

**JSM**  

---

**TELEFRONT**

RAPPORT

**Servicemätning via telefon och e-post**

**NORRKÖPING**

Januari 2014

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM  
TEL 08 783 82 90 E-MAIL [info@jsm-telefront.se](mailto:info@jsm-telefront.se)  
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19  
[www.jsm-telefront.se](http://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	14-15

## **BAKGRUND**

Norrköpings 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 vad som hänt när vi varit i kontakt med kommunen.

Resultatet av mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för målsättning, policy, riktlinjer, etc.

## **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 sex olika inom områdena bygglov, förskola, grundskola, individ o familjeomsorg, miljö o hälsa, gator o vägar, äldreomsorg, handikappomsorg samt kultur o fritid. Vi har ringt kommunen två gånger per fråga. Totalt 108 sökningar via telefon har genomförts under en fyraveckors 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.

## **GENOMFÖRANDE**

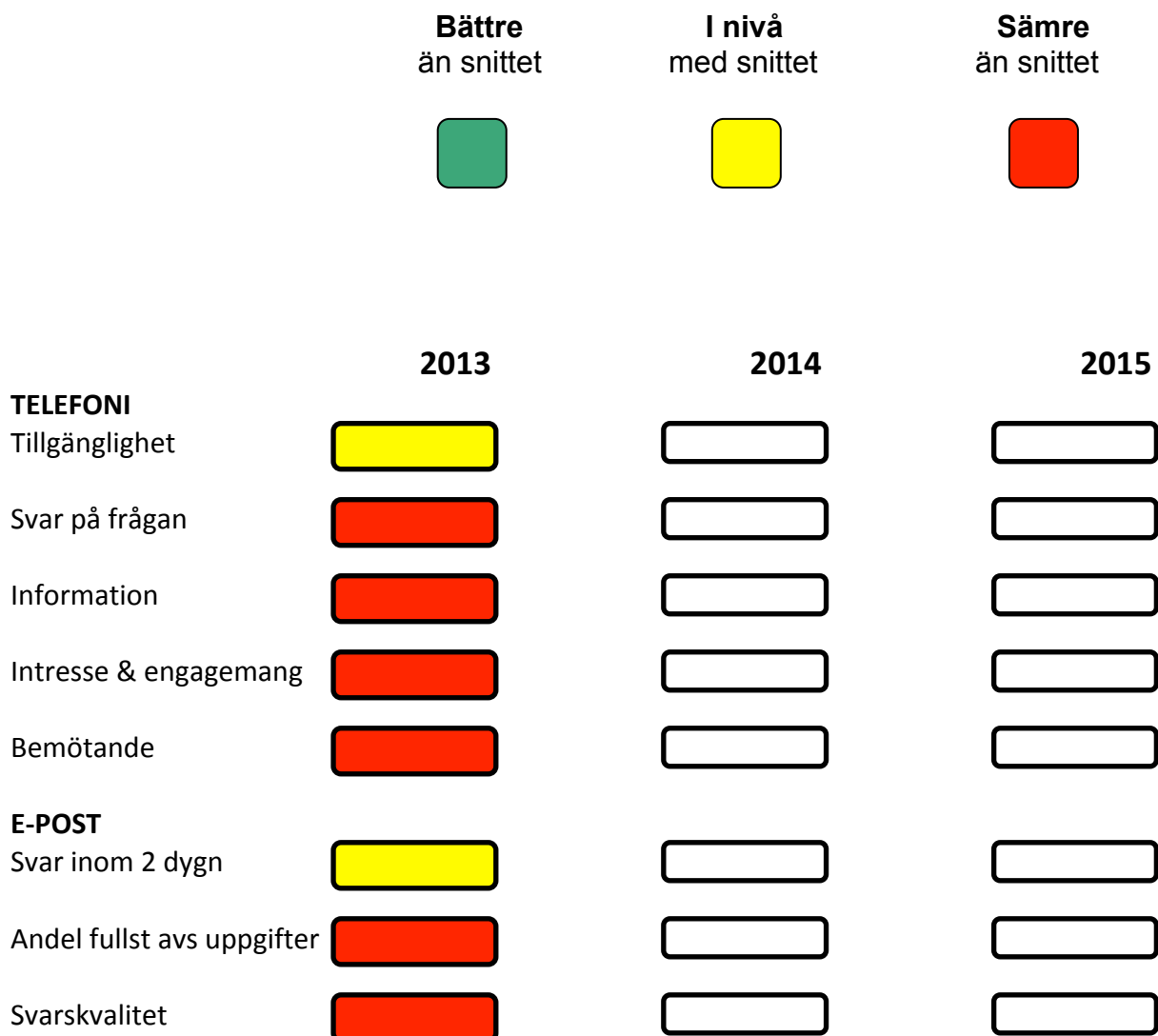
Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 42 t o m 45.

## **JÄMFÖRELSE**

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (11 kommuner med över 75 000 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 Norrköpings resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (11 kommuner med över 75 000 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.

