



RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

VETLANDA

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

Vetlanda 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, kultur o fritid samt kommunledningskontoret. Vi har ringt kommunen en gång per fråga. Totalt 60 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.

Resultatet totalt för Kommunen redovisas exkl Kommunledningskontoret, då mätning av den avdelningen är ett extraerbjudande från JSM Telefront och som annars skulle försvåra era jämförelser med andra kommuner som inte mäter Kommunledningskontoret.

GENOMFÖRANDE

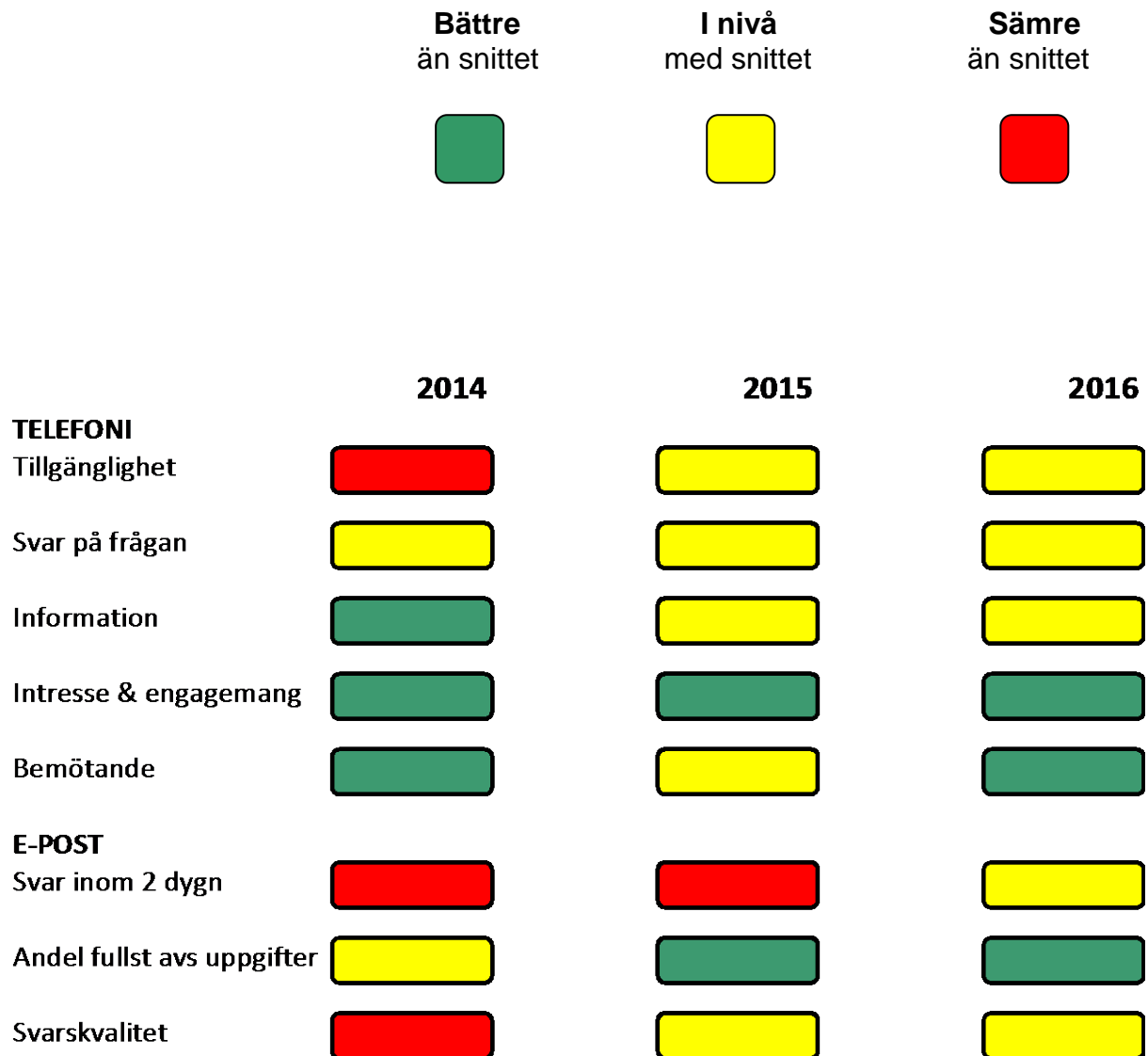
Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 41 t o m 44.

JÄMFÖRELSE

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (18 kommuner med 20 000 – 40 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.

SAMMANFATTNING

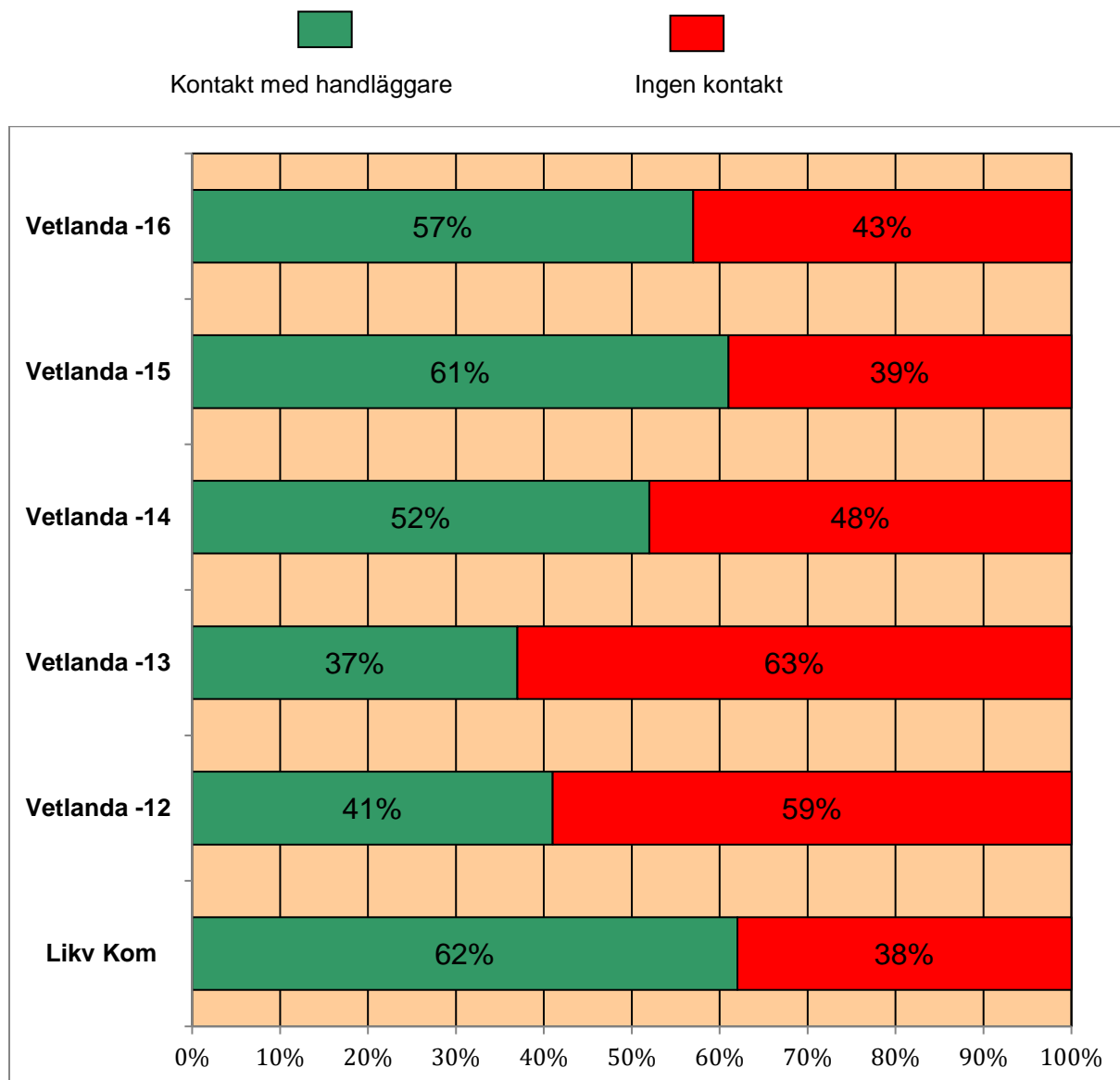
Vi redovisar här en översiktsbild med Vetlandas resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (18 kommuner med 20 000 – 40 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.



Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare är 57 % för kommunen totalt. Det är i nivå med förra mätningen och i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (62 %).

Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

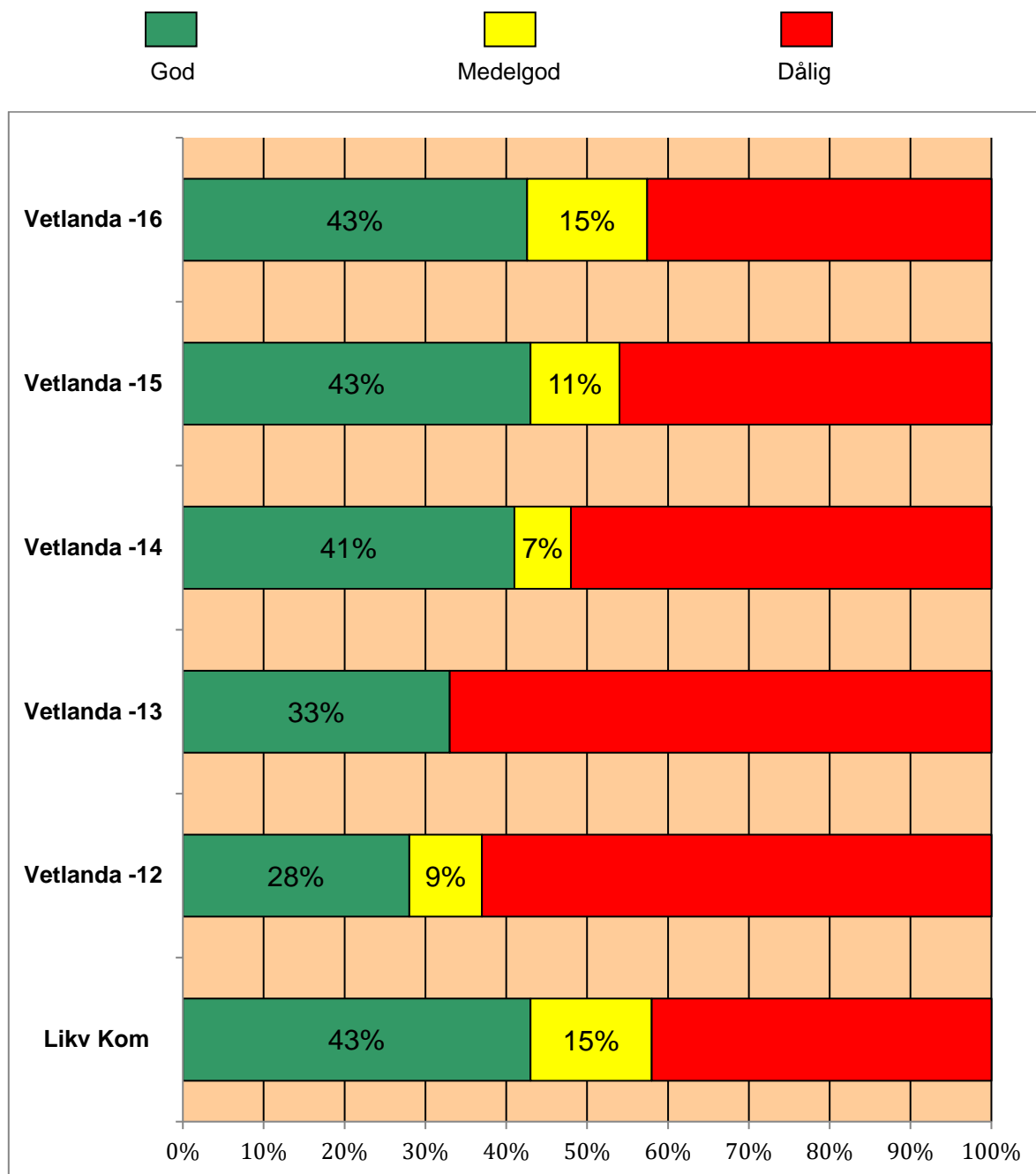
Andelen Kontakt enligt den nya bedömningen är 50 % (0-60 sek) respektive 6 % (61-120 sek). Se nedan.

Kommentar: SKL ändrade för något år sedan hur vi skulle bedöma Tillgängligheten. Fick vi inte svar i växel inom en minut, skulle vi nu klassa det som Ingen kontakt. Tidigare år har JSM väntat tills vi fått svar i växel. 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 växel 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.

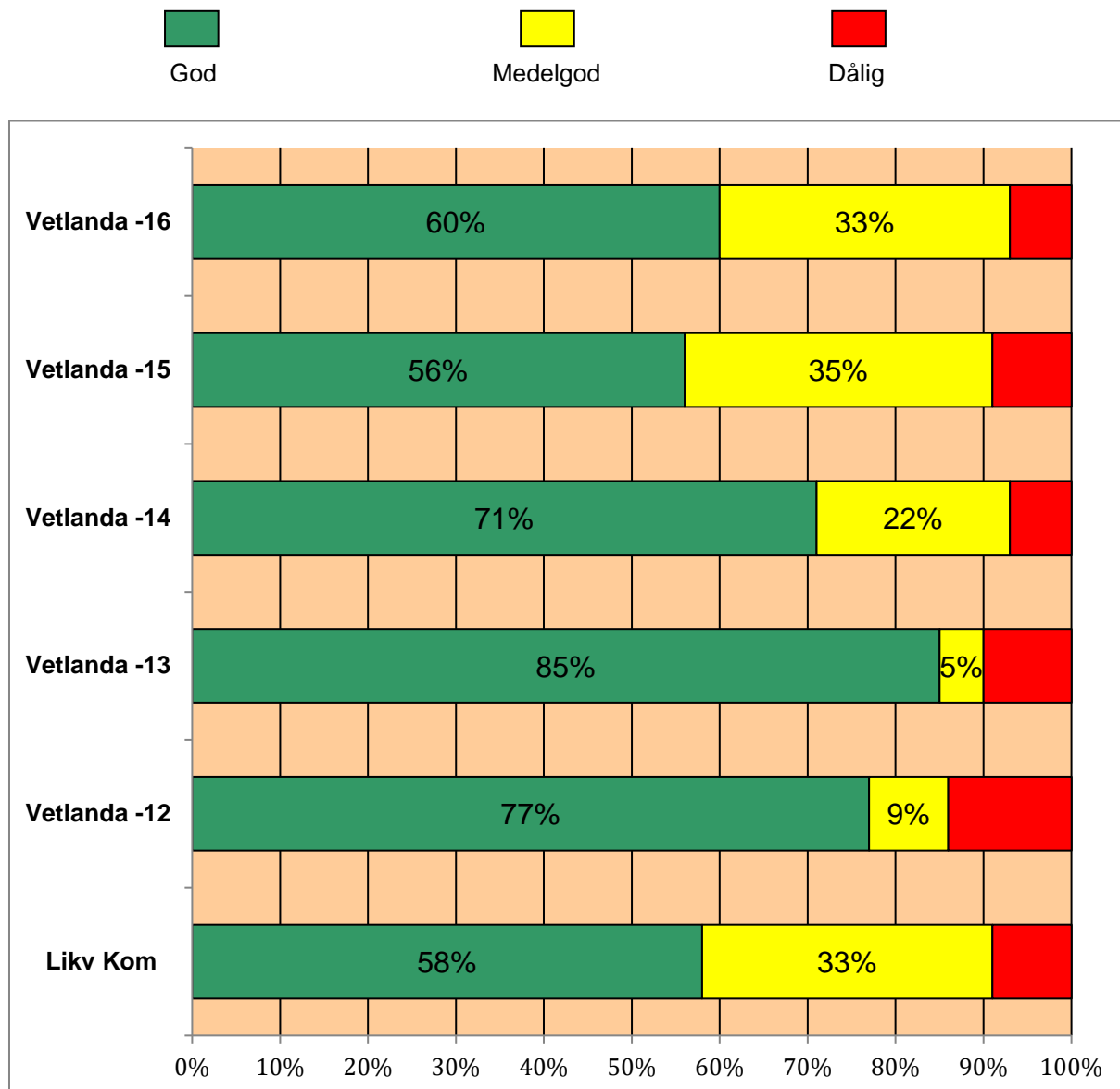


Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur kommuninvånarperspektiv). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått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



