

# **Sammanställning Nöjd kund index- företagsstöd (NKI) 2025**

Utvecklingsutskottet 2026-02-26

# Om undersökningen

## Bakgrund och syfte

Syftet med undersökningen är att övergripande ta reda på vad företag inom Gävleborgs län tycker om Region Gävleborgs tjänster gällande företagsstöd.

Undersökningen ger tydliga indikationer på vilka gemensamma prioriteringar Region Gävleborg behöver fokusera på för att öka kundnöjdheten gällande företagsstöd.

## Genomförande

Avdelningen Samhällsmedicin utförde mätningen och samlade in 75 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 53%.\*

\* Över 50% är en utmärkt svarsfrekvens, vilket ger en hög grad av representativitet.

# Om undersökningen

## Målgrupper

Enkäten skickades till de företag som har sökt samt fått ett beslut om stöd från Region Gävleborg under det senaste året (företagsstöd).

## Enkät

Enkäten byggde på frågor om olika områden av nöjdhetsupplevelser:

**Ansökan:** gäller service, men som är tydligt kopplad till hanteringen av en ansökan och motiveringar av beslut

**Rättstillämpning:** upplevelser av rättstillämpning relaterad till service, tydlighet i regler

**Bemötande:** dialog, vägledning, förmåga att förmedla information, lyhördhet

**Tillgänglighet:** möjligheten att komma i kontakt med handläggare

**Service:** upplevelser av företagsstödsservice

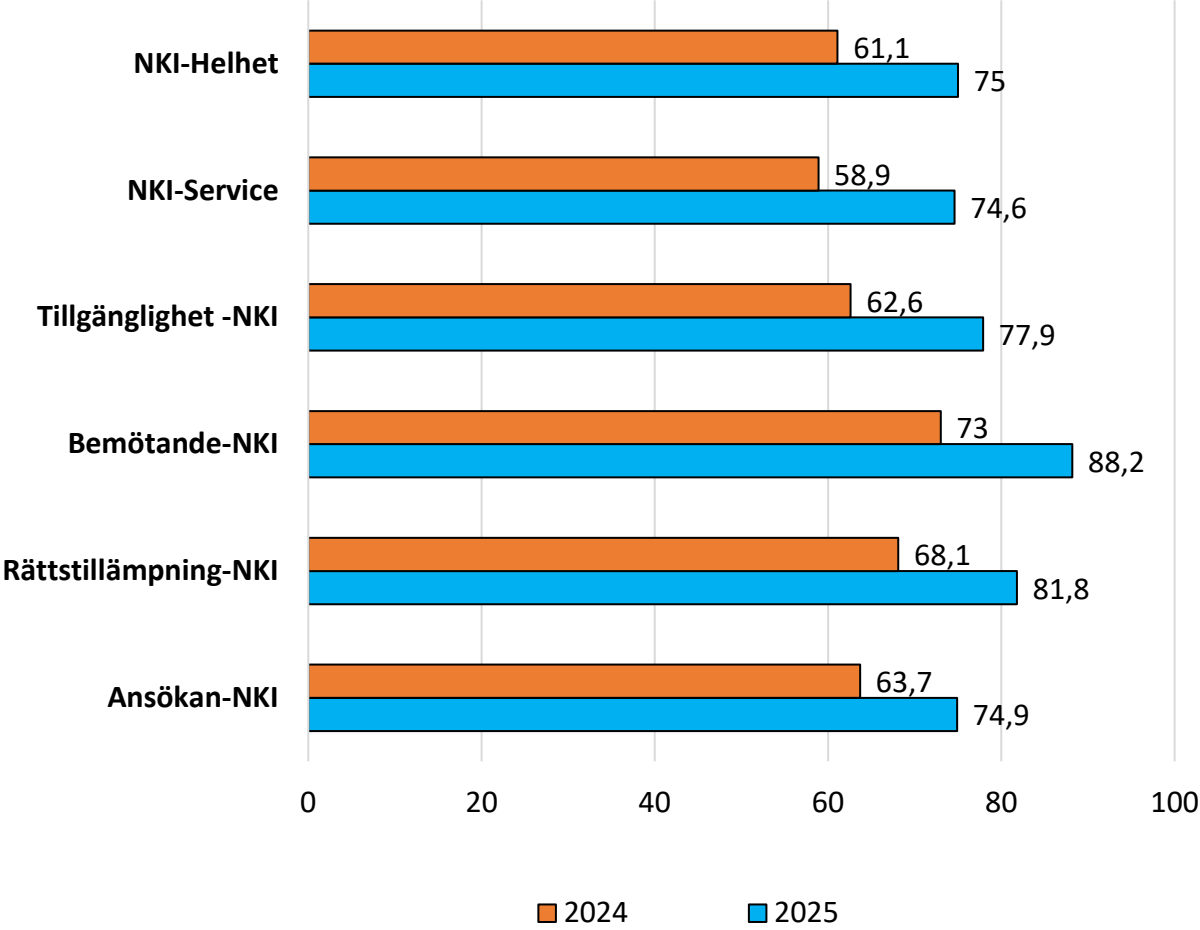
## Metod

Webb-enkät som skickades till de företag som har sökt samt fått ett beslut om stöd från Region Gävleborg under det senaste året (företagsstöd).



