

Nöjd-Kund-Index

Undersökningen är upplagd för att passa SCB:s analysmodell Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellen är etablerad för mätning av kundtillfredsställelse inom en rad olika områden. Det innebär att stadens resultat kan sättas i relation till andra verksamheter. Den ger också möjlighet att genom upprepade studier se hur företagens syn på stadens service utvecklas över tid.

Modellen är uppbyggd dels av ett mått för helhetsbetyget av kundnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika delar av verksamheten.

Faktorerna mäts med ett antal frågor som behandlar olika delar av respektive kvalitetsfaktor. I denna undersökning utgörs kvalitetsfaktorerna av de olika serviceaspekterna (tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet). Det totala måttet för helhetsbetyget, NKI, mäts också med ett antal frågor.

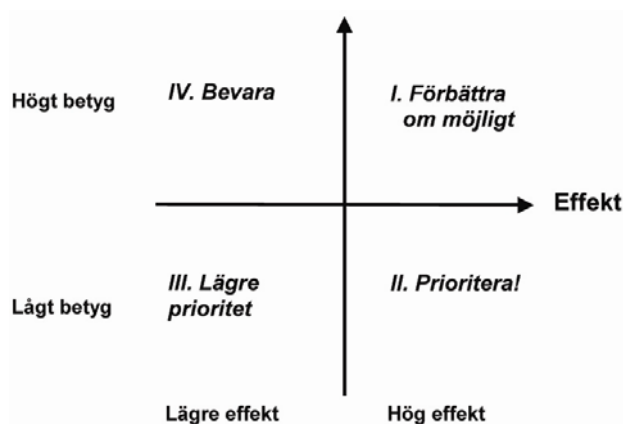
Analysen räknar fram ett betygsindex från 0-100 för varje kvalitetsfaktor och för NKI.

Ju högre indexvärdet är, desto högre är betyget. Detta index kan läsas på en total nivå för samtliga verksamhetsområden (bygglov, markupplåtelse, serveringstillstånd, miljötillsyn och brandtillsyn). Det är också möjligt att se hur kundtillfredsställelsen varierar mellan de olika områdena och de olika kvalitetsfaktorerna.

Analysmodellen beräknar sedan för varje kvalitetsfaktor ett effektmått, som anger vilken påverkan varje faktor har på helhetsbetyget, NKI. Det beror på att vissa faktorer är viktigare än andra och har större betydelse för företagens helhetsbedömning av kontakterna med staden. Dessa faktorer bör prioriteras i förbättringsarbetet. Detta kan illustreras i en så kallad prioriteringsmatris.

Prioriteringsmatris

Den lodräta axeln står för betygsindex och den vågräta för effektmått, d. v. s. betydelsen för helhetsomdömet. Origo (krysset) ligger vid medelbetyg och medeleffekt. På så vis bildas fyra kvadranter med olika prioriteringsgrad.



För att öka NKI bör i förbättringsarbetet prioriteras faktorer som har effektmått utöver medeleffekten. Dessa faktorer eventuella betygsförändring förväntas i störst utsträckning påverka NKI. Faktorer som har mindre effekt på helhetsbetyget, NKI, behöver inte ges högsta prioritet ens om de fått låga betyg av kunderna.