

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

BENGTSFORS KOMMUN

KKiK-2016



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sida
Presentation av PROFITEL	3
Bakgrund, syfte och kort om mätningen	4
Allmänna kommentarer om mätningen	5
Viktiga kommentarer angående mätningarna i KKiK	6
Deltagande kommuner	8
Resultat telefoni	9
Tillgänglighet (Mått 2)	10
Svar på frågan	11
Information	12
Intresse och engagemang	13
Bemötande (Mått 3)	14
Svarstid 1: Huvudnummer	15
Svarstid 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan	20
Hälsningsfras av den som svarar på frågan	25
Helhetsintryck	30
Resultat e-post	35
Svarstider	36
Svarstider/Svar på fråga (Mått 1)	38
Avsändare (Kontaktuppgifter)	39
Svarskvalitet	40
Sammanfattning	42
Obesvarade brev	43

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 2016 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 MÄTNINGARNA - KKiK 2014-2016:

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 2015-2016.

Ändringar i KKiK-parametrar som rapporteras till SKL:

Diagram T1:

T.o.m. KKiK 2013 avbröts samtalsförsöken till huvudnumret när vi hade väntat i 60 sekunder. Fr.o.m. KKiK-2014 och framåt 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 T5 (Bemötande i telefonkontakter):

Med anledning av beslutade förändringar från SKL redovisas måttet med ett procenttal i årets mätning. De uppringande personerna har efter varje samtal gjort en bedömning av bemötandet utifrån fyra nivåer: Mycket god – God – Medelgod – Dålig (t.o.m. 2015 års mätning var skalan God – Medelgod – Dålig). Bedömningen av varje samtal har sedan lagts samman till en bedömning i procent för varje nivå och poäng sätts enligt följande:

Mycket god = 3 poäng, God = 2 poäng och Medelgod = 1 poäng. Maxpoängen = antal bedömningsmöjligheter (alltså de gånger man får svar på frågan) multiplicerat med poängen ovan. Exempel:

40 bemötanden bedöms = max 120 poäng (3 X 40):

15 Mycket goda X 3 = 45 poäng

20 Goda X 2 = 40 poäng

5 Medelgoda X 1 = 5 poäng

Summa: 90 poäng som divideras med möjlig totalpoäng (120) = 75% som rapporteras till Kolada.

I rapportdiagrammet jämförs årets Mycket god + God med tidigare års God.

Diagram T6 (svarstid till huvudnummer):

Fr.o.m. KKiK 2014 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 resultat från 2013 och tidigare. I bilagan "Samtalsspecifikation" visas de exakta svarstiderna för respektive samtal.

Kommentarer:

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.

Diagram E4 – (Förtydliganden och kommentarer gällande kontaktuppgifter e-post)

Det finns en mycket stor variation på kontaktuppgifterna i e-postsvaren från kommunerna. Överlag har det blivit en stor förbättring över åren. Vi har försökt att följa samma struktur i bedömningarna över tiden och detta behöver vi kommentera.

E-postsvaren innehåller allt från inga kontaktuppgift alls till omfattande upplägg med för- och efternamn, titel, enhet, telefonnummer, mailadress, hemsida, besöksadress m.m. För en del kommuner saknas det ofta namn på personerna som svarat, alternativt lämnas endast förnamn. Detta kan vara ersatt med kommunvägledare/kontaktcenter/kundtjänst/trafikenheten etc. och i övrigt är kontaktuppgifterna utmärkta. Där vi saknar fullständigt personnamn eller bara har fått förnamnet har vi dragit ned nivån i vår bedömning. Skulle personnamnen vara med skulle det lyfta resultatet.

Grundtanken när definitionen för att värdera denna parameter tidigare skapades var att få veta vem som svarat och som mottagaren skulle kunna kontakta. Därför har detta vägt tungt i bedömningen av denna parameter och kan få ett stort genomslag samtidigt som det också särskiljer de kommuner som har med namn i uppgifterna. Vi vill att de kommuner som har fått en lägre betygsättning mot denna bakgrund skall se denna parameter som en orientering. Det kan finnas olika skäl och policier som styr att man har valt att inte ha med personnamnen i sina kontaktuppgifter på det sätt som beskrivs ovan och det är helt i sin ordning.

DELTAGANDE KOMMUNER 2016 ATT JÄMFÖRA MED

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

Ale	Hylte	Malå	Svenljunga
Alingsås	Härjedalen	Mark	Säffle
Aneby	Härnösand	Mjölby	Sävsjö
Arboga	Härryda	Munkedal	Södertälje
Arjeplog	Hässleholm	Mörbylånga	Sölvesborg
Askersund	Höör	Nacka	Tanum
Avesta	Järfälla	Nordmaling	Tjörn
Bengtstors	Jönköping	Norsjö	Torsås
Berg	Kalmar	Nybro	Trelleborg
Bjuv	Karlsborg	Nyköping	Trollhättan
Borgholm	Karlshamn	Nynäshamn	Tyresö
Botkyrka	Karlskoga	Olofström	Töreboda
Bromölla	Karlskrona	Orsa	Ulricehamn
Burlöv	Katrineholm	Orust	Upplands Bro
Båstad	Klippan	Oxelösund	Upplands Väsby
Dals Ed	Kramfors	Piteå	Uppsala
Danderyd	Kristianstad	Ronneby	Vadstena
Eda	Kumla	Sala	Vansbro
Enköping	Kungsbacka	Sigtuna	Varberg
Eskilstuna	Kungälv	Simrishamn	Vilhelmina
Falkenberg	Kävlinge	Sjöbo	Vingåker
Falun	Laholm	Skara	Vårgårda
Finspång	Lekeberg	Skellefteå	Vännäs
Forshaga	Leksand	Skövde	Värmdö
Grums	Lerum	Smedjebacken	Västerås
Gävle	Lidingö	Sollefteå	Ystad
Götene	Lidköping	Sollentuna	Ånge
Hallsberg	Lilla Edet	Sorsele	Åre
Hallstahammar	Lindesberg	Sotenäs	Årjäng
Halmstad	Linköping	Staffanstorp	Älvdalen
Hammarö	Ludvika	Storuman	Ängelholm
Haninge	Luleå	Strängnäs	Öckerö
Haparanda	Lund	Strömstad	Örebro
Heby	Lycksele	Strömsund	Örnsköldsvik
Helsingborg	Lysekil	Svalöv	Österåker
Hultsfred	Malung-Sälen	Svedala	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:

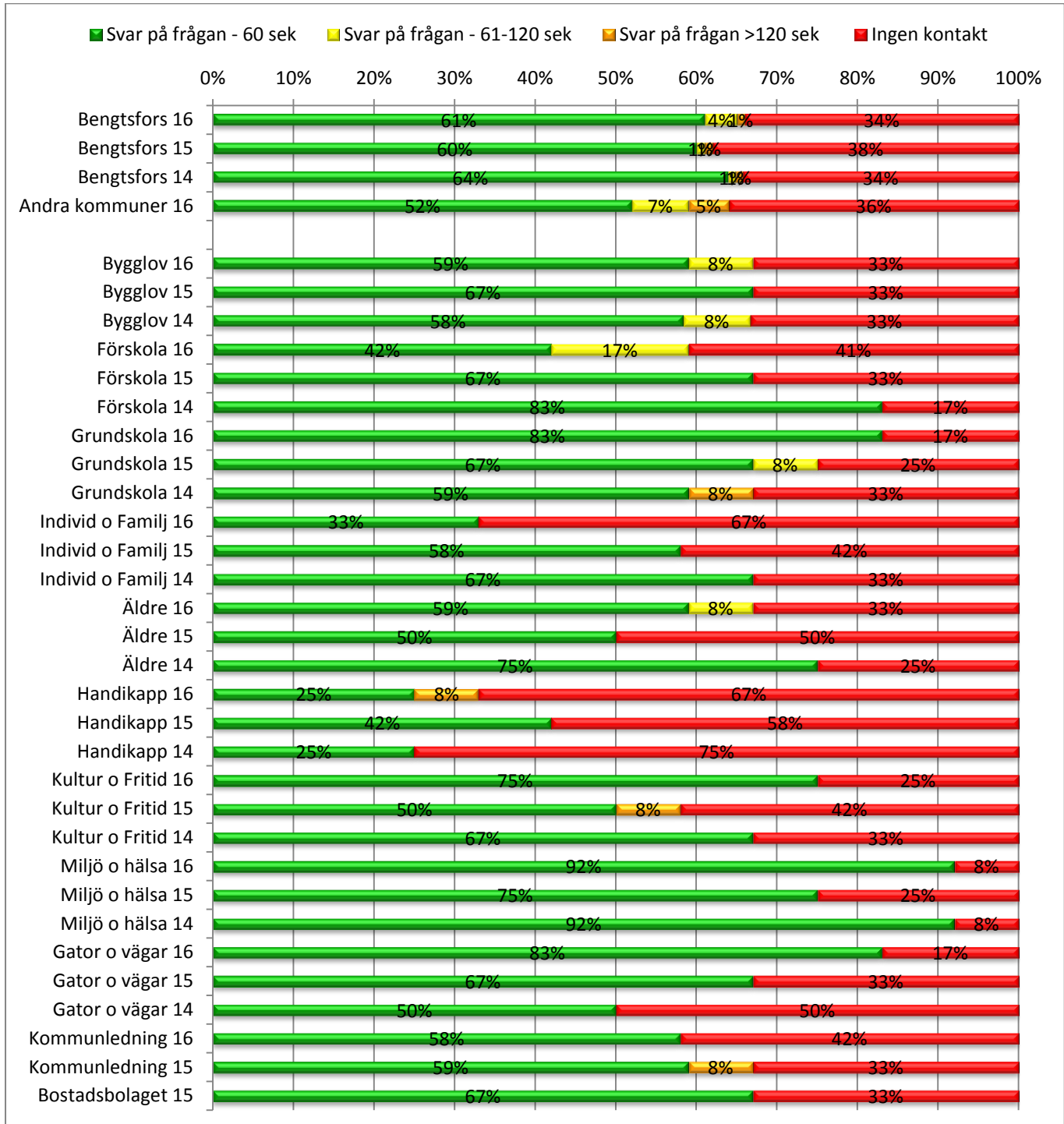


TILLGÄNGLIGHET TELEFONI

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 efter 2013. 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.

