

Deltagande kommuner 2024

Resultatrapport

SKR Servicemätning 2024
Mjölby 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

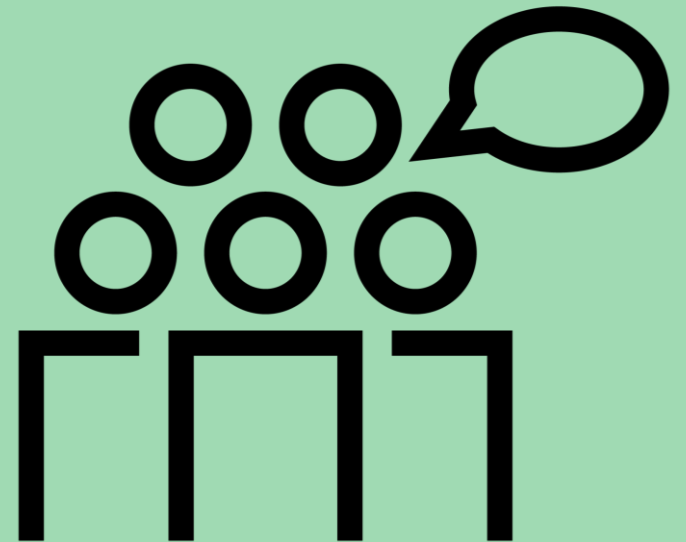
Vi utgår ifrån invånarnas perspektiv när de kontaktar sin kommun via den primära kontaktvägen. Det är invånarens egna bedömning och kommentar som ligger till grund för resultatet.

→ 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.

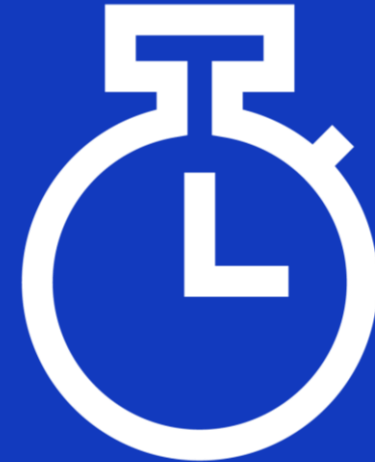
→ Inkluderande för alla

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.





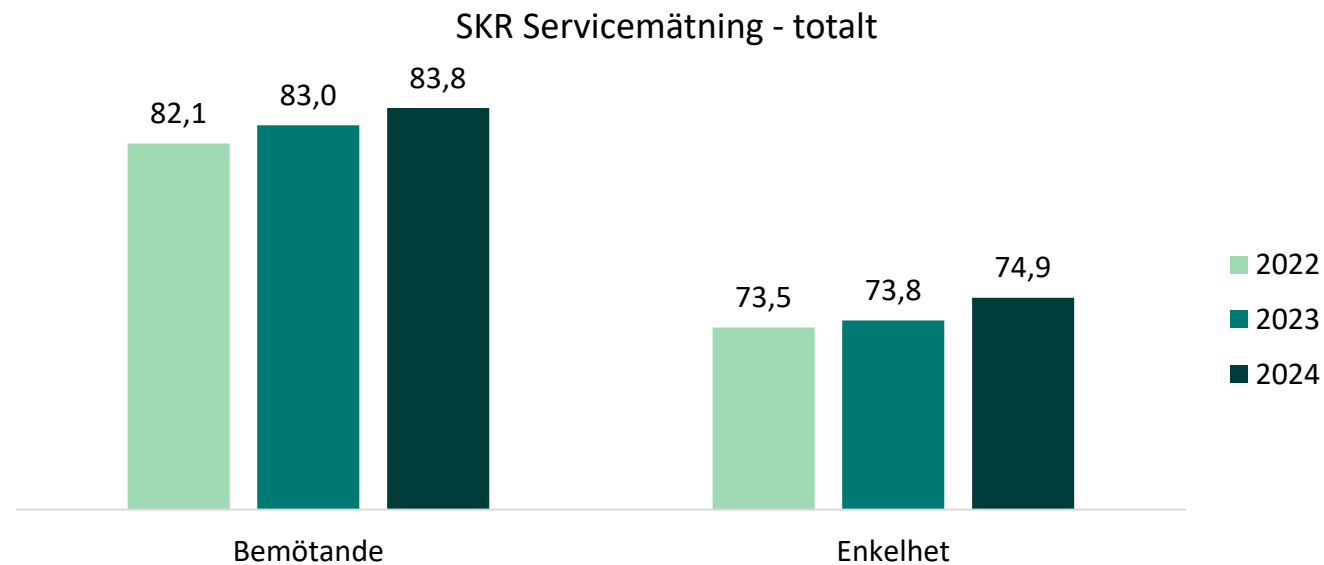
Övergripande resultat 2024

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).

