



KKiK och resultatmätt

Stor och liten påverkansmöjlighet

Man kan dela upp gruppen av mått inom KKiK på flera olika sätt. Exempelvis mått där kommunen har stor påverkansmöjlighet eller liten påverkansmöjlighet. Båda grupperna har stort informationsvärde för styrningen men de med liten påverkansgrad ska undvikas att målsättas. För dessa mått är det för många andra faktorer än kommunen som styr utfallet. Ett sådant mått är exempelvis "Hur många nya företag har startats per 1000 invånare i kommunen?" eller en del mått som är hämtade från medborgarundersökningarna. De mått som i stor utsträckning går att påverka finns uppräknade som en bilaga till det här dokumentet.

Resultatmätt

Förutom att se till påverkansmöjligheten är det även viktigt att tydliggöra vilka mått i KKiK som är att betrakta som resultatmätt. Detta med tanke på att kommunen eftersträvar att utveckla sin styrning mot en ökad resultatstyrning. För att tydliggöra vad som är ett resultatmätt behövs en definition på resultat. Den definition som vi använder är den som anges i skriften "Mått och resultat". Där menar vi att ett resultat är en förändring för den enskilde som verksamheten är till för. Innebörden i detta är att vi mäter verksamhetens förmåga i förhållande till dess syfte och uppdrag. Syftet är knutet till brukare och invånare som kommunen ger service åt. Kvittot för eventuella förändringar mäts oftast i den enskildes subjektiva uppfattning och i observerade förändringar, dvs. kunskap som är hämtade från organisationens faktainsamling.

Detta innebär att vi inte definierar förutsättningarna såsom exempelvis kompetens, samverkan och resurser som resultat. Detta mäter vi som antingen resurser eller prestationer/aktiviteter. Frågan som ofta uppstår är om dessa mått skulle vara oviktiga. Nej, absolut inte, men de har en tendens att bli så många till antal och att vi lägger mer fokus på dessa än på resultatet. Ett skäl till det är att de ofta är lättare att mäta. Flera mått i KKiK är resursmått och anges ofta i kostnader eller antal personal. Till kategorin prestationer/aktiviteter (något som vi ofta kan köpa) finns även de mått som rör information till kommuns invånare. Informationen är en viktig fråga eftersom den är en förutsättning för exempelvis, valfrihet, demokrati, inflytande, eller köande för att få fram nödvändig information. Se vidare skriften "Mål och resultat".

Utifrån detta resonemang följer denna lista av resultatmått inom KKiK med några förklarande kommentarer

- **Mått 1** Hur stor andel av medborgarna som skickar in en enkel fråga via e-post får svar inom två arbetsdagar?
 - Väntetider/kötider är knutet förändringar i beteendet hos den enskilde
- **Mått 2** Hur stor andel av medborgarna som tar kontakt med kommunen via telefon får ett direkt svar på en enkel fråga?
 - Som ovan
- **Mått 3** Hur stor andel av medborgarna uppfattar att de får ett gott bemötande när de via telefon ställt en enkel fråga till kommunen?
 - Bemötandefrågan är knuten till den enskildes uppfattning av servicen
- **Mått 4** Hur många timmar/vecka har huvudbiblioteket, simhallen och återvinningsstationen i kommunen öppet utöver tiden 08–17 på vardagar?
R
 - Tillgängligheten hos kommunen styr den enskildes beteende. Man skulle exempelvis inte behöva ta ledigt från arbetet för att nyttja kommunens tjänster och service
- **Mått 5** Hur stor andel av de som erbjudits plats inom förskoleverksamheten har fått plats på önskat placeringsdatum?
 - Tillgängligheten hos kommunen styr den enskildes beteende.
- **Mått 6** Hur lång är väntetiden (dagar) för dem som inte fått plats för sitt barn inom förskoleverksamheten på önskat placeringsdatum?
 - Som ovan
- **Mått 7** Hur lång är väntetiden i snitt (dagar) för att få plats på ett äldreboende från ansökan till erbjudande om plats?
 - Som ovan
- **Mått 8** Hur lång är handläggningstiden i snitt (dagar) för att få ekonomiskt bistånd vid nybesök?
 - Som ovan
- **Mått 10** Hur många olika vårdare besöker en äldre person med hemtjänst under en 14-dagarsperiod?
 - Kontinuiteten styr den enskildes känsla av trygghet och kvalitet

