

Vanliga frågor och svar kring KKiK:s mått

Mått 1.

Fråga: Varför har vi fått olika resultat i rapporten i förhållande till det som finns i KKiK:s resultatrapport? (Profitel)

Svar: . Mått 1, som redovisas av SKL, är det underlag som Profitel på begäran skickat till SKL. Mått 1 skall alltså inte förväxlas med parameter E1 i Profitels rapport till respektive kommun. Mått 1 (SKL-rapporten) avser **endast** andelen av de skickade mailen där handläggare **helt eller delvis har besvarat frågan eller frågorna inom 2 dygn**. I E1, däremot, visas svarstiden för **alla** mailsvar **oavsett** om frågan/frågorna är helt eller delvis besvarade. D.v.s. om svaret exempelvis är ”Ring Britta Persson för att få ditt svar...”, så är svarstiden för detta mail redovisat i diagram E1, men **inte** i Mått 1/SKL-rapporten

Mått 2.

Fråga: Vem är det man söker svar hos i kommunen? Växeln?

Svar: Det är en handläggare inom det område man vill ha svar på.

Mått 9

Fråga: Vad menas med handläggningstiden? Är det bara utredningen?

Svar: Resultatet förutsätter att kommunen i sin handläggning noterar den första kontakten som medborgaren tar, oftast per telefon. Därefter vidtar en utredning som avslutas med ett beslut. Det är från den första kontakten till utredningen avslutas som tiden i måttet avser.

Mått 14

Fråga: Hur har undersökningen gjorts?

Svar: De tre nationella undersökningar som gjorts hittills finns publicerade på SKL:s webbsidor. I rapporterna finns beskrivningar av hur undersökningarna gjorts. Se länk:

http://www.skl.se/vi_arbetar_med/demos/styrning_och_ledning/kvalitet/skrift-information-till-alla

Mått 10, 16, 39

Fråga: Varför har siffrorna ändrats i de senaste uppdateringsversionerna av resultaten när det gäller resultaten från medborgarundersökningarna?

Svar: SCB genomför mätningar två gånger per år, en på våren och en på hösten. Eftersom många kommuner bara gör vartannat år har vi valt att ta med alla kommuner som genomfört någon av mätningarna de senaste två åren, dvs. fr. o m vår 2010 t.o.m. höst 2011 (alltid den senaste för varje kommun). Höst 2011 var dock inte publicerad när förra versionen av resultatrapporten gick i tryck, men de är med nu. Detta gör att t ex. medel. Max och min värden kan ha ändrats.

Mått 18 B

Fråga: Varför får vi olika svar när summerar 18F och 18G än de som finns i mått 18B?

Svar: Skolverket har en speciell modell för att mer precist räkna ut resultatet. Utgångspunkten är antal elever som klarat alla delprov i matte och svenska. Som grund ligger Skolverkets individstatistik och baseras på antal elever som gjort alla delprov. Se ytterligare nedan.

18F

Andel elever (av de som deltagit i samtliga delprov i svenska) som klarat alla delprov i svenska, vårterminen 2011. Avser endast kommunens egna skolor.

Beräknas som: Antal elever som klarat alla delprov i svenska dividerat med antal elever som deltagit i

samtliga delprov i svenska. Multiplicerat med 100 för procentsats.

18G

Andel elever (av de som deltagit i samtliga delprov i matematik) som klarat alla prov i matematik, vårterminen 2011. Avser endast kommunens egna skolor.

Beräknas som: Antal elever som klarat alla delprov i matematik dividerat med antal elever som deltagit i samtliga delprov i matematik. Multiplicerat med 100 för procentsats.

Observera att uppgifterna ej rakt av kan jämföras med den statistik Skolverket publicerar avseende andel som klarat respektive delprov. Detta beror på att nämnarna är olika och att man behöver individstatistik för att beräkna 18F och 18G.

Eleverna kan ha missat olika delprov vilket innebär att man t.ex. kan ha höga procenttal som klarar respektive respektive delprov men ett lägre värde på andel som klarat alla delprov. När det gäller olika nämnare kan det påverka resultatet åt andra hållet. För att räkna ut hur stor andel som klarat samtliga delprov har man som nämnare använt det antal elever som gjort alla delprov (för att kunna klara alla delprov måste man ju ha gjort alla).

I det material som publiceras om resultaten per delprov är nämnaren samtliga elever (alltså även de elever som inte gjort delprovet ifråga).

Mått 19

Fråga: Tidigare hette måttet andel behöriga till gymnasiet? Varför heter det inte så nu?

Svar: Skolverket har ändrat på rubriken på detta mått till "andel med minst godkänt i svenska matematik och engelska". Orsaken är att det inte är självklart att behörighet till gymnasiet ges med enbart godkännande av dessa tre ämnen.

Mått 22

Fråga: Hur ska jag se på det här måttet? Vad säger det?

Svar: Mått 22 utgår från två enheter. Dels kostnad per elev i gymnasiet och dels antalet avhoppade ungdomar från gymnasiet. Har man höga siffror i båda dessa avseenden så får man ett sämre resultat. Vi eftersträvar alltså en låg kostnad med ett litet antal avhopp. Måttet kan enkelt uttryckt beskriva en kvalitetsbristkostnad.

Mått 17, 18B, 19

Fråga: När vi jämför resultaten med Skolverket så får vi andra siffror. Varför

Svar: I Skolverkets resultat finns enbart de enheter som drivs av den egna kommunen. SKL har för att få en total bild av kommunens verksamheter, oavsett vem som utför dem, tagit fram en totalbild som benämns hemkommunen.

Mått 35

Fråga: Vad har hänt med måttet kring Ohälsotalet?

Svar: Ohälsotalet som mått finns inte kvar. Försäkringskassan har ersatt det med det som är snarlikt, dvs. Sjukpenningtalet. Till stora delar är det lika Ohälsotalet men det går inte att jämföra det här talet med det gamla Ohälsotalet. Definitionen på det nya måttet finns i Verktygslådan i slutet av Resultatrapporten.

OBS, Gäller alla mått

Fråga: Är medelvärdet, min och max för enbart KKiK:s kommuner eller för hela landets kommuner?

Svar: Medel, max och min värde gäller för alla kommuner med värde oavsett om de är med i KKiK eller inte. I resultatrapporten visas dock endast staplar för nätverkets kommuner.