

JSM

TELEFRONT

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

NORRKÖPING

Januari 2015

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM
TEL 08 783 82 90 E-MAIL info@jsm-telefront.se
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19
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
Bilagor; resultat per avdelning	15-23
Tillgänglighet	
Svar på frågan	
Information	
Intresse och engagemang	
Bemötande	
Svarstider	
Avsändare	
Svarskvalitet	

BAKGRUND

Norrköping genomförde förra året mätning 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 vad som hänt när vi varit i kontakt med kommunen.

Resultatet av mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för målsättning och policy.

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. Samtidigt skickades 54 e-brev. 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.

I rapporten används benämningen handläggare som samlingsnamn för samtlig personal på förvaltningen.

GENOMFÖRANDE

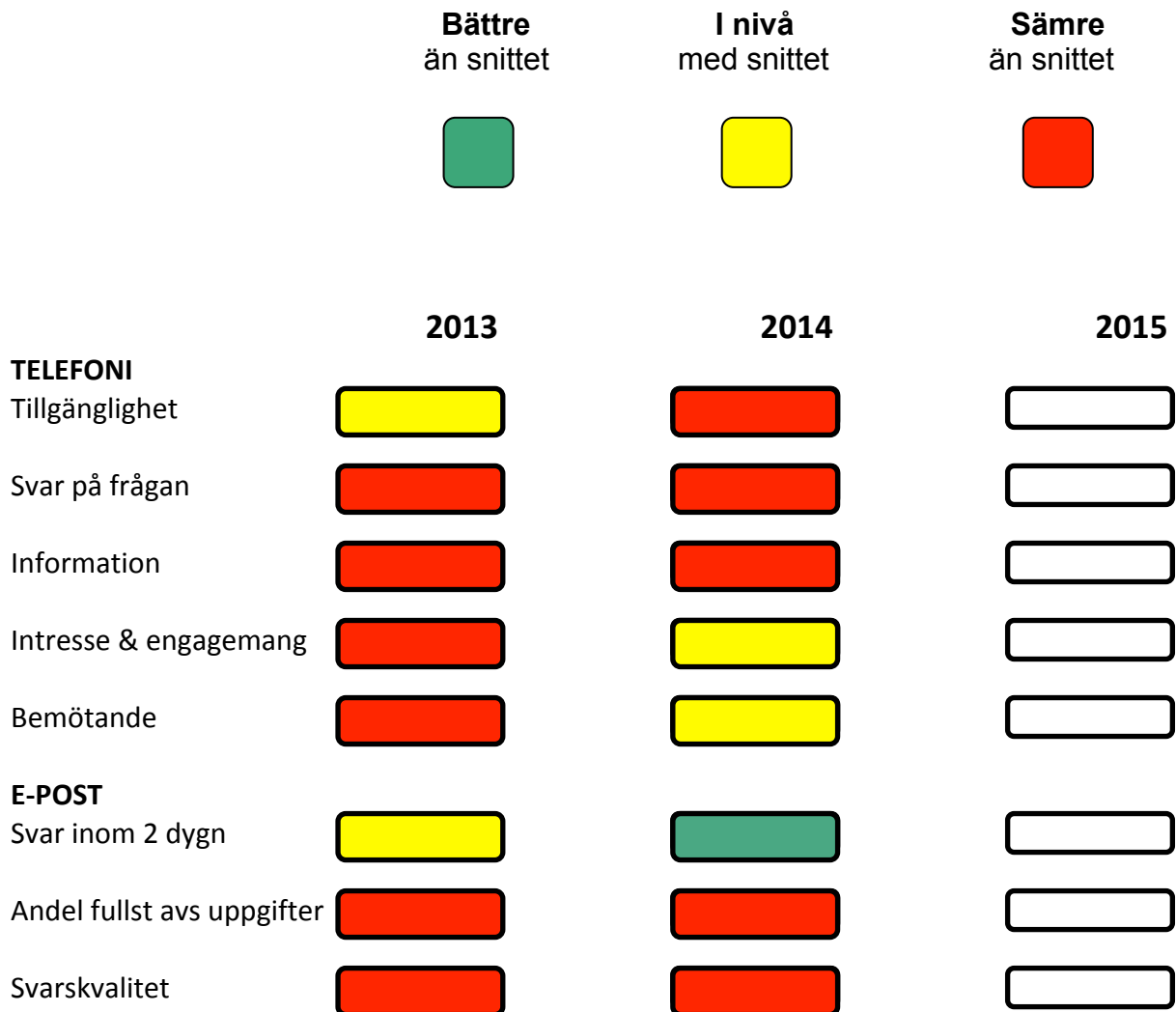
Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 42 t o m 45.

JÄMFÖRELSER

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (13 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

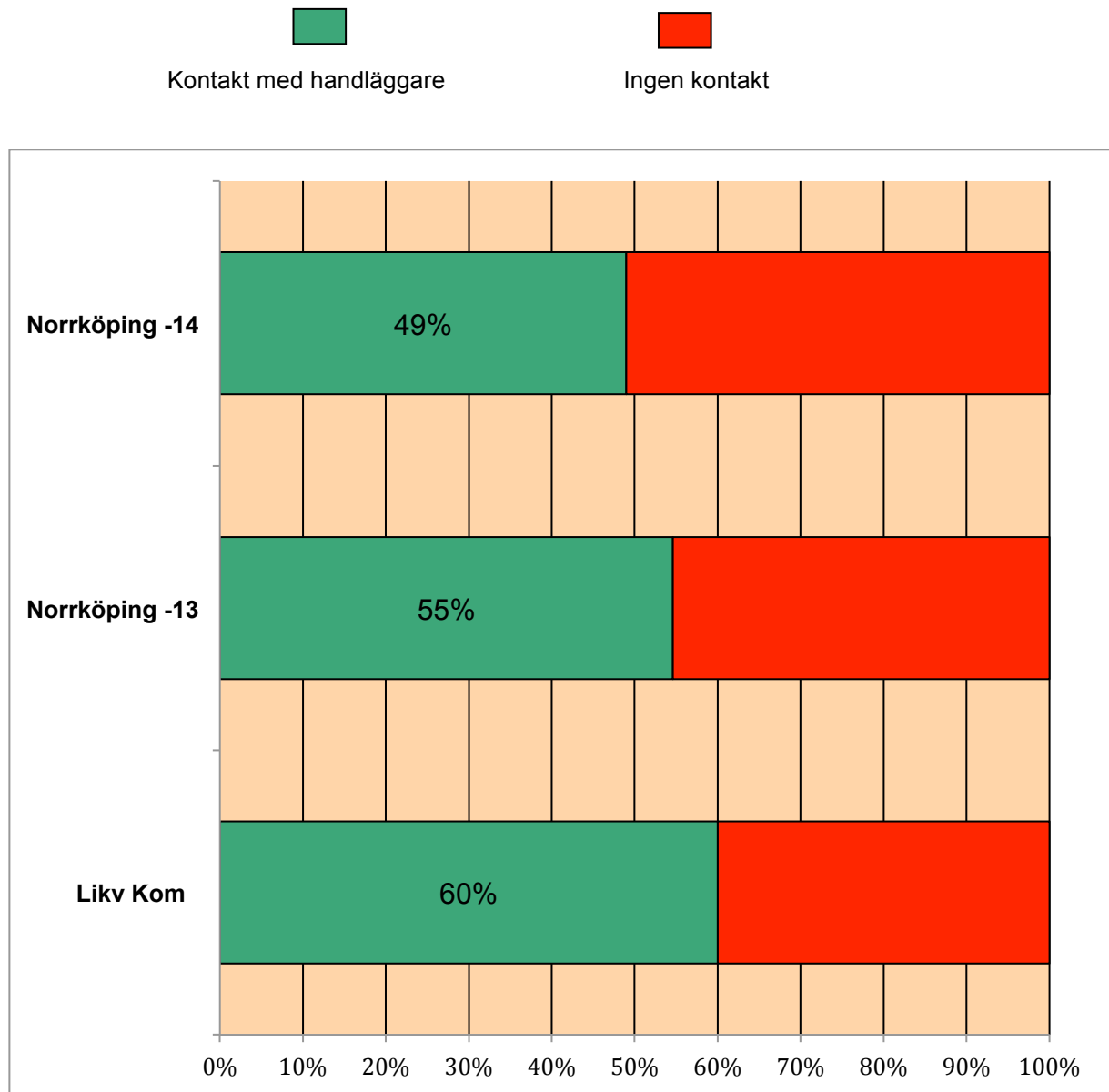
Vi redovisar här en översiktsbild med Norrköpings resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (13 kommuner med över 75 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.



Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare är 49 % för kommunen totalt. Det är en lägre andel jämfört 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.



