

JSM TELEFRONT

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

Uddevalla

December 2006

BOX 5501 114 85 STOCKHOLM
TEL 08 783 82 90 E-MAIL hq@jsm-telefront.se
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19

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

BAKGRUND

Uddevalla Kommun genomförde i maj 2005 en mätning av servicenivån i teleservicen och e-posthanteringen.

SYFTE

Syftet med denna undersökning var att Uddevalla Kommun ville se hur sina åtgärder har påverkat servicenivån sen tidigare mätning.

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

METOD

Mätningen har skett genom uppringning och skickande av e-post till kommunen. De frågeområden som valdes är 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 har utarbetats i samarbete med Kommunförbundet och var tre olika inom områdena bygglov, förskola, grundskola, individ o familjeomsorg, gator o vägar, äldreomsorg, handikappomsorg samt kultur o fritid. Vi har ringt kommunen två gånger per fråga. Totalt 48 sökningar via telefon har genomförts under en tvåveckors 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.

Personalen inom kommunen var ovetande om vilka frågor som skulle ställas och vid vilken tidpunkt det skulle ske.

GENOMFÖRANDE

Mätperioden var under tiden 11/12 – 20/12.

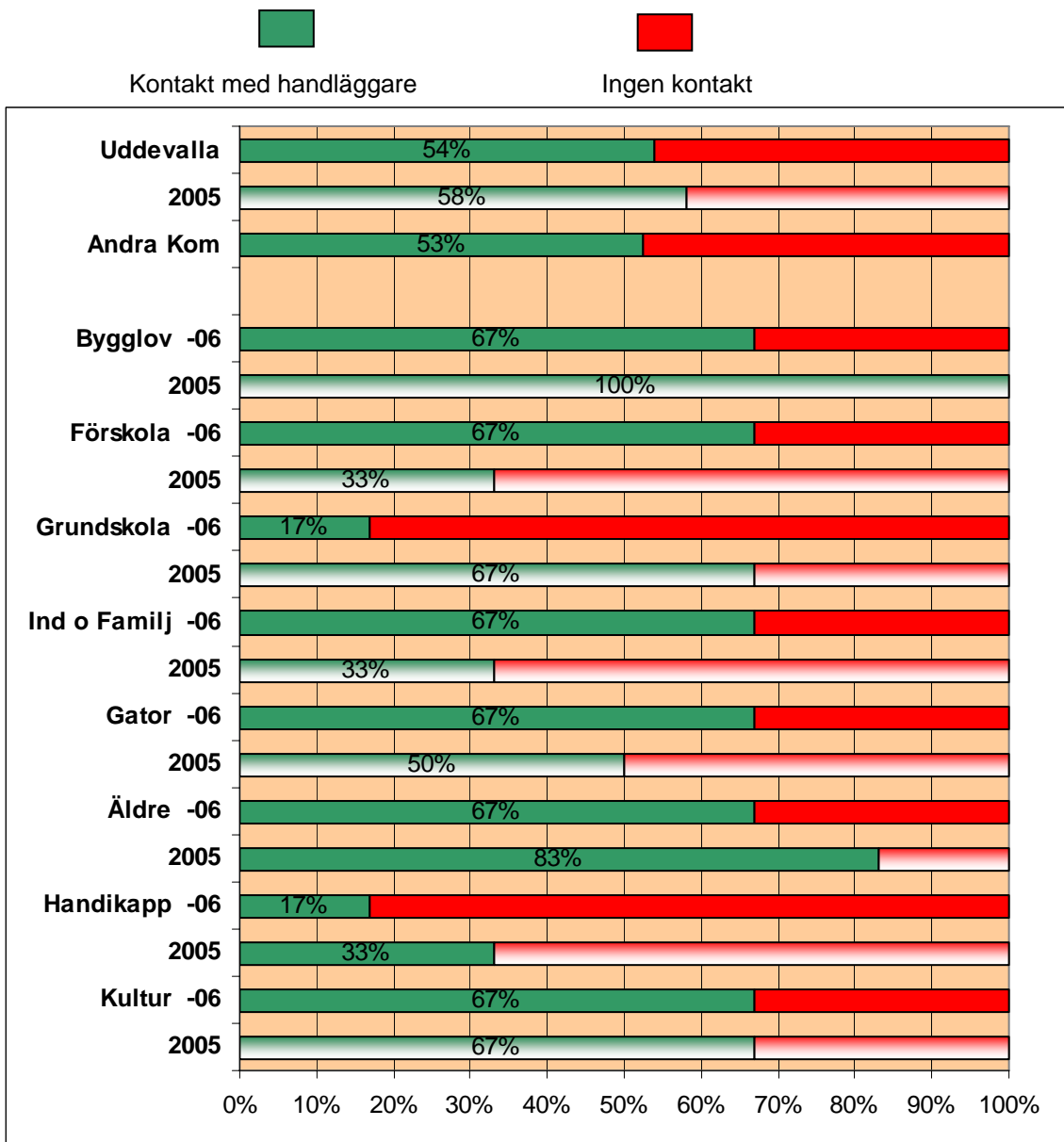
JÄMFÖRELSER

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommunerna Ale, Enköping, Eslöv, Falköping, Finspång, Hässleholm, Järfälla, Karlskoga, Karlstad, Kungälv, Lidköping, Mark, Mora, Motala, Nacka, Partille, Sala, Skellefteå, Sollentuna, Stenungssund, Strängnäs, Tierp, Trollhättan, Tyresö, Umeå, Upplands Väsby, Vänersborg och Västerås.

Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.

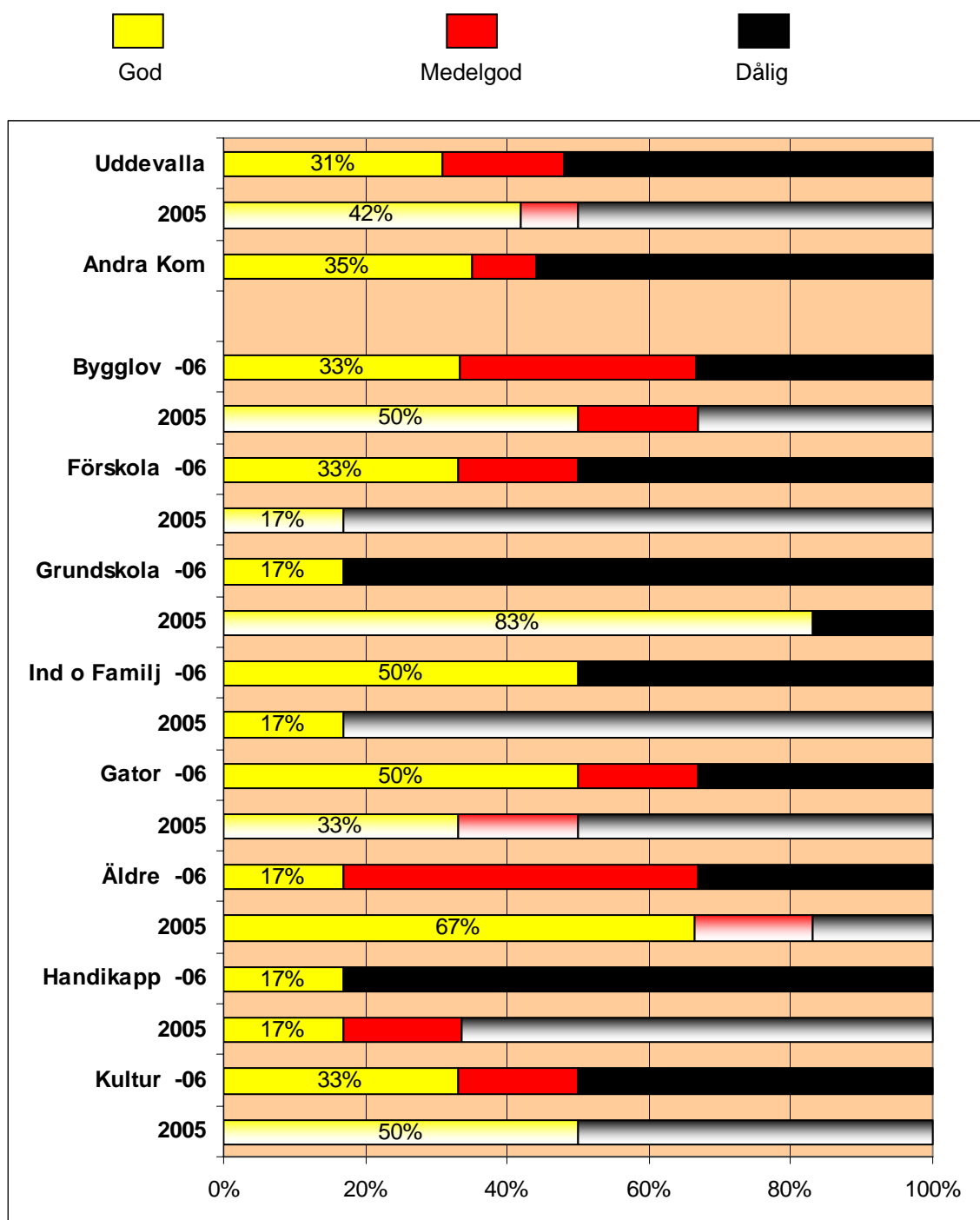


Andelen kontakt med en handläggare är 54 % för kommunen totalt, en marginell försämring sedan förra mätningen. Snittet för andra kommuner är 53 %.

Annars möttes vi ofta av sammanträden och talsvar. Vid talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning, eftersom det då mest handlar om att vi ska vara tillgängliga.

