

Insiktsundersökningen

**Segmentering NKI
markupplåtelse**

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

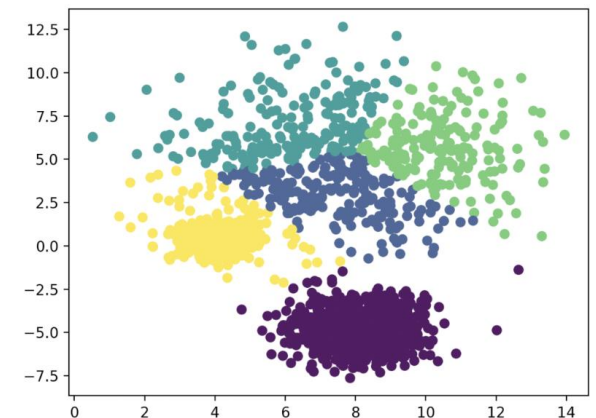
I det andra steget gjordes en fördjupad analys utifrån de 10 frågor som i steg 1 visat sig samvariera med nöjdhetsmättet NKI.

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 6 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.

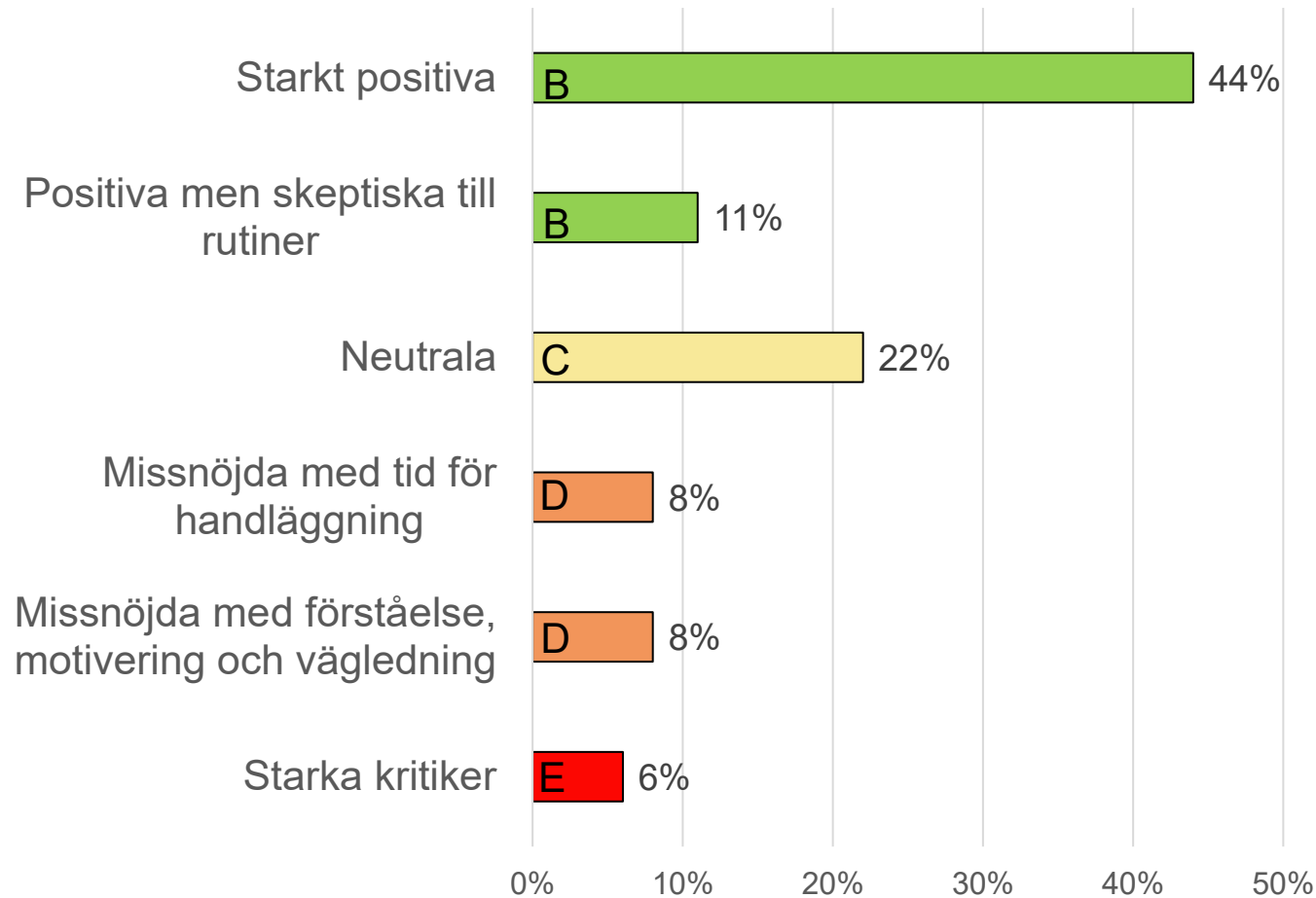
- Hur nöjd var du med rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- Hur nöjd var du med det sätt som vi motiverade våra ställningstagande/beslut?
- Hur nöjd var du med vår attityd mot dig?

