



**Lekebergs
kommun**

Datum:
2026-09-229-26

Diarienummer:
KS 26-890

Servicemätning 2026



Innehållsförteckning

Bakgrund.....	3
<i>Servicemätningens utförande</i>	<i>3</i>
Resultat och analys	4
<i>Bemötande.....</i>	<i>4</i>
<i>Tydlighet</i>	<i>5</i>
Förslag på åtgärder	6

Bakgrund

Lekebergs kommun genomför årligen en servicemätning. Resultatet ingår som indikatorer i kommunens MER-plan. Kansliavdelningen och Kontaktcenter är ansvariga för servicemätningen och att rapportera in hur arbetet med att uppnå indikatorerna fortlöper.

För att kunna påverka måluppfyllelsen gällande service och bemötande behöver emellertid alla kommunens verksamheter bidra, då Kontaktcenter inte ensamt kan påverka måluppfyllelsen. Från och med 2025 genomförs servicemätningen via Brilliant Future.

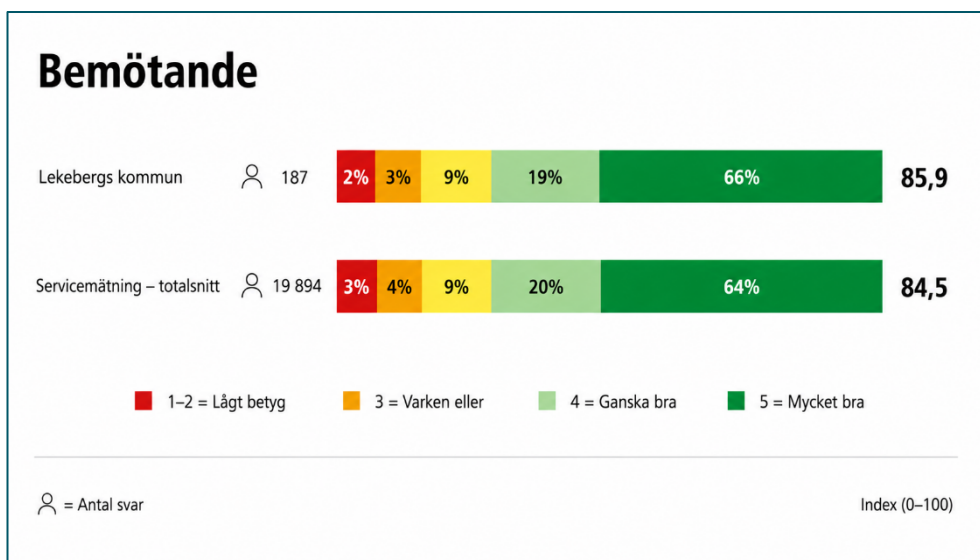
Servicemätningens utförande

Servicemätningen ägde rum mellan vecka 10 och vecka 18 2026. Mätningen har utförts genom att medborgare har fått möjlighet att betygsätta sin kontakt med Kontaktcenter och kommunens verksamheter på en skala mellan 1-5. Kontakterna har varit både via mejl och telefon. Betyget sätts i kategorierna bemötande, trygghet och tydlighet, beroende på om kontakten varit via telefon eller e-post. Därtill har medborgaren fått möjlighet att lämna en kommentar. 1 088 kontakter erbjöds att delta i mätningen, varav 187 deltog vilket motsvarar 17,2 % av alla kontakter. Under föregående år deltog 173 personer, vilket motsvarade 15 % av alla kontakter.

Resultat och analys

I kommunens MER-plan har målvärdet 80 % satts upp gällande den upplevda tydligheten i kontakten som sker via e-post och bemötandet i kontakten som sker via telefon. Därav kommer denna analys huvudsakligen att fokusera på dessa värden.

