

Undersökning om extern digital service

Resultat av undersökning samt analys och jämförelse med undersökningen "Svenskarna och internet"

Sammanfattning

Under hösten 2023 genomförde Örebro kommun en enkätundersökning om vår externa digitala service. Vi ville få reda på vad örebroare tycker om våra kanaler, den service de får och viktigast av allt – vad de tycker saknas idag.

Under vintern genomfördes två enkätundersökningar, först en intern bland medarbetare på Örebro kommun, sedan en extern som var öppen för alla att svara på. Den interna undersökningen har använts både som resultat och i syfte att testa enkäten inför extern publicering. Vår förhoppning var framför allt att få in önskemål om vad vi kan förbättra och utveckla och undersökningen har därför innehållit många möjligheter till fritextsvar.

I rapporten beskrivs resultaten, både i diagram och fritextsvar. Dessa diskuteras och jämförs med undersökningen ”Svenskarna och internet 2023” från Internetstiftelsen.

Innehåll

Inledning	4
Bakgrund	5
Svenskarna och internet	5
Metod	6
Insamling.....	6
<i>Internt</i>	6
<i>Extern</i>	6
Resultat	7
Resultat intern enkät	12
Resultat extern enkät.....	17
Analys och diskussion	21
Internetanvändande och digitalt utanförskap.....	21
Chatt	21
Appar	22
Digitalisering och service	23
Undersökningens metod	23
Slutsatser	25
Referenser	26
Rapporter	26
Interna dokument.....	26
Bilagor	27

Inledning

Örebro kommun levererar service både internt och externt i vad vi kallar servicecytor. I servicecytorna samlas olika kanaler där Örebro kommun ger och medborgare tar emot service av olika slag. Idag ingår kanalerna webb, e-tjänster, sociala medier, telefon, mejl och besökslokal i den externa servicecytan.

Örebros externa servicecyta ska göra service tillgänglig för alla de som Örebro kommun är till för, alltså alla som bor i Örebro och vill ha någon form av service av oss. Målgruppen är därför bred och även om det finns möjlighet att lämna synpunkter till oss är det svårt att veta vad målgruppen egentligen tycker och framför allt vad som saknas eller kan förbättras. Inom styrprocessen ”Skapa förutsättningar för Örebro kommuns externa servicecyta” finns målsättningar om att servicen ska bli mer digital och att öka våra servicemottagares egenmakt. Ytan utvecklas hela tiden, både genom att befintliga kanaler och arbetssätt förändras och genom utveckling av nya kanaler. Det sistnämnda sker mer sällan.

Utveckling görs efter egna analyser utifrån mätning av användande och beteenden i kanalerna. För att komplettera den bilden vi redan har av hur utvecklingsbehoven ser ut valde vi under vintern 2023 att gå ut med en enkät med frågor som rör vår digitala service, med syfte att ta reda på vad de vi är till för egentligen tycker om vår servicecyta och den service de får där.

Bakgrund

Örebro kommun arbetar ständigt med utveckling och förbättringar av vår externa serviceyta, både med de kanaler vi använder idag och genom utveckling av nya kanaler.

I styrprocessen ”Skapa förutsättningar för Örebro kommuns externa serviceyta” definieras flera mål gällande användning av kanalerna i ytan. Ett av målen är: ”Målgruppens användningsgrad av de digitala kanalerna inom den externa serviceytan ökar”. Det innebär att vi vill att målgruppen, i de här fallet medborgare, oftare ska välja digitala kanaler än vad de gör idag. För att nå det här målet behöver vi veta vad målgruppen tycker är viktigt i digitala kanaler, vad de saknar och vad de tycker att vi kan utveckla. Vi kan i viss utsträckning dra slutsatser av statistik från användande och inkomna synpunkter kring hur väl kanalerna fungerar och vad som saknas, men vi har inte tidigare ställt frågan. I den här undersökningen har vi valt att göra just det och ge alla en möjlighet att tycka till och tipsa oss om vad de vill se för utveckling.

Svenskarna och internet

Varje år publicerar Internetstiftelsen sin rapport ”Svenskarna och internet 2023” som är en studie om svenska folkets internetvanor. Studien, som genomförs varje år och finns att läsa i sin helhet på internetstiftelsens hemsida, ger ett statistiskt underlag kring vad personer i Sverige tycker och tänker om olika aspekter relaterade till just internet. I rapporten tas bland annat sociala medier, digitala brevlådor, hållbarhet, nyheter, AI och näthat upp. Efter att resultatet av våra undersökningar presenterats kommer vi att diskutera det i relation till ”Svenskarna och internet 2023”. Detta erbjuder en större förståelse bakom svaren eftersom vi kan ta hjälp av en större mängd information om vad människor generellt tycker och tänker om det digitala samhället.

Metod

Undersökningen har bestått av två enkätundersökningar som presenteras nedan. Örebro kommun har inte gjort någon liknande undersökning om extern service förut och vi har valt att prova en digital enkätundersökning för att utforska vilken typ av svar det genererar. Metoden kommer att utvärderas och diskuteras inför eventuella framtida liknande undersökningar.

Insamling

Undersökningen delades upp i två delar, en intern och en extern. Enkäterna med svar hittas i bilaga 1 och 2. Den interna delen fungerade som en pilotversion där uppgiftslämnarna uppmuntrades ge förbättringsförslag till enkäten som sedan möjliggjorde för korrigeringar till den externa versionen. Eftersom enkäter sällan får ett högt deltagande var det också ett sätt att samla in ännu mer tankar och reflektioner från ytan från våra kollegor, som ju också bor och/eller vistas i Örebro. Enkäterna publicerades på intranätet respektive orebro.se. Den externa enkäten marknadsfördes i Servicecenters besökslokal, på digitala skärmar och i svarsmejl från Servicecenter. Den interna enkäten spreds bland kollegor samt som nyhet på intranätet som publicerades två gånger. Insamlingsverktyget som användes var InSurvey och en anonym länkinsamling användes för att samla in enkätsvaren via. Ett tryck på länken genererade en ny enkät.

Metoden för insamling har några konsekvenser för resultatet och framför allt representationen i undersökningen. Resultatet gav inte ett representativt statistiskt underlag. Insamling av svar gjordes via anonym länk. De svarande fick ange bakgrundvariabler som ålder, kön, utbildning och om de var födda i eller utanför Sverige, men eftersom de svarande är anonyma finns inga garantier för att uppgifter som lämnas stämmer eller att samma person inte svarat fler gånger än en. Bättre garantier för det hade varit möjligt om ett representativt urval dragits av befolkningen. De som deltagit kan bara representera sig själva och ses som en samling individer som först och främst nåddes av enkäten och sedan också valde att besvara den. I det insamlade materialet finns flera grupper som inte är representerade alls, bland annat äldre och yngre. Att enkäten bara fanns att ta del av på webben innebär också att enbart personer med grundläggande digital kompetens har kunnat delta.

Ett tredje steg av undersökningen var planerat och skulle ha inneburit fördjupande samtal eller intervjuer. I slutet av den externa enkäten fanns därför möjlighet att lämna e-postadress för de som var intresserade av detta. På grund av att för få personer valde att lämna sin e-post kommer detta steg inte att genomföras.

I avsnittet ”Analys och diskussion” diskuteras metoden ytterligare.

Internt

Den interna undersökningen var möjlig att besvara under tiden 14 december 2023 till 19 januari 2024. Den publicerades på intranätet i nyhetsflödet och nyheten flyttades upp under sista veckan.

Extern

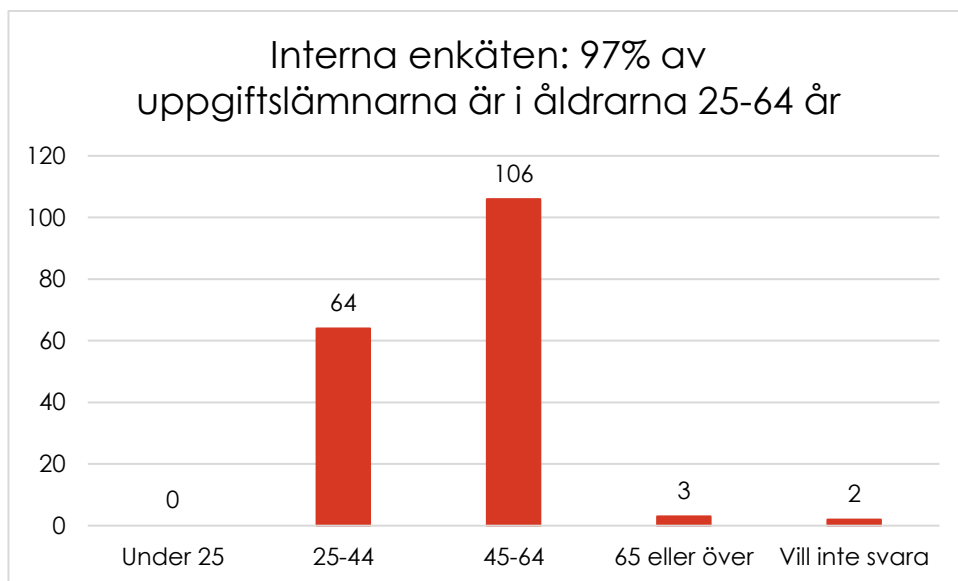
Den externa undersökningen var möjlig att besvara under tiden 8 februari till 6 mars. Den publicerades på orebro.se och spreds genom mejlsvar i Servicecenter, nyhet på orebro.se, affischering i Servicecenter, via Facebook och på digitala skärmar.

Resultat

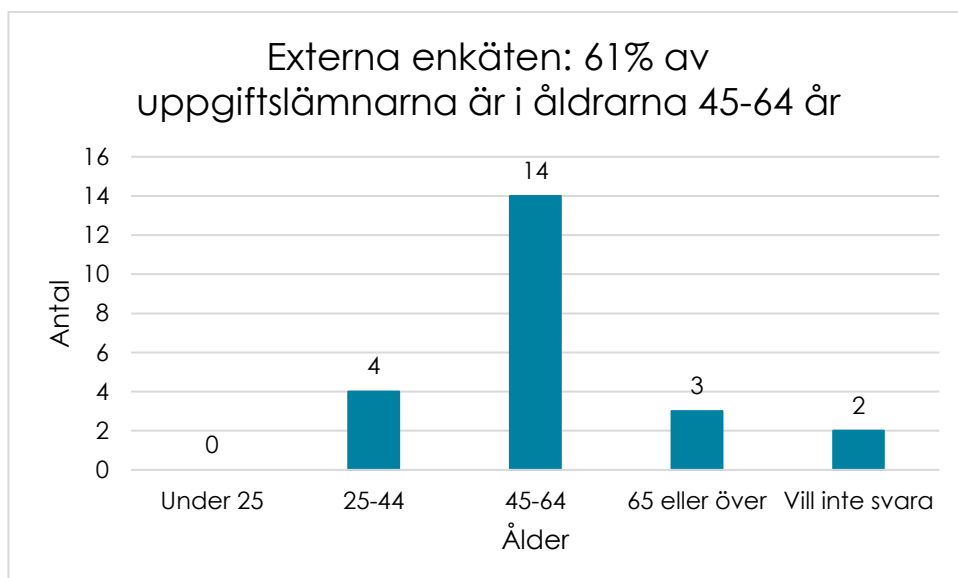
Nedan presenteras enkätens frågor och svar som har direkt koppling till önskemål och förslag. Resultaten visas i diagram med antalet svar på den lodräta axeln som det presenteras i InSurveys analysverktyg.

Det inkom 197 svar på de första frågorna i den interna enkäten och 26 svar på de första frågorna i den externa enkäten. I båda fallen var det färre som svarade på de senare frågorna i enkäten än de i början. I redovisning av svaren nedan står antalet svarande utskrivet på varje fråga.

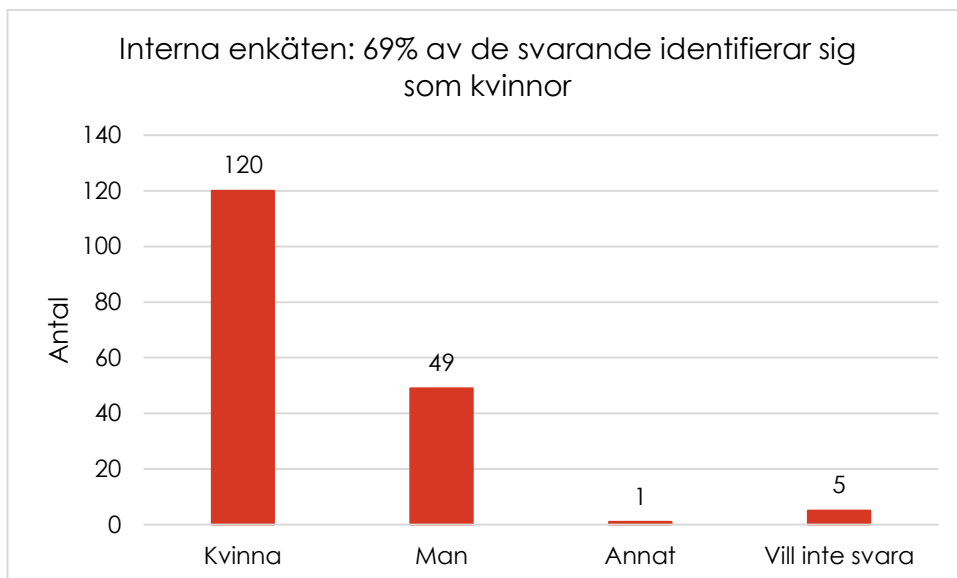
I slutet av enkäten efterfrågades bakgrundsinformation om de som valde att besvara enkäten. Detta innebar frågor kring personens ålder, kön, utbildningsnivå samt huruvida personen i fråga var född i Sverige och bodde i Örebro kommun. Nedan visas resultaten från bakgrundsinformationsfrågorna.



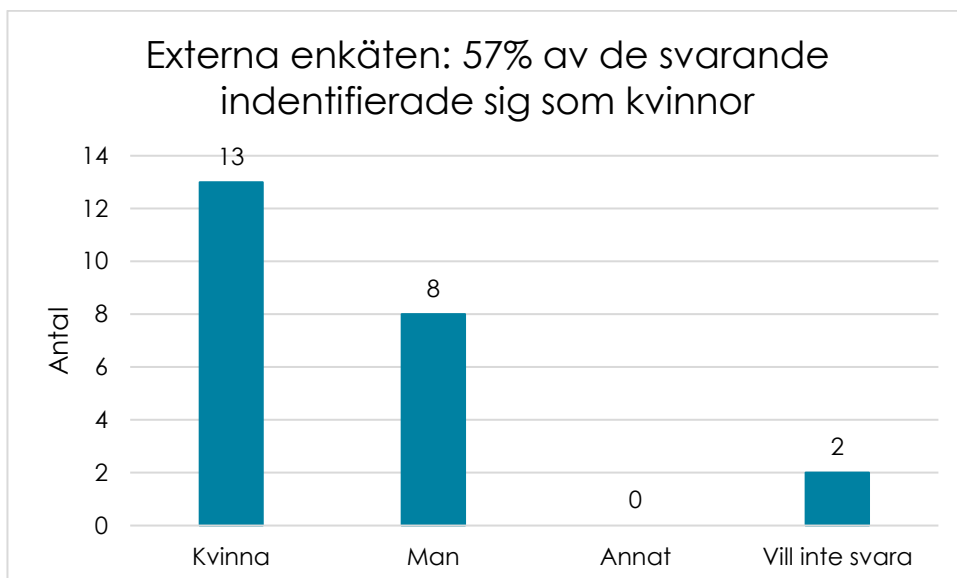
Figur 1 Resultat på den interna enkätfrågan om ålder på uppgiftslämnarna. 175 besvarade frågan.



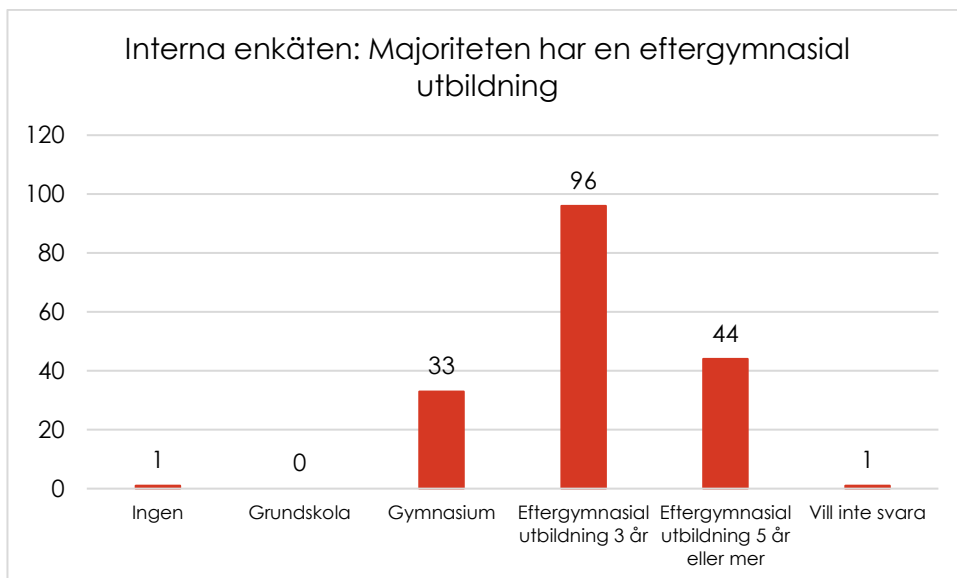
Figur 2 Resultat på den externa enkätfrågan om ålder på uppgiftslämnarna. 23 besvarade frågan.



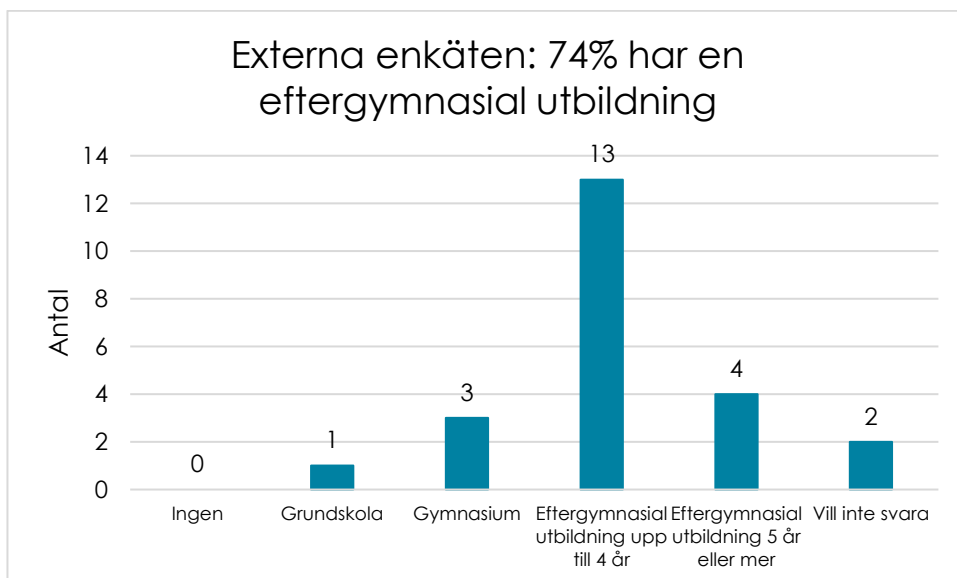
Figur 3 Resultat på den interna enkätfrågan om könstillhörighet. 175 besvarade frågan.



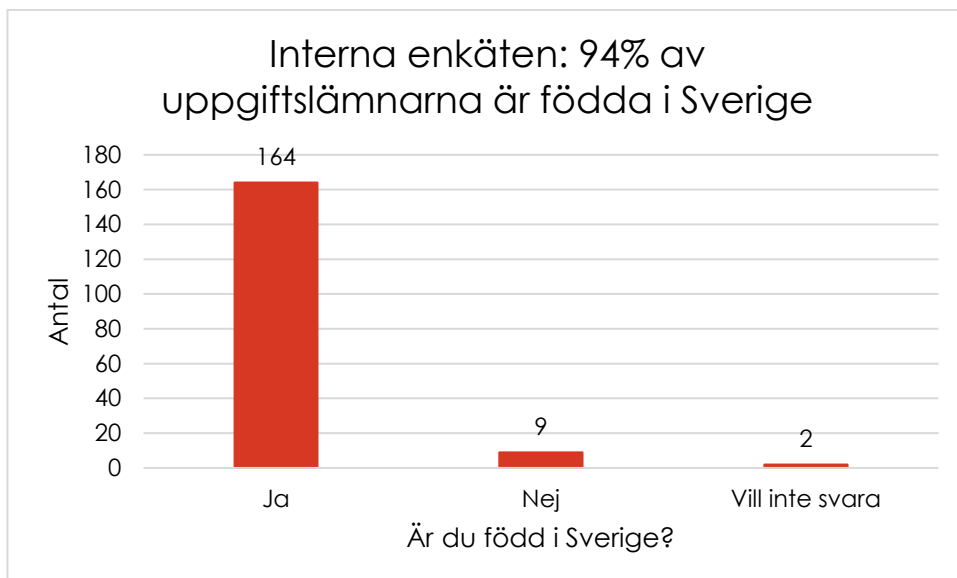
Figur 4 Resultat på den externa enkätfrågan om könstillhörighet. 23 besvarade frågan.



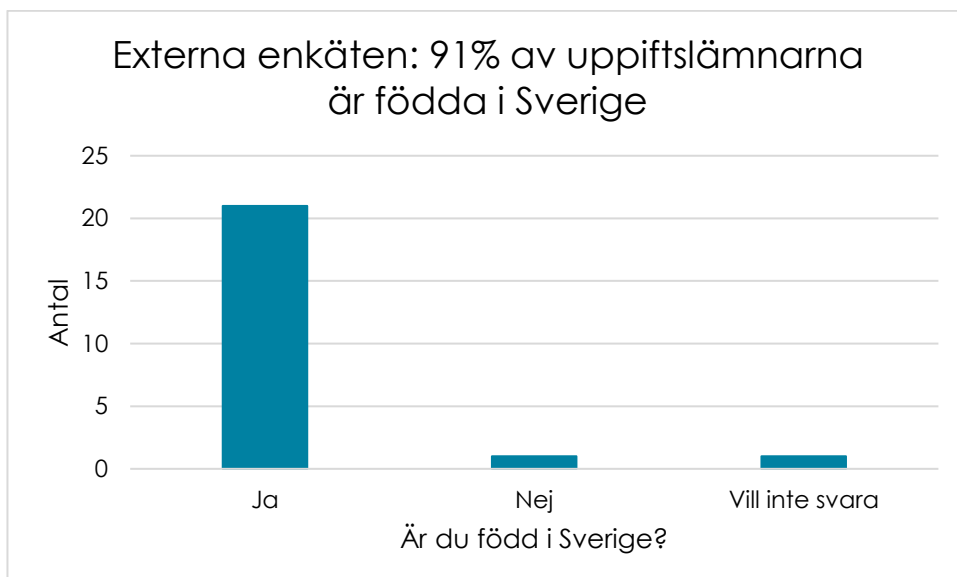
Figur 5 Resultat på den interna enkätfrågan om utbildningsnivå. 175 besvarade frågan.



