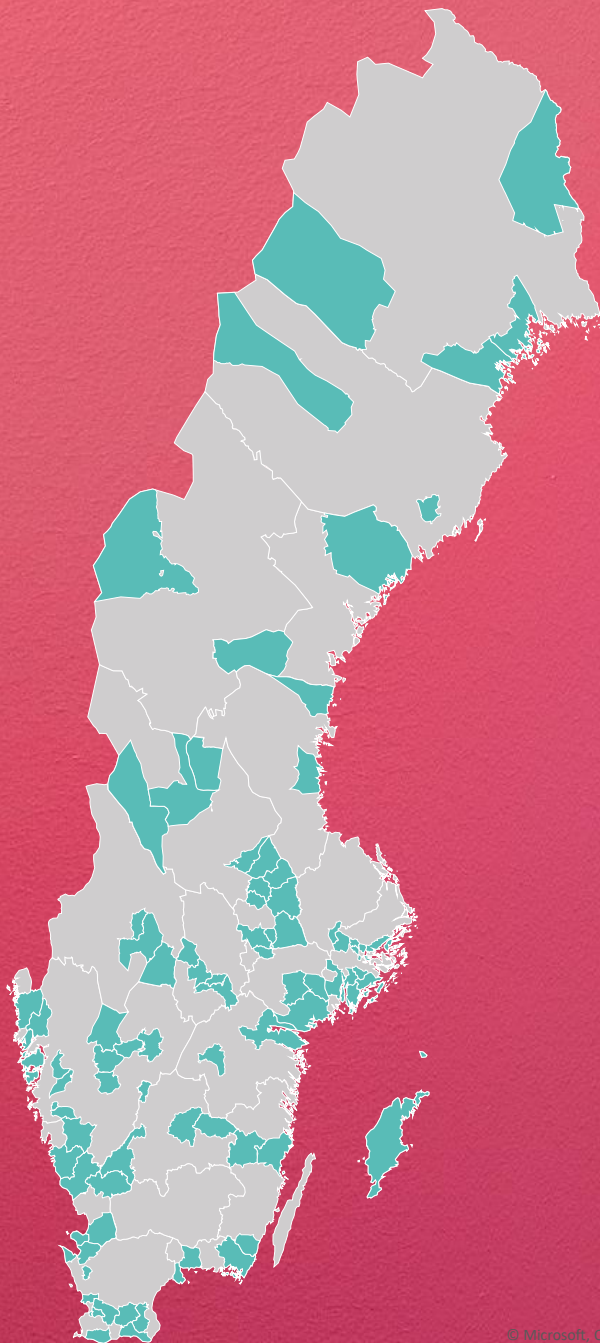




Använder Bing
© Microsoft, OpenStreetMap



Resultatrapport SKR Servicemätning 2025 (Deltagande kommuner)

Brilliant

Innehåll i rapport

LÄNK→ [Bakgrund och metod](#) 3-6

LÄNK→ [Totalt resultat](#) 7-11

LÄNK→ [Se din kommuns resultat](#) 12-15

→ [Tips på hur du kan arbeta med resultatet](#) 16



→ Ni kan även hitta resultatet från årets och tidigare undersökningar på

LÄNK [SKR:s hemsida.](#)

→ Sök på "servicemätning" på förstasidan

Fjärde 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 2025, deltog 95 kommuner.