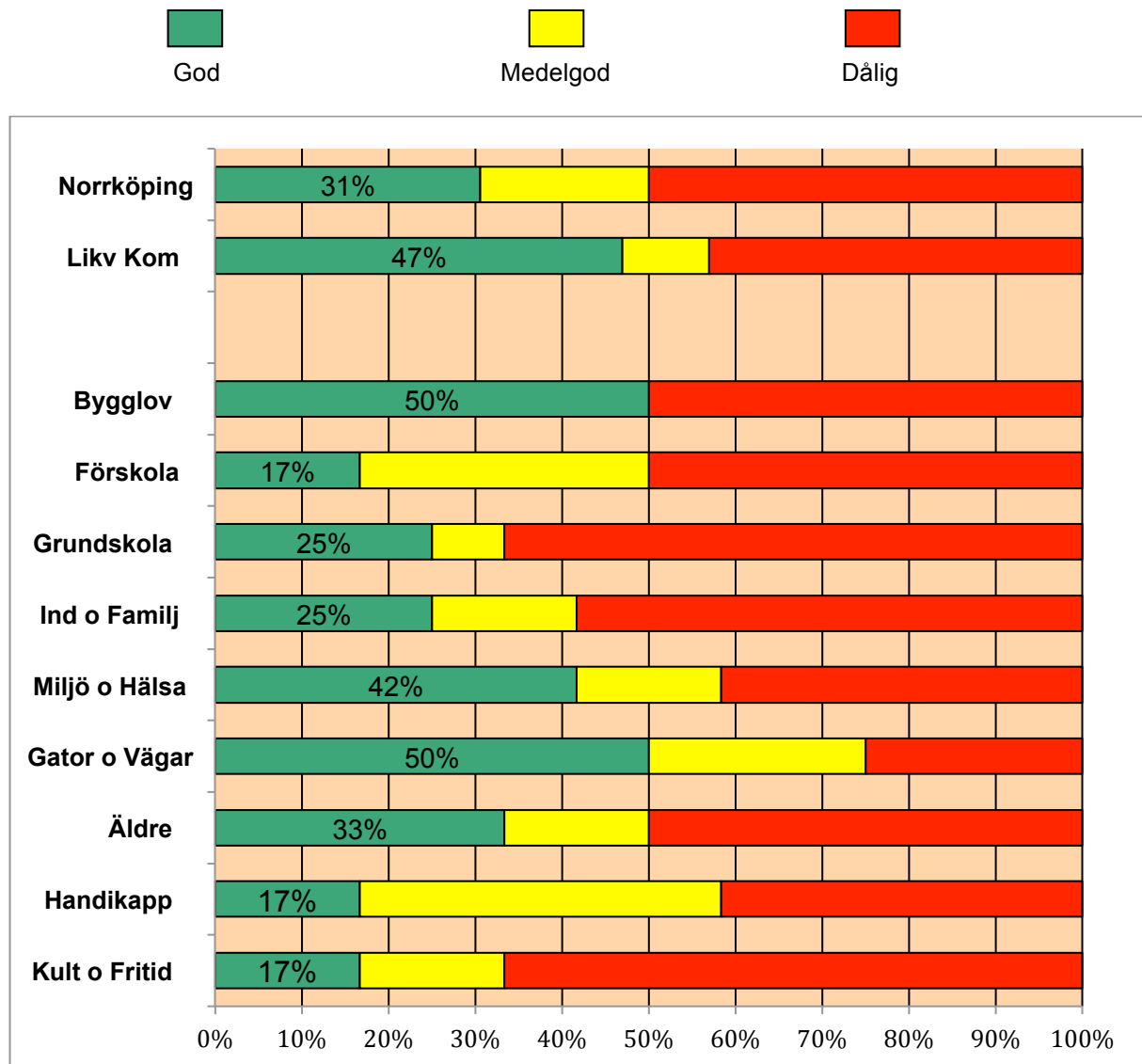


Andelen kontakt med en handläggare är 55 % för kommunen totalt. Det är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (60 %).

