

Insiktsundersökningen

Segmentering NKI
Servering

Bakgrund och metod

- Fördjupad analys av Insikt upphandling
- Analys av resultatet för undersökningen som genomfördes 2019 till 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 2019, 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

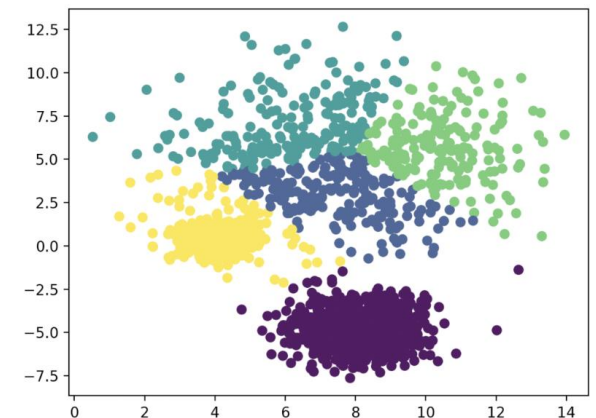
I det andra steget gjordes en fördjupad analys utifrån de 10 frågor som i steg 1 visat sig samvariera med nöjdhetsmättet NKI.

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.

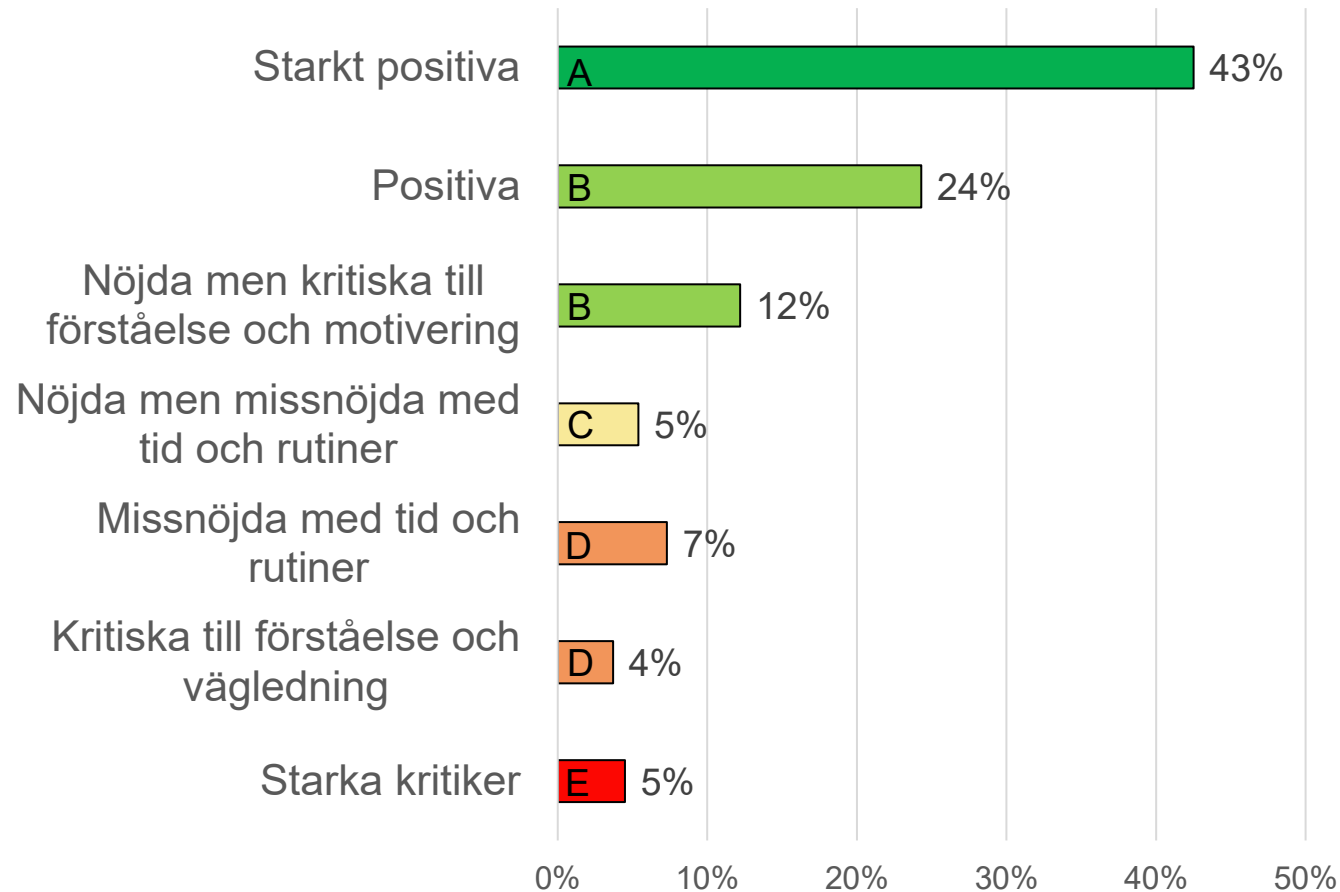
- Hur nöjd var du med rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- Hur nöjd var du med det sätt som vi motiverade våra ställningstagande/beslut?
- Hur nöjd var du med vår attityd mot dig?

