

Stadsbyggnadsbenchen

Byggaktörsenkäten – 2024

Om genomförandet av Byggaktörsenkäten

Kort inledning kring Byggaktörsenkäten

Under 2023 genomfördes ett arbete inom Stadsbyggnadsbenchen för att förändra och utveckla genomförandet av Byggaktörsenkäten.

En utgångspunkt har varit att förenkla för den som svarar samtidigt som målsättningen är att göra undersöknings-materialet mer aktuellt och användbart för medverkande kommuner.

Enkäten har förenklats något genom att några frågor tagits bort och några frågor har slagits samman jämfört med tidigare. Huvuddelen av frågebatteriet är emellertid samma som under perioden 2012-2022.

Den stora förändringen ligger i att respondenterna nu svarar för den projektfas som är mest aktuell (någon av faserna - förstudiefas, planeringsfas, genomförandefas), samt frågor om kommunens service och Nöjd Kund Index.

Frågeomfånget har härigenom minskat från ca 50 frågor till ca 20 frågor för varje enskild respondent.

Löpande mätning

En ytterligare förändring jämfört med tidigare är att Byggaktörsenkäten nu kommer genomföras som en löpande mätning med två mättillfällen per år.



Tidigare har undersökningen genomförts vartannat år och alla byggaktörer har fått hela fråge batteriet. Nu mäts alltså stadsbyggnadsprocessen istället oftare men med mer riktade frågor till respektive byggaktör.

Första mättillfället för det "nya" upplägget av genomförandet är våren 2024. För att inte missa några projekt har emellertid projekt som handlagts sedan senaste mätningen (hösten 2022) omfattats av undersökningen. Vid mätningar från och med hösten 2024 kommer emellertid endast projekt mätas där projektet passerat en så kallad "triggerpunkt", vilken definierats i undersökningsupplägget. Kommande resultat torde därmed bli mer aktuella och sannolikt kommer även respondenterna bli mer benägna att svara då undersökningen genomförs närmare inpå att beslut, händelser skett i projektet.

NKI och svarsskalan

Om Nöjd Kund Index (NKI)

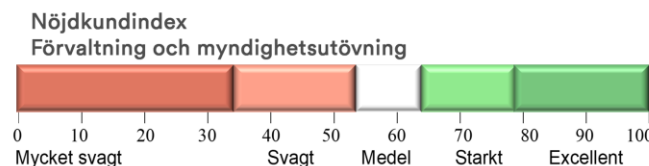
Nöjd Kund Index (NKI) mäts med tre standardiserade frågor.

- ✓ Hur nöjd var du med XX kommuns handläggning av stadsbyggnadsprojektet i sin helhet?
- ✓ ur väl uppfyllde XX kommuns handläggning av stadsbyggnadsprojektet dina förväntningar?
- ✓ Tänk dig en perfekt stadsbyggnadsprojekt. Hur nära ett sådant idealt kom XX kommun?

Samtliga frågor i enkäten har besvarats på enkätskalan 1-10.

Måttet NKI liksom övriga undersökta kvaliteter redovisas på en skala från 0-100.

Mätsticka



I de undersökningar SKR genomför avseende företagsklimat ligger NKI normalt strax över 70. De processer som Stadsbyggnadsbenchen mäter i Byggaktörsenkäten har historiskt legat kring 50.

Antal utskickade enkäter och svarsfrekvens 2024

Stadsbyggnadsbenchen omfattar 10 kommuner. Planen är att mäta samtliga kommuner under våren och hösten 2024, enligt det nya upplägget. Denna rapport är ännu inte helt komplett då årsrapporten även kommer att innehålla fördjupande analys kring samband och utvecklingsmöjligheter.

Kommun	Antal ut	Övertäckning (Bortfall)	Netto urval	Antal svar	Svarsfrekvens
Botkyrka	22	0	22	11	50,0%
Haninge	31	1	30	17	56,7%
Huddinge	37	1	36	23	63,9%
Järfälla	59	0	58	27	46,6%
Nacka	37	2	35	13	37,1%
Sollentuna	28	2	26	15	57,7%
Stockholm	138	8	130	67	51,5%
Södertälje	26	2	24	15	62,5%
Täby	32	0	32	18	56,3%
Upplands Väsby	37	2	34	20	58,8%
Totalt	447	18	427	226	52,9%

Statistisk felmarginal

Svarsdata och statistisk felmarginal

Svarsunderlaget omfattar i år fler svar jämfört med tidigare. Den metodologiska förändringen av datainsamlingen där man nu svarar om den planfas som är aktuell (och inte alla) samt att man svarar i närmare anslutning till aktuella beslutstillfällen har givit ett stabilare svarsmaterial. Vidare har även vissa justeringar i frågebatteriets formuleringar bidragit till ett mer tillförlitligt datamaterial.

Effekten av detta illustreras av nedanstående tabell som redovisar den statistiska felmarginalen i resultaten. I samtliga kommuner har felmarginalen minskat kraftigt – som mest i Haninge där felmarginalen minskar från +/- 12 betygsenheter för redovisade resultat till +/-4. Men även i övriga kommuner har felmarginalen minskat tydligt.

Kommun	Felmarginal i betygresultaten	
	2024	2022
Botkyrka	± 4 betygsenheter	± 10 betygsenheter
Haninge	± 4 betygsenheter	± 12 betygsenheter
Huddinge	± 3 betygsenheter	± 5 betygsenheter
Järfälla	± 4 betygsenheter	± 6 betygsenheter
Nacka	± 4 betygsenheter	± 5 betygsenheter
Sollentuna	± 6 betygsenheter	± 9 betygsenheter
Stockholm	± 3 betygsenheter	± 5 betygsenheter
Södertälje	± 5 betygsenheter	± 7 betygsenheter
Täby	± 2 betygsenheter	± 8 betygsenheter
Upplands Väsby	± 4 betygsenheter	± 8 betygsenheter
Stadsbyggnadsbenchen totalt	± 1,5 betygsenheter	± 2,5 betygsenheter

Vad betyder då detta?

I tidigare analys från Evimetrix avseende det material som samlats in av föregående leverantör användes Sollentuna som exempel.

2022 hade Sollentuna ett NKI i byggaktörsenkäten som var 37. Felmarginalen i det tidigare materialet var emellertid så hög som +/-9 betygsenheter i Sollentuna, vilket innebär att det sanna värdet kunde sägas ligga i intervallet 28-46, ett mycket stort spann.

I 2024 års undersökning får Sollentuna ett betydligt bättre resultat med ett NKI betyg som är 53. Felmarginalen är fortsatt relativt hög i Sollentuna, drygt +/-6 betygsenheter. Vad detta innebär är emellertid att vi ändå med säkerhet kan säga att Sollentunas resultat stärkts. Förändringen är statistiskt säkerställd med ett 95-procentigt konfidensintervall, då betygsintervallen inte överlappar varandra (årets intervall är 47-59, vilket även det är ganska stort).

Anledningen till att felmarginalen fortsatt är relativt stor i Sollentuna är att svaren från de byggaktörer som svarat om kommunen varierar i större utsträckning än i övriga kommuner. Det synes alltså finnas större variationer i den levererade kvaliteten i Sollentuna jämfört med i andra kommuner.

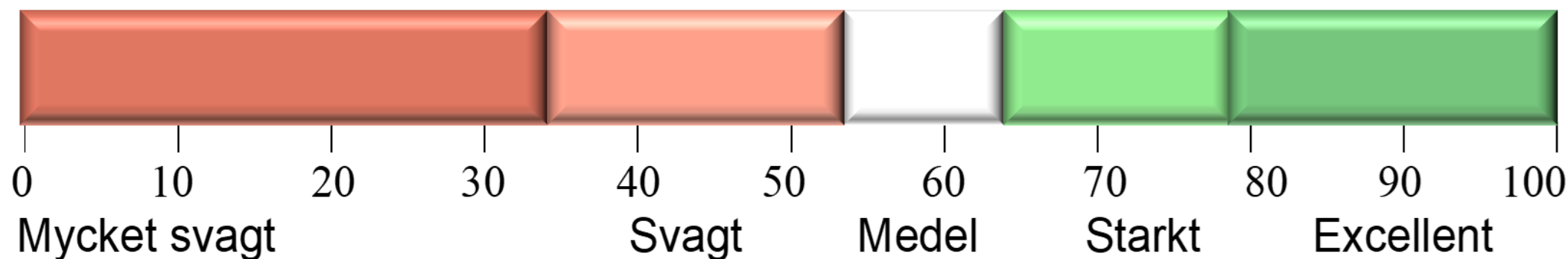
I flera kommuner har dock felmarginalen minskat mycket. Mest i Haninge med +/-8 betygsenheter, i Botkyrka och Täby med +/-6 betygsenheter och med +/-4 enheter i Upplands Väsby.