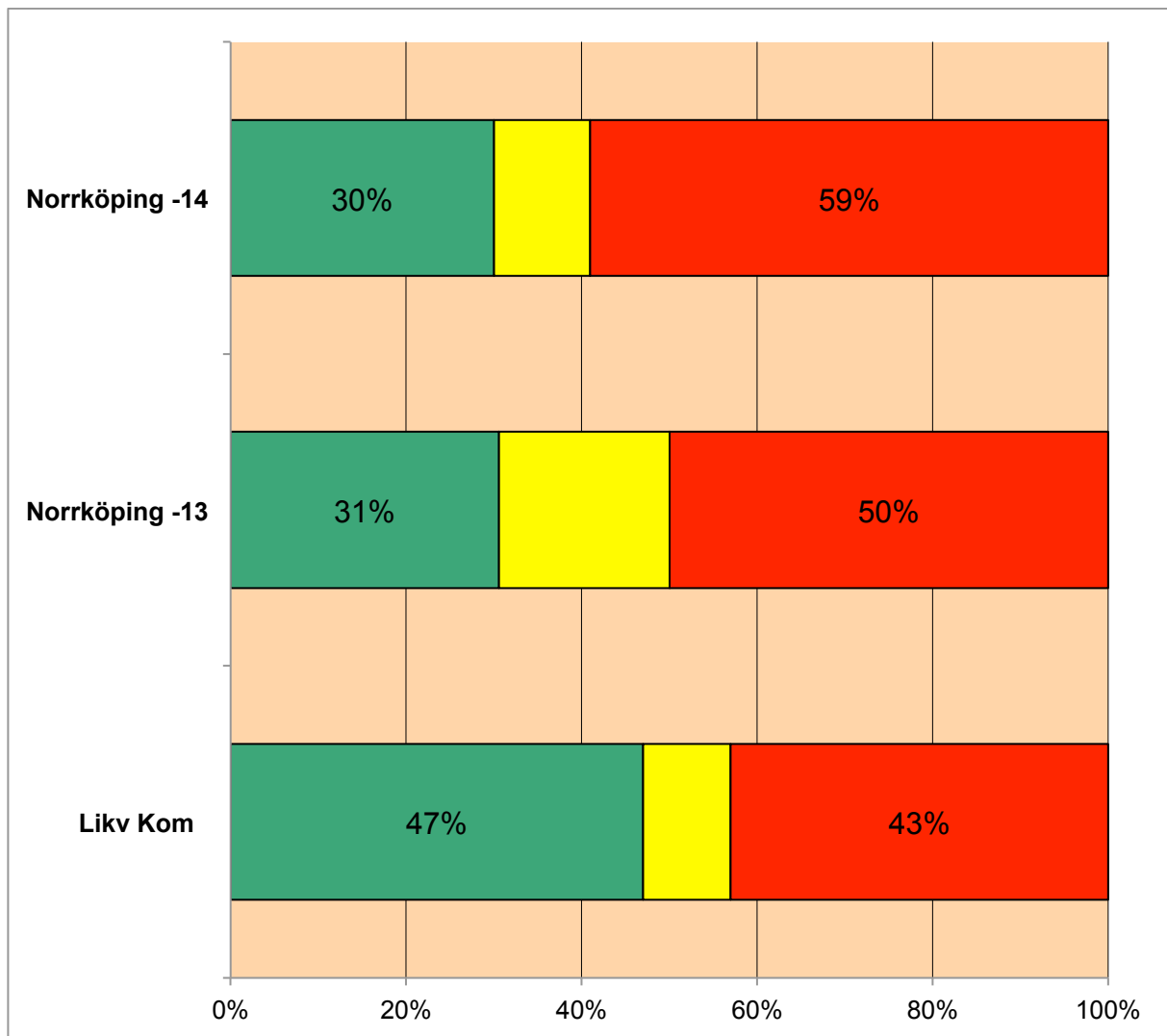
God



Medelgod



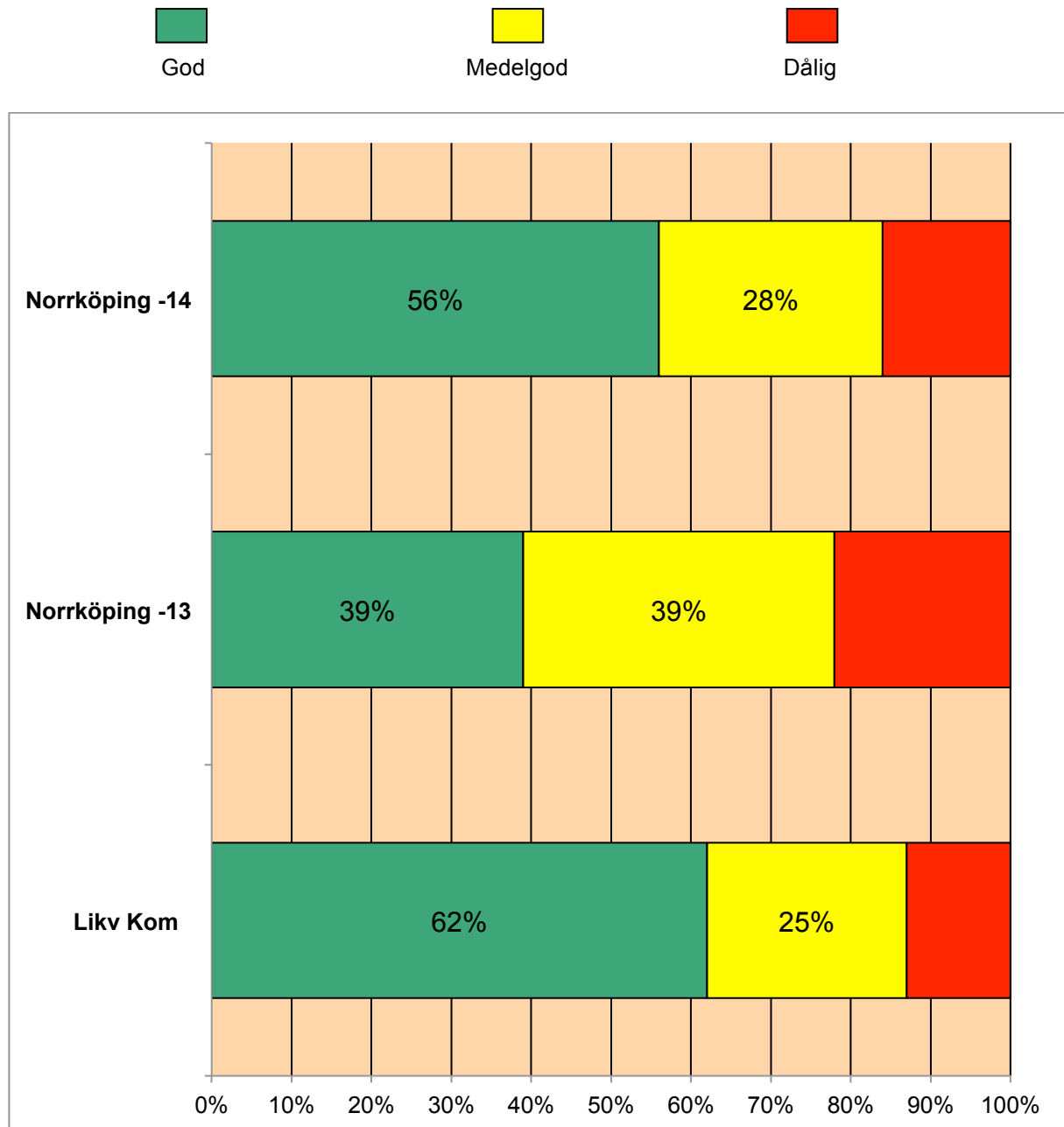
Dålig



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.



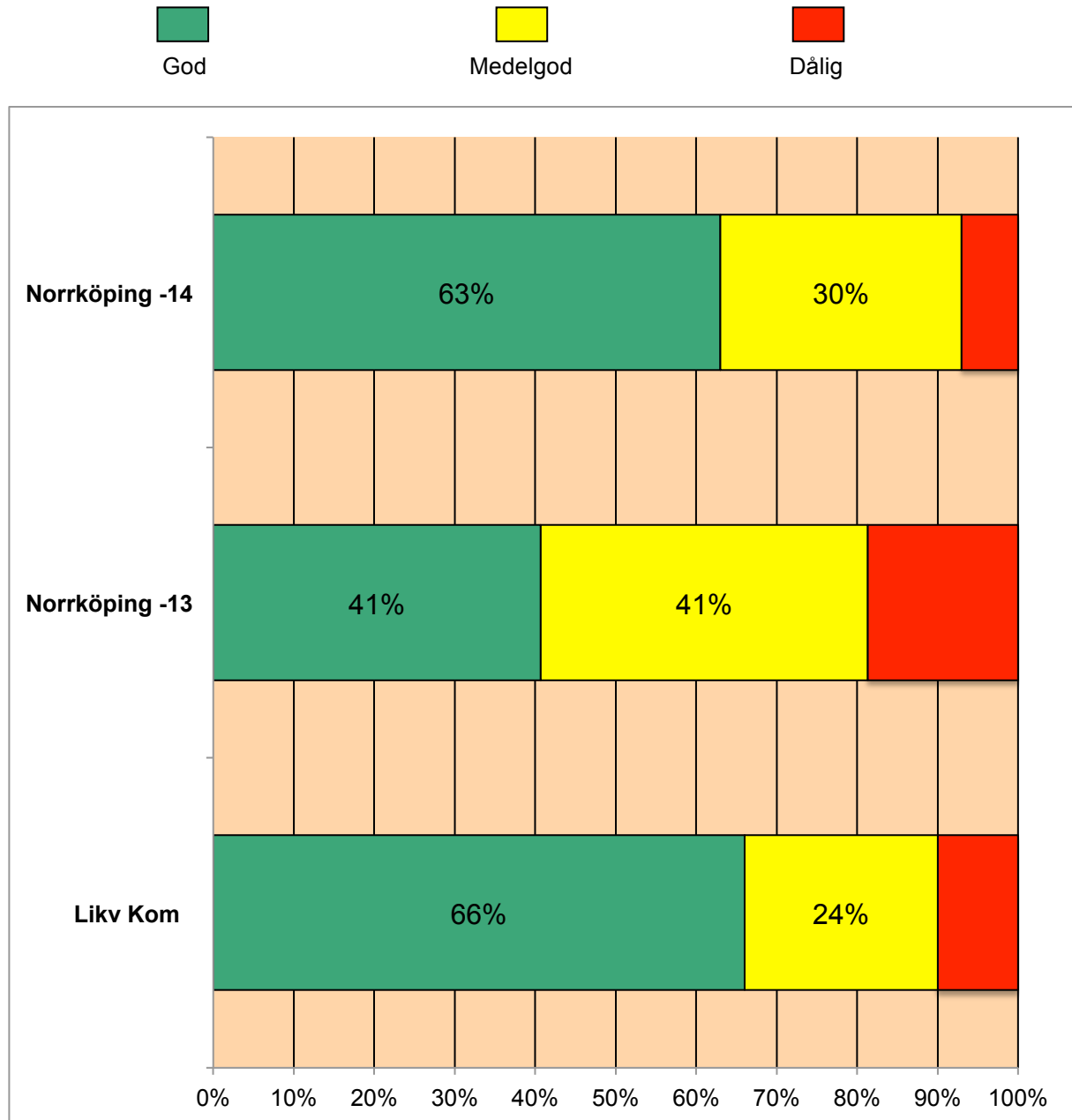
I drygt fyra femtedelar av svaren har informationen uppfattats som god eller medelgod. Det är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