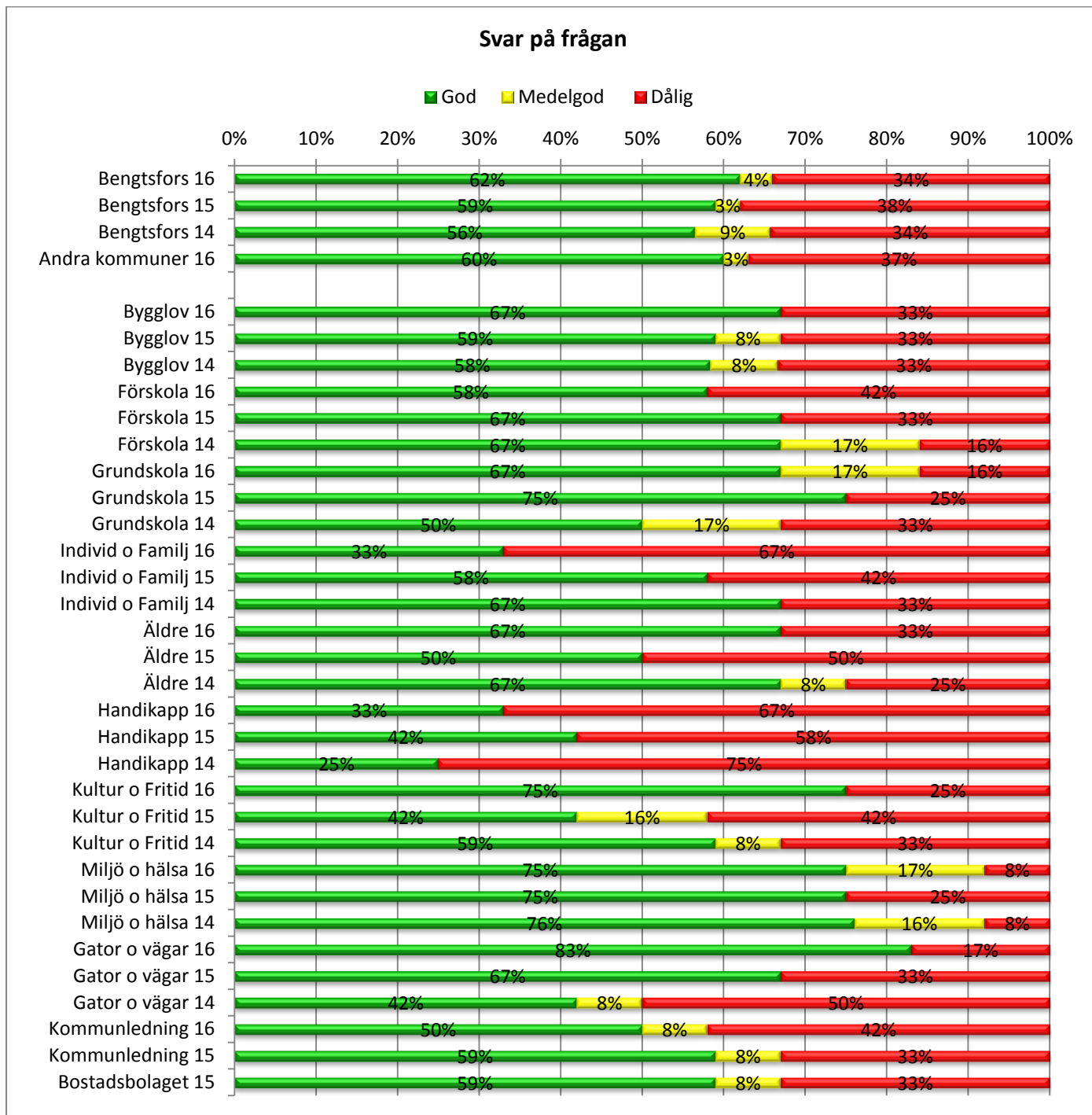
PROFITELS erfarenhet av tillgängligheten (få svar på frågor) hos kommuner med traditionell växel som kopplar samtalen vidare till handläggare är att vi som uppringare får svar i ca 40-50% av samtalen. Kommuner med kontaktcenter/kundtjänst har oftare en högre tillgänglighet. Er kommuns totalresultat avseende "tillgänglighet" är **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 efter 2013 då vi sedan KKiK-2014 väntat kvar tills vi fått svar på huvudnumret.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

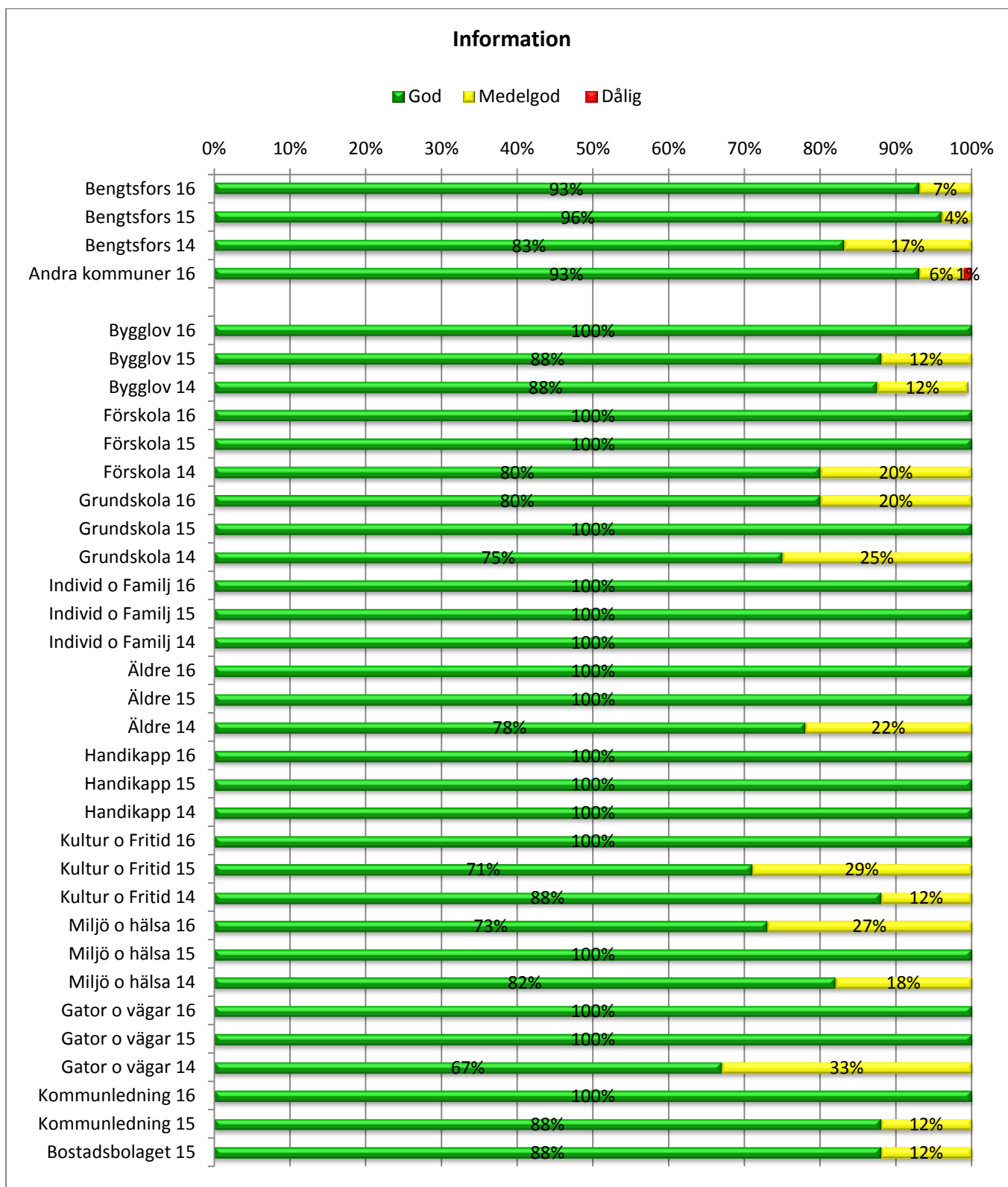


Kommentar: De gröna och gula staplarna utgör andelen av samtalen där vi har fått bra eller acceptabla svar på våra frågor. I er kommun besvarades 24 frågor direkt av svarande person (telefonist eller kontaktcenter/kundtjänst) och 47 av kontaktcenter/kundtjänst eller en enskild handläggare efter koppling 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 i nivå med genomsnittet.

INFORMATION

Mätparameter T3: Gradering av informationen i svaren vi fick.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

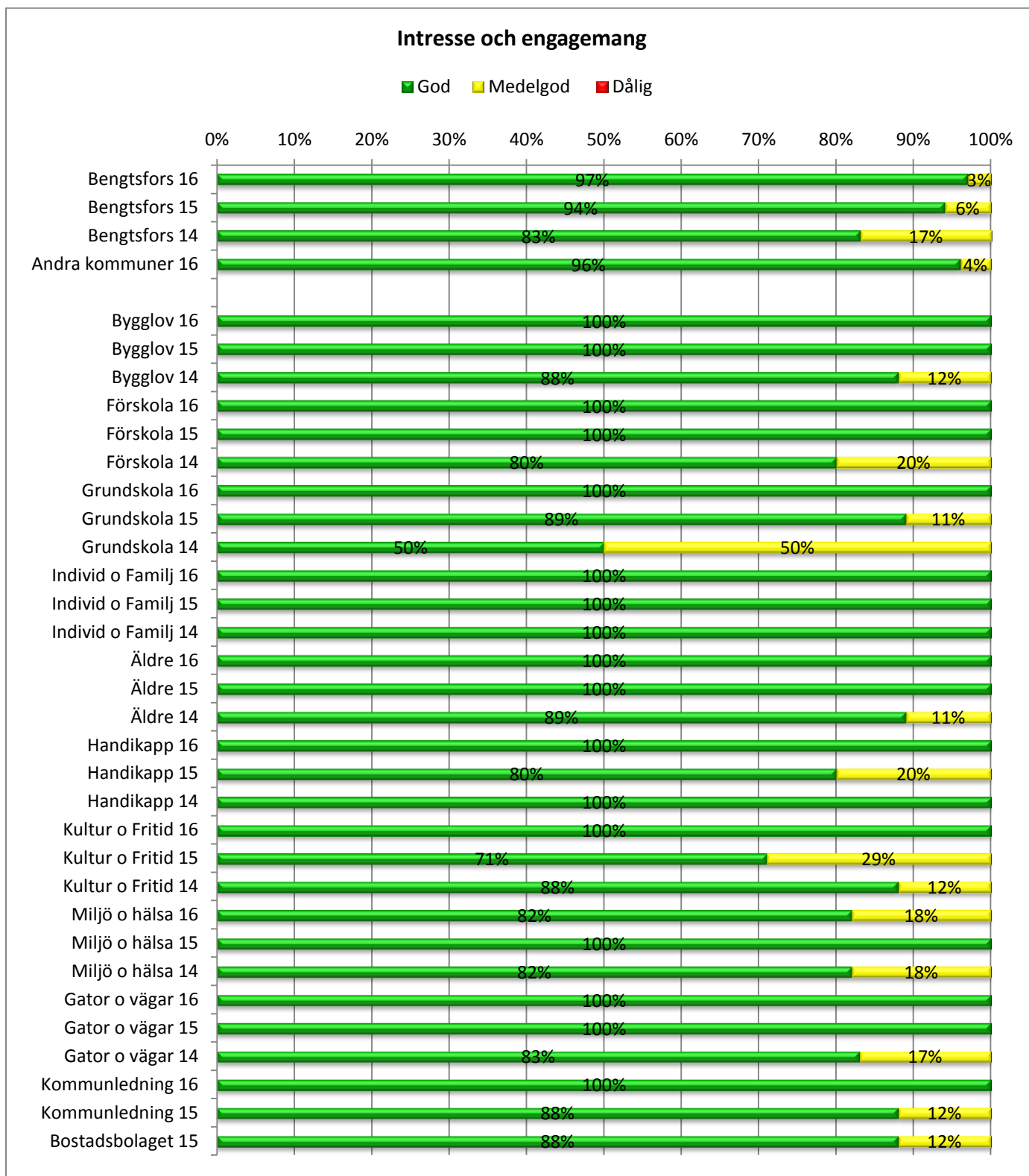


Kommentar: Att få bra information när vi har ställt våra frågor är viktigt. Svaren ska vara tydliga och relevanta och inte leda till att man som inringande person känner sig osäker efter samtalet. Sådan information har bedömts som "God". Er kommuns resultat är **i nivå med** genomsnittet.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

