

Insiktsundersökningen

Segmentering NKI Livsmedel

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 12 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 12 frågor ut från steg 1 för att användas i en fördjupad analys.

Fördjupad metodbeskrivning

Steg 2 klustermodell

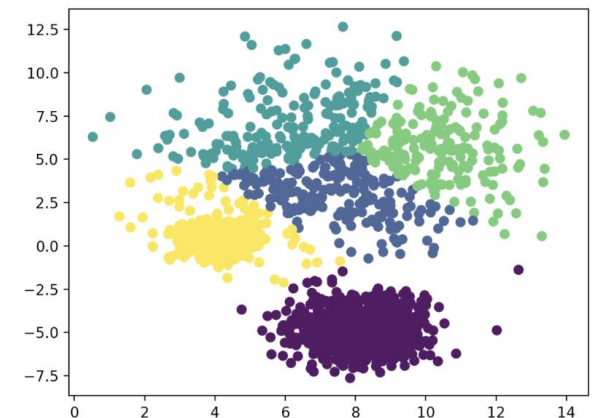
I det andra steget gjordes en fördjupad analys utifrån de 10 frågor som i steg 1 visat sig samvariera med nöjdhetsmättet NKI.

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.

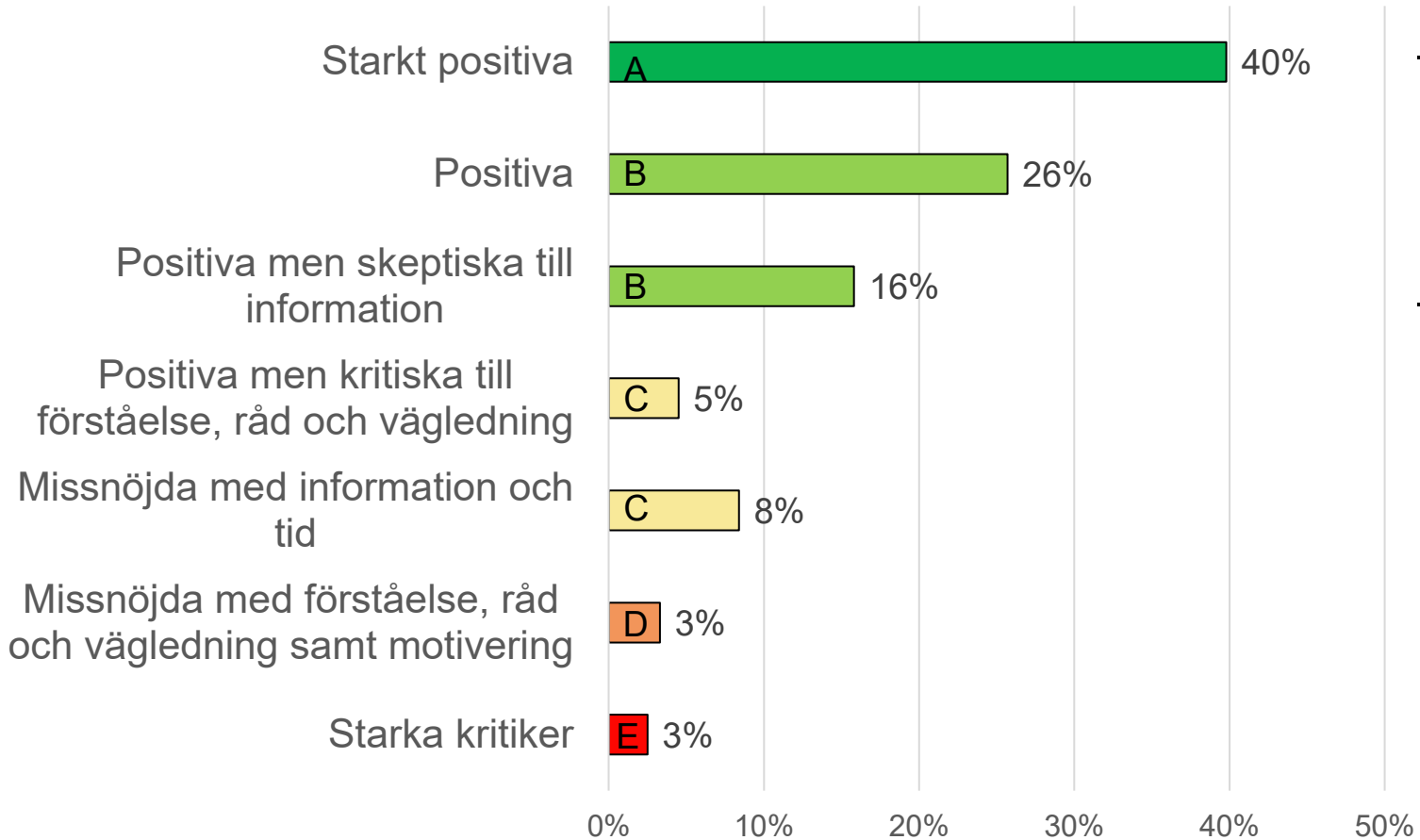
- Hur nöjd var du med vår förmåga att förstå dina problem?
- Hur nöjd var du med vår förmåga att ge råd och vägledning?
- Hur nöjd var du med det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?