Intervjuarnas kommentarer: (Intervjuarna har ibland lämnat spontana kommentarer)

- Handläggaren ville helst hänvisa till hemsidan, så jag fick dra ur honom några konkreta svar. (Bygg)
- Jag fick den information jag efterfrågade och även tips. (Grundskolan)
- Fick ett jättebra tips om hur vi kan börja studera svenska innan kurserna börjar. (Individ o Familj)
- Handläggaren svarar, men för att få veta mer måste jag ställa följdfrågor. (Kultur o Fritid)
- Bra information. (Miljö o Hälsa)

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 nio av tio kontakter uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god eller medelgod. Andelen är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

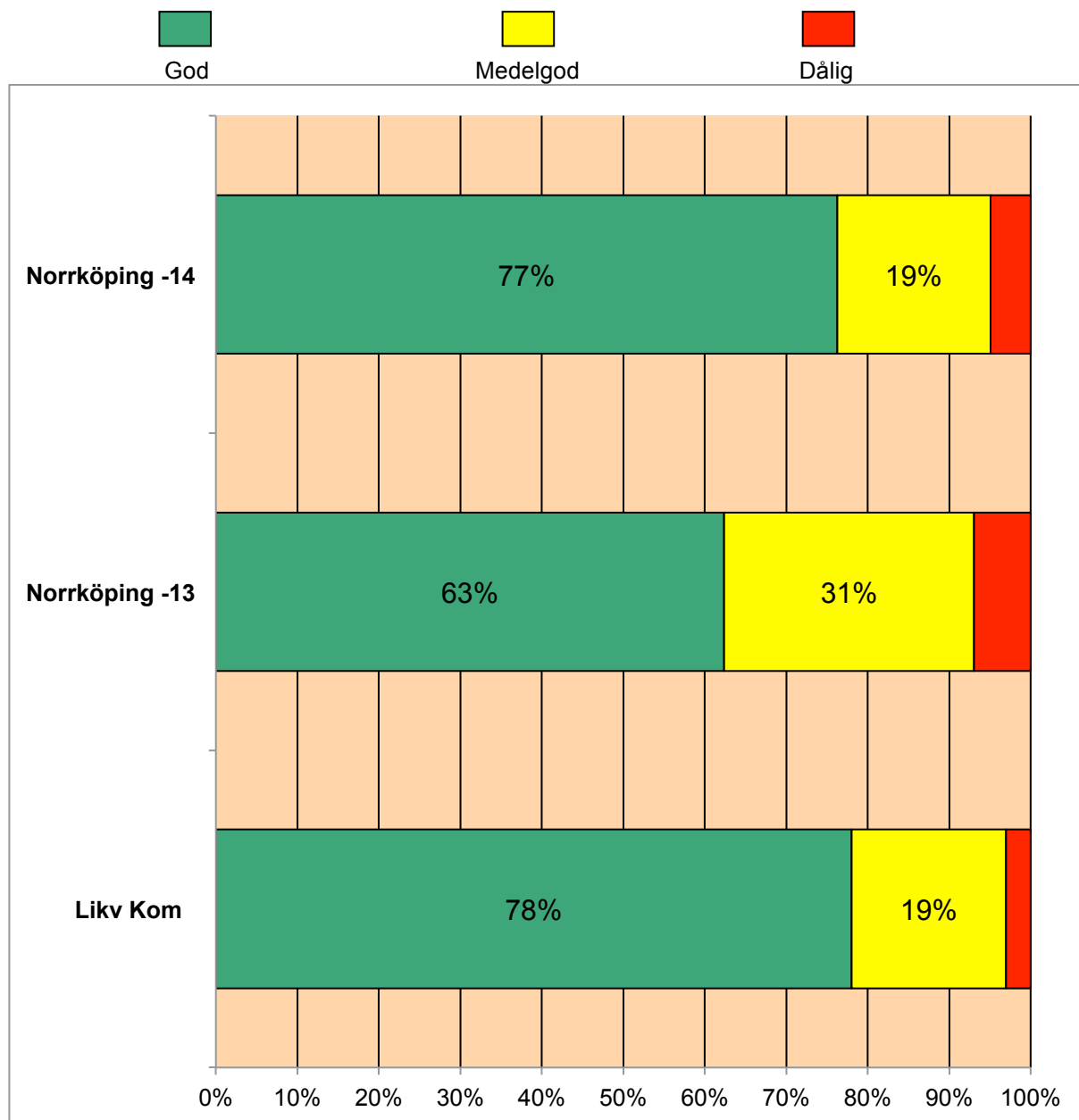
Intervjuarnas kommentarer:

- Var inte alls intresserad eller engagerad, ville mest få det överstökad kändes det som. (H-kapp)
- Var mycket engagerad i mitt ärende och gav många tips och råd om hur man skulle gå till väga och vad man kunde förvänta sig att få för hjälp beroende på situation. (H-kapp)
- Trevlig och ville gärna hjälpa mig men väldigt osäker och ville inte ge mig ett felaktigt svar. (Miljö)

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 oftast bedömts som god eller medelgod. Tyvärr även som dåligt. Utfallet är i nivå med snittet.






Intervjuarnas kommentarer:

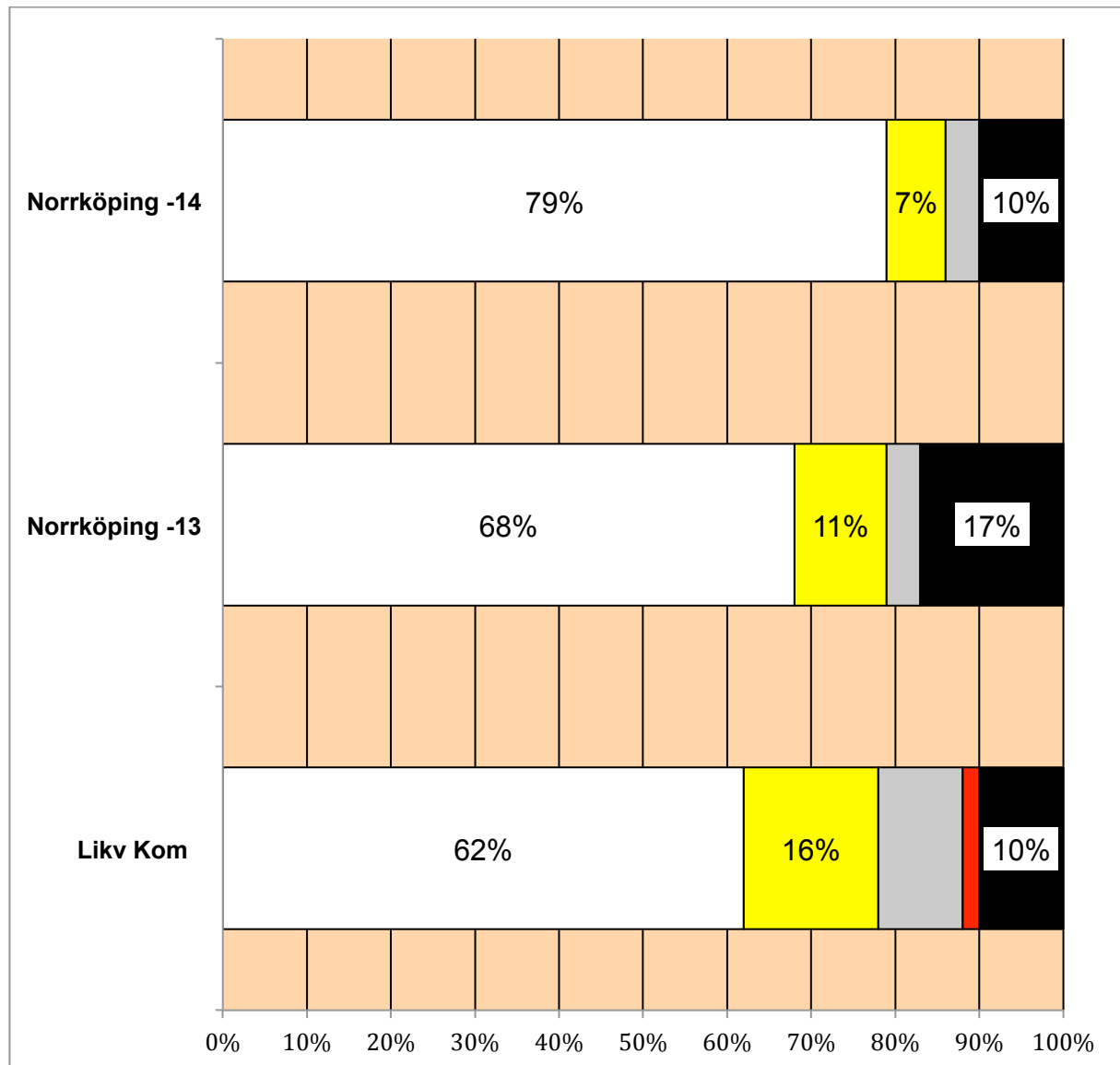
- Trevligt bemötande. (Gator o Vägar)
- Var ivrig med att hjälpa och mycket trevlig. (Handikapp)
- Trevlig och medkännande. (Individ o Familj)
- Kunde inte riktigt dölja att hon tyckte att det var en dum fråga. (Miljö o Hälsa)
- Handläggaren är relativt trevlig, och hänvisar mig till hemsidan men säger att jag får läsa på mer om stiftelser själv. (Kultur o Fritid)

