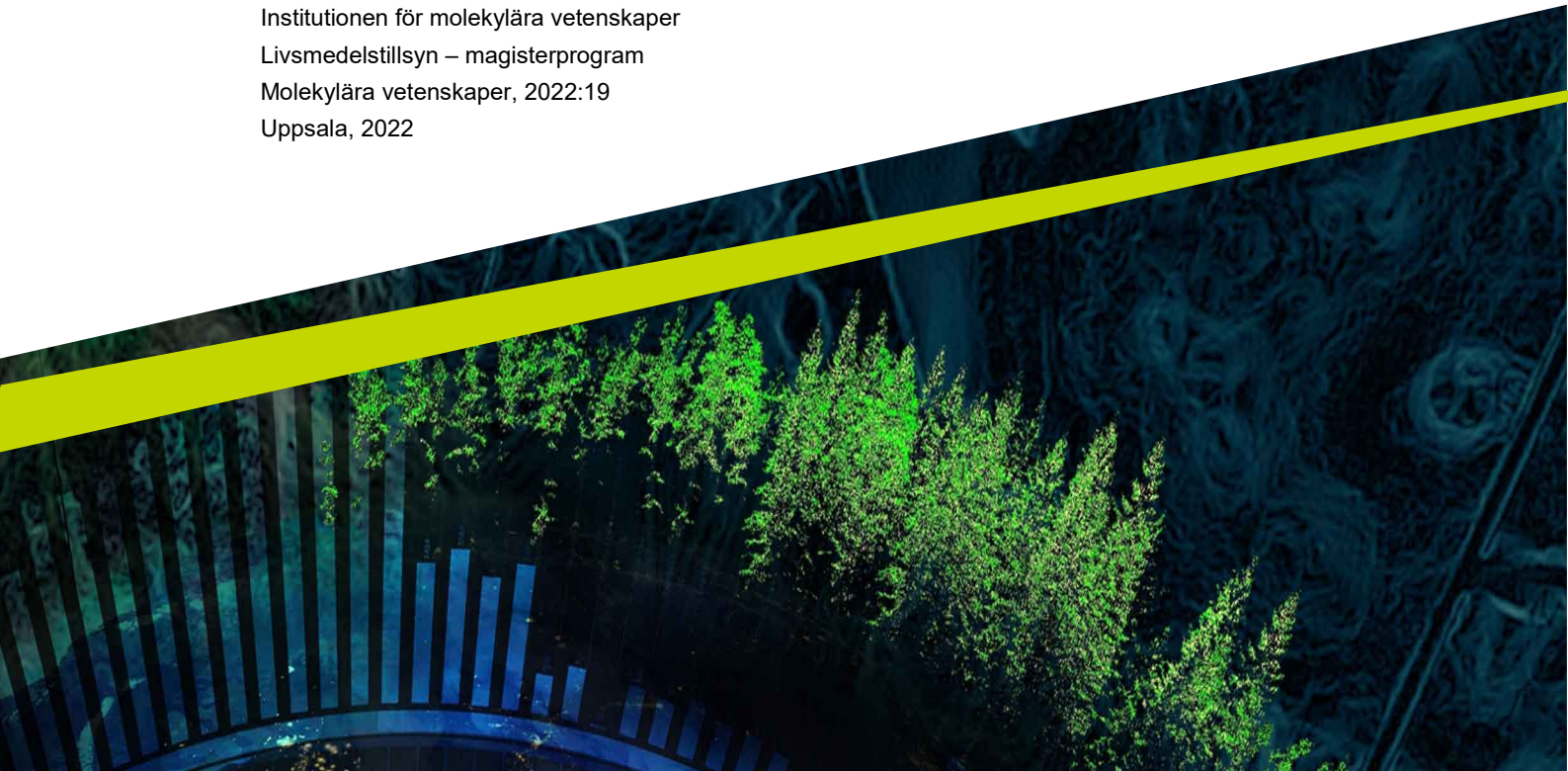
# Information och utveckling inom livsmedelsservice

## En pendlingskommuns utveckling för sina livsmedelsföretagare

Victor Allansson

Självständigt arbete i livsmedelsvetenskap • 15 hp
Sveriges lantbruksuniversitet, SLU
Institutionen för molekylära vetenskaper
Livsmedelstillsyn – magisterprogram
Molekylära vetenskaper, 2022:19
Uppsala, 2022



# Information och utveckling livsmedelsservice. En pendlingskommuns utveckling för sina livsmedelsföretag

*Information and development within food service. A commuting municipality development to support its food entrepreneurs*

Victor Allansson


| | |
|---|---|
| **Handledare:** | **Magnus Ljung, Sveriges lantbruksuniversitet, institutionen för människa och samhälle** |
| **Bitr. handledare:** | Pernilla Westerback. Knivsta kommun |
| **Examinator:** | Galia Zamaratskaia, Sveriges lantbruksuniversitet, institutionen för molekylära vetenskaper |

| | |
|---|---|
| **Omfattning:** | 15 hp |
| **Nivå och fördjupning**: | Avancerad, A1E |
| **Kurstitel:** | Självständigt arbete i livsmedelsvetenskap – magisterprogrammet i livsmedelstillsyn |
| **Kurskod:** | EX1008 |
| **Program/utbildning:** | Livsmedelstillsyn - magisterprogrammet |
| **Kursansvarig inst.:** | Institutionen för molekylära vetenskaper |
| **Serietitel:** | Molekylära vetenskaper |
| **Delnummer i serien:** | 2022:19 |
| **Utgivningsort:** | Uppsala |
| **Utgivningsår:** | 2022 |

| | |
|---|---|
| **Nyckelord:** | Livsmedel, information, offentlig verksamhet, kundundersökning |


**Sveriges lantbruksuniversitet**

Fakulteten för naturresurser och jordbruksvetenskap

Institutionen för molekylära vetenskaper

## Sammanfattning

Detta examensarbete har genomförts i samverkan med Knivsta kommuns miljöenhet. Syftet med studien var att undersöka hur Knivsta kommun har utvecklats inom livsmedelsservice.

Både kvantitativa enkäter och öppna kommentarer från företagare inom Knivsta kommun användes. En retrospektiv longitudinell studie genomfördes för att undersöka hur kommunen har blivit betygsatt av kommunens företagare i en årlig kundundersökning under perioden 2019 till 2021.

Resultatet gav en översikt av servicen och förväntningarna från företagarna innan och under Covid-19 pandemin då digitalisering blev en viktig del av servicen. Överlag var företagarna nöjda med servicen. Till exempel under 2021 så betygsatte 59 % av företagarna
Knivsta kommun ”högt” inom information tillgänglig på deras hemsida, medan 2019 så var det endast 25 % av företagarna som betygsatte kommunen ”högt”. Dessutom fick Knivsta kommun högre betyg inom kommunikation, bemötande, kompetens och effektivitet 2021 än 2019.

Mer forskning behövs för att kunna säkerställa framtida förbättringar inom kommunikation mellan företagare och Knivsta kommun.



*Nyckelord:* Livsmedel, information, kommun, enkätundersökning.



## Abstract

This study has been performed in a collaboration with Knivsta municipality’s environmental health unit. The purpose of this study was to examine how Knivsta municipality has developed within food service.

Both quantitative surveys and open comments from entrepreneurs of Knivsta municipality were used. A retrospective longitudinal study was conducted to examine how the municipality has been rated by its entrepreneurs in an annual customer satisfaction survey during the period 2019 to 2021.

The results provided an overview of the service and expectations from entrepreneurs before and during the COVID-19 pandemic when digitalisation became an important part of the service. Generally, the entrepreneurs were satisfied with the service. For example, 59 % of entrepreneurs in 2021 rated Knivsta municipality as ”high” regarding information available on their website. In comparison, only 25 % of entrepreneurs rated Knivsta municipality as “high” in 2019. Moreover, communication, personal treatment, competence, accessibility, and efficiency of Knivsta municipality were also rated higher in 2021 than in 2019.

More research is, however, needed to ensure further improvement of communication between entrepreneurs and Knivsta municipality.



*Keywords:* Food, information,  local government, survey.