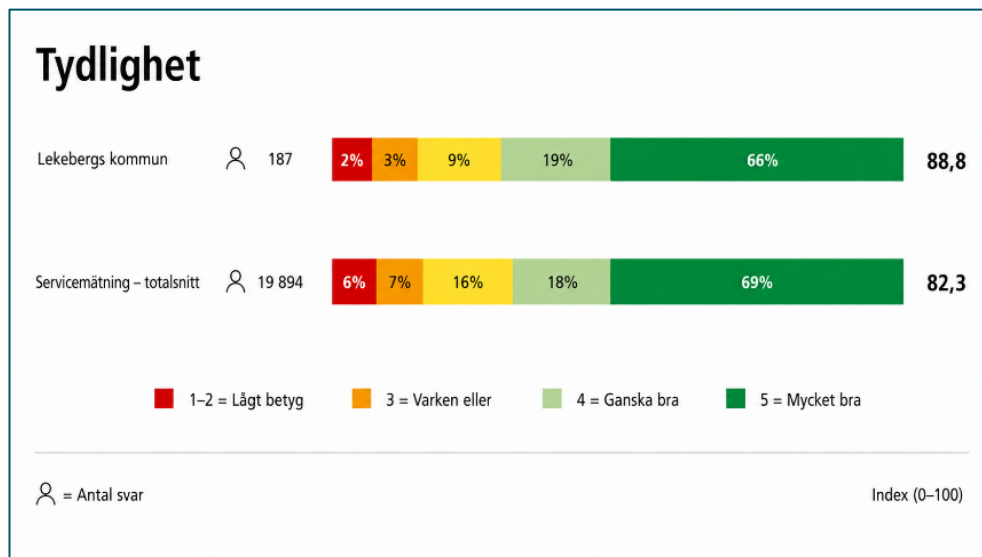
Bemötande



Resultatet för bemötande uppgår 2026 till 85,9 %, vilket innebär en tydlig förbättring jämfört med föregående årsresultat på 81,2 %. Resultatet ligger även över totalsnittet för samtliga organisationer som uppgår till 84,5 %.

Resultatet visar att medborgarna över lag upplever kontakten med kommunen som positiv och professionell. Flera fritextsvar lyfter särskilt fram personalens välkomnande attityd. Medborgarna beskriver också att de känner sig uppskattade och tagna på allvar i kontakten med kommunen.

Tydlighet



Resultatet för tydlighet uppgår 2026 till 88,8 %, vilket innebär en mindre förbättring jämfört med föregående årsresultat på 88,3 %. Resultatet ligger fortsatt tydligt över totalsnittet som uppgår till 82,3 %.

Detta indikerar att medborgarna i hög grad upplever att informationen från kommunen är begriplig och tydlig. Flera kommentarer beskriver att kunder känner sig trygga i kontakten med kommunen och uppskattar att de får hjälp av rätt person.

Förslag på åtgärder

För att stärka måluppfyllelsen ytterligare kan kommunen fortsätta utveckla arbetet med tydlig kommunikation, förbättrad återkoppling och ökad tillgänglighet. Analysen av fritextsvaren visar att många medborgare uppskattar snabb service, tydliga svar och ett gott bemötande från Kontaktcenter och kommunens medarbetare. Det är därför viktigt att fortsatt värna om dessa styrkor i verksamheten.

Samtidigt framkommer vissa utvecklingsområden. Flera kommentarer beskriver frustration över långa svarstider och bristande uppföljning i ärenden. För att möta detta kan kommunen arbeta med tydligare rutiner kring återkoppling och ansvarsfördelning, så att medborgare enklare får information om vem som ansvarar för deras ärende och när återkoppling kan förväntas.

Det framkommer även att begränsade kontakttider och svårigheter att nå rätt person påverkar medborgarnas upplevelse negativt. Ett fortsatt arbete med tillgänglighet, exempelvis genom tydligare kontaktvägar och förbättrad information om alternativa kontaktmöjligheter, kan därför bidra till en bättre serviceupplevelse.

Genom att fortsätta utveckla dessa områden finns goda förutsättningar att ytterligare stärka medborgarnas upplevelse av kommunens service och därigenom förbättra resultaten i kommande servicemätningar.

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 Briliants 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.

