

Deltagande kommuner 2024

Resultatrapport

SKR Servicemätning 2024

Sala kommun

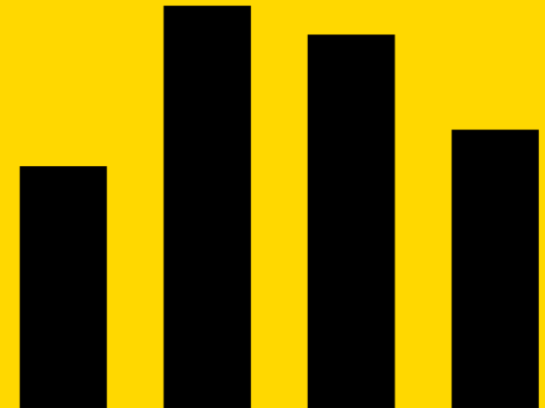


Brilliant

Tredje året för den nya servicemätningen

Bakgrund

- Våren 2022 lanserade SKR ett nytt koncept för att mäta invånarnas upplevelse, av service och bemötande, vid kontakt med sin kommun.
- Den nya servicemätningen är framtagen tillsammans med Brilliant Future Sverige AB, som är ett specialistbolag inom undersökningar, med lång erfarenhet inom offentlig sektor.
- Servicemätningens syfte är att, efter kontakt med kommunens huvudsakliga kontaktväg, fånga invånarens upplevelse av service och bemötande. Detta för att få en samlad nulägesbild av kommunens service vid första kontakten. Mätningen möjliggör en nationell jämförelse och kan användas som en del i arbetet med att säkra kvaliteten i den upplevda servicen och att utveckla verksamheten utifrån invånarnas upplevelser och behov. I årets undersökning 2024, deltog 89 kommuner.



Vi mäter invånarnas serviceupplevelse

→ Den riktiga upplevelsen

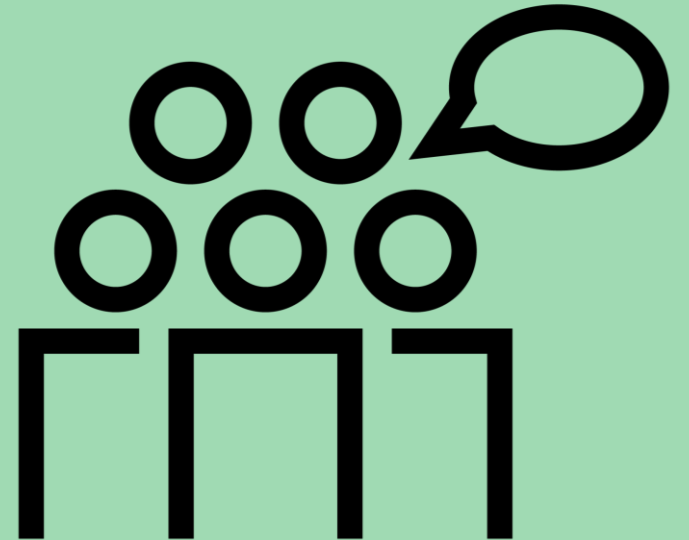
Vi utgår ifrån invånarnas perspektiv när de kontaktar sin kommun via den primära kontaktvägen. Det är invånarens egna bedömning och kommentar som ligger till grund för resultatet.

→ Bidra till kvalitetsarbete

SKR:s servicemätning bidrar till fokus på utveckling av invånarnas upplevda service från sin kommun. Genom nationell jämförelse med deltagande kommuner ges ett bra underlag för att få förståelse kring sitt egna resultat.

→ Inkluderande för alla

Servicemätningen ska vara enkel att delta i, jämförbar och inkluderande för alla kommuner som vill delta, oavsett om kommunen har ett kontaktcenter eller annan lösning som primär kontaktkanal.



Metod

- Mätningen pågick mellan 18 mars - 17 maj 2024.
- Enkät skickades ut via e-post eller SMS med respektive kommun som avsändare.
- Varje kommun fick möjlighet att samla in upp till 400 enkätsvar per kanal (e-post och telefoni).
- Varje kommun ska ha nått upp till minst 100 enkätsvar per kanal för att vara med i den nationella jämförelsen med andra kommuner i denna rapport.
- Samtliga deltagande kommuner har tillgodosett Brilliant med kontaktuppgifter till respondenter för att skicka ut enkäter. Respondenterna anonymiseras i samband med att enkät besvaras.
- Kommunerna har haft möjlighet att under mätningen i realtid följa resultatet, läsa fritextkommentarer från invånarna och jämföra sitt resultat mot totalsnittet i Brilliants plattform.





Övergripande resultat 2024

Resultat inkommande telefoni

SKR Servicemätning 2024 – totalt resultat

Vi summerar det totala resultatet för 2024 och ser att enkätsvaren jämfört med 2023 har ökat med ca 6500 svar för inkommande telefoni. I år deltar 89 kommuner jämfört med 67st 2023. Andelen invånare som lämnar en kommentar är fortsatt hög, drygt 50%.

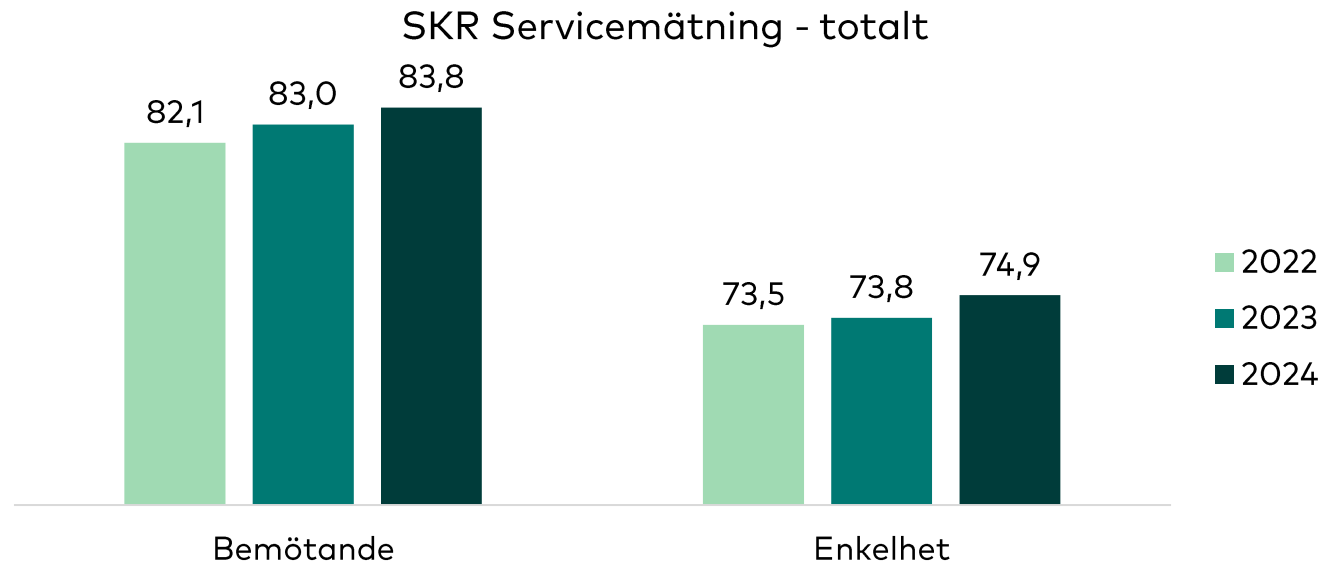
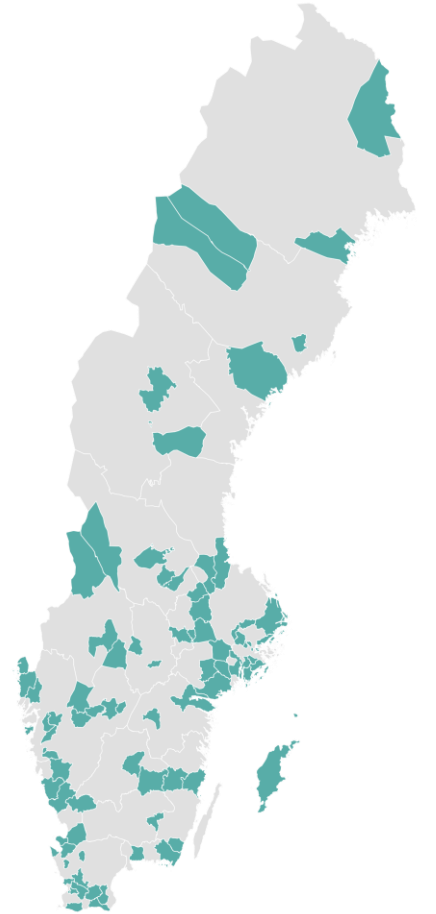
Resultatet visar på en fortsatt förbättring, både för bemötande och enkelhet i kontakten över telefon med landets kommuner. Totalindex på bemötande landar på 83,8 och för enkelhet på 74,9. Det är en stor spridning mellan kommunerna (index 67,8-92,1 med minst 100 enkätsvar) på det bemötande man som invånare upplever. Ser vi på hur enkelt man upplever det att få hjälp med sitt ärende, så är spridningen ännu större (index 59,8-89,9 med minst 100 enkätsvar).