# Innehåll

Figurförteckning ..... 5
Tabellförteckning ..... 5
1. Inledning ..... 6
1.1 Digitalisering som megatrend ..... 6
1.2 Digitalisering inom svenska myndigheter ..... 7
1.3 Livsmedelsinspektör, utbildning och yrke ..... 7
2. Bakgrund ..... 9
2.1 Stockholm Business Alliance ..... 9
2.2 Knivsta kommun ..... 10
2.2.1 Styrande lagstiftning och styrdokument inom Knivsta kommun ..... 10
2.3 Covid-pandemin ..... 10
2.4 Motivering till studien ..... 11
3. Syfte, mål och frågeställningar ..... 11
3.1 Frågeställningar ..... 11
4. Metod ..... 11
4.1 Bakgrund till val av fallstudie ..... 11
4.2 Studiedesign ..... 12
4.3 Material ..... 12
4.4 Datainsamling ..... 13
4.4.1 Orgio Group ..... 13
4.5 Urval ..... 14
4.5 Följebrev ..... 14
4.6 Bortfall ..... 14
4.7 Bearbetning och analys av data ..... 15
5. Resultat ..... 16
6. Diskussion ..... 19
6.1 Resultatdiskussion ..... 19
6.1.1 Kommunens utveckling 2019–2021 ..... 19
6.1.2 Företagarnas efterfrågan mot kommun och inspektör ..... 20
6.1.3 Framtida satsningar ..... 20
6.2 Metoddiskussion ..... 21
6.2.1 Validitet och reliabilitet ..... 21
6.2.2 Styrkor och svagheter ..... 22
7. Slutsats ..... 22

8. Tack! ..... 23
9. Referenser ..... 23
9.1 Muntlig information ..... 24
Populärvetenskaplig sammanfattning ..... 25
Bilagor ..... 26
Enkät ..... 26
Följebrev ..... 33

# Figurförteckning

Figur 1. Gap-modellen av Zeithaml et al (1990) i översatt och anpassad till offentlig verksamhet och livsmedelsföretag av Hogmark (2009). ..... 9
Figur 2. Figuren redovisar hur Origo Group prioriterar de sex olika block i dess bedömning mot index. ..... 13
Figur 3. Redovisning av resultat för Knivsta kommun i NKI-undersökningar i hela block. ... 16
Figur 4. Inkomna kommentarers fördelning sett till positiv och negativ karaktär 2019–2021 inom information. ..... 18

# Tabellförteckning

Tabell 1. Origo Group värderar mot Nöjd-kund-index. ..... 15
Tabell 2. Origo Group betygsätter mot skalan i enkäten. ..... 15
Tabell 3. Sammanställning av livsmedelsavdelning för information inom Knivsta kommun mot index per år och antal besvarade enkäter. ..... 17

# 1. Inledning

Förenta nationerna tog år 2015 fram den hittills mest ambitiösa målsättningen för att säkerställa att jordens resurser används på ett hållbart sätt, Agenda 2030. Agenda 2030 innehåller 17 globala mål för att säkerställa en bättre värld till efterkommande generationer. De 17 globala målen innehåller flera delmål som preciserar inom vilka delområden insatser behöver göras och som bidrar till att helhetsmålet nås. Vissa av de 17 globala målen kan härledas direkt till livsmedel och företagare verksamma inom dessa. Såsom mål 2 “Ingen hunger” som ska genomföras genom bland annat av att ha en trygg livsmedelsförsörjning. Mål 9 “Hållbar industri, innovationer och infrastruktur” som riktar sig till företagare och samhällen. Mål 12 “Hållbar konsumtion och produktion” som har delmålet att minska matsvinnet. (Förenta nationerna 2022)

Alla målen inom Agenda 2030 riktar in sig på att säkerställa en ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling med fokus på “leave no one behind” (Sveriges regering 2021). Vilket betyder att alla målen ska uppfyllas och inget mål kan överskugga ett annat samt att det gäller för alla medlemsländer. Detta är en utmaning eftersom världen ständigt förändras och utvecklas i en allt snabbare takt för varje årtionde som går. I en sådan omvärld ställs allt större krav på kompetens, kunskapsspridning, innovation och anpassningsförmåga.

## 1.1 Digitalisering som megatrend

Sveriges regering anammade år 2017 en strategi inom digitalisering med samma mål som Agenda 2030, det vill säga hållbar utveckling inom det sociala, ekonomiska och miljömässiga området. Denna strategi har fått namnet digitaliseringsstrategin. Digitaliseringsstrategin innehåller fem delmål: digital kompetens, digital trygghet, digital innovation, digital ledning och digital infrastruktur. Strategin tillämpas vidare från regeringen till regioner och kommuner. Detta för att underlätta för bland annat företag att växa hållbart sett till innovation, möjligheter och teknisk utveckling. (Regeringskansliet 2017).

En digitaliseringspolitik bedrivs inte endast på nationell nivå utan den går ända ner till kommunalnivå. Den riktar sig till alla inom samhället, företagare, individer och offentlig förvaltning. Det är av vikt att Sveriges företagare ges möjlighet att kunna utnyttja digitalisering med alla dess fördelar. Målet med digitaliseringen inom den offentliga verksamheten är att möjliggöra enklare, öppnare och effektivare service för dess användare. Digitaliseringspolitiken handlar också om att skapa goda förutsättningar för digital infrastruktur som till exempel bredband, digital post, digital identitet och 5G samt att skapa goda förutsättningar för utveckling och användning av ny teknik så som data och artificiell intelligens. Arbete med att främja digital kompetens och digitalt ledarskap hör också till området. (Regeringskansliet 2017)

## 1.2 Digitalisering inom svenska myndigheter

I ett uppsatsarbete där Arfaoui & Treven (2022) studerade Trafikverket, visar de på komplexiteten men även fördelarna med att integrera digitalisering inom en offentlig verksamhet. Deras studie resulterade i att de bedömer att det är tre komponenter som krävs för att lyckas med en digitalisering inom en statlig myndighet. De tre komponenterna är information, tid och kompetens. Utöver det lyfts det även att informationsstrukturen är av vikt för att digitaliseringen ska lyckas. Med informationsstruktur syftar de på att göra information tillgänglig för dess användare. (Arfaoui & Treven 2022)

Sett till digitalisering inom livsmedelsbranschen och framförallt sett till livsmedelssäkerhet så utvecklades ett varningssystem i ett samarbete mellan EU och huvudorganisationer inom livsmedel för medlemsländer av EU, Schweiz, Norge och icke-medlemsländer. Systemet heter Rapid Alert System for Food and Feed, RASFF och grundades 1979 (Europeiska kommissionen 2022). Uppkomsten till RASFF var att på ett snabbt och enkelt sätt varna konsumenter och grossister för livsmedel som kunde innebära fara, till exempel angående anmälningar om ett misstänkt *Escherichia coli*-utbrott kopplat till grönsaker. Då spåras grönsakerna bakåt i värdekedjan till producent för att sedan varna alla medlemmar om den potentiella faran för de som inhandlat grönsaker från den producenten.

Sverige är ett av medlemsländerna inom RASFF och har tillsammans med EU:s medlemsländer skapat ”Allmänna principer och krav för livsmedelslagstiftning, om inrättandet av Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet och om förfaranden i frågor som gäller livsmedelssäkerhet (EU) förordning 178/2002”. Förordning (EU) 178/2002 är en förordning inriktad på säkra livsmedel och i den så tydliggörs det vad som styr över återkallande av produkter och tillvägagångssättet (Europaparlamentets och rådets förordning 178/2002). Enligt en rapport från Livsmedelsverket (2019a) är antalet fall av rapporterade matförgiftningar på årlig basis i Sverige över 250 000 fall. Huvudorsaken till matförgiftningarna kopplas till de tio vanligaste mikroorganismer som förekommer på grund av förorenade livsmedel: Norovirus, *E. colibakterier, Listeria monocytogenes, Yersinia enterocolitica*, *Salmonella*, *Campylobacter*, *Shigella*, hepatit E-virus, toxinbildande bakterier och *Toxoplasma*.

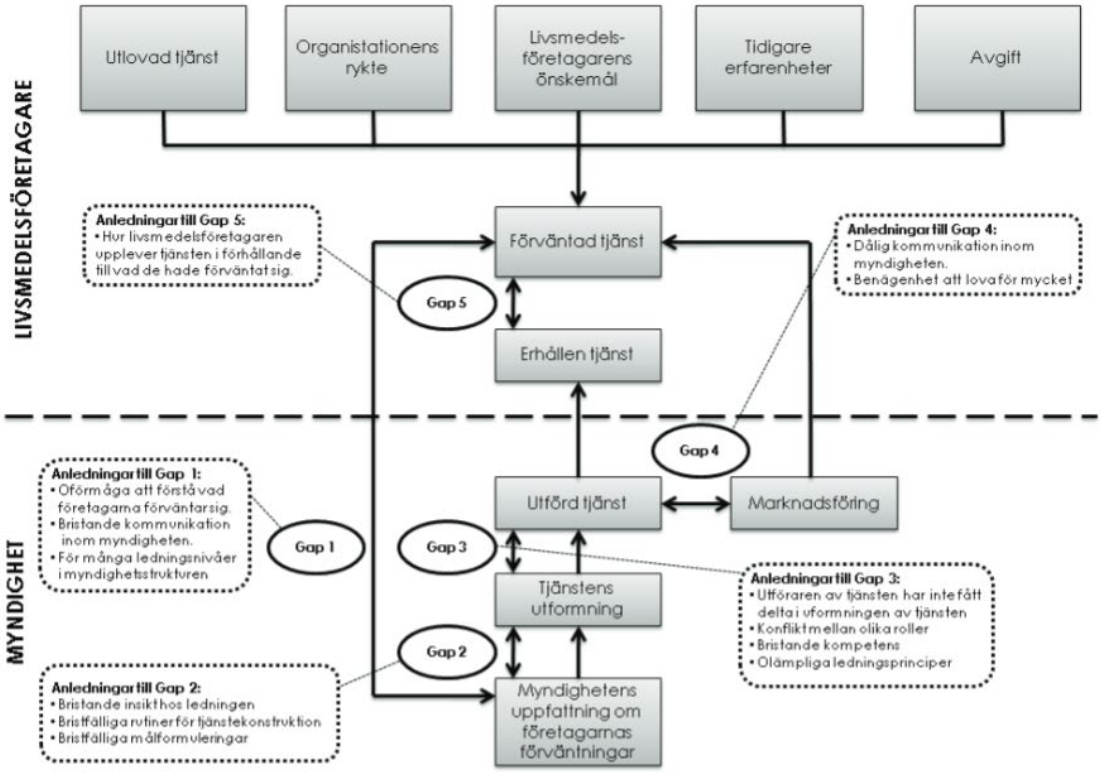
## 1.3 Livsmedelsinspektör, utbildning och yrke

