

Insiktsundersökningen

Segmentering NKI bygglov

Bakgrund och metod

- Fördjupad analys av Insikt upphandling
- Analys av resultatet för undersökningen som genomfördes 2020 och 2021
- Fördjupning med hjälp av en segmenteringsanalys för att ta fram grupper av respondenter i mätningen
- Segmenten förenklar förståelse och framtagande av aktiviteter och mål utifrån mätningen

Segmenteringen

Segmenten är framtagna i två steg:

Steg 1. Regressionsmodell för att få fram vilka frågor som samvarierar med NKI. Regressionen fick fram 10 olika frågor i undersökningen som sedan används vidare i analysen.

Steg 2. Klustermodell för att få fram grupper av respondenter som svarat lika. Metoden som används är K-means clustering.

Fördjupad metodbeskrivning

Steg 1 regression

Analysen är gjord med data från både 2020 och 2021 då enbart data från 2021 gav ett lågt antal svar i flera av frågorna.

I första steget har en multipel regressionsmodell tagits fram. Syftet med steget är att sortera ut frågor som inte samvarierar med generella nöjdhetsmättet NKI, då de inte är intressanta att gå vidare och fördjupa. Kvar blir endast frågor som kan antas ha en positiv effekt på NKI om resultatet förbättras.

Frågor som har ett stort partiellt bortfall har också valts bort då dessa försvårar en bra analys och även är svåra att arbeta med för kommunerna.

Analysen är gjord på de specifika frågor som ingår i undersökningen och inte de 6 sammanfattade omdömena som lämnas per frågeområde i undersökningen. Dessa är de frågor som börjar med "Hur nöjd var du totalt sett med...". De sammanfattade frågorna samvarierar i hög grad med varandra och utgör en sämre grund för en fördjupad analys.

Totalt sett togs 10 frågor ut från steg 1 för att användas i en fördjupad analys.

Fördjupad metodbeskrivning

Steg 2 klustermodell

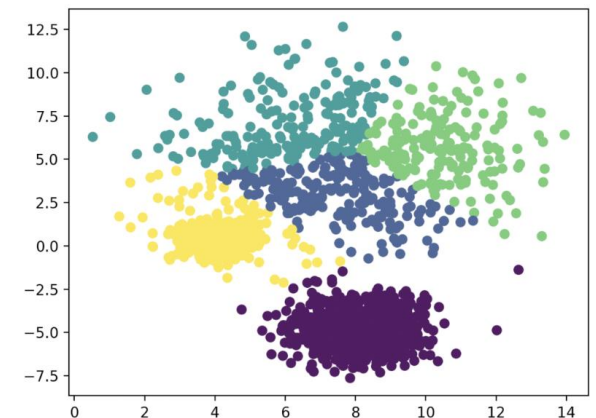
I det andra steget gjordes en fördjupad analys utifrån de 10 frågor som i steg 1 visat sig samvariera med nöjdhetsmättet NKI.

Dessa analyserades sedan med en k-means klustringmodell. Modellen syftar till att gruppera respondenter som svarat på ett liknande sätt. Som ett första steg har antal segment som analysen ska resultera i stegvis tagits fram genom tester och en silhouette analys. Slutresultatet är 7 relativt tydliga segment av respondenter.

En utmaning i analysen har varit förhållandevis många "vet ej" svar. Dessa har uteslutits ur modellen. Tre frågor har påverkat segmenteringen i större utsträckning än andra. Dessa 3 har en stor spridning i respondenternas svar.

