



RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

TINGSRYD

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
Bilagor; resultat per avdelning	14-22
Tillgänglighet	
Svar på frågan	
Information	
Intresse och engagemang	
Bemötande	
Svarstider	
Avsändare	
Svarskvalitet	

BAKGRUND

Tingsryd och ett antal andra kommuner genomförde under 2007 och 2008 mätningar av servicenivån i teleservicen och e-posthanteringen.

SYFTE

Syftet med denna undersökning var att återigen få möjlighet att jämföra kommunens service med andra kommuner.

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 rapporter 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-brev 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 1 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. Även om samma bedömningsgrunder har använts vid tidigare mätningar, bör eventuella jämförelser göras med förhållandet till andra kommuner istället för över tiden.

GENOMFÖRANDE

Mätperioden var under veckorna 45 t.o.m. 48.

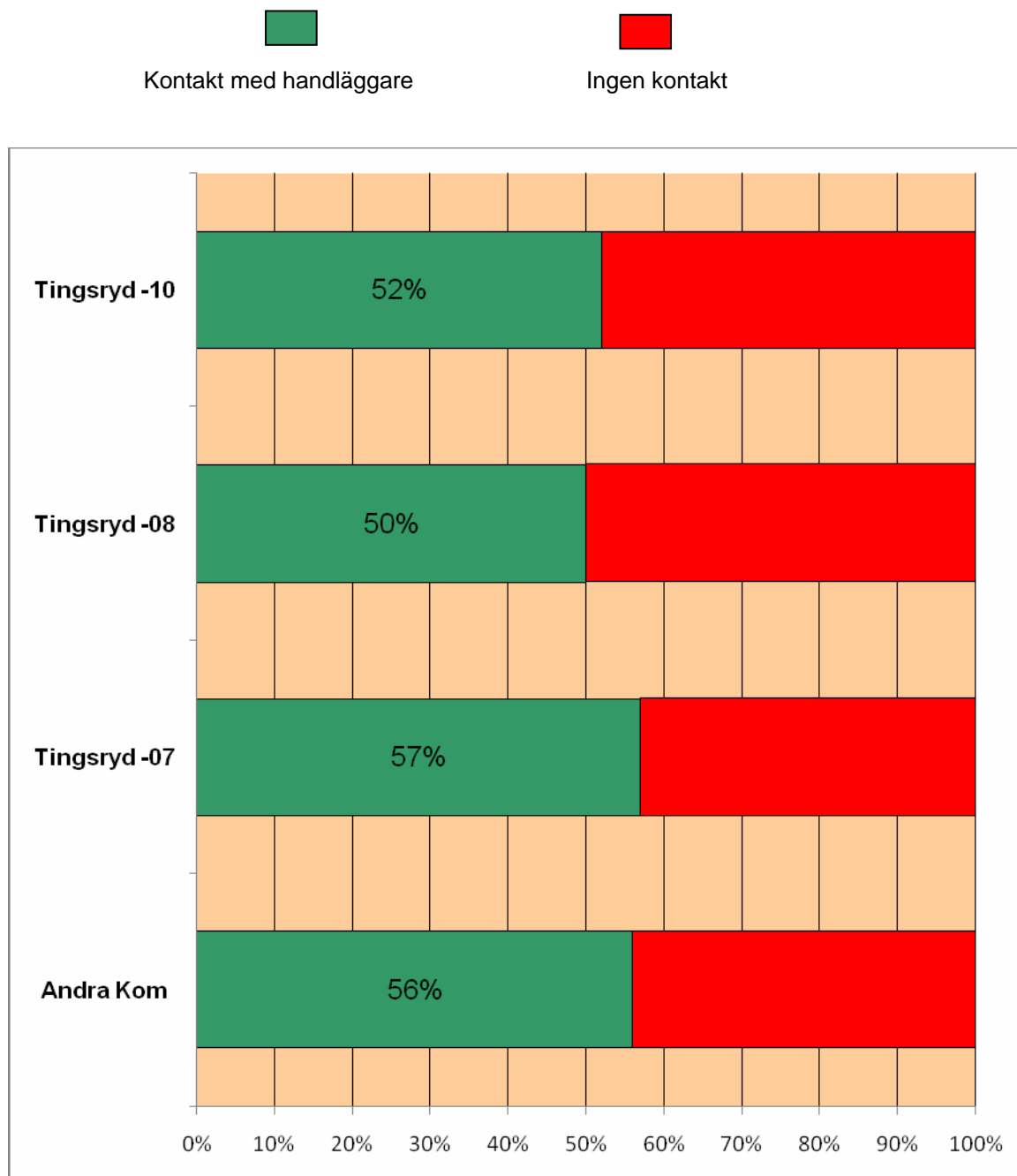
JÄMFÖRELSE

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.

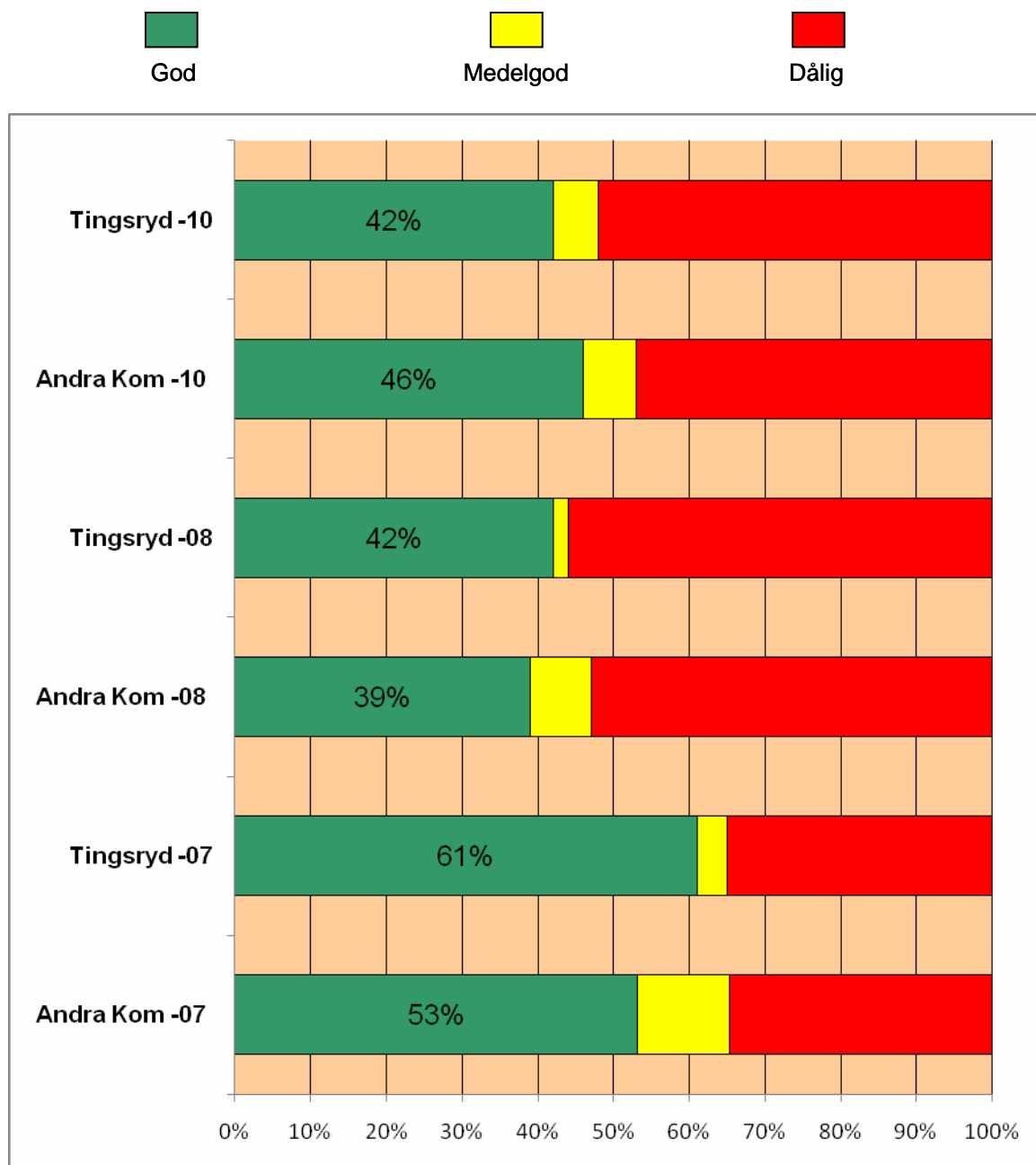


Andelen kontakt med en handläggare var 52 % för kommunen totalt vid denna mätning. Tingsryd har en relativt likvärdig nivå med tidigare mätningar och med snittet för andra kommuner.

