



RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

ESKILSTUNA

Januari 2013

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

Eskilstuna och ett antal andra kommuner genomförde under 2007, 2008, 2009, 2010 och 2011 mätningar av servicenivån i teleservicen och e-posthanteringen.

SYFTE

Syftet med denna undersökning var att se sin egen utveckling och 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, policy, riktlinjer, etc. Rapporten är utformad så att den kan användas även till egna rapporteringar och presentationer.

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-brev till kommunens officiella e-adress. Frågorna var tre 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. Under samma period har 54 e-brev skickats.

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.

Nytt för i år är att vi i början av rapporten har med en sammanfattning av kommunens resultat i förhållande till likvärdiga kommuners snitt. Nytt är även att vi redovisar intervjuarnas spontana kommentarer efter samtalen.

GENOMFÖRANDE

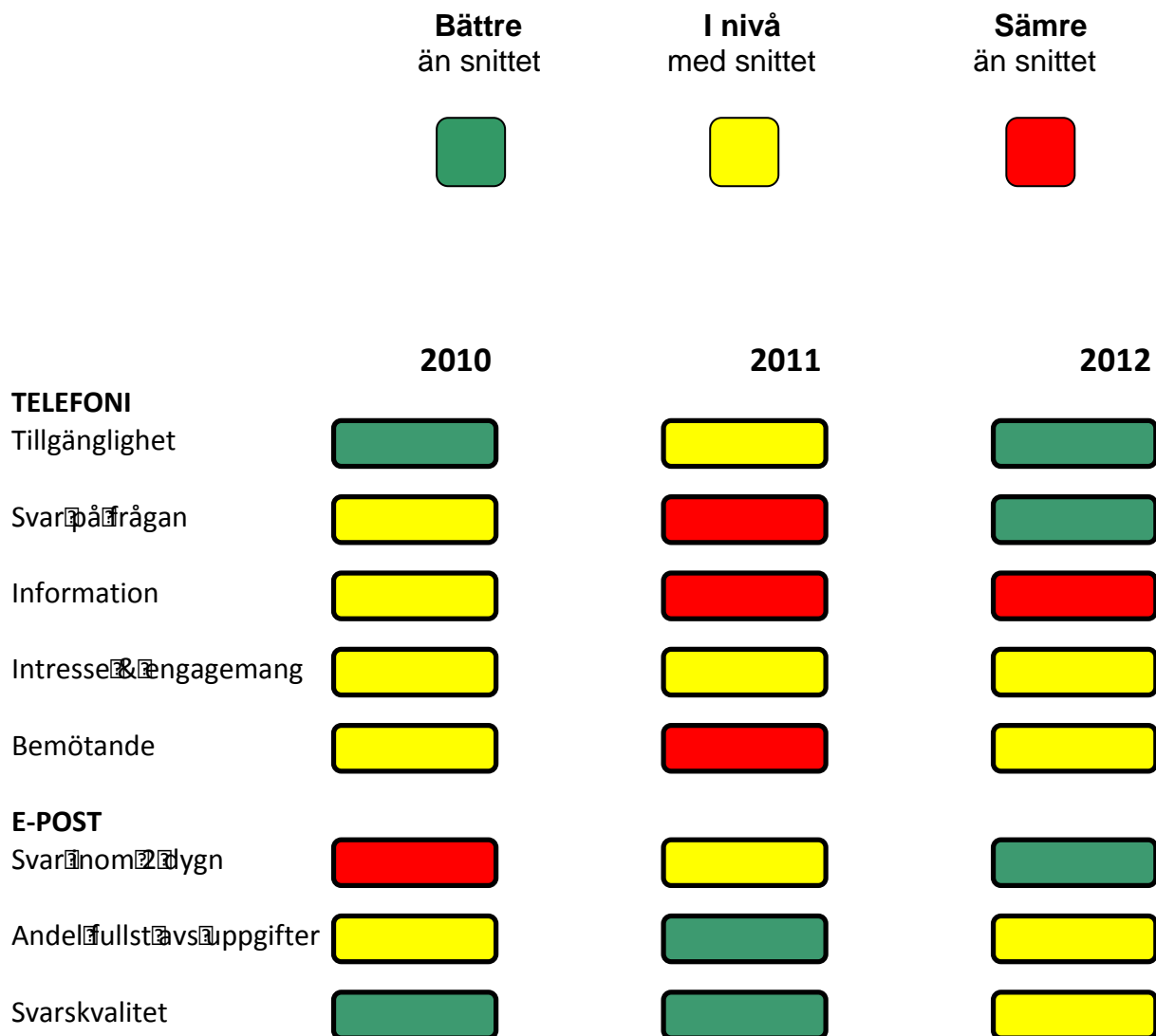
Mätperioden var under veckorna 43 t.o.m. 46.

JÄMFÖRELSER

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 tre senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik för 2011.

SAMMANFATTNING

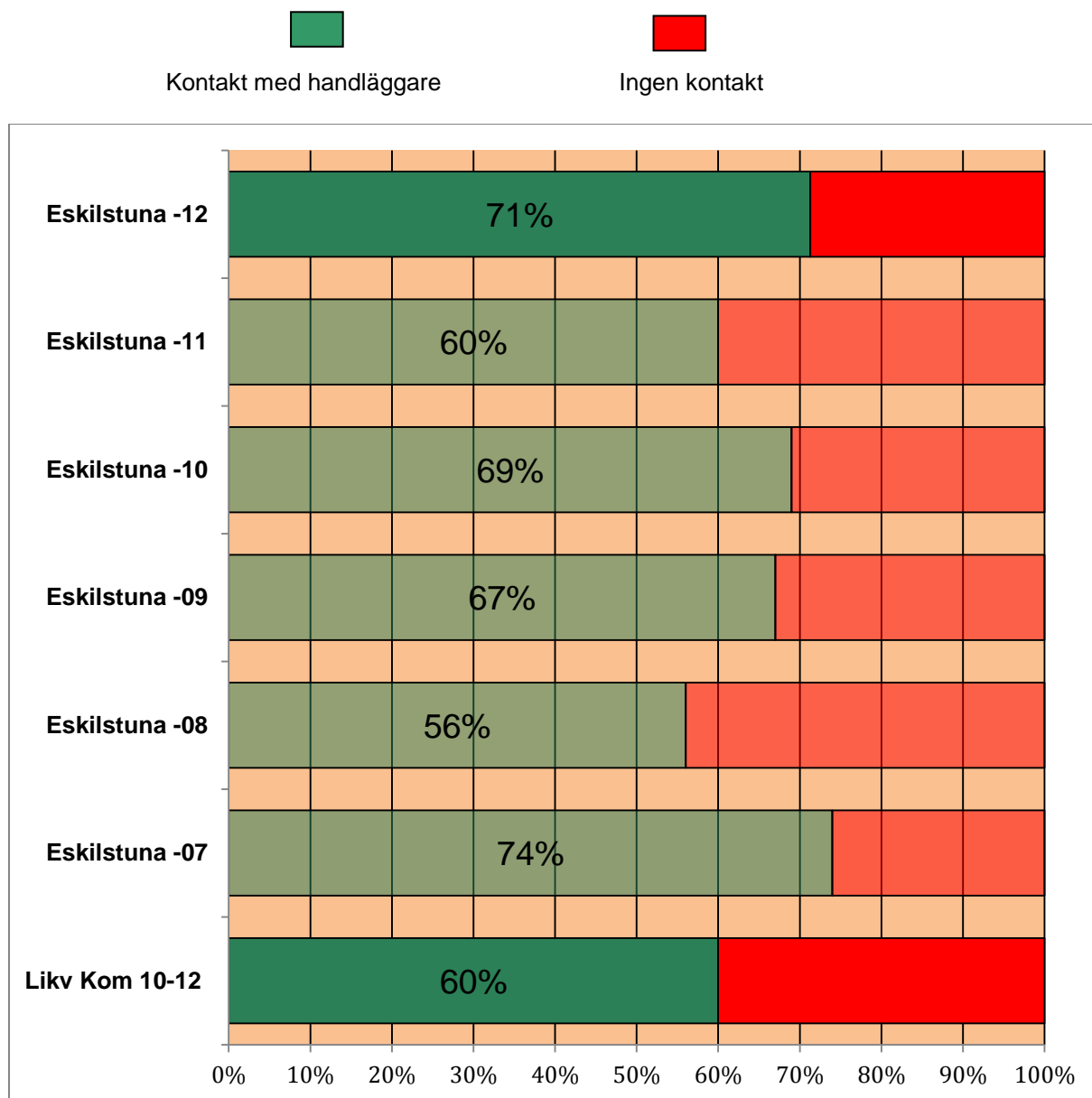
Vi redovisar här en översiktsbild med Eskilstunas resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (11 kommuner med över 75 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de tre senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik för 2011.



Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare är 71 % för kommunen totalt. Det är bättre än förra årets resultat och det bästa resultatet sen – 07. Eskilstuna har i denna mätning en högre tillgänglighet än snittet för likvärdiga kommuner (60 %).