Vi mäter invånarnas serviceupplevelse

→ Den riktiga upplevelsen

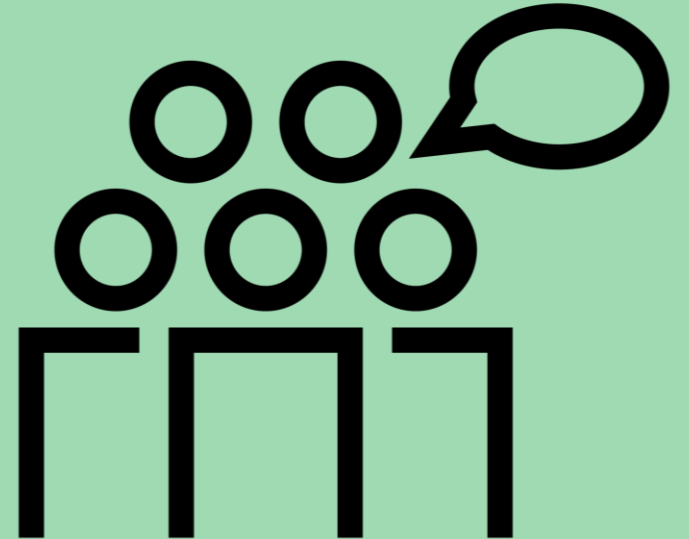
Vi utgår ifrån invånarnas perspektiv när de kontaktar sin kommun via den primära kontaktvägen. Det är invånarens egna bedömning och kommentar som ligger till grund för resultatet.

→ 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 17 mars - 16 maj 2025.
- 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 30 enkätsvar per kanal för att vara med i export till kolada. För att jämföras i resultat med andra kommuner rekommenderas minst 100 besvarade enkäter för minimal felmarginal.
- 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.





Totalt resultat 2025

Resultat inkommande telefoni

SKR Servicemätning 2025 – totalt resultat

Vi summerar det totala resultatet för 2025 och ser att resultatet för de 95 deltagande kommunerna har förbättrats igen gentemot tidigare år. Det är fortsatt en hög andel som lämnar en öppen kommentar (54%) och svarsfrekvensen landar på 19% precis som föregående år.

Båda frågorna (bemötande och enkelhet) förbättras i resultat och vi ser nu en tydlig trend över de senaste fyra åren. Det är en stor spridning i resultatet bland deltagande kommuner, men vi ser att de som har varit med tidigare år i de allra flesta fall förflyttar sig positivt.