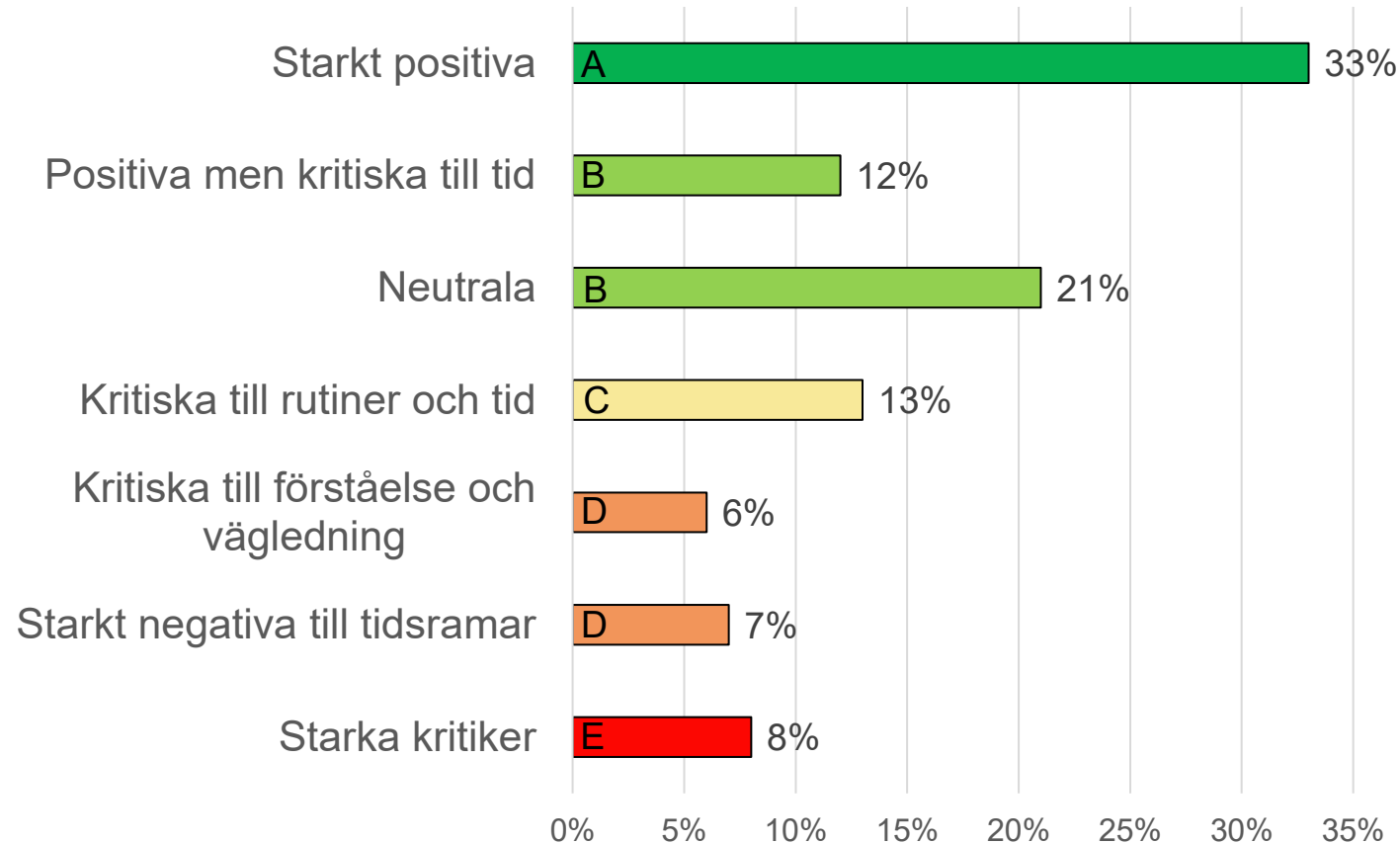
- Hur nöjd var du med rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- Hur nöjd var du med det sätt som vi motiverade våra ställningstagande/beslut?
- Hur nöjd var du med vår attityd mot dig?

Segmenten har sedan analyserats och namngivits utifrån vad som karakteriserar segmentet bäst. Fokus är då vad som gör att segmentet skiljer sig från de övriga.



Segmentering Resultat

Segment



– Resultatet visas i form av 7 olika segment av respondenter

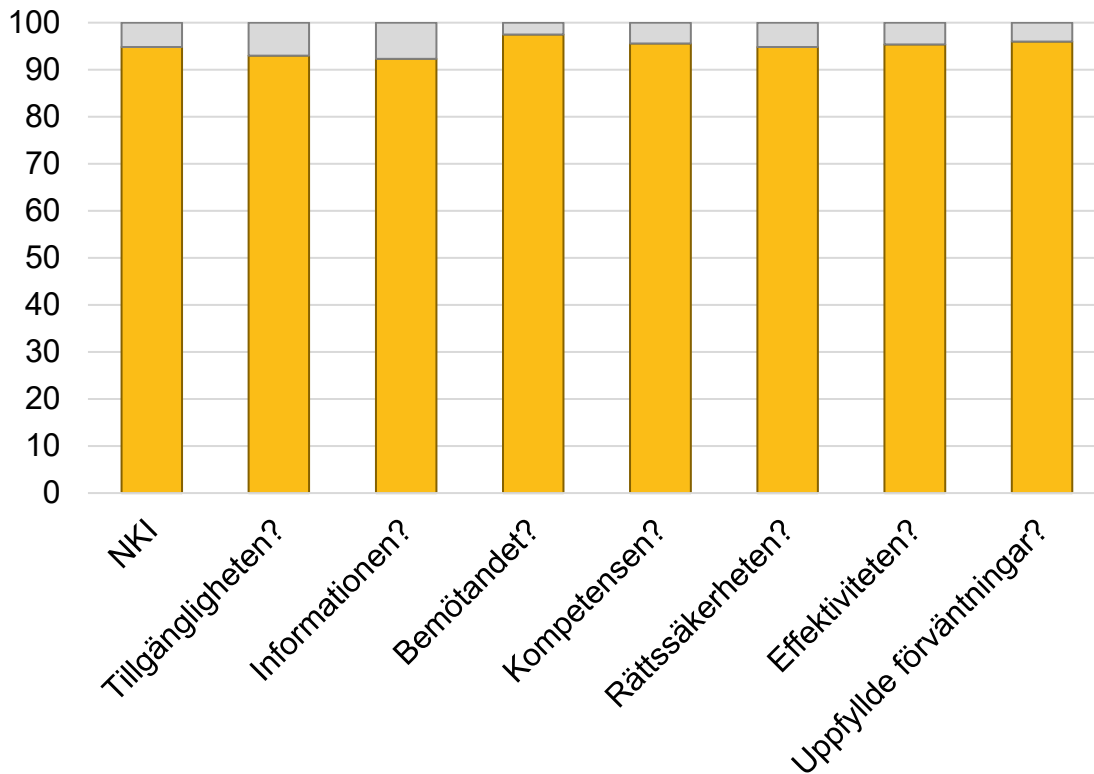
– Färgkodning är gjord utifrån gruppens NKI