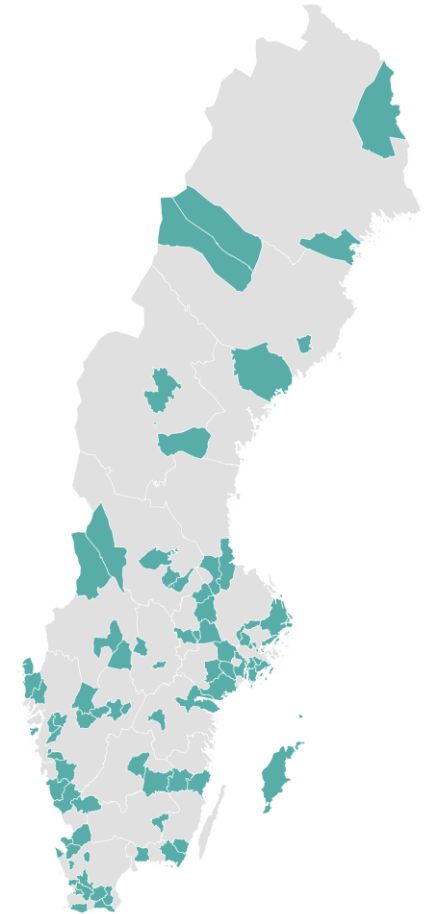


Inkommande telefoni Mätmetod SMS

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.

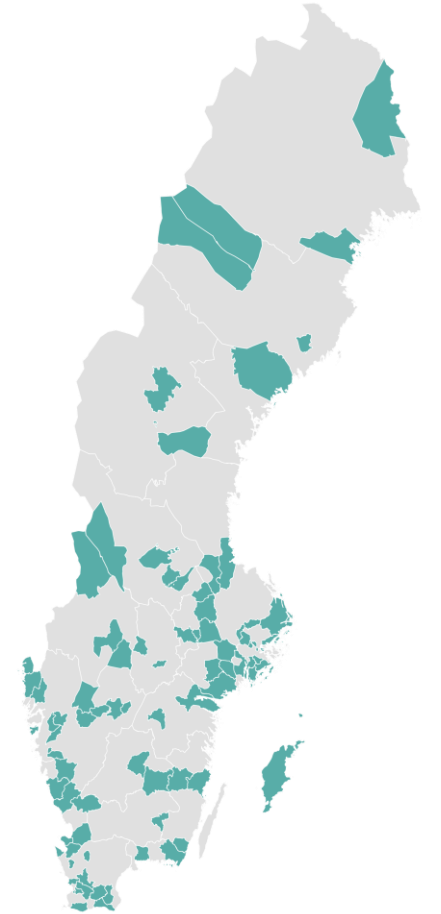
Resultatet för e-post bygger på svar från invånare som anger att de har fått svar från en medarbetare på kommunen gällande sitt ärende. Dvs. mänsklig kontakt och inte bara fått ett autosvar.

