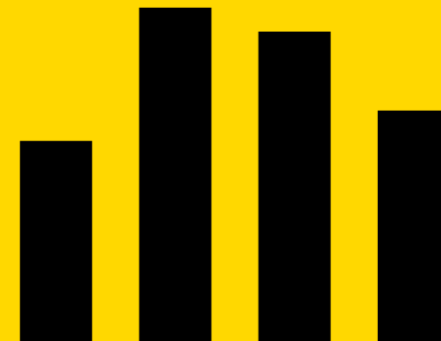


Resultatrapport
SKR Servicemätning 2023
Västerås kommun

Brilliant

Andra året för den nya servicemätningen

- 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 fånga invånarens upplevelse av service och bemötande, detta för att få en samlad nulägesbild. 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 deltog 67 kommuner.



Vi mäter invånarnas serviceupplevelse

→ Den riktiga upplevelsen

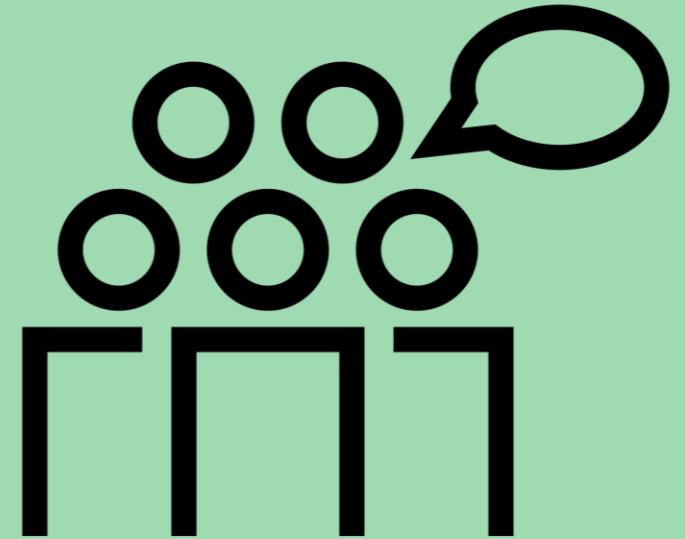
Vi utgår ifrån invånarnas perspektiv när de kontaktar sin kommun via den primära kontaktvägen. Det är invånarens egna bedömning och kommentar som ligger till grund för resultatet.

→ 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.

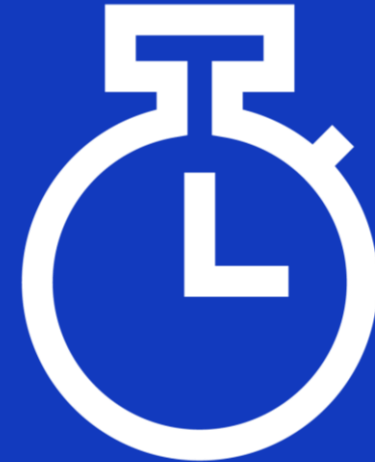
→ Inkluderande för alla

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 13 mars - 12 maj 2023.
- Enkät skickades ut via e-post och/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

Resultat inkommande telefoni

SKR Servicemätning 2023 – totalt resultat

Vi summerar det totala resultatet för 2023 och ser att enkätsvaren jämfört med 2022 har ökat med ytterligare 7000 svar för inkommande telefoni. En förklaring är att vi möjliggjort fler svar per kommun. Andelen som lämnar en kommentar är fortsatt lika hög, över hälften lämnar en skriftlig kommentar.

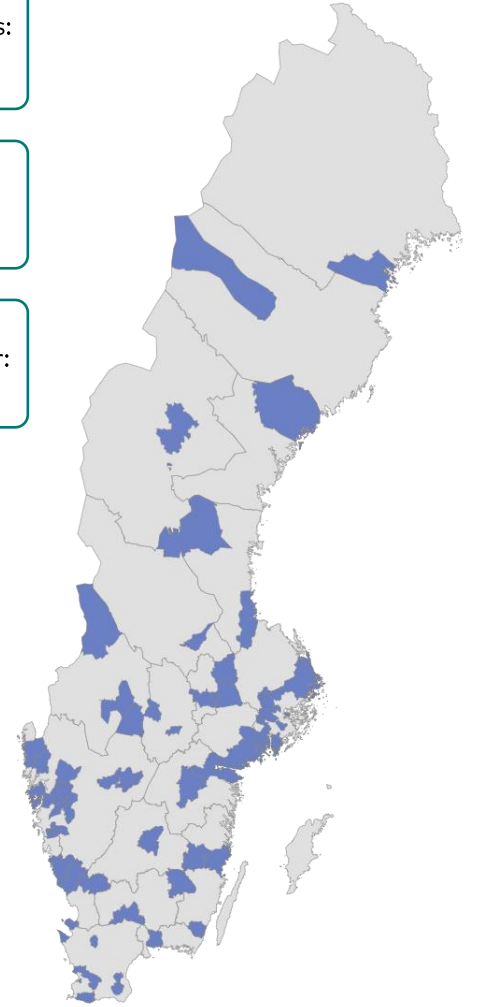
Resultatet på service över telefon i år är snarlikt resultatet 2022. Snittindex på bemötande landar på 83,0 jämfört med 82,1 år 2022. Det är en stor spridning mellan kommunerna (index 73,0-91,5) på det bemötande man som invånare upplever. Ser vi på hur enkelt man upplever det att få hjälp med sitt ärende så är spridningen ännu större (index 59,6-87,1).

