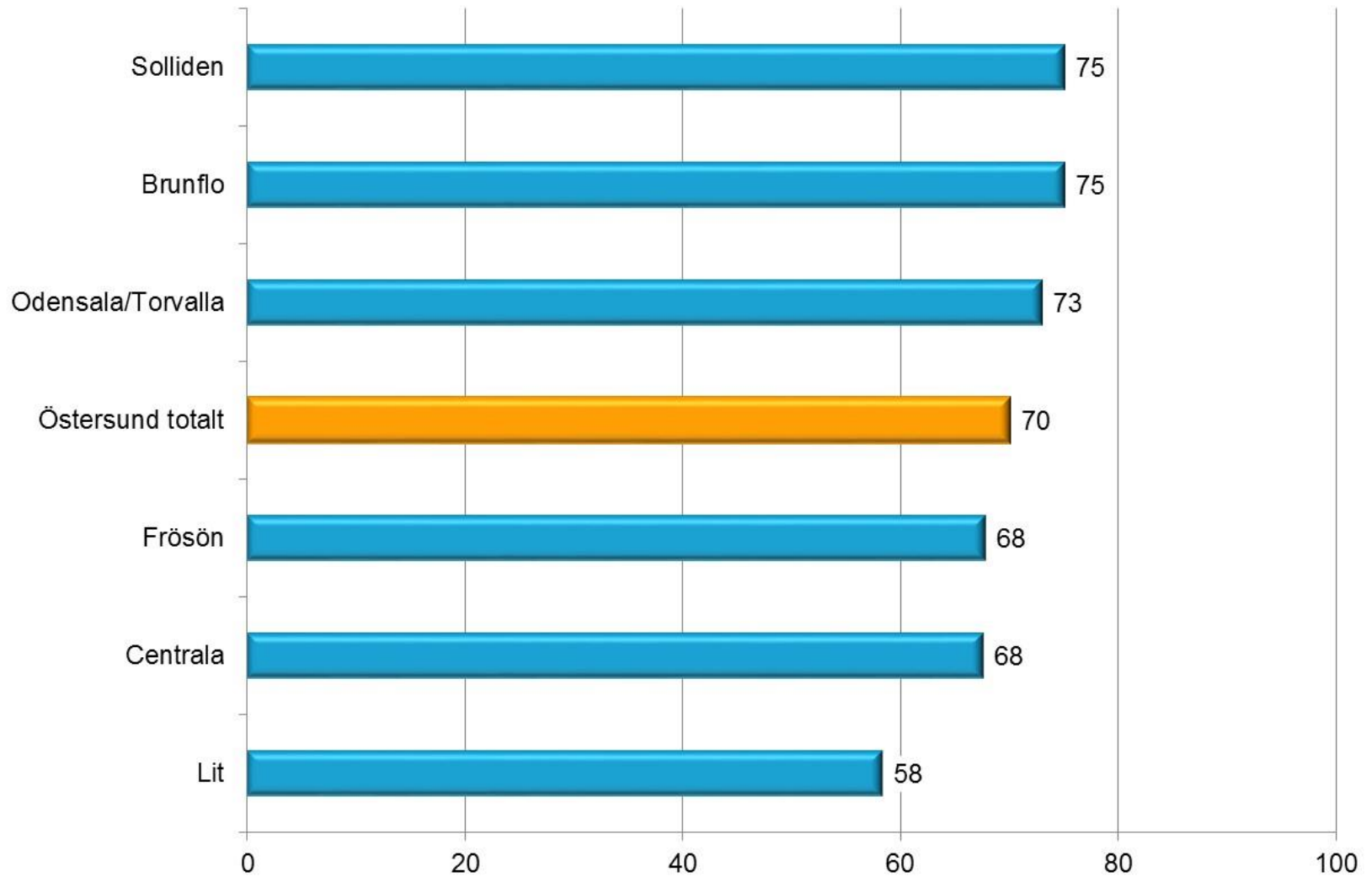


	Brunflo		Centrala		Frösön		Lit		Odensala/ Torvalla		Solliden		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Lokalernas underhållsskick	32	34	46	44	33	35	33	38	50	33	55	39	42	36
Hur snabbt genomförs överenskomna uh-åtgärder	41	45	47	46	61	31	44	23	61	39	63	41	53	38
Förebyggande underhåll av era lokaler	29	i.u.	39	i.u.	34	i.u.	35	i.u.	44	i.u.	48	i.u.	38	i.u.
Löpande tillsyn och skötsel av lokalerna	31	33	39	41	42	32	38	42	52	36	63	37	43	36
<b>INRE SKÖTSEL, DRIFT OCH UNDERHÅLL</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>31</b>	<b>50</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>40</b>

i.u. = inte undersökt (ny fråga 2018)

