

Intraservice kundmätning 2024

2025-06-26 – Information nämnden för Intraservice

Carina Helgesson Björk - avdelningschef, Kund och servicecenter

Ylva Klinghoffer - utvecklingsledare, Kund och servicecenter

Inledning

Inledning Varför kunduppföljning?

Få en nulägesbild kring kundnöjdhet och kunna **följa utvecklingen över tid**

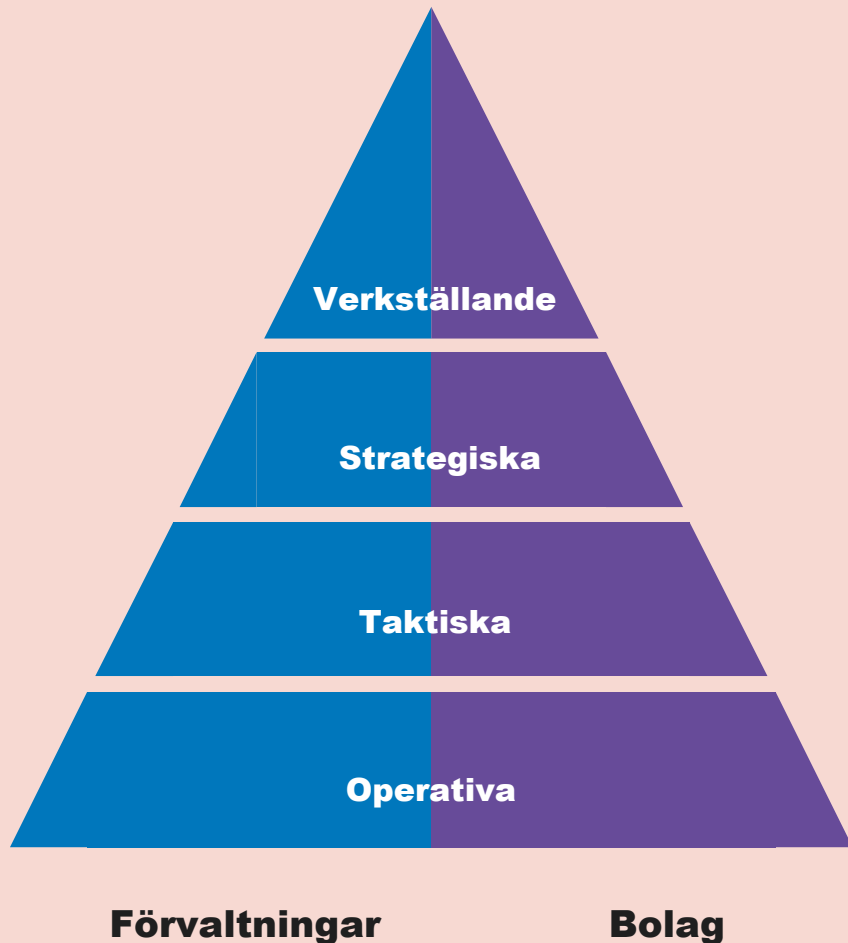
Stimulera till att **fördjupa kund- och tjänsteutvecklingsdialog**

Få **värdefulla insikter** om hur vi kan förbättra nytta, kvalitet, service och samarbete

Skapa en **ökad tillit** till oss som service- och tjänsteleverantör

Inledning Vilka har vi frågat?

Fyra målgrupper



1105
respondenter.
Svarsfrekvens
49%

- » **Samma enkät till alla målgrupper**
- » **Generella frågor kring Intraservice samlade tjänster och service**
- » **Nöjd-Kund-Index (NKI), fritextsvar och kundlojalitet (NPS)**

Resultat

Resultat Sammanfattning

NKI
59 (100)

-5
enheter

förvaltning

-2
enheter

bolag

-11
enheter

NPS
-42 (+/-100)

