

Resultatrapport

SKR Servicemätning

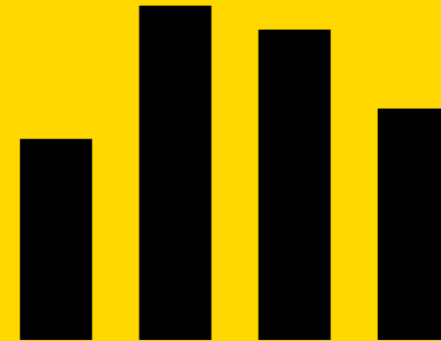
2022

Tjörns kommun

Brilliant

En ny servicemätning

- 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 63 kommuner.



Vi mäter invånarnas serviceupplevelse

→ Den riktiga upplevelsen

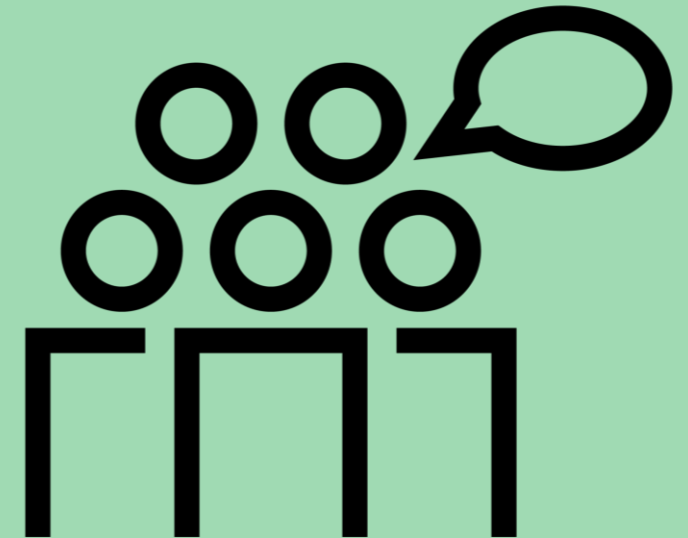
Vi utgår ifrån invånarnas perspektiv när de kontaktar sin kommun via den primära kontaktvägen. Det är invånarens egna bedömning och kommentar som ligger till grund för resultatet.

→ 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

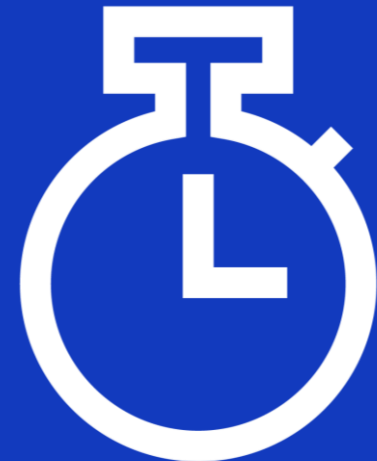
Servicemätningen ska vara enkel att delta i, jämförbar och inkluderande för alla kommuner som vill delta, oavsett om kommunen har ett kontaktcenter eller annan lösning som primär kontaktkanal.



Metod

- Så gick mätningen till

- Mätningen pågick mellan 14 mars - 13 maj 2022.
- Enkät skickades ut via e-post och/eller SMS med respektive kommun som avsändare.
- Varje kommun fick möjlighet att samla in upp till 200 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.
- 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 uppföljningsverktyg.



Flöde inkommande telefoni

1) Samtal in till kommunens huvudsakliga kontaktväg



2) Dagens samtal samlas i en lista



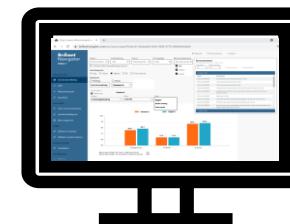
3) Listan laddas upp i Brilliants SFTP-mapp



4) Enkät skickas ut till invånare via SMS

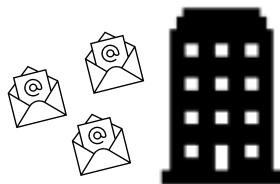


5) Invånarens svar syns i realtid i Brilliants plattform

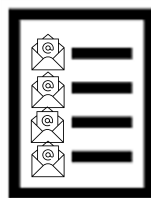


Flöde inkommande e-post

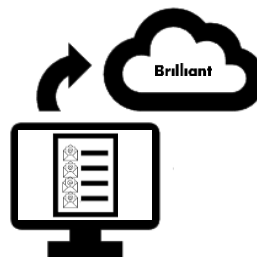
1) E-post in till kommunens centrala och primära e-postlåda



2) Veckans inkommande e-postadresser samlas i en lista



3) Listan laddas upp i Brilliants SFTP-mapp



4) Enkät via e-post skickas ut till invånarens e-postadress



5) Invånarens svar syns i realtid i Brilliants plattform





Övergripande resultat

Resultat inkommande telefoni

SKR Servicemätning 2022 – totalt resultat

2022 års mätning är nu färdigställd och vi ser en stor datamängd, totalt 11 099 enkätsvar som kommit in med en svarsfrekvens på 18%, vilket är i nivå med förväntan. Vi ser positivt på att i samband med mätningen har 55% även inkommit med en kommentar. Det tyder på att det finns ett stort engagemang bland invånarna att ge sin feedback i undersökningen.