Även totalresultatet för hela Stadsbyggnadsbenchens resultat har blivit mer tillförlitligt med en låg felmarginal om endast +/- 1,5 betygsenheter.

Mätsticka, 100-gradig betygsskala

OBS! Skalorna anger betyg och inte andelar (%)

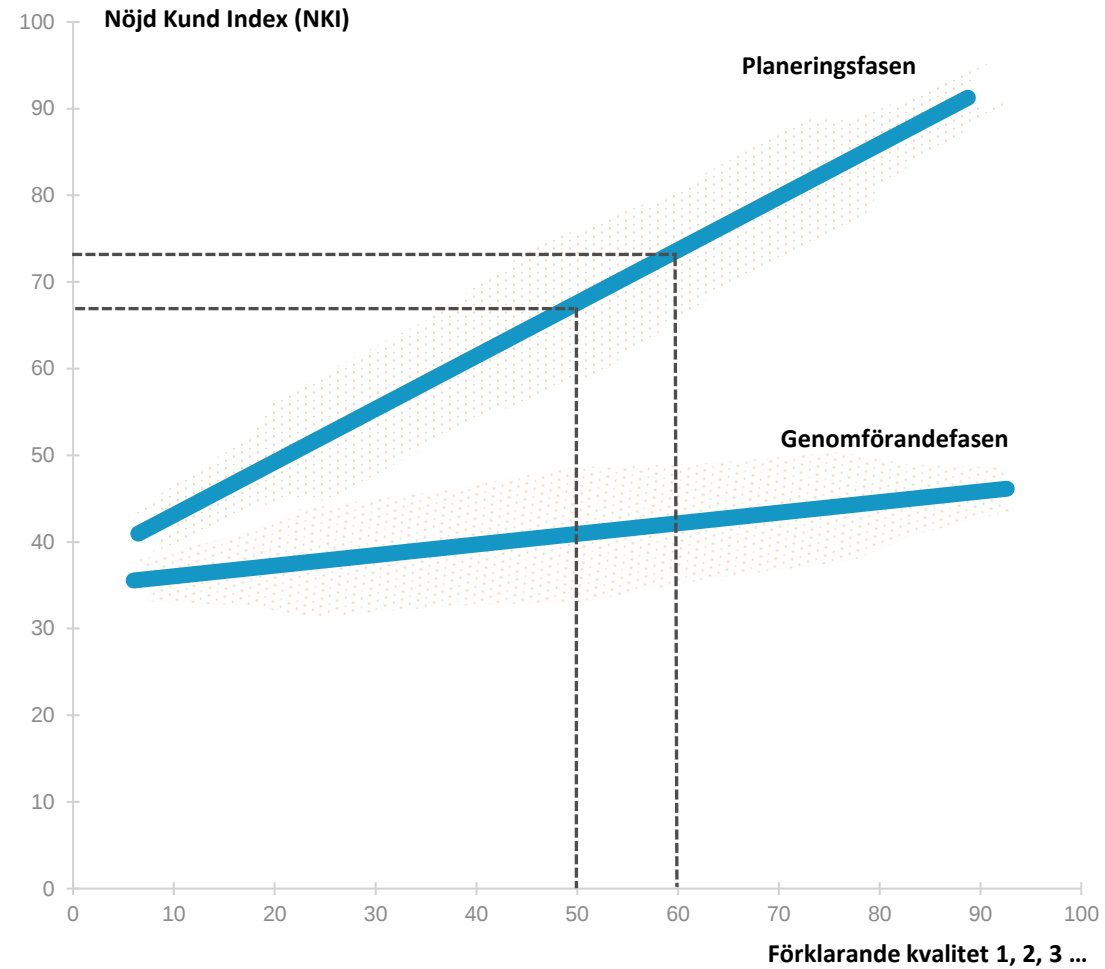
Nöjdhetsindex Förvaltning och myndighetsutövning



I de mätningar av företagsklimat – Insiktsundersökningarna – som SKR låter genomföra inom ett antal myndighetsutövnings- och serviceområden ligger NKI i genomsnitt på 74 (2021). Det genomsnittliga NKI-resultatet i Stadsbyggnadsbenchen har historisk legat kring 50.

De processer som mäts i Stadsbyggnadsbenchen är emellertid mer komplexa och av en annan art än vad som mäts i insiktsundersökningarna varför resultaten inte är helt jämförbara.

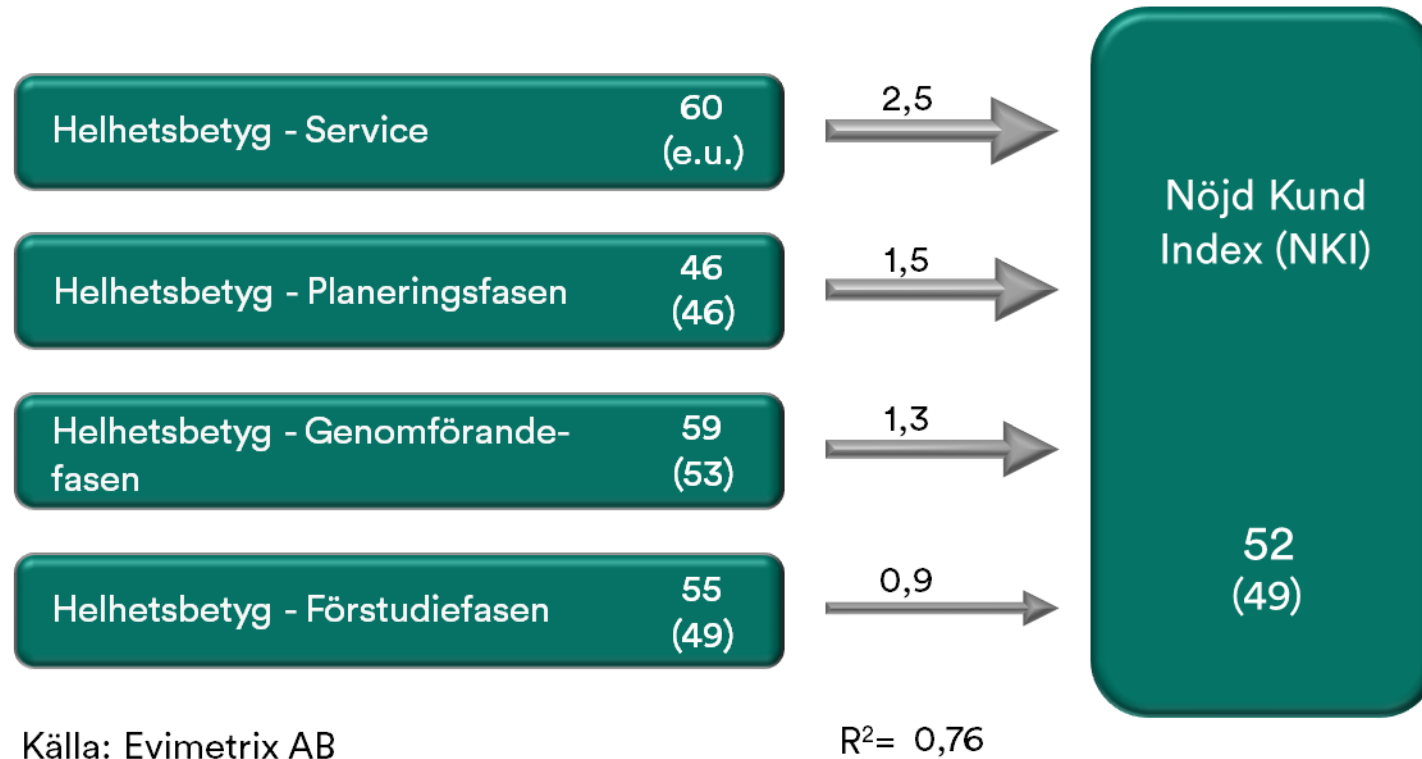
Förenklad beskrivning av hur vikter/effektmått räknas fram



Stadsbyggnadsbenchen totalt

Nöjd Kund Index (NKI)

