



RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

VETLANDA

Januari 2011

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

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

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

BAKGRUND

Vetlanda Kommun ville erhålla mått på den nuvarande servicenivån i teleservice och e-posthantering.

SYFTE

Mätningen ger ett antal bilder av den kommunala servicen och beskriver, enligt vårt sett att bedöma, vad som hänt när vi varit i kontakt med kommunen.

Resultatet av mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för målsättning, policy, riktlinjer, etc. Rapporten är utformad så att den kan användas även till egna rapporteringar och presentationer.

METOD

Mätningen, som har utarbetats i samarbete med SKL, 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 tre olika inom områdena bygglov, förskola, grundskola, individ o familjeomsorg, miljö o hälsa, äldreomsorg, handikappomsorg samt kultur o fritid. Vi har ringt kommunen två gånger per fråga. Totalt 48 sökningar via telefon har genomförts under en fyraveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett via e-post. Bortfallet var 2 e-brev pga tekniskt fel. 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.

GENOMFÖRANDE

Mätperioden var under veckorna 45 t o m 48.

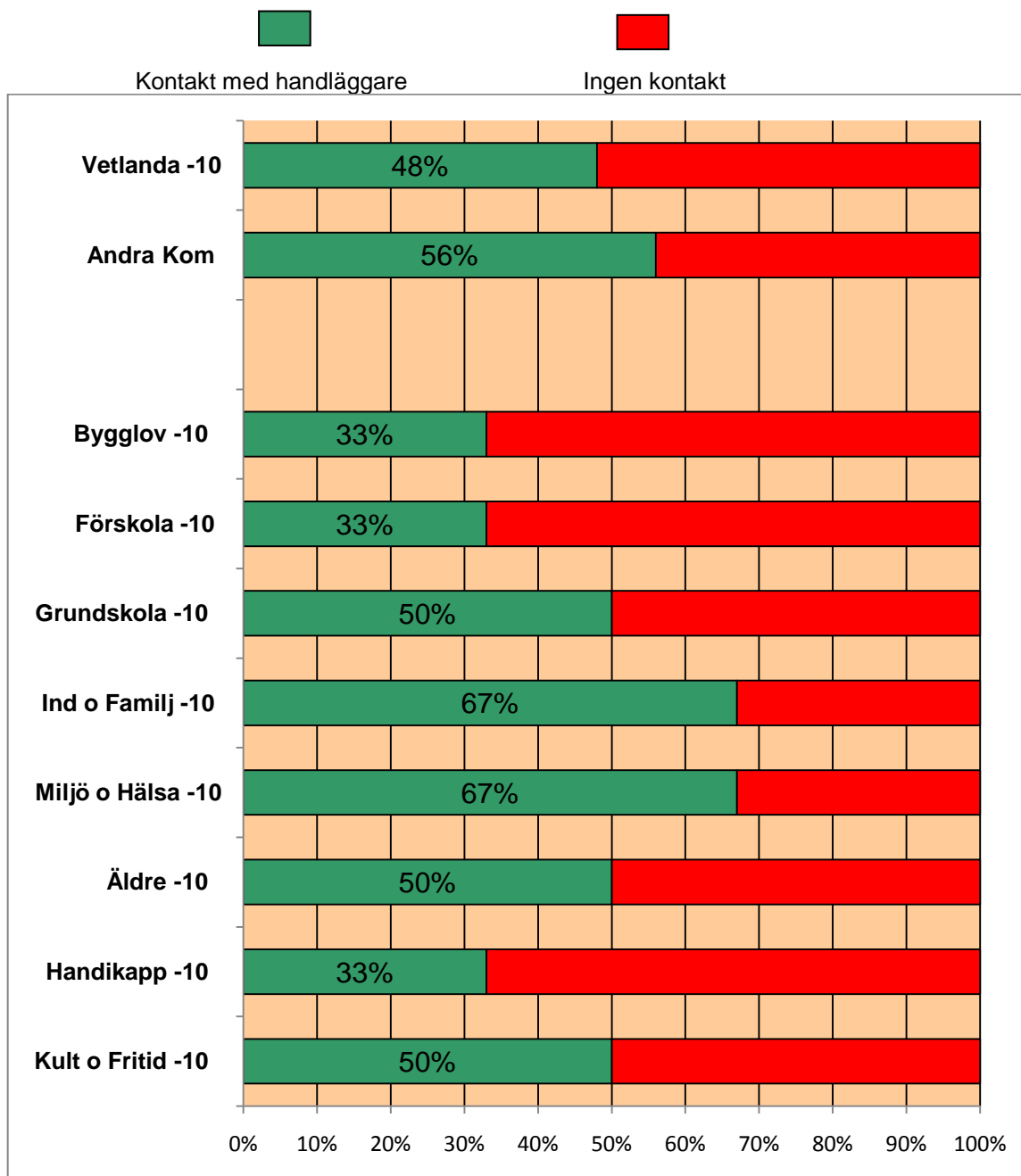
JÄMFÖRELSER

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar via telefon och/eller e-post av kommunerna Alvesta, Arboga, Arvidsjaur, Avesta, Bengtsfors, Berg, Botkyrka, Båstad, Eskilstuna, Essunga, Falun, Filipstad, Finspång, Flen, Gislaved, Gnesta, Götene, Hallsta, Halmstad, Hammarö, Haparanda, Heby, Hedemora, Herrljunga, Hjo, Hofors, Håbo, Härjedalen, Härryda, Järfälla, Kalix, Kalmar, Karlshamn, Karlskoga, Klippan, Knivsta, Kramfors, Kristinehamn, Kumla, Kungsbacka, Kungsör, Kävlinge, Köping, Laholm, Laxå, Lidköping, Lilla Edet, Lindesberg, Lund, MalungSälen, Markaryd, Mora, Norsjö, Nybro, Nykvarn, Nyköping, Orsa, Osby, Piteå, Robertsfors, Ronneby, Sala, Salem, Sigtuna, Skellefteå, Sollentuna, Strömstad, Sunne, Svalöv, Svedala, Säffle, Södertälje, Sölvesborg, Tanum, Tierp, Tingsryd, Torsås, Trosa, Tyresö, Upplands Väsby, Uppvidinge, Vansbro, Varberg, Vetlanda, Vilhelmina, Vingåker, Vännäs, Värmdö, Värnamo, Västerås, Växjö, Ånge, Älmhult, Älvdalen, Örebro, Östersund, Österåker, Överkalix och Övertorneå.

Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



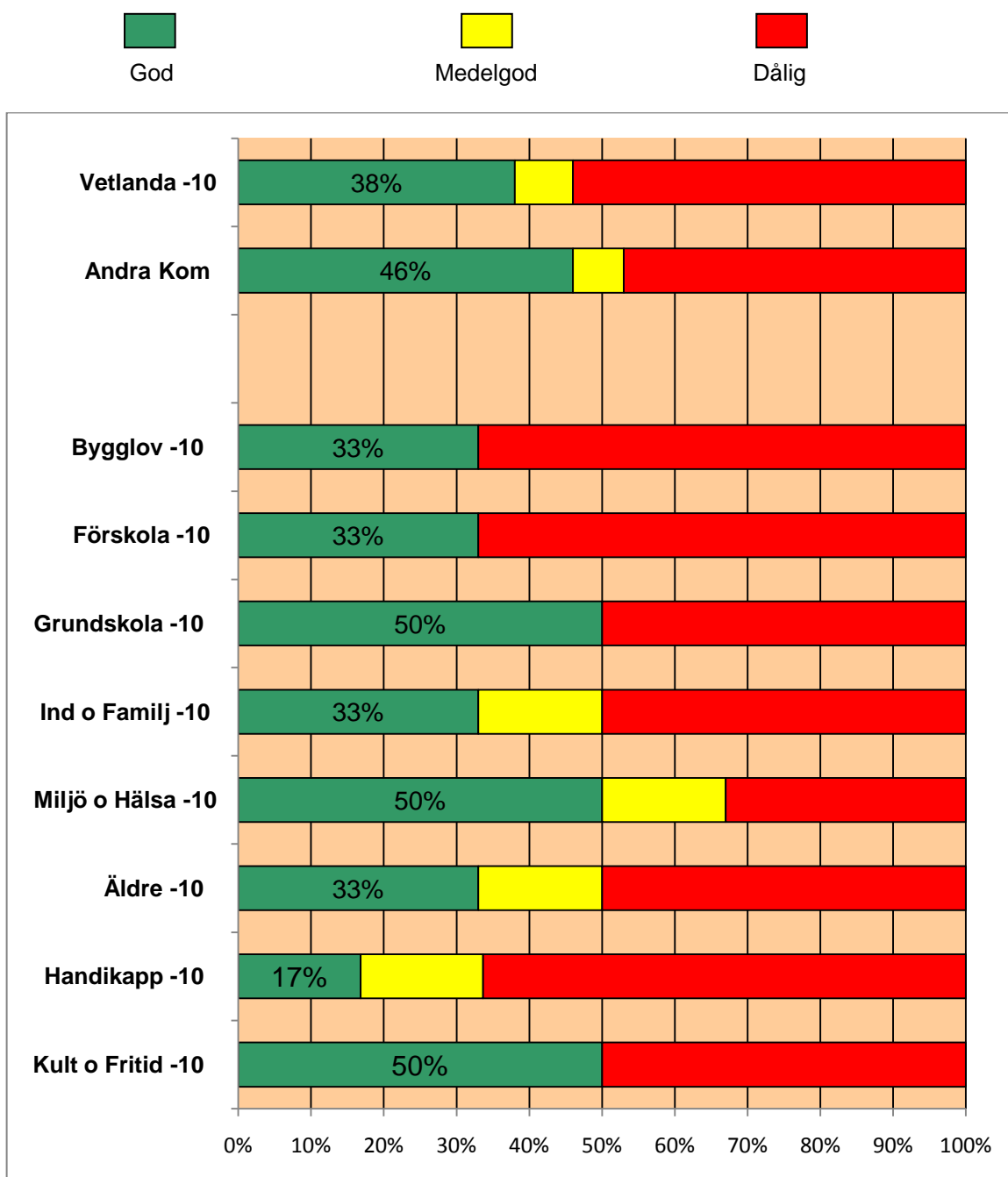
Andelen kontakt med en handläggare är 48 % för kommunen totalt. Vetlanda har en något lägre andel jämfört med snittet för andra kommuner (56 %).

Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning, eftersom det då mest handlar om att vi ska vara tillgängliga.

Kommentar: JSM Telefronts tidigare erfarenhet av tillgängligheten hos kommuner är att man som uppringare får svar drygt var tredje gång när man sökt en specifik person inom kommunen. I denna typ av mätning har vi sökt en funktion och då ska man också få svar oftare.

SVAR PÅ FRÅGAN

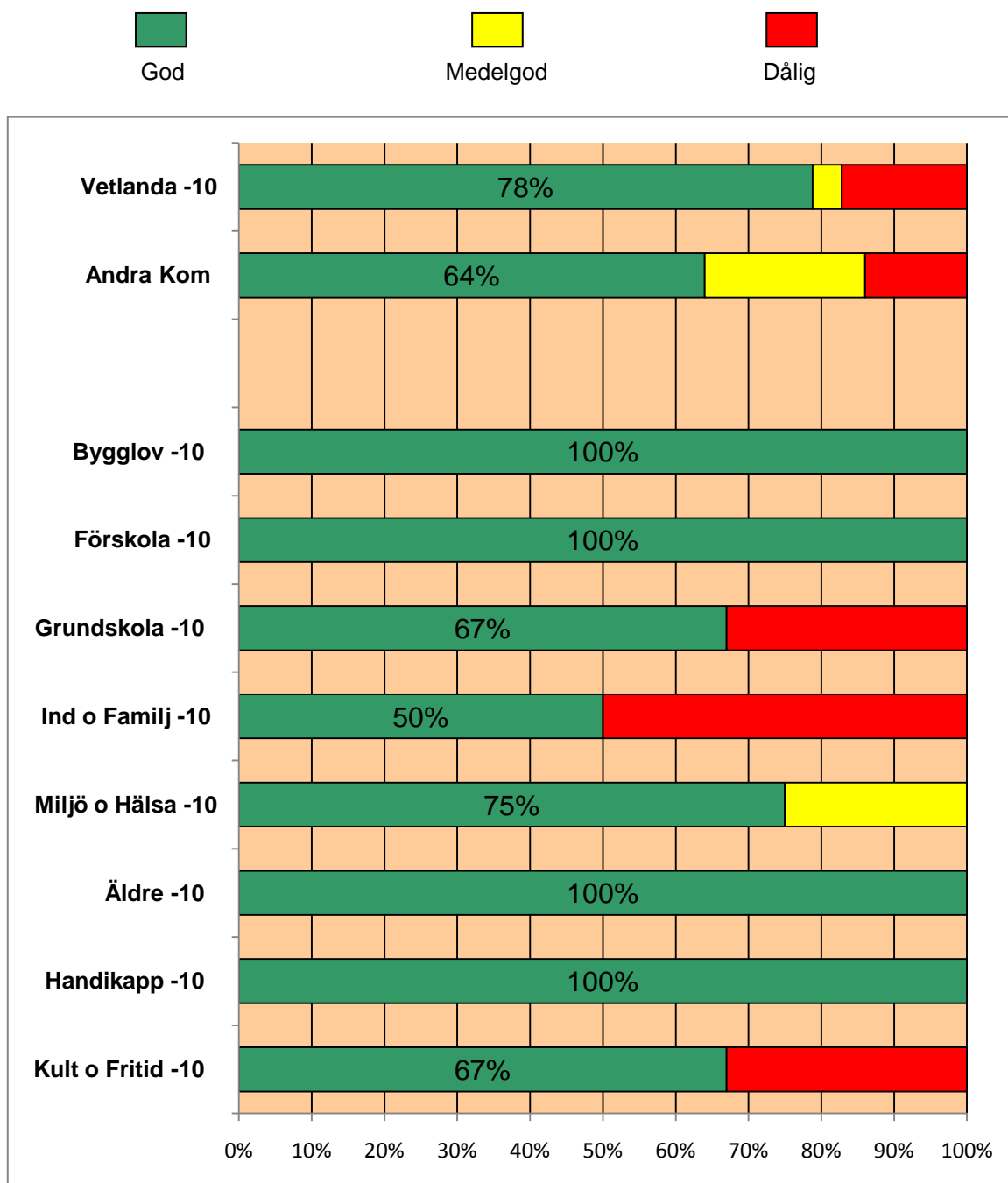
Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen erhållit svar på de frågor man ställt.



Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar). 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. Vi har bedömt svaret om vi fått det i växel, men inte någon annan bedömning är då gjord.