Inkommande telefoni
Mätmetod SMS 

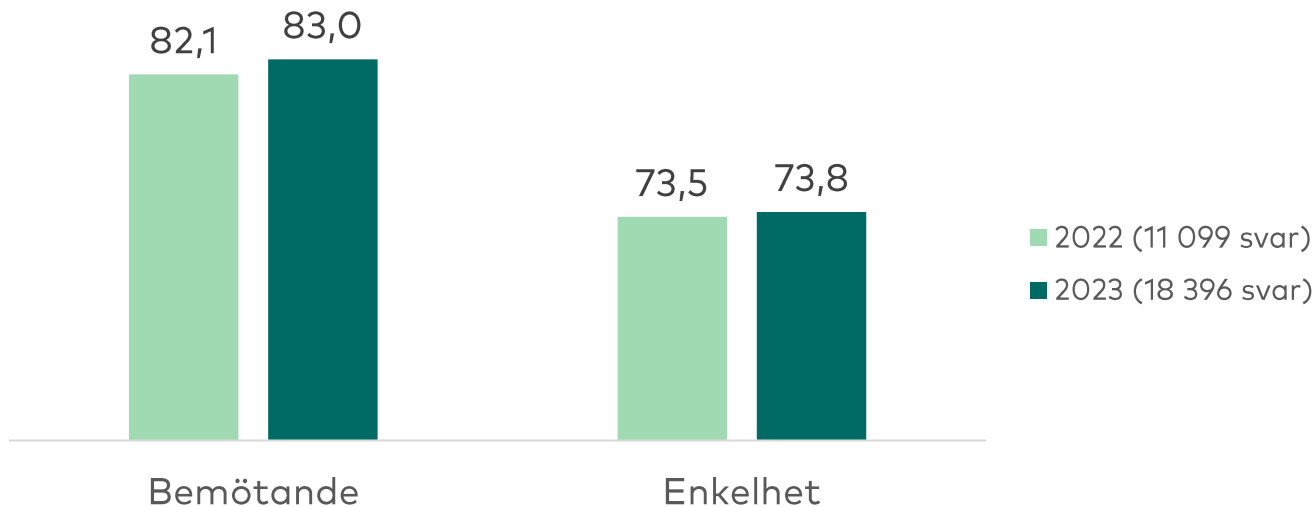
Svarsfrekvens:
17%

Antal svar:
18 396

Antal kommentarer:
9 980



SKR Servicemätning - totalt



Resultat inkommande e-post

SKR Servicemätning 2023 – totalt resultat

När vi summerar det totala resultatet för 2023 års servicemätning på e-post har vi fått in drygt 700 fler enkätsvar jämfört med 2022. Detta genom att vi möjliggjort fler svar per kommun. Totalt 55 kommuner av 67 deltog i e-postmätningen. Andelen som lämnar en kommentar är fortsatt hög även på e-post och nästan hälften lämnar en skriftlig kommentar.

Resultatet på service över kanalen e-post i år är högre än 2022 års resultat. Frågan om hur tydlig man upplever kommunikationen får index 83,1 jämfört med 81,6 2022. Man upplever det även mer enkelt att få hjälp med sitt ärende på e-post och index landar på 79,4 jämfört med 78,1 2022. Kommunerna i landet har därmed enligt mätningen blivit bättre i sin skriftliga kommunikation.

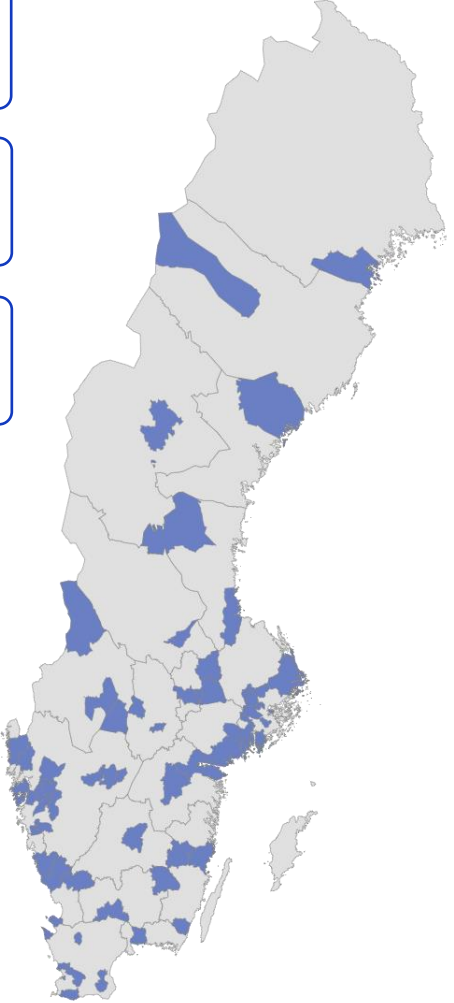
Detta resultat bygger på respondenterna som anger att de har fått svar från en medarbetare på kommunen gällande sitt ärende. *Se material i appendix för vidare information om skälig svarstid på e-post till kommunen (1 675 svar totalt).*

