

JSM

TELEFRONT

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

KUNGSÖR

Januari 2017

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM
TEL 08 783 82 90 E-MAIL info@jsm-telefront.se
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19
www.jsm-telefront.se

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sida
Bakgrund, syfte, metod och genomförande	3
Sammanfattning	4
Resultat; telefon	
Tillgänglighet	5
Svar på frågan	6
Information	7
Intresse och engagemang	8
Bemötande	9
Resultat; e-post	
Svarstider	10-11
Avsändare	12
Svarskvalitet	13
Ej besvarade brev	14
Bilagor; resultat per avdelning	15-23
Tillgänglighet	
Svar på frågan	
Information	
Intresse och engagemang	
Bemötande	
Svarstider	
Avsändare	
Svarskvalitet	

BAKGRUND

Kungsör och ett antal andra kommuner har tidigare år genomfört mätningar av servicenivån i teleservicen och e-posthanteringen inom ramen för KKiK.

SYFTE

Syftet med denna undersökning var att se sin egen utveckling och få möjlighet att jämföra kommunens service med likvärdiga kommuner.

Mätningen ger ett antal bilder av den kommunala servicen och beskriver vad som hänt när vi varit i kontakt med kommunen.

Resultatet av mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för målsättning och policy.

METOD

Mätningen, som har utarbetats i samarbete mellan SKL och JSM Telefront, har skett genom uppringning och skickande av e-post till kommunen.

De frågeområden som valdes är relativt vanligt förekommande från kommuninvånare, både via telefon och via e-post. Vi har ringt till växeln och skickat e-breven till kommunens officiella e-adress. Frågorna var sex olika inom områdena bygglov, förskola, grundskola, individ o familjeomsorg, miljö o hälsa, gator o vägar, äldreomsorg, handikappomsorg samt kultur o fritid. Vi har ringt kommunen en gång per fråga. Totalt 54 sökningar via telefon har genomförts under en fyra/femveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett via e-post.

Olika bedömningsfaktorer har bildat grunden för att kunna beskriva telefonsamtalens karaktär: bemötande, intresse och engagemang, information, tillgänglighet och svar på frågan. Som hjälp vid bedömning av faktorerna har kriterierna god, medelgod och dålig använts.

I rapporten används benämningen handläggare som samlingsnamn för samtlig personal på förvaltningen.

GENOMFÖRANDE

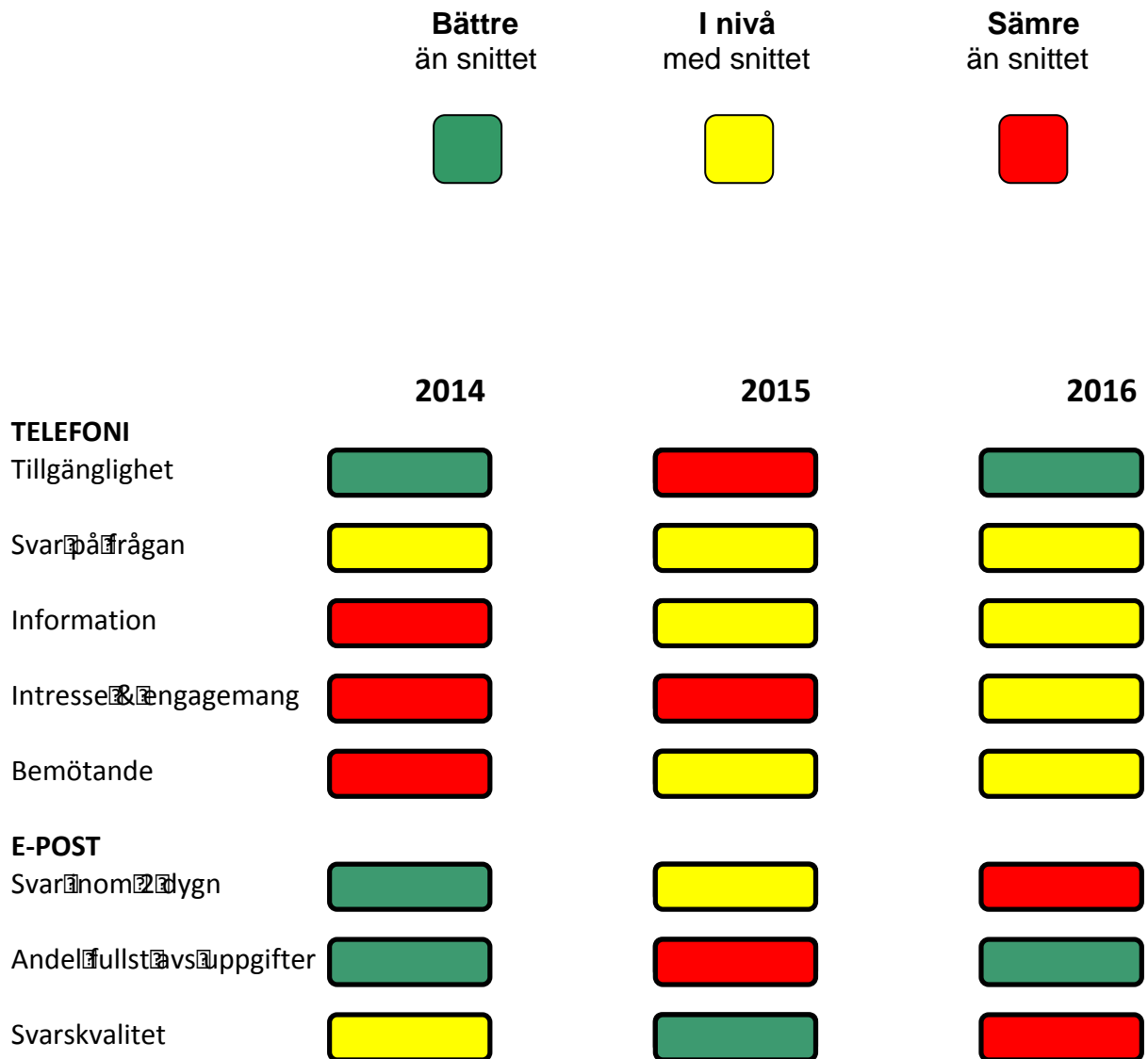
Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 41 t o m 44.

JÄMFÖRELSER

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (10 kommuner med 3 000 – 10 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.

SAMMANFATTNING

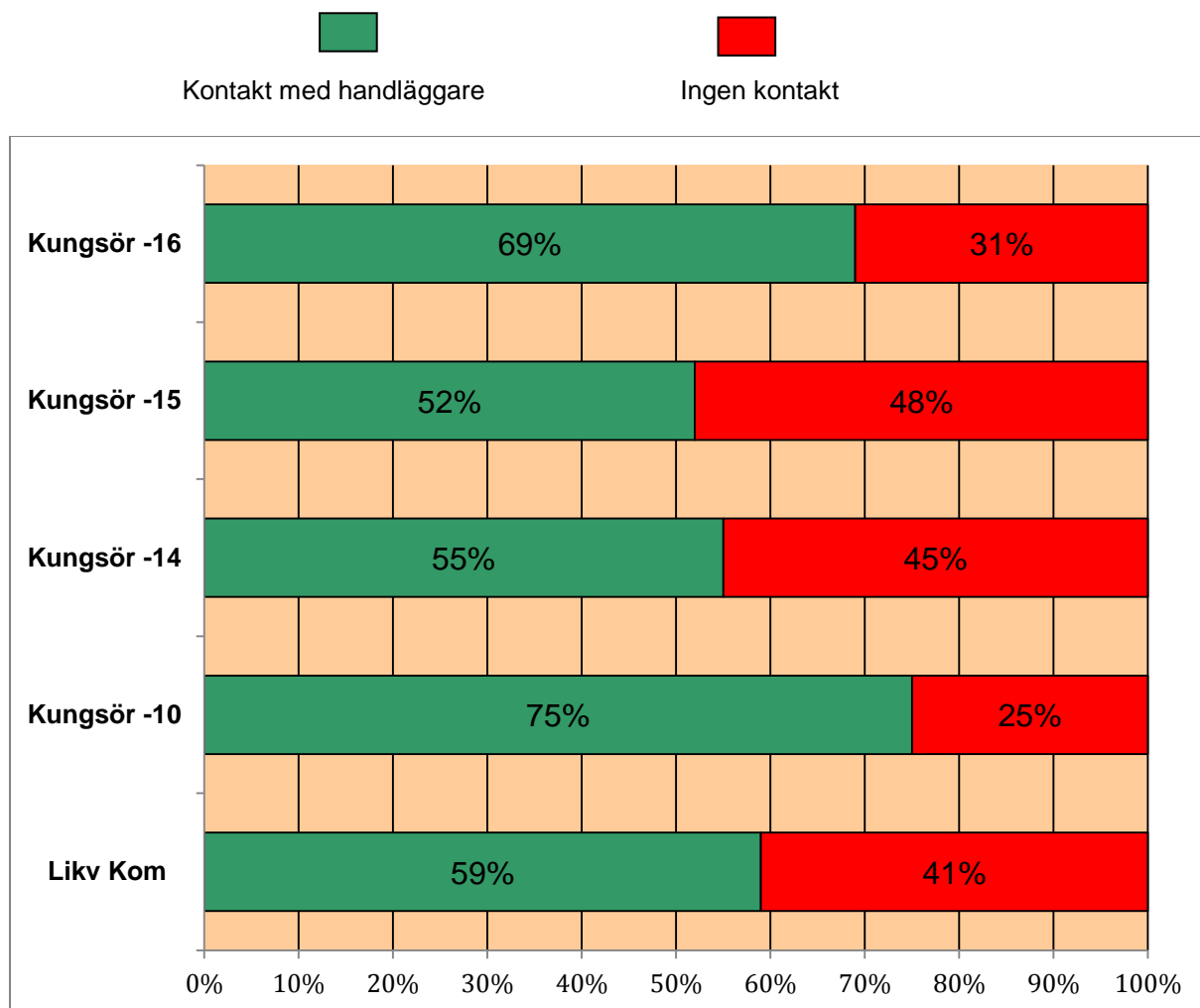
Vi redovisar här en översiktsbild med Kungsörs resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (10 kommuner med 3000 – 10000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.



Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare är 69 % för kommunen totalt. Det är klart över jämfört med förra mätningen och Kungsör är nu något över snittet för likvärdiga kommuner (59 %). Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

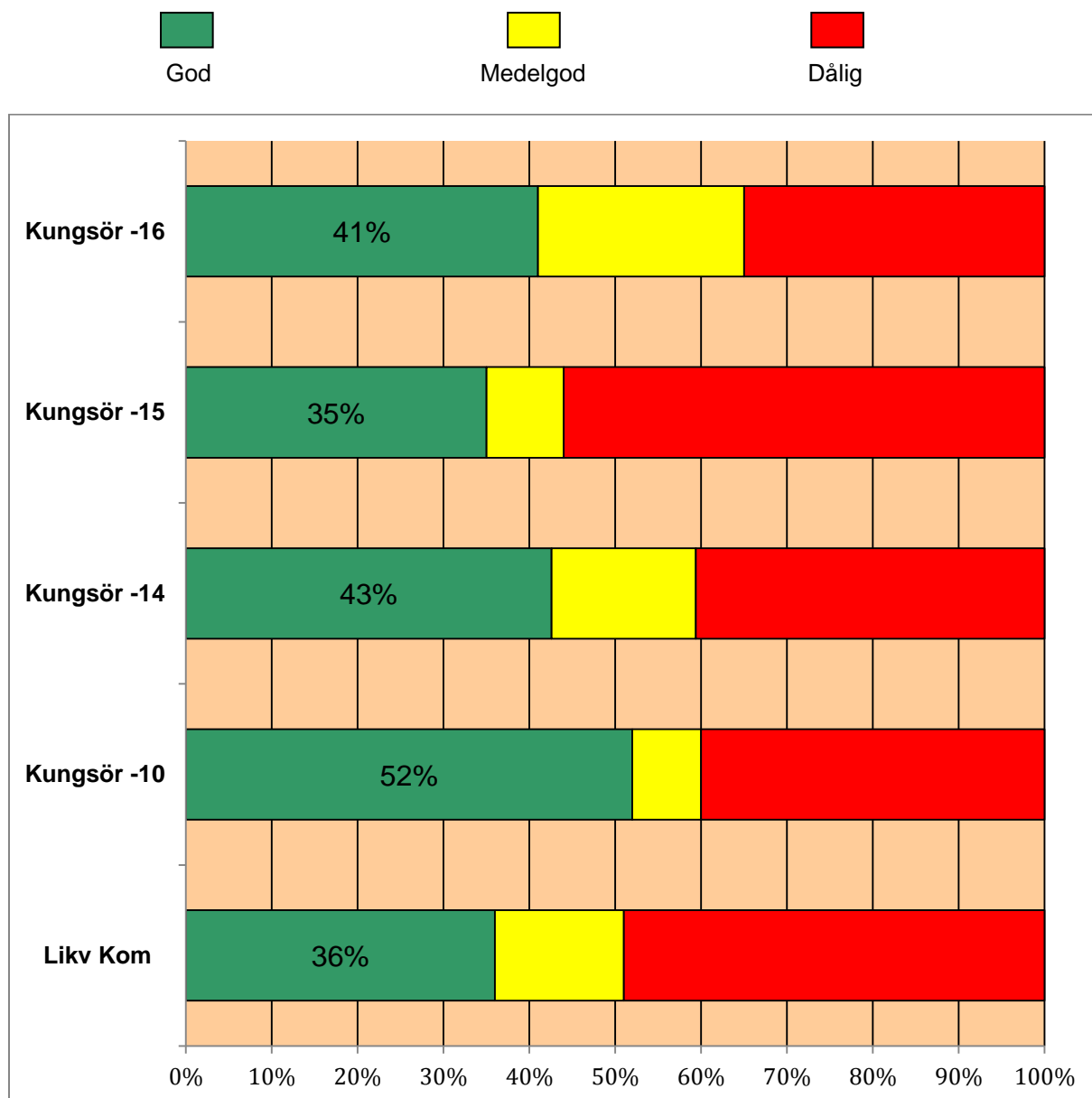
Andelen Kontakt enligt den nya bedömningen är 65 % (0-60 sek) respektive 4 % (61-120 sek). Se nedan.

Kommentar: SKL ändrade för något år sedan hur vi skulle bedöma Tillgängligheten. Fick vi inte svar i växeln inom en minut, skulle vi nu klassa det som Ingen kontakt. Tidigare år har JSM väntat tills vi fått svar i växeln. Vi har fortsatt med det förhållningssättet och det är det som vi redovisar i diagrammet ovan, så att ni kan jämföra er med tidigare år och likvärdiga kommuner. Vid uppringningen till växeln gör vi dock en notering vid en resp två minuter och de resultaten rapporterar vi in till KKiK.

SVAR PÅ FRÅGAN

Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda sökningar erhållit svar på de frågor man haft.

Bedömningen utgår från om frågan blir besvarad eller om handläggaren inte kunde svara eller bara delvis.

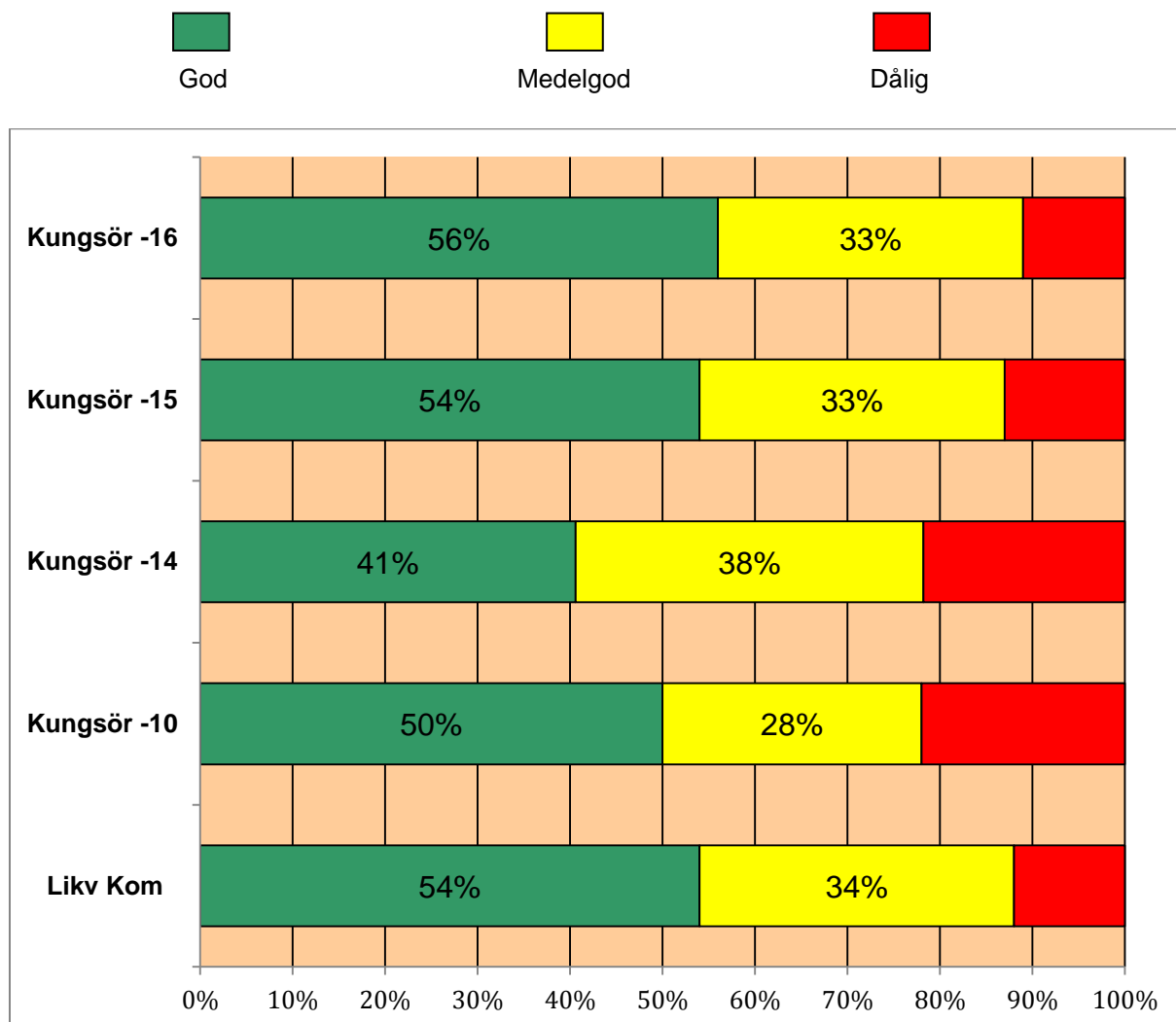


Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur kommuninvånarperspektiv). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått kontakt, men med en handläggare som inte har det ansvarsområde som vår fråga gällde.

INFORMATION

Gradering av informationen i svaren från handläggarna.

Bedömningen baseras på om handläggaren bara svarar på frågan eller om han/hon ger merinformation; hänvisningar, tips och idéer.