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



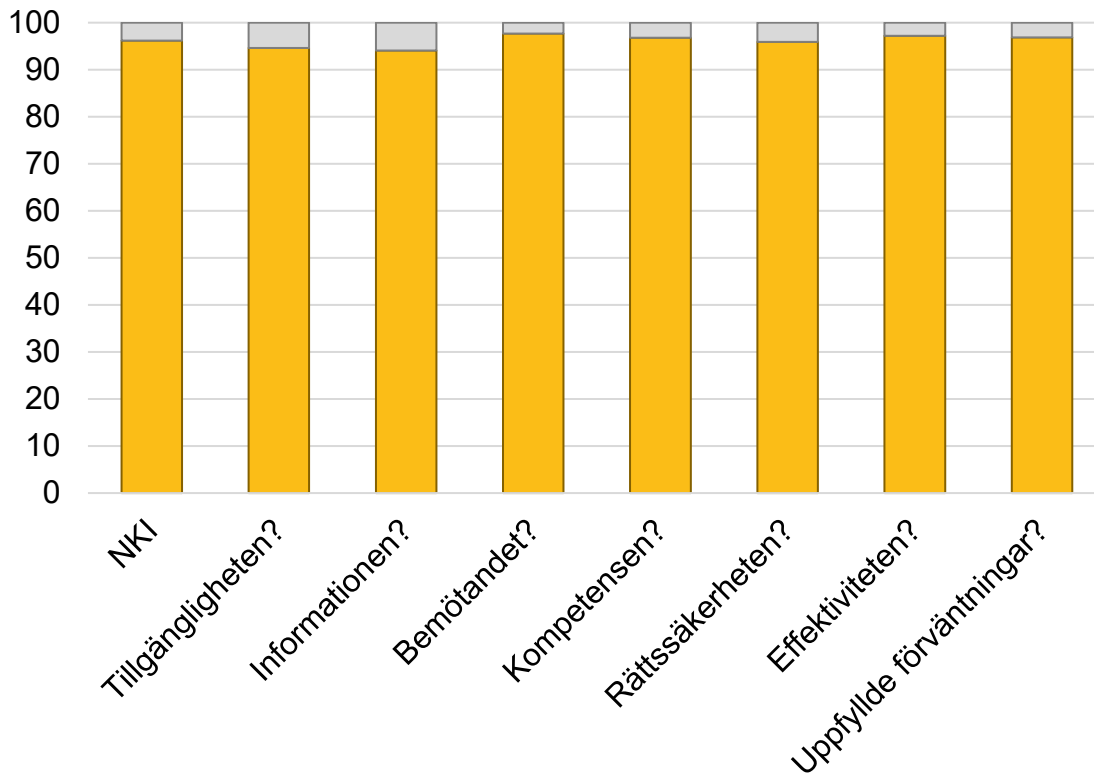
- Resultatet visas i form av 6 olika segment av respondenter
- Färgkodning är gjord utifrån gruppens NKI