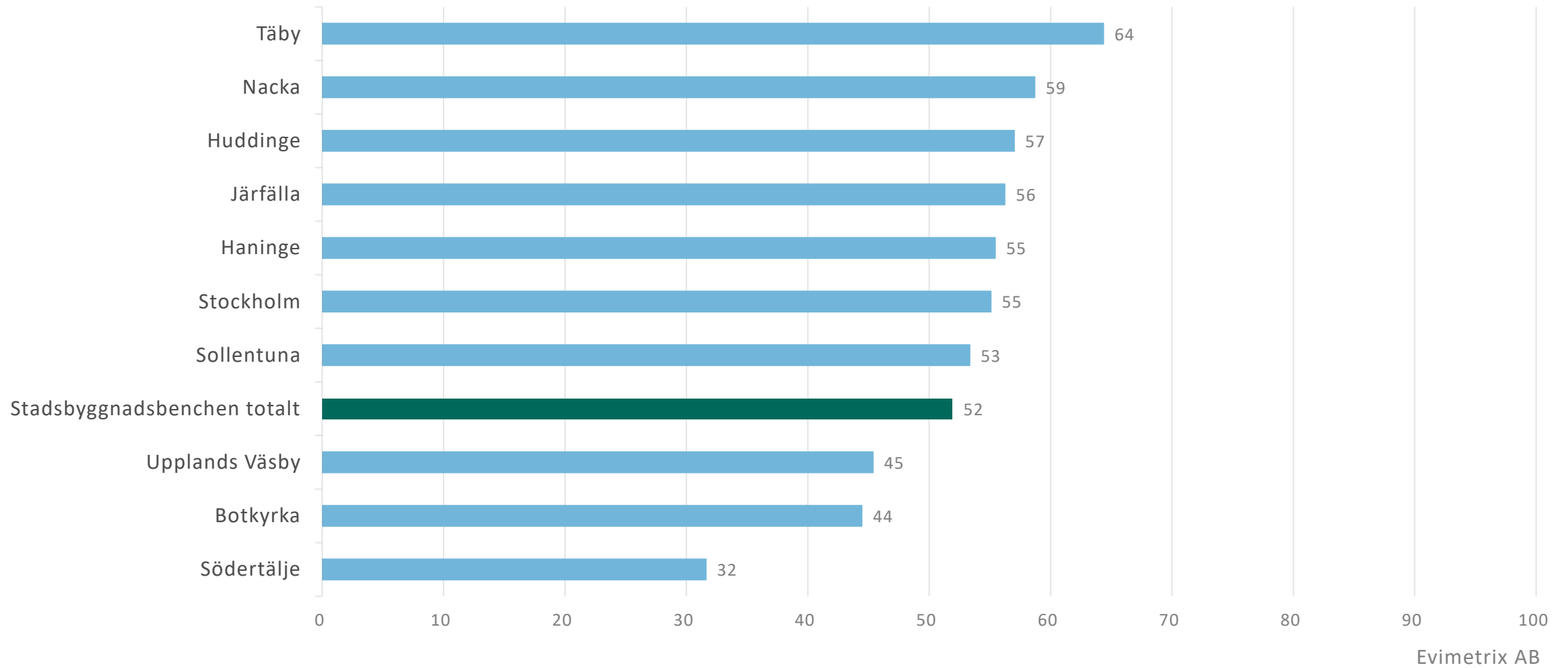
Förklaringsmodell – Nöjd Kund Index för Stadsbyggnadsbenchen



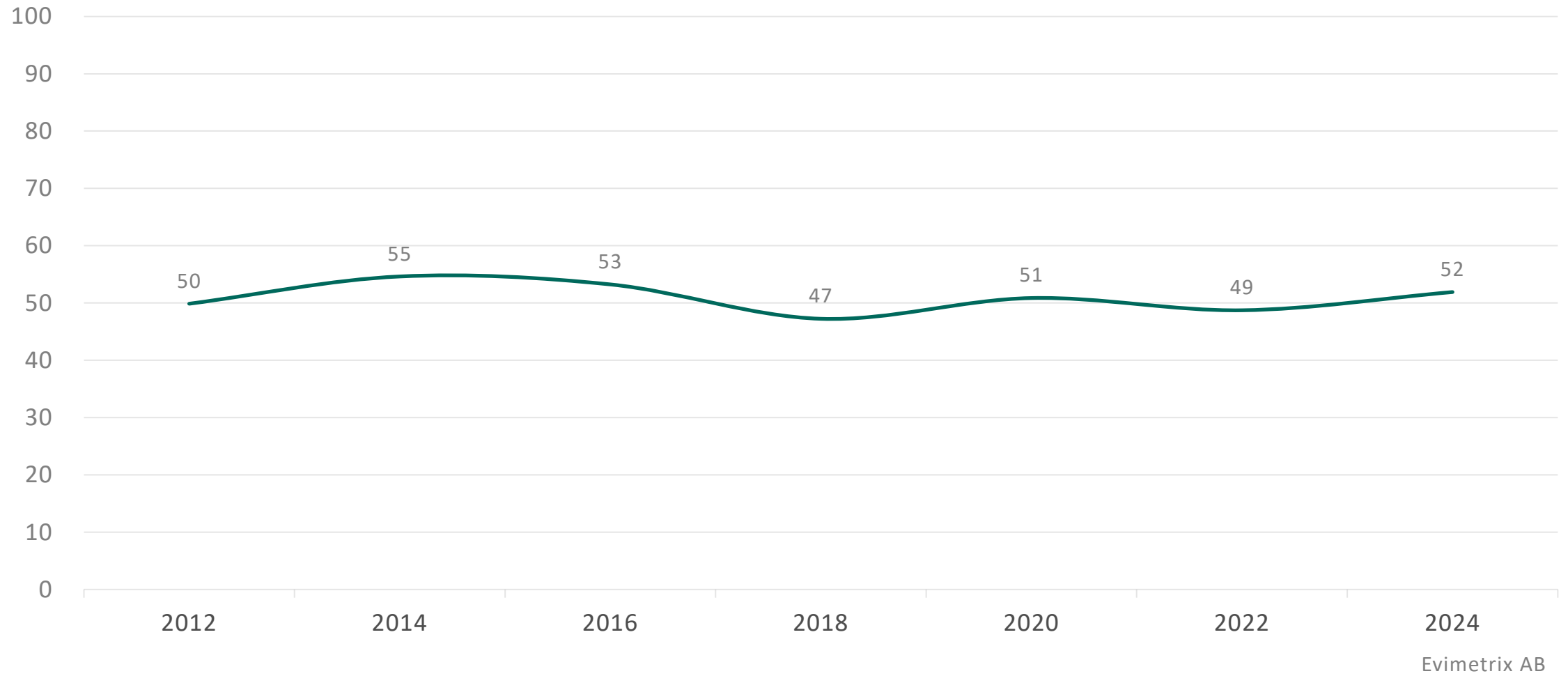
Källa: Evimetrix AB

e.u. - ej undersökt
Värden inom parentes avser 2022 års betyg

Nöjd Kund Index (NKI) - Alla kommuner



Nöjd Kund Index (NKI) över tid



Nöjd Kund Index (NKI) och övriga huvudkvaliteter

	Stadsbyggnadsbenchen totalt						
	2024	2022	2020	2018	2016	2014	2012
Helhetsbetyg - Service	60						
Servicekvaliteter Index	67	56	59	54	57	60	58
Helhetsbetyg - Planeringsfasen	46	46	52	49	56	53	53
Helhetsbetyg - Genomförandefasen	59	53	54	51	55	61	56
Helhetsbetyg - Förstudiefasen	55	49	53	50	54	55	50
Nöjd Kund Index (NKI)	52	49	51	47	53	55	50

Hur många anställda har företaget du arbetar för?