SVAR PÅ FRÅGAN

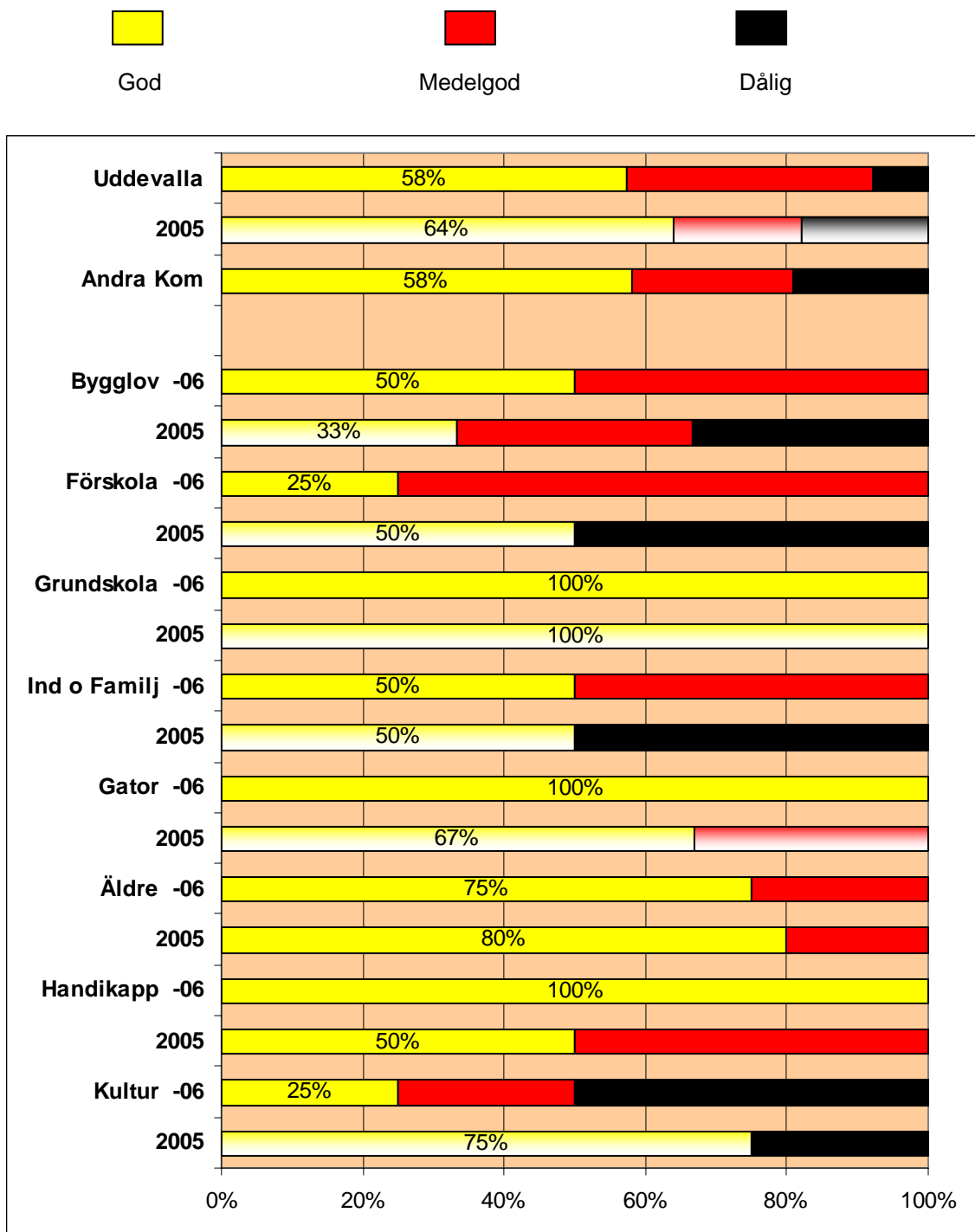
Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen erhållit svar på de frågor man ställt.



Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare. Jämför andelen Goda svar på frågan med andelen 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.

