

**JSM**  

---

**TELEFRONT**

RAPPORT

**Servicemätning via telefon och e-post**

**VÄSTERÅS**

Oktober 2009

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM  
TEL 08 783 82 90 E-MAIL [hq@jsm-telefront.se](mailto:hq@jsm-telefront.se)  
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19  
[www.jsm-telefront.se](http://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**

Västerås Kommun ville erhålla mått på den nuvarande servicenivån i teleservice och e-posthantering.

## **SYFTE**

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 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-breven 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 (redovisas som kultur i diagrammen). 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.

## **GENOMFÖRANDE**

Mätperioden var under veckorna 37 och 38.

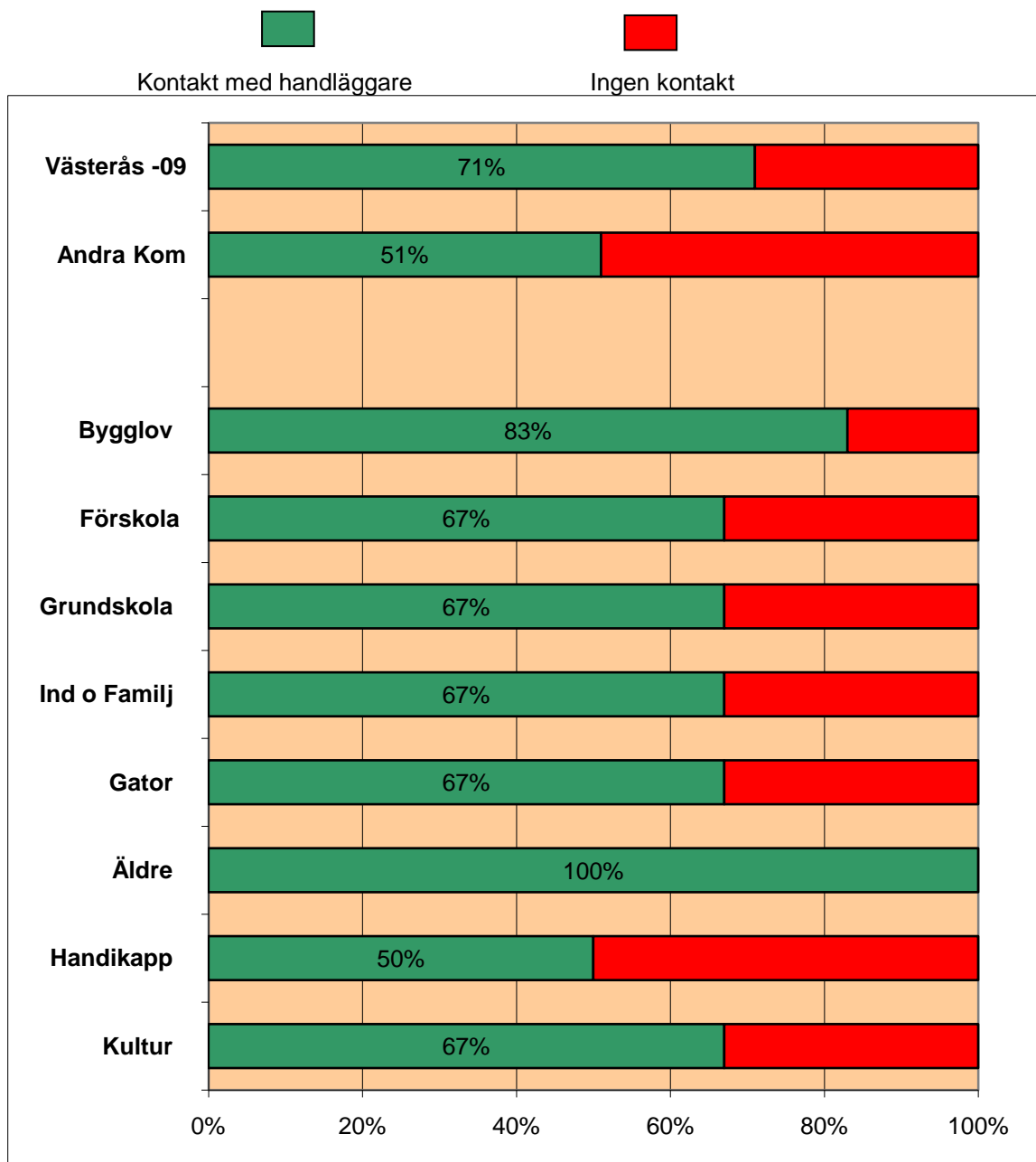
## **JÄMFÖRELSER**

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

## Resultat telefon

### TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



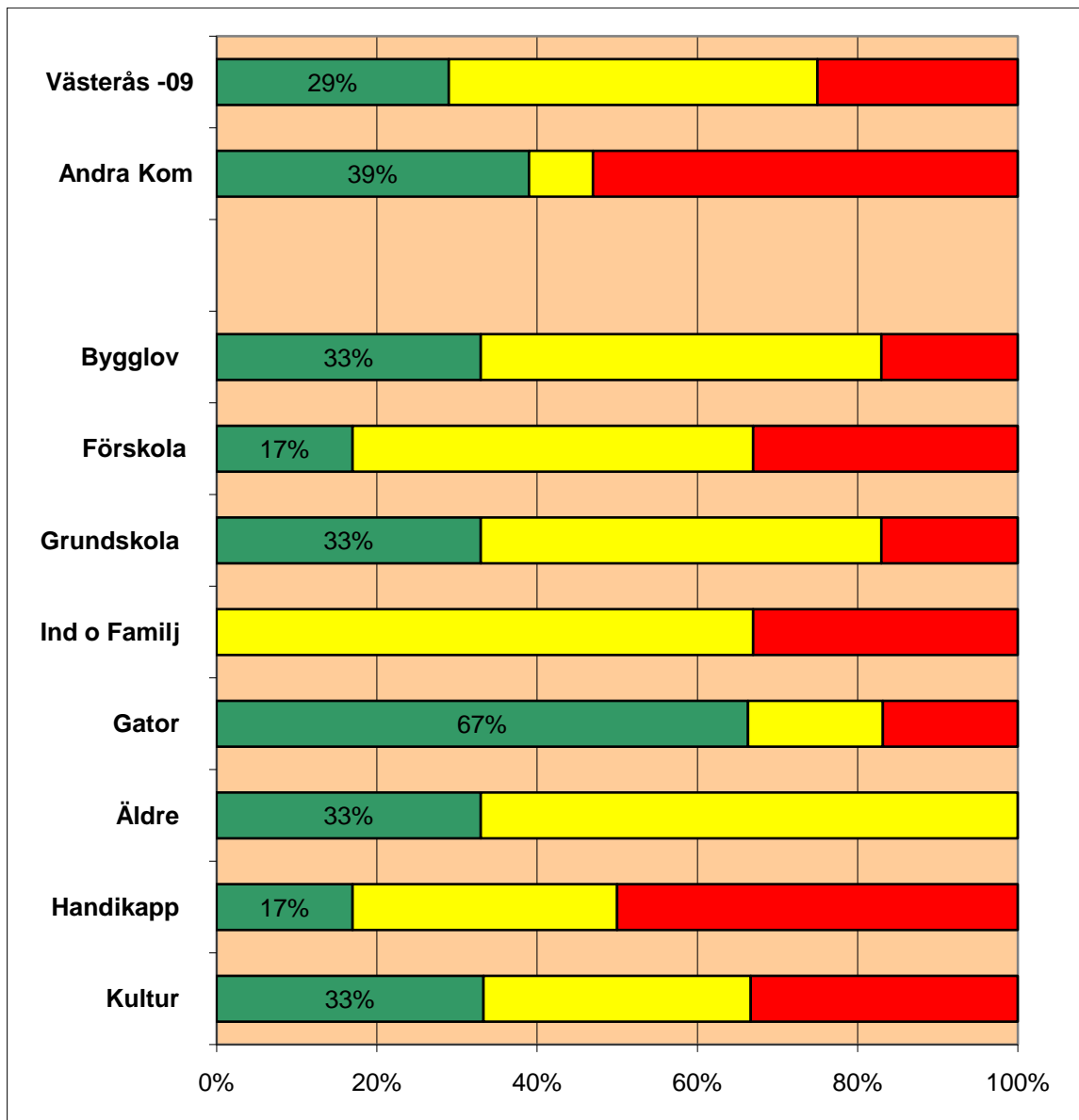
Andelen kontakt med en handläggare är 71 % för kommunen totalt. Västerås har en klart högre andel än snittet för andra kommuner (51 %).

Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning, eftersom det då mest handlar om att vi ska vara tillgängliga.

**Kommentar:** JSM Telefronts tidigare erfarenhet av tillgängligheten hos kommuner är att man som uppringare får svar drygt var tredje gång när man sökt en specifik person inom kommunen. I denna typ mätning har vi sökt en funktion och då ska man också få svar oftare.