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

## 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.



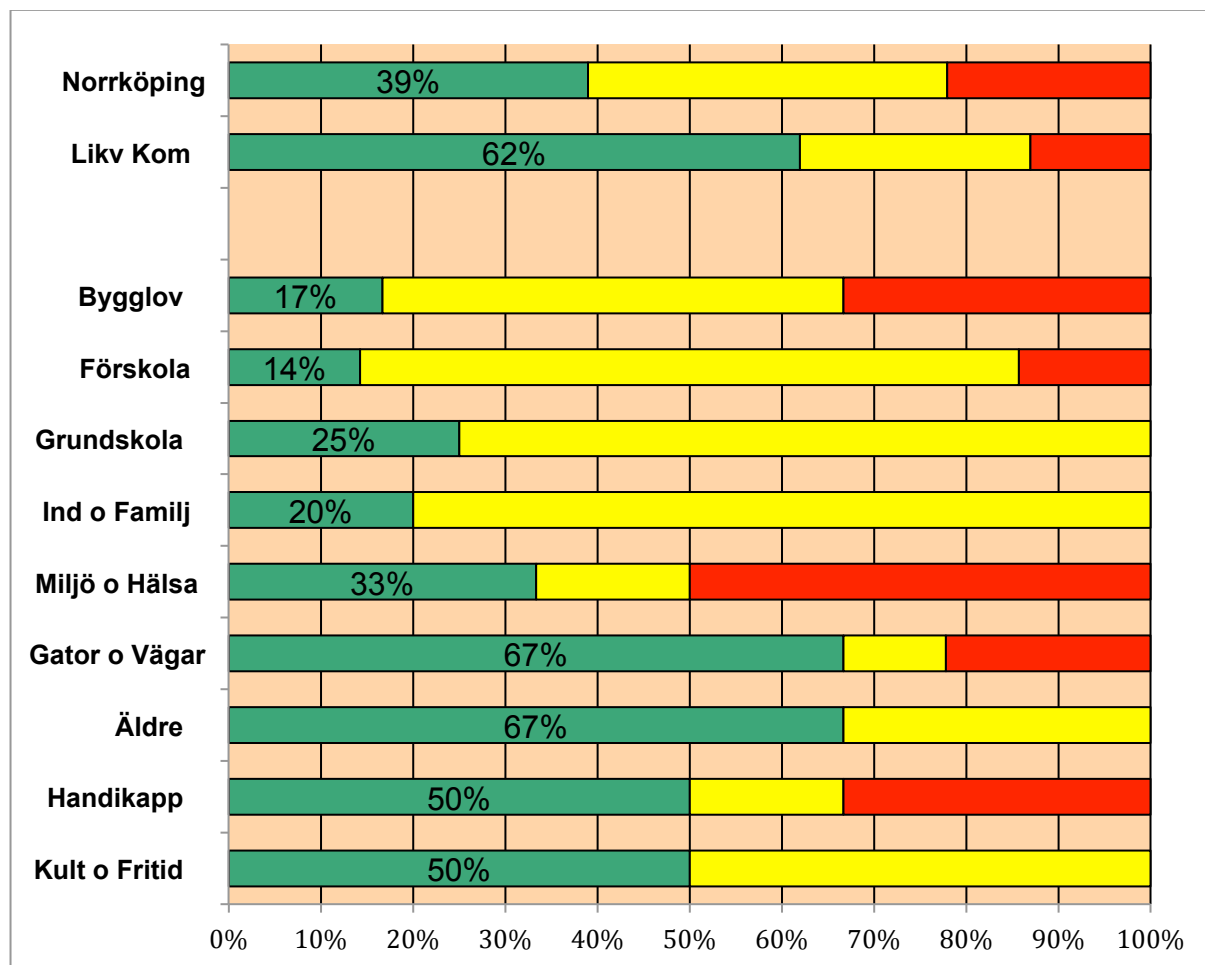
God



Medelgod



Dålig



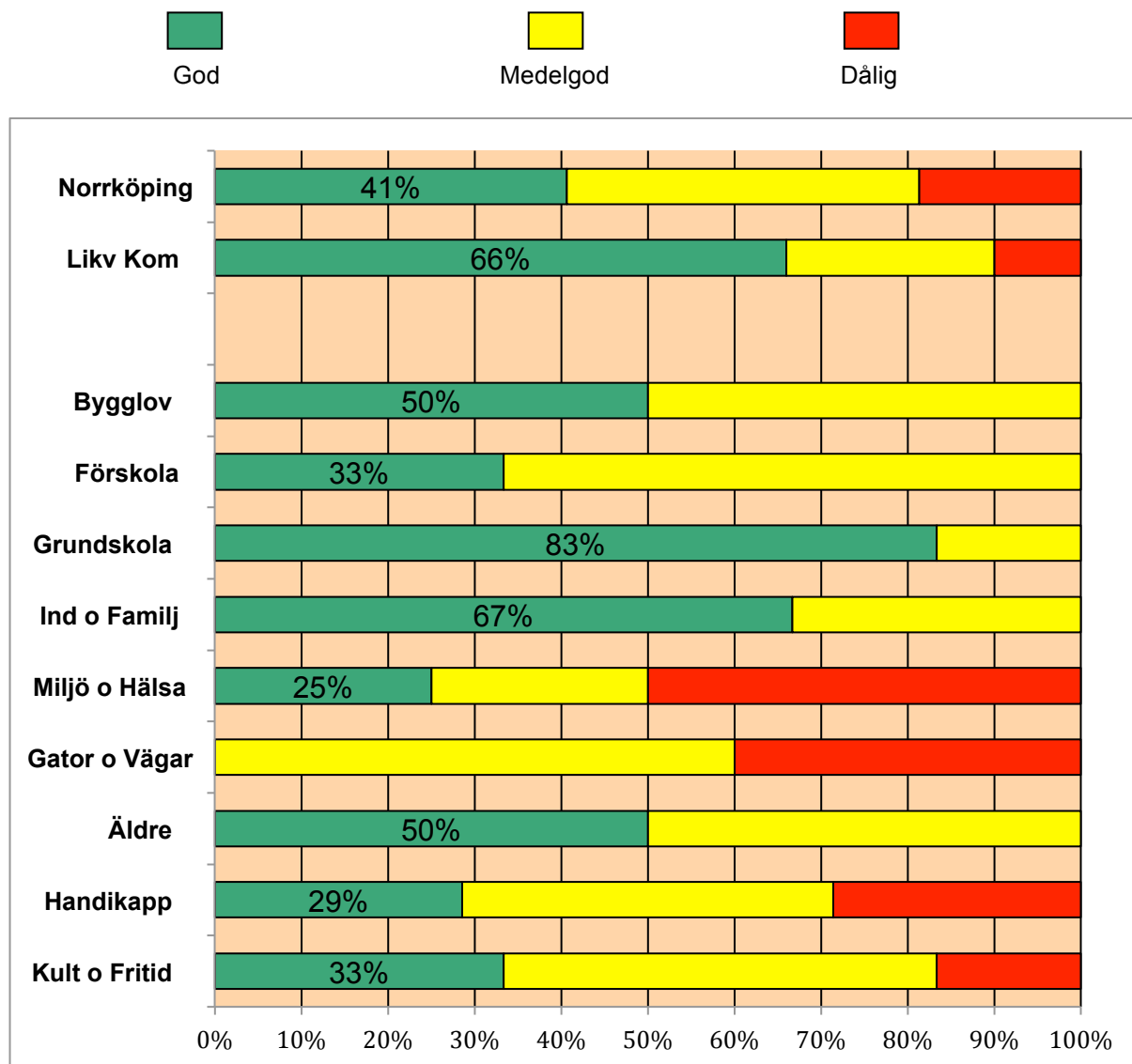
I nära fyra av tio svar har informationen uppfattats som god. Det är klart under snittet för likvärdiga kommuner.