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

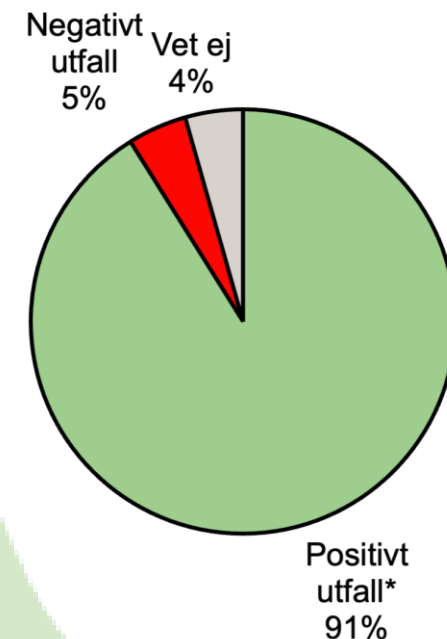
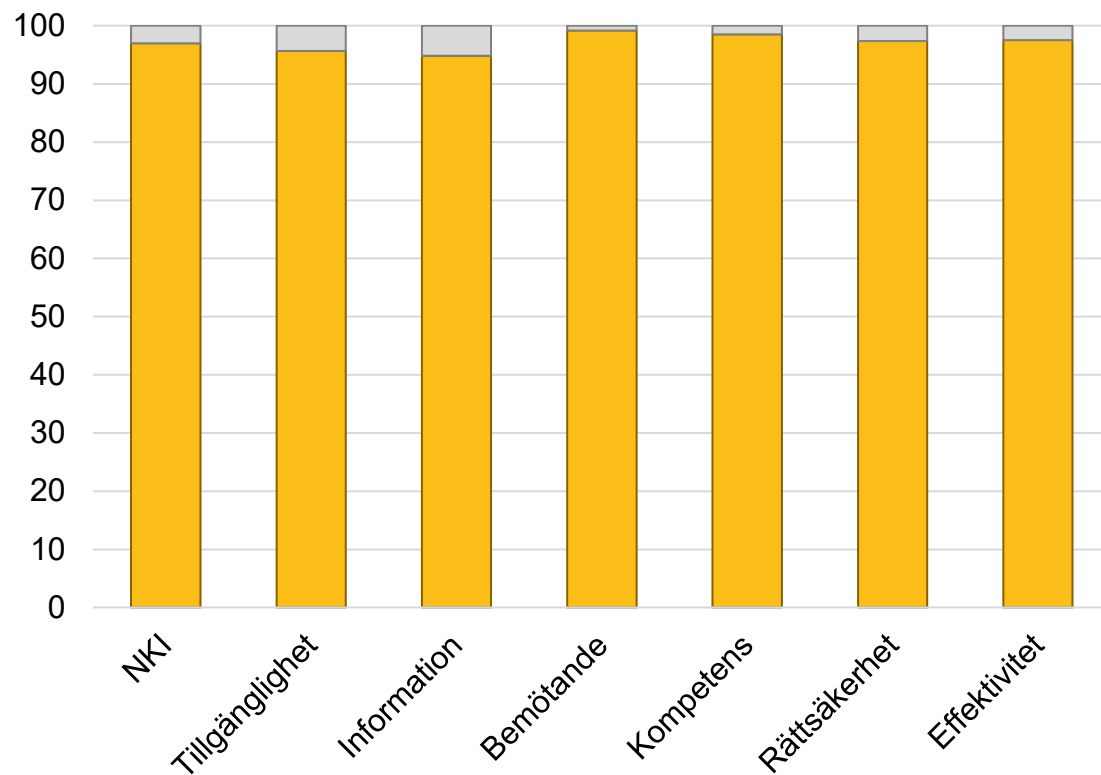
Färgkodning

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

Starkt positiva

- 43 % av samtliga respondenter
- 91 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



”Handläggaren fungerade jättebra, hen var påläst och förstod att det är viktigt att det går snabbt.”

