

Tekniska kontoret

Handläggare Birgit Wadstein

Kundundersökning med fokus på bemötande, tillgänglighet och leverans

Kundundersökning med koppling till tekniska kontorets verksamhetsidé och mål

Tekniska kontoret har formulerat en ny verksamhetsidé för 2015 som lyder:

”Tekniska kontoret erbjuder god service i form av god tillgänglighet, gott bemötande samt leveranssäkerhet. Vi utvecklar och sköter om staden...”

Genom att vi satsar på god tillgänglighet och ett gott bemötande, genom att vi levererar svar och åtgärdar fel bidrar vi till kommunens vision ”Det goda livet finns i Norrköping”.

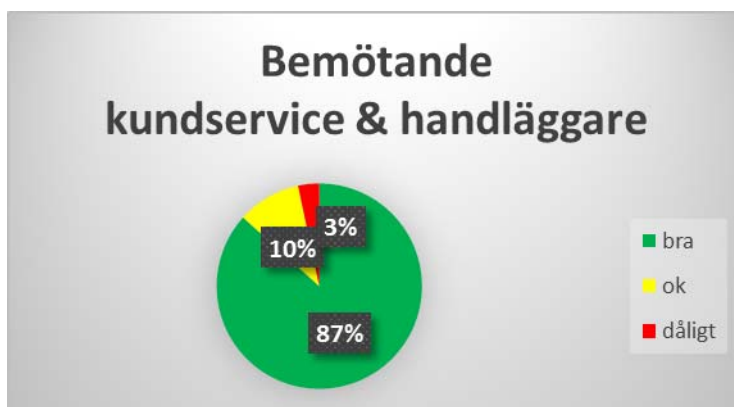
Vi har genomfört en kundundersökning under september 2015 för att mäta hur väl vi ligger till.

Resultat

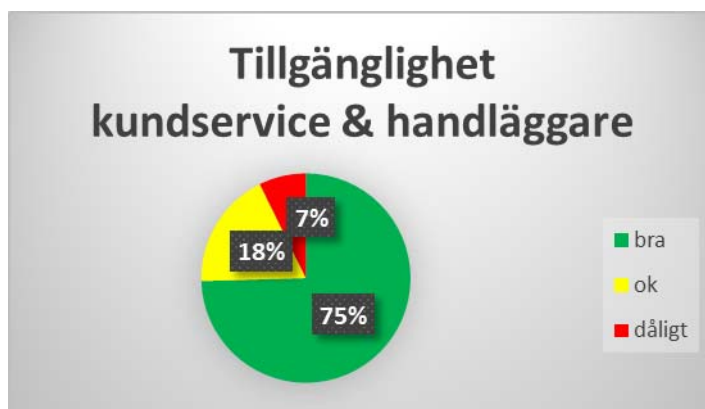
- Resultatet visar att vi är bra på bemötande, mindre bra på tillgänglighet och sämst på leverans.
- De som blivit intervjuade och representerar medborgare är mer nöjda med vår tillgänglighet och leverans än de personer som är företagare.
- Samtliga av de företagare vi intervjuat upplever att vi har ett bra bemötande.

Resultatet bidrar till förbättringsarbete. I de ärenden där det framkommit brister har den ansvariga handläggaren fått del av kundens åsikter. Det är ett sätt att bidra till förbättringar i hanteringen och att uppenbara brister inte sker igen. En återkoppling har även getts till de handläggare där det framkommit att kunden varit mycket nöjd.

Nedan redovisas först det totala resultatet, det vill säga svaren från både medborgare och företagare. Därefter redovisas en uppdelning av ”medborgarärenden” och ”företagsärenden”.



87 procent svarar att vårt bemötande är bra. 10 procent svarar att vårt bemötande är ok. 3 procent uppger att de tycker vårt bemötande är dåligt.



75 procent svarar att vår tillgänglighet är bra. 18 procent svarar att vår tillgänglighet är ok. 7 procent uppger att de tycker vår tillgänglighet är dålig.



42 procent svarar att vår leverans är bra. 26 procent svarar att vår leverans är ok. 32 procent uppger att de tycker vår leverans är dålig. I dessa fall har kunden inte fått någon återkoppling alls eller så har felet de anmält inte blivit åtgärdat.

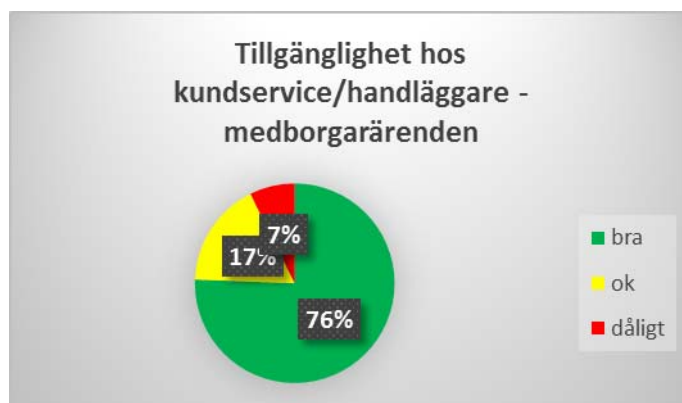
Resultatet uppdelat på medborgare och företagare

Följande diagram visar hur svaren fördelar sig vid en uppdelning av medborgarärenden respektive företagsärenden.