# Felanmälan

(per område)





# Kvaliteter som förklarar Felanmälan

(per område)



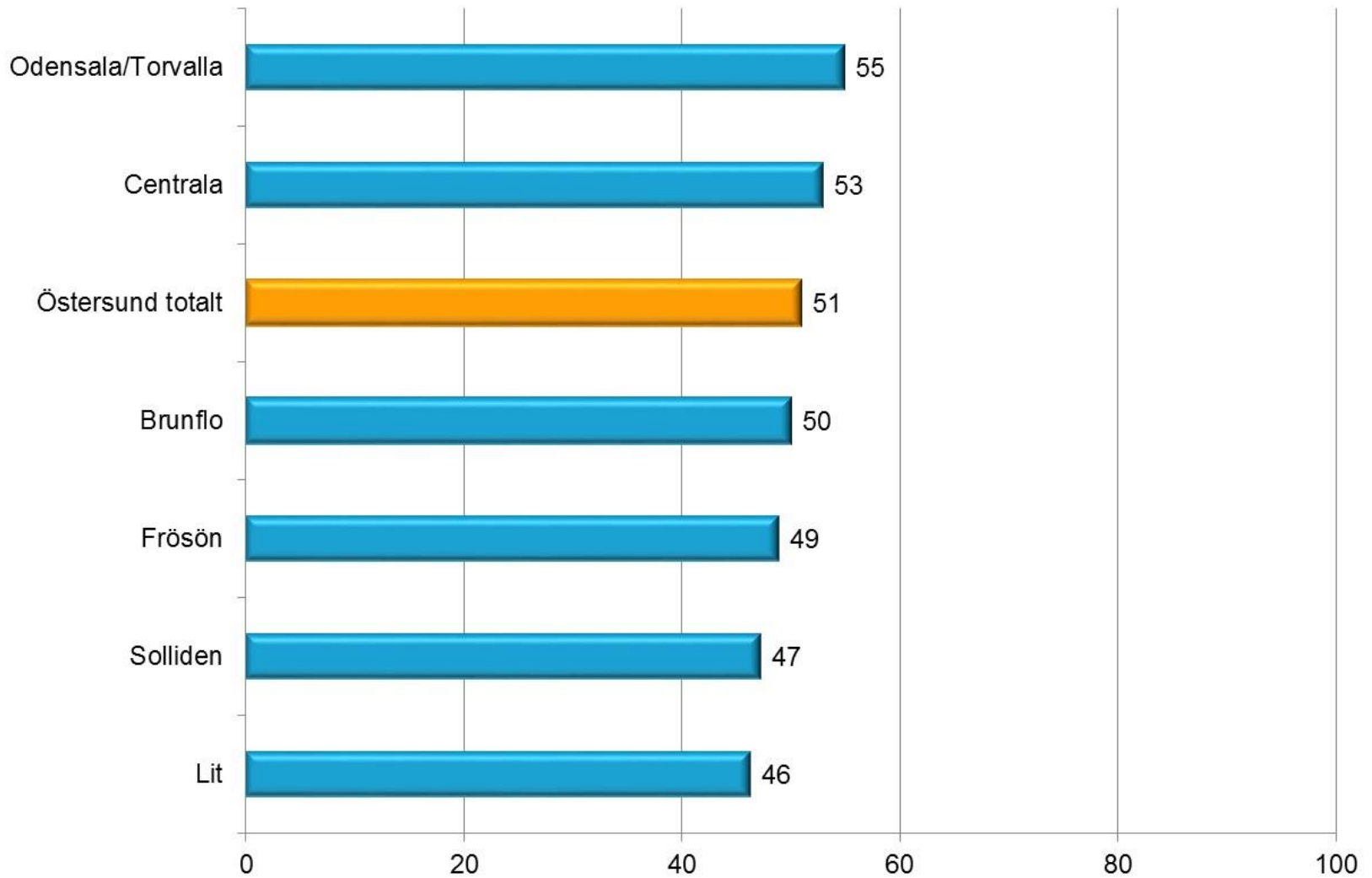
	Brunflo		Centrala		Frösön		Lit		Odensala/ Torvalla		Solliden		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Den tid det tog till att felet åtgärdades	85	67	70	63	64	45	56	42	72	63	71	54	70	56
Uppföljningen av hur din felanmälan hanteras	61	61	65	57	63	38	63	35	72	33	71	45	66	45
Bemötandet vid felanmälan	77	71	77	74	75	58	68	52	83	73	85	73	78	67
Kvaliteten på den felavhjälpande åtgärden	75	64	70	75	71	50	69	58	76	64	75	66	73	62
Informationen om att felet blivit åtgärdat	82	62	73	55	72	45	63	31	70	52	71	62	72	53
Sättet att göra felanmälan	83	82	80	74	82	80	76	65	84	85	90	74	83	78
<b>FELANMÄLAN</b>	<b>75</b>	<b>62</b>	<b>68</b>	<b>59</b>	<b>68</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>48</b>	<b>73</b>	<b>54</b>	<b>75</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>55</b>