-17
enheter

förvaltning

-11
enheter

bolag

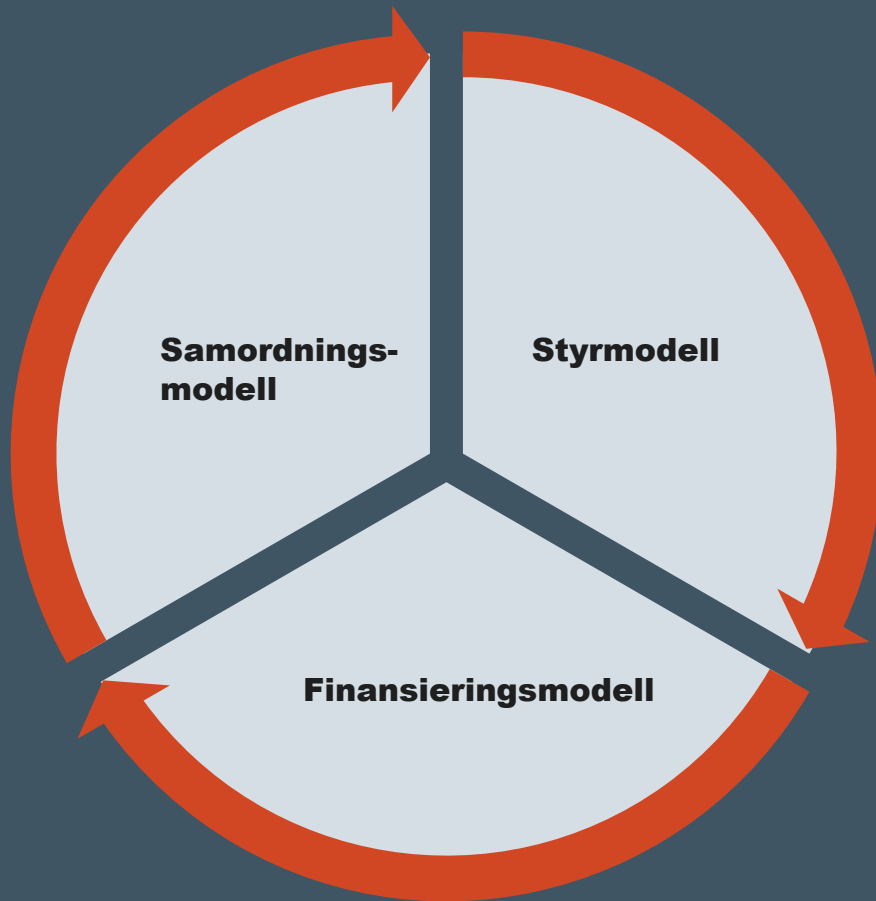
-23
enheter

- » **Kompetenta och engagerade medarbetare**
- » **Bra bemötande**
- » **Stabila och funktionella tjänster**
- » **Snabb hjälp vid enklare ärenden**

- » **Helhetssyn och samordning**
- » **Kundanpassning och flexibilitet**
- » **Transparens och kommunikation**
- » **Tjänsteutveckling och digitalisering**

Fortsatt arbete

Fortsatt arbete Hit ska vi



Intraservice vision 2027

- » Vi har **nöjda kunder** och är en **självklar samarbetspartner**, när kunderna arbetar med digitalisering och förändringsarbete i syfte att effektivisera sin verksamhet. Vi har ett **gott anseende** som tjänsteleverantör.
- » Vi följer upp våra kundavtal systematiskt och våra kunder ger oss ett högt omdöme. Vi har ett **nära samarbete** med andra tjänsteleverantörer i staden och vi står oss väl i konkurrensen med externa leverantörer.
- » Vi gör regelbundna kundmätningar och har alltid **kundens bästa i fokus** när vi styr, leder och utvecklar vår verksamhet.

Slutsatser – Intraservice kundmätning 2024

- NKI har minskat jämfört med 2022, men 2024 års kundmätningen visar på ett fortsatt högt förtroende för Intraservice kärnleveranser.
- Kunderna uppskattar framförallt **bemötande, kompetens** och **det stöd de får i vardagen**. Det finns dock behov av att stärka **samordningen** inom Intraservice och kundens möjlighet till **delaktighet** i förvaltning och utvecklingsarbetet.
- Sedan 2022 har **styrning, samordning och finansiering** av digital utveckling och förvaltning förändrats vilket kan påverka resultaten.
- **Kundernas förväntningar skiljer sig ibland från det uppdrag Intraservice har**. Det finns exempelvis starka önskemål om att anpassa tjänsterna efter specifika behov vilket kan vara svårt att möta när grunduppdraget är att leverera gemensamma tjänster för hela staden.

Handlingsplan – Intraservice kundmätning 2024

- Mycket av det som lyfts fram som förbättringsområden ligger i linje med **redan pågående aktiviteter** inom Intraservice, det behöver därför inte tas fram några ytterligare aktiviteter för 2025.
- Då flera av aktiviteterna har beröringspunkter med varandra och kräver samma resurser finns behov av samordning och prioritering för att säkerställa att aktiviteterna kan genomföras som planerat.
- Fokus ligger på de **förbättringsområden** som bedöms ge **högst effekt på kundnöjdheten**.
- Kundmätningen kommer utgöra underlag för **nulägesanalys** inför planering av aktiviteter 2026, exempelvis årlig analys och verksamhets- och förvaltningsplaner.