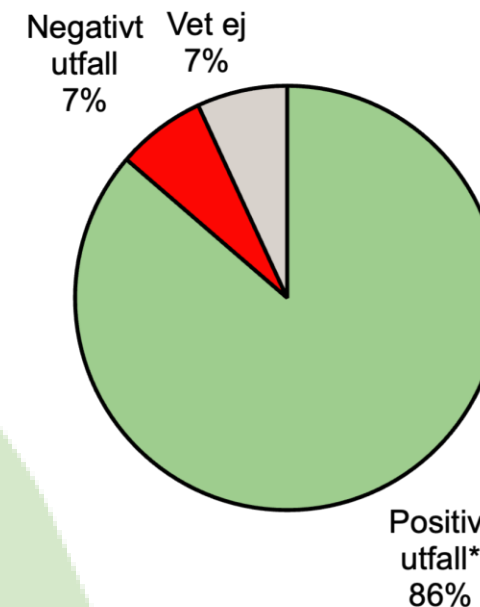
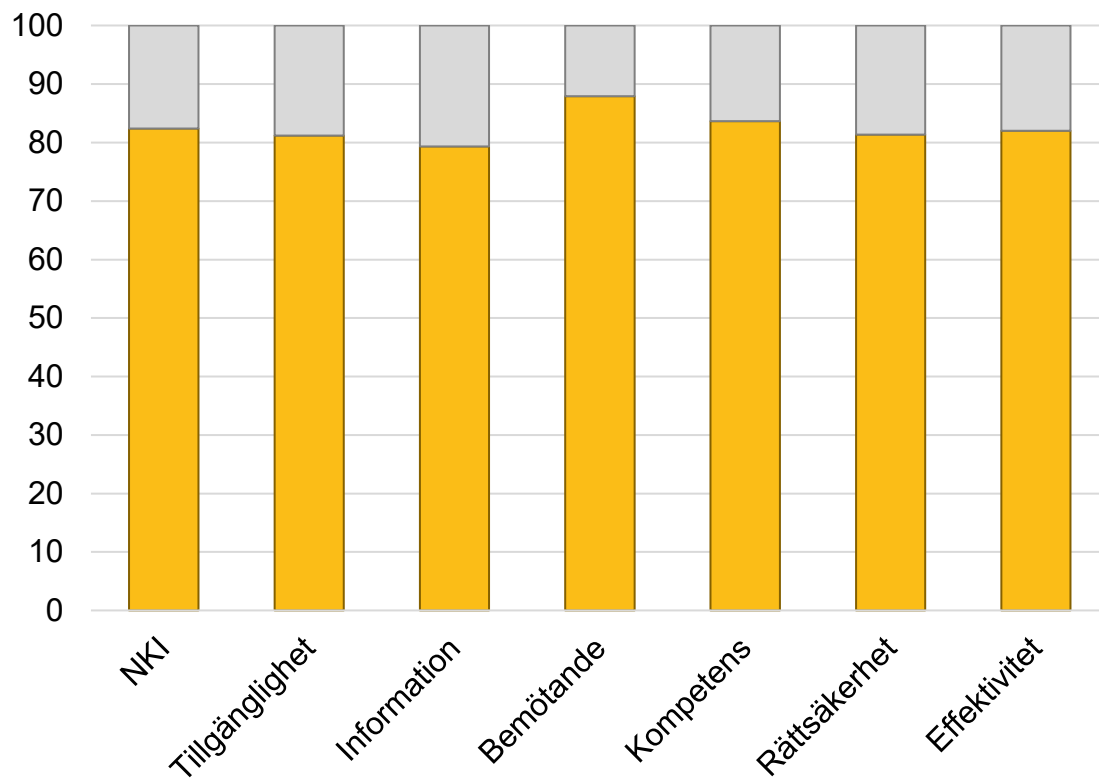
”Överlag så har hanteringen överträffat alla mina förväntningar.”

*Positivt eller delvis positivt utfall för antingen tillstånd/anmälan eller tillsyn

Positiva

- 24 % av samtliga respondenter
- 61 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