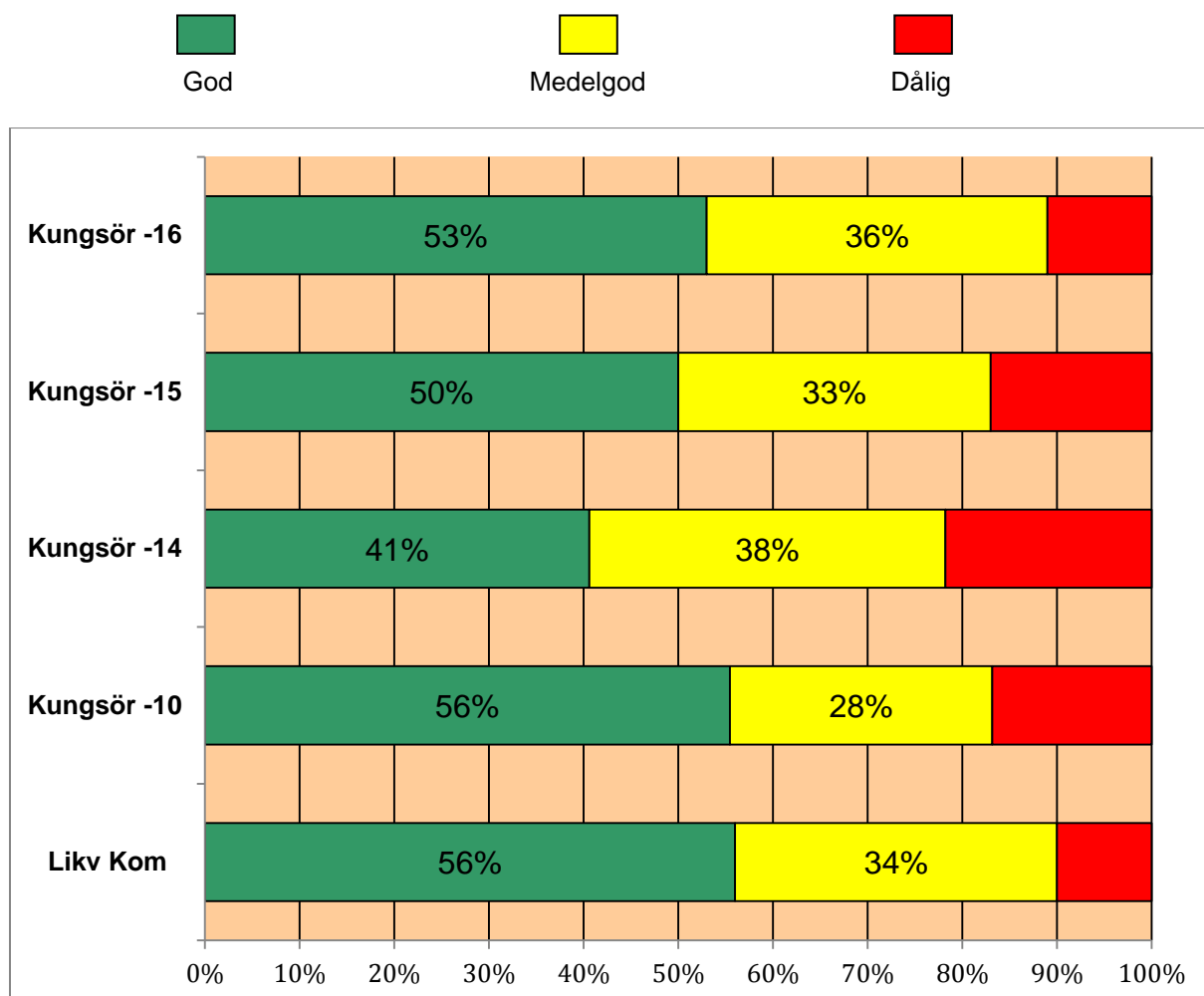
I nära sex av tio svar har informationen uppfattats som god. Det är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

Intervjuarnas kommentarer: (Intervjuarna har ibland lämnat spontana kommentarer)

- Gav tydlig information. Bygg
- Fick jättebra information, och hon sa även hur jag skulle gå tillväga. Förskola
- Informationen var väldigt bra och tydlig. IFO
- Alla kommuner jag har ringt till har kunnat svara på den här frågan oavsett vilken tid jag har ringt, men Kungsör kommun kunde inte besvara utan jag var tvungen att återkomma. IFO
- Kunde sitt jobb bra och kunde beskriva och vägleda. Kultur o Fritid
- Hon läste upp mycket bra information. Miljö
- Fick inte så bra information, var tvungen att fråga själv var man kan läsa om detta. Bygg

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med. Bedömningen utgår från om handläggaren besvarar frågan pliktskyldigast eller är han/hon intresserad och engagerad i oss och vår frågeställning.



I drygt hälften av kontakterna uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Det är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

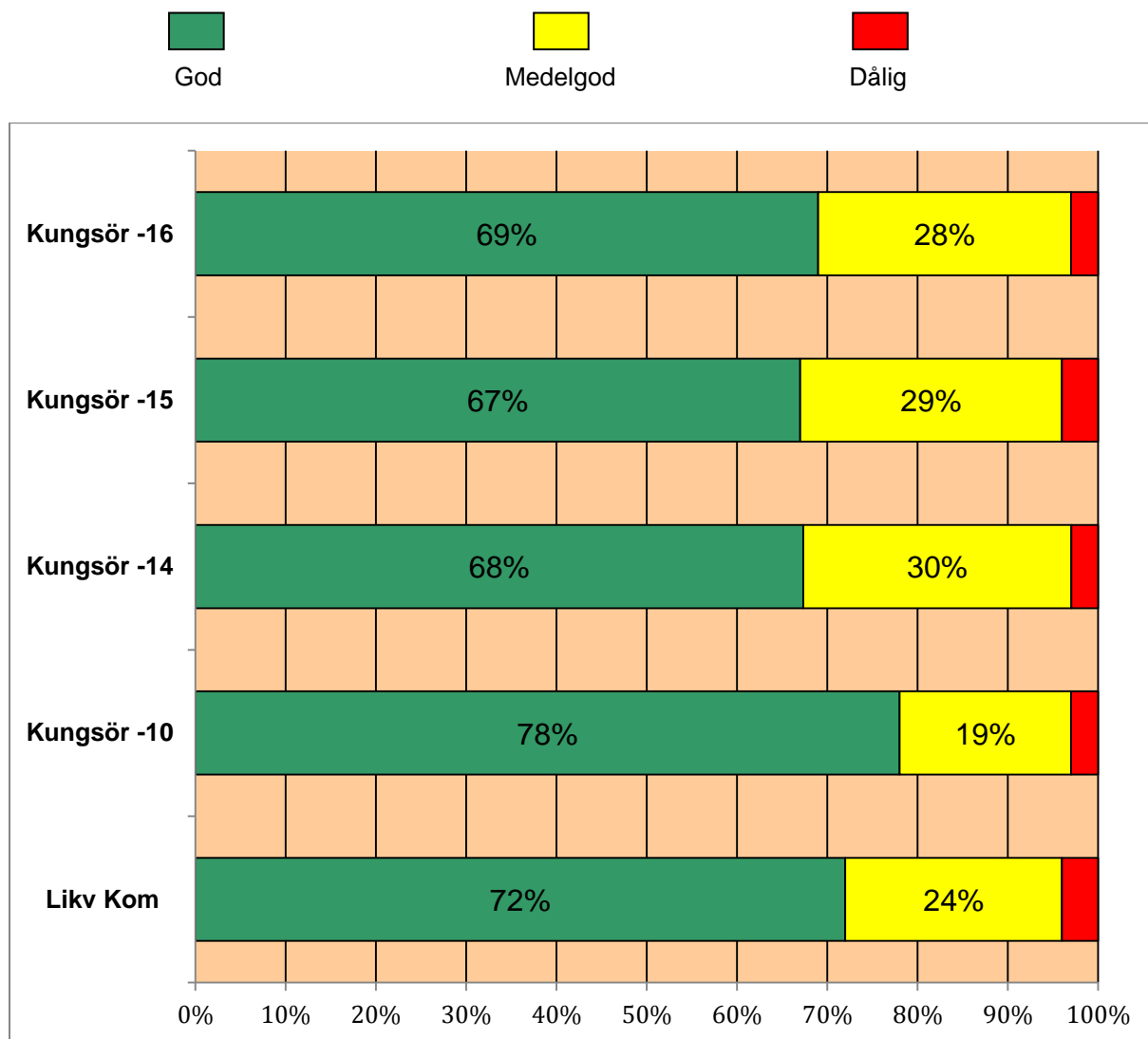
Kommentarer från intervjuarna:

- Kunnig inom området. Bygg
- Svarade endast pliktskyldigt. Bygg
- Han visade stort intresse och verkade verkligen veta vad ha pratade om. Bygg
- Var intresserad av att hjälpa mig. Förskola
- Hon hade stort engagemang, hon ställde lite motfrågor för att förstå situationen bättre för att kunna hjälpa mig mer. IFO
- Väldigt bra engagemang och hänvisade även till deras hemsida. Kultur o Fritid
- Hen visade bra intresse. Grundskola

BEMÖTANDE

Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de upplever att de blivit bemötta av handläggaren.

Bedömningen baseras på det bemötande som handläggaren ger, är han/hon tillmötesgående, trevlig, hjälpsam, trovärdig.



Bemötandet hos handläggarna har oftast bedömts som god eller medelgod. Tyvärr även som dåligt. Andelen god är i nivå med snittet.