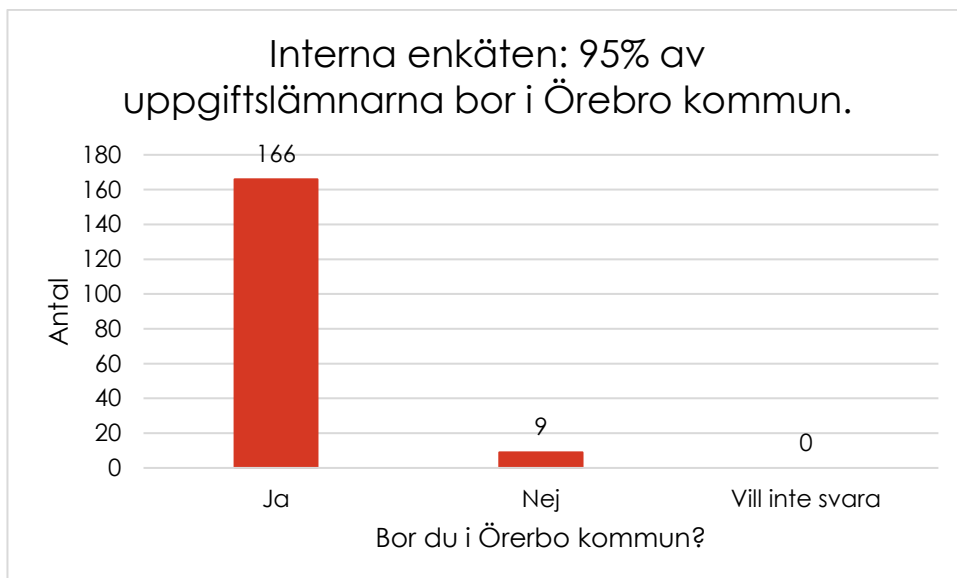
Figur 6 Resultat på den externa enkätfrågan om utbildningsnivå. 23 besvarade frågan.



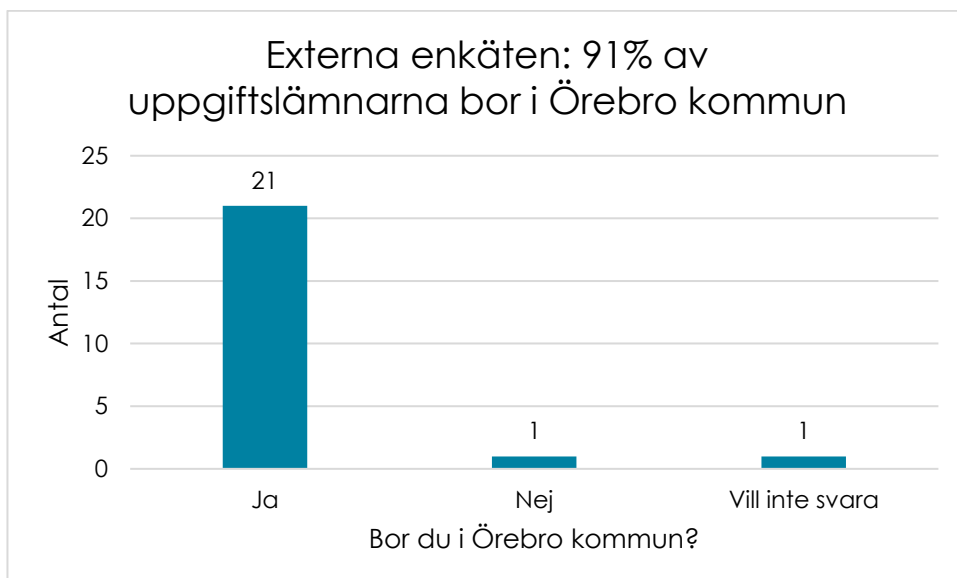
Figur 7 Resultat på den interna enkätfrågan om uppgiftslämnaren är född i Sverige. 175 personer besvarade enkätfrågan.



Figur 8 Resultat på den externa enkätfrågan om uppgiftslämnaren är född i Sverige. 23 personer besvarade enkätfrågan.



Figur 9 Resultat på den interna enkätfrågan om uppgiftslämnaren bor i Örebro kommun. 175 personer besvarade enkätfrågan.

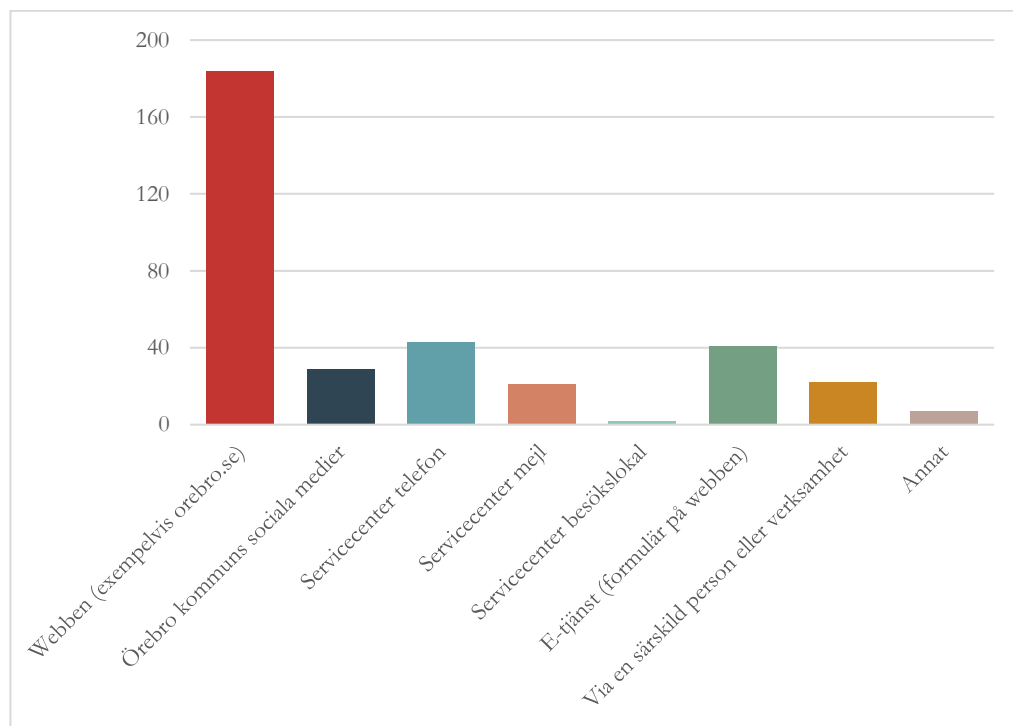


Figur 10 Resultat på den externa enkätfrågan om uppgiftslämnaren bor i Örebro kommun. 23 personer besvarade enkätfrågan.

Resultat intern enkät

”Hur söker du helst information från Örebro kommun? (Välj max 3)

Det vi menar med att söka information är att aktivt och på eget initiativ söka upp enkel information, exempelvis om en verksamhets öppettider, adress, var det finns parker eller om det planeras ett vägarbete.”

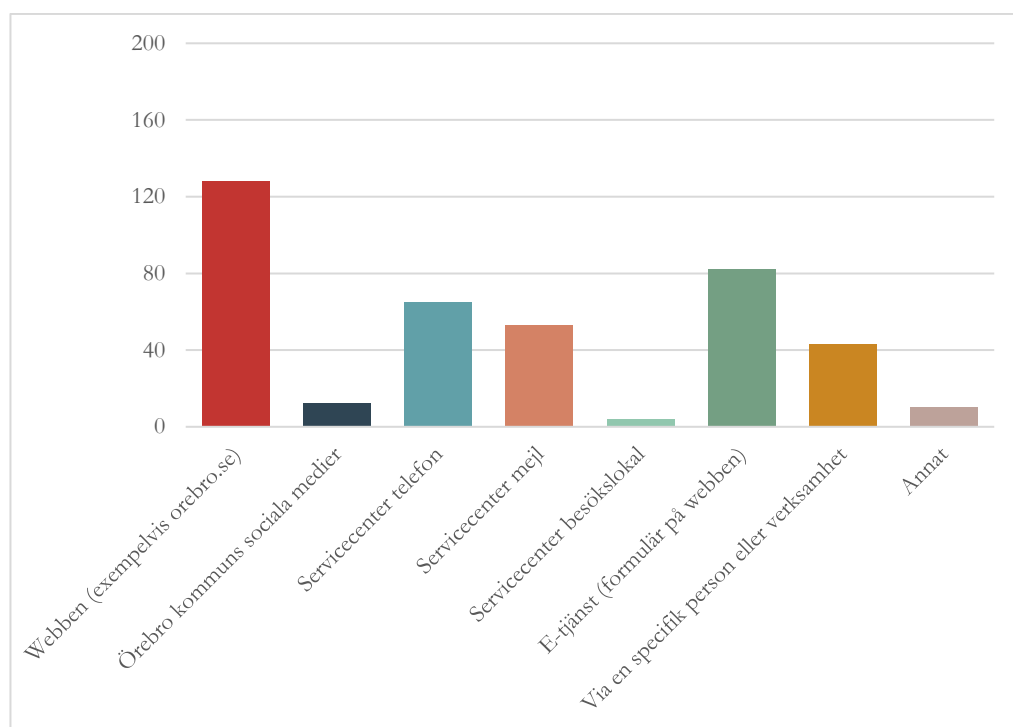


Figur 11 Resultat på den interna enkätfrågan ”Hur söker du helst information från Örebro kommun?”. 197 personer besvarade enkätfrågan.

Av 197 svarande valde de allra flesta (184) webben för att söka information från Örebro kommun. Bland de som svarat ”annat” framkom följande fritextsvar (antal fritextsvar i parentes): Google (2), app (3) och Mynewsdesk (1).

”Hur vill du helst kontakta Örebro kommun? (Välj max 3)

Med kontakt menar vi ett ärende som behöver hanteras eller besvaras av en kommunvägledare, handläggare eller annan verksamhet hos Örebro kommun.”



Figur 12 Resultat på den interna enkätfrågan ” Hur vill du helst kontakta Örebro kommun?”. 197 personer besvarade enkätfrågan.

Av 197 svarande valde de allra flesta webben (128) för att ha kontakt med Örebro kommun.

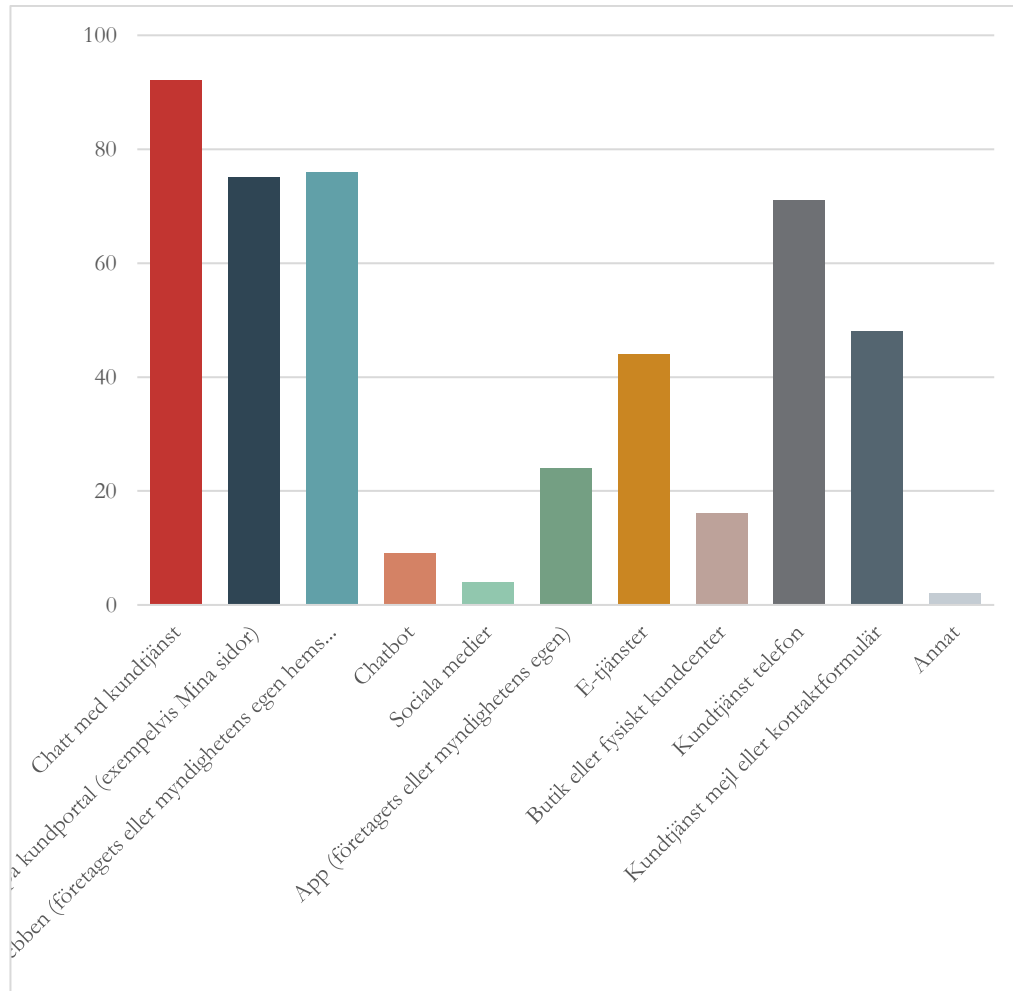
Bland de som svarat ”annat” framkom fritextsvar (antal fritextsvar i parentes): telefonkontakt direkt med person (1), app med samlade ärenden eller bara app (5), chatt (2) och bättre ärendehanteringssystem med kartvy (1).

”Finns det någon kontaktväg du tycker saknas idag?”

Frågan är en frivillig fritextfråga som 64 personer valde att svara på. Svaren kan läsas i sin helhet i bilaga 1, men de teman som återfinns är (antalet fritextsvar i parentes):

Nej (14), chatt (23) chattbot (2), sms (3).

”Hur föredrar du att ta kontakt med andra företag och myndigheter? (Välj max 3)”



Figur 13 Resultat på den interna enkätfrågan ”Hur föredrar du att ta kontakt med andra företag och myndigheter?”. 197 personer besvarade enkätfrågan.

Av 197 svarande valde de allra flesta ”chatt med kundtjänst” (92). Många valde också alternativen ”inloggad på kundportal” (75), ”webben” (76) eller ”kundtjänst på telefon” (71).

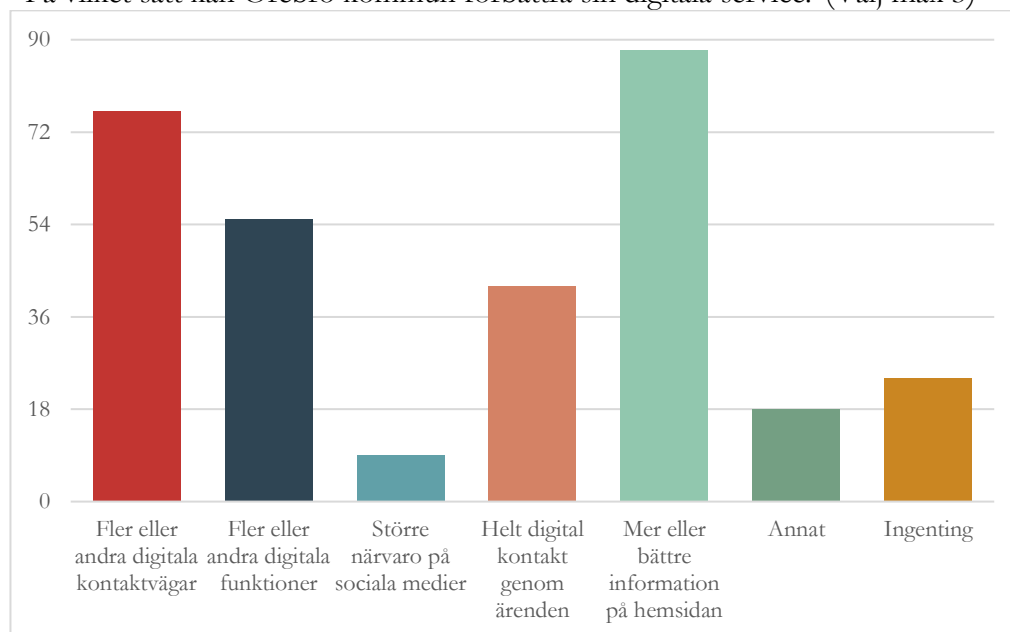
”Tycker du att Örebro kommun har en bra digital service?”

	Totalt
Antal svar	187
Minsta värde	1
Högsta värde	100
Total	10272
Medelvärde	54.93

Figur 14 Resultat på den interna enkätfrågan ”Tycker du att Örebro kommun har en bra digital service?”. 187 personer besvarade enkätfrågan.

Det är stor spridning på de 187 svarande med både högsta möjliga och minsta möjliga värde finns med bland svaren. Medianvärdet är 53.

”På vilket sätt kan Örebro kommun förbättra sin digitala service? (Välj max 3)”



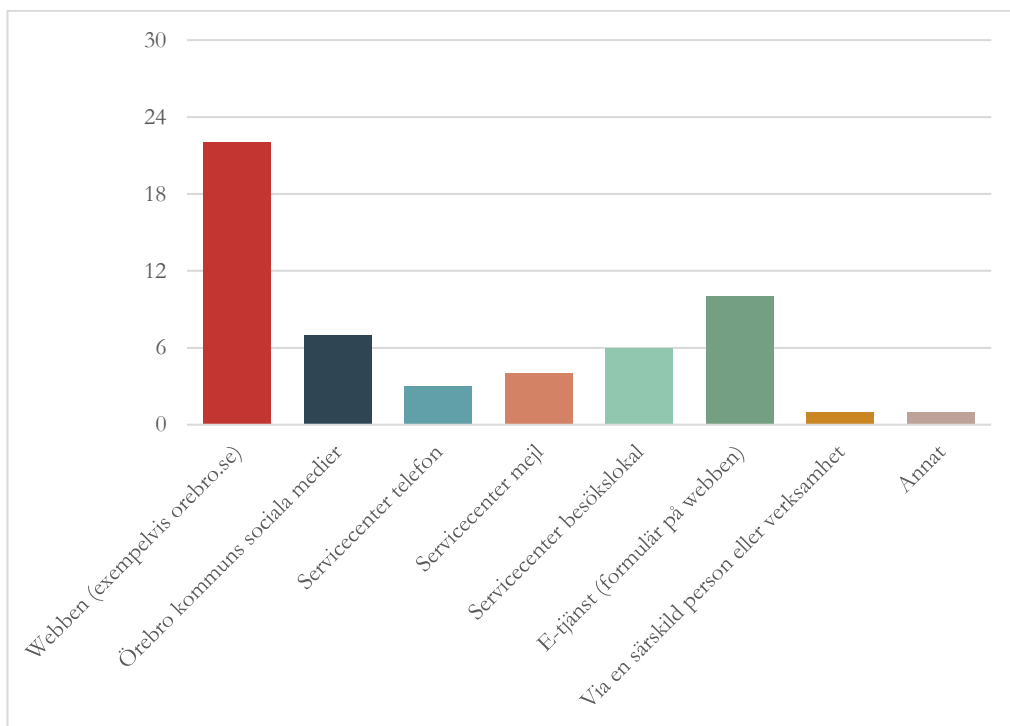
Figur 15 Resultat på den interna enkätfrågan ”På vilket sätt kan Örebro kommun förbättra sin digitala service?”. 187 personer besvarade enkätfrågan.

Av 187 svarande tyckte de allra flesta att Örebro kommuns digitala service kan förbättras genom ”mer eller bättre information på webben” (81) och ”fler eller andra digitala kontaktvägar” (76).

Resultat extern enkät

”Hur söker du helst information från Örebro kommun? (Välj max 3)”

Det vi menar med att söka information är att aktivt och på eget initiativ söka upp enkel information, exempelvis om en verksamhets öppettider, adress, var det finns parker eller om det planeras ett vägarbete.”

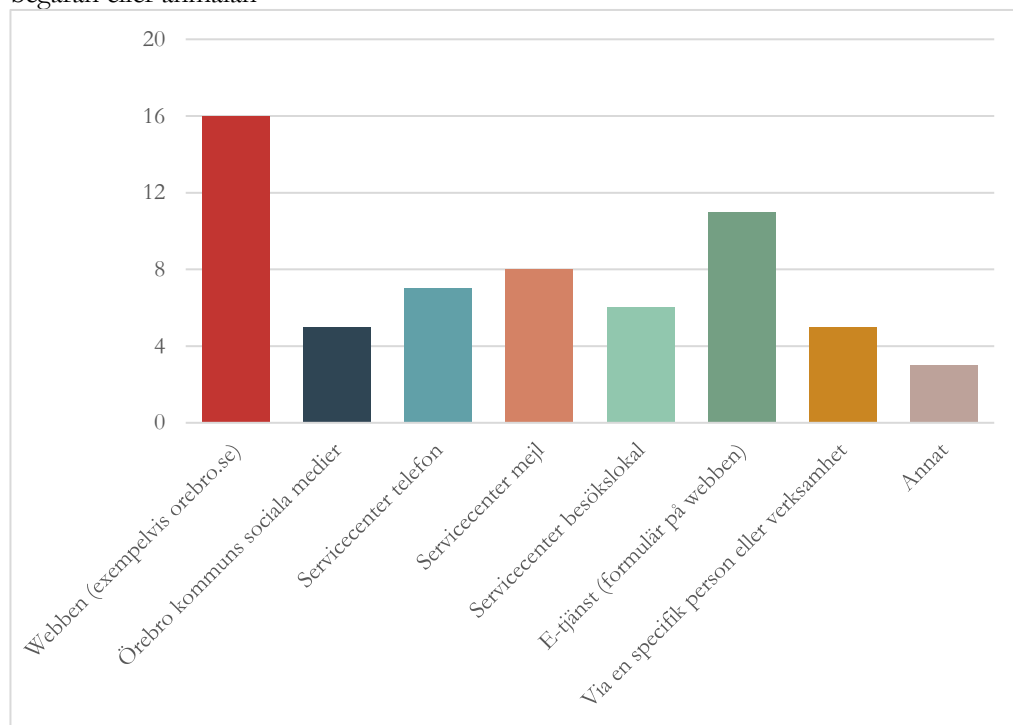


Figur 16 Resultat på den externa enkätfrågan ”Hur söker du helst information från Örebro kommun?”. 26 personer besvarade enkätfrågan.