## SVAR PÅ FRÅGAN

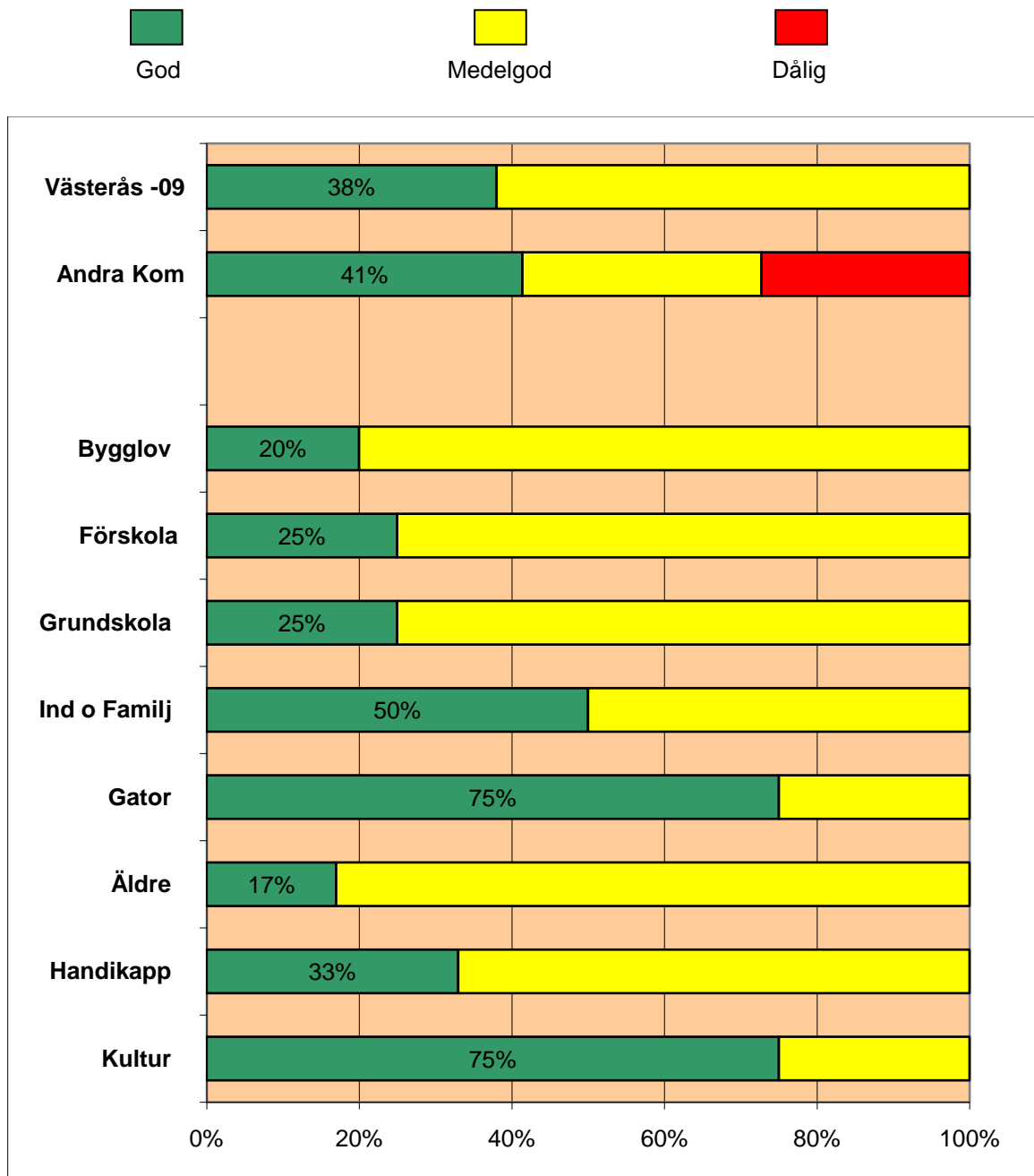
Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen svar på de frågor man ställt.



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 växel, men inte någon annan bedömning är då gjord.