Färgkodning

85-100	A
65-84	B
45-64	C
25-44	D
0-24	E

Starkt positiva

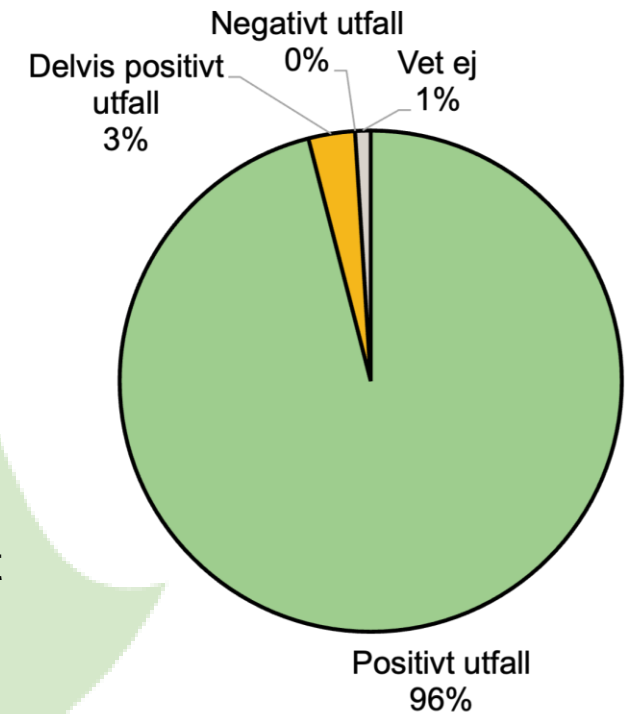
Resultat per frågeområde



- 33 % av samtliga respondenter
- 96 % i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 3 % hade ett delvis positivt utfall efter handläggningen
- 0% hade ett negativt utfall

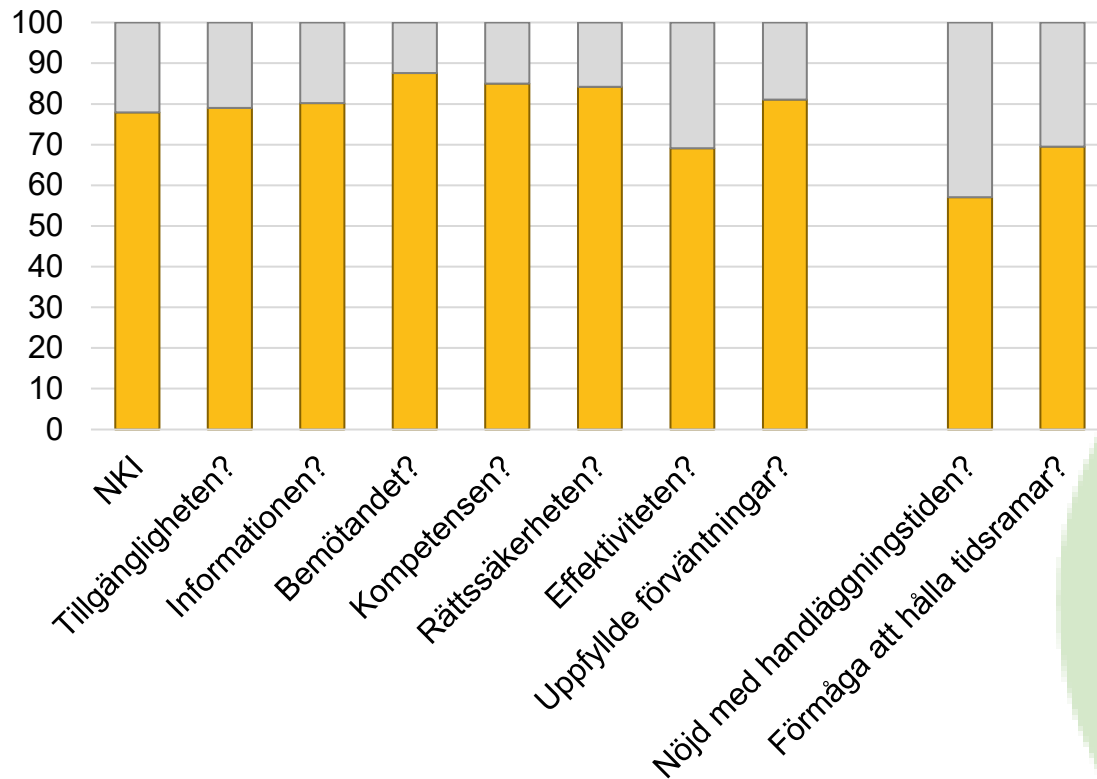
”Enkelt och snabbt.”

”Vänligt och proffsigt bemötande.”

