

**Så vet vi att vi gör rätt i vårt
näringslivsarbete...**

Nöjd Kund Index

SKLs näringslivsnätverk

5 februari 2015

Hur blir man nöjd?

**Alla människor vill bli lyssnade till,
känna att deras åsikter spelar roll och
få en bekräftelse på att så är fallet...**

NKI = ÖVER TID FÖRVALTA OCH UTVECKLA
RELATIONER

NKI - händelsekedja och kommunikationsbudskap

- "Jag hör vad du säger"
- "Jag har tagit till mig av vad du sagt"
- "Jag har genomfört följande på basis av vad du sade"

NKI – en kedja som inte får brytas



Stadsbyggnadskontorets utvecklingsarbete

Tillsammans med politiken – Det här vill vi med ett framtida Örebro!

Frukostmöten – *Vi berättar om saker på gång (ca 80 deltagare)*

Fokusgrupper – *Vi frågar och lyssnar på vad och hur vi kan förbättra oss – (38 djupintervjuer, 15-30 företagare per fokusområde)*

Utvecklingsresor – *Hur gör och tänker man i andra städer?*

Ämnesindelade fokusgrupper

1. Hur kan SBK se till att det blir ett bra **samarbete** mellan avdelningar och intressenter? Går det att fokusera på ett större **helhetsperspektiv** än det är idag?
2. Hur kan SBK skapa bättre och **snabbare processer** och rutiner för de olika ärendena? Korta ner handläggningstiderna.
3. Hur kan **kommunikationen** förbättras mellan olika parter? Interna och externa – ge tydliga besked.
4. **Kulturfrågan:** Våga fatta egna beslut och inte vara så styrda av politikernas åsikter. Skapa en ja-kultur? Flexibilitet. Ha mer av ett företagstänk, exempelvis säljtänk eller konkurrens

Identifierade förbättringsförslag och åtgärder

- Tydlighet! få info om avvikelser och tidplaner - meddela varför ej besked ges.
- Lätt att komma i kontakt med rätt person.
- Se till att avsluta möten med en gemensam bild av vad som skall göras och var bollen ligger
- Efter slutfört arbete ha ett utvärderingsmöte med aktörerna. Vad kunde vi gjort bättre och vad var bra?
- Möjliggöra tidiga möten med rätt personer, dvs som kan ge besked - Ha ett tidigt informellt möte. Ta det formella senare.
- Fastställa rutiner vad som gäller i förstudiestadiet
- Checklistor: vilka handlingar krävs inför bygglov, förstudie. Ger snabbare process och färre kompletteringar.

Målgrupper i återkopplingsfasen

Egentligen alla företag
i Örebro men särskilt

Företag med ärenden
under året

Återkommande
företag

Tongivande
företagare

Restaurang
Café

Bygg-/
fastighets-
bolag

Kanaler

orebro.se

Det
personliga
mötet

Sociala
medier

Push

Utskick via e-post
(2-4 ggr/år två varianter
anpassat till prioriterade
målgrupper)

Pressmeddelanden/
pressinbjudan

Angränsande

Businessregionorebro.se

Blogg Tillväxt Örebro

Blogg Enklare vardag

Kommunens facebook

E-postutskicket

- Café och restaurang
- Bygg och fastighet
 - Driver in till orebro.se
 - Vad vi skriver om
 - Hur vi gör det
 - Gemensamt arbete

DECEMBER 2014 [Visa innehållet i din webbläsare](#)

Information till dig inom café- och restaurangbranschen.



orebro.se

VILL DU PRENUMERERA PÅ VÅRA UTSKICK? ANMÄL DIG HÄR! »

Hej!

Har du sett de senaste handelssiffrorna? Det går bra för handeln i Örebro! HUI Research konstaterar att detaljhandeln i Örebro haft den starkaste utvecklingen bland jämförbara städer de senaste 5 åren. Men att det ser stabilt ut innebär ju inte att vi lutar oss tillbaka, det är bara en morot. Vi behöver fortsätta att utveckla Örebro tillsammans!