Inkommande e-post
Mätmetod e-post 

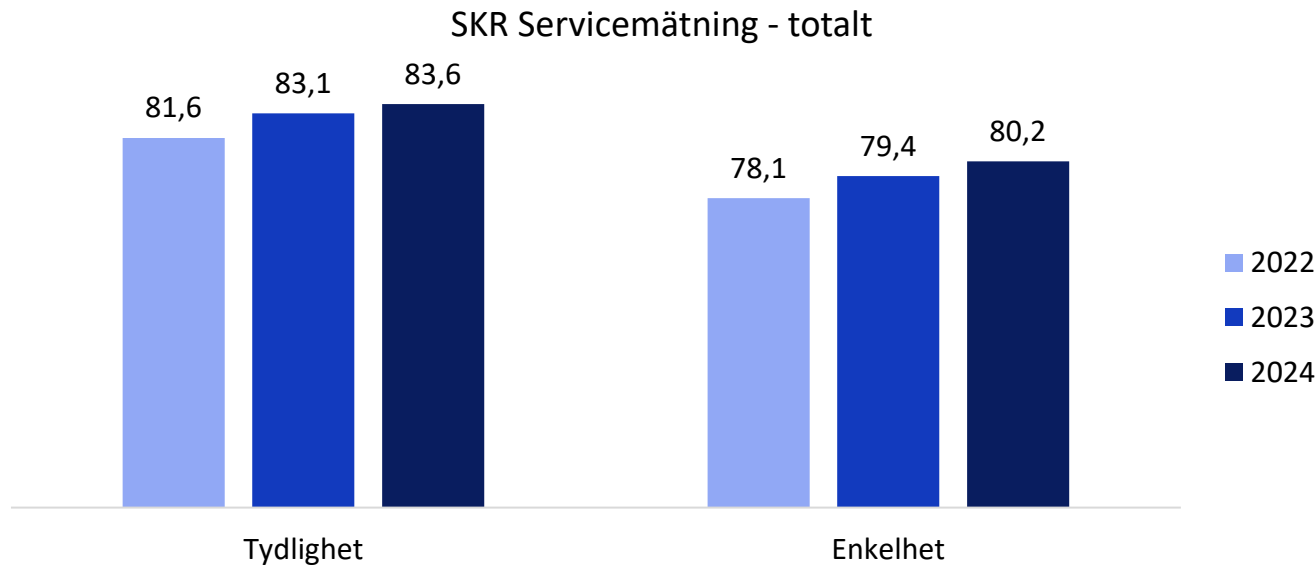
Svarsfrekvens:
16%

Antal svar:
5 611

Antal kommentarer:
2 663



SKR Servicemätning - totalt



Ärendekategori

”Vad gällde ditt ärende?”