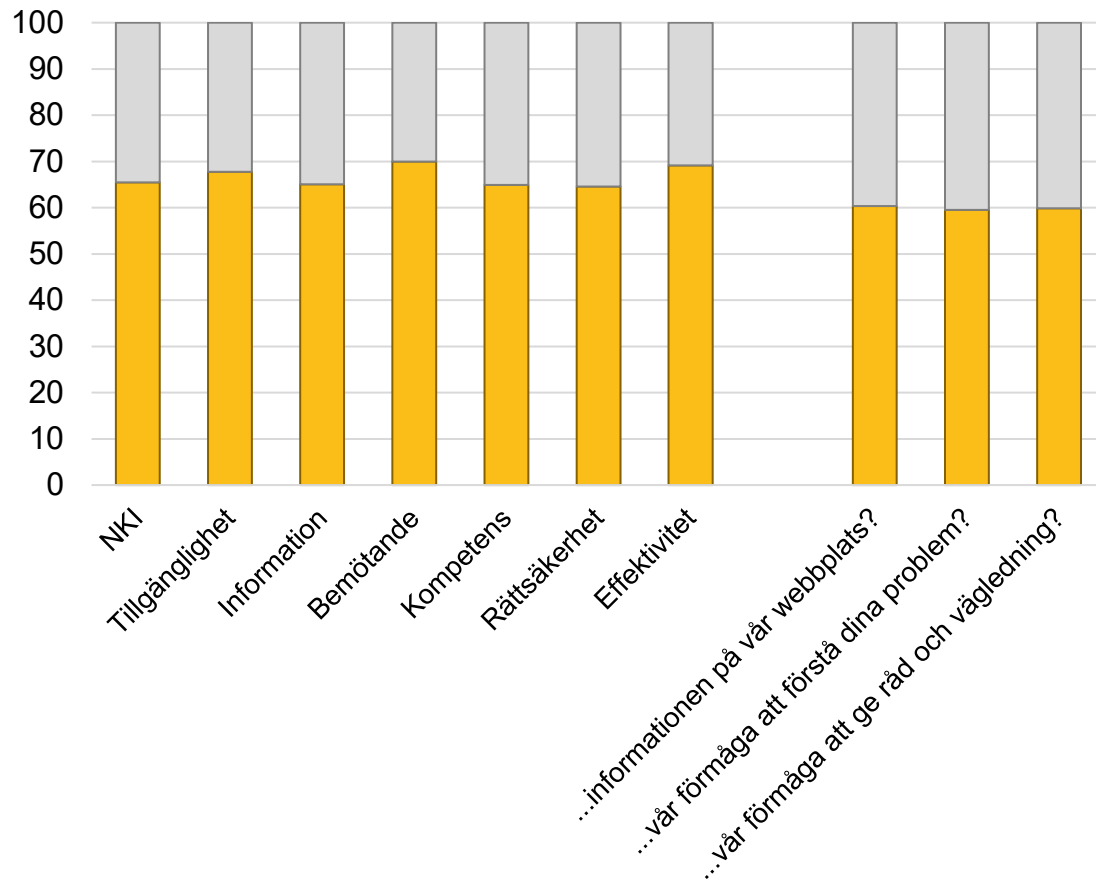
”Handläggaren var trevligt, allt gick smidigt och snabbt.”

”Att de ringde tillbaka när jag hade gjort ett fel och hjälpte mig.”

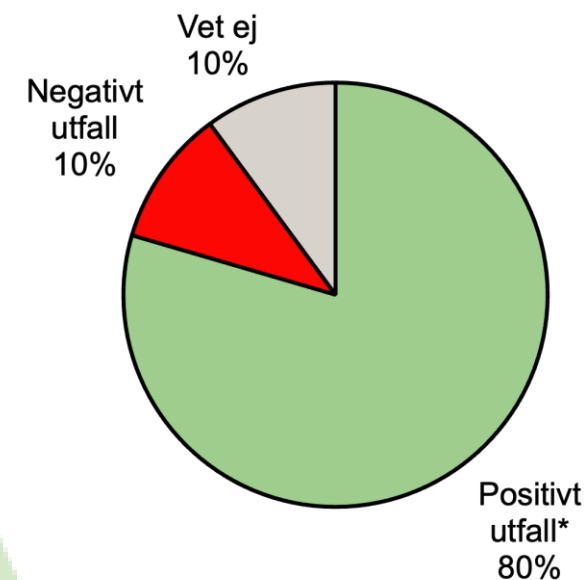
*Positivt eller delvis positivt utfall för antingen tillstånd/anmälan eller tillsyn

Nöjda men kritiska till förståelse och motivering

Resultat per frågeområde



- 12 % av samtliga respondenter
- 80 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande



”Det var olika direktiv vad som gällde i processen för att ansökan skulle gå igenom.”