## INFORMATION

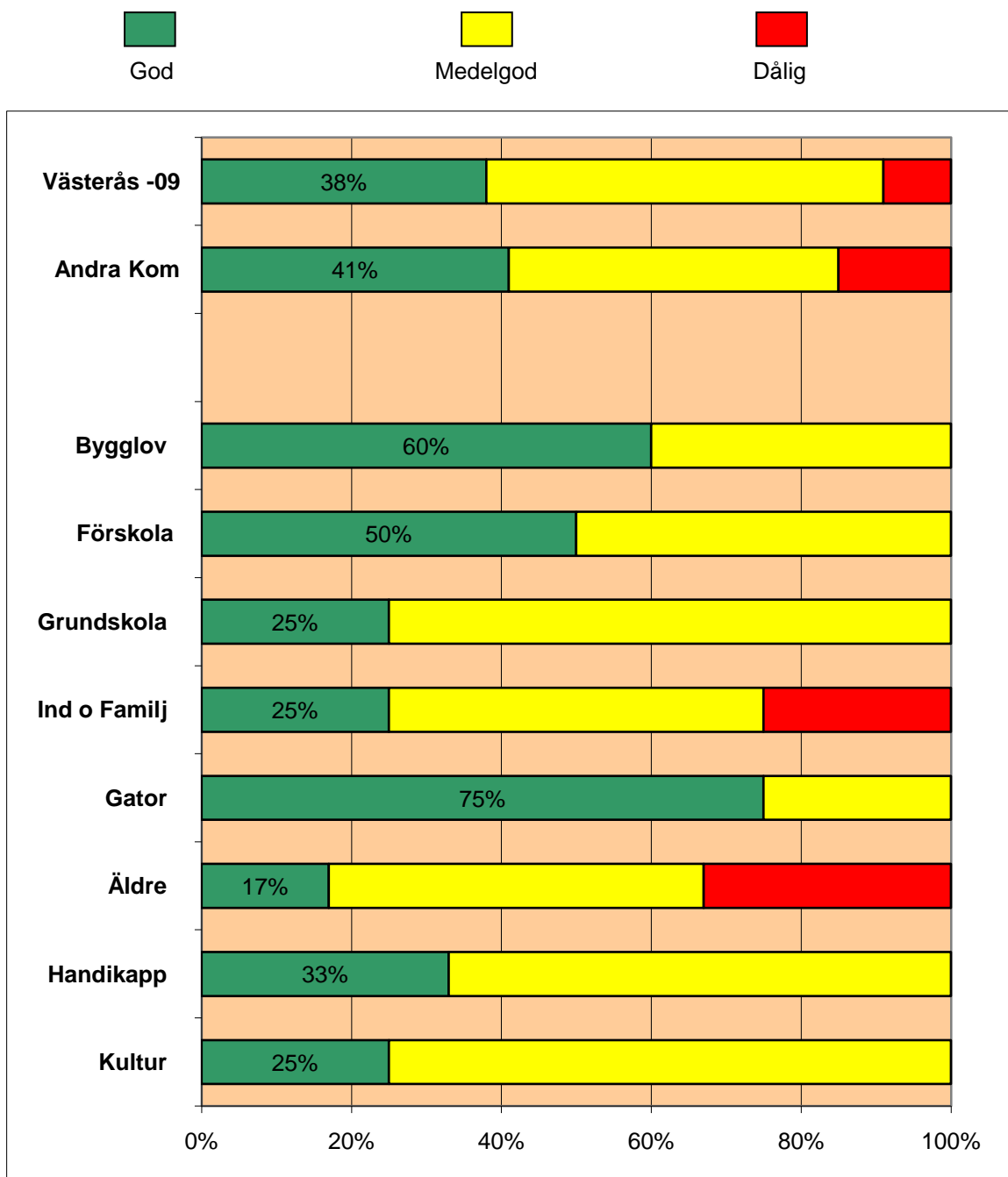
Gradering av informationen i svaren från handläggarna.



I samtliga samtal har informationen uppfattats som god eller medelgod.

## INTRESSE OCH ENGAGEMANG

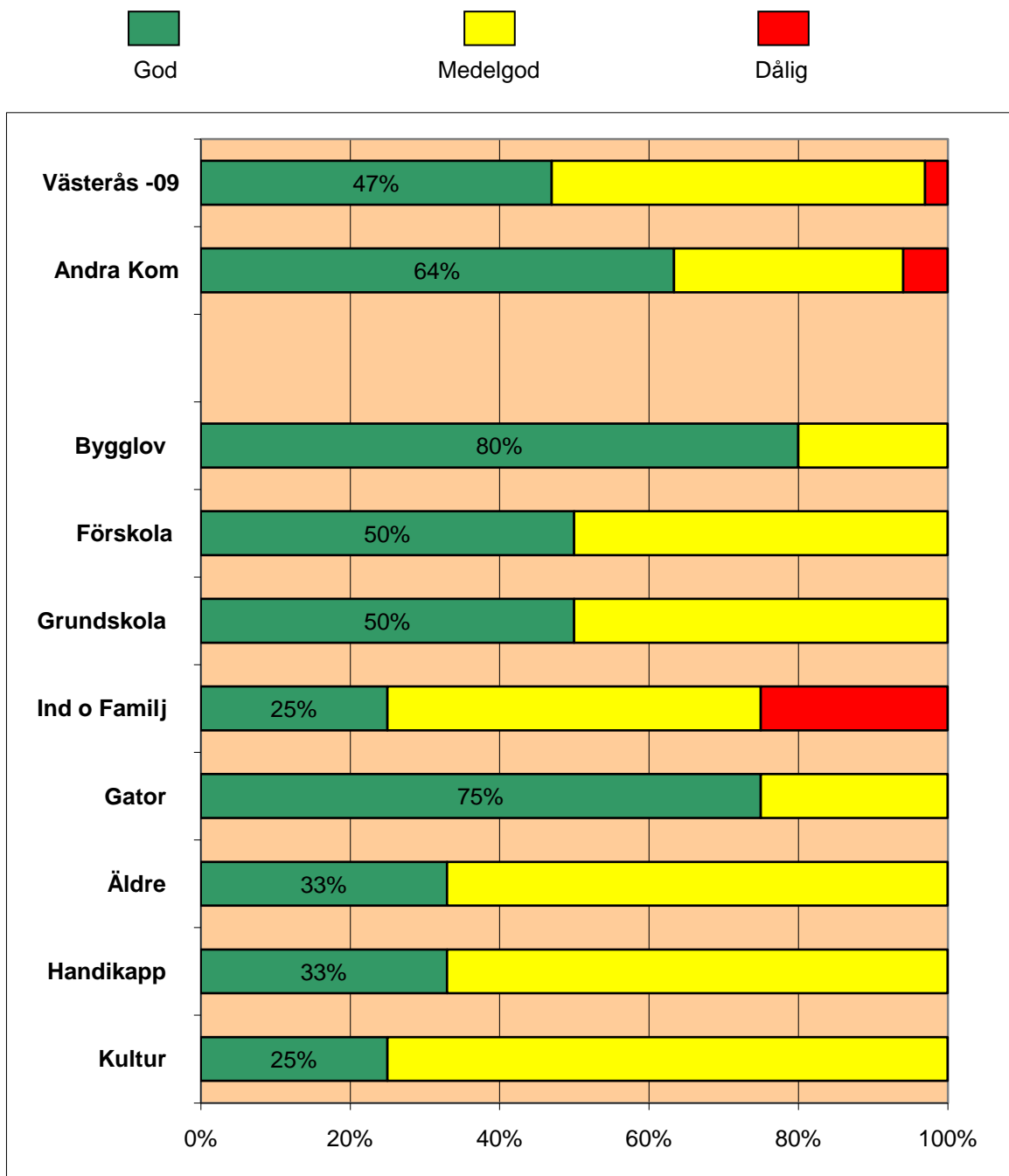
Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med.