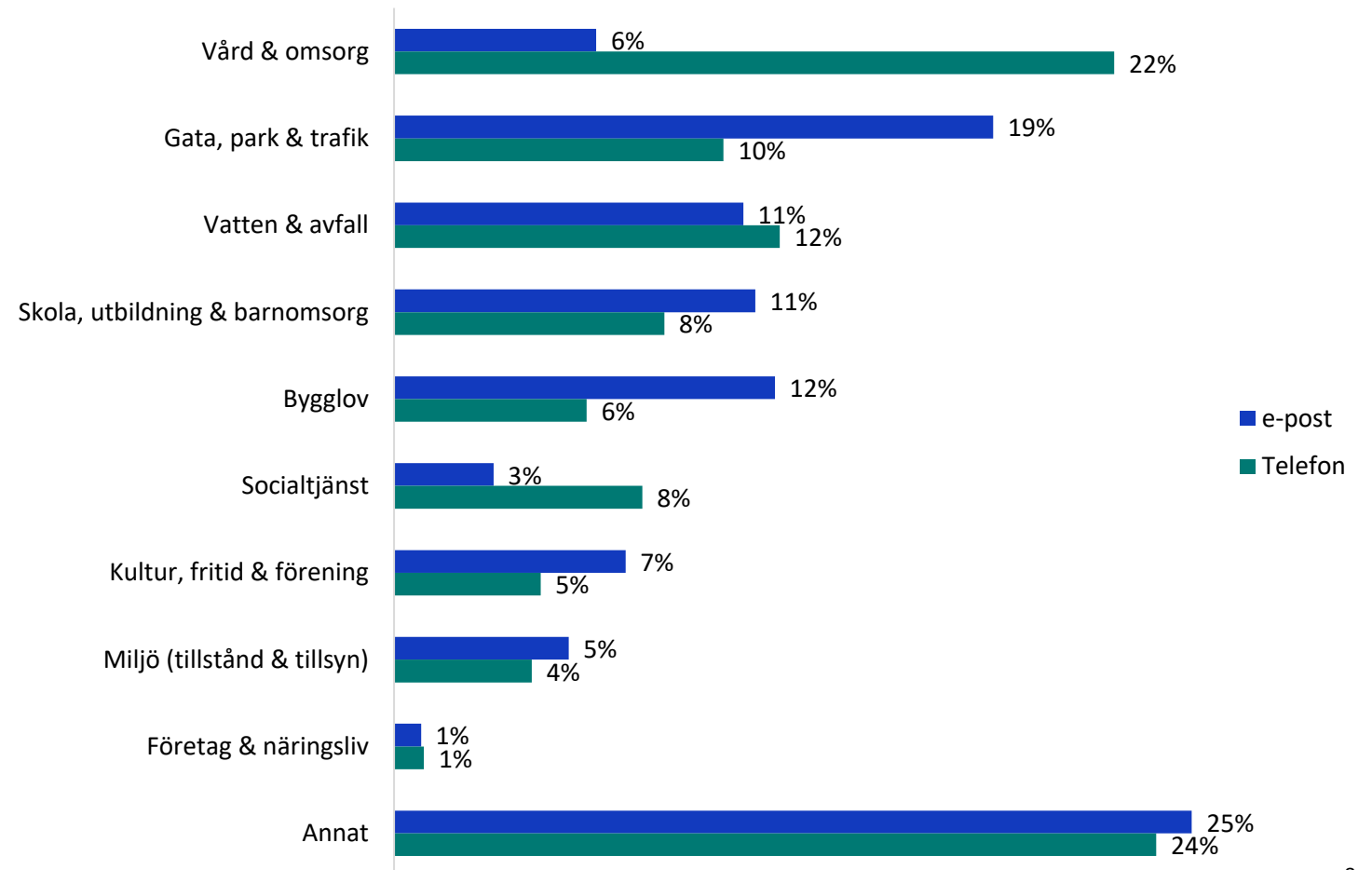
Nyhet för årets mätning är att den tidigare kategorin ”Vård, omsorg & sociala frågor” delades till två nya kategorier ”Vård & omsorg” samt ”Socialtjänst”.