Av de 26 svarande väljer de allra flesta ”webben” (22) för att söka information från Örebro kommun.

”Hur vill du helst kontakta Örebro kommun? (Välj max 3)

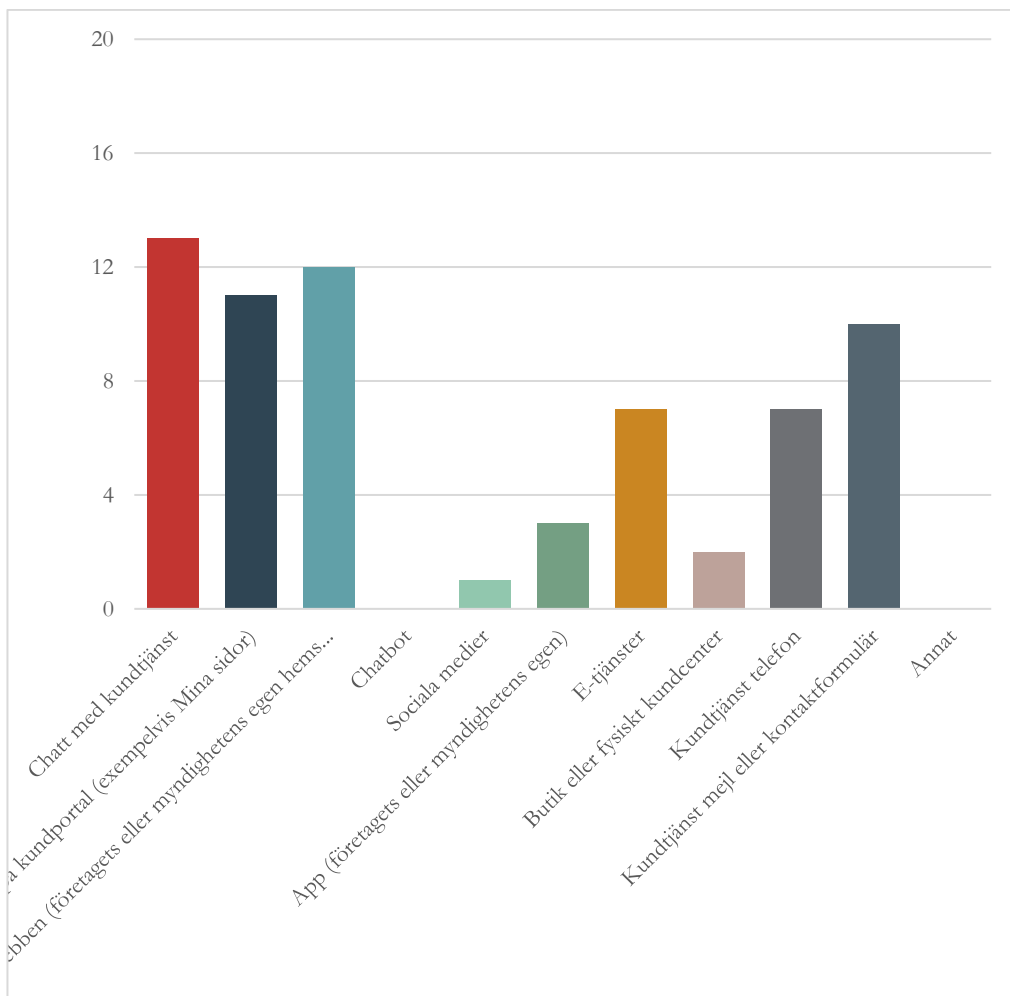
Med kontakt menar vi ett ärende som behöver hanteras av en kommunvägledare, handläggare eller annan verksamhet hos Örebro kommun, exempelvis en ansökan, begäran eller anmälan”



Figur 17 Resultat på den externa enkätfrågan ”Hur vill du helst kontakta Örebro kommun?”. 26 personer besvarade enkätfrågan.

Av de 26 svarande väljer de allra flesta ”webben” (16) för att ta kontakt med Örebro kommun.

”Hur föredrar du att ta kontakt med andra företag och myndigheter? (Välj max 3)”



Figur 18 Resultat på den externa enkätfrågan "Hur föredrar du att ta kontakt med andra företag och myndigheter?". 26 personer besvarade enkätfrågan.

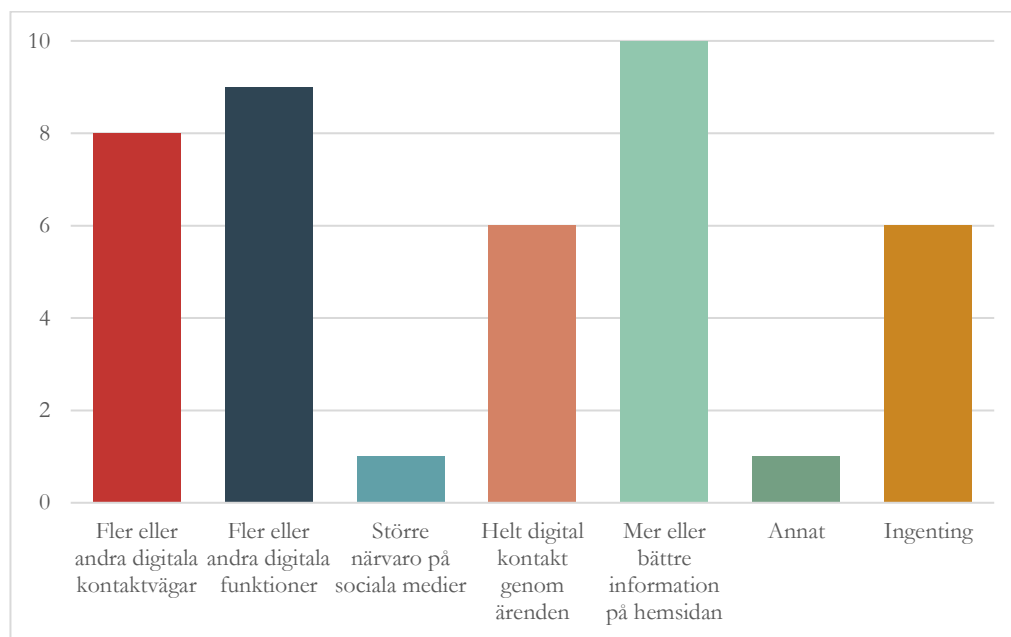
Av de 26 svarande valde många "chatt med kundtjänst" (13), "inloggad på kundportal" (11), "webben" (12) och "mejl eller kontaktformulär" (10)

”Tycker du att Örebro kommun har en bra digital service?”

	Totalt
Antal svar	24
Minsta värde	5
Högsta värde	95
Total	1450
Medelvärde	60.42

Det är stor spridning bland svaren bland de 24 svarande, ett minsta värde på 5 och ett högsta på 95.

”På vilket sätt kan Örebro kommun förbättra sin digitala service? (Välj max 3)”



Figur 19 Resultat på den externa enkätfrågan ”På vilket sätt kan Örebro kommun förbättra sin digitala service?”. 24 personer besvarade enkätfrågan.

Av de 24 svarande valde många alternativen ”mer eller bättre information på hemsidan” (10), ”fler eller andra digitala funktioner” (9) samt ”fler eller andra digitala kontaktvägar” (8).

Analys och diskussion

Internetanvändande och digitalt utanförskap

Resultaten av våra enkäter ger ingen helhetsbild av hur örebroare generellt vill ta emot service eller ha kontakt med oss, hur många som föredrar eller klarar av digitala kontaktvägar m.m. ”Svenskarna och internet” (2023) redogör för internetanvändande i Sverige generellt vilket vi kan anta mer eller mindre stämmer för Örebro kommuns invånare. Även om det inte kan beskriva preferens kan vi veta hur den generella kompetensen och användandet. Kompetensen och tillgängligheten är en förutsättning för den som vill använda våra digitala service.

Enligt rapporten använder de allra flesta internet varje dag. Det innebär inte att alla helst använder internet i olika ärenden eller i vilka situationer man föredrar digitala lösningar, men det innebär att det finns en grundläggande kunskap och användarvana när det kommer till digitala tjänster hos de allra flesta.

Det finns givetvis personer som inte använder internet lika ofta och några som inte använder det alls. Enligt Internetstiftelsen och rapporten ”Svenskarna och internet” (2023 s. 6–8) har antalet ”aldrig-användare” minskat något från tidigare år. De som är ”aldrig-användare” är ofta äldre, 20 % av 20-/30-/40-talister, 6 % av 50-talister och 2% av 60-talister använder aldrig internet. Det rapporteras också om ”sällananvändare” som återfinns i samma åldersgrupper samt 1% av 00-talister över 16 år.

I våra undersökningars resultat saknas både unga och äldres perspektiv och vi kan därför anta att de som svarat har en digital kompetens. De har också kunnat besvara en enkät via en webbläsare på dator eller i telefon vilket också bekräftar detta. Det är viktigt att vi kommer ihåg att de svarande inte återspeglar hela samhället – alla har inte kunskap eller erfarenhet av att använda digitala verktyg. När vi utvecklar nya eller befintliga processer kopplade till service och kommunikation med personer utanför organisationen ska de här personerna inte lämnas utan möjlighet att delta. Det är också viktigt att de flesta har möjlighet att delta och att det många gånger kan vara att föredra att en kontakt kan ske digitalt. Slutligen bör kommunen alltid sträva efter förbättrade och förenklade lösningar, samtidigt som möjligheten till fysiskt möte eller kontakt per telefon bibehålls.

Chatt

Genomgående i våra undersökningars fritextsvar kommer önskemål om chatt. Det finns både önskemål om klientchatt och chattbot, även om de flesta kommentarer inte definierar vilken typ av chatt som avses. Vissa önskar en chattbot som kan koppla på en kommunvägledare om det behövs.

Några fritextsvar på frågan: ”Finns det någon kontaktväg du tycker saknas idag?”

”Chatt (ej AI/robot)”

”Chattbot + chatt”

”Enklare smartare mobil lösning”

”AI-driven chattbot”

”Finns det någon chatt?”

Några fritextsvar på frågan: ”Om du fick önska fritt, vilken digital tjänst skulle Örebro kommun utveckla för att förenkla din vardag?”

”Att kunna chatta med Servicecenter får att få svar ännu snabbare på enklare frågor”

”Chatbot på hemsidan så det blir lättare att hitta”

”Chattbot som tar med information till en handläggare som chattar om ärendet är för komplicerat för boten att hjälpa mig”

”Chatt”

Örebro kommun har varken chatt eller chattbot i nuläget och de kommentarer som kommer in kring detta ska betraktas som önskemål. För att veta mer om vilka kanaler som används när det faktiskt erbjuds frågade vi: Hur föredrar du att ta kontakt med andra företag och myndigheter? Av de 197 personerna som svarade i den interna enkäten valde 92 personer chatt med kundtjänst och 9 personer chattbot. Av de 26 personerna som svarande 13 att de föredrog chatt med kundtjänst och ingen att de föredrog chattbot. Även om vi inte kan dra slutsatser om vår målgrupp i stort kan vi se att det utöver att vara ett önskemål även finns ett användande av chatt i servicesituationer hos de som deltagit i undersökningen och att bland dem är en klientchatt mer populärt än chattbot. På den här frågan har de svarande kunnat välja flera svarsalternativ.

Appar

I kommunens genomförda enkätinsamlingar förekommer fritextsvar med önskemål om appar av olika slag. Det är mer spridda koncept som efterfrågas än gällande chattar som beskrivs ovan. Det kan gälla parkering, skola, generella appar för hela kommunen och ibland flera specifika appar om olika saker.

Några fritextsvar på frågan: ”Om du fick önska fritt, vilken digital tjänst skulle Örebro kommun utveckla för att förenkla din vardag?”

”En app som samlar mina ärenden. Kanske även en separat app där jag kan prenumerera på information om vissa områden.”

”En app till mobilen med samlade ärenden.”

”En kommunapp, typ som 1177.”

”Som jag angett ovan - en smart app där mina ärenden, min informationsbevakning och möjlighet till att chatta med en relevant handläggare finns, där jag kan skicka

meddelanden, göra beställningar, felanmälningar etc, där funktionalitet kan byggas på med tiden och där jag kan få "pling" som rör mina ärenden och min informationsbevakning. Ett samlat ställe för det som rör mig och kommunen, helt enkelt, som jag kan anpassa själv till stor del.”

I dessa och andra citat från undersökningen lyfts enkelhet med att ha ärenden samlat och att en (eller i några fall flera) appar är lösningen på det. Även om det förslaget på lösning inte ska förkastas är det viktigt att också lyfta just enkelheten och att få sina ärenden samlade som något eftertraktat och en reaktion hur servicen uppfattas idag: inte enkel och inte samlad.

Digitalisering och service

Flera fritextsvar i både interna och externa enkäten lyfter önskan om att slippa använda vissa kanaler, exempelvis Servicecenter för kontakt eller önskan om att inte införa chatt. Det lyfts också att digitalisering inte kan ersätta kompetens i kommunens verksamhet.

Fritextsvar på frågan: ”Har du något övrigt att tillägga?”

”Skapa inte orealistiska förväntningar på vad tekniken i sig kan göra. Fokusera på själva informationen. Idag är det snarare ett problem att de flesta verksamheter inte förstår vad offentlighetsprincipen är än att det saknas snitsig AI robot...”

Även om det är en mindre grupp personer som uttrycker oro för sämre service vid digitalisering kan det vara viktigt att vi som organisation känner till detta och kan bemöta oron. Vi kan göra det både genom att förklara varför rutiner finns eller som en del i hur vi kommunicerar att det finns en ny kanal (exempelvis genom försäkran om att det inte tar bort andra möjligheter, om så är fallet) om vi exempelvis skulle starta en chatt. I undersökningarna får vi inte någon helhetsbild av vilka önskemål som finns bland örebroare och vi får heller inte någon helhetsbild av den eventuella oron. Vi kan inte avgöra hur många som är skeptiska eller oroliga, men vi kan veta att tankarna finns.

Undersökningens metod

Undersökningen genomfördes i två steg där anställda på Örebro kommun fick möjlighet att svara innan enkäten publicerades för allmänheten. Syftet med upplägget var att få feedback på enkäten och göra förändringar innan den publicerades igen. Vi fick kommentarer och såg över några frågor och texter vilket förhoppningsvis gjorde att den externa enkäten blev bättre och tydligare.

På den interna enkäten fick frågorna som mest 197 svar och många bra fritextsvar med reflektioner och synpunkter vilket har varit värdefullt att lyfta i den här rapporten. Den externa undersökningen hade 26 svar på första frågan, detta trots att över 100 personer öppnat enkäten. Vi kan anta att några som öppnat den är personer som testat länken och se vad det var för frågor men inte haft för avsikt att besvara eller ändrat sig efter att ha öppnat enkäten. Trots detta finns troligtvis en stor andel personer som efter att de öppnat enkäten inte hade tid, lust eller ork att svara. För att öka svarsfrekvensen i kommande undersökningar kan en idé vara att prova en ännu kortare enkät där framför allt första sidan har färre frågor. Frågor som får liknande svar som varandra kan också tas bort. Undersökningen kan behöva marknadsföras mer och i fler olika kanaler,

eventuellt riktad till olika grupper och kunna genomföras på fler språk och analogt för att ge möjlighet till en bredare målgrupp att delta.

När en undersökning görs behöver det vara tydligt om syftet är att få ett statistiskt underlag eller inte. I den här undersökningen var det inte det och den genomfördes inte på ett sätt där det hade varit möjligt. För framtida undersökningar som vill föra statistik eller få en helhetsbild bör andra metoder övervägas och ekonomiska medel avsättas med detta syfte.

Slutsatser

Eftersom deltagandet i undersökningen, särskilt det externa deltagandet, var lågt kan vi inte dra allt för många eller väl underbyggda slutsatser, men några saker kan vi konstatera:

Chatt, app och chattbot är efterfrågade kanaler i fritextsvaren. Många beskriver också att de vill ha sina ärenden samlade. I frågan om hur man har kontakt med andra företag och myndigheter var ”inloggad p kundportal” ett av de vanligaste svaren vilket också indikerar att man vill ha ärenden och information samlad.

Det är viktigt att fortsätta jobba med service och tillgänglighet för alla, inte bara digitalt.

Det är viktigt att vi bemöter oro kring att servicen skulle bli försämrad när vi digitaliserar eller uppmuntrar till digitala kontaktvägar. Vi måste också ta till oss och bemöta den kritik och de önskemål som finns om vår service, oavsett kanal.

När vi gör liknande undersökningar bör vi överväga metoder för att få en bredare och större grupp svarande.

Referenser

Rapporter

Internetstiftelsen, (2023) *Svenskarna och internet 2023*

<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2023/>

Interna dokument

Styrprocessen ”Skapa förutsättningar för Örebro kommuns externa serviceyta” (2023),
Processspecifikation.

Bilagor

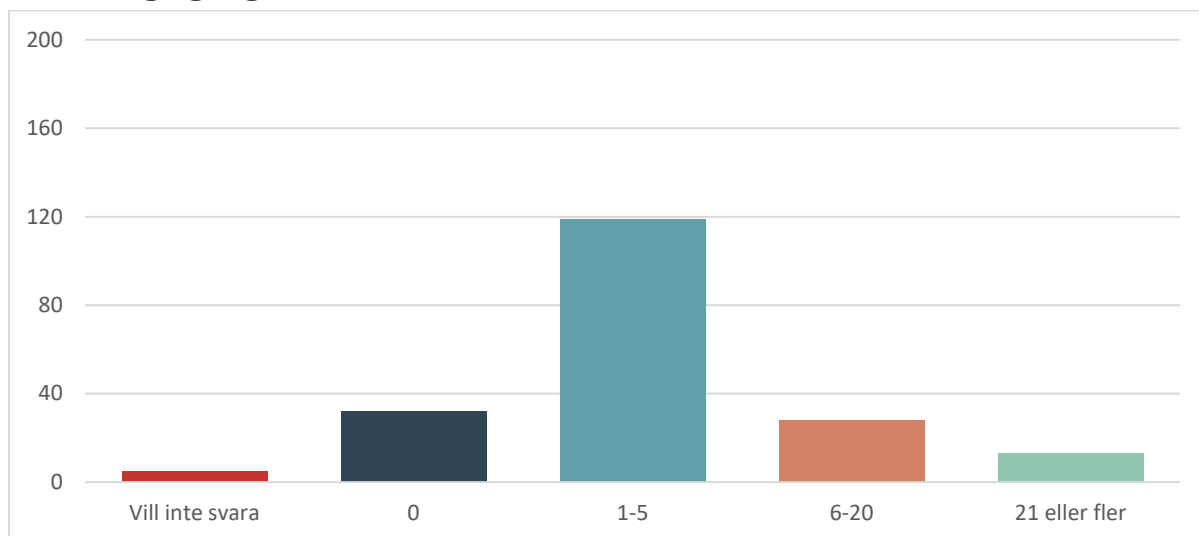
Bilaga 1: Formulär intern

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Hur många gånger har du kontaktat Örebro kommun under det senaste året?	4
När du senast sökte information hos Örebro kommun, var gjorde du det?	5
Om annat, vad?.....	7
Hur söker du helst information från Örebro kommun? (Välj max 3).....	8
Om annat, vad?.....	10
På vilket sätt hade du senast kontakt med Örebro kommun?	11
Om annat, vad?.....	13
Hur vill du helst kontakta Örebro kommun? (Välj max 3)	14
Om annat, vad?.....	16
Finns det någon kontaktväg du tycker saknas idag?	17
Hur föredrar du att ta kontakt med andra företag och myndigheter? (Välj max 3)	18
Om annat, vad?.....	20
Tycker du att Örebro kommun har en bra digital service?	21
På vilket sätt kan Örebro kommun förbättra sin digitala service? (Välj max 3)	22
Om annat, vad?.....	23
Om du fick önska fritt, vilken digital tjänst skulle Örebro kommun utveckla för att förenkla din vardag?	24
Hur gammal är du?	25
Jag ser mig som.....	26
Bor du i Örebro kommun?	27
Är du född i Sverige?.....	28
Vad är din högsta avslutade utbildning?	29
Har du något övrigt att tillägga?	30
Tycker du att det saknas någon fråga eller att något var otydligt i formuläret? Ge oss gärna återkoppling här.	31
Bilaga 1	32
Kolumn: Totalt	32
Bilaga 2	33
Kolumn: Totalt	33
Bilaga 3	34
Kolumn: Totalt	34
Bilaga 4	35
Kolumn: Totalt	35
Bilaga 5	36
Kolumn: Totalt	36

Bilaga 6	39
Kolumn: Totalt	39
Bilaga 7	40
Kolumn: Totalt	40
Bilaga 8	41
Kolumn: Totalt	41
Bilaga 9	45
Kolumn: Totalt	45
Bilaga 10	47
Kolumn: Totalt	47

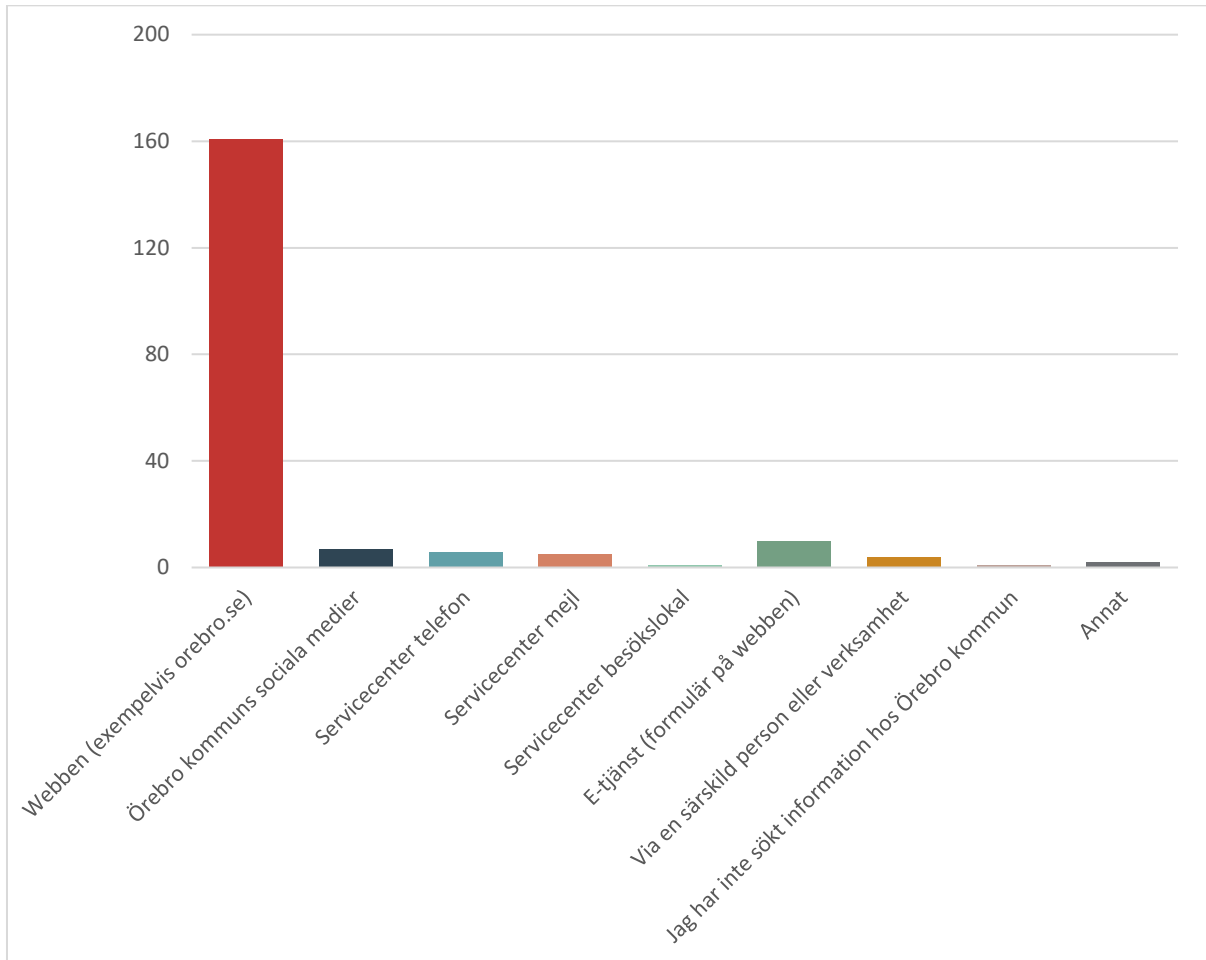
Hur många gånger har du kontaktat Örebro kommun under det senaste året?



