



RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

SÖDERTÄLJE

Januari 2010

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM
TEL 08 783 82 90 E-MAIL hq@jsm-telefront.se
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19
www.jsm-telefront.se

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

Södertälje och ett femtiotal andra kommuner genomförde under 2008 en 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, enligt vårt sett att bedöma, 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 rapporter 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, 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 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. Även om samma bedömningsgrunder har använts vid tidigare mätningar, bör eventuella jämförelser göras med förhållandet till andra kommuner istället för över tiden.

GENOMFÖRANDE

Mätperioden var under veckorna 44 t.o.m. 47.

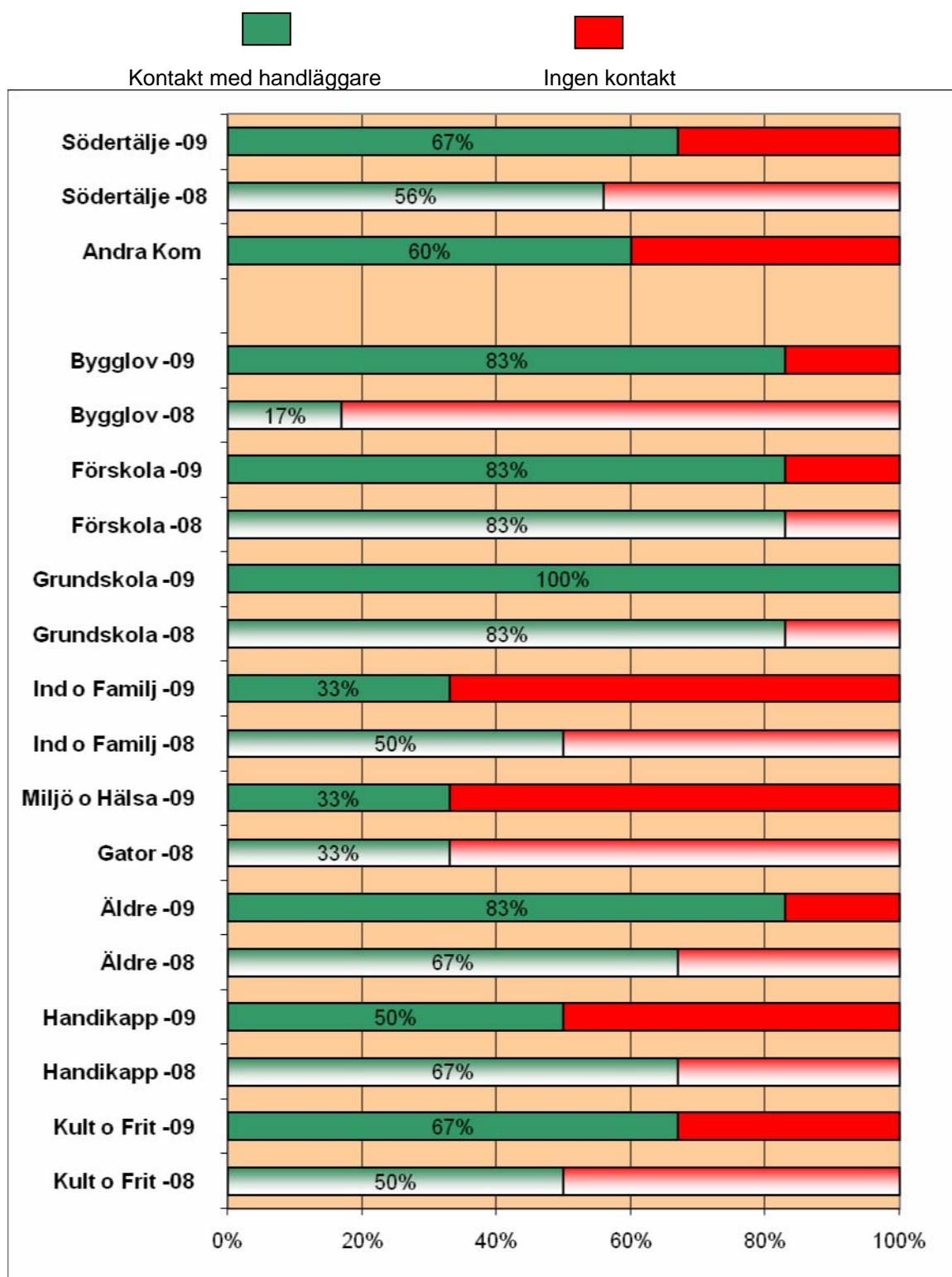
JÄMFÖRELSE

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar via telefon och/eller e-post av kommunerna Ale, Arvidsjaur, Arvika, Avesta, Bengtsfors, Borås, Båstad, Eda, Eksjö, Enköping, Eskilstuna, Eslöv, Essunga, Finspång, Grums, Götene, Hallstahammar, Hammarö, Hedemora, Herrljunga, Hudiksvall, Håbo, Hässleholm, Högsby, Järfälla, Kalix, Karlskoga, Karlstad, Knivsta, Kungsbacka, Kungälv, Köping, Laholm, Lomma, Lund, Lycksele, Mark, Markaryd, Mora, Motala, Norrtälje, Nyköping, Piteå, Ronneby, Sala, Sandviken, Sigtuna, Skellefteå, Sollentuna, Stenungsund, Storuman, Strängnäs, Sunne, Svedala, Säffle, Södertälje, Tingsryd, Torsby, Tranås, Trosa, Tyresö, Umeå, Upplands Väsby, Uppvidinge, Vansbro, Vara, Varberg, Vaxholm, Vingåker, Värnamo, Västerås, Växjö, Ånge, Årjäng, Älmhult, Älvkarleby, Örebro, Östersund och Österåker.

Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

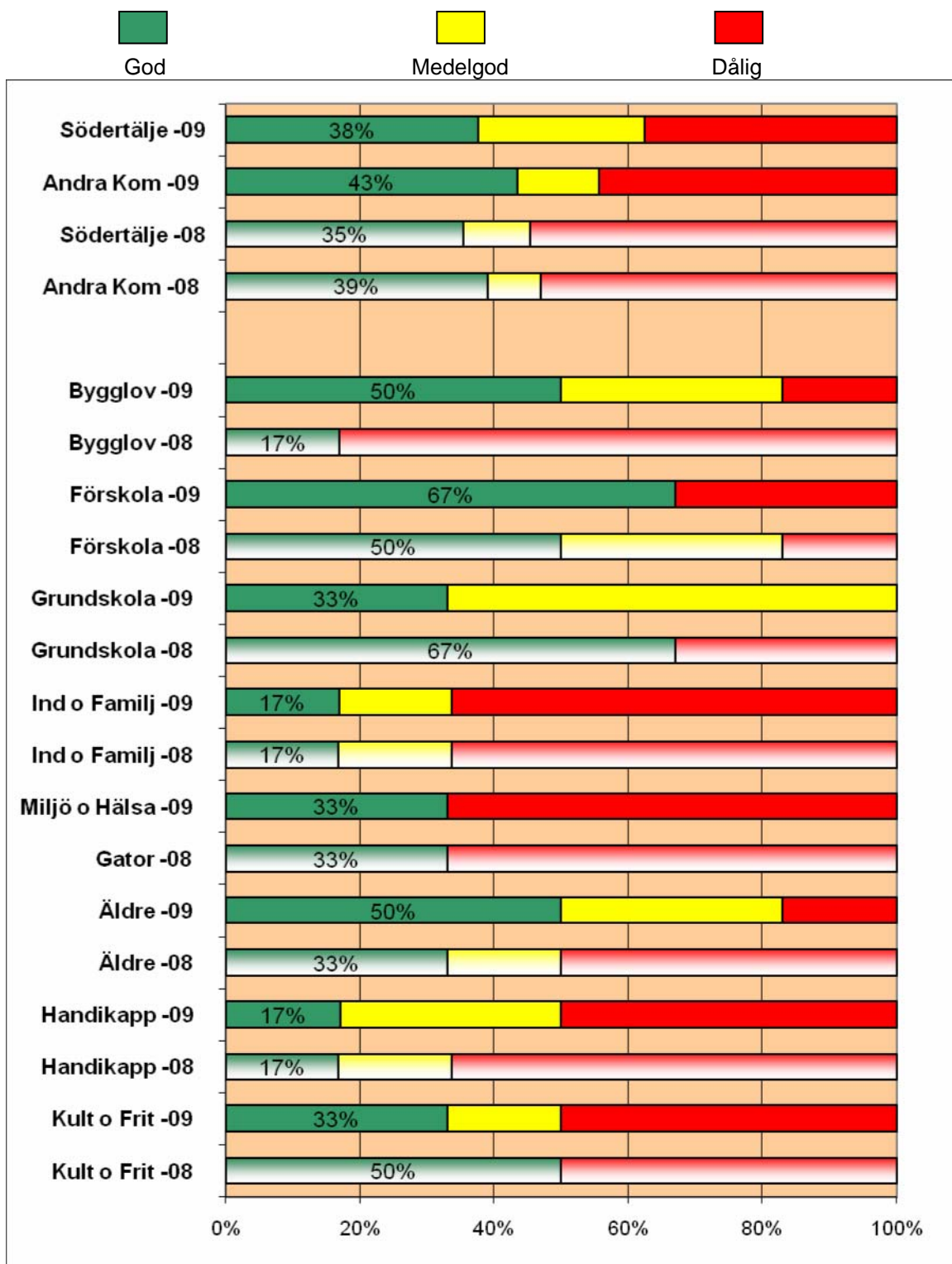
Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare var 67 % för kommunen totalt vid denna mätning. Södertälje har en högre andel jämfört med förra årets mätning, och nu över snittet för andra kommuner. Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning, eftersom det då mest handlar om att vi ska vara tillgängliga.