Det vanligaste betyget att ge inom både Enkelhet och Bemötande var 5:or följt av 4:or som också ses som ett bra betyg. Andelen 1:or som tydligt vill markera sitt missnöje är ändå stor och bör ageras på inom respektive kommun, framförallt när det kommer till Enkelhet.

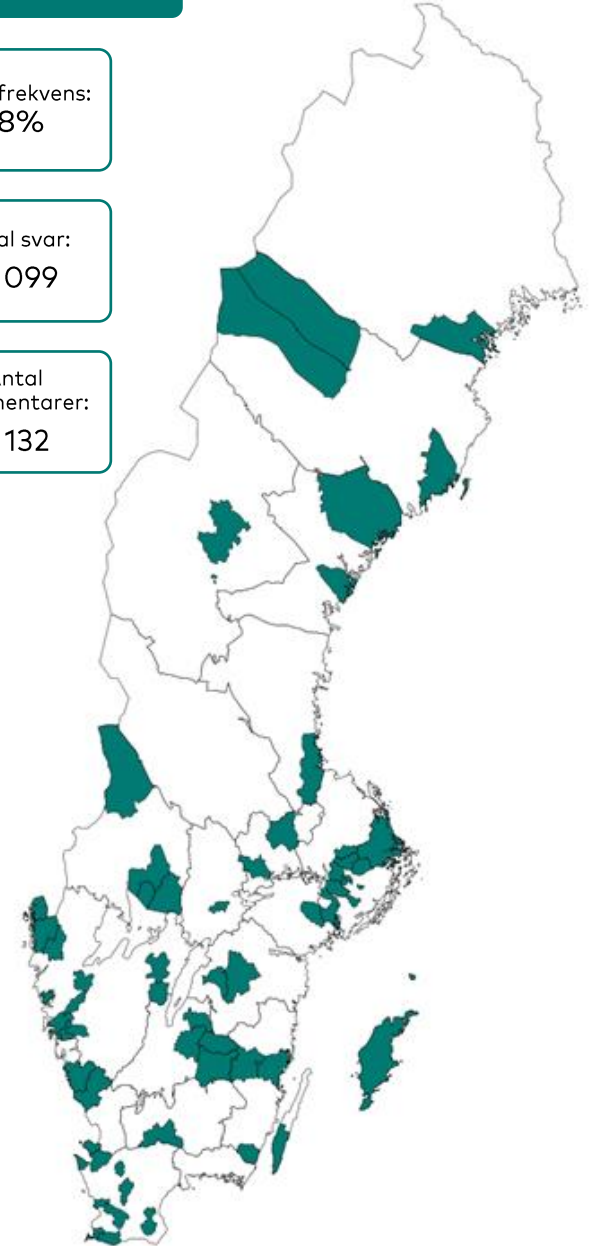
Snittindex på bemötande landar på 82,1 men med en stor spridning bland kommunerna. Kommunen med högst resultat på Bemötande ligger på 91,8. När det kommer till Enkelhet ligger högsta på 85,0.