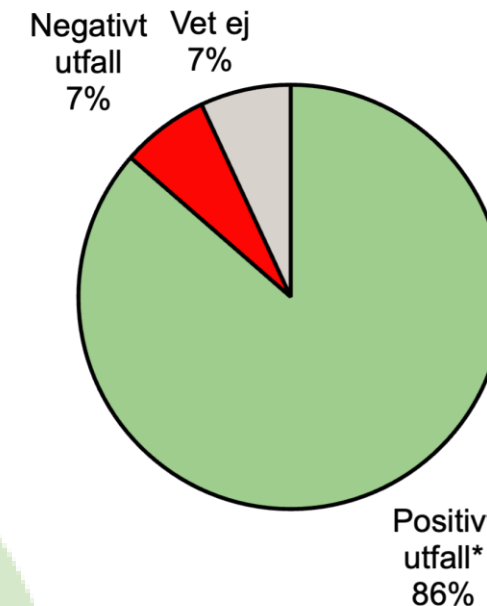
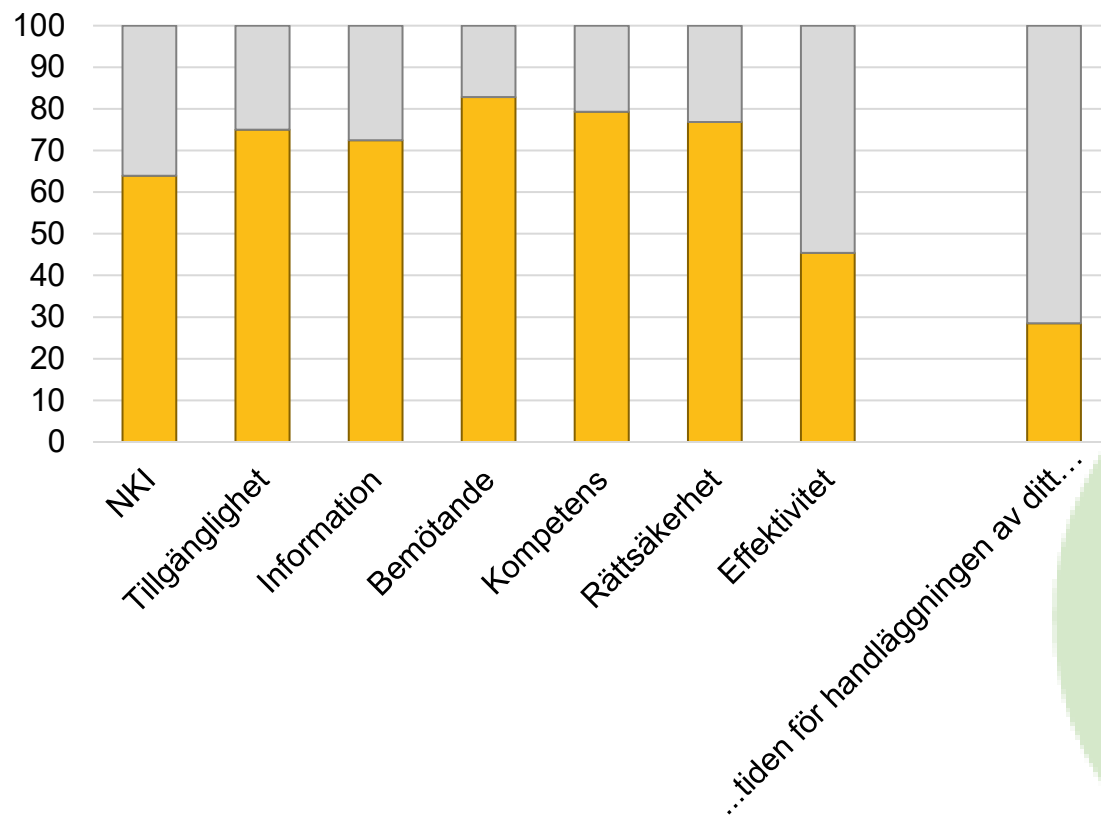
”Handläggarna, vissa saknar kunskap. De är inte jätte flexibla.”

*Positivt eller delvis positivt utfall för antingen tillstånd/anmälan eller tillsyn

Nöjda men missnöjda med tid och rutiner

- 5 % av samtliga respondenter
- 86% i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



”Hanteringstiderna är för långa.”