SVAR PÅ FRÅGAN

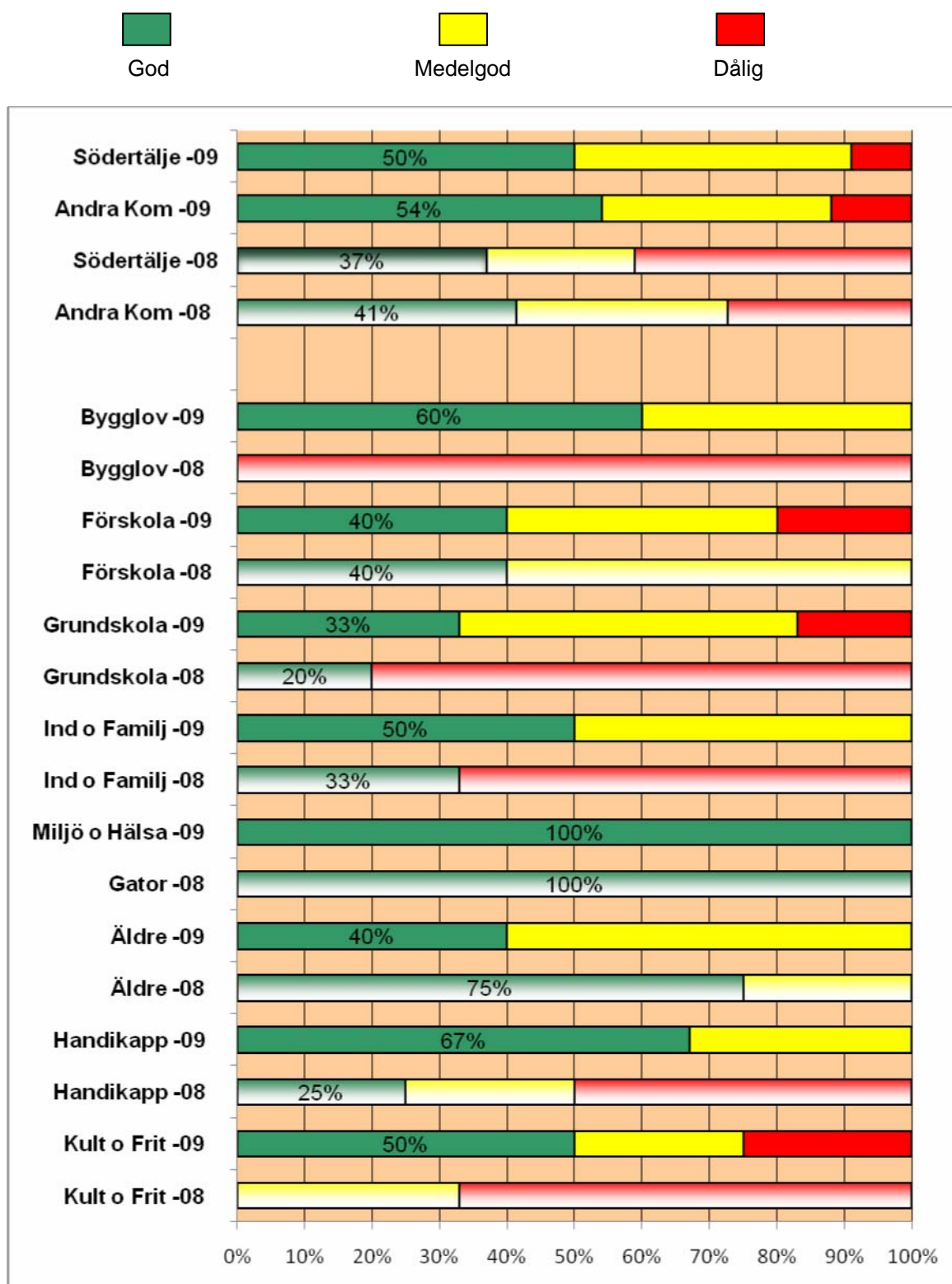
Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen erhållit svar på de frågor man ställt.



Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar). 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. Vi har bedömt svaret om vi fått det i växeln, men inte någon annan bedömning är då gjord.