Kommentarer från intervjuarna:

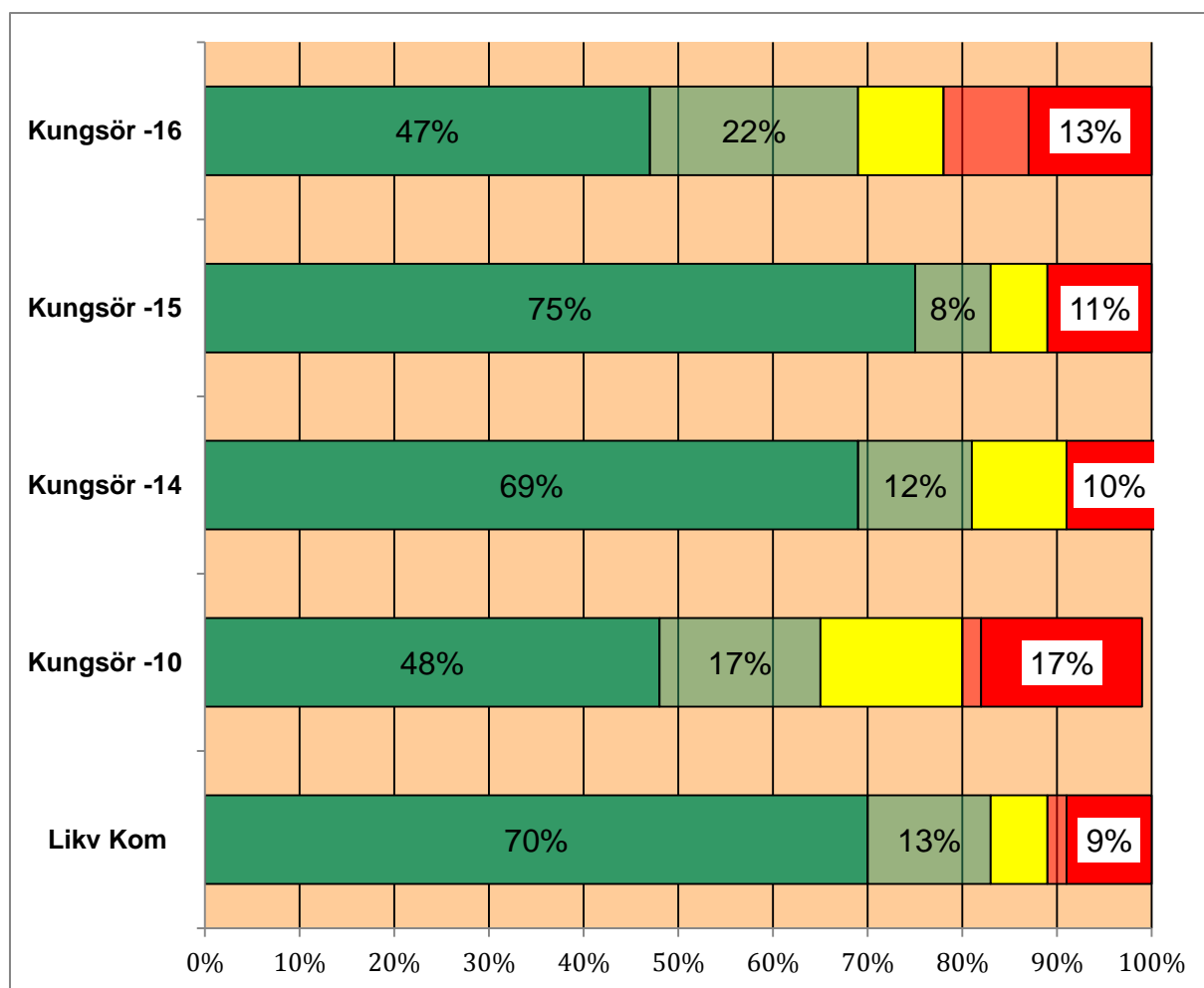
- En trevlig och snäll man som jag fick prata med. Bygg
- Helt okej bemötande. Bygg
- Fick ett jättebra bemötande. Förskola
- Lite frånvarande. Gator

Kommentarer: Inför denna mätning beslutade SKL att bedömningen av Bemötande till Koladan skulle graderas i Mycket god, God, Medelggod samt Dåligt och redovisas i en total procentsats för bemötandet. Vi har valt att här i rapporten redovisa enligt tidigare förfarande, så att jämförelser med tidigare år kan göras.

Resultat e-post

SVARSTIDER

Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).



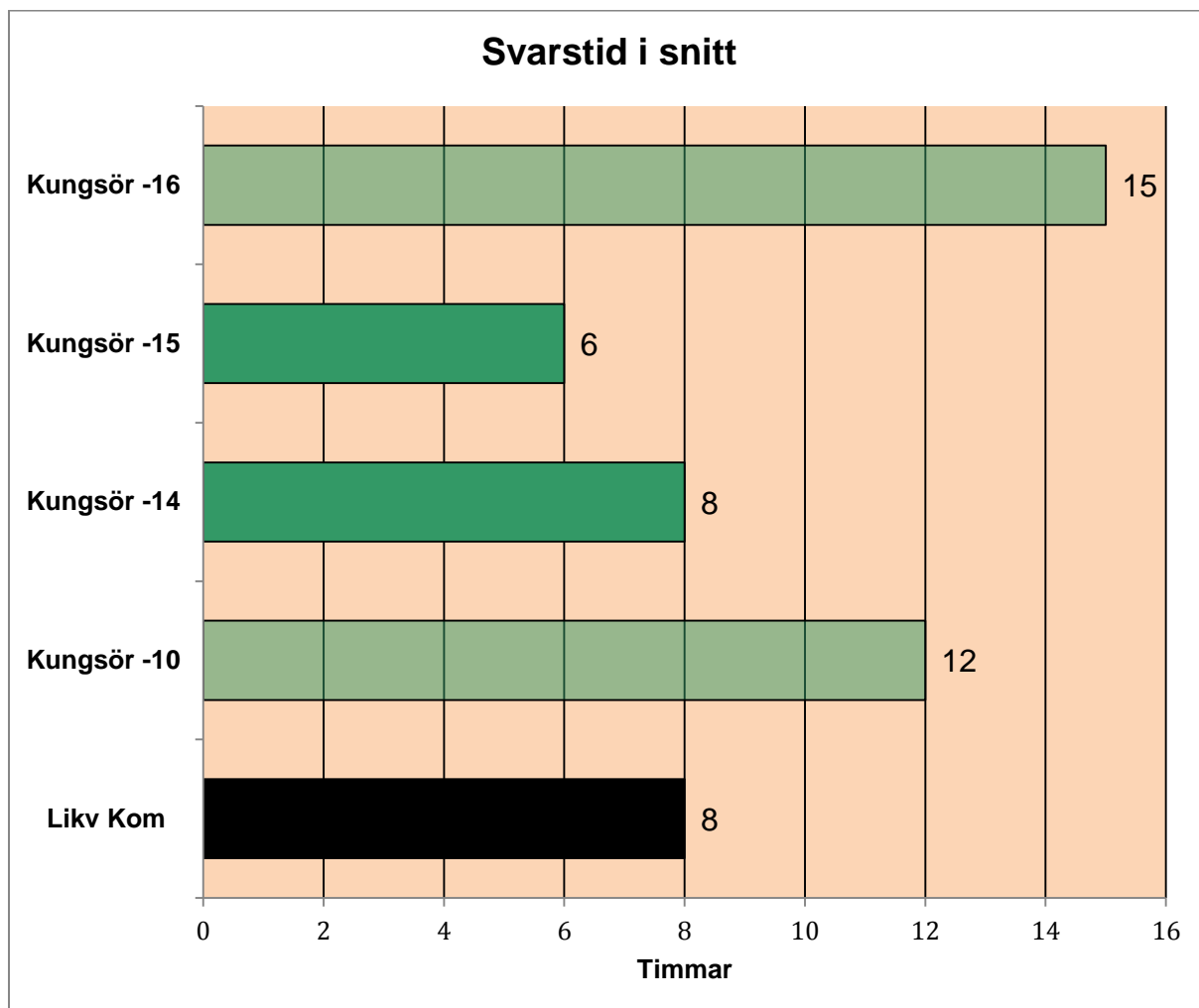
Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 69 % (47 % + 22 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är lägre än snittet för likvärdiga kommuner (83 %).

Bygg och Handikapp besvarade alltid inom två dygn.

13 % blev obesvarat inom 2 veckor och de har inte besvarats vid rapportskrivandet.

Kommentar: JSM Telefront brukar rekommendera kommunerna att svaren, på denna typ av frågor som vi ställt, borde till 90 % komma inom 2 dygn.

SVARSTIDER forts



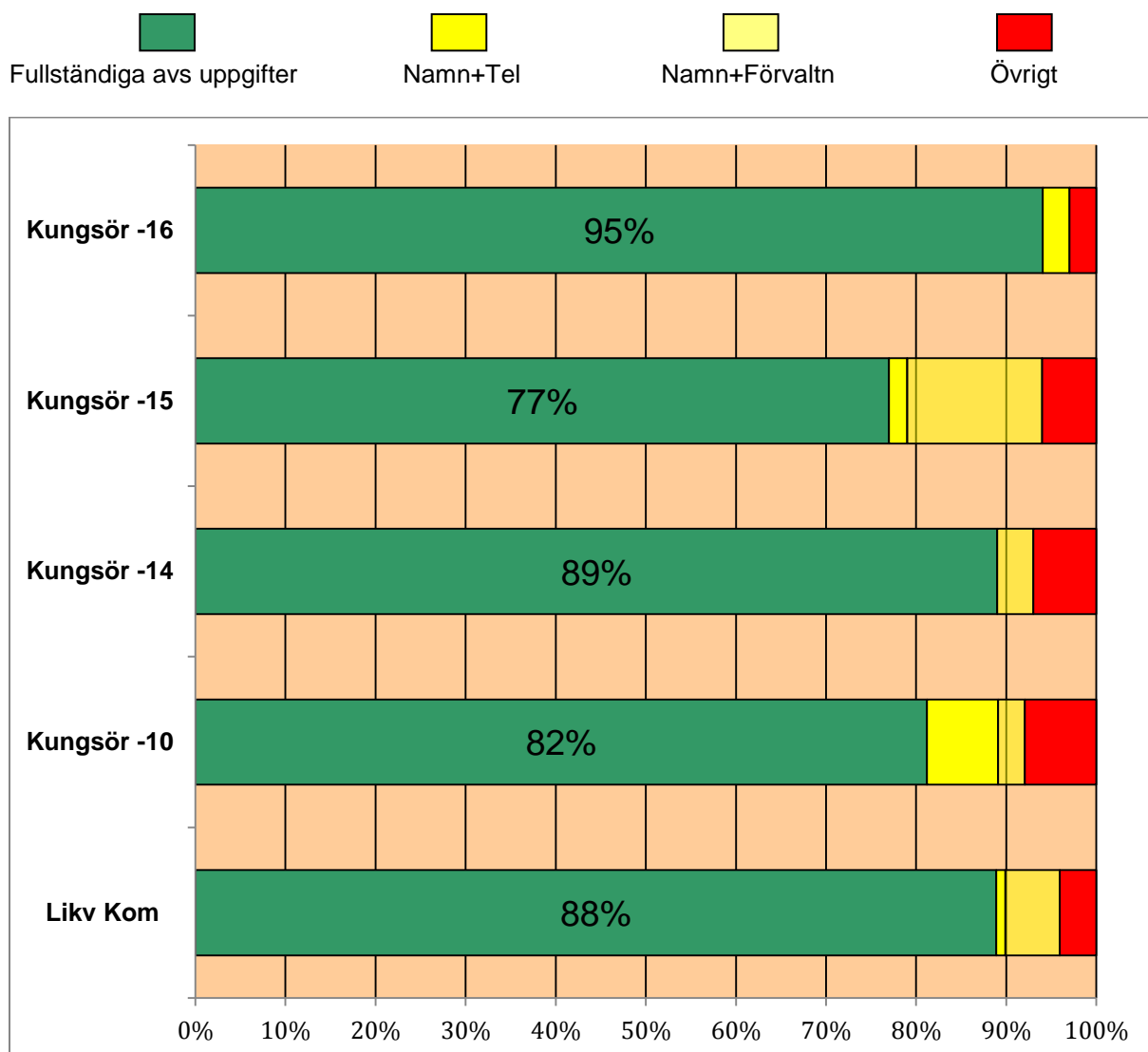
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

I snitt tog det 15 timmar innan vi fick svar. Vid tidigare mätningar var det 6, 8 resp. 12 timmar. De andra kommunernas resultat varierar mellan 3-17 timmar och snittet är 8 timmar.