Yrket livsmedelsinspektör är ingen skyddad titel och det krävs inte heller en legitimation för att kunna arbeta som livsmedelsinspektör. Hösten 2021 återupptogs utbildning med förutsättningen att utbilda studenter som ville arbeta med livsmedelstillsyn via Sveriges Lantbruksuniversitet, (SLU) i Ultuna på uppdrag av Näringsdepartementet. Detta med anledning av att Covid-19-pandemin uppmärksammade att det finns en brist inom yrket på arbetsmarknaden. SLU utbildade studenter inom livsmedelstillsyn fram till 2011 innan programmet lades ned. I nuläget är det vanligt att personer som har studerat inom området kostvetenskap arbetar som livsmedelsinspektörer. (Umeå universitet 2022)

Livsmedelsinspektörens yrke syftar till att säkerställa att alla verksamheter som hanterar livsmedel upprätthåller och följer lagstiftningen som berör livsmedel (Europaparlamentets och rådets förordning 178/2002). Kontroll av företagare kan göras genom flera olika sätt. Den vanligaste kontrollen är genom en oanmäld kontroll. Detta betyder att verksamheten ej är medveten om att kontrollen kommer att ske och inspektören dyker upp utan förvarning.

När tjänster brukas, som vid en tillsyn, kan det bildas en förväntan hos företagarna. Det är inte obekant att den förväntan inte stämmer överens med verkligheten. Detta kan leda till konflikt eller missförstånd mellan vad företagaren kan förväntas att få hjälp med av en inspektör och vad en inspektör faktiskt får göra utan att bryta mot sin roll som myndighetsperson. Inspektörer kan ge viss rådgivning utan att bryta sin roll som myndighetsperson. Rådgivningen ska då röra lagstiftningen, anpassas sett till företagarens kunskap och den får inte minska företagarens möjligheter till handlingsutrymme samt att det är alltid är företagaren som bär ansvaret (Livsmedelsverket, 2019b). I olika studier har detta fenomen undersökts och Zeithaml et al., (1990) har tagit fram en modell kallad gap-modellen. Gap-modellen förklarar orsaker till kundmissnöje. Åsa Hogmark (2009) genomförde en studie inom området för att undersöka hur livsmedelsinspektörernas yrkesroll ser ut och visar bland annat att det finns en bristande överensstämmelse mellan vad företagen förväntar sig av inspektörer och vad inspektörer de facto gör (Hogmark, 2009). I studien lyfts det fram orsaker till att förväntningarna inte överensstämmer med verkligheten alltid. Åsa Hogmark bearbetade Zeithamls gap-modell, översatte och anpassade den till livsmedelsföretagare, (se figur 1).

Det kan bli en snäv balansgång mellan företagarnas förväntningar och vad för service inspektörerna faktiskt får ge till företagarna, främst gällande information. Enligt (EU) förordning 2017/625 ställs krav på att kontrollmyndigheter, exempelvis en kommun som bedriver tillsyn av livsmedel, ska jobba med öppenhet och transparens samt att de ska offentliggöra verksamhetens kontroller och resultat från dessa (Europaparlamentets och rådets förordning 2017/625).




*Figur 1. Gap-modellen av Zeithaml et al (1990) i översatt och anpassad till offentlig verksamhet och livsmedelsföretag av Hogmark (2009).*

# 2. Bakgrund

Kommuner har en viktig roll i samhället, både sett till den lokala befolkningen samt i ett nationellt perspektiv. Ska Sverige lyckas med att nå hållbarhetsmålen för Agenda 2030 börjar det på en individnivå som sprider sig uppåt i samhället. Kommuner representeras genom kommunfullmäktige som väljs av invånarna i kommunen. Kommuner i Sverige går under kommunallagen (SFS 2017:725) och är politiskt styrda. Att kommuner är politiskt styrda kan påverka att mål som sattes under ett politiskt styre kan förändras vid ett maktskifte, vilket betyder att olika instanser inom kommunen kan ha olika mål och budgetar från en mandatperiod till en annan vid ett maktskifte. (SFS 2017:725)

## 2.1 Stockholm Business Alliance

Stockholm Business Alliance (SBA) är ett partnerskap mellan 54 kommuner i åtta län i Mellansverige. Partnerskapets syfte är att attrahera utländska investeringar till regionen, att marknadsföra regionen internationellt och att förbättra servicen till näringslivet bland annat vid kommunernas myndighetsutövning. (SBA, 2022) Knivsta kommun har ingått i SBA sedan 2017.

## 2.2 Knivsta kommun

Knivsta kommun är en mellanstor kommun belägen i Uppland, 2 mil söder om Uppsala. Kommunen är en av Sveriges snabbast växande kommuner sett till befolkningsökning, från 12 500 invånare 2002 till 19 800 invånare 2021. (Knivsta kommun 2022) Kommunen har goda pendlingsförbindelser till Gävle i norr och till Stockholm i söder. Kommunen räknas av Sverige kommuner och regioner (SKR) som en pendlingskommun närmare en större stad. Knivsta kommun är medlem i SBA och för att få vara medlem i partnerskapet är mätning av delar av kommunens verksamhet obligatoriskt. Origo Group är en av tre godkända konsulter för att göra mätningen i Sverige. Knivsta kommun har under åren bedrivit en digitalisering och lanserat en ny hemsida för att öka tillgängligheten och information för kommunens invånare. Utöver digitalisering inom kommunen har kommunen även anställt två nya livsmedelsinspektörer (Muntlig information, Näringslivsutvecklare 2022).

### 2.2.1 Styrande lagstiftning och styrdokument inom Knivsta kommun

På hemsidan som finns tillgänglig via Knivsta kommuns hemsida finns hänvisningar till de vanligaste lagstöd som deras livsmedelsinspektörer använder sig av. Det är följande:
- EG-förordning 178/2002 om livsmedelssäkerhet.
- EG-förordning 882/2004 om offentlig kontroll för att säkerställa kontrollen av efterlevnaden av foder- och livsmedelslagstiftningen samt bestämmelserna om djurhälsa och djurskydd.
- EG-förordning 852/2004 om livsmedelshygien.
- EG-förordning 1169/2011 om livsmedelsinformation.
- Livsmedelslagen (2006:804) - Livsmedelsförordningen (2006:813)

Det ska tilläggas att det finns fler än dessa som ingår i livsmedelslagstiftningen (Knivsta kommun u.å.)

## 2.3 Covid-pandemin

Denna uppsats ska läsas med vetskap om att under våren 2020 bröt en pandemi ut i världen som gjorde att arbetande personer runtom i världen, inklusive i Sverige, fick anpassa sitt arbetssätt. Sveriges livsmedelsinspektörer fick anpassa sitt arbetssätt till minimal på-platsinspektion och övergå till digitala inspektioner istället. Pandemin började ebba ut kring hösten 2021 och många kommuner återupptog fysisk inspektion våren 2022, däribland Knivsta kommun där denna studie har genomförts. För att möjliggöra digital inspektion behövdes det införas nya arbetssätt och arbetsrutiner både från företagarnas och inspektörernas håll.

## 2.4 Motivering till studien

Det finns ett behov av att skapa starkare “broar” mellan näringslivet och den kommunala myndighetsutövningen när det kommer till tillsyn, information och kommunikation. För att kunna överbrygga eventuella gap behövs först kunskap om hur det ser ut i dagsläget. Hur uppfattar företagare den information och kommunikation som sker, har denna syn förändrats med åren, till exempel med anledning av digitaliseringsambitionerna, samt vad kan behöva göras för att minska gapet mellan aktörerna, i detta fall mellan näringslivet i Knivsta kommun och kommunen själv.

# 3. Syfte, mål och frågeställningar

Denna uppsats syftar på att ge ökad insikt om och i så fall hur läget har förändrats de senaste tre åren för livsmedelsföretag med fokus på kommunikation, framförallt på företagarnas uppfattningar om kommunens information.

Målet med studien var därför att undersöka hur gapet och brobygget mellan livsmedelsföretagen i Knivsta kommun och kommunen själv har förändrats. Sett i relation till information med hjälp av webbaserade företagsenkäter och information från Knivsta kommun.

## 3.1 Frågeställningar

1. Hur har företagen uppfattat kommunens kommunikation inom information under de senaste tre åren?
2. Vad efterfrågar företagarna för att den kommunala inspektörsrollen ska fungera bättre?
3. Har kommunens informationsverksamhet utvecklats positivt ur ett helhetsperspektiv och varför?