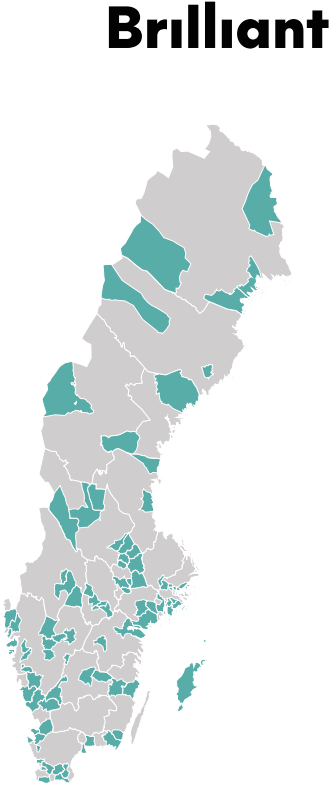
Inkommande telefoni

Mätmetod SMS 

Svarsfrekvens:
19%

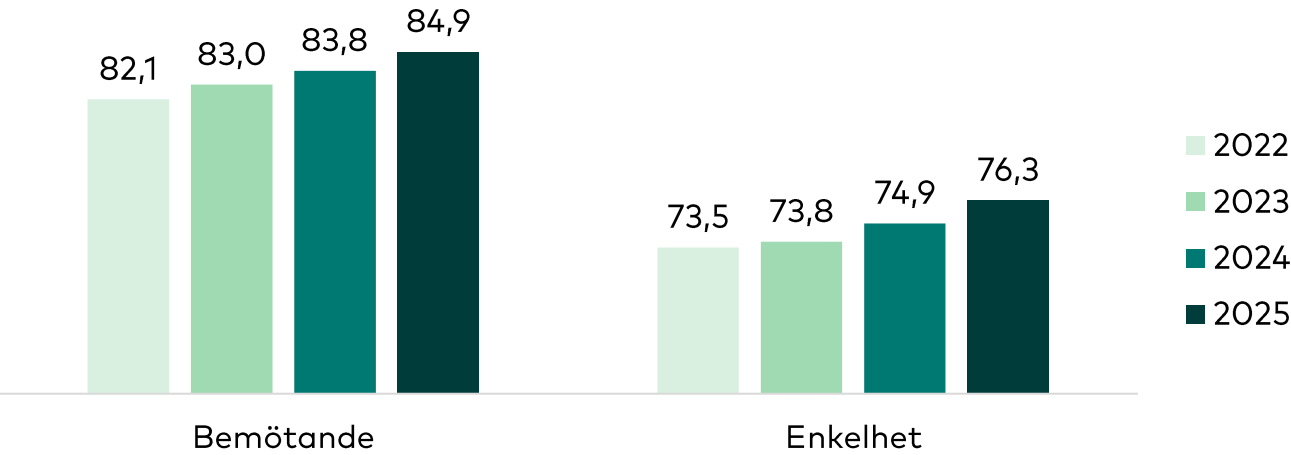
Antal svar:
27 897

Antal
kommentarer:
15 090



Brilliant

SKR Servicemätning – totalt resultat



Resultat inkommande e-post

SKR Servicemätning 2025 – totalt resultat

Vi summerar det totala resultatet för 2025 års servicemätning på e-post och har i år en något högre svarsfrekvens. 19% att jämföra med fjolårets 16%. Det är även här en hög andel öppna kommentarer och ca hälften av alla invånare förstärker sina enkätsvar med en fritextkommentar.

Resultatet för kanalen e-post är högre i år jämfört med 2024 års resultat och vi ser, likt för telefonin, en positiv utveckling år för år. Frågan om hur tydlig man upplever att kommunikationen är, får index 84,3 och enkelhet får index 81,1. Kommunerna i landet fortsätter förbättra sin service över e-post med skriftlig kommunikation. Spridningen i resultatet hos deltagande kommuner är dock stort även på e-post, likt resultatet 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 nästa bild för vidare information om skälig svarstid på e-post till kommunen.