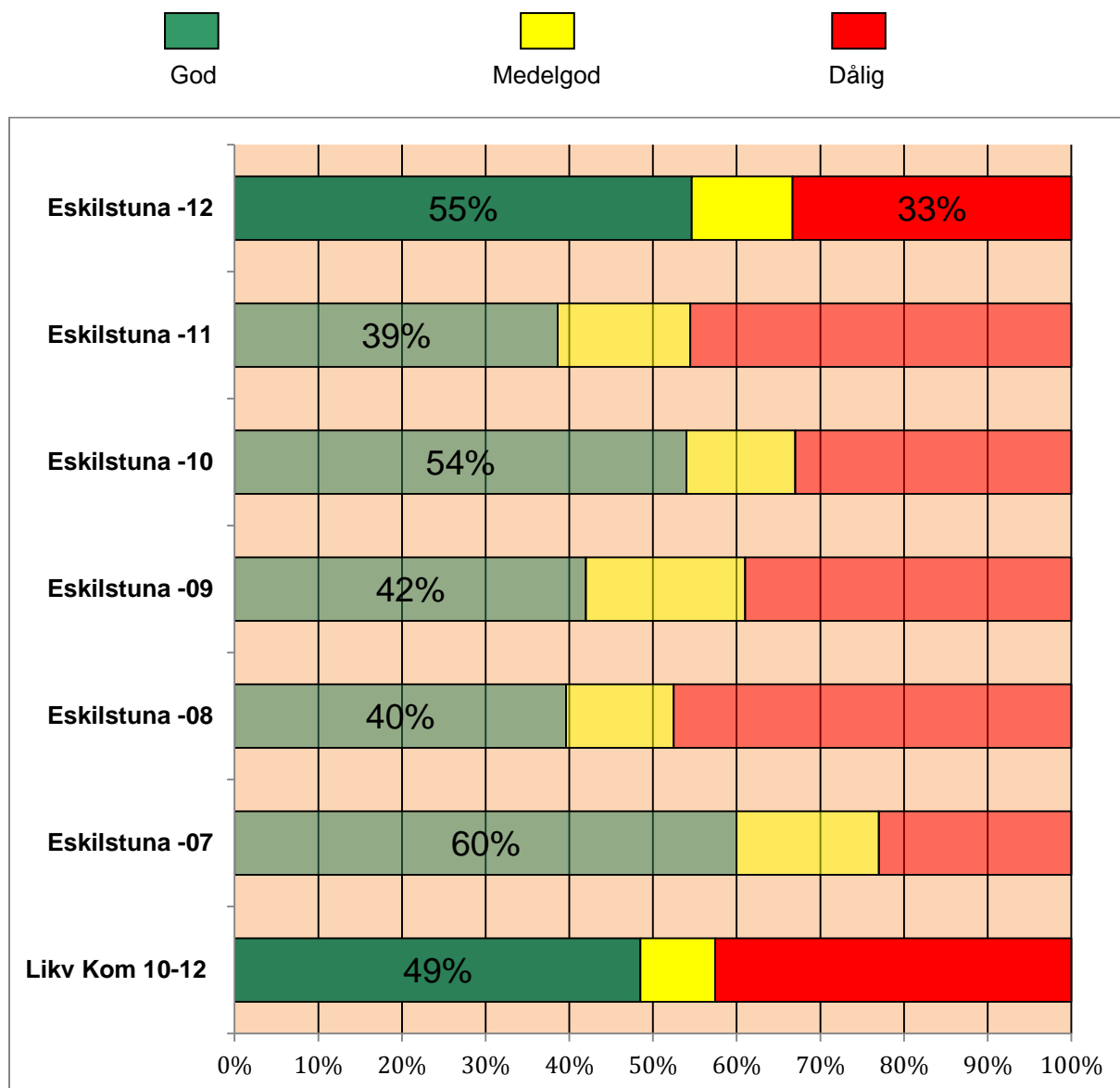
Andelen Kontakt enligt den nya bedömningen är 62 % (se nedan).

Kommentar: SKL ändrade inför denna mätning hur vi skulle bedöma Tillgängligheten. Vi skulle nu klassa även ej svar inom en minut i växeln som Ingen kontakt. Tidigare har JSM väntat tills vi fått svar i växeln och det är det förhållningssättet som vi redovisar i tabellen så att ni kan jämföra er med tidigare år. Det resultat vi rapporterar in till KKik är enligt den nya mätmetoden.

SVAR PÅ FRÅGAN

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

Bedömningen utgår från om frågan blir besvarad eller om handläggaren inte kunde svara eller bara delvis.



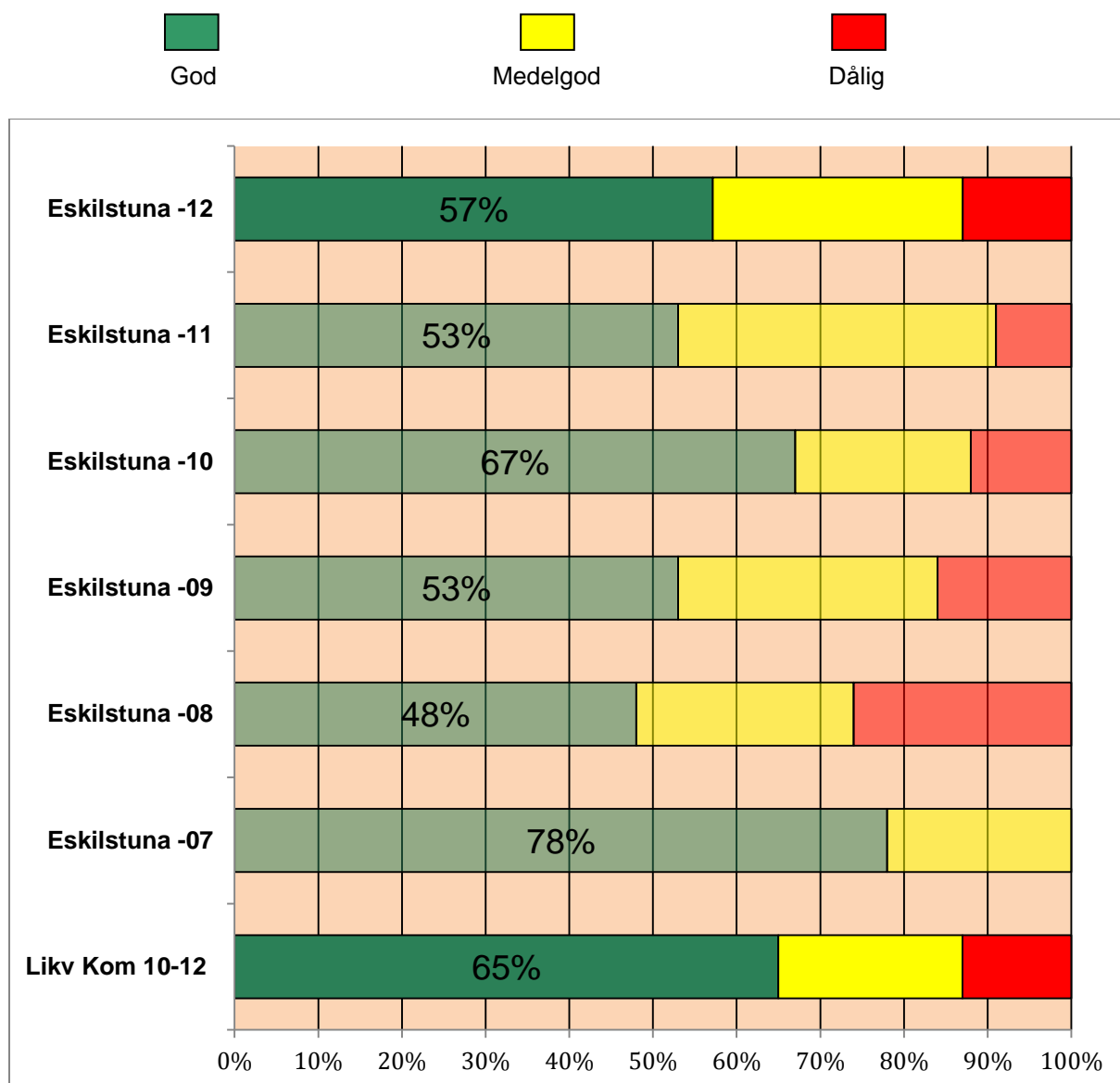
Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur kommuninvånarperspektiv). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått kontakt, men med en handläggare som inte har det ansvarsområde som vår fråga gällde.

4 %-enheter av de 33% bedömdes som Dåligt när vi fick svar.

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.



