

Insiktsundersökningen

Segmentering NKI Miljö- och hälsoskydd

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 9 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 9 frågor ut från steg 1 för att användas i en fördjupad analys.

Fördjupad metodbeskrivning

Steg 2 klustermodell

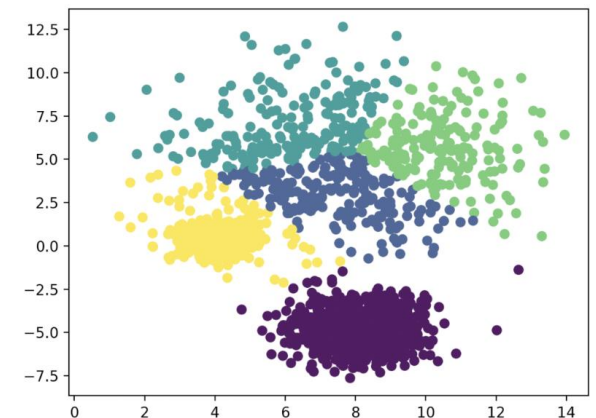
I det andra steget gjordes en fördjupad analys utifrån de 10 frågor som i steg 1 visat sig samvariera med nöjdhetsmättet NKI.

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 utslutits ur modellen. Tre frågor har påverkat segmenteringen i större utsträckning än andra. Dessa 3 har en stor spridning i respondenternas svar.

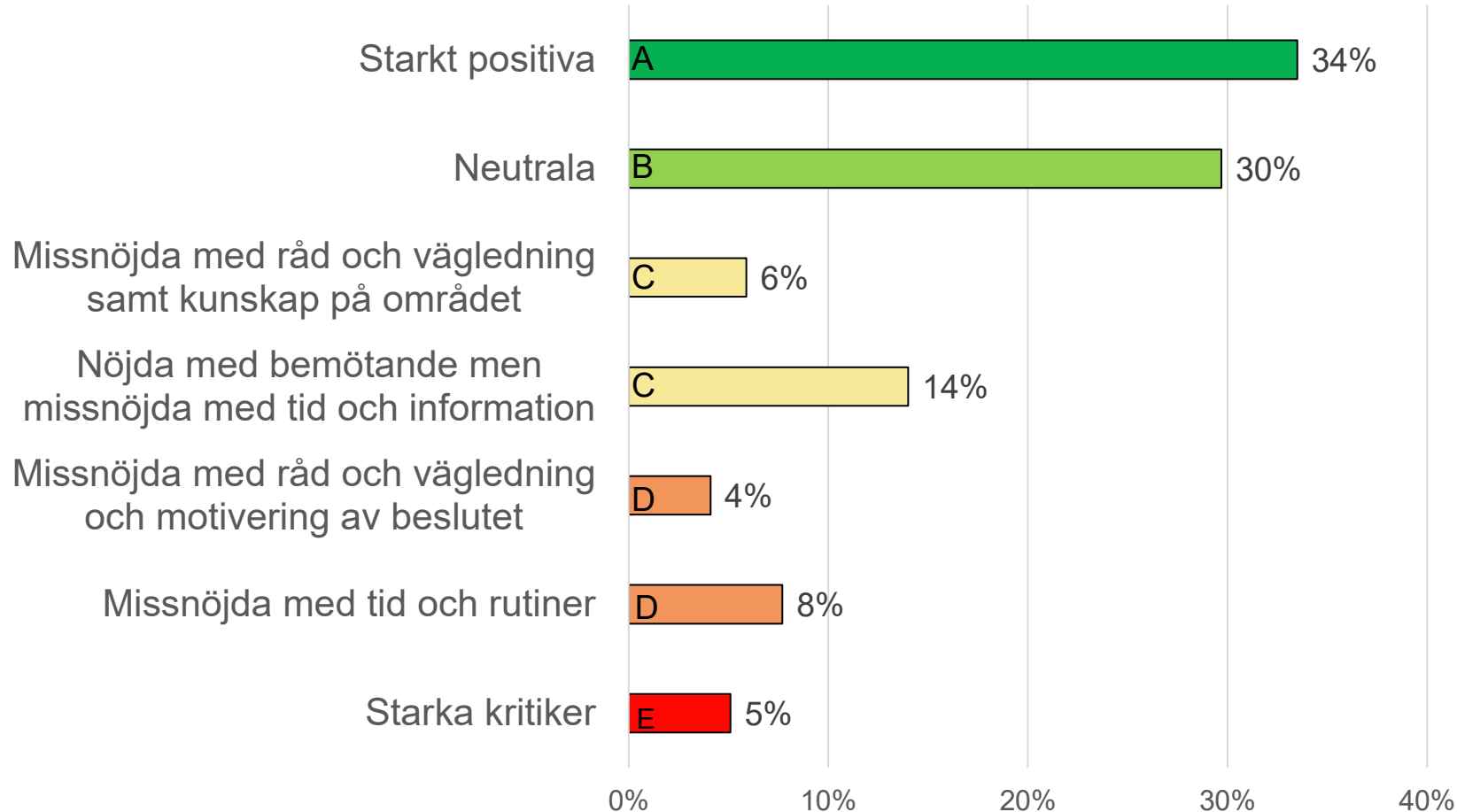
- Hur nöjd var du med rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- Hur nöjd var du med det sätt som vi motiverade våra ställningstagande/beslut?
- Hur nöjd var du med vår attityd mot dig?