**Helhetsbedömning av nöjdhet**

# Nöjdhet på olika nöjdhetsområden 2024-2025



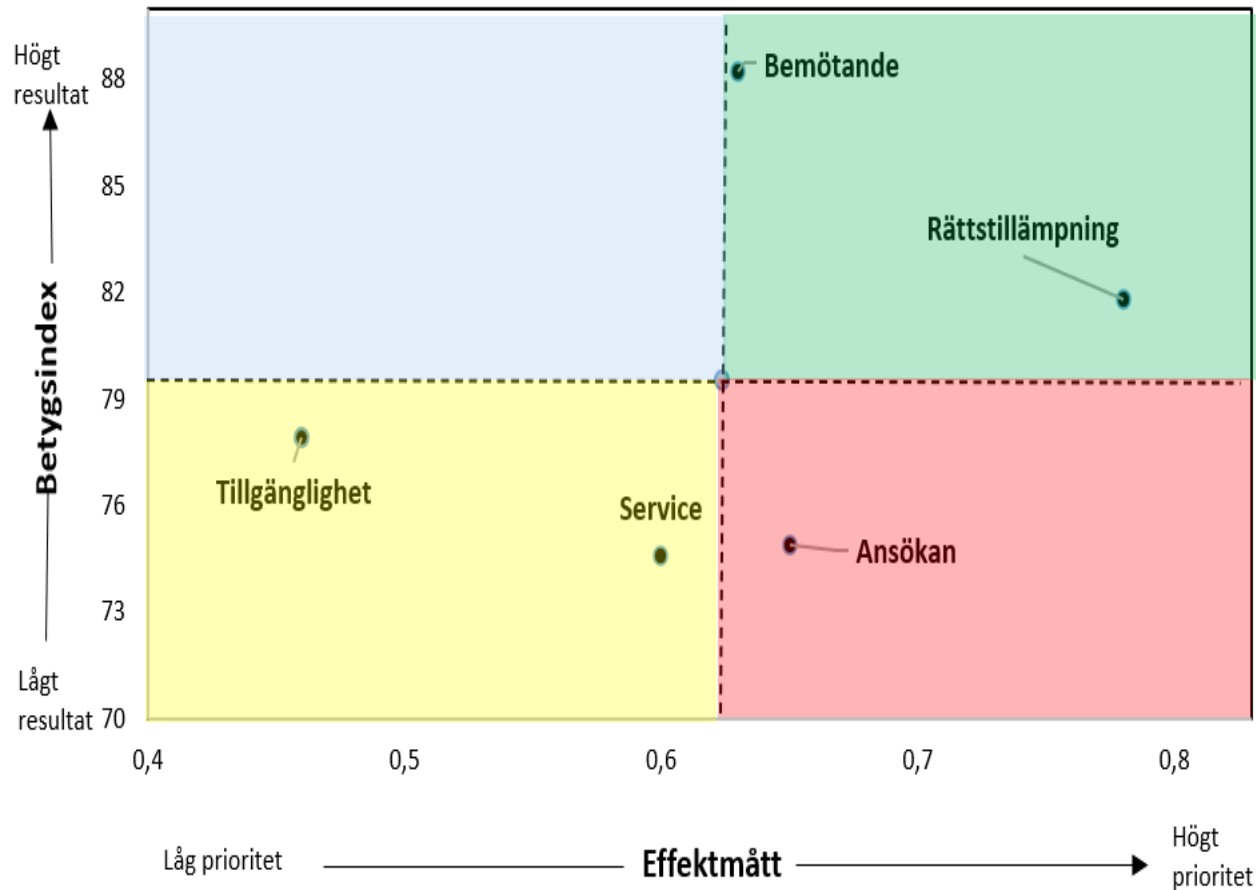
Helhetsbedömningen av NKI har ökat från 61,1 till 75, vilket tyder på en bra förbättrad kundnöjdhet totalt sett.

Det visar på att genomförda åtgärder har haft en tydlig effekt och/eller att arbetssättet inom företagsstöd har stärkts på flera fronter samtidigt.

**Förklaring för indexvärde**

Lågt	0-60
Godkänt	61-69
Högt	70-79
Mycket högt	80-100

# Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de fem nöjdhetsområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått:

**Vårda** – Nöjdhetsområden inom denna kategori, *Bemötande* och *Rättstillämpning*, upplevs som viktiga och har fått höga betyg. Resultaten bör bibehållas och om effektmåttet är högt, även förbättras ytterligare.