	Totalt
Vill inte svara	5 2.54%
0	32 16.24%
1-5	119 60.41%
6-20	28 14.21%
21 eller fler	13 6.60%
Antal svarande	197
Medelvärde	3.06

När du senast sökte information hos Örebro kommun, var gjorde du det?

Det vi menar med att söka information är att aktivt och på eget initiativ söka upp enkel information, exempelvis om en verksamhets öppettider, adress, var det finns parker eller om det planeras ett vägarbete.



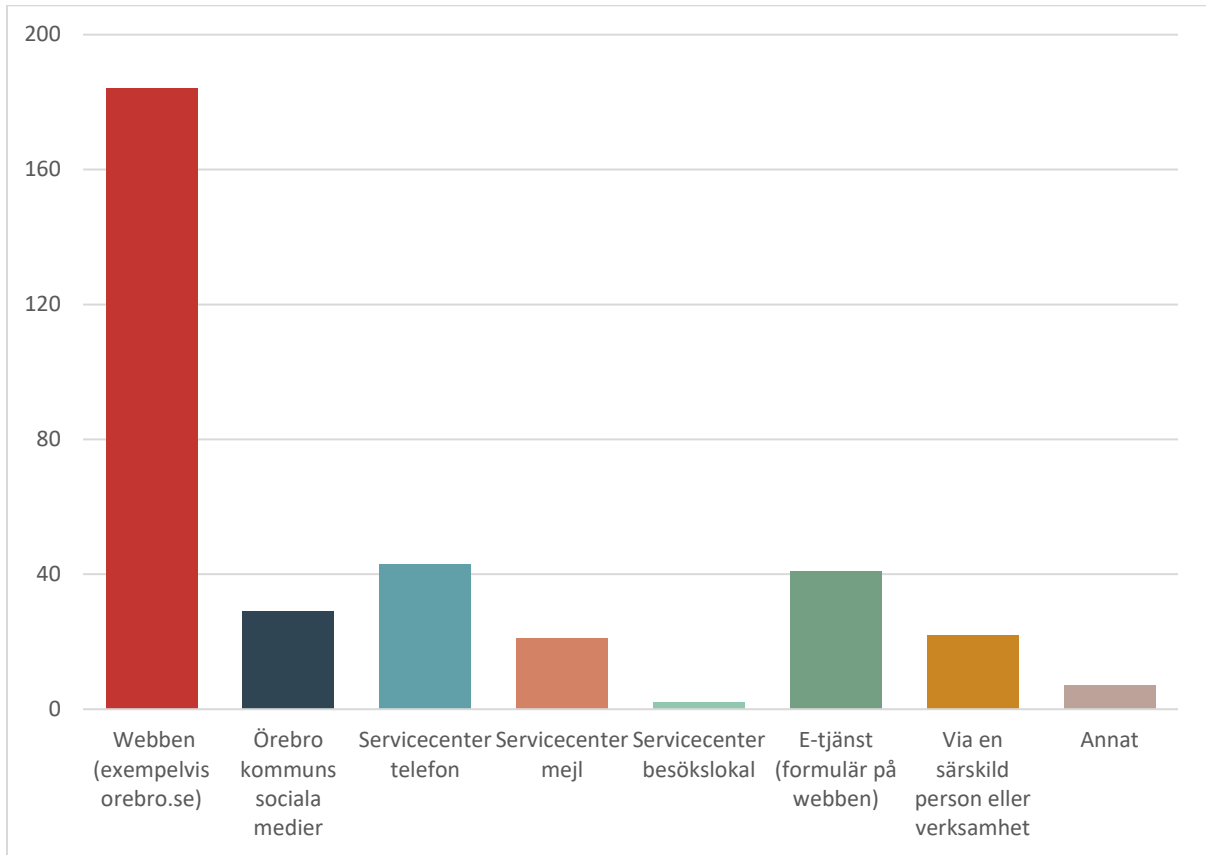
	Totalt
Webben (exempelvis orebro.se)	161 81.73%
Örebro kommuns sociala medier	7 3.55%
Servicecenter telefon	6 3.05%
Servicecenter mejl	5 2.54%
Servicecenter besökslokal	1 0.51%
E-tjänst (formulär på webben)	10 5.08%
Via en särskild person eller verksamhet	4 2.03%
Jag har inte sökt information hos Örebro kommun	1 0.51%
Annat	2 1.02%
Antal svarande	197
Medelvärde	1.69

Om annat, vad?

Se bilaga 1

Hur söker du helst information från Örebro kommun? (Välj max 3)

Det vi menar med att söka information är att aktivt och på eget initiativ söka upp enkel information, exempelvis om en verksamhets öppettider, adress, var det finns parker eller om det planeras ett vägarbete.



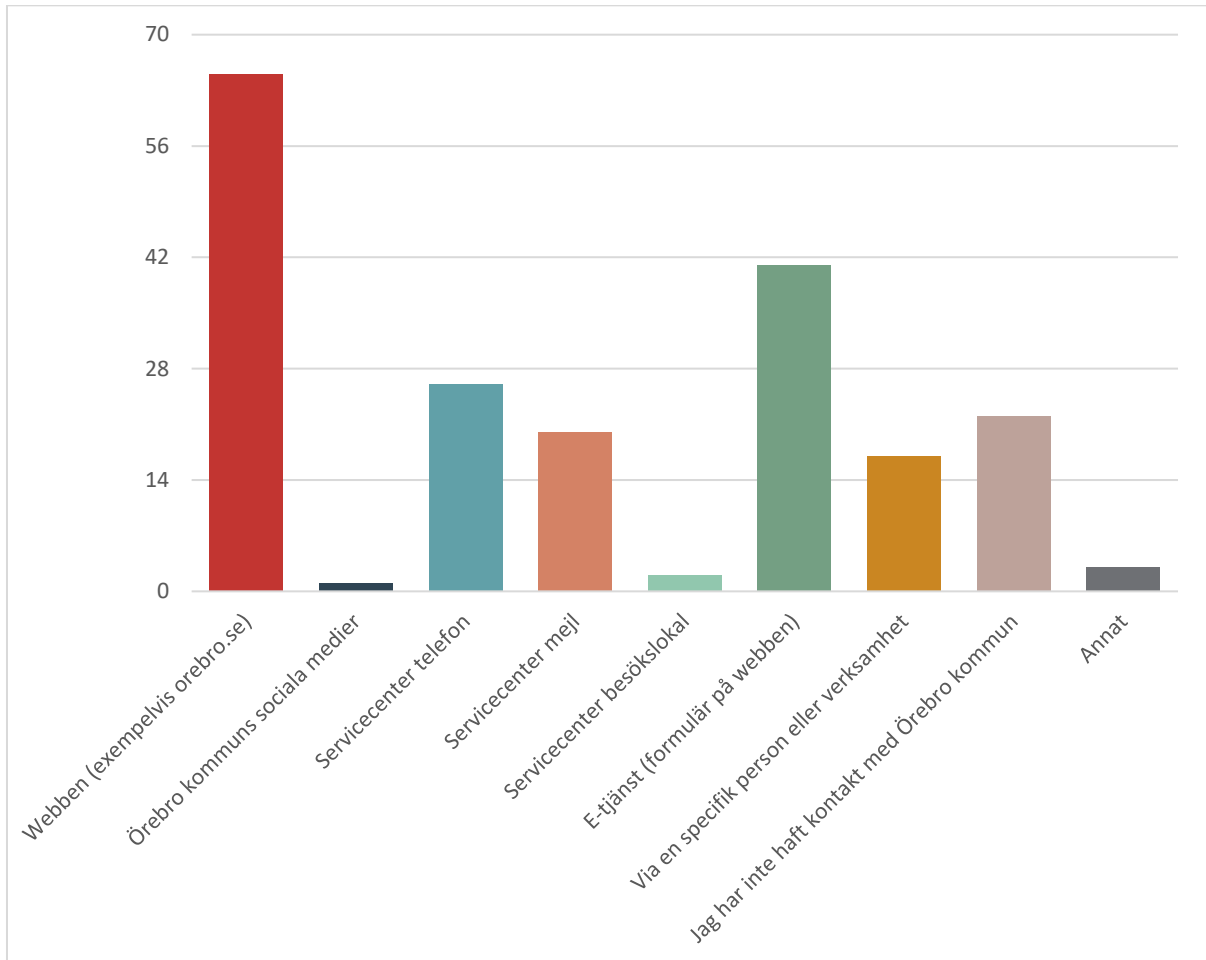
	Totalt
Webben (exempelvis orebro.se)	184 93.40%
Örebro kommuns sociala medier	29 14.72%
Servicecenter telefon	43 21.83%
Servicecenter mejl	21 10.66%
Servicecenter besökslokal	2 1.02%
E-tjänst (formulär på webben)	41 20.81%
Via en särskild person eller verksamhet	22 11.17%
Annat	7 3.55%
Antal svarande	197
Medelvärde	2.64

Om annat, vad?

Se bilaga 2

På vilket sätt hade du senast kontakt med Örebro kommun?

Med kontakt menar vi ett ärende som behöver hanteras eller besvaras av en kommunvägledare, handläggare eller annan verksamhet hos Örebro kommun.



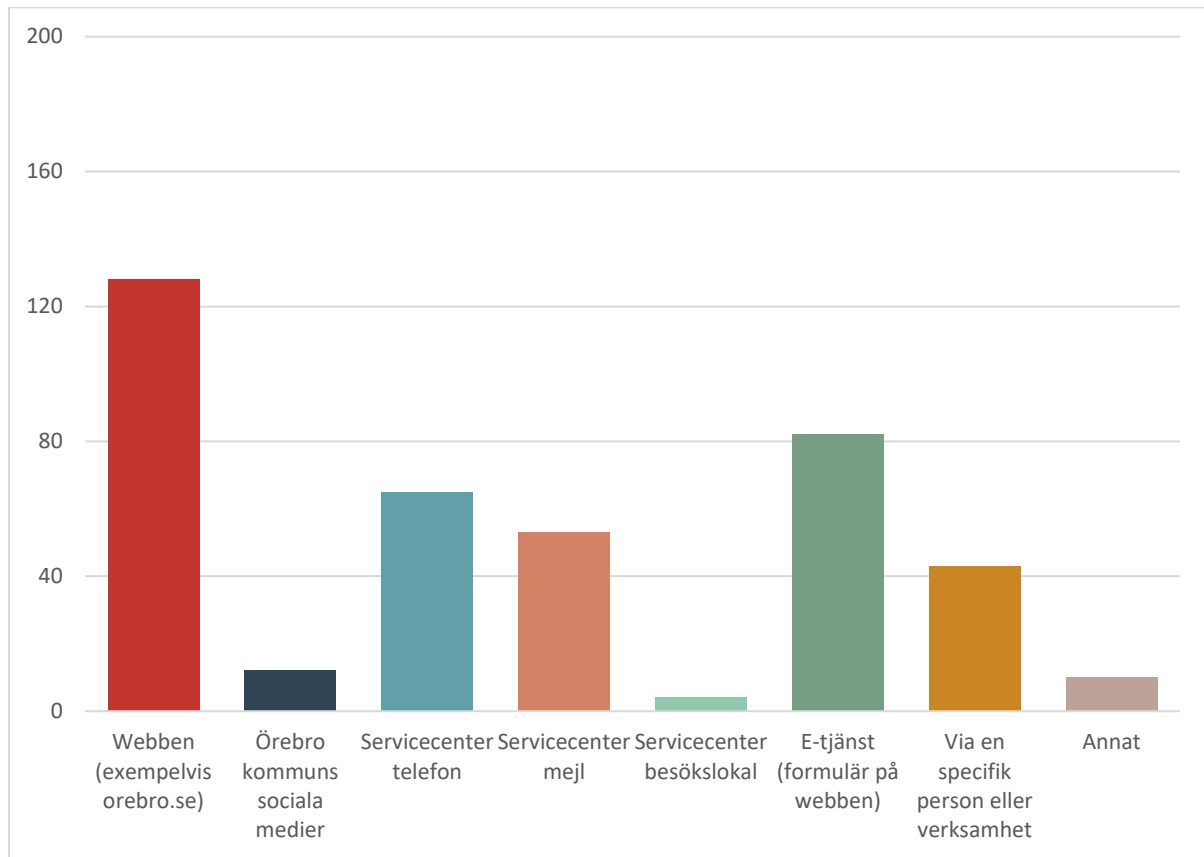
	Totalt
Webben (exempelvis orebro.se)	65 32.99%
Örebro kommuns sociala medier	1 0.51%
Servicecenter telefon	26 13.20%
Servicecenter mejl	20 10.15%
Servicecenter besökslokal	2 1.02%
E-tjänst (formulär på webben)	41 20.81%
Via en specifik person eller verksamhet	17 8.63%
Jag har inte haft kontakt med Örebro kommun	22 11.17%
Annat	3 1.52%
Antal svarande	197
Medelvärde	4.08

Om annat, vad?

Se bilaga 3

Hur vill du helst kontakta Örebro kommun? (Välj max 3)

Med kontakt menar vi ett ärende som behöver hanteras eller besvaras av en kommunvägledare, handläggare eller annan verksamhet hos Örebro kommun.



	Totalt
Webben (exempelvis orebro.se)	128 64.97%
Örebro kommuns sociala medier	12 6.09%
Servicecenter telefon	65 32.99%
Servicecenter mejl	53 26.90%
Servicecenter besökslokal	4 2.03%
E-tjänst (formulär på webben)	82 41.62%
Via en specifik person eller verksamhet	43 21.83%
Annat	10 5.08%
Antal svarande	197
Medelvärde	3.66

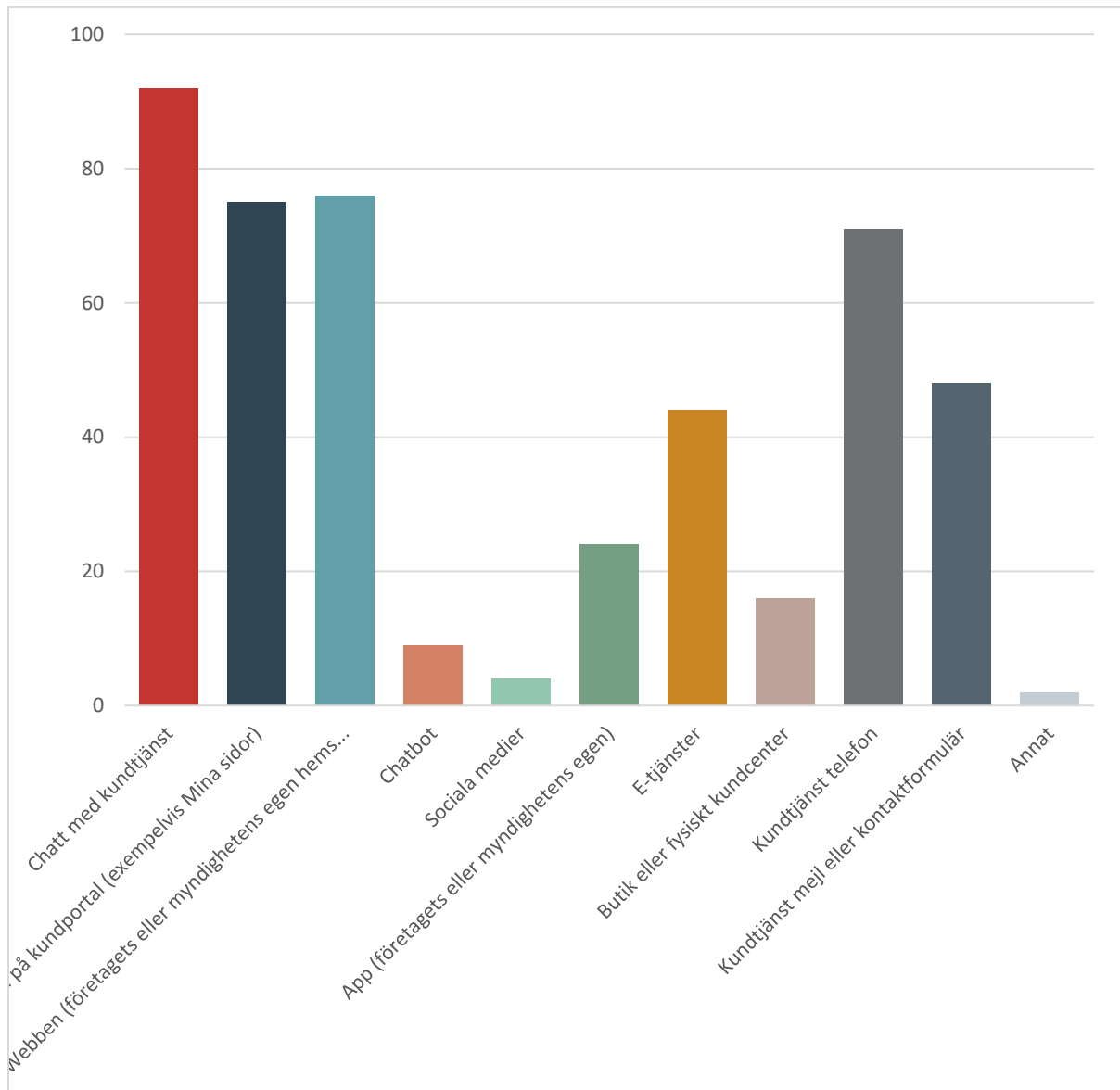
Om annat, vad?

Se bilaga 4

Finns det någon kontaktväg du tycker saknas idag?

Se bilaga 5

Hur föredrar du att ta kontakt med andra företag och myndigheter? (Välj max 3)



	Totalt
Chatt med kundtjänst	92 46.70%
Inloggad på kundportal (exempelvis Mina sidor)	75 38.07%
Webben (företagets eller myndighetens egen hemsida)	76 38.58%
Chatbot	9 4.57%
Sociala medier	4 2.03%
App (företagets eller myndighetens egen)	24 12.18%
E-tjänster	44 22.34%
Butik eller fysiskt kundcenter	16 8.12%
Kundtjänst telefon	71 36.04%
Kundtjänst mejl eller kontaktformulär	48 24.37%
Annat	2 1.02%
Antal svarande	197
Medelvärde	4.87

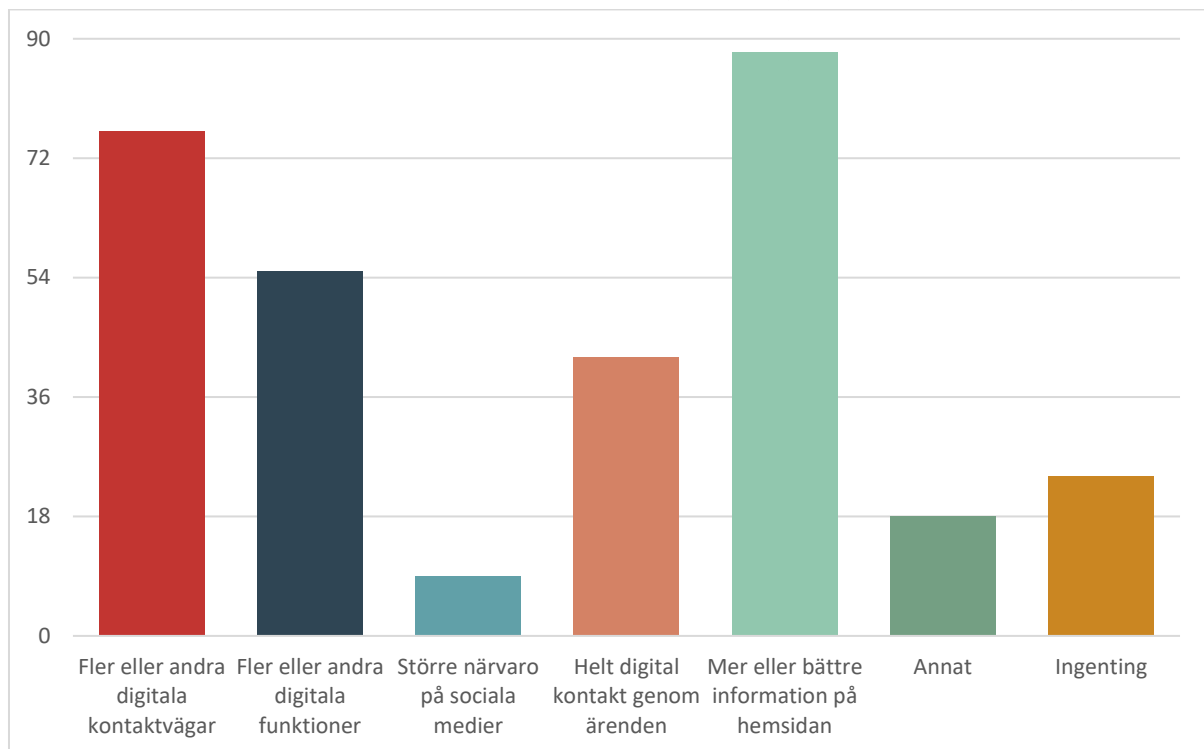
Om annat, vad?