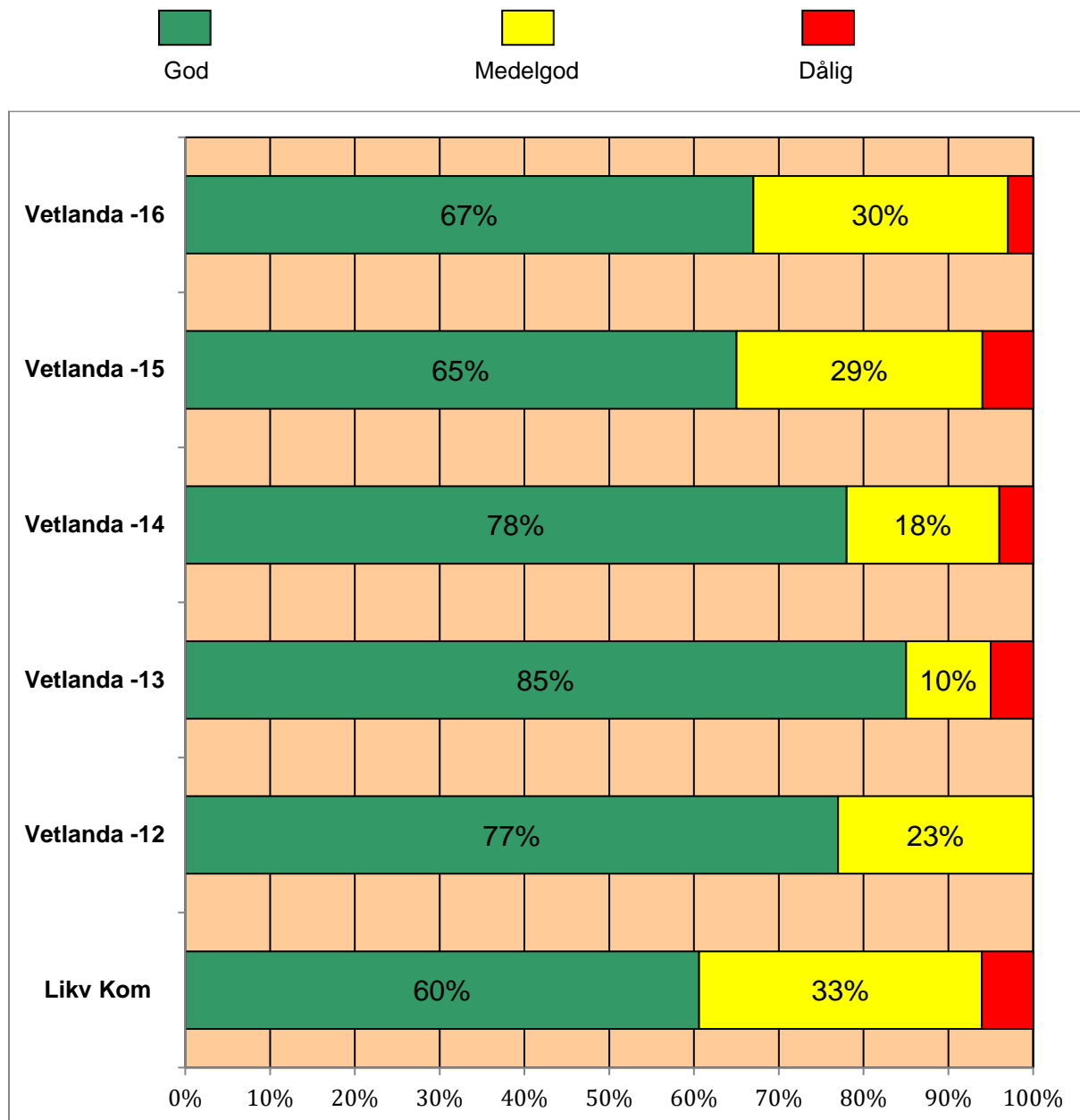
I sex av tio svar har informationen uppfattats som god. Det är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

Intervjuarnas kommentarer: (Intervjuarna har ibland lämnat spontana kommentarer)

- Ingen information, svarade bara på frågan. Bygg
- Dålig information, svarade bara att det var rökförbud för samtliga. Miljö
- Lugnt, tydligt och bra, förklarade olika perioder som man kollade mindre och när man kollade mer. KLK
- Informationen bra, han var inte så säker på sina svar men han förklarade hur jag kunde gå tillväga och var jag ska vända mig till för mer information. Kultur o Fritid
- Informationen var tydlig och utförlig. Äldre
- Acceptabelt, kunde varit mer utförligt. Grundskola

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.



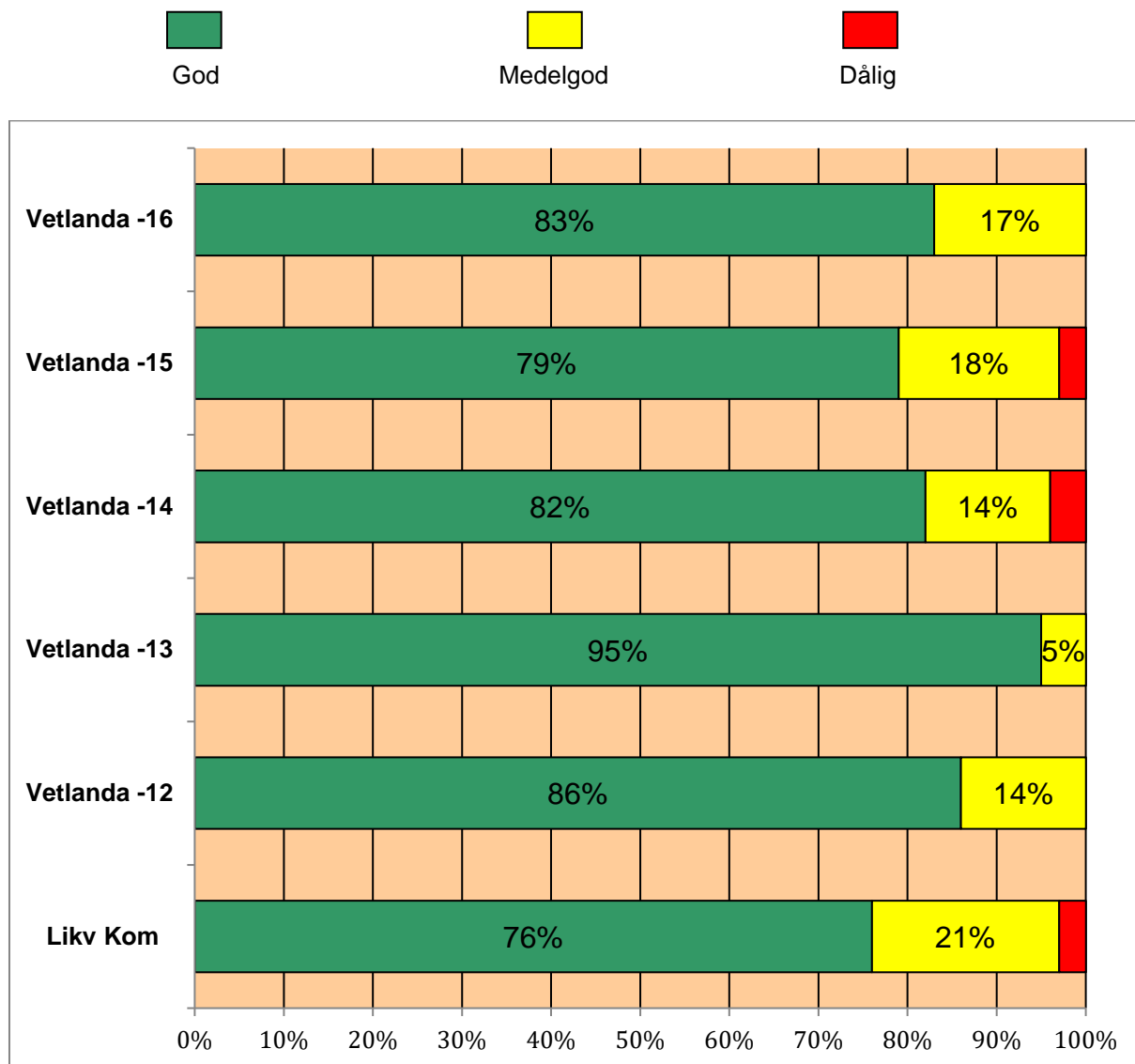
I två av tre kontakter uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Det är något över snittet för likvärdiga kommuner.

Kommentarer från intervjuarna:

- Verkade inte speciellt intresserad av frågan. Bygg
- Svarade ganska pliktskyldigt. Förskola
- Lät intresserad och fråga om jag vill ha fler alternativ. Gator
- Hon var intresserad och engagerad med tanke på att hon ställde lite motfrågor. Grundskola
- Kunde varit mer engagerad i frågan. Handikapp
- Intresserad och jag känner mig prioriterad. KLK

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 alltid bedömts som god eller medelgod. Andelen god är något över snittet.

Kommentarer från intervjuarna:

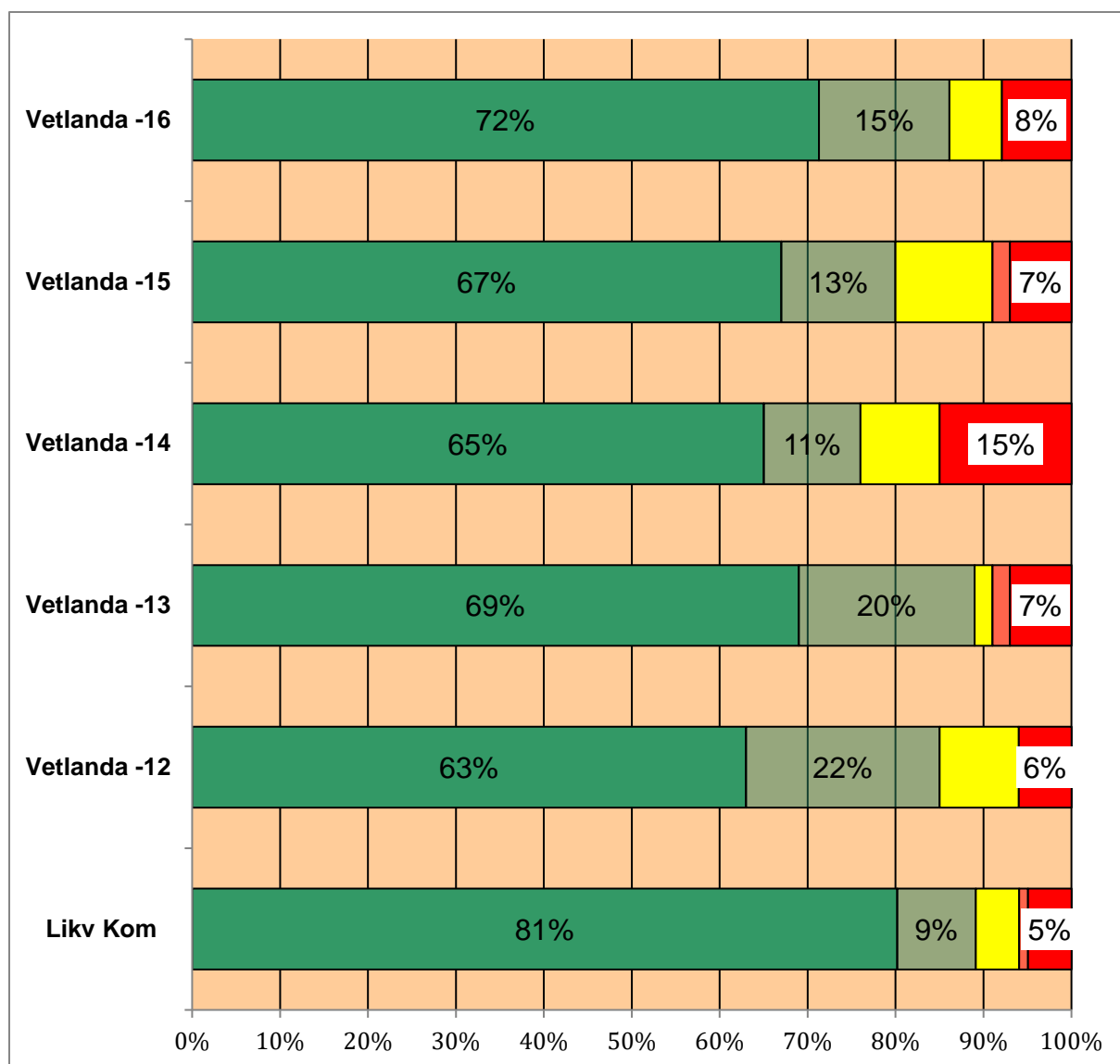
- Stel och stressad. Bygg
- Mycket trevlig och lugn person som ingav ett positivt intryck. KLK
- Mycket trevlig och glad person som ville svara. Kultur o Fritid
- Acceptorande bemötande, kunde varit bättre. Miljö

