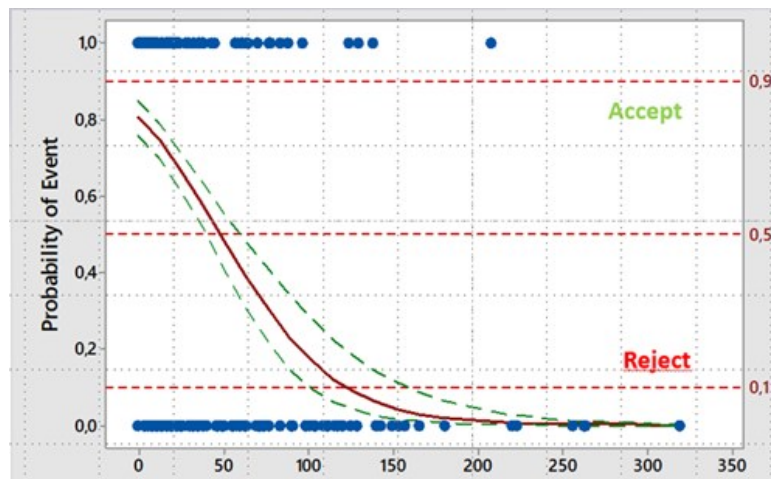


Kan man förutse kvalitet?

I slutänden arbetar vi med att tillfredsställa kunders och brukares behov. Vad som accepteras respektive inte accepteras är inte enkelt att förutse, men hur ska man kunna arbeta med förbättringar om vi inte kan mäta mot upplevelser? Här kan statistiska metoder ge vägledning!

Om vi för enkelhets skull antar att kundens upplevelse bara kan kategoriseras som godkänd/underkänd, i slutänden är detta det enda relevanta. Men låt oss även anta att vi har mätbara värden, det kan handla om tid, avvikelser eller avstånd, som kan mätas med god noggrannhet. Vi tror även att ett ökande värde ökar risken att kunden blir negativt inställd.

I figuren nedan har vi mätt en avvikelse i en mätskala för färg. Ju större avvikelse desto större risk att kunden ser och upplever detta som ett problem. Varje försöksperson har bara fått svara om avvikelsen är OK eller inte OK. Vi kan från denna figur och medföljande analys se hur ökande avvikelse ökar risken för missnöjdhet eller reklamation. Vi kan även se vilka värden som är kritiska och skatta precisionen i våra uttalanden. Nyckeln är en familj av statistiska metoder som kallas logistisk regression.



Nytan med resultaten är att om det är enklare att söka en "teknisk" eller "automatisk" lösning för att avgöra om färgen avviker så är detta en effektivare metod. Men då måste vi först veta hur denna hänger samman med utfallet.

Med statistiska metoder baseras beslutet på fakta.

FRUKOSTSEMINARIER:

Statistikksulterna bjuder in dig till våra kostnadsfria frukostseminarier under våren 2018.

11 januari: Mäta upplevd kvalitet - [Anmälan](#)

8 mars: Felbudgetering, fel på fel på fel - [Anmälan](#)

17 maj: I got the power - [Anmälan](#)

Har du frågor inom dessa områden, tveka inte att kontakta:

Magnus Pettersson

031-703 73 77

magnus.pettersson@statistikksulterna.se

Statistikksulterna är ett statistiskt kompetenscenter där några av Sveriges vassaste statistiker arbetar. I över 20 år har Statistikksulterna levererat tillförlitliga beslutsunderlag till aktörer som till exempel AstraZeneca, IKEA of Sweden, Volvo och SCA Hygiene Products.

Fråga oss om hur Statistikksulterna kan sätta upp en Helpdesk för dig och dina kollegor. En statistisk expert är inte mer än ett mail, telefon- eller Skype-samtal bort!