MediCarrier AB
REGION STOCKHOLM

NKI-undersökningar 2024 och 2025 – förslag att inte genomföra

Sammanfattning

MediCarrier har sedan många år genomfört en årlig NKI-undersökning för att mäta kundnöjdhet. Tidigare var det en del i ägardirektivet, men är borttaget sedan några år. Resultatet av dessa undersökningar har ett begränsat värde och utgör inget tillförlitligt underlag för vår långsiktiga planering eller strategiska beslut. Anledningen är brister i både träffsäkerhet och kvalitet. Inför viktiga strategiska beslut behövs kompletterande kvalitativa undersökningsmetoder. Kundinsikter fås i nuläget även i vardagliga interaktioner via hemsidan, den digitala produktkatalogen, e-handeln, kundtjänst, transportbokningen, kundansvariga och andra kundmöten.

Mot denna bakgrund föreslås att avstå från att genomföra NKI-undersökningen enligt ordinarie metod under 2024 och 2025 och i stället pröva nya metoder för att mäta, analysera och följa upp kundupplevelsen.

Resonemang

Träffsäkerhet: Svårigheter att nå rätt målgrupp, pga brister i kännedom om vem som i vardagen kommer i kontakt med MediCarriers tjänster samt korrekta kontaktuppgifter via regionens system. Det finns utbredda missuppfattningar kring MediCarriers uppdrag och ansvar, till exempel sortiment och beställningsportal, vilket gör att vissa svar inte är tillförlitliga. Ett talande exempel är ett akutsjukhus som återkommande ger låg värdering, men som i uppföljningsmöte inte själv förstår värderingen. Resultaten är överlag relativt statiska. Denna bristande träffsäkerhet och trubbighet har gjort det svårt att använda undersökningarna som ett tillförlitligt underlag i bolagets strategiska utveckling. Försök har gjorts att förtydliga frågorna, men bolaget har landat i att den behöver göras om i grunden. Om ytterligare försök att förtydliga frågorna görs, innebär det också att resultatet inte blir jämförbart med tidigare mätningar, vilket ytterligare minskar värdet av denna NKI-undersökning.

Svarsfrekvens: Svarsfrekvensen ligger på drygt 25%. Det är relativt bra för den här typen av enkätundersökningar, men kan inte anses vara en bra nivå.

Begränsad nytta: Vid större utvecklingsprojekt har djupintervjuer och andra kvalitativa studier genomförts för att ge tillräckligt beslutsunderlag. Den enda ”nyttan” med befintliga NKI-undersökningen är att bolaget kan redovisa nyckeltalet NKI. Det är också relevant att värdera den tid vård- och förrådspersonal lägger på att besvara en enkät när resultaten inte i någon större utsträckning skapar värde.

Kostnadseffektivitet: Kostnaden för en ny NKI-undersökning är 239 000 kr exkl. moms. Som jämförelse kan nämnas att kundreseundersökningen som genomfördes inför utvecklingen av vår e-handel av transporttjänster kostade 321 000 kr exkl. moms. Denna undersökning inkluderade 100 kvantitativa intervjuer och 20 djupintervjuer, vilket resulterade i mer djupgående och användbara insikter för vår utveckling.

Alternativa mätmetoder: Det finns andra metoder som är mer givande för vårt strategiska utvecklingsarbete. Ett exempel är de kundreseundersökningar som genomförts i samband med utvecklingen av vår e-handel för både sjukvårdsflödet och

transporttjänster. Vidare ger direkta frågor vid köptillfället eller specifika feedbackfrågor snabbare och mer träffsäkra insikter, vilket möjliggör omedelbara förbättringsåtgärder och snabb återkoppling till kunderna. Detta prövas redan i produktkatalogen, vilket når alla kunder, samt i ehandeln, vilket når de kunder som beställer i där.

Förslag till beslut

Styrelsen föreslås besluta att ordinarie NKI-undersökning inte genomförs under 2024 eller 2025. Under 2025 ska i stället en plan utarbetas för hur MediCarrier på ett mer effektivt och användbart sätt kan mäta och analysera kundupplevelsen inför såväl löpande som långsiktig planering och strategiska beslut. Implementering föreslås ske stegvis med kontinuerlig utvärdering av nytta.