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

SVAR PÅ FRÅGAN

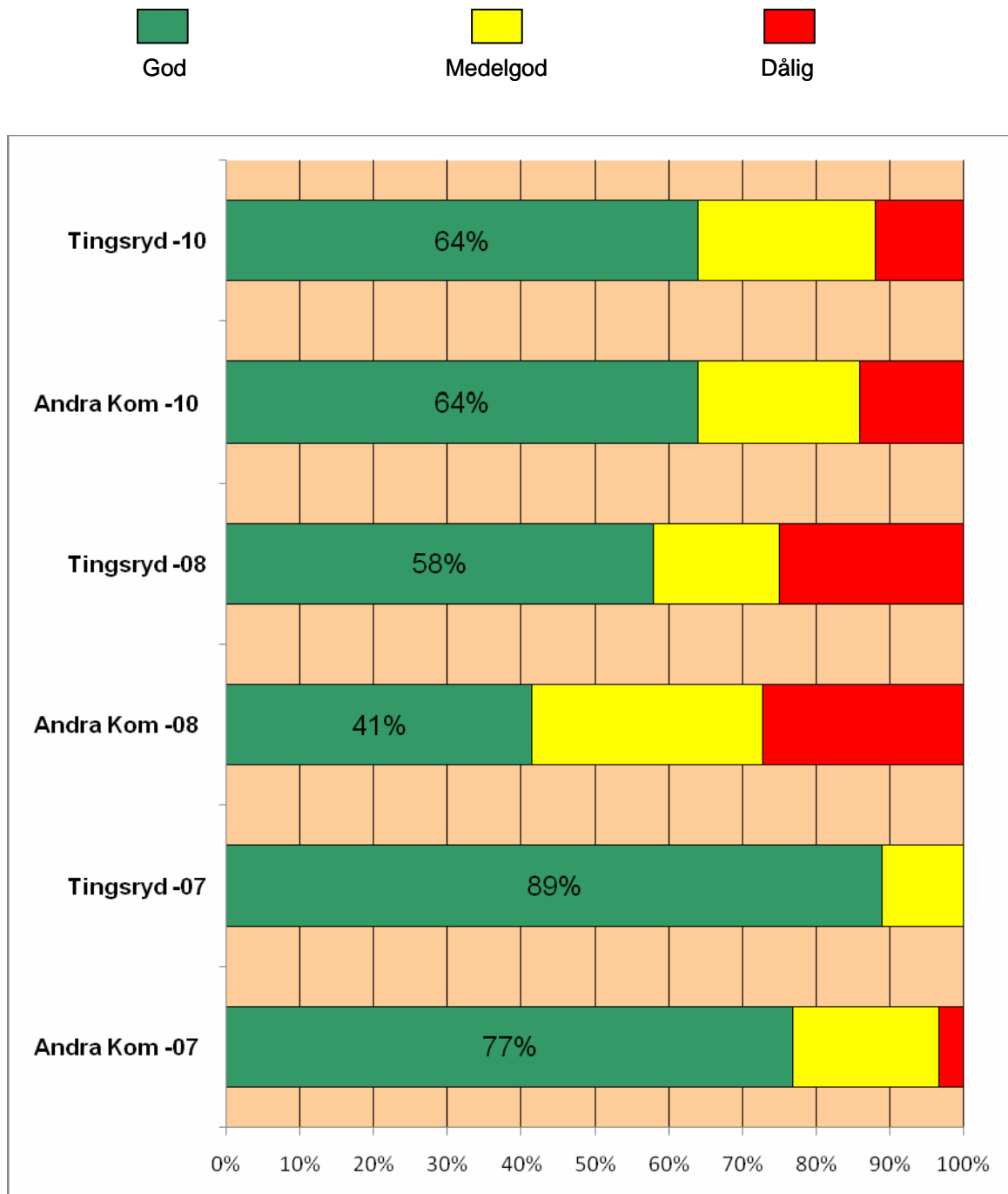
Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen erhållit svar på de frågor man ställt.



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

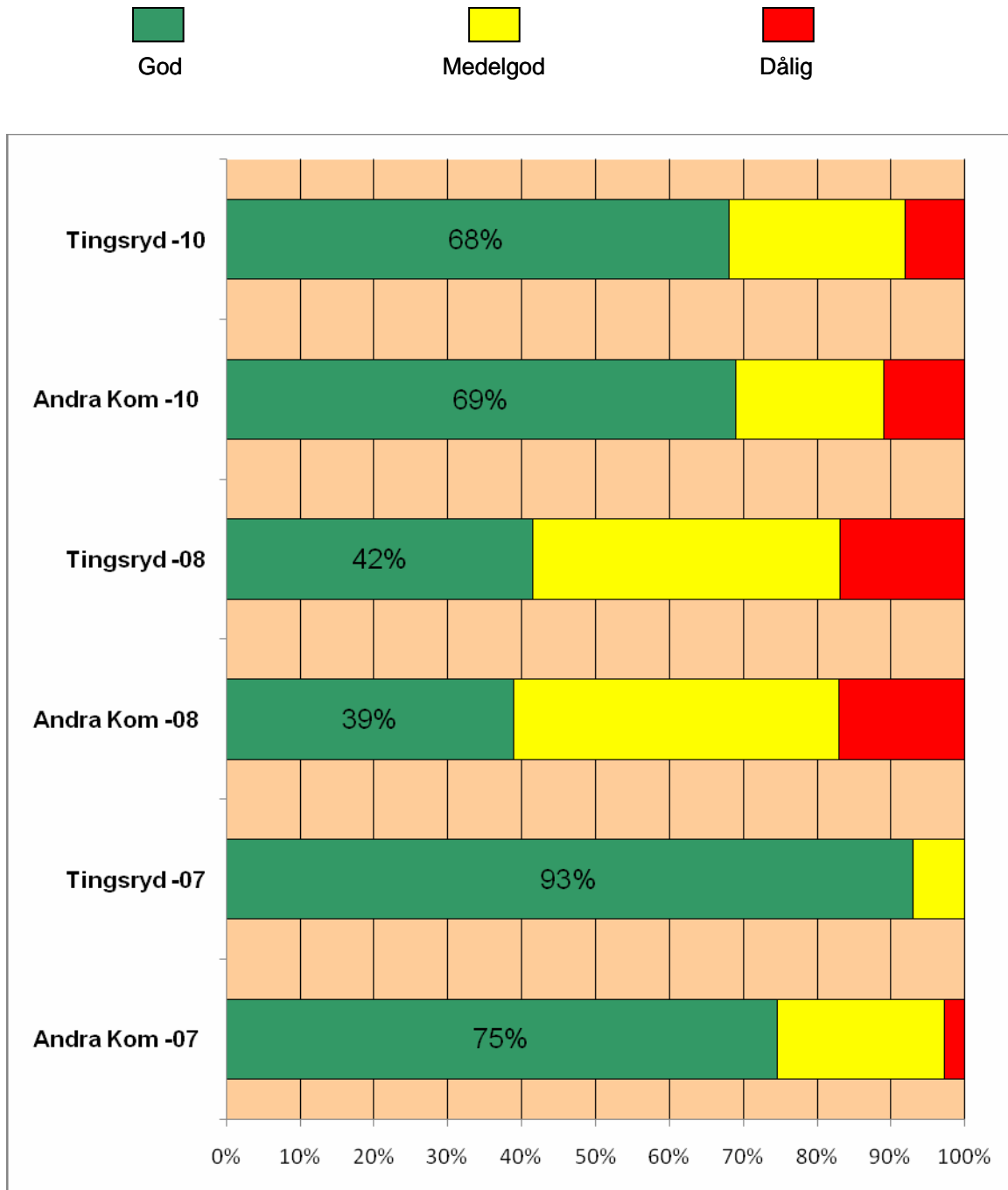
Gradering av informationen i svaren från handläggarna.