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

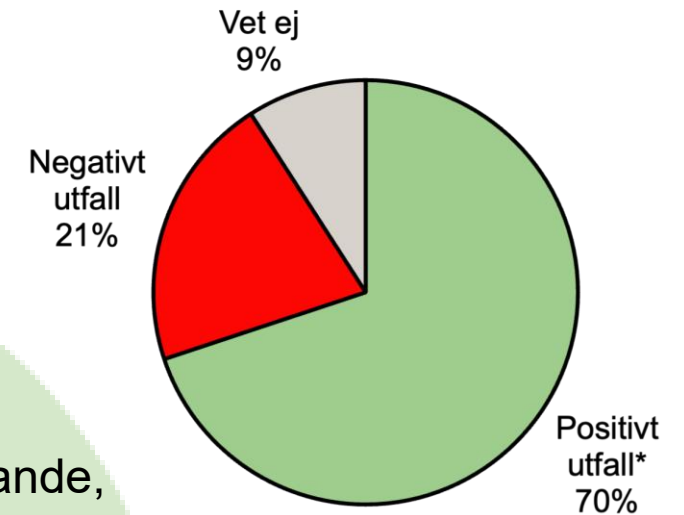
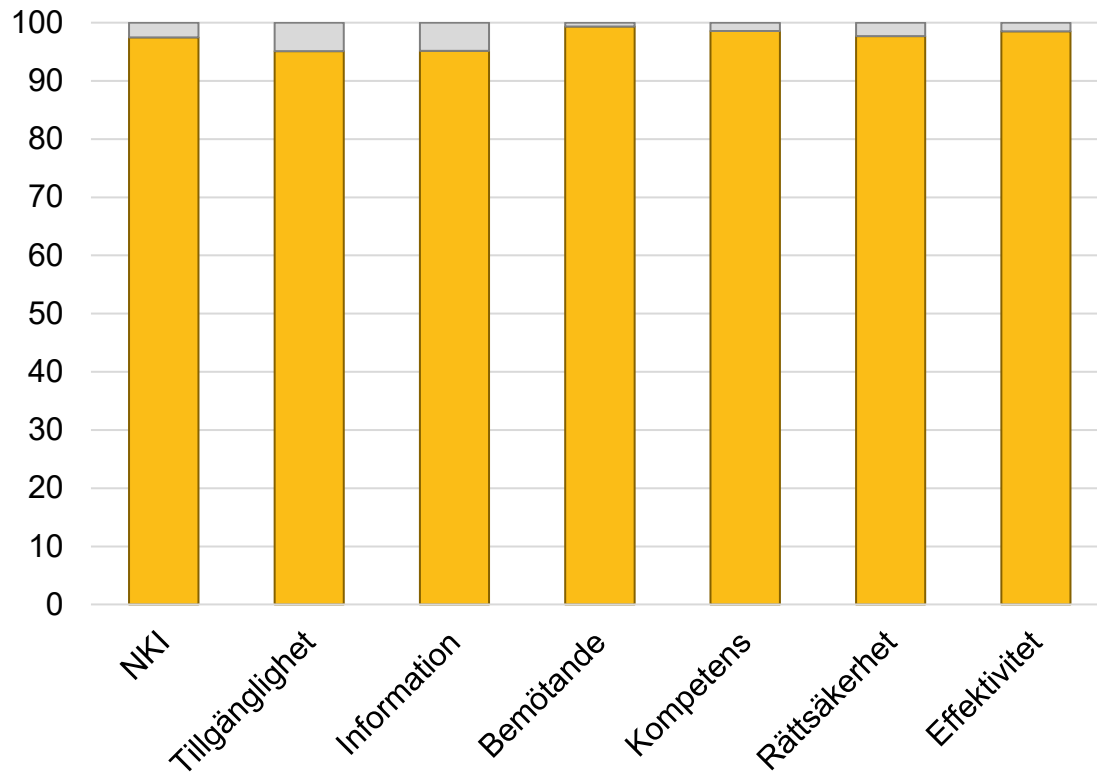
Färgkodning

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

Starkt positiva

- 40% av samtliga respondenter
- 70% i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



”Väldigt trevligt bemötande, och ni svarade på alla mina frågor. Bra kunskap och bemötande.”