**Intervjuarnas kommentarer:** (Intervjuarna har ibland lämnat spontana kommentarer)

- Hade bara koll på de kommunala skolorna (förskola)
- Handläggaren svarade på frågan men jag fick ett felaktigt svar (gator o vägar)
- Gav mig merinformation om att vi kunde få hjälp av kommunen för bostadsanpassning (bygg)

## 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 drygt fyra av tio kontakter uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Andelen är klart under snittet för likvärdiga kommuner.

### Intervjuarnas kommentarer:

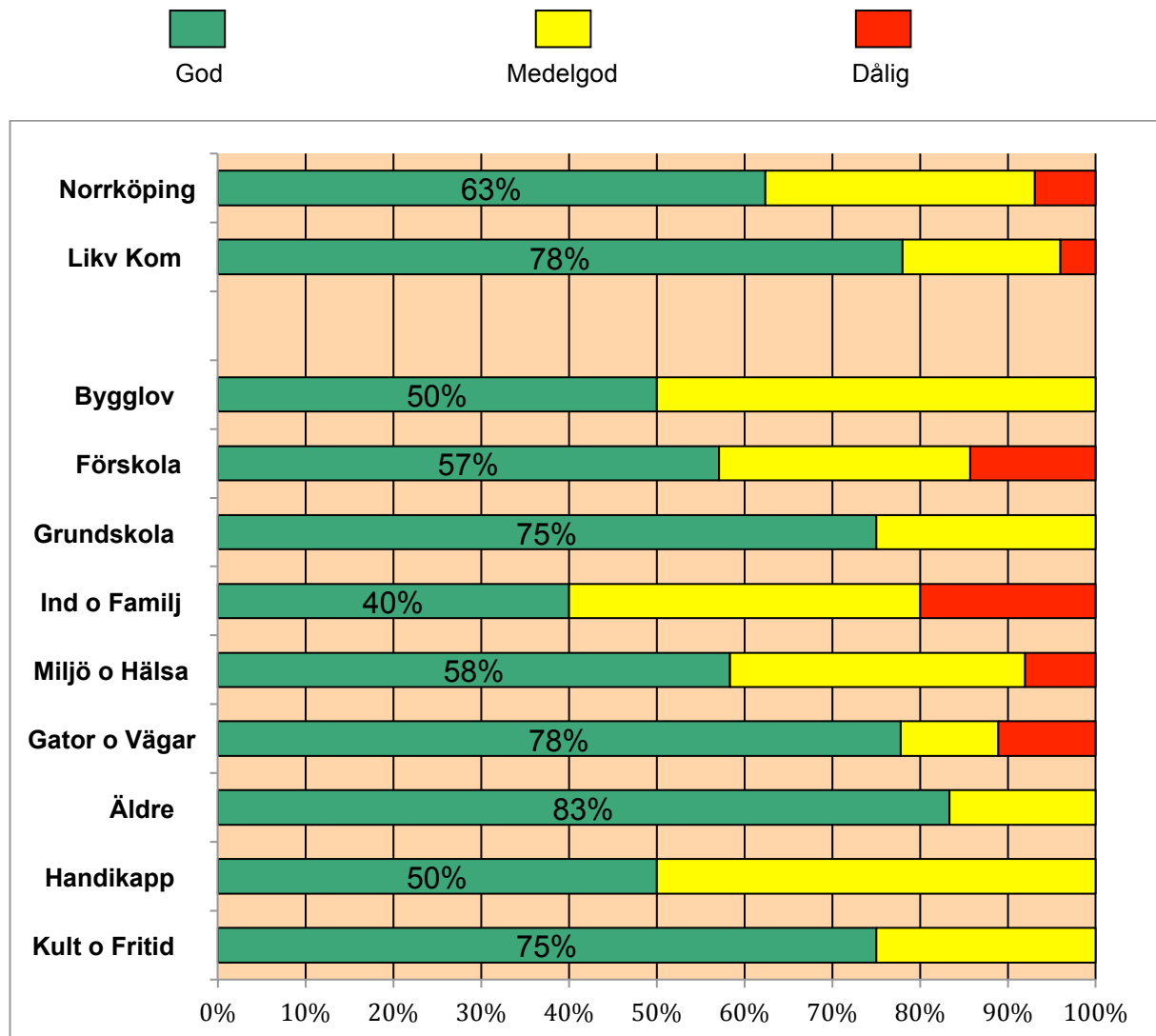
- Visade bra intresse och engagemang tycker jag (handikapp)
- Intresserad, fick bra tips om Kolmården, zumbamaraton och gospel (kultur o fritid)



## 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 främst bedömts som god eller medelgod. Tyvärr även som dåligt. Andelen god är under snittet för likvärdiga kommuner.