# 4. Metod

## 4.1 Bakgrund till val av fallstudie

Författaren hade under våren 2022 genomfört sin praktik hos Knivsta kommun inom miljöenheten med fokus på livsmedel. Under tiden som praktiken pågick undersökte författaren möjligheten till att få göra sitt examensarbete inom kommunen, därav valdes Knivsta kommun till examensarbete. Författaren har haft kontakt med anställda inom Knivsta

kommun för att kunna få tillgång till det material som innehöll data över hur kommunen har bedömts i de kundundersökningar som är grunden till studien.

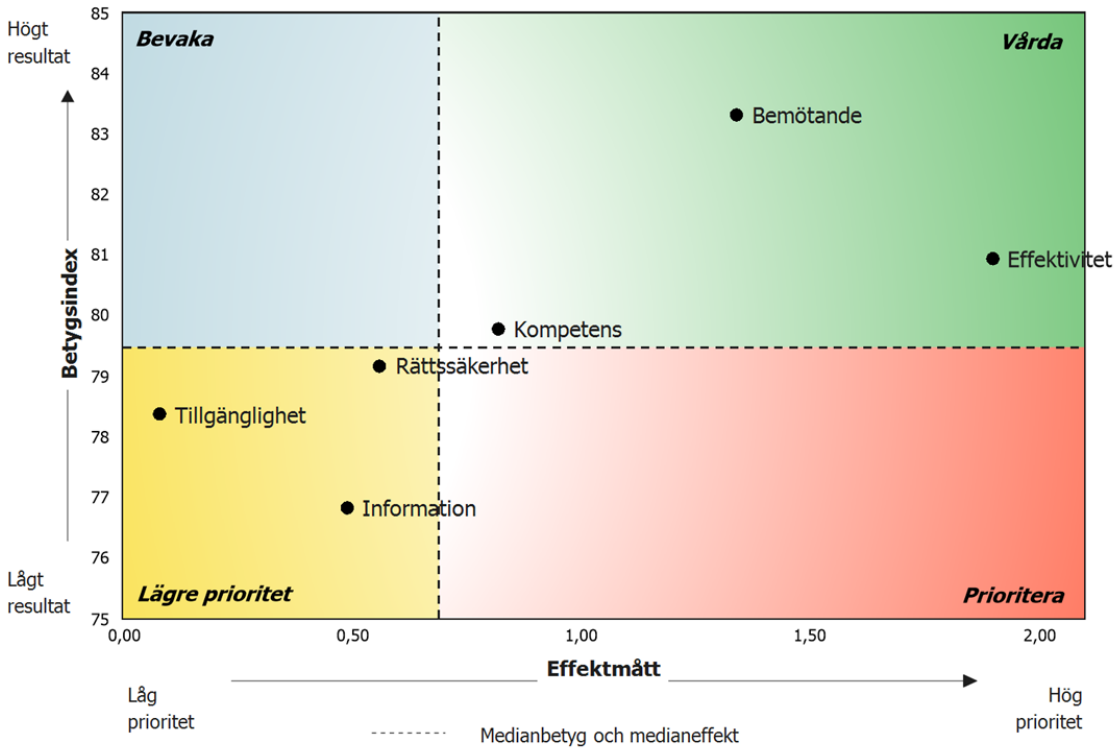
## 4.2 Studiedesign

Denna uppsats grundar sig i en retrospektiv longitudinell studie, det är en studie som observerar samma sak över flera tidstillfällen (Bryman 2011). Material som behandlas i denna uppsats är mellan åren 2019 - 2021 med anledning av att tidsintervallet är relevant sett till pandemin och utveckling inom digitalisering. Utskick av enkäter har skett via en företagstjänst som Knivsta kommun har upphandlat enligt lagen om offentlig upphandling, LOU, (SFS 2016:1145). Orgio Group vann upphandlingen och har utfört enkäten åt Knivsta kommun sedan 2017 och gör det än idag. Motiveringen till vald studiedesign är att metoden undersöker hur verkligheten såg ut före och under pandemi och genom att jämföra samt undersöka tre efterföljande år ger det mer validitet åt studien då möjliga korrelationer kan uppmärksammas.

## 4.3 Material

Material i studien har bestått av strukturerade och kvantitativt sammanställda enkäter såväl som öppna svar i form av direkta kommentarer av företagare inom Knivsta kommun. Enkäterna som använts i studien kommer ursprungligen från det tidigare nämnda företaget Origo Group. Den empiriska datan i denna studie är således i form av sekundärdata. Sekundärdata och sekundär analys ingår i bearbetning av materialet, detta betyder att datan som är insamlad av Origo Group till Knivsta kommun har sedan analyseras av författaren trots denne själv inte har varit delaktig i den primära insamlingen av datan (Bryman 2011).

Vid beräkning av NöjdKundIndex-värde (NKI) använder sig Origo Group av en bedömningsmatris (se figur 2) gällande enkätundersökninges sex ämnesområden. Matrisen tar hänsyn till hur stor effekt ett ämnesområde har på NKI-betyget och hur kommuner framåt kan tänka angående det ämnesområdet. Det innebär att ämnesområdena har olika viktningar mot index, det betyder att lika värde inom information och bemötande påverkar indexet olika. Enligt matrisen så har information och tillgänglighet lägst prioritering medan bemötande och effektivitet har högst prioritering.




*Figur 2. Figuren redovisar hur Origo Group prioriterar de sex olika block i dess bedömning mot index.*

## 4.4 Datainsamling

### 4.4.1 Orgio Group

Origo Group är ett konsultföretag som tillhandahåller tjänster inom offentlig sektor som ska bidra till att välgrundade beslut kan fattas (Origo Group 2022a). Origo Group är ett av tre godkända konsultföretag som får utföra enkätundersökningar åt Stockholm Business Alliance medlemskommuner.

Datainsamling har skett genom att Origo Group har genomfört en “Nöjdkundhetsenkät”, NKI, av tillsynade företagare inom Knivsta kommun. Enkäten var webbaserad och bestod av 46 stycken frågor totalt, men med 44 stycken frågor för företagare som hanterar livsmedel. Se bilaga 1 för att se hela enkäten. Av de 44 stycken frågorna var 40 stycken kryssfrågor angående företagens bakgrund och kontaktsätt för ärendet. 26 stycken ämnesspecifika frågor delades in i sex olika block: tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet, effektivitet och total upplevelse.

Frågorna besvarades enligt en numrerad skala från 1–10 samt alternativet “Vet ej”. I skalan motsvarade 1 “inte alls nöjd” och 10 motsvarade “mycket nöjd”. Tillgänglighet innehöll tre

frågor, information innehöll fem frågor, bemötande innehöll tre frågor, kompetens innehöll fyra frågor, rättssäkerhet innehöll fyra frågor, effektivitet innehöll fyra frågor, och den totala upplevelsen innehöll tre frågor. Slutligen innehöll enkäten även tre frågor angående kommunens arbete som besvarades med öppna kommentarer. Under åren är det totalt 64 stycken enkäter som har tagits med i sammanställning och ett medelvärde per år på 21 stycken besvarade enkäter.

För att uppsatsen skulle kunna genomföras inom tidsramen för magisterarbetet som sträckte sig över två månader sett till tid för inlämning så begränsade författaren den djupgående analysen till ämnesområdet information. Anledningen till att information valdes som ämnesområde var då det kan sammankopplas till digitalisering, inspektörsyrket och företagarnas förväntningar.

## 4.5 Urval

Studien avsåg att undersöka företagare, oavsett storlek, inom branscher som är verksamma inom Knivsta kommun och som hanterar livsmedel inom sin verksamhet, vare sig det är i primärt eller sekundärt syfte. Företag klassas som detta genom att kommunen bedriver regelbunden tillsyn av företagaren med ett riskklassat intervall (Europaparlamentets och rådets förordning 2017/625). Exempel på företag som tillsynas av Knivsta kommun är skolor, ålderdomshem, livsmedelsbutiker, kiosker, restauranger, m.fl. Studiens inklusionskriterier var att företagarna skulle vara verksamma i Knivsta, antingen genom verksamhet eller kontor inom kommunen och behärska det svenska språket eftersom enkäten utformades på svenska.

## 4.5 Följebrev

Följebrev skickades med enkäten där syftet med enkäten förklarades (bilaga 2). Följebrevet har anonymiserats för att följa den allmänna dataskyddsförordningen ofta refererad till som GDPR.

## 4.6 Bortfall

Under åren (2020–2021) har bortfallen varit omkring 50 %, det är enligt Origo Group en bra nivå sett till helheten och bedöms ändå ge ett tillräckligt material att luta sig mot för att kommunen ska kunna ta välgrundade beslut angående behov av förändringar inom kommunen (Origo Group 2022b). 2021 var bortfallet 43 %, 2020 var bortfallet 50 % och 2019 redovisades ej bortfallen. Enligt Bryman (2011) så ger enkätundersökningar i allmänhet ett betydande bortfall då majoriteten väljer att inte besvara enkäten. Alla frågorna var inte obligatoriska och alla svarade därav inte på alla frågor. Företagare som svarade på enkäten med “vet ej” eller inte svarat på frågan har utelämnats från sammanställningen för index.