Kommentarer: Inför denna mätning beslutade SKL att bedömningen av Bemötande till Koladan skulle graderas i Mycket god, God, Medelgod 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).



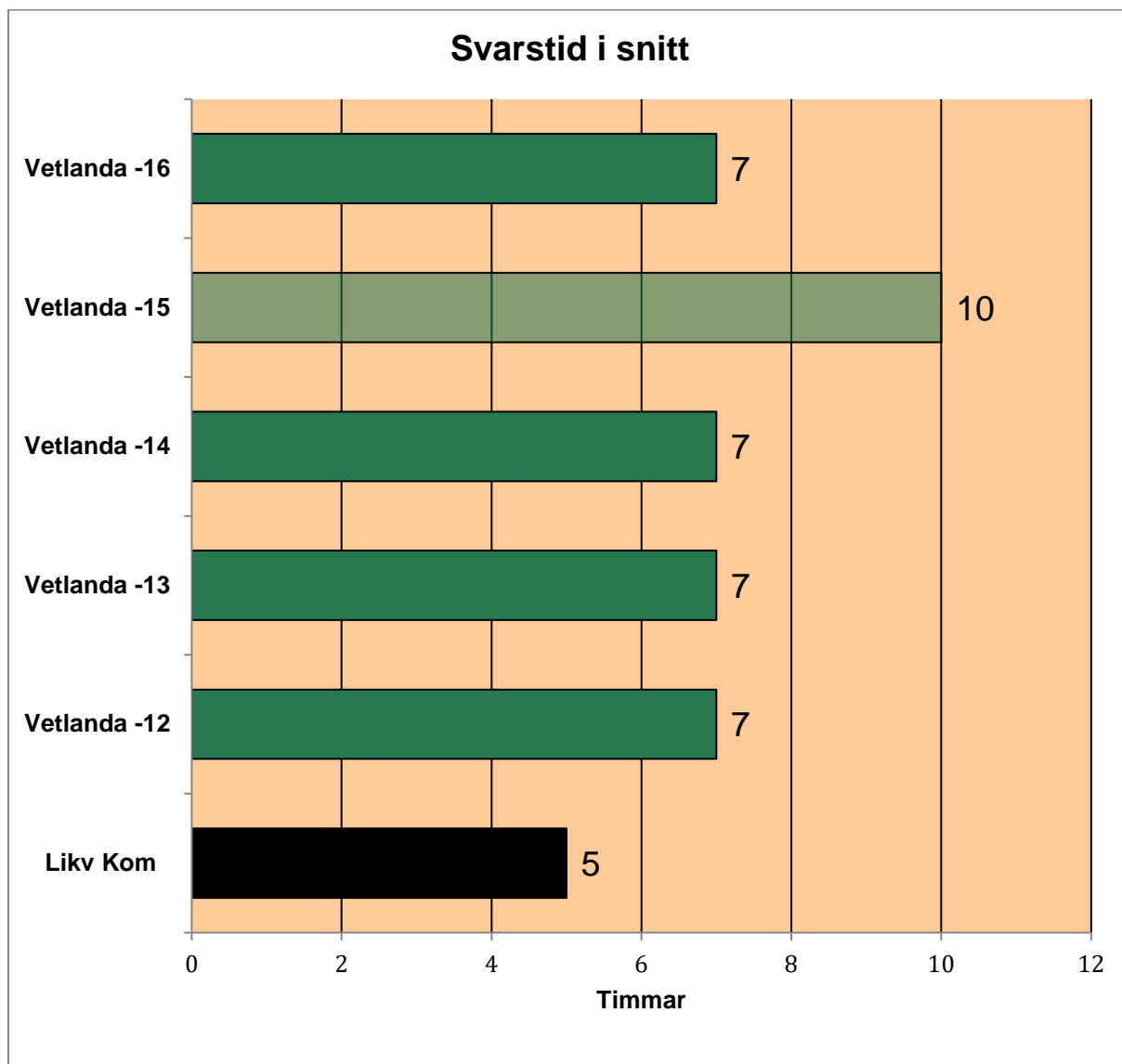
Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 87 % (72 % + 15 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (90 %).

Förskola, Gator samt Handikappomsorg besvarade alltid inom ett dygn.

8 % 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



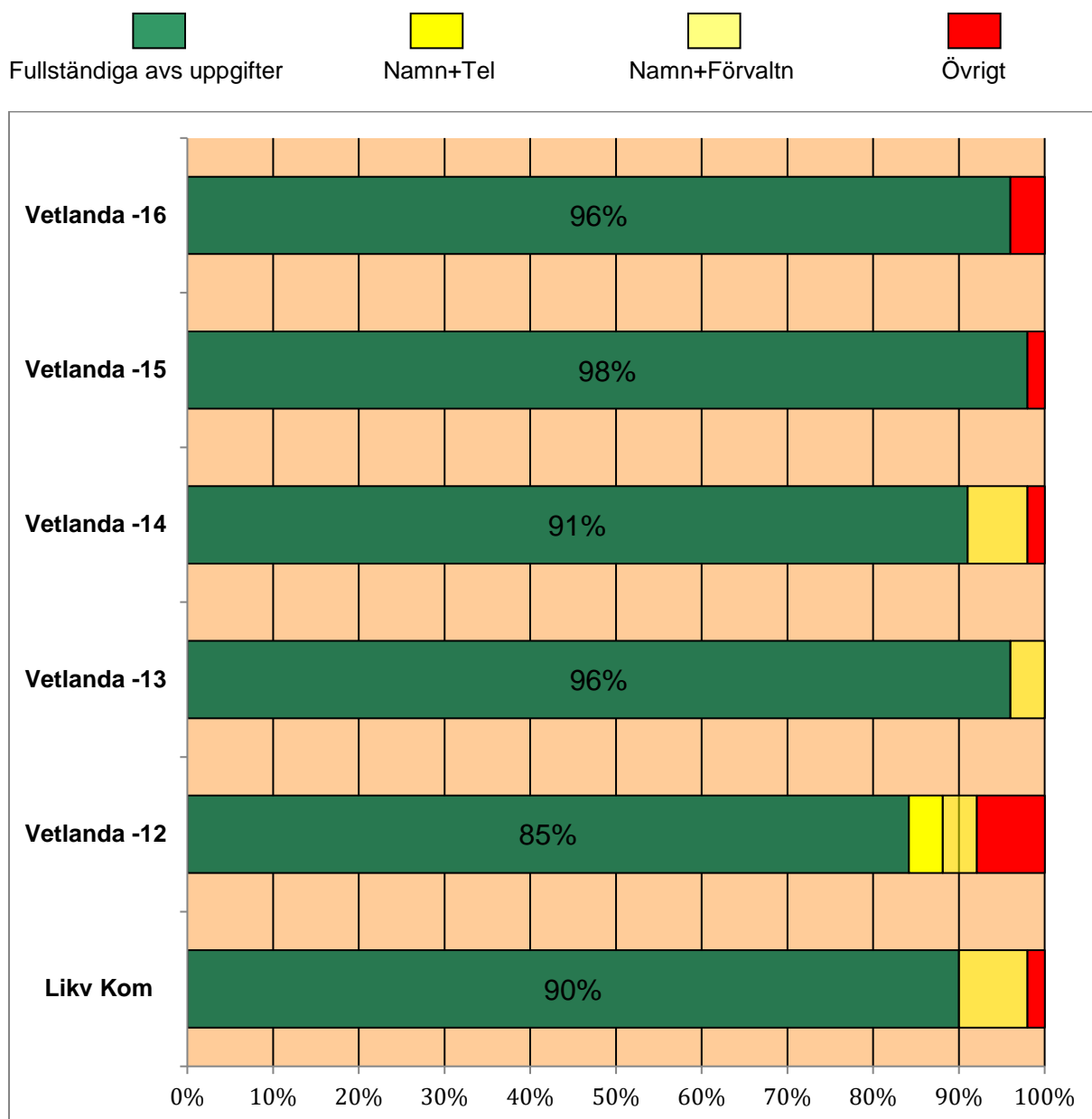
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

I snitt tog det 7 timmar innan vi fick svar. Vid tidigare mätningar var det 10, 7, 7 resp. 7 timmar. De andra kommunernas resultat varierar mellan 1-12 timmar och snittet är 5 timmar.