Inkommande telefoni
Mätmetod SMS

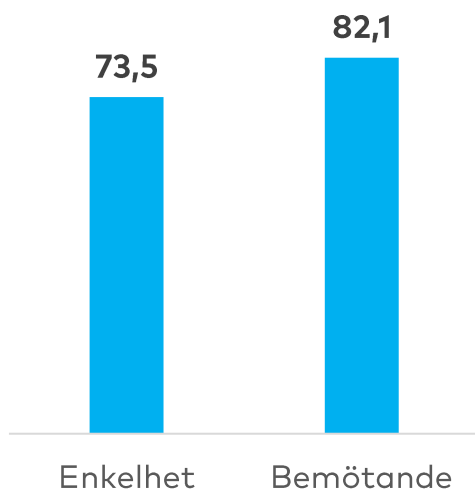
Svarsfrekvens:
18%

Antal svar:
11 099

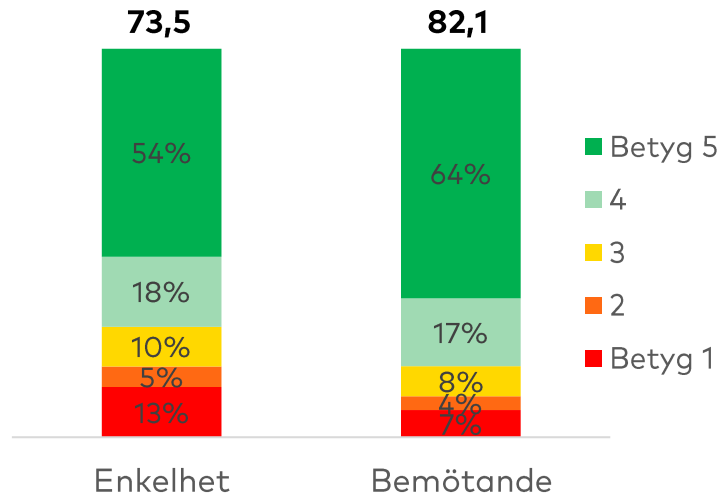
Antal kommentarer:
6 132



SKR Servicemätning - totalsnitt



Totalsnitt nedbrutet per betyg



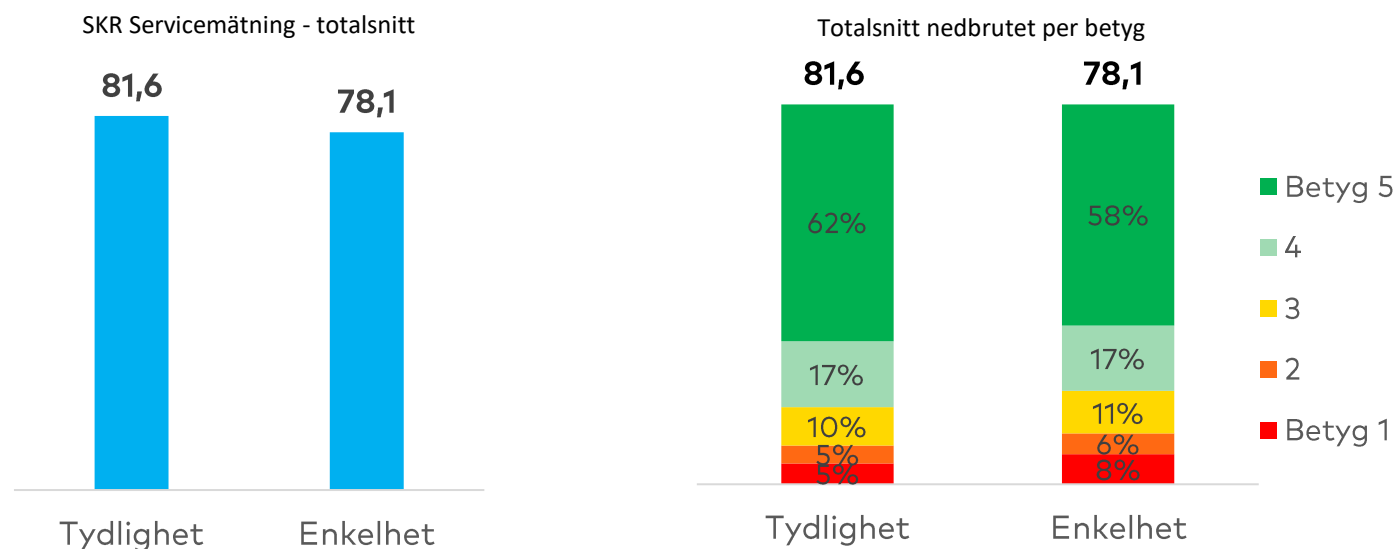
Resultat inkommande e-post

SKR Servicemätning 2022 – totalt resultat

2022 års mätning är nu färdigställd och vi ser en stor datamängd även inom e-post. Totalt har 3 991 enkätsvar kommit in med en svarsfrekvens på 19%, vilket är i nivå med förväntan. Även för e-post ser vi ett högt engagemang från invånarna att skriva en kommentar i undersökningen, hela 48% av respondenterna.

Mer än hälften ger högsta betyg både inom Tydlighet och Enkelhet. Här möter kommunerna invånarnas förväntan på en bra nivå, även om vi även här ser en stor spridning bland de deltagande kommunerna. Kommun med högst resultat på Tydlighet landade på 86,4 och på Enkelhet på 82,8.