Kortast svarstid har Förskola – 3 timmar.

AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen, som underlättar fortsatt kontakt.



Kungsör (95 %) är något bättre än snittet (88 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 73-98 %.

”Övrigt” innebär huvudsakligen avsändaruppgifter som enbart består av för- och efternamn eller ännu färre uppgifter.

Kommentar: Kontaktuppgifterna bör följa en och samma mall och innehålla information om namn, befattning, förvaltning, kommun, adress, telefonnummer, mm. Den som får ett mail med denna information har då allt som behövs för ytterligare kontakt samt att det ger ett enhetligt och professionellt intryck. Detta mål är det lättaste att nå och kan/bör vara 100 %.

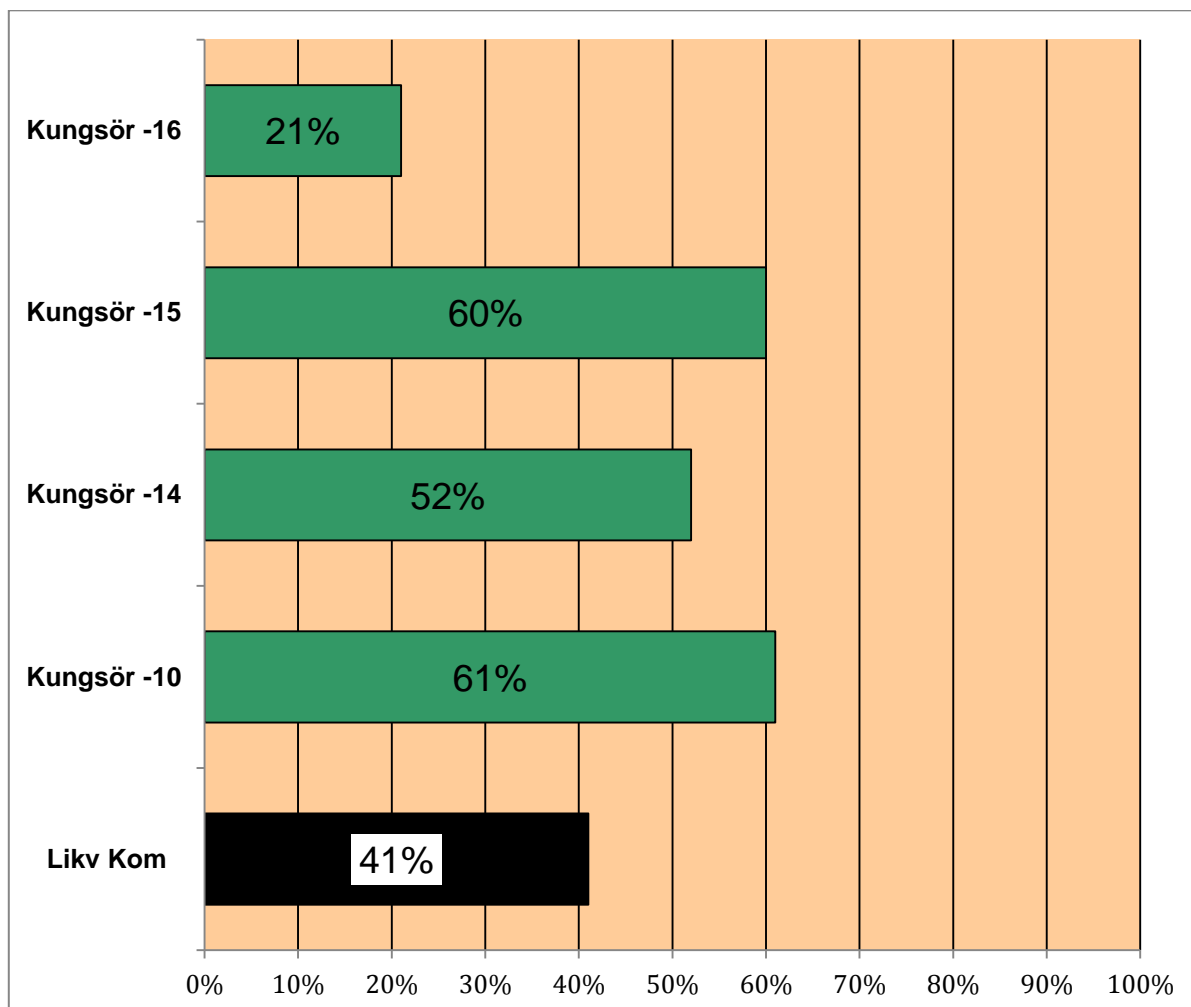
SVARSKVALITET

Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till hemsidor, bifogande av länkar eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

Exempel

Fråga: Snart dags att söka barnomsorg för vår son. Vart ska vi vända oss? Hur tidigt?

Svar: Hej! Ni kan söka plats på förskola för er barn på www.kungsor.se
Finns en ikon(ansökan om förskola/fritidshem) som ni klickar på som tar er vidare till sidan där man ansöker.
För att kunna ansöka där måste ni vara folkbokförda i Kungsör, i annat fall...
Barnet ska vara 6 månader för att söka plats och ska vara 1 år när ni får plats.
Har du fler frågor så hör av dig.
Trevlig helg! Med vänlig hälsning, *Sanna Visuri*, Förskoleadministratör
Kungsörs kommun, Tfn: 0227-600305, Epost: sanna.visuri@kungsor.se



21 % av svaren från Kungsör innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är klart under snittet (41 %) för de andra kommunerna.

Kommentar: Exemplet ovan är ett bra svar från Kungsör och är av utrymmesskal förkortat. Innehåller, förutom svar på frågan, hänvisning med bifogad länk som underlättar för frågeställaren.

Obesvarade brev

Om vi fått bekräftelse från registratorn eller annan att brevet hade kommit fram och att det var vidarebefordrat upplever vi det som positivt, dock har vi inte räknat det som svar i denna mätning.

Följande brev (eller med liknande formulering) som vi har skickat, har vi av någon anledning inte fått svar på.

Till: Förskola

Fråga: Går det att göra en ansökan om en plats på förskolan via er hemsida? Hur gör jag då?

Skickat: Mån 31/10 12:45

Fråga: Var kan jag hitta en förteckning över vilka olika förskolor som finns i kommunen?

Skickat: Lör 22/10 16:30

Till: Individ och familjeomsorg

Fråga: Jag skall hjälpa en person som skulle behöva läsa svenska för invandrare. Vart vänder jag mig?

Skickat: Mån 7/11 20:40

Till: Gator och vägar

Fråga: Hur gör man när man har klagomål på skötseln av gator i kommunen?

Skickat: Ons 12/10 19:45

Till: Äldreomsorg

Fråga: Hur kan jag få information om vad som erbjuds för hjälp av kommunens hemtjänst?

Skickat: Ons 19/10 19:20

Till: Kultur-fritid

Fråga: Vi är en liten förening som tänkt att ha ett lotteri, men behöver vi något tillstånd för det?