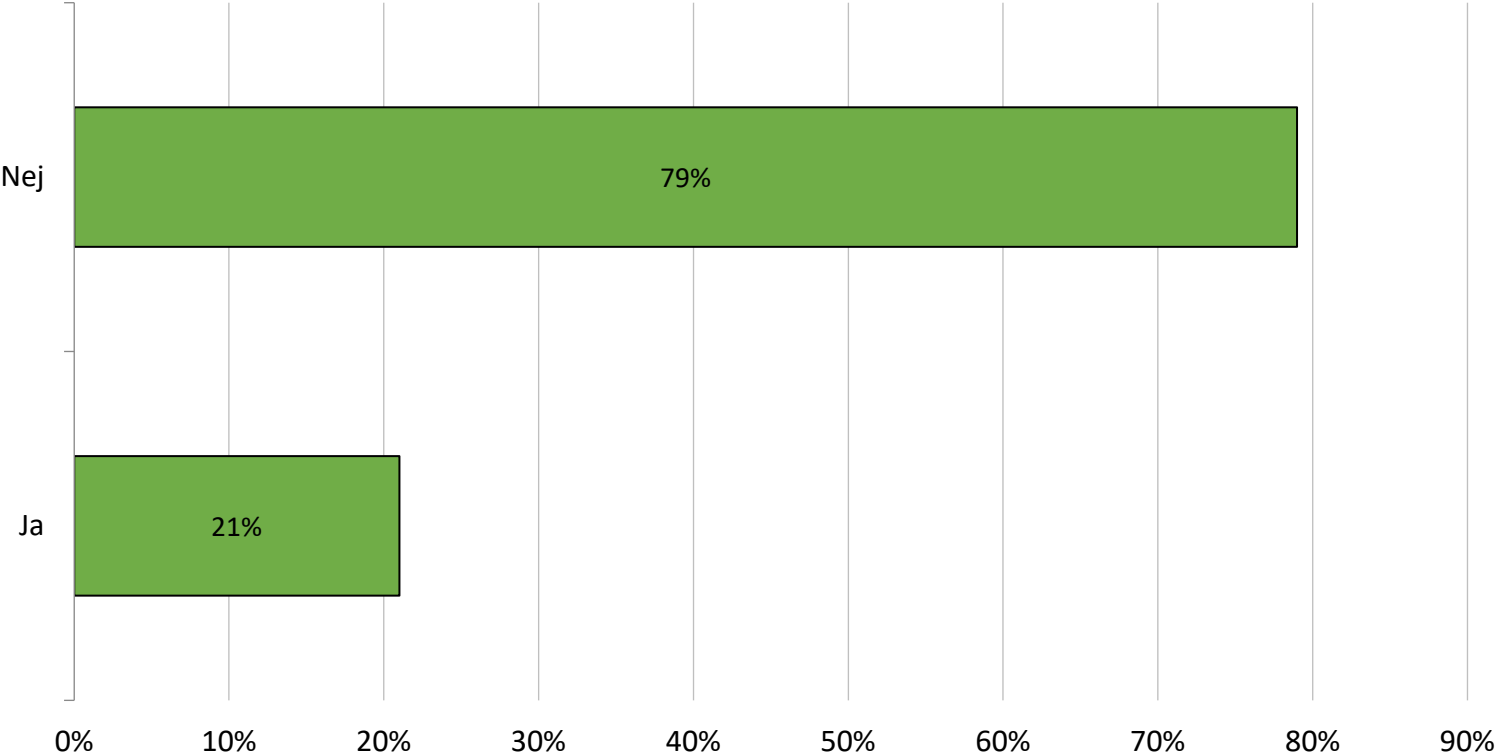
**Prioritera** – Nöjdhetsområdet inom denna kategori, *Ansökan*, är särskilt viktigt att förbättra. Det har stor påverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som det har fått relativt låga betyg.

**Lägre prioritet** – Nöjdhetsområdena *Tillgänglighet* och *Service* har låga betyg men det påverkar det totala NKI-värdet i mindre utsträckning. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika angelägna som de inom kategorin "Prioritera".

