

Jan Torége

Sammanfattning av segmenteringsanalysen

Här följer en kort sammanfattning av de viktigaste resultaten från segmenteringsanalysen. Analysen har genomförts för samtliga områden som ingår i Insiktsundersökningen för åren 2019-2021 aggregerat.

Brandskydd

Hela 45 procent av företagen var mycket positiva och har gett mellan 9-10 i NKI-betyg. Ytterligare 22 procent var nöjda och har gett 7-8 i betyg.

Ca 10 procent kan kategoriseras som missnöjda och har gett lägre än fem i NKI-betyg. Tre procent var kritiska till rutiner och tid och fem procent var kritiska till vägledning och förståelse. Endast två procent var dock starka kritiker som endast gett 1-2 i NKI-betyg.

För flertalet segment fanns inget stort samband mellan betyg och utfallet av ärendet, men för den lilla gruppen ”Starka kritiker” var andelen som behövde vidta åtgärder eller fick förelägganden avsevärt högre än i de andra segmenten.

Bygglov

En tredjedel av företagen var starkt positiva (9-10 i NKI-betyg) och en tredjedel var neutrala (svarade ungefär samma på samtliga frågor) eller gav handläggningstiden ett något lägre betyg. Dessa två segment gav ändå höga NKI-betyg på 7-8.

En grupp på 13 procent var ganska nöjda, men gav ett sämre betyg vad gäller rutiner och tid. Sex procent var kritiska till kommunernas förståelse och vägledning och sju procent gav ganska låga NKI-betyg och var speciellt missnöjda med tiden för handläggningen. De starka kritikerna utgjorde åtta procent av företagen. NKI-betygen varierade här mellan 1-3. Denna grupp är jämfört med de övriga myndighetsområdena ganska stor och påverkar NKI-betyget för bygglov negativt.

I segmentet starka kritiker var det hela 37 procent som fått avslag på sin bygglovsansökan, men det fanns många starka kritiker även bland dem som fått bygglov beviljat.

Många var kritiska till handläggningstiden, trots att tiden från ankomstdatum understeg 10 veckor. Men för de allra mest kritiska företagarna var handläggningstiden ofta längre än 10 veckor från ankomstdagen.

Kommuner med färre än 25 000 invånare hade inom bygglov avsevärt fler positiva företagare och färre missnöjda än kommuner med fler än 100 000 invånare.

Markupplåtelse

Tre av fyra företagare var nöjda eller väldigt nöjda med handläggningen inom detta område. Några företagare i de här positiva segmenten tyckte dock att handläggningen tog lite för lång tid.

Åtta procent gav måttliga NKI-betyg och var framförallt missnöjda med förståelse, motivering och vägledning. Sex procent var starka kritiker och gav mycket låga NKI-betyg.

För området markupplåtelse var sambandet starkt mellan missnöje och ett negativt utfall på ansökan.

Miljö- och hälsoskydd

Ca två tredjedelar var starkt positiva eller neutrala, dvs. de gav ett ganska högt betyg rakt över utan några stora variationer. Andelen nöjda var ungefär lika stor som för området bygglov.

Andelen starka kritiker var här 5 procent. Mer än 50 procent behövde vidta åtgärd eller gavs ett föreläggande. För övriga segment spelade dock inte ärendets utfall så stor roll för betygen.

Den stora skillnaden mellan hur företagare svarat vad gäller bygglov och miljö- och hälsoskydd är att det fanns fler djupt missnöjda inom området bygglov, men fler som gav viss kritik och medelmåttliga betyg inom miljö- och hälsoskydd. Oftast var företagarna nöjda med bemötandet inom miljö- och hälsoskydd, vilket inte alltid var fallet inom bygglov.

Intressant att notera var att det största missnöjet återfanns i den yngsta (-24 år) och i den äldsta (65 år-) åldersgruppen. Företag med mer än 10 anställda var också mer nöjda än de som hade färre anställda.

Företagare som kunnat använda digitala tjänster var mer nöjda än andra. Minst nöjda var brevskrivare (som dock är en liten grupp).

Till skillnad från området bygglov spelade inte storleken på kommunen någon roll för hur nöjda företagarna var med området miljö- och hälsoskydd.

Livsmedelskontroll

Drygt fyra av fem företagare var starkt positiva eller positiva. I dessa segment fanns dock en viss kritik mot informationen och framförallt den informationen som finns på kommunens webbplats.

13 procent gav måttliga betyg. Kritiken handlade här främst om kommunernas förståelse och vägledning, dålig information och att det tagit för lång tid.

Tre procent var dock direkt missnöjda med förståelse, råd och vägledning och tre procent var starka kritiker som gav låga NKI-betyg på 1-2. Andelen som fått vidta åtgärder eller fått ett föreläggande var ca 40 procent i de två missnöjda segmenten (avsevärt större andel än för de övriga segmenten).

Företagarnas ålder, antal anställda på företaget, kommunikationssätt eller kommunens storlek spelade liten roll för vilka NKI-betyg företagarna gett kommunen.

Serveringstillstånd

Två tredjedelar av företagarna inom detta område var positiva, varav 43 procentenheter var mycket positiva (9-10 i NKI-betyg).

Ca 7 procent var missnöjda med tid och rutiner, 4 procent var kritiska till förståelse och vägledning och fem procent var starka kritiker (1-2 i NKI-betyg).

Segmenten med mer neutrala och måttligt nöjda företagare var liten inom området serveringstillstånd. Däremot fanns en stor grupp positiva företagare samt en relativt stor andel som var ganska missnöjda (3-5 i NKI-betyg).

Företagare var mest kritiska till handläggningen i större kommuner med fler än 100 000 invånare. För övriga befolkningsstorlekar var skillnaderna i hur företagarna svarat väldigt små.

Upphandling

NUI-betygen i de olika segmenten samvarierar starkt med hur stor andel av företagen som vunnit upphandlingen eller ej.

Ca 55 procent var mycket positiva eller nöjda med upphandlingen (7-10 i NUI-betyg), varav 25 procentenheter var mycket positiva. Andelen kontraktvinnare i dessa två segment var här i klar majoritet.

16 procent gav ganska höga NUI-betyg på 6-7, men var kritiska till motiveringen. Här var andelen kontraktsvinnare 38 procent.

Upphandling är det område som vi mäter där störst andel kan definieras som missnöjda (ca 30 procent). 9 procent var kritiska till kunskap, krav och affärsmässighet, 9 procent var missnöjda med den information som getts och 6 procent var starkt kritiska till utvärdering och affärsmässighet. Gruppen starka kritiker (NUI-betyg 1-2) uppgick till 6 procent.

I de två segmenten som är mest kritiska var det ungefär 20 procent som erhållit kontrakt och 80 procent som inte gjort det.

Företag som deltar i många upphandlingar under ett år är mer positiva än de som mer sällan lämnar anbud.

Företag som fått inbjudan och/eller deltagit i RFI (request for information), öppet möte eller dialog på plats med beställaren är mer nöjda med upphandlingen än de företag som inte fått inbjudan eller deltagit.