Antal		
Hur många anställda har företaget du arbetar för?		
1-5	11%	25
6-10	9%	19
11-50	16%	35
51-100	14%	30
101-	51%	112

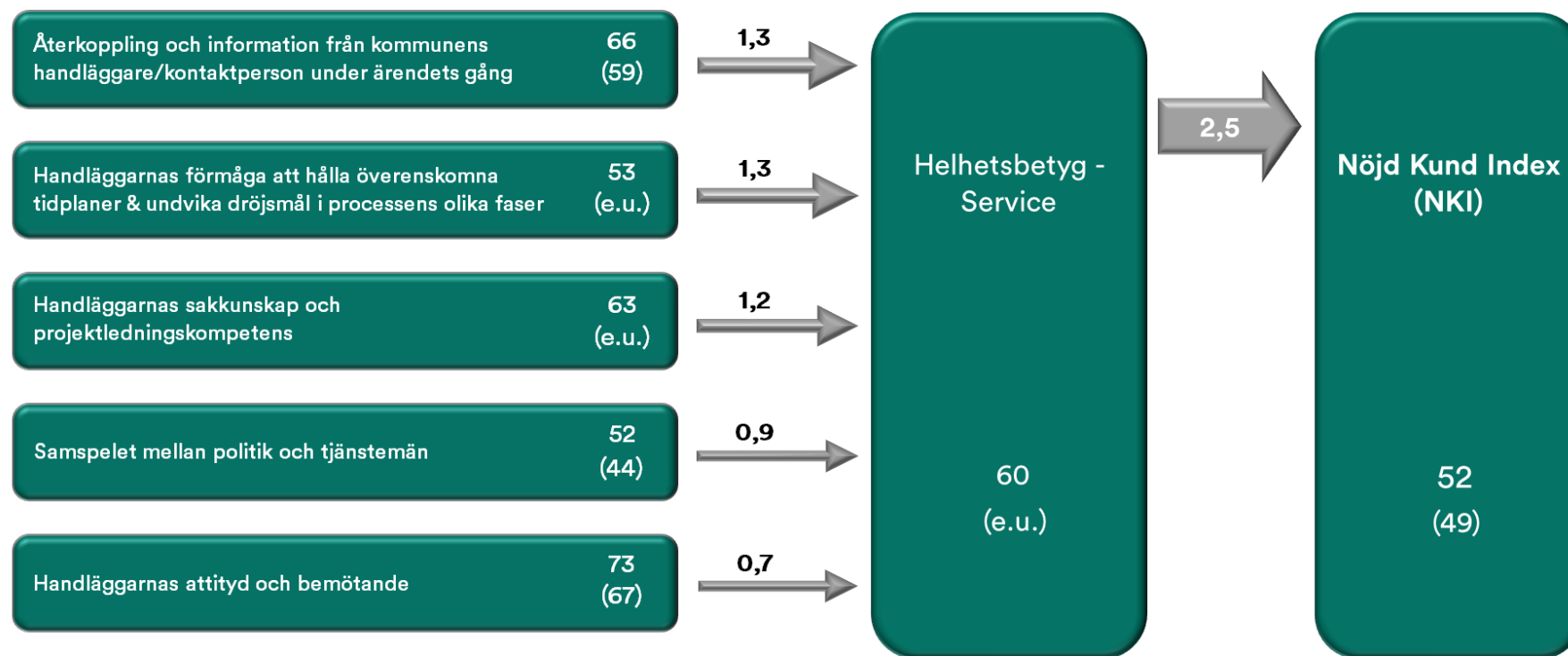
Nöjd Kund Index (NKI) och övriga huvudkvaliteter (efter antal anställda hos respondenten)

	Stadsbyggnadsbanchen totalt				
	1-5	6-10	11-50	51-100	101-
Helhetsbetyg - Service	50	59	56	64	65
Helhetsbetyg - Planeringsfasen	40	62	48	42	47
Helhetsbetyg - Genomförandefasen	80	66	56	53	61
Helhetsbetyg - Förstudiefasen	57	22	43	77	57
Nöjd Kund Index (NKI)	50	52	48	52	56

Servicekvaliteter

Förklarande kvalitet bakom NKI

Förklaringsmodell – Service



Källa: Evimetrix AB

e.u. - ej undersökt

Värden inom parentes avser 2022 års betyg

I undersökningen finns ytterligare frågor rörande servicen. Sambandsmodellen visar emellertid endast de kvaliteter som har signifikant effektmått i relation till helhetsomdömet.

Frågor rörande kommunens service

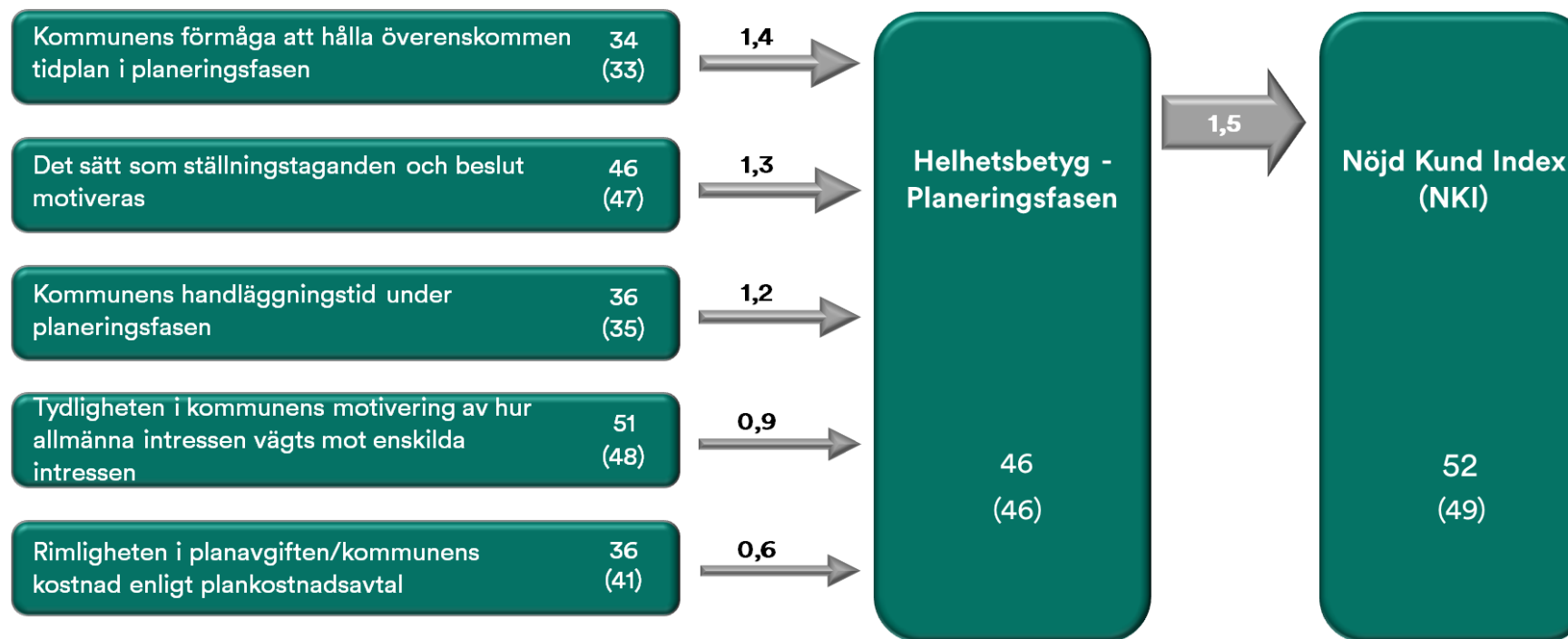
Kvaliteter som rör tillgänglighet, allmän service och bemötande bör inte ligga under 65 (oavsett bransch eller verksamhet)

	Stadsbyggnadsbenchen totalt						
	2024	2022	2020	2018	2016	2014	2012
Återkoppling och information från kommunens handläggare/kontaktperson under ärendets gång	66	59	64	57	61	63	61
Handläggarnas förmåga att hålla överenskomna tidplaner och undvika dröjsmål mellan processens olika faser	53						
Handläggarnas sakkunskap och projektledningskompetens	63						
Samspelet mellan politik och tjänstemän	52	44	46	44	52	52	48
Handläggarnas attityd och bemötande	73	67	69	67	69	69	69
Helhetsbetyg - Service	60						
Handläggarens tillgänglighet	73	60	63	59	57	63	60
Tillgänglighet till information och handlingar via webben	68	63	66	58	63	64	61
Servicekvaliteter Index	67	56	59	54	57	60	58