## 4.7 Bearbetning och analys av data

Resultatet presenteras genom deskriptiv statistik med tabeller och diagram såväl som kommentarer från företagarna som ingått i undersökningen genom åren från 2019–2021 med koppling till ämnesområdet information. En primär bearbetning av datan har redan skett av Origo Group som är förstahandshavaren av datan och som sedan har aggregerat ihop material i form av en färdig rapport till Knivsta kommun som i sin tur har förmedlat datan vidare till författaren. Författaren har bearbetat datan på ett sammansatt sätt med öppna kommentarer från företagarna i enkäten, tillsammans med NKI-värderna samt information från Knivsta kommun och på en djupgående nivå för frågorna inom information för att lyfta fram aspekter som varit viktigt i samband med digitalisering och informationsuppfattning.

Tabell 1 redovisar omvandling av NKI-värde till betyg för varje ämnesområde. Tabell 2 redovisar för hur företagarnas enkätsvar på den numrerade skalan omvandlas till betyg i de enskilda frågorna. Enligt Origo Group är gränsen för godkänd 62 på indexet, 50–61 anses lågt och under 50 anses vara underkänt.

*Tabell 1. Origo Group värderar mot Nöjd-kund-index.*

| Nöjd-kund-index | Betyg |
|---|---|
| >80 | Mycket högt |
| 70 - 80 | Högt |
| 62 - 69 | Godkänt |
| 50 - 61 | Lågt |
| <50 | Mycket lågt |

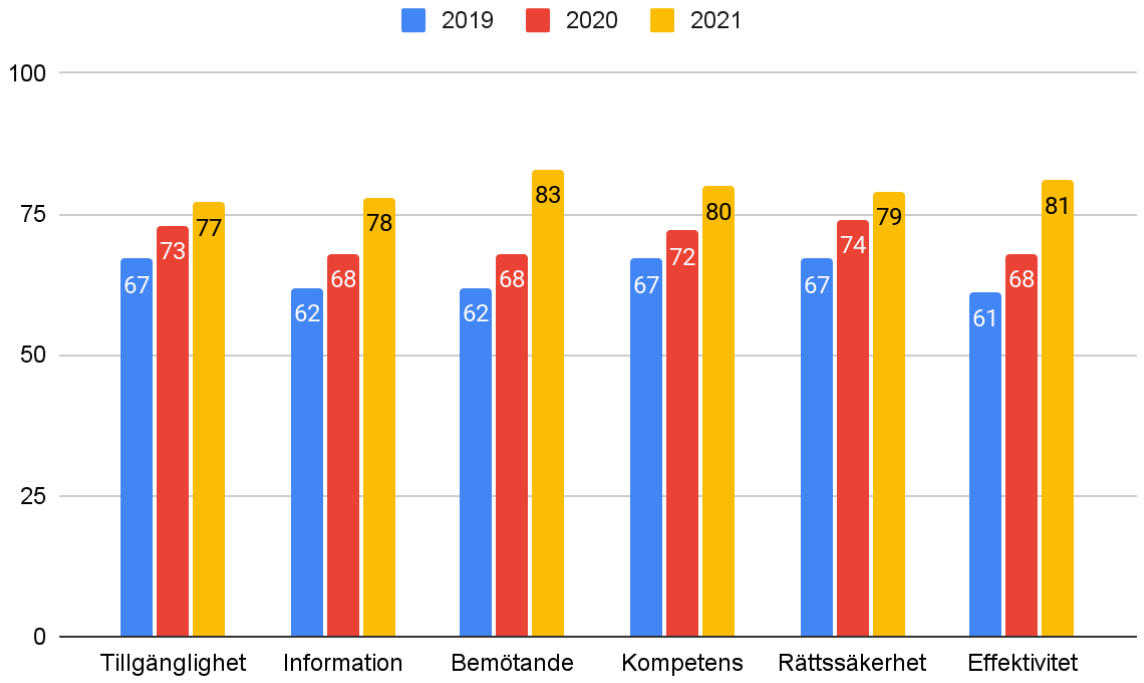
Den numrerade skalan som besvaras i enkäten delas in i tre grupper, högt betyg, medelbetyg och lågt betyg som enligt tabellen nedan.

*Tabell 2. Origo Group betygsätter mot skalan i enkäten.*

| | |
|---|---|
| 8 - 10 | Högt betyg |
| 5 - 7 | Medelbetyg |
| 1 - 4 | Lågt betyg |

# 5. Resultat

Av de 64 stycken besvarade enkäterna under åren 2019–2021 så har samtliga inkluderats i resultatanalysen. Företagen i studien har utifrån enkäterna gett Knivsta kommun högre betyg inom samtliga ämnesområden år för år. Störst ökning har skett inom området bemötande som har gått från gränsen till lågt betyg på 62 i index till 83 i index. Effektivitet har näst störst ökning från att ha betyget lågt betyg på 61 i index till 81 i index. Tredje störst ökning har informationsområdet gjort, från gränsen till lågt betyg på 62 i index till 78 i index. Därefter följer kompetens som ökat från 67 till 80 i index, rättssäkerhet på 67 i index till 79 och lägst ökning har tillgänglighet gjort från 67 till 77 i index. I figur 3 visas en översikt av alla ämnesområden resultat sett till index under 2019–2021.




*Figur 3. Redovisning av resultat för Knivsta kommun i NKI-undersökningar i hela block.*

Resultatet utifrån de ingående frågorna för företagarna inom området information visar att kommunen har ökat sitt indexvärde även inom de specifika frågorna för ämnesområdet från 2019 till 2021, se tabell 3 för översikt. Gällande hur nöjda företagarna var med Knivsta kommuns information kring processer och rutiner gav 41 % högt betyg 2019, 45 % 2020 och 60 % 2021. På frågan hur nöjda företagarna var med Knivsta kommuns information kring överklagan gav 50 % högt betyg 2019, 47 % 2020 och 77 % 2021. Angående hur nöjda företagarna var med Knivsta kommuns skriftliga information gav 50 % högt betyg 2019, 60 % 2020 och 85 % 2021. Gällande hur nöjda företagarna var med Knivsta kommuns information på deras hemsida gav 25 % högt betyg 2019, 23 % 2020 och 59 % 2021.

Utifrån Origo Groups indelning i tabell 2 för betyg motsvarande den numrerade skalan har Knivsta kommun en service på en hög nivå gentemot sina företagare i helhet.

Informationsblocket har som helhet höjt sig från att vara inom gränsen för lågt betyg 2019 utifrån Origo Groups indelning (tabell 1) till att vara inom gränsen för högt betyg 2021.

*Tabell 3. Sammanställning av livsmedelsavdelning för information inom Knivsta kommun mot index per år och antal besvarade enkäter.*

| | 2019 (20 st) | 2020 (18 st) | 2021 (26 st) |
|---|---|---|---|
| Hur nöjd var du med… | | | |
| 1) hur information kring process & rutiner? | 56 | 68 | 72 |
| 2) hur information kring överklagan | 68 | 65 | 78 |
| 3) den skriftliga information | 65 | 75 | 82 |
| 4) information på hemsidan | 61 | 58 | 71 |

Av 12 inkomna kommentarer under 2019 kunde 4 kommentarer kopplas till information varav 3 var av negativ karaktär samt 1 av positiv karaktär. Av de 25 inkomna kommentarer 2020 kunde 8 kopplas till information varav 4 var av negativ karaktär och 4 av positiv karaktär. Av de 27 inkomna kommentarerna under 2021 kunde 1 kopplas till information och den var av positiv karaktär. Totalt under åren 2019–2021 har det inkommit 64 kommentarer i NKI-undersökningen, 13 har kopplats till information och 6 kommentarer var av positiv karaktär medan 7 kommentarer var av negativ karaktär. Majoriteten av kommentarerna som företagarna har är av negativ karaktär och handlar om att de önskar en bättre dialog med kommunen och önskar mer rådgivning från inspektörer. Nedanför är ett axplock av kommentarer som framkommit under 2019–2021.