- **Mått 17A** Vilket resultat når elever i årskurs 6 i kommunen i de nationella proven?
 - Utbildningens syfte är att förmedla kunskap för att skapa förutsättningar för livet. Kunskap hos den enskilde kan inte köpas.
- **Mått 17B** Vilket resultat når elever i årskurs 3 i kommunen i de nationella proven?
 - Som ovan
- **Mått 18** Andel behöriga elever till något nationellt program på gymnasiet
 - Som ovan
- **Mått 19** Elevers syn på skolan och undervisningen i årskurs 8
 - Detta mått speglar ev. förändring av elevers subjektiva uppfattning av skolan. Kan inte köpas.
- **Mått 20** Kostnad per betygspoäng
 - Detta innehåller både ett resultat i form av meritvärde samt en koppling till kostnad. Dessa mått kallar vi dessutom för effektivitetsmått
- **Mått 21** Andelen elever som fullföljer gymnasieutbildningen i kommunen
 - Detta kan inte heller köpas och speglar elevers beteende.
- **Mått 22** Kostnad för de elever som inte fullföljer ett gymnasieprogram
 - Detta innehåller både ett resultat i form av fullföljande av utbildning samt en koppling till kostnad. Dessa mått kallar vi dessutom för effektivitetsmått där vi satt en kostnad till en kvalitetsbrist (inte fullföljt utbildningen)
- **Mått 23** Vilka kvalitetsaspekter finns inom särskilt boende?
 - I detta mått finns en blandning av förutsättningar och förhållanden som direkt påverkar den enskildes beteende
- **Mått 25** Hur nöjda är brukarna med sitt särskilda boende?
 - Detta mått speglar ev. förändring av den äldres subjektiva uppfattning av sin service
- **Mått 28** Hur nöjda är brukarna med den hemtjänst de erhåller?
 - Detta mått speglar ev. förändring av den äldres subjektiva uppfattning av sin service
- **Mått 29** Vilket kvalitetsaspekter finns inom LSS grupp- och serviceboende?

- I detta mått finns en blandning av förutsättningar och förhållanden som direkt påverkar den enskildes beteende
- **Mått 30** Andelen ungdomar som inte kommit tillbaka inom ett år efter avslutad insats/utredning.
 - Detta påverkar den enskildes beteende till att bli självständig, exempelvis att man slutat med kriminalitet, missbruk etc.
- **Mått 34** Vad ger företagarna för sammanfattande omdöme om företagsklimatet i kommunen?
 - Detta mått speglar ev. förändring av företagarens subjektiva uppfattning av sin service
- **Mått 36** Hur effektiv är kommunens hantering och återvinning av hushållsavfall?
 - Detta påverkar invånarnas beteende

Bilaga

Mått och påverkansmöjlighet



Måttet har stor påverkansmöjlighet för kommunen och kan användas som indikator till uppsatta mål. De kan därmed användas i kommuns styrning och ledning. Ange tydliga mål som möjliggör utvärdering. Undvik "bättre-sämre" som är ett redovisningsätt.



Måttet kan användas för information/att följa omvärldsförändringar. De har som regel liten påverkansmöjlighet från kommunen men viktiga att följa. Resultaten från medborgarundersökningar tillhör denna kategori.