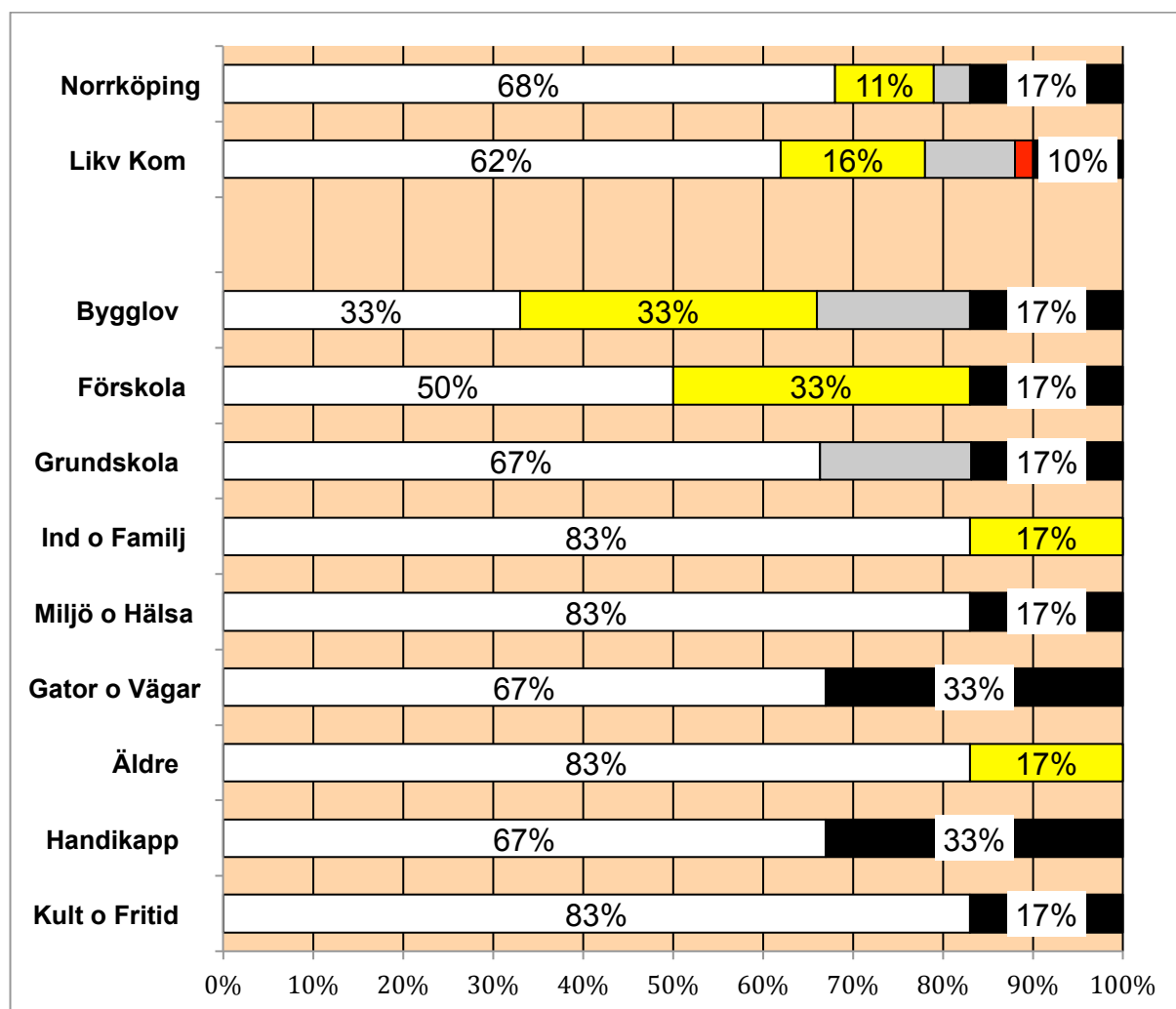
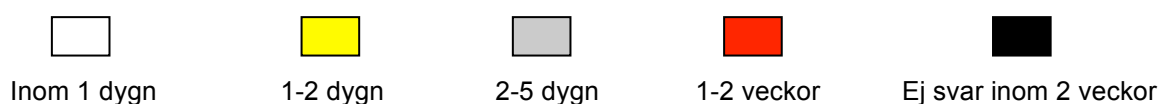
### Intervjuarnas kommentarer:

- Hade bråttom och lyssnade inte på mig (gator o vägar)
- Trevlig och informativ (äldre)
- Bemötandet? Nja (individ o familj)