**Bevaka** – Inget nöjdhetsområde har placerats i denna kategori.

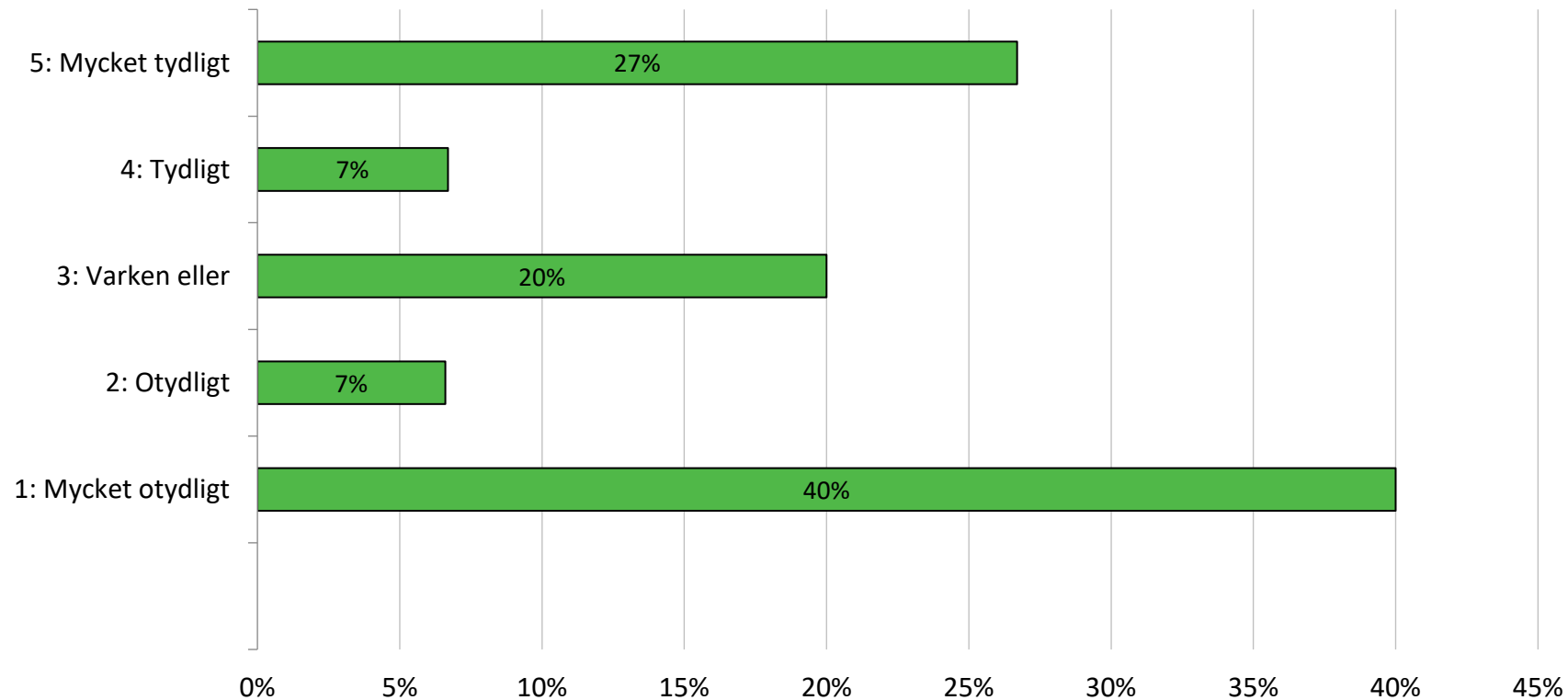
# Har du under det senaste året ansökt om stöd som du inte har blivit beviljad?

Antal svar: 70



# Det är tydligt för mig varför jag inte fick det stöd jag ansökt om

Antal svar: 15



# Utveckling framåt

## **Pågående utvecklingsarbete**

Finansieringsprocessen med tillhörande bedömningsverktyg implementeras samt rutin-beskrivningar för handläggare och administratör arbetas fram

## **Efter NKI-undersökning 2024**

- Uppdaterat webben
- Information med förväntad handläggningstid tydliggjorts på "igångsättningstillstånd" till sökande
- Funktionsbrevlådan har ansvarig handläggare/vecka för att öka tillgänglighet och ge svar
- Fokus på högre tillgänglighet när ansökningarna är kompletta, dvs där vi själva har rådighet



# Fritextsvar - Förslag till förbättringar



15 svar

Avslag naturligtvis,  
annars hade jag nog  
blivit nöjd :-)

Det kunde vara tydligare  
vilket stöd jag kunde  
ansöka om – eller inte

Beslut borde skickas på e-post.  
När jag loggade in, så var  
beslutet redan taget sedan länge  
(Trodde inte att man var tvungen  
att logga in för att få beskedet)

Otydliga kriterier för vad som gäller.  
Också tråkigt vid avslag att det inte finns  
möjlighet för en diskussion om olika  
alternativ.

# Fritextsvar - Något som varit särskilt bra



19 svar

Att det är enkelt att  
göra ansökan på  
webben

Alltid hjälpsamma och  
vänliga samt bra  
återkoppling

Enkel och snabb handläggning,  
vilket är särskilt viktigt för små  
företag med begränsad likviditet

Fick mycket bra info,  
feedback hur jag skulle  
gå till väga med  
ansökningen

Lätt att få personlig kontakt,  
mycket uppskattat