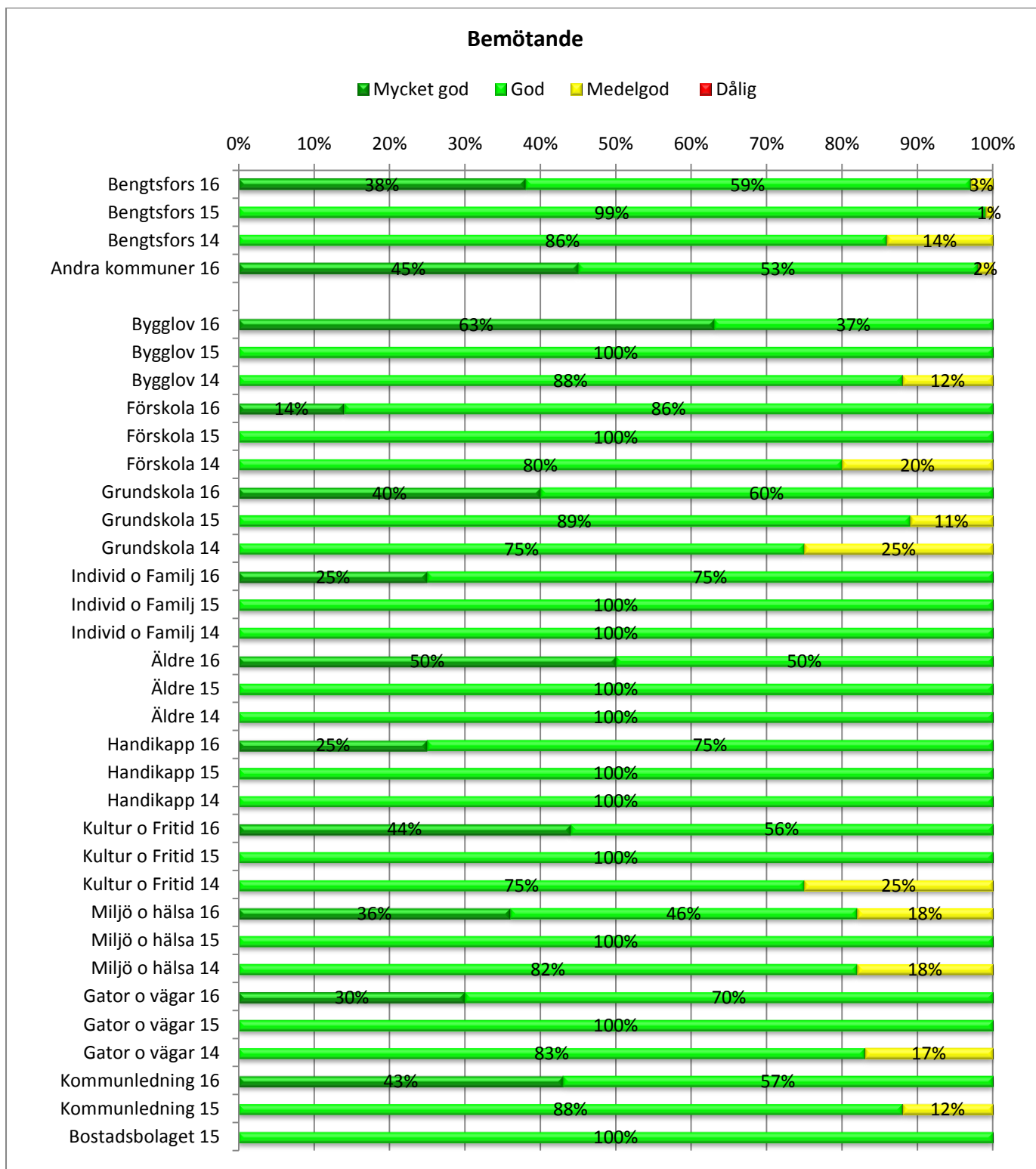


Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett visat intresse och engagemang i kontakten är därför oerhört viktig. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun. Er kommuns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

BEMÖTANDE

Mätparameter T5: Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de blivit bemötta av personalen. (Motsvarar "Mått 3".) OBS! T5 bedöms och redovisas på ett nytt sätt i årets KKiK-mätning, se information på sidan 6.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

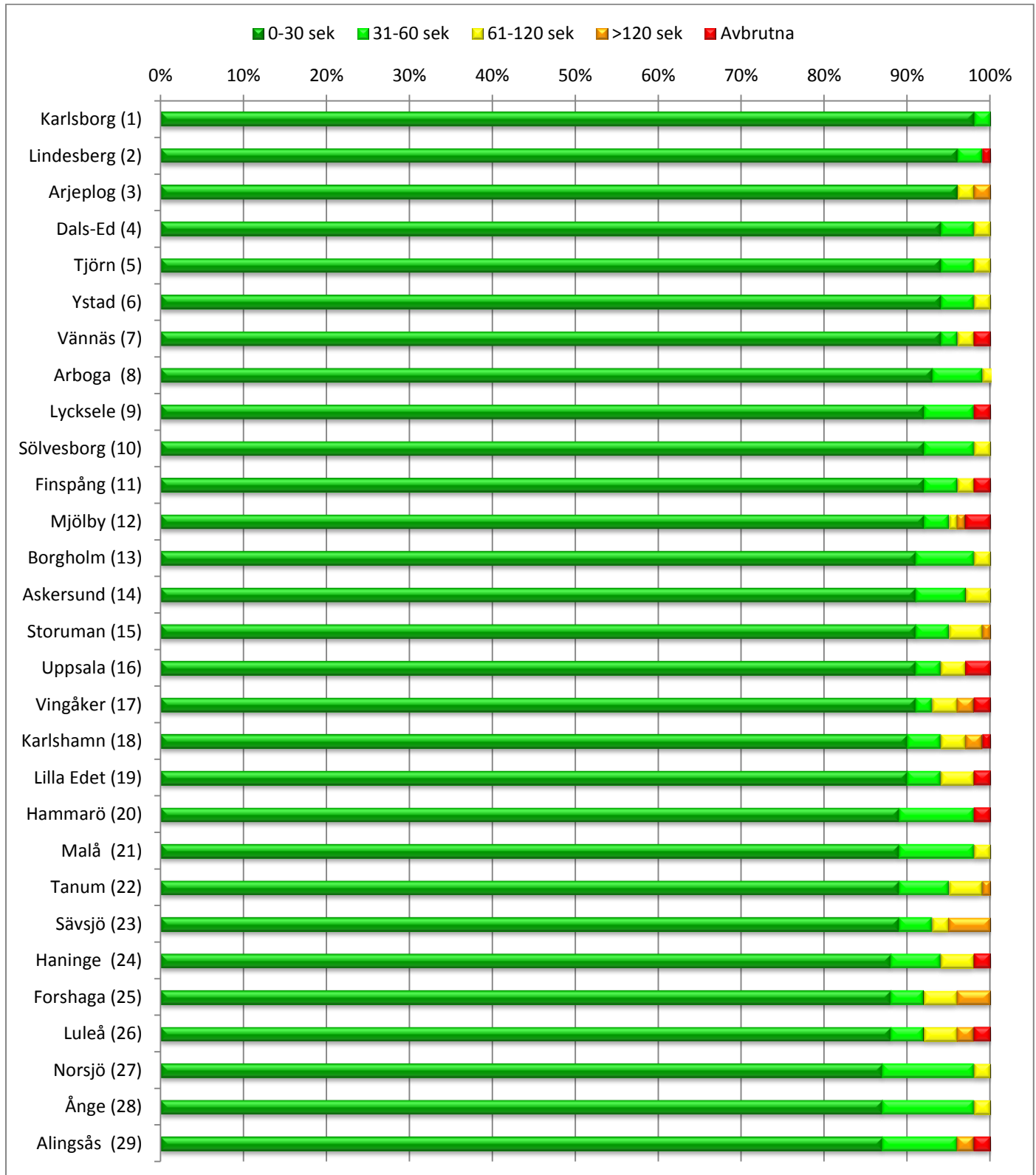


Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför betydelsefullt. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun. Er kommuns resultat är: Mycket god 27, God 42, Medelgod 2 (och Dålig 0). Totalt 78 % och det är **i nivå med** genomsnittet (80%).

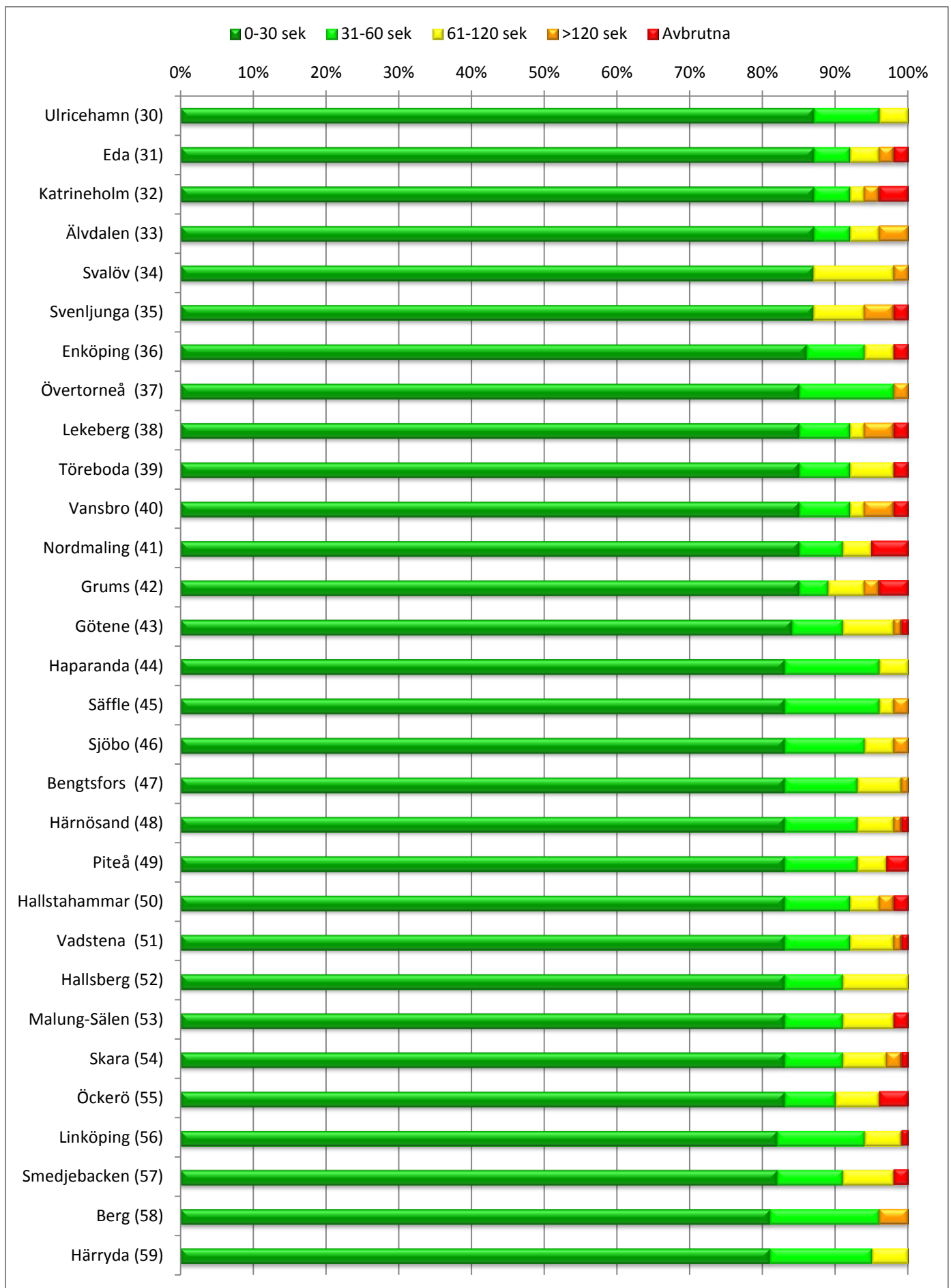
SVARSTID 1: Till Huvudnummer

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 "Samtalspecifikation" visas de exakta svarstiderna för respektive samtal.) Er kommuns placering är 47 av 144 (1 är högst och 144 lägst).