# Lokalerna

Bakomliggande variabler till Lokalerna

# Lokalerna

(per område)



# Kvaliteter som förklarar Lokalerna

(per område)



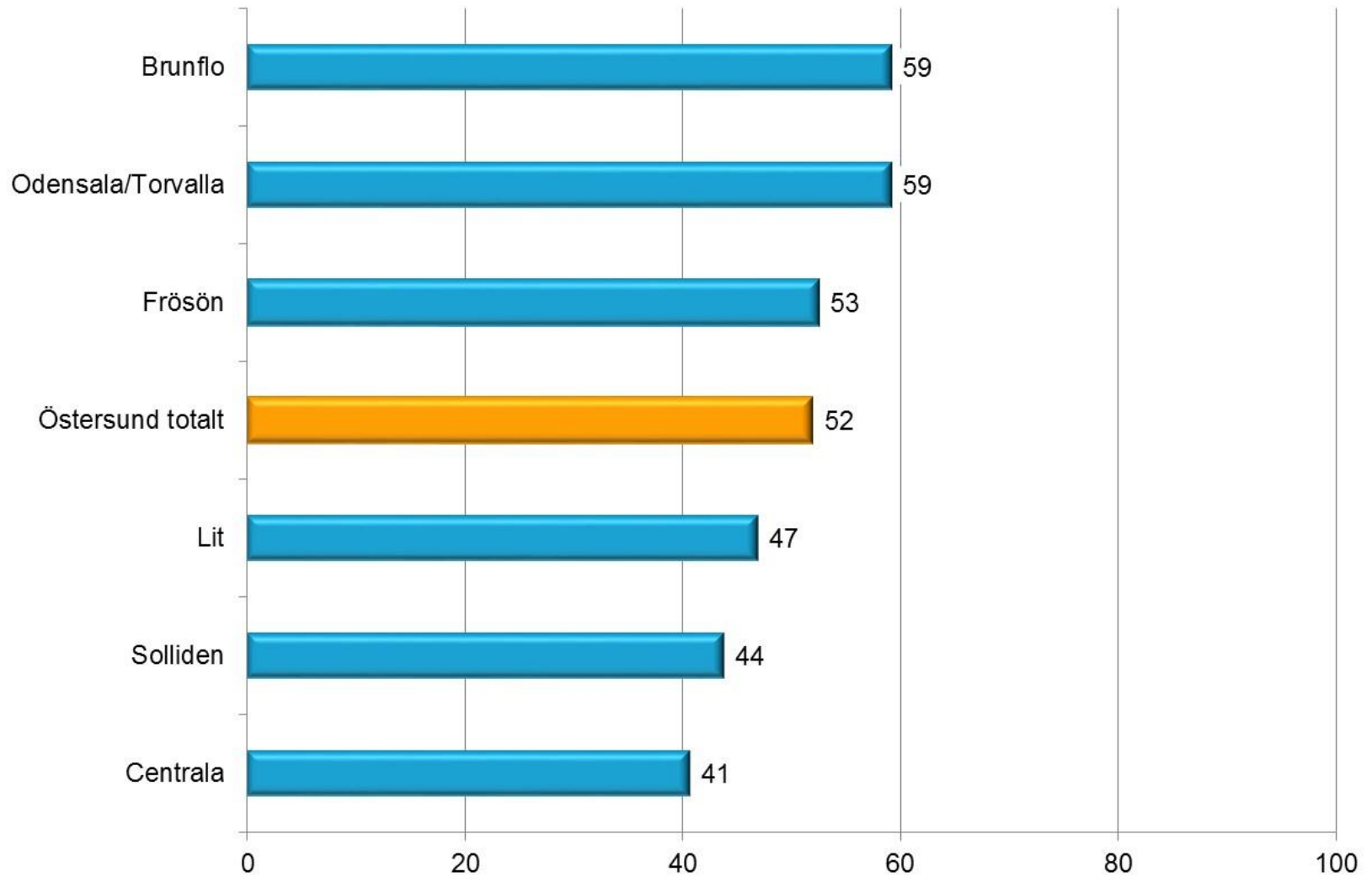
	Brunflo		Centrala		Frösön		Lit		Odensala/ Torvalla		Solliden		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Lokalernas standard	40	34	56	55	42	45	43	40	49	53	45	50	46	46
Luftkvaliteten i lokalerna	56	37	45	51	50	51	43	32	58	43	49	41	52	43
Lokalernas planlösning & yteffektivitet	45	35	59	59	55	50	46	38	48	53	51	56	51	48
Temperaturen i lokalerna	51	38	38	39	51	47	46	31	57	40	29	37	47	39
Lokalernas akustiska miljö	51	46	53	65	53	59	53	39	56	51	51	48	53	52
Verksamhetsanpassning, dvs. ändamålsenlighet	55	42	60	71	55	57	54	42	55	57	56	58	56	54
Belysningen i lokalerna	57	43	46	66	65	59	48	42	71	62	63	64	60	56
<b>Lokalerna</b>	<b>50</b>	<b>41</b>	<b>53</b>	<b>61</b>	<b>49</b>	<b>54</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>55</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>49</b>