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

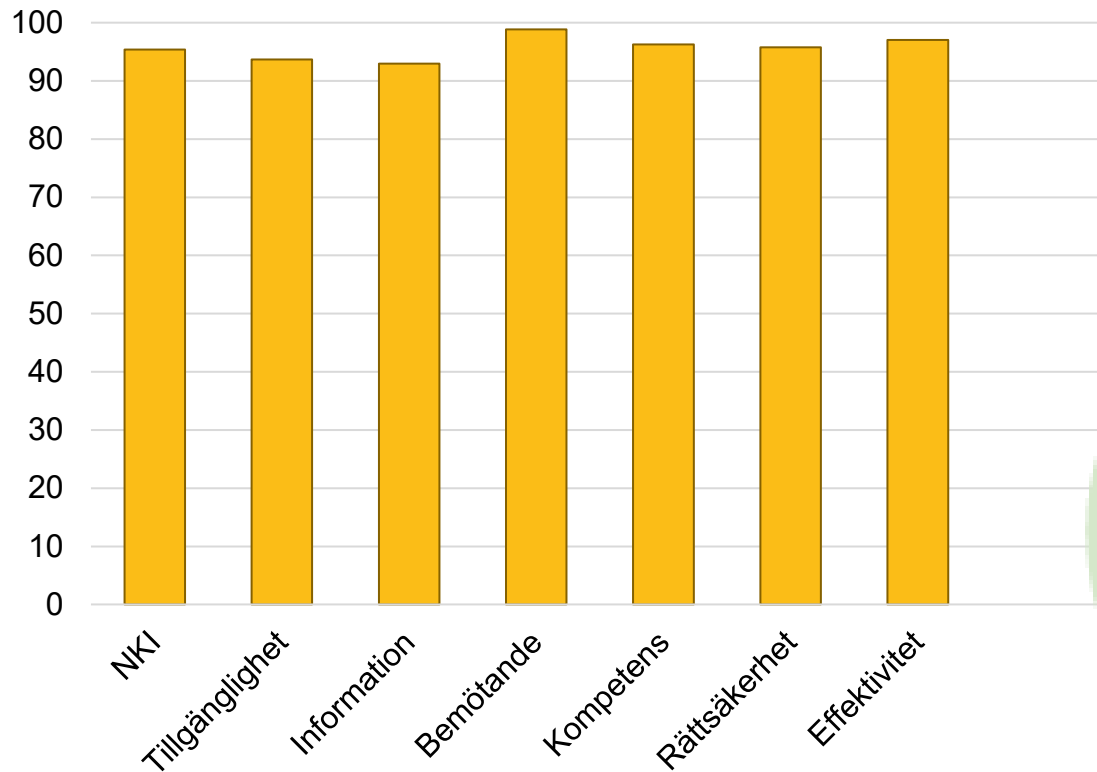
Färgkodning

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

Starkt positiva

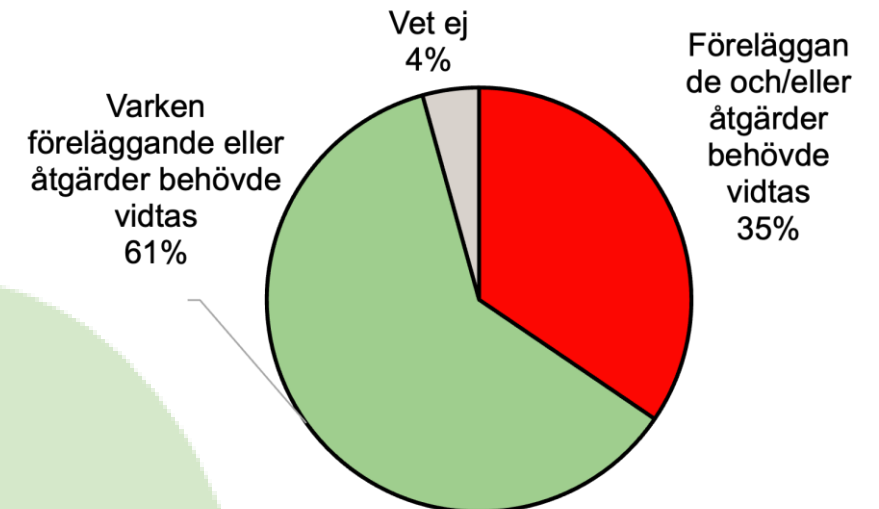
- 34 % av samtliga respondenter
- 61 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



”Väldigt proffsigt utfört.”