*"De har bra information och rapporter och de är bra på att hålla tidsramarna" - Företagare H 2019*

*"Får inte rådgivning i köks frågor då de säger att de inte är deras jobb, de ska bara inspektera. Önskar samarbete i dessa frågor som vi tidigare haft." - Företagare L 2019*

*"Bättre kunskaper och bättre på att ge information, särskilt när man frågar om råd när man inte förstår lagar och regler. Hur ska man annars kunna följa dem? Ibland har det känts som att jag har mer kunskap." - Företagare X 2020*

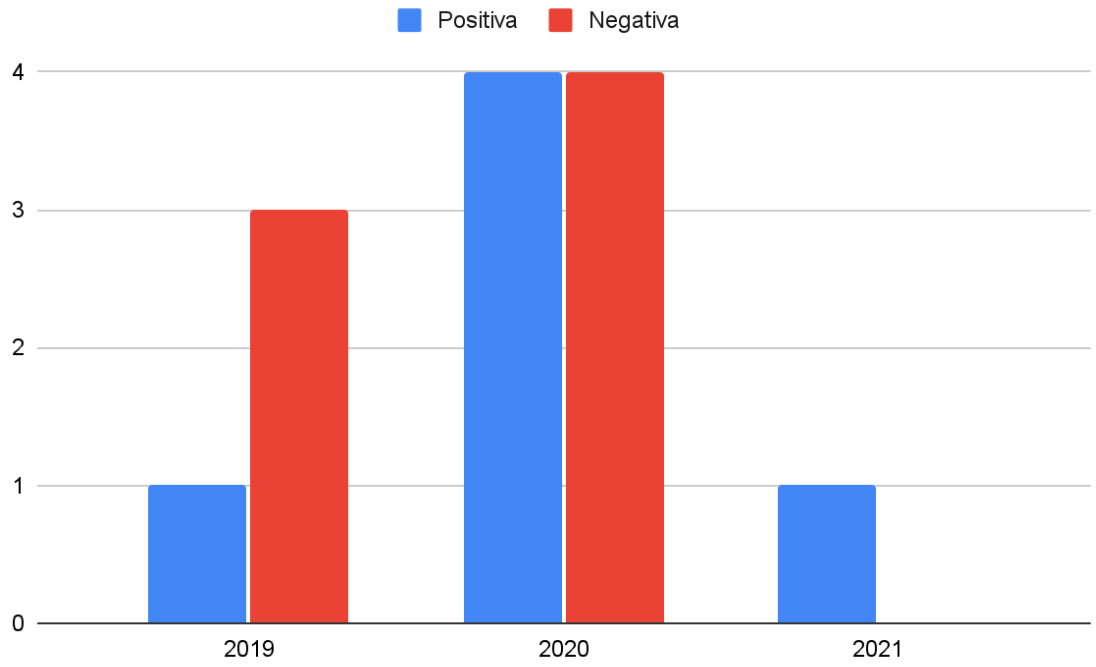
*"Ineffektiviteten och okunskapen. Förmågan att kommunicera och informera. Att det känns som de är emot istället för att försöka hjälpa." - Företagare Y 2020*

*“Mer råd.” - Företagare D 2020*

*“Bra med ett ärligt och uppriktigt bemötande. Kunnigheten och möjligheten att ställa frågor var bra.” - Företagare M 2020*

*“Bemötandet var fantastiskt och jag fick jättebra vägledning i frågan” - Företagare Ö 2021*

Figur 4 visar fördelningen av inkomna kommentarer till Knivsta kommun inom livsmedelservice i ämnesområdet information indelat i positiv och negativ karaktär. Sammanfattningsvis har antalet kommentarer angående information minskat från 2020 till 2021.




*Figur 4. Inkomna kommentarers fördelning sett till positiv och negativ karaktär 2019–2021 inom information.*

Knivsta kommun har internt utvecklat och bedrivit en digitalisering för att underlätta för sina invånare och företagare att få tillgång till information genom att lansera en ny hemsida. Internt inom miljöenheten har nyrekrytering av livsmedelsinspektörer skett som gjort att ny kompetens tillkommit till kommunen.

# 6. Diskussion

En sammanställning av resultatet visade att företagarna har blivit mer nöjda med hur Knivsta kommun har skött sin service inom samtliga ämnesområden enligt NKI-undersökningarna från 2019 till 2021. Gällande kommentarer inom informationsområdet har andelen av Knivsta kommuns företagare även blivit mer nöjda med hur kommunen sköter sina informationsfrågor, sett till 2020 inkom det fler kommentarer av negativ karaktär dock inkom det även fler av positiv karaktär än 2021. Företagarna inom Knivsta kommun efterfrågar och vill att kommunen ska bedriva rådgivning och kunna föra en dialog vid inspektioner för att hjälpa företagarna. Digitalisering genom en ny hemsida tillsammans med ny personal som tillsynar företag kan eventuellt ha påverkat kommunens helhetsbetyg inom alla ämnesområden som har undersökts.

## 6.1 Resultatdiskussion

### 6.1.1 Kommunens utveckling 2019–2021

Av resultaten som framkommit under åren i NKI-undersökningarna har det varit en stigande trend för hur nöjda näringslivet är med Knivsta kommun. I samband med högre betyg i alla kategorier är det ämnesområdet Bemötande som ökat mest. Bemötande är en viktig aspekt både i hur kommuner upplevs och hur en livsmedelsinspektör upplevs. Hogmark (2009) påvisade i sin studie att det finns en missförståelse i vad livsmedelsföretag förväntar sig av sin kontrollerande myndighet och vad myndigheten faktiskt får göra vid inspektion av företag. En anledning till att Knivsta kommun har höjt sig i undersökningarna från 2019 till 2021 inom bemötande skulle kunna tolkas som att Knivsta kommun har minskat gapet (figur 1) som orsakar kundmissnöje mellan sig och näringslivet inom kommunen. En annan anledning till att bemötandet har fått högre betyg skulle kunna vara Knivsta kommuns nya livsmedelsinspektörer. Inspektörerna i sig kan ha bättre pedagogik och bemötande än sina kollegor och ett annat alternativ är att kommunen har anpassat sig med åren efter NKI-undersökningarna. Det är svårt att utifrån denna studie veta exakt vad det är som gjort förändringen så att företagarna i Knivsta kommun upplever kommunen som bättre inom bemötande.

Av resultatet är det 59 % av företagarna som ger kommunen betyget “högt” inom den information som finns på hemsidan 2021 mot 25 % 2019. Detta visar att kommunen har lyckats väl med att bedriva informationsgivning under pandemin. Det är dock inte möjligt enbart från denna studie att hänvisa till enbart en signifikant anledning till vad som lett till denna förändring. Det är möjligt att det är en kombination av digitalisering som megatrend i världen, nylansering av hemsida, pandemieffekter som korrelerar har lett till att det är större andel som är nöjda med vad som finns på hemsidans version 2021 än den 2019. Enligt studien av Arfaoui & Treven (2022) lyfter de att digitaliseringsintegrering i en myndighet

ledde till ökad effektivitet. Det går inte att direkt härleda en digitalisering till ökad effektivitet. Dock sett till målen med digitaliseringsstrategin (Regeringskansliet 2017), att kunna erbjuda effektivare service till näringslivet för att kunna bedriva verksamhet och ha tillgång till information på distans, så uppfyller Knivsta kommun digitaliseringsstrategins mål.

### 6.1.2 Företagarnas efterfrågan mot kommun och inspektör

Av resultaten framkommer det att vad företagarna efterfrågar framgent är mer rådgivning från livsmedelsinspektörer som tillsynar dem och utökad kommunikation från kommunen i sina ärenden. En livsmedelsinspektörs uppgift är främst att kontrollera att livsmedelslagstiftningen följs och att livsmedel som konsumeras av företagens gäster är säkra att äta. Att företagare har förväntningar på livsmedelsinspektörer som rådgivare vid tillsynstillfället har kopplats till Zeithamls et al (1990) gap-modell och påvisats i studien av Hogmark (2009). Det är dock här viktigt att förmedla vad som faktiskt är livsmedelsinspektörens roll. Det framkommer i resultaten att livsmedelslagstiftningen är ett område som det önskas mer tydlighet och hjälp kring. För att företagare ska kunna etablera en förståelse för vad som förväntas av dem behöver företagarna avsätta tid och ha en viss förkunskap inom livsmedelsjuridik för att kunna tolka lagarna. Det kan verka motstridigt då enligt (EU) förordning 852/2004 artikel 1,1 a är det företagarens ansvar att säkerställa livsmedelssäkerheten (Europaparlamentets och rådets förordning 852/2004) och därav bör detta vara en självklarhet att ha kunskap inom livsmedelsjuridik. Livsmedelslagstiftningen är omfattande och det finns många förordningar som kan göra det svårt för den enskilde företagaren att förstå inom vilken förordning denne ska sätta sig in i för att kunna bedriva sin verksamhet regelmässigt, framförallt om livsmedel inte är företagarens primära syfte. Inspektörer och kommunen har en viktig roll att bistå med service till företagaren i form av att underlätta var lagtext går att finna.

Inom livsmedelsjuridiken har digitaliseringen även inom detta område stor potential att underlätta både för inspektörer och företagare. Detta genom att inspektörer kan hänvisa direkt till lagtext och att företagare själva kan leta fram den information som denne behöver för sin verksamhet.

### 6.1.3 Framtida satsningar

Knivsta kommun har under de senaste tre åren lyckats skapa ett bättre klimat inom kommunen för sina företagare. Det är viktigt att analysera vad som har skett och finna anledningarna till dessa för att fortsätta den resa med uppåtgående trend som kommunen befinner sig i. Framåt behöver också Knivsta kommun se vad de kan göra för att fortsatt minska gapet och stärka brobygget mellan kommun och näringsliv. Detta så att gapet på sikt är så litet som möjligt och den metaforiska bron är lika stark som Golden Gate-bron i San Fransisco.