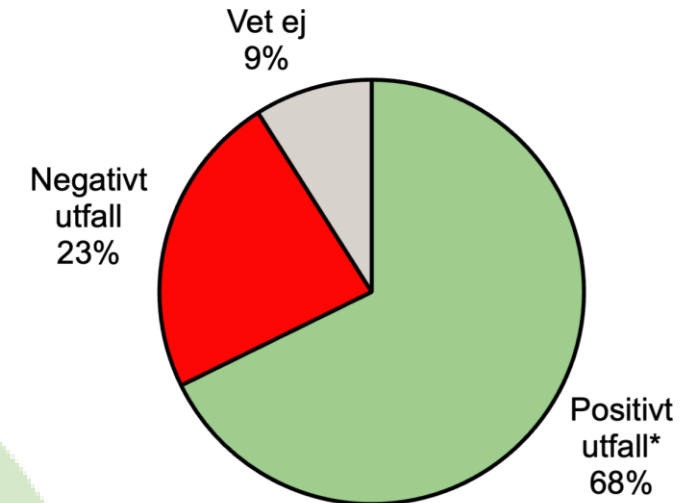
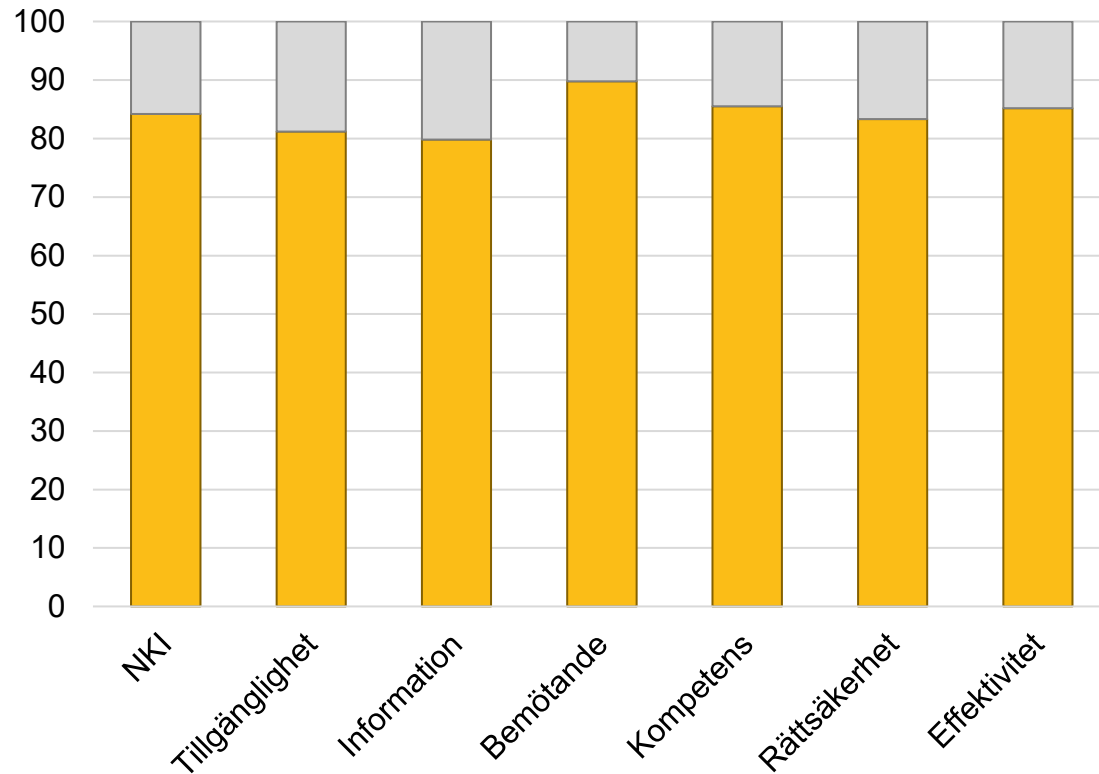
”Gillade det personliga mötet, att vi kunde föra en dialog. Vi hjälper varandra att göra rätt.”

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

Positiva

- 26% av samtliga respondenter
- 68% i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde

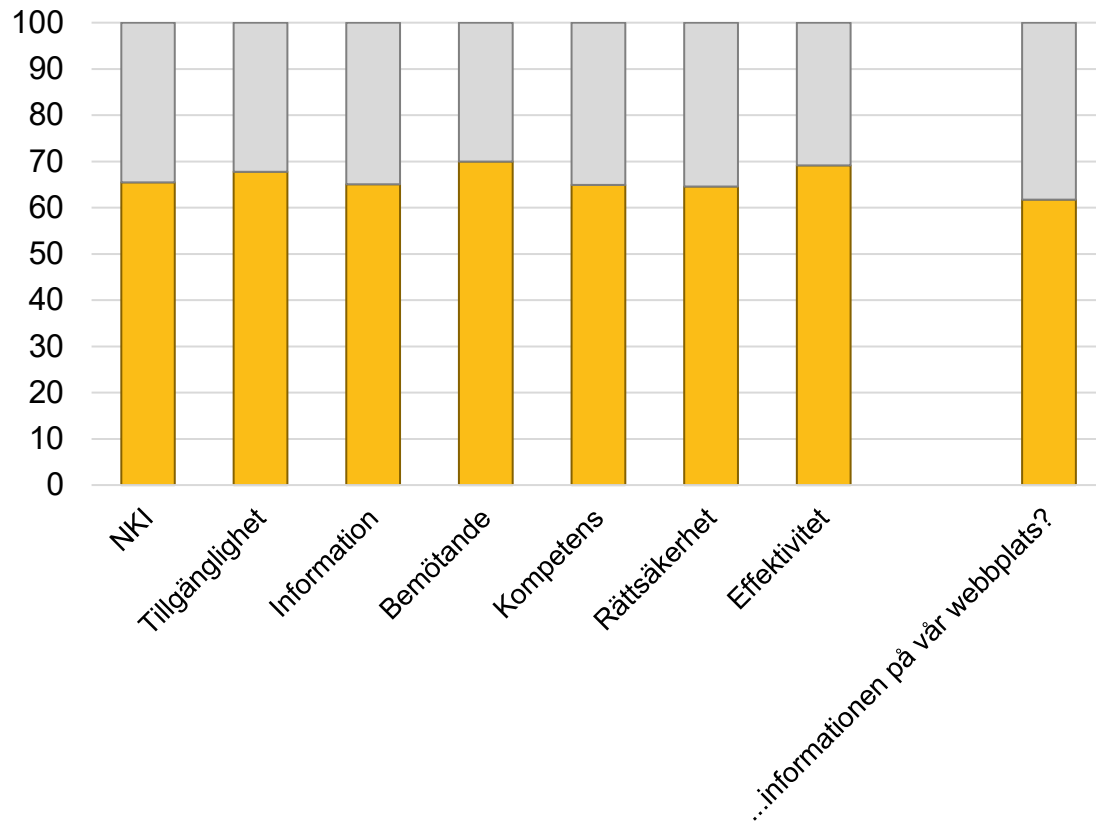


”Kommunikation var tydlig och bra, både på telefon och när vi träffades. Totalt sätt var jag nöjd.”

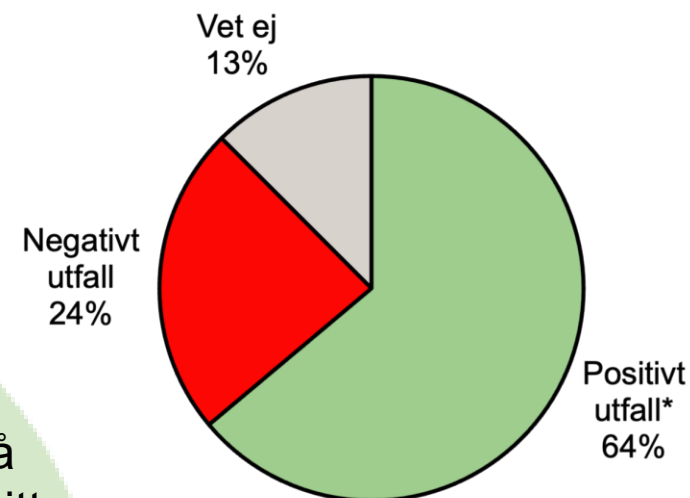
*Positivt eller delvis positivt utfall för antingen tillstånd/anmälan eller tillsyn

Positiva men skeptiska till information

Resultat per frågeområde



- 16% av samtliga respondenter
- 64% i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande



”Dåligt information på hemsidan, svårt att hitta rätt information.”