INFORMATION

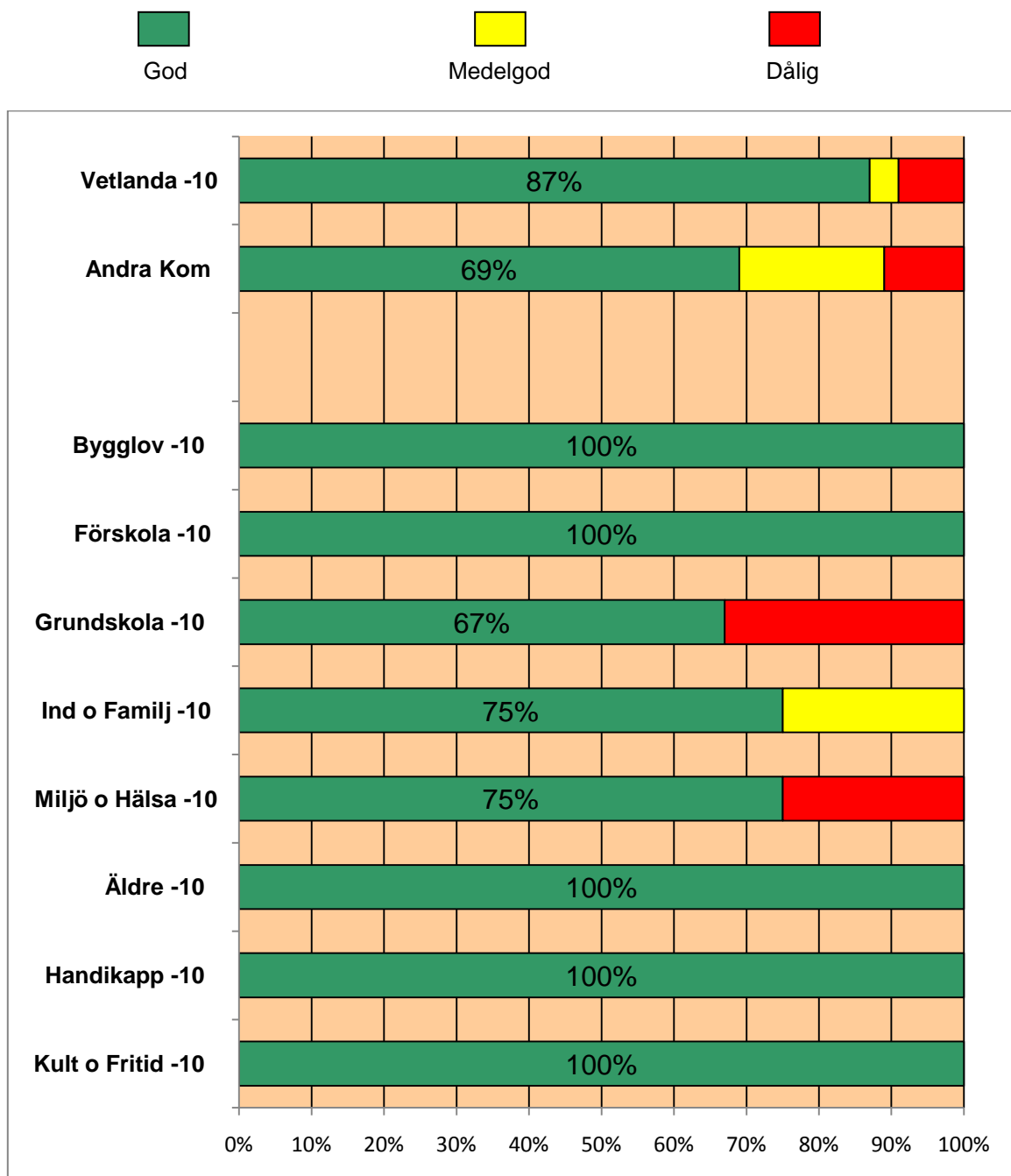
Gradering av informationen i svaren från handläggarna.



I dryga tre fjärdedelar av svaren har informationen uppfattats som god. Det är mer än snittet för de andra kommunerna.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med.



I nästan nio av tio kontakter uppfattas intresset och engagemanget för våra frågor som god. Andelen är klart högre än snittet för andra kommuner.