I nära två tredjedelar av svaren har informationen uppfattats som god. Det är samma som snittet för de andra kommunerna. I tidigare mätningar har förhållandet varit över resp klart över kommunernas snitt.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

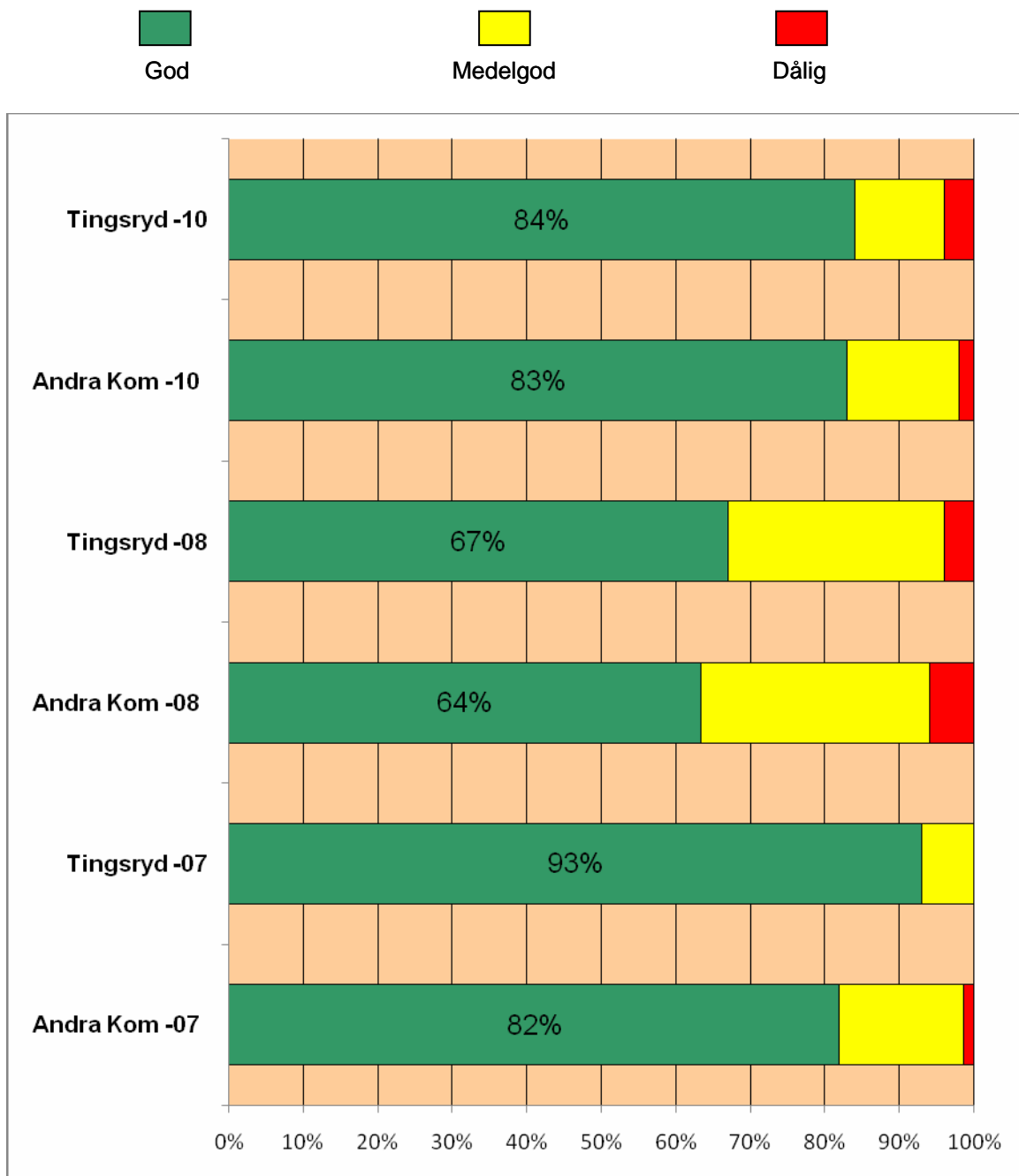
Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med.



I nästan sju av tio kontakter har intresset och engagemanget för oss och våra frågor uppfattats som god. Det är i nivå med snittet för de andra kommunerna.

BEMÖTANDE

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

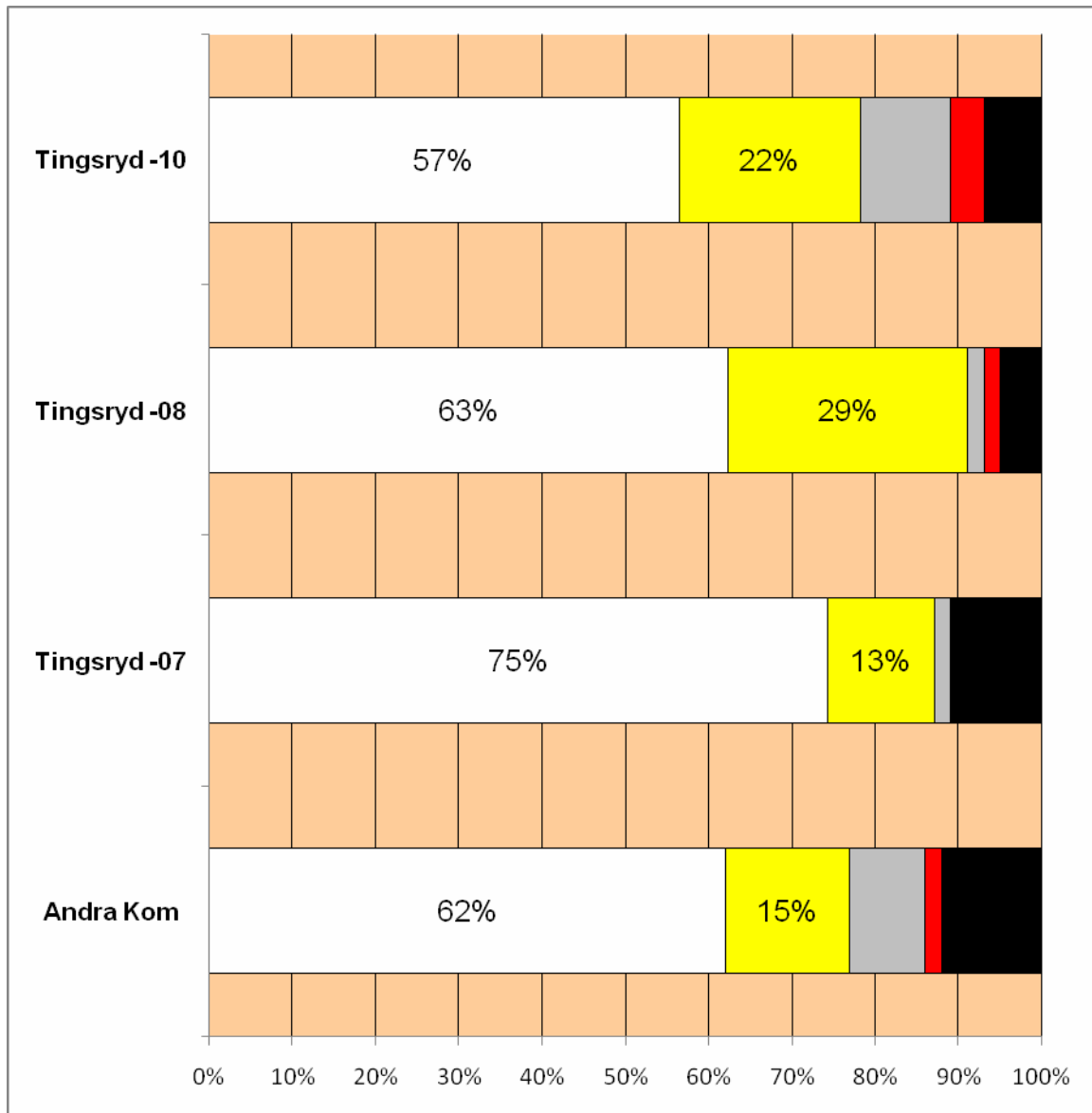
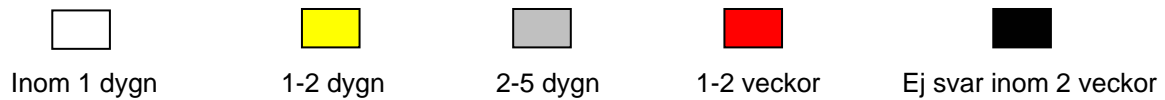


Bemötandet hos handläggarna har oftast bedömts som god eller medelgod. Tyvärr även som dåligt.