Inkommande e-post
Mätmetod e-post 

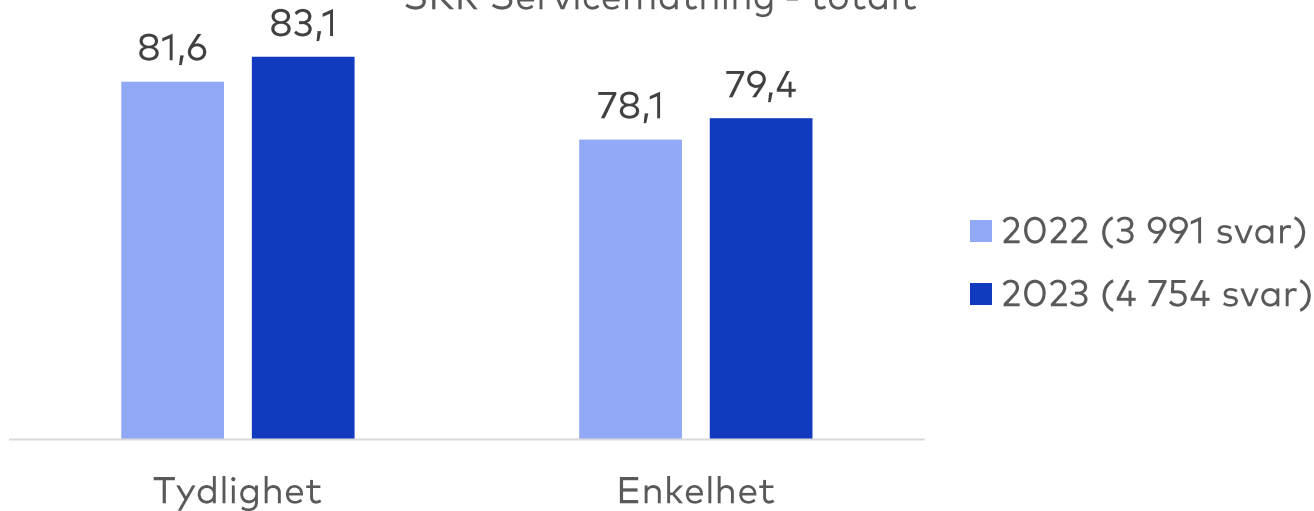
Svarsfrekvens:
17%

Antal svar:
4 754

Antal kommentarer:
2 225



SKR Servicemätning - totalt



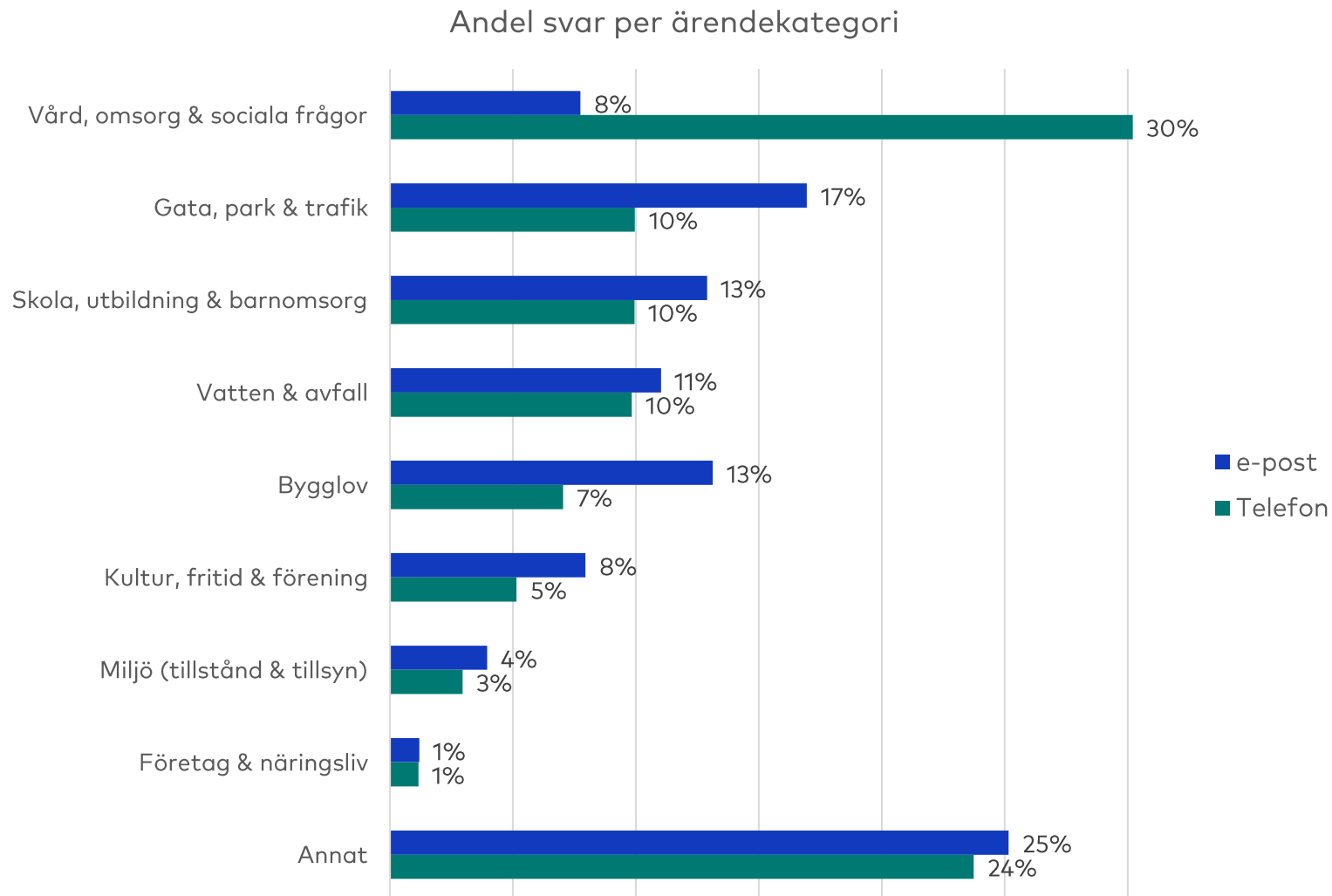
Ärendekategori

"Vad gällde ditt ärende?"

Nyhet för årets mätning är att vi ifrån respondenterna även fick svar på vilken typ av ärende man haft till sin kommun.

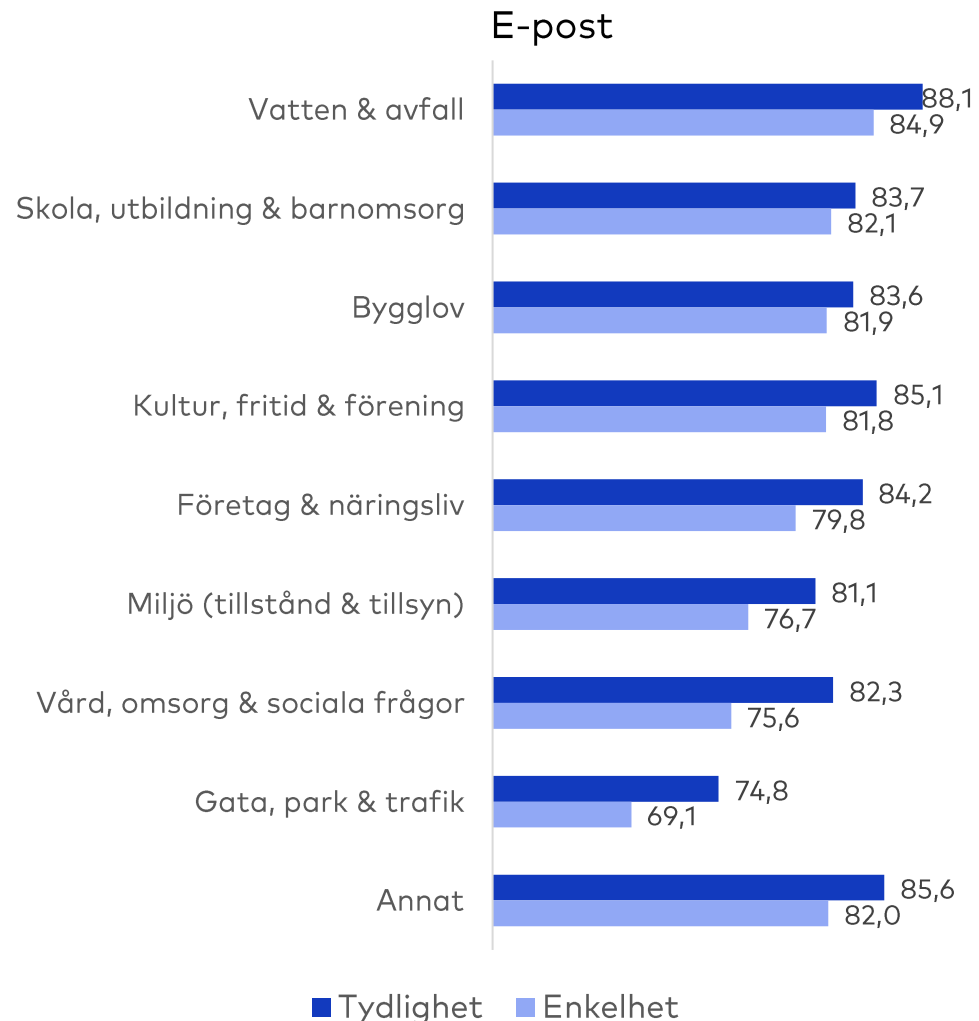
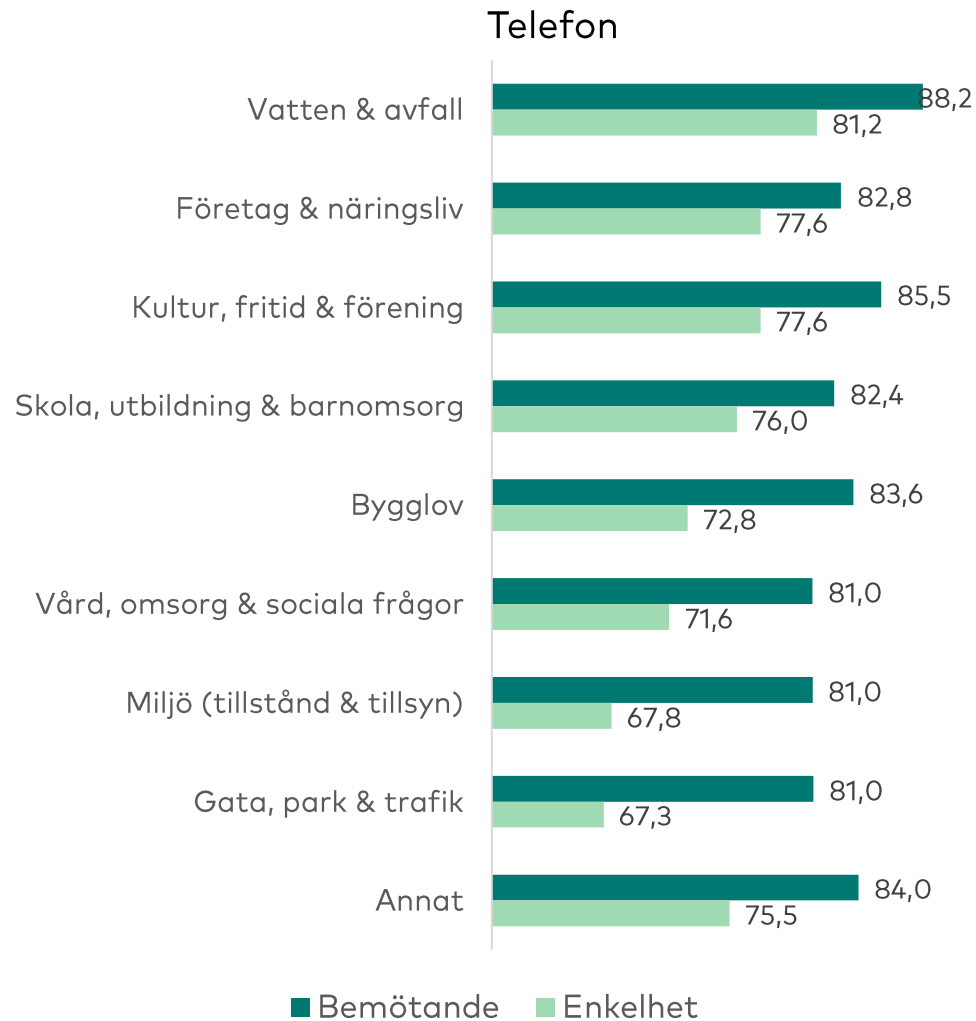
- Vi ser tex. tydligt att flest kontakter gäller kategorin "vård, omsorg och sociala frågor" och att invånarna i de allra flesta fallen väljer att ta den kontakten över telefon.
- När det gäller "bygglov" eller "gata, park och trafik" så är det fler som väljer kanalen e-post före telefon i sin kontakt med landets kommuner.