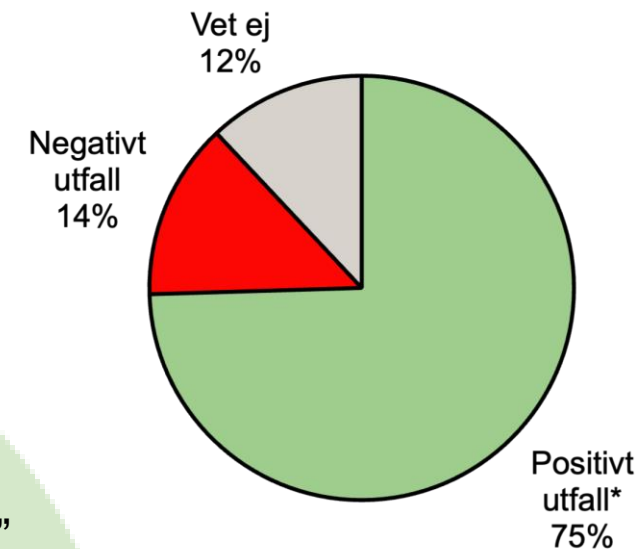
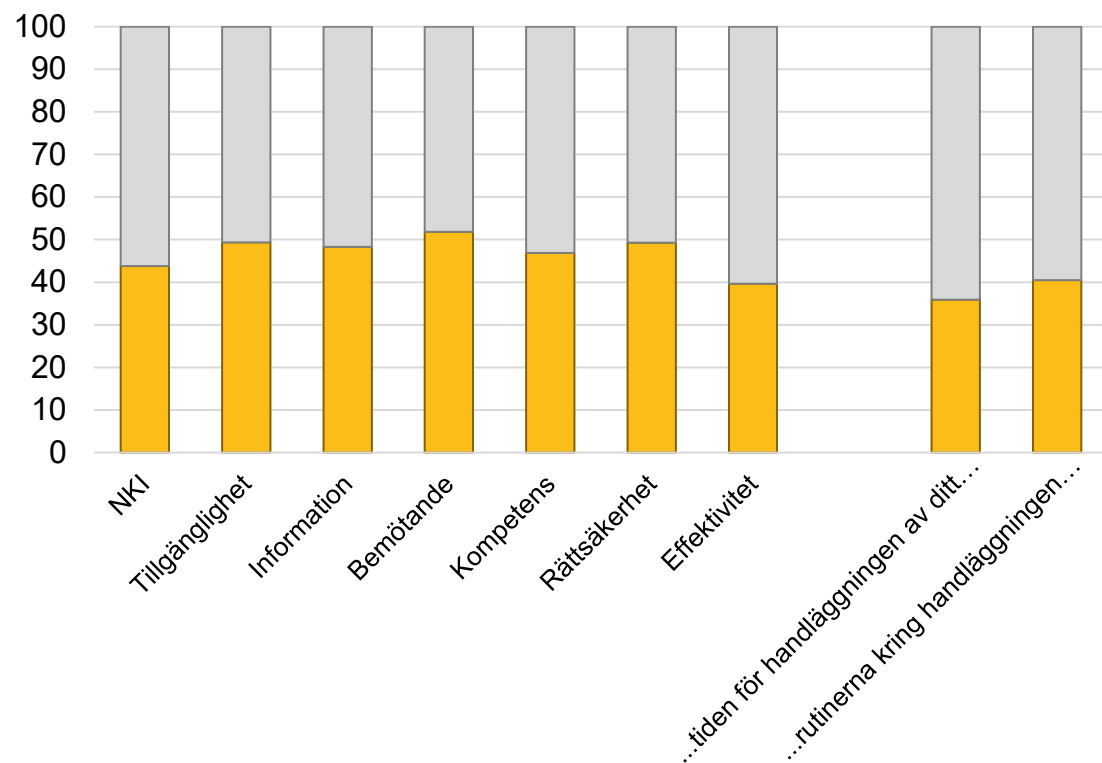
”Det var tiden som var problem, det tog för mycket tid, men jag förstår att det var också på grund av Covid.”

*Positivt eller delvis positivt utfall för antingen tillstånd/anmälan eller tillsyn

Missnöjda med tid och rutiner

- 7 % av samtliga respondenter
- 75 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



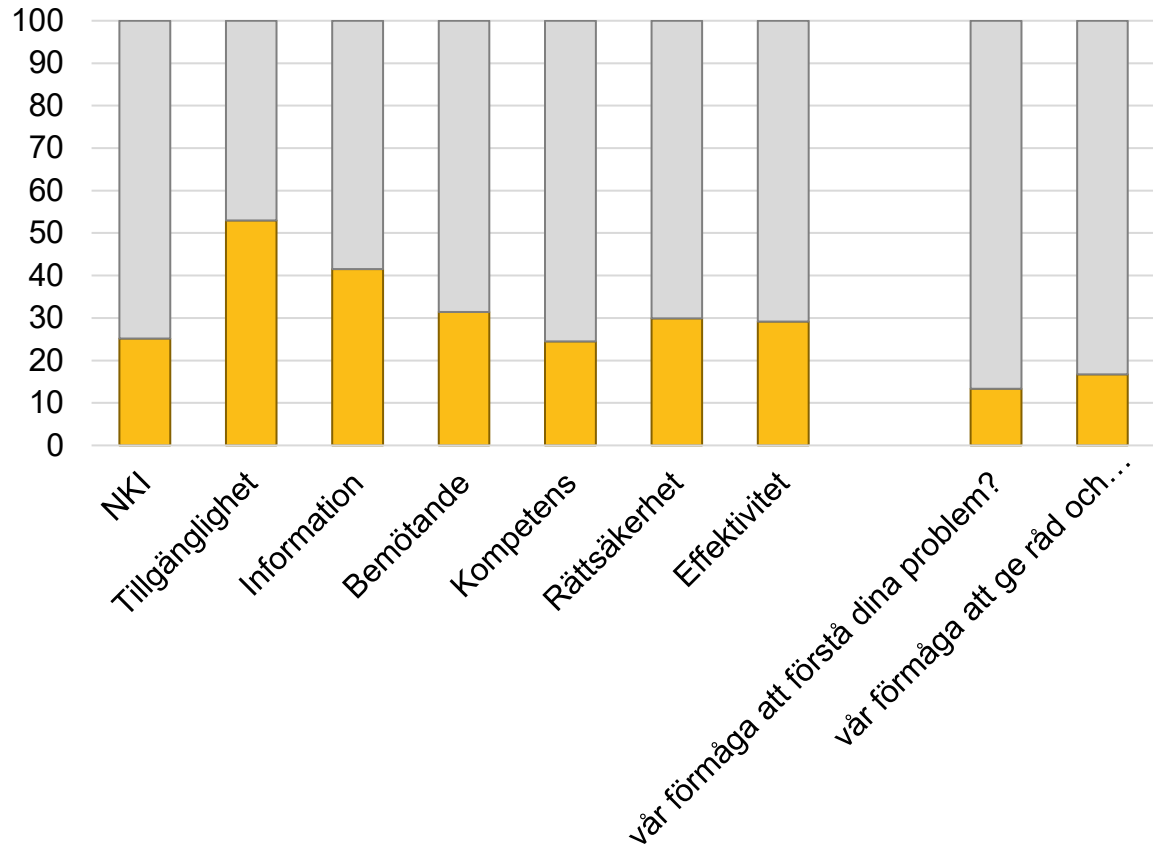
”Viljan att skapa o hålla tidsramar i ärenden som dessa.”