Inkommande telefoni
Mätmetod SMS 

Svarsfrekvens:
19%

Antal svar:
24 839

Antal kommentarer:
13 582



Resultat inkommande e-post

SKR Servicemätning 2024 – totalt resultat

När vi summerar det totala resultatet för 2024 års servicemätning på e-post har vi fått in ca 900 fler enkätsvar jämfört med 2023. Totalt 65 kommuner av 89 deltog i e-postmätningen. Andelen som lämnar en kommentar är fortsatt hög även på e-post, närmare 50%.

Resultatet på service över kanalen e-post i år är högre jämfört med 2023 års resultat. Frågan om **hur tydlig man upplever kommunikationen** får index 83,6 och enkelhet får index 80,2. Kommunerna i landet fortsätter förbättra sin service över e-post med skriftlig kommunikation. Spridningen är dock stor även här bland kommunerna liksom service på telefon.

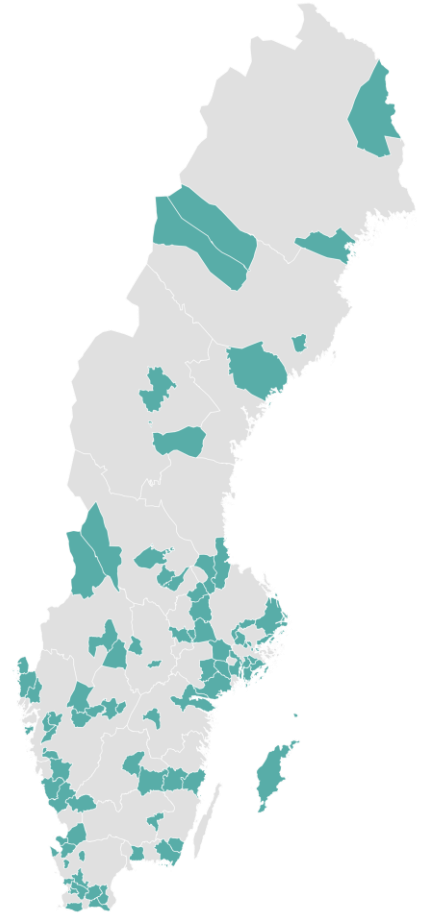
Resultatet för e-post bygger på svar från invånare som anger att de har fått svar från en medarbetare på kommunen gällande sitt ärende. Dvs. mänsklig kontakt och inte bara fått ett autosvar. *Se material i appendix för vidare information om skälig svarstid på e-post till kommunen (1 970 enkätsvar totalt).*

Inkommande e-post
Mätmetod e-post 

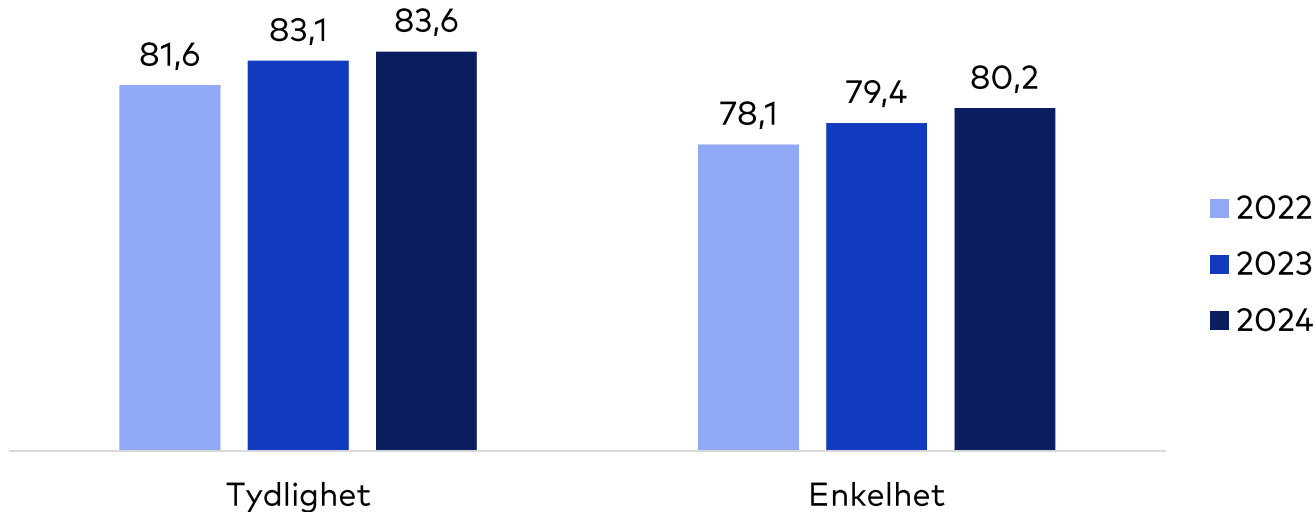
Svarsfrekvens:
16%

Antal svar:
5 611

Antal kommentarer:
2 663



SKR Servicemätning - totalt



Ärendekategori

"Vad gällde ditt ärende?"