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



Ärendekategori – resultat per kanal och fråga

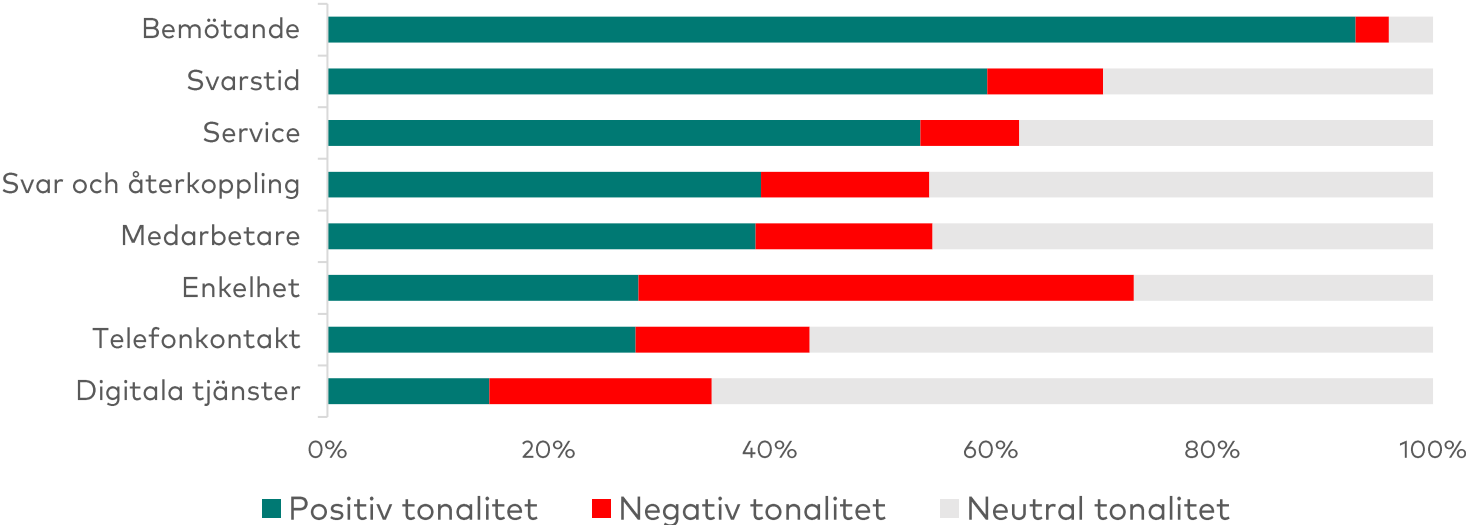
Sorterat utifrån resultat på enkelhetsfrågan: *Hur enkelt var det att få hjälp av kommunen med din fråga?*



Analys av fritextkommentarer

- Det tema som har högst andel kommentarer med positiv tonalitet handlar om själva bemötandet. Resultatet är generellt väldigt likt 2022 års resultat. Brilliant ser återkommande när vi mäter serviceupplevelsen oavsett bransch och typ av kontakt, att andelen positiva kommentarer om själva medarbetaren och bemötandet alltid är högt. *Exempel på ord som förekommer i ett tema finns att läsa i appendix.*
- Det tema som har högst andel kommentarer med en negativ tonalitet är "Enkelhet". 45% nämner olika typer av krångelfaktorer eller saker som gör att det inte upplevs enkelt att få hjälp. Det är betydligt fler än de 28% som nämner "Enkelhet" i positiv bemärkelse.
- Högst andel kommentarer med neutral tonalitet har temat "Digitala tjänster". De flesta kommentarer är varken positivt eller negativt förstärkande kring det man nämner. Det är endast 15% positiva respektive 20% negativa omnämningen i kommentarerna om "Digitala tjänster". Detta är en försämring då vi 2022 hade 16% negativa kommentarer.