Planeringsfasen

Förklarande kvalitet bakom NKI

Förklaringsmodell – Planeringsfasen



Källa: Evimetrix AB

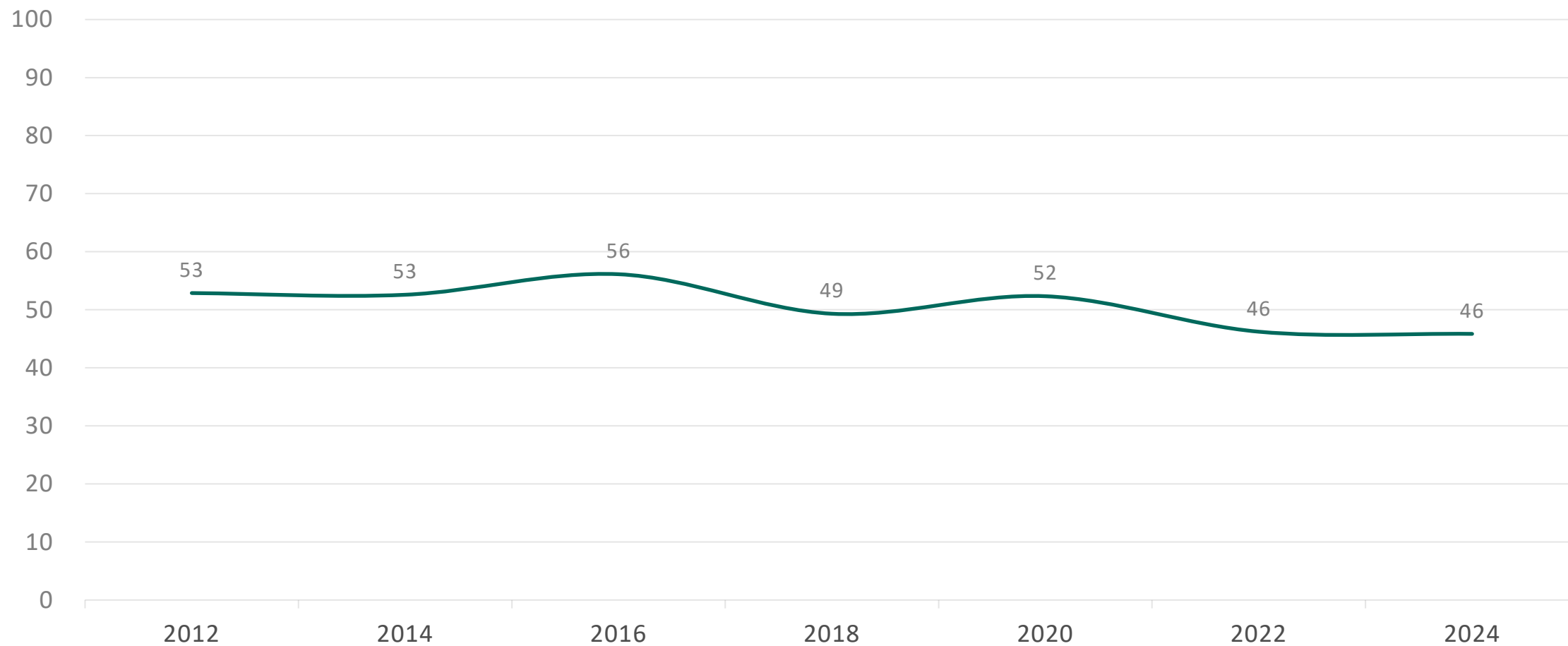
$R^2 = 0,79$

e.u. - ej undersökt

Värden inom parentes avser 2022 års betyg

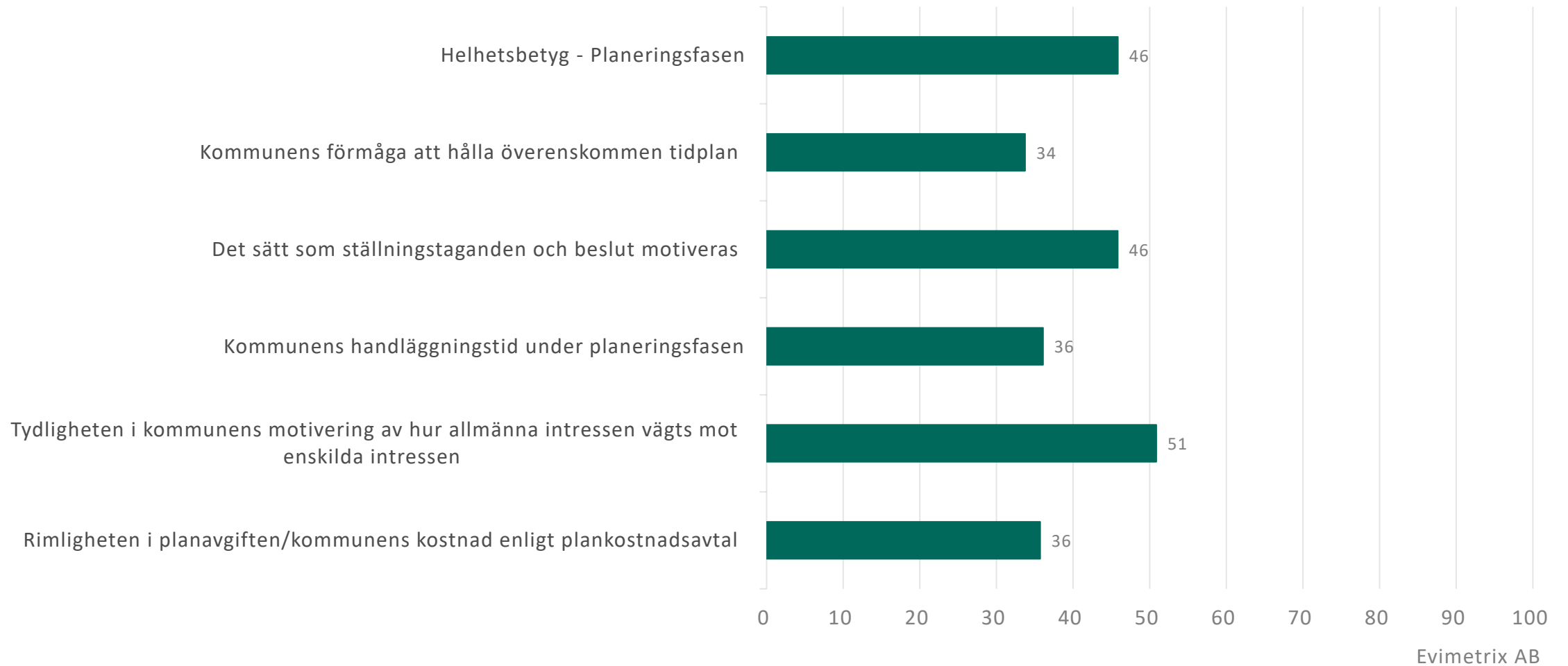
I undersökningen finns ytterligare frågor rörande planeringsfasen. Sambandsmodellen visar emellertid endast de kvaliteter som har signifikant effektmått i relation till helhetsomdömet.