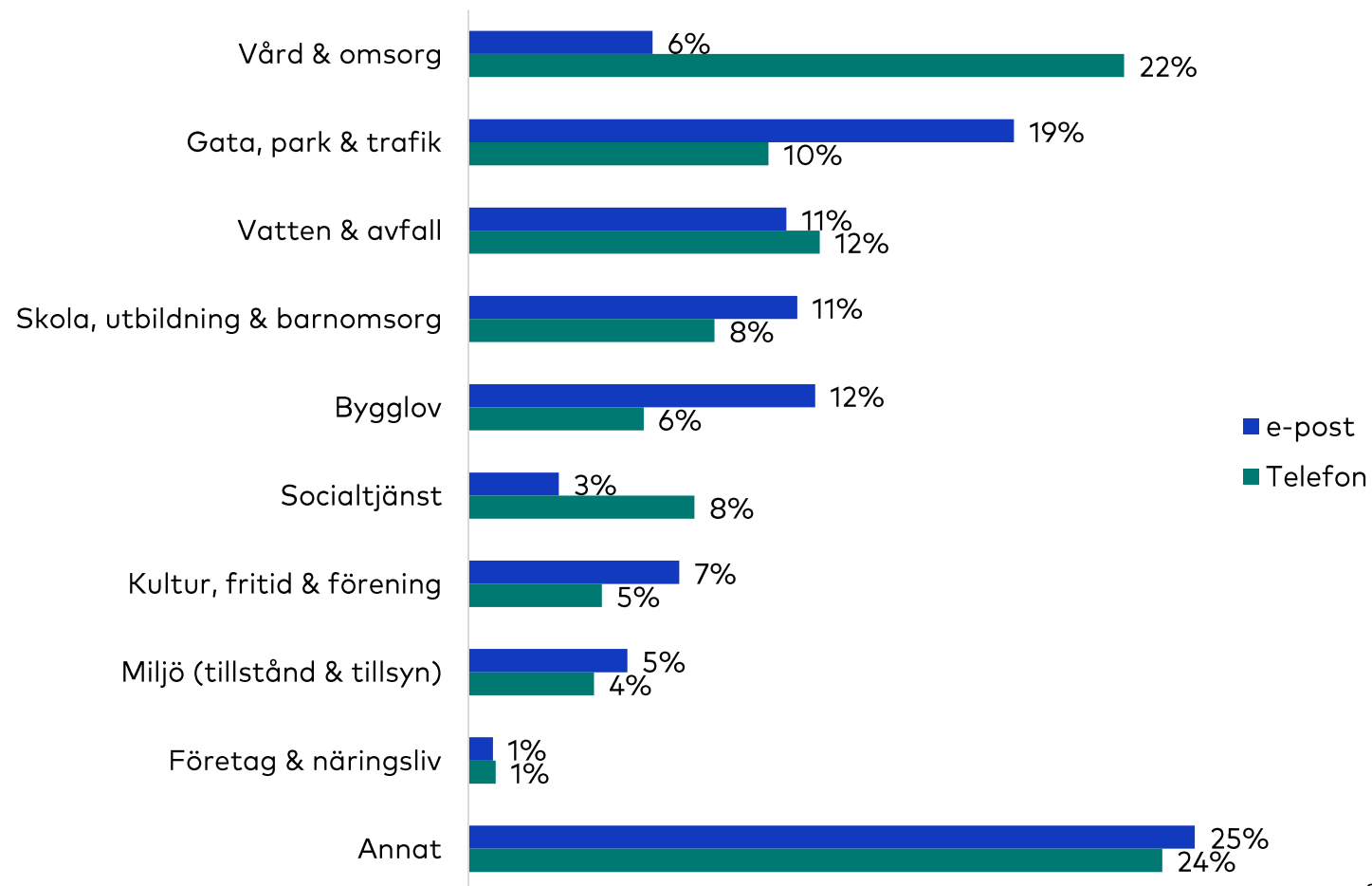
Nyhet för årets mätning är att den tidigare kategorin "Vård, omsorg & sociala frågor" delades till två nya kategorier "Vård & omsorg" samt "Socialtjänst".

Resultatet:

- Resultatet liknar det för 2023. Störst skillnad är kring "Skola, utbildning & barnomsorg" som har minskat i andel med ca 20% från samma period 2023.
- När det gäller ärendekategorierna "bygglov" eller "gata, park och trafik" så är det fler som väljer kanalen e-post före telefon i sin kontakt med landets kommuner.

På nästa sida kan ni se vilken skillnad i resultat respektive ärendekategori får per fråga och kanal i årets servicemätning.