Färgkodning

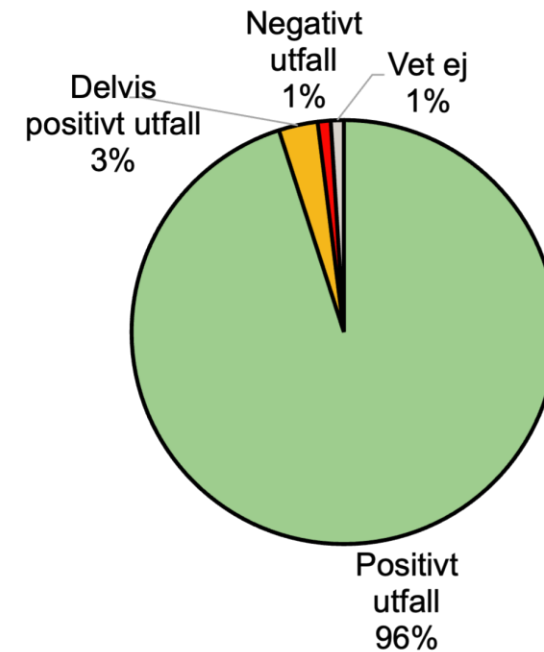
85-100	A
65-84	B
45-64	C
25-44	D
0-24	E

Starkt positiva

Resultat per frågeområde

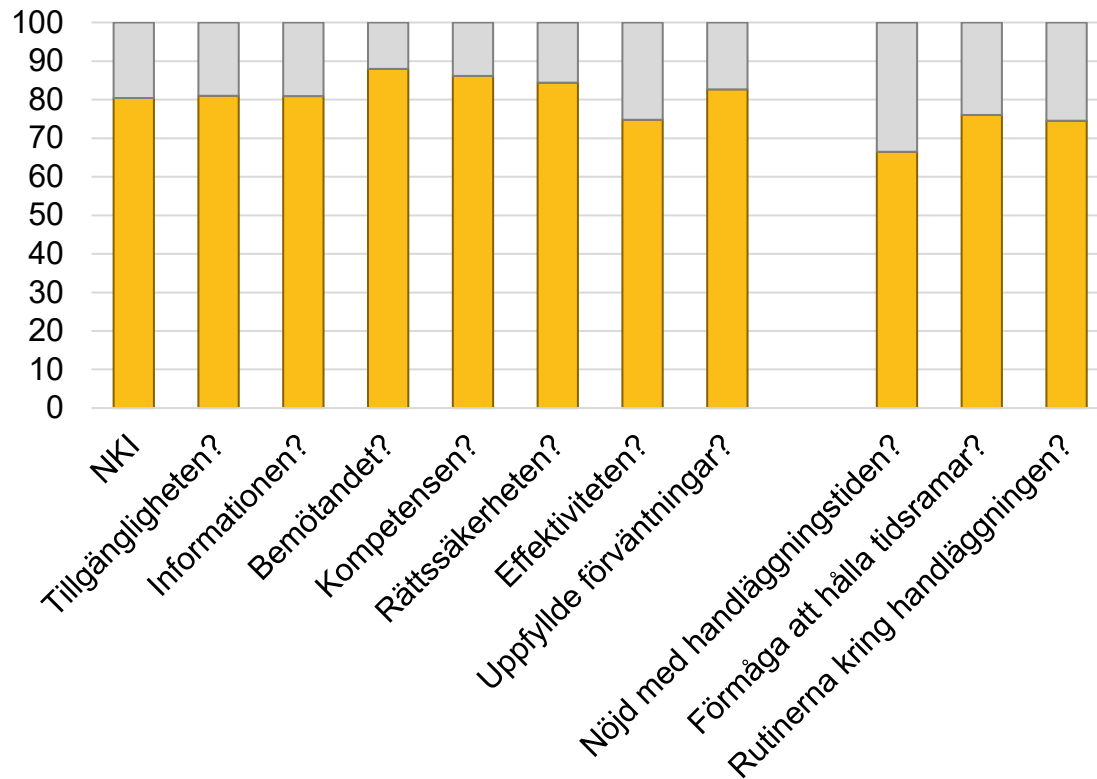


- 44 % av samtliga respondenter
- 96 % i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 3 % hade ett delvis positivt utfall efter handläggningen
- 1% hade ett negativt utfall