Din kommuns tillgänglighet

- **Mått 1** Hur stor andel av medborgarna som skickar in en enkel fråga via e-post får svar inom två arbetsdagar?
- **Mått 2** Hur stor andel av medborgarna som tar kontakt med kommunen via telefon får ett direkt svar på en enkel fråga?
- **Mått 3** Hur stor andel av medborgarna uppfattar att de får ett gott bemötande när de via telefon ställt en enkel fråga till kommunen?
- **Mått 4** Hur många timmar/vecka har huvudbiblioteket, simhallen och återvinningsstationen i kommunen öppet utöver tiden 08–17 på vardagar?
- **Mått 5** Hur stor andel av de som erbjudits plats inom förskoleverksamheten har fått plats på önskat placeringsdatum?

Din kommuns tillgänglighet

- **Mått 6** Hur lång är väntetiden (dagar) för dem som inte fått plats för sitt barn inom förskoleverksamheten på önskat placeringsdatum?
- **Mått 7** Hur lång är väntetiden i snitt (dagar) för att få plats på ett äldreboende från ansökan till erbjudande om plats?
- **Mått 8** Hur lång är handläggningstiden i snitt (dagar) för att få ekonomiskt bistånd vid nybesök?

Trygghetsaspekter i din kommun

- **Mått 9** Hur trygga känner sig medborgarna i kommunen?
- **Mått 10** Hur många olika vårdare besöker en äldre person med hemtjänst under en 14-dagarsperiod? R
- **Mått 11** Hur många barn per personal är det i kommunens förskolor? (Både planerad och faktiskt.)

Din delaktighet och kommunens information

- **Mått 12** Hur många av kommunens röstberättigade röstade i senaste kommunvalet?
- **Mått 13** Hur god är kommunens webbinformation till medborgarna?
- **Mått 14** Hur väl möjliggör kommunen för medborgarna att delta i kommunens utveckling?
- **Mått 15** Hur väl upplever medborgarna att de har insyn och inflytande över kommunens verksamhet?

Din kommuns effektivitet

- **Mått 16** Vad är kostnaden för ett inskrivet barn i förskolan?
- **Mått 17A** Vilket resultat når elever i årskurs 6 i kommunen i de nationella proven?
- **Mått 17B** Vilket resultat når elever i årskurs 3 i kommunen i de nationella proven?
- **Mått 18** Andel behöriga elever till något nationellt program på gymnasiet
- **Mått 19** Elevers syn på skolan och undervisningen i årskurs 8
- **Mått 20** Kostnad per betygspoäng
- **Mått 21** Andelen elever som fullföljer gymnasieutbildningen i kommunen

Din kommuns effektivitet

- **Mått 22** Kostnad för de elever som inte fullföljer ett gymnasieprogram
- **Mått 23** Vilka kvalitetsaspekter finns inom särskilt boende?
- **Mått 24** Vad kostar en plats i kommunens särskilda boende?
- **Mått 25** Hur nöjda är brukarna med sitt särskilda boende?
- **Mått 26** Vilket omsorgs- och serviceutbud har hemtjänst finansierad av kommunen?
- **Mått 27** Vad är kostnaden per vårdtagare inom hemtjänsten i kommunen?
- **Mått 28** Hur nöjda är brukarna med den hemtjänst de erhåller?
- **Mått 29** Vilket kvalitetsaspekter finns inom LSS grupp- och serviceboende?
- **Mått 30** Andelen ungdomar som inte kommit tillbaka inom ett år efter avslutad insats/utredning.

Din kommun som samhällsutvecklare

- **Mått 31** Andelen förvärvsarbetare i kommunen
- **Mått 32** Hur stor andel av befolkningen får försörjningsstöd?
- **Mått 33** Hur många nya företag har startats per 1000 invånare i kommunen?
- **Mått 34** Vad ger företagarna för sammanfattande omdöme om företagsklimatet i kommunen?
- **Mått 35** Hur högt är sjukpenningtalet bland kommunens invånare?
- **Mått 36** Hur effektiv är kommunens hantering och återvinning av hushållsavfall?