Teman sorterade utifrån andel positiva kommentarer



Kommentarsfrågan i enkäten:

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

Teman	Andel kommentarer (En kommentar kan innehålla flera teman)
Svar och återkoppling	35%
Bemötande	24%
Svarstid	19%
Medarbetare	17%
Service	17%
Telefonkontakt	15%
Enkelhet	9%
Digitala tjänster	6%

Faktaruta

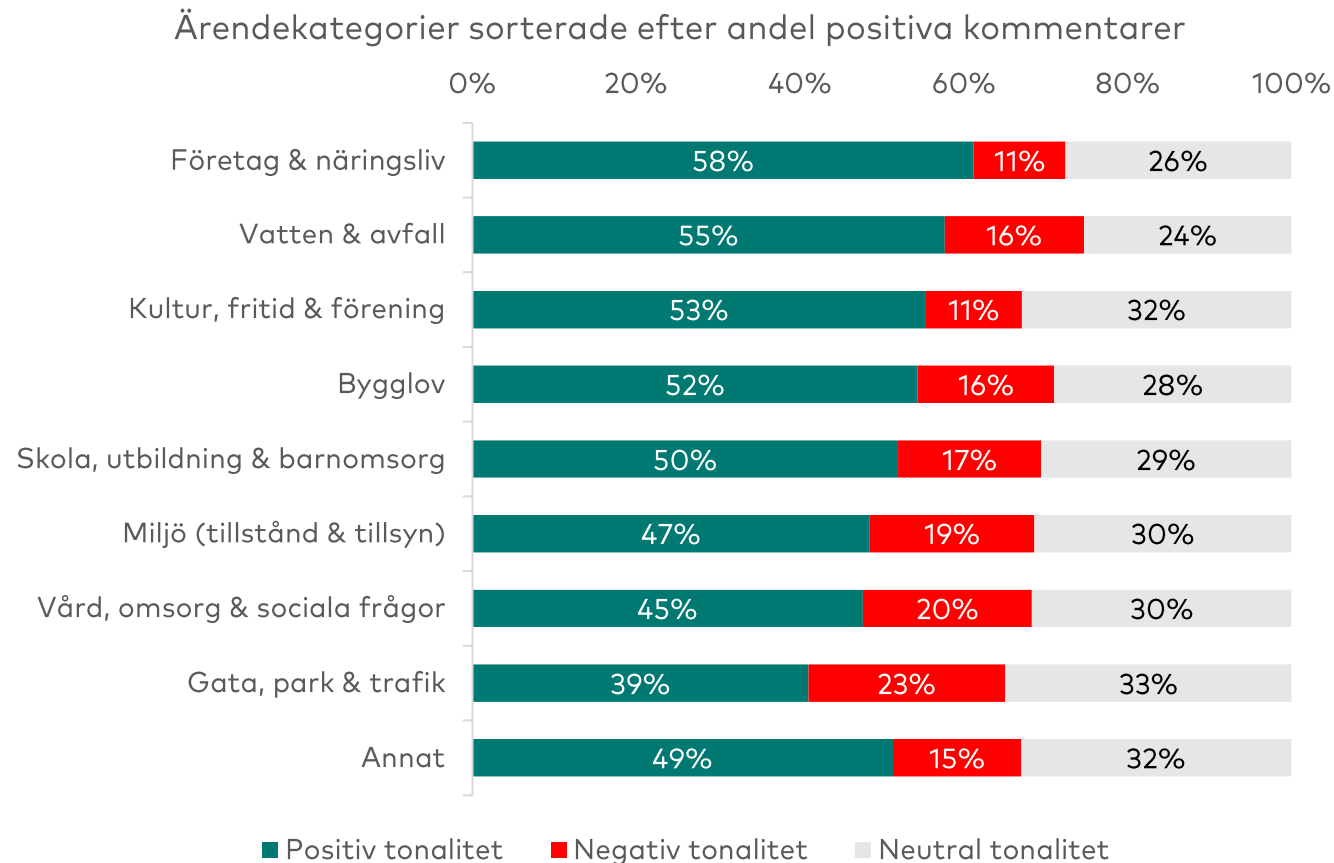
Kommentarsanalys på samtliga kommuners kommentarer 2023 – 12 205 st.

Ett AI-verktyg har använts tillsammans med manuell kvalitetssäkring för att få fram resultatet.

Tabellen ovan visar andel per tema och grafen till vänster visar kommentarernas tonalitet inom temat. Analysen är gjord på resultatet för hela undersökningen och är inte nedbrutet på enskild kommunnivå. *Mer finns att läsa i appendix.*

Fritextkommentarer per ärendekategori

Andelen negativa kommentarer hamnar mellan 11% och 23% i de olika ärendekategorierna



- Nytt för i år (2023) är att vi kan bryta ner även textkommentarerna per ärendekategori. Det är jämn andel neutrala kommentarer per ärendekategori i årets undersökning. Oavsett vilken typ av ärende man har till sin kommun så är ungefär en tredjedel av det som kommenteras neutralt och saknar positiv eller negativ tonalitet.
- Högst andel positiva kommentarer ser vi från ärendekategorierna "Företag & näringsliv", "Vatten & avfall" samt "Kultur, fritid & förening". Dess kategorier ser vi även i topp tre i telefonundersökningen utifrån de frågor vi ställt i enkäten. Kommentarsanalysen förstärker därmed bilden av att dessa ärendetyper är invånare mest nöjda med i sin kontakt med kommunen.
- Högst andel kommentarer med negativ tonalitet ser vi från ärendekategorin "Gata, park & trafik". Vi kommer se olika saker som nämns om vi bryter ner resultatet på enskild kommun men överlag är det denna kategori som får flest kritiska kommentarer. Här får man inte den service man förväntar sig och invånarna ger lägst betyg på "Enkelhet" både gällande e-post och telefonkontakt. "Enkelhet" handlar om hur enkelt det är att få hjälp med sin fråga. Ett område som är allt viktigare för att uppleva en bra service.