Resultat e-post

SVARSTIDER

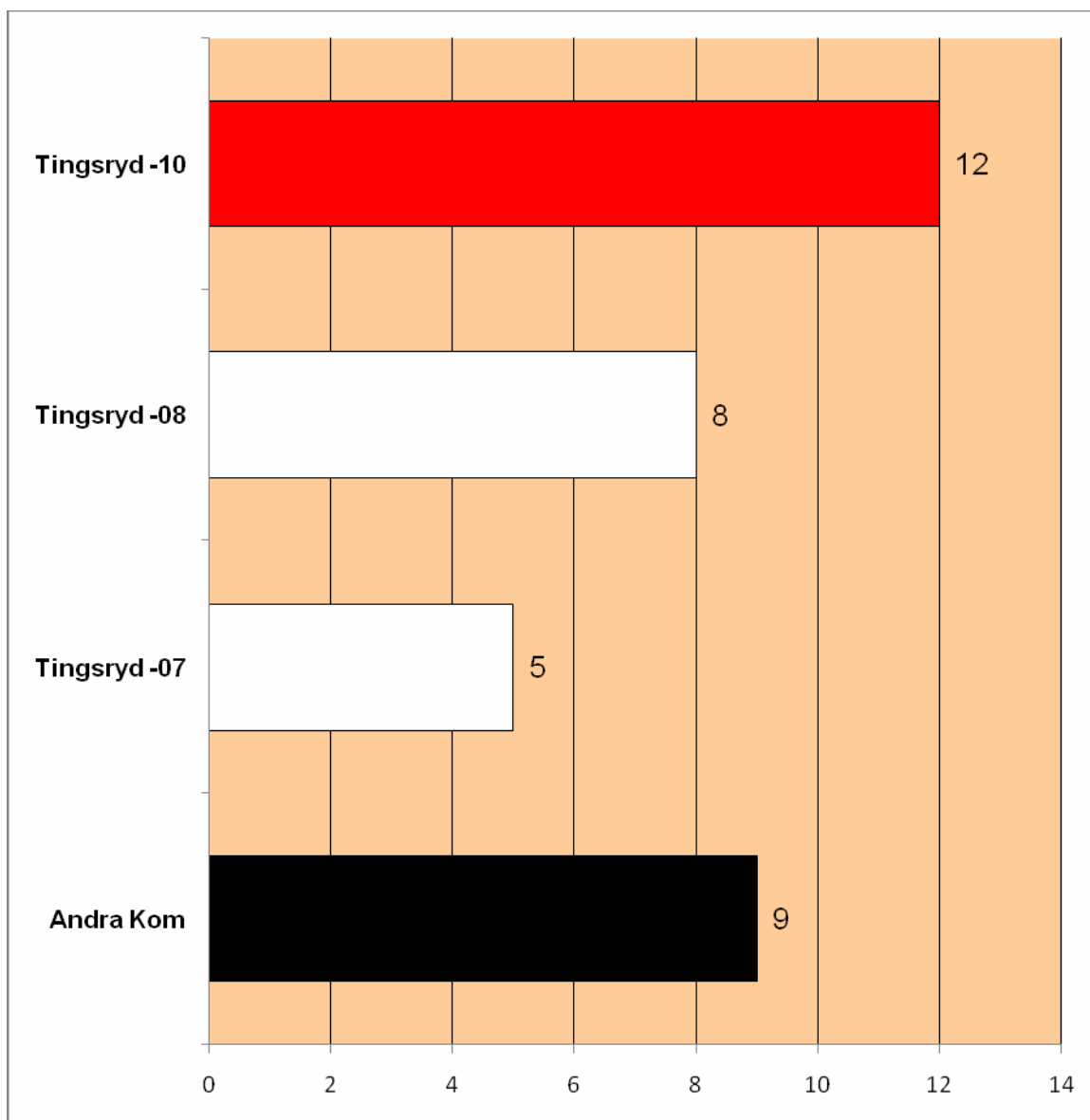
Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).



Diagrammet visar svarstiderna för Tingsryd. 79 % (57 % + 22 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är i nivå med 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 arbetstid (8-17).

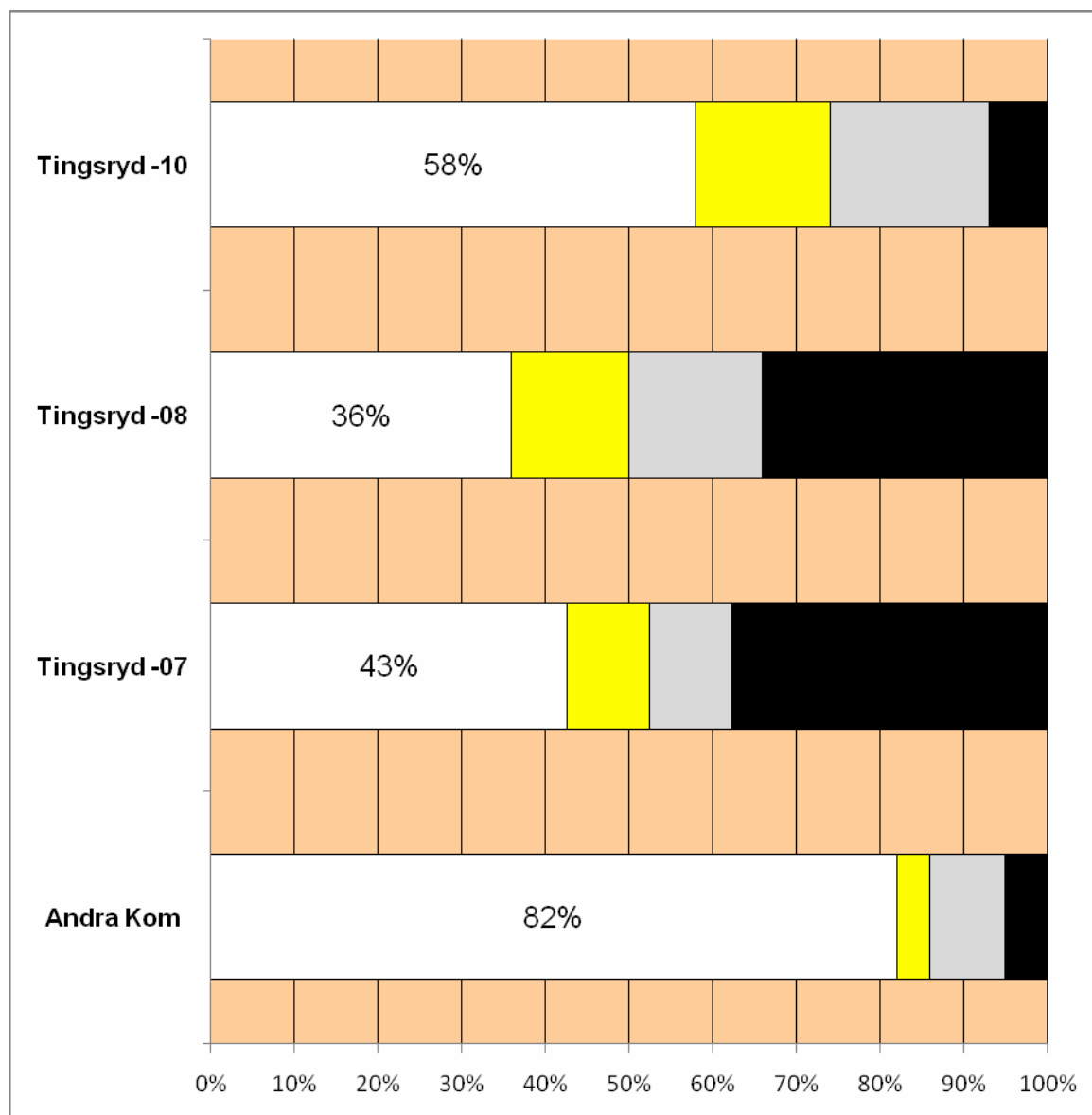
I snitt tog det 12 timmar innan vi fick svar, snittet för andra kommuner är 9 timmar.

Kortast svarstid har Äldreomsorg – 5 timmar.

AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbreven vi fått från kommunen.

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



Tingsryd (58 %) är klart sämre än snittet (82 %) på att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter.

Exempel i Övrigt är enbart för- o efternamn eller bara avdelning.