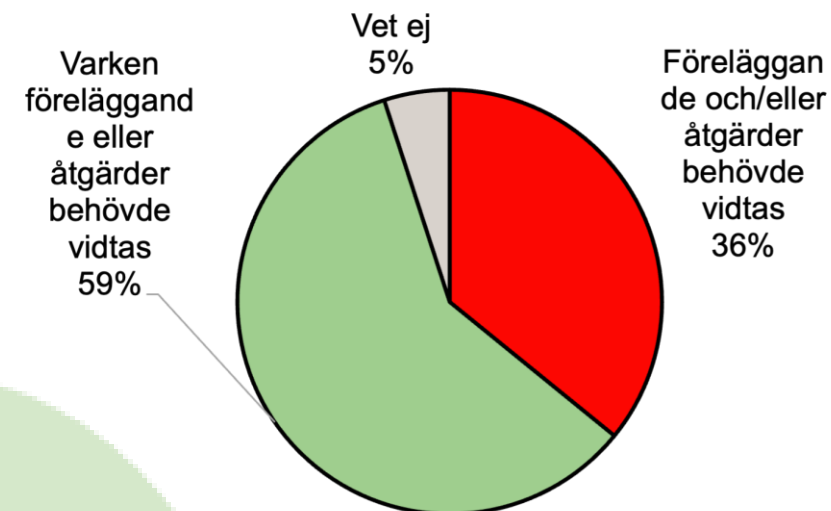
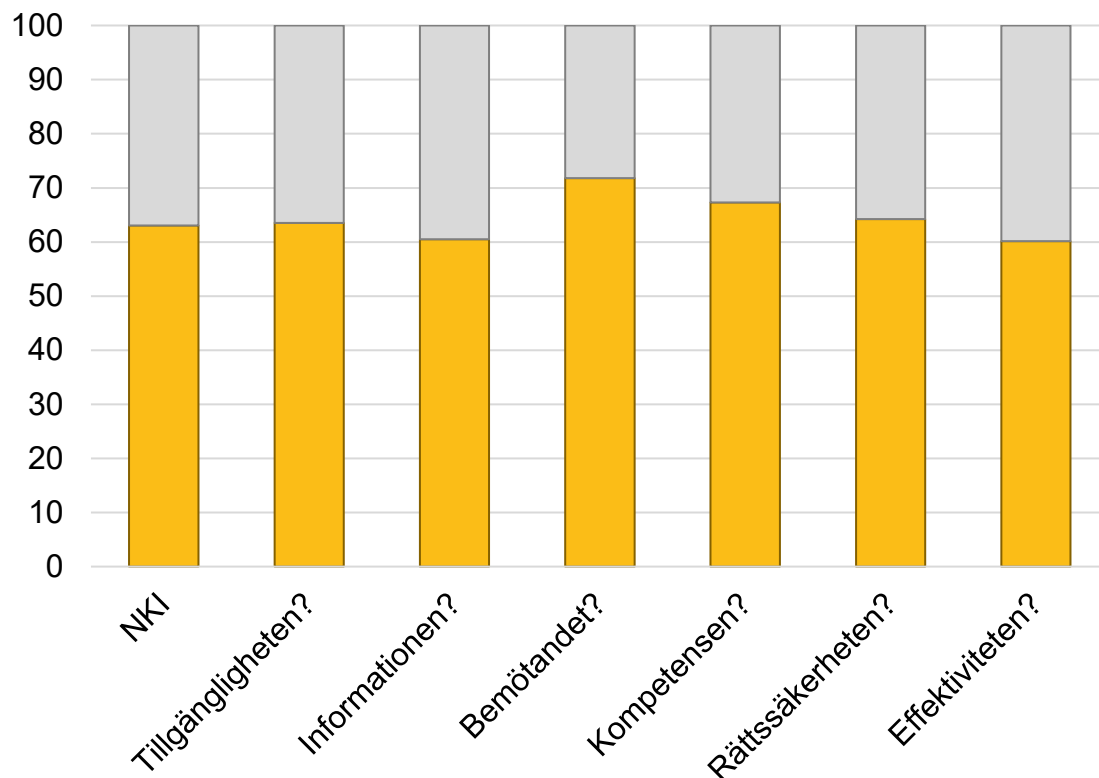
”Bemötandet och intresset för vår verksamhet.”