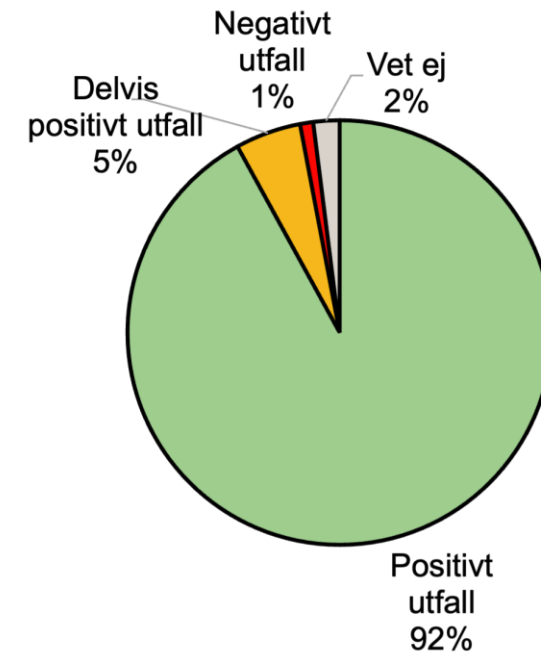


Positiva men skeptiska till rutiner

Resultat per frågeområde

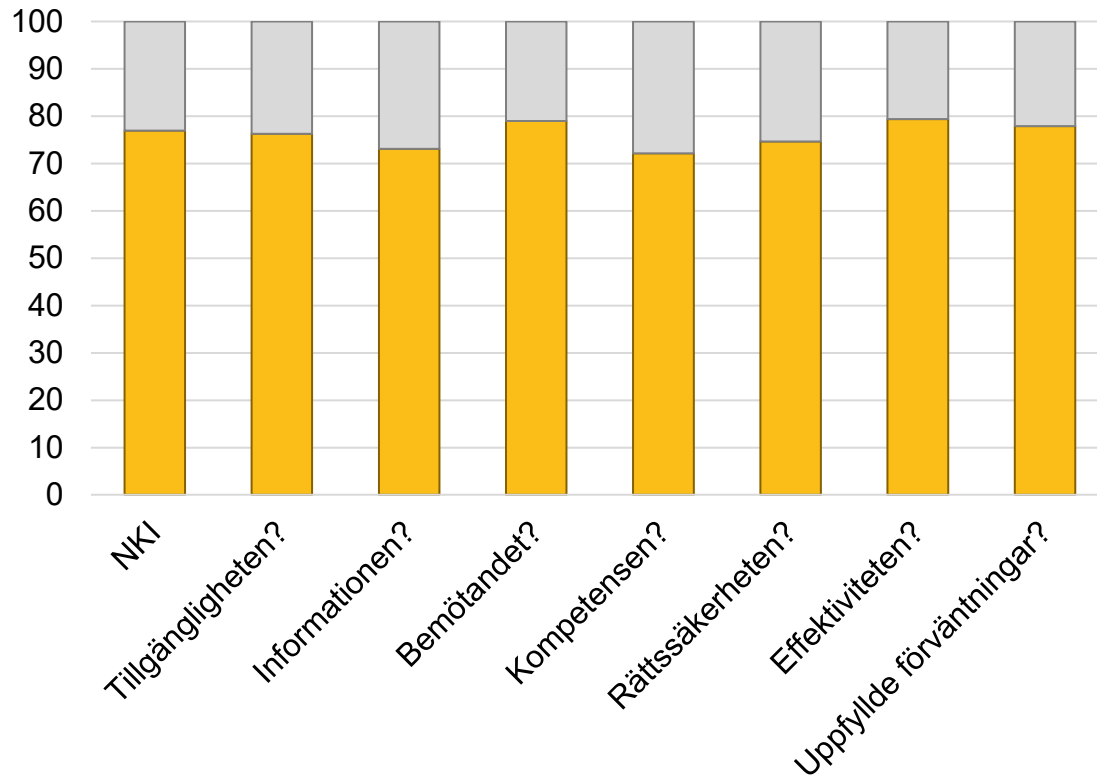


- 11 % av samtliga respondenter
- 92% i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 5 % hade ett delvis positivt utfall efter handläggning
- 1% hade ett negativt utfall efter handläggning