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



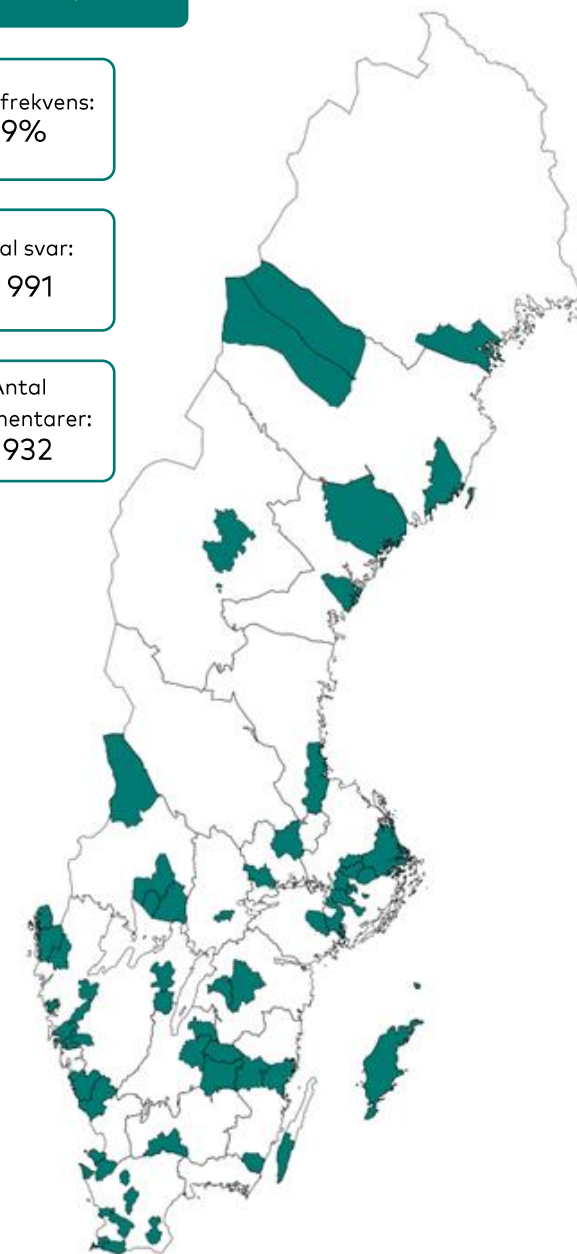
Inkommande e-post
Mätmetod e-post

Svarsfrekvens:
19%

Antal svar:
3 991

Antal
kommentarer:
1 932

Brilliant

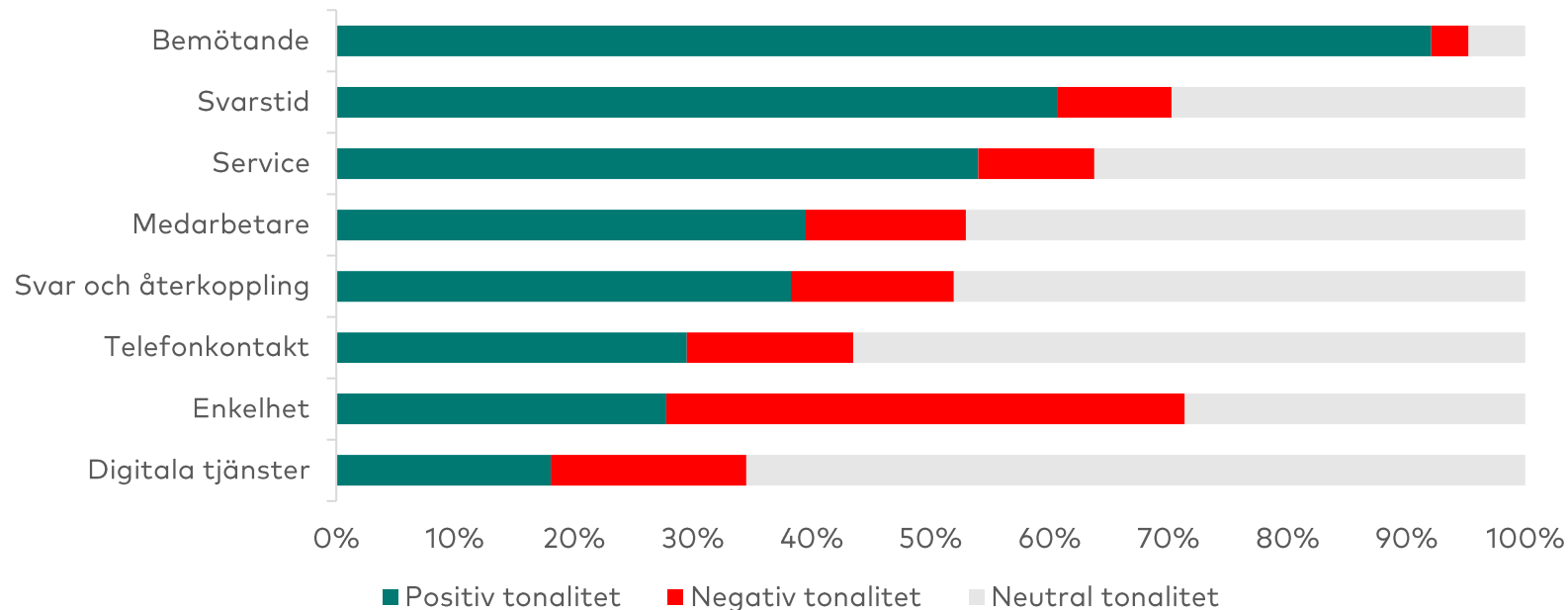


Analys av fritextkommentarer

- Det tema som har högst andel kommentarer med positiv tonalitet handlar om själva bemötandet. Brilliant ser återkommande när vi mäter serviceupplevelsen oavsett bransch och kontakt att andelen positiva kommentarer om själva medarbetaren och bemötandet alltid är högt. *Exempel på ord som förekommer i ett tema finner ni i appendix.*
- Det tema som har högst andel kommentarer med en negativ tonalitet är Enkelhet. 44% nämner olika typer av krångelfaktorer eller saker som gör att det inte upplevs enkelt. Det är 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 18% positiva respektive 16% negativa omnämnanen i kommentarerna om Digitala tjänster.

Teman	Andel kommentarer <small>(En kommentar kan innehålla flera teman)</small>
Svar och återkoppling	37%
Bemötande	26%
Svarstid	20%
Service	19%
Medarbetare	18%
Telefonkontakt	16%
Enkelhet	9%
Digitala tjänster	7%

Teman utifrån andel positiva kommentarer



Faktaruta:

Kommentarsanalys på samtliga kommuners kommentarer – 7 956 st.

Ett AI-verktyg har används 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.*

Kommentarsfrågan i enkäten var:

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

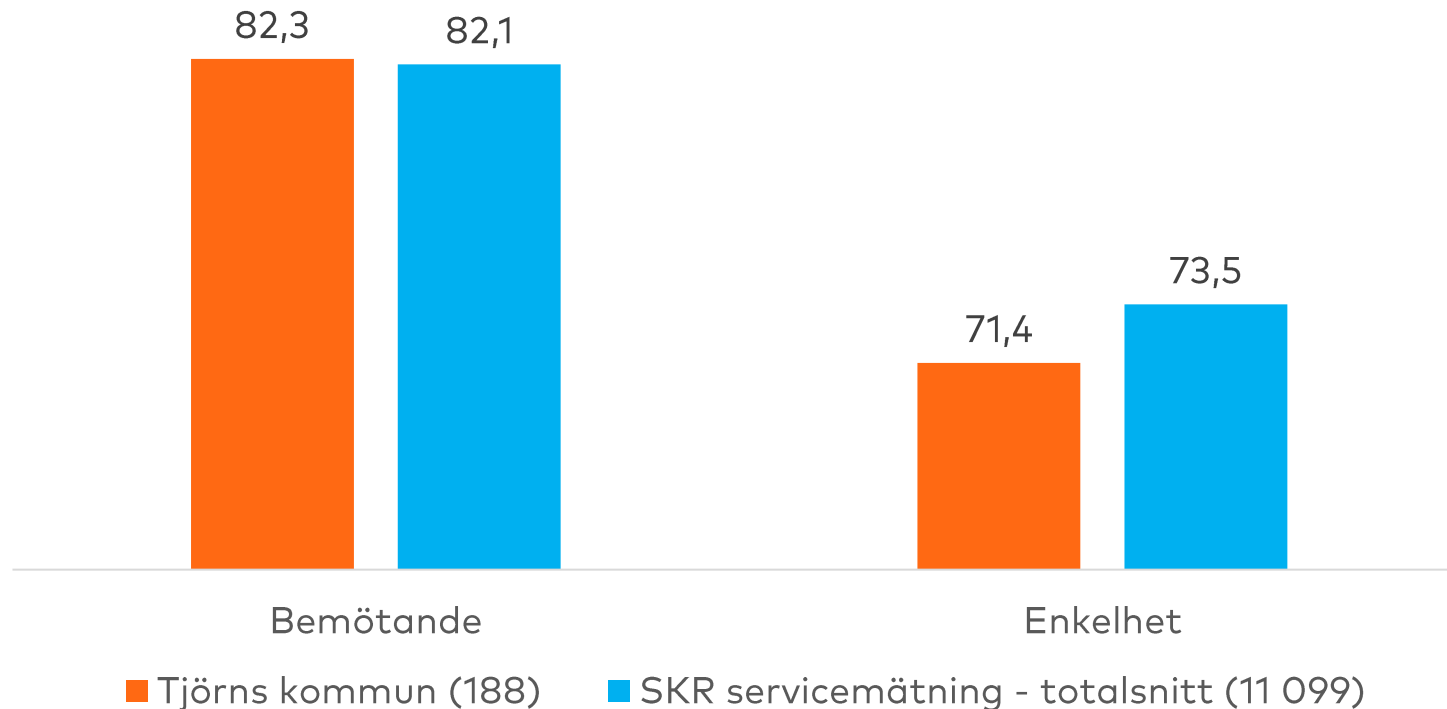


Resultat Tjörns kommun

Inkommande telefoni

Tjörns kommun jämfört med totalsnitt

Inkommande telefoni



Bemötande

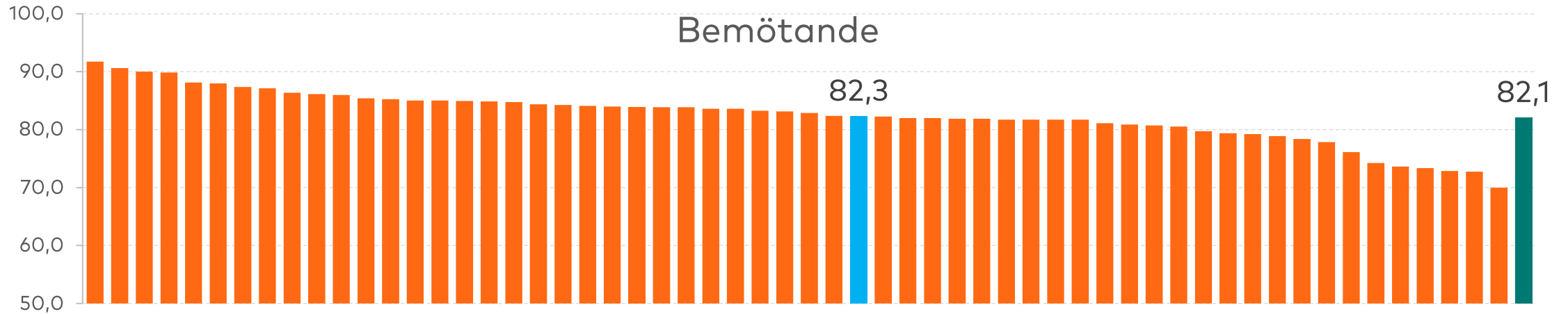
I din senaste kontakt med kommunens medarbetare, hur nöjd är du med bemötandet?

Enkelhet

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

Resultat per fråga med listplacering*

Inkommande telefoni



Totalsnitt:

BEMÖTANDE **82,1**

82,3



Inkommande
telefoni

Totalsnitt:

ENKELHET **73,5**

71,4

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.