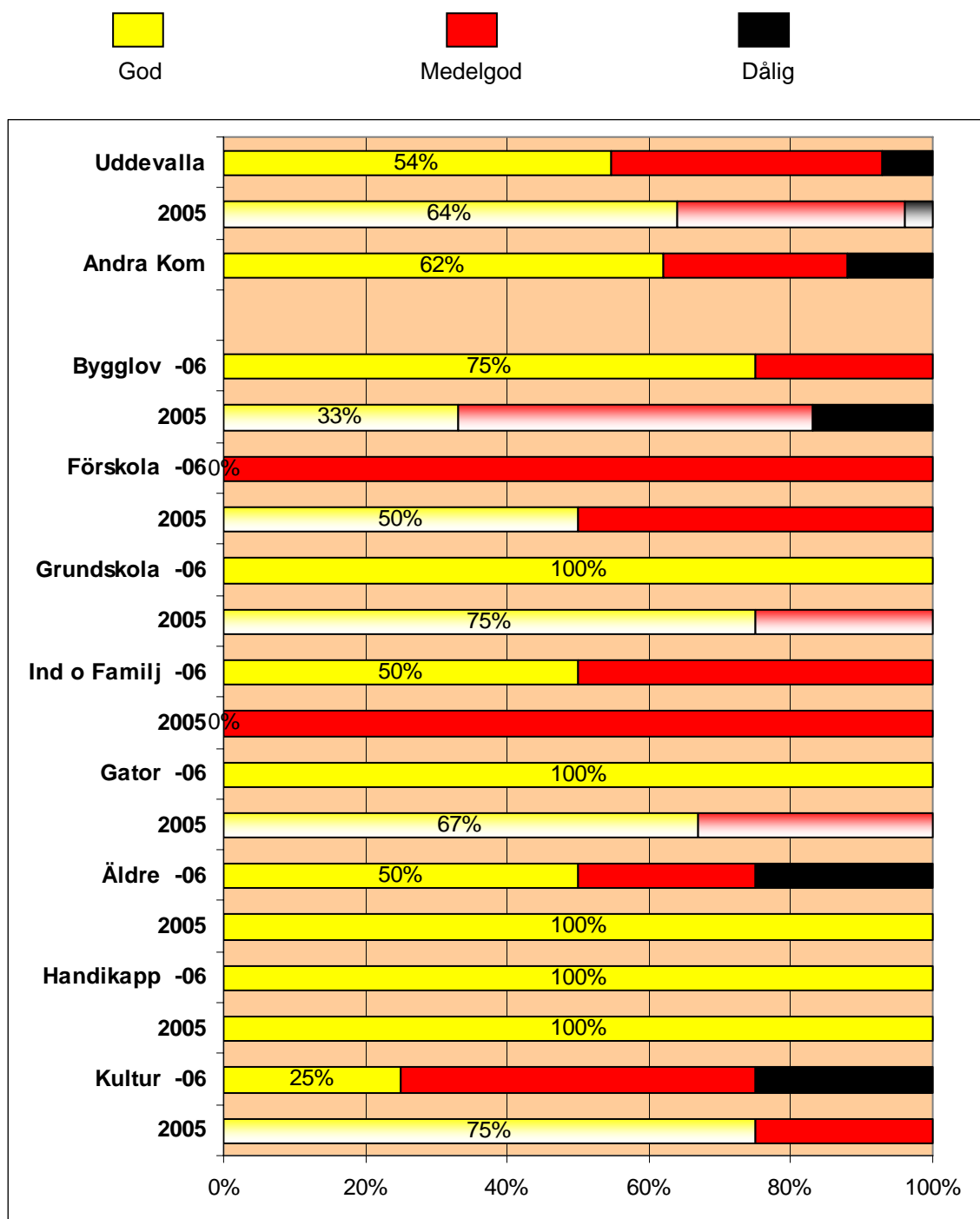


Andelen God och Medelgod information är 93 %, vilket är högre än förra året och högre än snittet för andra kommuner (81 %).

Kommentar: Mestadels har den information vi fått uppfattats som God eller Medelgod , trots att svaren ibland tvingades bli allmänt hållna.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

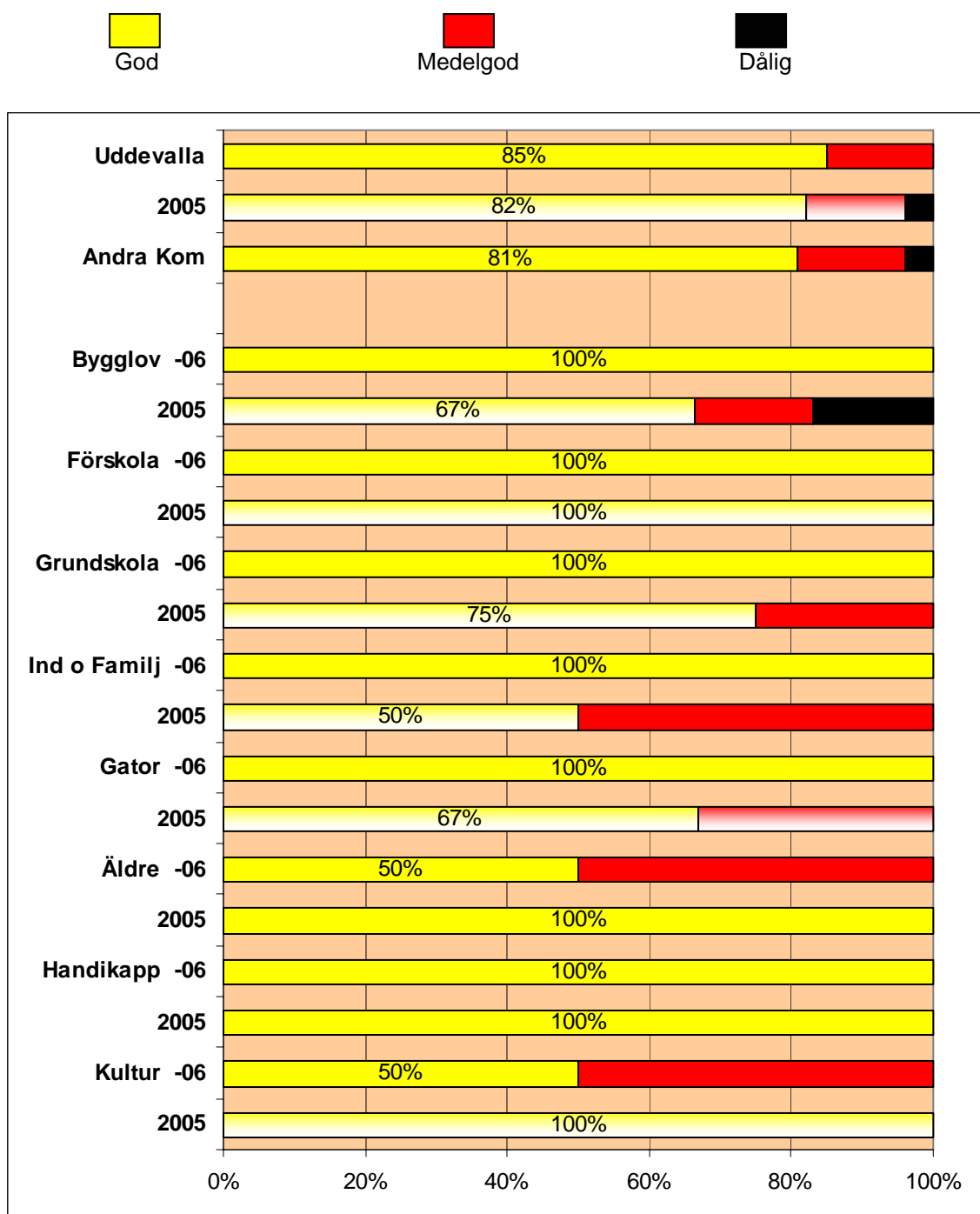
Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med.