Neutrala

- 30 % av samtliga respondenter
- 59 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde

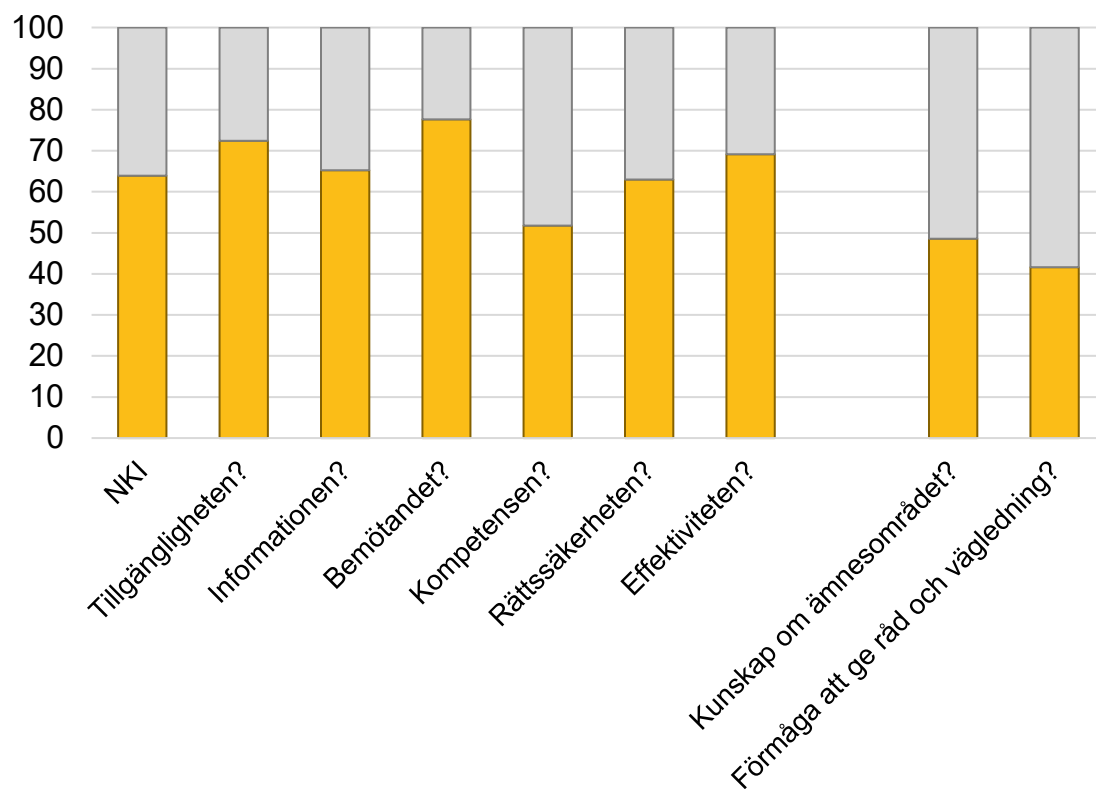


”Professionellt bemötande och korta svarstider.”

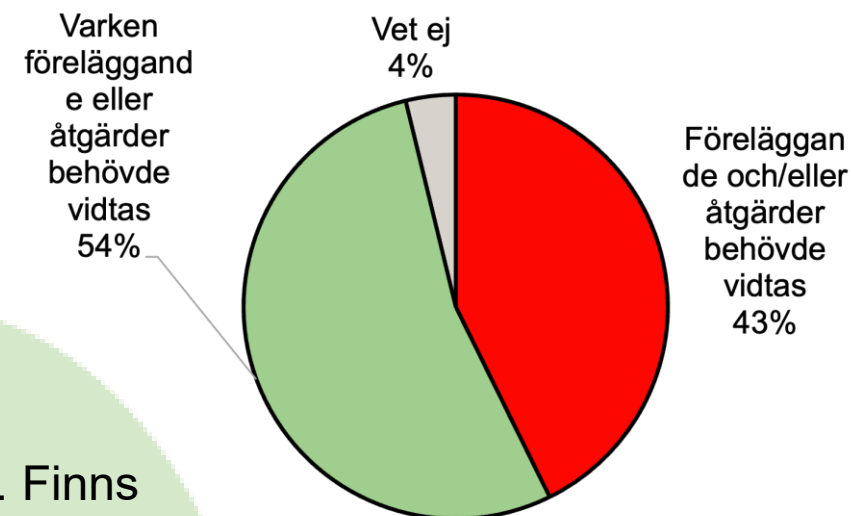
”Fick ett väldigt bra bemötande, det var flexibelt att vi kunde köra digitalt.”

Missnöjda med råd och vägledning samt kunskap på området

Resultat per frågeområde



- 6 % av samtliga respondenter
- 54 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande



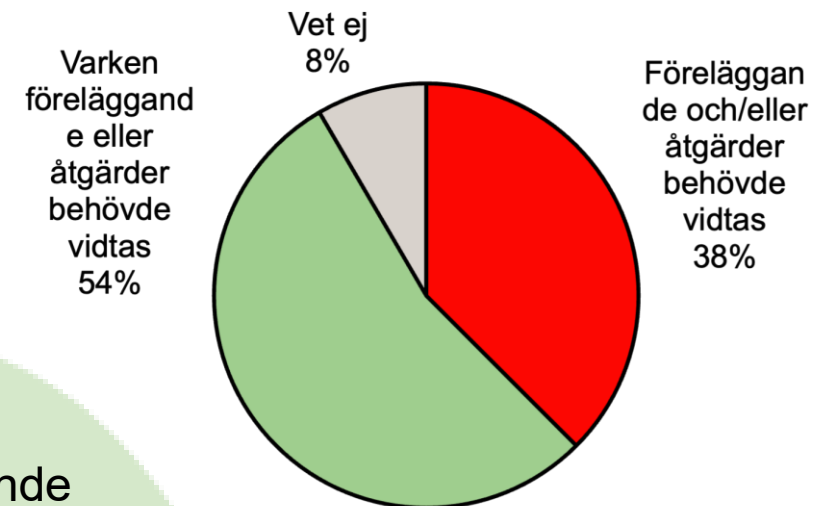
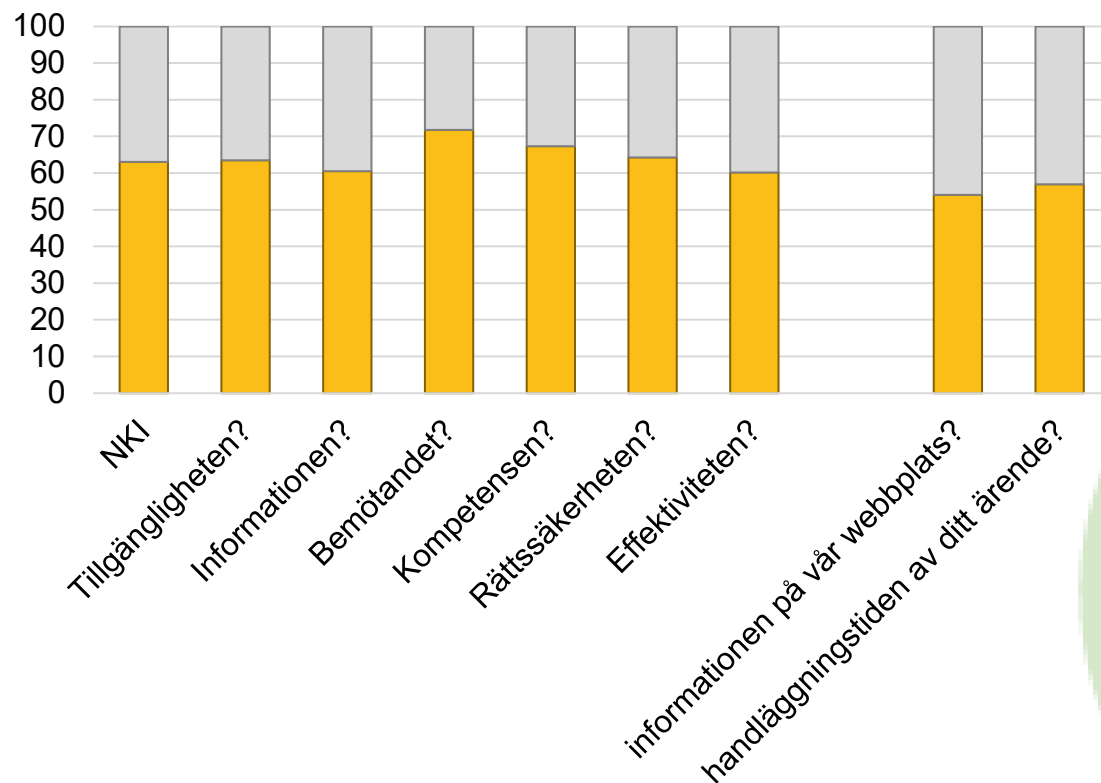
”Det brister i kompetensen. Finns ingen sakkunskap hos handläggaren.”

”Personen som var här hade inte så mycket kunskap om vår process.”

Nöjda med bemötande men missnöjda med tid och information

- 14 % av samtliga respondenter
- 54% i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde

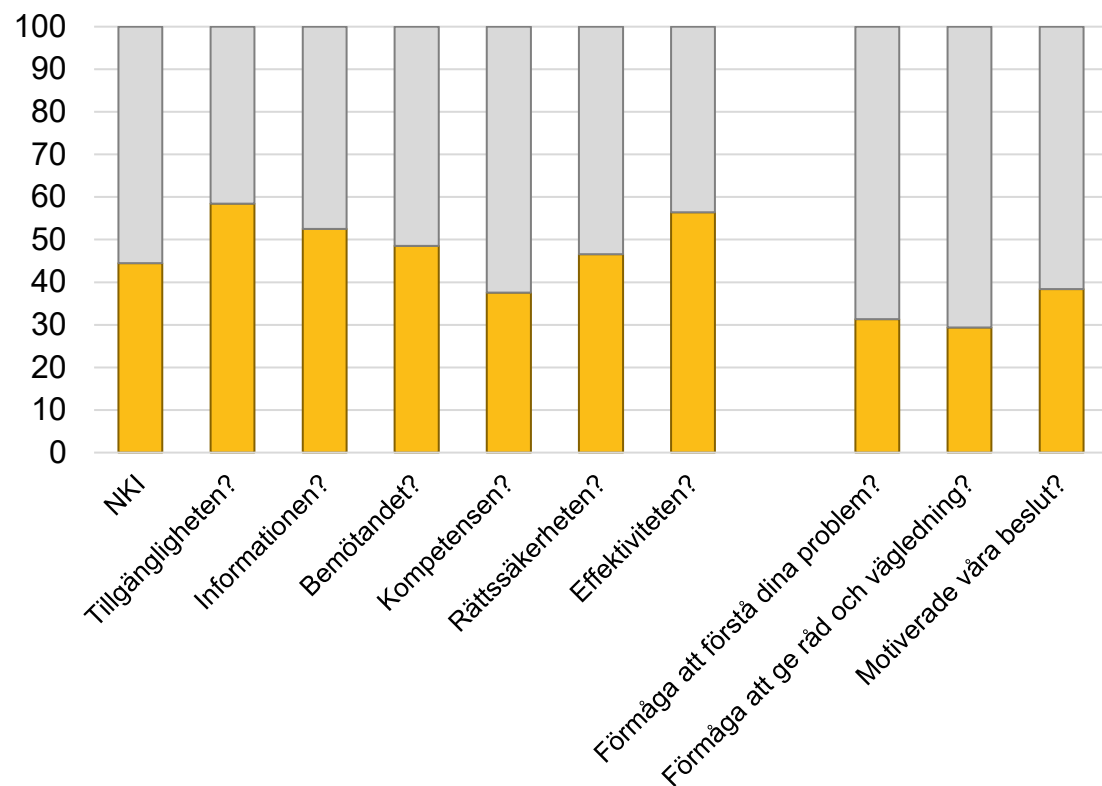


”Trevligt bemötande samt kunnig för att ge info.”
”Mindre nöjd med Handläggningstiden.”

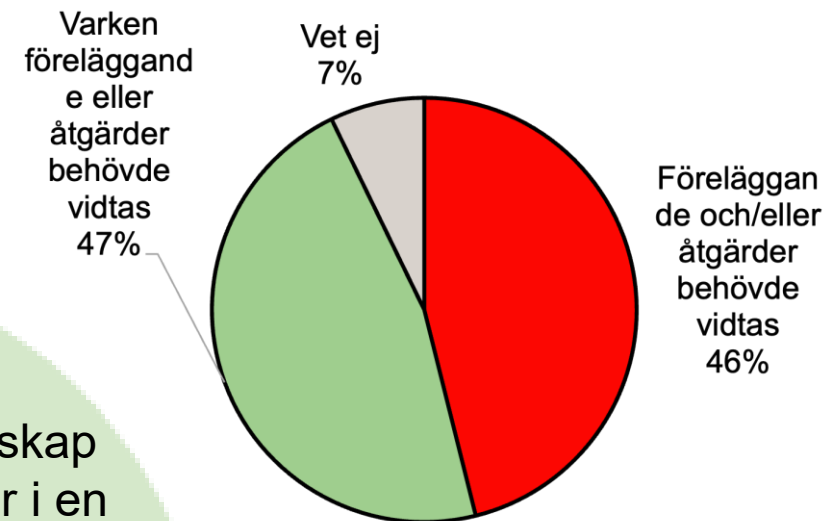
”Bättre information om priserna i förväg och förklaringen till varför ni har valt det priset.”

Missnöjda med råd och vägledning och motivering av beslutet

Resultat per frågeområde



- 4 % av samtliga respondenter
- 47 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande



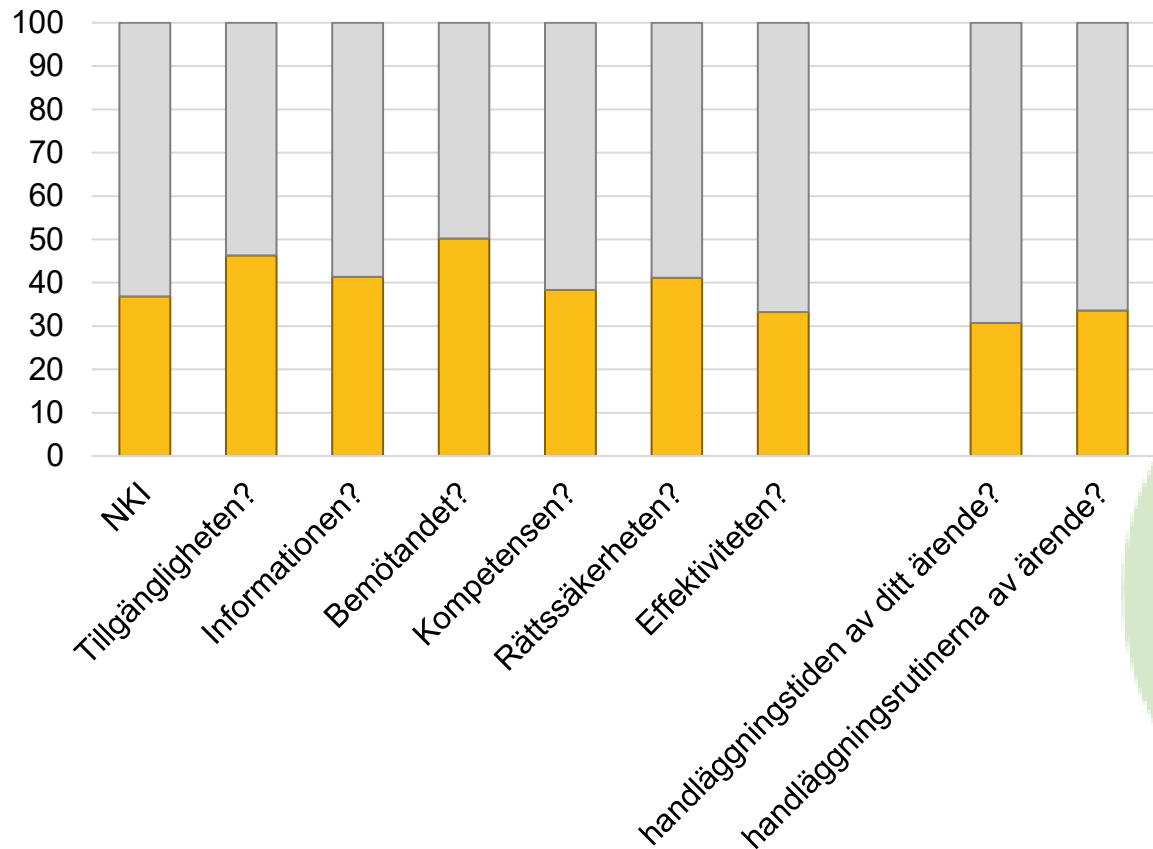
”Man bör ha kunskap om det som ingår i en tillsyn.”