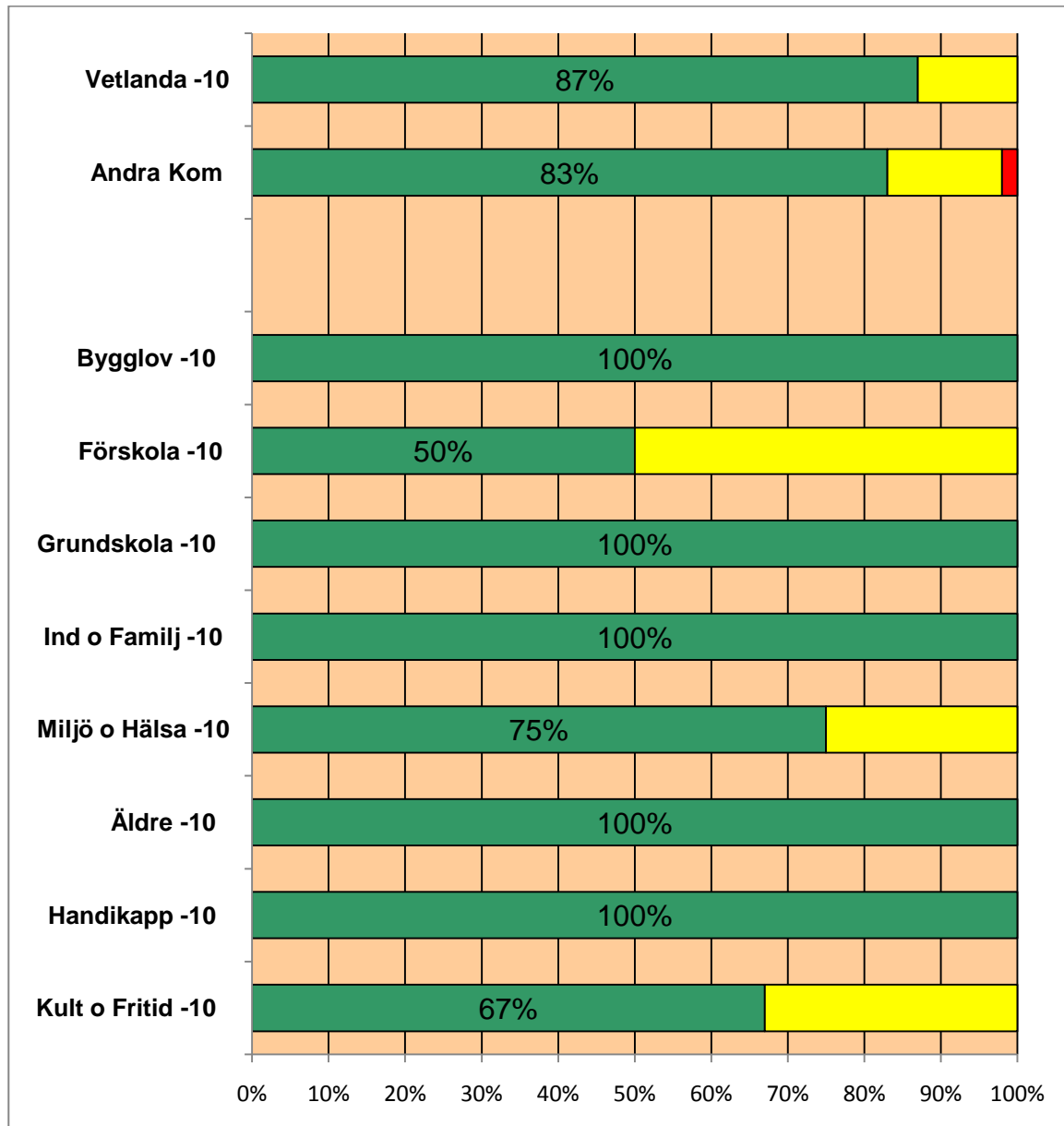
BEMÖTANDE

Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de blivit bemötta av personalen.

God

Medelgod

Dålig

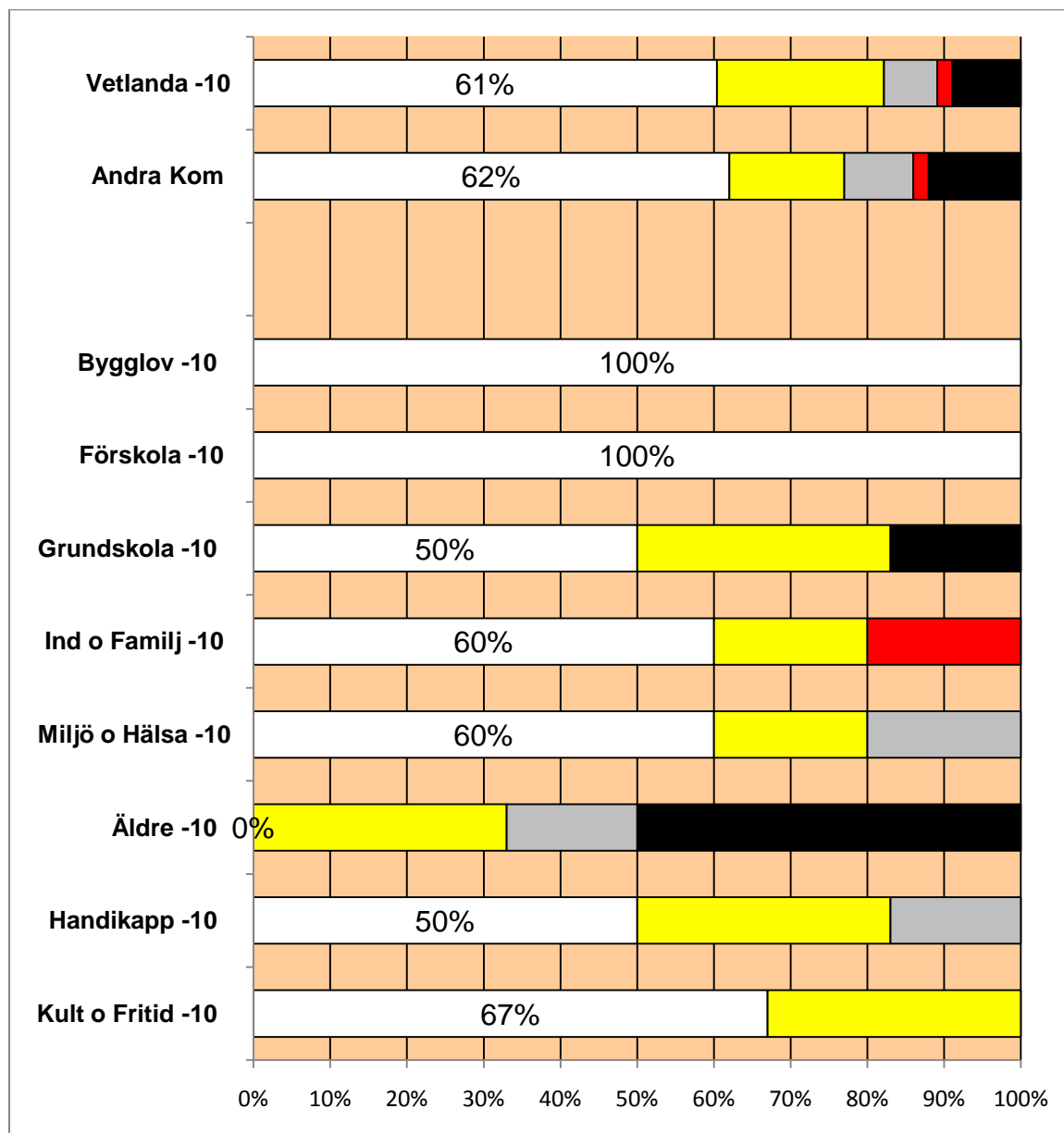
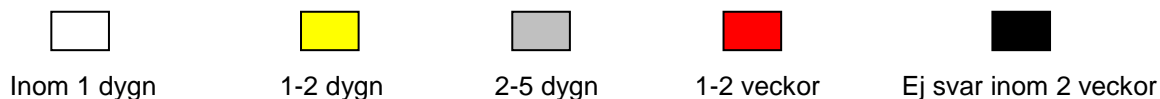