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

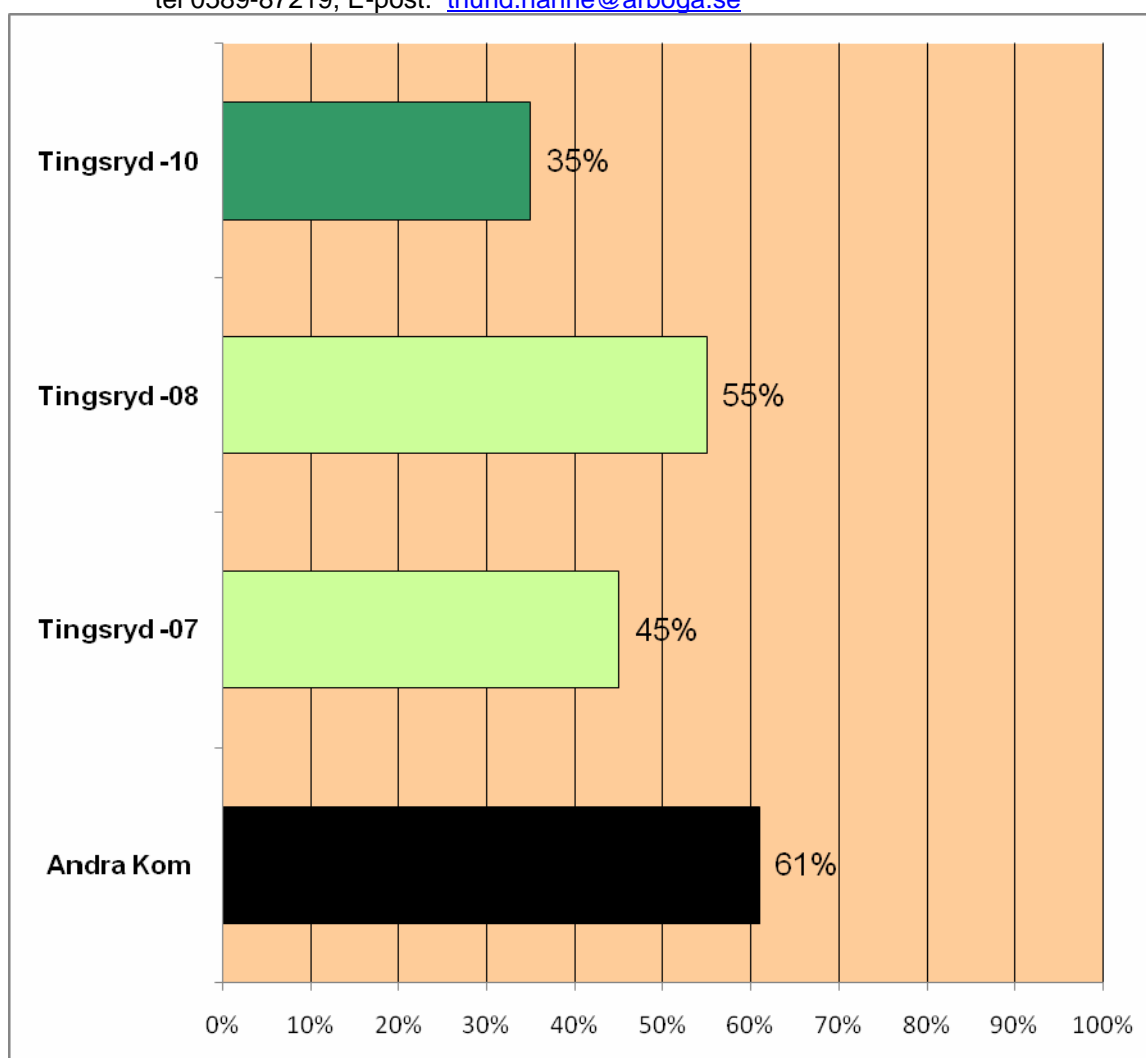
SVARSKVALITET

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



35 % av svaren från Tingsryd innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är klart under 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: Bygglov

Fråga: Hej, jag ska söka bygglov och undrar hur lång tid det tar (hade tänkt att få in den under vintern)?

Skickat: Lör 27/11 13:15

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

Till: Kultur-fritid

Fråga: Hej, vi är ett sällskap som planerar att besöka Tingsryd i Allhelgona helgen. Vad finns det för kulturaktiviteter då?

