

2013-04-16

Sammanställning – Mystery call, 2013

Under början av år 2013 genomfördes så kallade mystery calls till kommunen som en del i uppföljningen av kommunens övergripande mål. Mystery call innebär att en person ringer till kommunen och agerar utifrån ett förutbestämt scenario/ärende.

- Tre av fyra genomförda scenarier resulterade i att intervjuaren fick ett korrekt svar från en handläggare i kommunen
- Vid en första kontakt resulterar drygt vart tionde samtal i att man varken får prata med en handläggare eller får information om när man kan återkomma.
- I en bedömning av servicen av samtalen som helhet fick kommunen 3,22 på en 5-gradig skala vilket är något bättre än ett ”normalt” samtal
- Den genomsnittliga tiden för ett samtal var 2 min 15 sek

Innehåll

| | |
|----------------|---|
| Innehåll..... | 2 |
| Bakgrund | 3 |
| Resultat..... | 4 |

Text och diagram: Dan Andersson, ekonomi- och styrningskontoret
planeringochstatistik@norrkoping.se

Bakgrund

Ett av kommunens övergripande mål, mål 2, lyder:

Det ska i alla lägen vara både snabbt och enkelt för människor och företag att ta och få kontakt med kommunen.

Måluppfyllelsen är definierad enligt följande:

Till ett urval av personer som under året har kontakt med kommunen ställs frågor i anslutning till kontakttillfället, som gäller deras uppfattning om hur snabbt det var att få kontakt och graden av service som gavs. Resultatet ska förbättras varje år. Minst tre nya E-tjänster som vänder sig till kommuninvånarna införs varje år.

Som en del i uppföljningen av mål 2 genomfördes under perioden 25 februari till 15 mars mystery call till kommunen. Mystery call innebär att en person ringer upp kommunen och agerar utifrån ett förutbestämt scenario. Under samtalets gång utvärderar personen samtalet utifrån servicegrad, om ärendet blir besvarat eller ej samt tiden för samtalet. Samtalen har genomförts av datainsamlingsföretaget Norstat.

De förutbestämda scenarierna som genomfördes utgick ifrån att en intervjuare ringde upp kommunens växel och där bad om att få hjälp med sitt ärende. Till sin hjälp hade intervjuaren information om vilket kontor på kommunen som borde kunna ge svar på ärendet. Intervjuaren hade även tillgång till ”rätt svar” på ärendet för att kunna bedöma det svar som gavs vid intervjun

För att undersökningen inte skulle skapa onödigt med arbete inom kommunen skapades ärendena utifrån syftet att det ska gå att lösas direkt i telefon.

Undersökningen var uppbyggd av 33 olika scenarier som alla genomfördes tre gånger, utom ett som genomfördes fyra gånger, vilket resulterade i 100 scenarier. De olika scenarierna handlade bland annat om öppettider på bibliotek, återvinningscentraler med mera. Men även om att få tag på olika handlingar eller att vanliga frågor om till exempel boendeparkering eller taxa för avfallshantering. Alla samtal har först gått via kommunens växel (011- 150000) för att därefter kopplas vidare till lämplig handläggare.

I uppföljningen av mål 2, som presenteras i kommunens årsredovisning och delårsrapport, ingår förutom denna undersökning även följande undersökningar:

- Webbplatsundersökningen genomförd av web service award under hösten 2012
- Undersökning bland personer som kontaktat kommunen genom någon av de funktionsbrevlådor som finns, genomförd i januari 2013
- SKL:s företagsundersökning Insikt som genomförs under våren 2013 och presenteras i september 2013.