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.

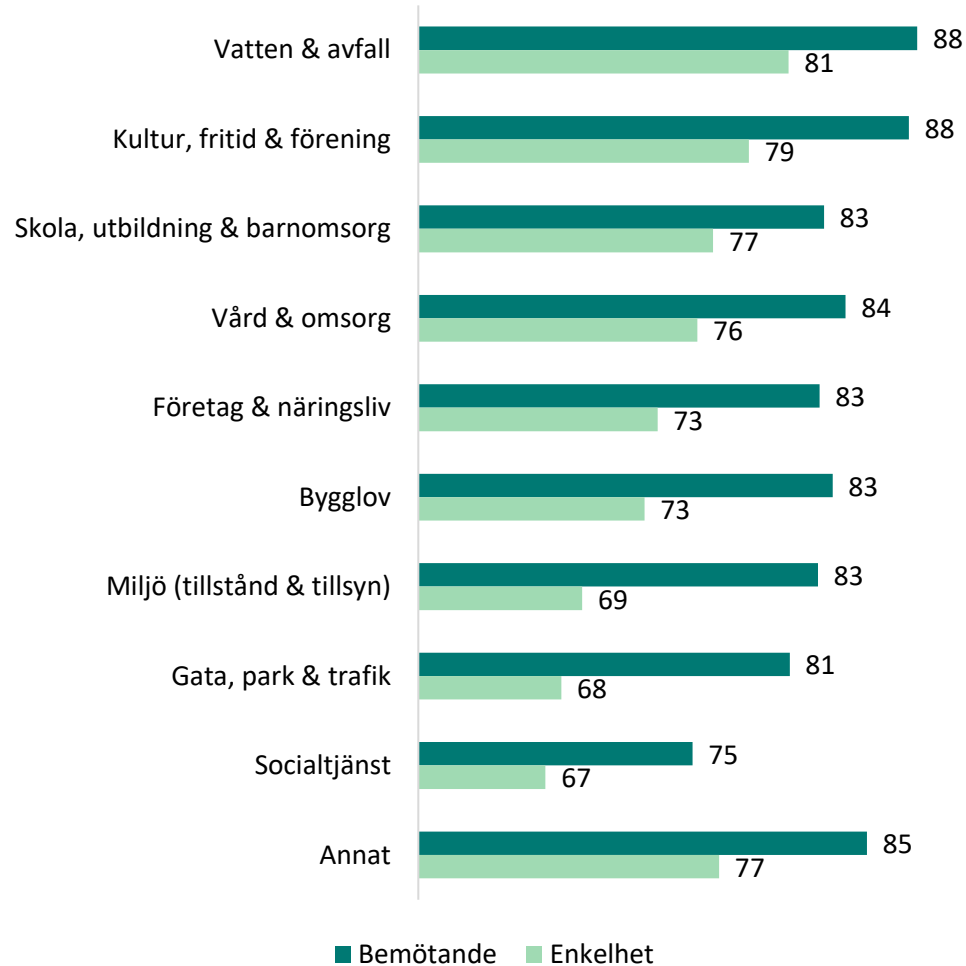
Andel svar per ärendekategori



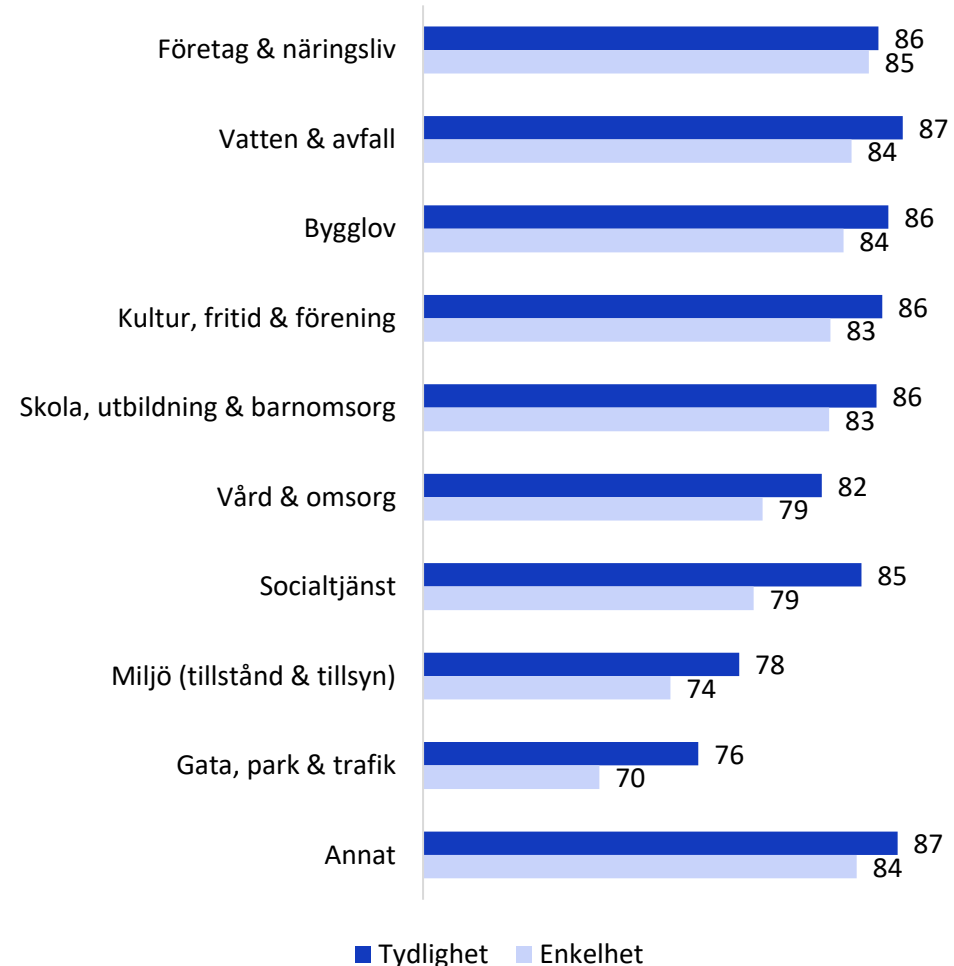
Ärendekategori – resultat per kanal och fråga