INFORMATION

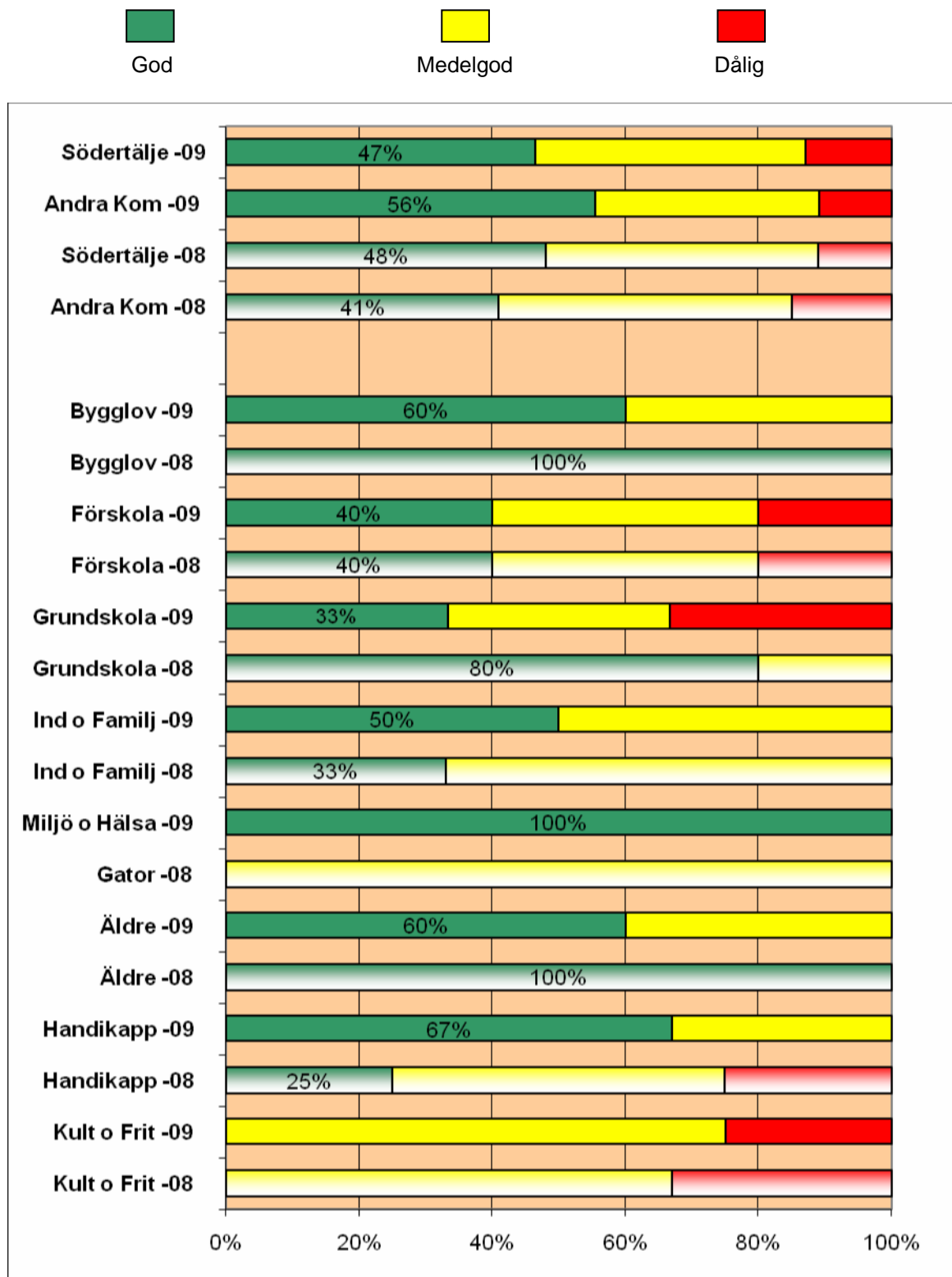
Gradering av informationen i svaren från handläggarna.



I 91 % av svaren har informationen uppfattats som god eller medelgod. Det är i nivå med snittet (88 %) för de andra kommunerna.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

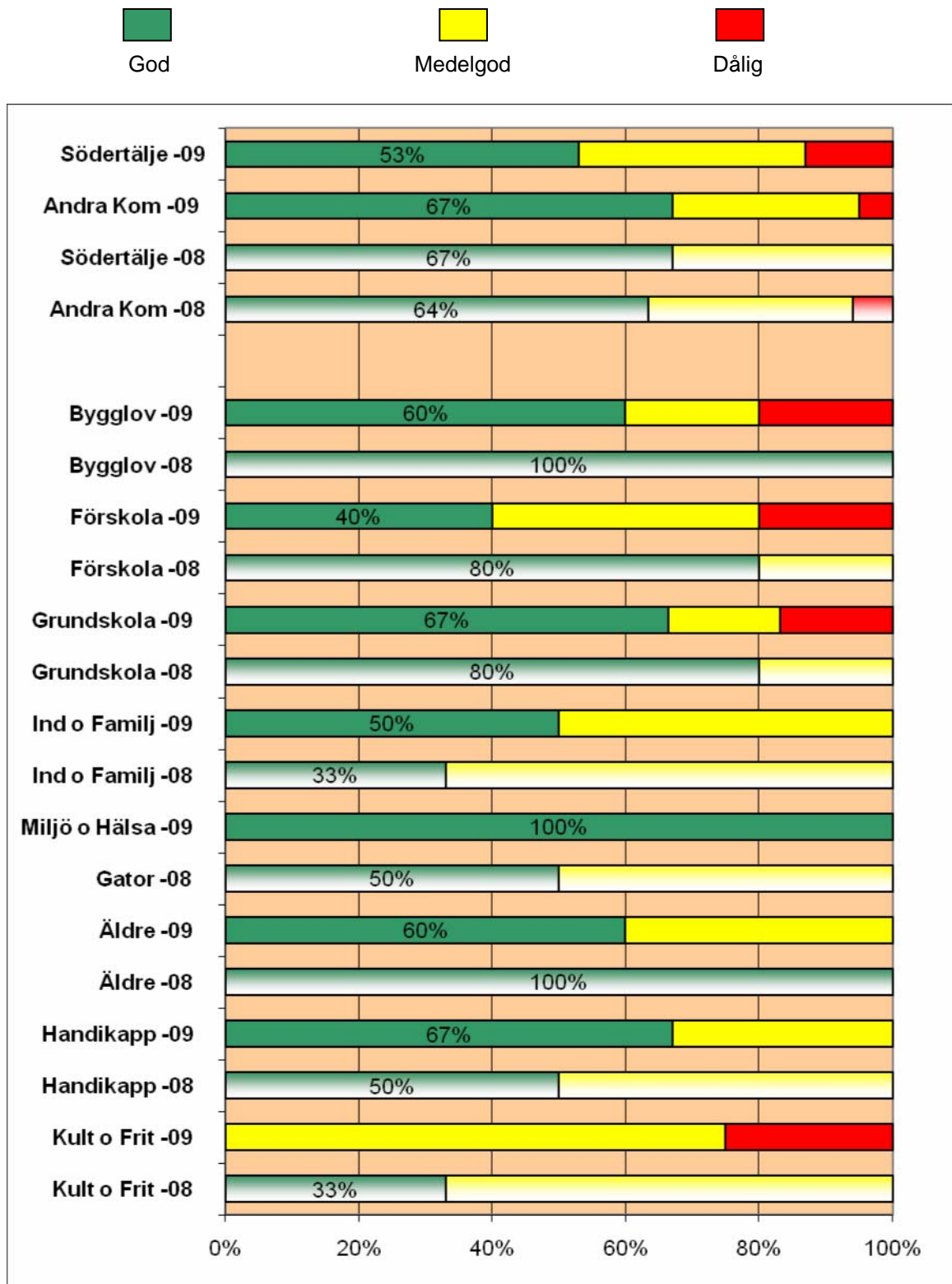
Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med.