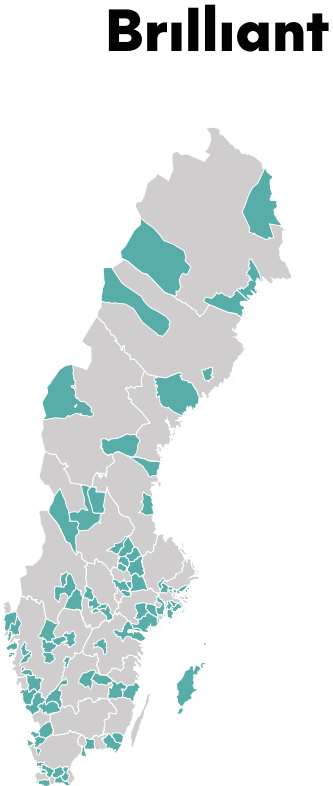
Inkommande e-post

Mätmetod e-post

Svarsfrekvens:
19%

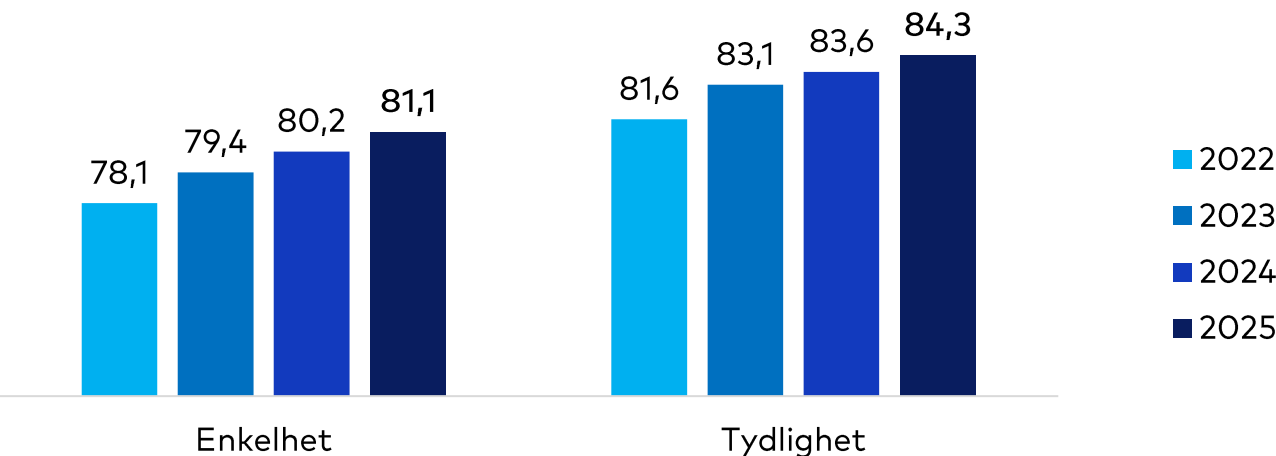
Antal svar:
5 955

Antal
kommentarer:
2 824



Brilliant

SKR Servicemätning – totalt resultat



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



Nej (1945) Ja (5955)

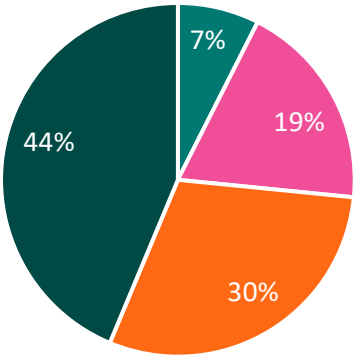


Pajdiagrammen på denna sida är baserade på totalresultatet i årets servicemätning. Detta är samtliga invånare som har svarat nej på om de fått återkoppling från en av kommunens medarbetare på e-post.

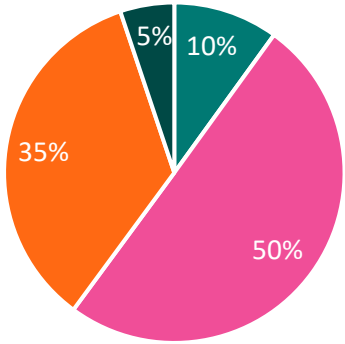
Dessa invånare har ej kunnat svara på enkätfrågorna om tydlighet och enkelhet men däremot fått chansen att ge feedback kring svarstider på e-post för sin kommun.

60% anser att skälig svarstid är inom 2 dagar, men endast 26% av de tillfrågade har väntat i 2 dagar eller mindre. Kommunerna har generellt ett stort glapp gällande svarstider på e-post gentemot invånarens förväntan.