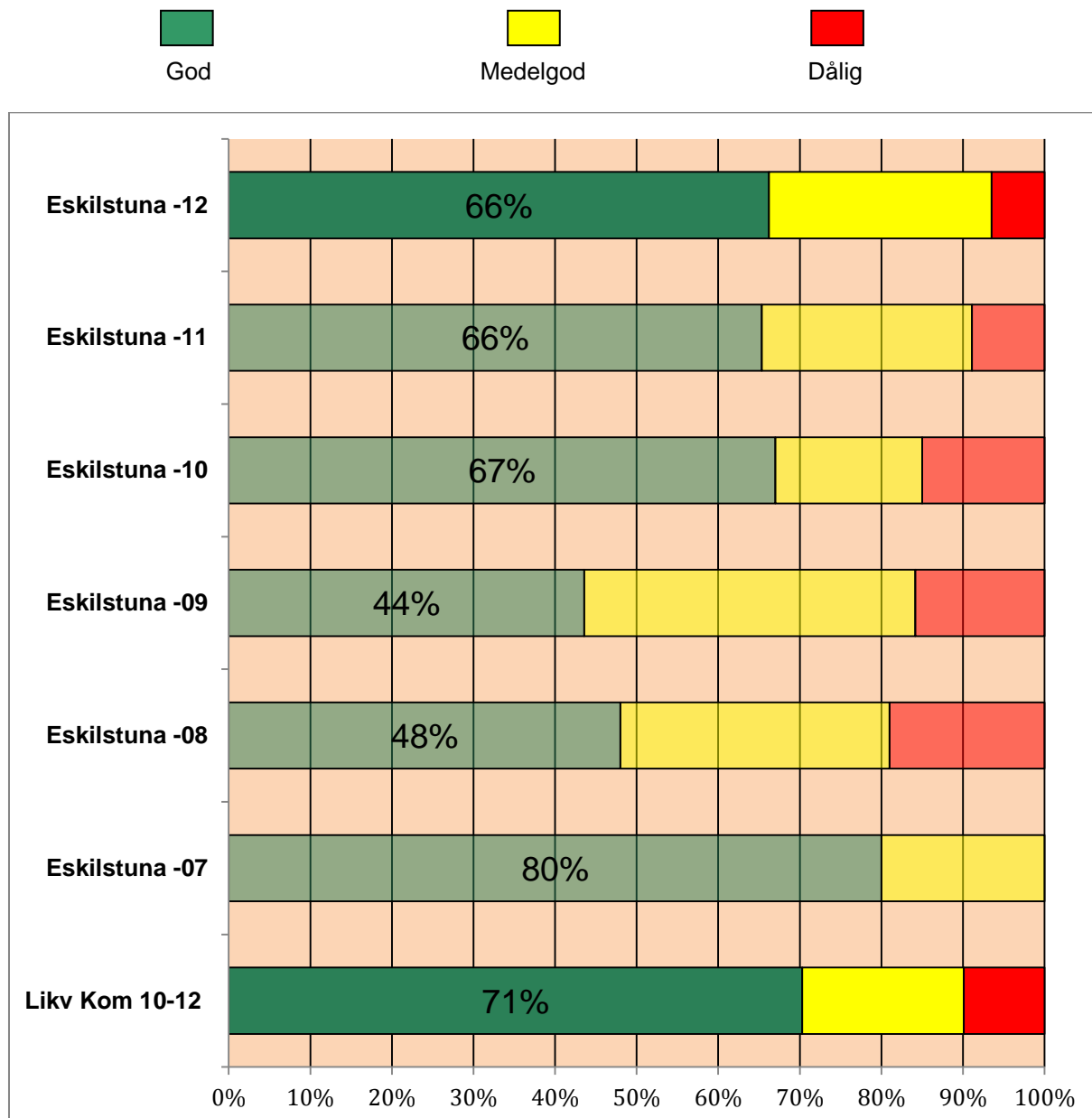
I 57 % av svaren har informationen uppfattats som god. Det är något under snittet (65 %) för likvärdiga kommuner.

Kommentarer från intervjuarna:

- Han informerade mycket om bland annat simklubben (Kultur o Fritid).
- Personen besvarade frågan bra (Miljö o Hälsa).
- Bra svar på frågan (Kultur o Fritid).
- Våldigt kunnig (Individ och Familj).
- Informerade mycket om detta (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.



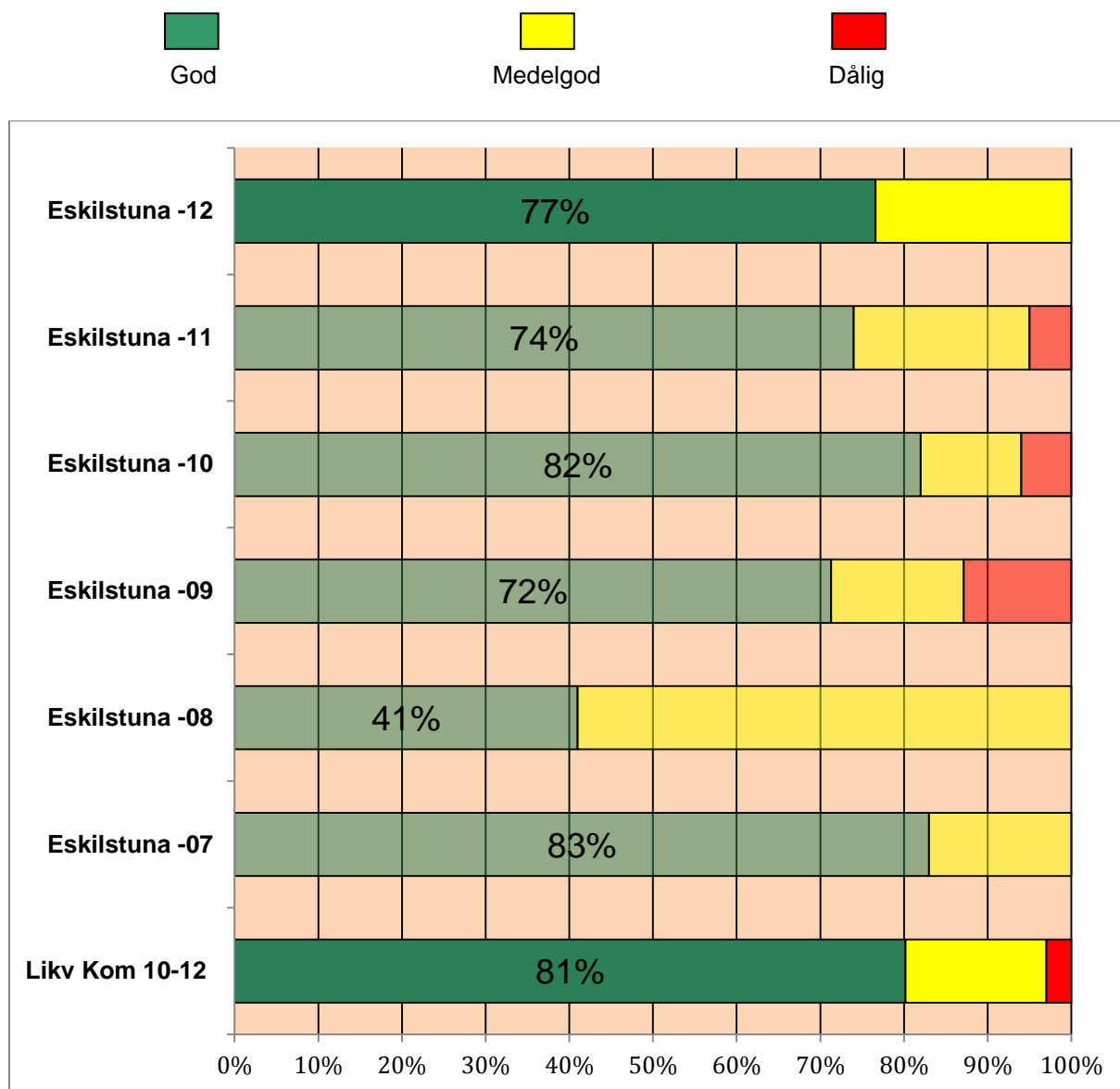
I två av tre kontakter (66 %) uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Det är samma som förra året och i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (71 %).

Kommentarer från intervjuarna:

- Personen hade stort engagemang i frågan (Kultur o Fritid).
- Hon var mycket engagerad i min fråga (Kultur o Fritid).
- Han var engagerad i frågan tycker jag (Miljö o Hälsa).
- Personen var intresserad och engagerad i min fråga (Miljö o Hälsa).
- Han frågade mycket och gav svar, bra engagemang (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 alltid bedömts som god eller medelgod. Andelen gott bemötande är i år (77 %) i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

100 % gott bemötande hos Individ o Familj och Handikappomsorg.

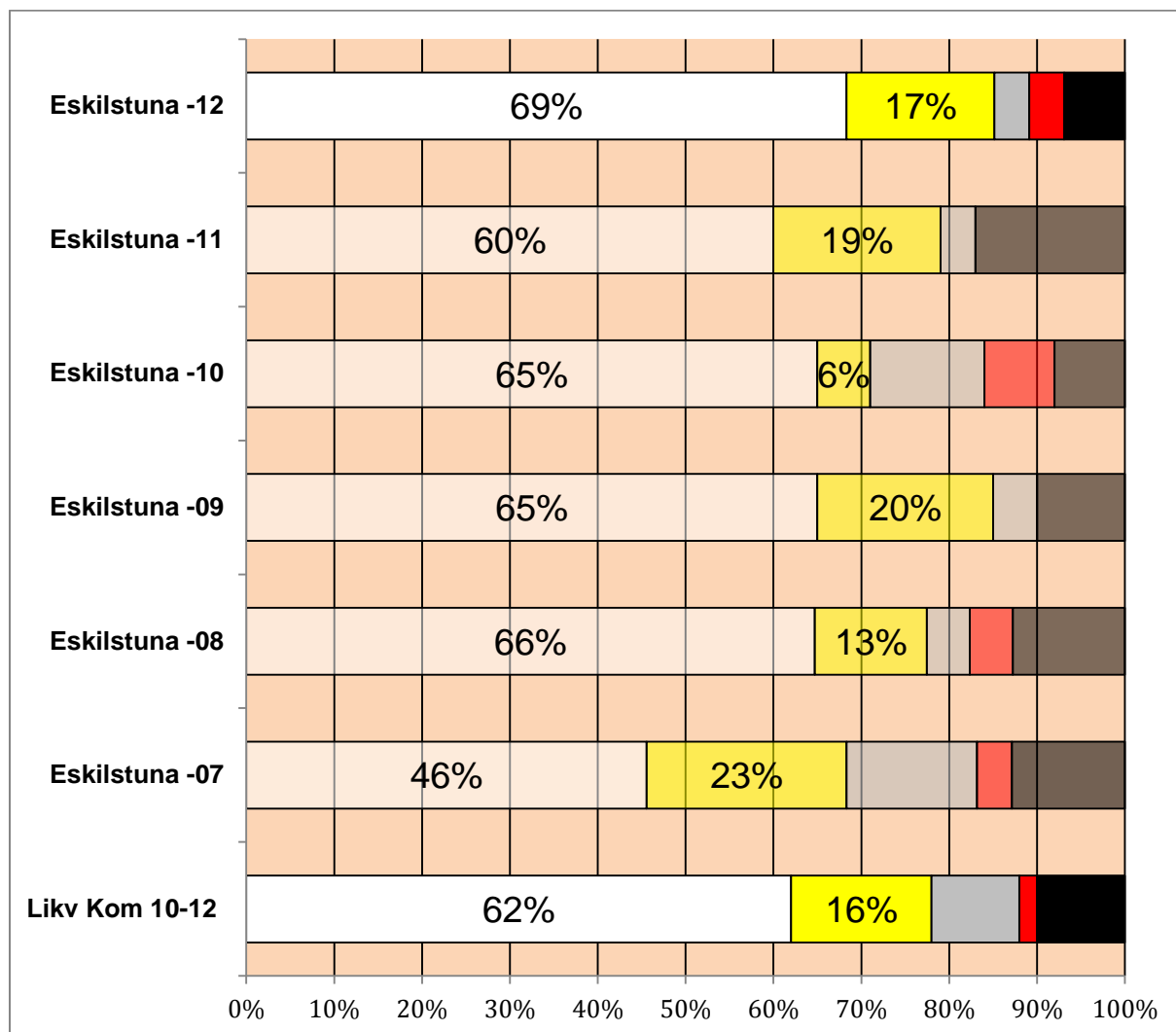
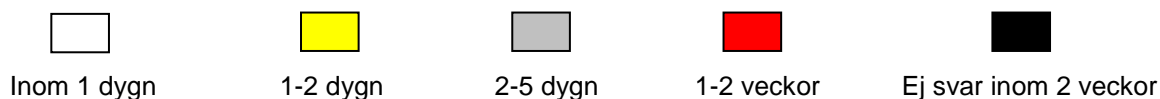
Kommentarer från intervjuarna:

- Han var mycket trevlig och tillmötesgående (Kultur o Fritid).
- Mycket trevlig och hjälpsam (Miljö o Hälsa).
- Mycket trevligt bemötande (Kultur o Fritid).
- Pedagogisk och bra (Individ o Familj).
- Våldigt bra och trevligt bemötande (Miljö o Hälsa).

Resultat e-post

SVARSTIDER

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



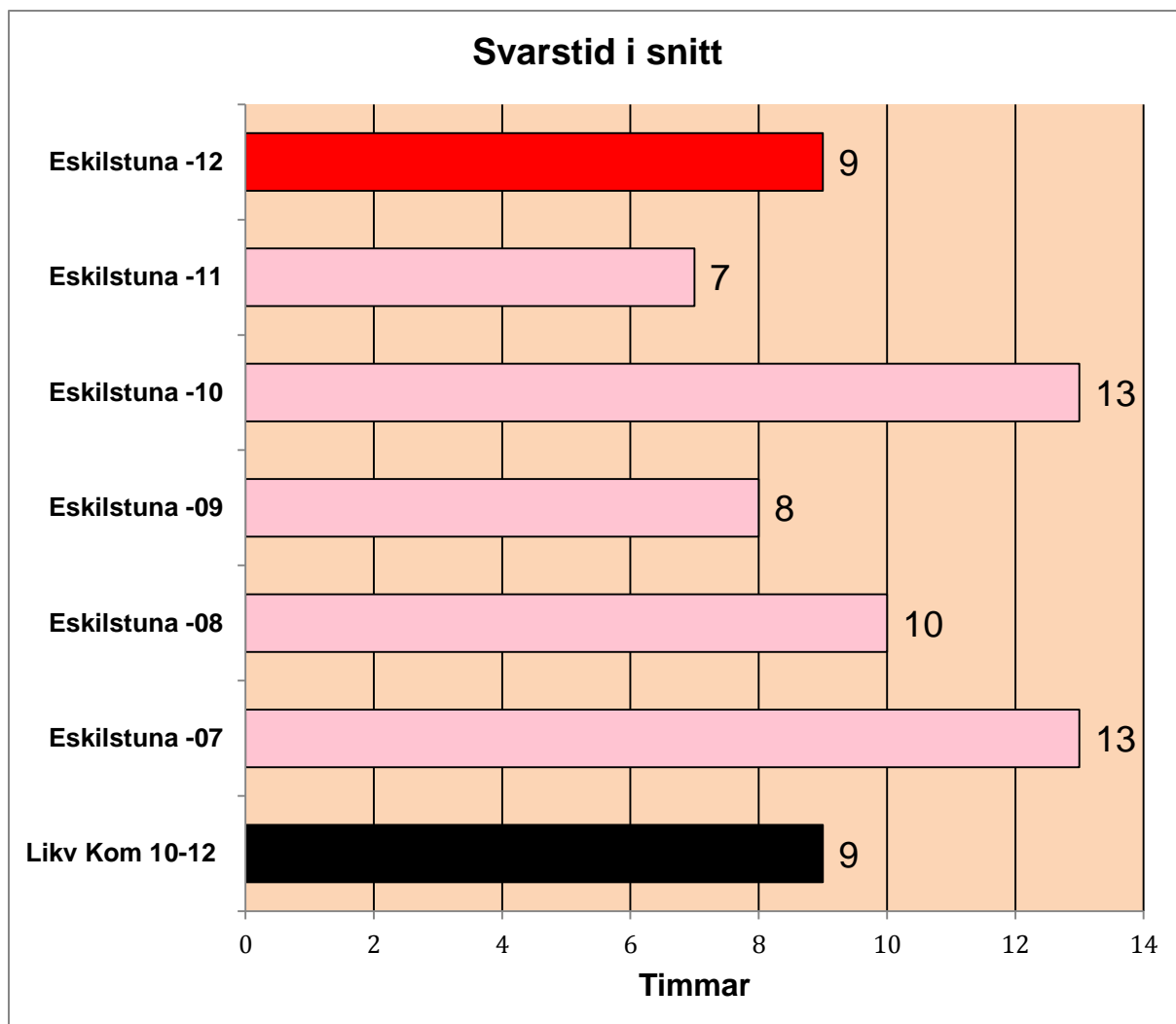
Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 86 % (69 % + 17 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är något bättre än snittet för likvärdiga kommuner (78 %).

Handikappomsorgen besvarade alltid inom ett dygn.

7 % 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).

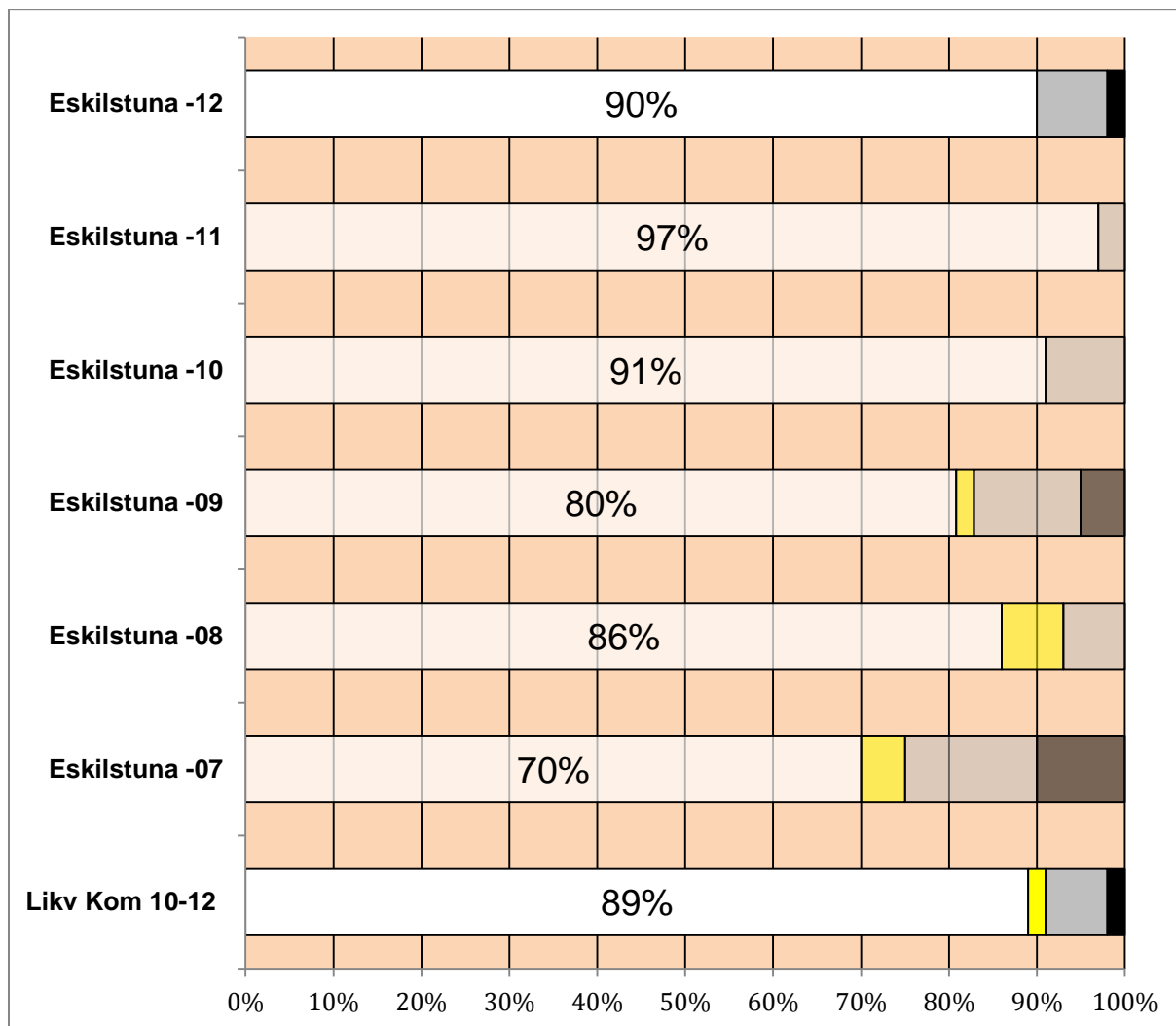
I snitt tog det 9 timmar innan vi fick svar. Eskilstunas svarstider har växlat mellan åren. De andra kommunernas resultat varierar mellan 7-13 timmar och snittet är 9 timmar.