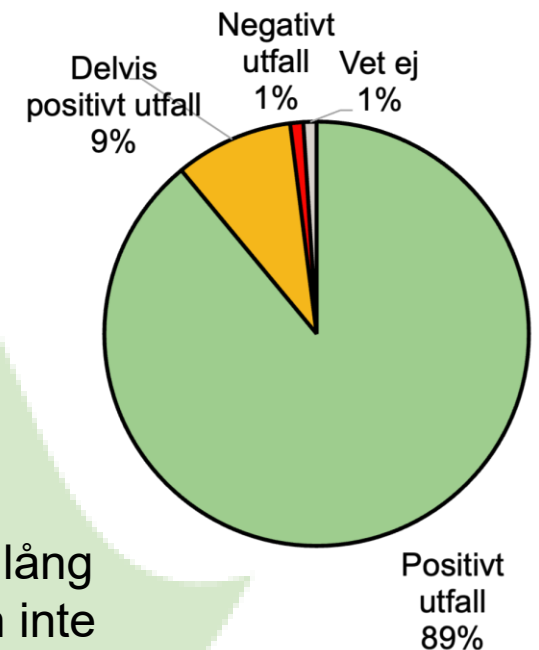


Positiva, kritiska till tid

Resultat per frågeområde



- 12 % av samtliga respondenter
- 89 % i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 9 % hade ett delvis positivt utfall efter handläggning
- 1% hade ett negativt utfall efter handläggning



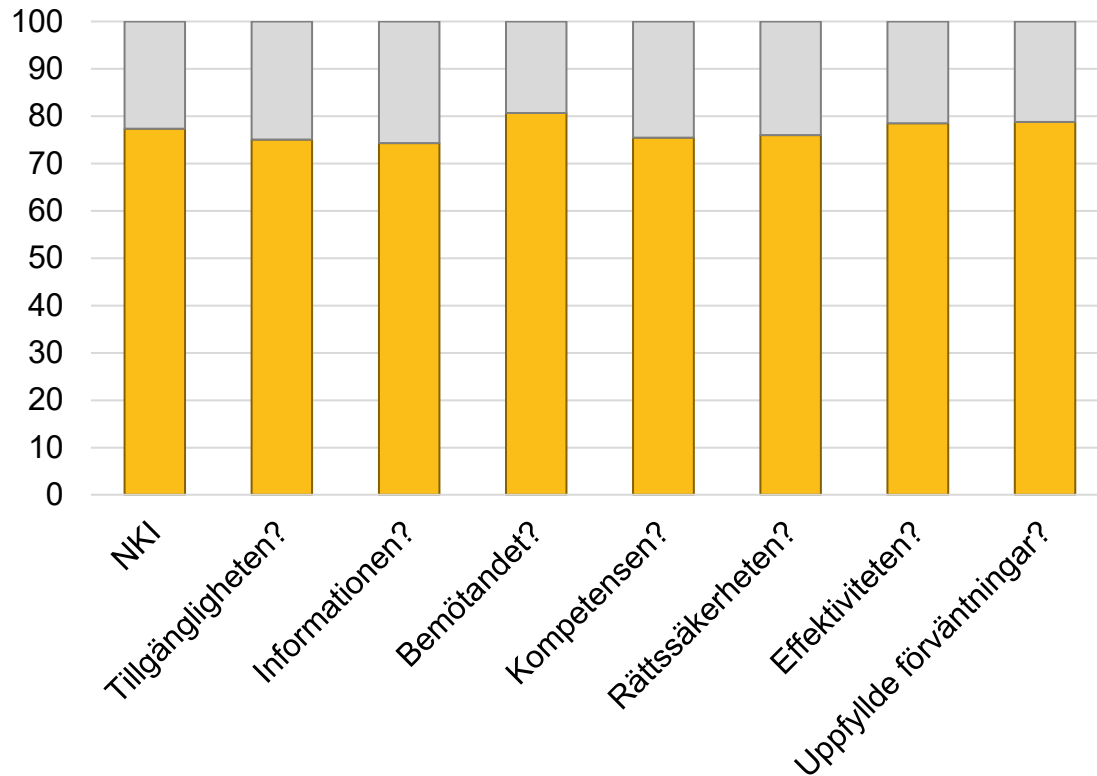
”Behandlingstiden för lång jämfört med andra kommuner.”

”Allt var det ganska bra!”

”Nej handläggnings tiden är lång men den är enligt lag så kan inte bråka.”

Neutrala

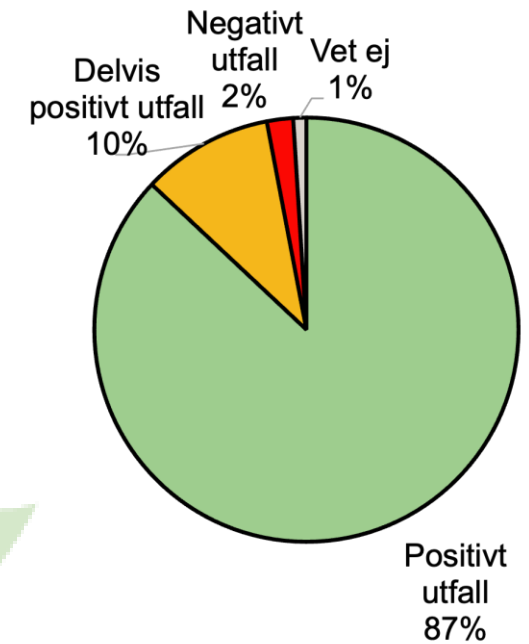
Resultat per frågeområde



- 21 % av samtliga respondenter
- 87% i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 10 % hade ett delvis positivt utfall
- 2 % hade ett negativt utfall