Se bilaga 6

Tycker du att Örebro kommun har en bra digital service?

	Totalt
Antal svar	187
Minsta värde	1
Högsta värde	100
Total	10272
Medelvärde	54.93

På vilket sätt kan Örebro kommun förbättra sin digitala service? (Välj max 3)



	Totalt
Fler eller andra digitala kontaktvägar	76 40.64%
Fler eller andra digitala funktioner	55 29.41%
Större närvaro på sociala medier	9 4.81%
Helt digital kontakt genom ärenden	42 22.46%
Mer eller bättre information på hemsidan	88 47.06%
Annat	18 9.63%
Ingenting	24 12.83%
Antal svarande	187
Medelvärde	3.52

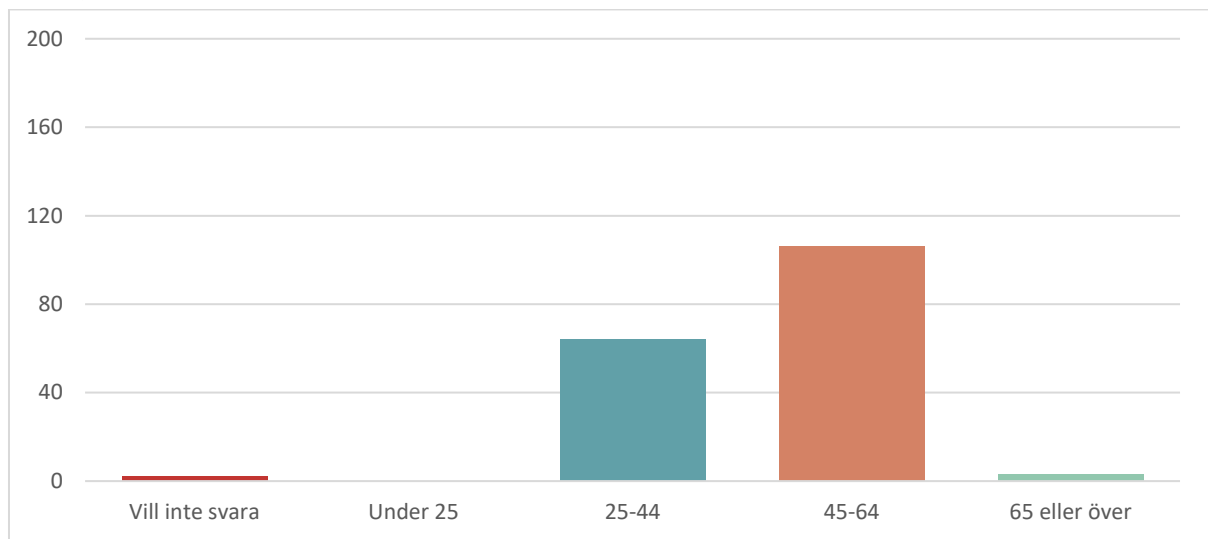
Om annat, vad?

Se bilaga 7

Om du fick önska fritt, vilken digital tjänst skulle Örebro kommun utveckla för att förenkla din vardag?

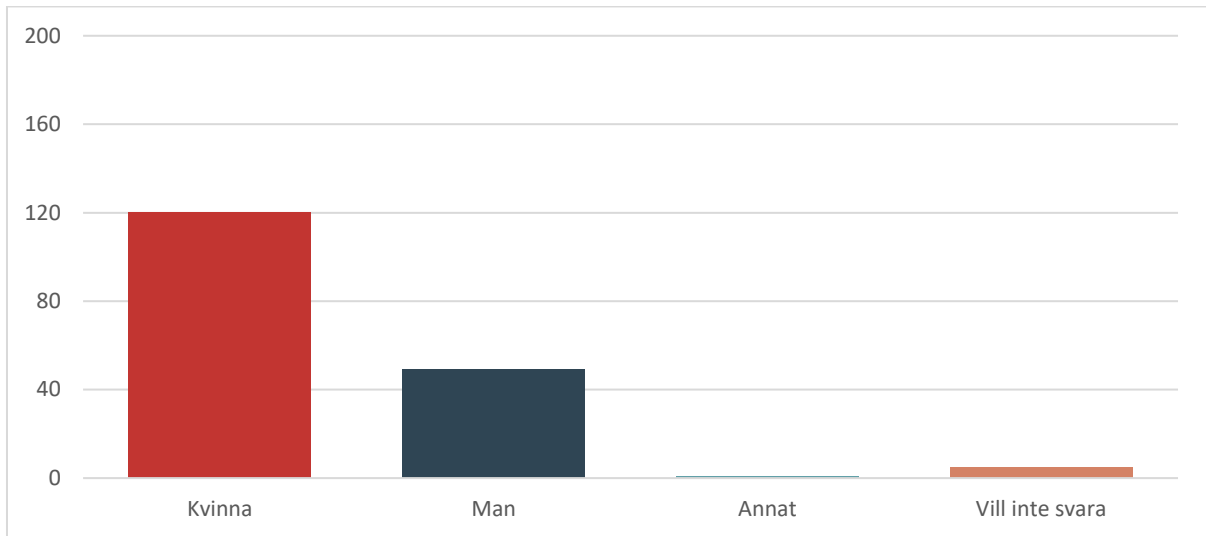
Se bilaga 8

Hur gammal är du?



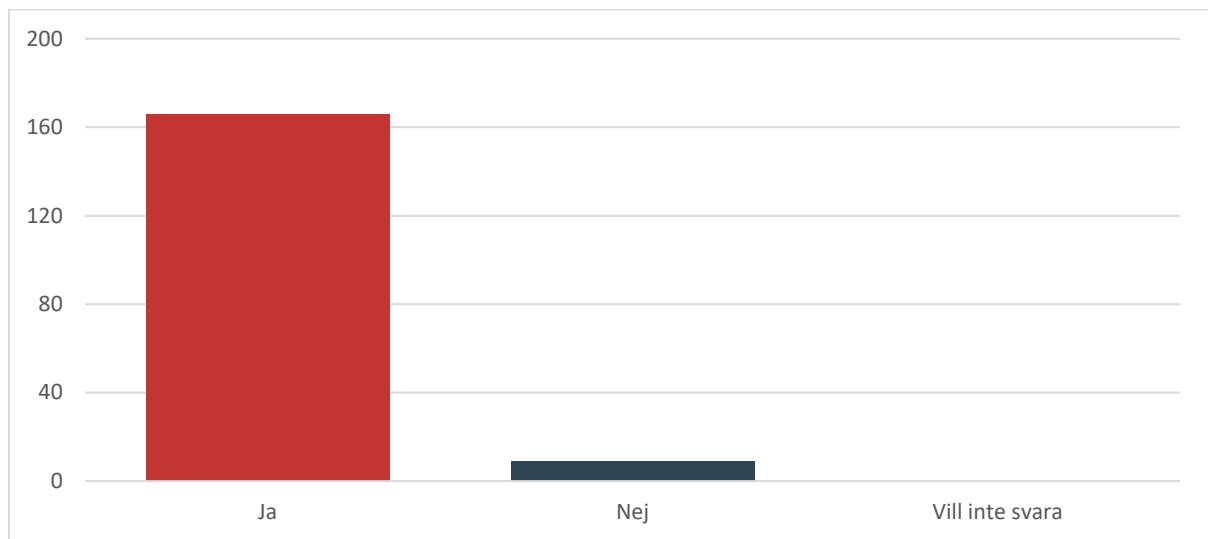
	Totalt
Vill inte svara	2 1.14%
Under 25	0 0.00%
25-44	64 36.57%
45-64	106 60.57%
65 eller över	3 1.71%
Antal svarande	175
Medelvärde	3.62

Jag ser mig som



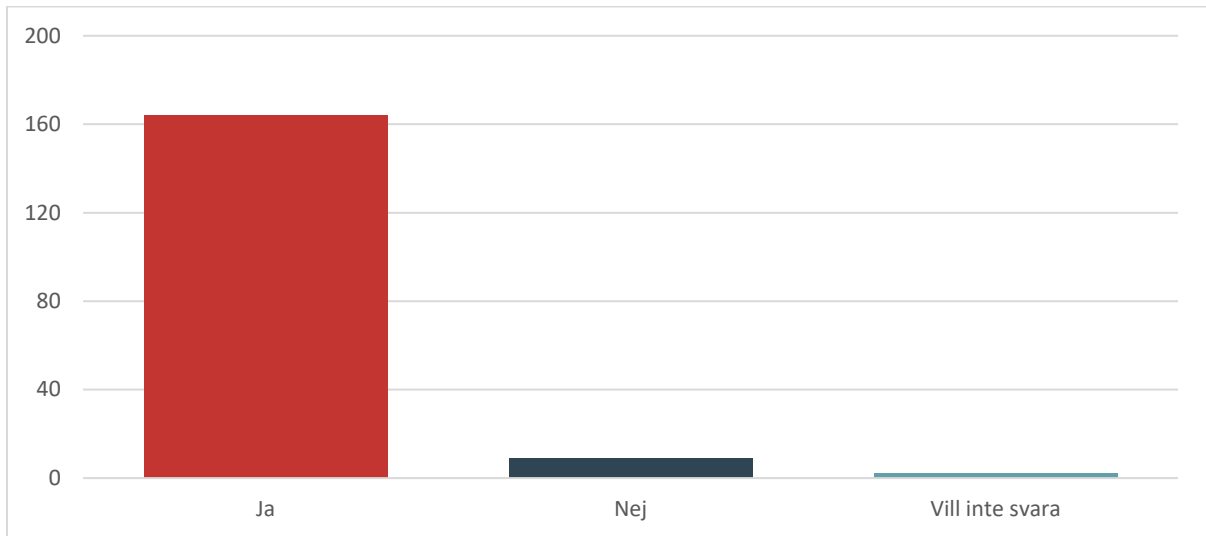
	Totalt
Kvinna	120 68.57%
Man	49 28.00%
Annat	1 0.57%
Vill inte svara	5 2.86%
Antal svarande	175
Medelvärde	1.38

Bor du i Örebro kommun?



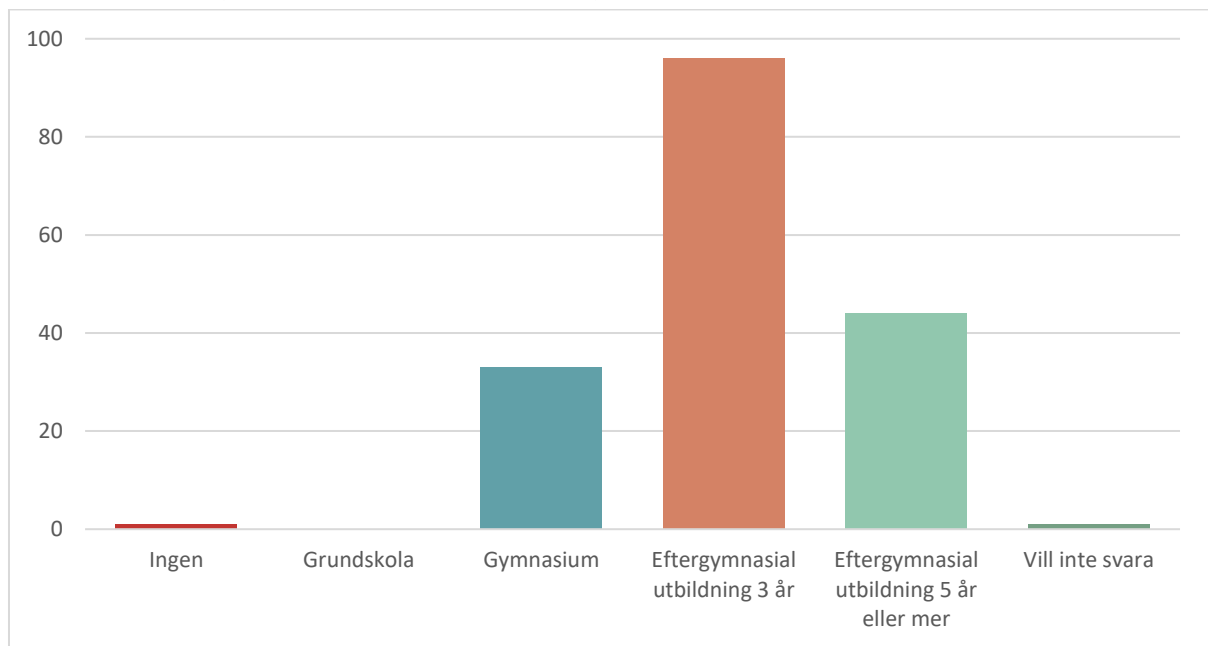
	Totalt
Ja	166 94.86%
Nej	9 5.14%
Vill inte svara	0 0.00%
Antal svarande	175
Medelvärde	1.05

Är du född i Sverige?



	Totalt
Ja	164 93.71%
Nej	9 5.14%
Vill inte svara	2 1.14%
Antal svarande	175
Medelvärde	1.07

Vad är din högsta avslutade utbildning?



	Totalt
Ingen	1 0.57%
Grundskola	0 0.00%
Gymnasium	33 18.86%
Eftergymnasial utbildning 3 år	96 54.86%
Eftergymnasial utbildning 5 år eller mer	44 25.14%
Vill inte svara	1 0.57%
Antal svarande	175
Medelvärde	4.06

Har du något övrigt att tillägga?

Se bilaga 9

Tycker du att det saknas någon fråga eller att något var otydligt i formuläret?

Ge oss gärna återkoppling här.

Se bilaga 10

Bilaga 1

Kolumn: Totalt

29394	Intranät
-------	----------

29458	Karta
-------	-------

Totalt 2 svar

Bilaga 2

Kolumn: Totalt

29296	Via google eftersom hemsidan är värdelös att orientera sig
29299	google
29374	Gärna smidig lösning via mobil (att surfa till kommunens webbplats inte så smidigt som jag önskar)
29419	App
29597	https://www.mynewsdesk.com/se/orebro_kommun
29698	App

Totalt 6 svar

Bilaga 3

Kolumn: Totalt

29322	Direktkontakt med ansvarig via mail och telefon. Servicecenter kan inte hjälpa till med något.
--------------	--

29479	Via felanmälningssystemet (DeDU) på orebro.se
--------------	---

29487	sms från Tekniska förvaltningen om vattenavläsning
--------------	--

Totalt 3 svar

Bilaga 4

Kolumn: Totalt

29314	Telefonkontakt direkt med person
29374	Mina ärenden via enkel smart mobil lösning
29419	App
29479	Ett bättre ärendehanteringssystem där man lättare kan anmäla felanmälningar, synpunkter m.m. i samma system och med stöd av kartsystem.
29504	Chatt (ej AI/robot)
29517	En app där alla mina ärenden samlas och som "plingar" mig när något nytt händer i mina ärenden eller när ett område jag vill bevaka informationsmässigt förändras och där jag kan chatta med handläggare vid behov. Typ "Min kommun".
29541	Chatt
29652	Någon form av snabb väg som t.ex. en app. Jag vill inte behöva hoppa mellan flera olika formulär.
29698	App

Totalt 9 svar

Bilaga 5

Kolumn: Totalt

29274	nej
29277	Chatt
29281	Chatt
29283	Chat funktion
29286	Chatt med servicecenter
29296	Nej
29313	sms-tjänst, app, samt felanmälan via app
29314	Se ovan
29315	Nej
29325	Sms
29341	Nej
29345	Nej
29346	Chattbot + chatt
29354	chatt
29355	nej
29364	direkt kontakt till den man söker
29365	chatt
29367	chatt
29374	Enklare smartare mobil lösning
29376	Chat
29378	kontaktformulär som leder direkt till servicecenter, jag borde inte behöva skriva epost
29392	Teams

29404	Chatt
29406	Nej
29414	Nej
29419	AI-driven chattbot
29427	Kivra eller motsvarande
29443	Chatt
29450	nej
29456	Ja. Chatt.
29461	Via en specifik person eller verksamhet
29462	webb eller app där det är enkelt att få svar på frågor via tex chatt eller q&a. Om det sedan inte skulle räcka till vore det bra om jag kunde komma vidare till en bemannad kundtjänst om ärendet kräver det. Se tex skatteverket.
29471	Chatt Servicecenter och
29480	Bättre e-tjänster än idag, de är inte användarvänligt utformade utan i många fall riktigt, riktig dåliga!
29484	chatt
29487	Chat
29504	Chatt (ej AI/robot)
29517	Ja, appen jag nämner ovan.
29525	Finns inte e-tjänst för alla ärenden som man skulle önska. Vissa ärenden kan hanteras via appar (t.ex. för skola och fritids), men inte fullt ut utan då måste man ändå logga in via e-skola till slut.
29532	En bättre sök på hemsidan. Det är svårt att navigera och hitta det relevanta tycker jag.
29536	Direktnummaer
29541	Chatt
29551	chatt till Servicecenter
29565	nej

29566	Saknar direktnummer och mejladresser till t.ex skolpersonal. Får sällan svar i It's learning och letar man efter vem som t.ex har träslöjd så måste du veta lärarens för och efternamn. Jobbigt att alltid gå genom servicecenter. Speciellt om du måste ringa många gånger då den du söker inte svarar.
29571	Chatt med servicecenter
29573	nej
29576	App
29581	Nej
29588	Nej.
29595	Finns det någon chatt?
29600	chatt på hemsidan
29604	växeltelefonister
29626	Nej, det finns snarare för många, inte minst på webben. Minska antalet formulär!!! Felanmälan, synpunkter, beröm, klagomål osv kan samlas i ett.
29645	chatt
29648	Gärna en snabb kontaktperson
29650	Chatt
29652	Meddelandefunktion och informationssök via app. Att behöva surfa till en webbsida är ju inte riktigt det moderna samhället.
29655	En app vore smidigt
29662	Kommunapp
29663	svårt att komma i kontakt med överförmyndarkansliet
29691	nej
29692	Lönehandläggare, allt hänvisas till chef och då hamnar man i moment 22, det har försämrats.
29698	App

Totalt 64 svar

Bilaga 6

Kolumn: Totalt

29314	Telefon med rätt person direkt
-------	--------------------------------

Totalt 1 svar

Bilaga 7

Kolumn: Totalt

29286	Hemsidan orebros.se är svår att söka på. Den är otydligt uppbyggd.
29311	se fråga 11
29325	Mer homogena gränssnitt
29329	Sökord utökas, kan få väldigt konstiga "träffar"
29364	Vill inte ha digital service utan prata med rätt person direkt
29366	Mer information om verksamheterna, VA:s vatten och reningsverkk
29374	Enklare smartare mobil lösning
29417	Jag tycker Abous gränssnitt är bedrägligt dåligt. Svårt att följa sina ärenden, svårt att hitta vilka e-tjänster man ska använda tex. i komplettering av bygglovsärenden. Gamla ärenden ligger kvar som aktiva 5 år senare.
29433	Underlätta kontakt med person
29479	Använda olika ärenden i samma system, ex. felanmälningar och synpunkter.
29517	Kombinera funktionalitet i en smart app.
29575	Lättare kunna nå rätt person
29577	Direktkontakt med enhet/verksamhet. Att slippa gå genom servicecenter de ggr som man behöver komma i kontakt med en handläggare. Om man inte kan få svaren via hemsidan så kan heller inte servicecenter svara på frågan men man måste ändå dra samma sak flera ggr med olika personer innan man kopplas till "rätt" person som kan hjälpa en.
29587	Personlig fysisk service för de personer som inte använder eller har råd med internet
29603	Telefon
29652	Som tidigare svar, var är appen som hanterar alla mina kontakter med kommunen?
29676	Förbättra/förenkla befintliga e-tjänster. Upplever de ofta som otydliga och inte särskilt intuitiva.