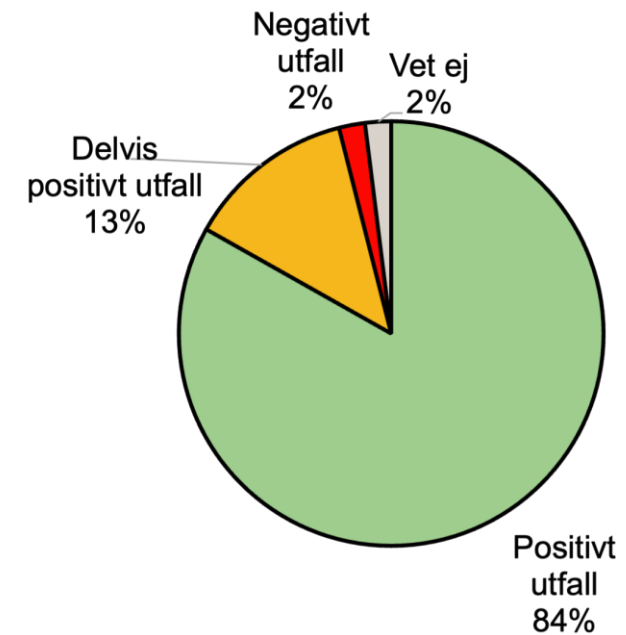


Neutrala

Resultat per frågeområde

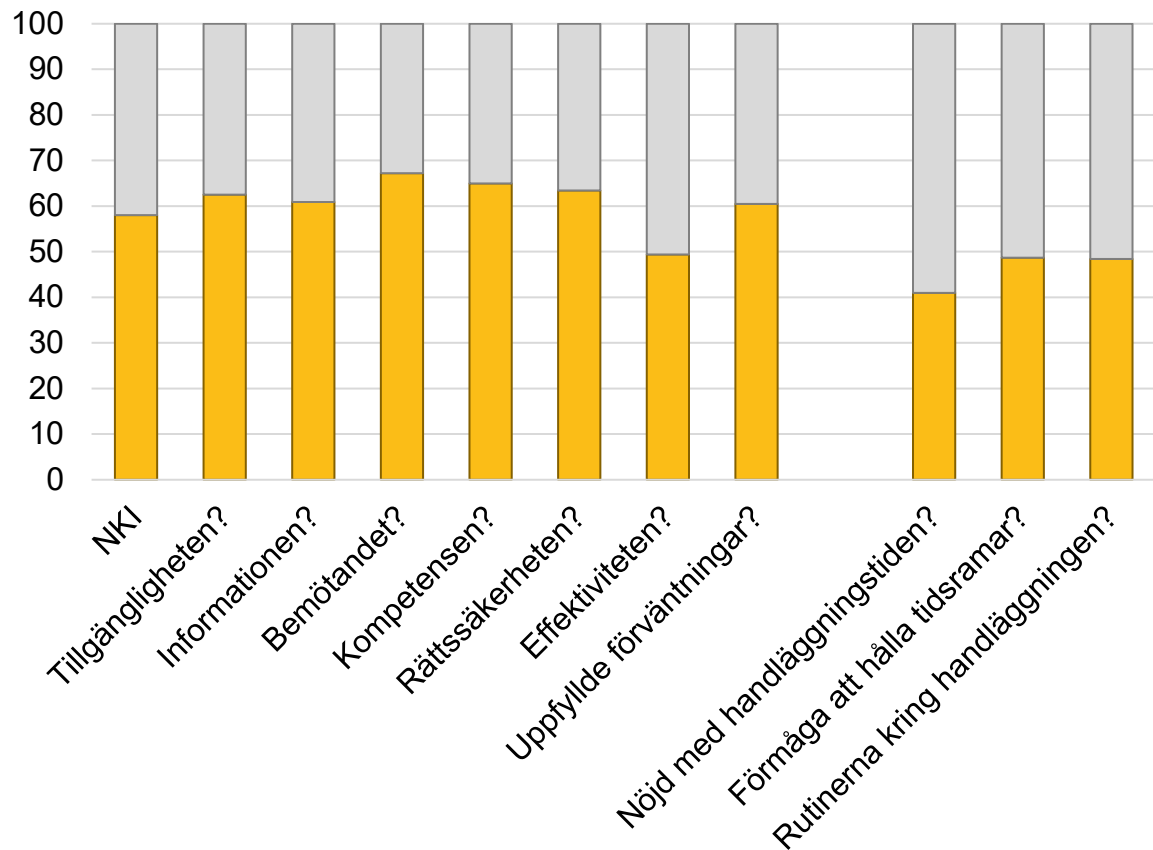


- 22 % av samtliga respondenter
- 84 % i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 13 % hade ett delvis positivt utfall
- 2 % hade ett negativt utfall