Kortast svarstid har Gator – 3 timmar.

AVSÄNDARE

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



Vetlanda (96 %) är något bättre än snittet (90 %) på att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 54-100 %.

”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 %.

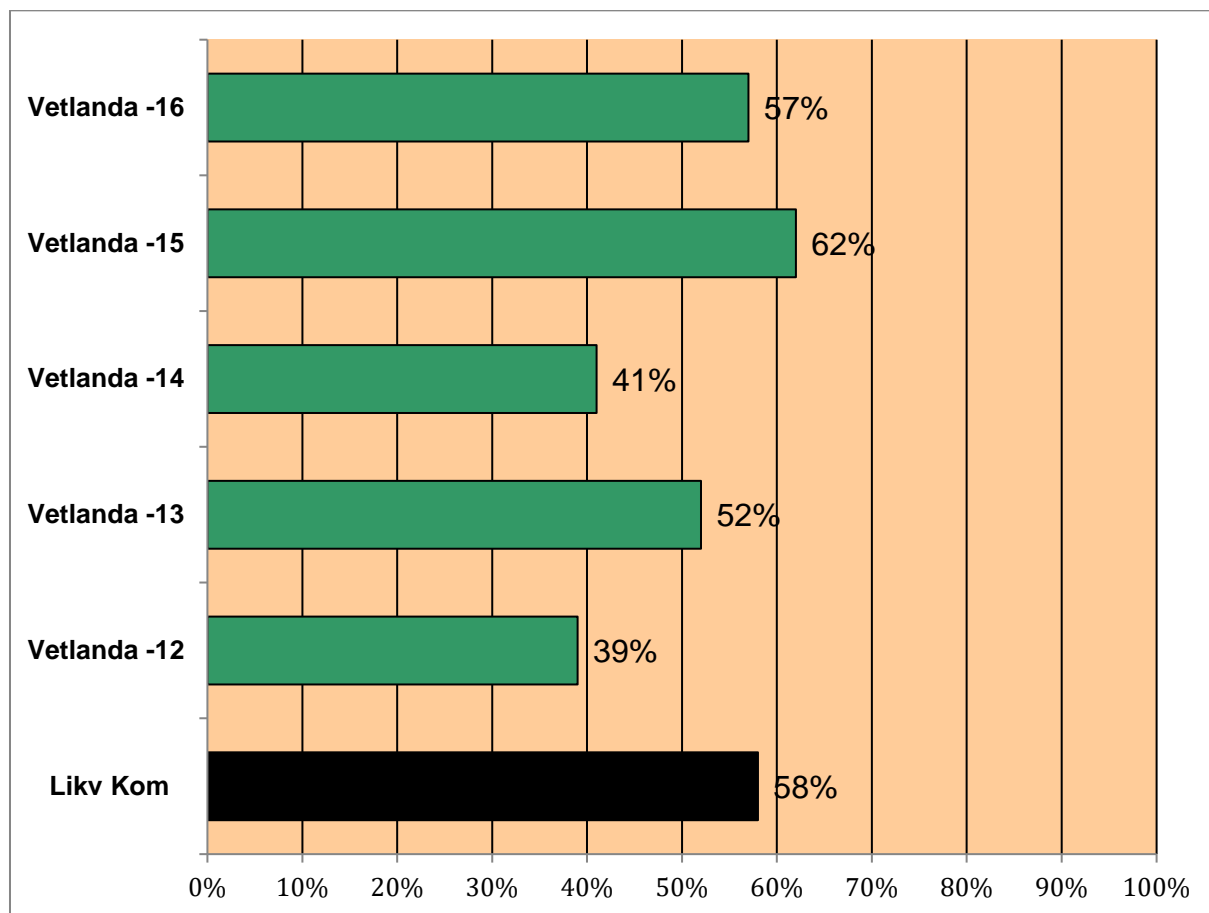
SVARSKVALITET

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: Hej! Finns det någon öppen förskola i Vetlanda och hur fungerar den?

Svar: Hej Linnea! Ja, vi har en öppen förskola i Vetlanda, förskolan ligger i centralorten och är öppen för alla barn i åldrarna 0 till 5 år. På öppna förskolans hemsida kan du läsa mer om vilka aktiviteter de ordnar m.m. Här är länken till deras hemsida: <http://skola.vetlanda.se/oppnaforskolan>
Har du fler frågor eller funderingar kring öppna förskolan kan du vända dig direkt till Monica Martinsson som är förskollärare där. Du når henne på telefon 0383...
Med vänlig hälsning
Jonas Gunnarsson
Administrativ chef **Bach** utbildningsförvaltningen, Vetlanda kommun Telefon: 0383-972 79 , 072-244 87 47 Epost: jonas.gunnarsson@vetlanda.se
Besöksadress: Stadshuset Postadress: 574 80 Vetlanda
vetlanda.se



57 % av svaren från Vetlanda innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är i nivå med snittet (58 %) för likvärdiga kommuner.

Kommentar: Exemplet ovan är ett bra svar från Vetlanda och är av utrymmesskäl 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: Bygglov

Fråga: Har funderat på att riva en mindre lada. Behöver jag söka lov för det?

Skickat: Tors 27/10 12:50

Till: Grundskola

Fråga: Vilka friskolor finns i kommunen? Hur söker man till dom i så fall?

Skickat: Tors 10/11 19:10

Till: Individ och familjeomsorg

Fråga: Jag har en kompis som behöver lära sig svenska för invandrare. Vart ska jag vända mig? Hur går det till?

Skickat: Mån 7/11 20:40

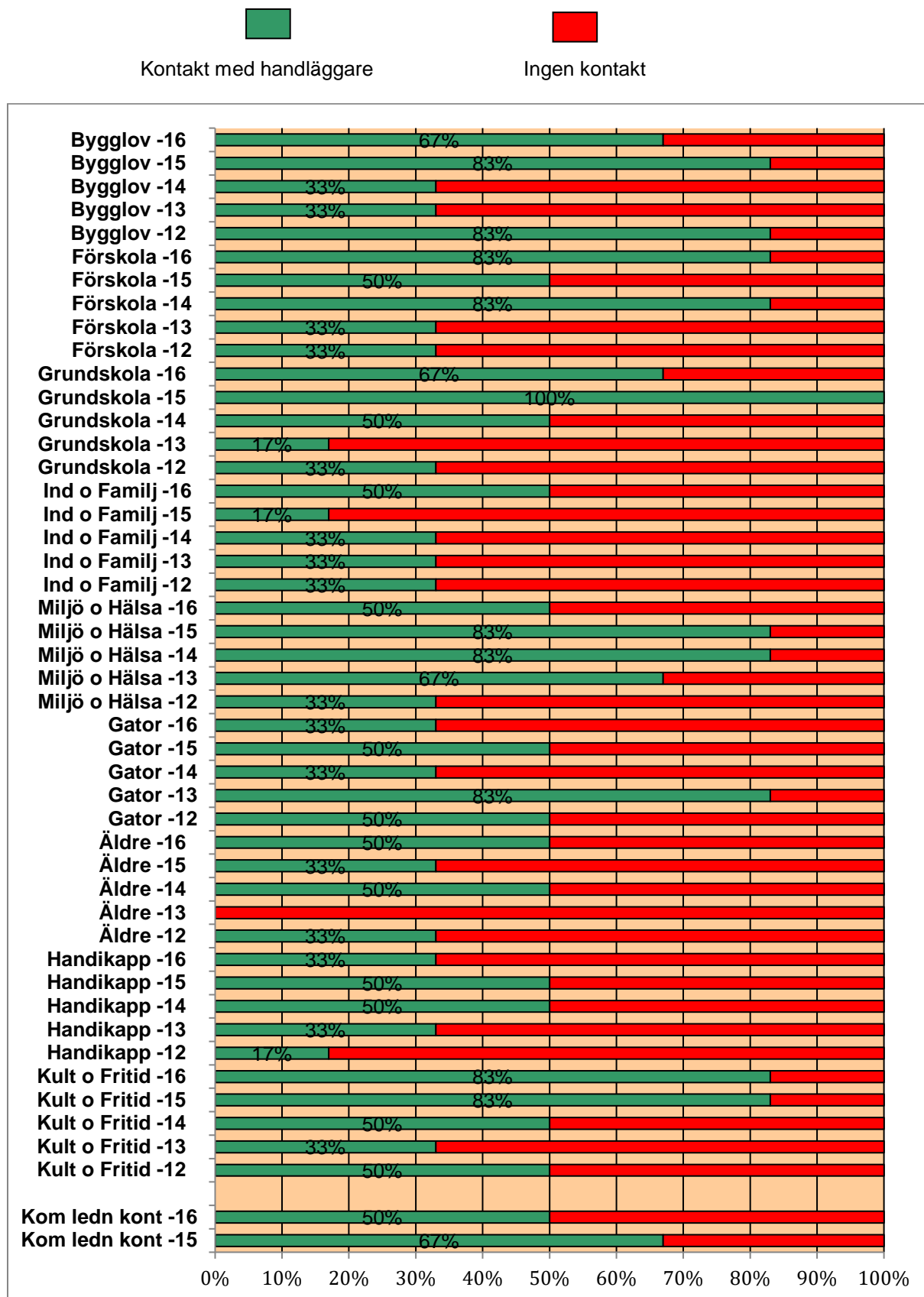
Till: Miljö o Hälsa

Fråga: Vad gäller kring rökförbud i kommunen?