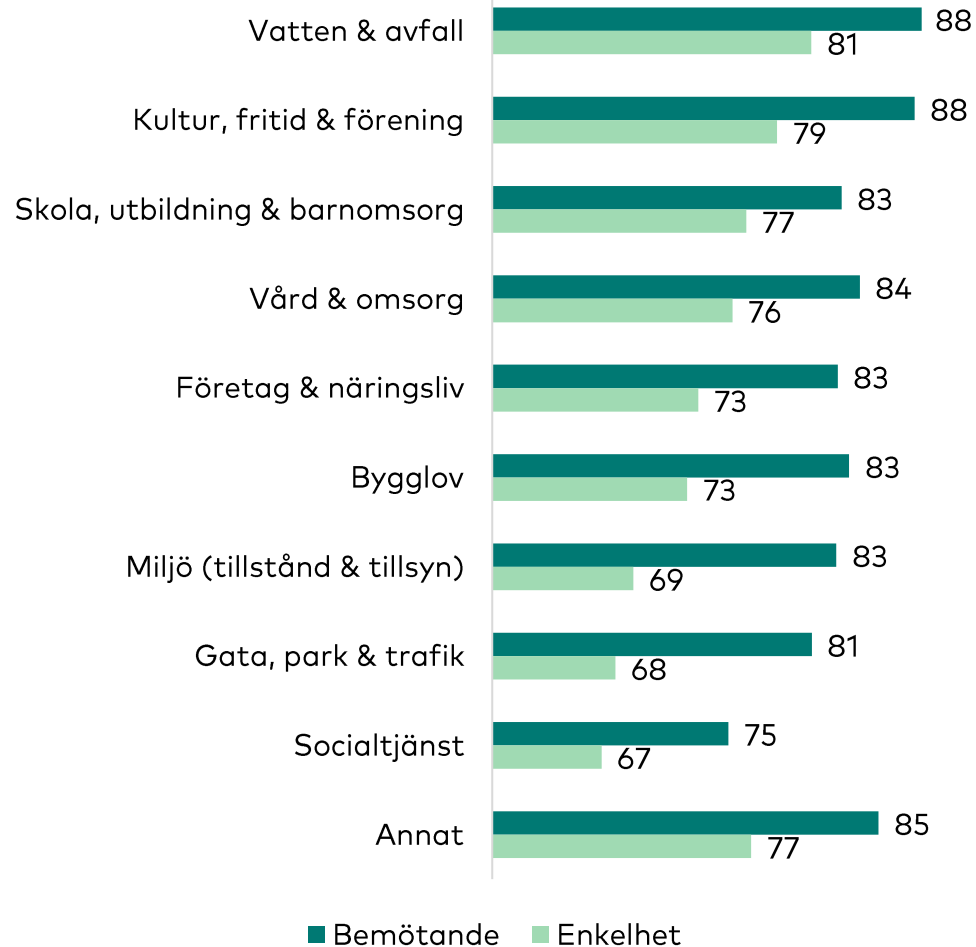
Andel svar per ärendekategori



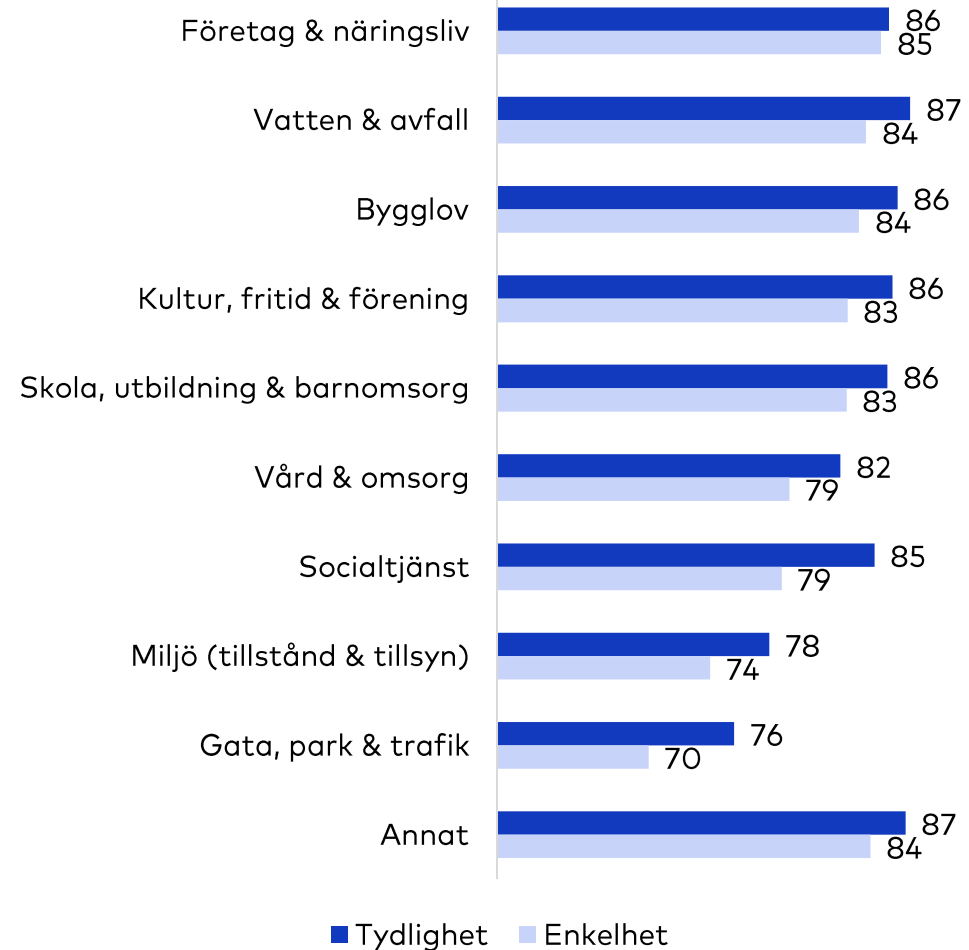
Ärendekategori – resultat per kanal och fråga

Sorterat utifrån resultat på enkelhetsfrågan: *Hur enkelt var det att få hjälp av kommunen med din fråga?*

Telefon



E-post



Analys av fritextkommentarer 2024

Genom att analysera varje kommentar får vi fram olika teman som omnämns. Dessa teman får även ett sentiment som visar om man skriver positivt, negativt eller mer neutralt om temat. Det tema som har högst andel positiva kommentarer handlar om själva bemötandet. Resultatet är generellt väldigt likt 2022 och 2023 års resultat. *Exempel på ord som förekommer i ett tema finns att läsa i appendix.*

Det tema som har högst andel kommentarer med ett negativt sentiment är även i år "Enkelhet". 41% nämner olika typer av krångelfaktorer eller saker som gör att det inte upplevs enkelt att få hjälp. Andelen negativa kommentarer har dock minskat från 45% till 41% i år och de positiva har ökat. Små steg i rätt riktning!

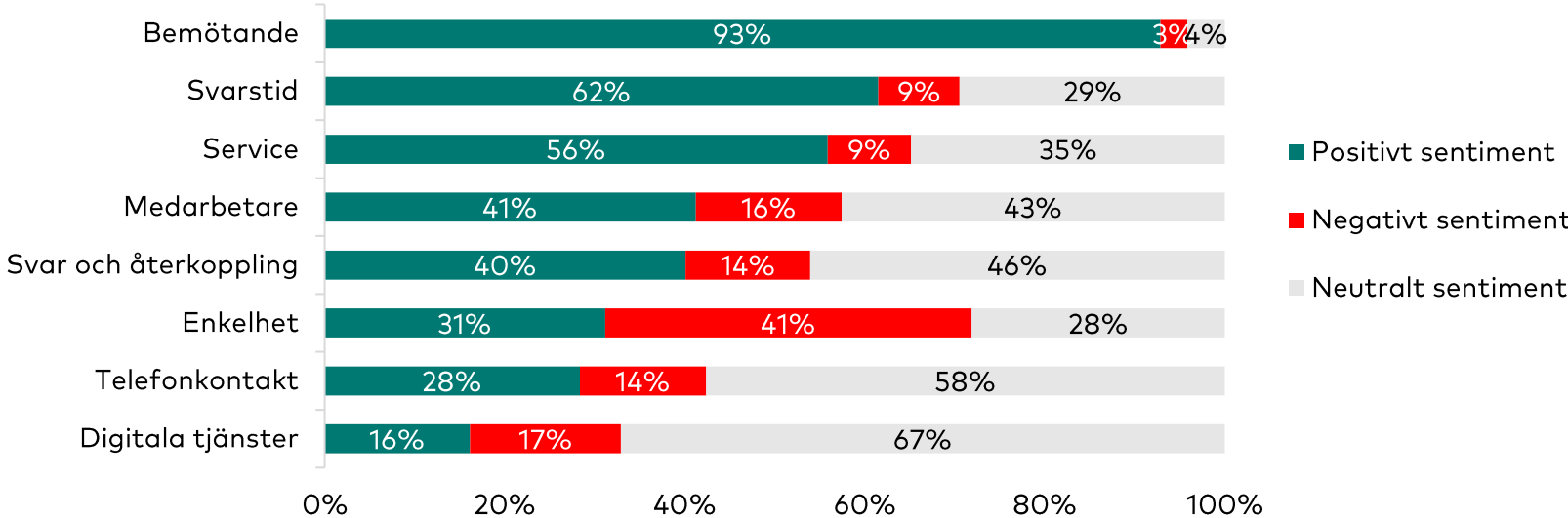
Högst andel kommentarer med neutralt sentiment har temat "Digitala tjänster". De flesta kommentarer är varken positivt eller negativt förstärkande kring det man nämner. Det är endast 16% positiva respektive 17% negativa omnämningen i kommentarerna om "Digitala tjänster".

Kommentarsfrågan i enkäten:

"Utifrån dessa frågor – vad är den viktigaste feedbacken du skulle vilja ge till din kommun?"