Skickat: Sön 14/11 19:55

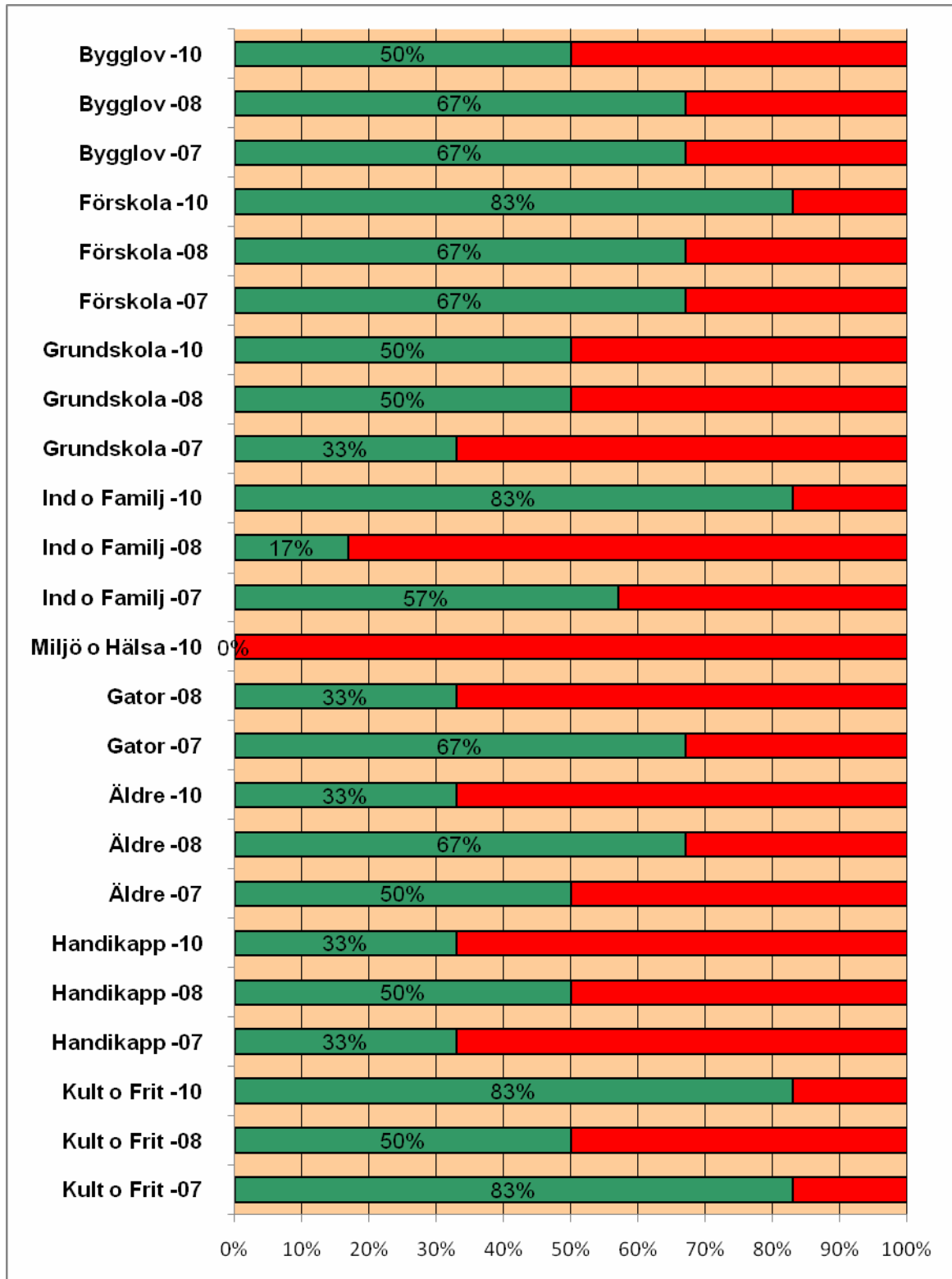
TILLGÄNGLIGHET



Kontakt med handläggare



Ingen kontakt



SVAR PÅ FRÅGAN



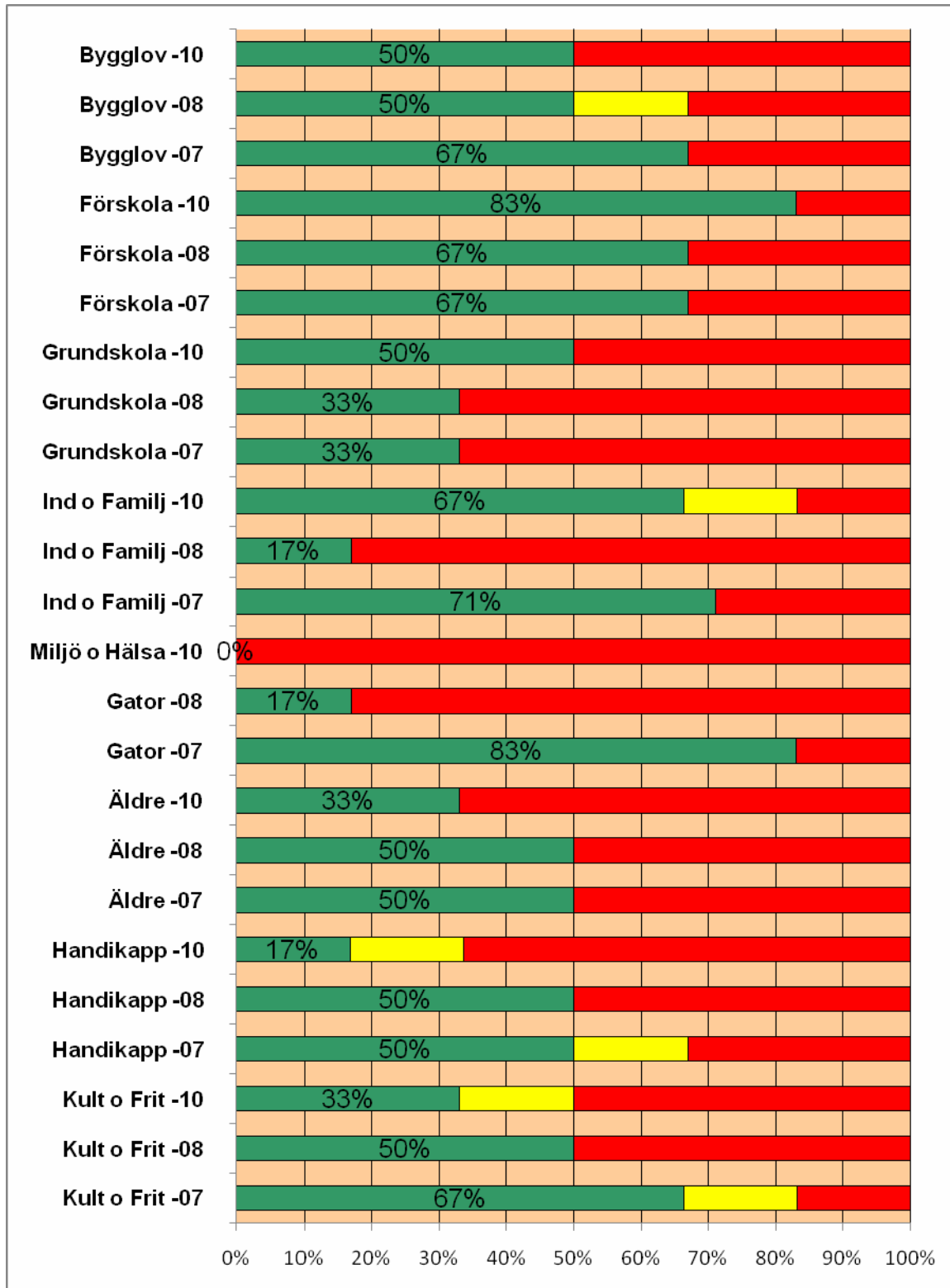
God



Medelgod



Dålig



INFORMATION



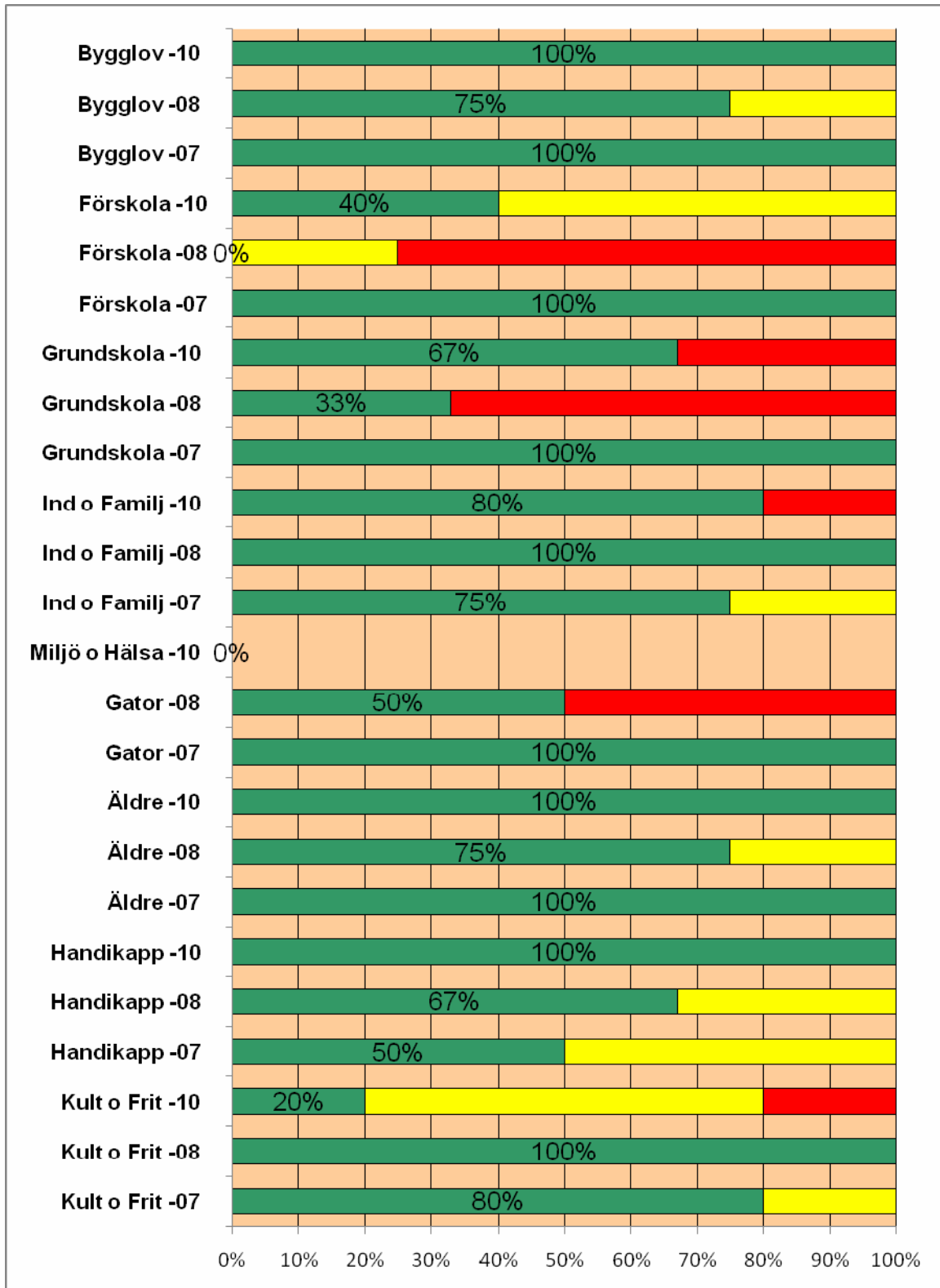