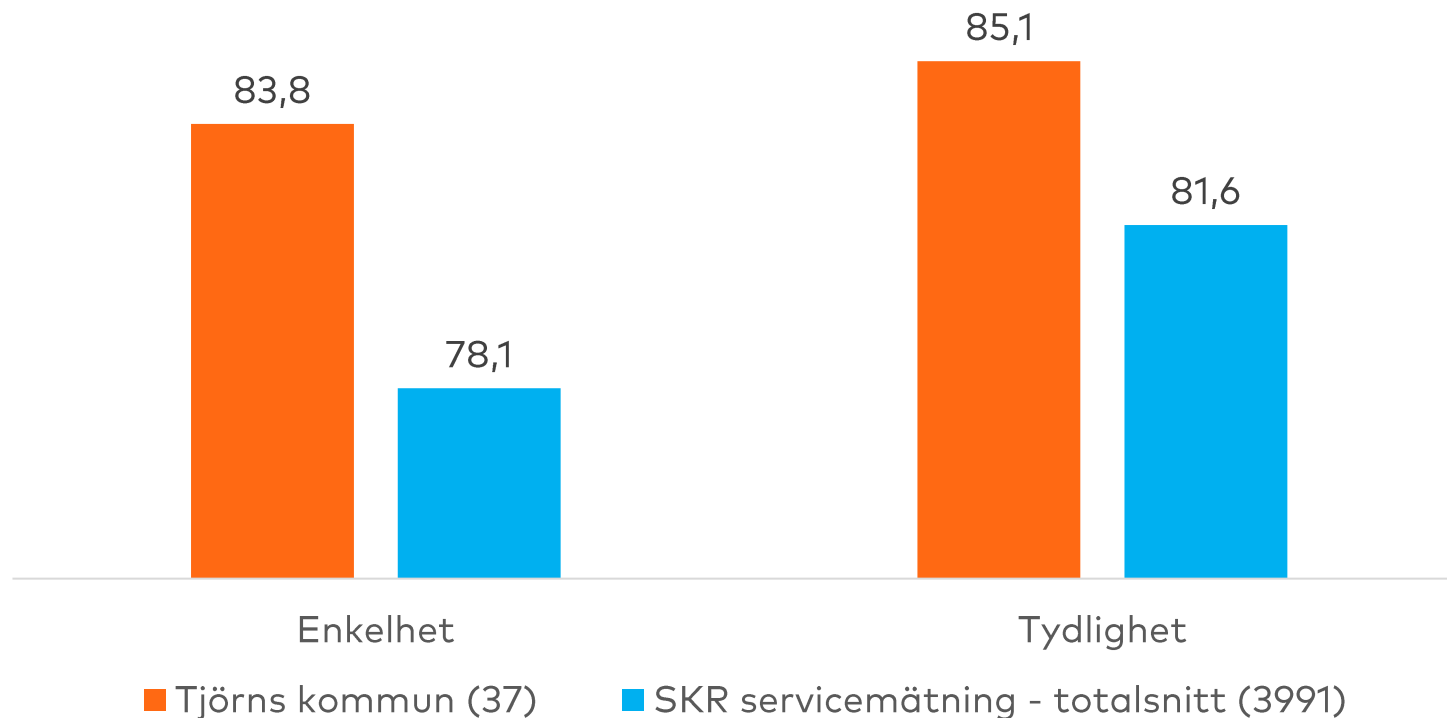


Resultat Tjörns kommun

Inkommande e-post

Tjörns kommun jämfört med totalsnitt

Inkommande e-post

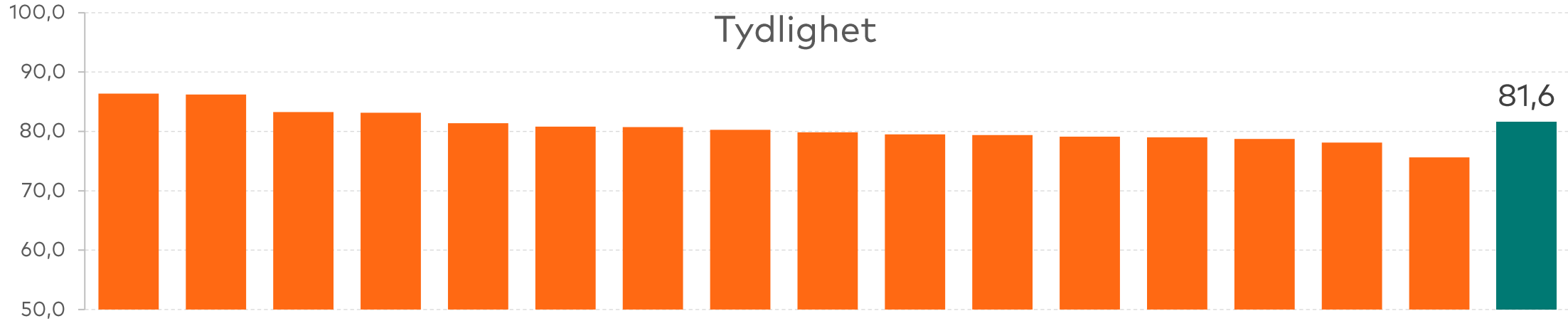


Tydlighet
Upplövde du svaret från kommunens medarbetare som tydligt?

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

Resultat per fråga med listplacering*

Inkommande e-post



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

Totalsnitt:
TYDLIGHET 81,6

85,1



Inkommande
e-post

Totalsnitt:
ENKELHET 78,1

83,8

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 invånaren 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 på e-post genom att leta efter vanliga orsaker till