I merparten av kontakterna uppfattas intresset och engagemanget för våra frågor som god eller medelgod. Det är i nivå med snittet för andra kommuner.

BEMÖTANDE

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



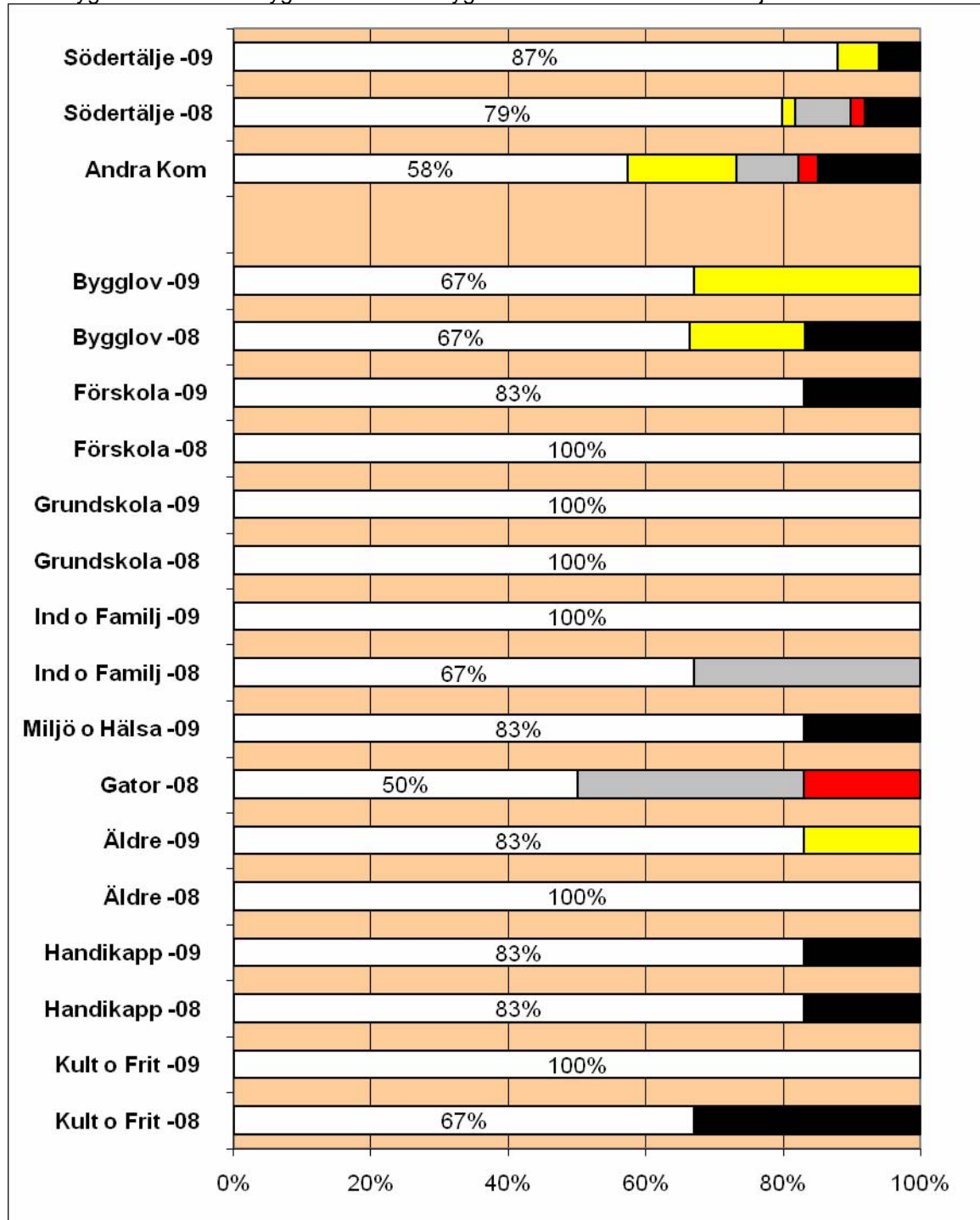
Bemötandet hos handläggarna har oftast bedömts som god eller medelgod. Tyvärr även som dåligt.