Planeringsfasen över tid



Evimetrix AB

Planeringsfasen med bakomliggande frågor



Stadsbyggnadsbenchen totalt

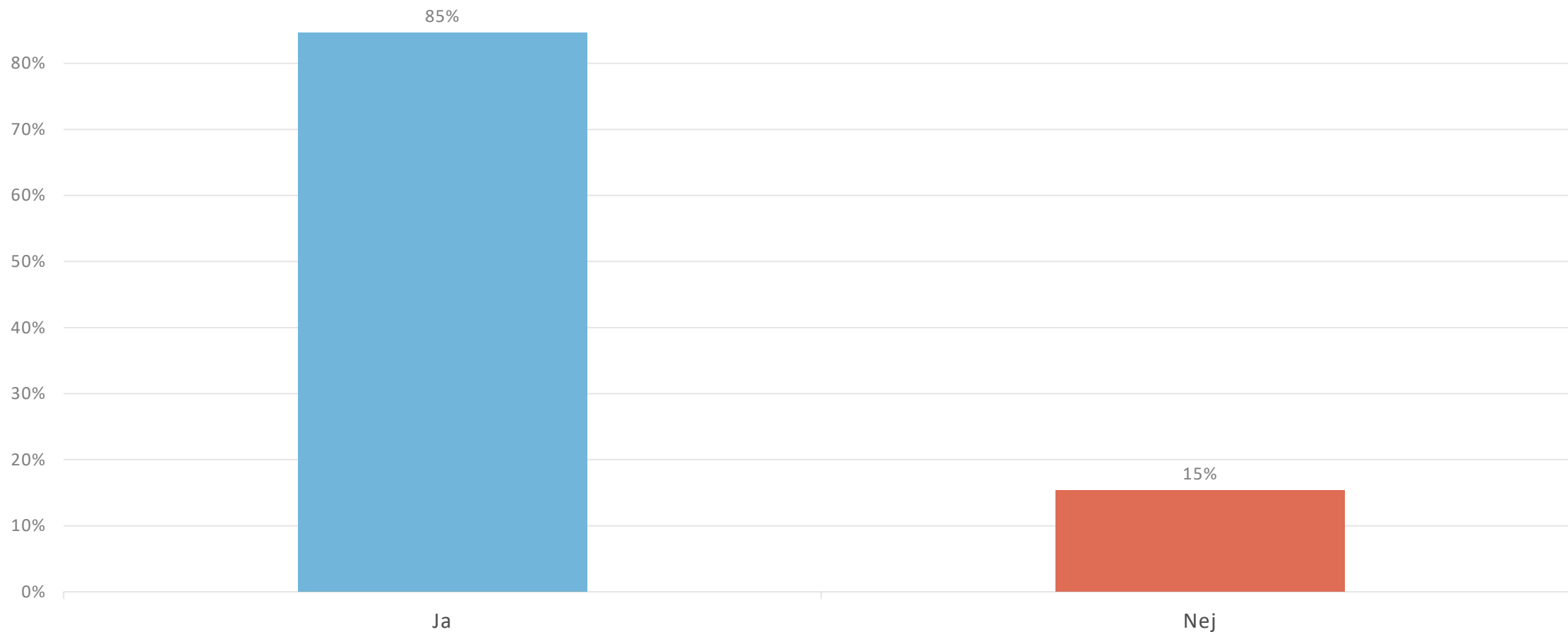
Frågor rörande planeringsfasen

	Stadsbyggnadsbenchen totalt						
	2024	2022	2020	2018	2016	2014	2012
Kommunens förmåga att hålla överenskommen tidplan	34	33	42	38	44	43	
Det sätt som ställningstaganden och beslut motiveras	46	47	49	51	53	53	52
Kommunens handläggningstid under planeringsfasen	36	35	44	38	43	43	39
Tydligheten i kommunens motivering av hur allmänna intressen vägts mot enskilda intressen	51	48	51	52	58	52	
Rimligheten i planavgiften/kommunens kostnad enligt plankostnadsavtal	36	41	48	45	49	50	46
Helhetsbetyg - Planeringsfasen	46	46	52	49	56	53	53

Frågorna nedan ingår inte i sambandsmodellen

Planhandlingarnas innehåll och kvalitet (planbeskrivning, kartor, gestaltungsprogram etc)	66	57	62	60	62	61	64
Kommunikation med sakägare och allmänhet (dialog, samrådsmöten, kommunens hemsida etc)	65	60	61	57	61	62	63
Information från kommunen om vilka utredningar som behövs	56	56	59	57	61		
Krav på material från er i form av utredningar, kartor och illustrationer	53	56	57	57	60	59	57
Samordning mellan olika enheter/förvaltningar inom kommunen	40	41	43	43	45	47	47
Fördelning av kostnader mellan kommun och er som byggherre	32	41	44	43	48	46	43

Har det varit tydligt vem eller vilka som har varit kommunens kontaktperson/er under planeringsfasen?

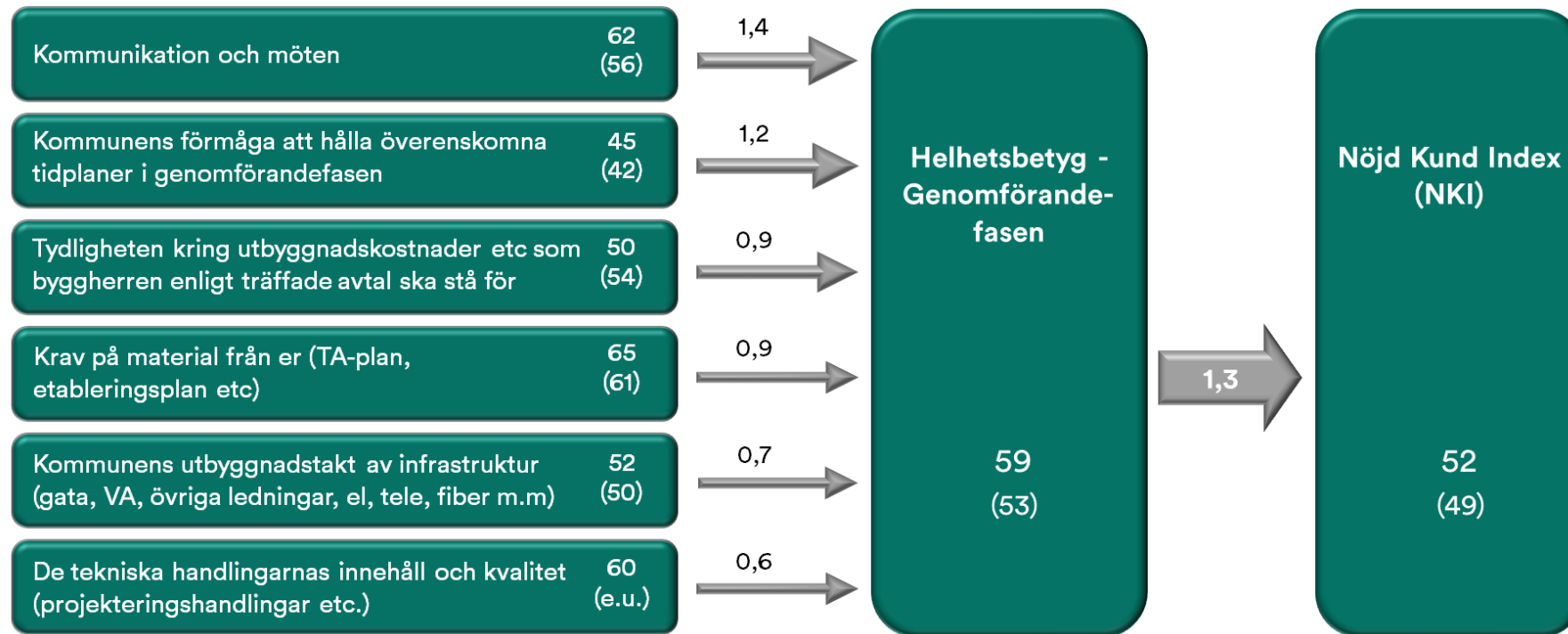


Stadsbyggnadsbenchen totalt

Genomförandefasen

Förklarande kvalitet bakom NKI

Förklaringsmodell – Genomförandefasen



Källa: Evimetrix AB

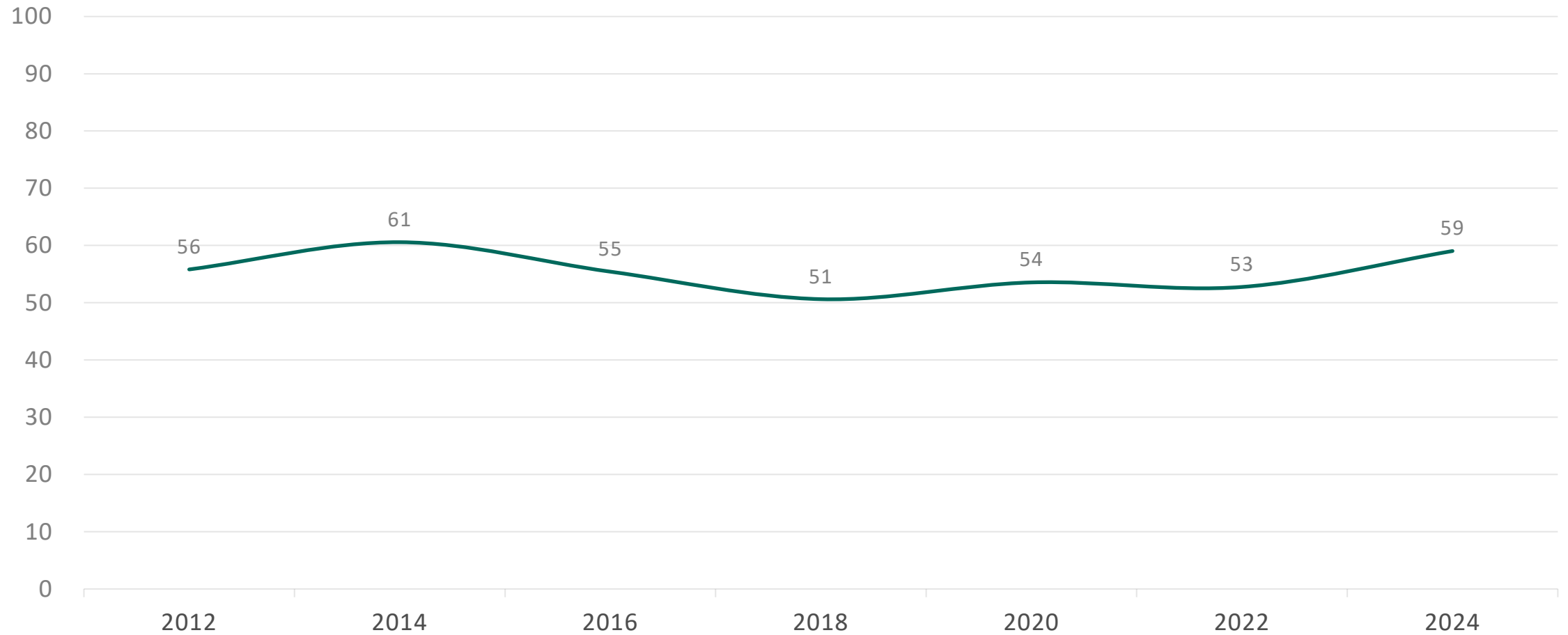
$R^2 = 0,85$

e.u. - ej undersökt

Värden inom parentes avser 2022 års betyg

I undersökningen finns ytterligare frågor rörande genomförandefasen. Sambandsmodellen visar emellertid endast de kvaliteter som har signifikant effektmått i relation till helhetsomdömet.