”Upplever otydlighet, fick anmärkning på saker som inte nämndes under tillsynen.”

Missnöjda med tid och rutiner

- 8 % av samtliga respondenter
- 47 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

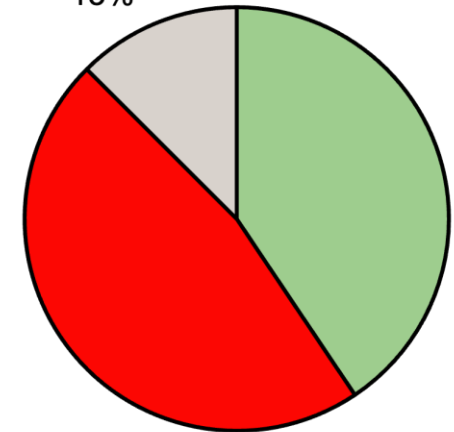
Resultat per frågeområde



Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas 47%

Vet ej 13%

Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas 41%



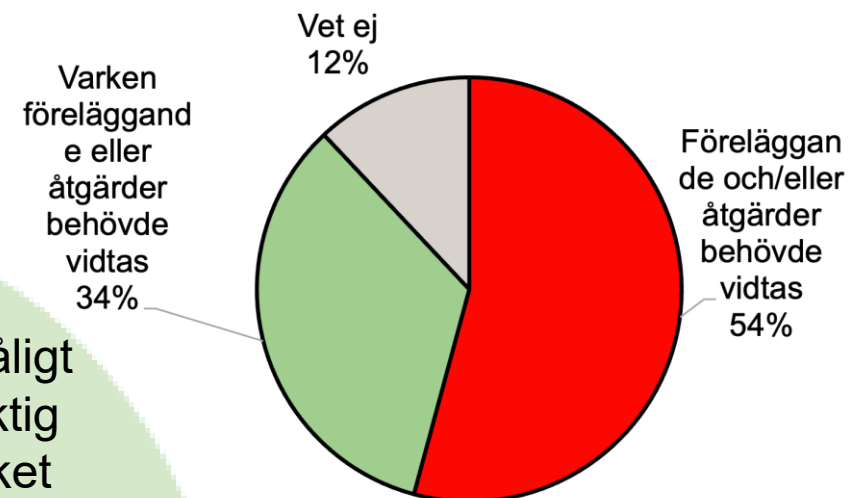
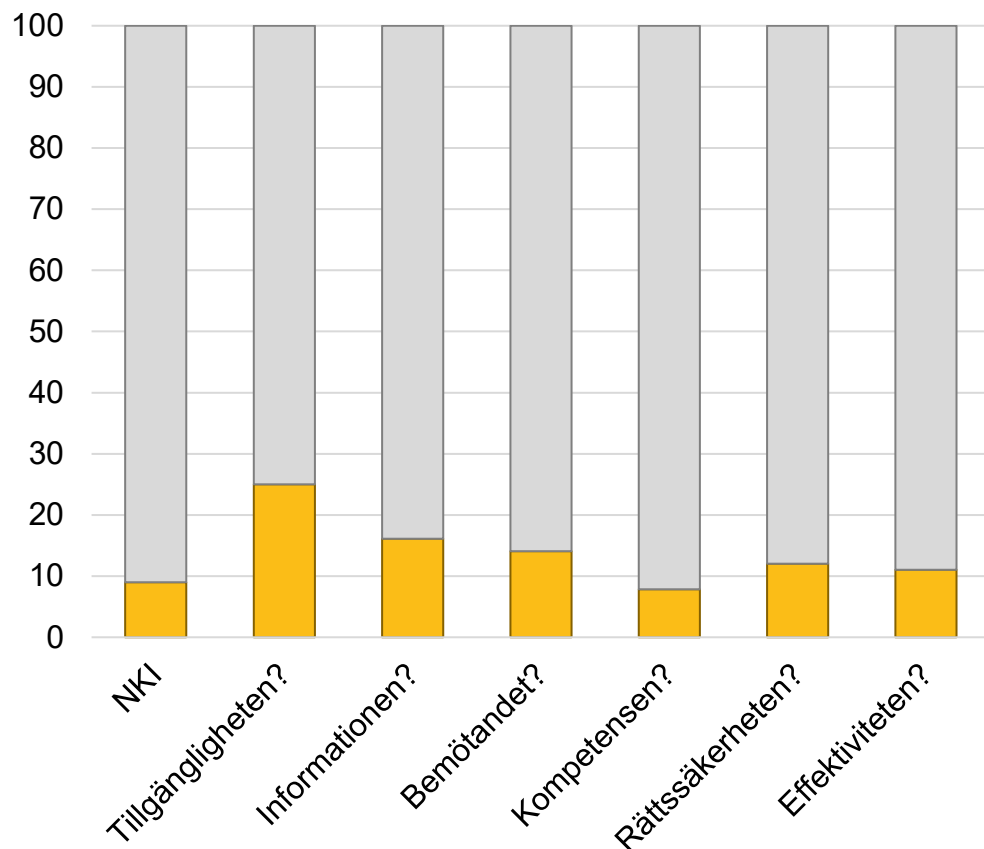
”När man gör alla rutiner dom vill ha, så är det ändå alltid något. De är dåliga på att sätta sig in i det.”