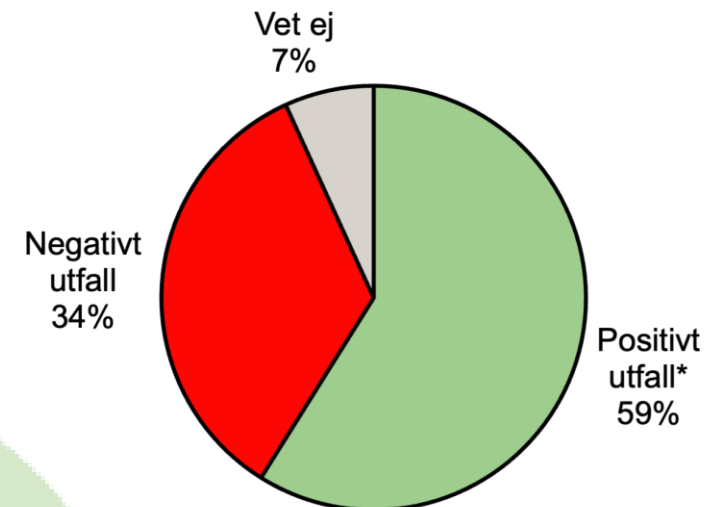
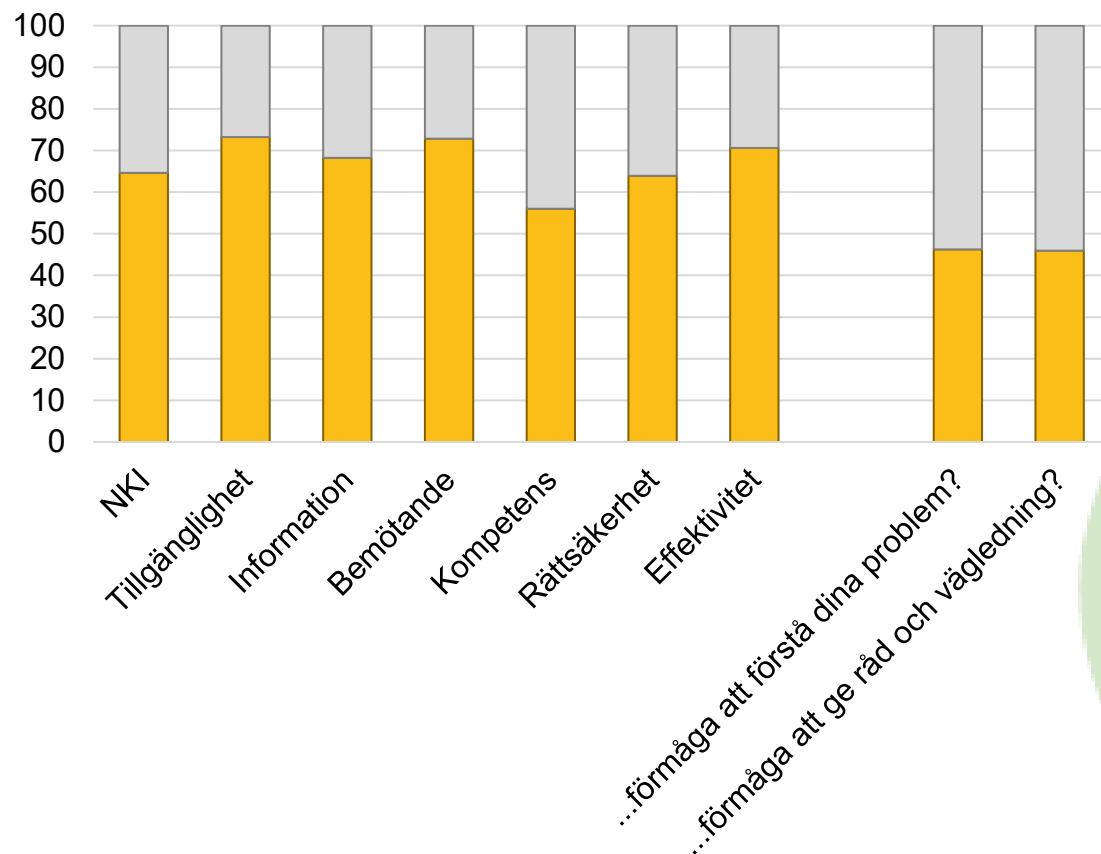
”Avgiften var oväntad. Fick inte fullständig information om avgiften.”

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

Positiva men kritiska till förståelse, råd och vägledning

- 5 % av samtliga respondenter
- 59% i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



”Handläggaren hade inget overseende med att vi var nya. ”