Resultat e-post

SVARSTIDER

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

 Inom 1 dygn  1-2 dygn  2-5 dygn  1-2 veckor  Ej svar inom 2 veckor



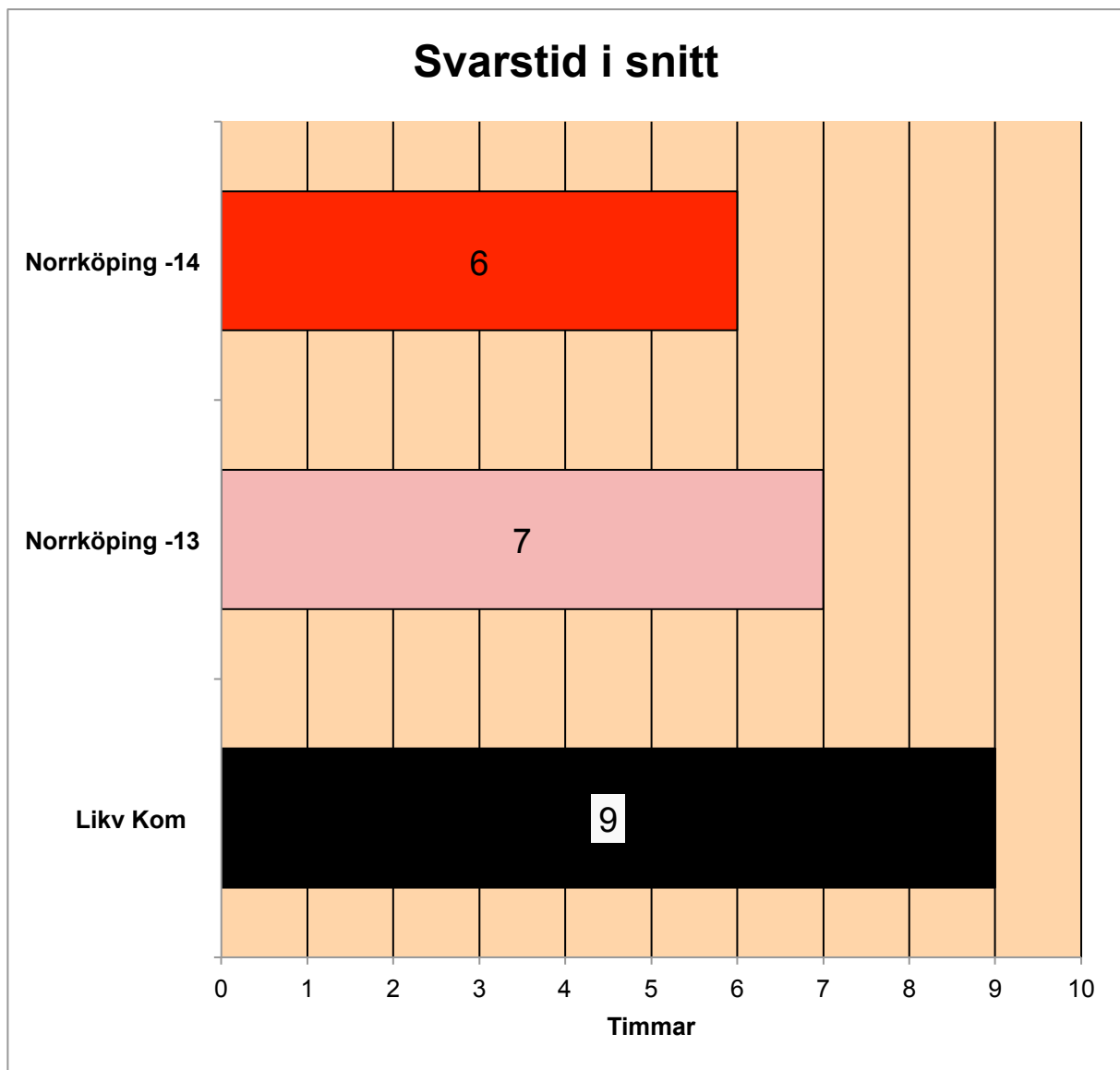
Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 86 % (79 % + 7 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är något högre än snittet för likvärdiga kommuner (78 %).

Miljö o Hälsa och Kultur o Fritid besvarade alltid inom ett dygn.

10 % blev obesvarat inom 2 veckor och de 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).

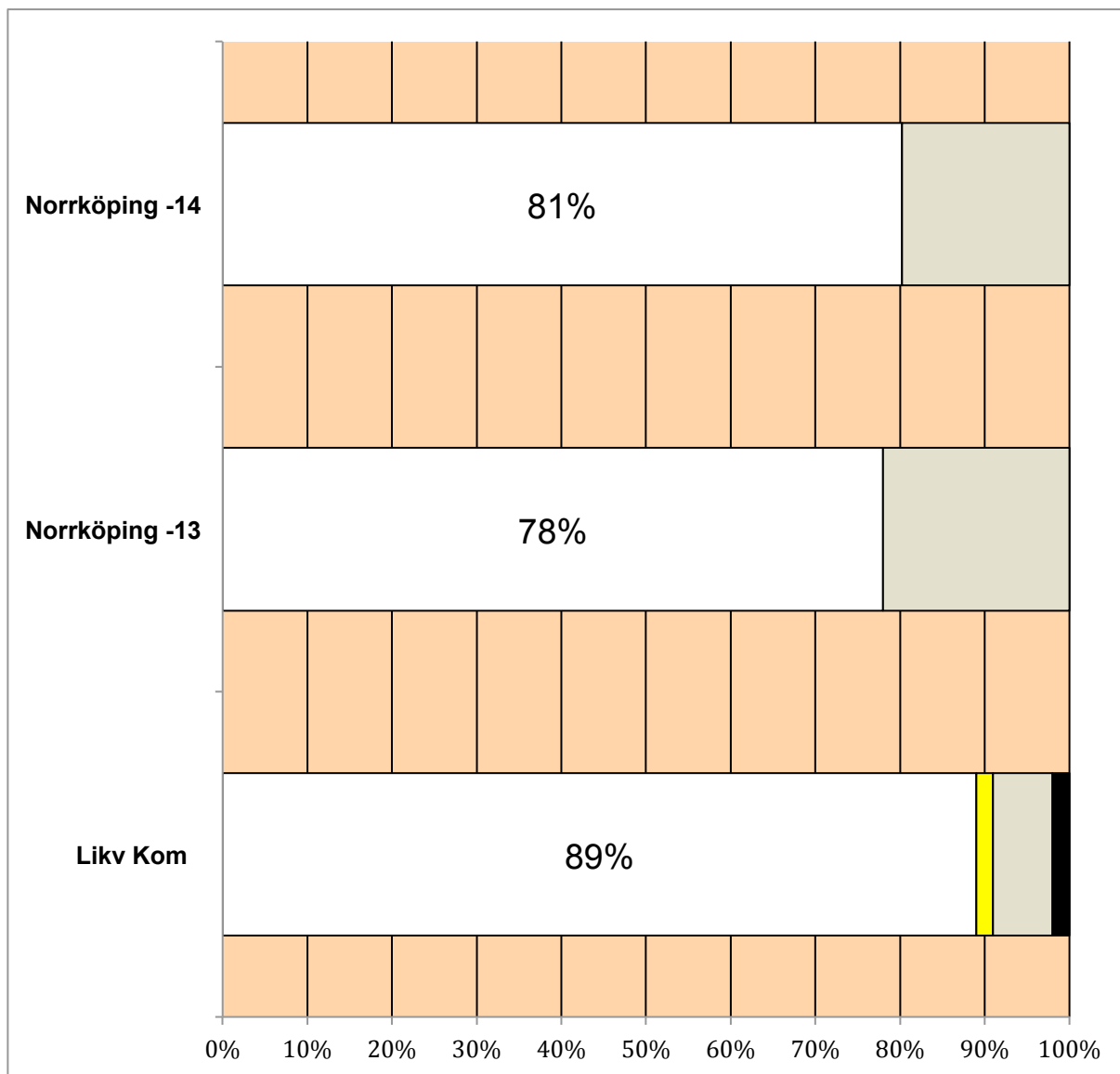
I snitt tog det 6 timmar innan vi fick svar. Vid förra mätningen var det 7 timmar. De andra kommunernas resultat varierar mellan 2-17 timmar och snittet är 9 timmar.