Teman	Andel kommentarer (En enskild kommentar kan innehålla flera teman)
Svar och återkoppling	35%
Bemötande	26%
Svarstid	21%
Service	17%
Medarbetare	17%
Telefonkontakt	16%
Enkelhet	9%
Digitala tjänster	6%

Teman sorterade utifrån andel positiva kommentarer



Faktaruta

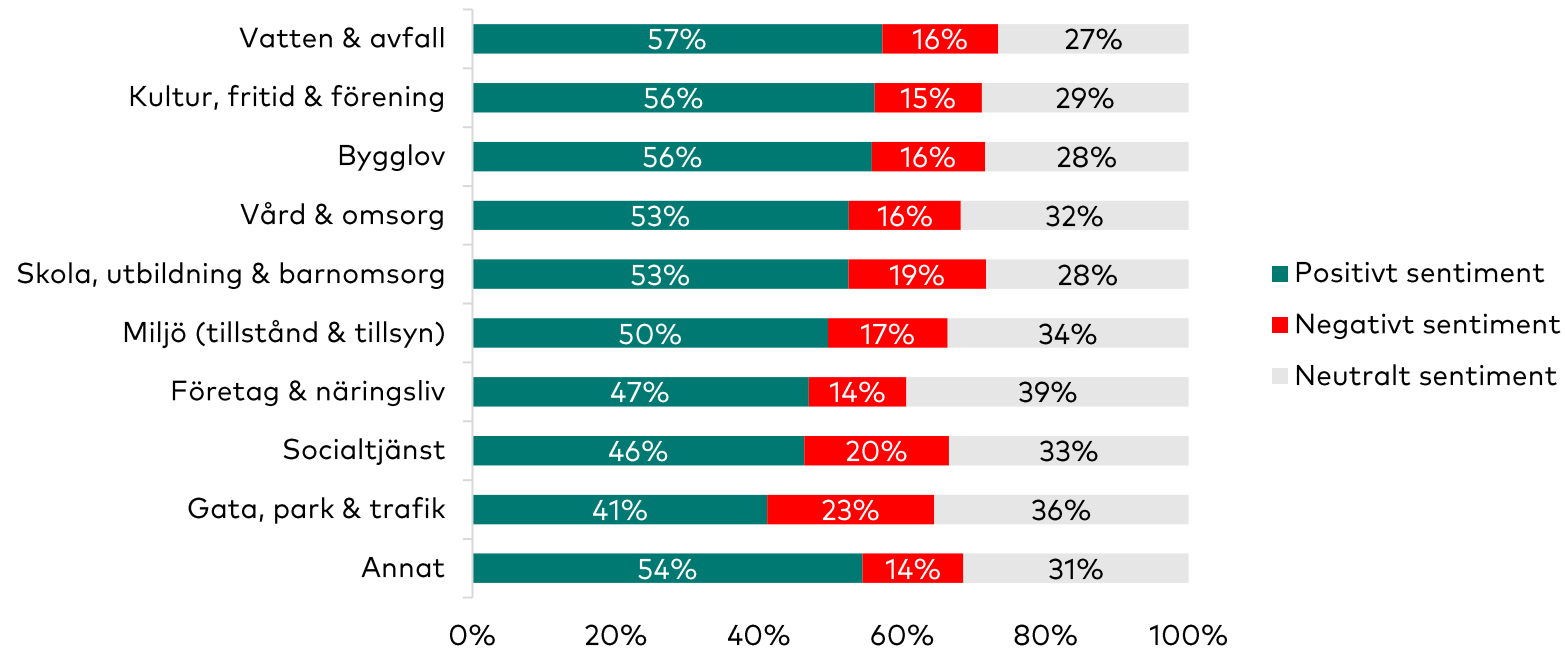
Kommentarsanalys på samtliga kommuners kommentarer 2024 – totalt 16 245 st.

Tabellen ovan visar andel per tema och grafen till vänster visar kommentarernas sentiment inom temat. Analysen är gjord på resultatet för hela undersökningen oaktat kanal. *Mer finns att läsa i appendix.*

Fritextkommentarer per ärendekategori 2024

Andelen negativa kommentarer hamnar mellan 14% och 23% i de olika ärendekategorierna

Ärendekategorier sorterade efter andel positiva kommentarer



- Nytt sedan 2023 är att vi kan bryta ner även textkommentarerna per ärendekategori. De ärendetyper där man har gett lägre betyg på bemötande och enkelhet får tex. högre andel negativa kommentarer och förstärker därmed bilden av vilka ärendetyper som kommunerna idag lyckas ge en bra respektive mindre bra service inom.
- Högst andel positiva kommentarer ser vi från ärendekategorierna "Vatten & avfall", "Kultur, fritid & förening" samt "Bygglov". Bygglov gör störst positiv förflyttning från 2023, som då hade 52% positiva kommentarer. De flesta kategorier gör små förbättringar i år.
- Vi ser en negativ generell förflyttning för kategorin "Företag & näringsliv" som i år endast får 47% positiva kommentarer att jämföra med 58% 2023 då de hamnade högst upp i resultatet.