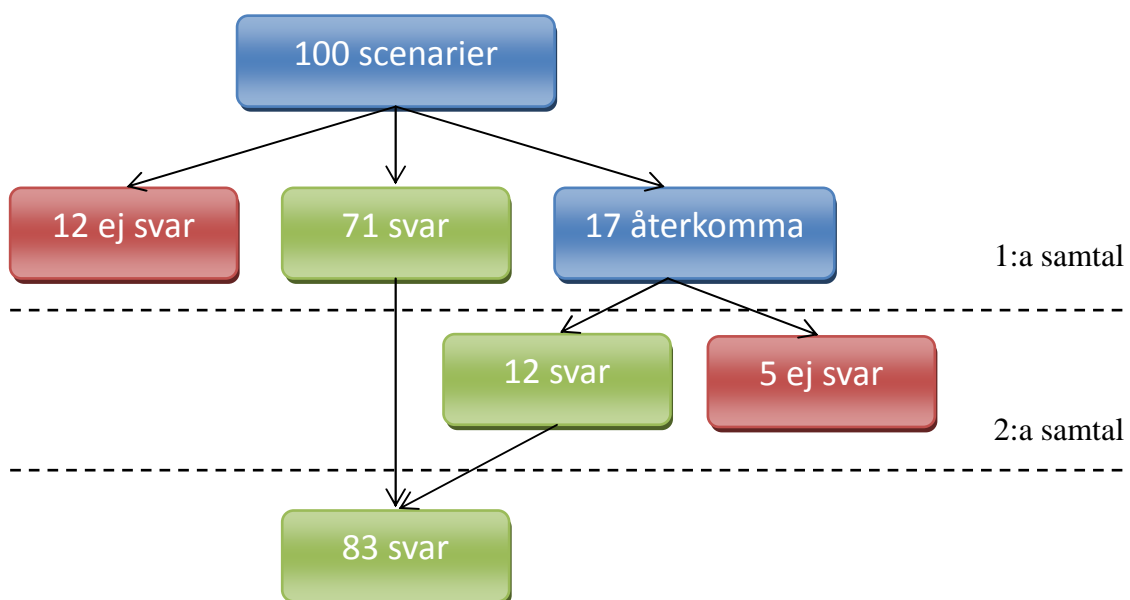
Resultat

Totalt genomfördes 100 olika scenarier vilket inledningsvis innebar 100 samtal. Av dessa resulterade 25 samtal i inget svar varav vid 13 av dessa kunde växelns ge besked om när intervjuaren kunde återkomma. I fyra fall pratade intervjuaren med en handläggare som inte kunde svara på frågan men gav besked om när intervjuaren kunde återkomma. I resterande 71 samtal svarade en handläggare då växelns hade kopplat vidare.

I ett andra skede genomfördes 17 återkopplande samtal där intervjuaren hade fått en tid/datum att återkomma. Dessa resulterade i 12 svar samt 5 ej svar.

Inga nya försök gjordes på de 12 samtal som ej besvarades efter växelns och växelns ej kunde ge en tid/datum att försöka igen. Att intervjuaren inte fick svar efter växelns kan till exempel bero på att handläggarens telefon inte var kodad.

Figur 1 beskriver flödet av samtalen som genomfördes.



Figur 1: Utfall efter två kontaktförsök

Ett sätt att mäta tillgängligheten hos kommunen kan vara att titta på andelen ej besvarade samtal. Efter det första samtalet hade 12 scenarier resulterat i att ingen svarade i telefonen. Det betyder att vid en första kontakt resulterar drygt var tionde samtal i att man varken får prata med en handläggare eller får information om när man kan återkomma.

Efter ett andra samtal på angiven tid/datum från första samtalet har man i 17 av 100 scenarier inte fått något svar, vilket motsvarar nästan 20 %.

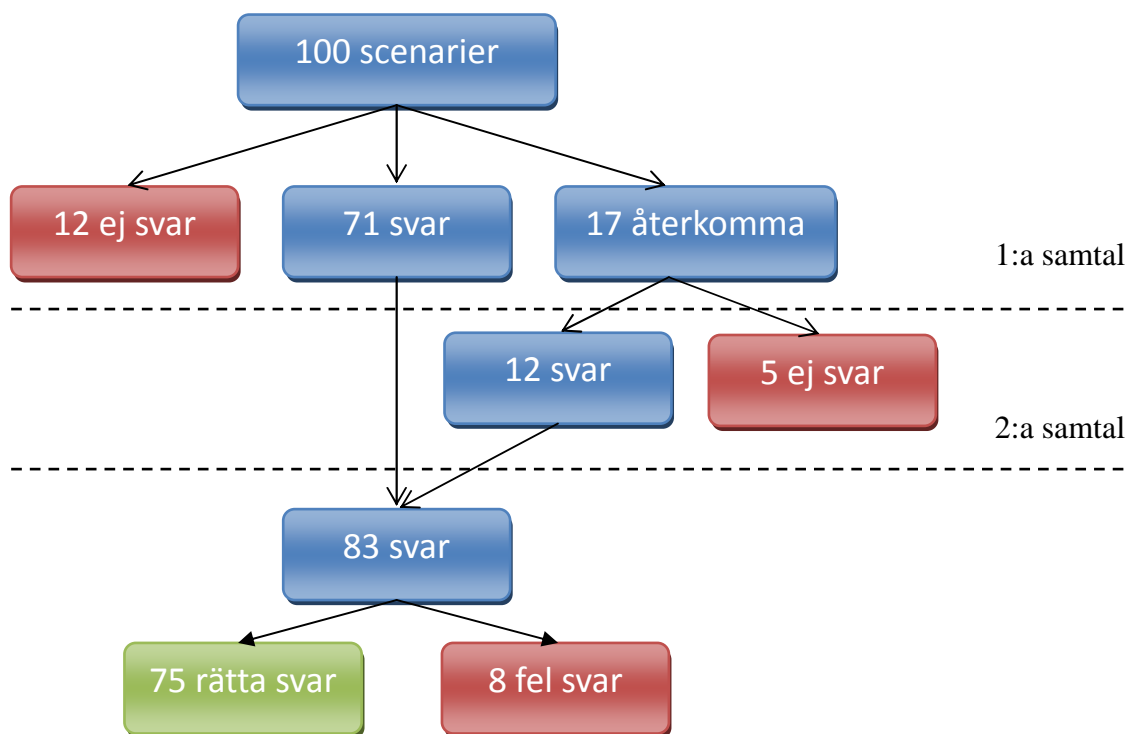
Det omvända ger att efter ett första kontaktförsök får man prata med en handläggare i 71 % av fallen. Gör man även ett andra kontaktförsök i de fall man fått information om tid/datum blir resultatet att man får prata med en handläggare i fyra av fem fall (83 %).