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



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



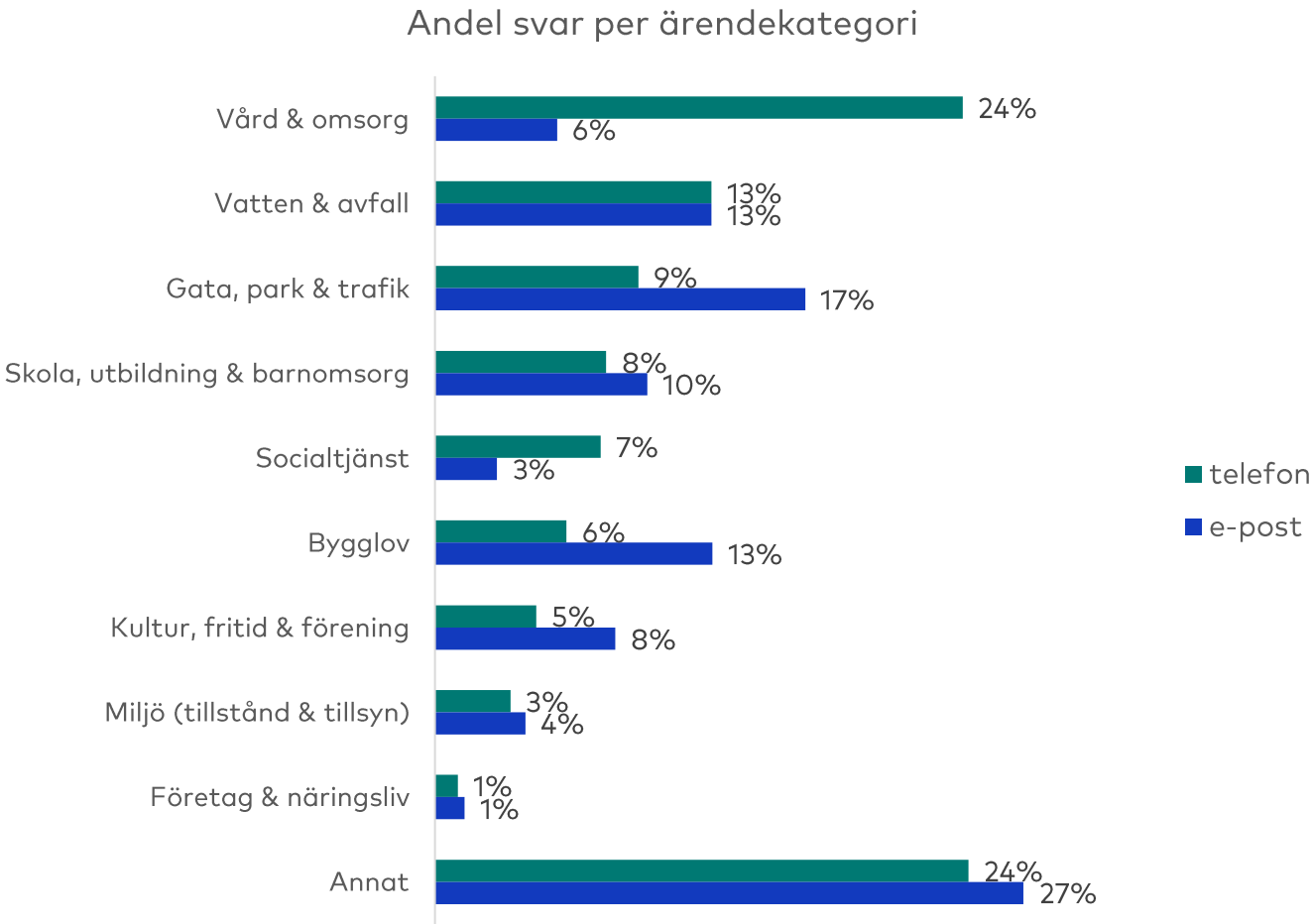
- Mindre än ett dygn
- 1-2 dagar
- 3-5 dagar
- Längre än 5 dagar

Ärendekategori

"Vad gällde ditt ärende?"