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

Telefon



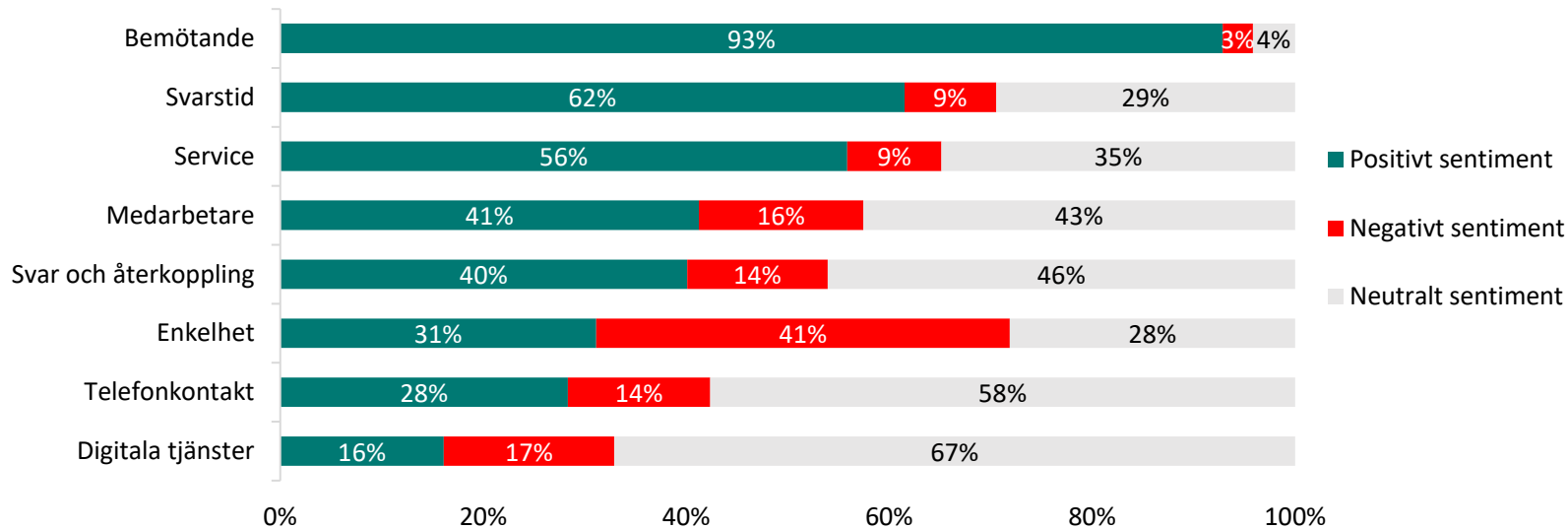
E-post



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 omnämmanden i kommentarerna om "Digitala tjänster".

Teman sorterade utifrån andel positiva kommentarer



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

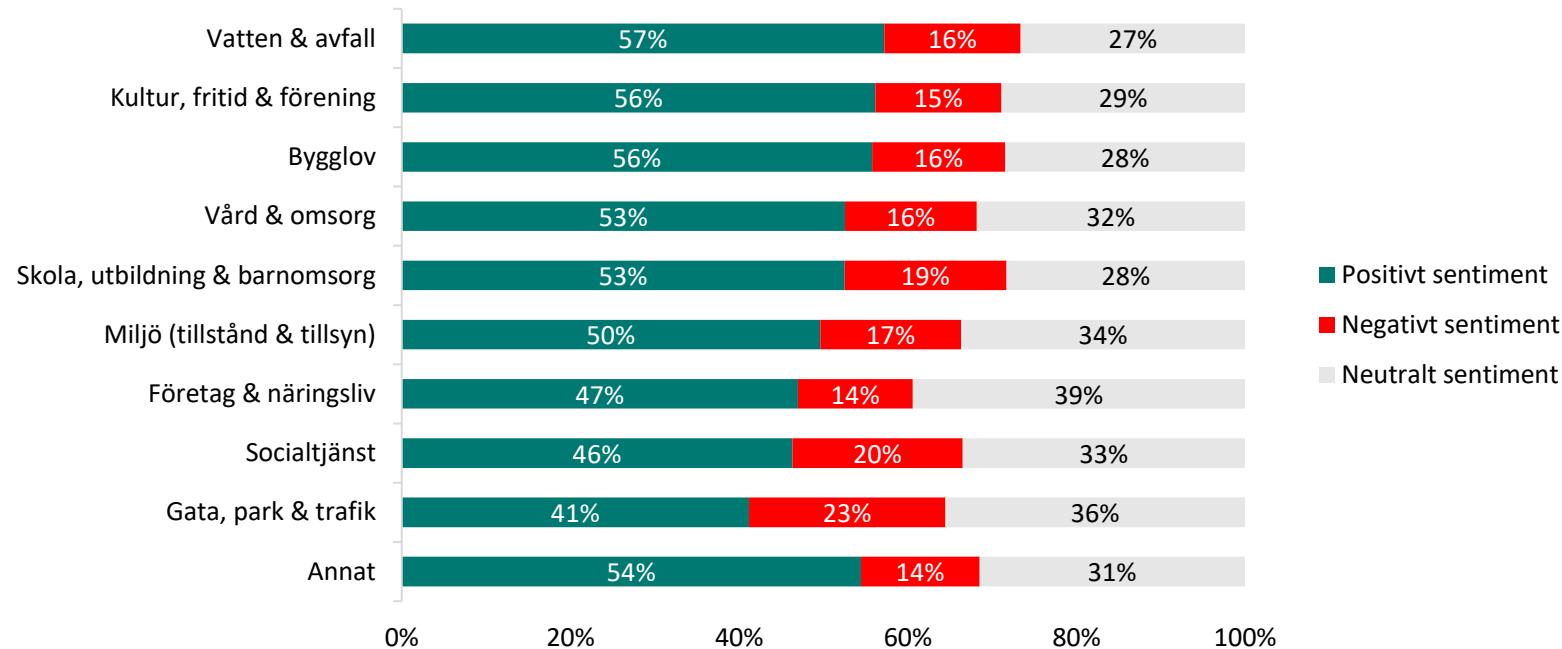
Teman	Andel kommentarer (En enskild kommentar kan innehålla flera teman)
Svar och återkoppling	35%
Bemötande	26%
Svarstid	21%
Service	17%
Medarbetare	17%
Telefonkontakt	16%
Enkelhet	9%
Digitala tjänster	6%

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.