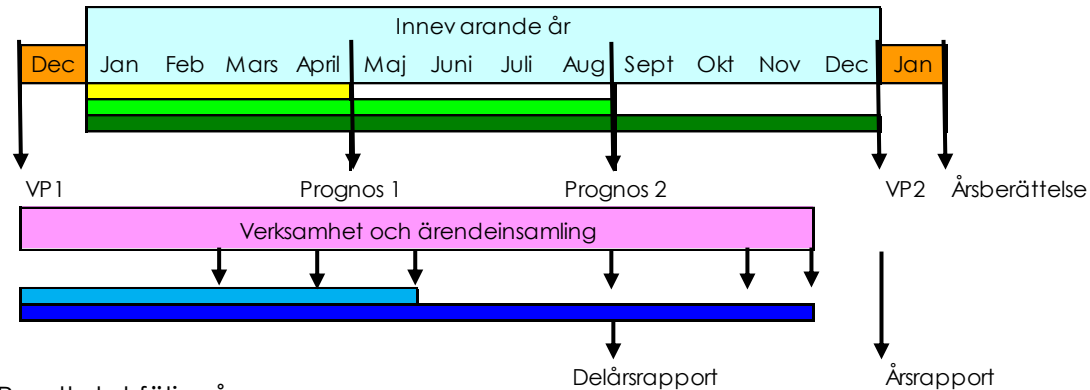


Åsa Bellander
Programdirektör
Samhällsbyggnad och

Den dialog vi har startat, med bl.a. fokusgrupper på Stadsbyggnad och förarbetet för nya

NKI-mätningen en delaktighet i organisationen

Anpassad NKI-mätning till årsprocessen



Resultatet följer årsprocessen

Anpassad mätperiod från 20 nov 2014 till 20 nov 2015

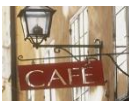
Delårsrapport till 1 september

Prognos på årsresultatet i mitten av januari

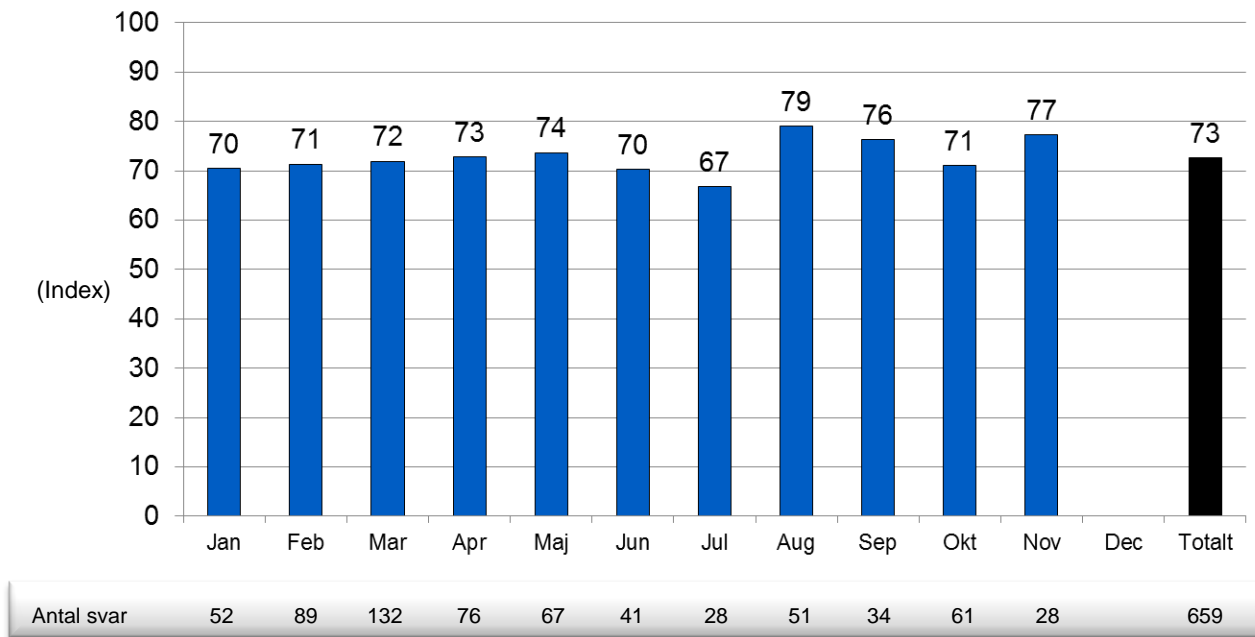
Årsrapporten med analys till sista januari