”Att det tar för lång tid.”

Starka kritiker

- 5 % av samtliga respondenter
- 34 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



”Inkompetens, dåligt bemötande, felaktig handläggning vilket innebär att ni får börja om från början efter vårt överklagande.”

”Alltihopa, bemötande, det var tråkigt att det inte gick att hitta lösningar tillsammans.”

Fördjupning

Kön och ålder

	Man	Kvinna	- 24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65 år -
Starkt positiva	30%	43%	29%	38%	36%	34%	33%	27%
Neutrala	31%	28%	21%	29%	30%	30%	31%	27%
Missnöjda med råd och vägledning samt kunskap på området	6%	5%	6%	7%	5%	6%	6%	7%
Nöjda med bemötande men missnöjda med tid och information	15%	12%	17%	12%	13%	14%	15%	17%
Missnöjda med råd och vägledning och motivering av beslutet	4%	3%	13%	4%	5%	4%	4%	5%
Missnöjda med tid och rutiner	8%	6%	10%	7%	7%	7%	8%	10%
Starka kritiker	5%	3%	4%	4%	5%	4%	4%	9%

Storlek, antal anställda

	0	1-5	6-10	11-49	50-99	100 eller fler
Starkt positiva	30%	32%	33%	36%	36%	36%
Neutrala	25%	27%	32%	32%	33%	35%
Missnöjda med råd och vägledning samt kunskap på området	7%	7%	6%	6%	5%	5%
Nöjda med bemötande men missnöjda med tid och information	14%	15%	14%	14%	12%	13%
Missnöjda med råd och vägledning och motivering av beslutet	5%	5%	4%	4%	4%	2%
Missnöjda med tid och rutiner	10%	9%	9%	6%	5%	6%
Starka kritiker	8%	6%	4%	4%	4%	3%

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?

	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	Digital tjänst	Annat sätt
Starkt positiva	34%	31%	19%	37%	39%	38%
Neutrala	26%	30%	24%	31%	33%	33%
Missnöjda med råd och vägledning samt kunskap på området	6%	6%	5%	6%	6%	6%
Nöjda med bemötande men missnöjda med tid och information	15%	15%	20%	12%	13%	9%
Missnöjda med råd och vägledning och motivering av beslutet	4%	4%	3%	5%	3%	2%
Missnöjda med tid och rutiner	9%	9%	13%	6%	4%	4%
Starka kritiker	6%	5%	16%	4%	2%	10%

Storlek kommun

	< 25 tusen	25-50 tusen	50-100 tusen	Fler än 100 tusen
Starkt positiva	33%	33%	33%	34%
Neutrala	29%	30%	32%	29%
Missnöjda med råd och vägledning samt kunskap på området	7%	6%	6%	6%
Nöjda med bemötande men missnöjda med tid och information	14%	14%	14%	14%
Missnöjda med råd och vägledning och motivering av beslutet	5%	4%	4%	4%
Missnöjda med tid och rutiner	8%	8%	8%	8%
Starka kritiker	5%	5%	4%	6%