Totalt 17 svar

Bilaga 8

Kolumn: Totalt

29277	Chatbot på hemsidan så det blir lättare att hitta
29293	Att kunna chatta med Servicecenter får att få svar ännu snabbare på enklare frågor.
29296	Hemsidan. Det går inte att söka sig fram och hitta på ett lätt sätt. Den är inte logiskt uppbyggd och svårt att navigera. Även annat inloggningsalternativ för e-tjänsterna. Bank-id är bra, men önskvärt med att logga in på annat sätt för företag etc.
29300	Kunna se vattenförbrukning i en app. Så som man kan följa sin elförbrukning. Kanske även avfallsstatistik om kommunen väger mitt avfall när de hämtar? Detta för att jag som medborgare ska få bättre insikt om hur jag belastar miljön.
29311	Ett Mina sidor för mig som medborgare där jag kan hantera de tjänster jag har (tex sophämtning). Även möjlighet att genom mitt inlogg hjälpa anhörig att hantera tjänster så som tex hemvårdsinsatser, lite som det funkar på apoteket att man med en fullmakt kan registrera sig som ombud för en anhörig.
29313	att det ska gå att felanmäla exempelvis en trasig lampa på plats, via en app, som ger er koordinaterna direkt. att en fråga som ibland hamnar hos en förvaltning, och sedan en annan, kan hanteras av båda förvaltningarna samtidigt gentemot mig som medborgare. Så nån slags digitalt samarbete för information
29314	-
29317	En inloggning där jag kan se allt som har med mig, mina barn, fastigheter osv att göra. Jag vill kunna följa mina ärenden, komplettera, se ungarnas scheman. Samla ihop allt och lägg det under ett "mina sidor". Fungerar strålande på Skatteverket t.ex.
29320	Chatbot
29322	Fokusera inte på formerna. Fokusera på att inte skicka runt mig när jag ringer om ett problem eller en fråga. Den första personen som får frågan på kommunen tar reda på svaret från andra inom kommunen och ger mig sedan svaret. Men visst fick jag önska fritt så vill jag ha en karta där samtliga parkeringsplatser syns i realtid. Så att det hela tiden går att se var det finns lediga parkeringsplatser. Kanske också var det mot förmodan går att cykla när det snöar. Alltså vem som har plogat vissa cykelbanor och när. Så den personen kan få återkoppling på om jobbet behöver göras om eller beröm för utmärkt plogning:)
29325	Bättre personsök
29331	Återkoppling på ärenden man skickat in eller ringt om.
29336	Chat
29341	En app med digitala kontaktvägar där man kan identifiera sig med bank-id och ha samlad kommunikation, mina ärenden osv. Att telefonkontakt med servicecenter har en digital lösning att starta igång en videolänk (som medborgaren

godkänner i sin smartphone) som kan filma identitetshandling, fakturor, kvitton osv för att förenkla för medborgare. T.ex. äldre som inte har bank-id eller medborgare som behöver inkomma med handlingar. Minskar posthantering i kommunen. (If försäkringsföretaget har denna digitala lösning idag.)

29345	Vet inte
29346	Chattbot som tar med information till en handläggare som chattar om ärendet är för komplicerat för boten att hjälpa mig.
29354	Chatt
29362	Chat
29364	ingen utan samtala med den som det gäller när jag ringer
29365	jag saknar snabb återkoppling på felanmälningar och det tar ännu längre tid att faktiskt få det anmälda åtgärdat. En återkoppling varför saker inte blir åtgärdade eller tar lång tid vore också bra. "snabbt" är ett nyckelord både för det digitala och analoga.
29367	Det viktigaste är att få sitt ärende löst, det digitala och det analoga (som kanske krävs) behöver vara synkat (te.x. att lärare lägger in relevant info om mitt barn i skolappen). Att kunna följa sitt ärende och kunna se tidsplanen för när det är klart vore fint, gärna med hjälp av en smidig app som inte är krånglig att logga in i.
29377	En växel utan en massa knapptryck
29378	uppdaterade hemsidor, inte för gammal information som ligger ute, enklare sökvägar, modernare utseende och layout, har ni kollat om läsvänlighet med tanke på att mycket text och rutor har den röda färgen, tänker på färgblindhet och synsvaga, det är för många nivåer, många olika plusboxar att klicka på innan man når sitt mål. inte lätt för medborgare att veta hur kommunen är organiserad för att söka mig fram.
29394	Mer mobil anpassad
29406	Chatbot!
29418	En tjänst motsvarande "mina sidor" för hela kommunen. Typ som den för VA-delen fast kommunövergripande.
29427	Mina sidor på hemsidan där jag kan se och följa mina ärenden.
29445	Servicecenter, Bristande allmänkunskap i kommunens organisation och var de olika kompetenserna finns, från de som jobbar där. Idag undviker jag den eftersom man får vänta så länge i telefonkö, och när man kommer fram så blir man bara kopplat till verksamheten. Fungerar mest som en växel istället för first line som var tänkt.
29456	Chatt
29458	Formulär och ansökningar skulle se mer lika ut och inte ha ett så dåligt gränssnitt.
29461	Öka sökordsmängden på orebro.se.

29471	En samlad parkeringsapp
29478	Its learning, Appen skola 24
29480	Genom att kunna logga in via Bankid/motsvarande för att utföra ärenden. Att behöva skriva in sina person/kunduppgifter gång på gång för varje ärende tyder på att kommunen har ålderdomliga e-tjänster och digitala lösningar. De flesta myndigheter har betydligt bättre service och kontaktyta mot oss som medborgare.
29504	Chatt, mer och utförligare information på hemsidan, möjlighet till bättre digitala dialoger med medborgare, snabbare svarstider
29517	Som jag angett ovan - en smart app där mina ärenden, min informationsbevakning och möjlighet till att chatta med en relevant handläggare finns, där jag kan skicka meddelanden, göra beställningar, felanmälningar etc, där funktionalitet kan byggas på med tiden och där jag kan få "pling" som rör mina ärenden och min informationsbevakning. Ett samlat ställe för det som rör mig och kommunen, helt enkelt, som jag kan anpassa själv till stor del.
29525	Inom skola/barnomsorg. Samla allt i en tjänst eller app, inte flera olika som nu och som ändå måste kompletteras med inloggning via nätet.
29541	En chattfunktion för snabbare direktkommunikation
29549	Kundportal med egen inloggnings sida
29551	att det går att chatta en fråga till Servicecenter istället för att ringa
29555	orebro.se är väldigt svårt att hitta information på. Den är väldigt rörig och med mycket information. Inte lätta att hitta den man söker.
29566	Jag skulle önska att det fanns en kalender med alla aktiviteter och evenemang så man lättare som förälder/vuxen kan hitta på saker. Nu måste man gå in på varje verksamhet eller på Visit Orebro där man sällan hittar något. Om man t.ex gå in på lördagens datum kunde det stå vilka teatrar, öppna hus, aktiviteter för barn så finns den dagen. Inte sådant som är öppet varje dag som bibliotek utan specifika aktiviteter. Det kan vara konstrundor eller matmarknad eller allt som inte sker varje dag. Tycker sällan jag hittar något och då känns det som man bor i en ganska tråkig stad fast det nog snarare är så att man måste leta på så många ställen att man tröttnar.
29567	App, där alla e-tjänster, mina sidor etc fanns. I appen skulle ALLT gällande ens privata kommunärenden finnas oavsett om det är sophämtning, barnens förskola/skola (inkl schema!), LSS och all information. Man kunde nå info genom att söka via respektive förvaltning, via fria sökord etc.
29571	Chattfunktion
29575	Vet ej
29587	Bättre Öppet Tider med Bemanning
29595	Mer tillgänglighet via chatt, formulär, nudgeing till de ställen man som medborgare letar efter. Uppdatera all info så att den hela tiden är gällande. Slippa hitta till rätt funktioner och roller utan ledas dit. Tillgänglighet,

	<p>realtid och tillräcklig och uppdaterad info, med andra ord, även för personer som inte är medborgare i kommunen men vill ha åtkomst.</p>
29597	<p>Minska steg för att logga in som vårdnadshavare och ha en tjänst istället för flera som Its och skola24 samt skolans ev. egna portal.</p>
29600	<p>Överblick över vad andra skickar in. Intressant att se om det är fler än en själv som kontaktar ang. samma saker och vad som görs åt det. Som med centrala hundrastgårdar som jag vet att många vill ha, skulle vara spännande att se hur många ärenden som kommer in om det och varför det avslås.</p>
29603	<p>Kunna ringa direkt till den jag söker inte via kundtjänst eller bli uppringd o behöva sitta o vänta</p>
29604	<p>digitala snöplogare</p>
29650	<p>Chatt</p>
29652	<p>En app för hela kommunen eller något sådant. Låt mig ha hela kommunen i en app i min telefon. Det här med att surfa till webbsidor är inte bra.</p>
29655	<p>En app som samlar mina ärenden. Kanske även en separat app där jag kan prenumerera på information om vissa områden.</p>
29662	<p>En kommunapp, typ som 1177.</p>
29667	<p>E-tjänsterna vill jag ska utvecklas så de blir tydligare. Framförallt som villaägare vad gäller avfall och avloppshantering.</p> <p>Även bättre E-tjänster vad gäller allt inom skola.</p>
29671	<p>bättre gränssnitt i Min sida</p>
29692	<p>Införa e-tjänster för god man, t.ex. försörjningsstöd så god man/förvaltare kan logga in och följa ärendet. Helt enkelt hänga på huvudmannen på god mans eget bank-id, som FK, där väljer man att logga in som sig själv eller som ställföreträdare.</p> <p>Orimligt att huvudmän ska få försenade utbetalningar och störda bank-giron för att begäran om komplettering vid stickprov går brevlades eller för att ställföreträdaren postar/lämnar i brevlådan, ansökan då.</p> <p>Ansökan skulle också öppna tidigare än 19:e även om den sen inte handläggs förrän tidigast då (man väljer ju månad ansökan gäller för).</p> <p>Det är även svårt ibland för servicemottagare som ansöker själva (arbetar i socialpsykiatrin) då 19:e kan infalla en helg när de inte kan få boendestöd med stöd att ansöka.</p>

Totalt 58 svar

Bilaga 9

Kolumn: Totalt

29314	Även om tjänsterna fungerar bra är det exkluderande för många som saknar teknik, kunskap, språk etc. Viktigt att en kommun inte utesluter medborgare av detta skäl och mht till att man vill vara digital. Också viktigt att säkra upp system för sårbarhet och för att samhället kommer utvecklas så även det som anses modernt idag kan lätt bli väldigt omodernt imorgon.
29315	Har använt era tjänster x flera och på frågan om återkoppling önskas har jag svarat Ja. Detta har jag inte fått på senare tid. Min sambo råkade ut för samma ganska nyss. Ta bort möjligheten när ni ändå struntar i den.
29322	Skapa inte orealistiska förväntningar på vad tekniken i sig kan göra. Fokusera på själva informationen. Idag är det snarare ett problem att de flesta verksamheter inte förstår vad offentlighetsprincipen är än att det saknas snitsig AI robot...
29325	Ett ordentligt sökbart och kategoriserat öppet personregister så man kan söka upp och kontakta rätt person själv
29345	Har ni tänkt igenom åldern, kanske fler alternativ för att kunna fånga olika målgrupper. Är det relevant om man har barn i förskola/skola t.ex. då kanske man önskar annan typ av info, tillgänglighet och tjänster.
29367	Klurigt att särskilja digital service från service i allmänhet. Som medborgare vill jag ha bra service, mindre intressant om den är digital eller analog. Kanske säga något om det i inledningen?
29397	Skulle önska att personer man söker återkopplar till mig. Detta gäller framförallt förvaltningen kultur och fritid och deras planerare som typ aldrig återkopplar.
29422	Det är tråkigt att man inte får någon återkoppling när ,an har felanmält saker
29437	Skriver man ett sökord på hemsidan får man ofta en konstig träff eller ingen alls. Ibland står det kontaktpersoner på hemsidan gällande arbeten som pågår, men dessa personer kan ha slutat eller lämnat över arbetet på någon annan vilket gör det långt till svar.
29461	Att de beslut om digitala lösningar som tas i kommunen ska nå ut i alla verksamheter. Inte att det är beroende på vilken verksamhet det är och hur intresserade de som jobbar där är av digitala lösningar som gör hur digital verksamheten blir.
29480	Se över och förbättra/modernisera e-tjänsterna samt se över så det är en bättre sökfunktionalitet på Kommunens webben. Det är ibland hopplöst att hitta det man letar efter tills man råkar komma på rätt begrepp.
29525	Det kan vara svårt att hitta på orebro.se Till exempel info inom vård- och omsorg, äldreomsorg.
29566	Det känns som att E-tjänsterna skulle behövas se över då de automatiska svaren oftast är konstiga så man inte vet om man verkligen fyllt i rätt blankett
29571	Nej

29595 Digitaliseringen är en demokratiskt viktig fråga :) Hur blir information tillgänglig för alla olika medborgare?

29603 Ta bort när man ringer och har tryckt knappval det automatiska att det är många som ringer just nu för så är det inte. Det har legat inne sedan pandemin o fyller ingen funktion till mig som ringer

29650 Nej

När jag som god man tittar på andra kommuners hemsidor, t.ex. Kumla och några Stockholmskommuner, finns där långt mer information riktad till godemän vilket stärker rättsäkerheten för de GM/FV som inte har stor kännedom om myndigheter, lagstiftning kring stöd m.m.

29692 De har också bättre e-tjänster för ställföreträdare och information för myndigheter samt e-tjänster för dessa (anmäla behov, göra klagomål på ställföreträdare).

Örebro Kommun är fortfarande rätt analogt med saker i pappersform där blanketter måste beställas, gör då alla blanketter nedladdningsbara eller ännu hellre gör godmansskap digitaliserat, jag må vara äldre än jag är digitalt bevandrad.

Totalt 18 svar

Bilaga 10

Kolumn: Totalt

29303	Finns inget alternativ för eftergymnasial utbildning mellan 3-5 år. Vad väljer man om man läst 4 år? Eller mindre än 3?
29313	<p>2. När du senast sökte information hos Örebro kommun, var gjorde du det? *</p> <p>Det vi menar med att söka information är att aktivt och på eget initiativ söka upp enkel information, exempelvis om en verksamhets öppettider, adress, var det finns parker eller om det planeras ett vägarbete. Var svarsalternativen lite konstiga, och problemet är ju att även om jag först sökt info på orebro.se så har den inte funnits alltid, och då söker jag på annat ställe...</p> <p>Kan tycka att frågan om hur lång tid det tog att få efterfrågad/behövd information är mycket relevant, och den frågan ställs inte.</p> <p>sedan kanske mer riktade frågor, för att fånga vilken del av kommunen som ger bra och korrekt information, det saknas också.</p>
29331	De gånger jag ringt in om något som inte ser bra ut eller inte fungerar som det ska, så upplever jag sällan att det blir åtgärdat. Samma problem kan kvarstå under väldigt lång tid. Ex vis ej tömda hundlatriner, nedskräpning i parker efter nyårsraketer, nedsågade buskar, grenar och träd som inte blir bortforslat...
29336	Fråga 2 och 5 liknade varandra för mycket
29341	Nej, en kort och koncis enkät.
29342	<p>Standardinformation om att Örebro kommun behandlar personuppgifter enligt Dataskyddsförordningen och länk till den offentliga sidan om hur Örebro kommun hanterar personuppgifter bör inkluderas med anledning av att fritextfält möjliggör att personuppgifter lämnas trots direkt uppmaning däremot.</p> <p>16. Alternativ "Eftergymnasial utbildning 3 år" bör justeras till "Eftergymnasial utbildning 3 år eller mer".</p>
29345	Jag tyckte det kändes som dubbla frågor. Sökt info, haft kontakt, hur jag vill söka info eller kontakt. Och formuläret började om man haft kontakt men gick över till söka info och sen tillbaka till kontakt. Sen oklart vad som räknas till kommunen, tänker man biblioteket, skola, om man kan ge exempel.
29356	Första frågorna och information och kontakt var lite svåra att särskilja på tyckte jag. Fick känslan "svarade jag inte nyss på det här". vet inte om det går att göra tydligare eller om jag lästa snabbt bara :)
29367	Fråga 10 är lite svår att tolka; skillnaden på funktioner och kontaktvägar t.ex. lite "nördigt". saknar en fråga om vad som är viktigt för mig vad gäller digital service.
29376	Fråga 16, Se över alternativen eftergymnasial utbildning. Lite otydligt tidsintervall med glapp. Var svara de som läst mer än 3 år men mindre än 5. Samt beskriv kort vad en eftergymnasial utbildning kan vara.
29377	Första sida väldigt förvirrad. "Söka information" och "Kontakta" är för mig samma sak

29378	svårt att se den gröna knappen längst ned till höger för att komma vidare, det var så mycket luft mellan formuläret och knappen- åtminstone i storskärmläget med datorn, kanske ser annorlunda ut i mobilen eller laptop
29406	Som förälder till barn i skolåldern var det möjligen lite otydligt att skolan och t.ex. it's learning inte nämndes, men det är kanske samma inom andra verksamheter som vård eller tekniska förvaltningen som jag sällan har kontakt med?
	Lite otydligt kring vad "kontakt med" innebär. Jag söker information på hemsidan, har jag kontakt med Örebro kommun då? Om jag använder Naturkartan för att få inspiration om vandringsleder, har jag kontakt med Örebro kommun då? Jag upplever det inte så.
29414	Vad är en digital tjänst? Hur definierar ni det? Tror att lite definitioner hade hjälpt. Säkert många uttryck som är självklara för er som arbetar med det varje dag.
29418	Alternativen "webben" och "e-tjänst på webben" är ganska lika. En e-tjänst på en webbsida är - i mina ögon - kort och gott webben.
29445	Möjlighet till flera svarsalternativ på varje fråga
29450	Fråga 3 saknades.
29479	En del val var svåra att förstå, ex. kring digitala tjänster, om man inte är insatt i det.
29480	Kunde varit några mer specifika frågor exempelvis kring e-tjänsterna om ni ville få ut info som underlag för förbättringar.
29517	Svarsalternativen känns lite för styrda utifrån vad som finns idag. Hade hellre sett frågor som rör funktionalitet och mina behov.
29533	Kommunen bör alltid ha med att det alltid kommer att finnas en generation som inte hänger med i den digitala utvecklingen och därför kunna erbjuda annan hjälp för dem.
29541	Finns inget svarsalternativ här ovan fråga 16 för eftergymnasiala utbildningar längre än 3 år men kortare än 5 om det är relevant inför för er att veta
29544	Specificera vad som ni menar med ordet "kontakt" i första frågan. Jag såg ingen information om vad stjärnan betyder (men antar att det är obligatorisk fråga)
29551	Strecket som man skulle dra en punkt på som svar är förinställt på "mycket dåligt" så om man inte svarar så blir det automatiskt ett svar, det är svårt att avgöra var på strecket man tycker punkten ska vara också för att kunna ge ett svar som man vill. Skulle vara lättare med boxar att klicka i som de andra frågorna.
29566	Nej men tycker att vår egen IT support inom kommunen är bedrövlig. man får ha tur om man kommer till någon som kan mer än dig själv. Det känns som de skulle behöva utbildning i de system vi jobbar i och att man kanske har några som specialiserar sig på t.ex Teams så att man kan få rätt hjälp och inte bara gissningar som sedan blir fel.

29571	Nej
29595	Bra med möjlighet till fritext :)
29601	Fråga 16. Alternativet borde vara "Eftergymnasial utbildning 3-4 år"
29650	Allt såg bra ut.
29655	fråga: "Finns det någon annan organisation eller myndighet som har en digital kommunikation du uppskattar? (och som Örebro kan lära sig av)"
29671	<ul style="list-style-type: none"> - Risk att det skrivs vad som helst på föregående fråga, om övrigt att tillägga ... Kanske snäva av den lite tex "... att tillägga som rör kommunens digitala service?"? - På fråga 16 bör alternativet "Eftergymnasial utbildning 3 år" ändras till "... 3-4 år" - saknas alternativ nu för den som läst 4 år. - På första sidan står det "Läs mer på Lämna synpunkt." men länken går till startsidan. Länken bör gå till https://www.orebro.se/ovrigt/synpunkter.html och sidan heter "Lämna en synpunkt", så skriv det alt. kortadressen orebro.se/synpunkter.
29677	Tydlig struktur, inte för långt/för många frågor

Totalt 32 svar

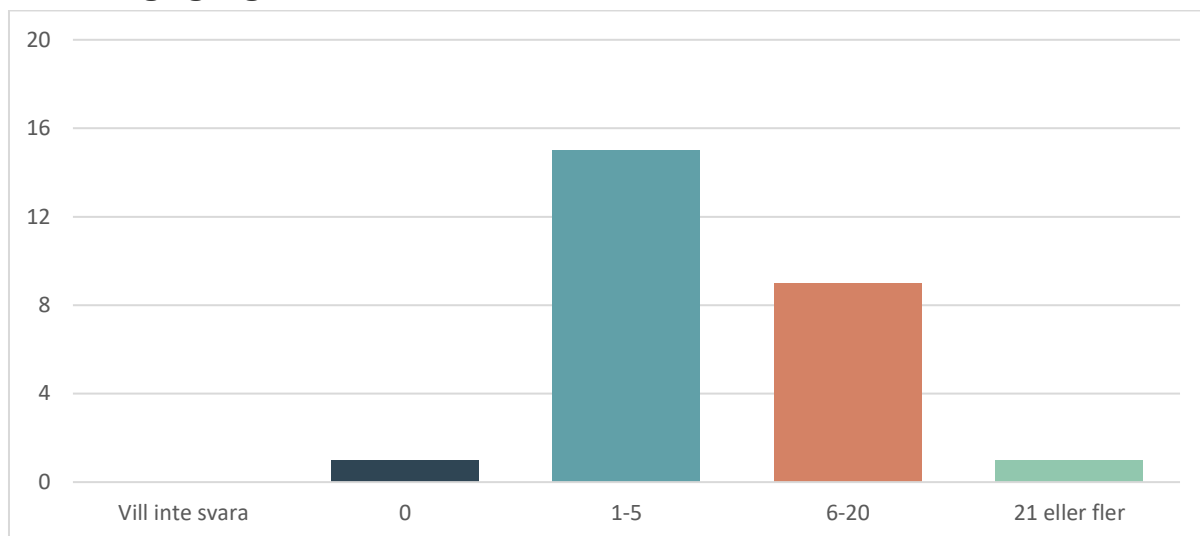
Bilaga 2: Formulär externt

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Hur många gånger har du kontaktat Örebro kommun under det senaste året?	4
När du senast sökte information hos Örebro kommun, var gjorde du det?	5
Om annat, vad?.....	7
Hur söker du helst information från Örebro kommun? (Välj max 3).....	8
Om annat, vad?.....	10
På vilket sätt hade du senast kontakt med Örebro kommun?	11
Om annat, vad?.....	13
Hur vill du helst kontakta Örebro kommun? (Välj max 3)	14
Om annat, vad?.....	16
Finns det någon kontaktväg du tycker saknas idag?	17
Hur föredrar du att ta kontakt med andra företag och myndigheter? (Välj max 3)	18
Om annat, vad?.....	20
Tycker du att Örebro kommun har en bra digital service?	21
På vilket sätt kan Örebro kommun förbättra sin digitala service? (Välj max 3)	22
Om annat, vad?.....	23
Om du fick önska fritt, vilken digital tjänst skulle Örebro kommun utveckla för att förenkla din vardag?	24
Hur gammal är du?	25
Jag ser mig som.....	26
Bor du i Örebro kommun?	27
Är du född i Sverige?.....	28
Vad är din högsta avslutade utbildning?	29
Har du något övrigt att tillägga?	30
Vill du lämna din e-postadress?.....	31
Bilaga 1	32
Kolumn: Totalt	32
Bilaga 2	33
Kolumn: Totalt	33
Bilaga 3	34
Kolumn: Totalt	34
Bilaga 4	35
Kolumn: Totalt	35
Bilaga 5	36
Kolumn: Totalt	36
Bilaga 6	37