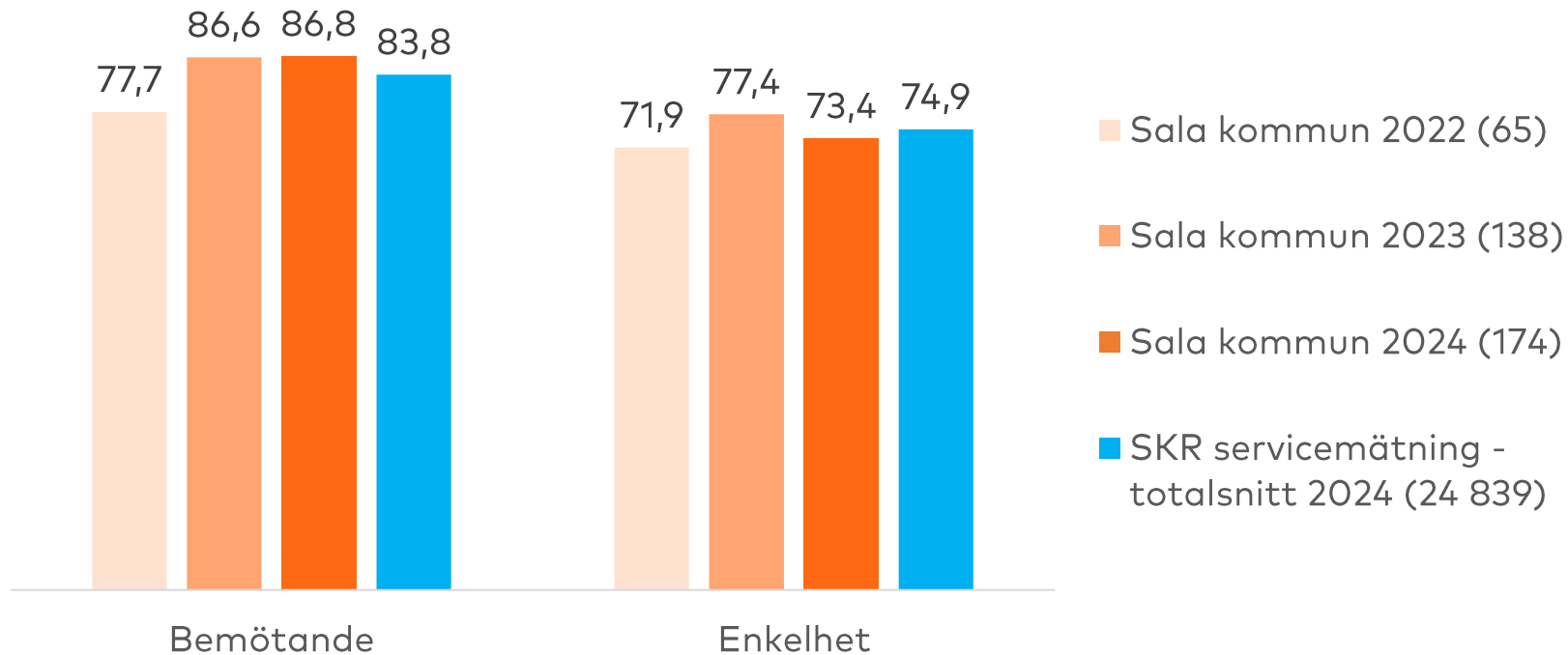


Resultat Sala kommun

Inkommande telefoni 2024

Sala kommun jämfört med totalsnitt

Inkommande telefoni



Frågor som ställs i enkäten:

Bemötande

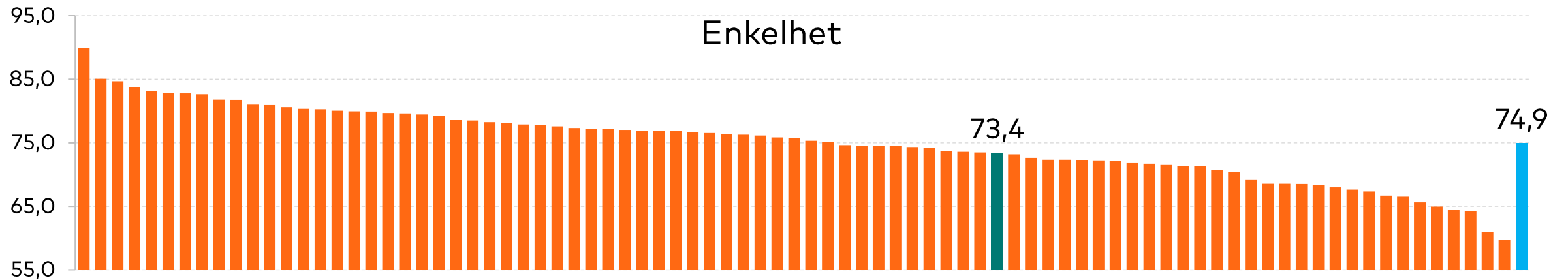
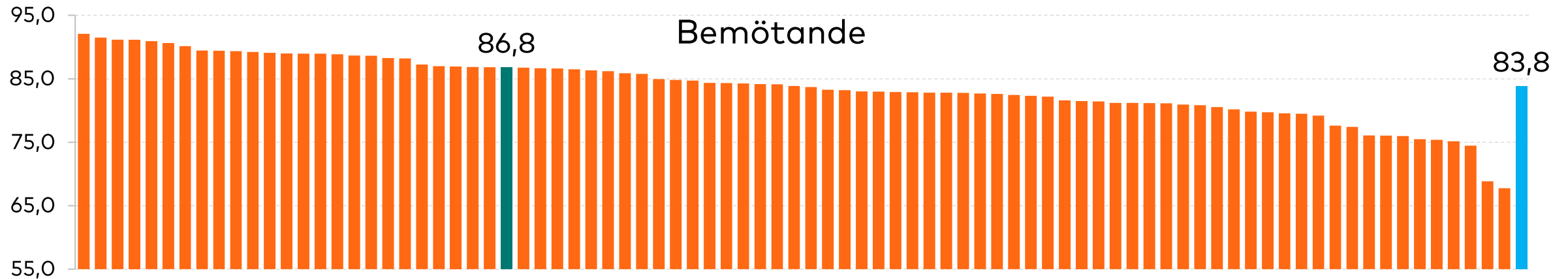
I din senaste kontakt med kommunens medarbetare, hur nöjd är du med bemötandet?

Enkelhet

Hur enkelt var det att få hjälp av kommunen med din fråga?

Resultat per fråga med listplacering*

Inkommande telefoni



*Endast kommuner med minst 100 svar är med i stapeldiagrammet.
Sala kommun i färgen grönt vid minst 100 svar. Totalsnitt i färgen blått.

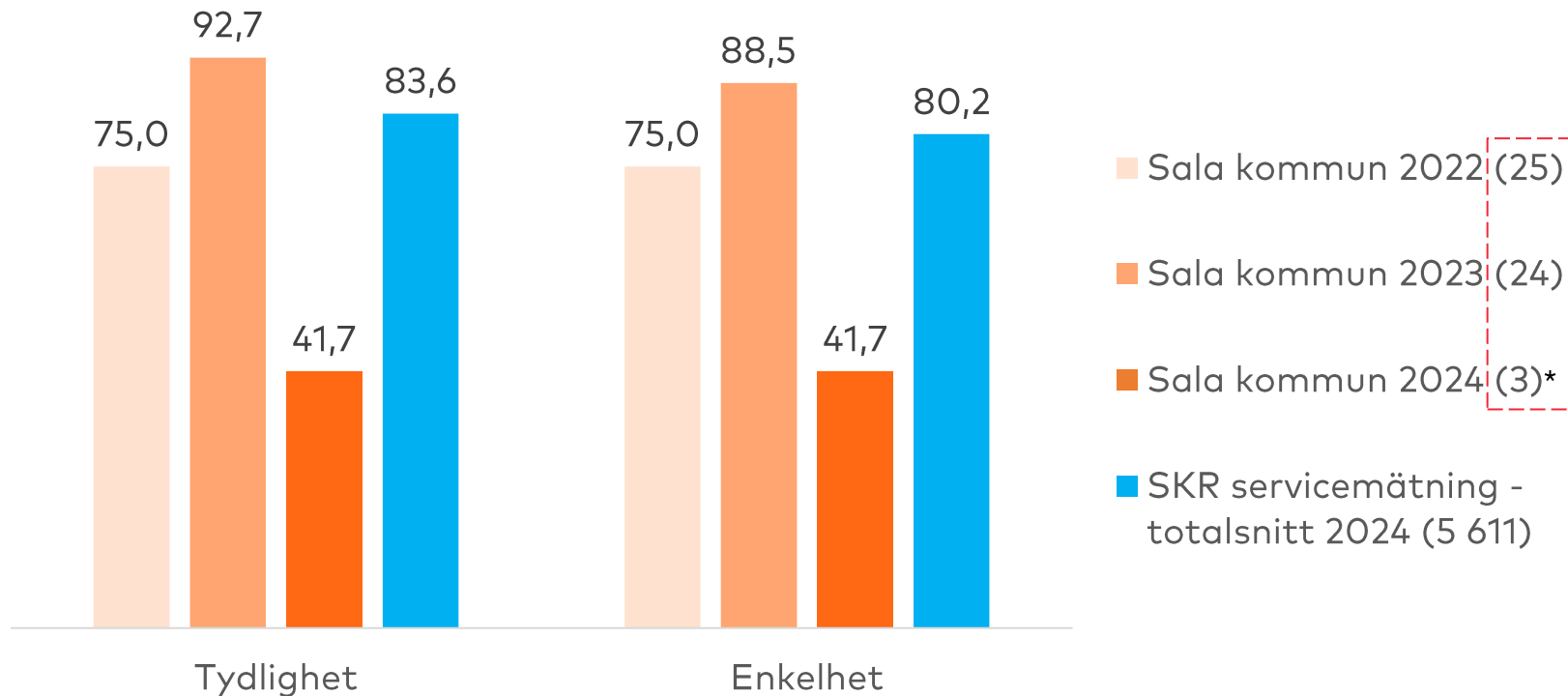


Resultat Sala kommun

Inkommande e-post 2024

Sala kommun jämfört med totalsnitt

Inkommande e-post



Frågor som ställs i enkäten:

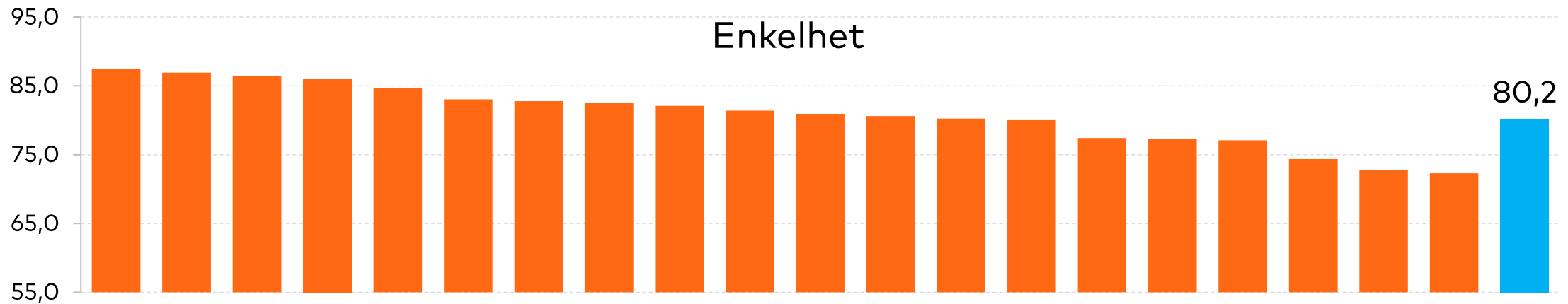
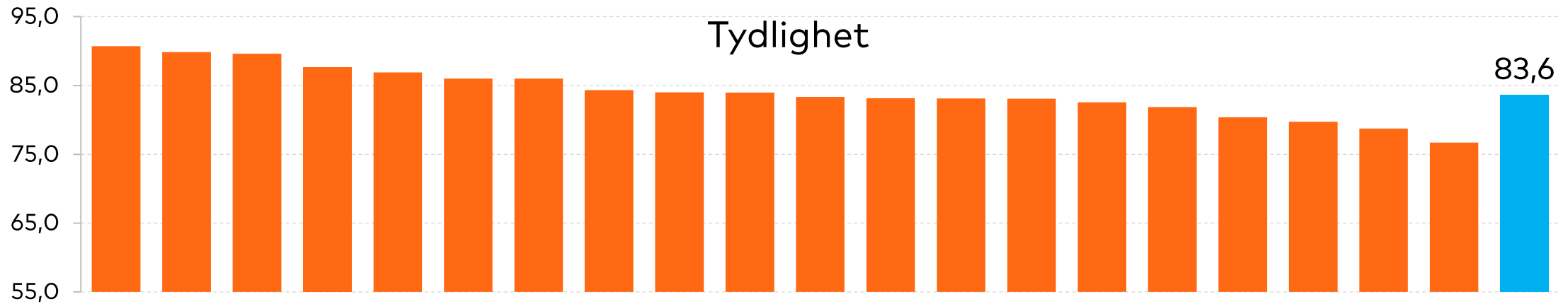
Tydlighet
Upplivede du svaret från kommunens medarbetare som tydligt?

Enkelhet
Var det enkelt att få hjälp av kommunen med din fråga?

*Lågt antal svar på e-post för er kommun. Resultatet ska tas med försiktighet.

Resultat per fråga med listplacering*

Inkommande e-post



*Endast kommuner med minst 100 svar är med i stapeldiagrammet.
Sala kommun i färgen grönt vid minst 100 svar. Totalsnitt i färgen blått.

Nyckelfaktorer för att förbättra resultat på frågorna

Bemötande (telefon)

- Grunden till ett bra bemötande handlar om att visa ett genuint serviceintresse i kontakten med invånaren. Vi vet att det är engagemanget från medarbetaren som starkast korrelerar med totalupplevelsen vid kontakt. Detta visar Brilliants data oavsett bransch och verksamhet.
- För att upplevas engagerad i kontakten behöver man som invånare uppleva ett genuint intresse av att vilja hjälpa. Det är enkelt per telefon att uppfatta om personen man pratar med verkligen vill hjälpa till eller ej.
- Tre praktiska tips för ett bra bemötande:
 1. Bekräfta invånaren genom att tex. säga "Vad bra att du tog kontakt gällande detta..."
 2. Ställ nyfikna frågor.
 3. Säkerställ att du förstår invånarens behov.



Enkelhet (telefon och e-post)

- När invånare behöver hjälp med något är det av yttersta vikt att det kan ske så enkelt som möjligt. Enkelhet handlar om att kunna lösa sitt ärende eller få svar på sin fråga med minsta möjliga ansträngning eller frustration.
- Avsaknaden av enkelhet skapar frustration och ofta stress hos den som vill ha hjälp. Invånaren behöver känna att man är närmare en lösning efter kontakt.
- Tre praktiska tips för att undvika krångel och låg upplevd enkelhet är:
 1. Använd enkla och positiva ordval som invånaren förstår.
 2. Om ärendet ej löses i första kontakt- Säkerställ att invånaren får återkoppling och vidare hjälp fram till lösning.
 3. Tänk "kundresa" och ta hänsyn till det invånaren varit med om innan eller kanske ska göra efter kontakten med er.



Tydlighet (e-post)

- Vid skriftlig kommunikation är möjligheten lägre att påverka upplevelsen med sitt engagemang och personliga bemötande. Det är därför av större vikt att tydlighet genomsyrar all kommunikation.
- Bakom upplevd tydlighet är det kritiskt att informationen är korrekt och överensstämmer med övriga informationskanaler i kommunen. Besked kring pågående ärenden behöver återkopplas och skapas trygghet kring. Vad är det som sker, vad är nästa steg och när kan man förvänta sig svar på sitt ärende?
- Tre praktiska tips för ökad upplevd tydlighet är:
 1. Använd ett språk anpassat för mottagaren.
 2. Säkerställ att informationen är samma som i kommunens övriga kontaktkanaler.
 3. Säkerställ att nästa steg eller när återkoppling kommer att ske, framgår tydligt.