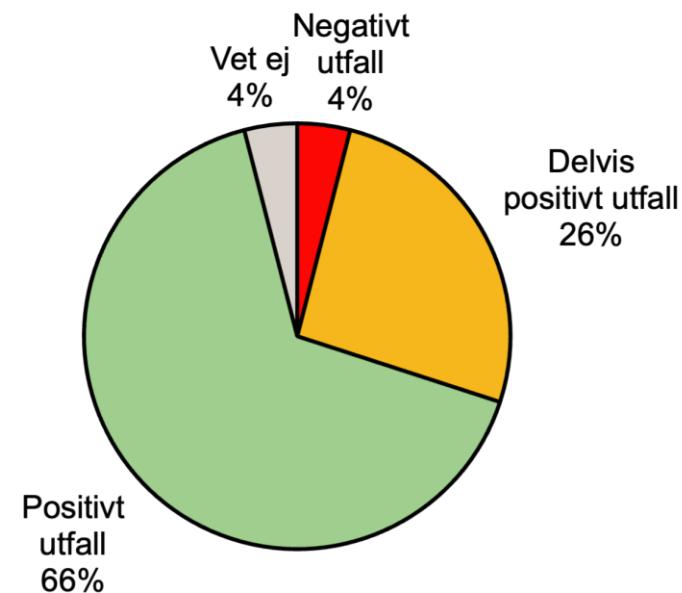


Missnöjda med handläggningstiden

Resultat per frågeområde

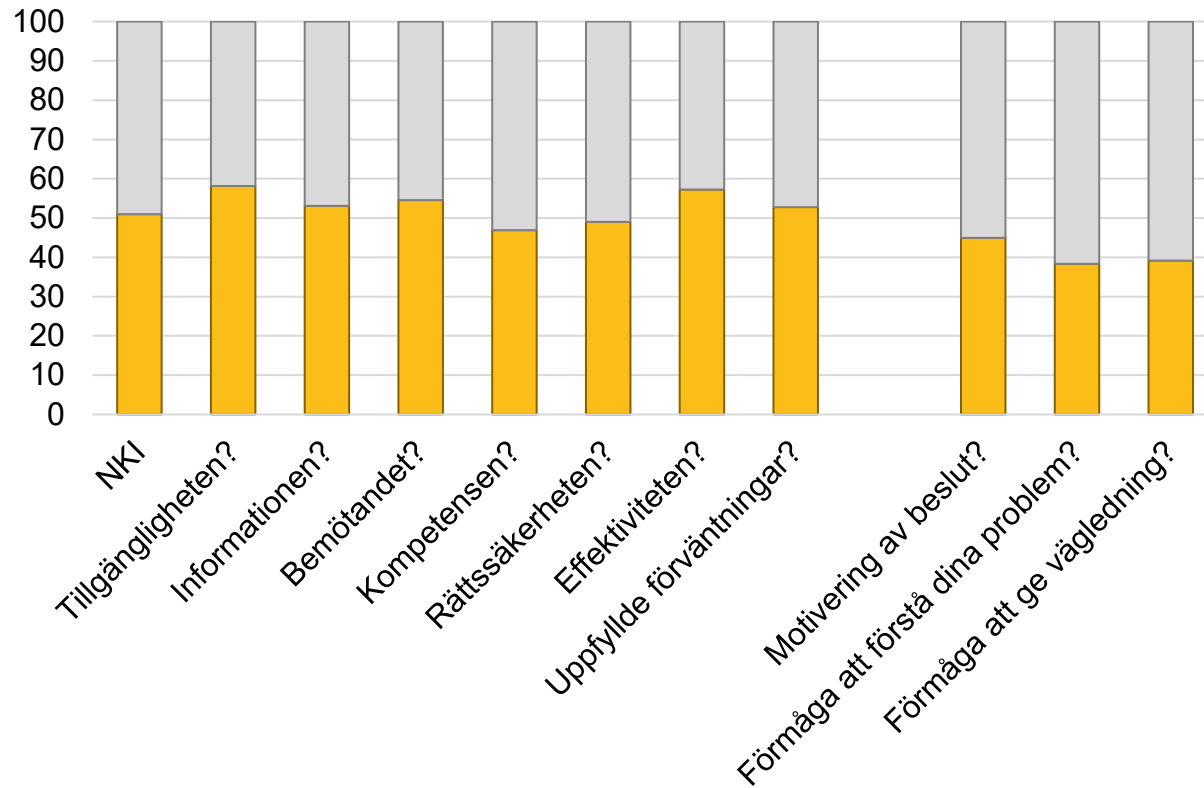


- 8 % av samtliga respondenter
- 66 % i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 26 % hade ett delvis positivt utfall
- 4 % hade ett negativt utfall

