

JSM

TELEFRONT

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

VETLANDA

Januari 2018

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

Vetlanda och ett antal andra kommuner har tidigare år genomfört mätningar av servicenivån i teleservicen och e-posthanteringen inom ramen för KKiK.

SYFTE

Syftet med denna undersökning var att se sin egen utveckling och få möjlighet att jämföra kommunens service med likvärdiga 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 mellan SKL och JSM Telefront, 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, kultur o fritid samt kommunledningskontoret. Vi har ringt kommunen en gång per fråga. Totalt 60 sökningar via telefon har genomförts under en fyra/femveckors 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.

Resultatet totalt för Kommunen redovisas exkl Kommunledningskontoret, då mätning av den avdelningen är ett extraerbjudande från JSM Telefront och som annars skulle försvåra era jämförelser med andra kommuner som inte mäter KLiK.

SKL beslutade förra året att bedömningen av Bemötandet skulle utökas och innefatta även Mycket god. Utifrån var bemötandet hamnar på skalan så tilldelas mellan 3 och 0 poäng. Poängen summeras för varje telefonsamtal, dvs där vi får svar på vår fråga, och divideras med maximalt möjliga poäng och multipliceras med 100 för redovisning i procent av maxpoäng. Det resultatet för er kommun har vi rapporterat in till Koladan.

GENOMFÖRANDE

Mätperioden var huvudsakligen under veckorna 42 t o m 45.

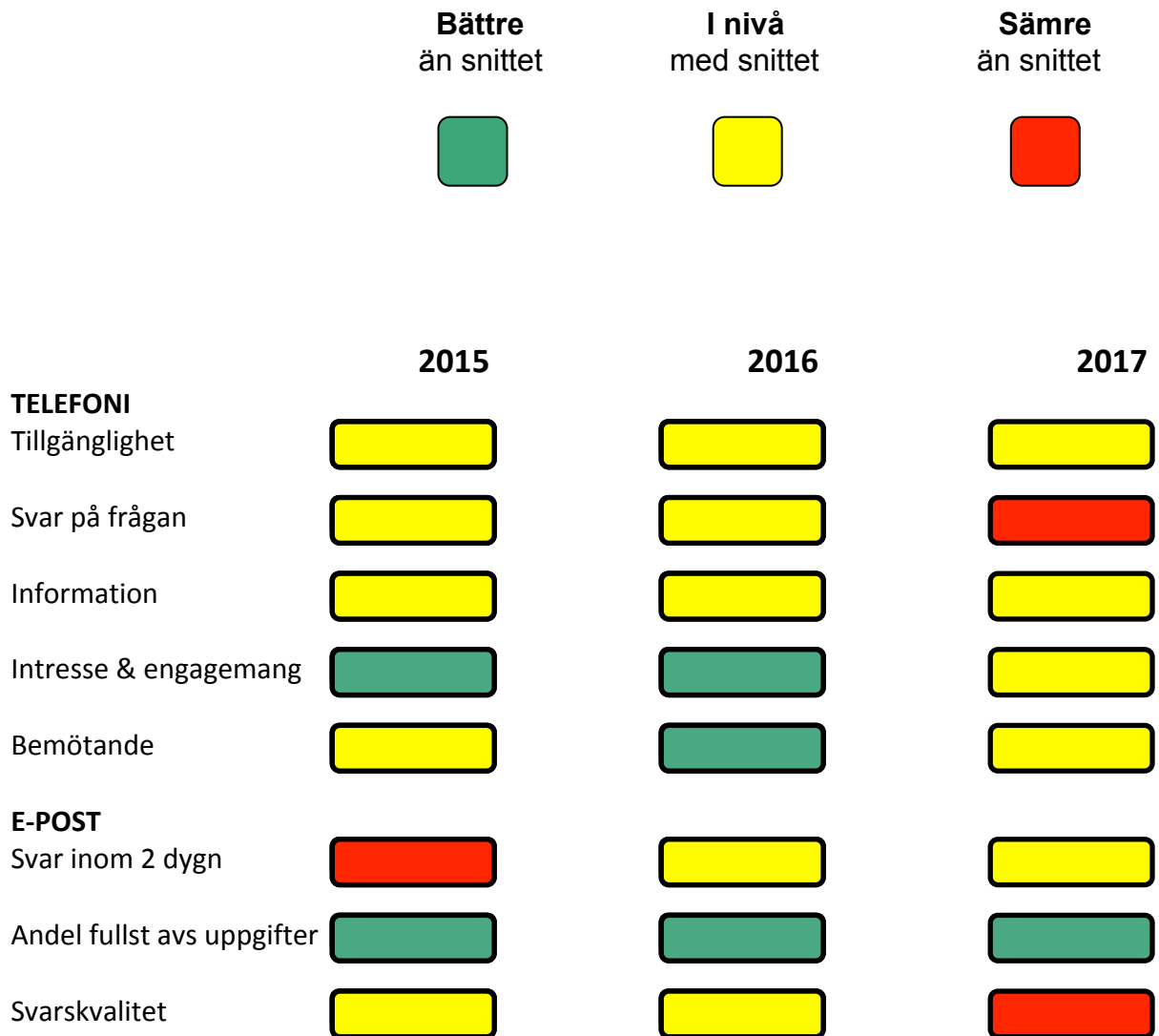
JÄMFÖRELSE

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommuner i likvärdig storlek (20 kommuner med 20 000 – 40 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.

Genom SKLs ändringar av hur vi skulle redovisa Tillgänglighet och Bemötande, varierar antalet föregående år i de olika diagrammen.

SAMMANFATTNING

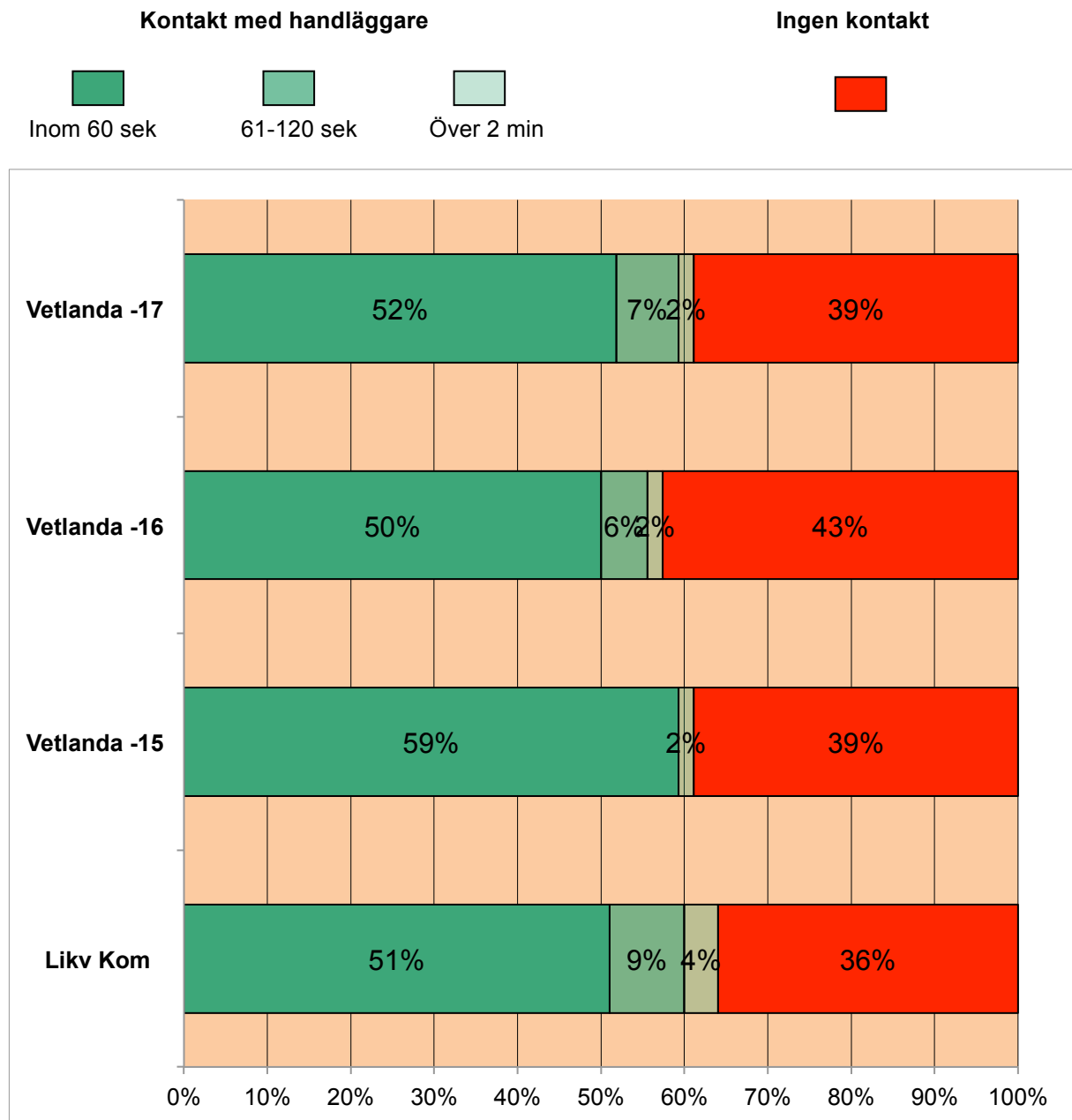
Vi redovisar här en översiktsbild med Kommunens resultat för Telefon o E-post (andel god inom telefoni, vid bemötande även mkt god) i förhållande till andra kommuner i likvärdig storlek (20 kommuner med 20 000 – 40 000 invånare). Vi har räknat snittet för deras resultat från de senaste årens mätningar och delat in i storleksordning enligt SCBs kommunstatistik.



Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare är 61 % (52 % + 7 % + 2 %) för kommunen totalt. Det är i nivå med förra mätningen och även i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (64 %). Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

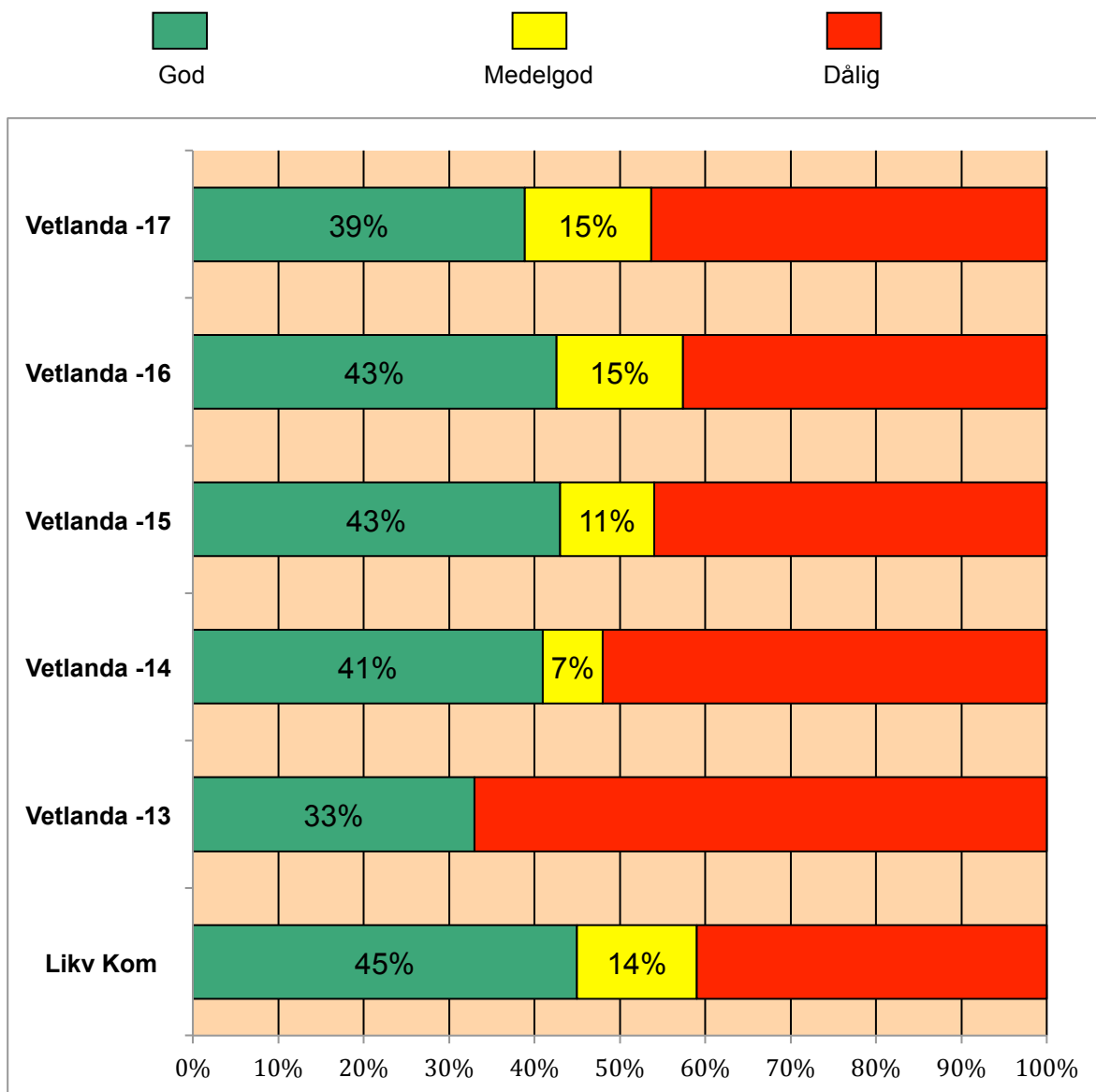
Kommentar: Vi har tidigare år redovisat kontakt och ingen kontakt. I år är kontakttiderna uppdelade i tidsintervaller.

Mått 2 i KKiK: 52 %

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.

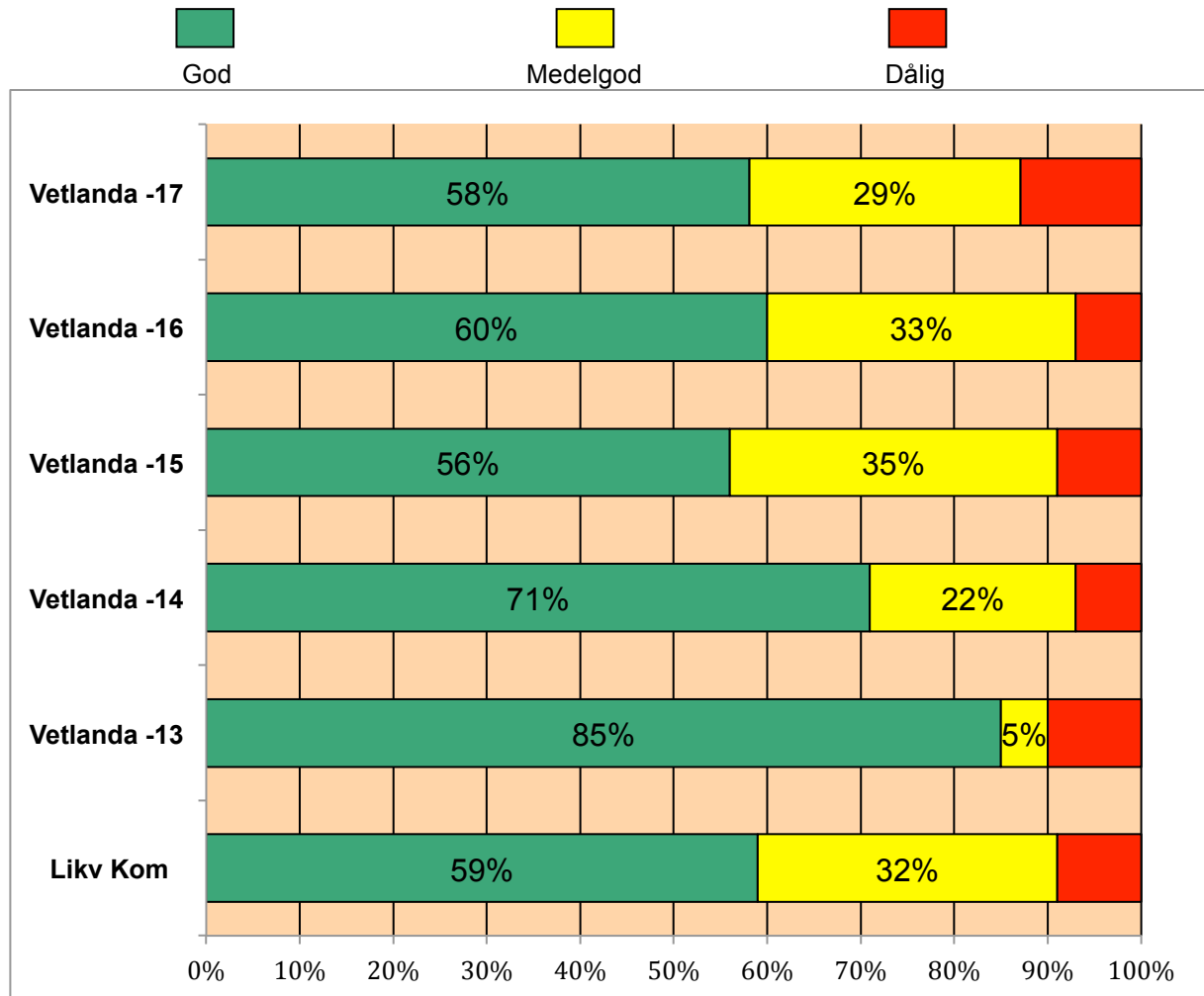


Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar, sett ur kommuninvånarperspektiv). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått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



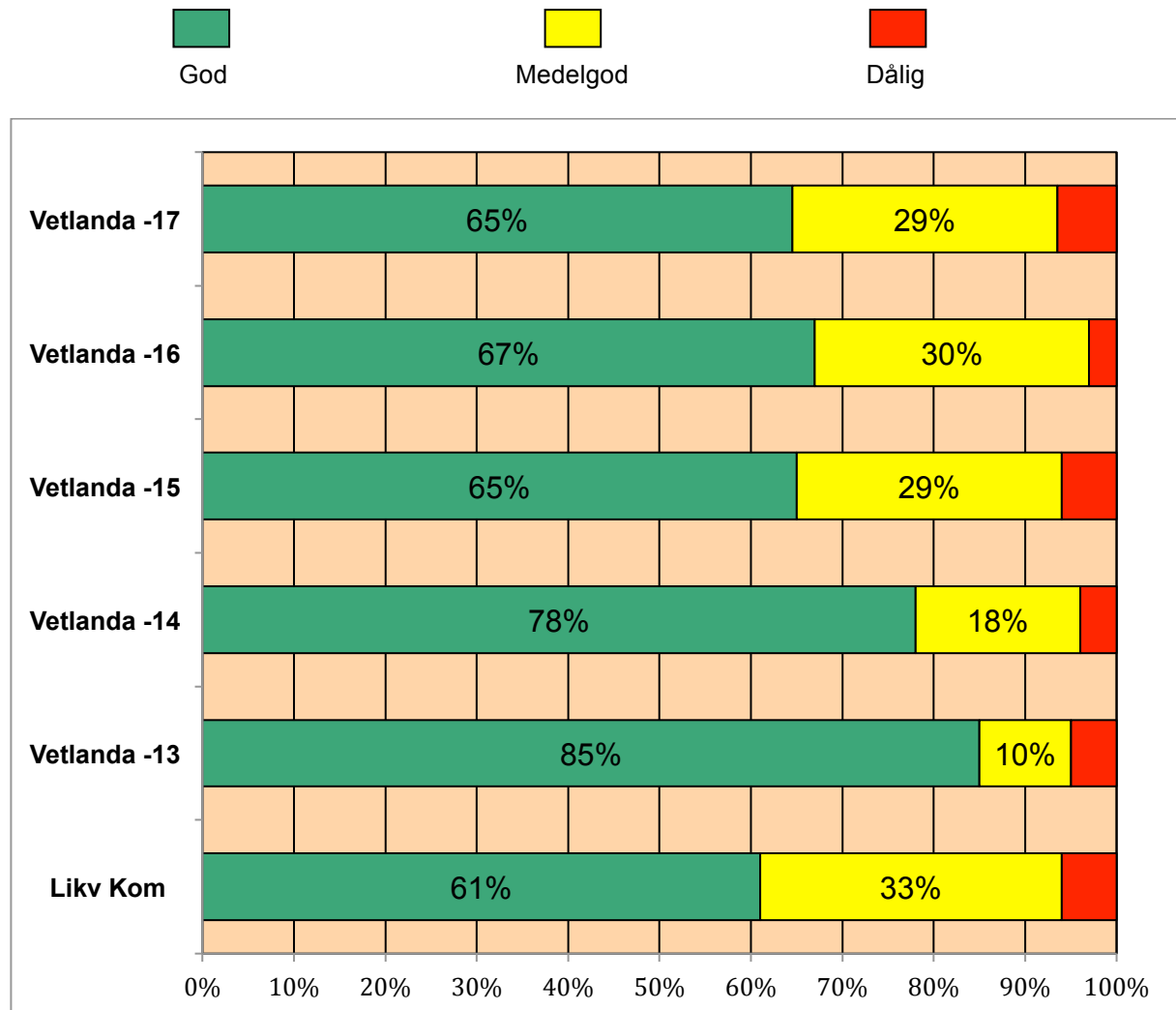
I nära sex av tio svar har informationen uppfattats som god. Det är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

Intervjuarnas kommentarer: (Intervjuarna har ibland lämnat spontana kommentarer)

- Fick ingen information utan handläggaren svarade "Detta kan jag inte hjälpa dig besvara" (Förskola)
- Mycket bra och detaljerad information. (IFO)
- Gav mig information om vem jag skulle kontakta och vilken biståndshandläggare jag skulle tala med. (Äldre)
- Fick bra information, förklarade vilka jag kunde vända mig till. (Handikapp)
- Fick prisinformation samt information om utrustningen i den aktuella lokalen, fick även info att lokalen redan är ganska uppbokad. (Kultur o Fritid)
- Fick svar på frågan men ingen djupare information. (Bygg)
- Hon svarade väldigt bra och hade mycket information om hur jag ansöker. Att jag lägger upp en plan med kurserna med hjälp av dem och att jag kunde bolla mina tankar med henne. (Grundskola)

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.



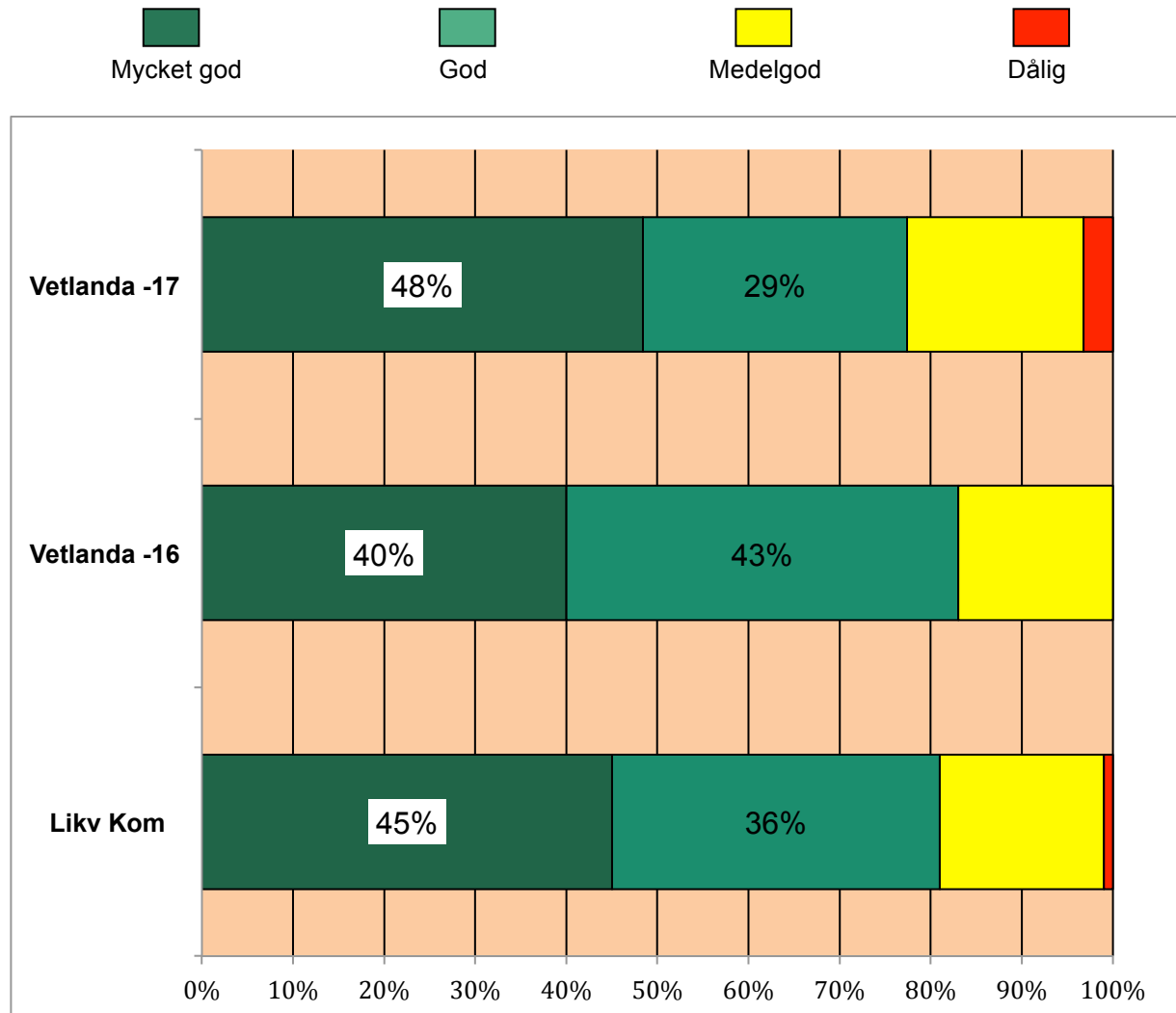
I nära två av tre kontakter uppfattas intresset och engagemanget för oss och våra frågor som god. Det är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner.

Kommentarer från intervjuarna:

- Handläggaren visade inget intresse. (Miljö)
- Visade inget intresse eller engagemang. Blev hänvisad till hemsidan direkt. (Förskola)
- Hon gav mig många olika alternativ och berättade utförligt om dem. Kändes som hon ville hjälpa till även om hon inte hade exakt det jag sökte. (Gator)
- Lät som att personen inte ville göra det jobbigt för mig utan så lätt som möjligt. (Handikapp)
- Visade mycket intresse och engagemang för ämnet. (IFO)
- Väldigt intresserad, engagerad och ville hjälpa mig så jag kunde söka på bästa sätt. (Grundskola)
- Personen var lättsam och engagerad i frågan. (Förskola)

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 mycket god eller god. Det är i nivå med snittet.

Kommentarer från intervjuarna:

- Väldigt bra bemötande, trevlig och väldigt hjälpsam med hur jag ansöker. (Grundskola)
- Jag blev glatt bemött av min handläggare. (Förskola)
- Jag tycker personen var både trevlig och tillmötesgående. (Bygg)

Kommentarer: Inför förra mätningen beslutade SKL att bedömningen av Bemötande till Koladan skulle graderas i Mycket god, God, Medelgod samt Dåligt och redovisas enl beskrivningen på sidan 3 i denna rapport.

Er kommuns resultat till Koladan baseras på: Mycket god 15 st, God 9, Medelgod 6 och Dålig 1. Vilket blir 74 %.

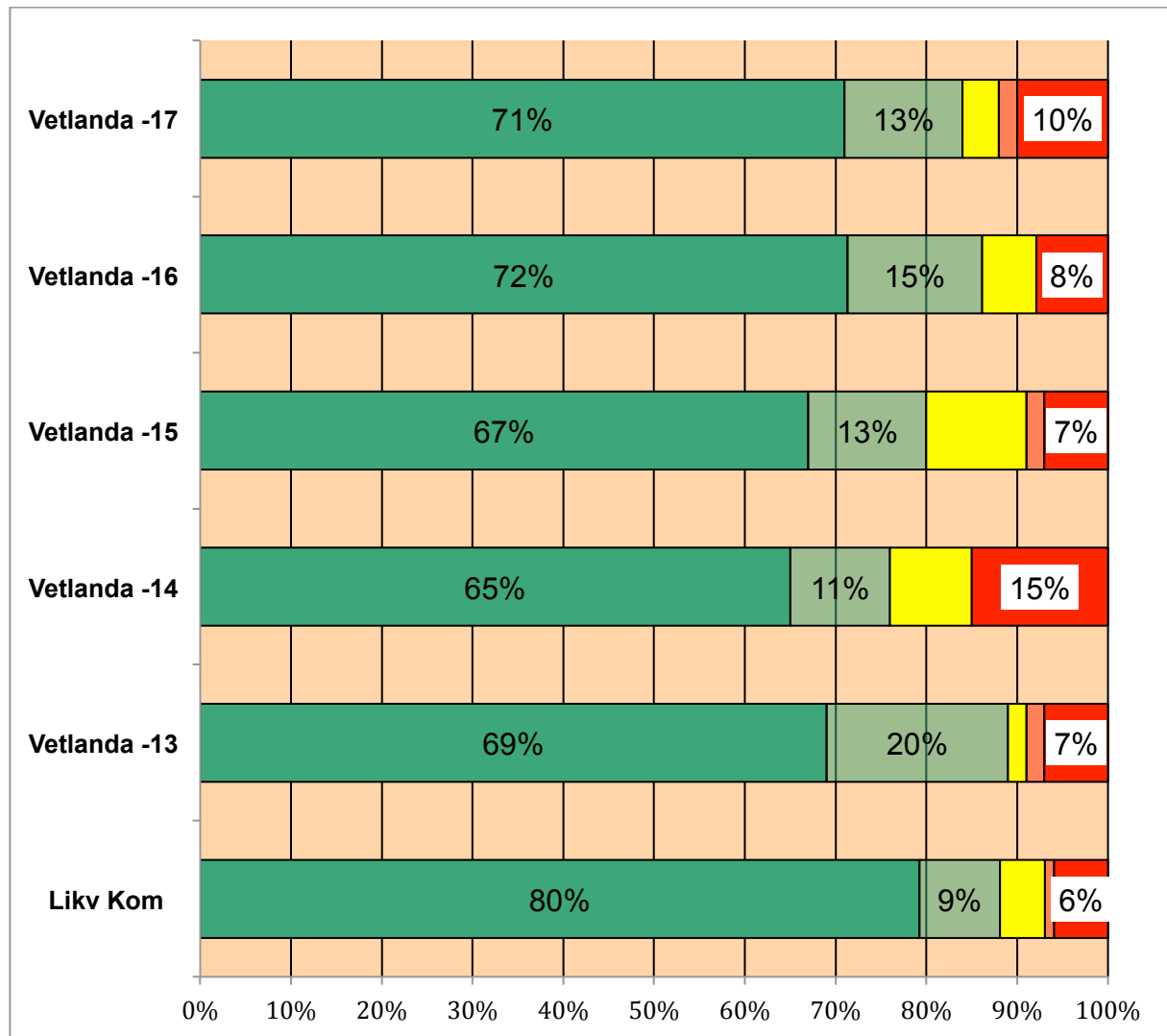
Mått 3 i KKiK: 74 %

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. 84 % (71 % + 13 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är i nivå med snittet för likvärdiga kommuner (89 %).

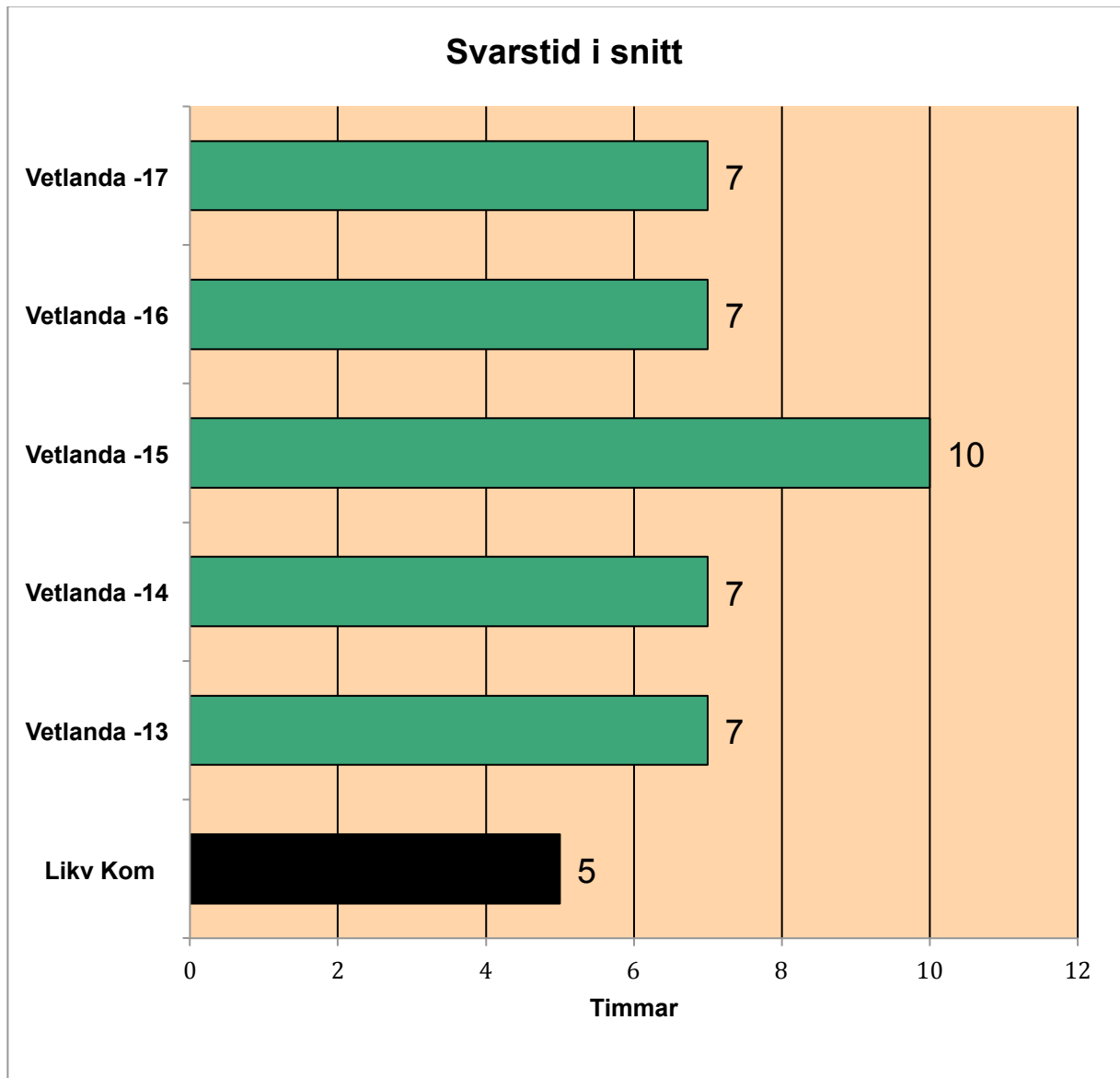
Bygg besvarade alltid inom ett dygn.

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.

Mått 1 i KKiK: 71 % + 13 % = 84 %

SVARSTIDER forts



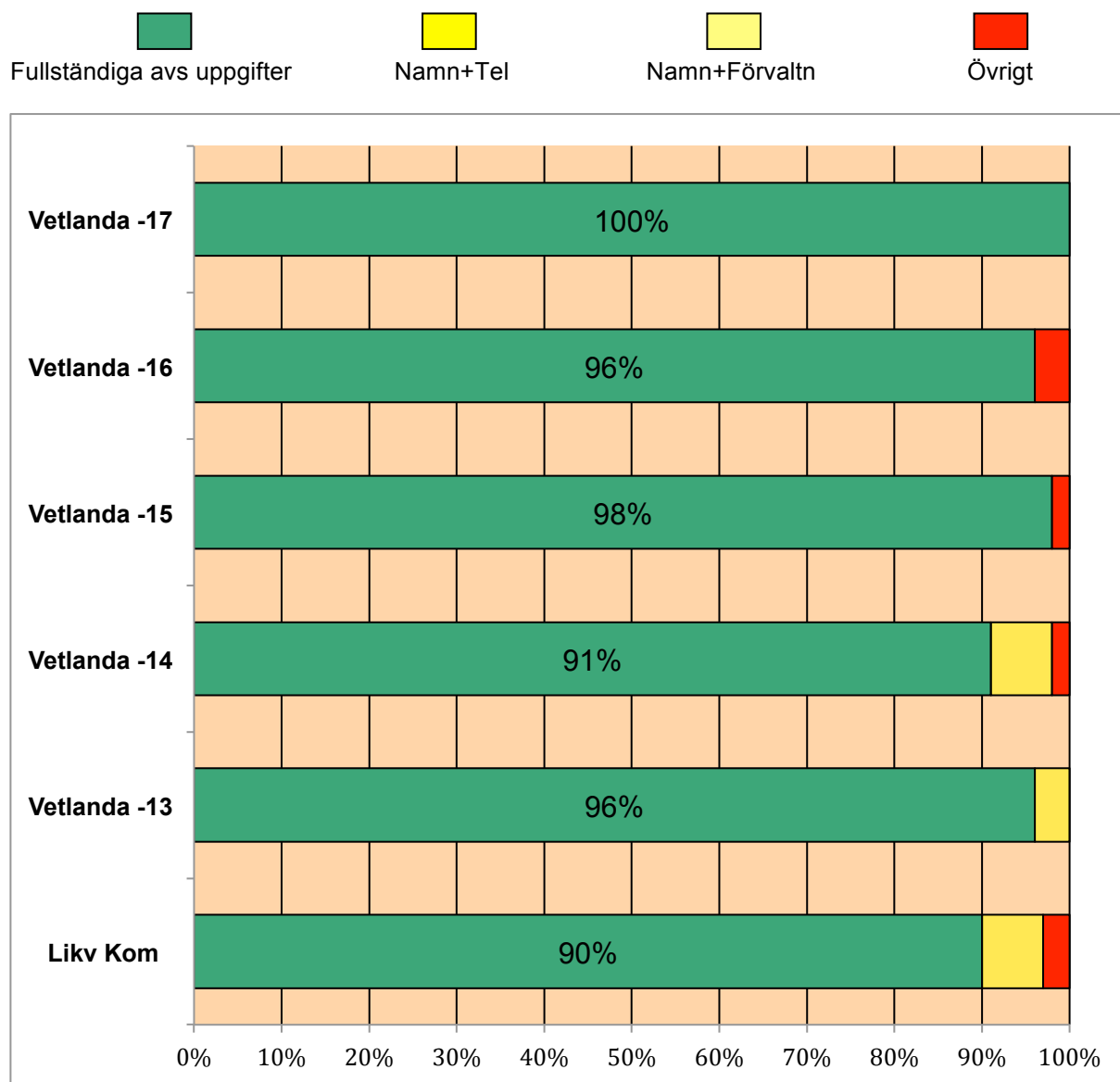
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

I snitt tog det 7 timmar innan vi fick svar. Vid förra mätningen var det också 7 timmar. De andra kommunernas resultat varierar mellan 1-12 timmar och snittet är 5 timmar.

Kortast svarstid har Kultur o Fritid – 1 timma.

AVSÄNDARE

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



Vetlanda (100 %) är något bättre än snittet (90 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 52-100 %.

"Övrigt" innebär huvudsakligen avsändaruppgifter som enbart består av för- och efternamn eller ännu färre uppgifter.

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 bör vara 100 %.

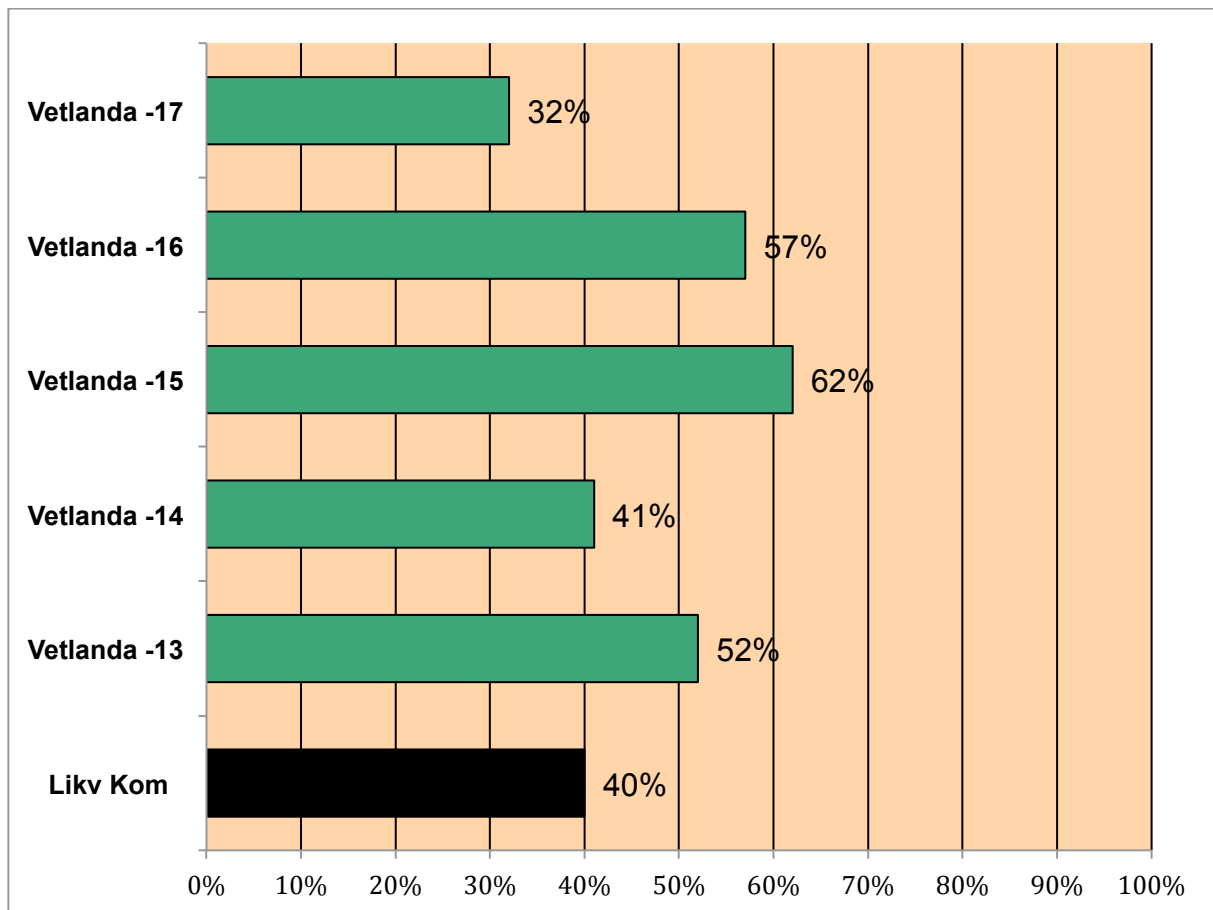
SVARSKVALITET

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: Dags att söka förskoleplats. Undrar om det finns några föräldrakooperativa alternativ i kommunen?

Svar: Hej Sofia I Vetlanda kommun finns det en förskola som drivs som föräldrakooperativ, Lyckans förskola och fritids som ligger i Näshult en liten by ett par mil utanför Vetlanda tätort. Du kan läsa mer om lyckan här: <http://www.xn--frldrakooPLYCKAN-wnb63a.se/> Övrig information om förskolor i kommunen hittar du här: <http://skola.vetlanda.se/> Om du har fler frågor är du välkommen att höra av dig.
Jonas Gunnarsson
Administrativ chef Barn- och utbildningsförvaltningen, Vetlanda kommun Telefon: 0383-972 79 , 072-244 87 47 E-post: jonas.gunnarsson@vetlanda.se
Besöksadress: Stadshuset Postadress: 574 80 Vetlanda



Totalt 32 % av svaren från Vetlanda innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är något under snittet (40 %) för de andra kommunerna.

Kommentar: Exemplet ovan är ett bra svar från Vetlanda. Innehåller, förutom svar på frågan, hänvisning 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: Hur är skolbarn försäkrade?

Skickat: Sön 22/10 10:35

Fråga: Hur gör jag när jag ska ansöka till vuxenutbildningen?

Skickat: Tis 7/11 17:55

Till: Miljö o Hälsa

Fråga: Är det tillåtet att sälja nygräddade våfflor vid en skolfest?

Skickat: Ons 18/10 20:00

Till: Handikappomsorg

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

Skickat: Fre 10/11 12:50

Till: Kultur-fritid

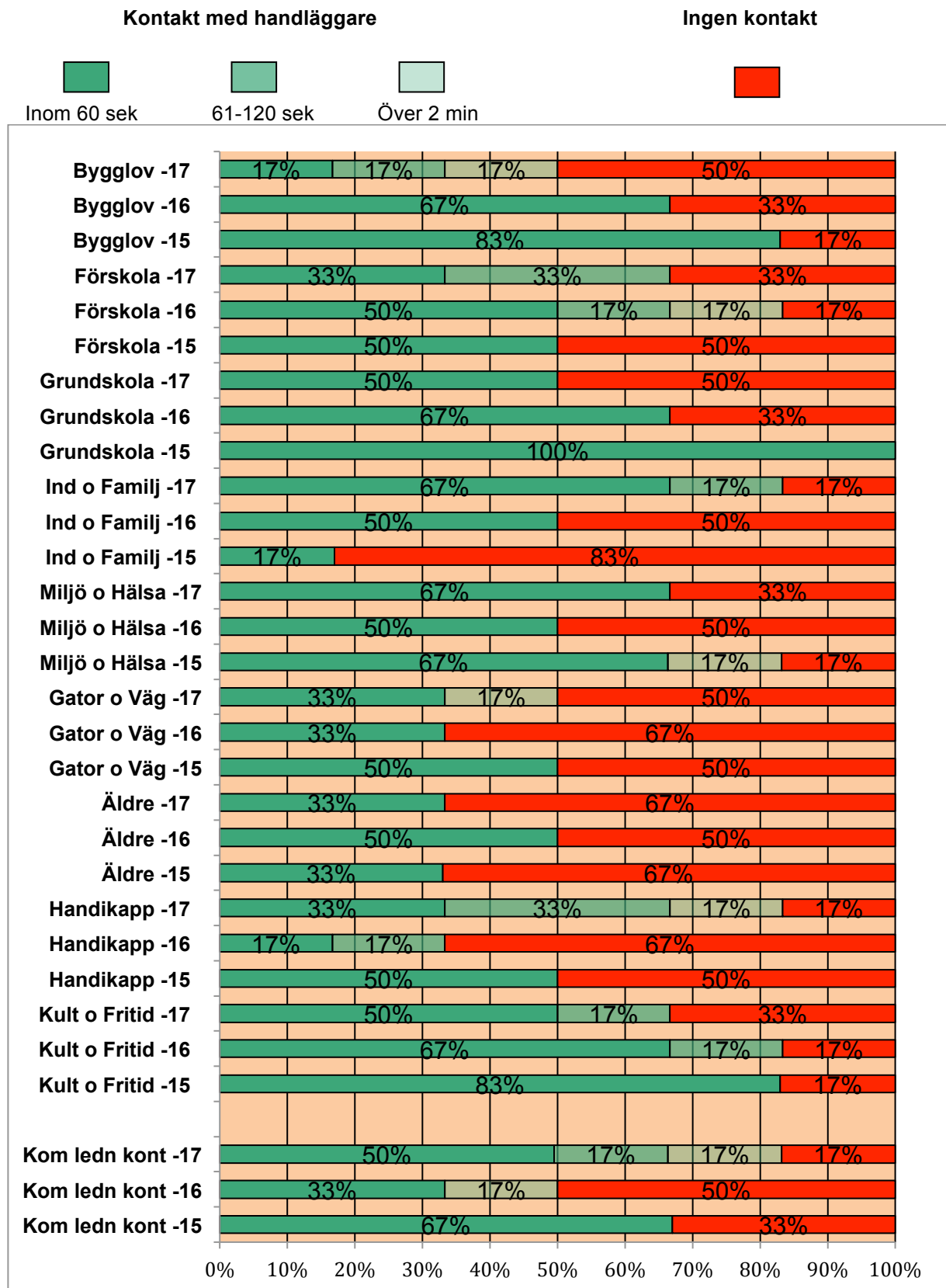
Fråga: Vilka kulturstipendier och fonder kan man söka?

Skickat: Tors 9/11 19:50

Bilagor

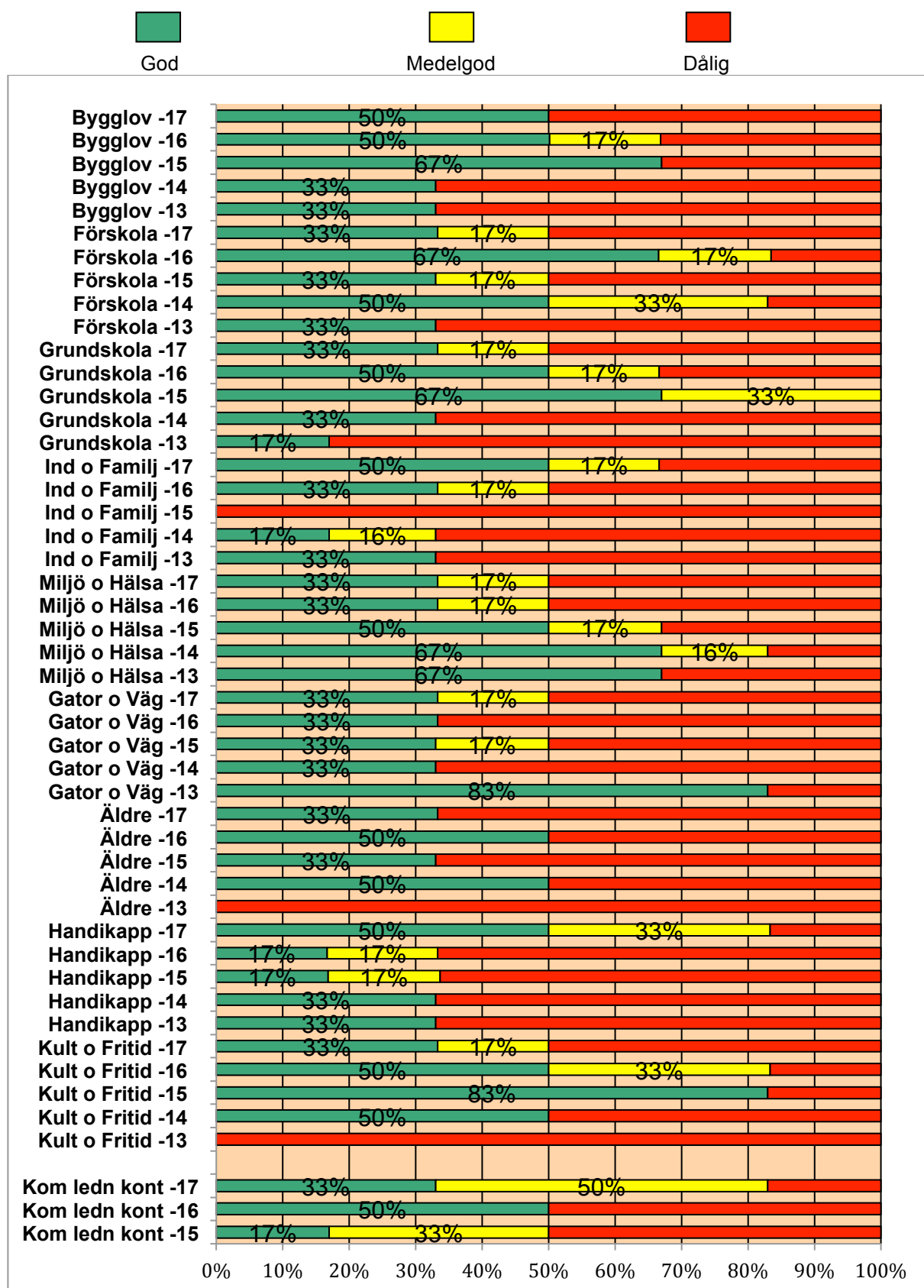
TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



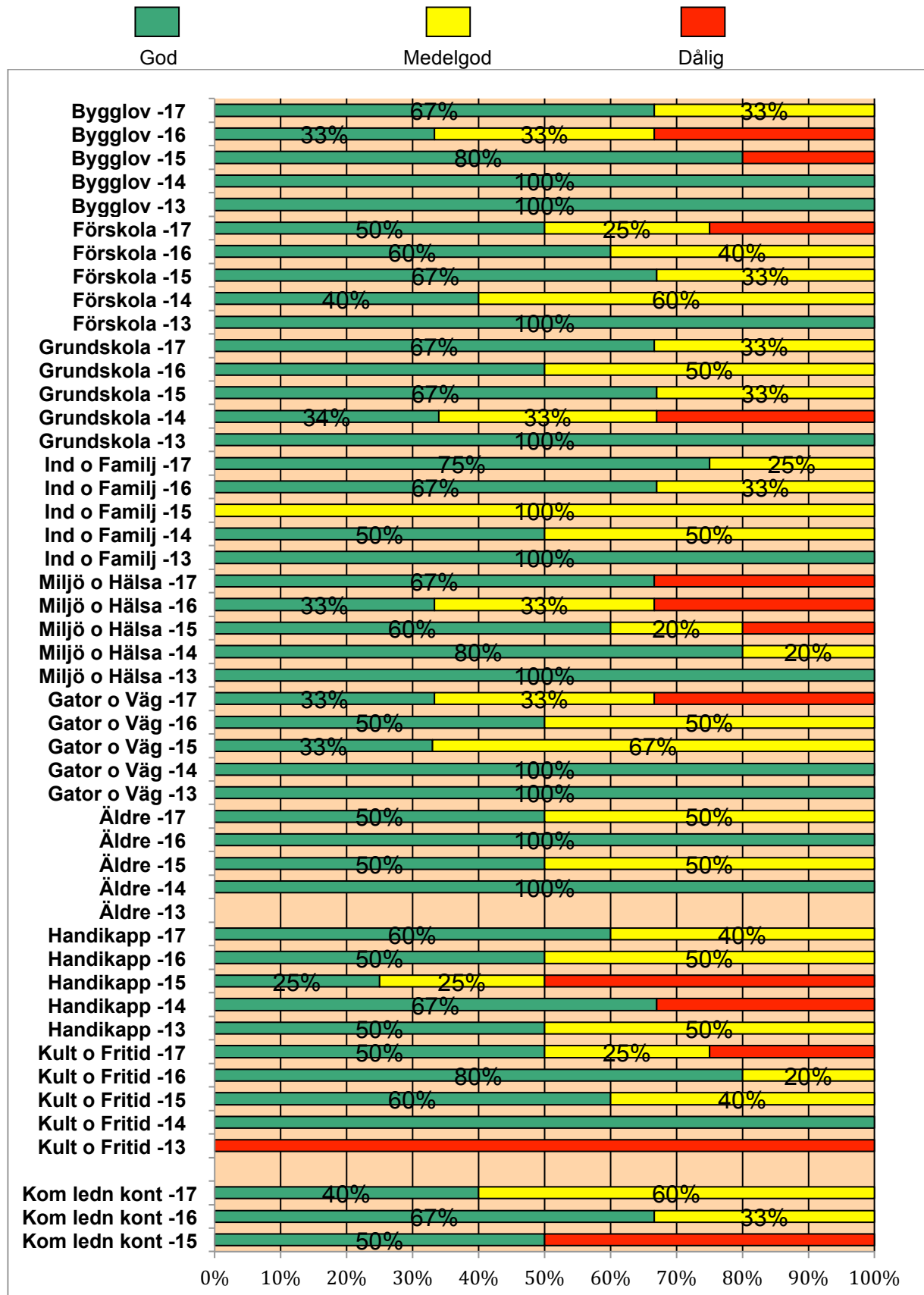
SVAR PÅ FRÅGAN

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.



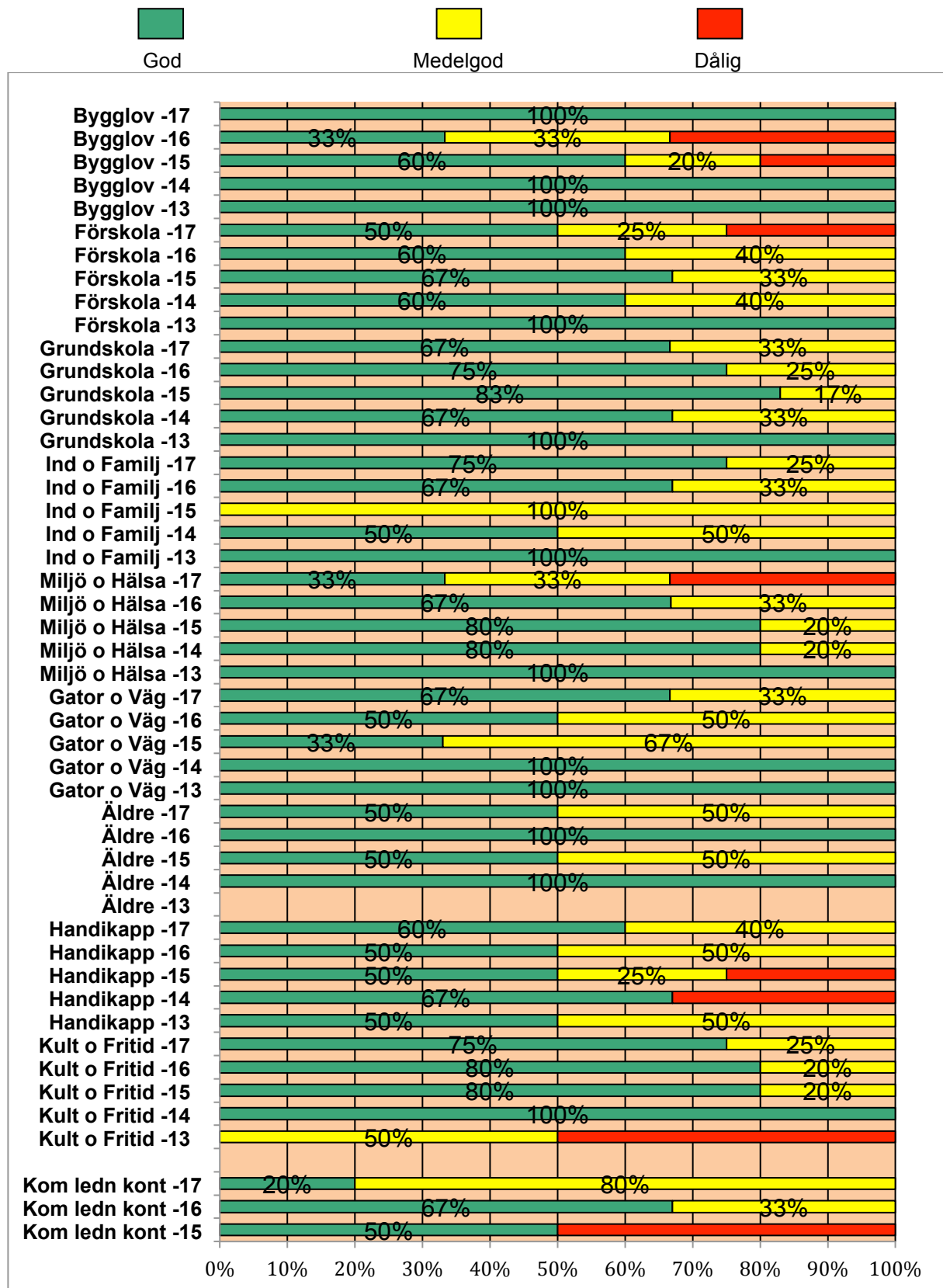
INFORMATION

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.



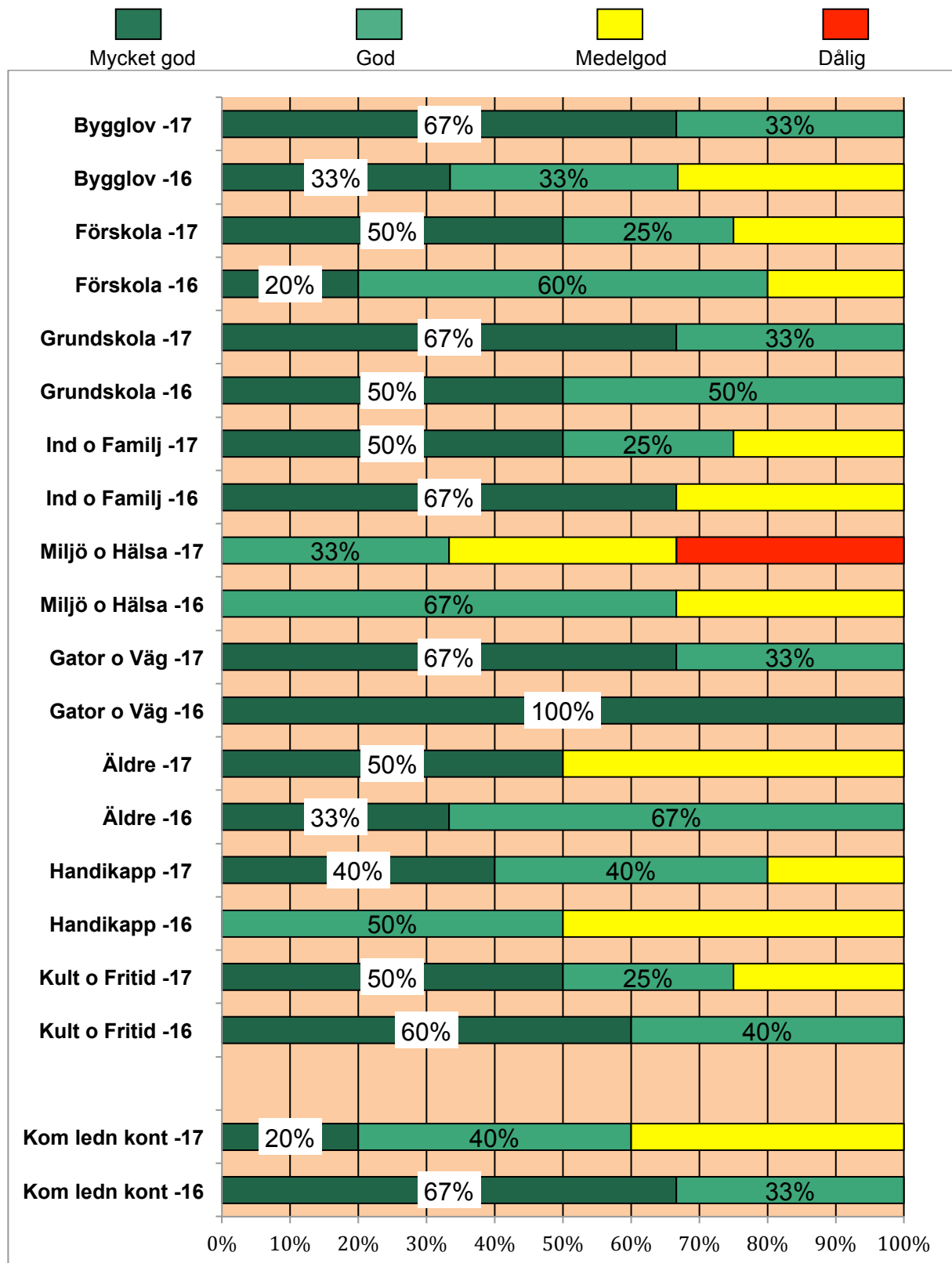
INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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.



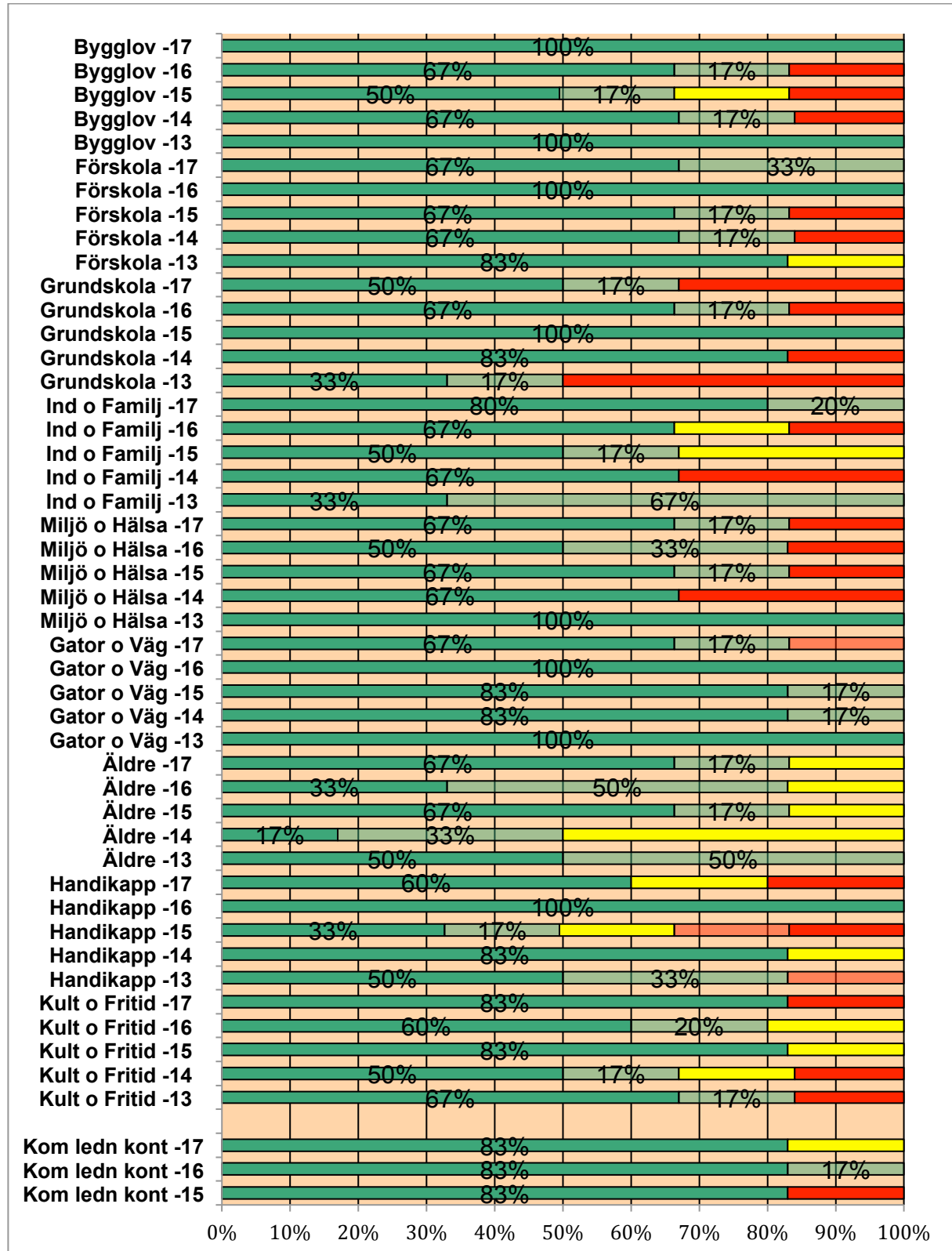
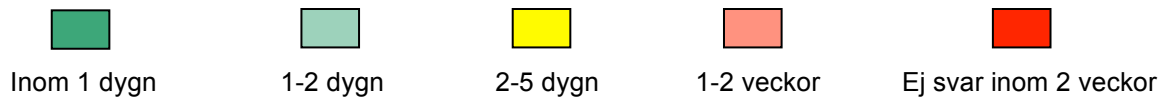
BEMÖTANDE

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.

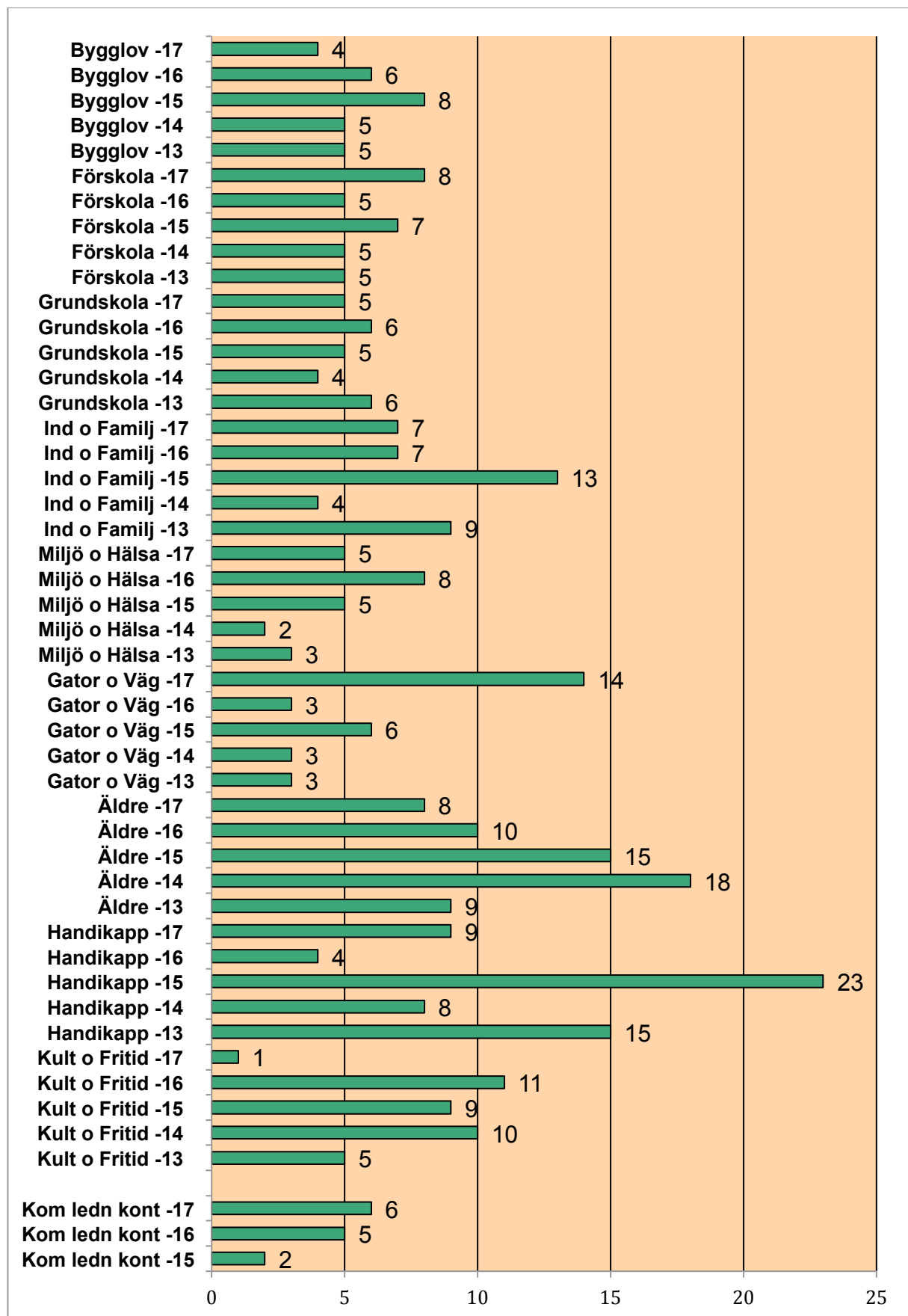


SVARSTIDER

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



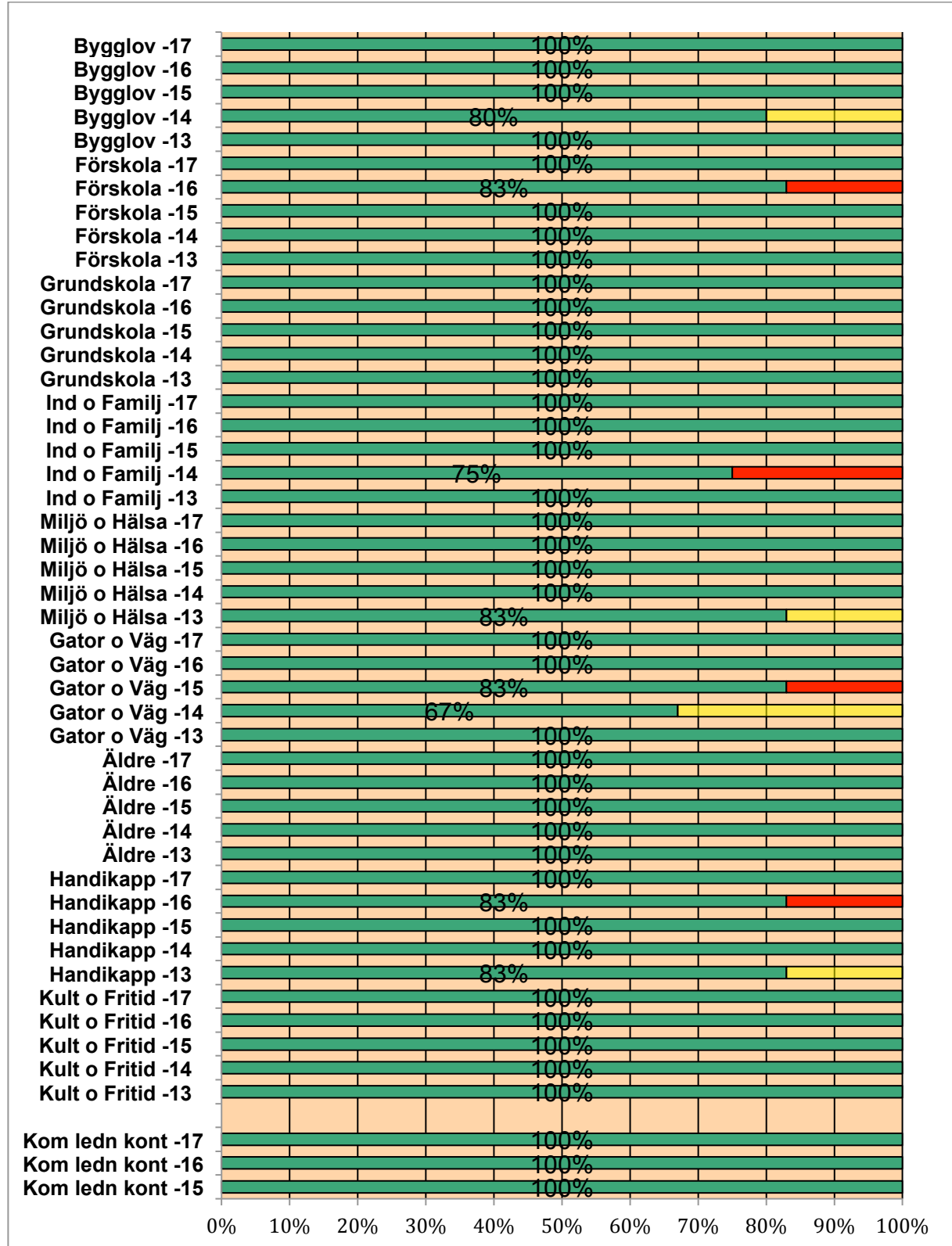
SVARSTIDER forts, i timmar



AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.

Namn, Befattn/Funkt/Förv, Kommun, Tel nr
 Namn+Tel
 Namn+Förvaltn
 Övrigt



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.