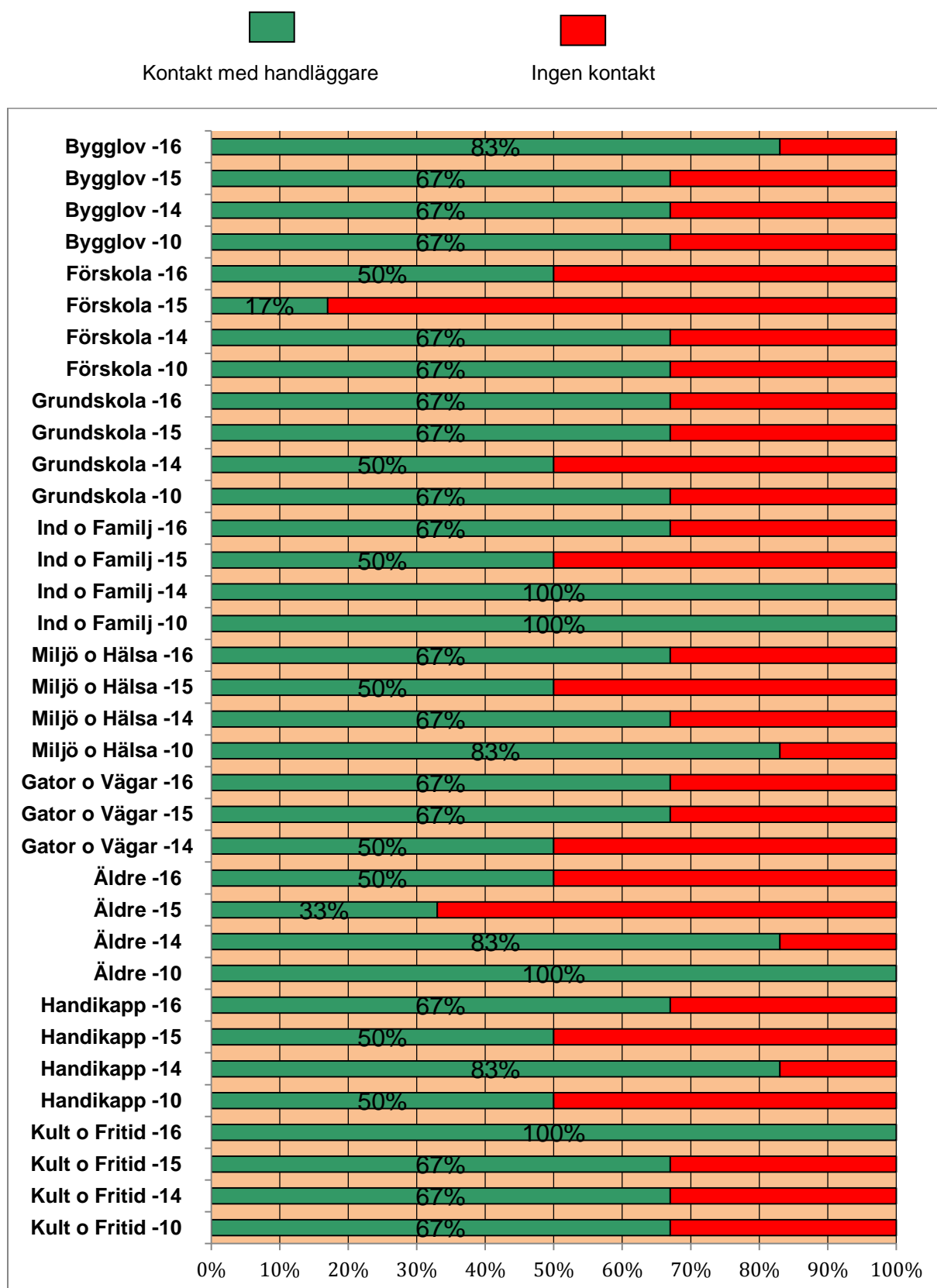
Skickat: Tis 11/10 09:10

Fråga: Vilka motionsspår finns det i kommunen som har belysning?

Skickat: Ons 12/10 14:25

Bilagor TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



SVAR PÅ FRÅGAN

Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda sökningar erhållit svar på de frågor man haft. Bedömningen utgår från om frågan blir besvarad eller om handläggaren inte kunde svara eller bara delvis.