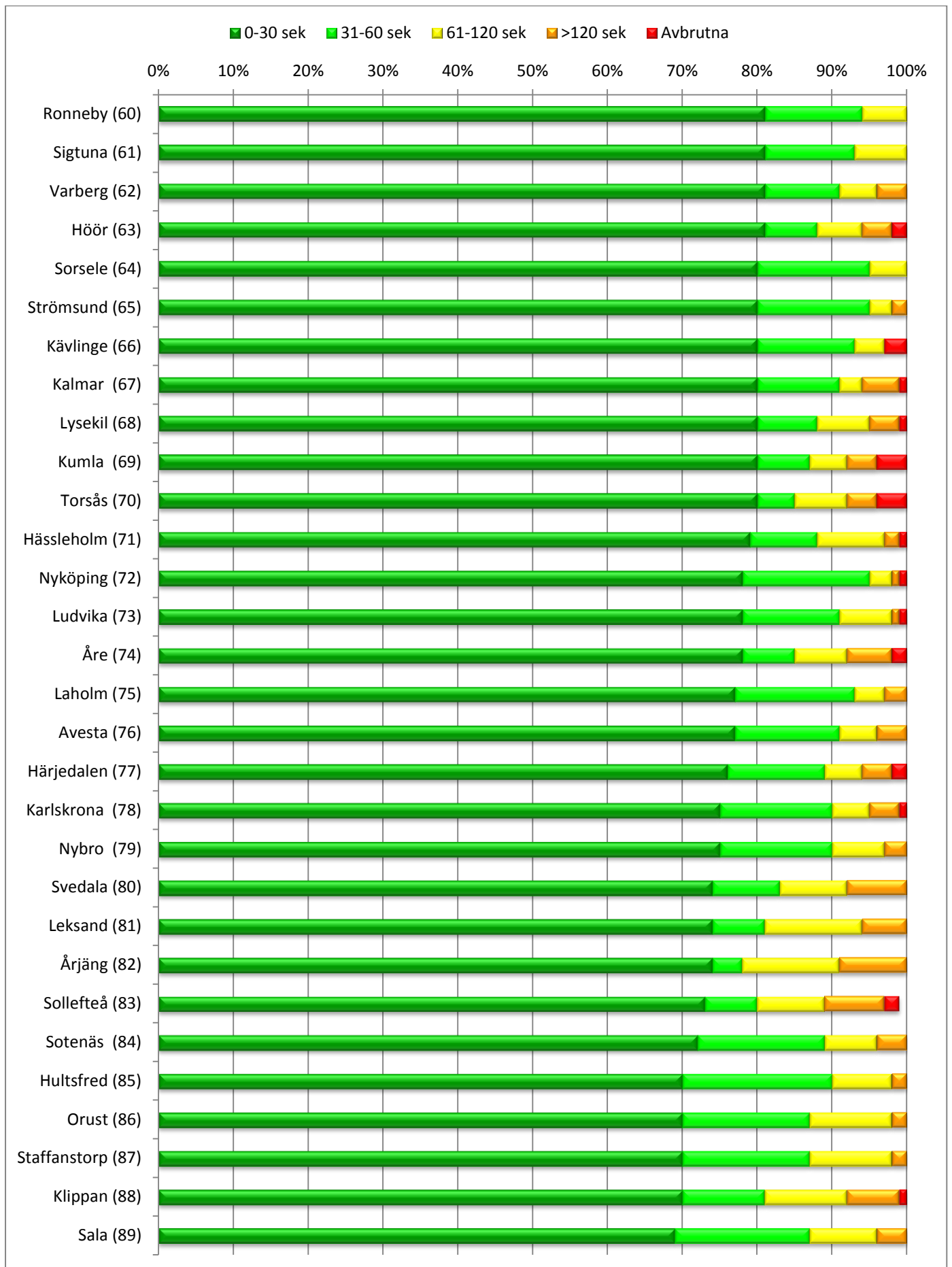
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



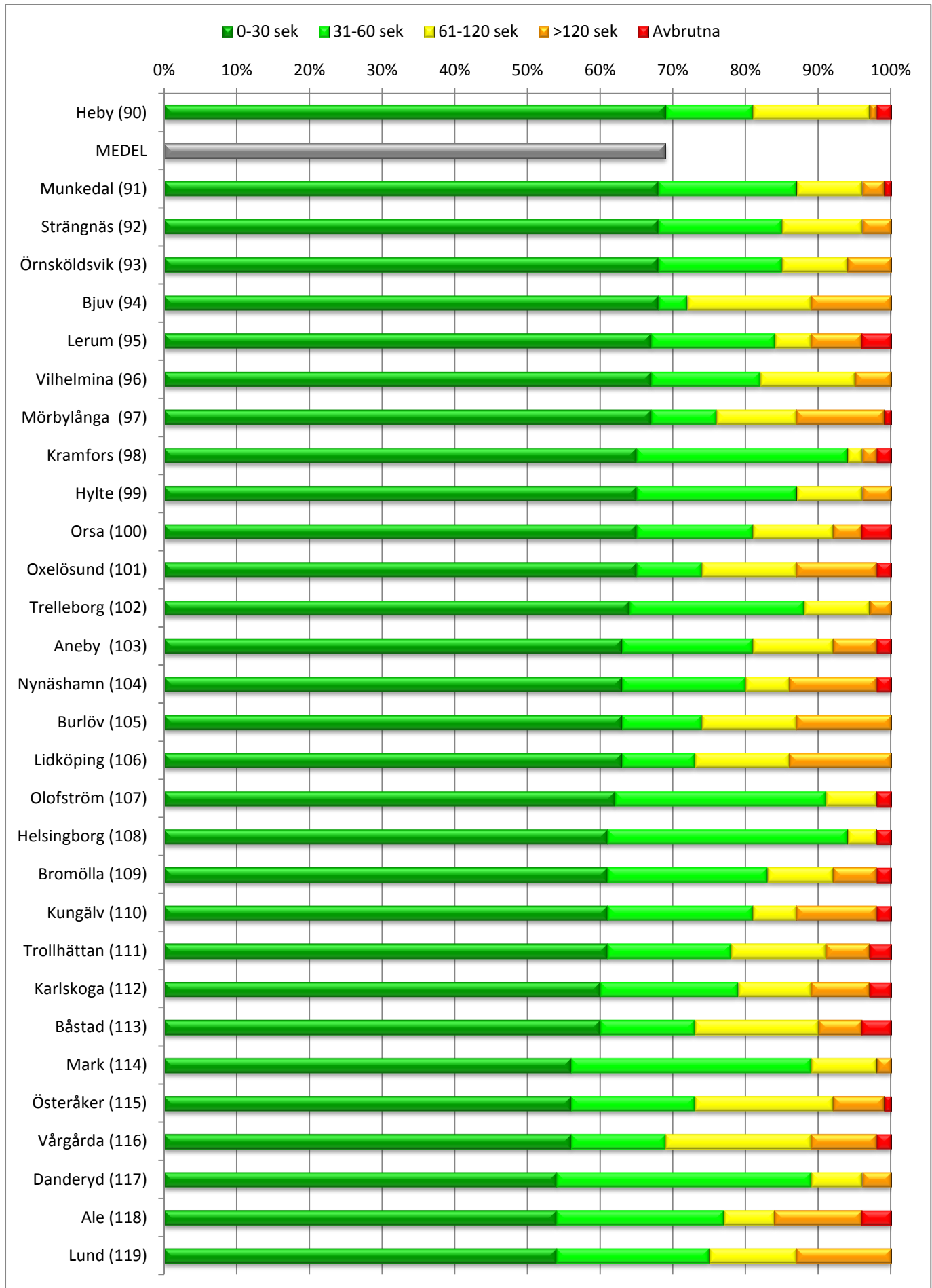
SVARSTID 1: Huvudnummer (Extra PROFITEL-parameter), forts.



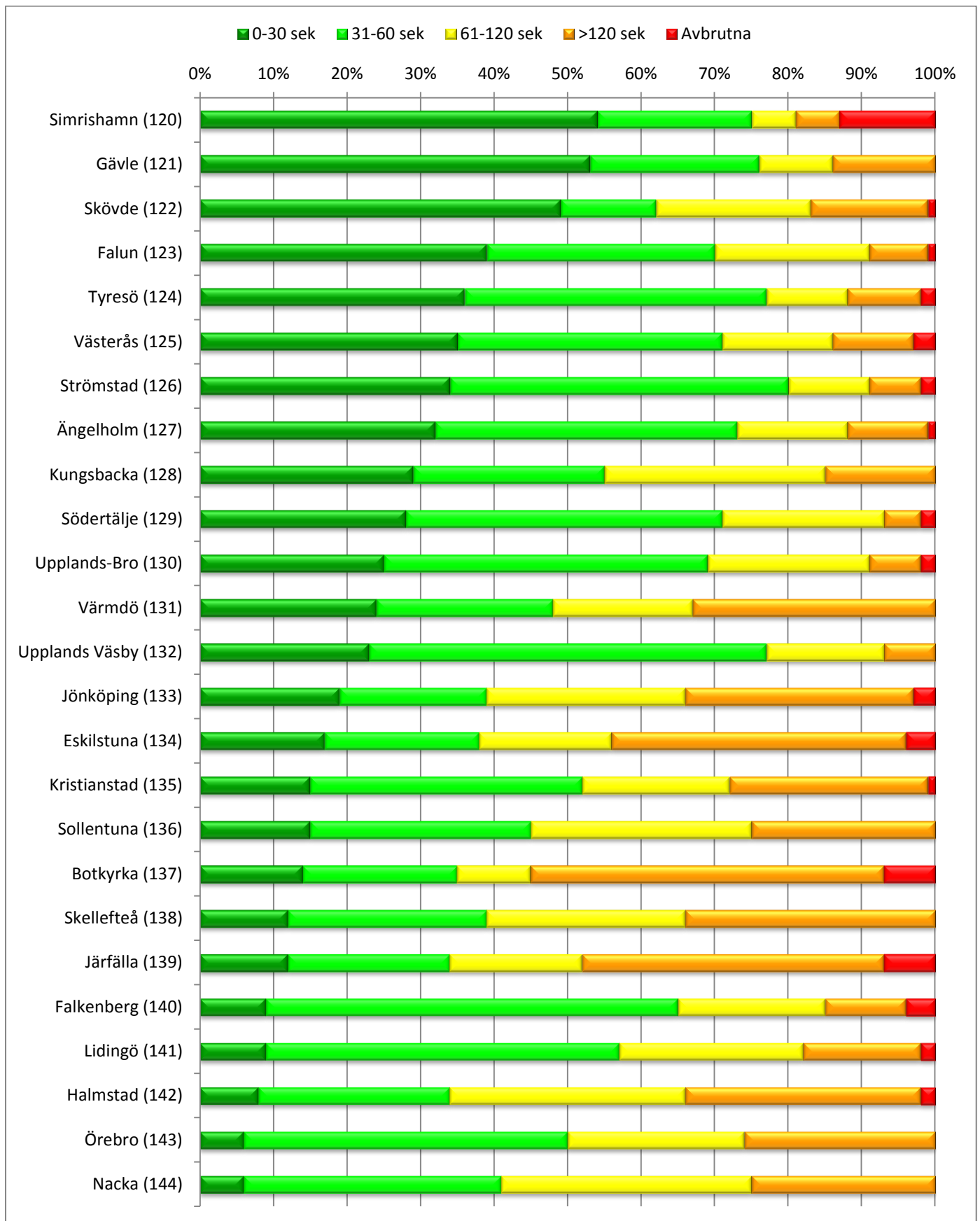
SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.



SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.



SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.

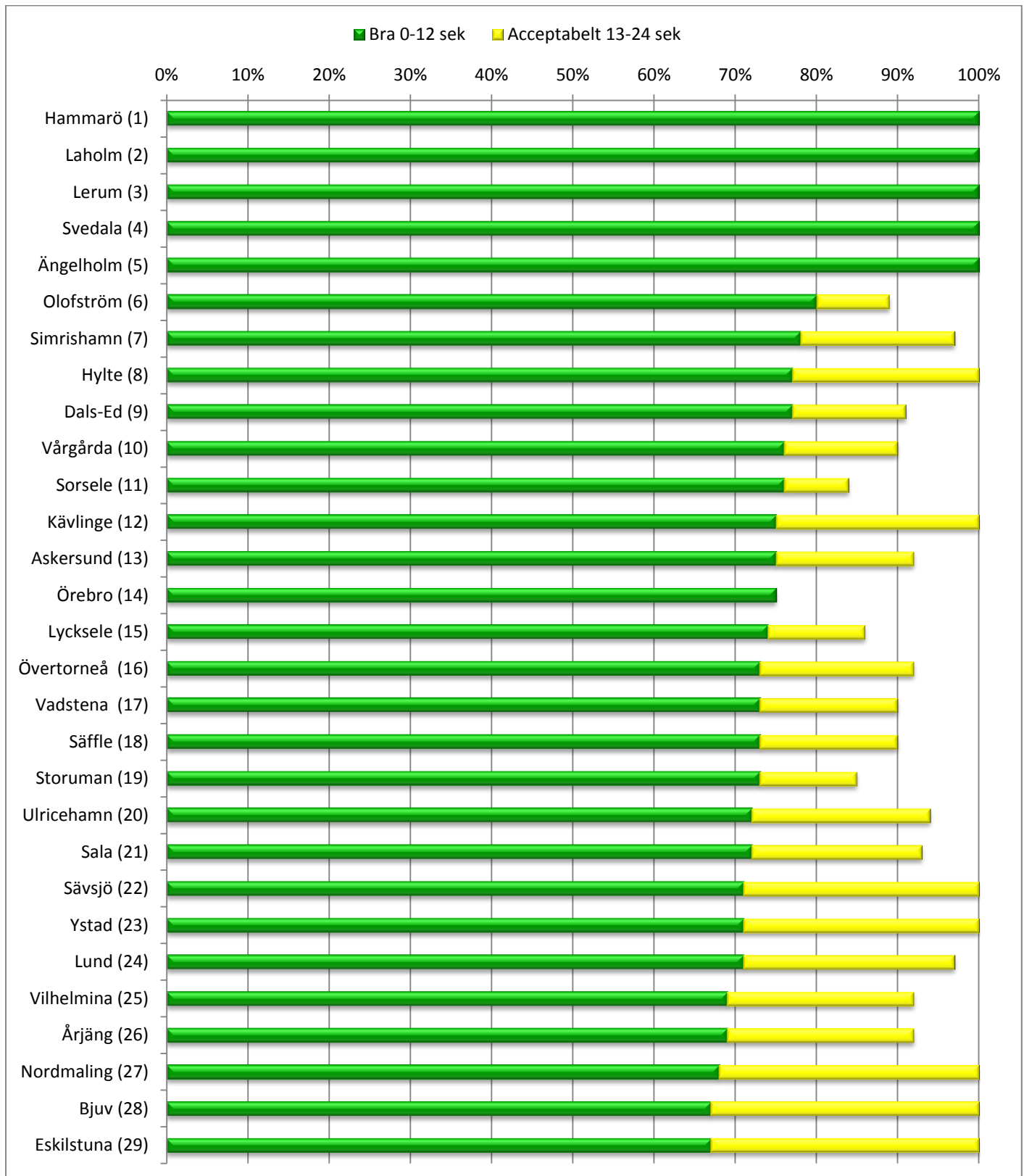


Kommentar: Snabba svarstider är alltid bra och bör eftersträvas. Svarstider inom 30 sekunder (mörkgrön stapel) upplevs som snabba och professionella. Svarstiden beräknas från första ringsignalen och omfattar även tiden för eventuella talsvarssystem/menyval. Risken att man förlorar samtal om väntetiderna är långa finns. Långa svarstider sänker servicegraden eftersom svarstiden utgör det absolut första intrycket. Er kommuns resultat är **högre än** genomsnittet. (Se i övrigt på sidorna 6-7 om kommentarer rörande svarstider.)

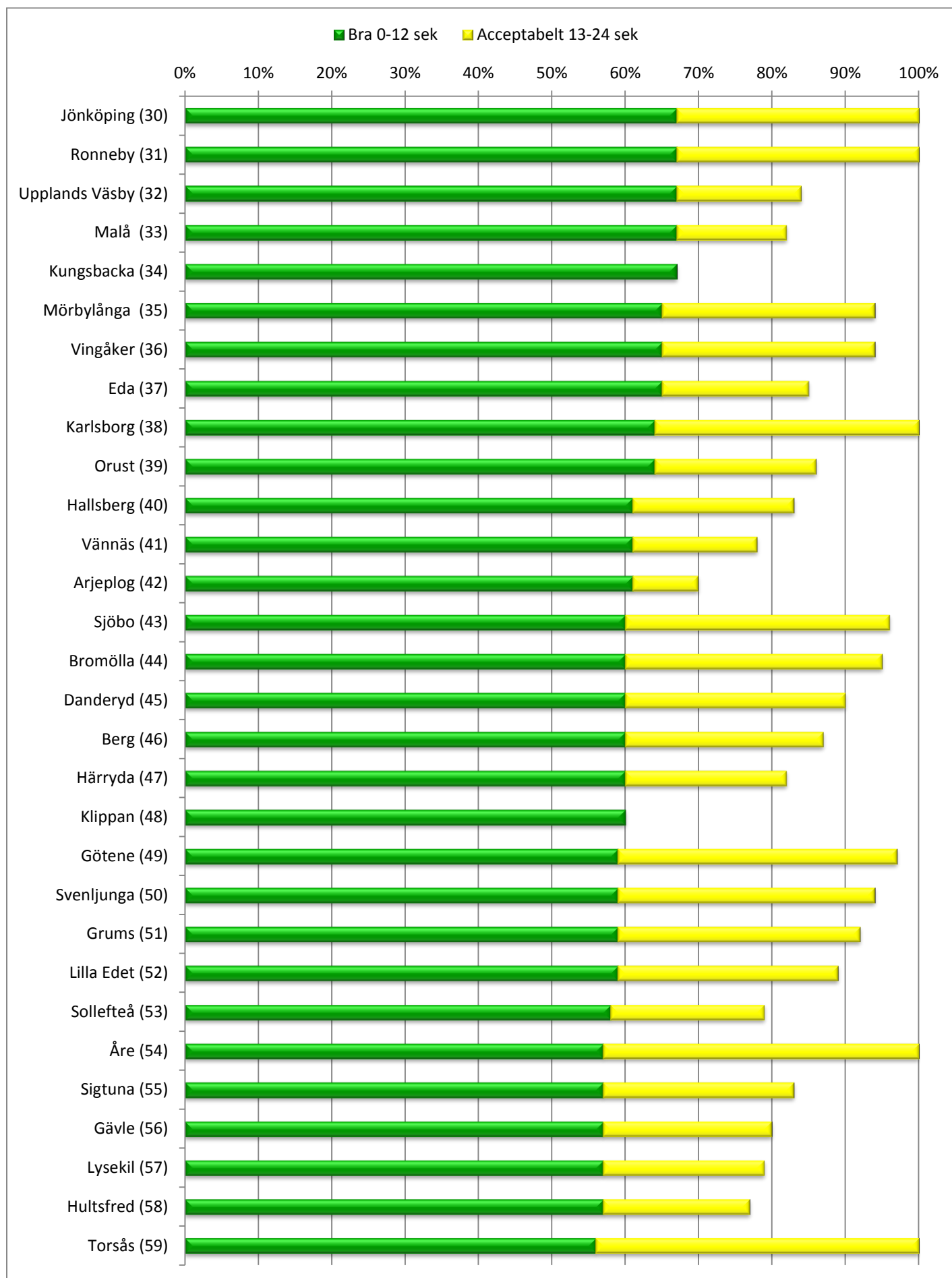
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan

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 68 av 144 (1 är högst och 144 lägst). De övriga samtalen (resterande andel efter gula svarstider) har haft längre svarstider.