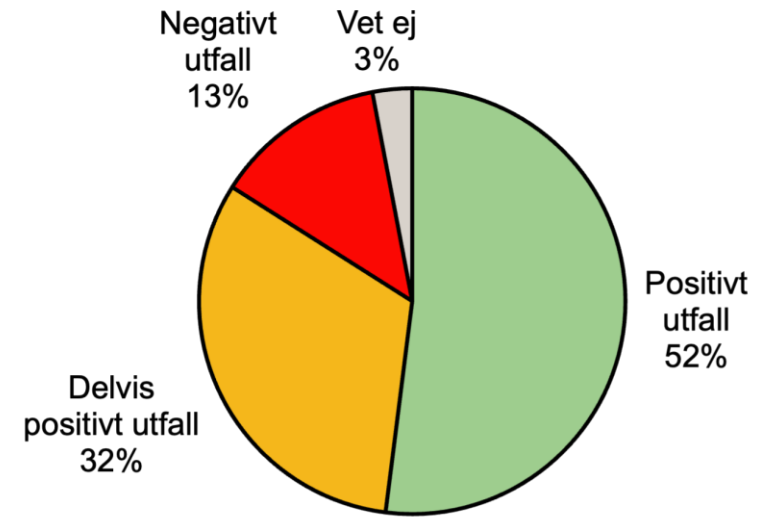


Missnöjda med förståelse, motivering och vägledning

Resultat per frågeområde

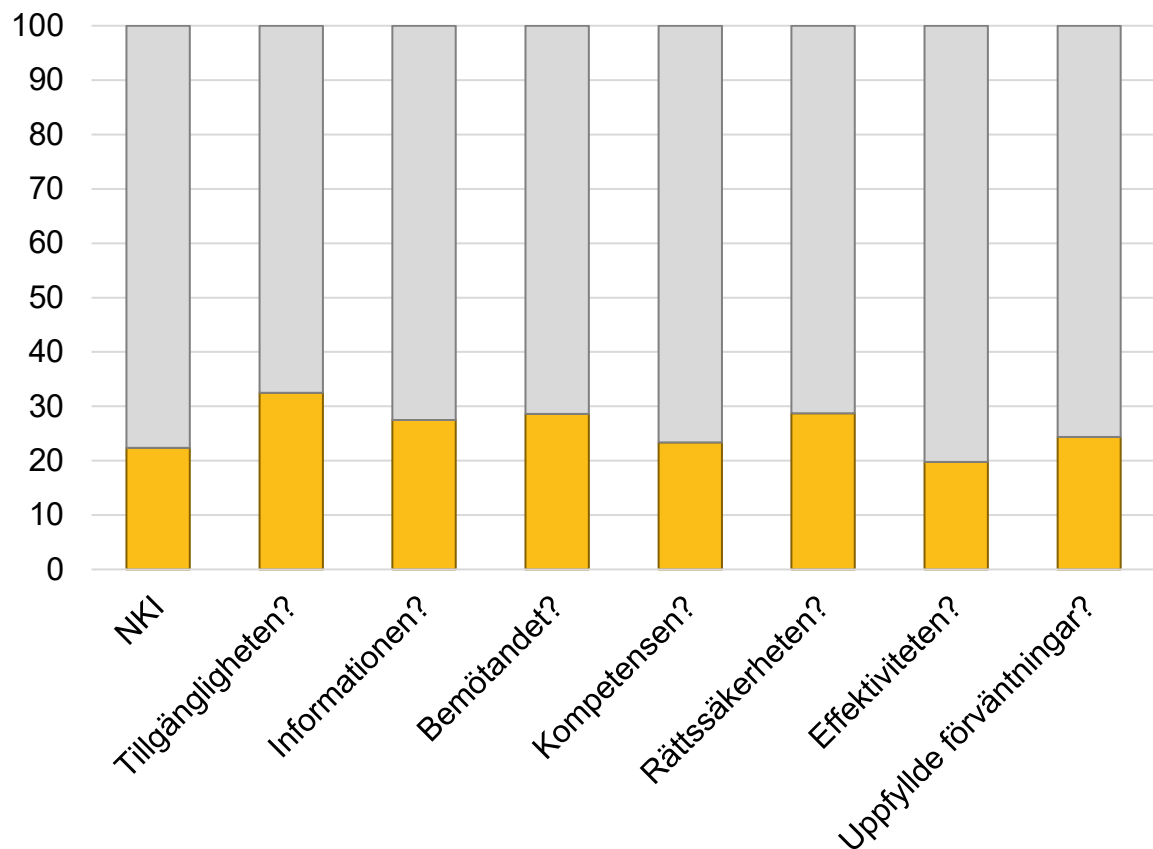


- 8 % av samtliga respondenter
- 52% i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 32% hade ett delvis positivt utfall
- 13% hade ett negativt utfall