mindre upplevd enkelhet, som tex. återkontakter, återupprepad information, krångliga processer, låg tillgänglighet etc.

Notera att vid under 30 svar bör resultatet tas med viss försiktighet då felmarginal är relativt stor vid det antalet enkätsvar.

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 9) och hur Brilliants indexvärde räknas ut mm.

Brilliant

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



■ Ja (37 svar) ■ Nej (16 svar)



Diagrammen på denna sida är baserade på invånarna från Tjörns kommun som har svarat **nej** på frågan ovan. Resultatet från hela undersökningen ser ni i faktarutan nedan.

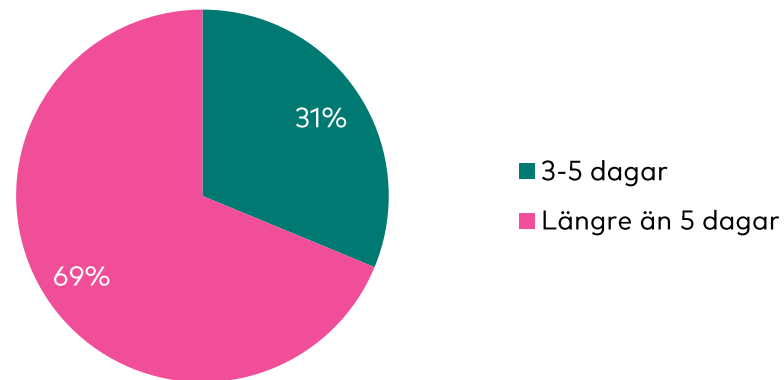
Faktaruta:

Totalt resultat från undersökningen 2022

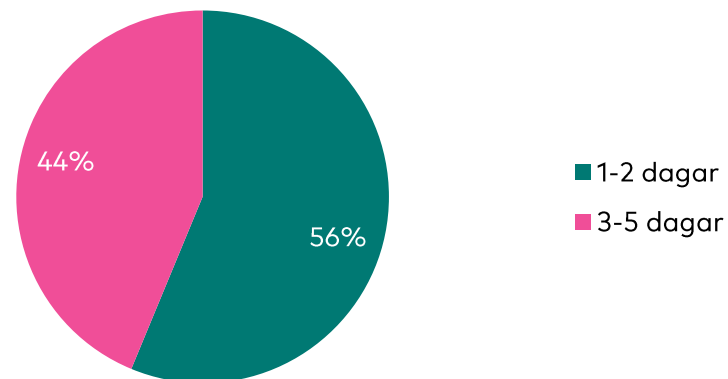
Gällande svarstid för e-post så är det en klar majoritet (63%) som anser att skälig svarstid för att få svar på e-post från kommunen är inom 2 dagar. 11% anser att det bör ske redan inom ett dygn. 32% ser dock 3-5 dagar som en skälig svarstid.

Resultatet grundas på 1472 respondenter

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



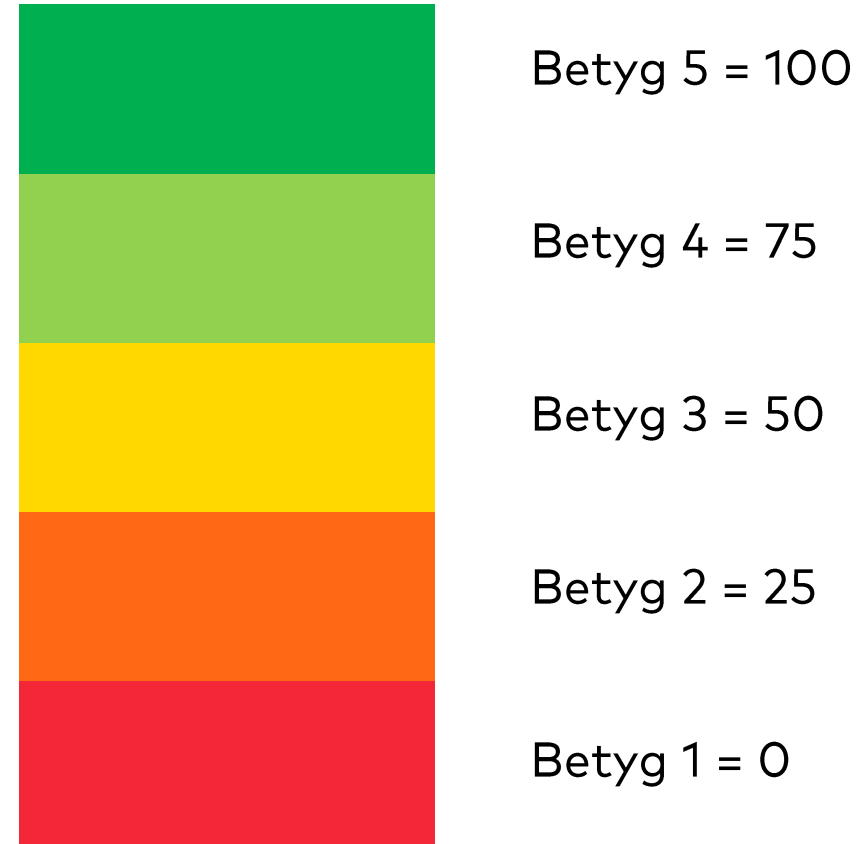
Vad ser du som skälig tid för att få svar från kommunen på e-post



Indexvärde

- Hur räknas det ut?

- Vid mätning av beteenden är en likertskala en av de mest populära och pålitliga metoderna.
- En likertskala mäter attityder och beteenden med hjälp av svarsalternativ som sträcker sig från den ena ytterligheten till den andra (till exempel från "inte alls troligt" till "mycket troligt").
- Skalan motsvarar ett medelvärde av de besvarade enkäterna, dvs ett resultat på 75 motsvarar att frågan fått betyg 4:a i snitt.



Brilliant

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

- 🖥️ Digitala plattformar för mätning
- 🔍 Fördjupande tjänster inom analys
- 🏢 Organisationsutvecklare

Vill er kommun djupdyka och ta nästa steg utifrån att arbeta med ert resultat från SKR:s servicemätning?

Vi på Brilliant hjälper gärna till och pratar vidare med er. Ni kan alltid maila oss på:

hejkommun@brilliantfuture.se ✉️

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



Blogg



Kunskapsbank

Brilliant