Kolumn: Totalt	37
Bilaga 7	38
Kolumn: Totalt	38
Bilaga 8	39
Kolumn: Totalt	39
Bilaga 9	40
Kolumn: Totalt	40

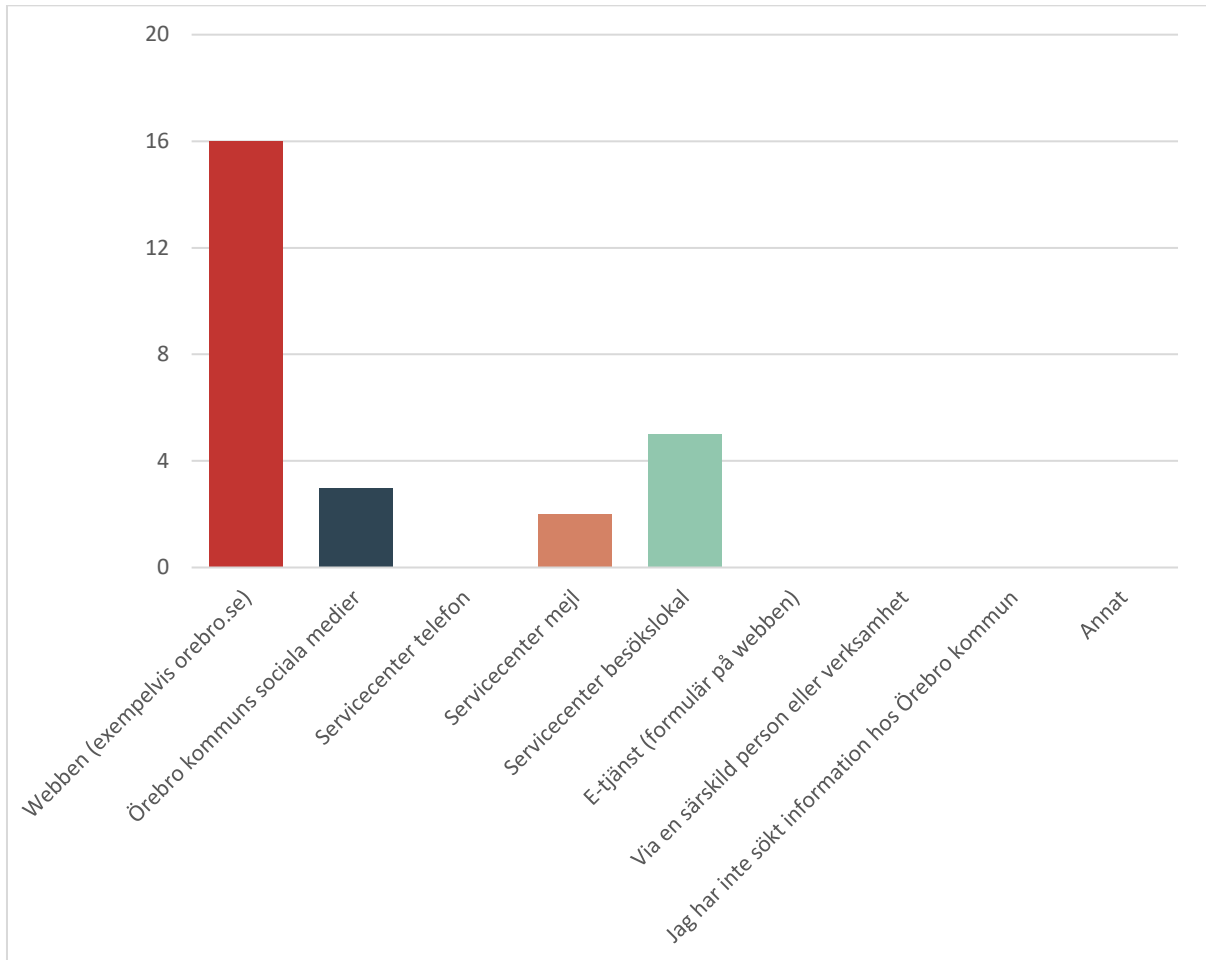
Hur många gånger har du kontaktat Örebro kommun under det senaste året?



	Totalt
Vill inte svara	0 0.00%
0	1 3.85%
1-5	15 57.69%
6-20	9 34.62%
21 eller fler	1 3.85%
Antal svarande	26
Medelvärde	3.38

När du senast sökte information hos Örebro kommun, var gjorde du det?

Det vi menar med att söka information är att aktivt och på eget initiativ söka upp enkel information, exempelvis om en verksamhets öppettider, adress, var det finns parker eller om det planeras ett vägarbete.



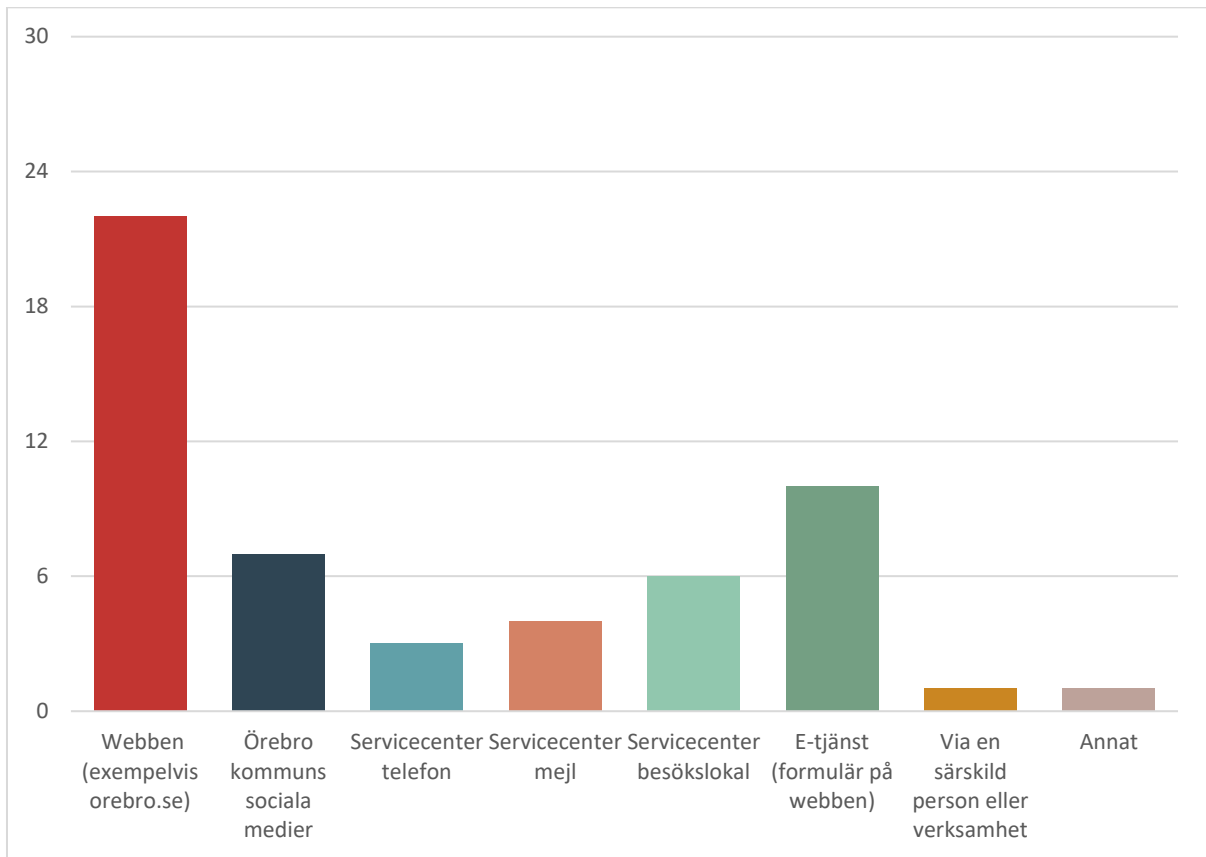
	Totalt
Webben (exempelvis orebro.se)	16 61.54%
Örebro kommuns sociala medier	3 11.54%
Servicecenter telefon	0 0.00%
Servicecenter mejl	2 7.69%
Servicecenter besökslokal	5 19.23%
E-tjänst (formulär på webben)	0 0.00%
Via en särskild person eller verksamhet	0 0.00%
Jag har inte sökt information hos Örebro kommun	0 0.00%
Annat	0 0.00%
Antal svarande	26
Medelvärde	2.12

Om annat, vad?

Se bilaga 1

Hur söker du helst information från Örebro kommun? (Välj max 3)

Det vi menar med att söka information är att aktivt och på eget initiativ söka upp enkel information, exempelvis om en verksamhets öppettider, adress, var det finns parker eller om det planeras ett vägarbete.



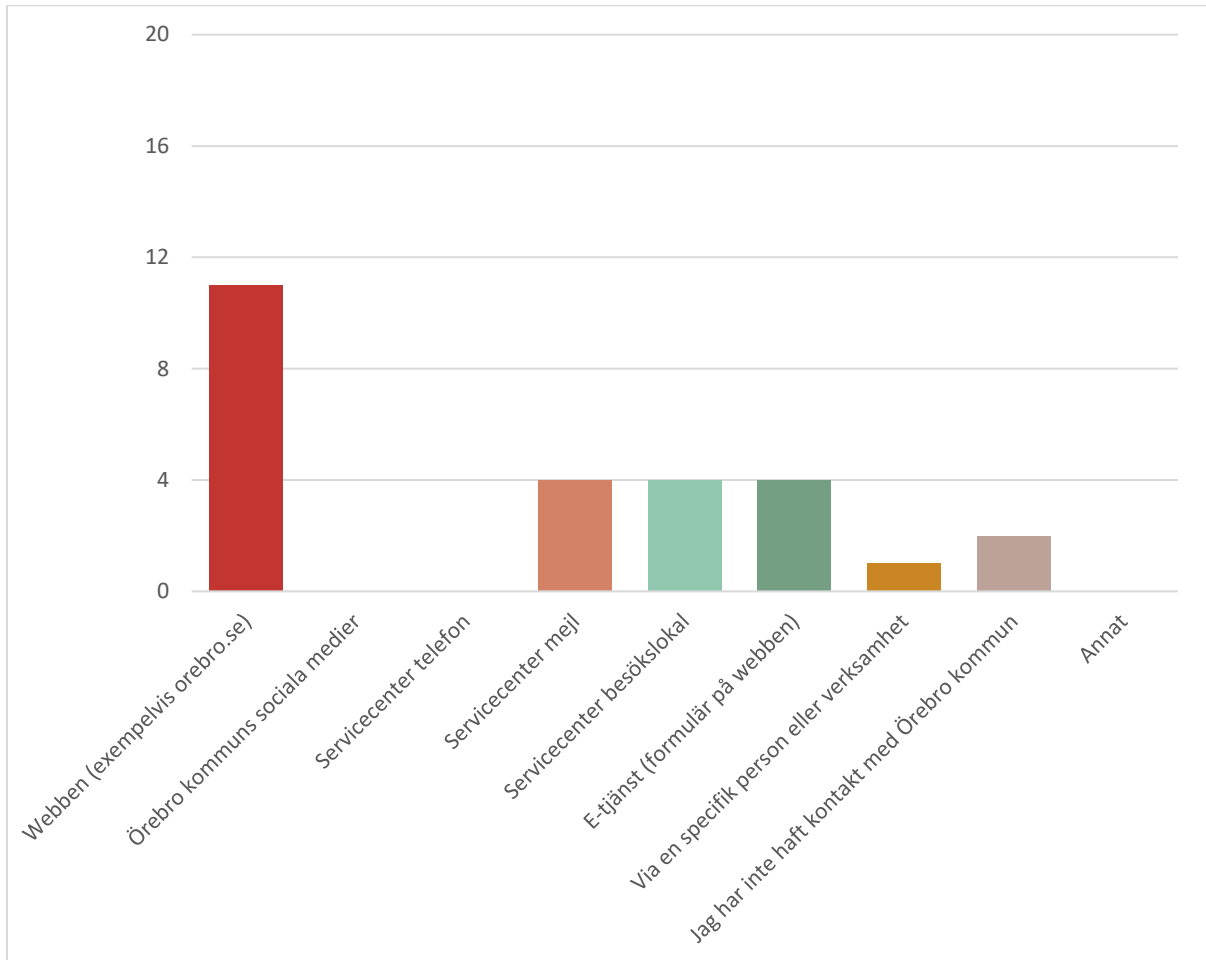
	Totalt
Webben (exempelvis orebro.se)	22 84.62%
Örebro kommuns sociala medier	7 26.92%
Servicecenter telefon	3 11.54%
Servicecenter mejl	4 15.38%
Servicecenter besökslokal	6 23.08%
E-tjänst (formulär på webben)	10 38.46%
Via en särskild person eller verksamhet	1 3.85%
Annat	1 3.85%
Antal svarande	26
Medelvärde	3.07

Om annat, vad?

Se bilaga 2

På vilket sätt hade du senast kontakt med Örebro kommun?

Med kontakt menar vi ett ärende som behöver hanteras av en kommunvägledare, handläggare eller annan verksamhet hos Örebro kommun, exempelvis en ansökan, begäran eller anmälan.



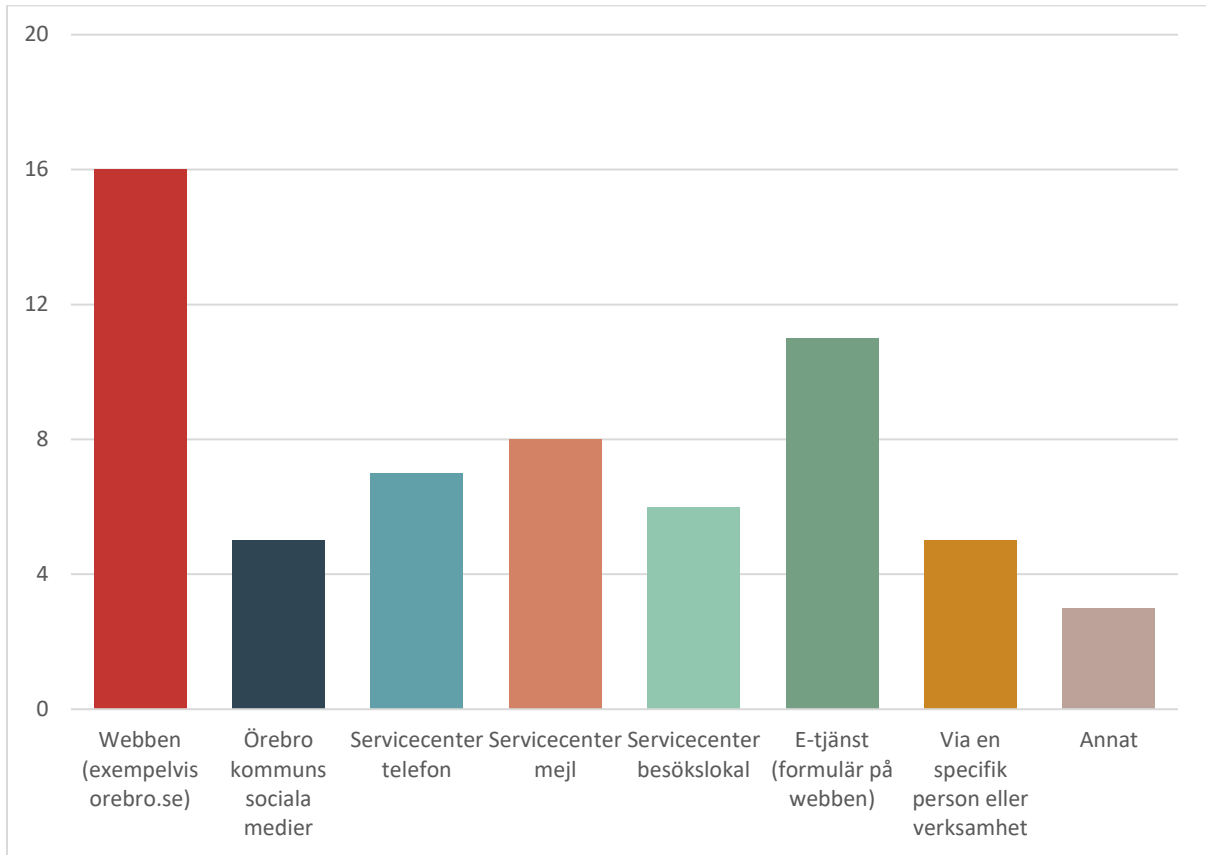
	Totalt
Webben (exempelvis orebro.se)	11 42.31%
Örebro kommuns sociala medier	0 0.00%
Servicecenter telefon	0 0.00%
Servicecenter mejl	4 15.38%
Servicecenter besökslokal	4 15.38%
E-tjänst (formulär på webben)	4 15.38%
Via en specifik person eller verksamhet	1 3.85%
Jag har inte haft kontakt med Örebro kommun	2 7.69%
Annat	0 0.00%
Antal svarande	26
Medelvärde	3.62

Om annat, vad?

Se bilaga 3

Hur vill du helst kontakta Örebro kommun? (Välj max 3)

Med kontakt menar vi ett ärende som behöver hanteras av en kommunvägledare, handläggare eller annan verksamhet hos Örebro kommun, exempelvis en ansökan, begäran eller anmälan.



	Totalt
Webben (exempelvis orebro.se)	16 61.54%
Örebro kommuns sociala medier	5 19.23%
Servicecenter telefon	7 26.92%
Servicecenter mejl	8 30.77%
Servicecenter besökslokal	6 23.08%
E-tjänst (formulär på webben)	11 42.31%
Via en specifik person eller verksamhet	5 19.23%
Annat	3 11.54%
Antal svarande	26
Medelvärde	3.84

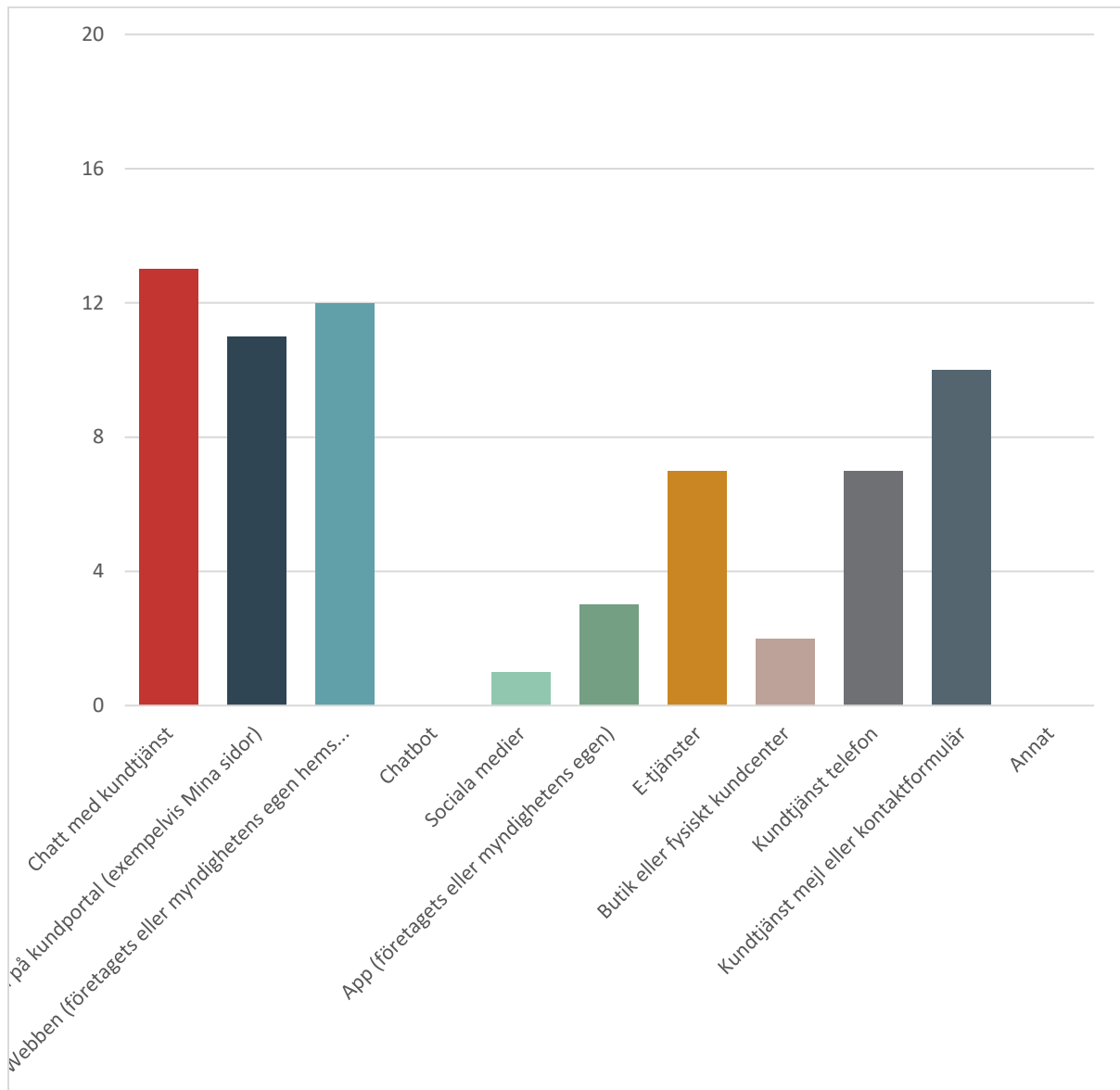
Om annat, vad?

Se bilaga 4

Finns det någon kontaktväg du tycker saknas idag?