Genomförandefasen över tid

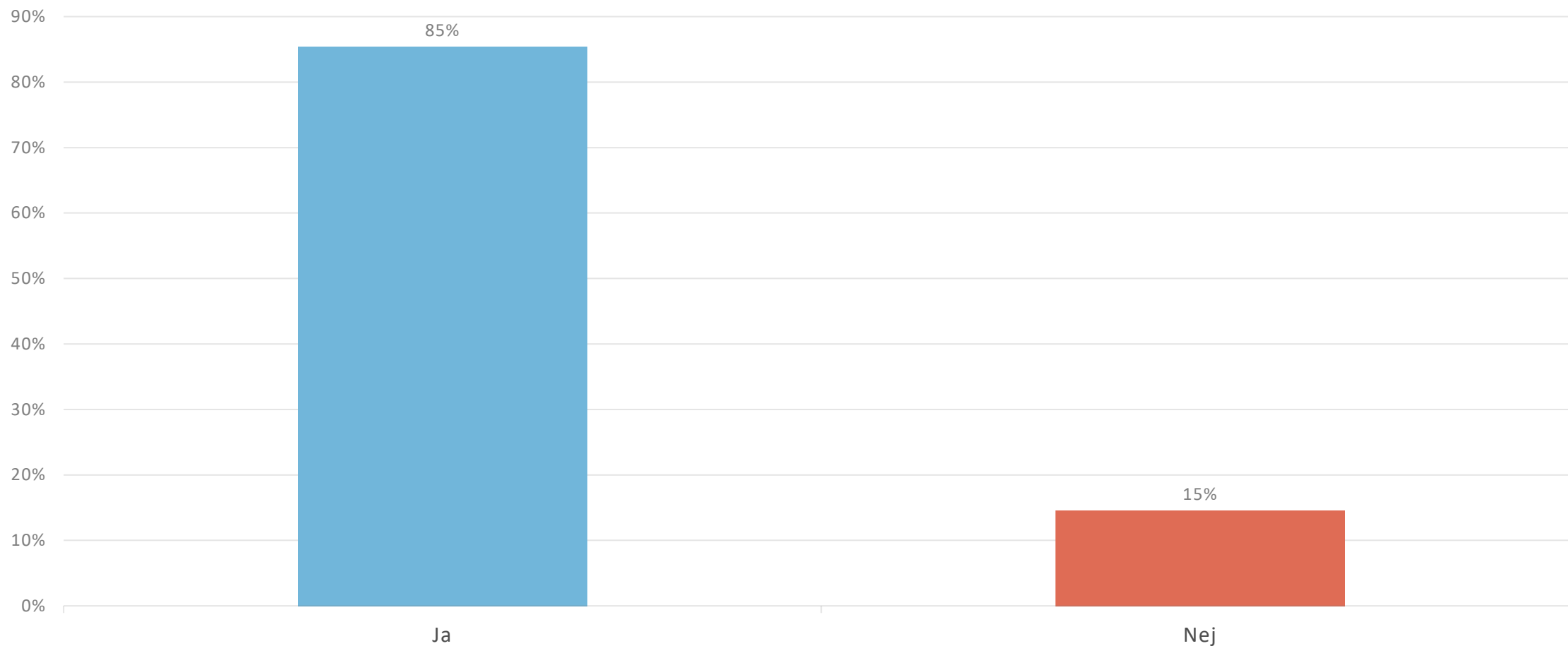


Evimetrix AB

Frågor rörande genomförandefasen

	Stadsbyggnadsbenchen totalt						
	2024	2022	2020	2018	2016	2014	2012
Kommunikation och möten	62	56	56	56	61	63	59
Kommunens förmåga att hålla överenskomna tidplaner	45	42	48	42	46	54	
Tydligheten kring utbyggnadskostnader etc som byggherren enligt träffade avtal ska stå för	50	54	53	50	51	56	
Krav på material från er (TA-plan, etableringsplan etc)	65	61	62	56	61		56
Kommunens utbyggnadstakt av infrastruktur (gata, VA, övriga ledningar, el, tele, fiber m.m)	52	50	48	40	49	52	52
De tekniska handlingarnas innehåll och kvalitet (projekteringshandlingar etc.)	60						
Helhetsbetyg - Genomförandefasen	59	53	54	51	55	61	56
Samordning mellan berörda byggherrar	68	62	56	56	61	61	52

Har det varit tydligt vem eller vilka som har varit kommunens kontaktperson/er under genomförandefasen?