God



Medelgod



Dålig



INTRESSE OCH ENGAGEMANG



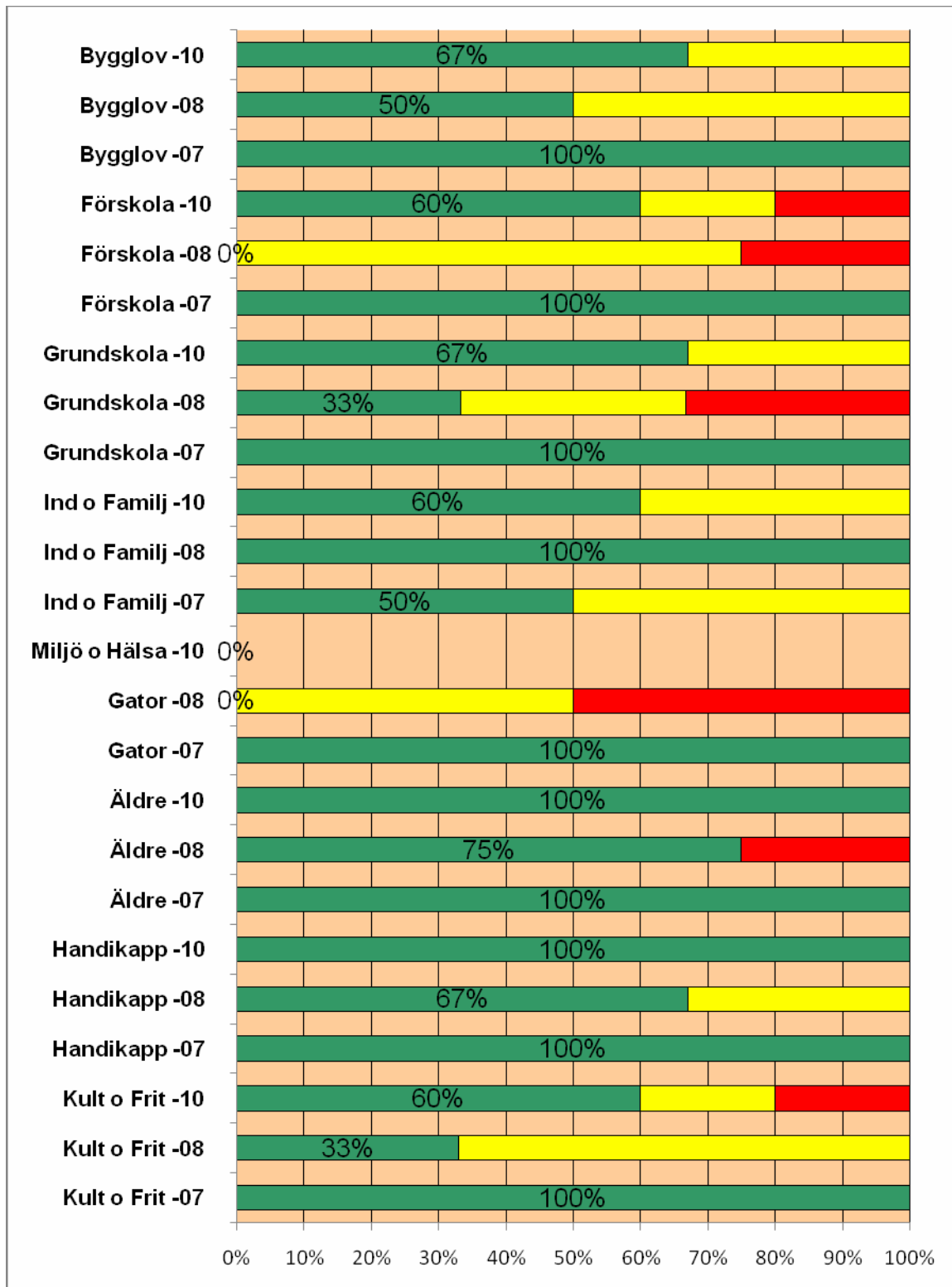
God



Medelgod



Dålig



BEMÖTANDE



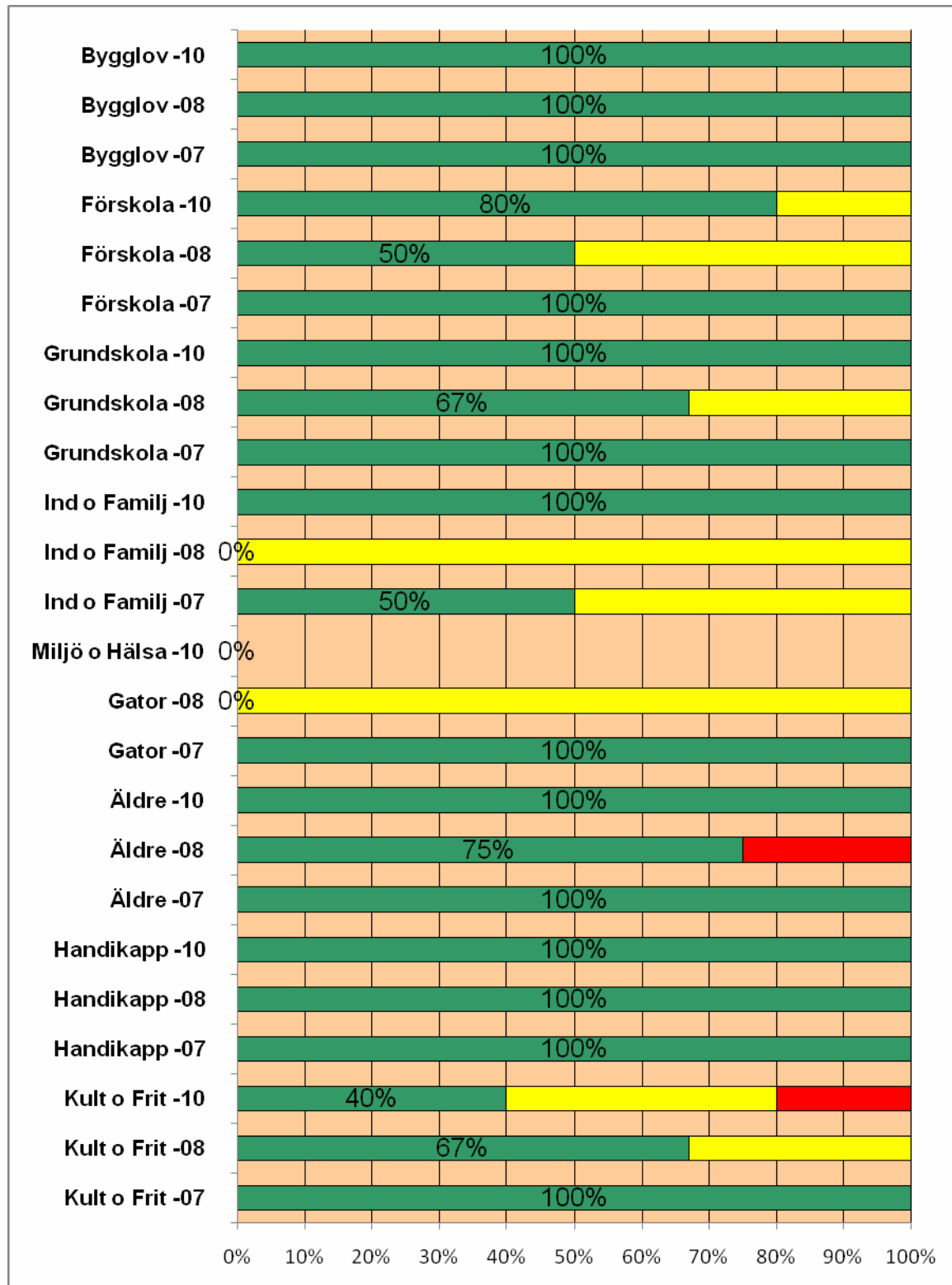
God



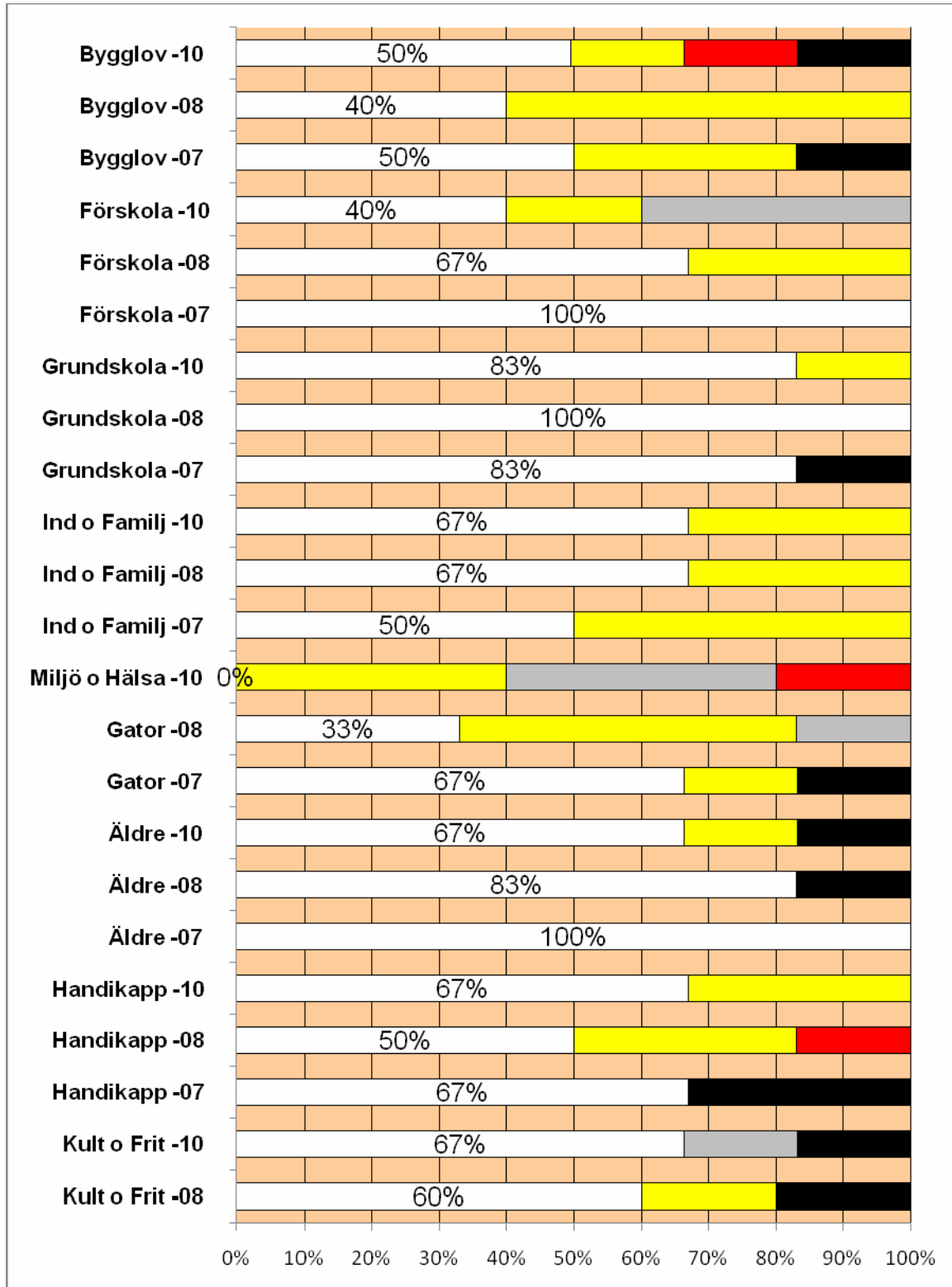
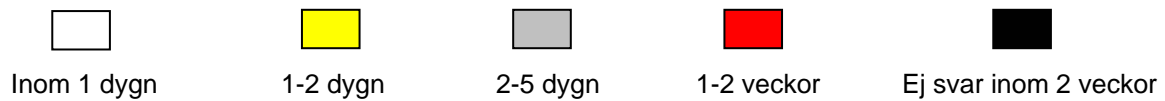
Medelgod