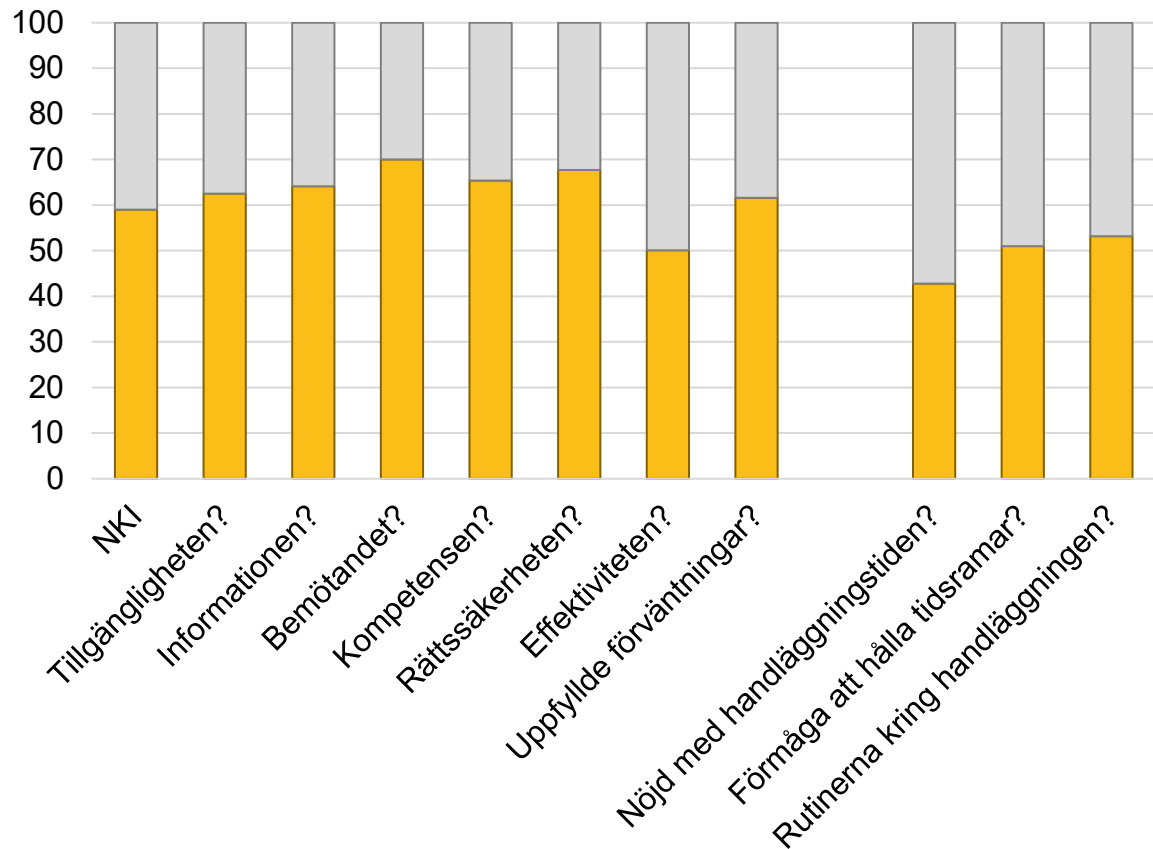
”Det går inte att nå er på telefon.”

”Tungjobbat.”



Kritiska till rutiner och tid

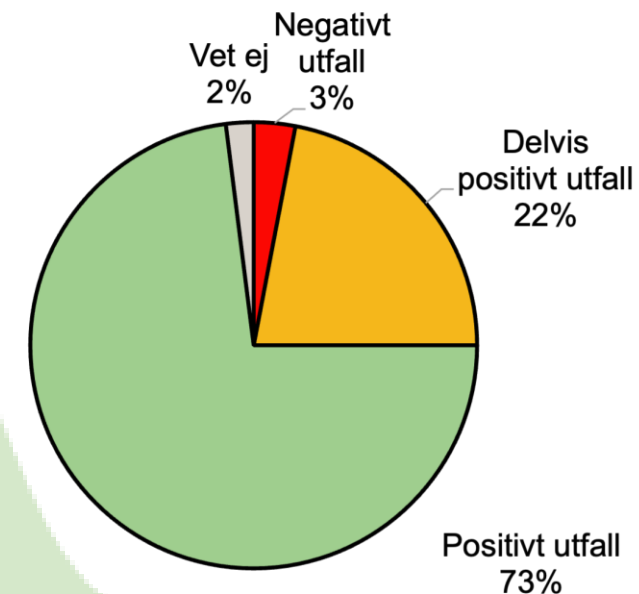
Resultat per frågeområde



- 13 % av samtliga respondenter
- 73 % i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 32 % hade ett delvis positivt utfall
- 18 % hade ett negativt utfall

”Oförmågan att vägleda mig under ansökningsprocessen.”