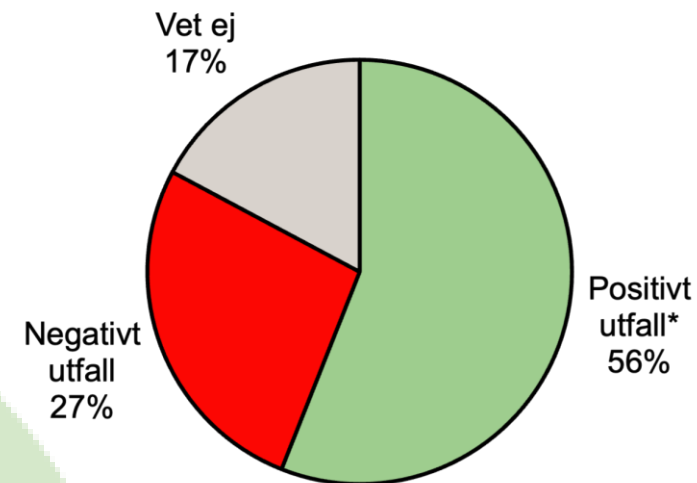
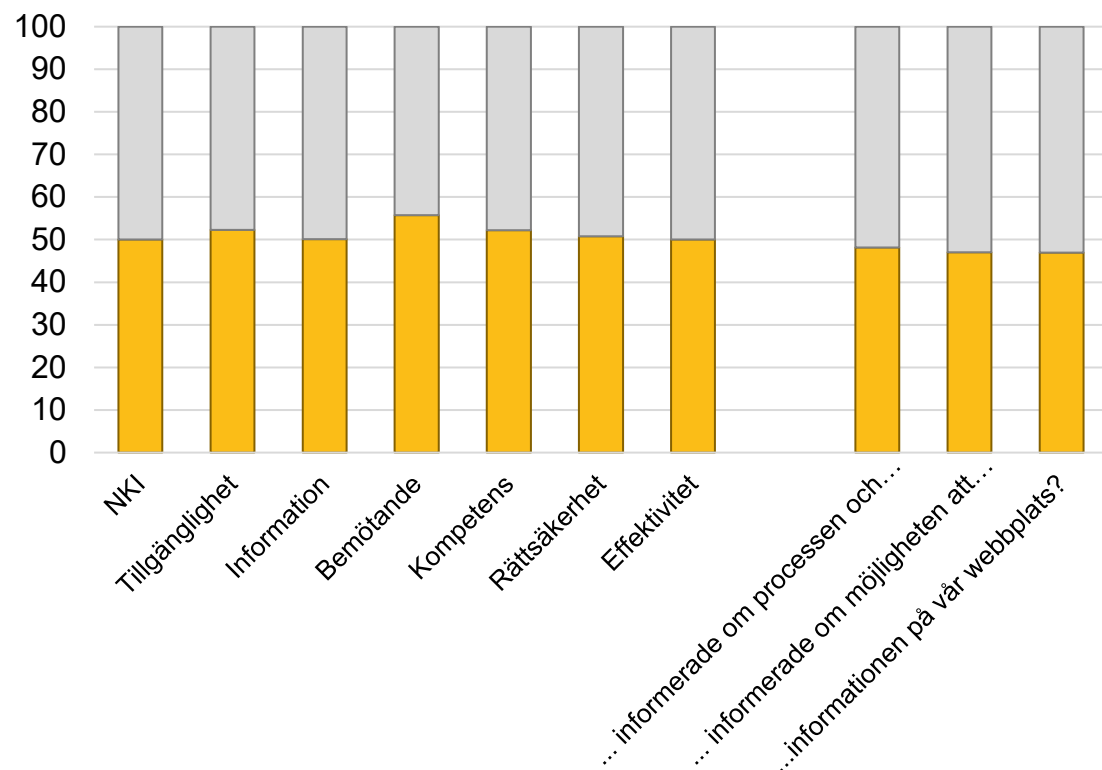
”De ville inte förstå utan ville istället hitta fel.”

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

Missnöjda med information och tid

- 8% av samtliga respondenter
- 56% i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



”Svårt att hitta rätt information och veta vad man exakt skulle söka. Var tvungen att ringa och fråga..”