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

## BEMÖTANDE

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








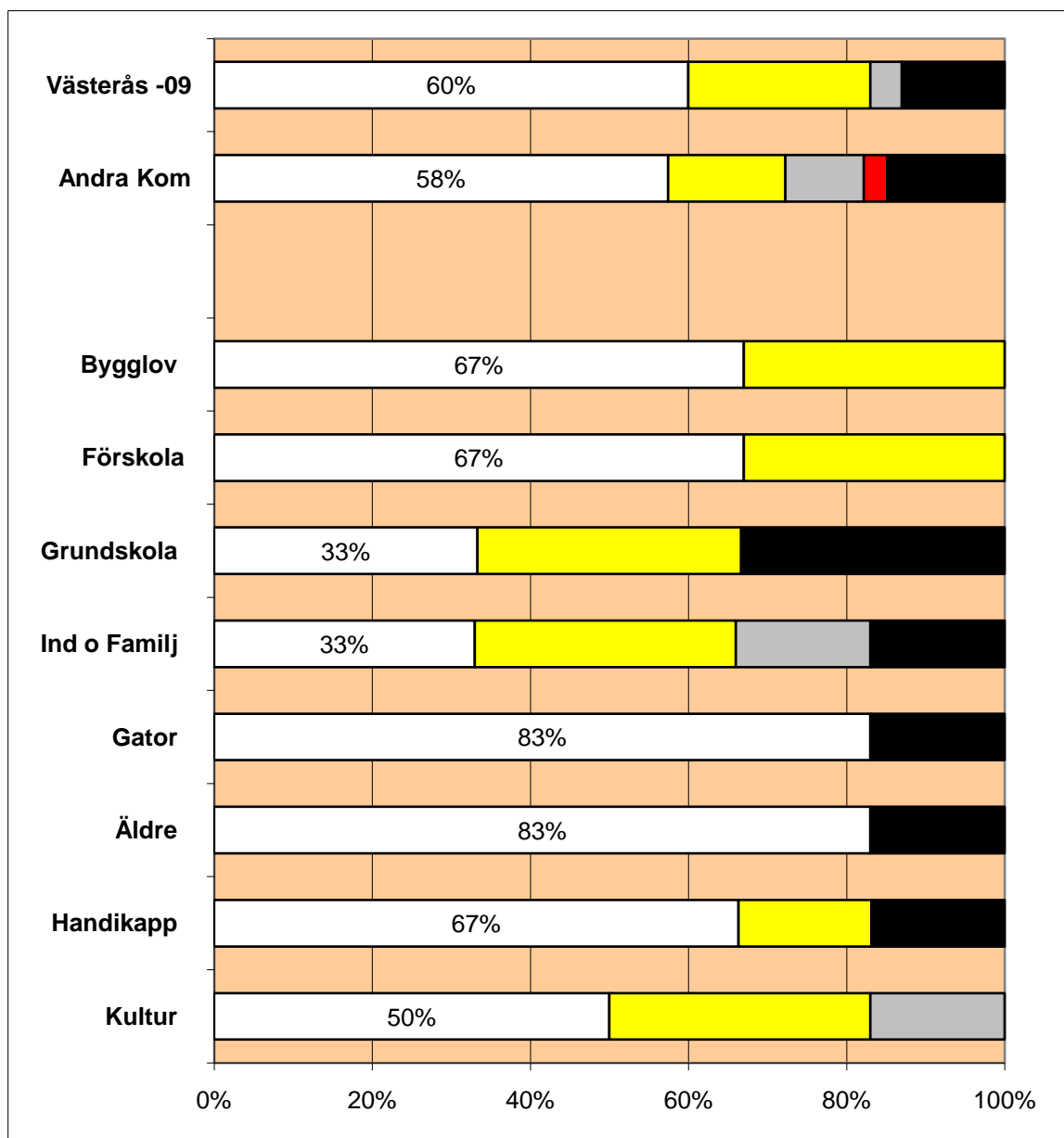
Bemötandet hos handläggarna har främst bedömts som god eller medelgod. Tyvärr även som dåligt.