I 54 % av kontakterna uppfattas intresset och engagemanget för våra frågor som god. Det är en försämring sen förra mätningen och sämre än snittet för de andra kommunerna.

BEMÖTANDE

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



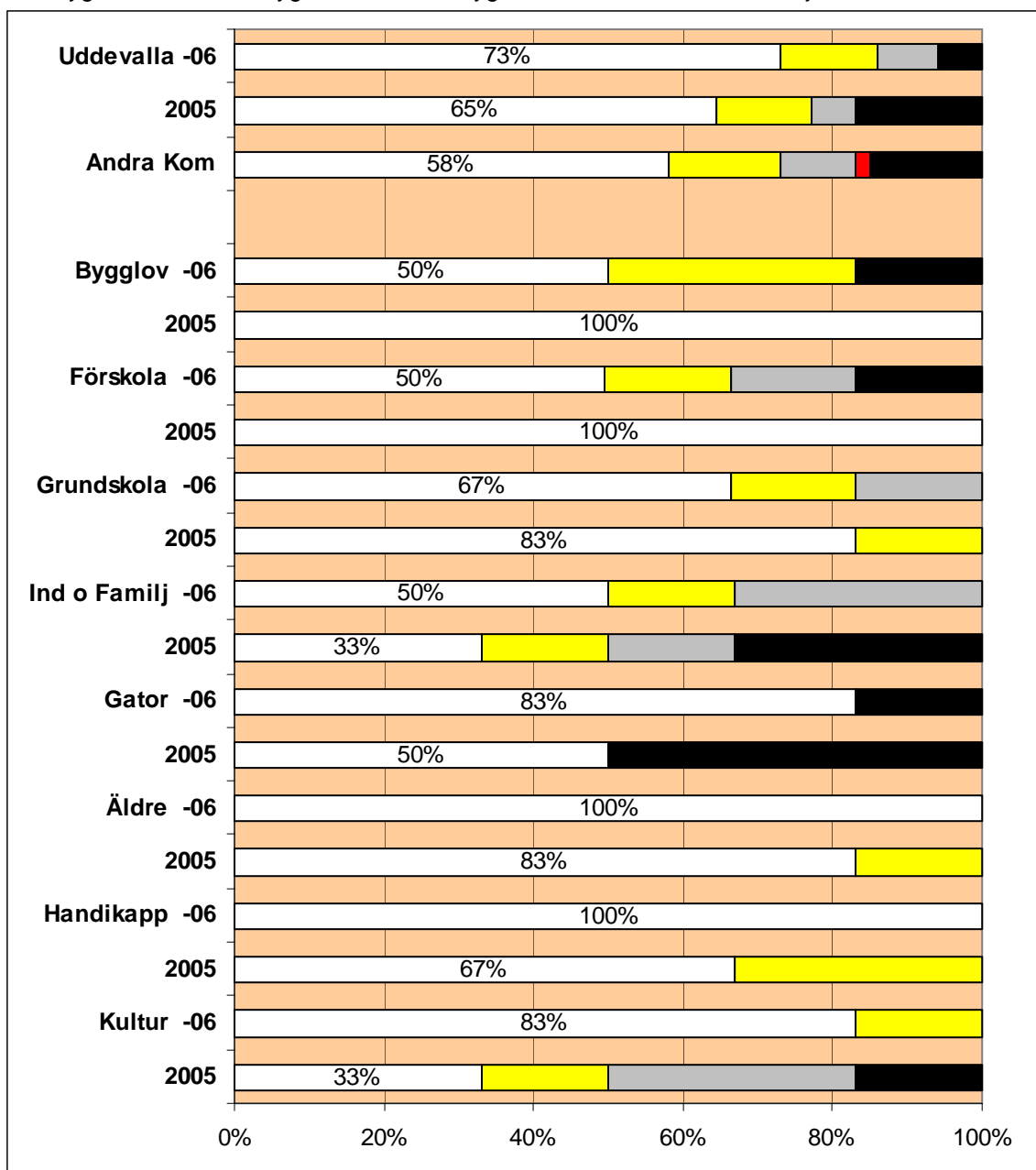
Bemötandet hos handläggarna har främst bedömts som god, men även som medelgod. Inte i något samtal blev vi dåligt bemötta.