Fortsatt arbete Åtgärdsmatris – Intraservice kundmätning 2024

Bevara – fungerar redan väl

Säkra kontinuitet i kontaktpersoner och undvika onödiga överlämningar

Bibehålla ett professionellt och trevligt bemötande

Säkerställa driftsäkerhet i bastjänster

Bevaka – riskerar att försämrars

Svarstider och återkoppling vid ökad belastning

Säkerställa kompetens/resurser i vissa specialistroller

Kommunikation om förändringar och prisjusteringar

Förstärka – kan utvecklas vidare

Minska variation i servicekvaliteten

Målgruppsanpassad kommunikation

Öka tydligheten i tjänsternas innehåll, kostnader, nytta och resultat

Utveckla - tydliga förbättringsbehov

Samordna hantering av komplexa ärenden

Förbättra möjligheten för kund att kunna påverka utveckling och förvaltning

Vara mer proaktiva i digitaliseringsarbetet

Fortsatt arbete Tid- och aktivitetsplan

Fokusområden	Aktiviteter	2025				2026				Status
	Tidplan ej klar	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
Förstärka transparens & kommunikation Skapa en ökad transparens och tydlighet kring vad Intraservice erbjuder och framtida kostnader		Ta fram kommunikationsmodell utifrån samordningsmodellen								Pågår
		Fortsätta utveckla Intraservice tjänstekatalog (tydlighet, enhetlighet och användarvänlighet)								Pågår
		Utveckla BI-verktyg för att visualisera och analysera ekonomidata (ALFI)								Pågår
	Upphandla systemstöd för dokumentation och uppföljning av tjänst och kund (CRM)									Pausat
Utveckla helhetssyn & samordning Skapa en helhet och kontroll i kundupplevelsen och bidra till att effektivisera kundernas utveckling		Säkerställa att processer är relevanta och effektiva utifrån vårt grunduppdrag								Pågår
		Visualisera sammanhang och skapa insikter								Pågår
		Fortsätta stärka och utveckla Intraservices affärsstyrning utifrån ny styrmodell								Pågår
	Utveckla gemensam instyrning och beredning - etapp 2									Pausat

Fortsatt arbete Tid- och aktivitetsplan

Fokusområden	Aktiviteter	2025				2026				Status	
Målsättningar	Tidplan ej klar	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4		
Utveckla kundanpassning & flexibilitet Lyssna aktivt och vara lyhörda för kundernas behov och utmaningar		Utveckla samordningsmodell för kund- och tjänsterelaterad dialog								Pågår	
				Översyn av fördelningsnycklar för bastjänster, digital infrastruktur och utvecklingsinitiativ							Pågår
		Etablera arbets-sätt årlig analys	Förbereda och framställa årlig analys							Pågår	
			Utveckla kunduppföljning och synpunktshantering							Ej påbörjat	
		Stärka kundkultur och kundinsikt								Pågår	
Utveckla tjänsteutveckling & digitalisering Vara en strategisk partner och bidra till att öka takten i digitaliseringen		Initiera och utveckla förvaltningsgemensam process för tjänsteutveckling								Pågår	
	Fortsätta utveckla arbetet med potentiella nyttor för kund per tjänst									Ej påbörjat	
	Verksamhetsstöd för digitalisering (utvecklingsinitiativ årlig analys) <i>Utreds av ILG</i>									Ej påbörjat	
	Ökat stöd i beställning av tjänster (utvecklingsinitiativ årlig analys) <i>Utreds av ILG</i>									Ej påbörjat	

Återkoppling

Återkoppling Resultat och fortsatt arbete

**Återkoppling
och dialog
kring
resultat och
fortsatt
arbete**

- **Interna forum - förvaltningsledarforum, chefsforum och ledningsgrupper**
- **Kundforum - tjänsteutvecklingsforum samt kundansvarigas kontaktpersoner**
- **Extern referensgrupp kopplat till utveckling av samordningsmodell för kunddialog**
- **Underlag för avdelningarnas nulägesanalys inför planering av aktiviteter 2026-2027**

Kontakt

Enhet kund och tjänstestyrning

Intraservice

Ylva Klinghoffer

ylva.klinghoffer@intraservice.goteborg.se