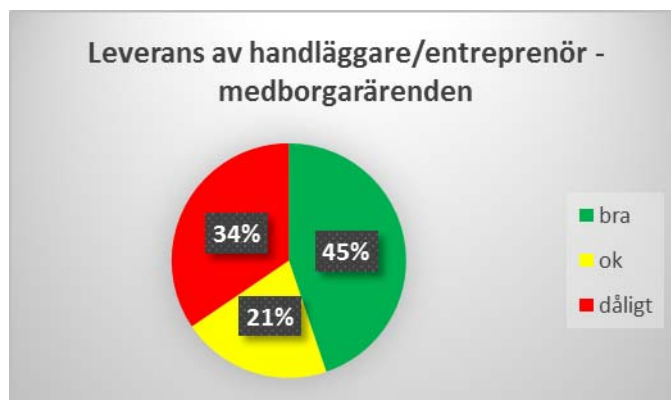
Medborgarärenden



83 procent av de medborgare vi intervjuat svarar att de tycker vi har ett bra bemötande.



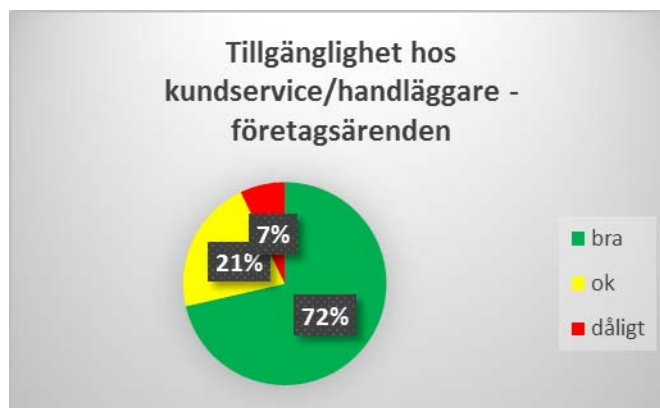
76 procent av de medborgare vi intervjuat svarar att de tycker att vi har bra tillgänglighet.



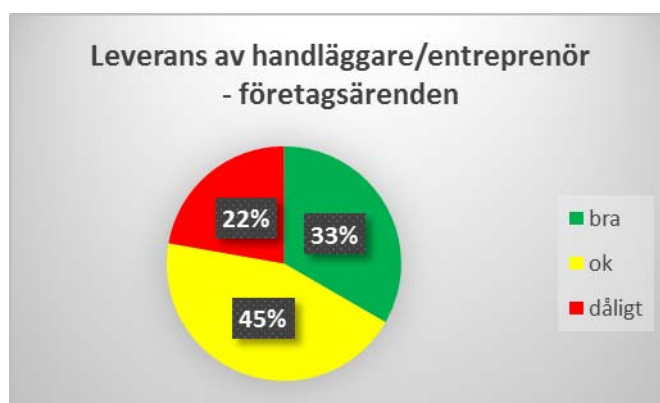
45 procent av de medborgare vi intervjuat svarar att de tycker vår leverans är bra.

Företagsärenden

Samtliga av de företagare vi intervjuat svarar att vi har ett bra bemötande.



72 procent av de företagare vi intervjuat svarar att de tycker vi har en bra tillgänglighet



33 procent av de företagare vi intervjuat svarar att de tycker vi har en bra leverans.

Urval och tillvägagångssätt

Vi valde slumpmässigt ut drygt 50 av 500 ärenden som hade avslutats under augusti 2015. Ärendena berör verksamheterna Gata Trafik, Park Natur och Spår. Verksamhetsområdet Skolskjuts Färdtjänst är inte med i denna undersökning.

Ärendena handlade om frågor eller felanmälningar som antingen handlagts av en handläggare på kontoret och/eller av någon av våra entreprenörer. Av dessa ärenden kom ca hälften från medborgare och den andra hälften från företagare verksamma i Norrköping.

Dessa medborgare och företagare har intervjuats via ett telefonsamtal under september månad och fått svara på följande tre frågor:

1. Hur upplevde du vårt bemötande?
2. Hur upplevde du vår tillgänglighet? Vad det lätta att komma i kontakt med oss?
3. Hur upplevde du vår leverans? Fick du svar på din fråga/blev din felanmälan åtgärdad?

De intervjuade fick tre svarsalternativ som bestod av bra/ok/dåligt.

Frågor och felanmälningar kan komma in på olika sätt

Frågor och felanmälningar som gäller tekniska kontorets verksamhet kan komma in på olika sätt. Flest ärenden kommer in via ett telefonsamtal till kundservice. I dessa fall har kunden haft kontakt med både våra medarbetare i kundservice och därefter med en handläggare och/eller med någon av våra entreprenörer. En mindre andel ärenden skapas genom att kunden skriver till oss via e-post eller fyller i felanmälningsformuläret på norrkoping.se. I dessa ärenden har kunden inte haft någon kontakt med kundservice utan ärendet hamnar endast hos handläggare och/eller entreprenör. Urvalet består av samtliga sätt som ett ärende kan komma på.

Uppdelning av resultatet

Resultatet är inte uppdelat på kontorets olika verksamheter utan undersökningen visar generellt hur kunderna ser på kontoret bemötande, tillgänglighet och leverans. I redovisningen har svaren kring vårt bemötande och vår tillgänglighet slagits ihop för kundservice och handläggare. I redovisningen har även svaren kring vår leverans slagits ihop för handläggares och entreprenörer. Att leverera handlar bland annat om att vi har åtgärdat en anmäلت fel eller att vi gett en bra förklaring.

Resultatet bidrar till förbättringsarbete

I de ärenden där det framkommit brister eller frågetecken har den ansvariga handläggaren fått del av kundens åsikter. Det är ett sätt att bidra till förbättringar i hanteringen och att uppenbara brister inte sker igen. En återkoppling har även getts till de handläggare där det på ett utmärkande sätt framkommit att kunden varit mycket nöjd. Detta har skett för att uppmärksamma goda exempel och för att kontorets medarbetare ska se att deras arbetssätt har betydelse.