”Lång process. Trots tydliga gemensamma tidsramar för ärendet infriades inte dessa pga dålig kommunikation inom den kommunala förvaltningen.”

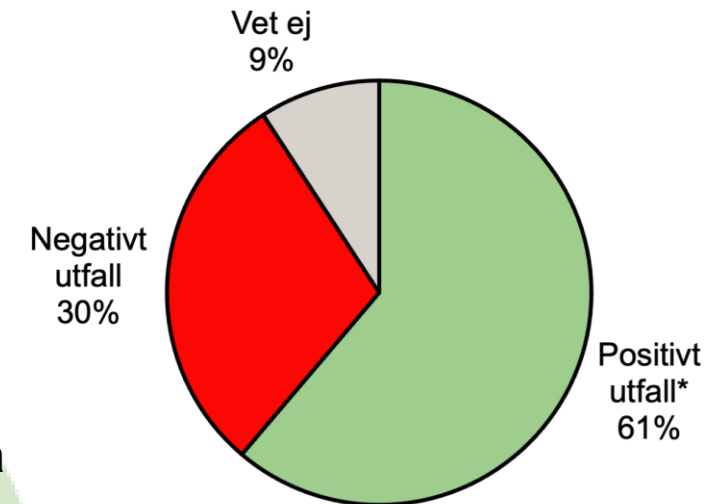
*Positivt eller delvis positivt utfall för antingen tillstånd/anmälan eller tillsyn

Kritiska till förståelse och vägledning

Resultat per frågeområde



- 4 % av samtliga respondenter
- 61 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande



”Jag tycker att frågorna ska inte vara luriga för att faila sökaren.”

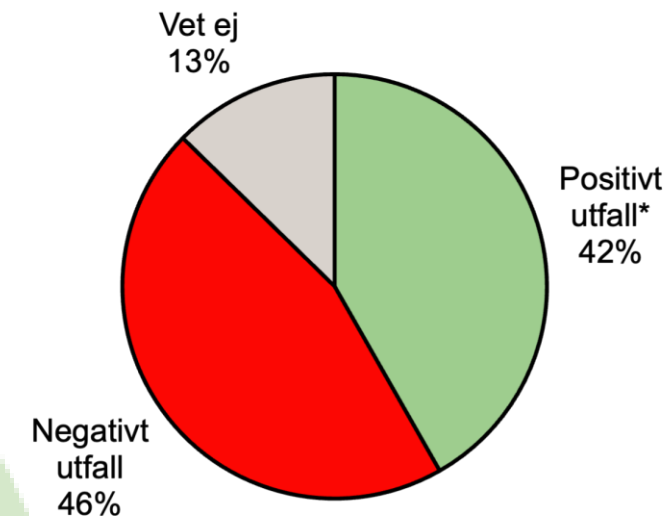
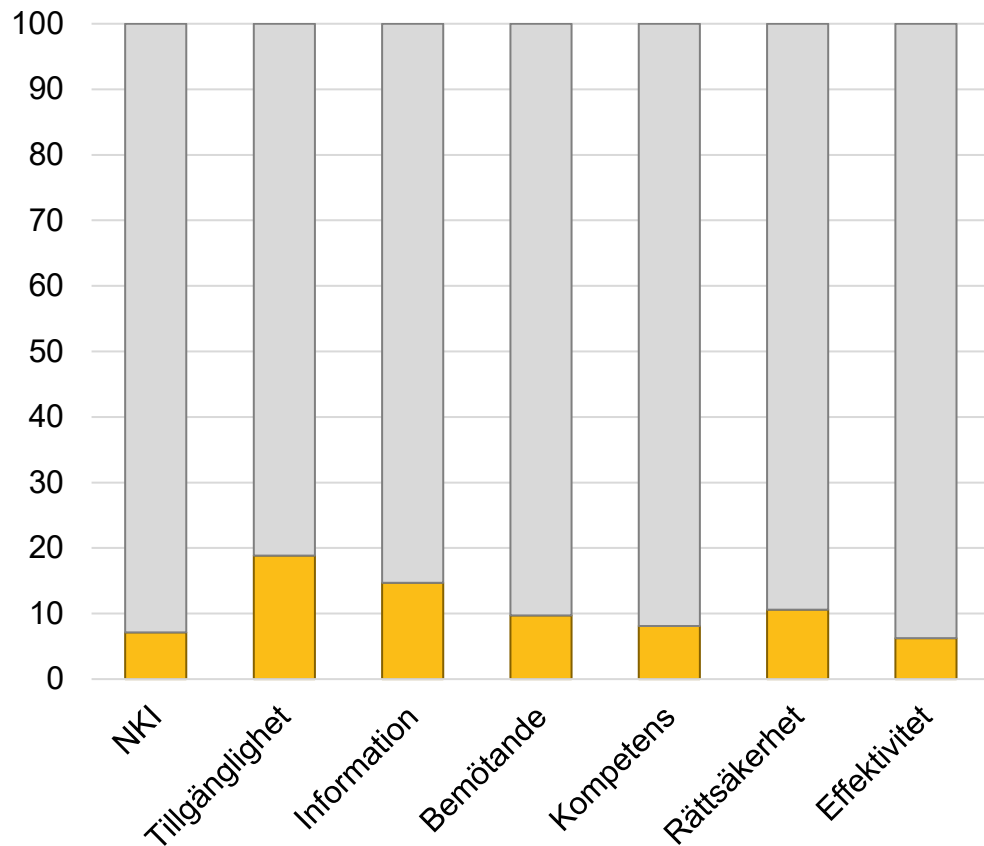
”Ha bättre förståelse för restaurangägarna.”