Bemötandet hos handläggarna har främst bedömts som god.

Resultat e-post

SVARSTIDER

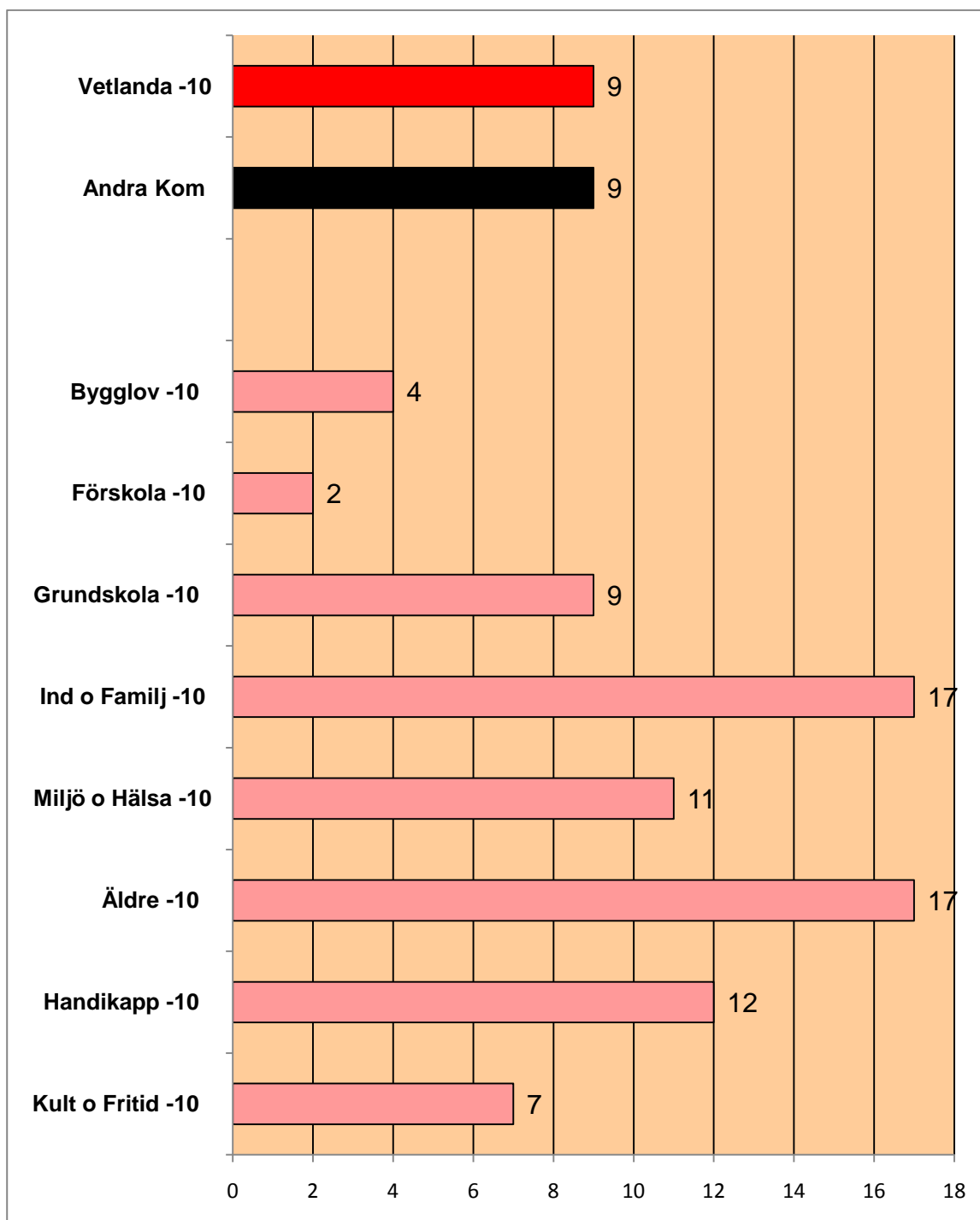
Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).