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

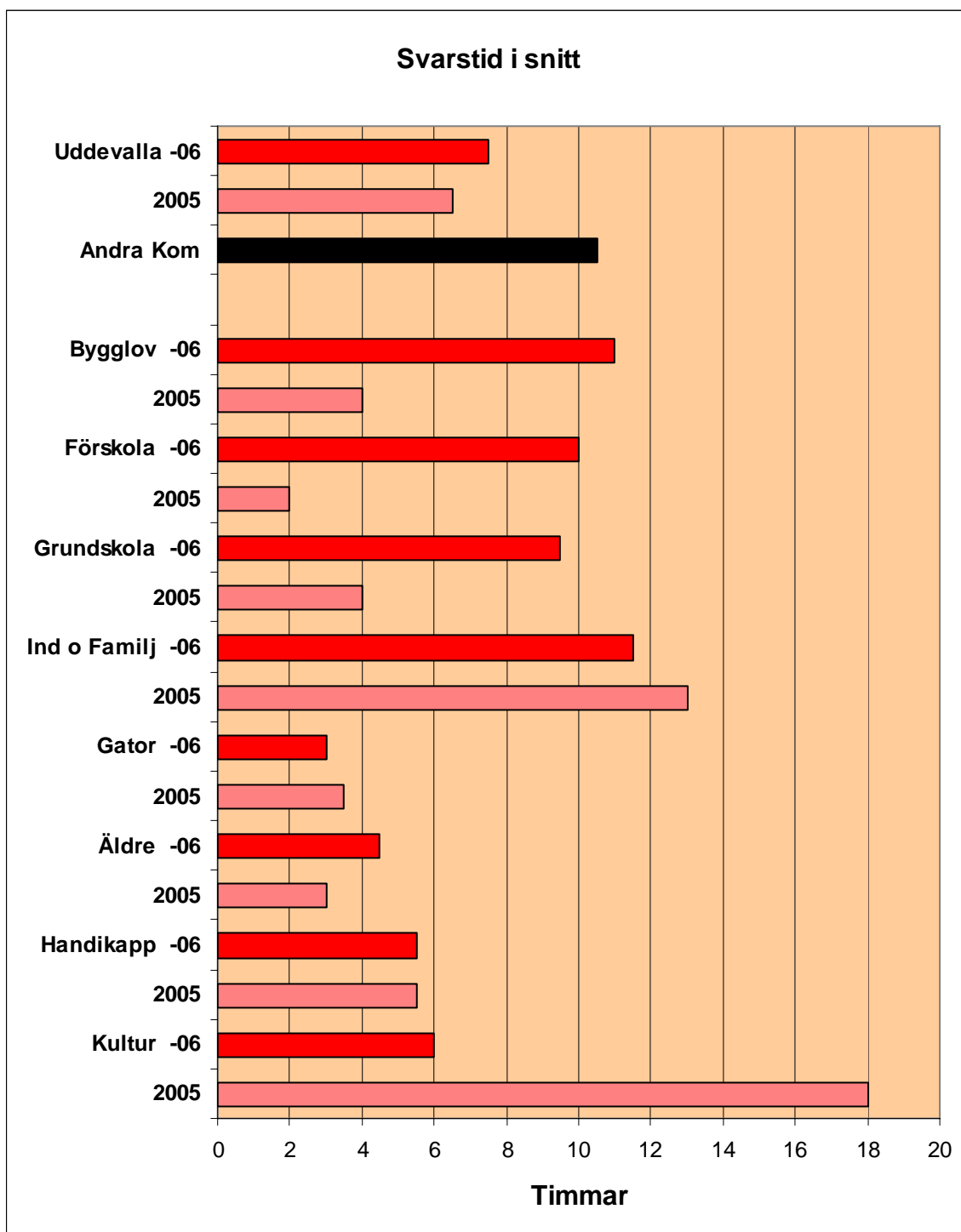


Diagrammet visar svarstiderna för kommunen och förvaltningarna. 86 % av breven besvaras inom två dygn. En förbättring jämfört med förra mätningen och klart bättre än snittet för andra kommuner. 6 % blev obesvarat inom 2 veckor.

I ca hälften av fallen har vi fått en bekräftelse från registratören att brevet har kommit fram och att det är vidarebefordrat. Detta upplever vi som positivt, även om vi inte räknar det som ett svar i denna mätning.

Kommentar: JSM Telefront brukar rekommendera kommunerna att svaren, på denna typ av frågor som vi ställt, borde till 90 % komma inom 2 dygn. Mätperioden inföll veckorna före jul, vilket kan ha påverkat svarstiderna.

SVARSTIDER forts





Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).