Kortast svarstid har Äldreomsorgen och Kultur o Fritid – 3 timmar.

AVSÄNDARE

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

Fullständiga avs uppgifter Namn+Tel Namn+Förvaltn Övrigt



Norrköping (81 %) är något sämre än snittet (89 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 71-98 %.

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

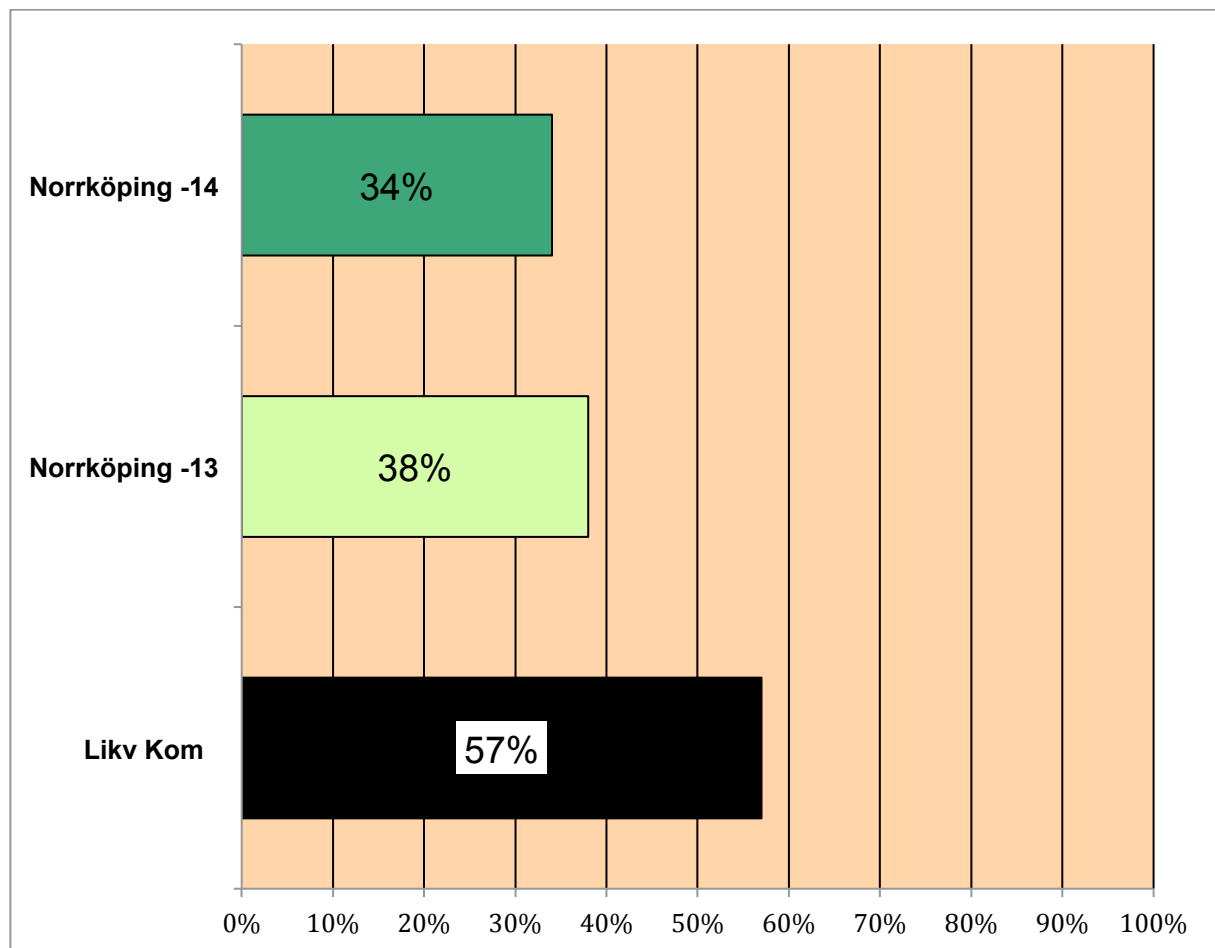
SVARSKVALITET

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

Exempel

Fråga: Finns det planer på att bygga nya hus i kommunen? Var?

Svar: Hej Anne, Kommunen erbjuder redan idag ett flertal villatomter i flera olika områden i... På vår hemsida <http://www.norrkoping.se/bo-miljo/bygga/tomter/tomter-til-salu/> kan... På hemsidan finns även information om kommande tomter som kommer att fördelas via kommunens tomtkö. Om du är intresserad av stå med i kommunens tomtkö hittar du mer information här <http://www.norrkoping.se/bo-miljo/bygga/tomter/om-tomtkon/> .. Har du fler frågor får du gärna höra av dig igen.
Med vänliga hälsningar
Jenny Björk, Mark- och exploateringsingenjör, Norrköping... kommun
Telefon: 011-15 38 26, Stadsbyggnadskontoret, Mark och Exploatering
601 81 Norrköping, Besöksadress: Förvaltningshuset Rosen...



34 % av svaren från Norrköping innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är klart under snittet (57 %) för likvärdiga kommuner.

Kommentar: Exemplet ovan är ett bra svar från Norrköping och är av utrymmesskäl förkortat. Innehåller tips och hänvisningar med bifogade länkar som underlättar för frågeställaren.

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 av någon anledning inte fått svar på.

Till: Grundskola

Fråga: Jag undrar hur man gör för att få byta skola?

Skickat: Fre 31/10 09:35

Till: Individ och familjeomsorg

Fråga: Måste man sälja sin bil för att få socialbidrag?

Skickat: Tors 30/10 10:40

Till: Äldreomsorg

Fråga: Vilka typer av daglig verksamhet för de äldre finns det i kommunen?

Skickat: Tors 23/10 19:55

Fråga: Om man behöver en rullator, var vänder jag mig?

Skickat: Fre 17/10 14:05

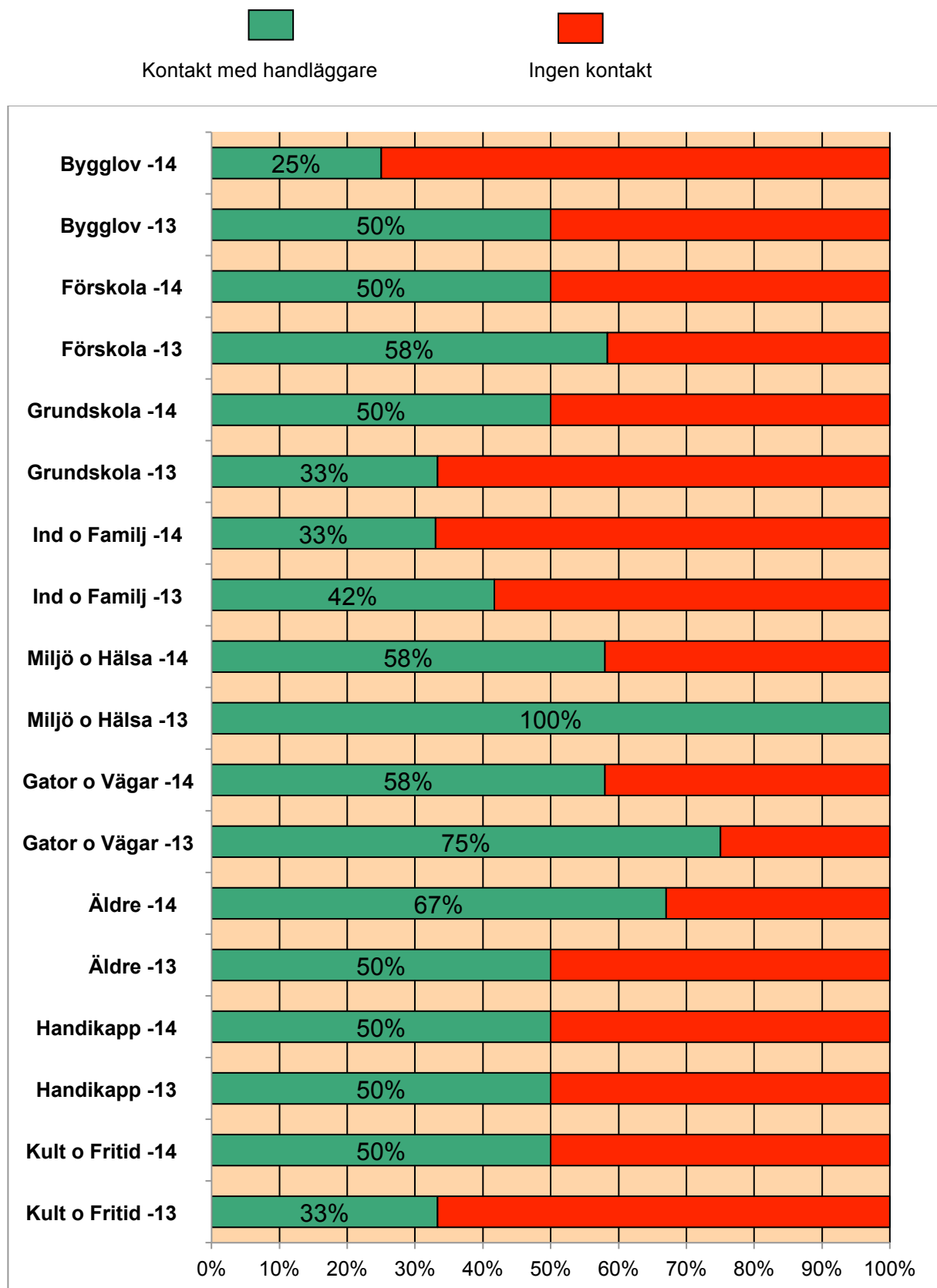
Till: Handikappomsorg

Fråga: Vad kan man få för hjälp med bostadsanpassning när man har en familjemedlem med funktionshinder?