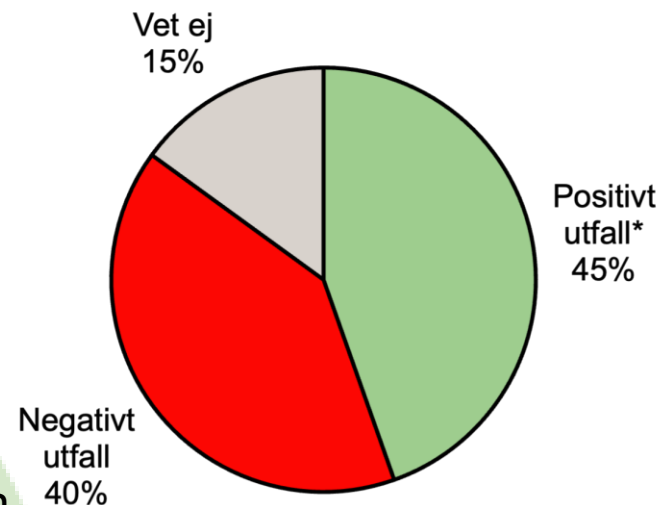
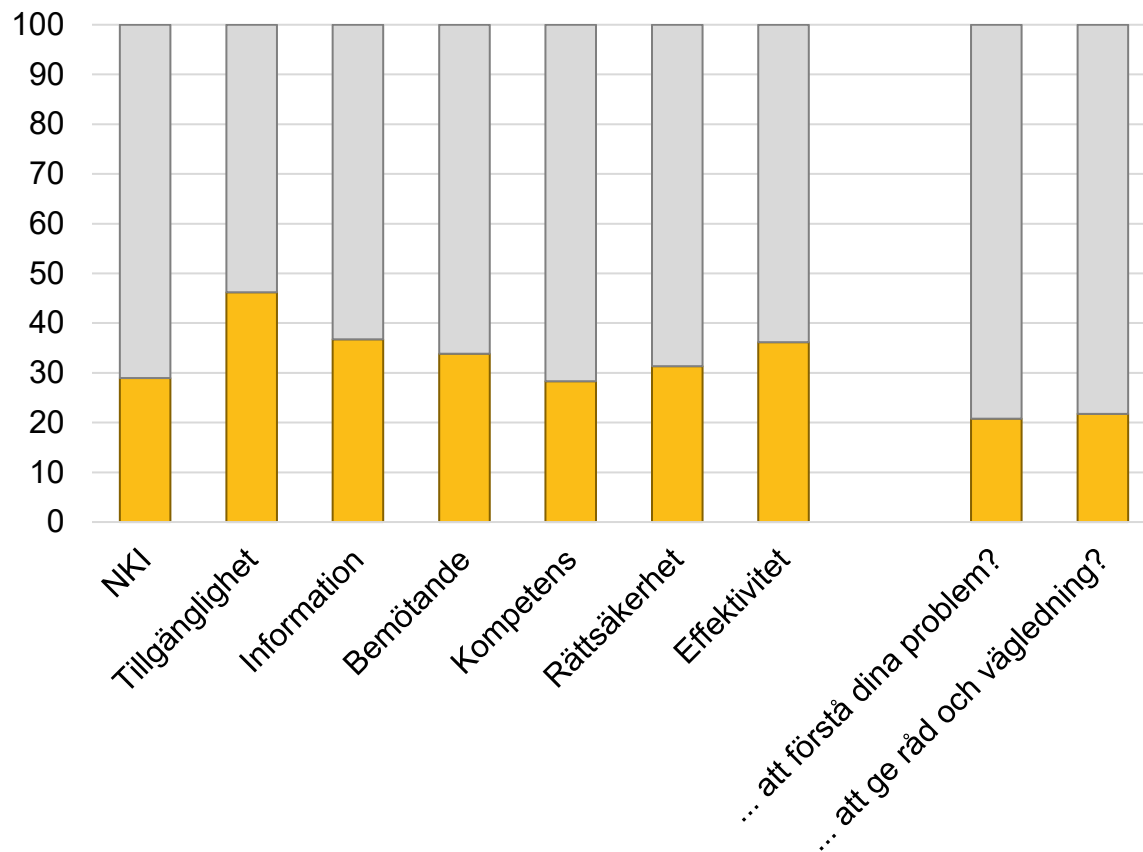
”När jag ringer de bara skickar mig vidare, det är så svårt att få hjälp. Det tar mycket tid och man får inte respons på sina frågor.”

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

Missnöjda med förståelse, råd och vägledning samt motivering

- 3% av samtliga respondenter
- 45 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



”Att de saknar förståelsen för hur man hanterar vissa saker.”

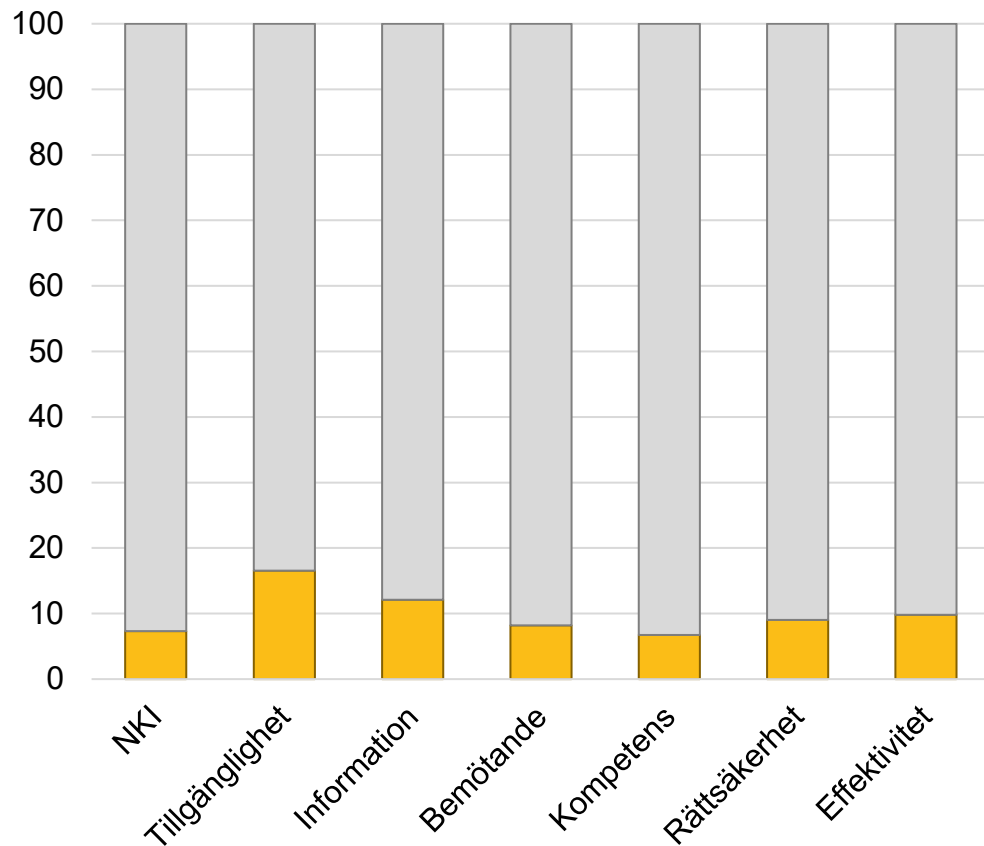
”Tjänstepersonens kunskap och vilja att förstå behovet och att hitta lösningar.”