Skickat: Fre 11/11 09:45

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.



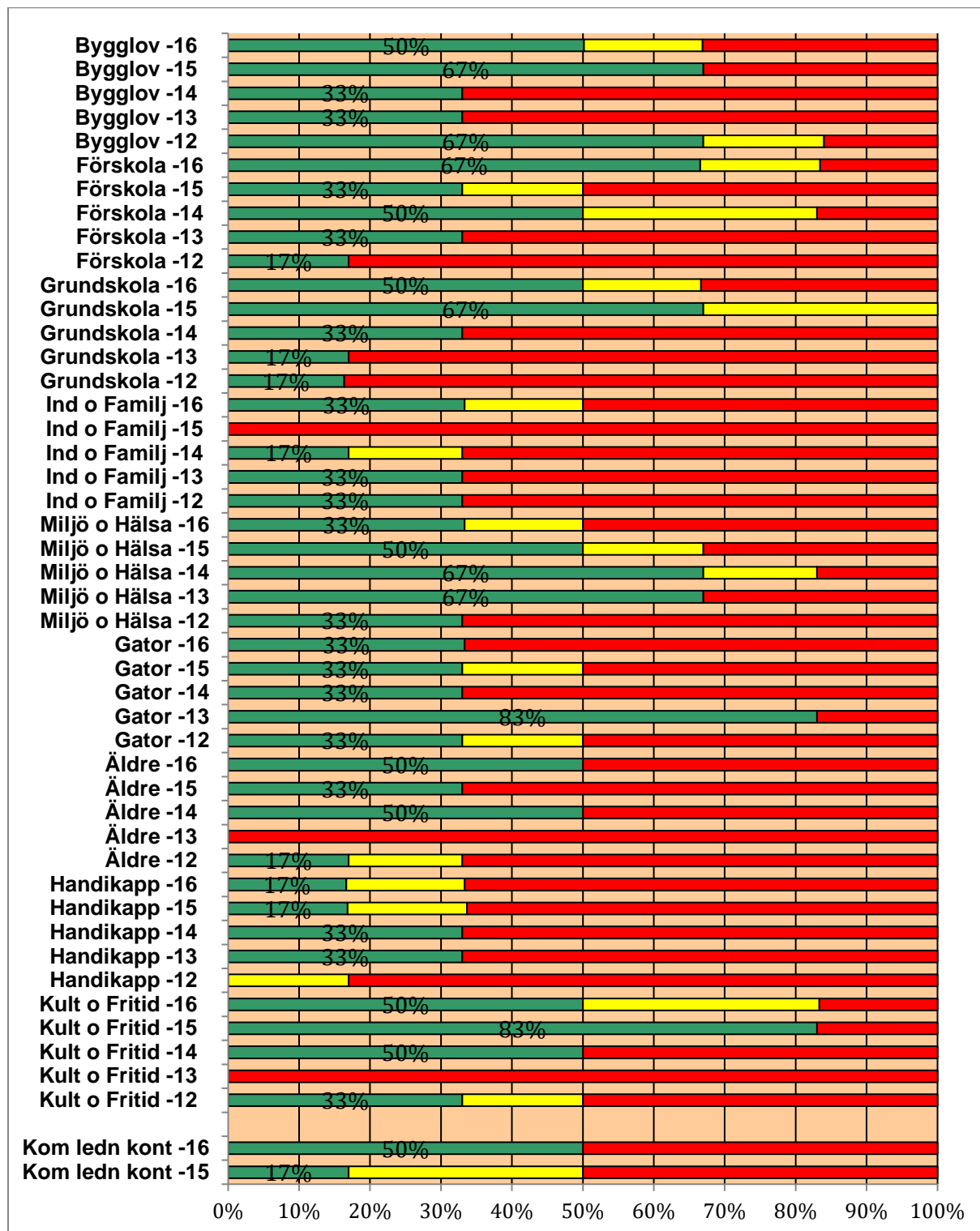
God



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.



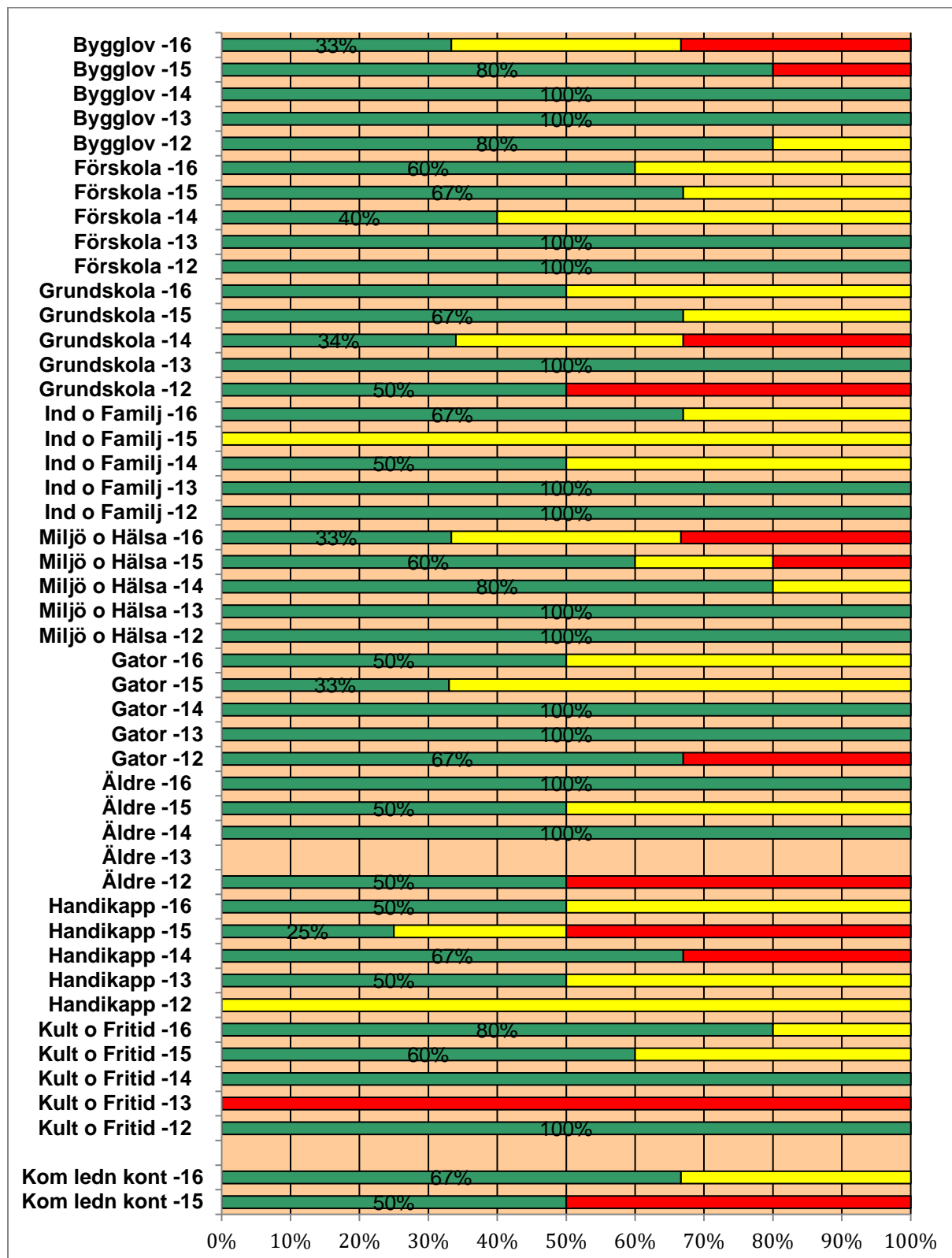
God



Medelgod



Dålig



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.