# Ansvarsfördelning

Bakomliggande variabler till Ansvarsfördelning

# Ansvarsfördelning

(per område)



# Kvaliteter som förklarar Ansvarsfördelning

(per område)



Ansvarsfördelning med avseende på:	Brunflo		Centrala		Frösön		Lit		Odensala/ Torvalla		Solliden		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Finansiering av investeringar	41	20	42	46	44	39	46	40	53	28	40	38	46	34
Inre skötsel och reparationer efter skadegörelse	59	52	50	50	46	50	50	50	65	55	44	49	55	51
Skötseln och underhållet av den yttre miljön	54	49	44	55	54	50	42	31	59	47	39	51	51	48
Drift och underhåll av byggnaden	55	48	39	43	39	51	41	36	66	51	36	44	50	47
Utredningar avseende ny-, om- och tillbyggnadsprojekt	39	36	41	50	42	48	63	48	68	31	43	42	50	42
<b>ANSVARSFÖRDELNING</b>	<b>59</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>59</b>	<b>53</b>	<b>46</b>	<b>47</b>	<b>36</b>	<b>59</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>46</b>

# Övriga frågor om kännedom

		Brunflo	Centrala	Frösön	Lit	Odensala/ Torvalla	Solliden	Östersund totalt
Vet du som verksamhetsansvarig/verksamhetschef vart du ska vända dig gällande hyresfrågor?	Ja	69%	91%	80%	80%	87%	70%	81%
	Nej	31%	9%	20%	20%	13%	30%	20%
Har du som chef kännedom om Fastighetsportalen?	Ja	85%	64%	80%	100%	65%	70%	75%
	Nej	15%	36%	20%	0%	35%	30%	25%
Har du som chef kännedom om hyresavtalet med tillhörande bilagor?	Ja	31%	64%	30%	40%	48%	30%	42%
	Nej	69%	36%	70%	60%	52%	70%	58%
Har du som chef kännedom om gränsdragningslista mellan hyresvärd och hyresgäst?	Ja	92%	91%	80%	100%	82%	90%	88%
	Nej	8%	9%	20%	0%	18%	10%	12%