I snitt tog det 7,5 timmar innan vi fick svar, vid förra mätningen var det 6,5 timmar. Snittet för andra kommuner är 10,5. Kortast svarstid har Gator o vägar – 3 timmar.


AVSÄNDARE

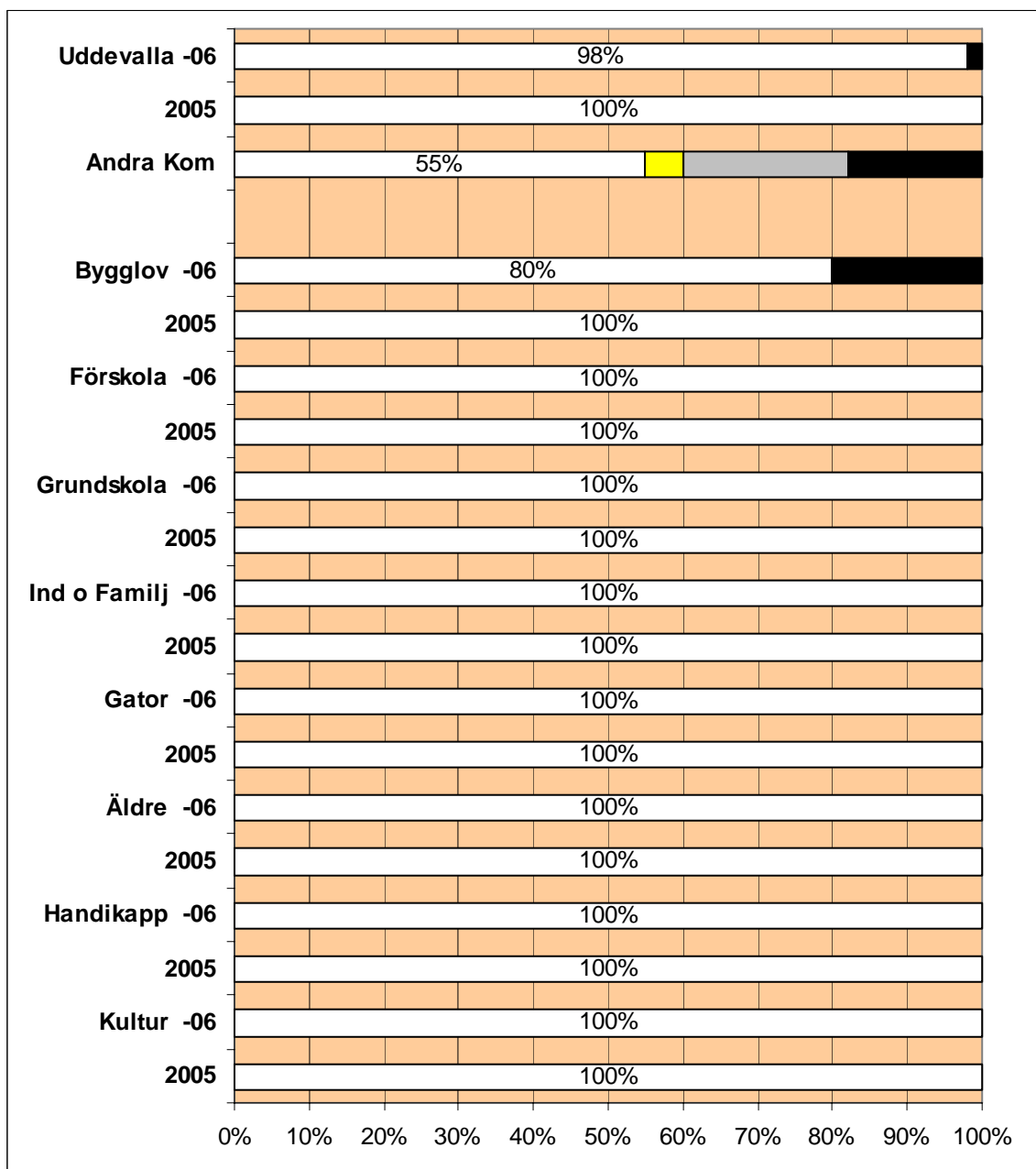
Avsändaruppgifter i e-postbreven vi fått från kommunen.

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

 Namn+Tel

 Namn+Förvaltn

 Övrigt



Fortfarande mycket hög nivå och klart bättre än snittet för andra kommuner.
Exempel i Övrigt är enbart för- och efternamn.