Se bilaga 5

Hur föredrar du att ta kontakt med andra företag och myndigheter? (Välj max 3)



	Totalt
Chatt med kundtjänst	13 50.00%
Inloggad på kundportal (exempelvis Mina sidor)	11 42.31%
Webben (företagets eller myndighetens egen hemsida)	12 46.15%
Chatbot	0 0.00%
Sociala medier	1 3.85%
App (företagets eller myndighetens egen)	3 11.54%
E-tjänster	7 26.92%
Butik eller fysiskt kundcenter	2 7.69%
Kundtjänst telefon	7 26.92%
Kundtjänst mejl eller kontaktformulär	10 38.46%
Annat	0 0.00%
Antal svarande	26
Medelvärde	4.88

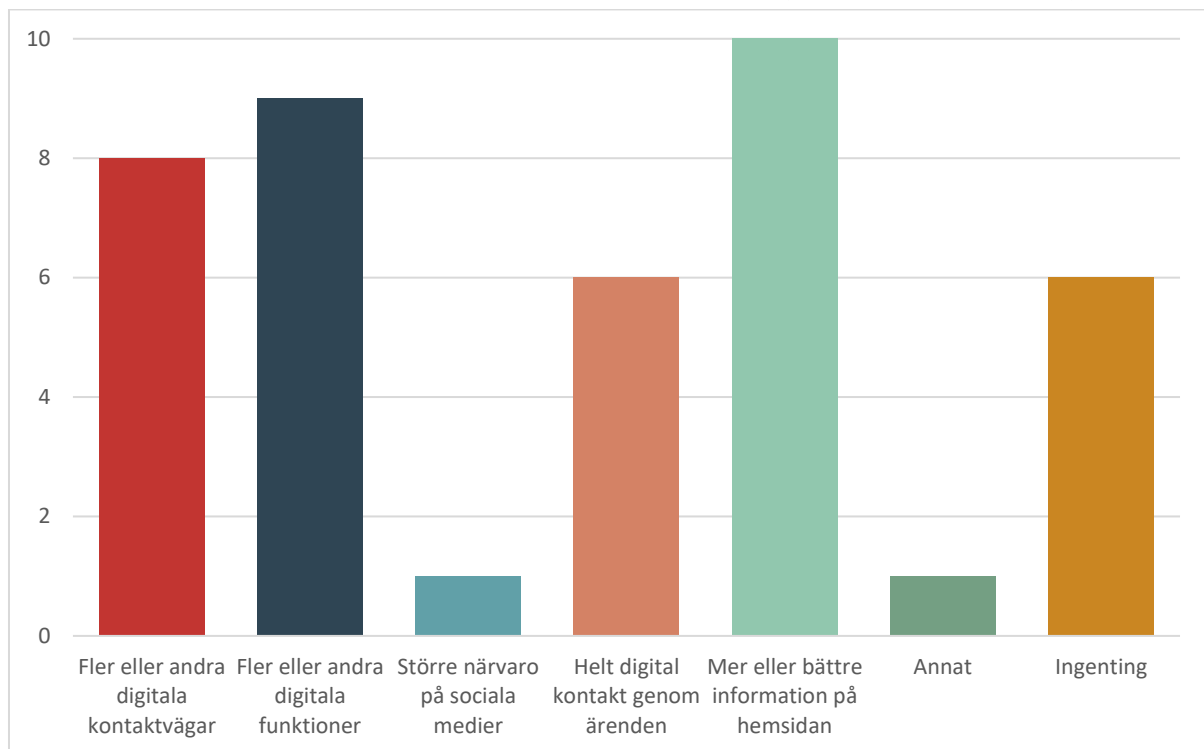
Om annat, vad?

Se bilaga 6

Tycker du att Örebro kommun har en bra digital service?

	Totalt
Antal svar	24
Minsta värde	5
Högsta värde	95
Total	1450
Medelvärde	60.42

På vilket sätt kan Örebro kommun förbättra sin digitala service? (Välj max 3)



	Totalt
Fler eller andra digitala kontaktvägar	8 33.33%
Fler eller andra digitala funktioner	9 37.50%
Större närvaro på sociala medier	1 4.17%
Helt digital kontakt genom ärenden	6 25.00%
Mer eller bättre information på hemsidan	10 41.67%
Annat	1 4.17%
Ingenting	6 25.00%
Antal svarande	24
Medelvärde	3.68

Om annat, vad?

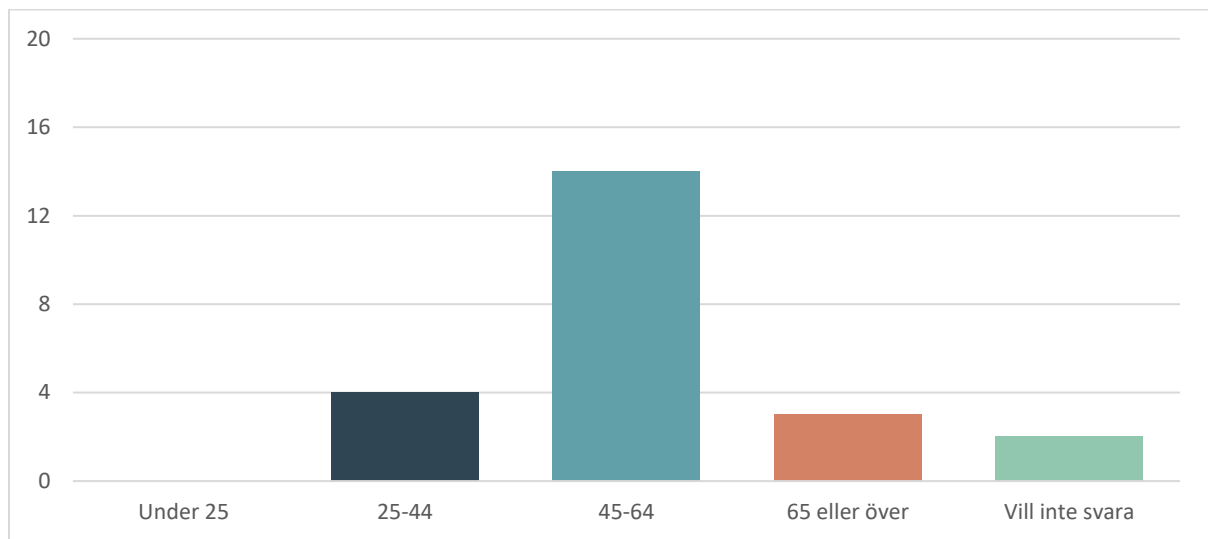
Se bilaga 7

Om du fick önska fritt, vilken digital tjänst skulle Örebro kommun utveckla för att förenkla din vardag?

En digital tjänst är något du kan göra på en smart mobiltelefon, dator eller surfplatta, exempelvis en applikation eller en funktion på vår hemsida.

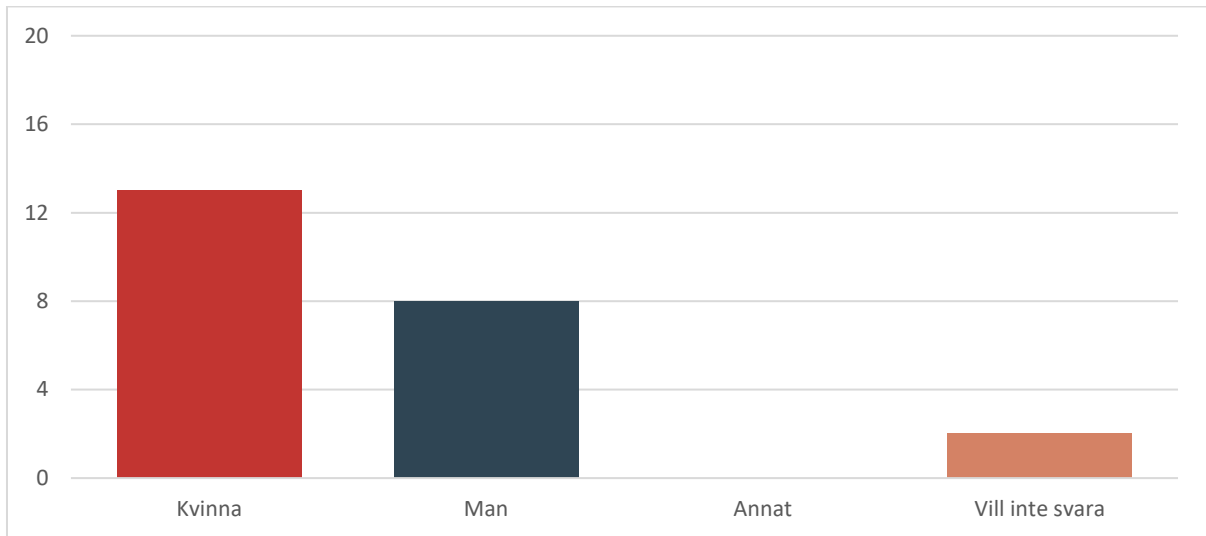
Se bilaga 8

Hur gammal är du?



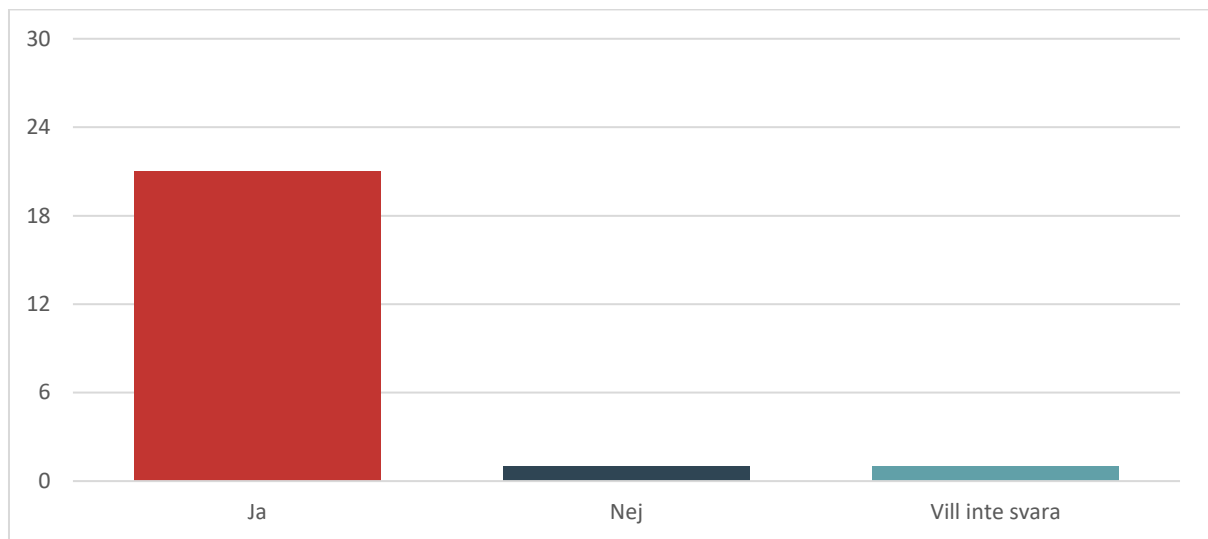
	Totalt
Under 25	0 0.00%
25-44	4 17.39%
45-64	14 60.87%
65 eller över	3 13.04%
Vill inte svara	2 8.70%
Antal svarande	23
Medelvärde	3.13

Jag ser mig som



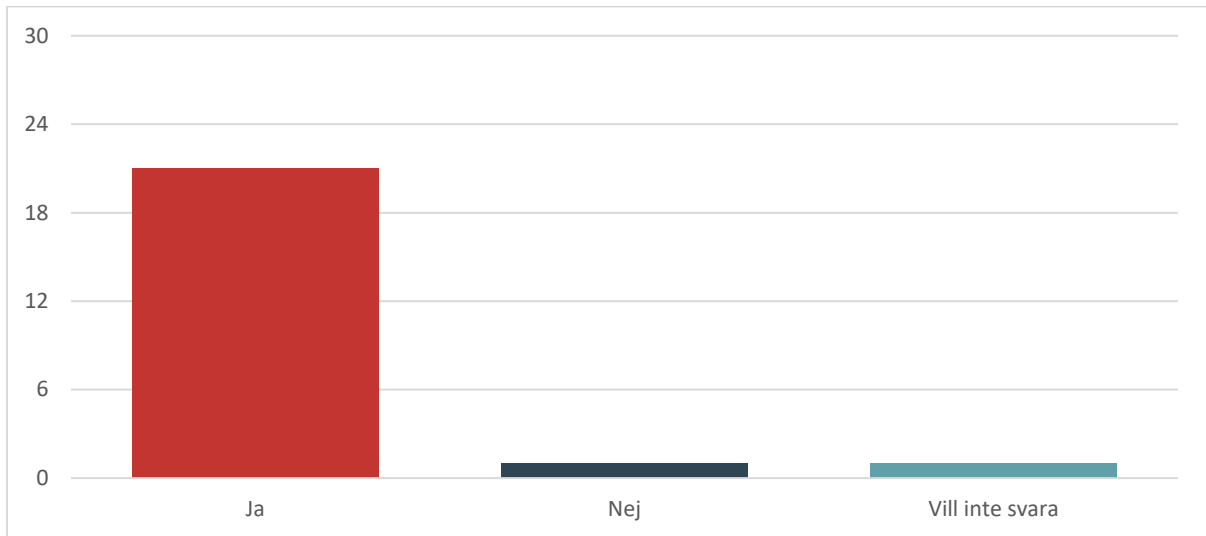
	Totalt
Kvinna	13 56.52%
Man	8 34.78%
Annat	0 0.00%
Vill inte svara	2 8.70%
Antal svarande	23
Medelvärde	1.61

Bor du i Örebro kommun?



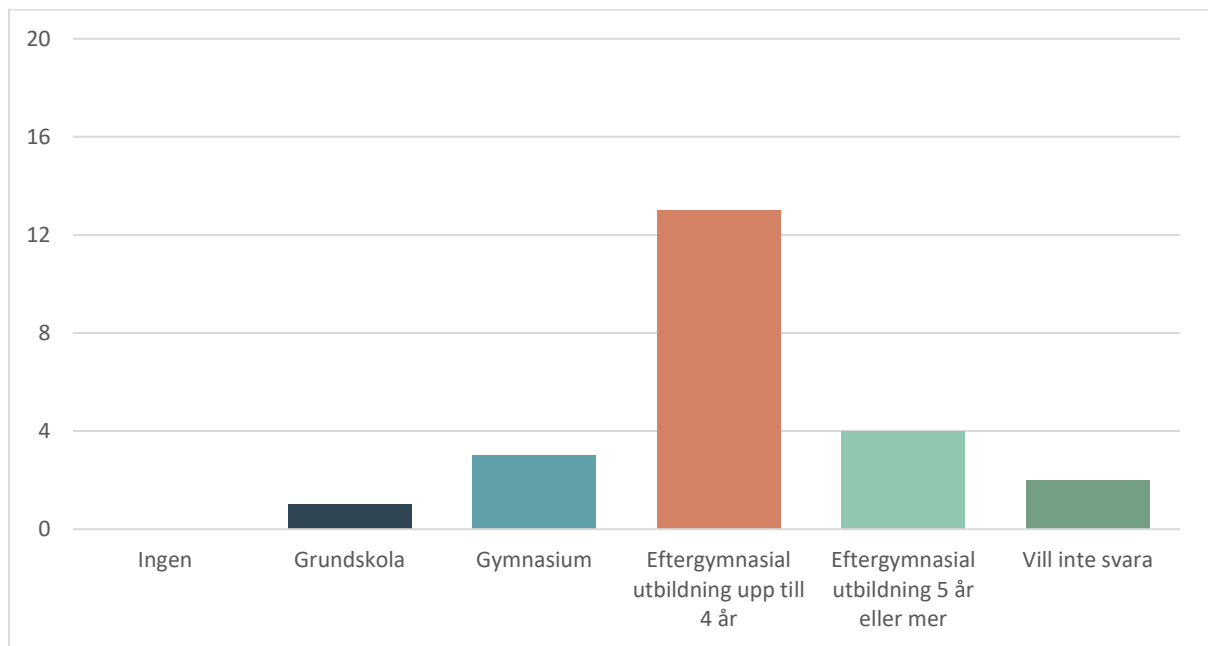
	Totalt
Ja	21 91.30%
Nej	1 4.35%
Vill inte svara	1 4.35%
Antal svarande	23
Medelvärde	1.13

Är du född i Sverige?



	Totalt
Ja	21 91.30%
Nej	1 4.35%
Vill inte svara	1 4.35%
Antal svarande	23
Medelvärde	1.13

Vad är din högsta avslutade utbildning?

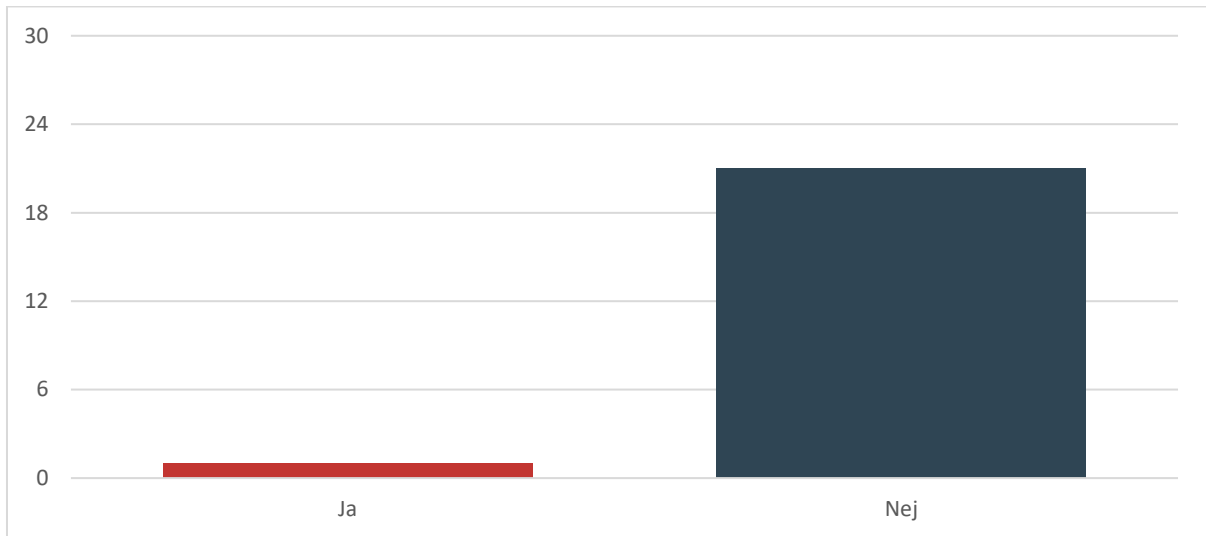


	Totalt
Ingen	0 0.00%
Grundskola	1 4.35%
Gymnasium	3 13.04%
Eftergymnasial utbildning upp till 4 år	13 56.52%
Eftergymnasial utbildning 5 år eller mer	4 17.39%
Vill inte svara	2 8.70%
Antal svarande	23
Medelvärde	4.13

Har du något övrigt att tillägga?

Se bilaga 9

Vill du lämna din e-postadress?



	Totalt
Ja	1 4.55%
Nej	21 95.45%
Antal svarande	22
Medelvärde	1.95

Bilaga 1

Kolumn: Totalt

Totalt 0 svar

Bilaga 2

Kolumn: Totalt

31436	Teckenspråkiga arbetare
--------------	-------------------------

Totalt 1 svar

Bilaga 3

Kolumn: Totalt

Totalt 0 svar

Bilaga 4

Kolumn: Totalt

31436	Videosamtal med teckenspråkiga arbetare
31451	Chatt
31488	App i mobilen, chatt

Totalt 3 svar

Bilaga 5

Kolumn: Totalt

31436	SMS:a
31442	Krypterad mejl
31451	Chatt
31469	Nej dock avskyr jag detta påhitt med chatt
31488	App i mobilen, chatt
31495	Chatt

Totalt 6 svar

Bilaga 6

Kolumn: Totalt

Totalt 0 svar

Bilaga 7

Kolumn: Totalt

31451	Bättre e-tjänster
-------	-------------------

Totalt 1 svar

Bilaga 8

Kolumn: Totalt

31418	evangemangkalendern som ni har via facebook ska vara på en hemsida, alla har inte facebook
31422	Bättre layout på den del där man lämnar klagomål, synpunkter och beröm
31429	Att ha en sida för Mina sidor. Idag finns Följ mitt försörjningsstöd där en viss del av ärendet finns medan själva ansökan i sin helhet finns på mina sidor. Tycker även att jag ska ges möjligheten att kunna skicka meddelande till handläggare/kontaktpersoner via mina sidor istället för att ringa eller gå till besökslokalen.
31436	Sms och bildtelefon
31442	Webbsidan - en plats med alla informationer en invandrare behöver, t.ex. vad man kan eller måste göra på Skatteverket, Stadshuset, var och hur ansöker man till utbildning, läkarvård, hur gör man för att ... (t.ex. anmäla adressbyte, att man har köpt ett hus och vad måste man göra då, osv.).
31451	E-tjänsterna. Tex försörjningsstöd är hemsk. Följ min ansökan, komplettera ansökan eller göra ny ansökan, har det gått tre månader senaste ansökan eller inte. Eller har man sökt alls? Alla är på olika ställen. Inte synvinklar, massor massor med text. Man blir vilse och stressad. Risken för att göra fel är 100 %
31452	Att man som medborgare ska kunna ändra sina kontaktuppgifter på en plats. Sen är det upp till kommunen själv att samköra sina system så att informationen kommer fram. Det är inte medborgarvänligt att låta medborgaren jaga kundcentran för att ändra ett telefonnummer. Hade man allt på en sida, Min sida, så skulle det underlätta massor
31469	Dock om man ringer och det är kö gör som vissa gör etbjud att knappa in telefon nummer o bli uppringd och 5 dagars svarstid gällande mejl inte ok
31482	Chattfunktion direkt med enhet/avdelning så man slipper bevaka telefontider som inte alltid passar med egna arbetstider. Mejl fungerar inte alltid tillfredställande (tar för lång tid att få svar).
31488	En app till mobilen med samlade ärenden.
31495	Anonym chatt med verksamheter, tex med soc. Säker tjänst för dialog i pågående ärenden, även för sekretess etc. Inte bara e-tjänst in och mina meddelanden ut från kommunen.
31519	digital tjänst
31951	Kanske mer att utbilda/kompetenshöja de som svarar 😊.
32032	Vet ej

Totalt 14 svar

Bilaga 9

Kolumn: Totalt

31436	Nej
31469	Nej
31519	
32032	Nej jag tycker den informationen ni lägger ut är bra och fina fredagsfoton

Totalt 4 svar

¹ Maskad kommentar på grund av personuppgifter

