

Brukarundersökning

Alkoholhandläggare

2005

Kort sammanfattning



Redovisningen av brukarundersökningen i sin helhet hittar du på vår hemsida

www.falkoping.se/social

Har du frågor om undersökningen kan du ringa till:

Elisabeth Gerhardsson

0515 – 853 22

FALKÖPING
KOMMUNEN

Tack till alla er som svarade på frågorna om alkoholhandläggaren!

Varför har vi gjort denna undersökning?

Frågorna som skickats ut till dig är genomförd för att vi ska få veta vad du tycker är viktigt och hur du upplever kvaliteten. Detta för att vi ska kunna förbättra verksamheten.

Hur gick vi tillväga?

Vi skickade ut 35 enkäter under april och maj 2005 till restaurangägare som har serveringstillstånd. Av dessa har 15 svarat på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 43 %.

Frågorna till dig som restaurangägare bestod av två delar. Den första delen bestod av ett antal påståenden där du fick välja ut några påståenden som du ansåg vara de allra viktigaste för dig.

I den andra delen fick du betygsätta påståendet på en skala mellan 1 – 5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt.

Så här blev resultatet!

Restaurangägarna har satt ett medelbetyg på **4,07** på alkoholhandläggaren. Tre av de totalt fem påståendena har fått ett betyg över 4,0.

Det här fungerar mycket bra!

De påståenden som restaurangägarna tyckte var viktiga och ansåg fungera bra med kontakten med alkoholhandläggaren var följande:

- ❖ Alkoholhandläggaren har ett vänligt och korrekt bemötande
- ❖ Jag kan nå alkoholhandläggaren per telefon

Det här ska vi bli bättre på!

De påståenden som restaurangägarna tyckte var viktiga men ansåg att de fungerade mindre bra i kontakten med alkoholhandläggaren var följande:

- ✓ Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter
- ✓ Jag får råd och stöd i alkoholfrågor

Dessa områden ska vi arbeta med att förbättra till nästa undersökning.

Diskussion

Svarsfrekvensen är 43 % av de utskickade enkäterna. Det hade varit önskvärt om fler restaurangägare tagit möjligheten att svara på enkäten och ge sin syn på verksamheten.

Resultatet visar att alkoholhandläggaren får ett mycket bra resultat. Medelbetyget på 4,07 är mycket högt. Alkoholhandläggaren har fått det högsta betyget på bemötandet (betyg 4,86) vilket är en viktig förutsättning för att få en god dialog med restaurangägarna. Restaurangägarna tycker också att alkoholhandläggaren är lätt att nå (betyg 4,43). Det är viktigt att bibehålla dessa goda resultat.

Resultatet visar också på två områden som kan förbättras något ytterligare varav den som handlar om information om rättigheter och skyldigheter tycker restaurangägarna är särskilt viktig (betyg 3,93). Betyget är inte lågt, men ligger under medelbetyg varför det kan vara av intresse att undersöka närmare vad detta står för. Med tanke på att detta är en kvalitetsgaranti så är det av särskild vikt att se det som ett förbättringsområde.

Det andra förbättringsområdet är "alkoholhandläggaren gör återkommande tillsyn" (betyg 3,13). Detta tycker restaurangägarna är minst viktigt. Det är en skyldighet enligt lag att göra tillsynsbesök och därför angeläget att vidareutveckla rutinerna för tillsyn. Till nästa mätning vore det önskvärt att fler restaurangägare anser det vara av större vikt med tillsynsbesök.