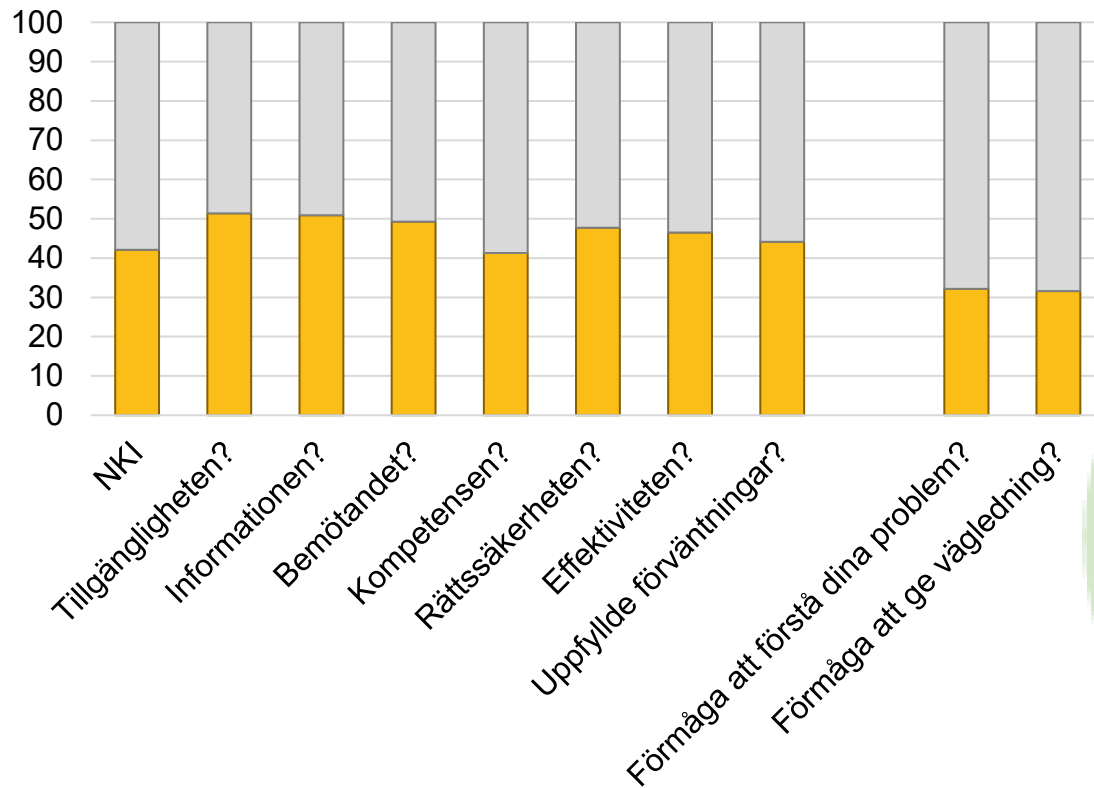
”Handläggningstiden och framförallt hur stelbent tillståndsgivningen är.”



Kritiska till förståelse och vägledning

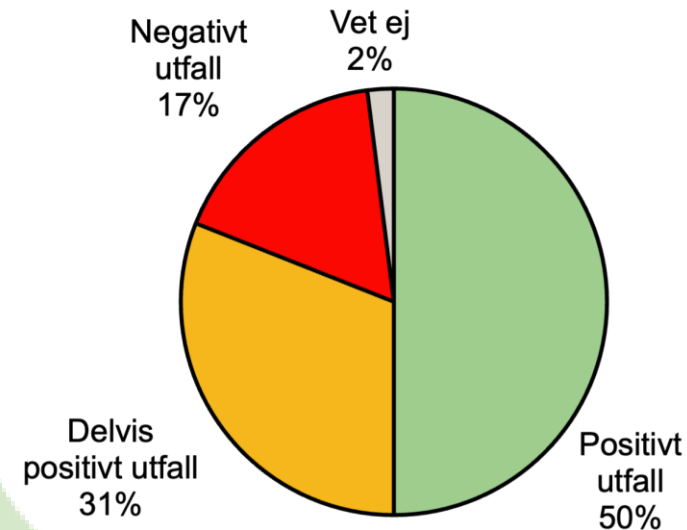
- 6 % av samtliga respondenter
- 50 % i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 31 % hade ett delvis positivt utfall
- 17 % hade ett negativt utfall

Resultat per frågeområde



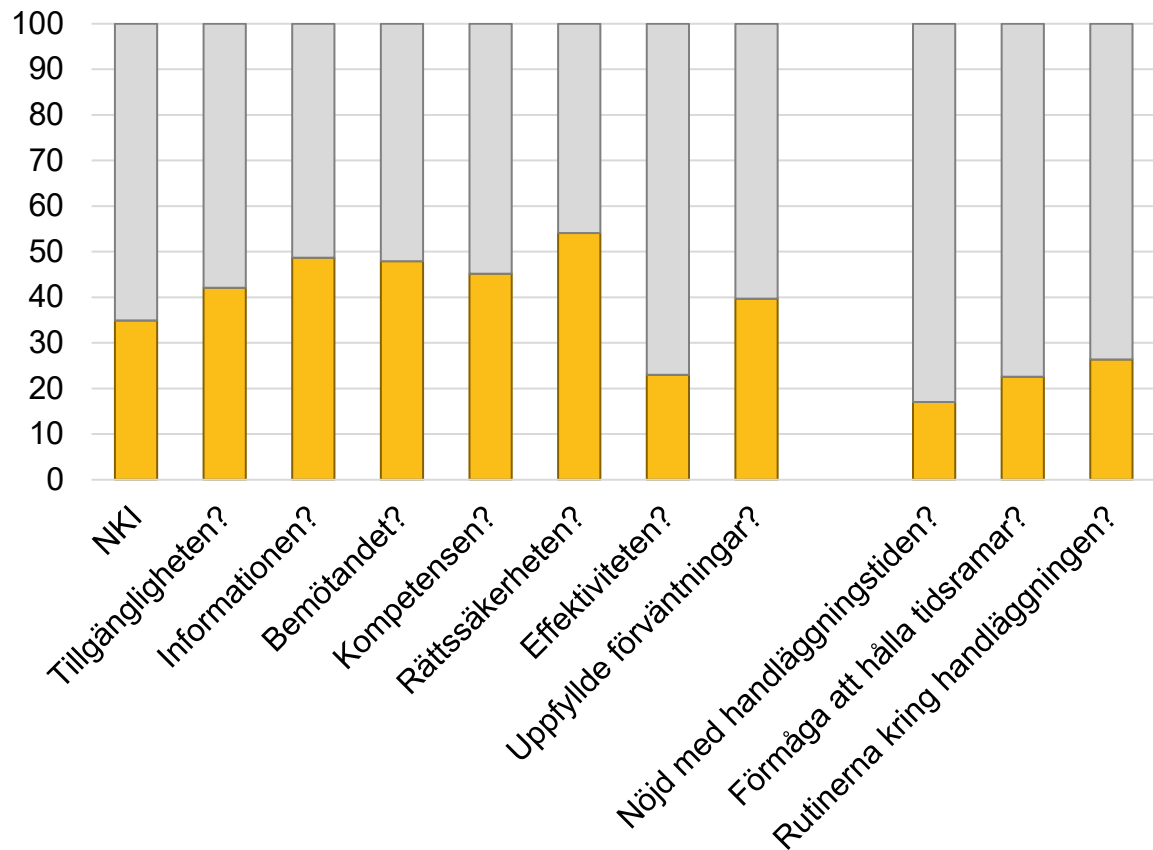
”Ja, pragmatismen, engagemanget och förståelsen för oss som bygger.”