## 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

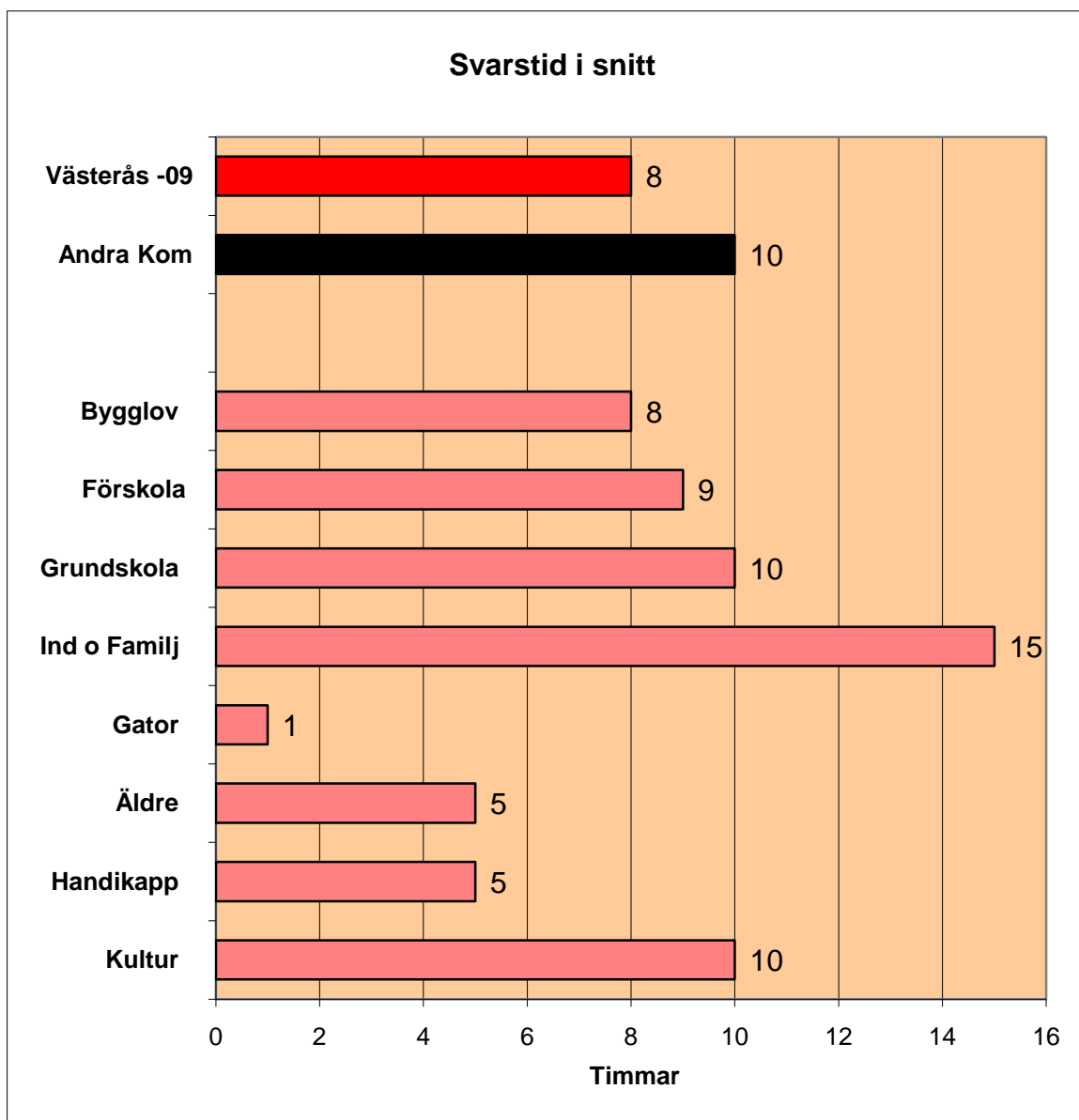


Diagrammet visar svarstiderna för Västerås. 83 % (60 % + 23 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är över snittet för andra kommuner (73 %).