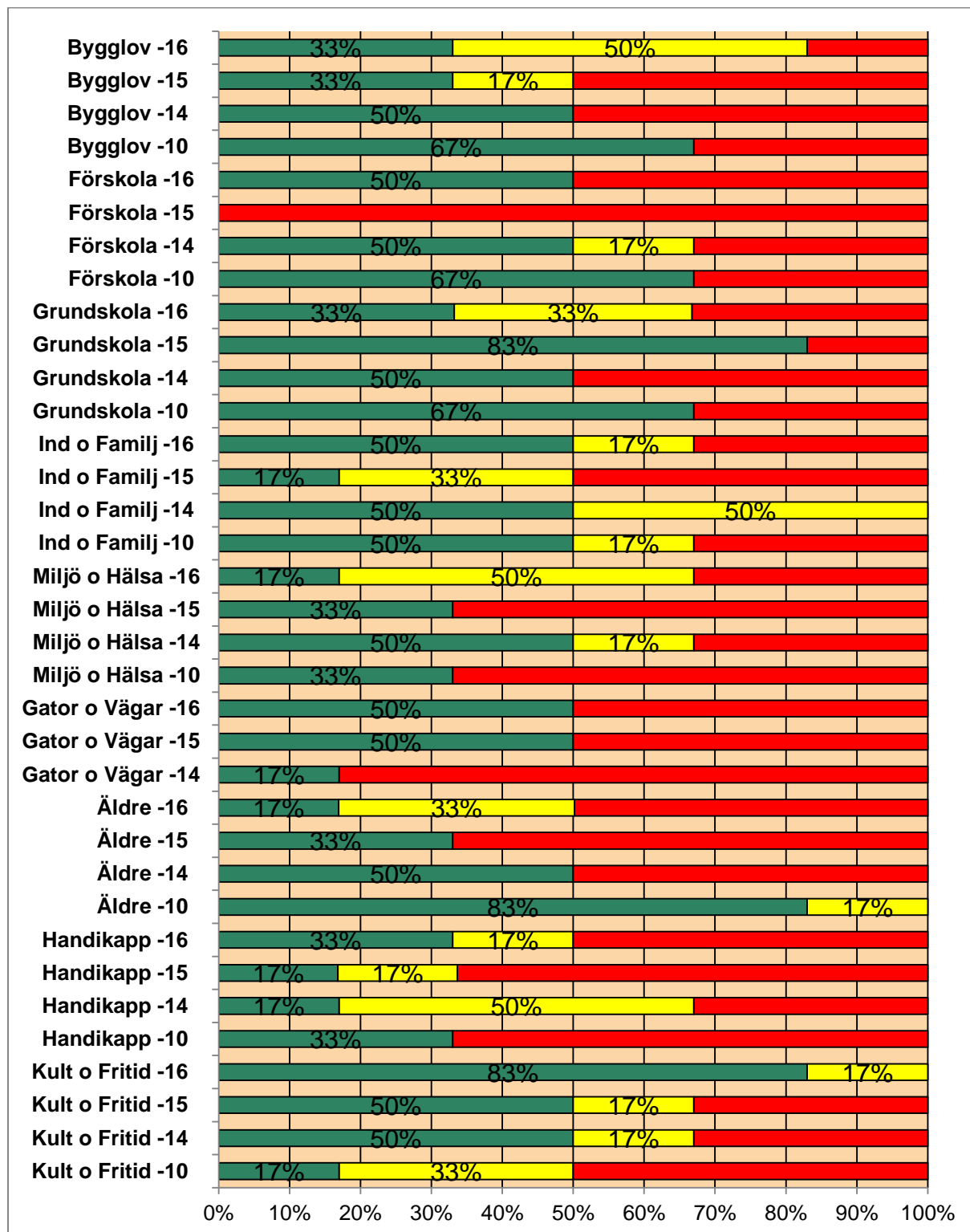
God



Medelgod

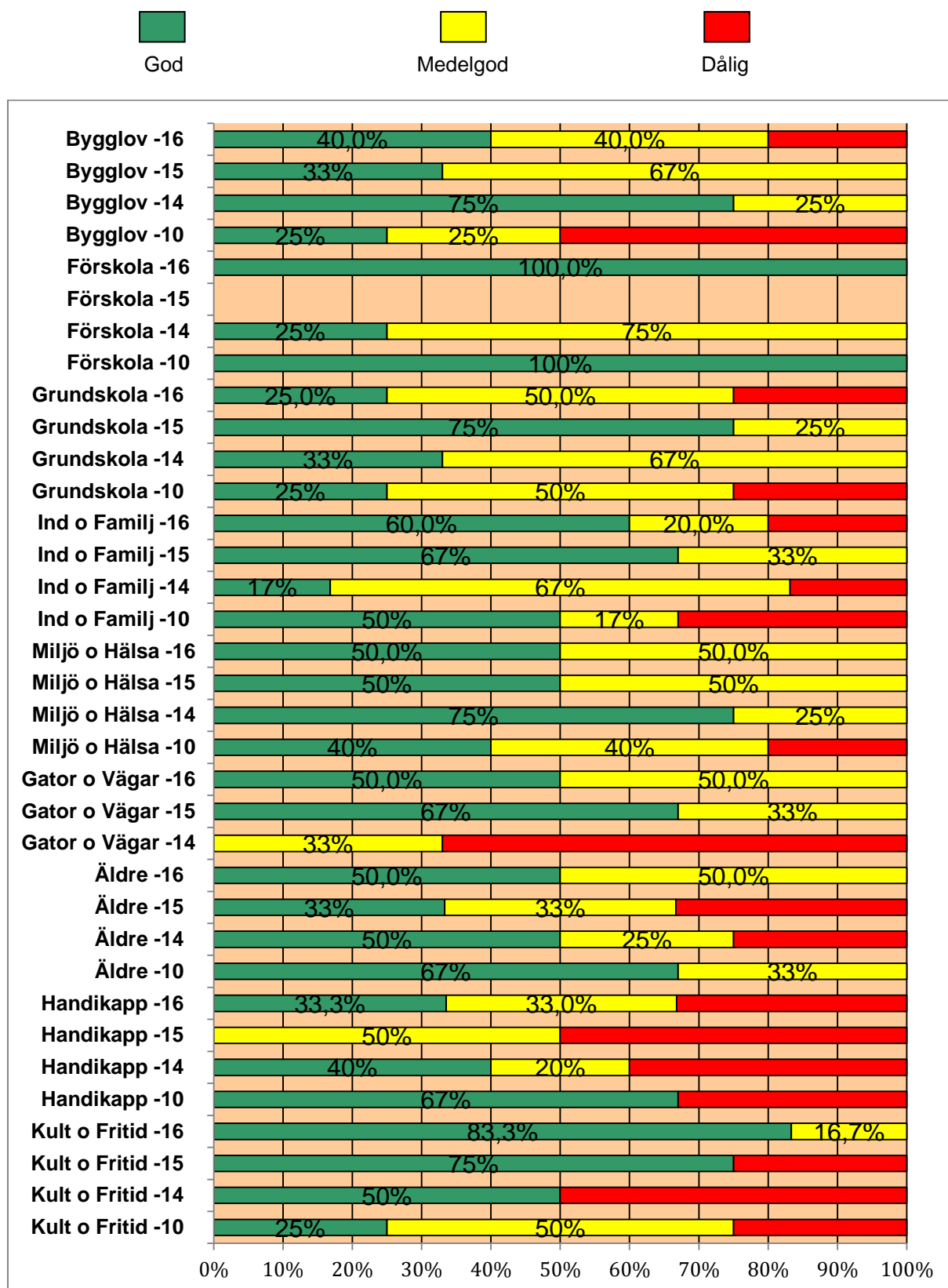


Dålig



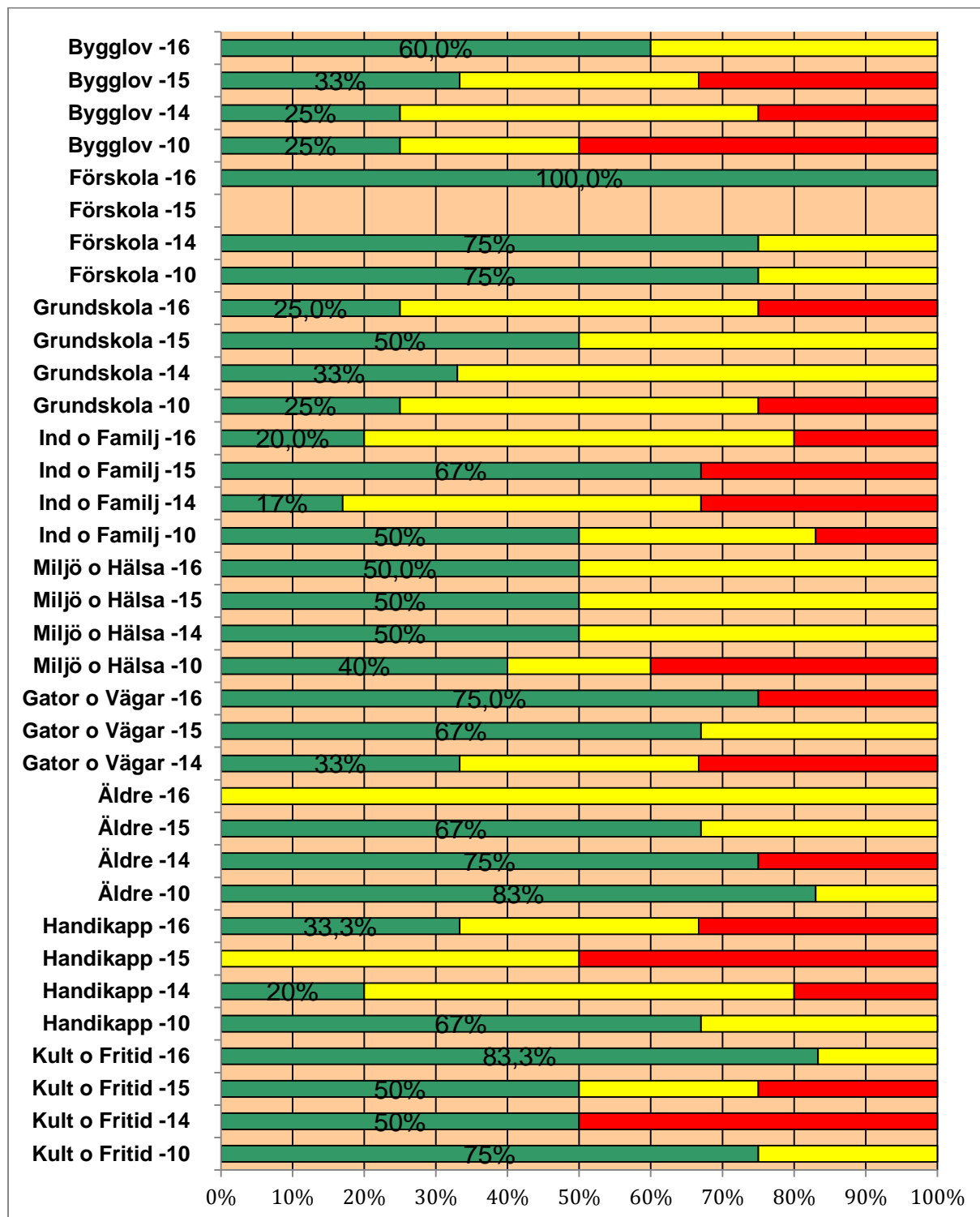
INFORMATION

Gradering av informationen i svaren från handläggarna. Bedömningen baseras på om handläggaren bara svarar på frågan eller om han/hon ger merinformation; hänvisningar, tips och idéer.



INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med. Bedömningen utgår från om handläggaren besvarar frågan pliktskyldigast eller är han/hon intresserad och engagerad i oss och vår frågeställning.



BEMÖTANDE

Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de upplever att de blivit bemötta av handläggaren. Bedömningen baseras på det bemötande som handläggaren ger, är han/hon tillmötesgående, trevlig, hjälpsam, trovärdig.