*Positivt eller delvis positivt utfall för antingen tillstånd/anmälan eller tillsyn

Starka kritiker

- 5 % av samtliga respondenter
- 43 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



”Inte nöjd med något.
Det är kass helt enkelt.
allt är kass.”

”Att man kan ta betalt
för en tillsyn som inte
genomförts med
motivering att vi har
haft Corona epidemi.”

*Positivt eller delvis positivt utfall för antingen tillstånd/anmälan eller tillsyn

Fördjupning

Kön och ålder

	Man	Kvinna	- 24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65 år -
Starkt positiva	41%	48%	44%	37%	39%	45%	47%	46%
Positiva	25%	23%	21%	26%	25%	24%	24%	23%
Nöjda men kritiska till förståelse och motivering	4%	4%	2%	5%	4%	4%	3%	2%
Nöjda men missnöjda med tid och rutiner	5%	6%	5%	7%	6%	5%	4%	4%
Missnöjda med tid och rutiner	8%	7%	11%	8%	7%	7%	6%	7%
Missnöjda med förståelse och motivering	13%	10%	13%	12%	14%	11%	11%	13%
Starka kritiker	4%	3%	4%	5%	4%	4%	4%	5%

Storlek, antal anställda

	0	1-5	6-10	11-49	50-99	100 eller fler
Starkt positiva	47%	43%	42%	41%	42%	42%
Positiva	24%	24%	26%	22%	22%	33%
Nöjda men kritiska till förståelse och motivering	3%	3%	4%	4%	6%	3%
Nöjda men missnöjda med tid och rutiner	7%	5%	5%	6%	6%	8%
Missnöjda med tid och rutiner	7%	8%	7%	7%	7%	4%
Missnöjda med förståelse och motivering	9%	12%	13%	14%	12%	6%
Starka kritiker	3%	4%	5%	5%	5%	4%

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?

	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	Digital tjänst	Annat sätt
Starkt positiva	47%	41%	29%	43%	44%	40%
Positiva	23%	24%	28%	26%	27%	15%
Nöjda men kritiska till förståelse och motivering	3%	4%	5%	3%	3%	6%
Nöjda men missnöjda med tid och rutiner	5%	6%	3%	5%	6%	8%
Missnöjda med tid och rutiner	7%	8%	9%	7%	6%	8%
Missnöjda med förståelse och motivering	11%	12%	16%	13%	11%	13%
Starka kritiker	4%	5%	10%	4%	3%	11%

Storlek kommun

	< 25 tusen	25-50 tusen	50-100 tusen	Fler än 100 tusen
Starkt positiva	47%	46%	46%	38%
Positiva	22%	25%	24%	25%
Nöjda men kritiska till förståelse och motivering	3%	4%	4%	4%
Nöjda men missnöjda med tid och rutiner	5%	5%	4%	6%
Missnöjda med tid och rutiner	7%	6%	6%	9%
Missnöjda med förståelse och motivering	12%	11%	13%	12%
Starka kritiker	3%	4%	4%	6%