## Resultat e-post

### SVARSTIDER

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

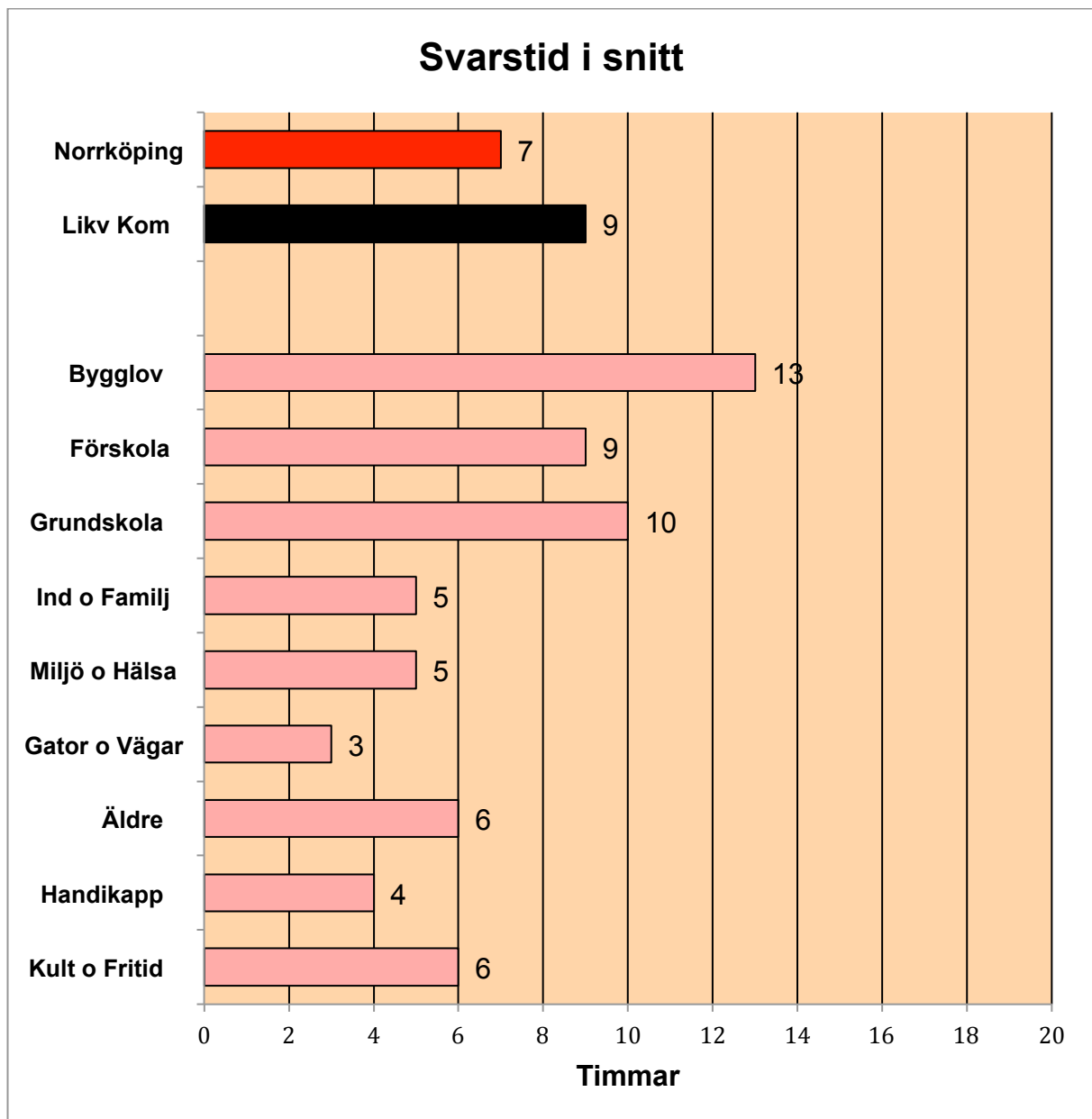


Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 79 % (68 % + 11 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är i nivå med snittet för andra kommuner (78 %).

17 % blev obesvarat inom 2 veckor och de flesta 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).