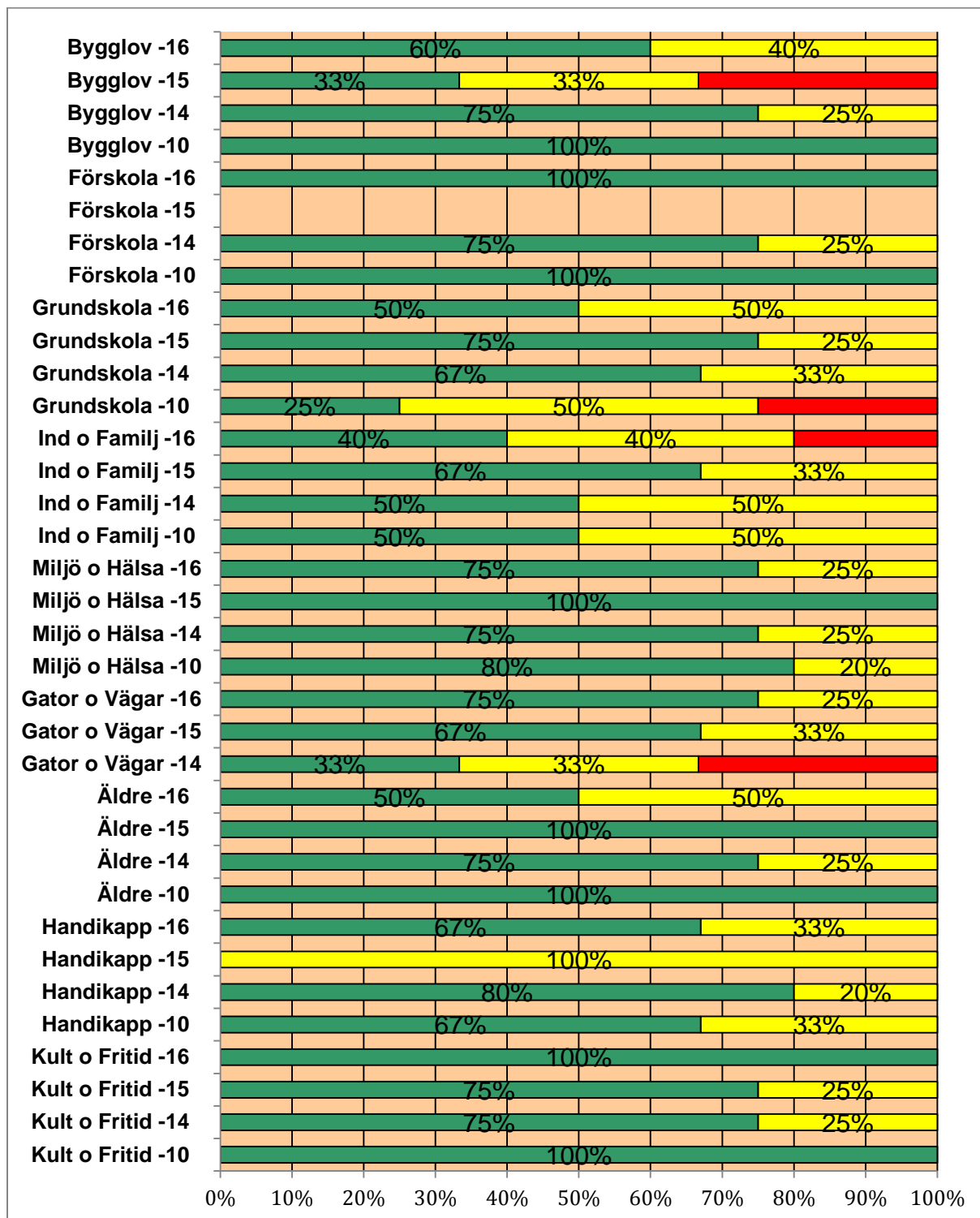
God



Medelgod



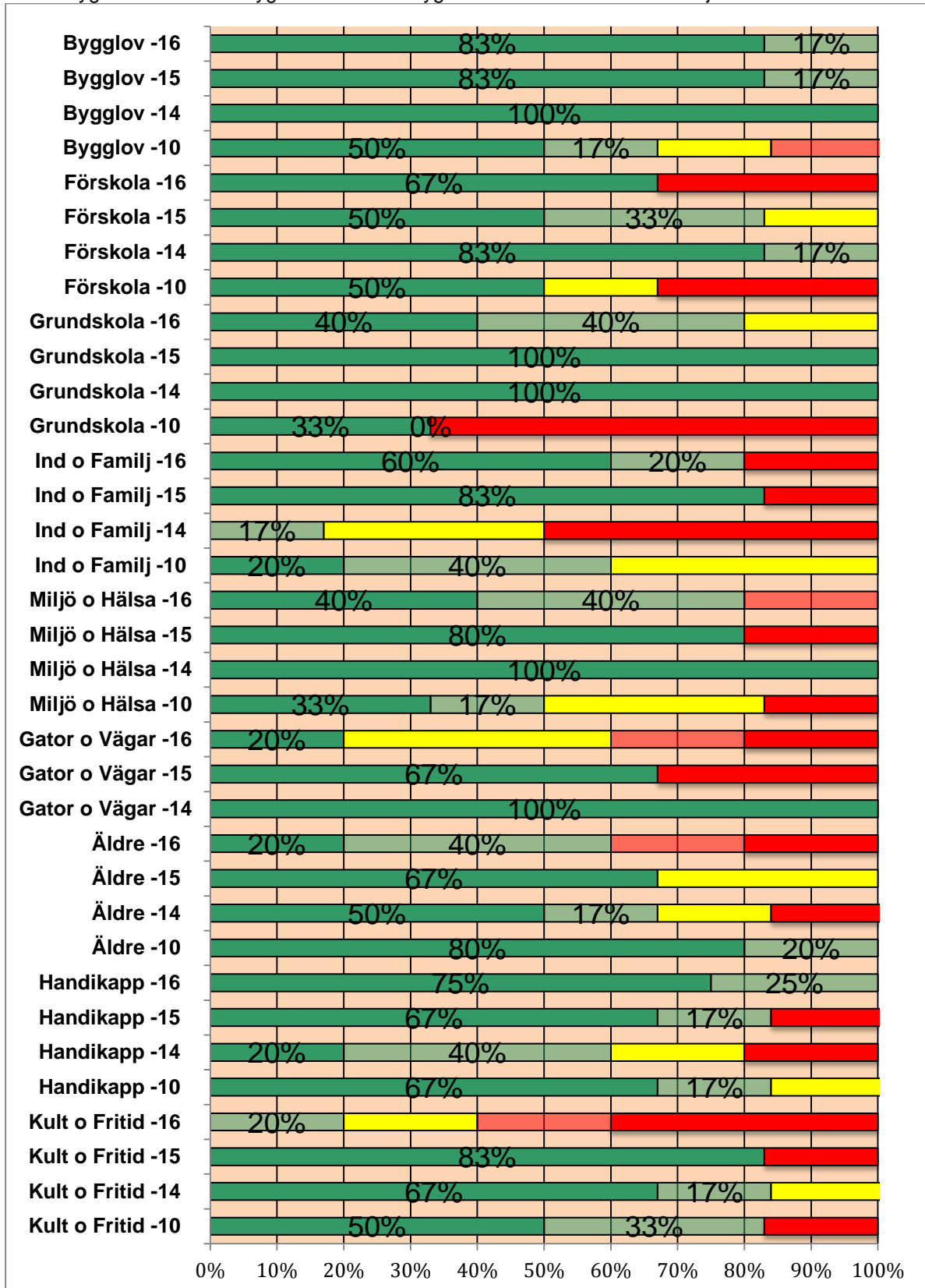
Dålig



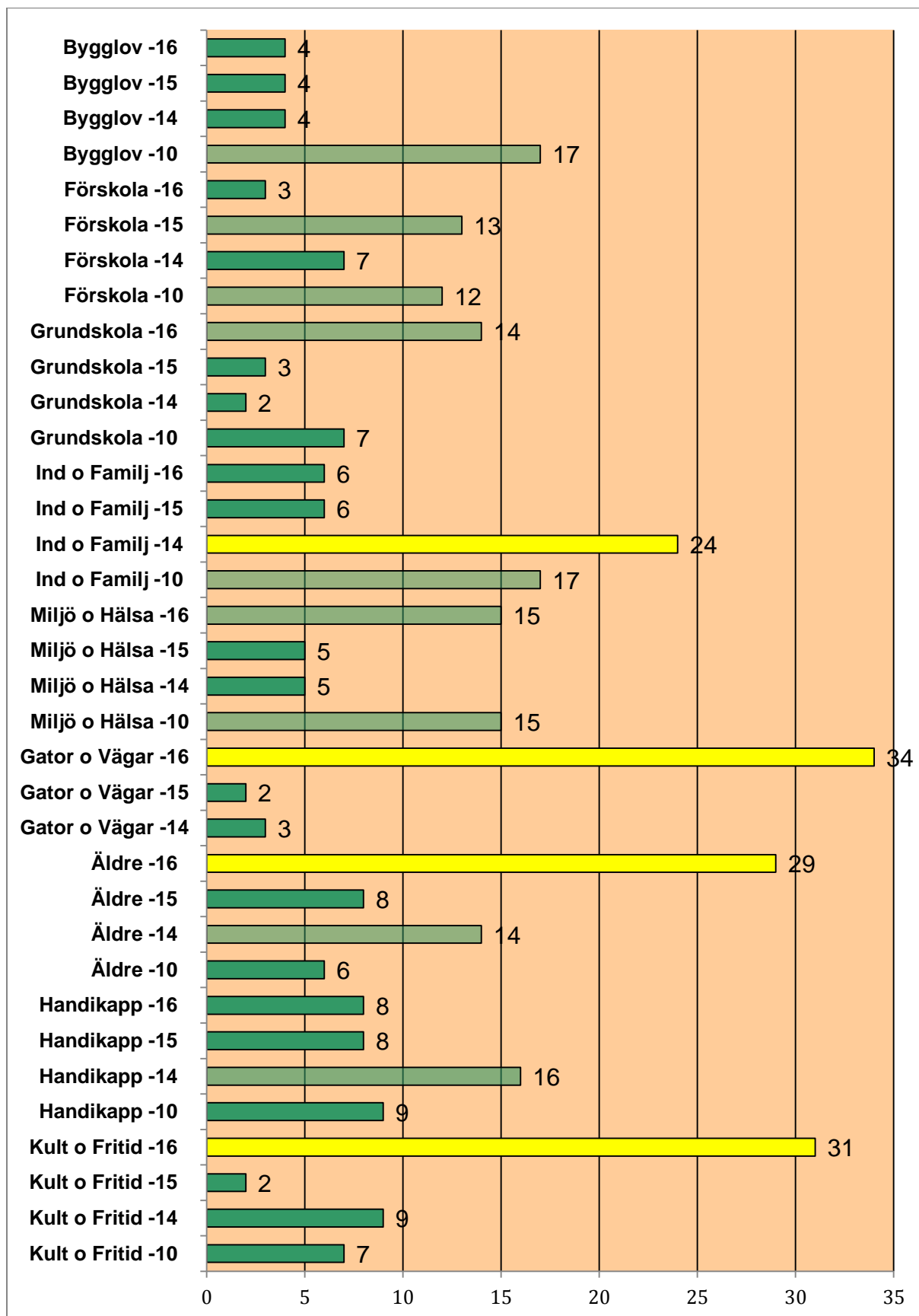
SVARSTIDER

Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

Inom 1 dygn
 1-2 dygn
 2-5 dygn
 1-2 veckor
 Ej svar inom 2 veckor

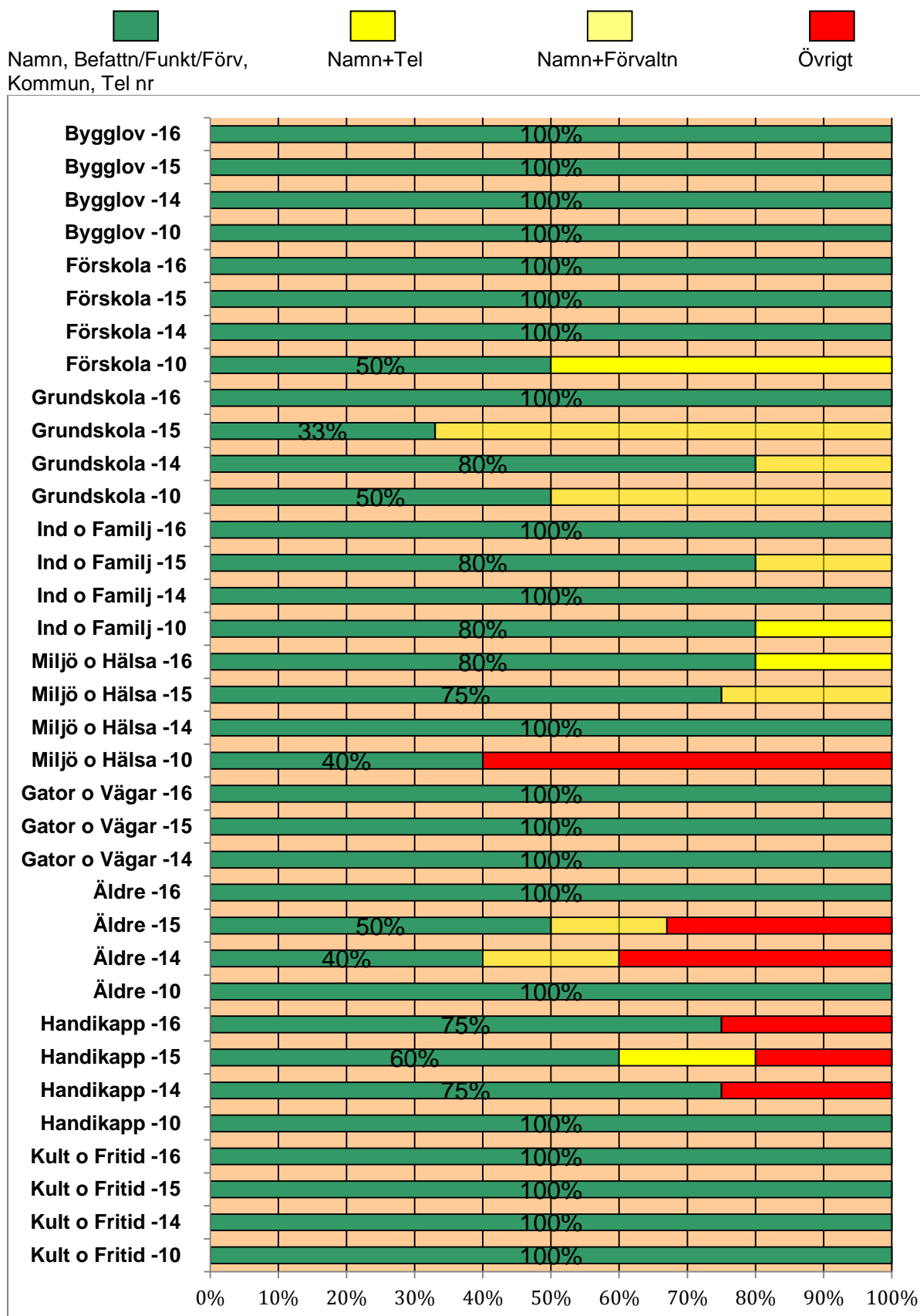


SVARSTIDER forts, i timmar



AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.



SVARSKVALITET

Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till hemsidor, bifogande av länkar eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