13 % blev obesvarat inom 2 veckor och 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



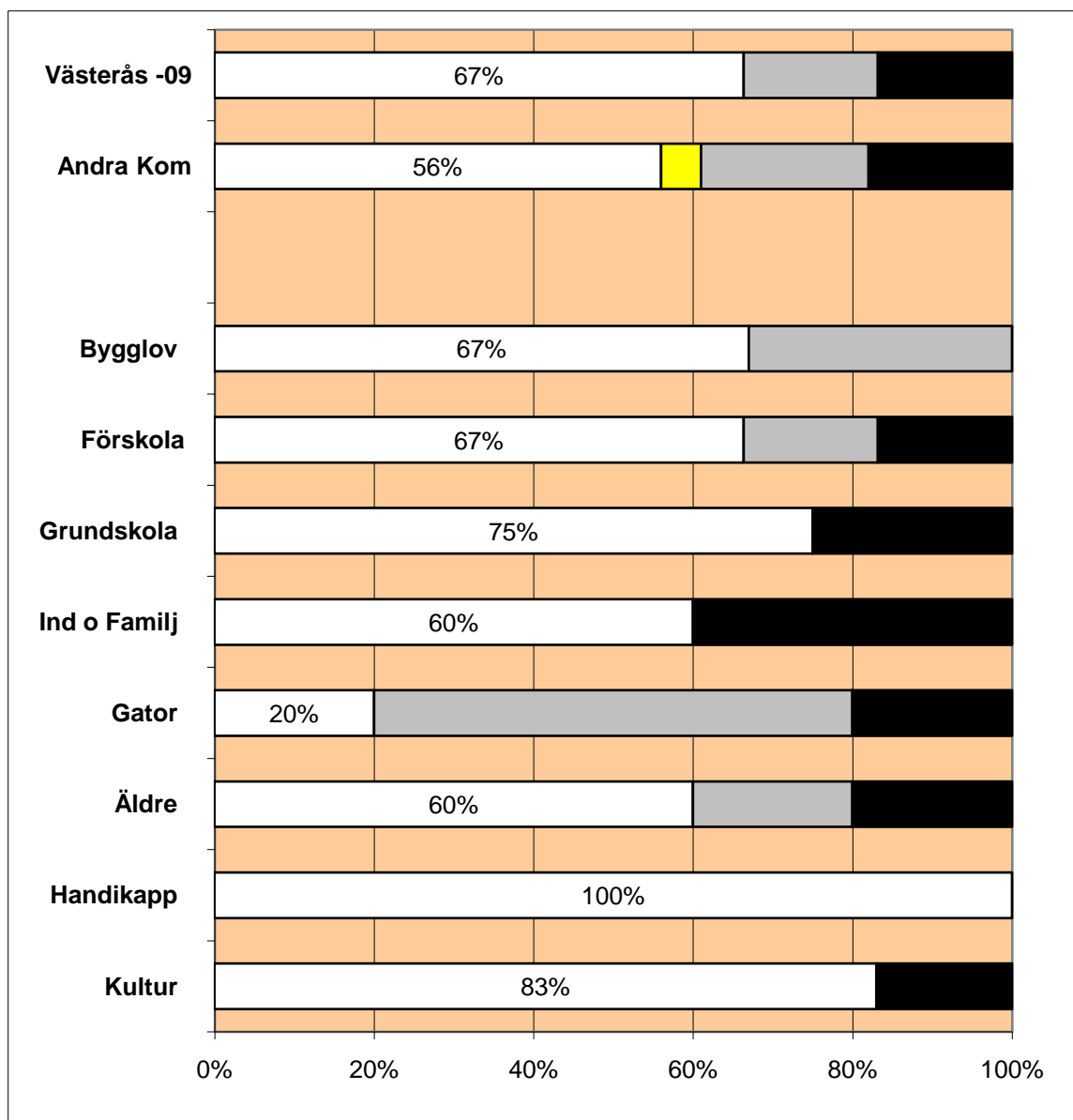
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (8-17).

I snitt tog det 8 timmar innan vi fick svar. Snittet för andra kommuner är 10 timmar. Kortast svarstid har Gator samt Äldre och Handikapp – 1 resp 5 timmar.

## AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.

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



Västerås (67 %) är bättre än snittet (56 %) på att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 4-100 %.

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

## SVARSKVALITET

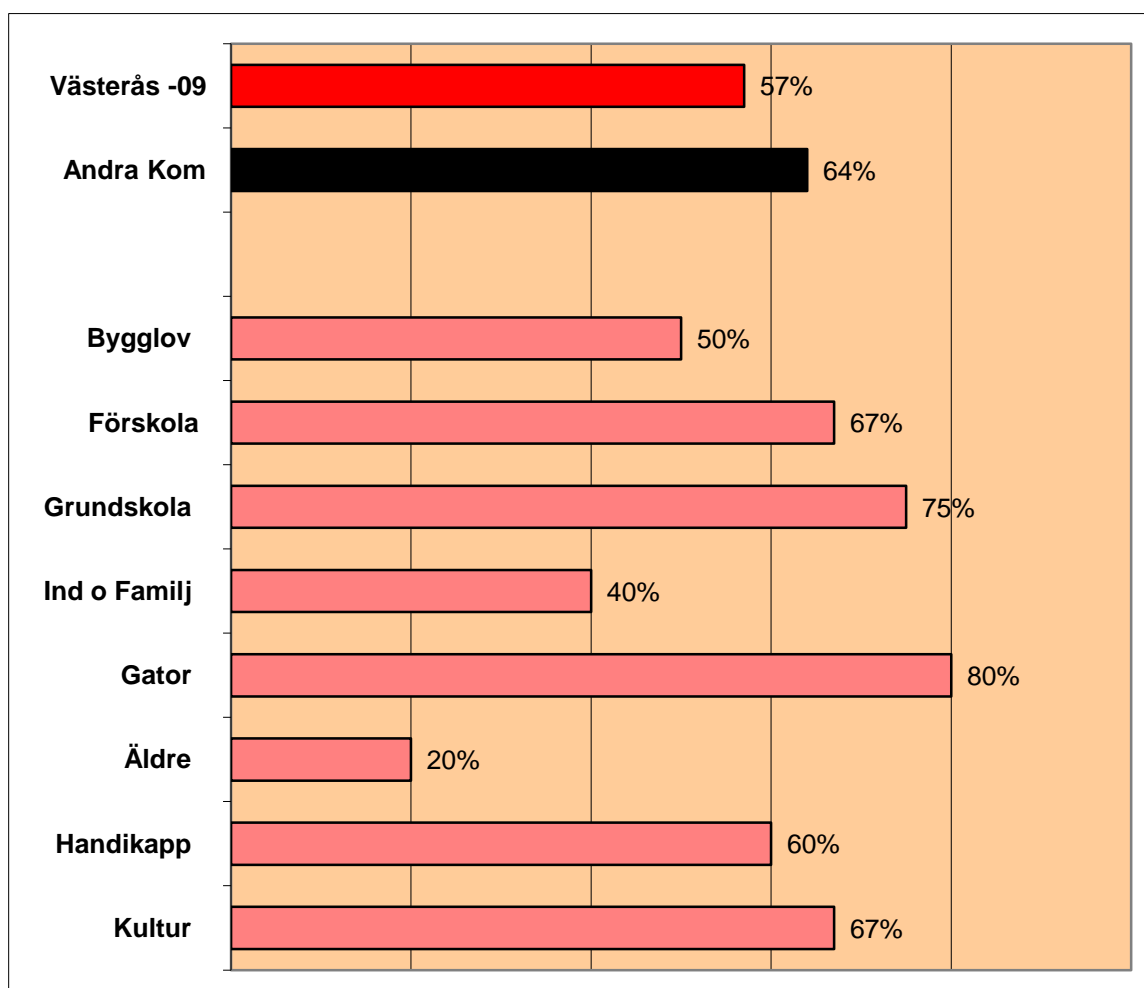
Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till Hemsidan, uppmaning att ringa kommunen eller annan för mer information och då med telefonnummer samt ev teletider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

### Exempel

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

Svar: Hej! Vi har ca 13 stycken föräldrakooperativ i Västerås, och än så länge har varje enskild (privat) förskola hand om sin egen kö. Det betyder att... Kommunen är uppdelad i tre geografiska områden... På Västerås hemsida [www.vasteras.se](http://www.vasteras.se) under förskola/skola kan ni hitta alla förskolor i Västerås, med telefonnummer... Vi har också...

Mvh, **Katarina Lindh**, Utvecklingsstrateg, Västerås stad, Pedagogiska nämndernas stab, 721 87 Västerås, Telefon direkt: 021-39 24 65...



57 % av svaren från Västerås innehöll bra merinformation och hänvisningar, vilket är något lägre än snittet (64 %) för de andra kommunerna.

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

## Obesvarade brev

I några fall fick vi bekräftelse från registratorn eller annan att brevet hade kommit fram och att det var vidarebefordrat. Detta upplever vi 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 orsak inte fått svar på.

**Till: Grundskola**

**Fråga:** Hej, hur gamla kan barnen vara för att få fortsätta gå på fritids hos er? Vår äldsta dotter är tio år och får gå på fritids där vi bor nu.

**Skickat: ons 16/9 16:20**

**Fråga:** När börjar skolan igen efter påsklovet?

**Skickat: Fre 18/9 13:05**

**Till: Individ o Familj**

**Fråga:** Min syster har en grabb på 16 år. Han sitter framför datorn för det mesta. Han träffar inte sina kompisar så ofta längre. Hon är orolig för honom, går det att få hjälp?

**Skickat: Tis 8/9 16:05**

**Till: Gator och vägar**

**Fråga:** Jag har hört att den gamla modellen av mopeder får framföras på gång och cykelväg. Stämmer det? Gäller det även de nya mopederna?

**Skickat: Tis 15/9 17:50**

**Till: Äldreomsorg**

**Fråga:** Efter att pappa gick bort har min mamma blivit mer och mer passiv. Jag och mina syskon har talat med henne om någon form av verksamhet (typ vävning). Har kommunen något som skulle kunna passa henne?

**Skickat: Tors 10/9 18:20**

**Till: Handikappomsorg**

**Fråga:** Kan man få ett trygghetslarm även om man inte är pensionär? Min bror har en trafikskada som gjort att han nog skulle behöva det.

**Skickat: Sön 13/9 22:20**