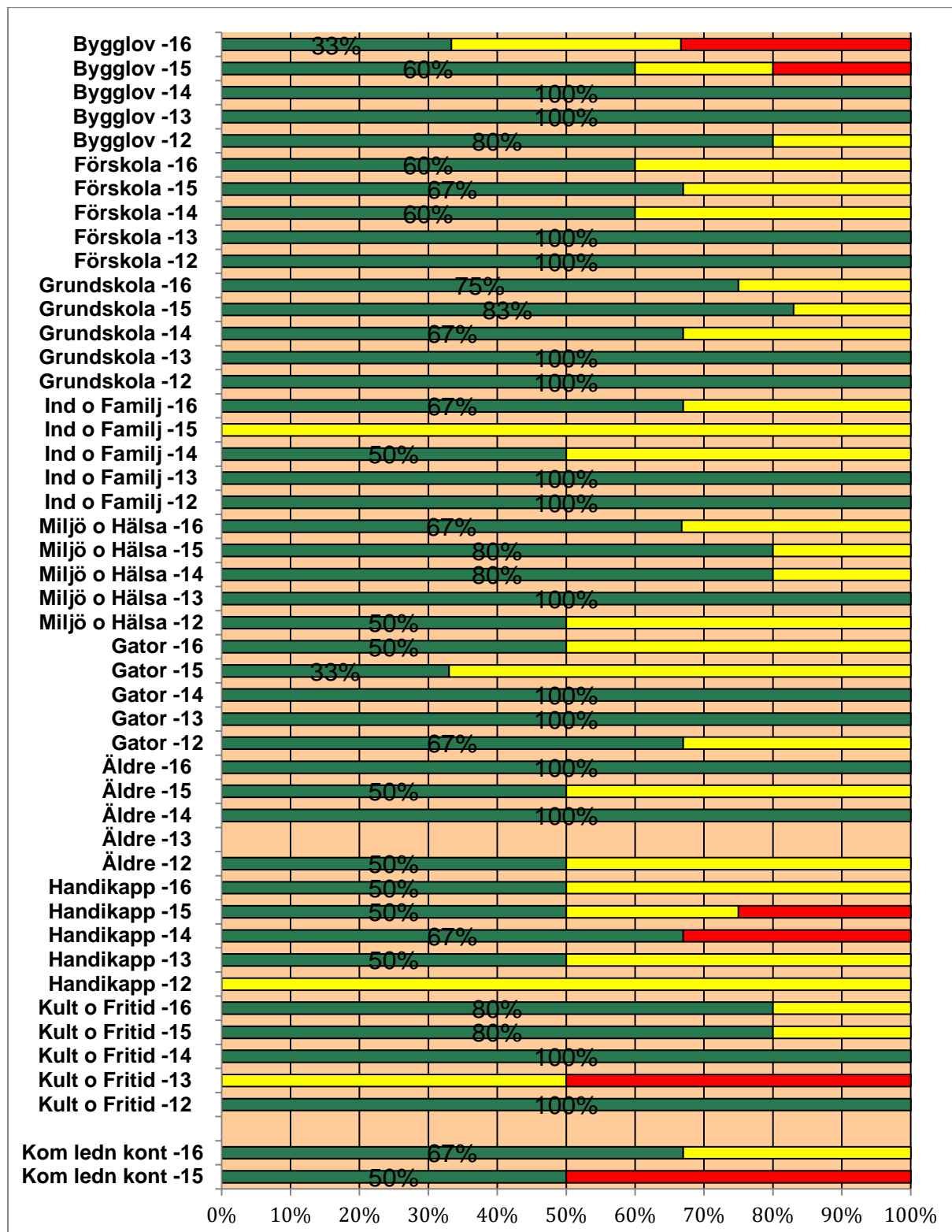
God



Medelgod



Dålig



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.