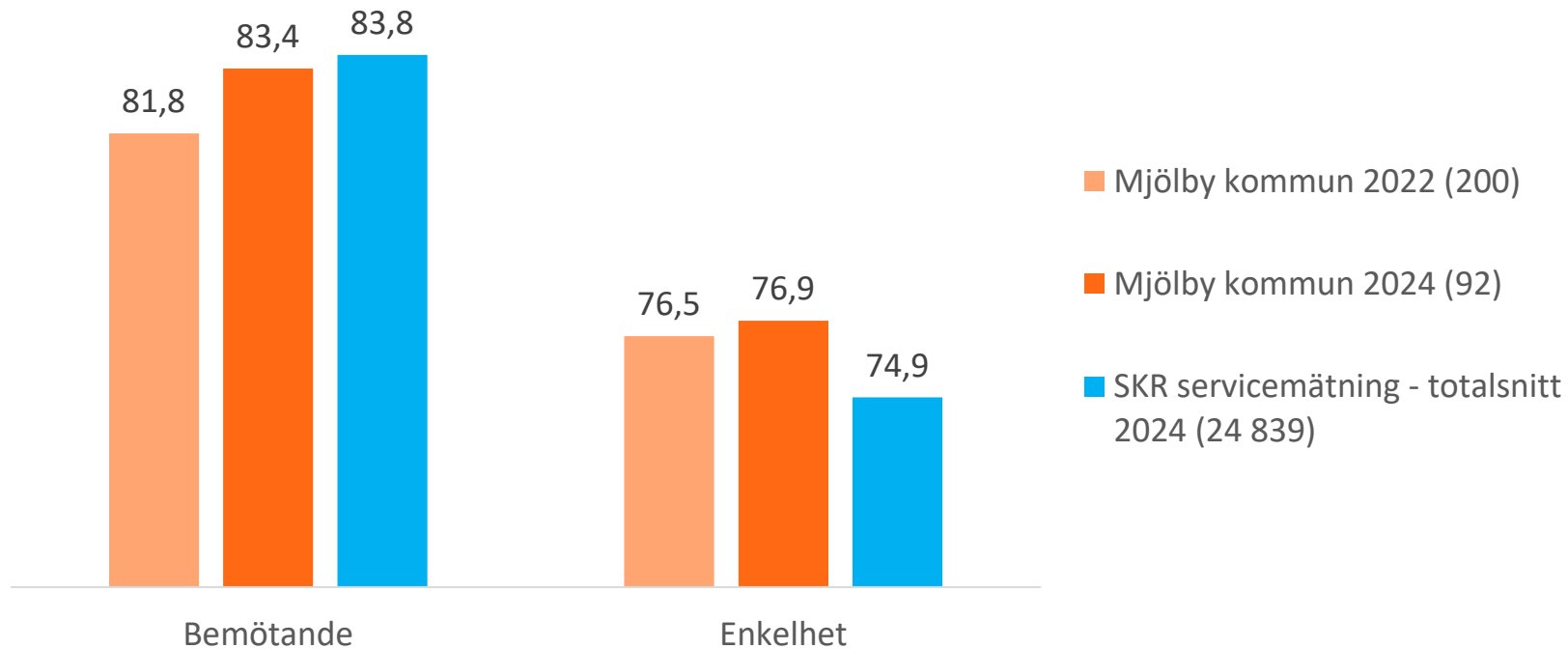


Resultat Mjölby kommun

Inkommande telefoni 2024

Mjölby kommun jämfört med totalsnitt

Inkommande telefoni



Frågor som ställs i enkäten:

Bemötande

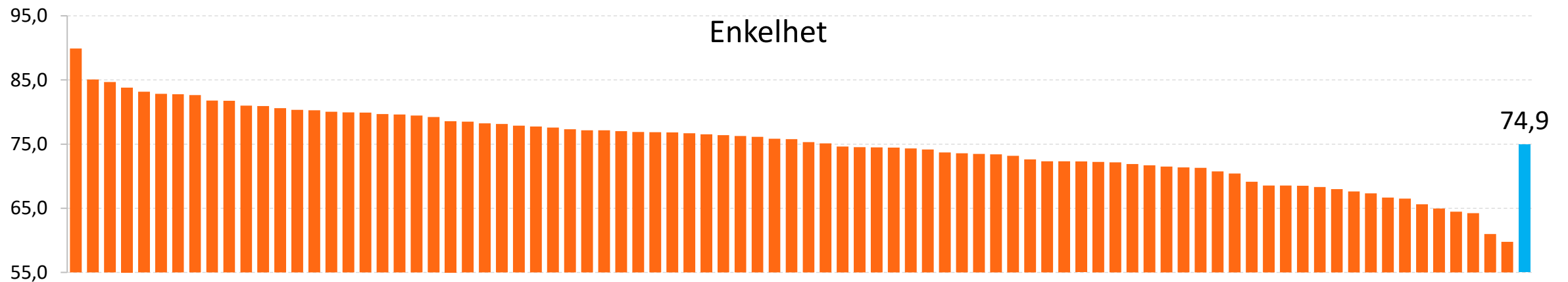
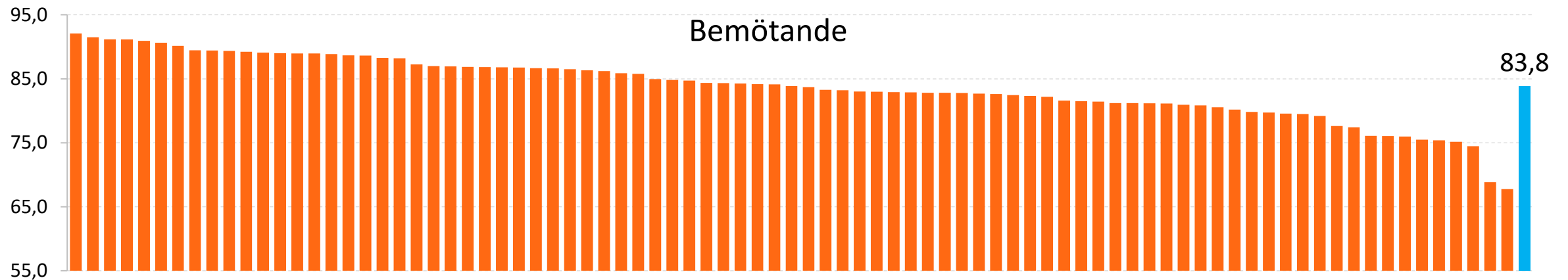
I din senaste kontakt med kommunens medarbetare, hur nöjd är du med bemötandet?

Enkelhet

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

Resultat per fråga med listplacering*

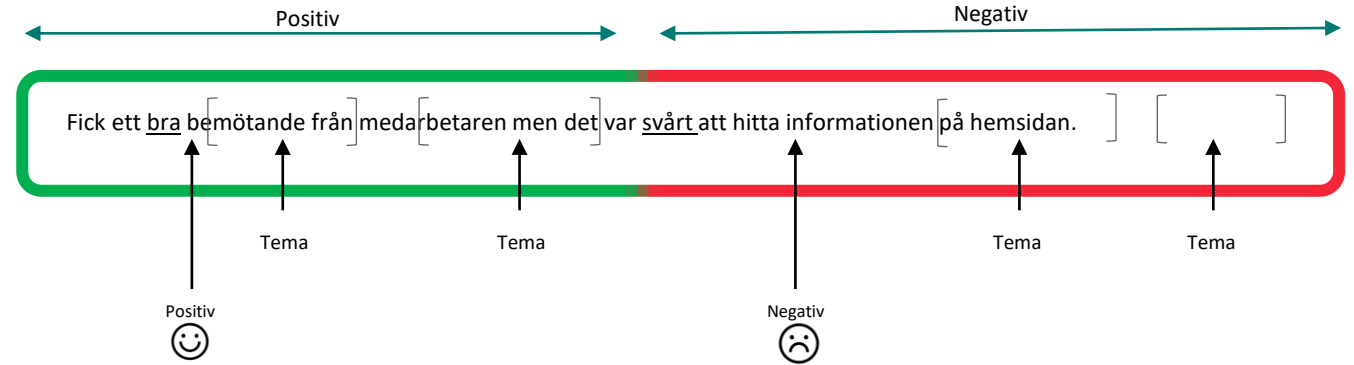
Inkommande telefoni



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

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 liksom exempelbilden innehålla flera olika teman och olika typer 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.