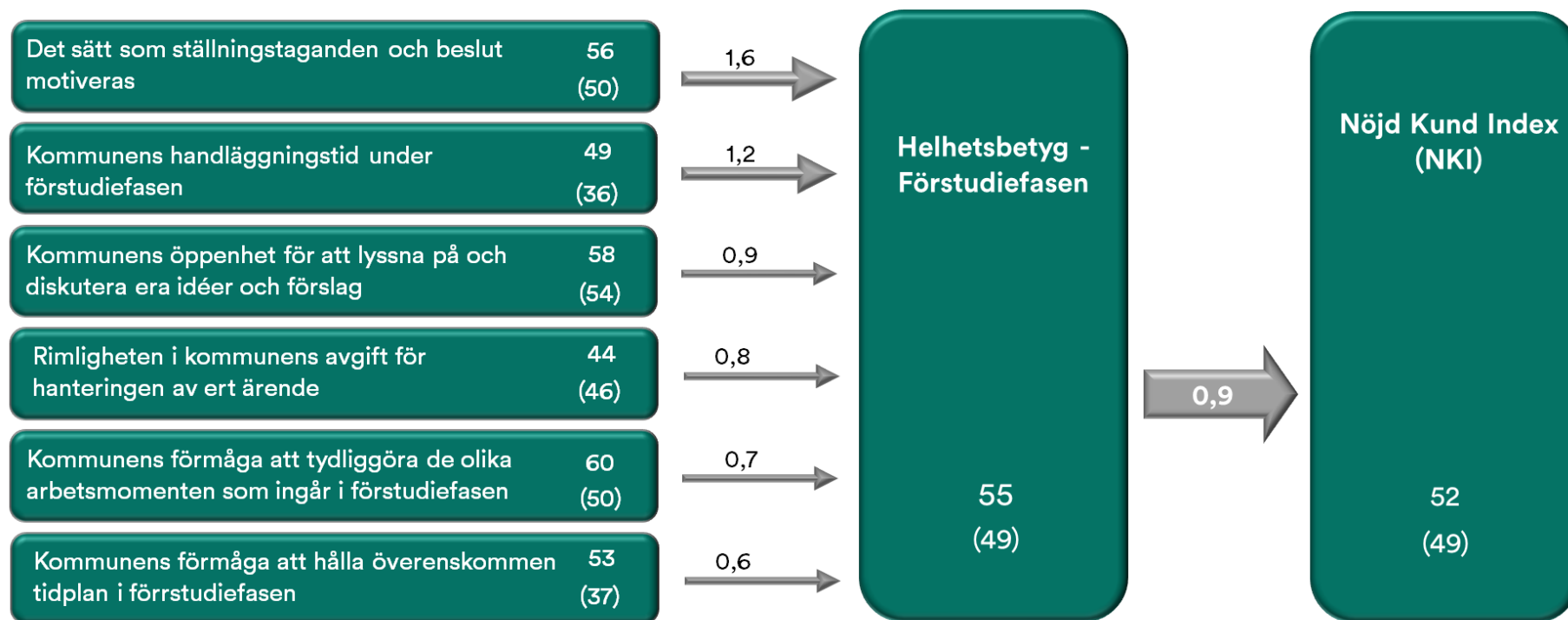


Stadsbyggnadsbenchen totalt

Förstudiefasen

Förklarande kvalitet bakom NKI

Förklaringsmodell – Förstudiefasen



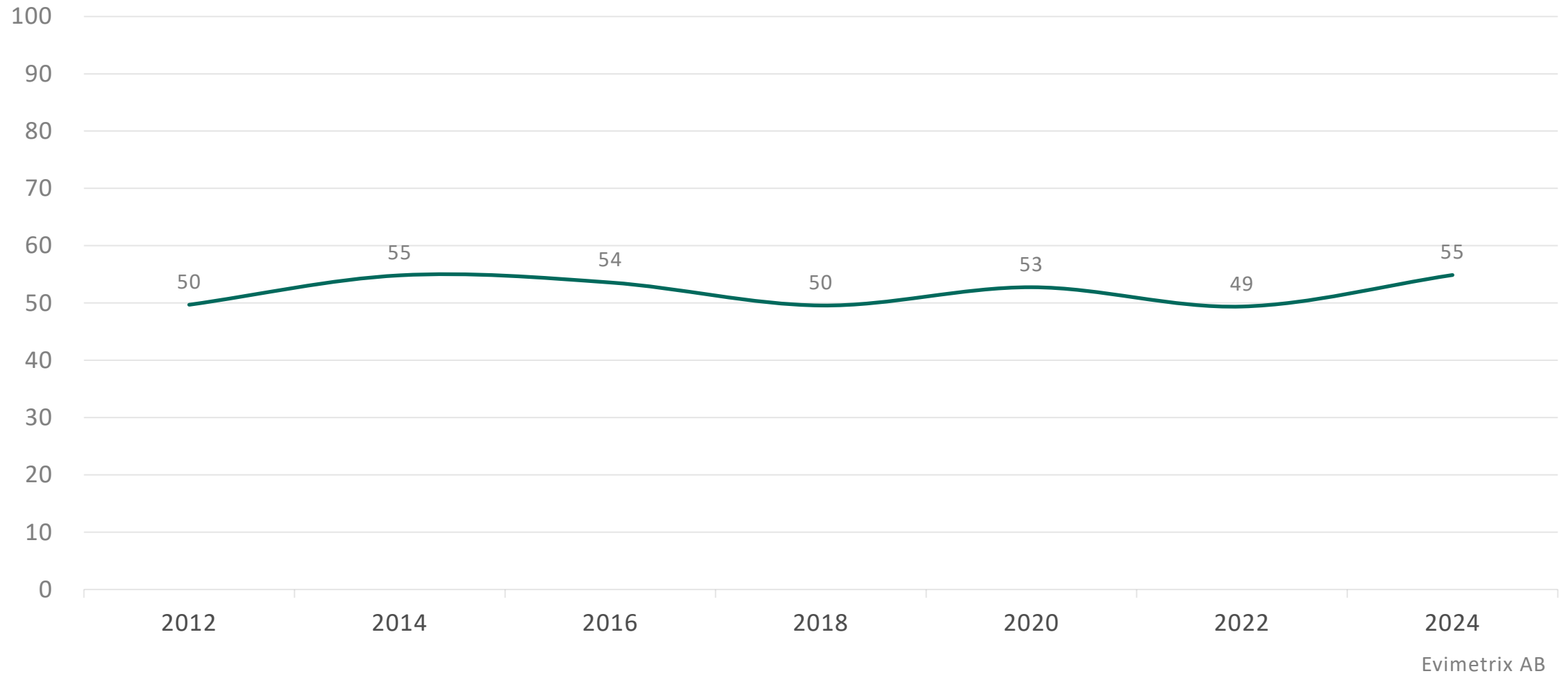
Källa: Evimetrix AB

e.u. - ej undersökt

Värden inom parentes avser 2022 års betyg

I undersökningen finns ytterligare ett par frågor rörande förstudiefasen. Sambandsmodellen visar emellertid endast de kvaliteter som har signifikant effektmått i relation till helhetsomdömet.

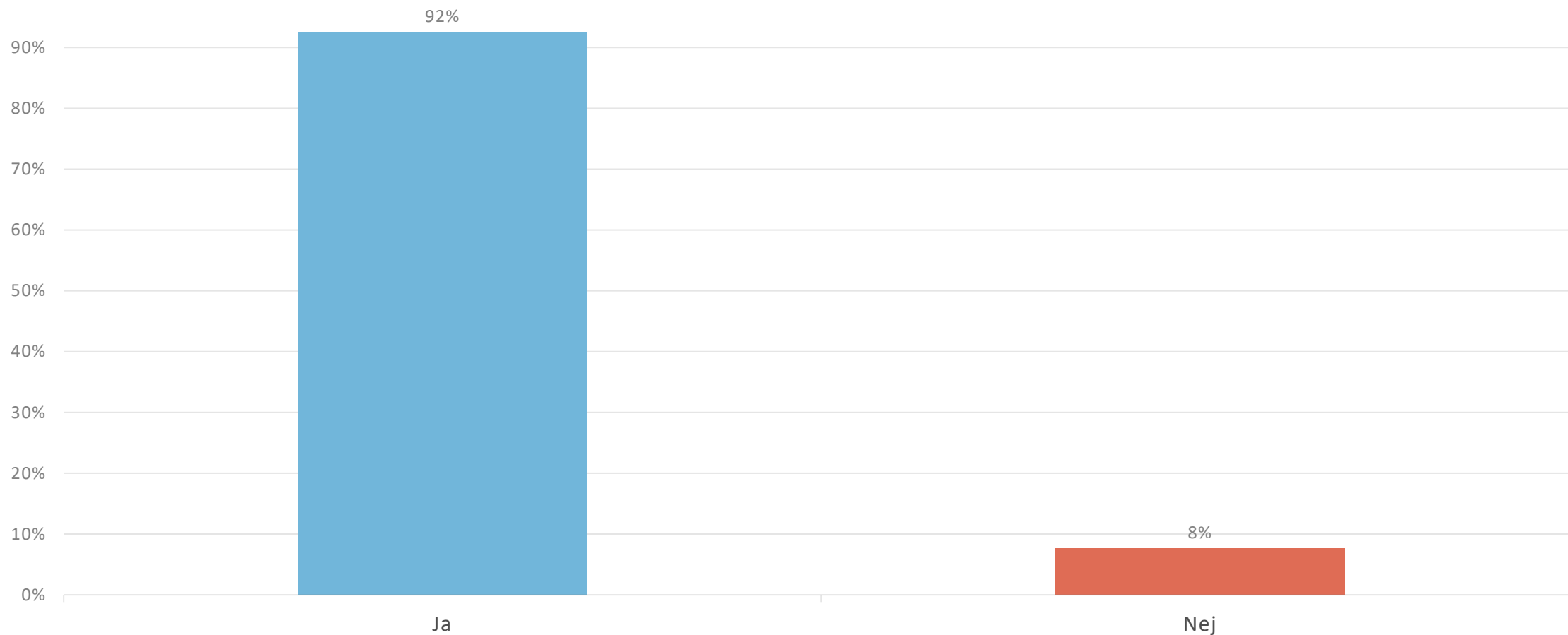
Förstudiefasen över tid



Frågor rörande förstudiefasen

	Stadsbyggnadsbenchen totalt						
	2024	2022	2020	2018	2016	2014	2012
Det sätt som ställningstaganden och beslut motiveras	56	50	50	54	51	53	52
Kommunens handläggningstid under förstudiefasen	49	36	41	39	39	40	37
Kommunens öppenhet för att lyssna på och diskutera era idéer och förslag	58	54	54	57	59	62	
Rimligheten i kommunens avgift för hanteringen av ert ärende	44	46	48	45	49	52	46
Kommunens förmåga att tydliggöra de olika arbetsmomenten som ingår i förstudiefasen	60	50	57	53	57	53	
Kommunens förmåga att hålla överenskommen tidplan	53	37	43	39	43	42	
Helhetsbetyg - Förstudiefasen	55	49	53	50	54	55	50
Kommunens handlingar avs. innehåll och kvalitet (Planbesked, ev förstudie/start PM etc)	63	59	60	58	62	60	58

Har det varit tydligt vem eller vilka som har varit kommunens kontaktperson/er under förstudiefasen?



Stadsbyggnadsbenchen totalt