Samtalen som har resulterat i att intervjuaren har kunnat framföra sitt ärende har utvärderat utifrån följande faktorer:

- Har "rätt svar" angetts
- Hur trevlig telefonisten/handläggaren var i samtalet
- Hur engagerad telefonisten/handläggaren var i samtalet
- Telefonistens/handläggaren förmåga att hjälpa dig
- Hur effektivt telefonisten/handläggaren löste ditt ärende
- Helhetsbetyg för samtalet

Av de 83 samtal som ledde fram till en handläggare fick intervjuaren "rätt svar" på sitt ärende i 75 fall. Med rätt svar avser här att intervjuaren har fått ett svar som överensstämmer med det svar som fanns fördefinierat i scenariot. Har svaret inte överensstämmt med det fördefinierade svaret har intervjuaren skrivit ner svaret. I resultatbearbetningen har alla felaktiga svar kontrollerats och i vissa fall bedömts som rätta då det fördefinierade svaret inte varit heltäckande.

Totalt sett för samtliga 100 scenarier har tre av fyra resulterat i ett korrekt svar från en handläggare vilket kan anses som en något låg siffra med tanke på att scenarierna var skapade så att de skulle vara enkla att svara på via telefon



Figur 2: Utfall efter framfört ärende

Bedömningen av samtalet som intervjuaren gjorde redovisas i tabellen nedan. Bedömningen är gjord på en 5-gradig skala (5= mkt nöjd, 4=ganska nöjd, 3= varken eller, 2= ganska missnöjd, 1=mycket missnöjd). Ett ”normalt” samtal skall klassas som en 3:a.

Som helhetsbetyg för de 83 samtalen har kommunen ett värde på 3,22 vilket är något bättre än vad som klassas som ett ”normalt samtal”.

Bedömningskriterier för intervjuer

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Medel | Antal |
|--------------------|---|---|----|----|---|-------|-------|
| Trevlighet | | 1 | 59 | 20 | 3 | 3,30 | 83 |
| Engagemang | | 3 | 53 | 24 | 3 | 3,33 | 83 |
| Förmåga att hjälpa | 1 | 3 | 57 | 17 | 5 | 3,27 | 83 |
| Effektivitet | 1 | 8 | 53 | 19 | 2 | 3,16 | 83 |
| Helhetsbetyg | | 2 | 63 | 16 | 2 | 3,22 | 83 |

Under samtalet mättes även den tid samtalet tog att genomföra. I genomsnitt tog samtalen 2 min och 15 sek att genomföra men spridningen är stor och sträcker sig från under 1 minut till drygt 10 minuter. Drygt 50 % av samtalen har en samtalstid under 2 minuter och nära 95 % av samtalen har en samtalstid under 4 minuter.

I diagrammet nedan redovisas samtalstiden från alla samtal. De blå ringarna motsvarar samtalen där intervjuaren kom fram direkt (71 st) och de röda fyrkanterna motsvara de samtal där intervjuaren hade fått en tid att återkomma (12 st). Samtalstiden för återkommande samtal (röda fyrkanter) avser endast tiden för det andra samtalet.