Skickat: Mån 27/10 15:40

Bilagor TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



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.



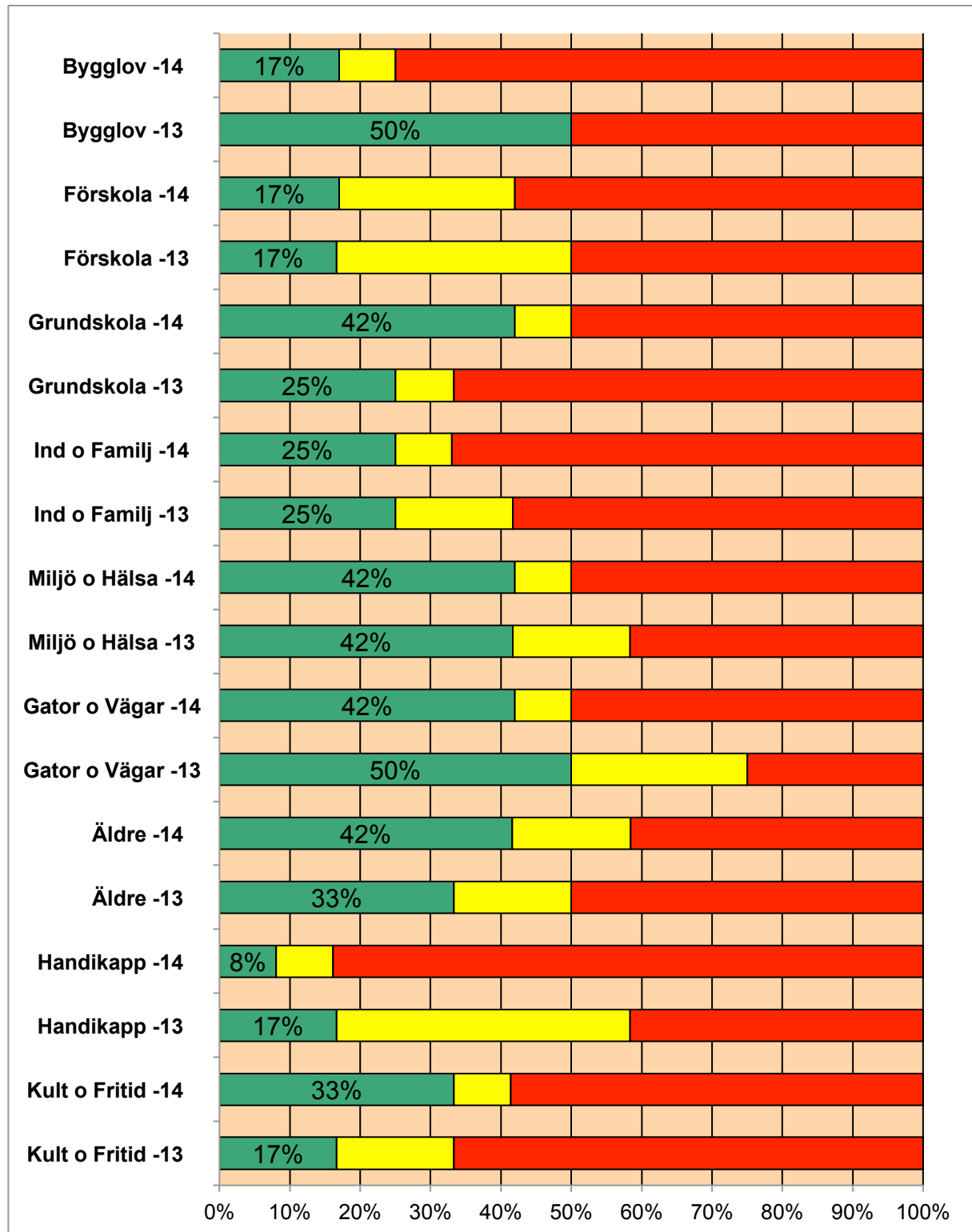
God



Medelgod

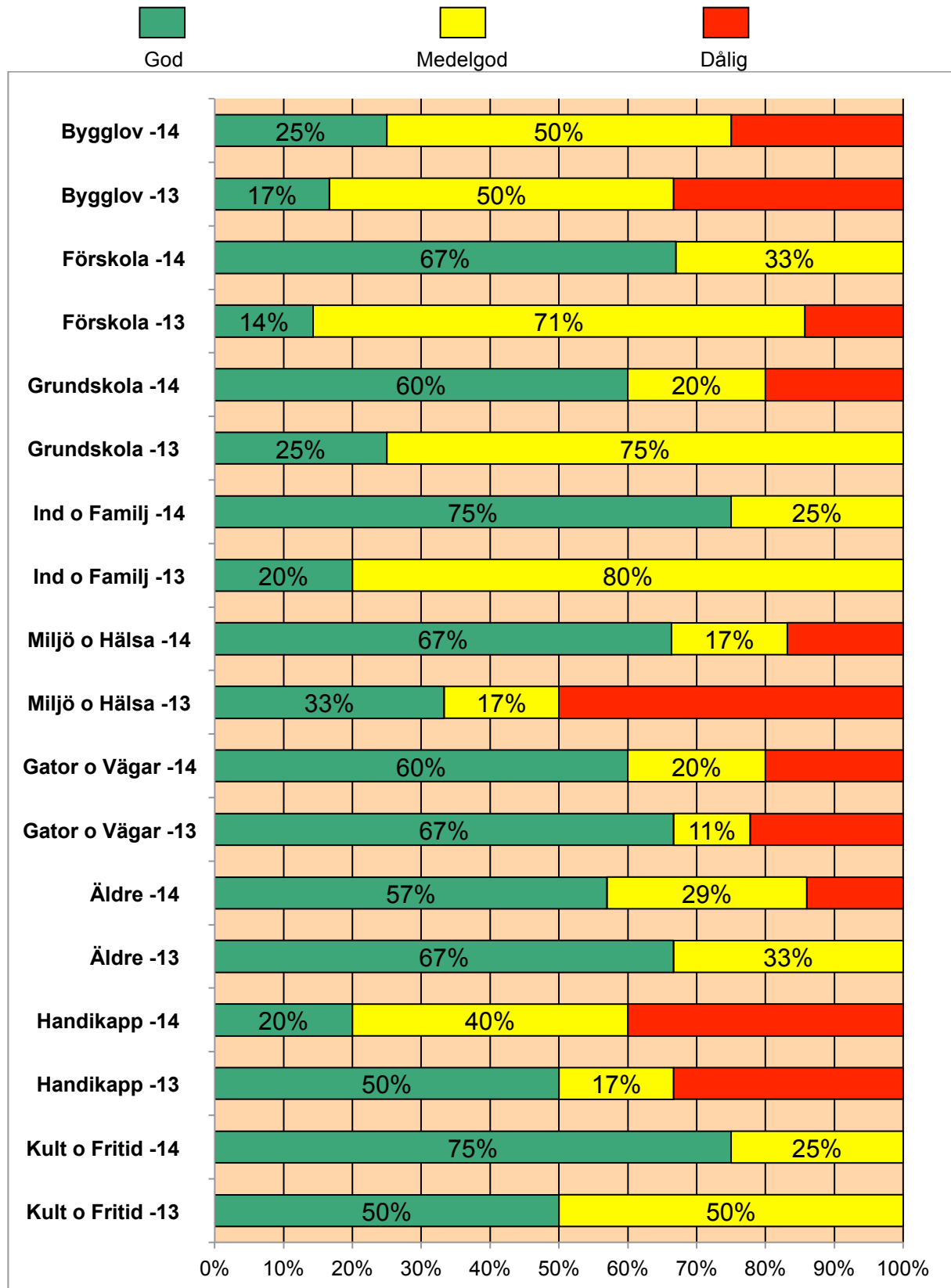


Dålig



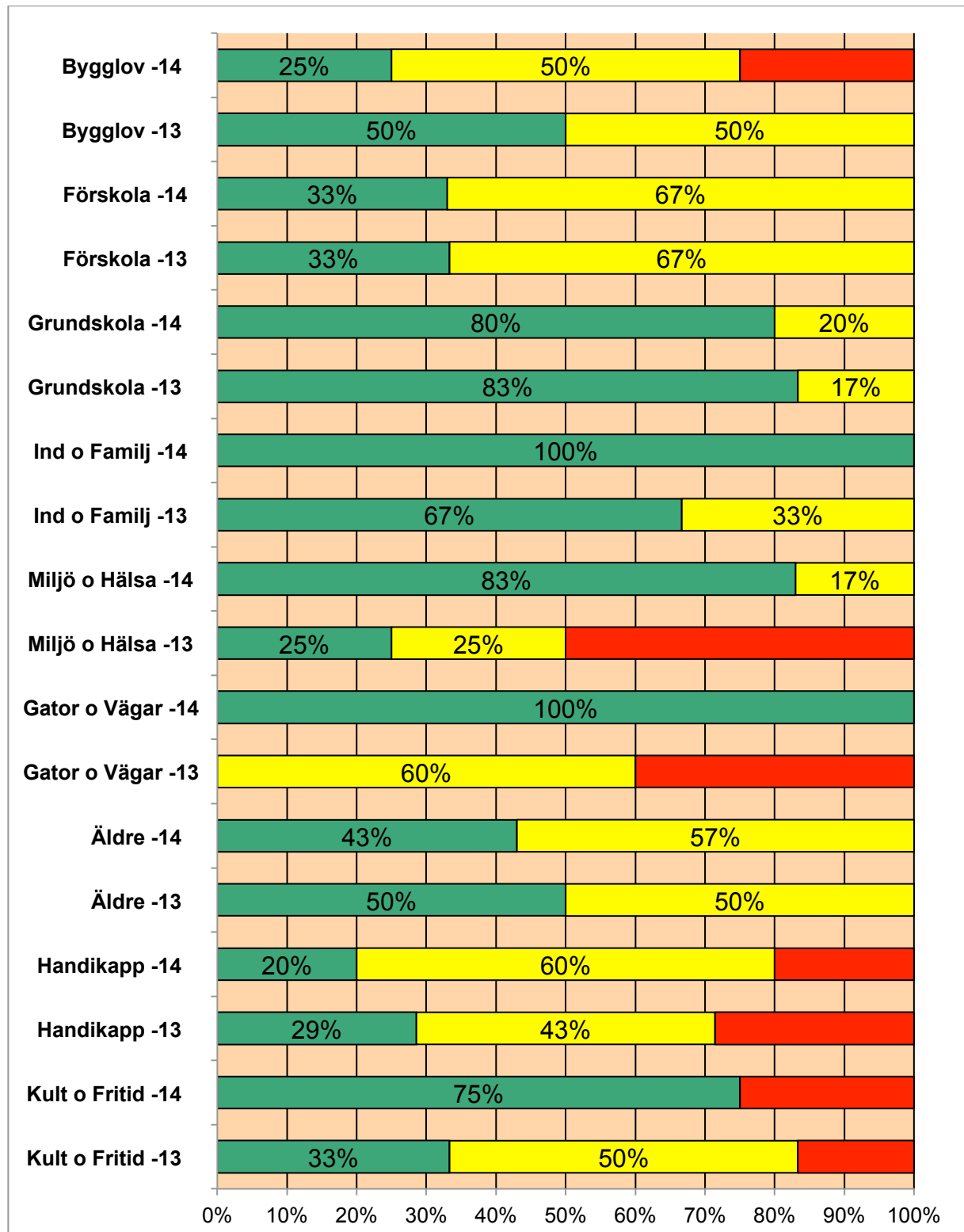
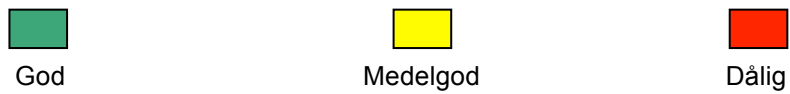