Digitaliseringen är en megatrend i världen och kan kopplas direkt till Agenda 2030s hållbarhetsmål om hållbar industri, innovationer och infrastruktur. Med digitaliseringen

kommer möjligheter att skapa en informationsstruktur anpassat till dess användare. För att minska risken för missförståelse mellan livsmedelsföretagare och kommunen, sett till Zeithamls gap-modell (figur 1), skulle en fortsatt utveckling inom den digitaliserade informationen till företagarna fortsätta minska gapet och stärka bron mellan näringslivet och kommun. Arfaoui & Treven (2022) lyfter att informationsstruktur är en viktig del i kugghjulet för att lyckas med digitalisering inom offentlig verksamhet. För att kunna användaranpassa Knivsta kommuns hemsida är det av relevans att undersöka hur hemsidan kan justeras för att hjälpa företagarna i kommun att tolka och förstå livsmedelslagstiftningen på ett lättare sätt. Ett alternativ för att undersöka det är en ny undersökning med fokus på livsmedelslagstiftning och användarvänlighet på hemsidan. Ett annat alternativ är att livsmedelsinspektörer undersöker frågan i samband med tillsynstillfällen, vilket skulle leda till direkt återkoppling från företagarna och möjlighet till ett större kunskapsunderlag. I samband med tillsynstillfället skulle information kunna ges till företagarna gällande vad för sorts service och rådgivning en livsmedelsinspektör får ge. Detta för att minska gapet mellan förväntad service och upplevd service. Det skulle kunna leda till en ökad arbetsbörda för inspektörerna på kort sikt dock med förhoppningen att på lång sikt minska arbetsbördan för inspektörerna samtidigt som företagarna får känna sig hörda. Detta för att minska risken att gapet mellan förväntning och verklighet som orsakar kundmissnöje (Hogmark 2009) växer inom kommunen och dess livsmedelsföretagare.

Sammanfattningsvis visar resultaten att Knivsta kommun har lyckats att bedriva en lyckad förändring inom kommun generellt och framförallt inom informationsdelen sett till information på hemsidan för företagarna.

## 6.2 Metoddiskussion

### 6.2.1 Validitet och reliabilitet

Med validitet avses att frågorna mäter det de är avsedda att kontrollera. För att frågor ska ha en hög validitet ska de inte ha några eller åtminstone väldigt få systematiska fel inbyggda i sig (Ejlertsson 2019). Därför är det viktigt att enkätfrågorna speglar studiens syfte, är precisa samt är formulerade på ett sätt som minskar risk för misstolkning. Bedömningen är att de enkätfrågor som använts av Origo Group uppfyller dessa krav.

Med reliabilitet menas att frågorna är stabila och mäter samma sak vid varje tillfälle och att om studien skulle göras om flera gånger så skulle resultatet bli detsamma varje gång (Ejlertsson 2019). Då frågorna i enkäten inte har förändrats under de senaste tre åren som undersökningen har bedrivits får enkäten ses som att den lever upp till hög nivå sett till både validitet och reliabilitet.

### 6.2.2 Styrkor och svagheter

En styrka med studien är att den primära empiriska datan är insamlad av ett företag som arbetar professionellt med enkätundersökningar. En svaghet är att primärdata inte är insamlad av författaren. Det finns alltså både styrkor och svagheter med vald metod. Hade författaren själv formulerat enkäten hade frågorna kunnat utformats med ett ökat djup, framförallt med avseende på information och utveckling. Samtidigt så hade arbetet med datainsamlingen inte varit möjlig sett till tidsramen för magisteruppsatsen. En styrka med att använda sig av sekundäranalys i en uppsats som denna är att det är kostnads- och tidseffektivt samt ger en möjlighet att analysera datan på ett annat sätt än den primära insamlaren gjort (Bryman 2011).

En svaghet med undersökningsmaterial var att alla frågor inte var obligatoriska, detta ledde till att det var färre företagare som skrev in svar på de öppna frågorna än det var som besvarade kryssfrågorna tidigare i enkäten. Ytterligare en svaghet med studien var att indelningen av företagen inom livsmedel inte gjordes sett till om de bedrev livsmedelsverksamhet som primärt syfte eller om företagsverksamheten är av annan art men ändå hanterar livsmedel i något skede. Detta gör det svårt att kunna generalisera resultaten för den totala populationen av företagare inom Knivsta kommun.

# 7. Slutsats

Majoriteten av företagarna upplever en förbättrad kommunikation från Knivsta kommun inom information, bemötande, rättssäkerhet, kompetens, tillgänglighet och effektivitet. Av vad som efterfrågas av företagarna inom kommunens roll som inspektör är det främst rådgivning och tydliggörande av livsmedelslagstiftning. Företagarna anser att informationen på Knivsta kommuns hemsida har utvecklats och kommunen har höjt sig inom informationsområdet. I samband med detta har de även lyckats höja sitt värde inom andra områden sett till undersökningen. Knivsta kommun har även successivt lyckats med sin digitalisering som bidrar till att näringslivet inom kommunen har större tillgång till information än för tre år sen.

Resultaten från studien skulle kunna indikera på att kundmissnöjet och oförståelsen för kommunens roll gentemot livsmedelsföretag har minskat med anledning av förbättrad kommunikation till företagen inom livsmedelsservice. Detta kan bero på att företagare själva i allmänhet har blivit mer insatta i ämnet, vilket i sig kan bero på Knivsta kommuns nya hemsida och deras nya livsmedelsinspektörer.

Mer forskning inom ämnet behövs för att säkerställa hur kommunikation mellan företagare och Knivsta kommun ser ut sett till information samt för att säkerställa hur gapet och brobygget är inom kommunen.

# 8. Tack!

Jag vill börja med att rikta ett stort tack till min handledare, Magnus Ljung, statskonsulent vid SLU RådNu vid institutionen för människa och samhälle SLU, för uppmuntran, återkoppling och stöd under uppsatsens gång.

Jag vill också tacka Knivsta kommun som möjliggjorde detta arbete. Slutligen vill jag tacka all personal på magisterprogrammet för livsmedelstillsyn vid SLU Ultuna för det utvecklande och lärorika året som lett fram till denna uppsats.

# 9. Referenser

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber

Ejlertsson, Göran (2019). *Statistik för hälsovetenskaperna*. Tredje upplagan Lund: Studentlitteratur

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 178/2002 av den 28 januari 2002 om allmänna principer och krav för livsmedelslagstiftning, om inrättande av Europeiska myndigheten för livsmedelssäkerhet och om förfaranden i frågor som gäller livsmedelssäkerhet (EUT L 31 01.02.2002, 1-24). https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2002/178/oj

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 2017/625 av den 15 mars 2017 om offentlig kontroll och annan offentlig verksamhet för att säkerställa tillämpningen av livsmedels- och foderlagstiftningen och av bestämmelser om djurs hälsa och djurskydd, växtskydd och växtskyddsmedel (EUT L 95 7.4.2017, 1-142) http://data.europa.eu/eli/reg/2017/625/2022-01-28

Förenta nationerna (2022). *Globala målen för hållbar utveckling.* *https://fn.se/vi-gor/vi-utbildar-och-informerar/fn-info/vad-gor-fn/fns-arbete-for-utveckling-och-fattigdomsbekampning/agenda2030-och-de-globala-malen/globala-malen/* [2022-05-05]

Hogmark, Å. (2009). *Vad gör egentligen en livsmedelsinspektör?. (*Magisteruppsats 2009: 23465) Sveriges lantbruksuniversitet. Livsmedelstillsynsprogrammet.

Knivsta kommun (2022). *Befolkningsstatistik* - https://knivsta.se/politik-och-organisation/ekonomi-och-statistik/statistik [2022-05-09]

Knivsta kommun (u.å.). *Livsmedelskontroll? Information till företagare som hanterar livsmedel.* - *https://knivsta.se/download/18.1af131d916e45020f6b7a6/1573131946145/Livsmedelskontroll%20information%20till%20f%C3%B6retagare%20som%20hanterar%20livsmedel.pdf.pdf* [2022-05-19]

Livsmedelsverket (2019a). *Sjukdomsbördan av inhemska fall av matförgiftning: Smittsskyddsunderlag 2018 del 1 (L 2019:02).* Uppsala: Livsmedelsverket.

Livsmedelsverket (2019b). *Rådgivning om livsmedelskontrollen för kontrollmyndigheter.* Uppsala: Livsmedelsverket.

Origo Group (2022a). *Om oss* - https://www.origogroup.com/om-oss/ [2022-05-13]

Origo Group (2022b). *Vi är Origo Group* - https://www.origogroup.com/ [2022-05-13]

Regeringskansliet (2017). *Digitaliseringsstrategin* - https://www.regeringen.se/regeringens-politik/digitaliseringsstrategin/ [2022-05-10]

Regeringskansliet (2021). *Statistikt lägesbild av agenda 2030* - https://www.regeringen.se/49cbc4/globalassets/regeringen/dokument/regeringskansliet/agenda-2030-och-de-globala-malen-for-hallbar-utveckling/voluntary-national-review--vnr/scb_statistisk_lagesbild_2021_genomforandet_av_agenda_2030_i_sverige.pdf [2022-05-20]

SFS 2016:1145. *Lagen om offentlig upphandling.* Stockholm: Finansdepartementet

SFS 2017:725. *Kommunallagen.* Stockholm: Finanasdepartementet

Stockholm Business Alliance - *Introduktion till Stockholm Business Alliance* https://stockholmbusinessalliance.se/app/uploads/2022/04/SBA-foretagsklimat2022.pdf [2022-05-18]

Umeå universitet (2022). *Utbildning till kostvetare* - https://www.umu.se/utbildning/program/kostvetarprogrammet/ [2022-05-15]

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service.* The Free Press, New York.