Diagrammet visar svarstiderna för Vetlanda. 83 % (61 % + 22 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är något över snittet för andra kommuner (77 %).

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).

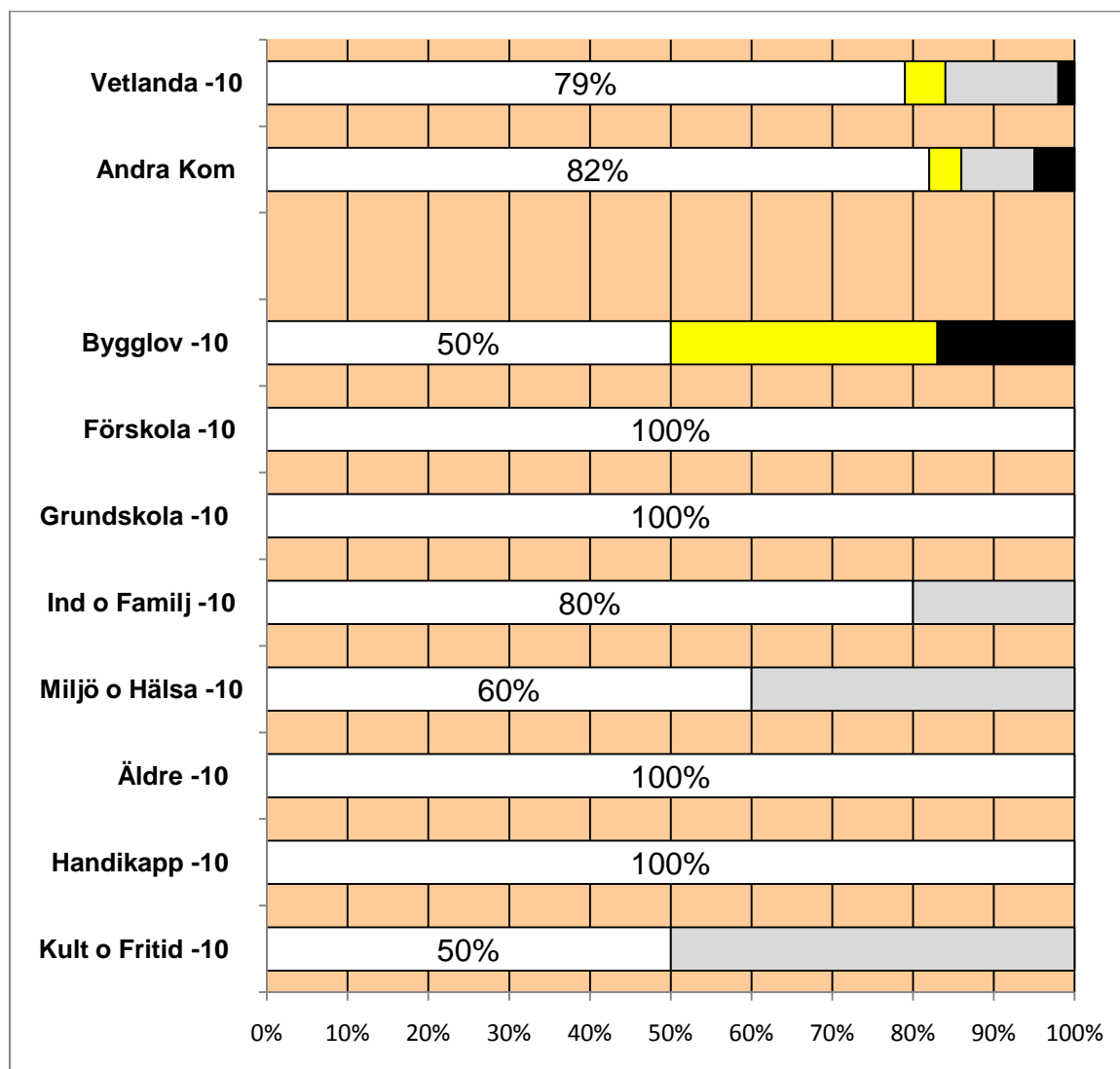
I snitt tog det 9 timmar innan vi fick svar. Snittet för andra kommuner är också 9 timmar.

Kortast svarstid har Förskola och Bygg – 2 resp 4 timmar.

AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.

 Namn, Befattn/Funkt/Förv, Kommun, Tel nr
 Namn+Tel
 Namn+Förvaltn
 Övrigt



Vetlanda (79 %) är i nivå med snittet (82 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter.

Exempel i Övrigt är enbart för- o efternamn.

Kommentar: Avsändare, innehållandes namn, funktion/förvaltning och telenummer, är det lättaste målet att nå och kan vara 100 %.