INFORMATION

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.



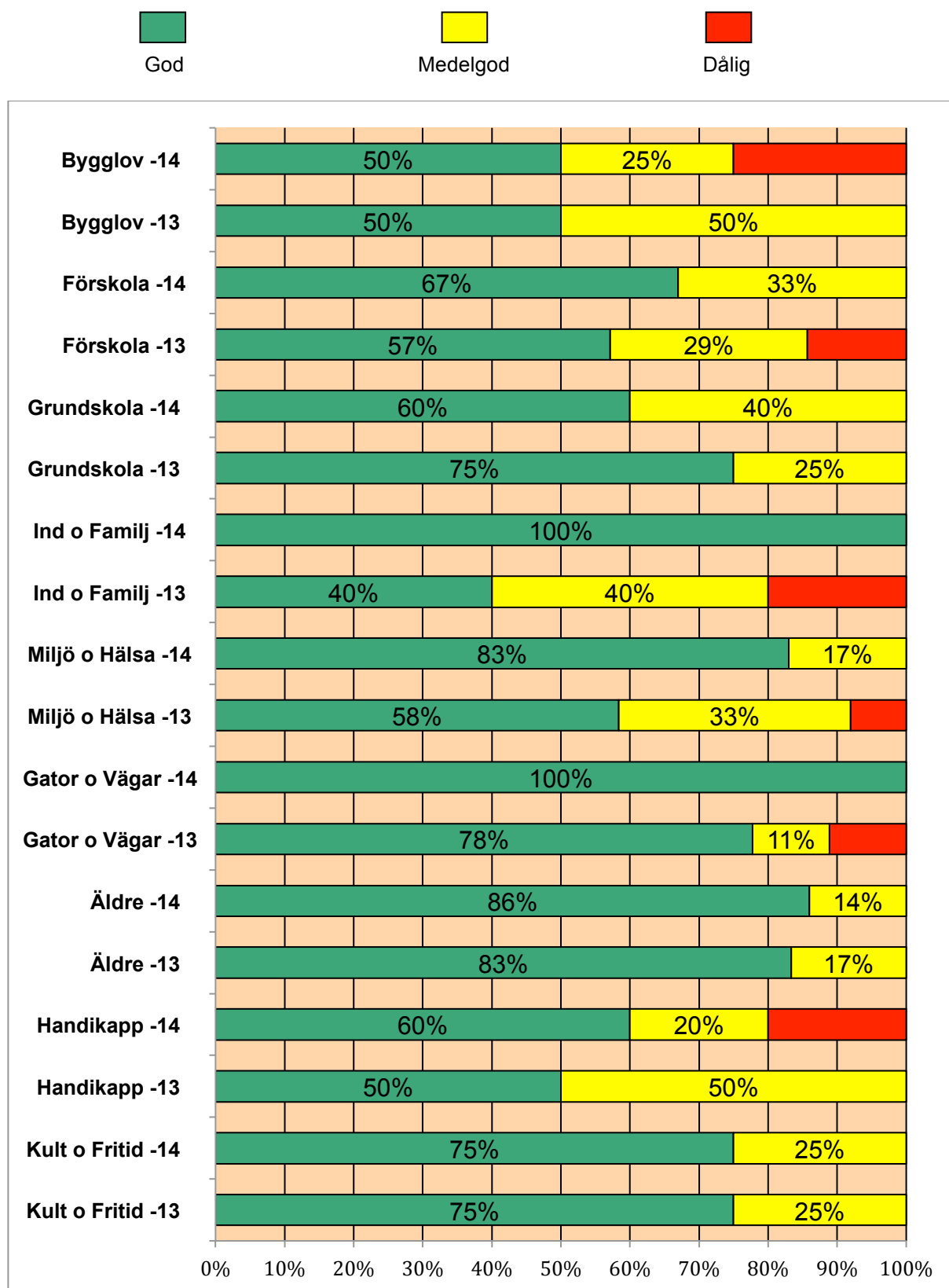
INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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.



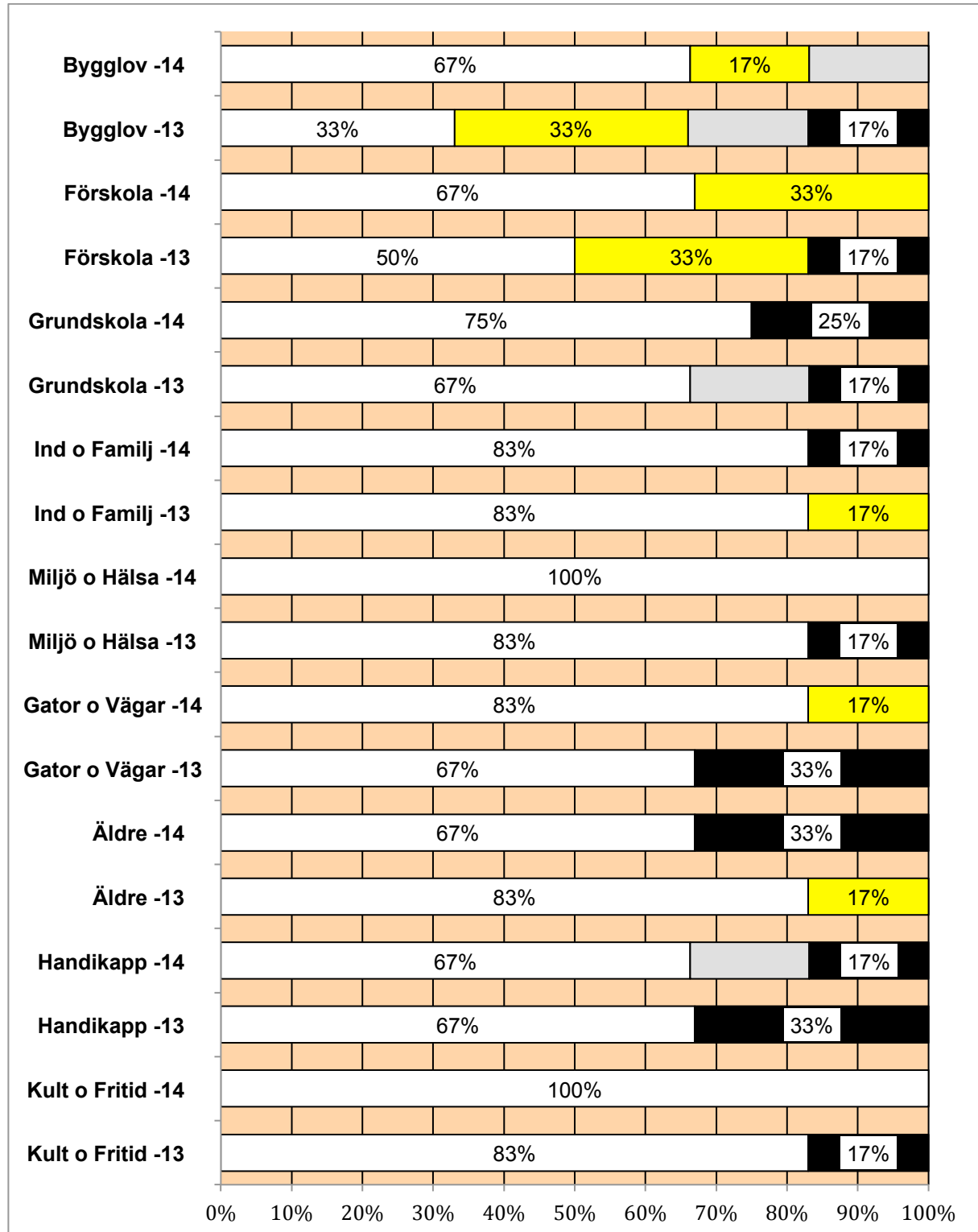
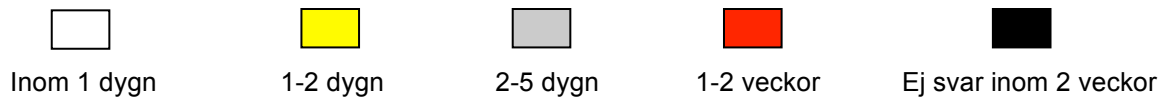
BEMÖTANDE