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

SVARSKVALITET

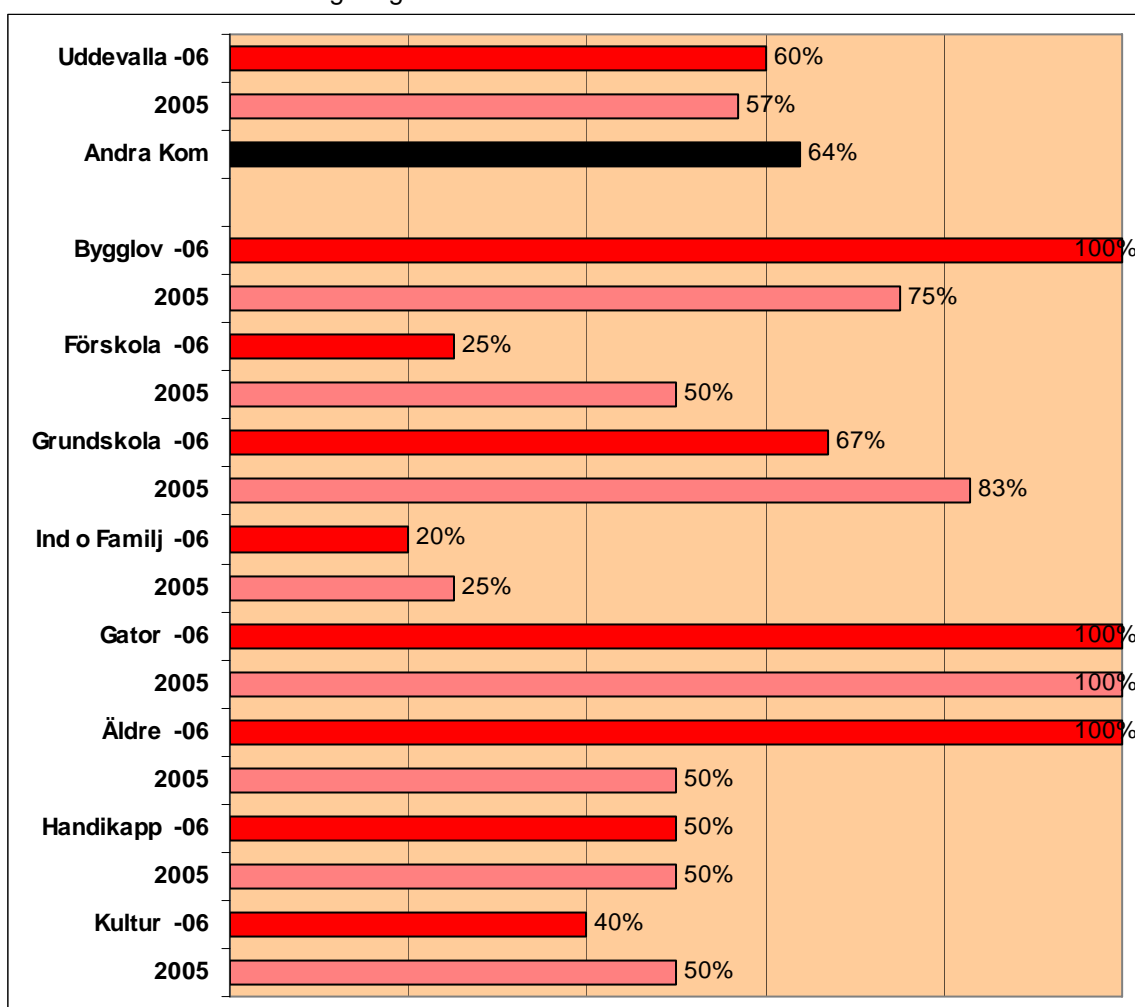
Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till Hemsidan, uppmaning att ringa kommunen eller annan för mer information och då med telefonnummer samt ev teletider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

Exempel

Fråga: Nu när oljan blivit dyrare har jag tänkt byta ut oljan till en pelletsbrännare... Hur lång tid tar det att få godkännande från er på att byta bränsle?

Svar: Hej. Tycker det låter som ett bra alternativ att gå från olja till pellets. Det du skall tänka på är: Skall du använda din gamla panna så undersök... Sotaren skall besikta skorstenen innan du får börja elda med pellets. Du kan söka bidrag... Blanketter hittar du på www.boverket.se under Bidrag till... Har du fler frågor så får du gärna höra av dig till energirådgivaren. Vår rådgivning är kostnadsfri och opartisk.

Roger Stenström
Kommunal energirådgivare...



Likvärdigt med förra årets resultat och med snittet för andra kommuner.

Kommentar: Vi har valt ut frågor som har kunnat besvaras med merinformation, så stapeln ovan skulle kunna vara 100 %. Exemplet ovan är ett svar från Uddevalla och är förkortat. Det man saknar i många svar är fler detaljerade hänvisningar på hemsidan och inte bara till www.uddevalla.se.

Obesvarade brev

Följande brev (eller med liknande formulering) som vi har skickat, har vi av någon anledning inte fått något svar på.

Till: Bygglov

Fråga: Nu har jag sågat ned en stor syrenhäck som avgränsar tomten mot grannen. Jag har nu funderat på att ta bort buskarna helt och ersätta det med ett staket på 110 cm höjd. Behöver jag söka bygglov för detta? Jag och grannen är överens.

Skickat: tis 19/12 17:05

Till: Förskola

Fråga: Jag undrar om det finns något föräldrakooperativt dagis i kommunen? Vad gäller om vi vill vara ha barnomsorg där?

Skickat: mån 18/12 12:30

Till: Gator och vägar

Fråga: På en del ställen i kommunen är belysningen dålig. Jag menar då belysning på vissa platser för att förebygga brott (våldtäkt och andra kvinnoöverfall). Vart vänder jag mig med mina idéer?

Skickat: tis 12/12 20:15