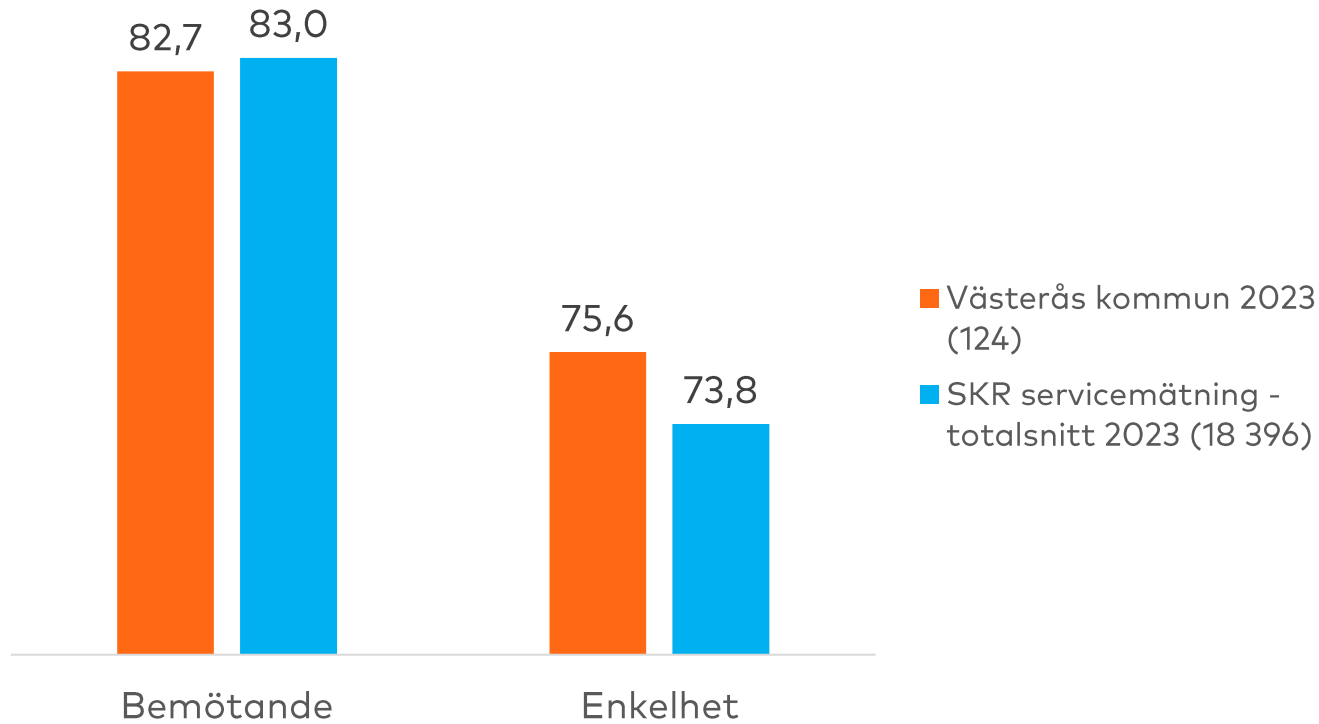


Resultat Västerås kommun

Inkommande telefoni

Västerås kommun jämfört med totalsnitt

Inkommande telefoni



Frågor som ställs i enkäten:

Bemötande

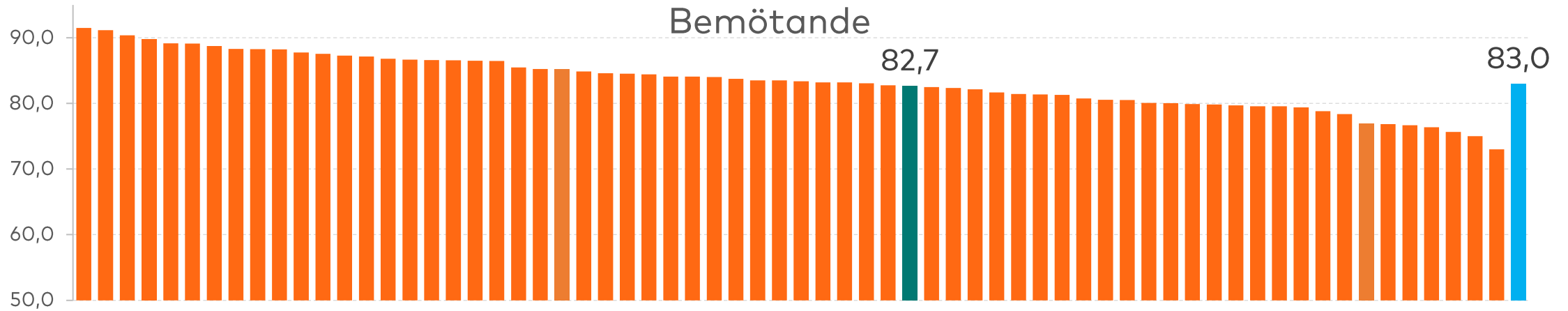
I din senaste kontakt med kommunens medarbetare, hur nöjd är du med bemötandet?

Enkelhet

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

Resultat per fråga med listplacering*

Inkommande telefoni



BEMÖTANDE

82,7

Totalsnitt

83,0



Inkommande
telefoni

ENKELHET

75,6

Totalsnitt

73,8

Bemötande

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.

Ert upplevda bemötande är kring snittet för samtliga deltagande kommuner. Att coacha på individnivå utifrån medarbetarnas förutsättningar bidrar till deras utveckling som ger ett högre upplevt engagemang för invånarna. Följ upp era resultat och ta invånarnas röst in i ert löpande förbättringsarbete.

Enkelhet

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.

Ert resultat på enkelhet är kring snittet för samtliga deltagande kommuner. Fokus framåt bör vara att förenkla serviceupplevelsen och hitta krångelfaktorer som ni kan ta bort. Vanliga saker som orsakar mindre upplevd enkelhet är tex. återkontakter, återupprepad information, krångliga processer och låg tillgänglighet.

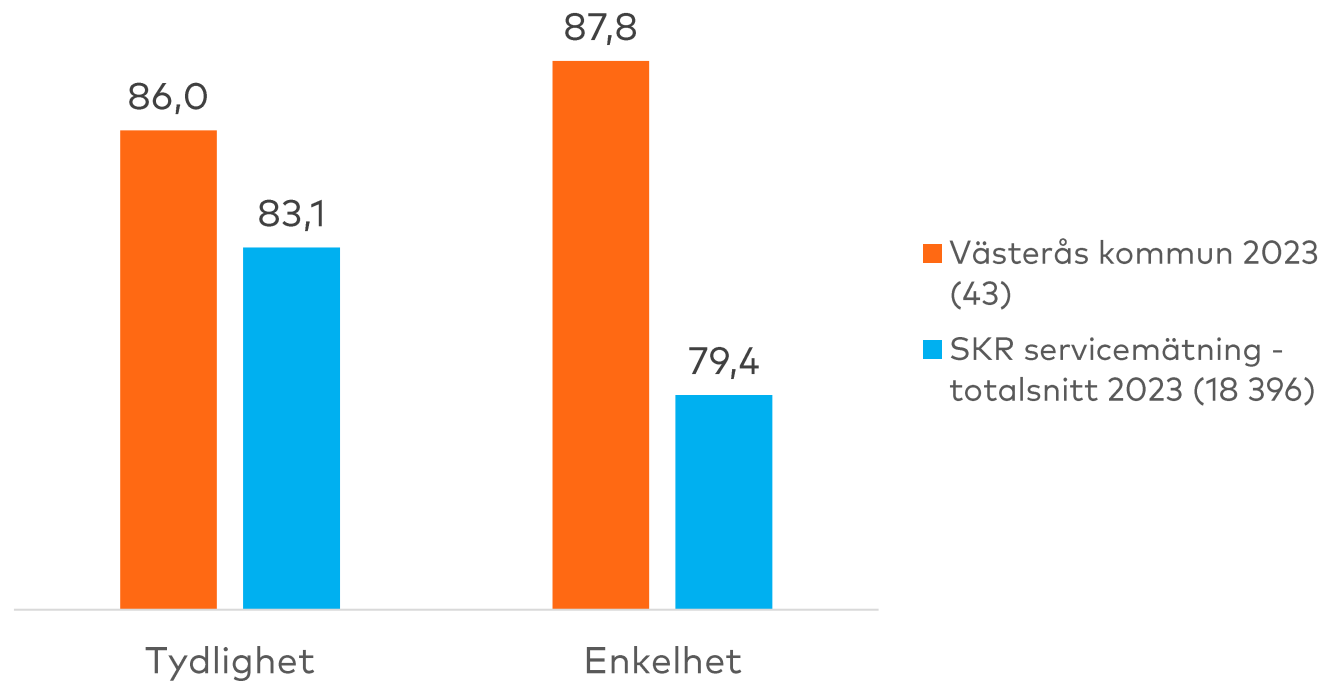


Resultat Västerås kommun

Inkommande e-post

Västerås kommun jämfört med totalsnitt

Inkommande e-post



Frågor som ställs i enkäten:

Tydlighet

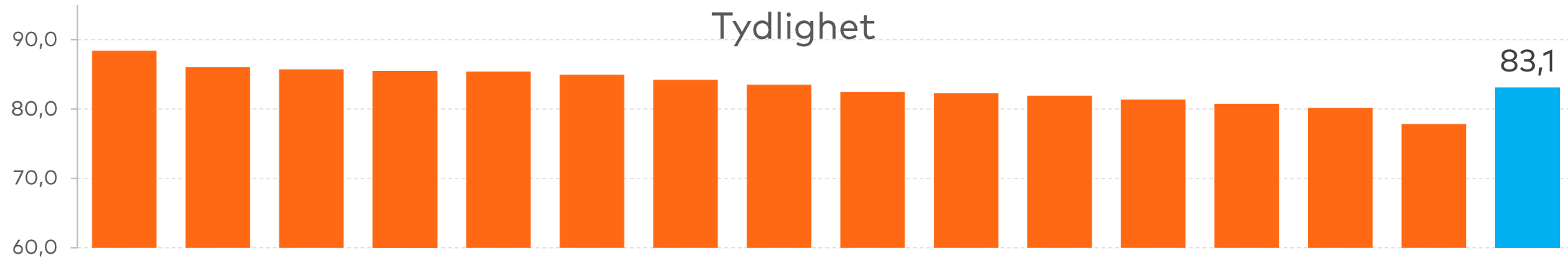
Upplivede du svaret från kommunens medarbetare som tydligt?

Enkelhet

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

Resultat per fråga med listplacering*

Inkommande e-post



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

TYDLIGHET

86,0

Totalsnitt

83,1



Inkommande
e-post

ENKELHET

87,8

Totalsnitt

79,4

Tydlighet

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.

Ert resultat på tydlighet är kring snittet för samtliga deltagande kommuner. Era invånare upplever er oftast som tydliga. Ni bör följa upp kommunikationen både på grupp- och individnivå för att utveckla servicen till invånarna framåt. Säkerställ att ni har klara rutiner för återkoppling i syfte att trygga invånaren kring dess pågående ärende. Finns det ärenden ni i högre utsträckning kan lösa i första kontakten?

Enkelhet

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.

Ert resultat är högre än snittet när det kommer till enkelhet. Ni har troligen en bra kommunikation och lösningsgrad i era mailkontakter med invånarna. Fortsätt att arbeta med att hitta och arbeta bort krångelfaktorer både för era medarbetare och invånare när de söker hjälp. Vad går att utveckla till självbetjäning tex?

Nästa steg

Så stöttar vi er i vidare arbete med resultatet

Fördjupad resultatrapport

Brilliant fördjupar sig i resultatet för just Västerås kommun där vi gör en kommentarsanalys, nedbrytning av resultat per ärendekategori samt bistår med rekommendationer.

Pris 14.500 SEK.

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

Enkelhetsworkshop

Målgrupp: Verksamhetsutvecklare, kvalitetsansvariga eller medarbetare i kontakt med kommunens invånare.

- Behöver ni förbättra ert resultat på enkelhet? Ett första steg vi rekommenderar är att göra en workshop med de som idag är i kontakt med invånarna i er kommun eller arbetar med er serviceupplevelse.
- Vi ser på ert resultat, utbildar kring vikten av en "effortless experience" /Enkelhet i kontakt med era invånare och faciliterar en workshop där vi samlar in era erfarenheter.
Pris 17.500 SEK



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

 Blogg

 Kunskapsbank

I appendix finner ni extramaterial:

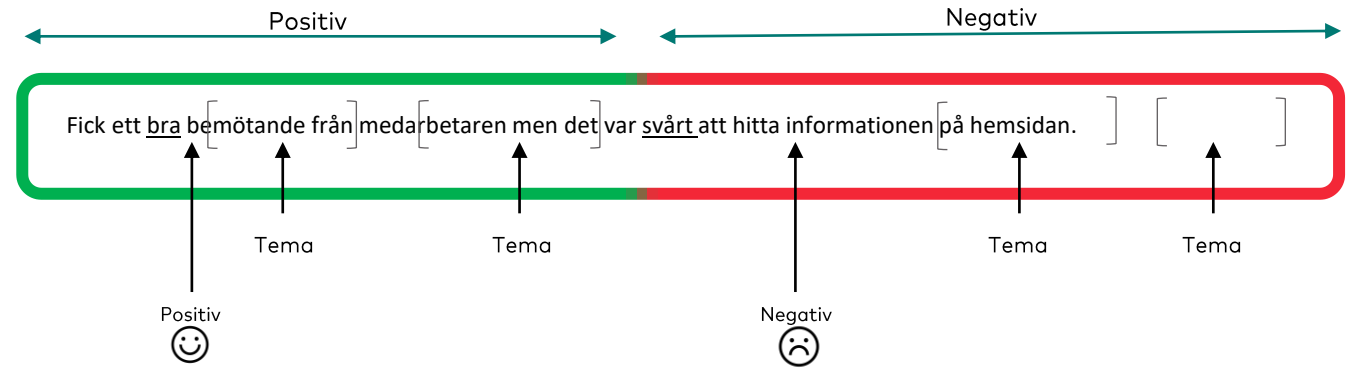
- Tex. förklaring av teman använda i analys av fritextkommentarer (sid 10-11).
- Skälig svarstid på e-post.
- Mm.

Brilliant

Kommentarsanalysen

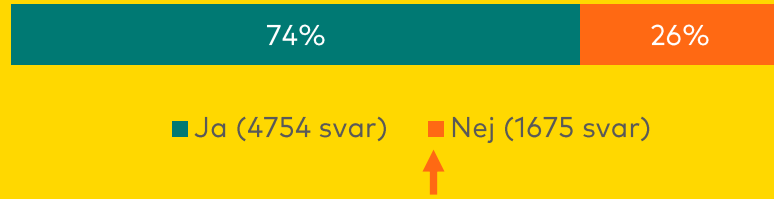
– så funkar det

- Underlaget till analysen baseras på 12 205 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 liksom exempelbilden innehålla flera olika teman och olika typ av tonalitet – dvs om man pratar positivt eller negativt om temat.
- Teman sätts med hjälp av ett AI-verktyg och därefter görs en manuell kvalitetssäkring. 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?