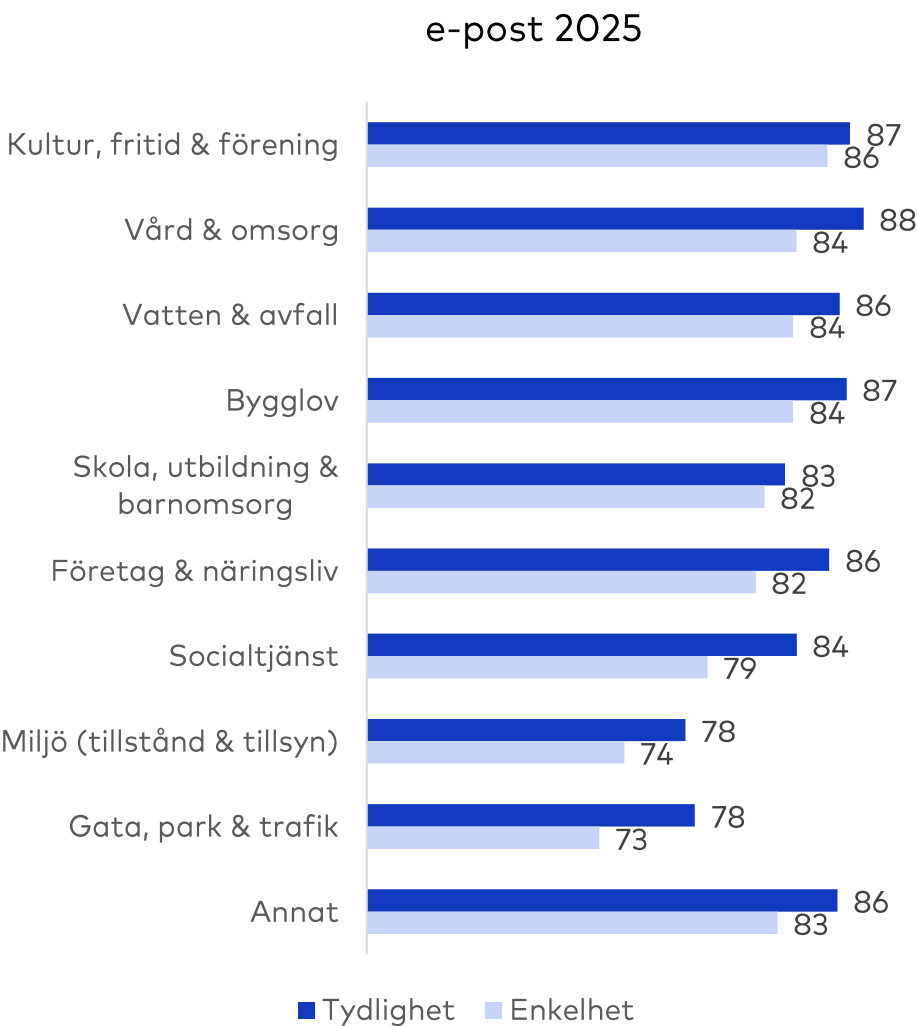
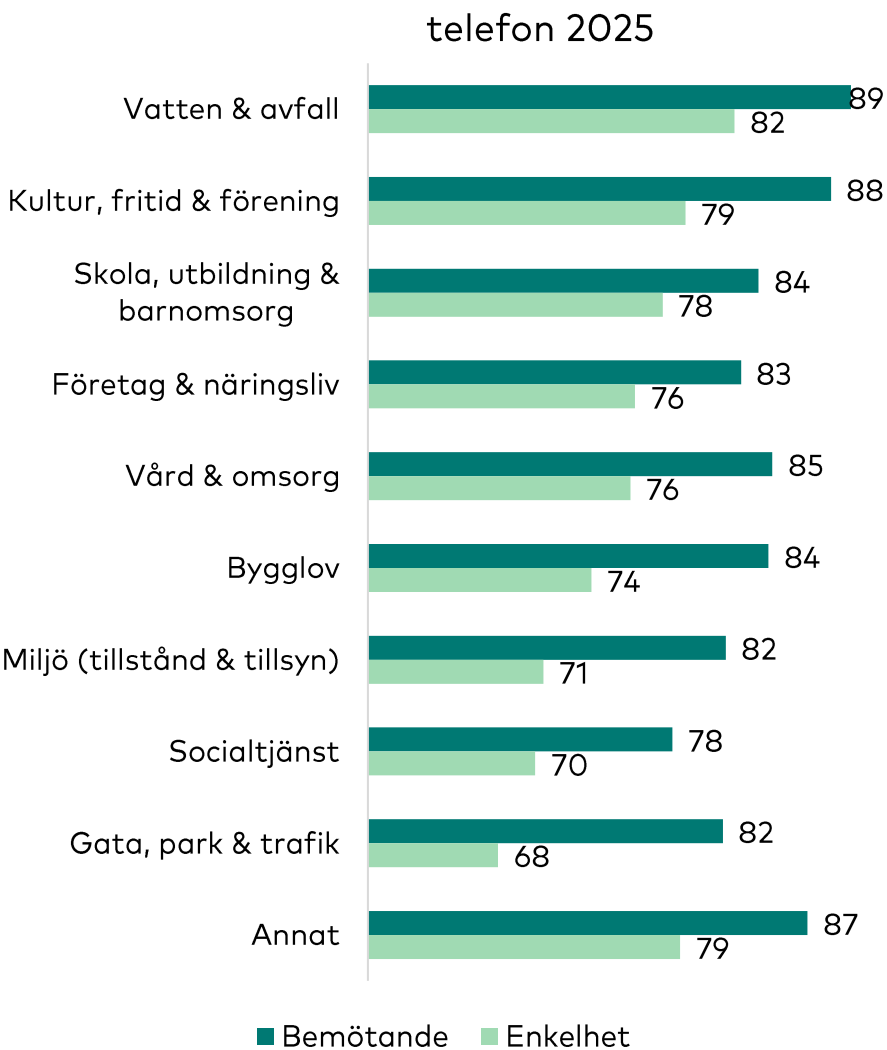
Invånarna får en chans att ange ärendetyp i kontakt med kommunen. Fördelningen ser ut enligt grafen till höger.