Resultat e-post

SVARSTIDER

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

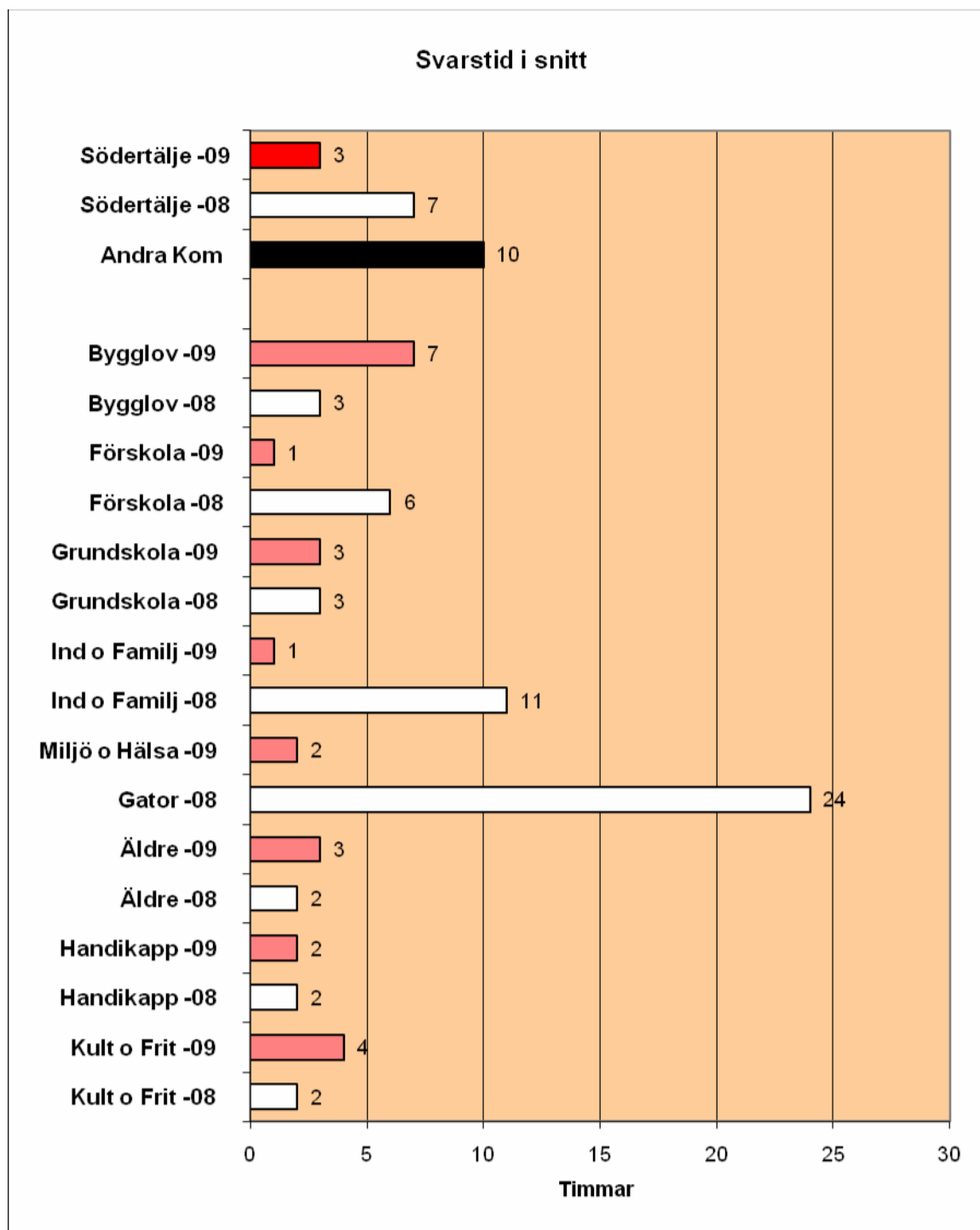
Inom 1 dygn
 1-2 dygn
 2-5 dygn
 1-2 veckor
 Ej svar inom 2 veckor



Diagrammet visar svarstiderna för Södertälje. 93 % (87 % + 6 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är klart över snittet för andra kommuner (74 %).

Grundskola, Individ o Familj och Kultur o Fritid besvarade alltid inom ett dygn.

SVARSTIDER forts



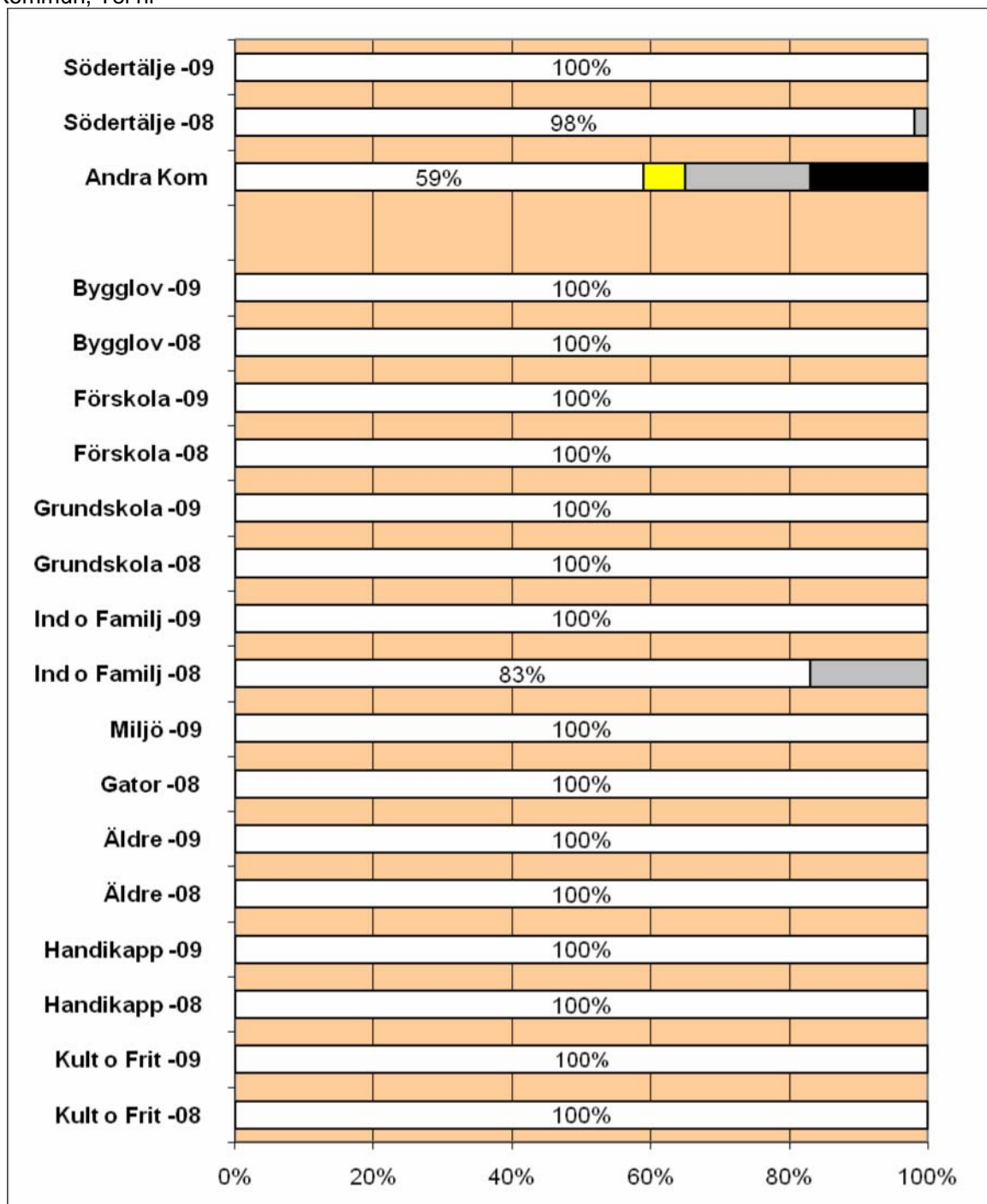
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

I snitt tog det 3 timmar innan vi fick svar, snittet för andra kommuner är 10 timmar. Ett mycket bra resultat.

AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.

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



Södertälje (100 %) är klart bättre än snittet (59 %) på att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 4-100 %.

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

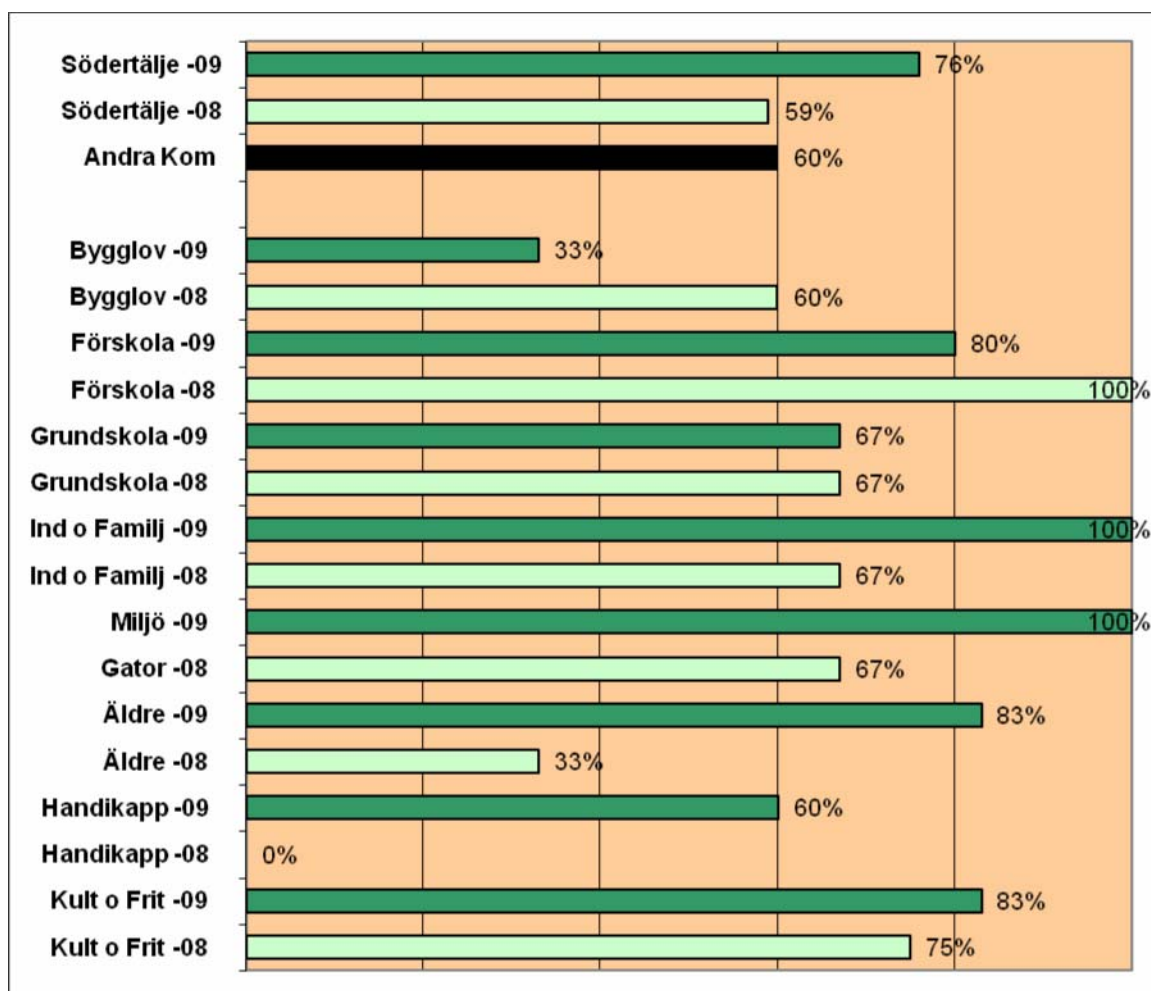
SVARSKVALITET

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: Min gamla men i övrigt friska mamma skulle behöva hjälp med matinköp, kommande snöskotning och diverse småsaker. Är det något som kommunen kan bistå med?...

Svar: Hej. Genom kommunens äldreomsorg kan din mamma få hjälp med bla matlagning/matinköp/städhjälp mm. Biståndshandläggare på socialtjänsten.. När det gäller de andra småsaker som snöskotning mm finns en särskild tjänst som kommunen tillhandahåller som kallas servicetjänst för äldre. Vissa tjänster... Här nedan finns länk till informationen som finns på kommunens hemsida: <http://www.strangnas.se/Socialtjanst--omsorg/Insatser-for-aldre/Hemtj...> Med vänliga hälsningar, Helena Lindblom, Samhällsvägledare
Strängnäs kommun, Nygatan 10, 645 80 Strängnäs, Tel 0152-290 03...



76 % av svaren från Södertälje innehöll bra information och hänvisningar, vilket är klart över snittet (60 %) för de andra kommunerna.

Kommentar: Exemplet ovan är ett svar från Strängnäs och är av utrymmesskäl förkortat. Ett tips är att när man hänvisar till kommunens hemsida har med en mer detaljerad hänvisning eller länk, som ovan, eftersom det inte alltid är lätt att hitta på en kommunal hemsida.

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: Hej, vi har nu barnen i ett föräldrakooperativt dagis. Nu undrar vi om vår blivande kommun också har något sådant dagis?

Skickat: Tis 10/11 15:00

Till: **Miljö o Hälsa**

Fråga: Hej vi satt på jobbet och diskuterade om hur ofta ni gör inspektioner i restauranger? Kan man få reda på hur ni har bedömt olika ställen?

Skickat: Tors 19/11 15:45

Till: **Handikappomsorg**

Fråga: Min son har fått diagnosen Aspberger och kuratorn sa att jag skulle ringa kommunens LSS handläggare för att få hjälp. Vad är det för hjälp jag kan få?

Skickat: Tis 17/11 22:15