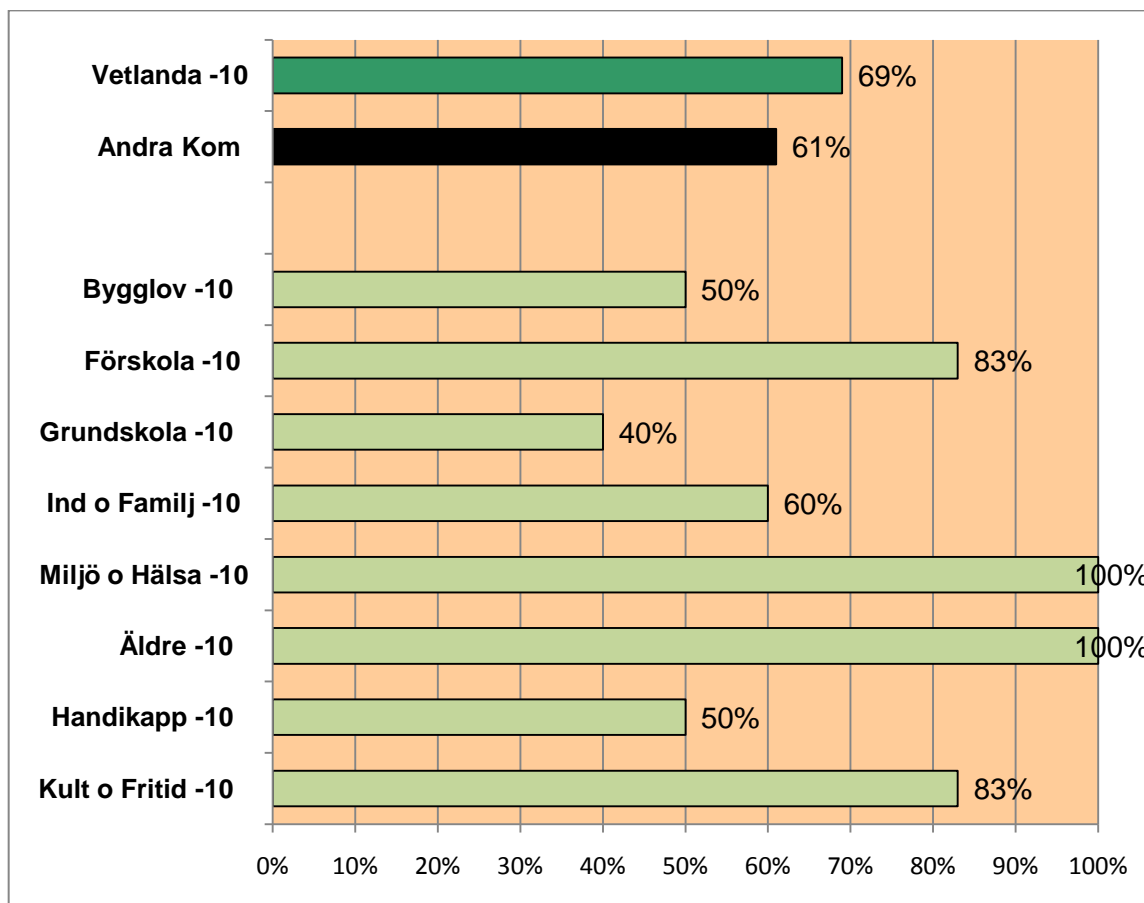
SVARSKVALITET

Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till Hemsidan, uppmaning att ringa kommunen eller annan för mer information och då med telefonnummer samt ev teletider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

Exempel

Fråga: Vi har tänkt att flytta hem igen efter ett antal år i Stockholm. Vad jag undrar är om ni har dagis och i så fall hur långt?

Svar: Hej! ... Ansökan om plats i förskoleverksamhet ska lämnas senast 4 månader innan... Blanketter finns att hämta på www.arboga.se. Skickar även med fil till Arboga kommuns "Regler och avgifter" <http://www.arboga.se/upload/7281/Regler%20och%20avgifter.pdf>
Hälsningar, Thurid Hahne, Arboga kommun, Barn-och utbildningsförvaltningen
Box 6, 731 21 ARBOGA, Besöksadress: Gunnarsrovägen 2
tel 0589-87219, E-post: thurid.hahne@arboga.se



69 % av svaren från Vetlanda innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är något över snittet (61 %) för de andra kommunerna.

Kommentar: Exemplet ovan är ett svar från Arboga och är av utrymmesskäl förkortat. Ett tips är att när man hänvisar till kommunens hemsida har med en mer detaljerad hänvisning eller länk, som ovan, eftersom det inte alltid är lätt att hitta på en kommunal hemsida.

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 inte fått svar på.

Till: Grundskola

Fråga: Jag skulle vilja veta hur man arbetar med åtgärdsprogram inom skolan i er kommun?

Skickat: Fre 19/11 13:00

Till: Äldreomsorg

Fråga: Hej, vad finns det för aktiviteter för äldre i kommunen? Min pappa skulle behöva komma ut och träffa folk i sin egen ålder.

Skickat: Tis 23/11 9:00

Fråga: Vår mamma skulle snart behöva flytta till ett boende för äldre. Vad finns det för alternativ i kommunen?

Skickat: Ons 24/11 21:20

Fråga Min pappa börjar bli gammal o "skröplig" men han både vill och kan bo kvar hemma. Däremot behöver han hjälp med matinköp och lite annat tex snöskottning. Finns den hjälpen att få av kommunen och vad kan det kosta?

Skickat: Ons 1/12 13:00