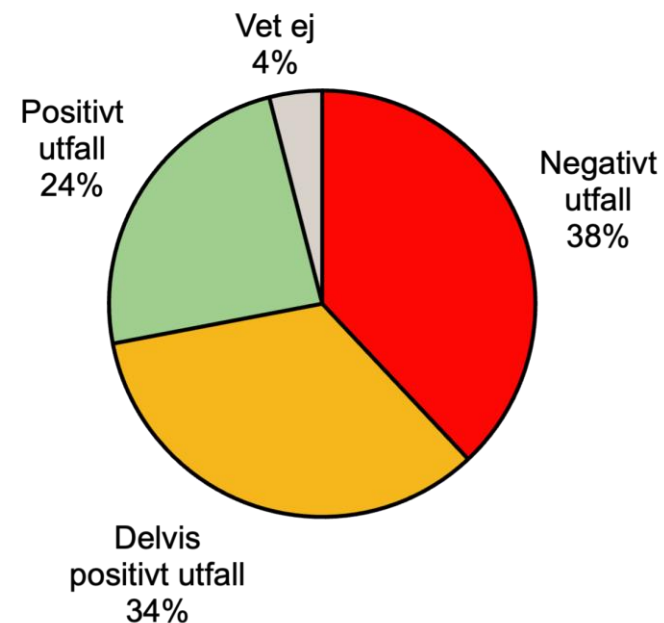


Starka kritiker

Resultat per frågeområde



- 6 % av samtliga respondenter
- 24 % i denna grupp hade ett positivt utfall efter handläggningen
- 34 % hade ett delvis positivt utfall
- 38 % hade ett negativt utfall



Fördjupning

Vem/vilka har du haft kontakt med gällande ditt ärende?

	Kommunen	Polisen	Både kommunen och polisen
Starkt positiva	41%	47%	45%
Positiva	22%	22%	22%
Positiva men skeptiska till rutiner	11%	12%	12%
Missnöjda med tid för handläggning	9%	11%	8%
Missnöjda med förståelse, motivation och vägledning	8%	6%	8%
Starka kritiker	10%	3%	6%

Kön och ålder

	Man	Kvinna	- 24 år	25-34 år	35-44 år	45-54 år	55-64 år	65 år -
Starkt positiva	43%	50%	29%	45%	44%	43%	45%	53%
Positiva	23%	21%	20%	22%	21%	24%	21%	24%
Positiva men skeptiska till rutiner	12%	10%	18%	12%	11%	11%	13%	10%
Missnöjda med tid för handläggning	9%	7%	18%	10%	10%	7%	9%	5%
Missnöjda med förståelse, motivation och vägledning	8%	6%	13%	7%	8%	8%	7%	3%
Starka kritiker	6%	6%	2%	5%	6%	7%	5%	5%

Storlek, antal anställda

	0	1-5	6-10	11-49	50-99	100 eller fler
Starkt positiva	41%	47%	46%	44%	42%	37%
Positiva	23%	20%	25%	23%	26%	23%
Positiva men skeptiska till rutiner	10%	11%	9%	11%	11%	19%
Missnöjda med tid för handläggning	8%	8%	7%	9%	10%	12%
Missnöjda med förståelse, motivation och vägledning	9%	8%	7%	8%	7%	7%
Starka kritiker	9%	7%	6%	6%	4%	3%

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?

	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	Digital tjänst	Annat sätt
Starkt positiva	48%	42%	49%	38%	47%	54%
Positiva	19%	24%	29%	17%	24%	8%
Positiva men skeptiska till rutiner	11%	12%	3%	16%	11%	5%
Missnöjda med tid för handläggning	9%	8%	7%	13%	6%	10%
Missnöjda med förståelse, motivation och vägledning	7%	8%	4%	8%	8%	10%
Starka kritiker	7%	6%	7%	8%	4%	13%

Storlek kommun

	< 25 tusen	25-50 tusen	50-100 tusen	Fler än 100 tusen
Starkt positiva	45%	48%	46%	42%
Positiva	22%	20%	22%	24%
Positiva men skeptiska till rutiner	12%	11%	10%	12%
Missnöjda med tid för handläggning	7%	8%	9%	9%
Missnöjda med förståelse, motivation och vägledning	8%	8%	7%	8%
Starka kritiker	7%	5%	7%	6%