”Att dem berättade inte om vad som behövs av underlag i förhand.”

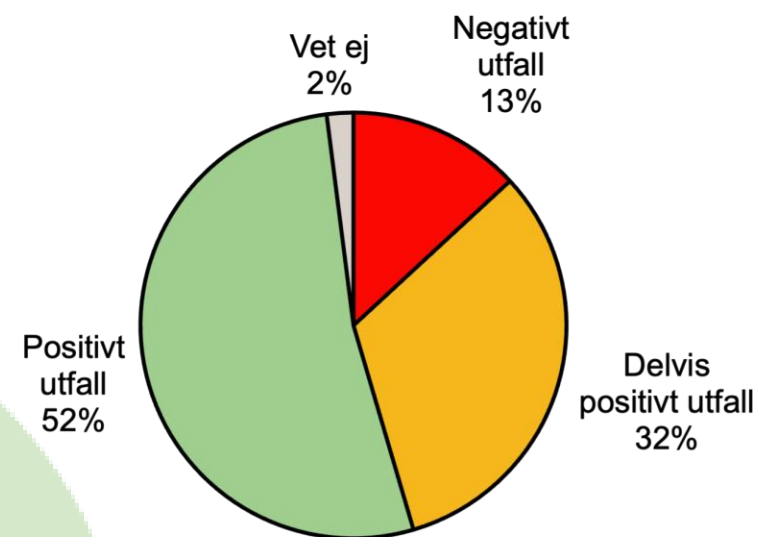


Starkt negativa till tidsramar

Resultat per frågeområde



- 7 % av samtliga respondenter
- 52 % i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 32 % hade ett delvis positivt utfall
- 13 % hade ett negativt utfall



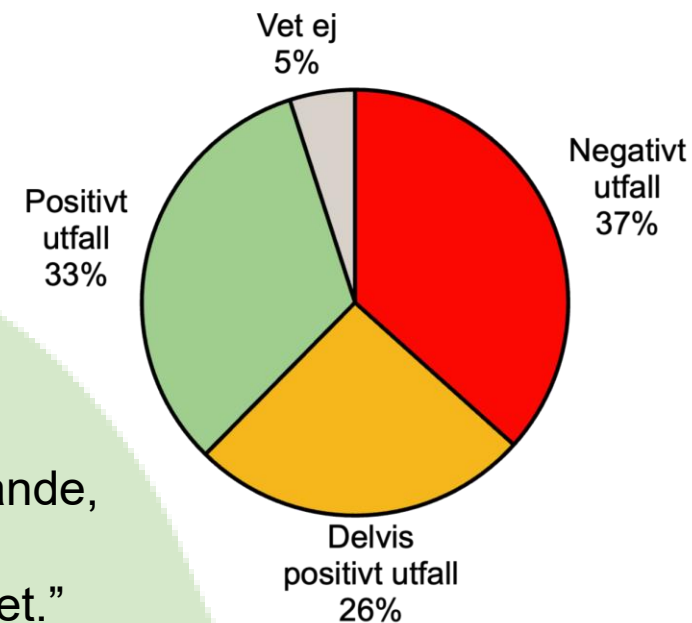
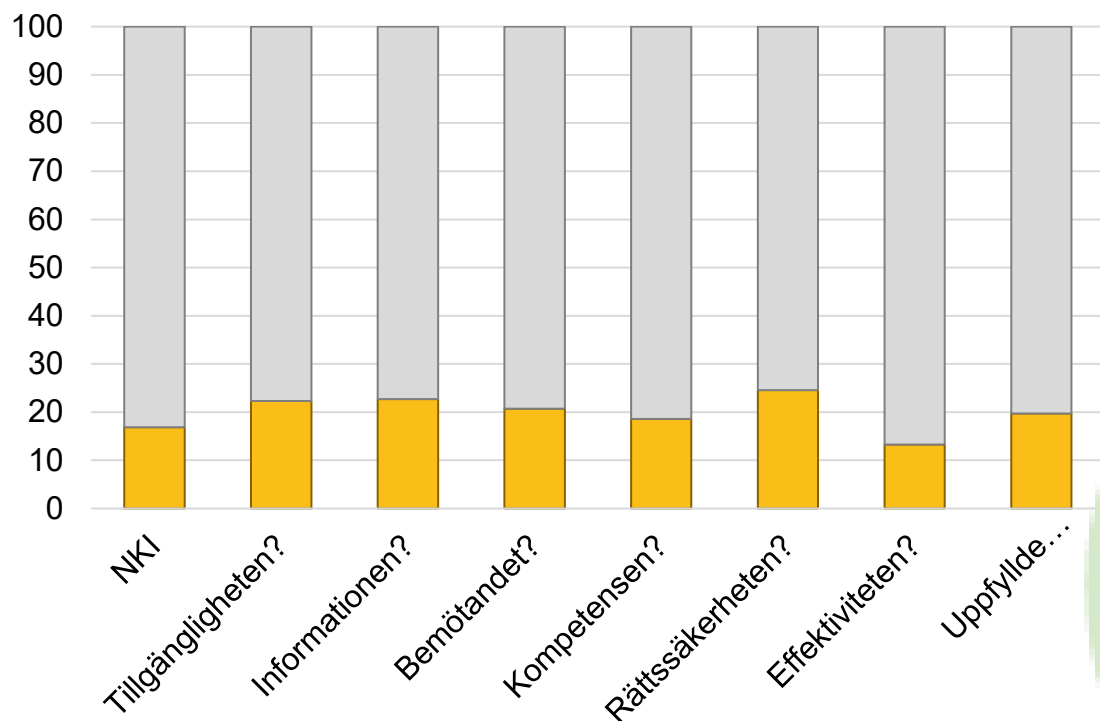
”Tiden, det tog tid.”