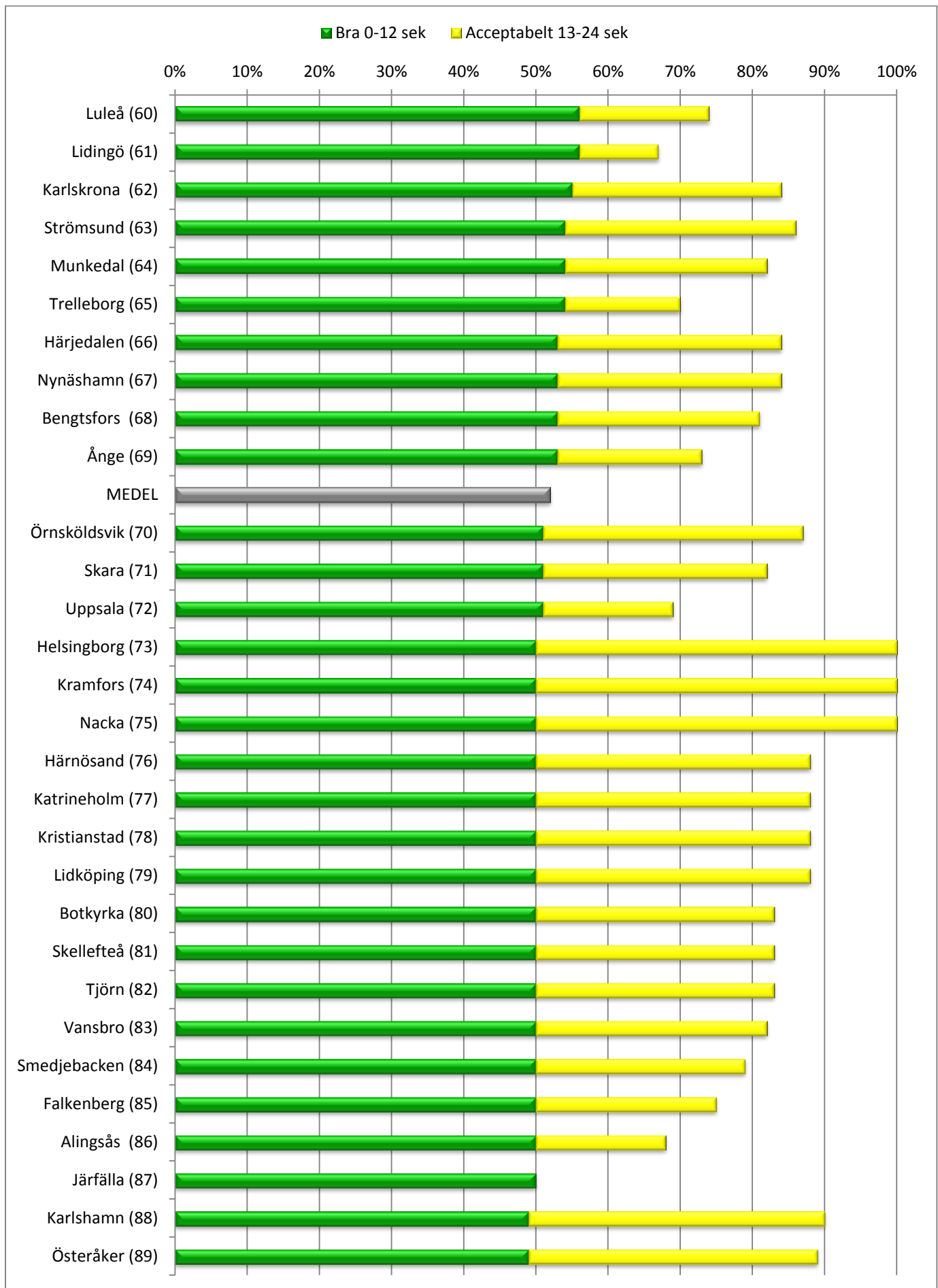
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



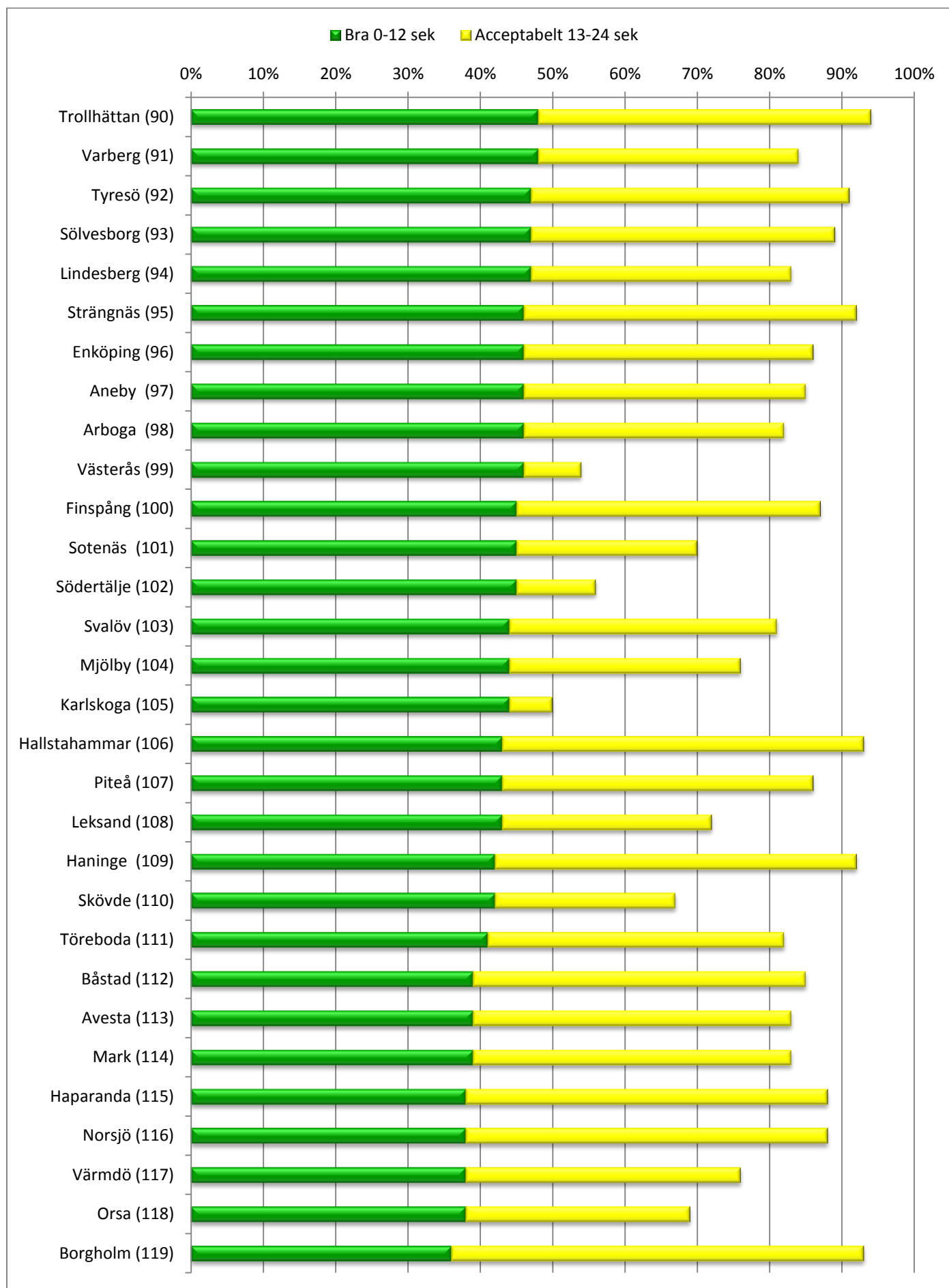
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts.



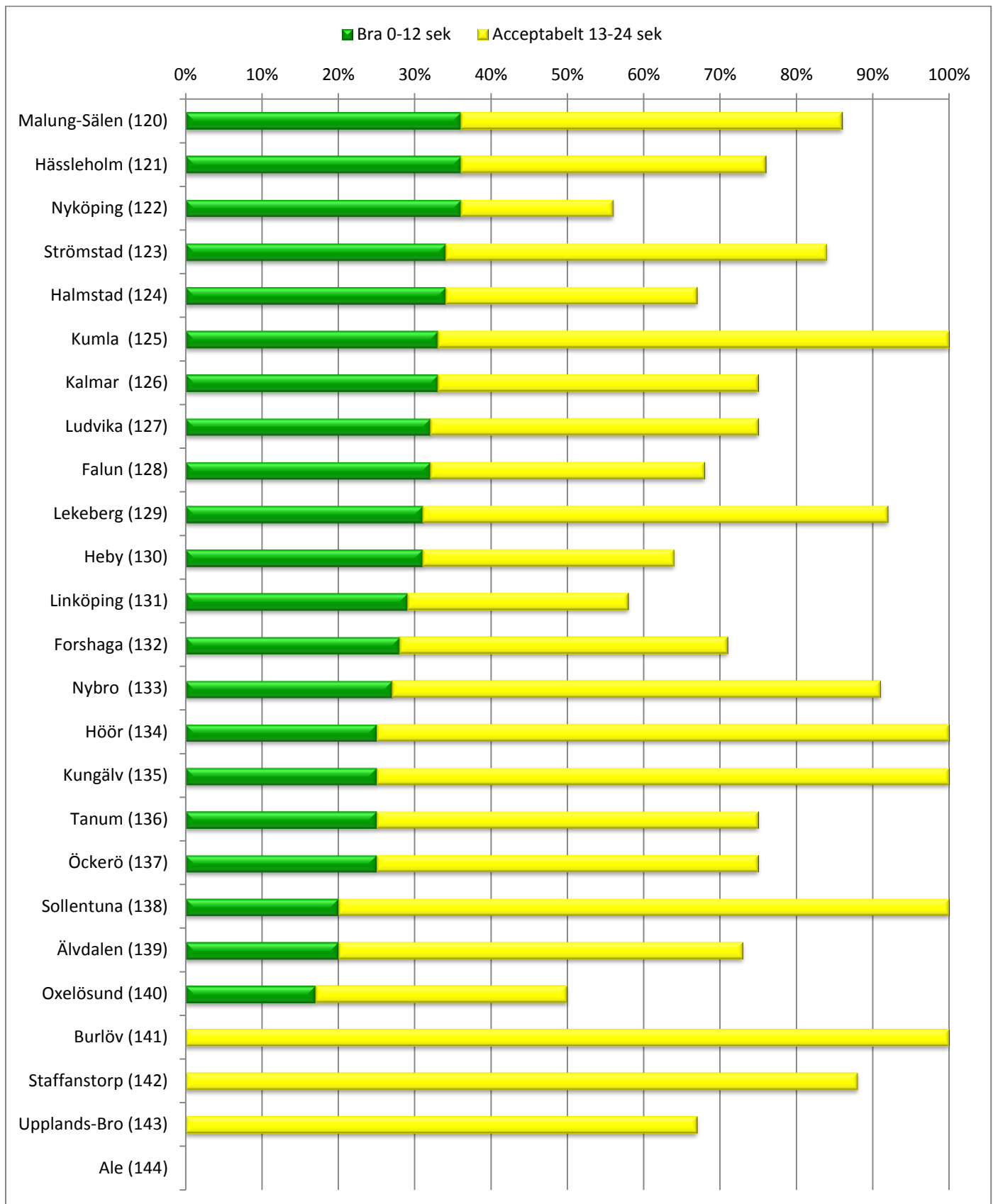
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts



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



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

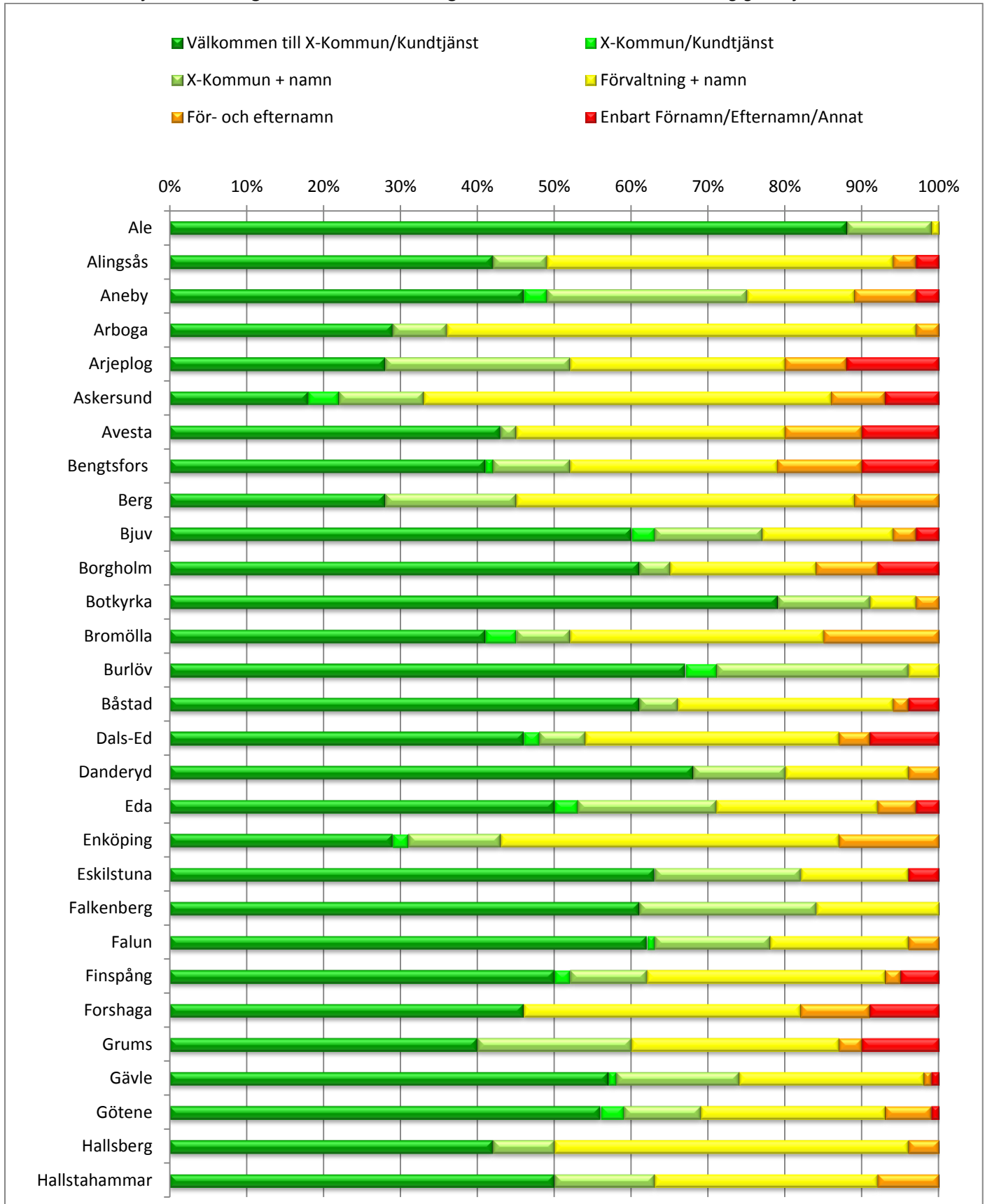


Kommentar: (Underlagen till detta diagram kan vara litet, d.v.s. antalet bedömda samtal kan vara få.) De svarande kan ha varit handläggare, personal på kundtjänst eller kontaktcenter. Svarstider inom 3 signaler/ca 12 sekunder (grön stapel) upplevs som snabba och professionella. Även här finns risken 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 **i nivå med** genomsnittet.

HÄLSNINGSFRA: 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.

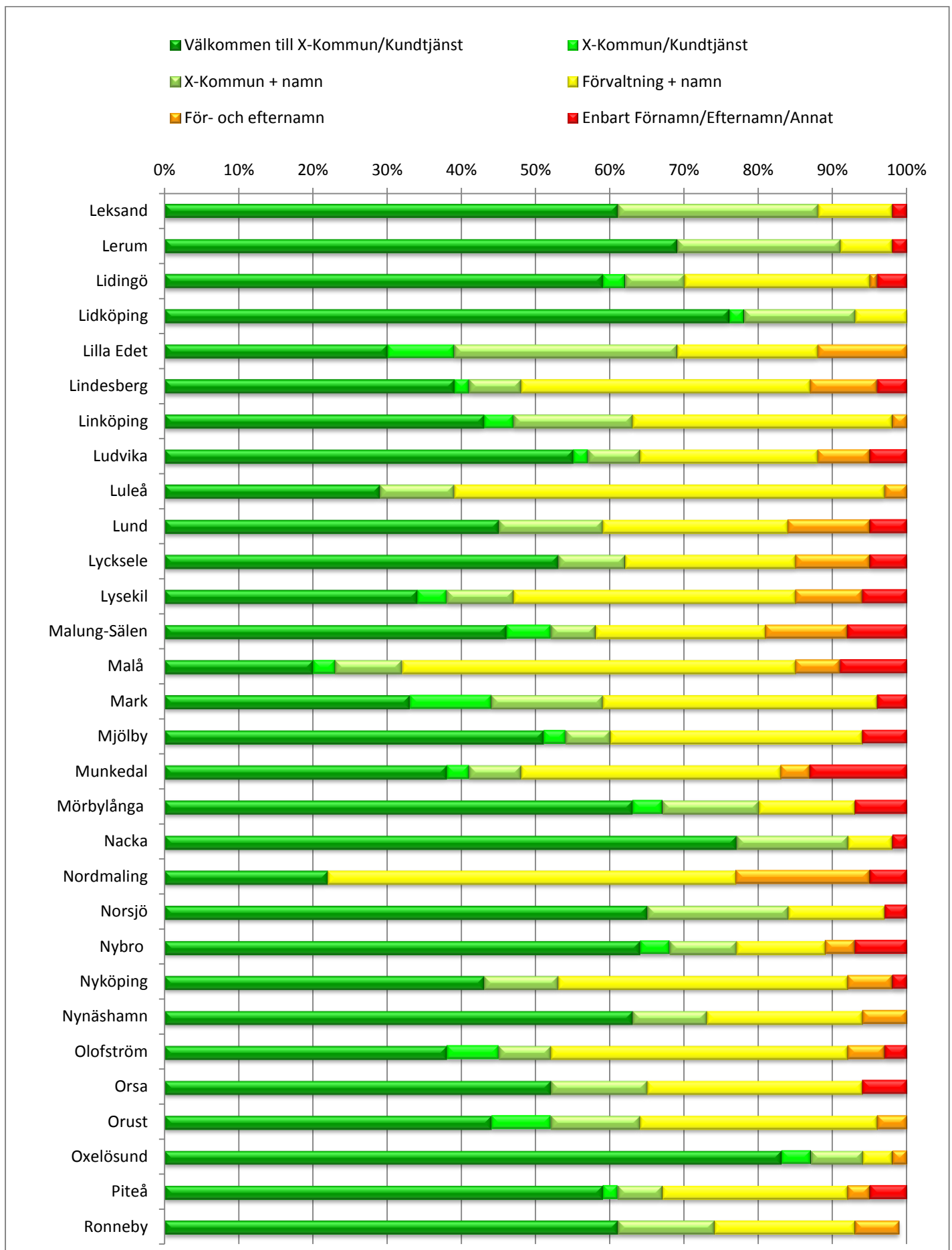
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner: *Kvalitetsbedömning görs ej här.*



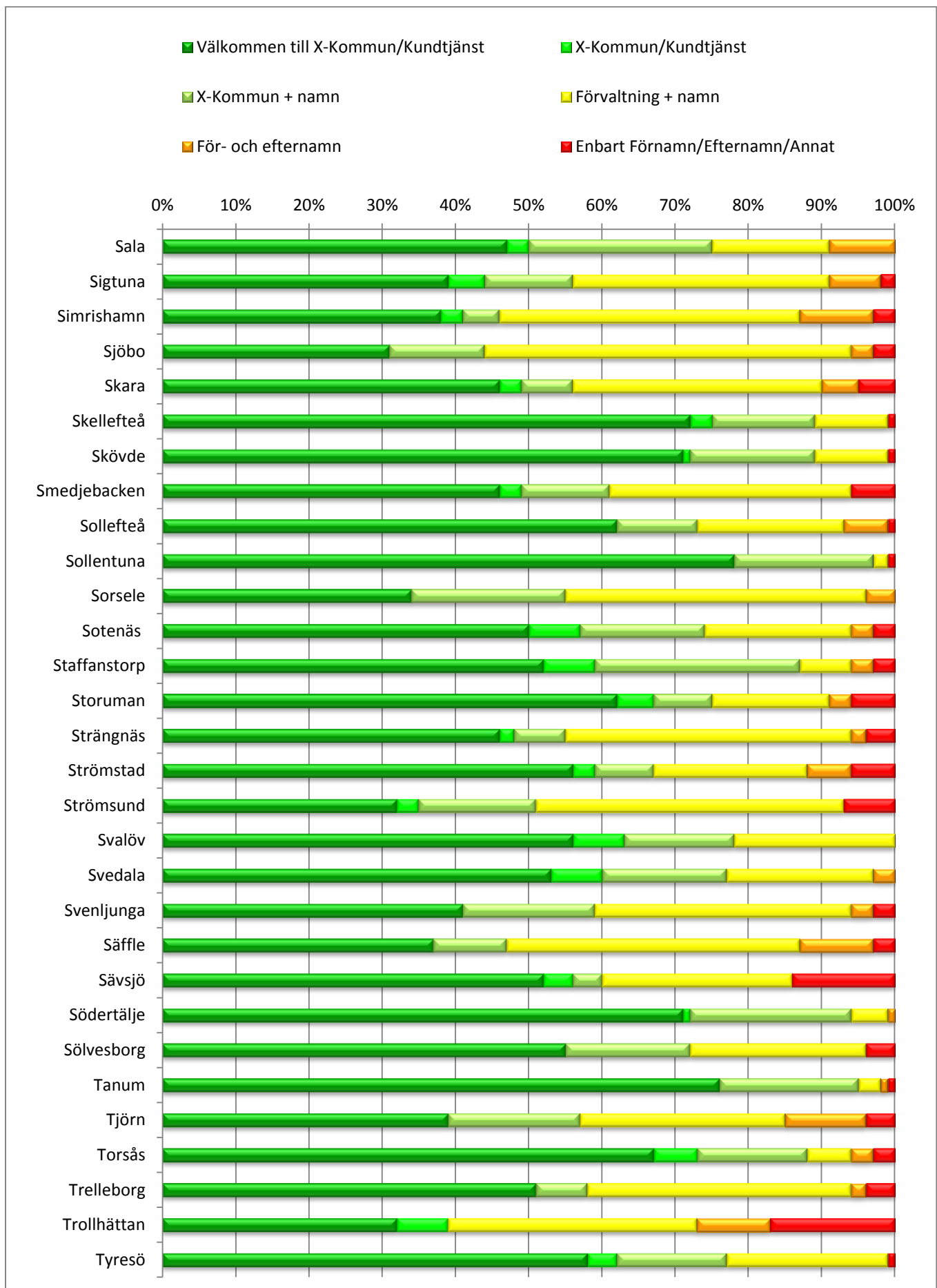
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter), forts.