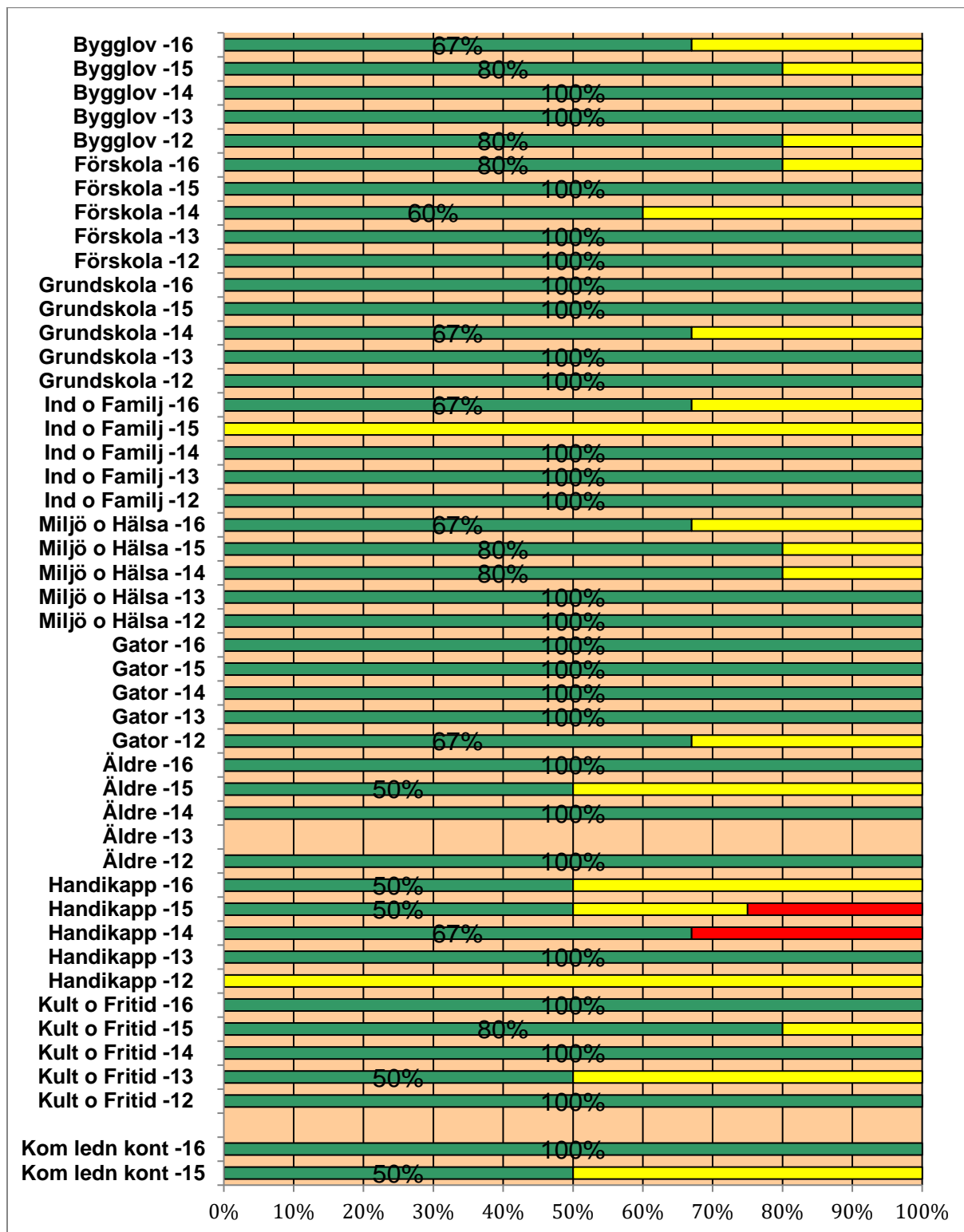
God



Medelgod

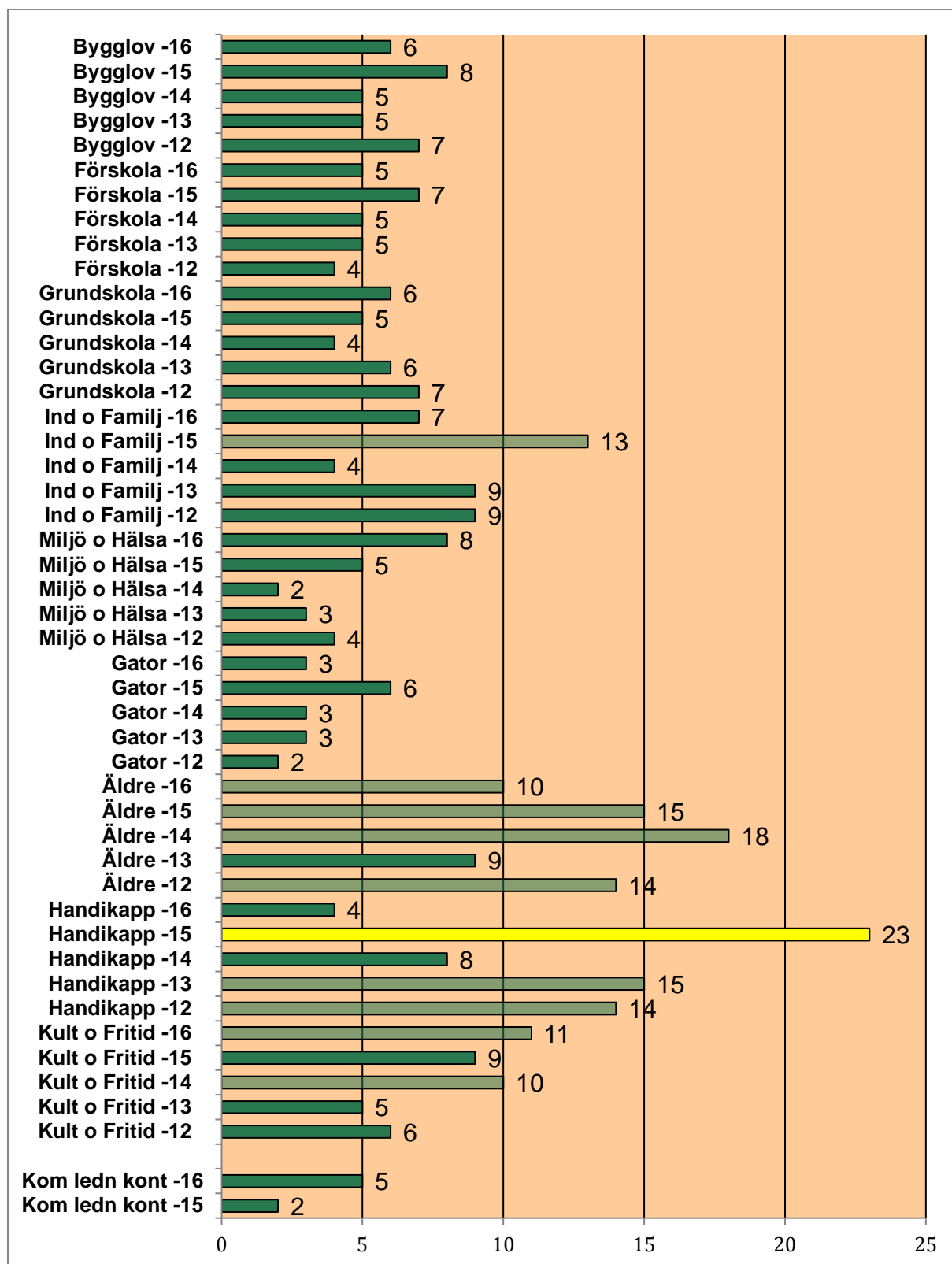


Dålig

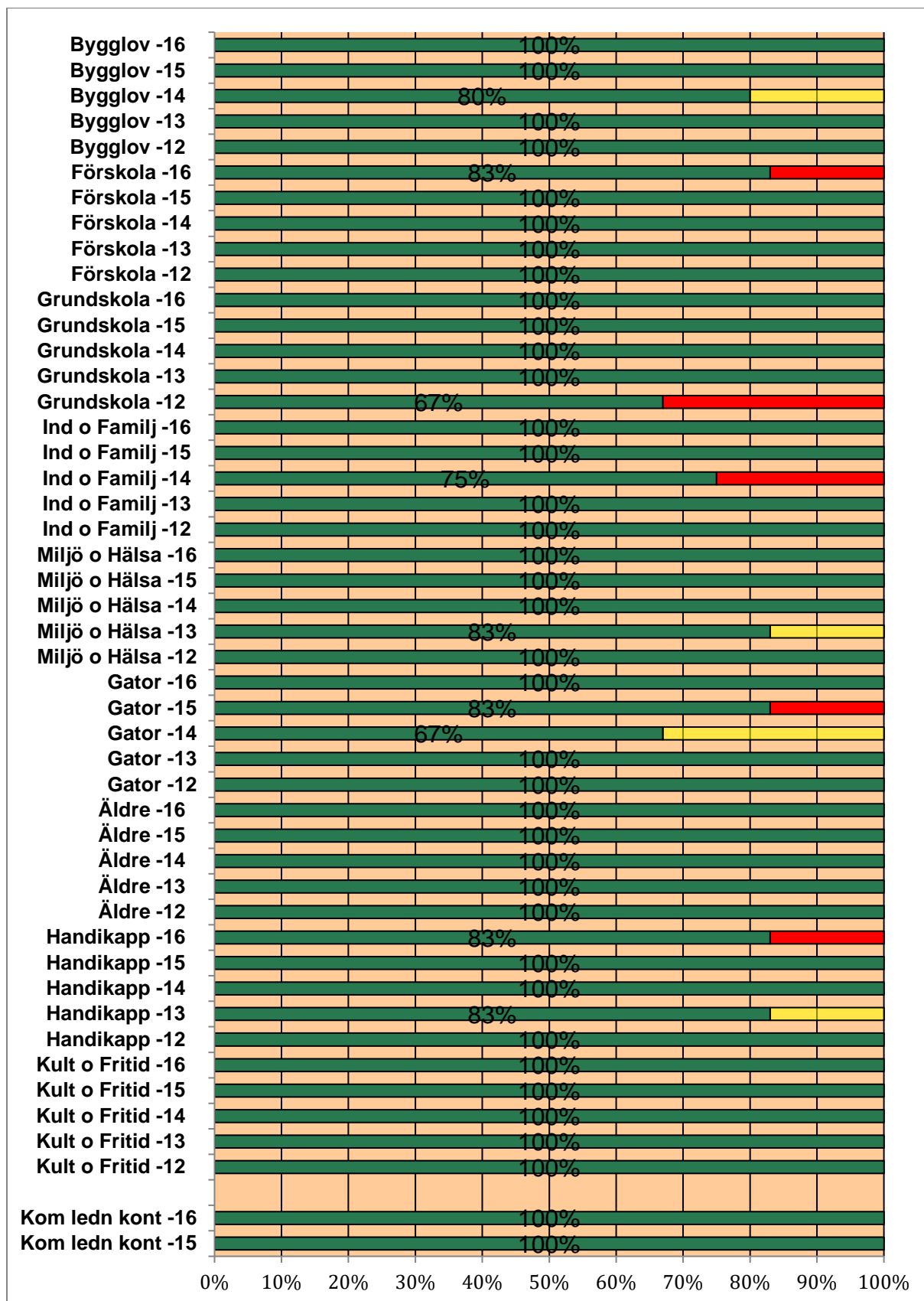


SVARSTIDER

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

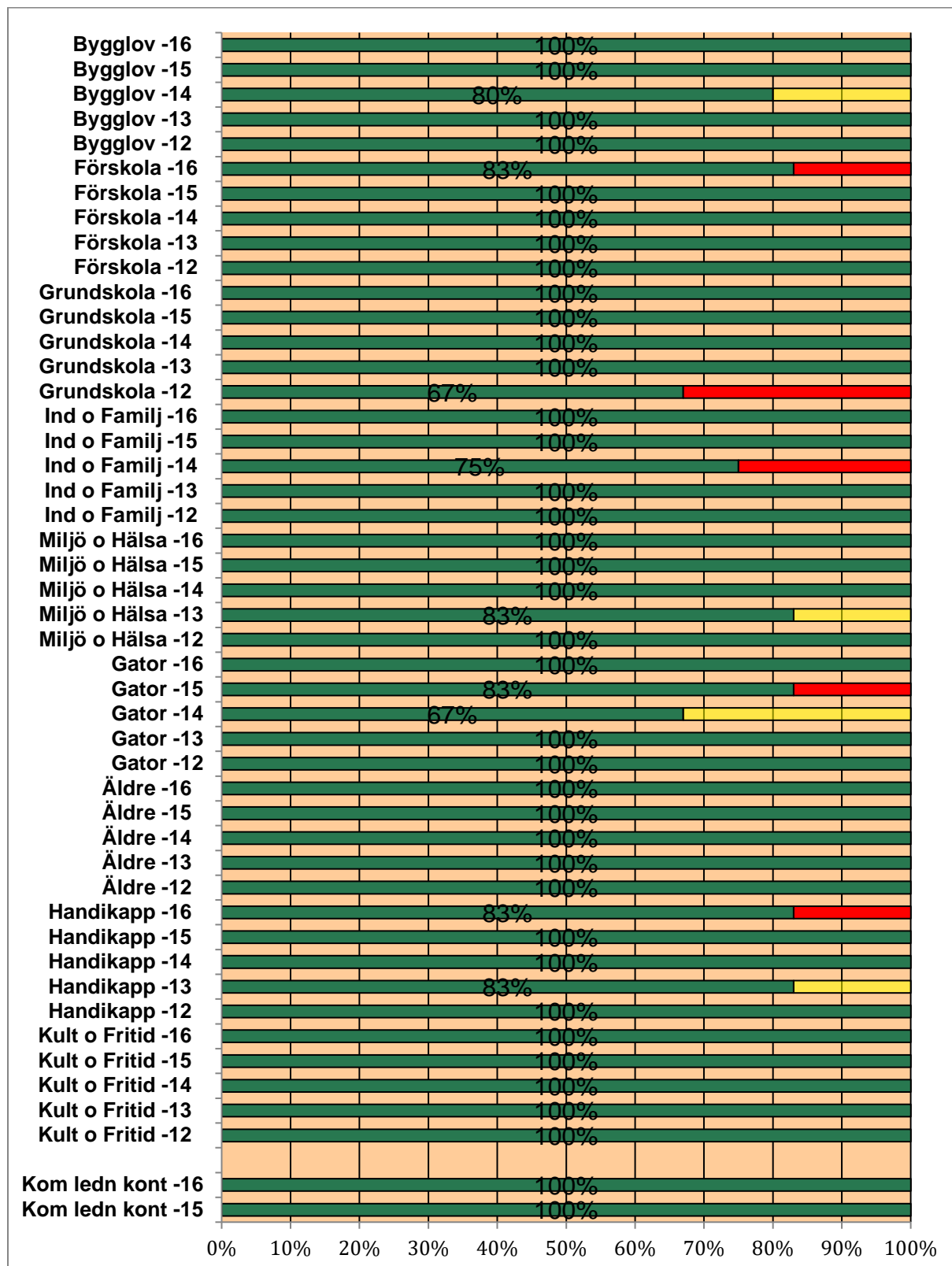


SVARSTIDER forts, i timmar



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.