”Tar alldeles för lång tid för så enkla ärenden.”

Starka kritiker

- 8 % av samtliga respondenter
- 37 % i denna grupp hade ett negativt utfall efter handläggningen
- 26 % hade ett delvis positivt utfall
- 33 % hade ett positivt utfall

Resultat per frågeområde



”Precis allt. Ert bemötande, ert ställningstagande, er kunskap, er flexibilitet.”

”Är otroligt besviken på hela processen. Kommunen lyckades slarva bort mitt ärende (flera gånger?!?).”

Fördjupning

Tidsåtgång

Segment	Mediantid
Starkt positiva	29 - 42 dagar (4-6 veckor)
Neutrala	43 - 56 dagar (7-8 veckor)
Positiva men kritiska till tid	43 - 56 dagar (7-8 veckor)
Kritiska till förståelse och vägledning	57 - 70 dagar (9-10 veckor)
Kritiska till rutiner och tid	57 - 70 dagar (9-10 veckor)
Starkt negativa till tidsramar	71 - 84 dagar (11-12 veckor)
Starka kritiker	85 - 365 dagar

Storlek kommun

	< 25 tusen	25-50 tusen	50-100 tusen	Fler än 100 tusen
Starkt positiva	39%	34%	30%	26%
Positiva men kritiska till tid	13%	12%	12%	12%
Neutrala	19%	21%	21%	21%
Kritiska till rutiner och tid	11%	12%	14%	15%
Kritiska till förståelse och vägledning	6%	6%	7%	6%
Starkt negativa till tidsramar	5%	7%	8%	10%
Starka kritiker	7%	8%	9%	10%

Tabeller

Bransch

	Jordbruk	Industri och bygg	Transport och magasinering	Handel	Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)	Skola, vård och omsorg	Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)	Övrigt
Starkt positiva	18%	30%	33%	34%	35%	37%	29%	31%
Positiva men kritiska till tid	18%	12%	13%	12%	11%	7%	12%	13%
Neutrala	24%	20%	19%	24%	16%	19%	21%	22%
Kritiska till rutiner och tid	14%	14%	16%	11%	12%	17%	14%	13%
Kritiska till förståelse och vägledning	7%	7%	5%	5%	5%	6%	5%	6%
Starkt negativa till tidsramar	8%	8%	4%	6%	6%	5%	11%	8%
Starka kritiker	11%	9%	11%	8%	15%	9%	7%	7%

Storlek

	0	0-5 anställda	5-9 anställda	10-49	50-99	100 eller fler
Starkt positiva	30%	29%	31%	31%	33%	32%
Positiva men kritiska till tid	13%	12%	11%	12%	11%	14%
Neutrala	18%	20%	20%	20%	22%	23%
Kritiska till rutiner och tid	16%	12%	12%	14%	14%	15%
Kritiska till förståelse och vägledning	5%	8%	7%	6%	6%	5%
Starkt negativa till tidsramar	9%	8%	8%	8%	8%	6%
Starka kritiker	9%	11%	10%	9%	7%	6%

Är du en man eller kvinna?

Antal	Starkt positiva	Positiva men kritiska till tid	Neutrala	Kritiska till rutiner och tid	Kritiska till förståelse och vägledning	Starkt negativa till tidsramar	Starka kritiker
Man	82%	85%	86%	84%	85%	84%	80%
Kvinna	17%	13%	13%	14%	11%	13%	13%
Annan	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vill ej uppge	1%	2%	1%	2%	3%	3%	7%