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

Starka kritiker

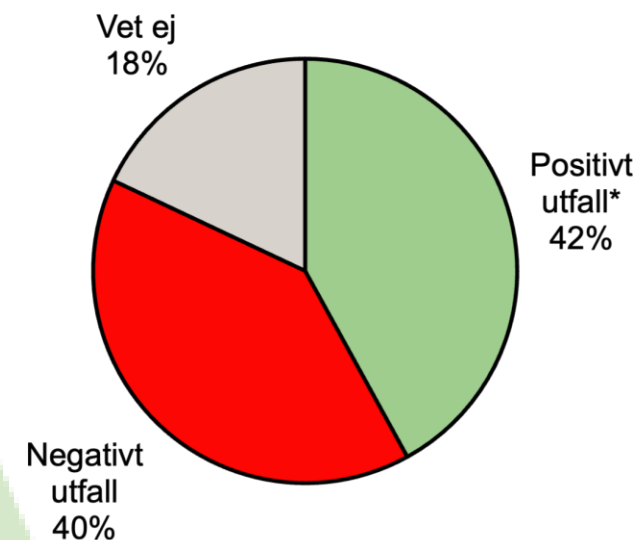
- 3% av samtliga respondenter
- 42 % i denna grupp behövde ej vidta några åtgärder eller fick föreläggande

Resultat per frågeområde



”Ja, dom lyssnar inte, bryr sig inte. Det minsta fel får för stora straff. Det är för dyrt för småföretagare.”

”Alla faktiskt. Oproffsigt bemötande, okunskap visade sig när vi ställde frågor, inte lyhörda för våra frågeställningar, arroganta, fyrkantiga, dåligt bemötande.”



*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	37%	46%	33%	43%	40%	40%	39%	43%
Positiva	26%	26%	32%	22%	26%	27%	27%	22%
Positiva men skeptiska till information	17%	14%	15%	16%	16%	15%	17%	17%
Positiva men kritiska till förståelse, råd och vägledning	5%	4%	4%	6%	5%	4%	4%	4%
Missnöjda med information och tid	9%	7%	11%	8%	8%	9%	8%	8%
Missnöjda med förståelse, råd och vägledning samt motivering	4%	2%	4%	3%	3%	3%	3%	3%
Starka kritiker	3%	2%	1%	2%	3%	2%	2%	3%

Storlek, antal anställda

	0	1-5	6-10	11-49	50-99	100 eller fler
Starkt positiva	40%	41%	37%	39%	35%	40%
Positiva	26%	24%	27%	26%	33%	26%
Positiva men skeptiska till information	16%	16%	16%	18%	14%	16%
Positiva men kritiska till förståelse, råd och vägledning	4%	5%	5%	5%	5%	4%
Missnöjda med information och tid	8%	8%	9%	9%	8%	8%
Missnöjda med förståelse, råd och vägledning samt motivering	4%	3%	3%	2%	4%	4%
Starka kritiker	3%	2%	2%	1%	0%	3%

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?

	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	Digital tjänst	Annat sätt
Starkt positiva	39%	37%	30%	42%	49%	39%
Positiva	25%	26%	26%	26%	28%	24%
Positiva men skeptiska till information	16%	17%	17%	15%	10%	15%
Positiva men kritiska till förståelse, råd och vägledning	4%	5%	5%	5%	3%	3%
Missnöjda med information och tid	9%	9%	13%	7%	7%	6%
Missnöjda med förståelse, råd och vägledning samt motivering	3%	4%	4%	3%	0%	4%
Starka kritiker	3%	3%	4%	2%	2%	9%

Storlek kommun

	< 25 tusen	25-50 tusen	50-100 tusen	Fler än 100 tusen
Starkt positiva	42%	42%	39%	38%
Positiva	24%	26%	26%	26%
Positiva men skeptiska till information	15%	15%	16%	17%
Positiva men kritiska till förståelse, råd och vägledning	4%	4%	5%	5%
Missnöjda med information och tid	8%	8%	8%	9%
Missnöjda med förståelse, råd och vägledning samt motivering	4%	3%	4%	3%
Starka kritiker	3%	2%	2%	3%