



RAPPORT

## **Servicemätning via telefon och e-post**

**KARLSKOGA**

Januari 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**

SKL och ett trettiotal kommuner genomförde under 2007 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 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 växel 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. 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. Bortfallet var 7 stycken e-brev pga tekniskt fel hos oss.

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 44 och 45.

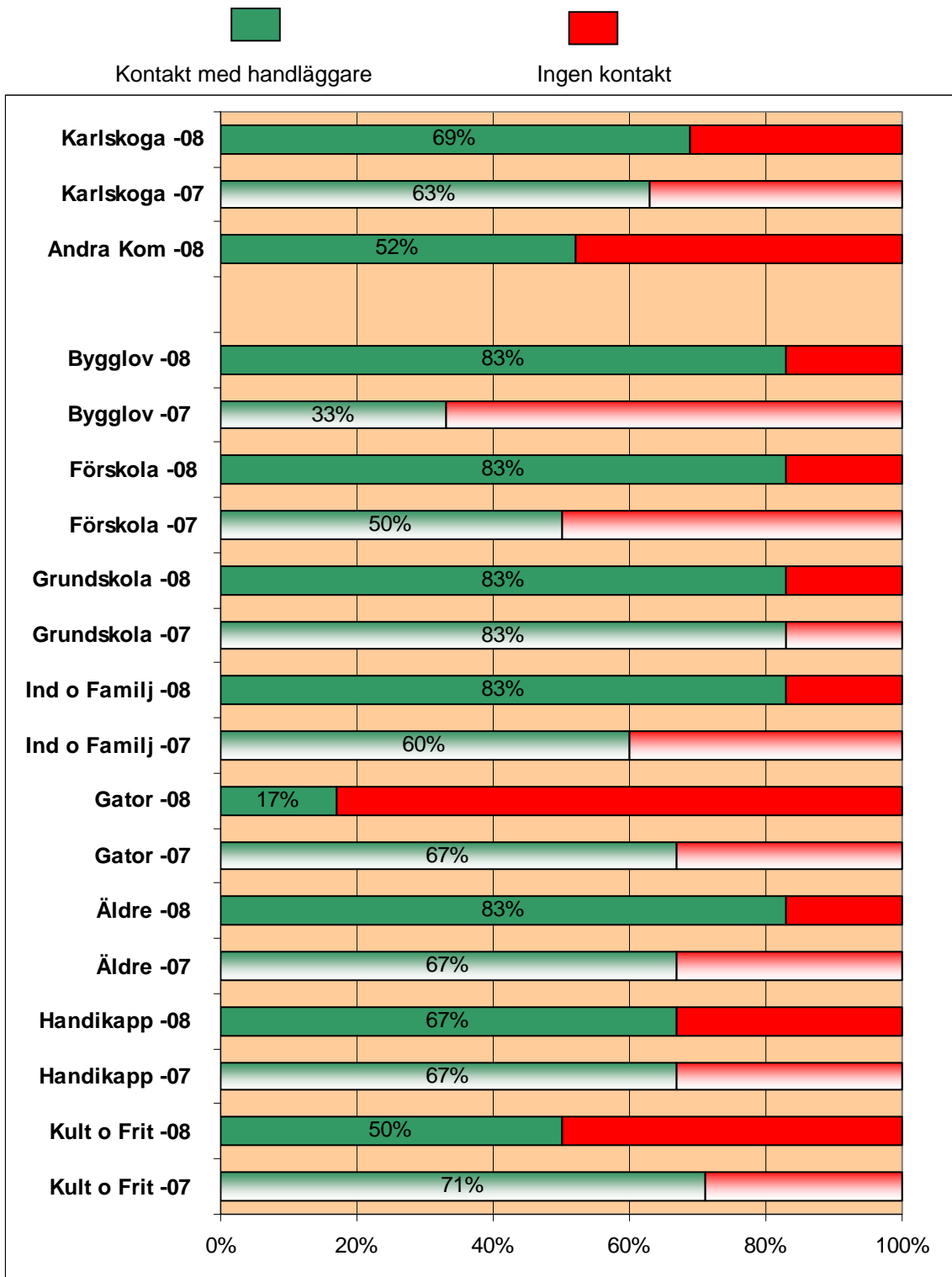
## **JÄMFÖRELSER**

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar via telefon och/eller e-post av kommunerna Eda, Eksjö, Enköping, Eskilstuna, Eslöv, Finspång, Hedemora, Hudiksvall, Hässleholm, Järfälla, Karlskoga, Karlstad, Kungälv, Köping, Lomma, Lund, Markaryd, Mora, Motala, Norrtälje, Nyköping, Piteå, Ronneby, Sala, Skellefteå, Sollentuna, Stenungsund, Strängnäs, Sunne, Svedala, Säffle, Södertälje, Tingsryd, Torsby, Tranås, Trosa, Tyresö, Umeå, Upplands Väsby, Vara, Vaxholm, Vingåker, Västerås, Växjö, Ånge, Årjäng, Älmhult, Älvkarleby, Östersund och Österåker.

## Resultat telefon

### TILLGÄNGLIGHET

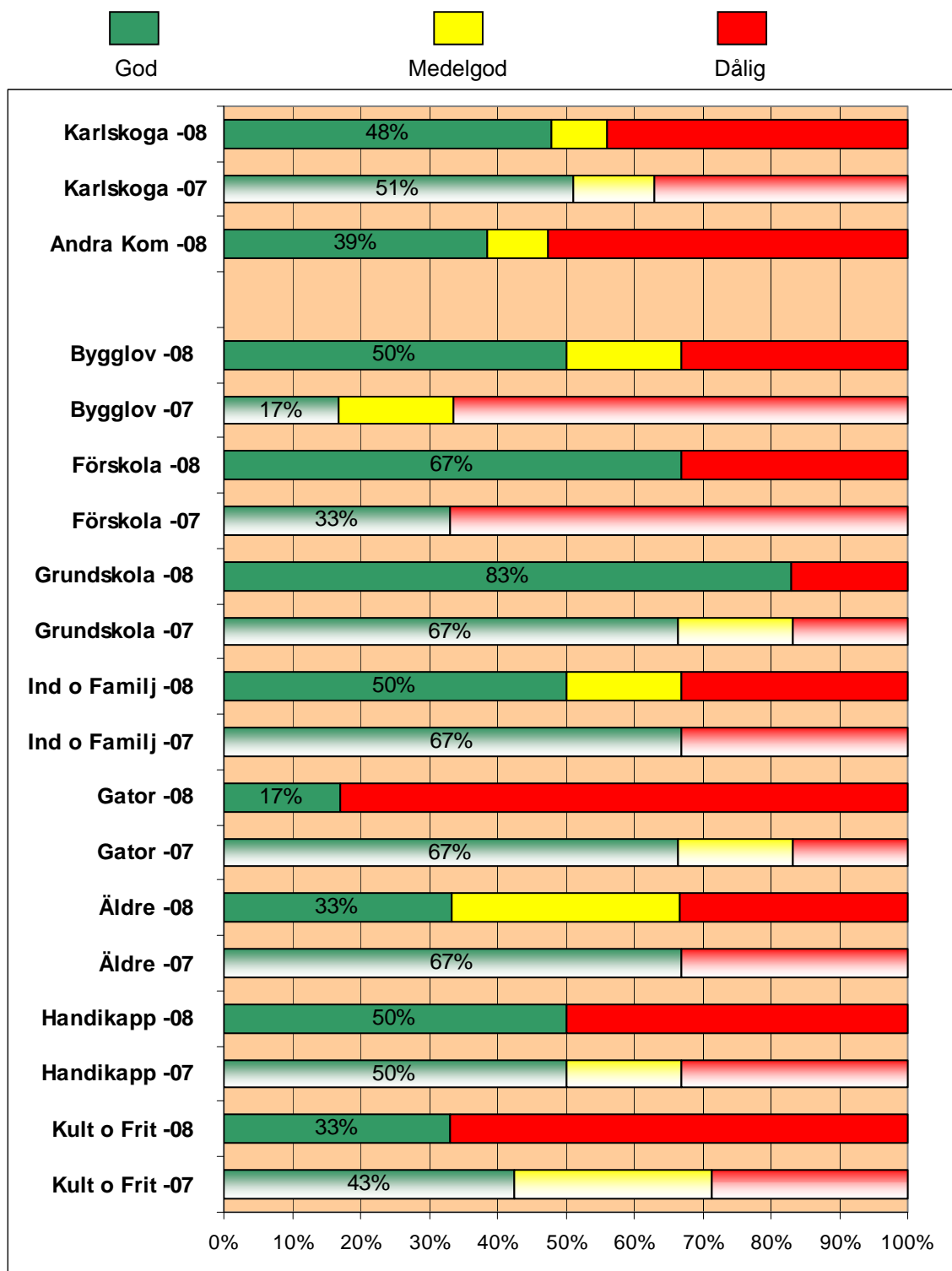
Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare var 69 % för kommunen totalt vid denna mätning. Karlskoga har en högre andel (bland dom högsta) jämfört med förra årets mätning och för 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

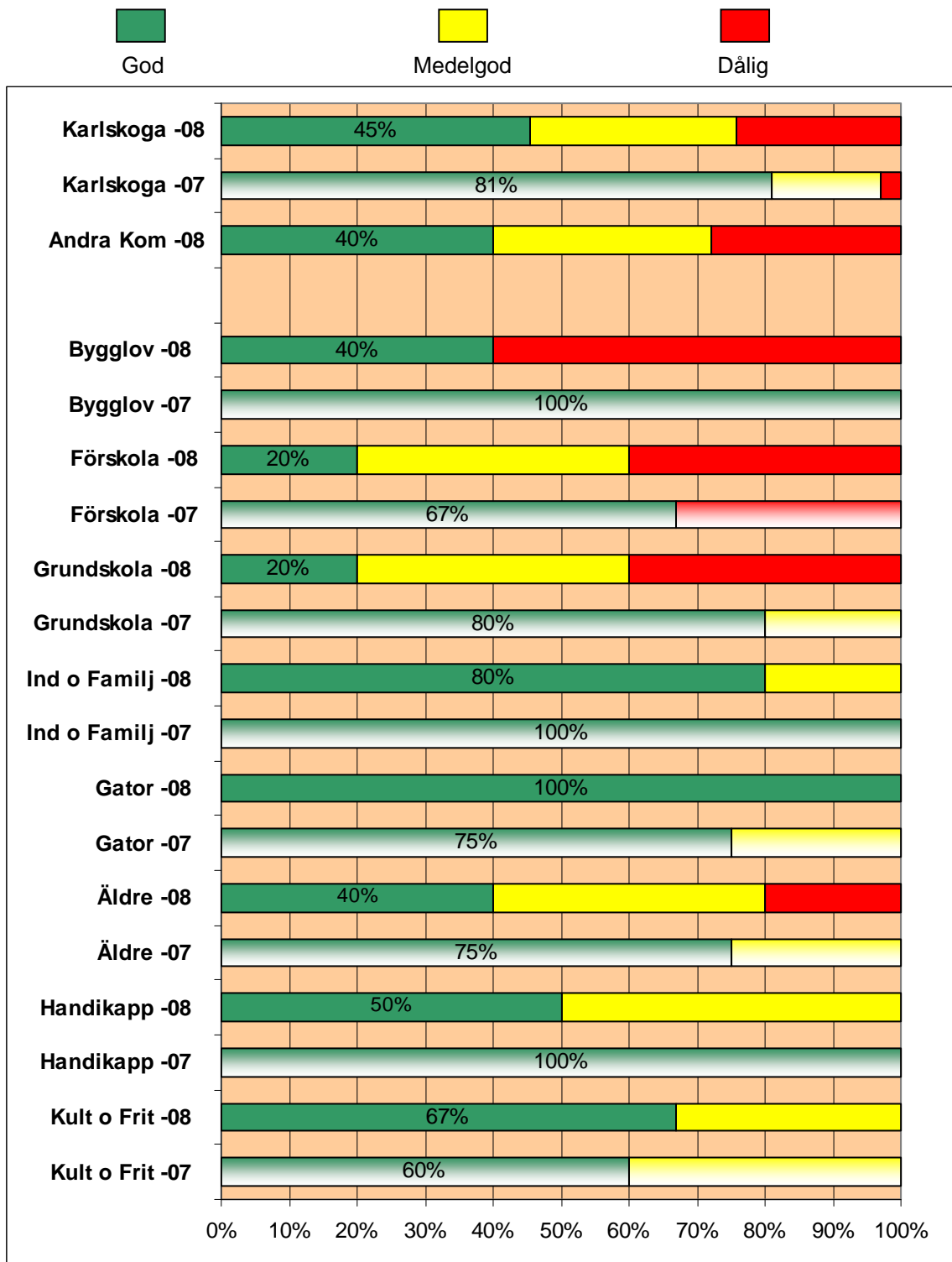
Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen erhållit svar på de frågor man ställt.



Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare. Jämför andelen Goda svar på frågan med andelen 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

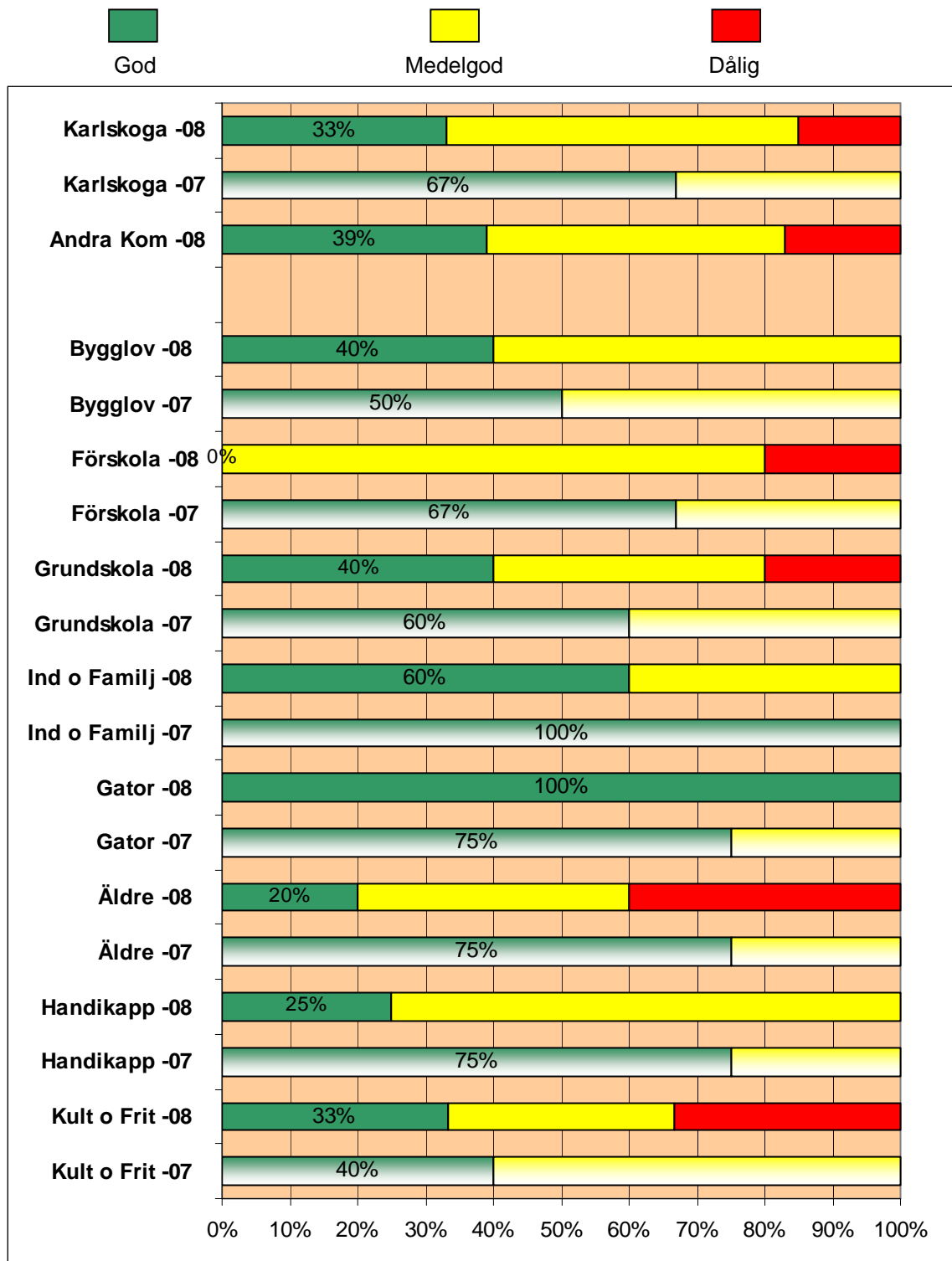
Gradering av informationen i svaren från handläggarna.



I tre fjärdedelar av svaren har informationen uppfattats som god eller medelgod. Det är i nivå med snittet för de andra kommunerna.

## INTRESSE OCH ENGAGEMANG

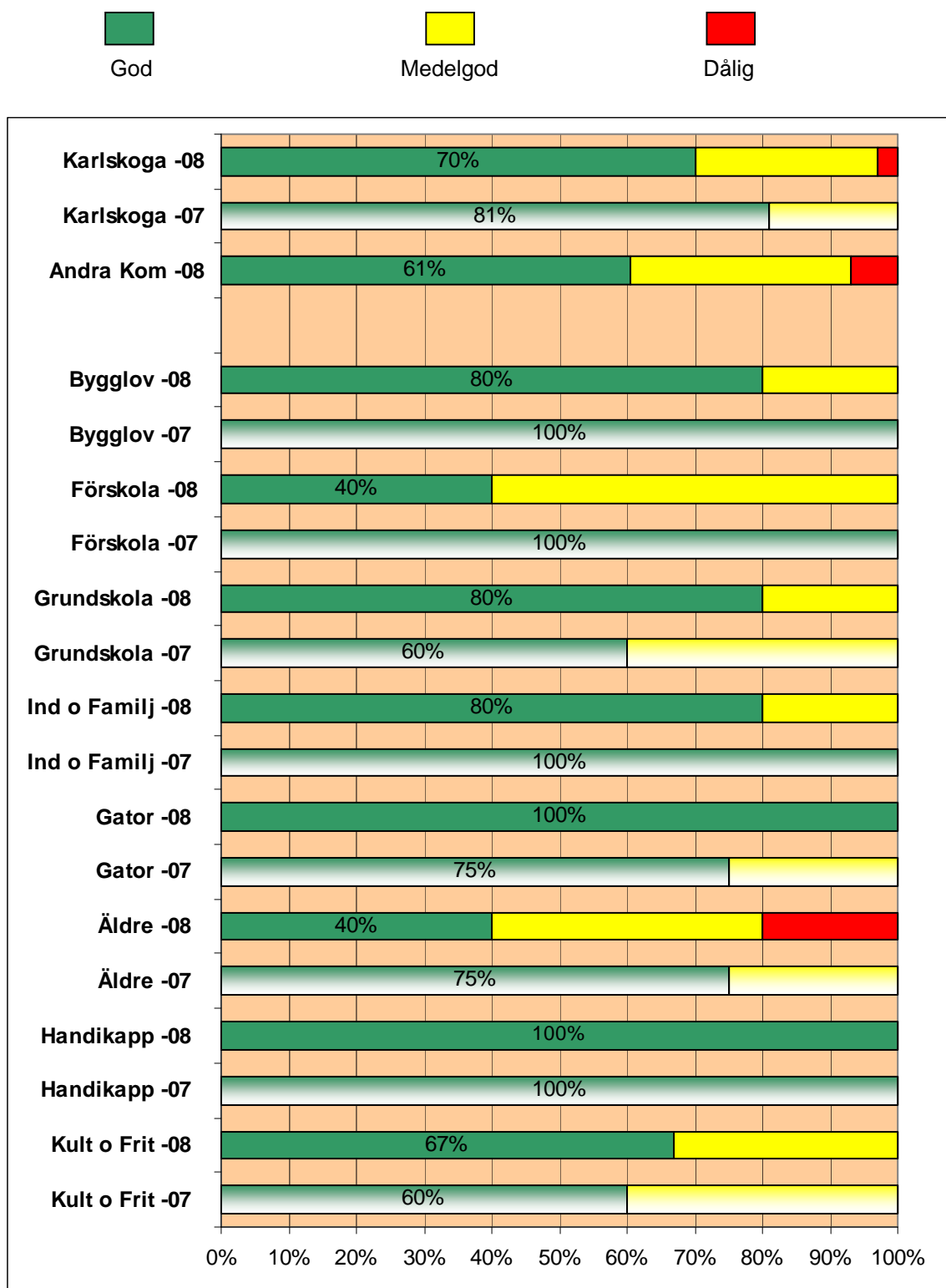
Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med.



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.

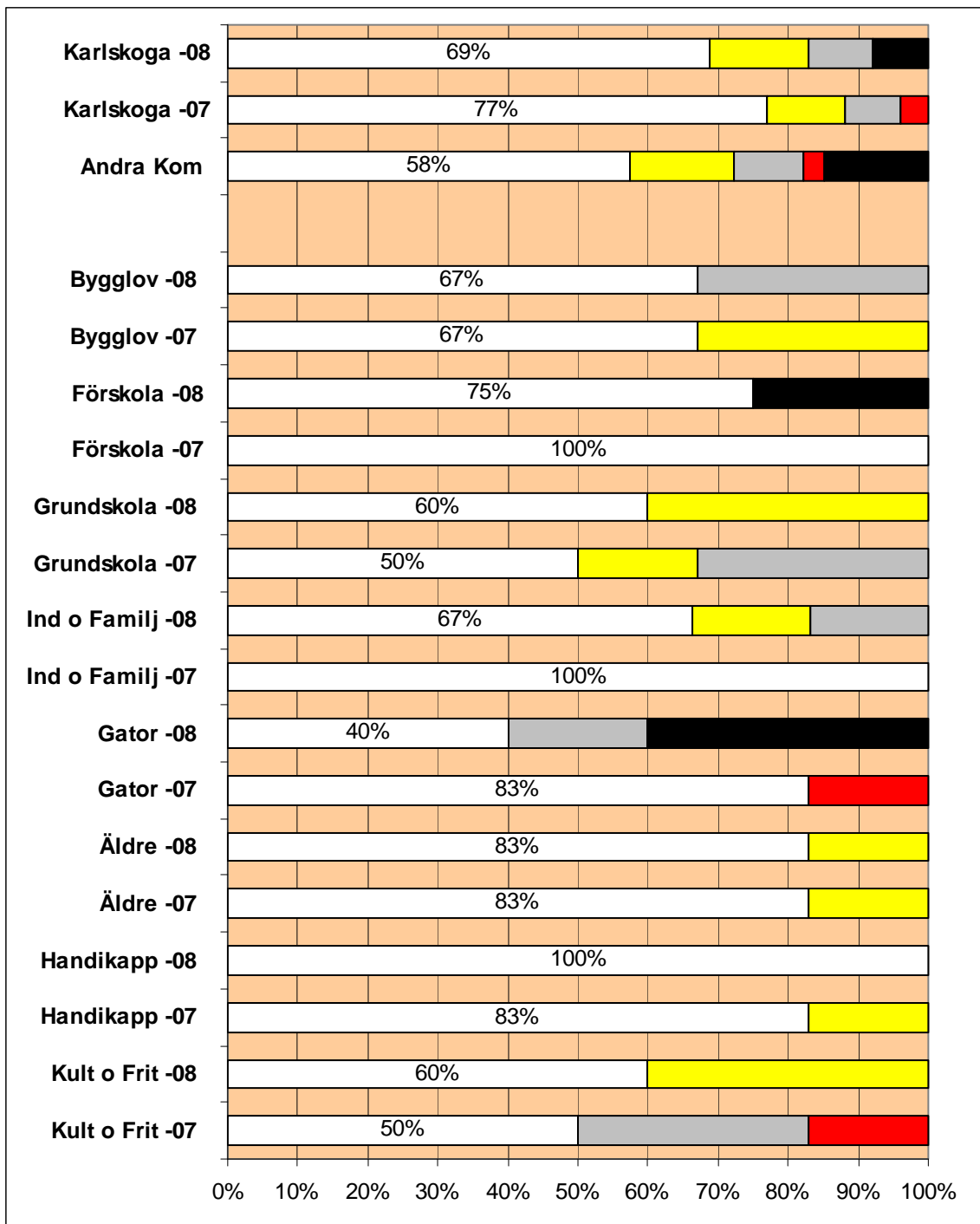
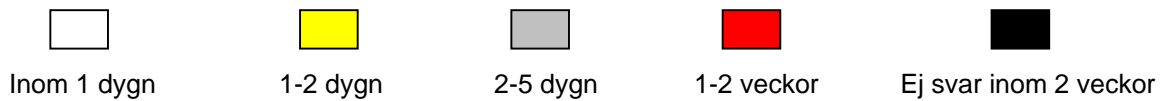


Bemötandet hos handläggarna har främst bedömts som god eller medelgod. Tyvärr även som dåligt.

## Resultat e-post

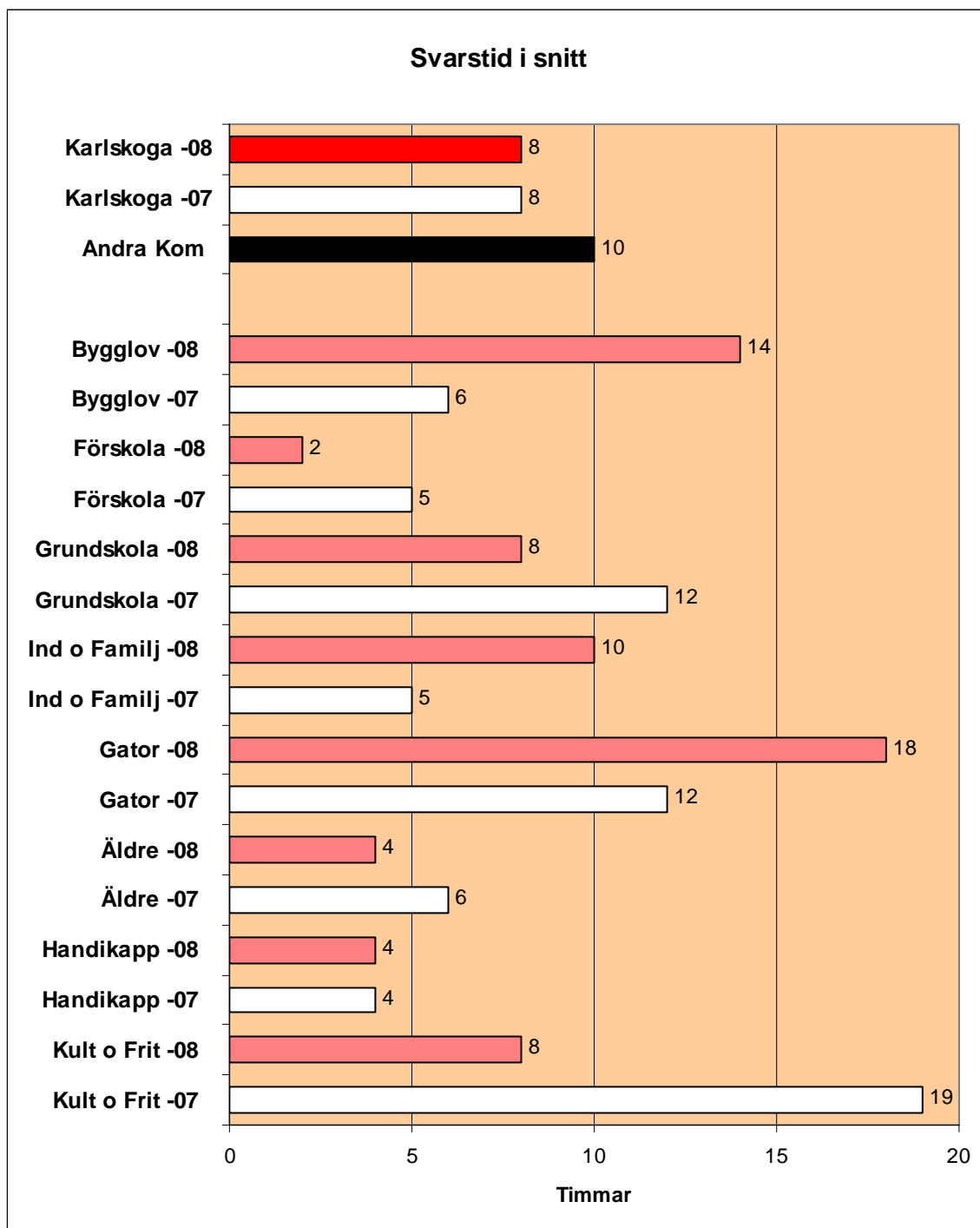
### SVARSTIDER

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



Diagrammet visar svarstiderna för Karlskoga. 83 % (69 % + 14 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är över snittet för andra kommuner (73 %). 8 % blev obesvarat inom 2 veckor.

## SVARSTIDER forts



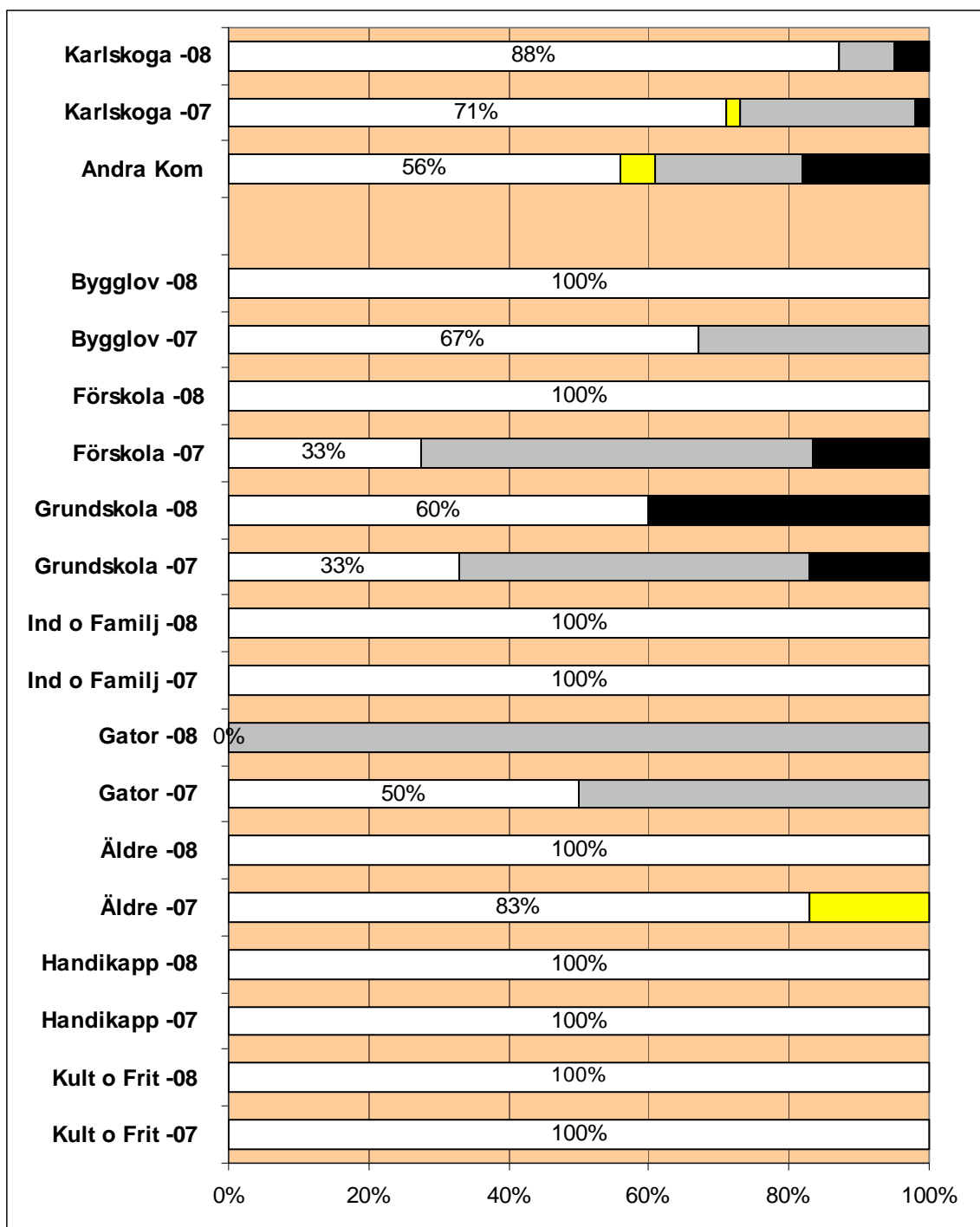
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

I snitt tog det 8 timmar innan vi fick svar, snittet för andra kommuner är 10 timmar. Kortast svarstid har Förskola – 2 timmar. Flera förvaltningar ökade på sina svarstider jämfört med förra året.

## AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbreven vi fått från kommunen.

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



Karlskoga (88 %) är klart bättre än snittet (56 %) med att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 4-100 %.

Exempel i Övrigt är enbart för- o efternamn.

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

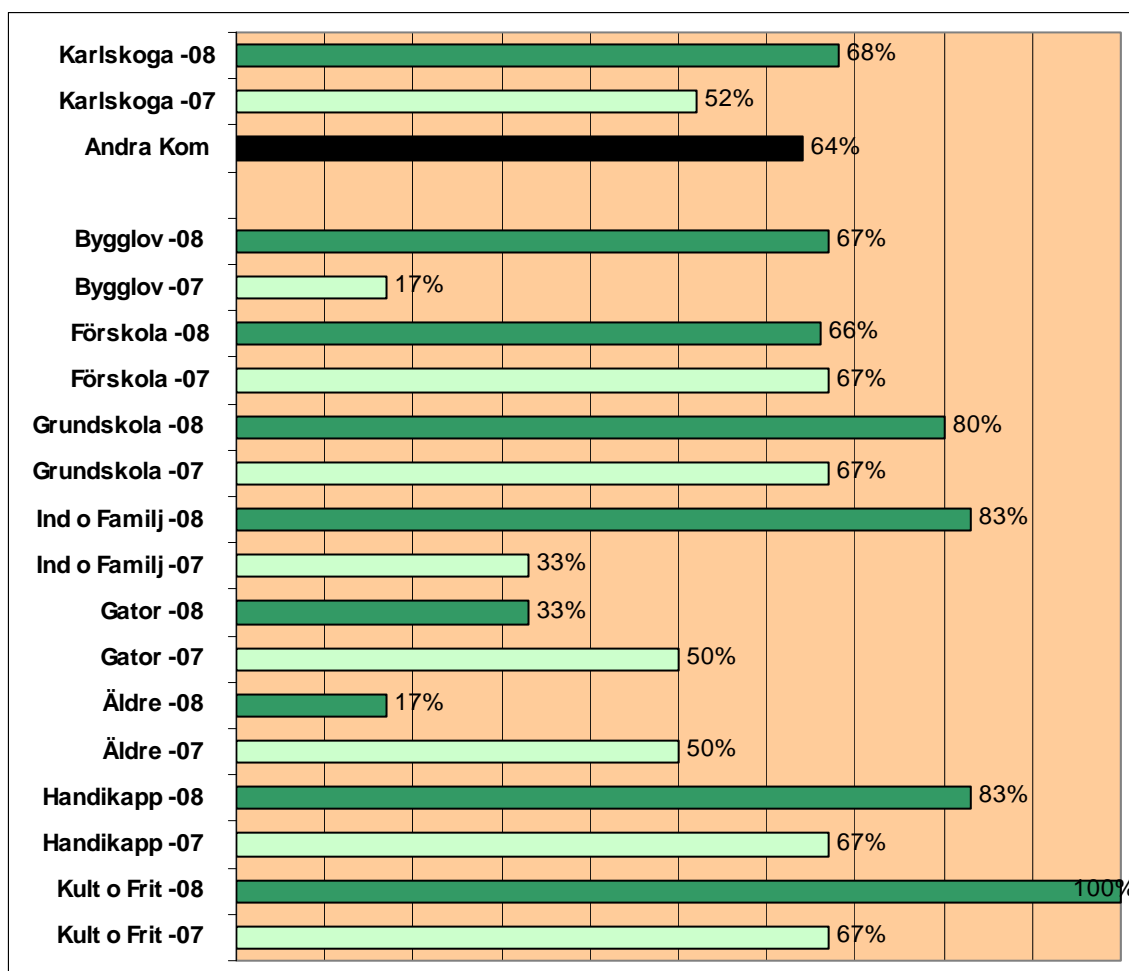
## SVARSKVALITET

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 föräldrakooperativt dagis i kommunen? Vad gäller om vi vill vara med / ha barnomsorg där?

Svar: Hej Vi har 2 förskolor som är föräldrakooperativ.  
Jag skickar över information där kontaktpersoner för verksamheterna anges.  
**Granen I Ur & skur**  
Adress: Barrskogsvägen 8, Kontaktperson: Stina Mills, tel: 0586-310 93  
En förskola som är ett familjekooperativ. Vi tar emot barn mellan 1-5 år. Vi följer...  
Granen I Ur & Skur E-post: [granen.iurochskur@karlskogabredband.se](mailto:granen.iurochskur@karlskogabredband.se)  
Lonnhyttan  
Adress: Lonnhyttan, Rektor Kerstin Eriksson tel:0586-150 25  
En friskola som ligger cirka 1 mil norr om Karlskoga...  
Anneli Weman, Verksamhetschef, Karlskoga Kommun, 12.Barn-och utbildningsförvaltningen  
691 83 Karlskoga, Telefon 0586-61204...



68 % av svaren från Karlskoga innehöll bra information och hänvisningar, vilket är i nivå med snittet (64 %) för de andra kommunerna.

**Kommentar:** Exemplet ovan är ett bra svar från Karlskoga och är av utrymmesskäl förkortat.

## Obesvarade brev

I flera fall fick vi bekräftelse från registratorn eller annan att brevet hade kommit fram och att det är 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 inte fått något 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:** ons 5/11 18:55

**Till:** Gator och vägar

**Fråga:** Varför förbjuder ni inte mopeder på gång- och cykelvägar?

**Skickat:** mån 3/11 14:50

**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:** tors 6/11 11:20