## 9.1 Muntlig information

Näringslivsutvecklare, Knivsta kommun 2022.

# Populärvetenskaplig sammanfattning

Vad förväntar sig företag som hanterar livsmedel när de blir tillsynade av inspektörer? Agenda 2030 riktar in sig på att säkerställa en ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling, Sveriges digitaliseringsstrategi likaså. Digitaliseringsstrategin riktar sig att hjälpa företag att ställa om och kunna bedrivas på ett digitalt och innovativt sätt. Ett mål med digitaliseringen inom den offentliga verksamheten är att möjliggöra enklare, öppnare och effektivare service för dess användare, med andra för dess invånare och företagare.

I denna uppsats undersöktes det hur Knivsta kommuns företagare upplevde kommunikationen och servicen från kommunen mellan 2019–2021 med anledning av att se hur covid-pandemin påverkade servicen. Detta för att under pandemin vart digitalisering och information en viktig del av den kommunala servicen. Undersökningen gjordes genom att analysera enkäter innehållande kryssfrågor och öppna kommentarer från företagarna som hanterar livsmedel i något skede i deras verksamhet. Dessa företag har blivit inspekterade av Knivsta kommuns inspektörer och därav är det intressant att se hur de upplevde tjänsten.

Studien visade att företagare ofta förväntade sig mer direktrådgivning i sakfrågor gällande deras fall och få föra dialog angående tolkningar av livsmedelslagstiftningen. Tidigare forskning har påvisat en skillnad mellan vad företagare förväntar sig av tjänsten och den upplevda tjänsten sett till tillsyn och inspektion. Detta fenomen finns även i andra branscher och refereras till som gap-modellen. Knivsta kommun har lyckats höja sitt betyg från företagarna inom alla ämnesområden som uppsatsen undersökte och verkar även har lyckats med att få fram vad inspektörens roll är vid inspektion. Digitalisering har också gjort att det är lättare för företagare att få tag på information via kommunens hemsida.

Vidare framåt är det viktigt att kommuner som helhet tar hänsyn till deras företagare och för en dialog gällande vad som kan ges i form av rådgivning vid inspektioner. Detta för att skapa en god syn på tillsynstillfället och förstå bättre vad kommunen gör för företagarna.

# Bilagor

## Enkät

**F1. I vilken bransch är ditt företag verksamt?**

[Endast ett kryss, välj det alternativ som bäst passar in]

- ☐ Jordbruk
- ☐ Industri och bygg
- ☐ Transport och magasinering
- ☐ Handel
- ☐ Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)
- ☐ Skola, vård, omsorg
- ☐ Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)
- ☐ Övrigt
- ☐ Ej aktuellt

**F2. Hur många anställda finns det på din arbetsplats?**

[Endast ett kryss]

- ☐ 0
- ☐ 1-5
- ☐ 6-10
- ☐ 11-50
- ☐ 51-100
- ☐ 101 eller fler
- ☐ Vet ej

**F3. Hur utföll ärendet för dig?**
[Svara antingen på fråga A eller B. Endast ett kryss]

**A) om ditt ärende gällde tillstånd / anmälan**

- ☐ Positivt
- ☐ Delvis positivt
- ☐ Negativt
- ☐ Vet ej

**B) om ditt ärende gällde tillsyn / kontroll**

- ☐ Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas
- ☐ Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas
- ☐ Vet ej

**F4. Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?**
[Endast ett kryss]

- ☐ Telefon
- ☐ E-post
- ☐ Brev
- ☐ Personligt möte
- ☐ Digital tjänst
- ☐ Annat sätt, vilket? _____

**F5. Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?**
[Endast ett kryss]

- ☐ Ja, fick fullständig information
- ☐ Ja, fick viss information
- ☐ Nej, inte alls
- ☐ Vet ej

**F6. Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?**
[Endast ett kryss]

- ☐ Helt rimlig
- ☐ Ganska rimlig
- ☐ Varken rimlig eller orimlig
- ☐ Ganska orimlig
- ☐ Helt orimlig
- ☐ Vet ej

**F7. Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?** [Endast ett kryss]

- ☐ Ja, från flera andra kommuner
- ☐ Ja, från en kommun
- ☐ Nej

**F8. Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?**
[Endast ett kryss]

- ☐ Ja
- ☐ Nej

**(Om ditt ärende gällde Markupplåtelse)**

**F98. Vem/vilka har du haft kontakt med gällande ditt ärende?**
[Endast ett kryss]

- ☐ Kommunen
- ☐ Polisen
- ☐ Både kommunen och polisen

**(Om ditt ärende gällde bygglov)**

**F99. Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?**
[Endast ett kryss]

- ☐ Bygglov inklusive rivningslov
- ☐ Marklov inklusive trädfällning
- ☐ ”Attefall”
- ☐ Övrigt

## OM BEMÖTANDE

**F11. Hur nöjd var du med…**

| Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd. | Inte alls nöjd 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Mycket nöjd 10 | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ... vår attityd mot dig? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... vårt engagemang i ditt ärende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... totalt sett med bemötandet? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## OM KOMPETENS

**F12. Hur nöjd var du med…**

| Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd. | Inte alls nöjd 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Mycket nöjd 10 | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ... vår kunskap om ämnesområdet? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... vår förmåga att förstå dina problem? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... vår förmåga att ge råd och vägledning? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... totalt sett med kompetensen? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## OM RÄTTSSÄKERHET

**F13. Hur nöjd var du med…**

| Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd. | Inte alls nöjd 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Mycket nöjd 10 | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... totalt sett med rättssäkerheten? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## OM EFFEKTIVITET

**F14. Hur nöjd var du med…**

| Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd. | Inte alls nöjd 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Mycket nöjd 10 | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ... tiden för handläggningen av ditt ärende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... totalt sett med effektiviteten? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## OM TILLGÄNGLIGHET

**F9. Hur nöjd var du med…**

| Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd. | Inte alls nöjd 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Mycket nöjd 10 | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... totalt sett med tillgängligheten? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## OM INFORMATION

**F10. Hur nöjd var du med…**

| Ange på en skala 1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd. | Inte alls nöjd 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Mycket nöjd 10 | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... vår skriftliga information (beslut och övrig info om ditt ärende)? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| .. informationen på vår webbplats? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ... totalt sett med informationen? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## OM TOTALA UPPLEVELSEN

| Inte alls nöjd<br>1–10, där 1=inte alls nöjd och 10=mycket nöjd. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Mycket nöjd 10 | Vet ejAnge på en skala |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **F15.** Hur nöjd var du med hanteringen av ditt ärende i sin helhet? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| Inte alls väl<br>1–10, där 1=inte alls väl och 10=mycket väl. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Mycket väl 10 | Vet ejAnge på en skala |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **F16.** Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring ditt ärende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| Ange på en skala 1–10, där 1=Långt ifrån och 10=Mycket nära. | Långt ifrån 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Mycket nära 10 | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **F17.** Tänk dig en perfekt hantering av ditt ärende.<br>Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av ditt ärende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

**F18. Var det någon del i processen som du var särskilt nöjd med?**

.....

.....

.....

.....

**F19. Var det någon del i processen som du var mindre nöjd med?**

.....

.....

.....

.....

**F20. Har du några övriga förslag på hur kommunens service i denna typ av ärende kan förbättras?**

.....

.....

.....

.....

## F21. Ange kön

- ☐ Kvinna
- ☐ Man
- ☐ Annat
- ☐ Vill ej uppge

## F22. Ange ålder

- ☐ - 24 år
- ☐ 25-34 år
- ☐ 35-44 år
- ☐ 45-54 år
- ☐ 55-64 år
- ☐ 65 år -
- ☐ Vill ej uppge

# Följebrev

Knivsta kommuns mål är att erbjuda dig en god service. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunen, handläggningen av ärenden ska vara snabb och enkel och bemötandet ska kännetecknas av öppenhet och dialog.

För att ta reda på om Knivsta kommun uppfyller dessa mål gör kommunen löpande undersökningar av hur de som haft kontakt med kommunen uppfattar kontakterna. Syftet med undersökningen är att fånga upp synpunkter och identifiera möjliga förbättringsområden.

Vi tar därför kontakt med dig som under den senaste tiden har varit i kontakt med en förvaltning i Knivsta kommun angående xxxxx (Anmälan xxxx) för xxxx avslutsdatum den xx. Vi vill ha dina synpunkter på hur du uppfattade kommunens service i ditt ärende. Det är viktigt att få ta del av dina synpunkter för att kunna förbättra servicen till dig och andra i framtiden.

Enkäten tar 5-10 minuter att fylla i och du hittar den via följande länk: