

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

BENGTSFORS KOMMUN

2015



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sida
Presentation av PROFITEL	3
Bakgrund, syfte och kort om mätningen	4
Allmänna kommentarer om mätningen	5
Viktiga kommentarer angående telefonmätningen KKiK	6
Deltagande kommuner	7
Resultat telefoni	8
Tillgänglighet (Mått 2)	9
Svar på frågan	10
Information	11
Intresse och engagemang	12
Bemötande (Mått 3)	13
Svarstid 1: Huvudnummer	14
Svarstid 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan	19
Hälsningsfras av den som svarar på frågan	24
Helhetsintryck	29
Resultat e-post	34
Svarstider	35
Svarstider/Svar på fråga (Mått 1)	37
Avsändare (Kontaktuppgifter)	38
Svarskvalitet	39
Sammanfattning	41
Obesvarade brev	42

KORT OM UNDERSÖKNINGS- OCH RÅDGIVNINGSFÖRETAGET PROFITEL

PROFITEL är ett oberoende undersöknings- och rådgivningsföretag inom kommunikation och kundservice med tonvikt på telefoni och e-post. Med en helhetssyn som involverar människa, teknik och ekonomi har vi utvecklat en framgångsrik process, som genomsyras av våra mätningar och utveckling av hanteringen av kundkontakter per telefon och e-post. Målet med processen är att öka organisationernas kommunikationskvalitet och effektivitet i syfte att medverka till bättre ekonomi i organisationen och stärka varumärket.

PROFITEL erbjuder en rad kvalificerade tjänster för att säkerställa en professionell tele- och e-posthantering. Vi är verksamma över hela landet sedan 1994. Våra uppdragsgivare är välkända organisationer och företag, företrädesvis medelstora och större verksamheter inom såväl den offentliga som den privata sektorn.

VÅR SYN PÅ KOMMUNIKATION PER TELEFON OCH E-POST

Vår erfarenhet har gett oss insikten att sanningens ögonblick om telefonin och e-postkommunikationen, med alla dess ingredienser, fungerar eller inte är när man tar kontakt. Får vi kontakt med sökt person eller funktion? Hur blir vi bemötta? Hur snabbt får vi svar? Fungerar tekniken? Ringer man tillbaka eller mailar sina svar snabbt? Agerar telefonisterna, kontaktcenter/kundtjänst och övriga personalen i enlighet med de förväntningar som ställs på en väl fungerande kommunikation? M.m.

Kort och gott, det är detta och mycket mer som vi undersöker för att se om kundmötena per telefon och e-post lever upp till organisationens förväntningar och de kontaktandes behov av service och möjligheten att få uträtta sina ärenden.

Kommunikationens betydelse som framgångsfaktor ökar hela tiden. Att erbjuda omvärlden goda möjligheter att kontakta sin organisation samt att ha smidiga interna kommunikationsflöden är mycket viktiga förutsättningar för att kunna öka tillgängligheten, servicegraden och effektiviteten i det dagliga arbetet. Kontakter per telefon och e-post fungerar som sensorer mot omvärlden och påverkar alltså i allra högsta grad organisationens varumärke, ekonomi och effektivitet.

För mer information om PROFITEL och vad vi kan bistå med, vänligen läs mer på www.profitel.se.



BAKGRUND

PROFITEL har enligt instruktioner från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomfört den årliga mätningen av servicenivån avseende svenska kommuners hantering av telefoni- och e-postkontakter. Instruktionerna inkluderar såväl upplägg som omfattning och frågeunderlag. Mätningen skedde inom ramen för Kommunens Kvalitet i Korthet och 144 stycken kommuner deltog varav er kommun är en. Ert resultat jämförs med dessa 144 kommuners resultat.

SYFTE

Syftet med den genomförda mätningen var att ta reda på i vilken omfattning och med vilken kvalitet kommunerna svarade på de frågor som ställdes. Resultatet redovisas för respektive kommun och totalresultatet jämförs med de övriga kommunerna som undersökts av PROFITEL – ett stort och tillförlitligt underlag.

OM MÄTNINGEN - METOD

1) Servicemätning via telefon (samma frågor som i e-postundersökningen och återfinns i slutet av rapporten)

- a) Vi har ringt via angivet huvudnummer och ställt frågor som SKL försett oss med. Frågorna berör nio olika förvaltningsområden eller motsvarande. Dessa är: Bygg, Förskola, Grundskola, Individ- & familj, Miljö & hälsa, Äldreomsorg, Handikappomsorg, Kultur & fritid och Gator och vägar.
- b) Sex olika frågor per förvaltningsområde. Varje fråga har ställts en gång i standardvarianten.
- c) Totalt genomfördes 54 alternativt 108 uppringningar (varje fråga ställdes två gånger i utökad variant – gäller er kommun). För vissa kommuner har vi också ringt sex alternativt 12 samtal (utökad) till kommunledningen. *Kommunledningen redovisas separat och ingår inte i kommunens totalresultat!*
- d) Mätperiod: 4-5 veckor. Samtalen ringdes vardagar kl. 08.00-11.30 och 13.00–16.00.
- e) Vi mätte nedanstående parametrar (samma som i tidigare undersökningar). Bedömningarna graderas som: God, Medelgod och Dålig.

Tillgänglighet	Svar på frågan	Information	Intresse och engagemang	Bemötande
----------------	----------------	-------------	-------------------------	-----------

Extra! Vi levererar också utöver ovan:

Svarstid till huvudnummer	Svarstid efter eventuell koppling till svarande person
Hälsningsfraser – person som besvarat frågan	Besked om "vem" som svarar på frågorna *
Helhetsintryck på en femgradig skala	En detaljerad samtalspecifikation **

* Vi redovisar om vi får svar på frågan direkt av svarande person (telefonist eller kontaktcenter/kundtjänst) eller svar på frågan efter koppling av den svarande personen (kontaktcenter/kundtjänst eller en enskild handläggare).

** Specifikationen visar, förutom bedömningarna av de samtal som besvarats, även t.ex. undersökarnas fritextkommentarer samt antalet samtal som hamnat i röstbrevlådor/mobilsvår, avbrutits p.g.a. mer än 60 sekunders väntan efter koppling och avbrutits p.g.a. t.ex. upptagetton.

2) Serviceundersökning via e-post (samma frågor som i telefoniundersökningen)

Vi har skickat 54 alternativt 108 e-postbrev till kommunens officiella e-postadress för att bedöma servicenivån. Till vissa kommuner har vi även skickat sex alternativt 12 e-postbrev med frågor till kommunledningen (ingår ej i totalresultatet). Vi har mätt:

- Svarstid (även andel svar inom två arbetsdagar och andel "ej svar") samt medelsvarstid
- Avsändare (kontaktinformation från avsändare bedöms)
- Svarkvalitet (svaret kvalitetsgranskas utifrån merinformation, övriga hänvisningar m.m.)
- Redovisning av mail som inte besvarades.

Varje kommun får en e-postspecifikation som visar frågorna med tillhörande svar från undersökningen. Upplägget i övrigt (frågor, mätperiod etc.) är detsamma som i telefonserviceundersökningen.



ALLMÄNNA KOMMENTARER OM MÄTNINGEN

Då mängden samtal och e-post som ringts och skickats till er inom ramen för KKiK är liten är det viktigt att understryka att resultaten endast ger en indikation på hur väl er kommun har presterat.

Totalresultatet per kommun (d.v.s. 54 eller 108 samtal respektive 54 eller 108 mail) ger en bättre bild av verkligheten än de resultat som redovisas på "förvaltningsnivå" (Bygg, Äldreomsorg etc.), vilka får ses som en ren indikation. Resultaten på "förvaltningsnivå" kan variera stort procentuellt beroende på mängden samtal eller e-postkontakter som har bedömts.

Ert resultat är i stora drag alltså en indikation om hur ni ligger till inom respektive mätområde och hur ni ligger till i jämförelse med andra kommuner. Resultatet kan användas som en intern intresseväckare och som en utgångspunkt för ett fortsatt arbete inom området.

I några fall hos några kommuner kan det saknas bedömningsunderlag med konsekvensen att det inte finns någon "diagramstapel" för den aktuella förvaltningen d.v.s. värdet = 0.

Undersökningen har genomförts på exakt samma sätt för alla kommuner och således kan dock relevanta jämförelser göras.

MÄTPARAMETRAR TELEFONI

T1 - Tillgänglighet: Andelen lyckade kontaktförsök med svar på frågan. **(Mått 2)**

T2 - Svar på frågan: Fick vi svar på de frågor som vi ställde i samtalen? "Vem" svarade på frågorna?

T3 - Information: Kvaliteten på informationen i svaren

T4 - Intresse och engagemang: Intresse och engagemang i svaren från de personer vi talat med

T5 - Bemötande: Hur blev vi bemötta av personalen? **(Mått 3)**

T6 - Svarstid till huvudnumret: Tiden från den första ringsignalen till att någon har svarat på huvudnummer.

T7 - Svarstid efter eventuell koppling: Tiden från koppling av svarande person till att någon annan svarat.

T8 - Hälsningsfraser: Hälsningsfraser av de som besvarat frågorna.

T9 - Helhetsintryck på en femgradig skala: En sammanvägning av alla intryck som noterats i respektive samtalsförsök.

MÄTPARAMETRAR E-POST

E1 - Svarstid: Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen (även andel svar inom två arbetsdagar och andel "ej svar").

E2 - Medelsvarstid: I arbetstimmar (arbetstid vardagar kl. 8-17).

E3 - Svarstid/Svar på fråga: Andelen e-postbrev som besvarades inom två arbetsdagar med ett komplett svar på vår fråga eller med svar på en eller flera delfrågor. **(Mått 1)**

E4 - Avsändare: Kontaktinformationen från avsändaren bedöms.

E5 - Svarskvalitet: Innehåller svaret merinformation, övriga hänvisningar etc.?

JÄMFÖRELSE MED TIDIGARE ÅRS RESULTAT - KOMMENTARER

Om er kommun har genomfört motsvarande undersökning med annan leverantör tidigare och vi har inkluderat det resultatet i denna presentation som en jämförelse med ert resultat i 2015 års undersökning, tar PROFITEL inget ansvar för riktigheten i denna information. I tidigare rapporter lämnas följande kommentar: *"Även om samma bedömningsgrunder har använts vid tidigare mätningar, bör eventuella jämförelser göras med förhållandet till andra kommuner istället för över tiden"*. Vi instämmer.

VIKTIGA KOMMENTARER ANGÅENDE TELEFONMÄTNINGEN - KKiK 2015 och 2014:

Parametrar "svarstider" och "andel svar på frågan"

Efter önskemål från deltagande kommuner inom KKiK och beslut från SKL ändrades tiden som vi väntar kvar i telefon tills vi får svar i samtal till huvudnumret/växeln i telefonmätningen 2014 och detsamma gäller 2015.

Ändringar i KKiK-parametrar som rapporteras till SKL:

Diagram T1:

Tidigare år har vi avbrutit samtalsförsöken till huvudnumret när vi väntat i 60 sekunder. I KKiK-2014 och fortsättningsvis i KKiK 2015 har vi väntat kvar ända tills vi fått svar. Till SKL rapporterar vi "Mått 2" som svar inom 60 sekunder (möjliggör jämförelse med tidigare års resultat) respektive svar mellan 61-120 sekunder. Detta finner ni i diagram T1 som också visar andelen svar då vi väntat i mer än 120 sekunder.

Ändringar i övriga parametrar:

Diagram T6 (svarstid till huvudnummer):

I KKiK 2014 och 2015 redovisar vi andra svarstidsintervall än tidigare med anledning av beslutade förändringar från SKL. Vi har i dessa undersökningar delat in svarstiderna på följande sätt: 0-30 sekunder, 31-60, 61-120, över 120 sekunder samt avbrutna samtal. Mot denna bakgrund så går det inte att göra en exakt jämförelse med tidigare års resultat i diagrammen. I bilagan "Samtalsspecifikation" visas dock de exakta svarstiderna för respektive samtal.

Kommentar:

Diagram T7 (svarstid efter koppling till person som svarar på frågan)

Observera att underlaget (dvs antalet bedömda samtal) kan för vissa kommuner vara väldigt litet och detta kan ge stort utslag på resultatet med såväl högre som lägre placering. Detta är viktigt att förstå när man tolkar resultatet.

Generellt

Med anledning av att vi väntat kvar tills vi fått svar på huvudnumret har andelen samtal som bedömts ökat vilket har varit ett önskemål från kommunerna för att öka bedömningsunderlaget.

Viktiga kommentarer gällande kundtjänster/kontaktcenter om "svarstider" och "andel svar på frågan"

Vi bedömer alla kommuner på samma sätt (avser stapeln "andra kommuner" i diagrammen) som tidigare, oavsett om kommunen har en traditionell växel eller någon form av kundtjänst/kontaktcenter. Kommuner med kundtjänst/kontaktcenter och även vissa andra kommuner kan många gånger ha längre svarstider. Detta beror delvis på att det finns talsvarssystem/menyval som ökar väntetiden och dels att expedieringstiden för att svara på frågorna i kundtjänst/kontaktcenter ofta är längre.

De längre svarstiderna kan dra ned helhetsintrycket för de kommuner som har kundtjänst/kontaktcenter eller liknande såväl som att kommunen kan få en låg placering på svarstidsparametern i samtal till huvudnumret. Många gånger har kommuner med kontaktcenter/kundtjänst emellertid ofta en högre lösningsgrad genom att de oftare lyckas svara på frågorna.

För kommuner som undersökt kommunledningen

Redovisning finns med i diagrammen men redovisas separat och ingår inte i totalsammanställningen för kommunens resultat.

DELTAGANDE KOMMUNER 2015 ATT JÄMFÖRA MED

Nedanstående kommuner ingår i jämförelsen och benämns "Andra kommuner" i diagrammen.

Ale	Hultsfred	Malå	Säffle
Alingsås	Hylte	Mark	Södertälje
Aneby	Härjedalen	Mjölby	Sölvesborg
Arboga	Härnösand	Munkedal	Tanum
Askersund	Härryda	Mörbylånga	Tjörn
Avesta	Hässleholm	Nacka	Tomelilla
Bengtstors	Höganäs	Norsjö	Trelleborg
Berg	Höör	Nybro	Tyresö
Bollebygd	Järfälla	Nykvarn	Töreboda
Borlänge	Jönköping	Nyköping	Ulricehamn
Botkyrka	Kalmar	Nynäshamn	Umeå
Burlöv	Karlshamn	Olofström	Upplands Bro
Båstad	Karlskoga	Orsa	Upplands Väsby
Dals Ed	Karlskrona	Orust	Uppsala
Danderyd	Katrineholm	Osby	Vadstena
Eda	Klippan	Oxelösund	Vaggeryd
Enköping	Kramfors	Piteå	Vansbro
Eskilstuna	Kristinehamn	Robertsfors	Varberg
Fagersta	Kumla	Ronneby	Vilhelmina
Falkenberg	Kungsbacka	Sigtuna	Vimmerby
Falun	Kungälv	Simrishamn	Vingåker
Finspång	Kävlinge	Skellefteå	Vännäs
Forshaga	Laholm	Skövde	Värmdö
Grums	Laxå	Sollefteå	Västerås
Gullspång	Lekeberg	Sollentuna	Ånge
Gällivare	Leksand	Sotenäs	Årjäng
Gävle	Lerum	Staffanstorps	Älvdalen
Habo	Lidingö	Stenungsund	Ängelholm
Hallsberg	Lidköping	Storuman	Öckerö
Hallstahammar	Lilla Edet	Strängnäs	Örebro
Halmstad	Lindesberg	Strömstad	Örnsköldsvik
Hammarö	Lomma	Strömsund	Österåker
Haninge	Ludvika	Sundsvall	Östhammar
Haparanda	Lund	Svalöv	Östra Göinge
Heby	Lysekil	Svedala	Överkalix
Helsingborg	Malung-Sälen	Svenljunga	Övertorneå



RESULTAT TELEFONI



RESULTATJÄMFÖRELSE MELLAN KOMMUNER

Följande symboler används för att visa er kommuns totalresultat för respektive parameter i jämförelse med genomsnittet för de 144 kommuner som undersöktes av PROFITEL:

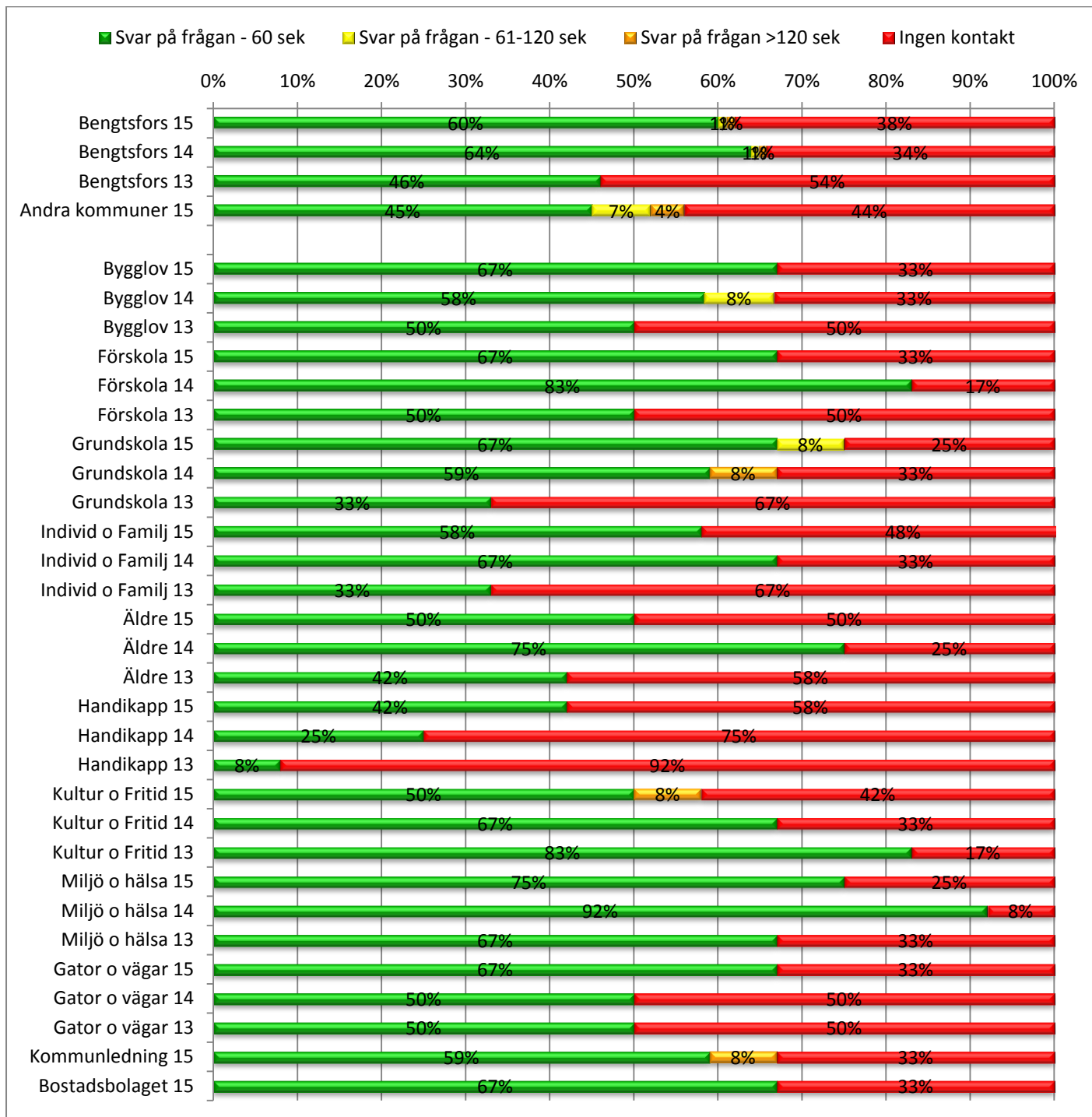


TILLGÄNGLIGHET TELEFONI

Mätparameter T1: Andelen lyckade kontaktförsök där svar på fråga/frågor erhöles. (Motsvarar "Mått 2")

Sedan KKiK 2014 har vi väntat kvar tills vi fått svar på huvudnumret jämfört med att vi tidigare brutit efter 60 sek. väntan. Därför kan tillgängligheten ha ökat. Jämförelsen mot tidigare år görs med 60 sekundersintervallet.

Er totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



Kommentar: Vid ev. röstbrevlåda etc. har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

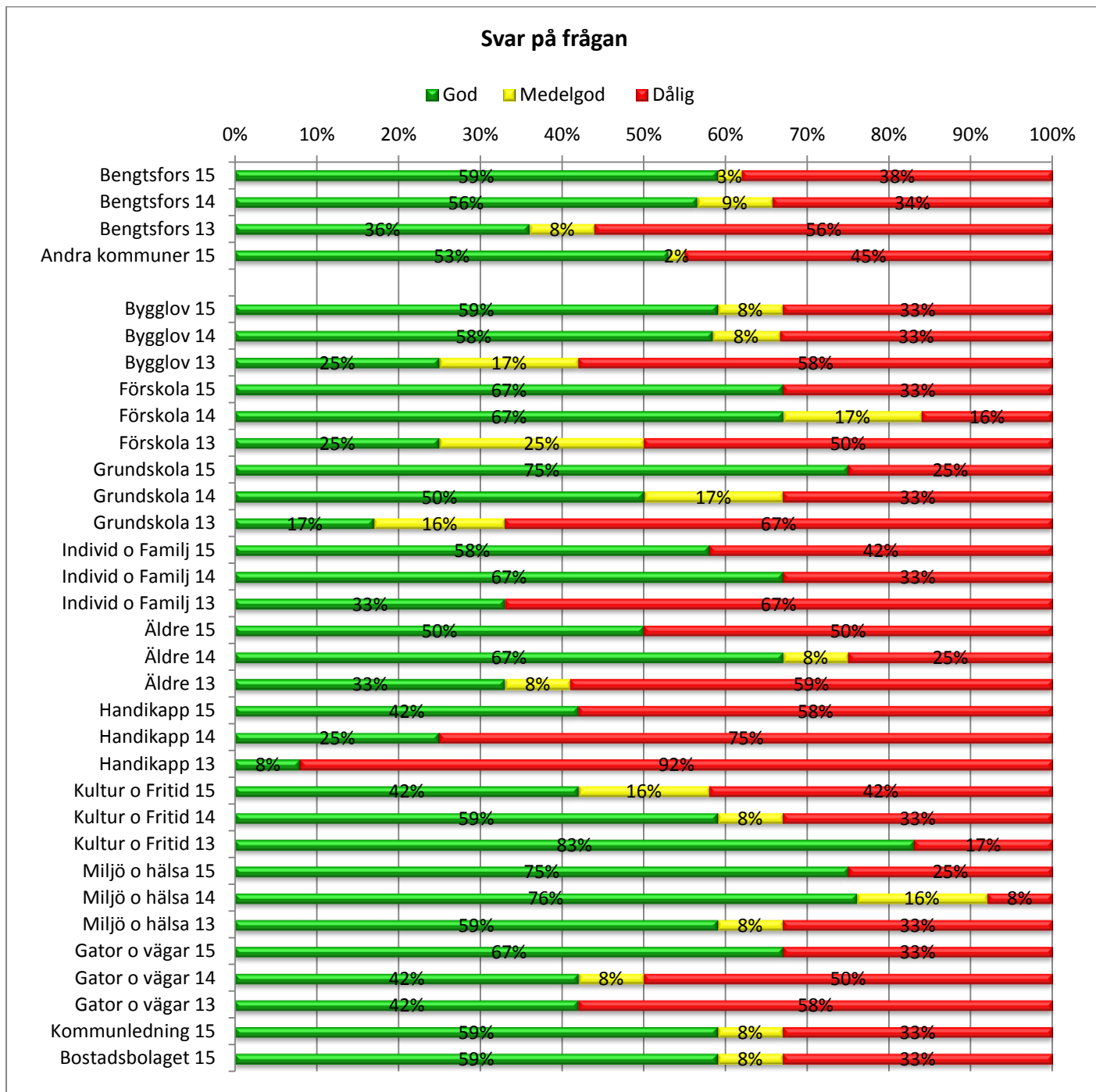
PROFITELS erfarenhet av tillgängligheten (få svar på frågor) hos kommuner med traditionell växel som kopplar samtalen vidare till handläggare är att vi som uppringare får svar i ca 40-50% av samtalen. Kommuner med kontaktcenter/kundtjänst har oftare en högre tillgänglighet. Er kommuns totalresultat avseende "tillgänglighet" är **betydligt högre än** genomsnittet.

SVAR PÅ FRÅGAN

Mätparameter T2: Fick vi svar på de frågor som vi ställde i samtalen?

Obs! Andelen svar på frågor kan ha ökat då vi sedan KKiK-2014 väntat kvar tills vi fått svar på huvudnumret. Mot denna bakgrund så går det inte att göra en relevant jämförelse med tidigare års resultat i diagrammet.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

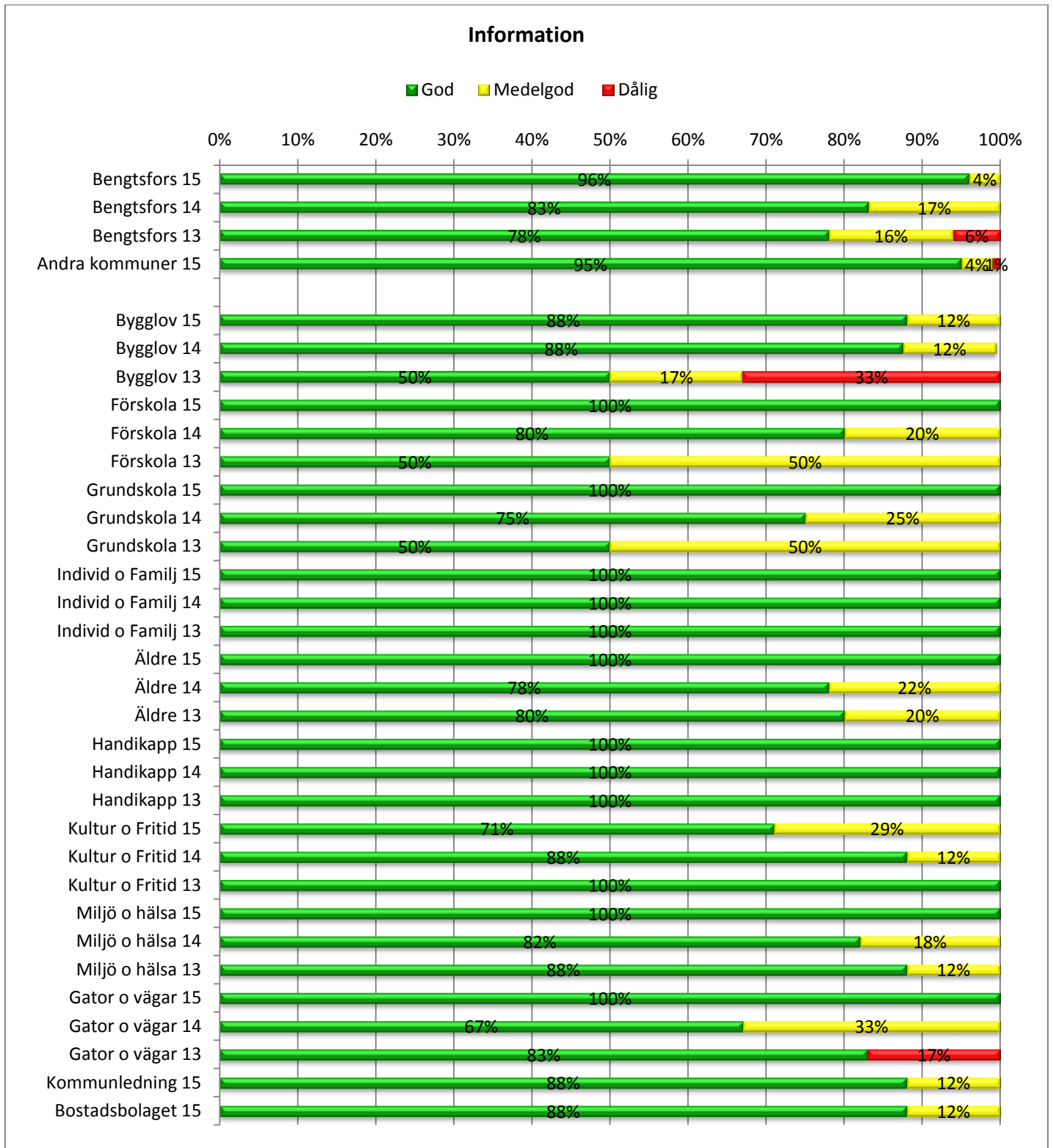


Kommentar: De gröna och gula staplarna utgör andelen av samtalen där vi har fått bra eller acceptabla svar på våra frågor. I er kommun besvarades 25 frågor direkt av svarande person (telefonist eller kontaktcenter/kundtjänst) och 42 av kontaktcenter/kundtjänst eller en enskild handläggare efter koppling av den svarande personen. Den röda stapeln visar huvudsakligen tre kategorier händelser; att vi har fått otillräckliga svar på våra frågor, att frågorna inte har besvarats alls eller att vi inte har kommit i kontakt med kommunen p.g.a. att samtalet blivit avbrutet. Er kommuns totalresultat avseende "god svarkvalitet" är **högre än** genomsnittet.

INFORMATION

Mätparameter T3: Gradering av informationen i svaren vi fick.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

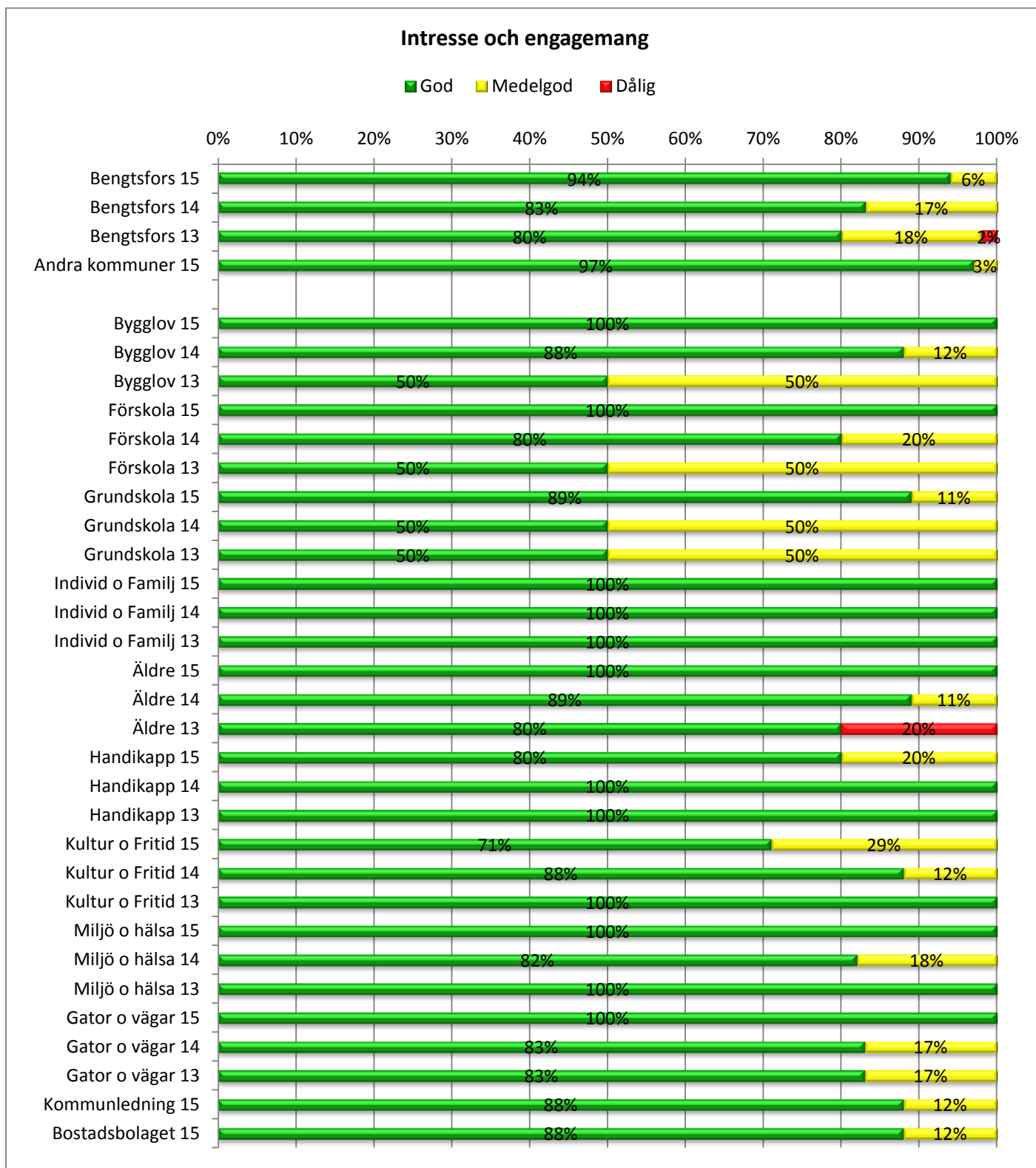


Kommentar: Att få bra information när vi har ställt våra frågor är viktigt. Svaren ska vara tydliga och relevanta och inte leda till att man som inringande person känner sig osäker efter samtalet. Sådan information har bedömts som "God". Er kommuns resultat är **i nivå med** genomsnittet.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

Mätparameter T4: Intresse och engagemang i svaren från de personer vi talat med.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

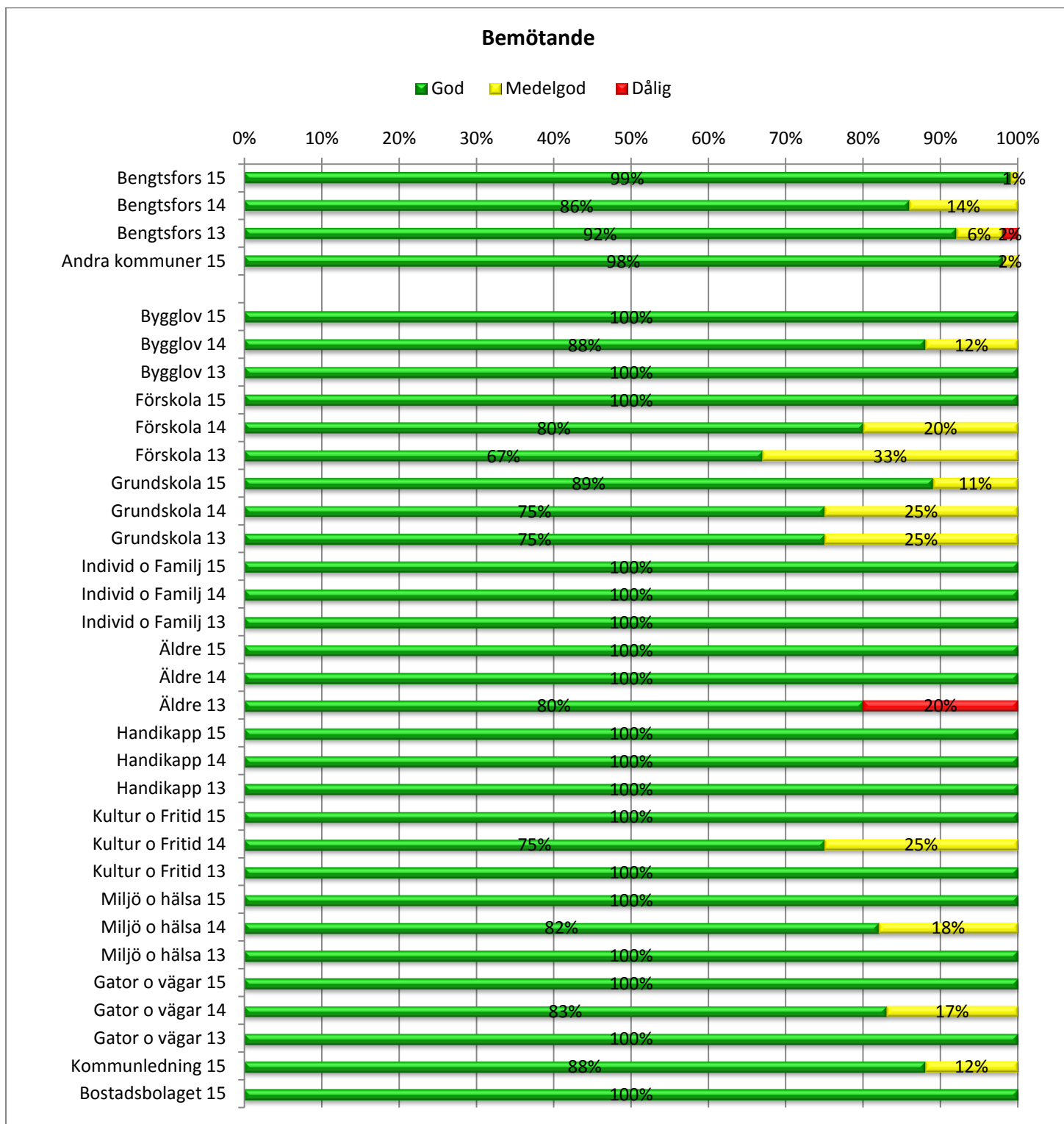


Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett visat intresse och engagemang i kontakten är därför oerhört viktig. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun. Er kommuns resultat är **lägre än** genomsnittet.

BEMÖTANDE

Mätparameter T5: Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de blivit bemötta av personalen. (Motsvarar "Mått 3".)

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

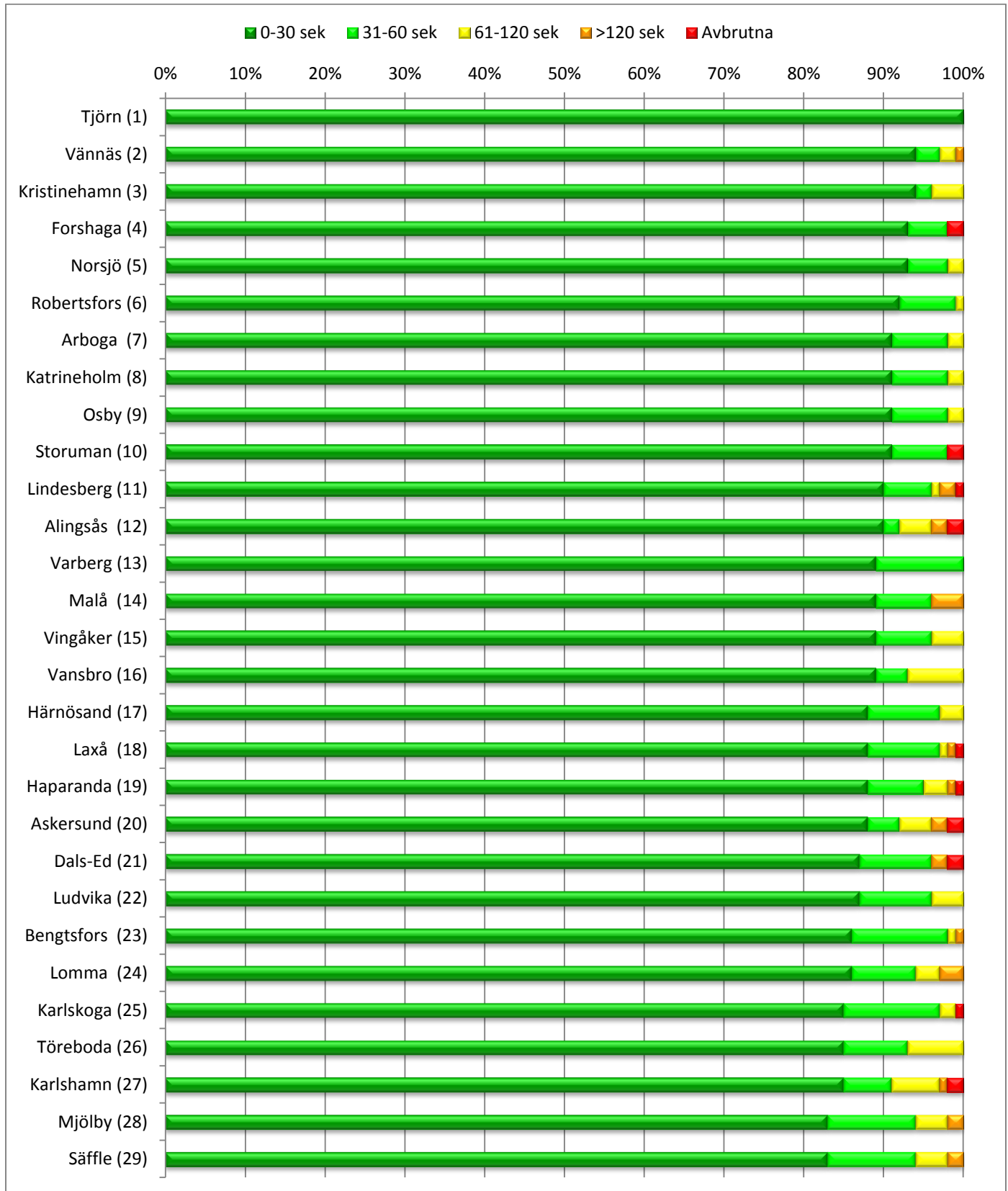


Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför betydelsefullt. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun. Er kommuns resultat är **i nivå med** genomsnittet.

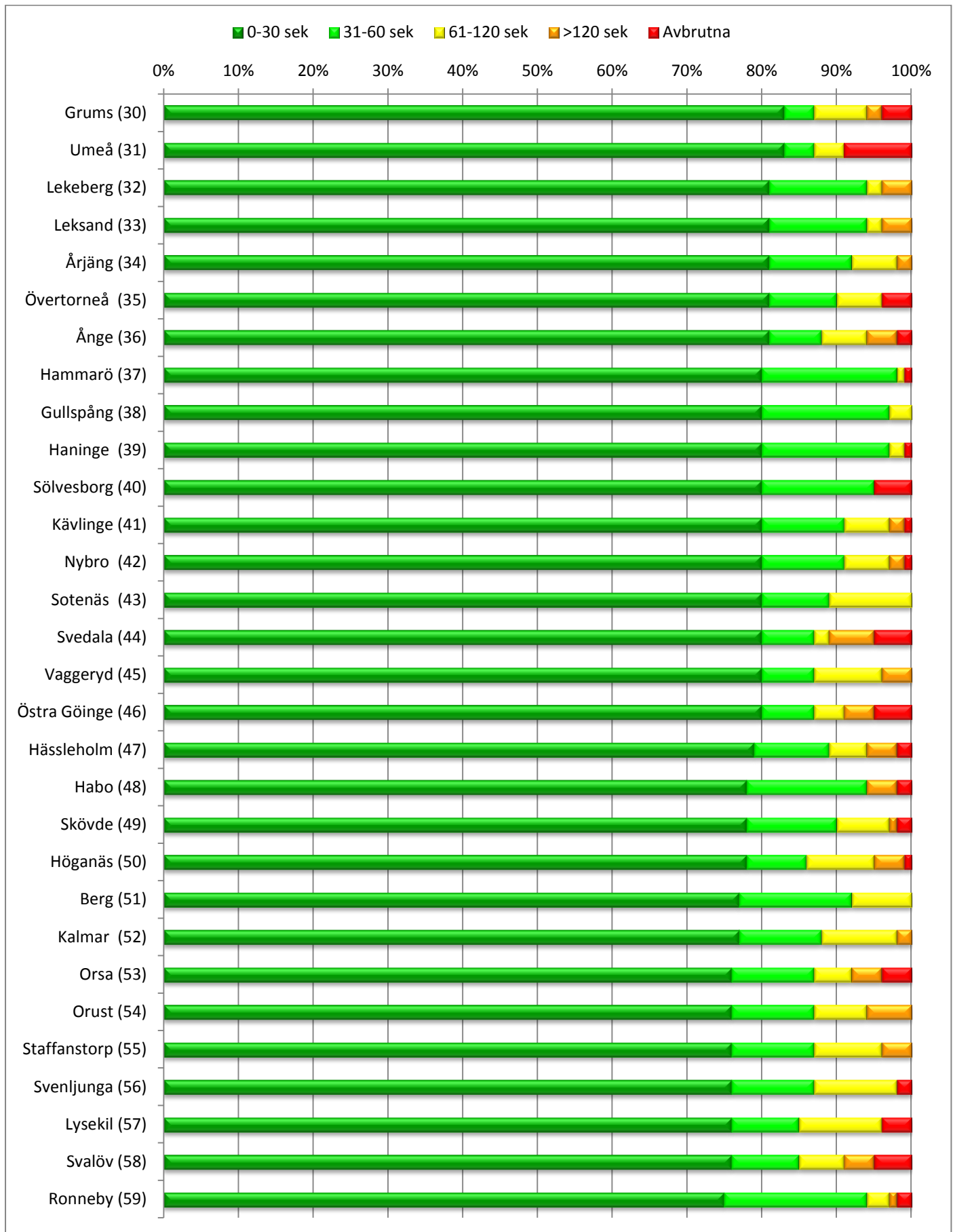
SVARSTID 1: Till Huvudnummer

Mätparameter T6: Vi har här mätt tiden från den första ringsignalen vi hör till att någon har svarat på ert huvudnummer. Diagrammet är delat på fem sidor och visar kommunerna i fallande ordning avseende andel bra svarstider (mörkgrön parameter). (Obs – skalan är ändrad sedan KKiK -2014. I bilagan "Samtalsspecifikation" visas de exakta svarstiderna för respektive samtal.) Er kommuns placering är 23 av 144 (1 är högst och 144 lägst).

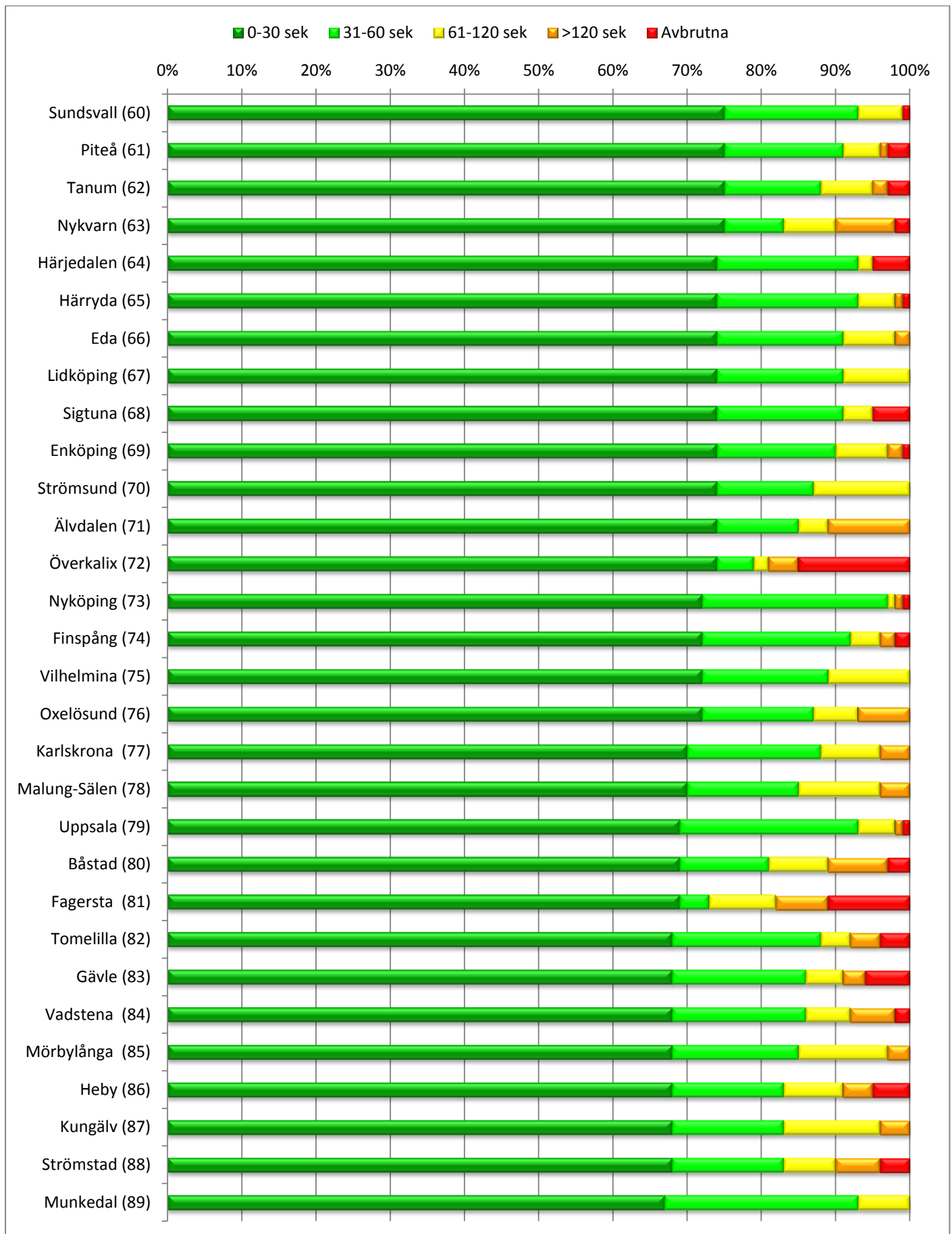
Er totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



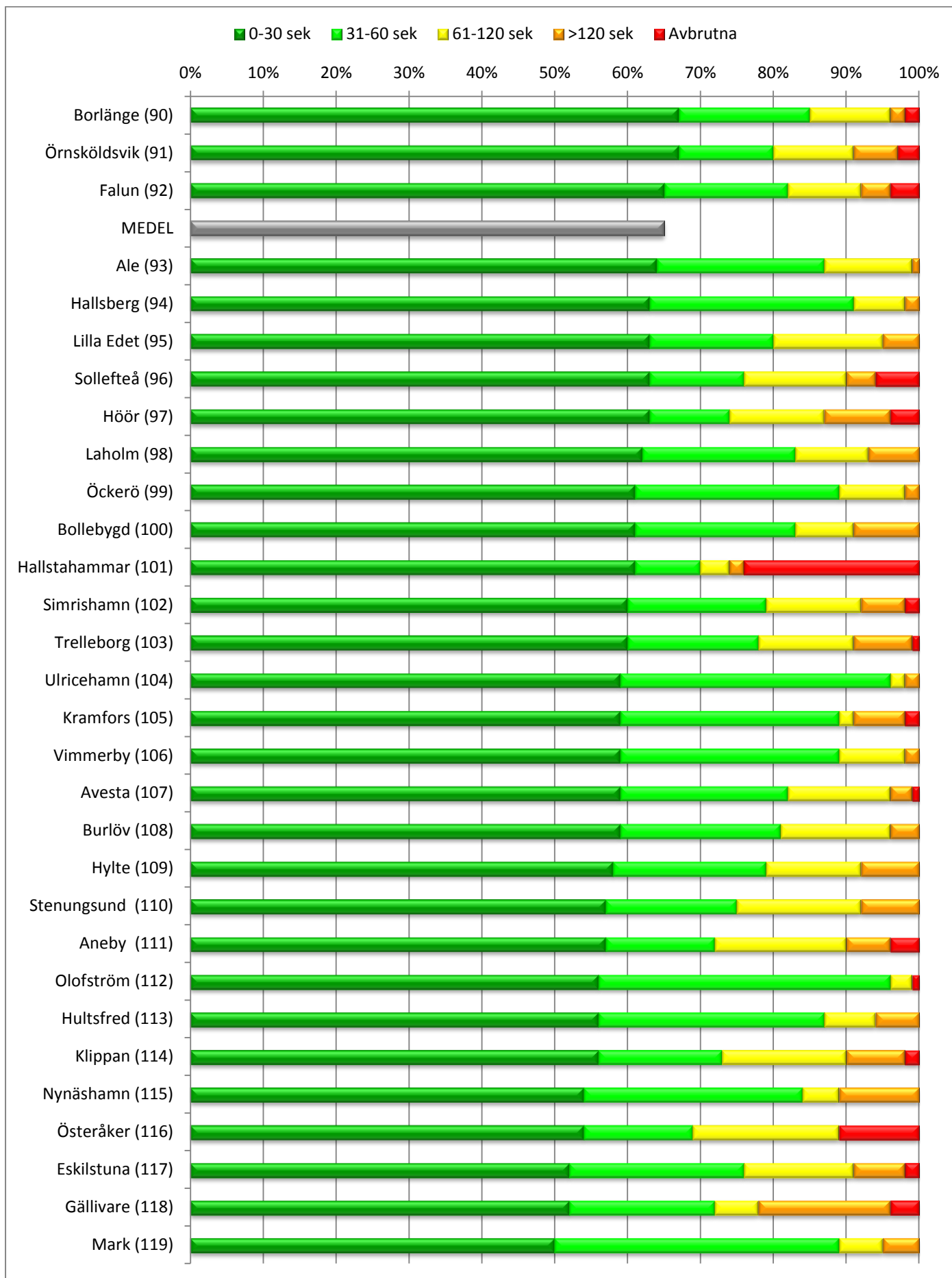
SVARSTID 1: Huvudnummer (Extra PROFITEL-parameter), forts.



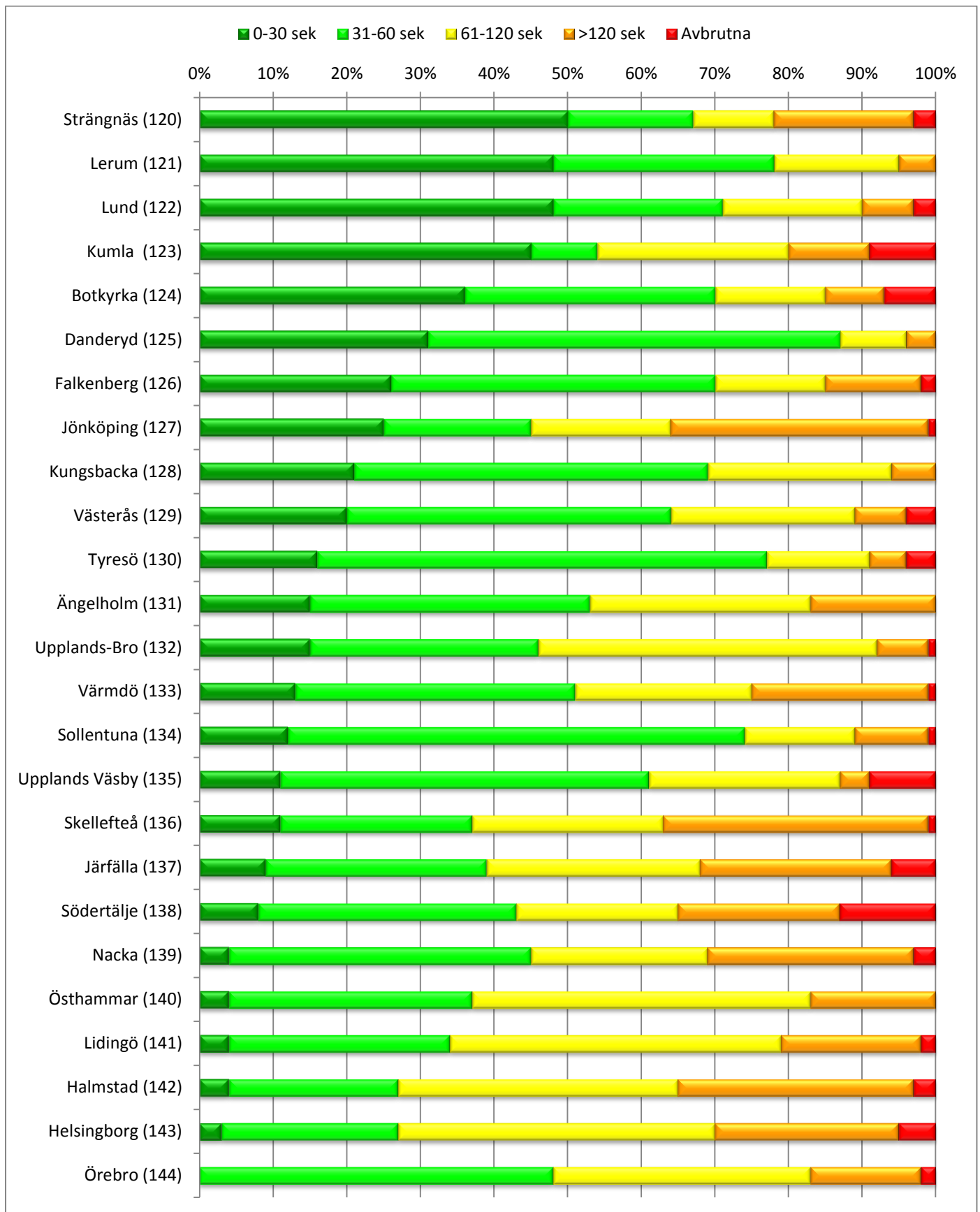
SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.



SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.



SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.

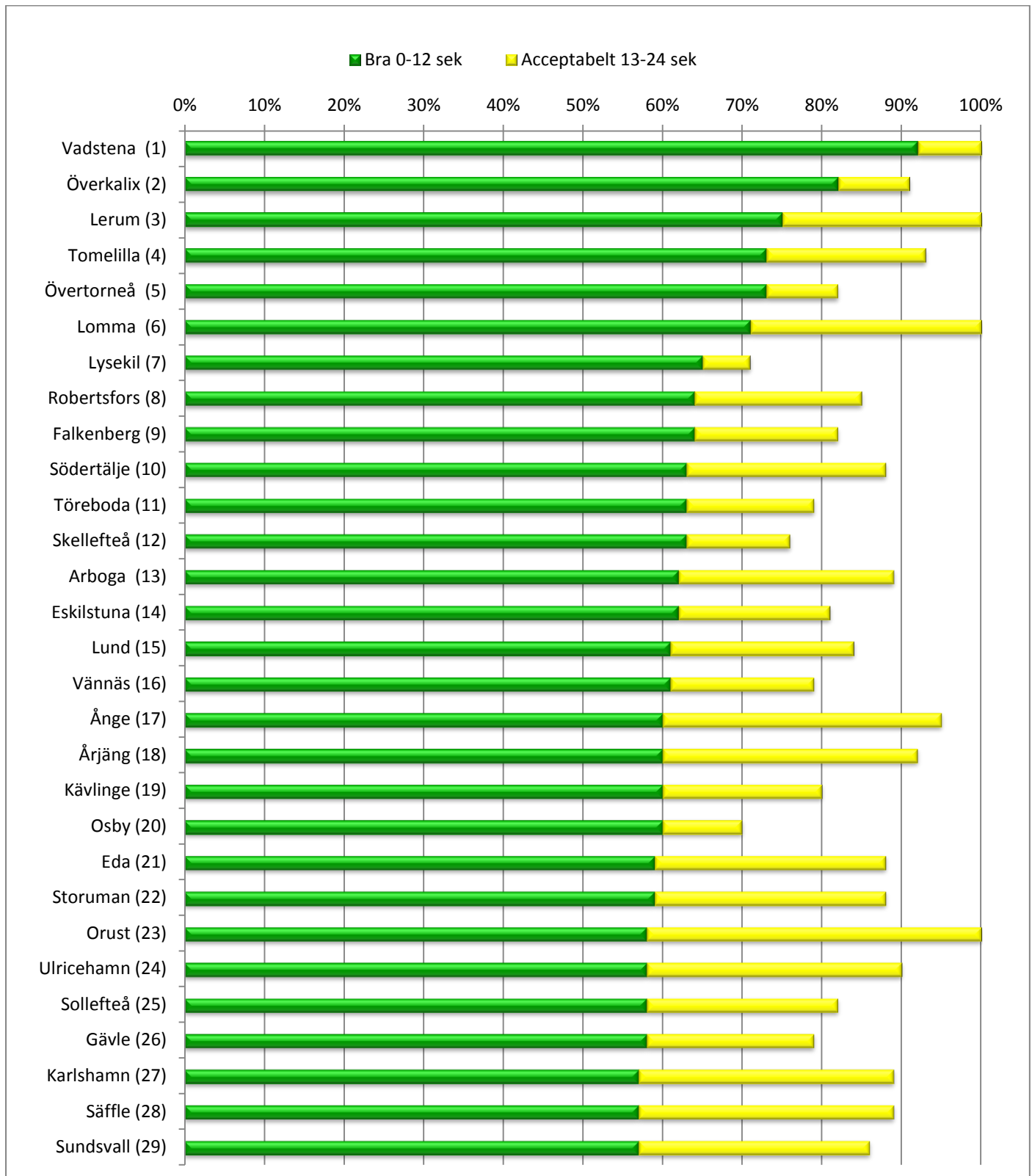


Kommentar: Snabba svarstider är alltid bra och bör eftersträvas. Svarstider inom 30 sekunder (mörkgrön stapel) upplevs som snabba och professionella. Svarstiden beräknas från första ringsignalen och omfattar även tiden för eventuella talsvarssystem/menyval. Risken att man förlorar samtal om väntetiderna är långa finns. Långa svarstider sänker servicegraden eftersom svarstiden utgör det absolut första intrycket. Er kommuns resultat är **betydligt högre än** genomsnittet. (Se i övrigt på sidan 6 om kommentarer rörande svarstider.)

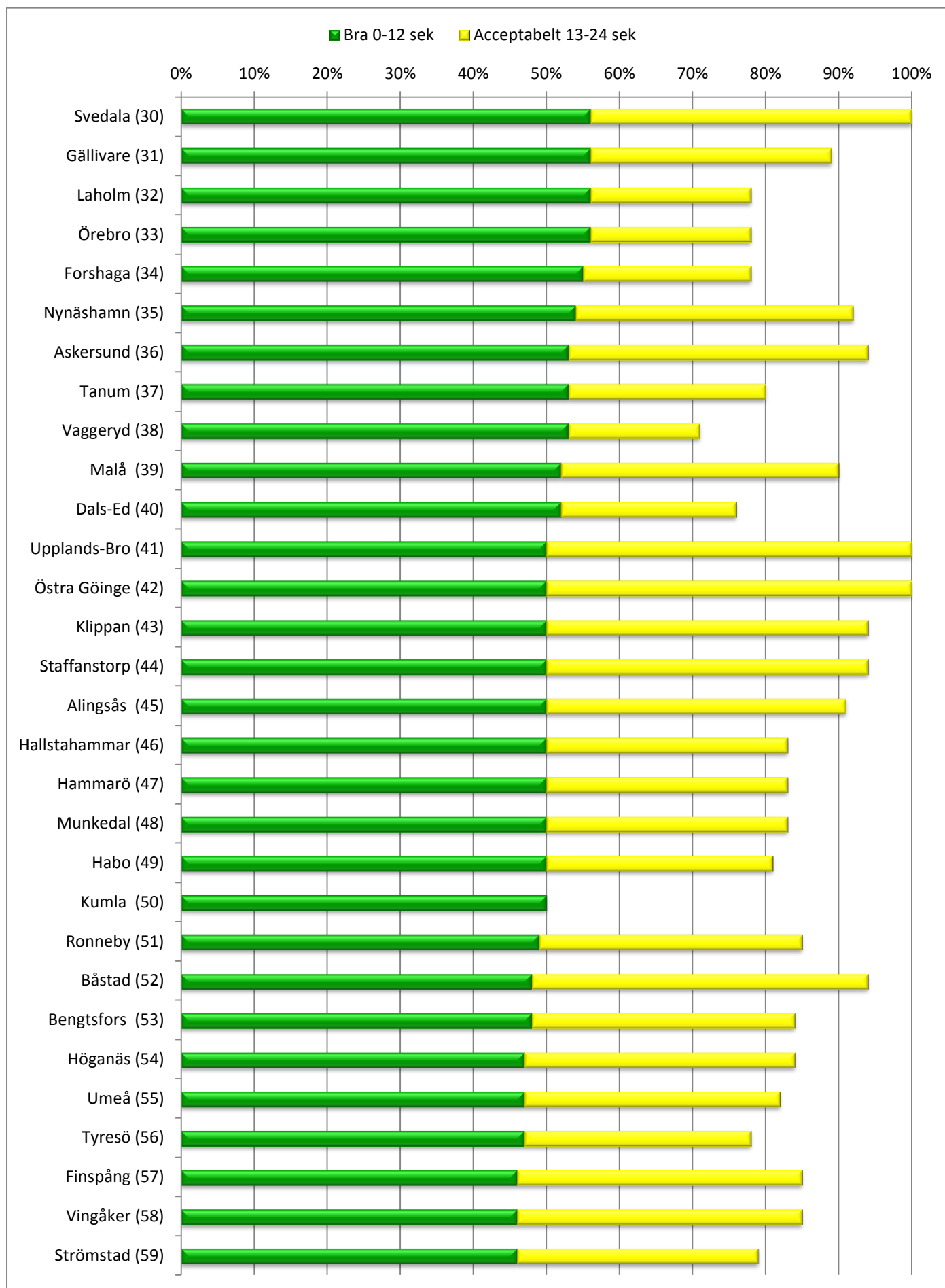
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan

Mätparameter T 7: Vi har här mätt tiden från det att den svarande personen har kopplat samtalet vidare till att en annan person har svarat och besvarat frågan. Vi har avbrutit samtalet om vi har fått vänta i mer än 60 sekunder. Diagrammet är delat på fem sidor och visar kommunerna i fallande ordning avseende andel bra svarstider (grön parameter). Er kommuns placering är 53 av 144 (1 är högst och 144 lägst). De övriga samtalen (resterande andel efter gula svarstider) har haft längre svarstider.

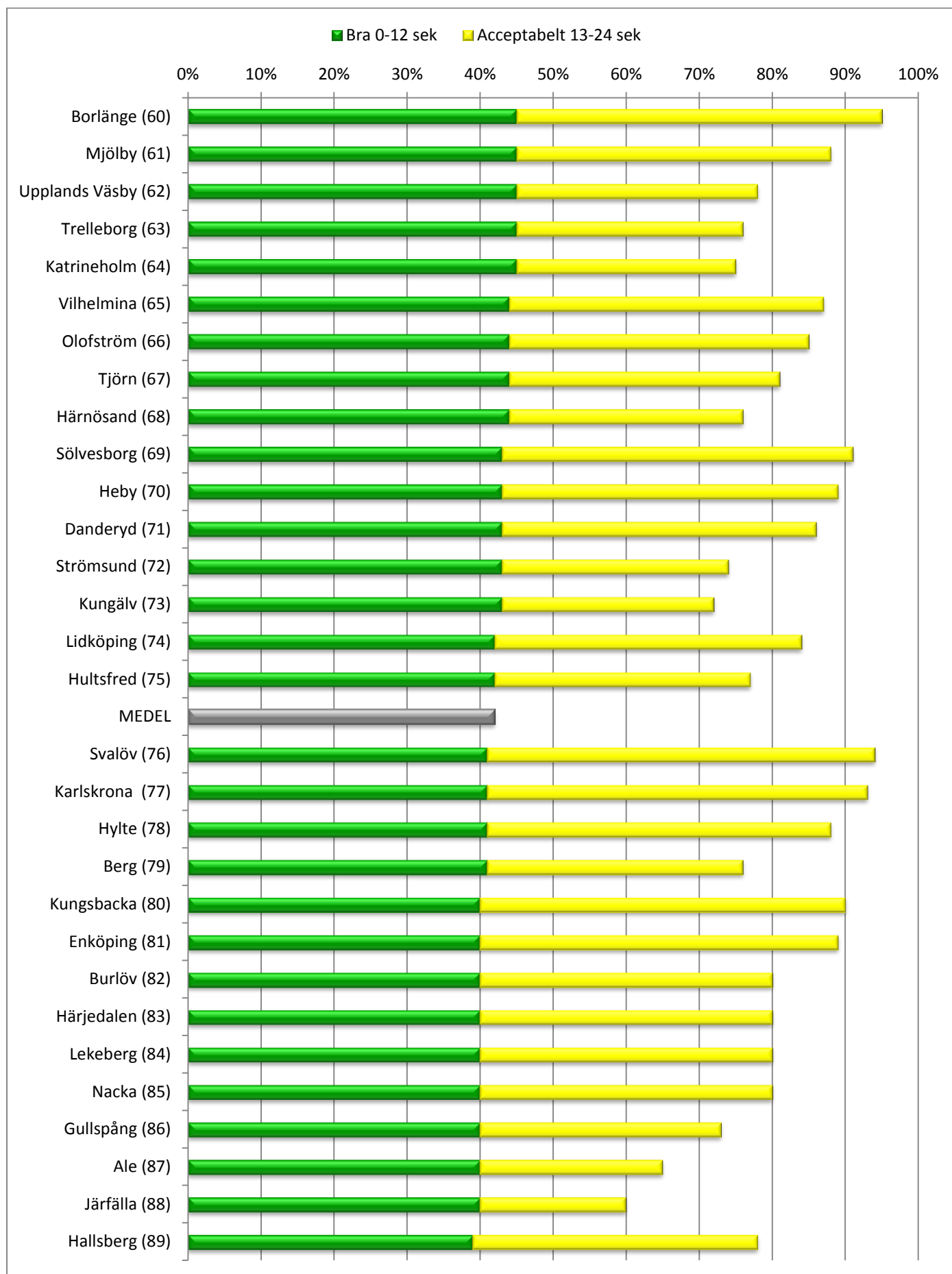
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



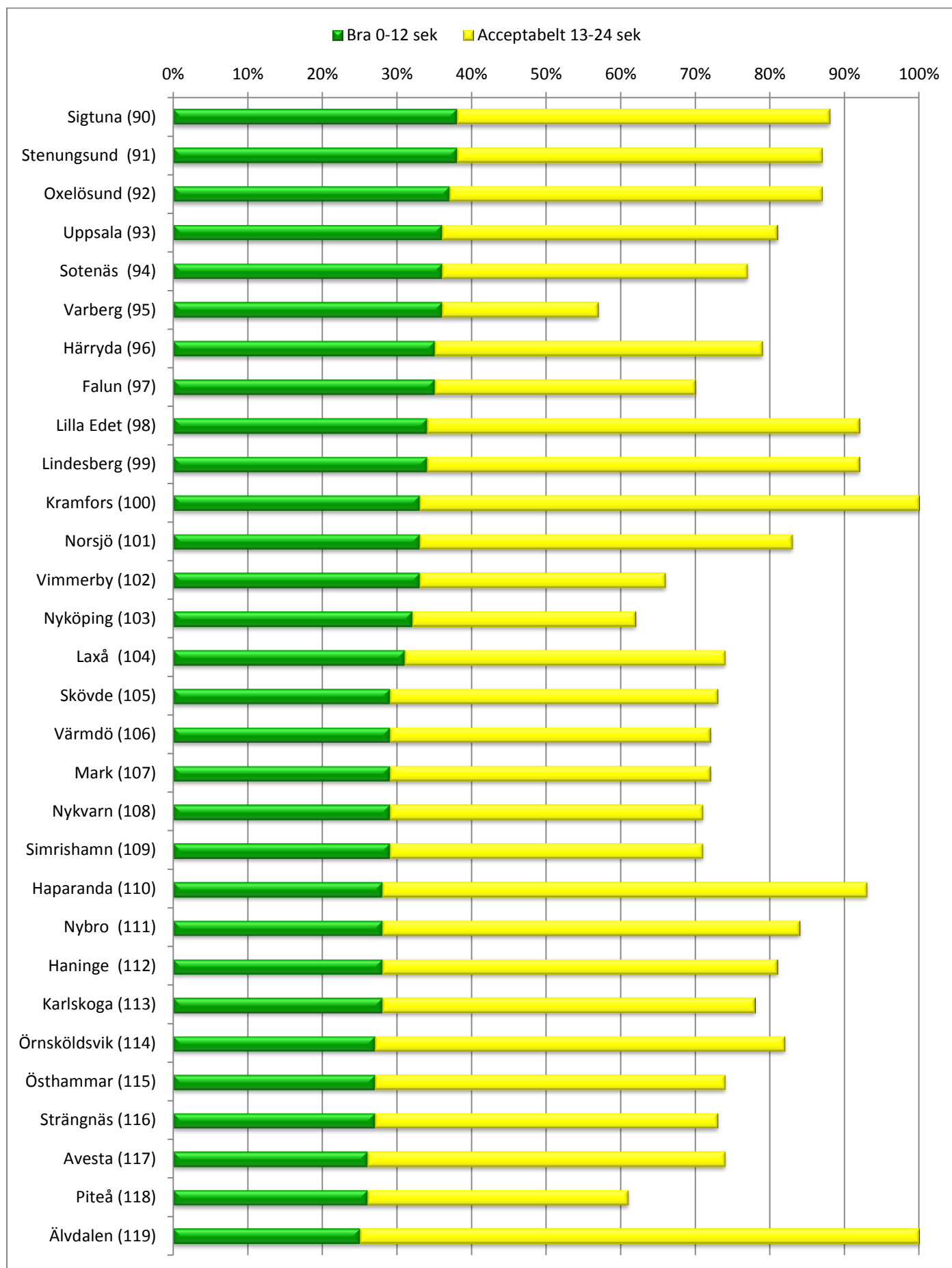
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts.



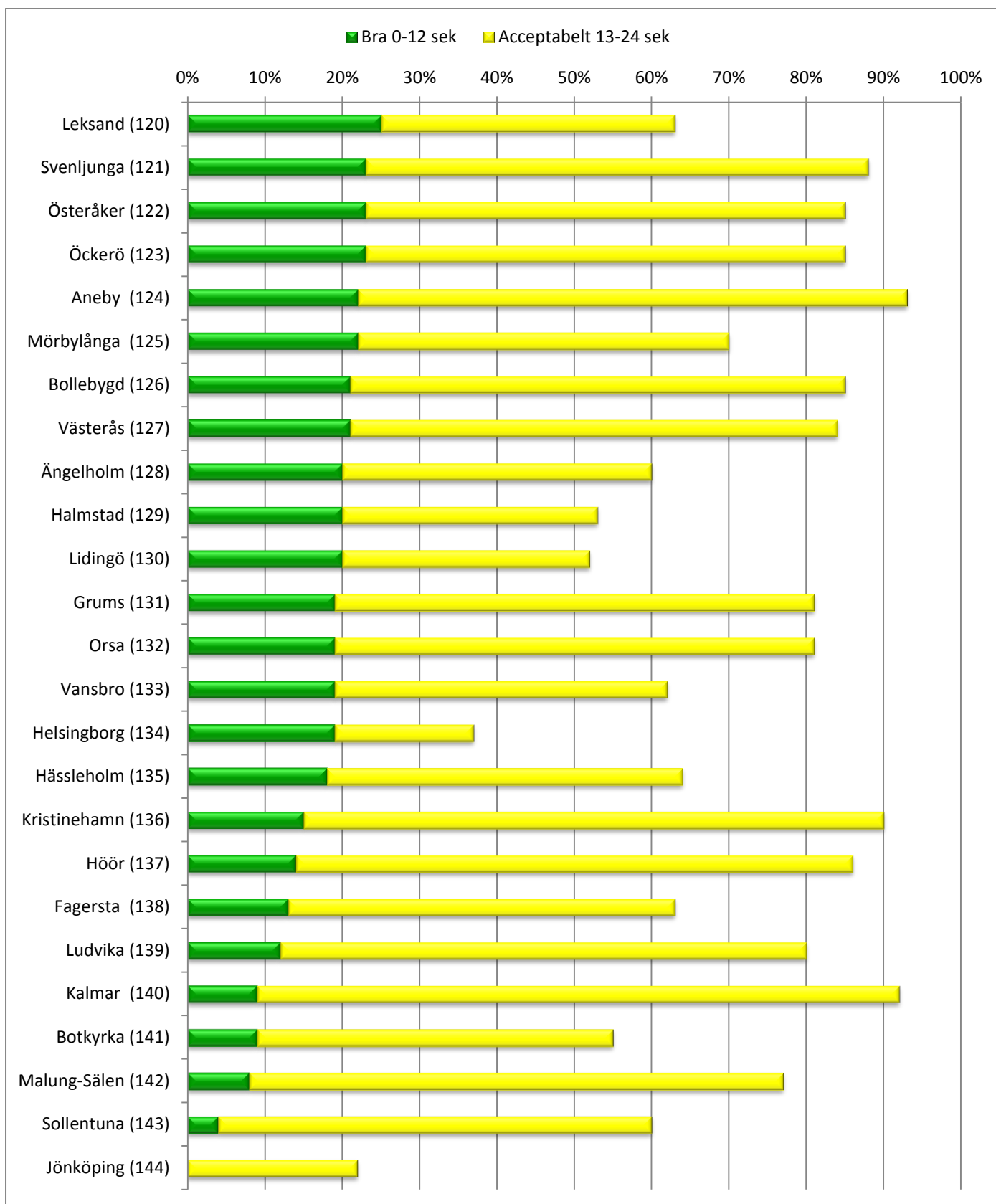
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts



SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts



SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts

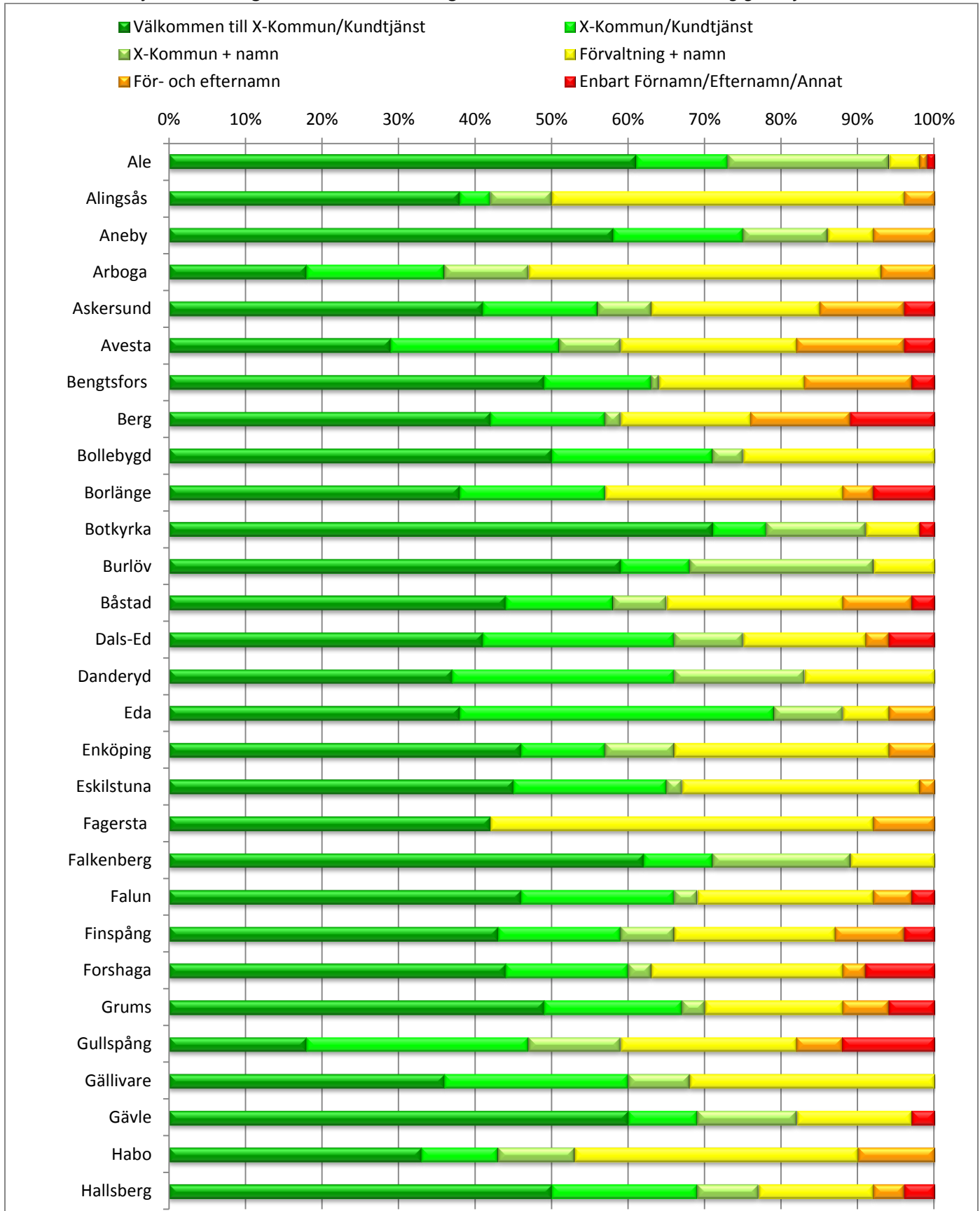


Kommentar: (Underlagen till detta diagram kan vara litet, d.v.s. antalet bedömda samtal kan vara få.) De svarande kan ha varit handläggare, personal på kundtjänst eller kontaktcenter. Svarstider inom 3 signaler/ca 12 sekunder (grön stapel) upplevs som snabba och professionella. Även här finns risken att man förlorar samtal om väntetiden blir lång. Risken är dock mindre än för långa svarstider i samtal till huvudnumret, eftersom samtalet redan har tagits emot. En ökad svarstid sänker dock alltid servicegraden, vilket man måste vara observant på. Er kommuns resultat är **högre än** genomsnittet.

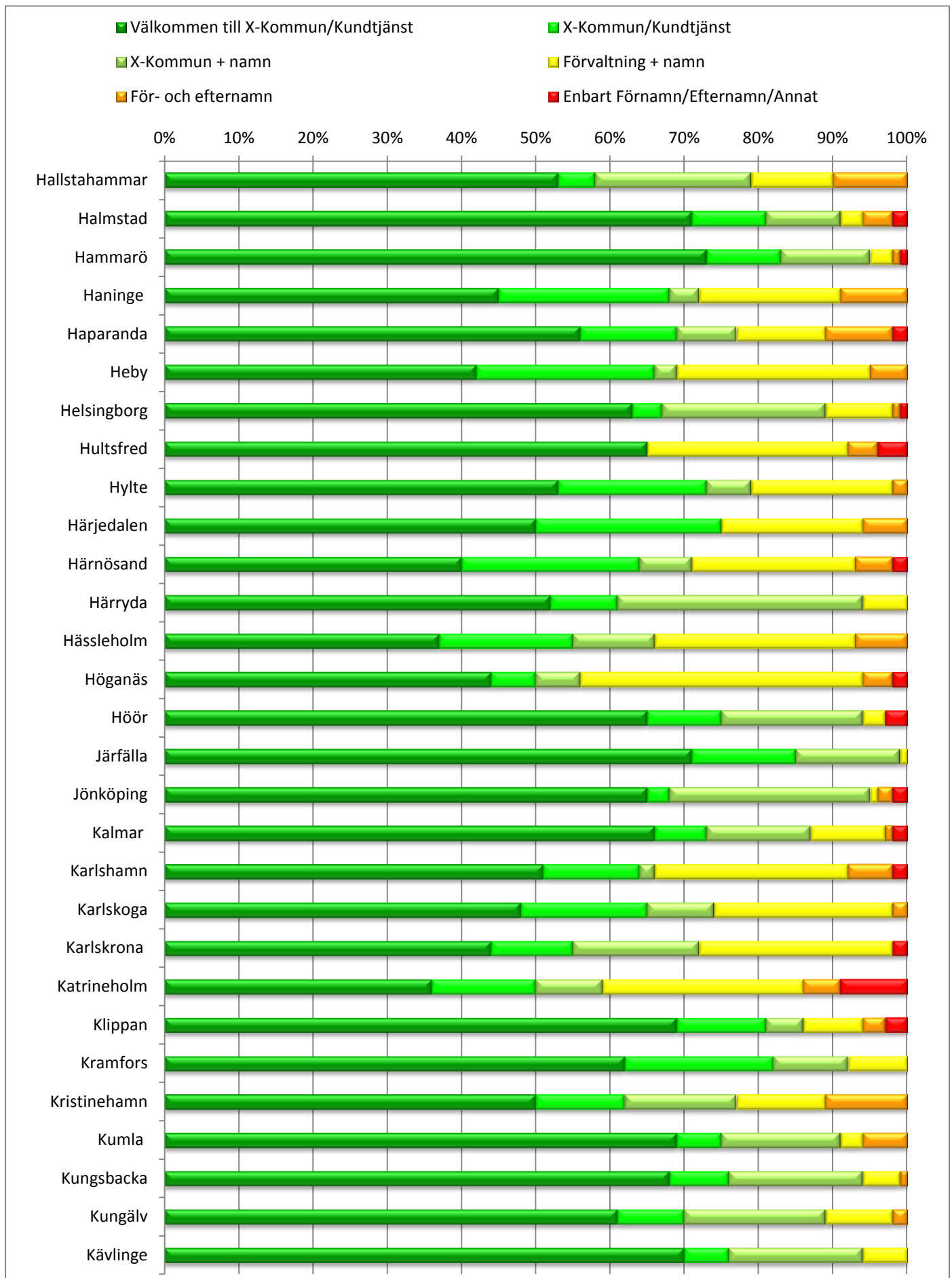
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter)

Mätparameter T8: När vi får svar av Kontaktcentret/Kundtjänsten/Handläggaren noteras deras hälsningsfraser. Fraser som t.ex. "Kommun + för- och efternamn", "Område + för- och efternamn" uppfattas mer positivt än fraser som "För- och efternamn", "Förnamn" eller "Efternamn". Diagrammet är delat på fem sidor och visar hälsningsfrasen av de som svarat på frågorna. Presentation i bokstavsordning.

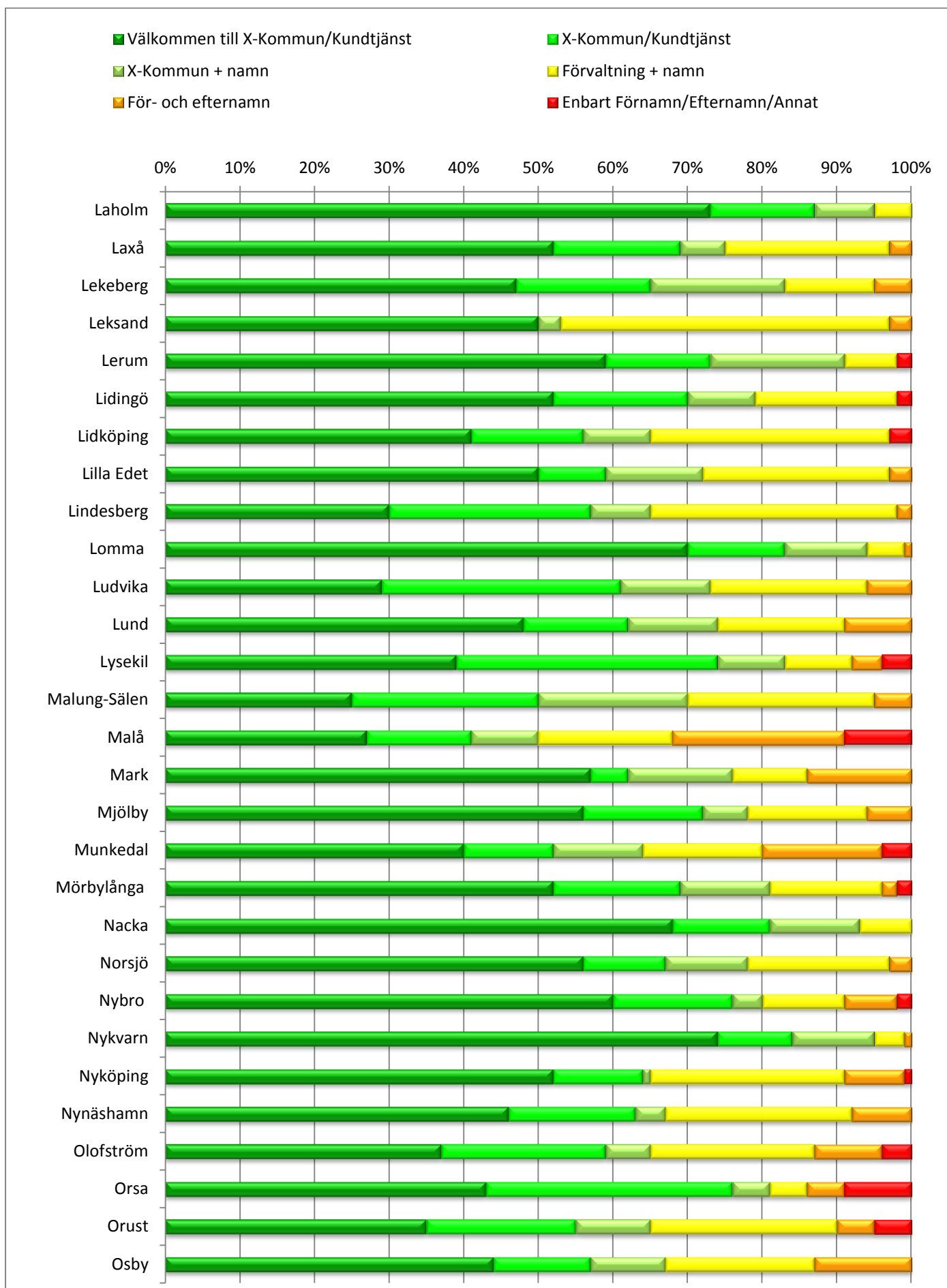
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner: *Kvalitetsbedömning görs ej här.*



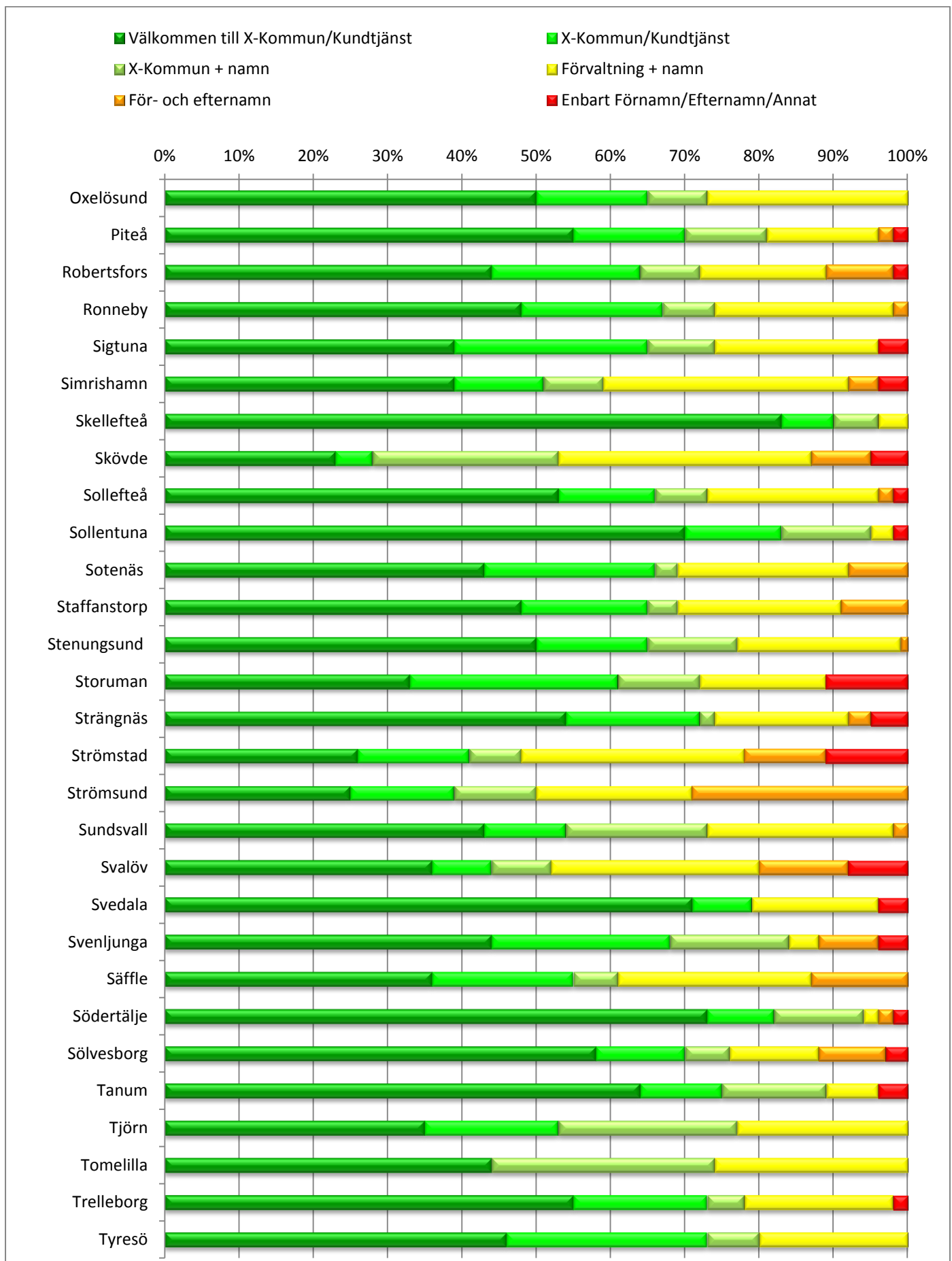
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter), forts.



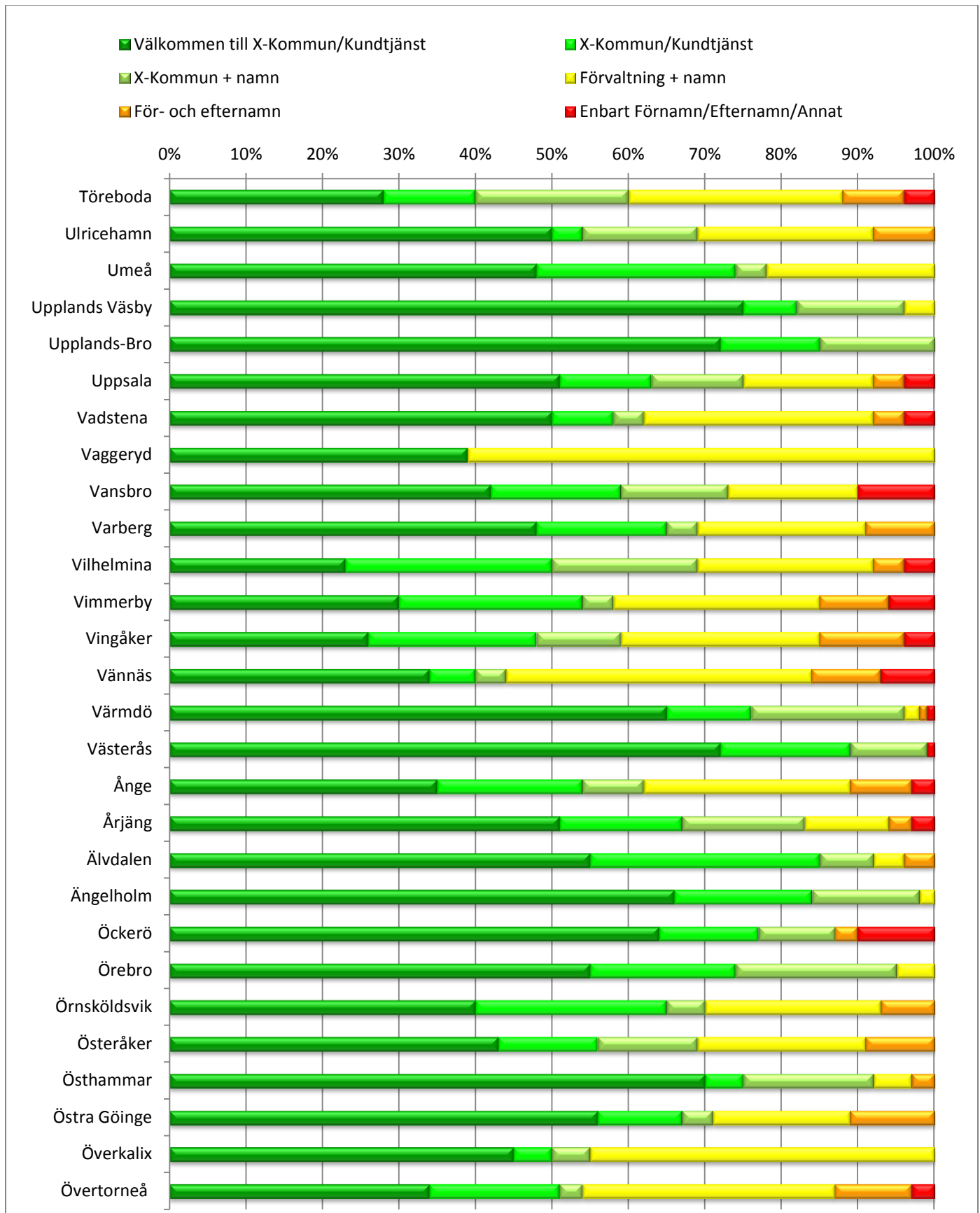
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter), forts.

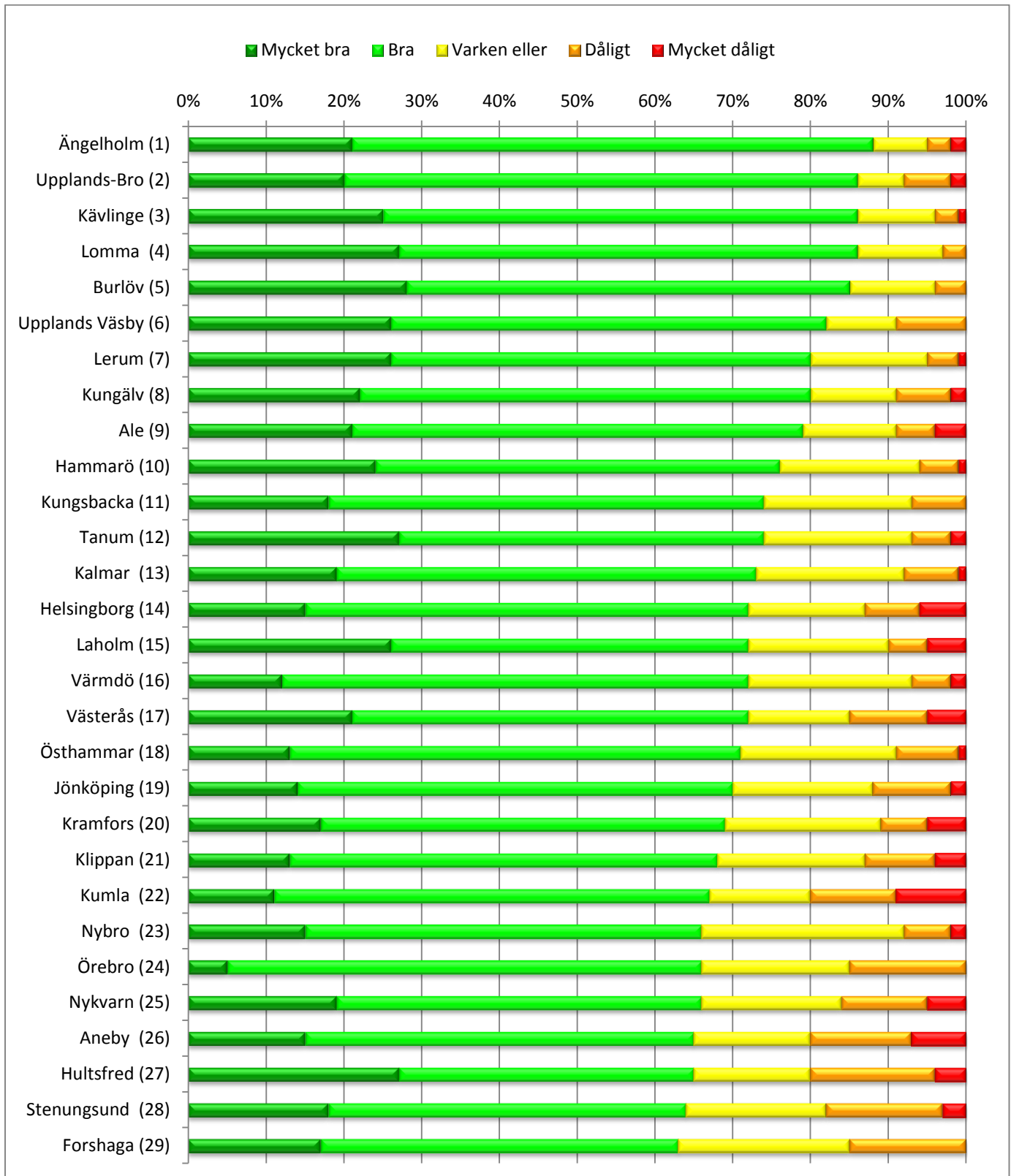


Kommentar: Kontaktcentrets/Kundtjänstens/Telefonisternas/Handläggarnas hälsningsfraser varierar. Sträva efter att enas om en variant, ett gemensamt "visitkort" i telefonkontakter. Standard bör vara att man skall veta vart man kommit samt för och efternamn.

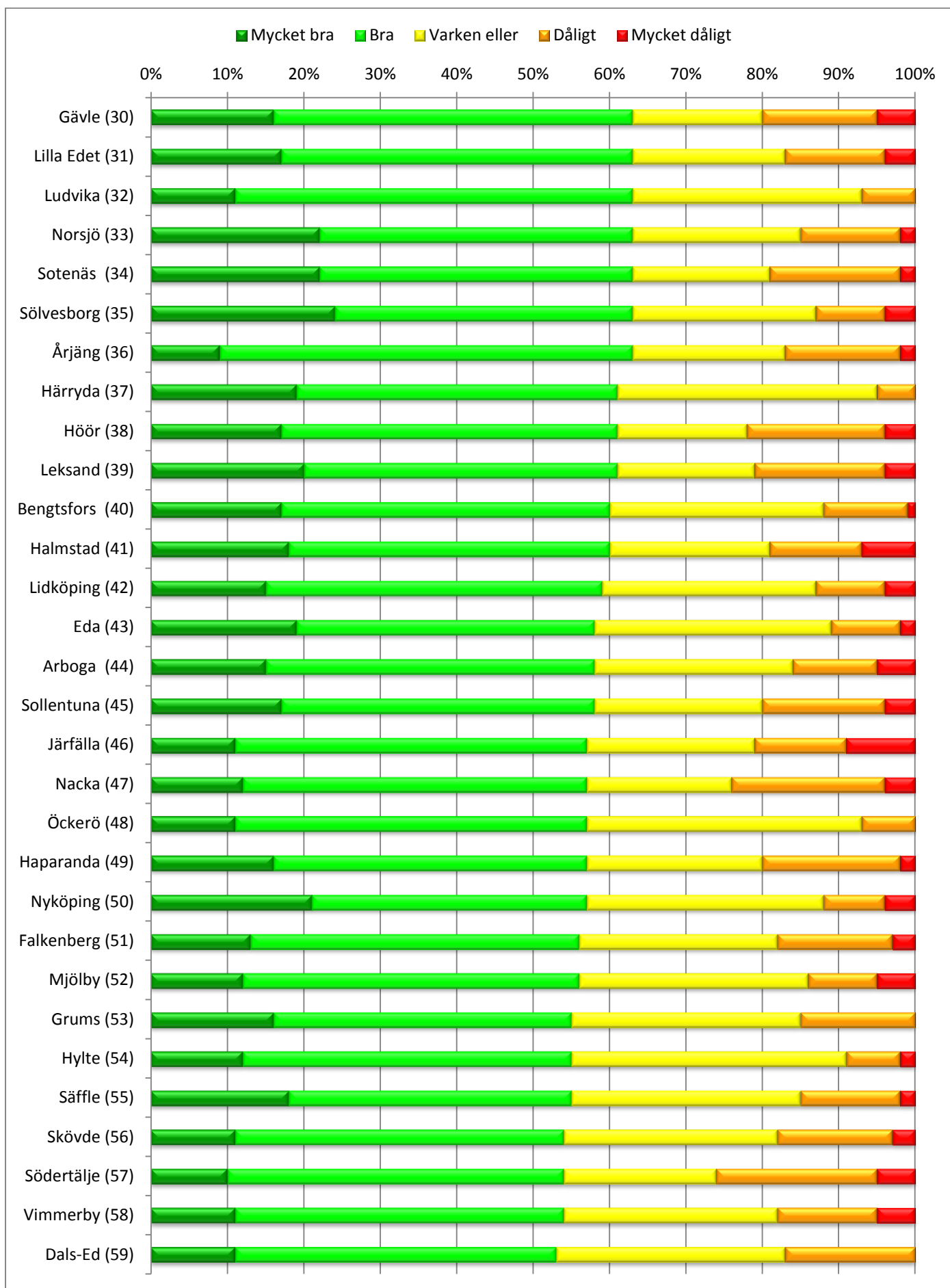
HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter)

Mätparameter T9: Denna parameter avser en sammanvägning av alla intryck som vi har noterat under respektive samtalsförsök. Helhetsintrycket omfattas av bl.a. av svarstider, hälsningsfraser, expedieringstid, bemötande, Kontaktcentrets/Kundtjänstens/Handläggarnas tillgänglighet, om vi har fått svar på frågan/frågorna och kvaliteten på svaret. Resultatet är sorterat på "Mycket bra" och "Bra". Er kommuns placering är 40 av 144 (1 är högst och 144 lägst.) Diagrammet är fördelat på fem sidor.

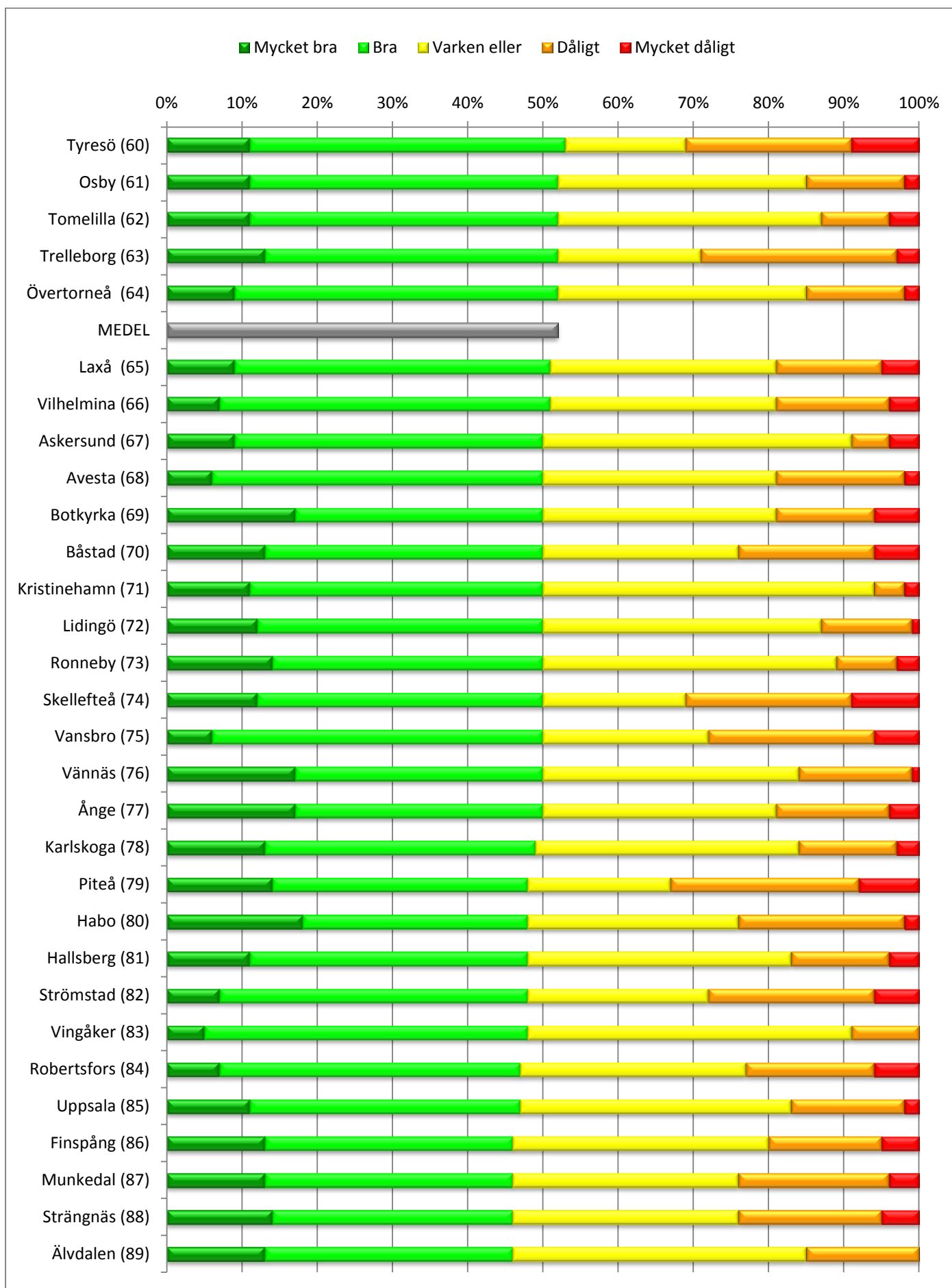
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



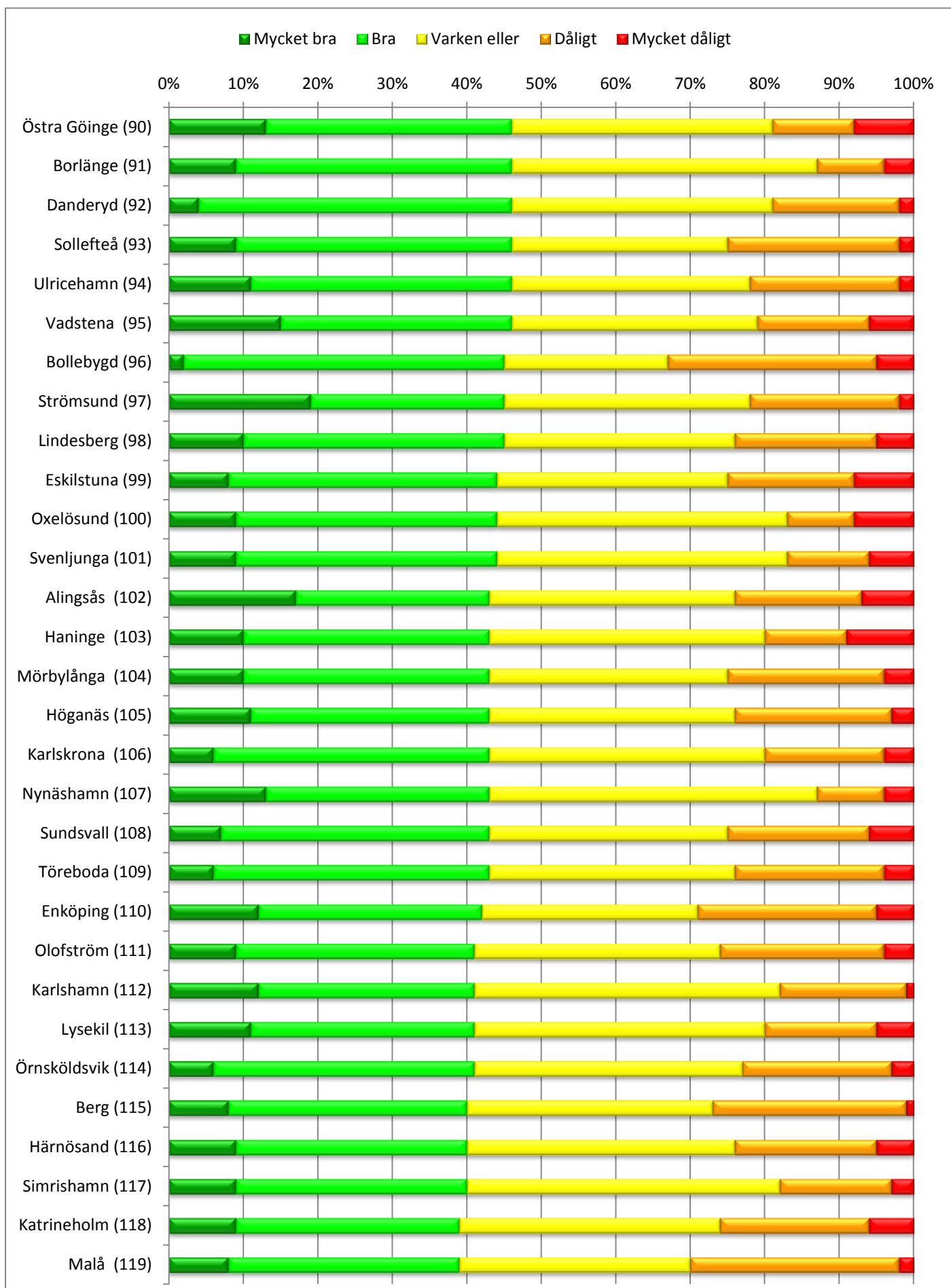
HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



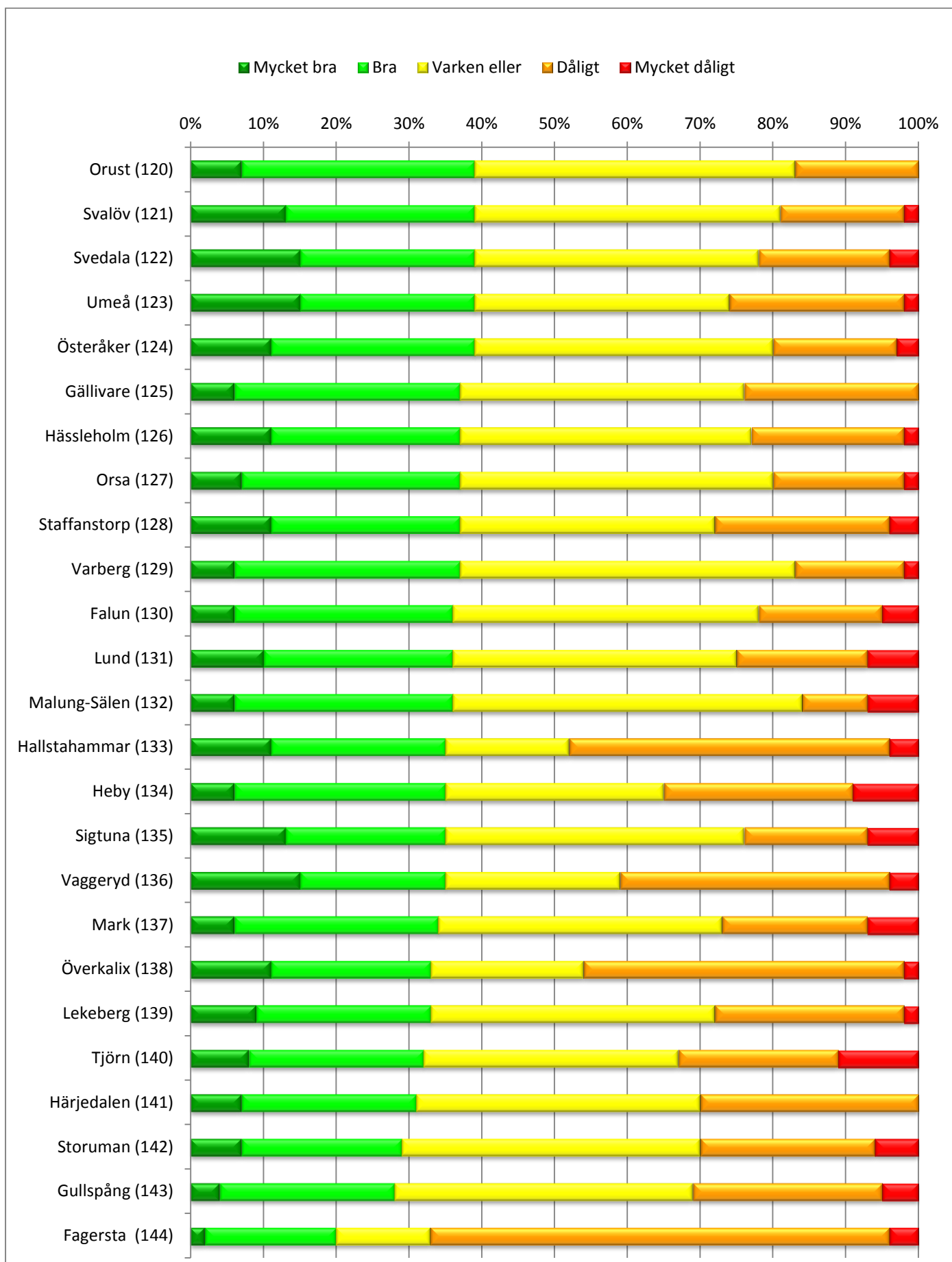
HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



Er kommuns resultat är **högre än** genomsnittet.

RESULTAT E-POST



RESULTATJÄMFÖRELSE MELLAN KOMMUNER

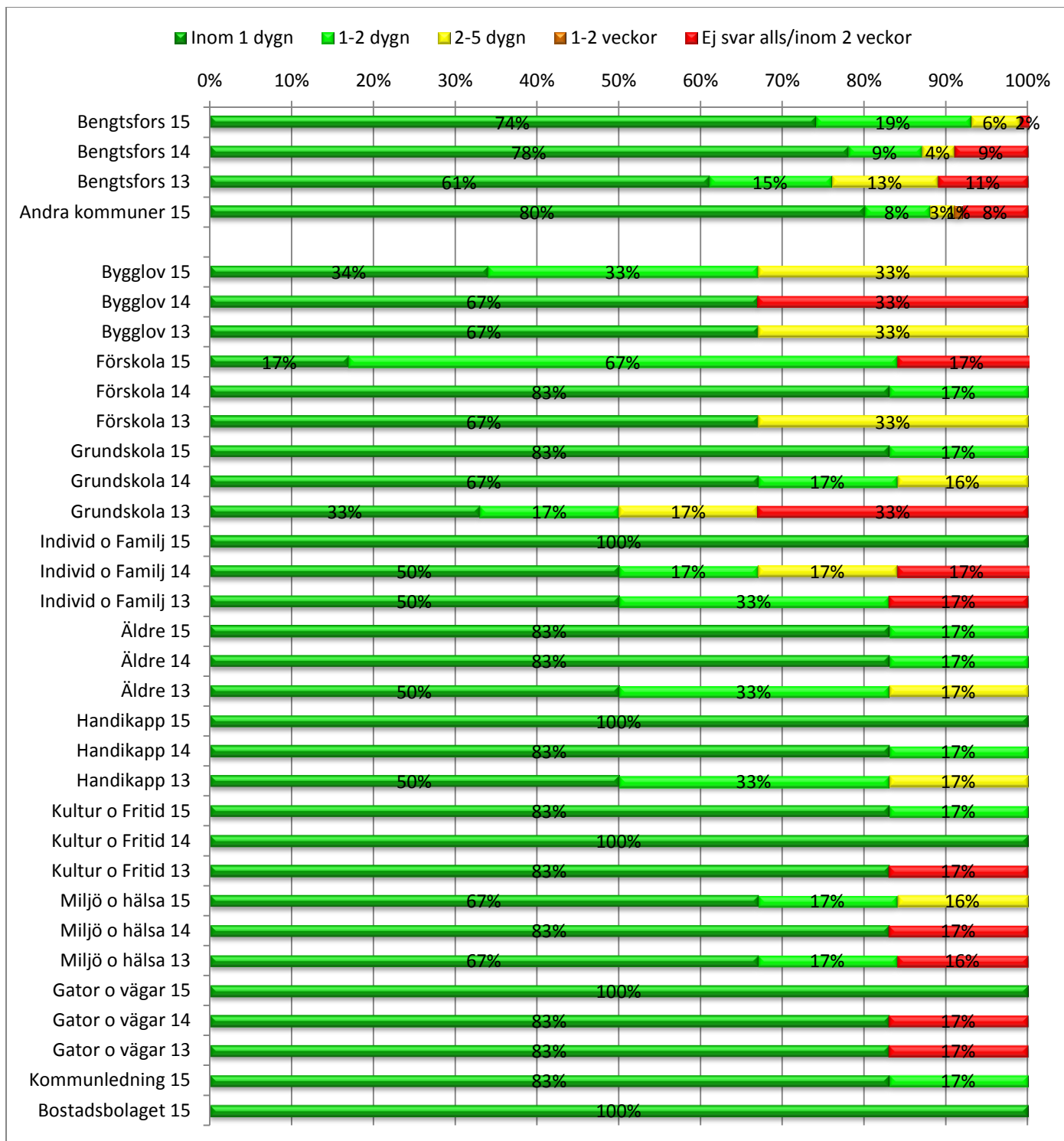
Följande symboler används för att visa er kommuns totalresultat för respektive parameter i jämförelse med genomsnittet för de 144 kommuner som undersöktes av PROFITEL:



SVARSTIDER

Mätparameter E1: Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (kl. 8-17). Observera att diagrammet enbart visar hur snabbt ni skickade ett mailsvar till oss. I E1 finns inga krav på att vår fråga besvaras (komplett svar på vår fråga eller svar på en eller flera delfrågor), vilket det finns i mätparameter E3 som motsvarar "Mått 1" som är skickad till SKL. Detta är alltså två olika mått.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



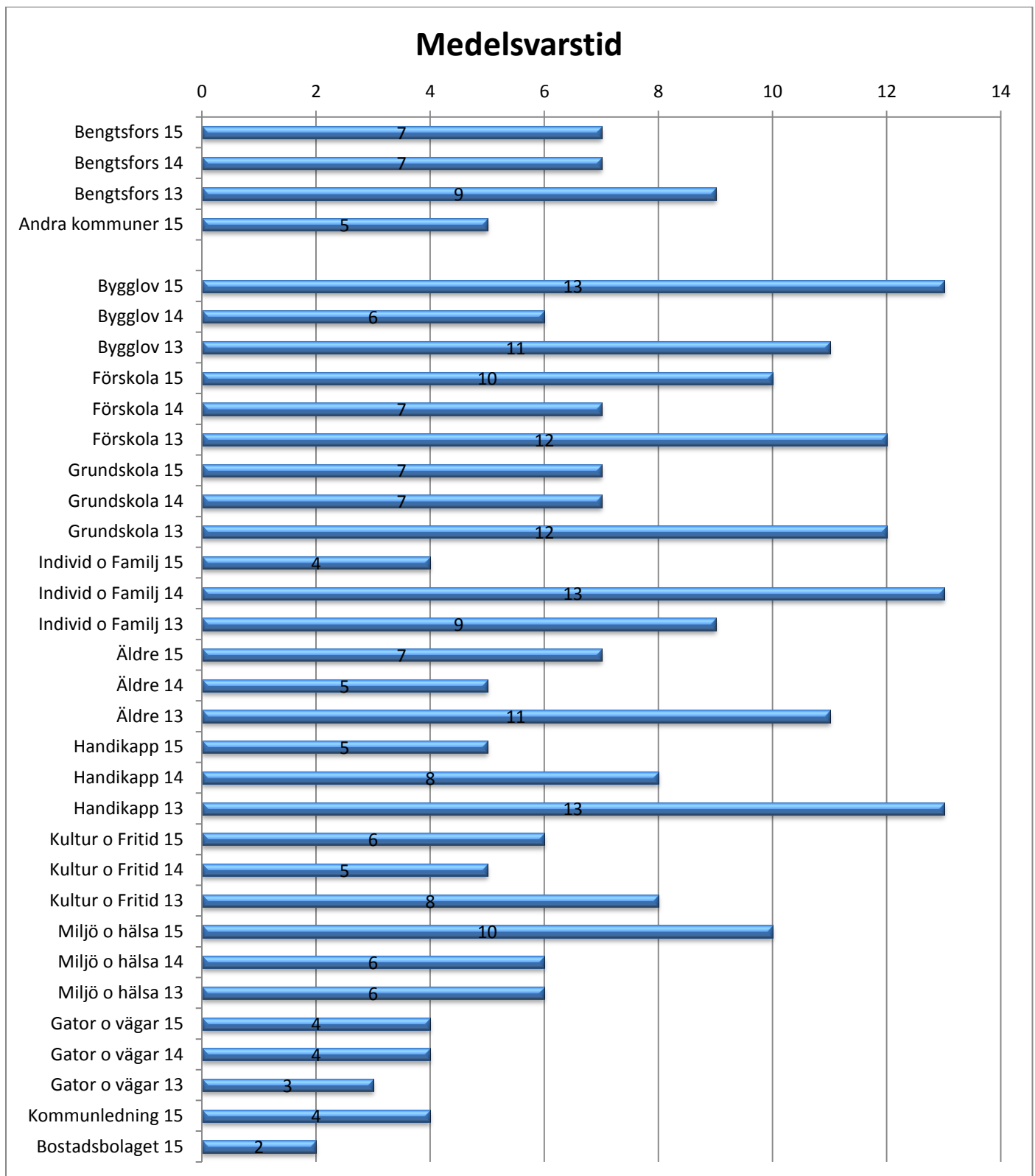
Kommentar: Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 93 % av breven besvarades inom två dygn, snittet för andra kommuner är 88 %. 5 % av breven blev obesvarade inom två veckor eller besvarades inte alls.

Betyget för totalresultatet baseras på svarstiderna i helhet. Ert totalresultat är **i nivå med** genomsnittet.

SVARSTIDER forts.

Mätparameter E2: Medelsvarstid i arbetstimmar. (Inkluderat är svar inom 90 arbetstimmar/två veckor.)

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

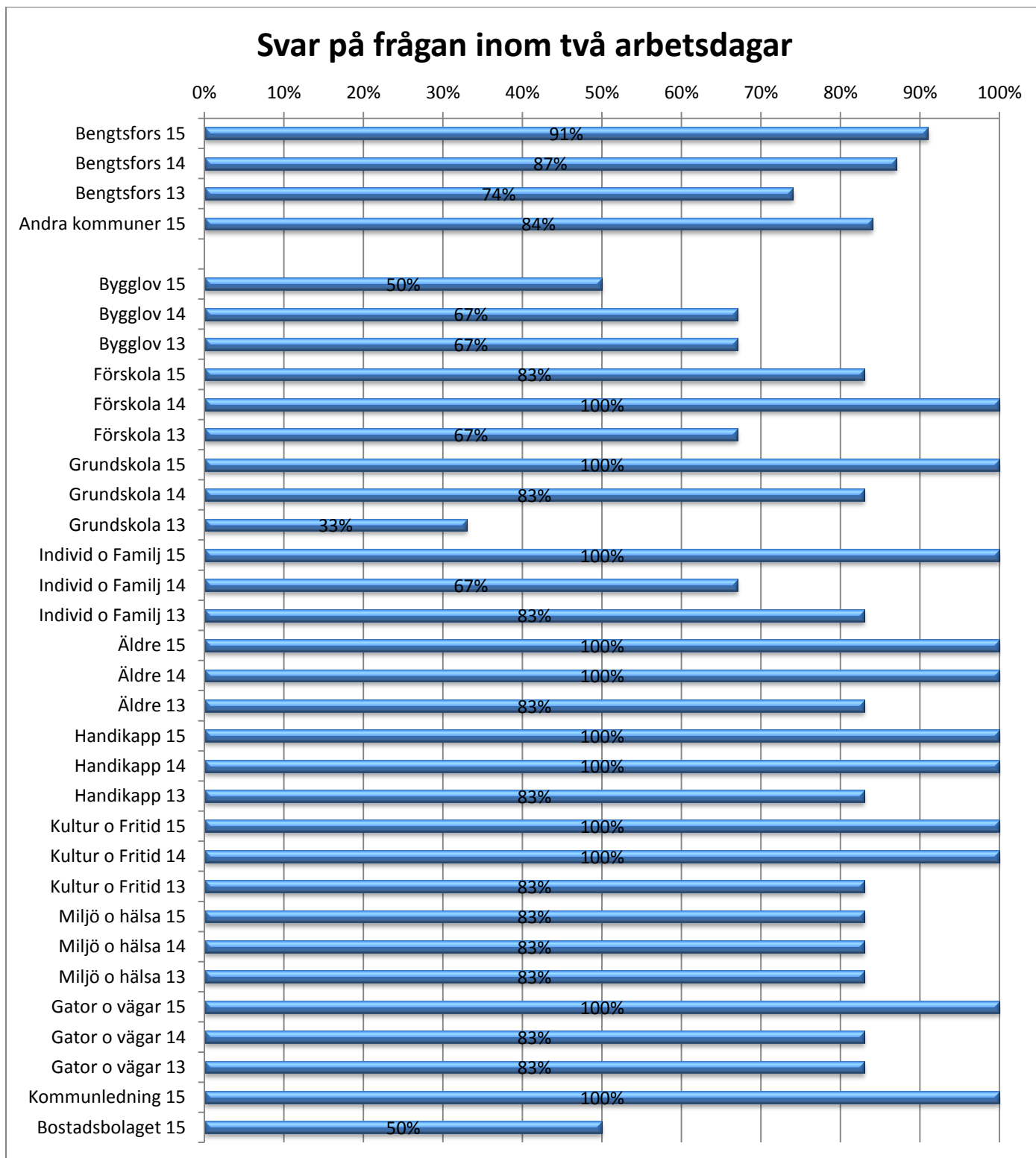


Kommentar: Diagrammet visar den genomsnittliga svarstiden för besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (kl. 8-17). I snitt tog det 7 timmar innan vi fick svar. Snittet för andra kommuner är 5 timmar. Er kommuns resultat är **lägre än** genomsnittet.

SVARSTIDER/SVAR PÅ FRÅGA

Mätparameter E3: Här visas den andel av e-postbrev som skickades till kommunen som besvarades inom två arbetsdagar med ett komplett svar på vår fråga eller med svar på en eller flera delfrågor. (Två arbetsdagar = 18 arbetstimmar under arbetstiden kl. 8-17.) Denna parameter motsvarar "Mått 1" som är skickad till SKL.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



Kommentar: 91 % av breven besvarades inom två arbetsdagar och innehöll svar på frågorna enligt ovan, vilket är **högre än** snittet för andra kommuner (84 %).

AVSÄNDARE (Kontaktuppgifter)

Mätparameter E4: Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



Kommentar: 100 % av svaren innehåller mer eller mindre fullständiga avsändaruppgifter, vilket är **betydligt högre** än snittet som är 82%. "Övrigt" innebär huvudsakligen avsändaruppgifter som enbart består av för- och efternamn eller ännu färre uppgifter.

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.

SVARSKVALITET

Mätparameter E5: Här redovisas andelen svarsbrev som innehåller merinformation, d.v.s. mer än bara svar på frågan. Exempel: Hänvisning till hemsidan, erbjudande att ringa kommunen eller annan för mer information och då med telefonnummer samt eventuella telefontider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

Avsändaren representerar kommunen i varje mail som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför oerhört viktigt. Avsändaren är ansiktet utåt och mail bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



Generellt exempel

Fråga: Jag ska överklaga ett bygglovsbeslut och vill veta hur man gör rent praktiskt.

Svar:

Hej Marianne!

För att överklaga ett beslut taget i Miljö- och byggnämnden, så kan du skriva ett brev adresserat till Miljö- och byggkontoret, XXX XX Orten. Beskriv ärendet och vad det är du vill överklaga och vilket diarienummer ditt ärende har, så skickas din överklagan vidare till rätt instans på Länsstyrelsen som är den överprövande myndigheten.

Länsstyrelsens beslut kan i sin tur överklagas till mark- och miljödomstolen. Den sista instansen är Mark- och miljööverdomstolen vid Svea hovrätt.

Du har tre veckor på dig att överklaga om du har delgivits beslutet och fyra veckor om du har fått kännedom om beslutet genom kungörelse i Post- och Inrikes Tidningar. Om ett beslut inte överklagas vinner det laga kraft direkt efter den tiden. Överinstansens beslut vinner laga kraft när tiden för överklagande av det beslutet har gått ut, om det inte har överklagats vidare. När ett beslut vinner laga kraft kan det inte längre överklagas.

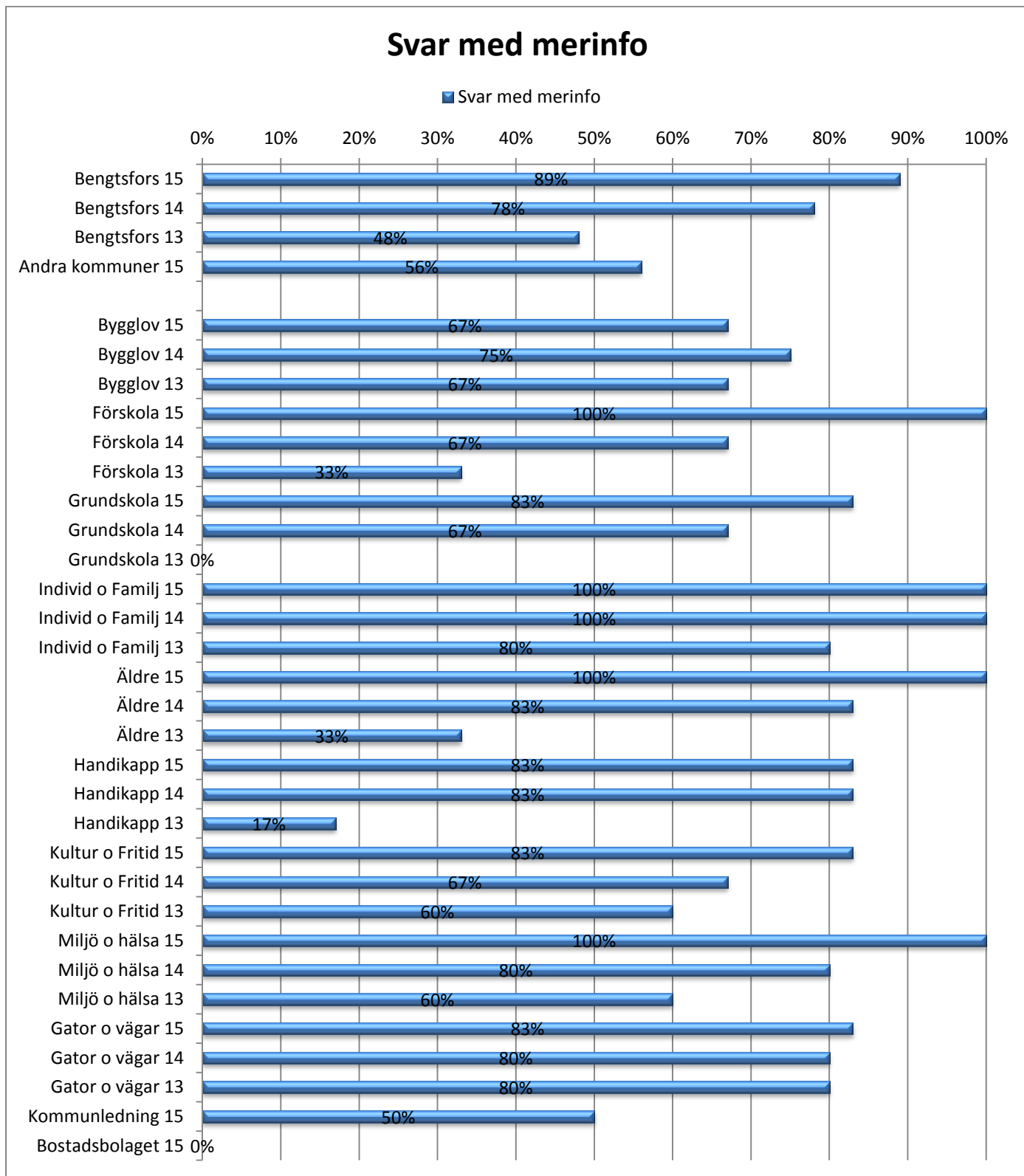
All information om detta hittar du på vår hemsida www.kommunen.se Boende och miljö/Bygglov Broschyr från Boverket eller via den här länken <http://www.boverket.se/globalassets/publikationer/dokument/2014/far-jag-bygga-juni-2014.pdf>

Välkommen åter om du har fler frågor eller funderingar!

Hälsningar

XXX

Se diagram på nästa sida.



Kommentar: 89 % av svaren från kommunen innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är **betydligt högre än** snittet för de andra kommunerna (56 %).

Ett generellt tips är att när en hänvisning görs till en kommuns hemsida bör en mer detaljerad hänvisning eller länk bifogas, eftersom det inte alltid är lätt att hitta på en kommunal hemsida.

SAMMANFATTNING – Jämförelse med övriga kommuner



















Här redovisas en översiktsbild av ert resultat för respektive parameter jämfört med övriga kommuner. Observera att bilden endast visar hur ni förhåller er till andra kommuner och inte utifrån ett idealiskt serviceperspektiv. Nivån på snittet kan vara allt från en mycket bra servicenivå till en sämre.

Detta innebär att om snittet för deltagande kommuner är bra kan en gul markering vara ett bra resultat för den enskilda kommunen. Samtidigt är en mörkgrön markering kanske inte så bra utifrån ett serviceperspektiv om snittet för samtliga kommuner är lågt.

Förklaring av bedömningsnivåernas färgsymbolik:

Betydligt högre	Högre	Motsvarande nivå	Lägre	Betydligt lägre
				

Er kommuns resultat i jämförelse med snittet för övriga kommuner 2015

PARAMETER						
Telefoni - Tillgänglighet	T1					
Telefoni - Svar på frågan	T2					
Telefoni - Information	T3					
Telefoni - Intresse & engagemang	T4					
Telefoni - Bemötande	T5					
Telefoni - Svarstid huvudnummer	T6					
Telefoni - Svarstid efter koppling	T7					
Telefoni - Helhetsintryck	T9					
E-post - Svarstid i dygn	E1					
E-post - Medelsvarstid i timmar	E2					
E-post - Svarstider/Svar på fråga	E3					
E-post – Avsändare (Kontaktuppgifter)	E4					
E-post - Svarskvalitet	E5					

OBESVARADE BREV

Om vi har fått en bekräftelse från registratören 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. Det enda brev som endast vidarebefordrades eller inte besvarades överhuvudtaget är markerat med **röd** text nedan. Övriga är besvarade.

Fråga	Skickat	Till
Finns det planer på att bygga nya hus i kommunen? Var?		Bygg
Hur överklagar man ett beslut om bygglov?		Bygg
Hur gammalt får ett bygglov vara innan man behöver ansöka om ett nytt?		Bygg
Hur ansöker jag om rivningslov?		Bygg
Behöver jag ansöka om bygglov för att bygga ett staket?		Bygg
Behöver jag söka bygglov för ett garage?		Bygg
Finns det några lediga tjänster inom barnomsorgen?		Förskola
Kan jag göra en ansökan till förskolan via webben?		Förskola
Finns det någon öppen förskola och hur fungerar den?		Förskola
Kan ni informera mig om hur jag ansöker om barnomsorg?		Förskola
Finns det några föräldrakooperativa dagis i kommunen?	2015-10-13 09:00	Förskola
Var kan jag hitta en förteckning över vilka olika förskolor som finns i kommunen?		Förskola
Var får jag information om skolhälsovården?		Grundskola
Hur är skolbarn försäkrade?		Grundskola
Har kommunen någon friskola? Hur söker man i så fall till den?		Grundskola
Hur gör jag när jag ska ansöka till vuxenutbildningen?		Grundskola
När börjar och slutar läsåret i grundskolan?		Grundskola
Jag undrar hur man gör för att få byta skola?		Grundskola
Vem beslutar om socialbidrag?		Individ och familj
Måste man sälja sin bil för att få socialbidrag?		Individ och familj
Kan man få hjälp av kommunen i vårdnadstvister?		Individ och familj
Jag håller på med en undersökning i skolan. Hur mycket socialbidrag betalar kommunen ut per år?		Individ och familj
Jag skall hjälpa en person som skulle behöva läsa svenska för invandrare. Vart vänder jag mig?		Individ och familj
Vår familj är eventuellt intresserad av att bli ett familjehem. Hur gör man?		Individ och familj
Vad gäller för att installera bergvärme? Krävs det något särskilt tillstånd?		Miljö och hälsa
Var hittar jag information om avfallssortering?		Miljö och hälsa
Vi håller på att arrangera en skolfest och undrar om det är tillåtet att sälja nygräddade våfflor på festen?		Miljö och hälsa
Vad gäller kring rökförbud i kommunen?		Miljö och hälsa
Jag vill bli av med min gamla soffa och TV. Kan jag få dem hämtade?		Miljö och hälsa
Vad får jag lämna på återvinningscentralen och när är den öppen?		Miljö och hälsa
Vem kan få färdtjänst? Hur ansöker man?		Äldreomsorg
Mamma och pappa vill fortsätta att bo tillsammans på ett äldreboende på ålderns höst, kan de få det?		Äldreomsorg
Vilka typer av daglig verksamhet för de äldre finns det i kommunen?		Äldreomsorg

Hur kan jag få information om vilken hjälp som erbjuds av kommunens hemtjänst?		Äldreomsorg
Jag har behov av en rullator, vart vänder jag mig?		Äldreomsorg
Kan kommunen erbjuda hushållsnära tjänster?		Äldreomsorg
Vilka regler gäller för att man ska kunna få ett parkeringstillstånd till handikapparkering?		Handikappomsorg
Har kommunen någon tillgänglighetsguide (exempelvis på nätet) för att se hur man tar sig fram med olika funktionshinder?		Handikappomsorg
Vilka typer av daglig verksamhet för funktionshindrade finns det i kommunen?		Handikappomsorg
Var kan man få hjälp med avlastning när man har barn med funktionshinder?		Handikappomsorg
Vad kan man få för hjälp med bostadsanpassning när man har en familjemedlem med funktionshinder?		Handikappomsorg
Vilka möjligheter finns att låna hjälpmedel för nedsatt hörsel och syn av kommunen?		Handikappomsorg
Vem kan arrangera ett lotteri? Krävs tillstånd?		Kultur och fritid
Hur kan jag få tillgång till protokollen från kulturnämndens sammanträde?		Kultur och fritid
Finns det någon lokal att hyra för ett seminarie för cirka 50 personer?		Kultur och fritid
Var kan jag hitta information om vilka muséer som finns i kommunen och om finns det några aktuella utställningar?		Kultur och fritid
Finns det några motionsspår i kommunen med omnejd?		Kultur och fritid
Vilka stipendier och fonder kan man söka?		Kultur och fritid
Hur gör man när man har klagomål på skötseln av gator i kommunen?		Gator och vägar
Jag vill lämna klagomål på gatubelysning. Hur gör jag?		Gator och vägar
Snart är vintern här och jag undrar vilket ansvar jag själv respektive kommunen har för snöröjningen?		Gator och vägar
Vilket ansvar har jag som fastighetsägare när det gäller häckar och annan växtlighet ut mot gatan?		Gator och vägar
Finns det kartor över cykel- och gångvägar?		Gator och vägar
Är det förbud för tomgångskörning i kommunen? Gäller det även för miljöbilar?		Gator och vägar
Frågeområde Kommunledning (vissa kommuner):		
Vi vill gifta oss borgerligt i höst. Vilka papper krävs och hur gör man? Vad kostar det?		Kommunledning
Jag och min familj flyttar till kommunen till sommaren. Har ni någon särskild information till nyinflyttade och var hittar jag den? En del kommuner har bussrundturer, har jag hört.		Kommunledning
Skulle vilja veta mer om att lämna in ett s.k. medborgarförslag och vad som händer sen – kan man delta i en eventuell process? Får man vara med när politikerna behandlar ärendet?		Kommunledning
Jag undrar om samtliga mail som skickas till kommunen automatiskt blir offentliga handlingar som vem som helst kan få läsa? T ex. om jag skickar ett mail till kommunen kan vem som helst få läsa mitt mail då?		Kommunledning
Var hittar jag vad som gäller för upphandlingar som kommunen gör?		Kommunledning
Skulle vilja veta lite mer om God man. Vem får bli det? Vilka krav ställer ni? Utbildning? Ersättning?		Kommunledning

Frågeområde Bengtsforshus:		
Min granne stör mig genom att duscha sent på kvällen och spela hög musik. Vad skall jag göra?		Bostadsbolaget
När skall min lägenhet tapetseras om?		Bostadsbolaget
Vilka kanaler är det som ingår i det digitala grundutbudet?		Bostadsbolaget
Vilka utrymmen skall städas om jag skall flytta?		Bostadsbolaget
Våra tapeter börjar bli tråkiga, hur fungerar det om vi vill ha omtapetserat?		Bostadsbolaget
Varför måste jag ha en hemförsäkring?		Bostadsbolaget