Kortast svarstid har Bygg samt Gator o Vägar – 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



Eskilstuna (90 %) är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (89 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat varierar mellan 71-98 %. "Övrigt" innebär huvudsakligen avsändaruppgifter som enbart består av för- och efternamn eller ännu färre uppgifter.

De flesta avdelningarna/förvaltningarna lämnade alltid 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 %.

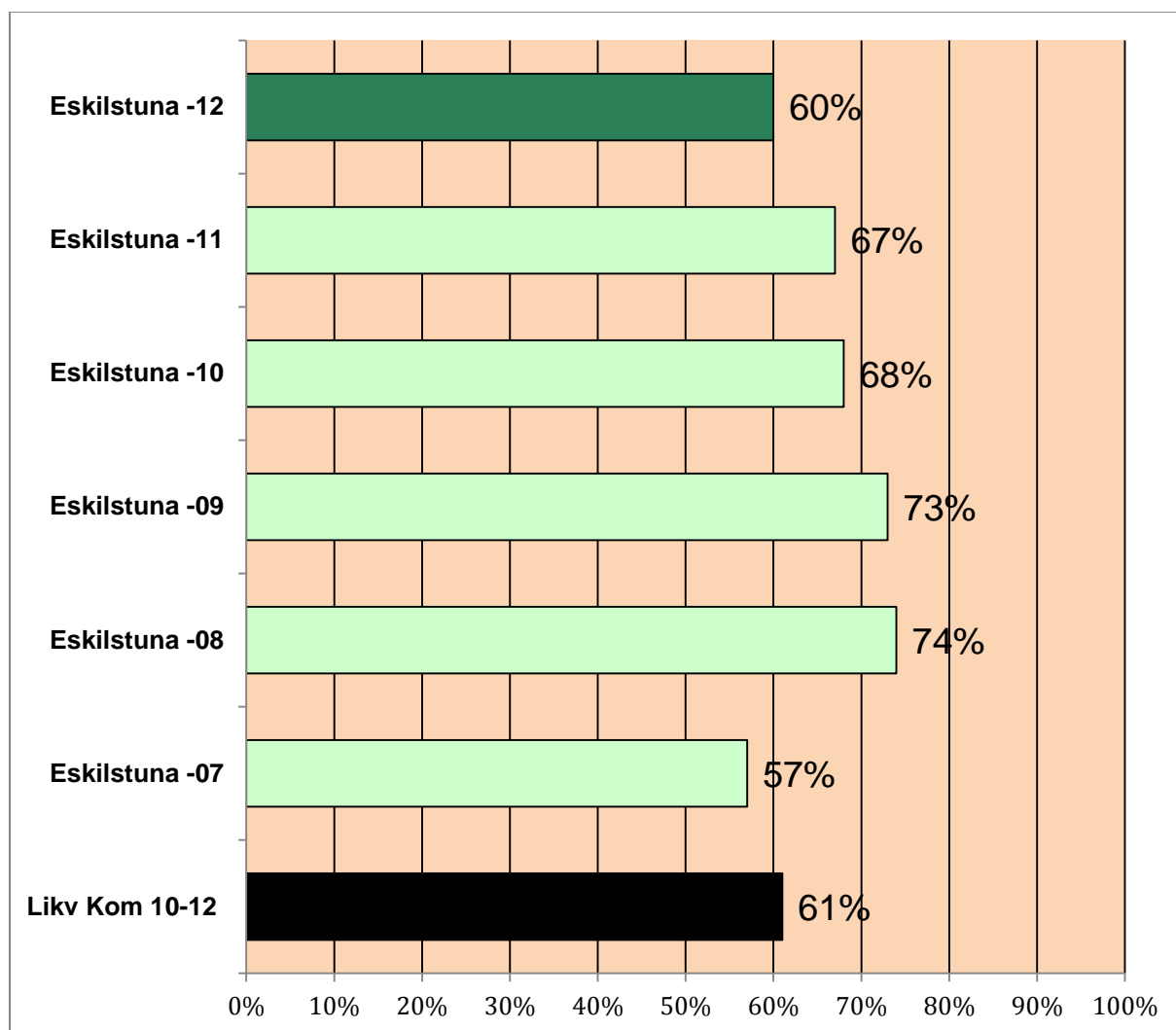
SVARSKVALITET

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

Exempel

Fråga: Vår mamma bor nu på äldreboende i Skåne. Kan hon få äldreboende här i Eskilstuna?

Svar: Hej! Din mamma kan ansöka om boende i Eskilstuna. Man får söka i vilken kommun man vill. Inget sker dock automatiskt, utan hon ska ansöka... Mer om boenden i Eskilstuna kan du läsa här: <http://eskilstuna.se/sv/Omsorg-och-hjalp/Boende-sarskilda/> Här hittar du ansökningsblankett och information om kösystem: <http://eskilstuna.se/sv/Omsorg-och-hjalp/Ansoka-avgifter-blankett/Blanketter-omsorg...> Vi har för närvarande lång kö till vård- och omsorgsboende. Vi anvisar plats efter...
Hälsningar Åsa Strandberg Myndighetschef Eskilstuna kommun Uppdragskansliet...



60 % av svaren från Eskilstuna innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är i nivå med snittet (61 %) för likvärdiga kommuner.

Äldreomsorgen och Handikappomsorgen hade 100 % merinformation.

Kommentar: Exemplet ovan är ett av flera bra svar från Äldre o Handikapp, Eskilstuna och är av utrymmesskäl förkortat. Bra med hänvisningar och bifogade länkar.

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 inte fått svar på.

Till: **Förskola**

Fråga: Vi funderar på att flytta till XXX. Vi har två barn i dagisålder. Är det möjligt att få plats för båda på samma förskola och hur lång tid kan det ta innan vi får plats?

Skickat: Ons 7/11 18:45

Till: **Gator och vägar**

Fråga: Finns det kartor över cykel- och gångvägar i XX?

Skickat: Tis 6/11 19:05

Fråga: Är det inte förbud för tomgångskörning i kommunen? Gäller det även miljöbil?

Skickat: Tors 8/11 16:05

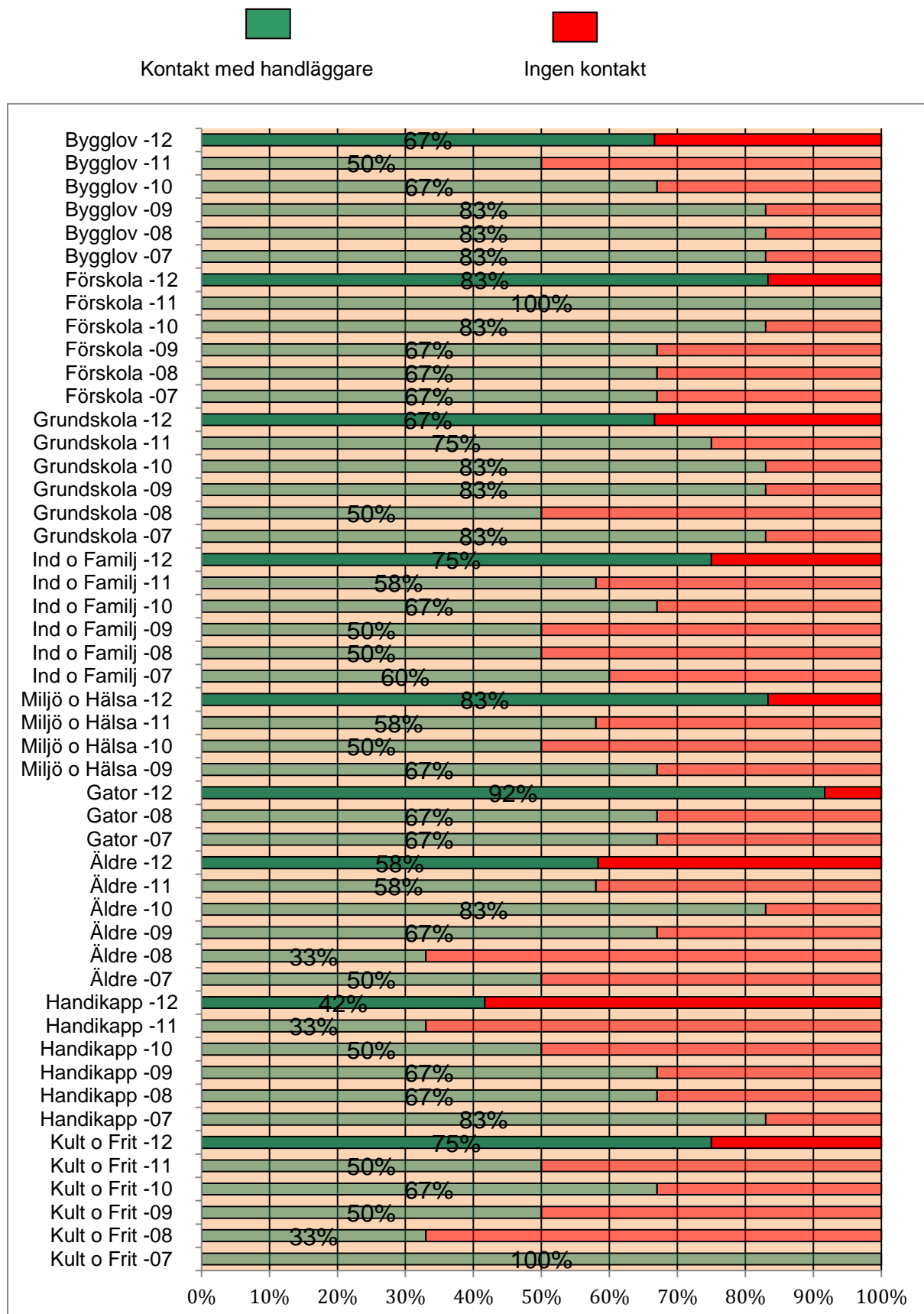
Till: **Äldreomsorg**

Fråga: Jag har en släkting som funderar på om man måste ha hemtjänst för att få ledsagning eller kan man få det ändå? Och hur ofta kan man i så fall få ledsagning?

Skickat: Tis 13/11 15:10

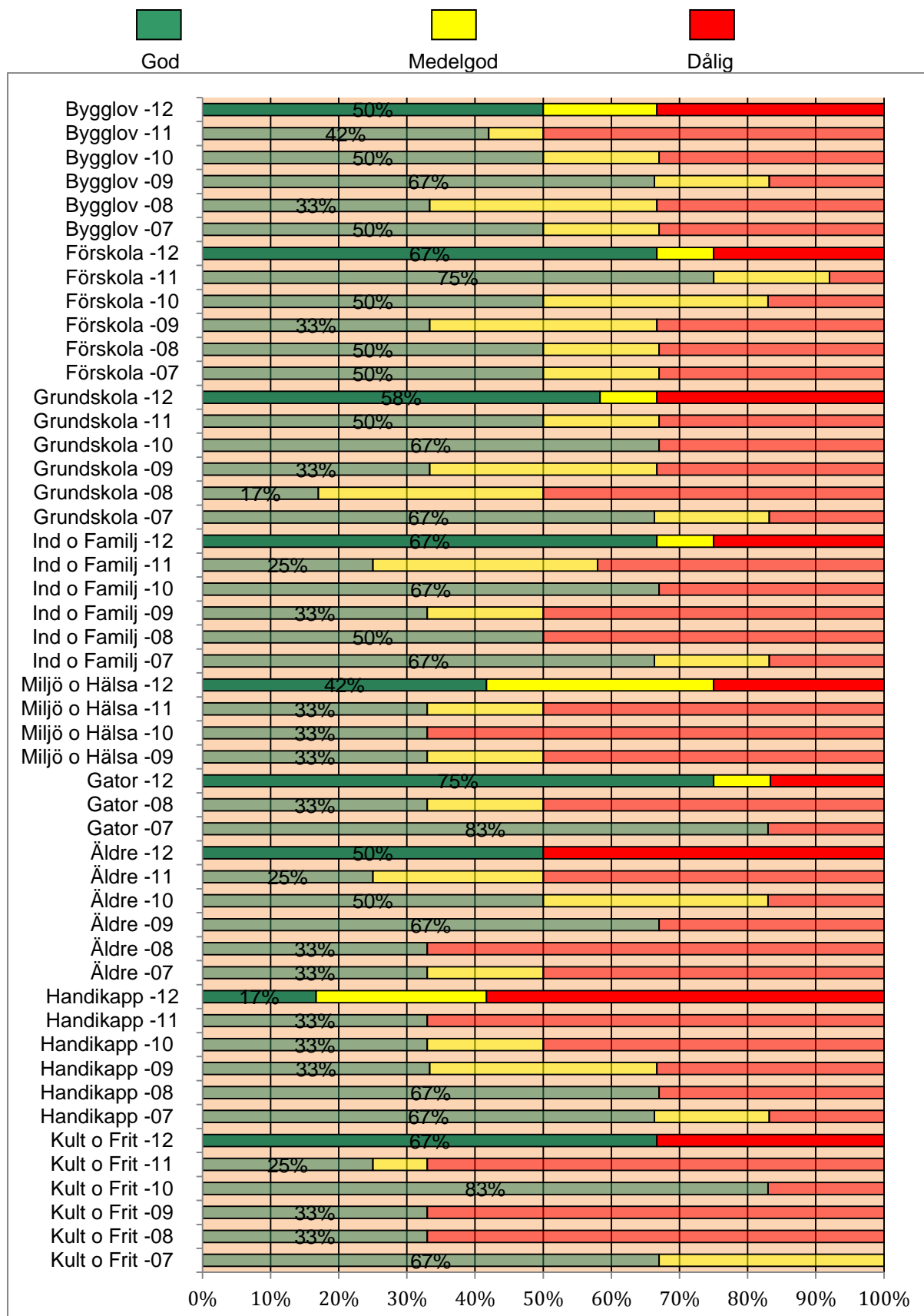
Bilagor TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



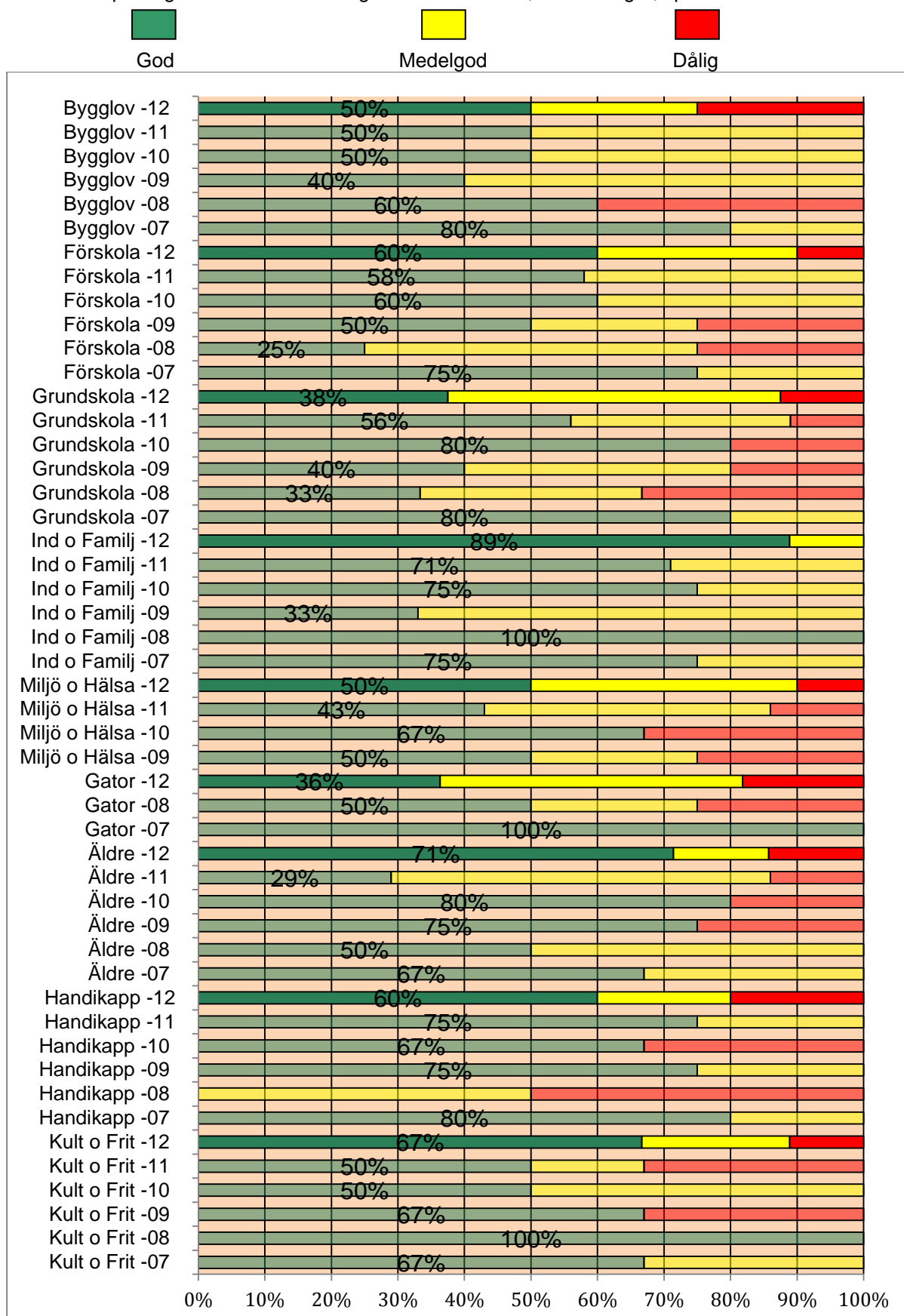
SVAR PÅ FRÅGAN

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.



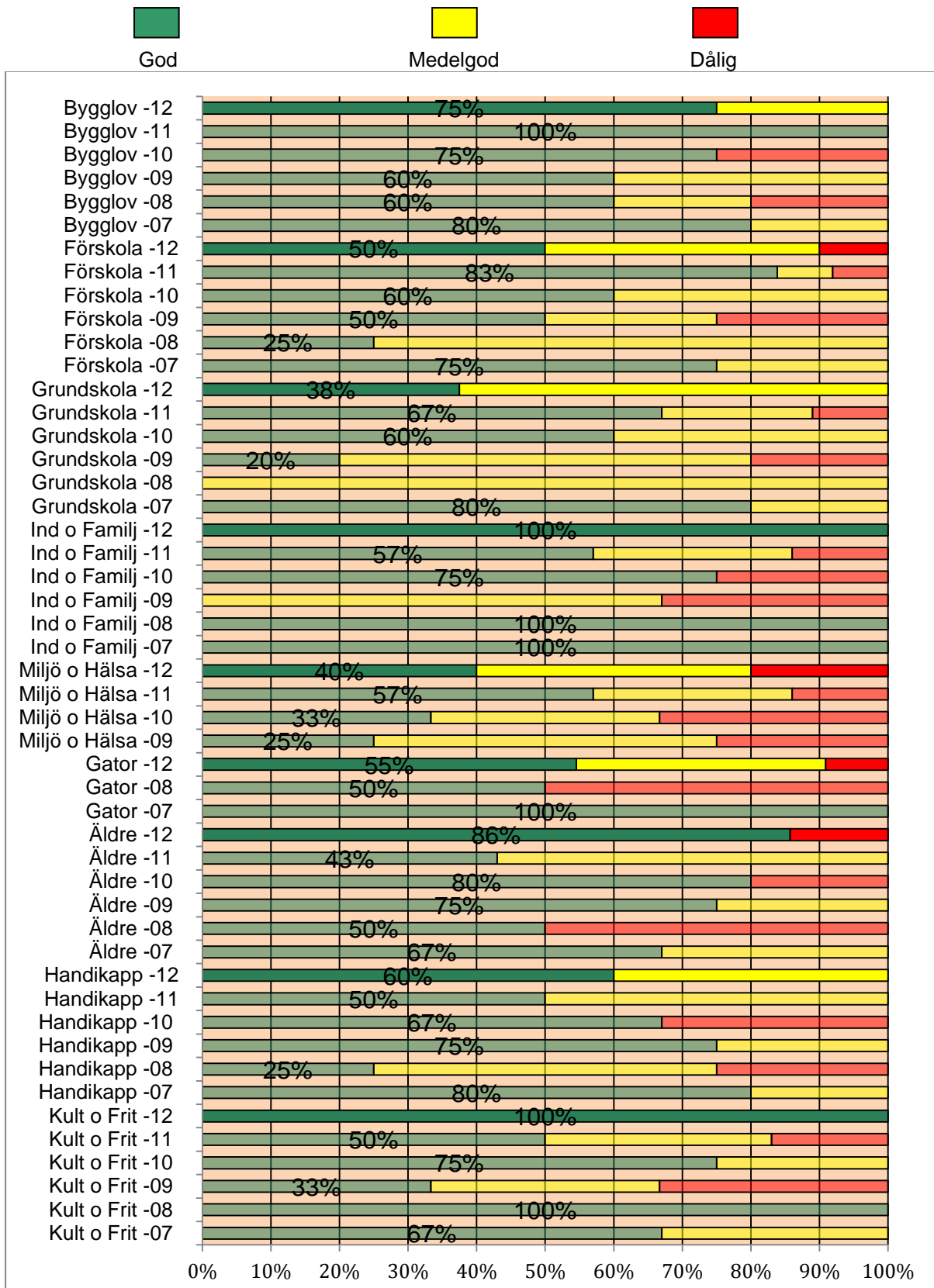
INFORMATION

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.



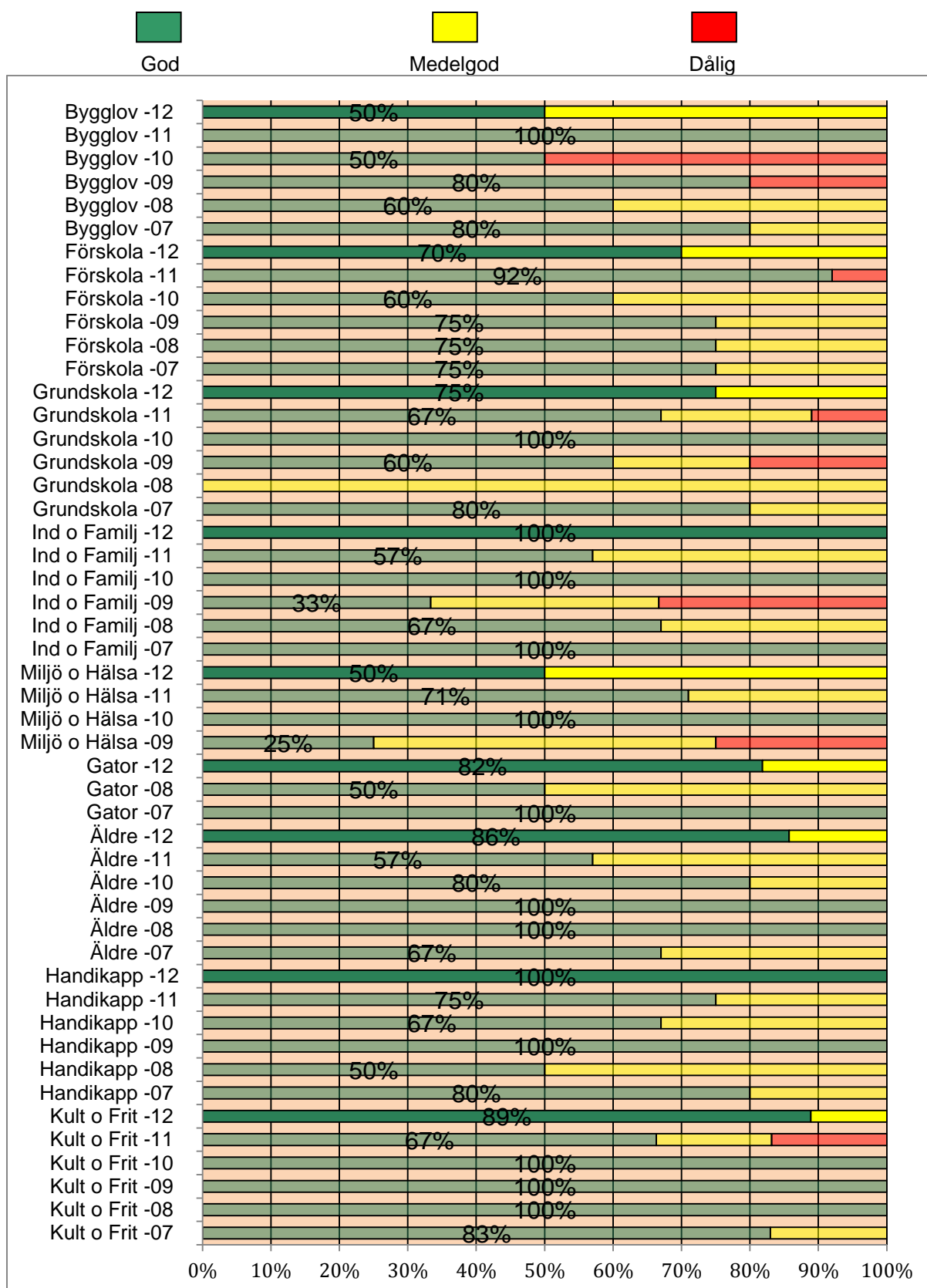
INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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.

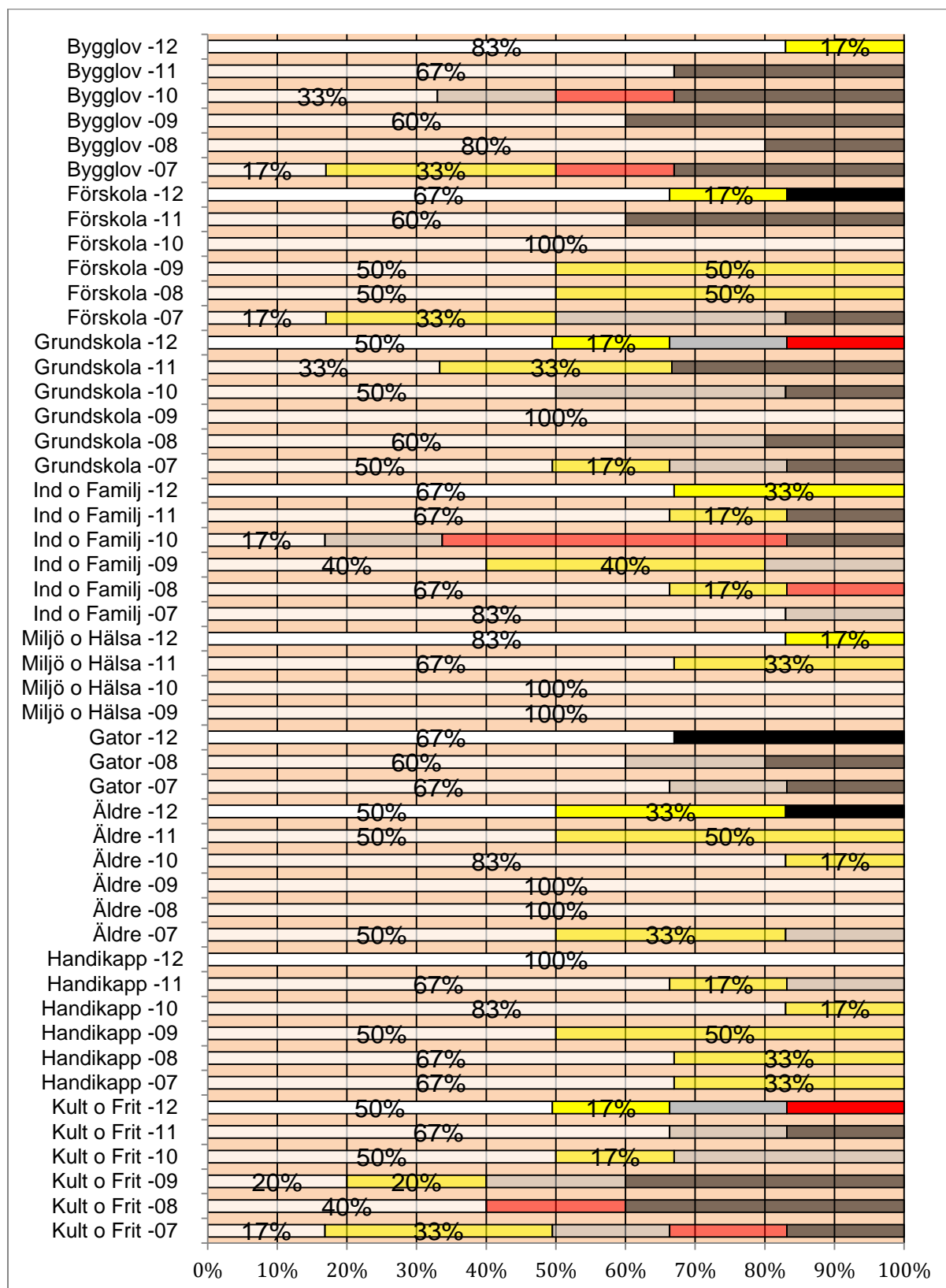
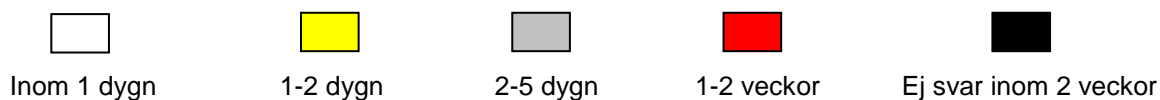


BEMÖTANDE

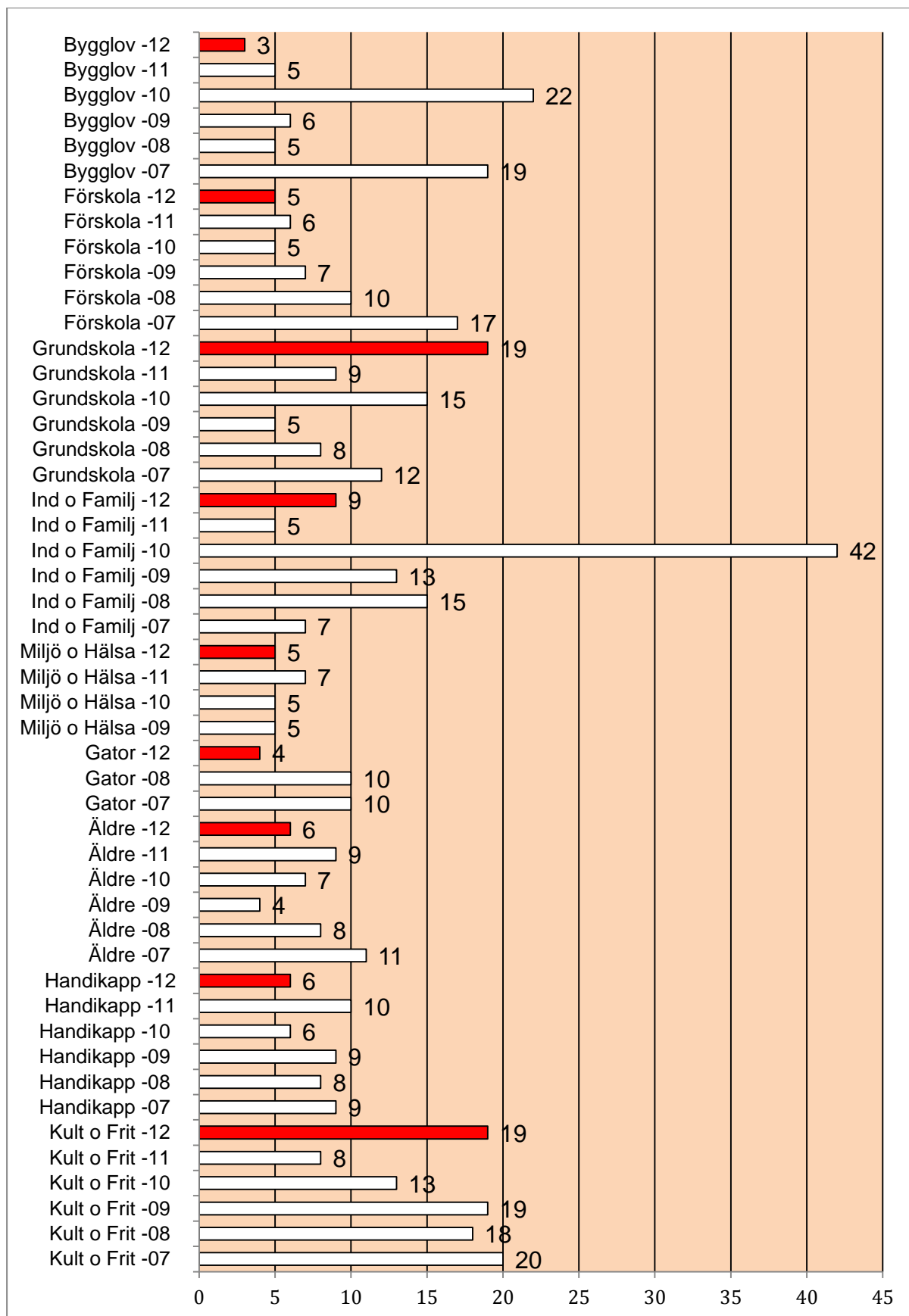
Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de upplever att de blivit bemötta av handläggaren. Bedömningen baseras på det bemötande som handläggaren ger, är han/hon tillmötesgående, trevlig, hjälpsam, trovärdig.



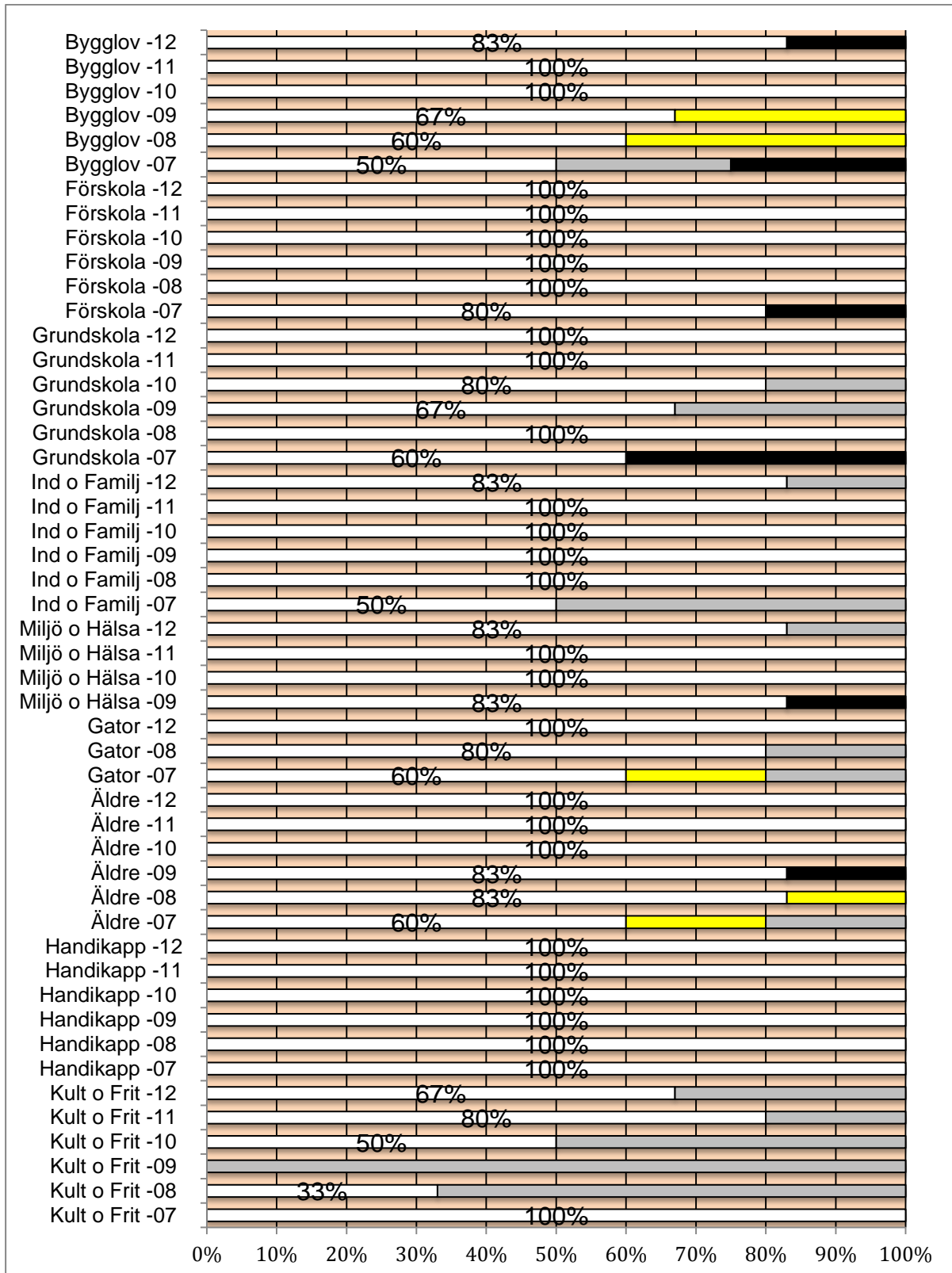
SVARSTIDER, e-post



SVARSTIDER forts, i timmar



AVSÄNDARE



SVARSKVALITET