- Resultatet liknar tidigare år och vi ser några kategorier där man som invånare föredrar att använda telefon som kontaktväg till sin kommun.
- Tydligast är det för vård & omsorgsfrågor som är den största kategorin. Närmre en fjädedel av alla kontakter på telefon till en kommun i vårt land gäller vård & omsorg. På e-post är det endast 6% som är vård & omsorgsärenden.
- Bygglov och Gata, part & trafik är istället ärendetyper där de flesta kontakter sker över e-post.



Ärendekategori – resultat per kontaktkanal och fråga

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





Hur ser jag resultatet för vår kommun?

Instruktion för Brilliant's plattform och SKR:s web.

En komplett webrapport finner ni på SKRs hemsida

Här hittar ni:

- Er placering jämfört med övriga deltagande kommuner
- Historik från tidigare års Servicemätningar
- Länk till Kolada där ni finner nyckeltal från denna Servicemätning samt mycket mer.



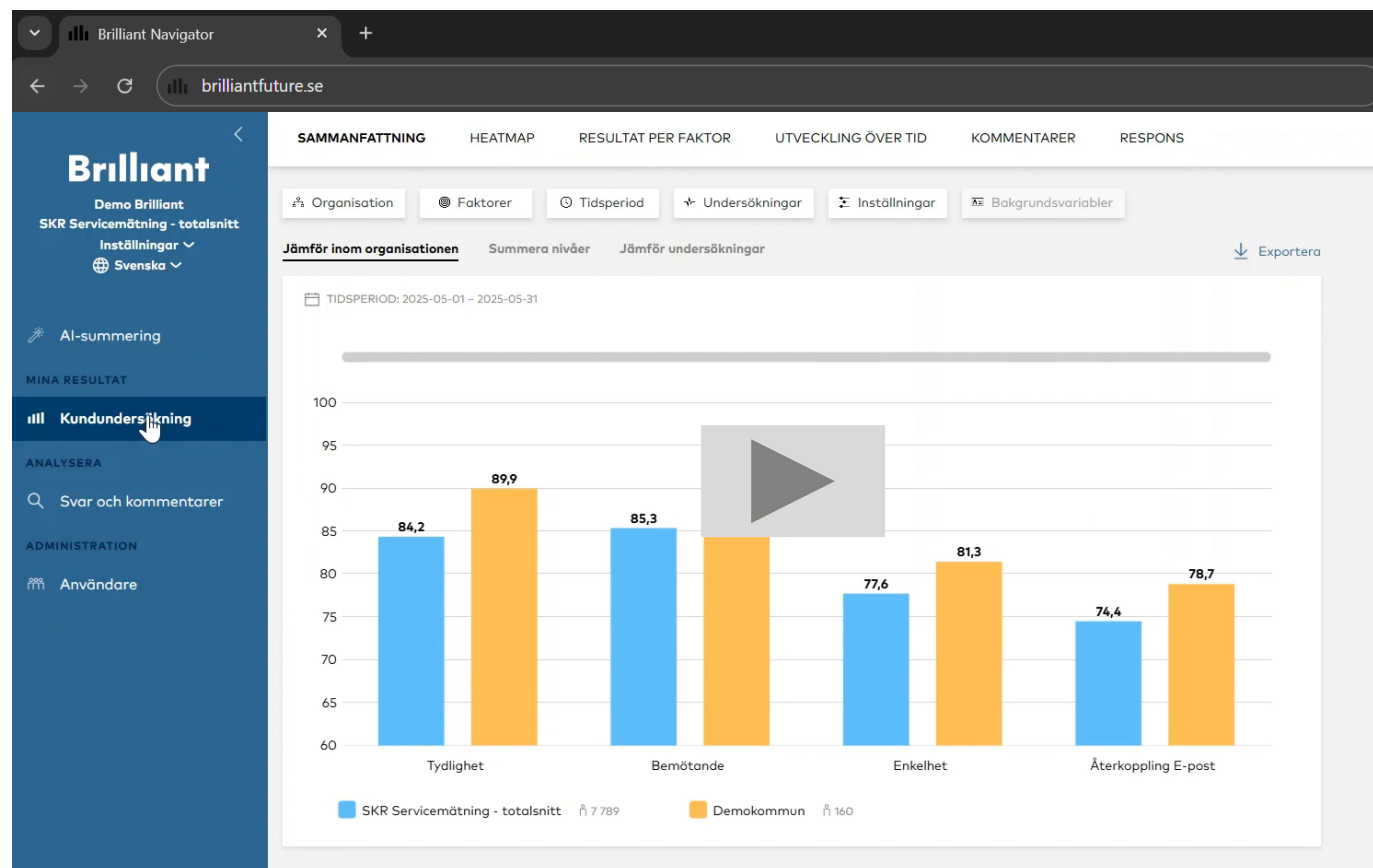
- Här hittar ni resultatet från årets och tidigare undersökningar på [SKR:s hemsida](#).
- Sök på "servicemätning" på förstasidan