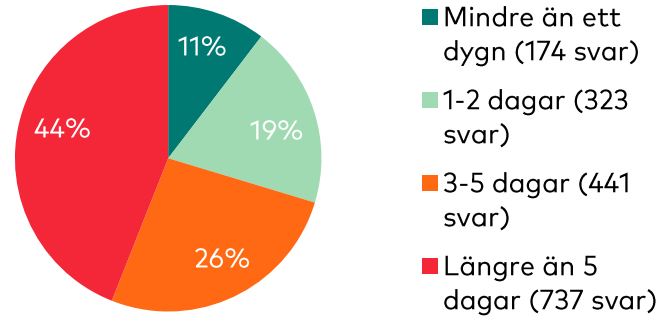


Pajdiagrammen på denna sida är baserade på totalsnittet i årets servicemätning. Samtliga invånare som svarat nej på frågan ovan.

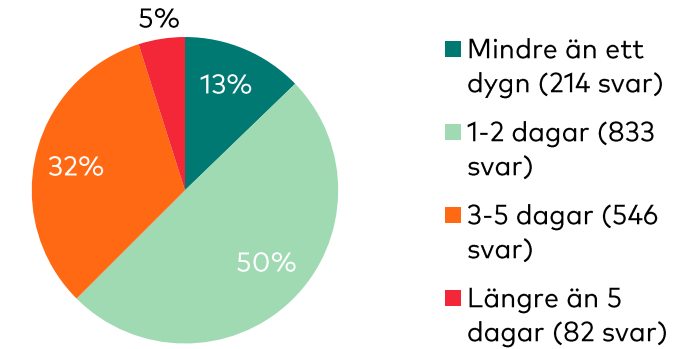
Resultatet för Västerås kommun ser ni i tabellen till höger nedanför pajdiagrammen.

För Västerås kommun var det i år 4 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?



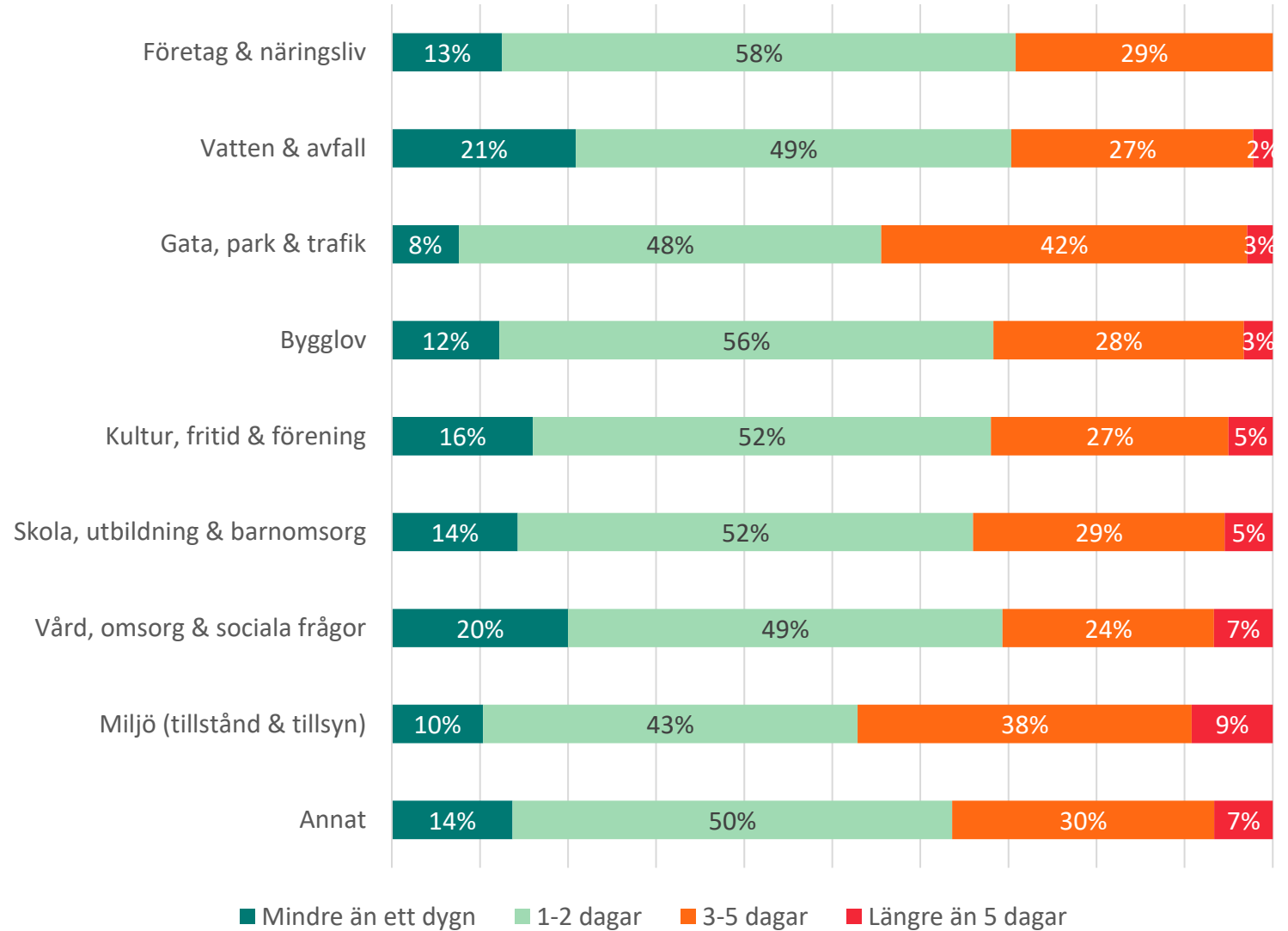
Västerås kommun	Hur lång tid har det gått sen du mailade/kontaktade kommunen?	Vad ser du som skälig tid för att få svar från kommunen på e-post?
Mindre än ett dygn	0%	0%
1-2 dagar	0%	50%
3-5 dagar	25%	50%
Längre än 5 dagar	75%	0%

Väntetid på e-post per ärendekategori

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

Totalt resultat från årets servicemätning från de invånare som ännu inte fått svar på sin fråga till kommunen.

- "Vatten & avfall" samt "Vård, omsorg & sociala frågor" har högst andel som väntat i mindre än ett dygn på svar.
- Det är jämnt mellan kategorierna och vi ser inga stora generella skillnader mellan hur länge man väntar på svar på e-post över landet. Nedbrutet per kommun kan det va betydligt större skillnader.





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
-  Fördjupande tjänster inom analys
-  Organisationsutvecklare

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



Blogg



Kunskapsbank

Brilliant