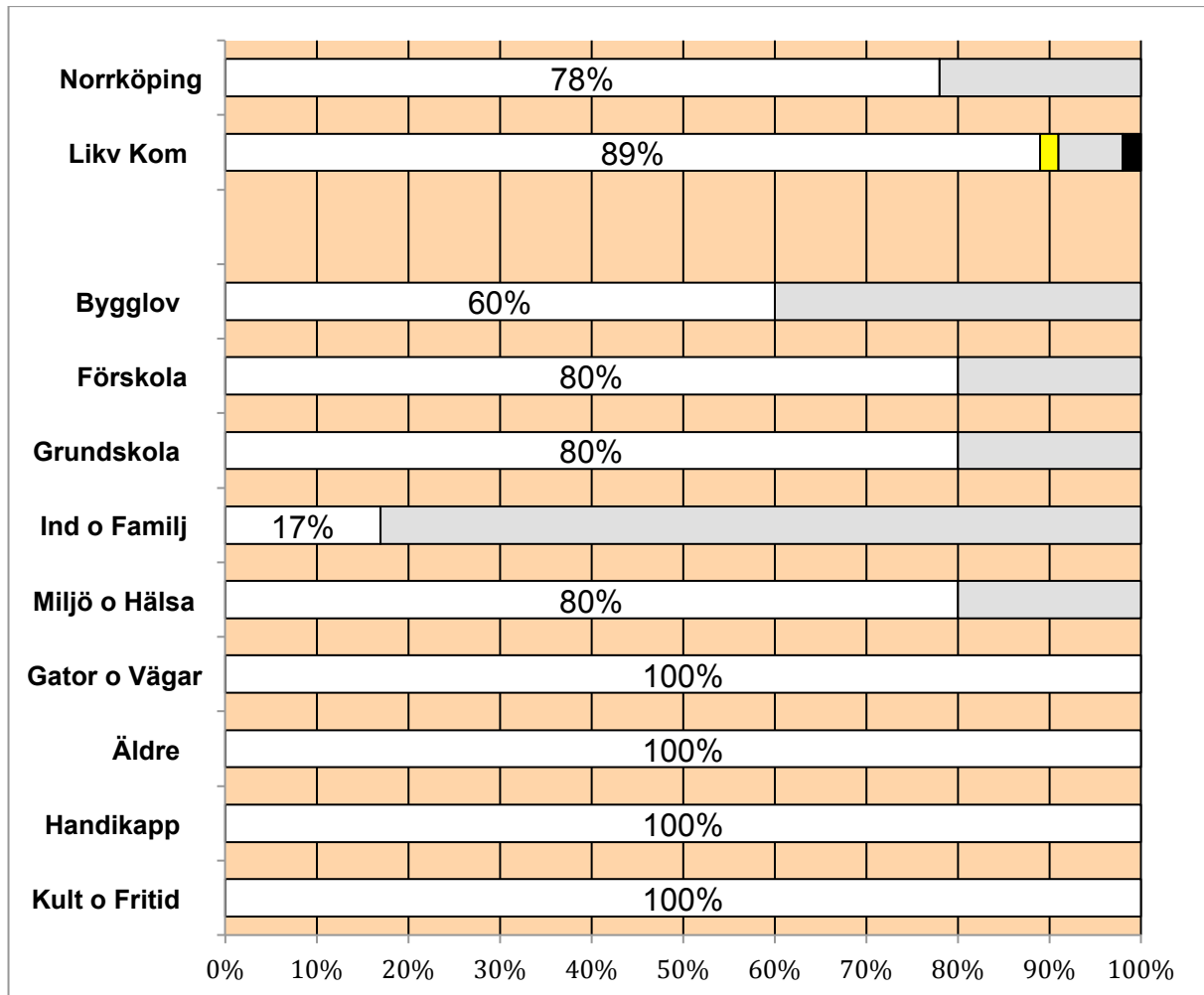
I snitt tog det 7 timmar innan vi fick svar. De andra kommunernas resultat är mellan 2-17 timmar och snittet är 9 timmar.

Kortast svarstid har Gator o Vägar och Handikapp – 3 resp 4 timmar.

## AVSÄNDARE

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

□ Fullständiga avs uppgifter      ■ Namn+Tel      ■ Namn+Förvaltn      ■ Övrigt



Kommunen (78 %) är sämre än snittet (89 %) för likvärdiga kommuner med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter

**Kommentar:** Kontaktuppgifterna bör följa en och samma mall och innehålla information om namn, befattning, förvaltning, kommun, adress, telefonnummer, mailadress och hemsida. 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 %.