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.

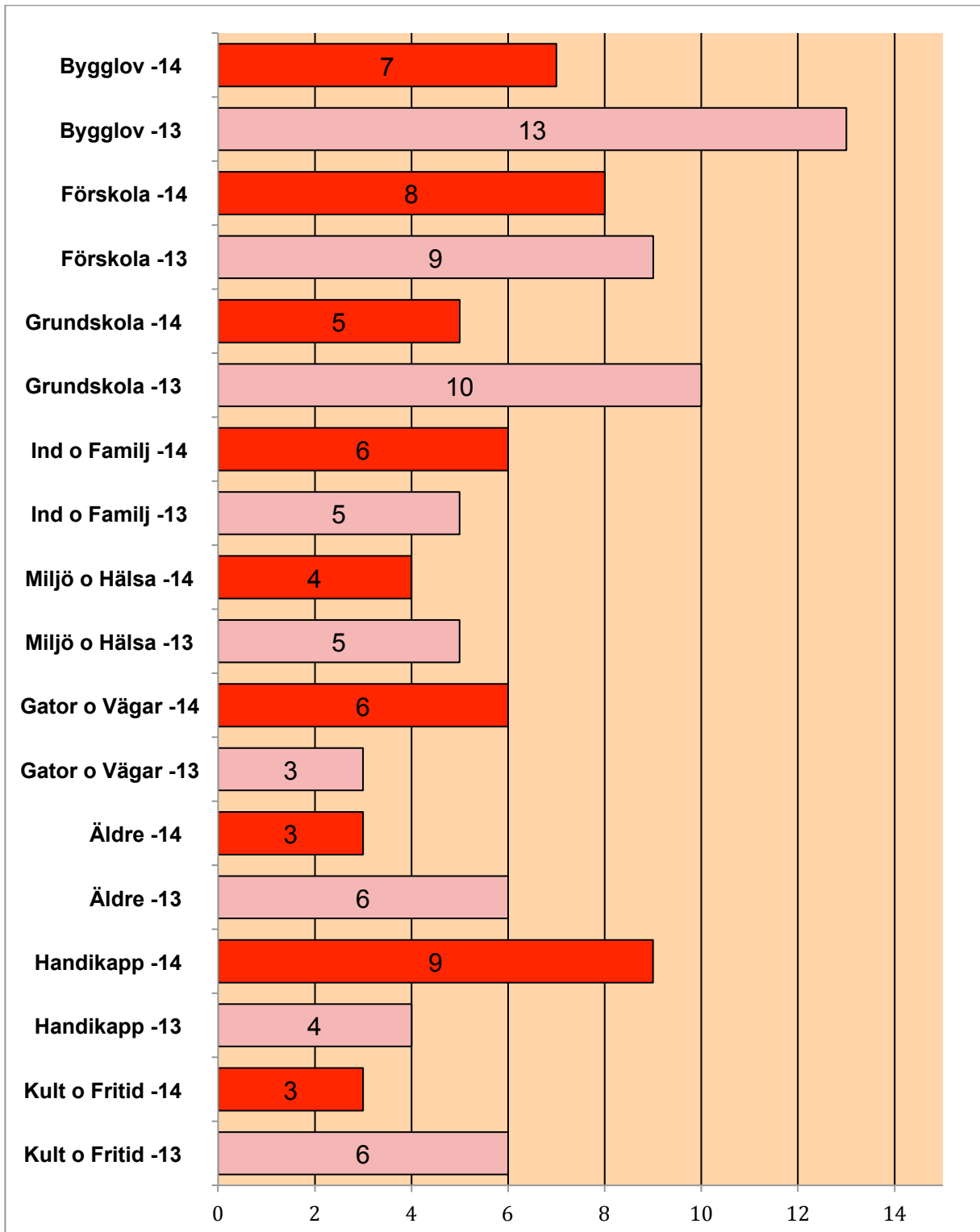


SVARSTIDER

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

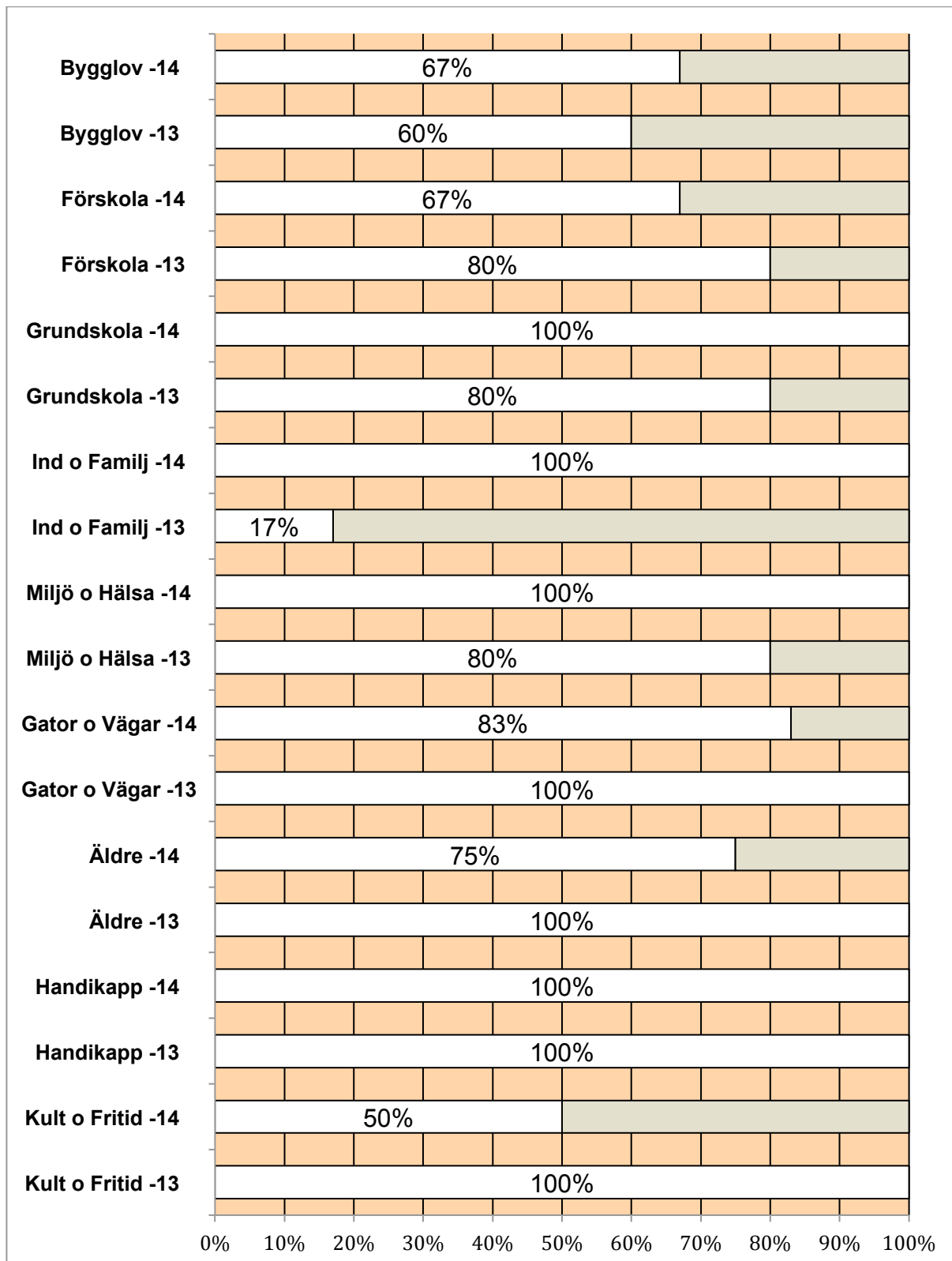


SVARSTIDER forts, i timmar



AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.



SVARSKVALITET

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