Flexibel och tillmötesgående leverantör



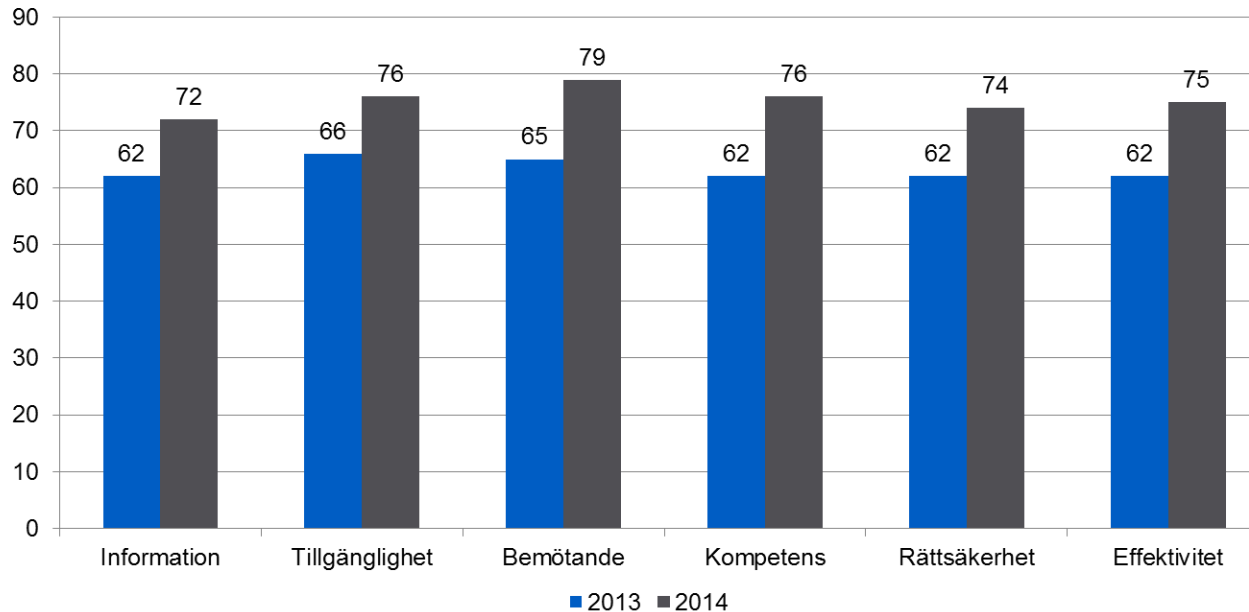


NKI – per månad och totalt





Betygsindex per servicefaktor



*För 2014 avses ärenden januari till november

Framgångsfaktorer

- Enkäten vänder sig till **dem som vi möter** i myndighetsutövningen.
- Enkäterna kommer **närmare i tid** efter att ärendet är avslutat.
- Ingen begränsning på max **antal ärenden**.
- **NKI- modellen** med ökade kommunikation - dialoginsatser!!!
- Tänka "**ett Örebro kommun**"
(Stadsbyggnad, TF, MK, Tillstånd, Brand)
Ex Lotsmöten där dialogen och kunskapen om varandra har ökat.
- **Handlingsplaner** med aktiviteter och förbättringar för resp. förvaltning.

Tack för ordet

Ola.Westin@orebro.se

Helena.a.Aronsson@orebro.se