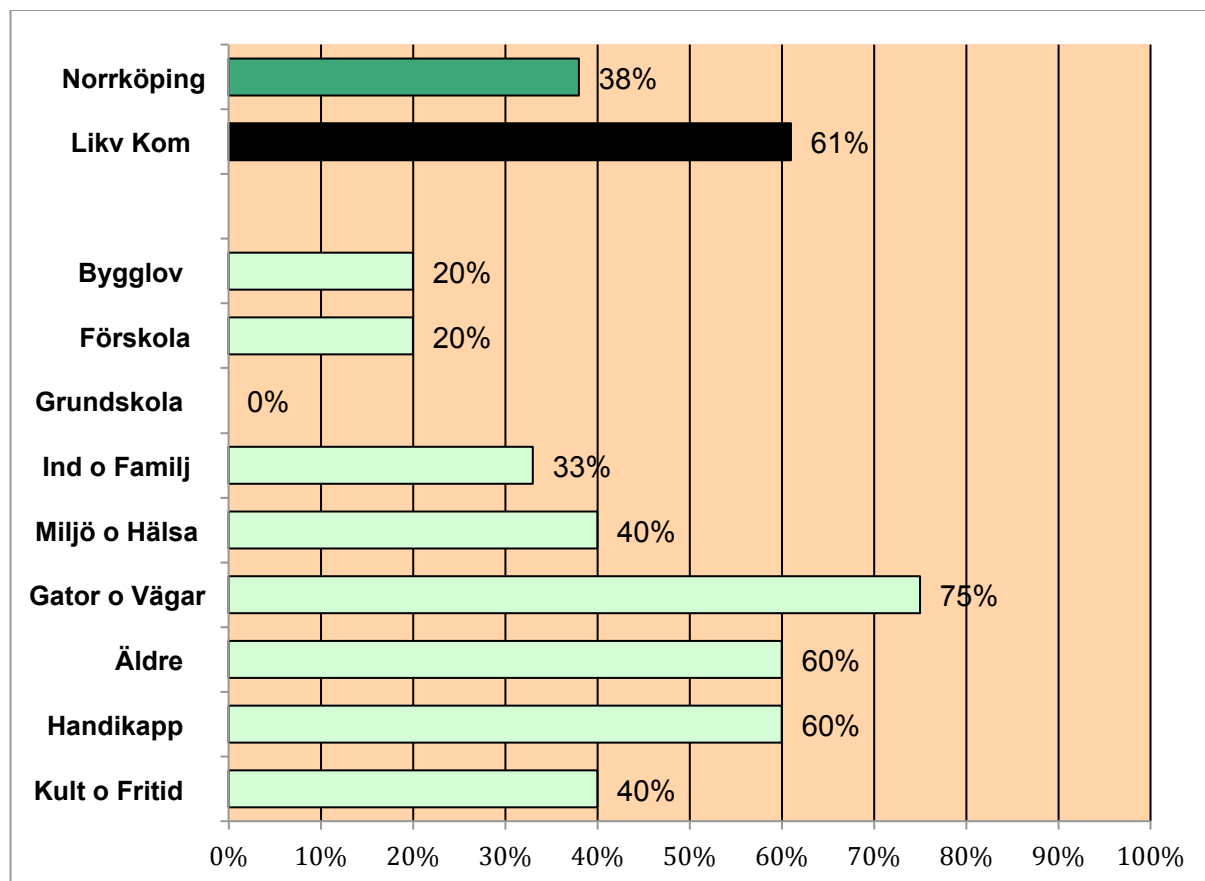
## SVARSKVALITET

Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till hemsidan, bifogande av länkar eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

### Exempel

Fråga: Jag undrar om en släkting som bor i en annan del av landet kan ansöka om äldreboende i kommunen? Hur lång tid kan det ta innan han får en plats? Han har inte äldreboende idag.

Svar: Hej! På länken här kan du läsa om äldreboende i Norrköpings kommun och där finns också en ansökningblankett som din släkting måste skriva under. Har personen...  
<http://www.norrkoping.se/vard-omsorg/aldre/boenden/>  
När vi fått in ansökan hit ska ärendet fördelas på en biståndshandläggare här som har upp till tre månaders handläggningstid på sig. Här i kommunen får man inte välja...  
Vänligen Ann  
Iréne Landström och Ann Lindman, Biståndshandläggare i mottagningsgrupp  
Telefon: 011 - 15 27 37, E-post: [myndighetVO.mottagningsgrupp@norrkoping.se](mailto:myndighetVO.mottagningsgrupp@norrkoping.se)  
Fax: 011 - 15 15 10, Adress: Norrköpings kommun, vård- och omsorgskontoret  
Myndighetsutövning, 601 81 Norrköping, Besöksadress: Guldringen 66



38 % av svaren från kommunen innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är klart under snittet (61 %) för likvärdiga kommuner.

**Kommentar:** Exemplet ovan är ett bra svar från Norrköping och är av utrymmesskäl förkortat. Innehåller hänvisningar, länk och extra information.

## **Obesvarade brev**

Om vi fått bekräftelse från registratören 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:** Krävs det bygglov för en rullstolsramp på en enplansvilla? Mina föräldrar är i behov av det.

**Skickat:** Fre 25/10 11:15

**Till: Förskola**

**Fråga:** Snart dags att välja förskola. Finns det någon med friluftsförskola eller utomhusprofil i kommunen?

**Skickat:** Sön 20/10 19:15

**Till: Grundskola**

**Fråga:** Jag läser till lärare vid Universitetet i Linköping. Vi har nu en inlämningsuppgift gällande fritidsverksamheten på skolorna. Jag skulle vilja veta hur stora barngrupperna är i snitt på Era fritidshem och om ni har utbildad personal på dessa tjänster inom Er kommun?

**Skickat:** Fre 25/10 11:15

**Till: Miljö o Hälsa**

**Fråga:** När har återvinningscentralen öppet i helgerna?

**Skickat:** Tors 7/11 18:30

**Till: Gator och vägar**

**Fråga:** Jag har för mig att man inte får köra på tomgång mer än 1 minut inom kommunen? Hur gör man om grannen varje morgon under den kalla årstiden går ut och startar sin bil och låter den stå och värmas upp ca 10 minuter. Jag har pratat med honom men får bara otrevliga svar.

**Skickat:** Ons 30/10 09:50

**Fråga:** Hej, vi hade en diskussion igår kväll angående vilka regler som gäller för tomgångskörning i kommunen. Finns det något förbud för tomgångskörning och i så fall gäller samma regler för miljöbilar?

**Skickat:** Sön 10/11 12:20

**Till:** **Handikappomsorg**

**Fråga:** Har en anhörig som fått Alzheimers sjukdom och har hört att man kan få hjälp av kommunen via t.ex. LSS? Vad innebär det och vad består hjälpen av?

**Skickat:** Fre 1/11 13:55

**Fråga:** Min mamma (och inte minst jag själv) skulle känna det tryggt om hon kunde få tillgång till ett trygghetslarm. Skulle vilja veta vilka "krav" ni ställer på ålder och behov?

**Skickat:** Fre 8/11 09:05

**Till:** **Kultur-fritid**

**Fråga:** Vi är ett piggt sällskap i åldrarna 60+ som kommer på besök på Första Advent och jag undrar om ni då har några aktiviteter eller kulturarrangemang som ni kan rekommendera?

**Skickat:** Lör 9/11 11:30