Nästa steg

Så stöttar vi er i vidare arbete med resultatet



Fördjupad resultatrapport

Brilliant fördjupar sig i årets resultat för just Sala kommun där vi gör en kommentarsanalys, nedbrytning av resultat per ärendekategori samt bistår med våra rekommendationer. Vi vill hjälpa er att agera på resultatet på bästa sätt!

Pris 15.500 SEK.

- Möjlighet att lägga till resultatpresentation (digitalt) där vi vid ett tillfälle presenterar resultatet inklusive den fördjupade resultatrapporten. 60 min.
Pris 5.000 SEK

Kontakta hejkommun@brilliantfuture.se eller din kontaktperson för att beställa.

Då resultatrapporten inkluderar manuell hantering av analys och rekommendationer så kan Brilliant behöva upp till 4 veckor innan garanterad leverans av resultatrapport.



Brilliant delar med sig av insights och analysresultat, ta del av dem här:

 Blogg

 Kunskapsbank

I appendix finner ni följande extramaterial:

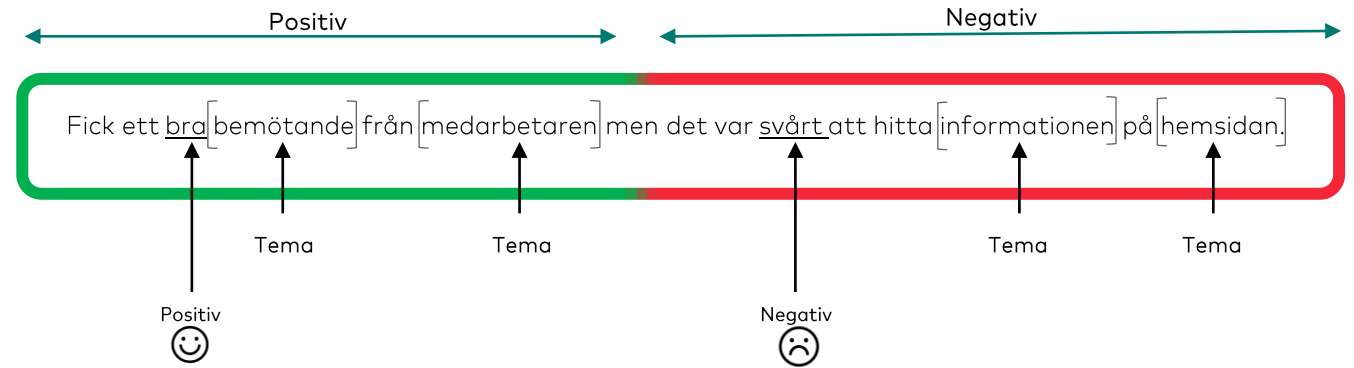
- Tex. förklaring av teman använda i analys av fritextkommentarer (sid 10-11).
- Skälig svarstid på e-post.
- Mm.

Brilliant

Kommentarsanalysen

– så funkar det

- Underlaget till analysen baseras på 16 245 textkommentarer som lämnats i enkäten och som besvarats antingen på e-post eller sms. Kommentarererna är därefter nedbrutna på träffar inom respektive tema.
- En kommentar kan likt exempelbilden innehålla flera olika teman och olika typ av sentiment – dvs om man pratar positivt eller negativt om temat.
- Exempel på ord som ingår i de olika teman finns här till höger.



Tema	Exempel på vanligt förekommande ord (Ett tema kan innehålla mer än 60 olika ord)
Bemötande	Trevlig, hjälpsam, serviceminded, förstående, lyhörd, engagerad, proffsig, otrevlig.
Svarstid	Snabbt, väntar, fort, kö, väntetid, tider, långt, kortare, handläggningstid
Service	hjälp, kompetent, tillgänglig, support, kvalitet, sakkunskap, serviceinriktade.
Medarbetare	personen, handläggare, medarbetare, kontaktperson, receptionist, kommunanställd.
Svar och återkoppling	Ärende, information, respons, hantering, lösning, åtgärda, besvara.
Telefonkontakt	Ringde, samtal, växel, telefonkontakt, kommunens växel, kontaktcenter.
Enkelhet	Svårt, lätt, tydligt, krångligt, effektiv, smidigt, komplicerat, omständligt, förvirrande.
Digitala tjänster	Hemsida, digitalt, app, webben, chatt, e-tjänster, e-post, bank id, sociala medier.

Har du fått återkoppling eller svar från en av kommunens medarbetare på din fråga?



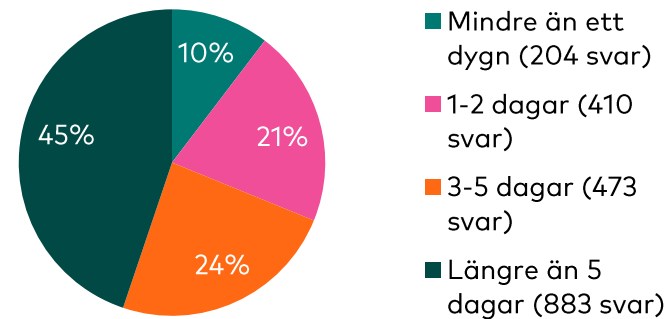
Nej (1970) Ja (5611)

Pajdiagrammen på denna sida är baserade på totalsnittet i årets servicemätning. Samtliga invånare som svarat nej på frågan ovan.

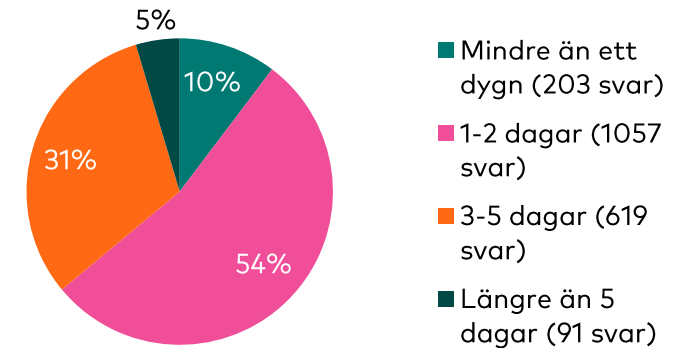
Resultatet för Sala kommun ser ni i [tabellen till höger nedanför pajdiagrammen.](#)

För Sala kommun var det i år 7 antal invånare som svarat nej på frågan om man fått återkoppling eller svar från en av kommunens medarbetare på sin fråga.

Hur lång tid har det gått sen du mailade/kontaktade kommunen?



Vad ser du som skälig tid för att få svar från kommunen på e-post?



Sala kommun	Hur lång tid har det gått sen du mailade/kontaktade kommunen?	Vad ser du som skälig tid för att få svar från kommunen på e-post?
	Mindre än ett dygn	0%
	1-2 dagar	43%
	3-5 dagar	43%
	Längre än 5 dagar	14%



Brilliant




Nu är det dags för er kommun att djupdyka i resultatet, att arbeta med ert resultat från SKR:s servicemätning och lyckas med ert förbättringsarbete.

Vi på Brilliant hjälper gärna till och pratar vidare med er:

hejkommun@brilliantfuture.se

Vi är ett specialistbolag på offentlig sektor som hjälper kommuner att mäta, analysera och agera på invånarupplevelsen.

Hos oss finns:

-  Digital plattform för mätning och coaching
-  Fördjupande tjänster inom analys
-  Organisationsutvecklare