Om ni vill se på er kommuns **resultat i grafer** för årets eller tidigare års servicemätningar.

Se resultatet i Brilliant's plattform.

Om ni vill se er kommuns resultat för i år eller tidigare års Servicemätningar kan ni enkelt få fram detta i [Brilliant's plattform](#). Där kan ni även exportera resultatet som Power point eller rådata. Om du saknar inlogg mailar du till hejkommun@brilliantfuture.se

Se vårt korta instruktionsfilm hur du får fram resultatet [HÄR](#)



Om ni vill exportera rådata på ert resultat i årets eller tidigare års servicemätningar.

Analysera resultatet med hjälp av rådata från Brilliant's plattform.

- Filtrera kommentarer och resultat per ärendekategori
- Få med ev. referensdata som ni skickat med

Se vårt korta instruktionsfilm hur du gör detta [HÄR](#)



The screenshot displays the Brilliant platform interface. On the left is a blue sidebar with the following menu items: 'Brilliant CharlieTestChef SKR Servicemätning - totalsnitt', 'Inställningar', 'Svenska', 'AI-summering', 'MINA RESULTAT', 'Kundundersökning', 'ANALYSERA', 'Svar och kommentarer', 'ADMINISTRATION', and 'Användare'. The main content area is titled 'Inställningar' and includes options for 'DETALJNIVÅ' (Företag, Kommun, Medarbetare), 'VISA TIDSPERIOD' (Dag, Vecka, Månad, År, Fritt intervall), and a 'FILTER' section. Below the filters is a table with columns: Respondent, Undersökning, Rekryteringsmetod, Datum undersökning skickades, Medarbetare, Svarstidpunkt, Kommun, Referens, Bemötande, Enkelhet, and Ärendekategori - SKR. The table contains 13 rows of data. At the bottom, there is a summary row with columns: Respondent, Kommun, Medarbetare, Undersökning, Referens, Kommentar, Datum, and Svarstidpunkt.

Respondent	Kommun	Medarbetare	Undersökning	Referens	Kommentar	Datum	Svarstidpunkt
Avpersonifierad	Testkommun	Testkommun dummy	SKR SMS			2025-06-04	2025-06-04

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.



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



Blogg



Kunskapsbank

Brilliant