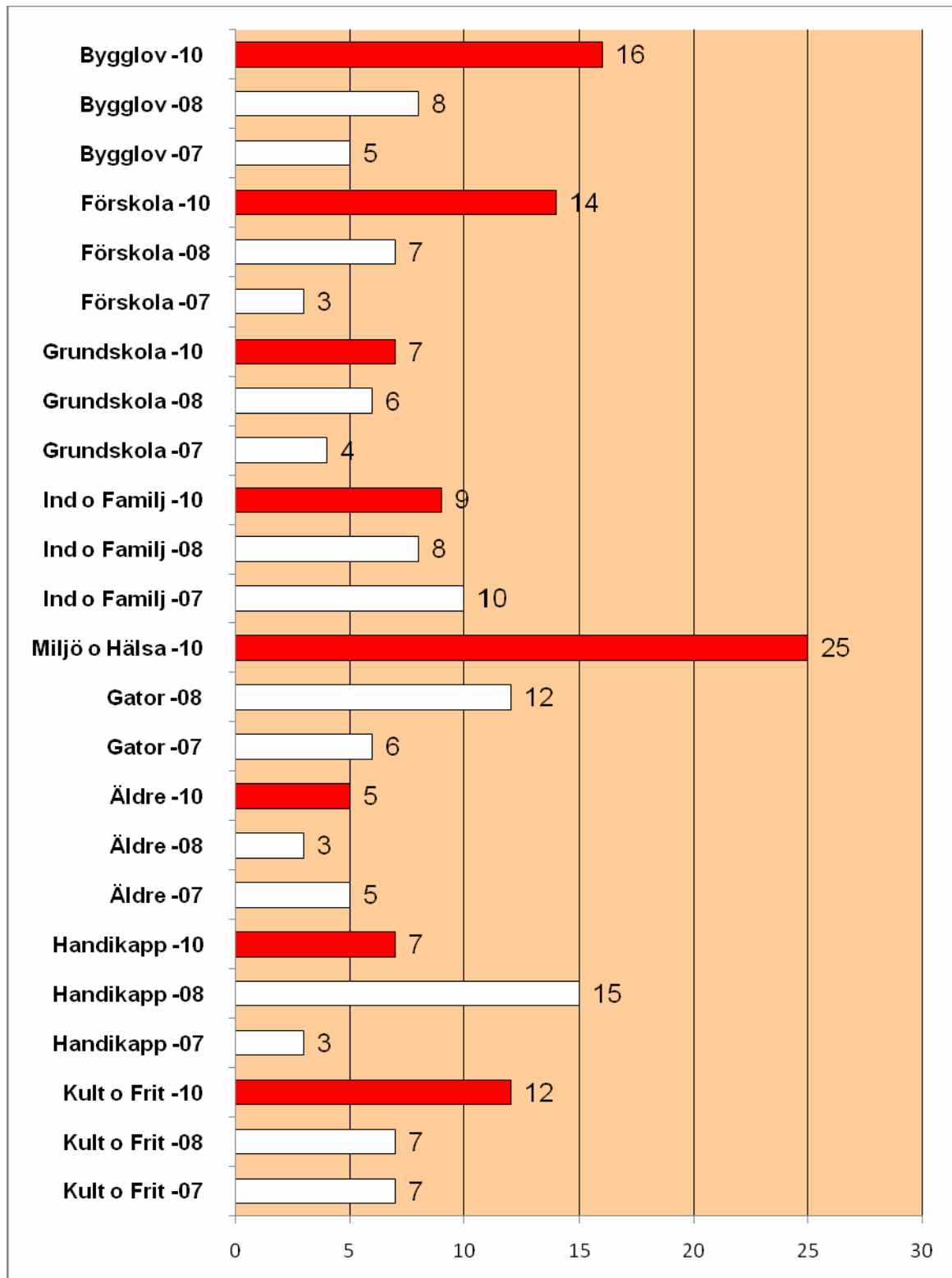
Dålig



SVARSTIDER




SVARSTIDER forts, i timmar



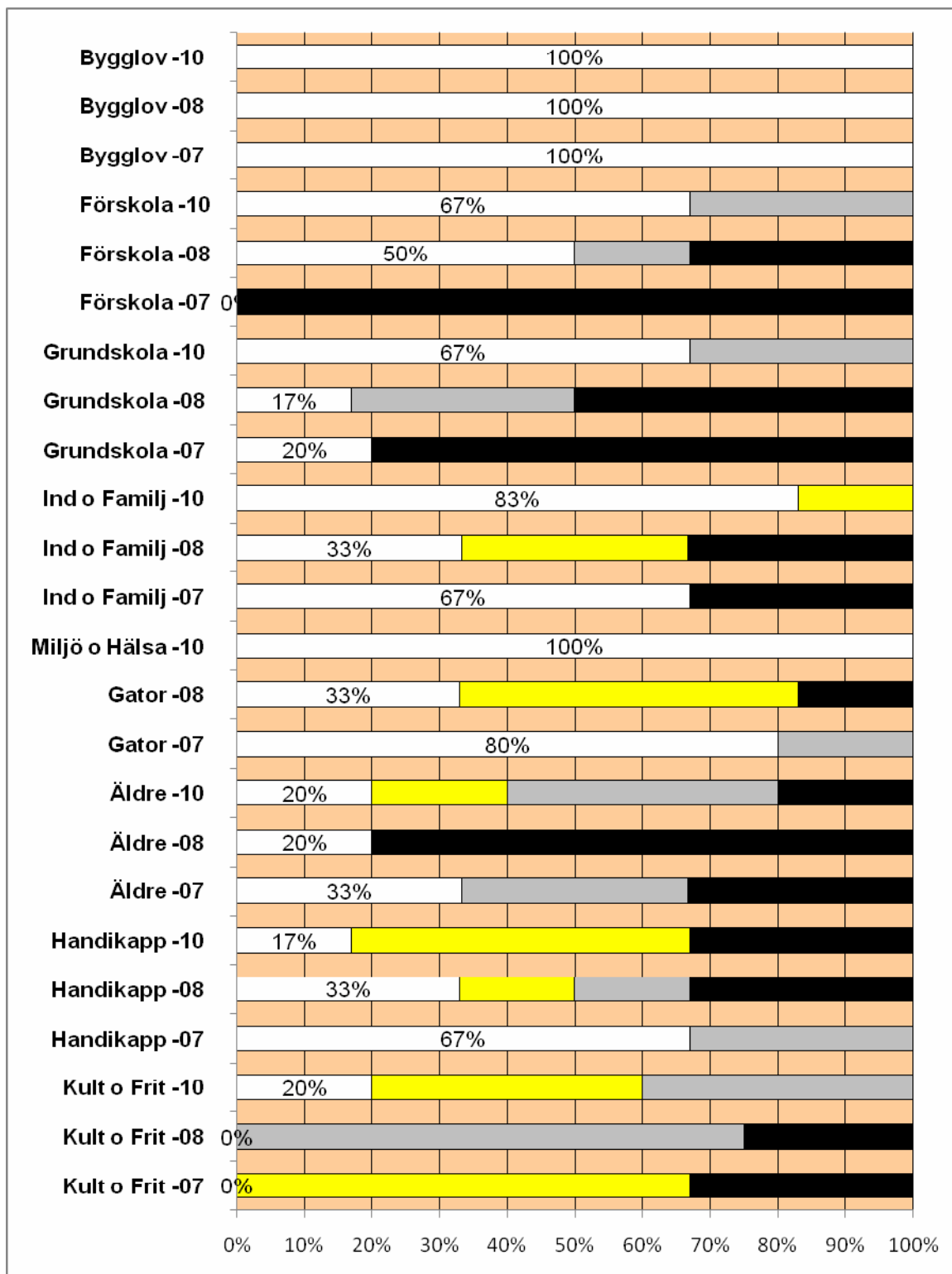
AVSÄNDARE

 Namn, Befattn/Funkt/Förv,
Kommun, Tel nr

 Namn+Tel

 Namn+Förvaltn

 Övrigt



SVARSKVALITET