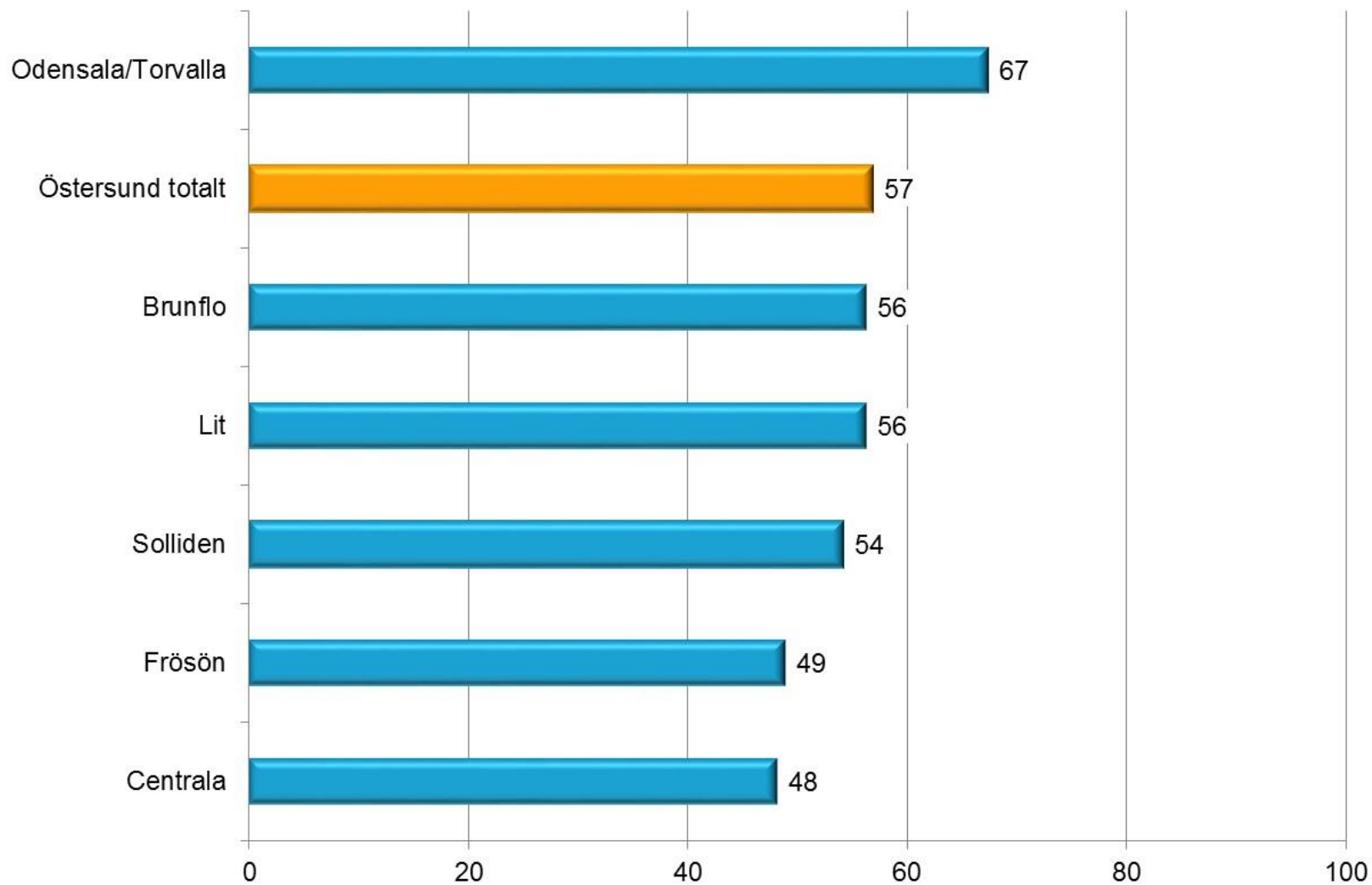


# Yttre miljö

Bakomliggande variabler till Yttre miljö

# Yttre miljö

(per område)



# Kvaliteter som förklarar Yttre miljö

(per område)



	Brunflo		Centrala		Frösön		Lit		Odensala/ Torvalla		Solliden		Östersund totalt	
	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016
Den yttre miljöns användbarhet för verksamhetens behov	49	54	55	53	60	57	59	33	67	55	64	62	60	54
Personlig trygghet & säkerhet ute	65	57	52	66	69	63	60	46	67	61	42	53	61	59
Belysning kvälls/nattetid	58	50	51	63	60	49	42	15	62	51	38	47	54	48
Tillgång till parkeringsplatser för bilar	46	46	29	40	47	49	48	42	70	67	51	68	51	54
<b>YTTRE MILJÖ</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>49</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>31</b>	<b>67</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>52</b>	<b>57</b>	<b>52</b>