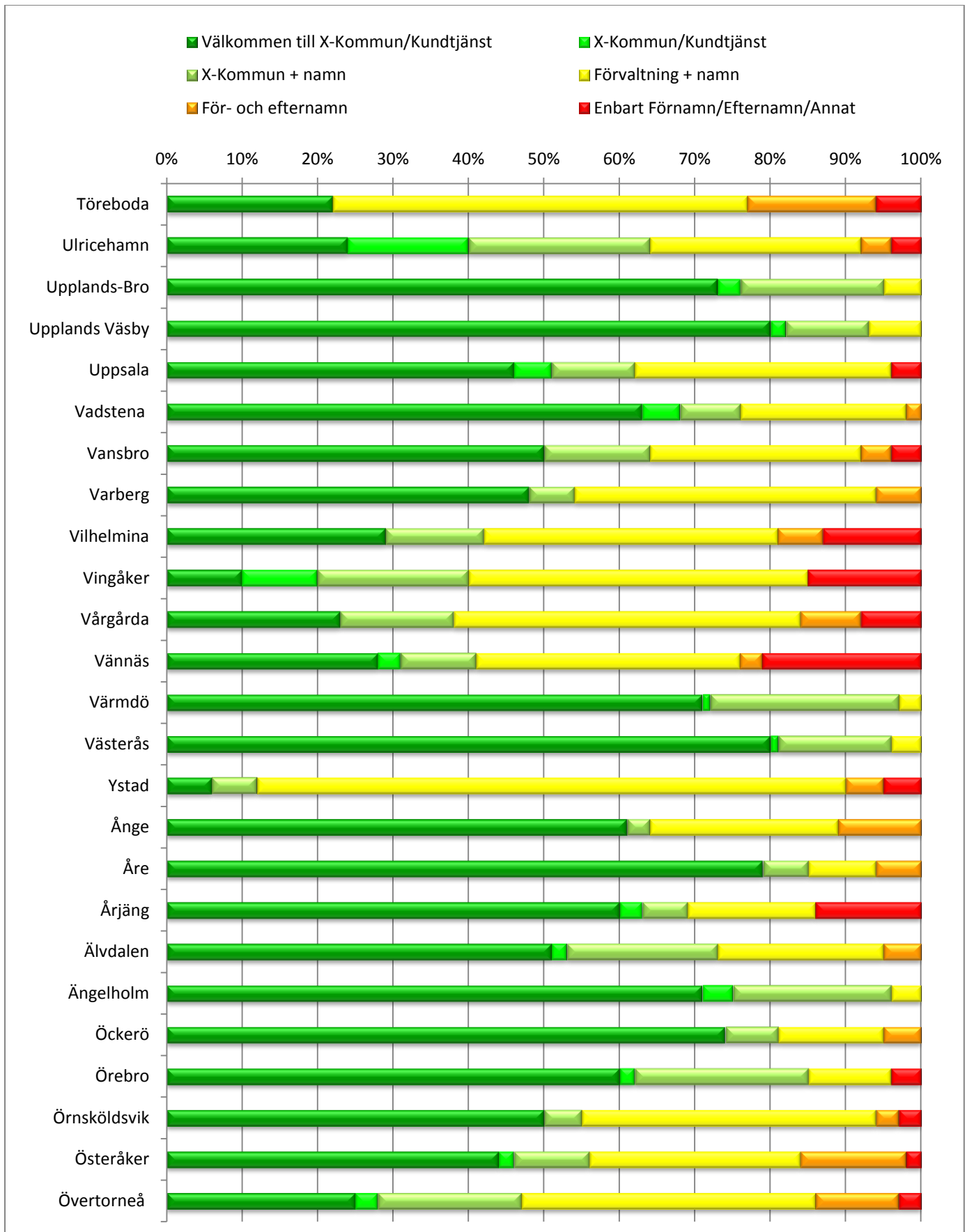
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter), forts.



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



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

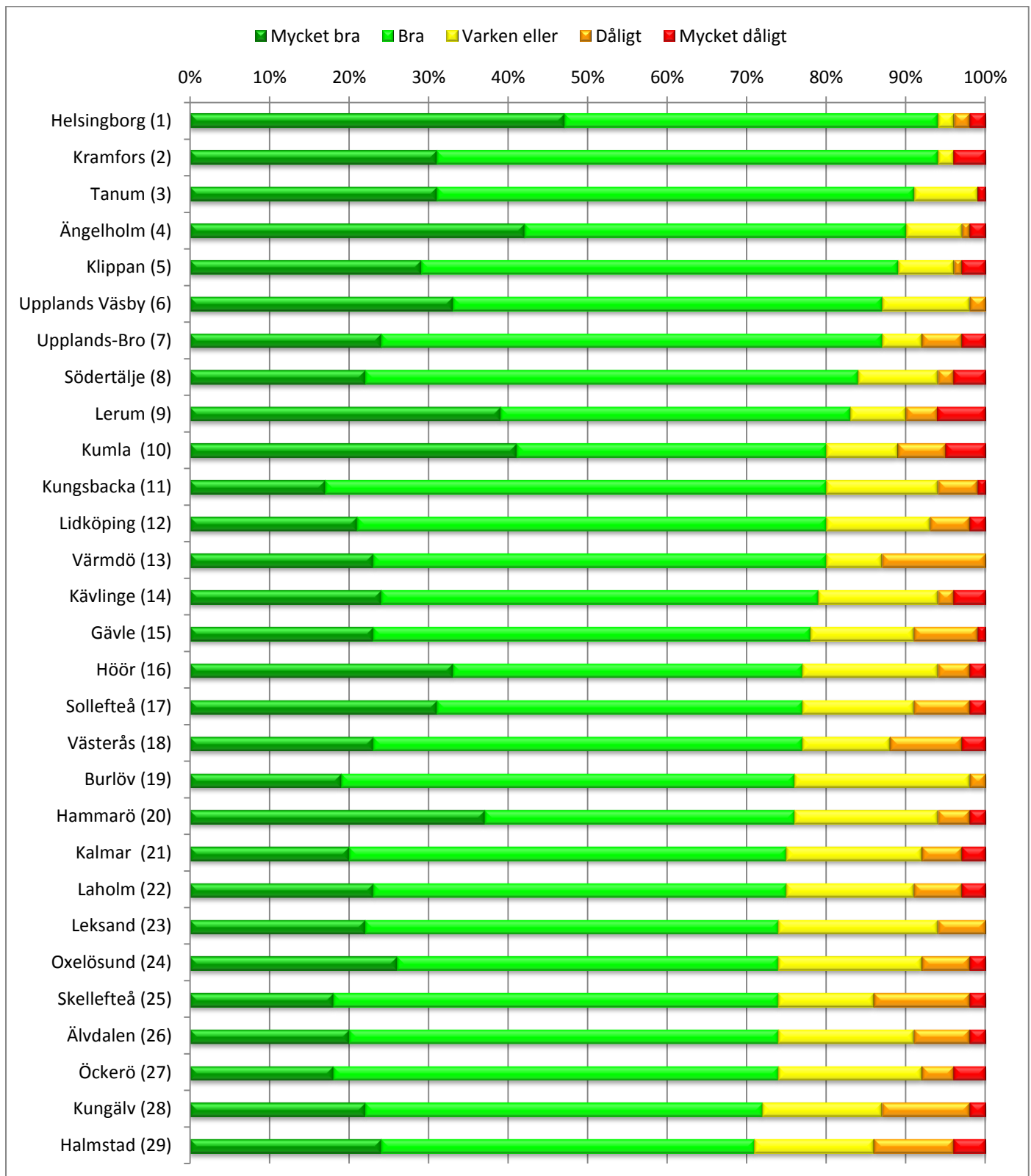


Kommentar: Kontaktcentrets/Kundtjänstens/Telefonisternas/Handläggarnas hälsningsfraser varierar. Sträva efter att enas om en variant, ett gemensamt "visitkort" i telefonkontakter. Standard bör vara att man skall veta vart man kommit samt för och efternamn.

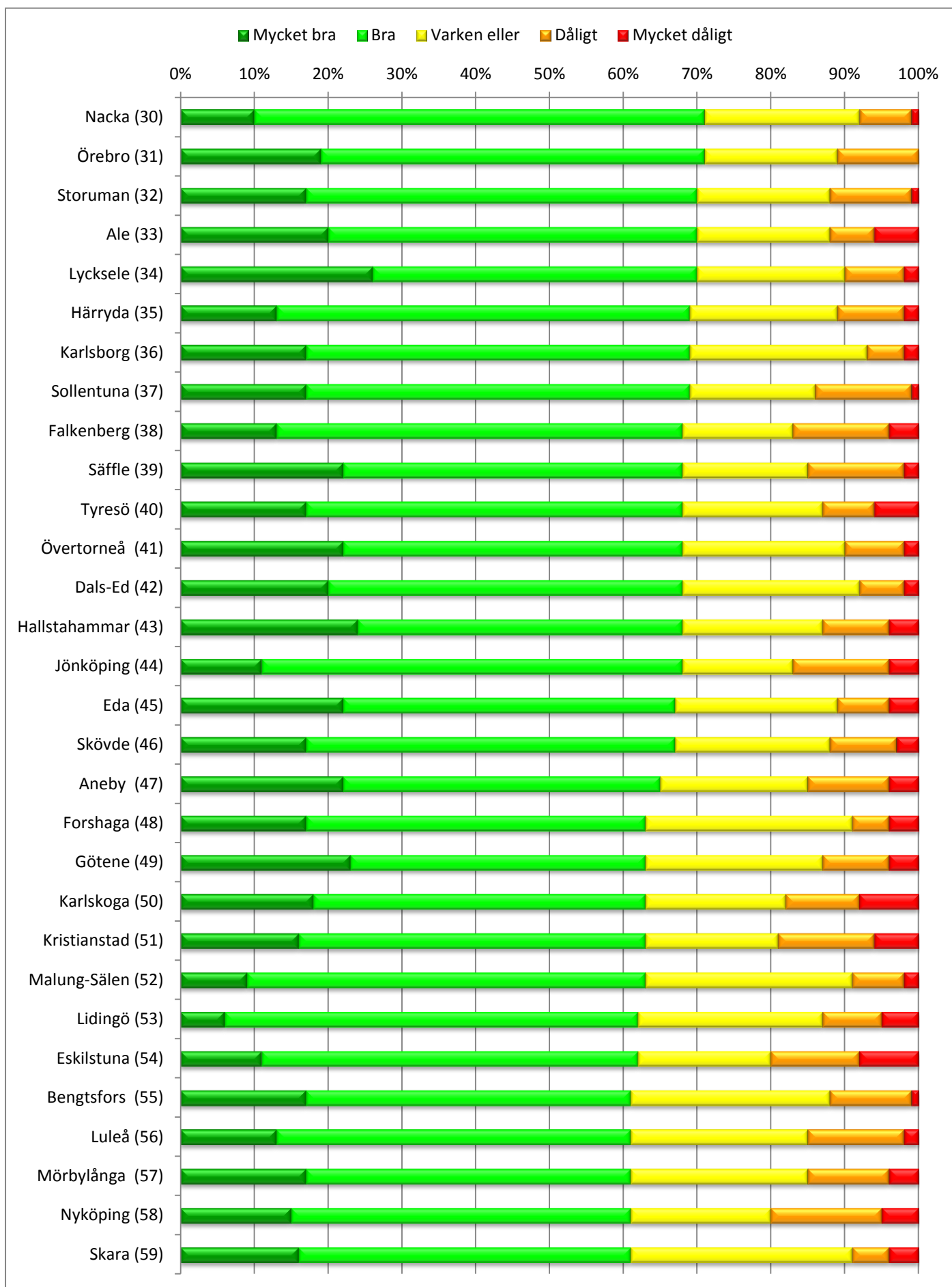
HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter)

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 55 av 144 (1 är högst och 144 lägst.) Diagrammet är fördelat på fem sidor.

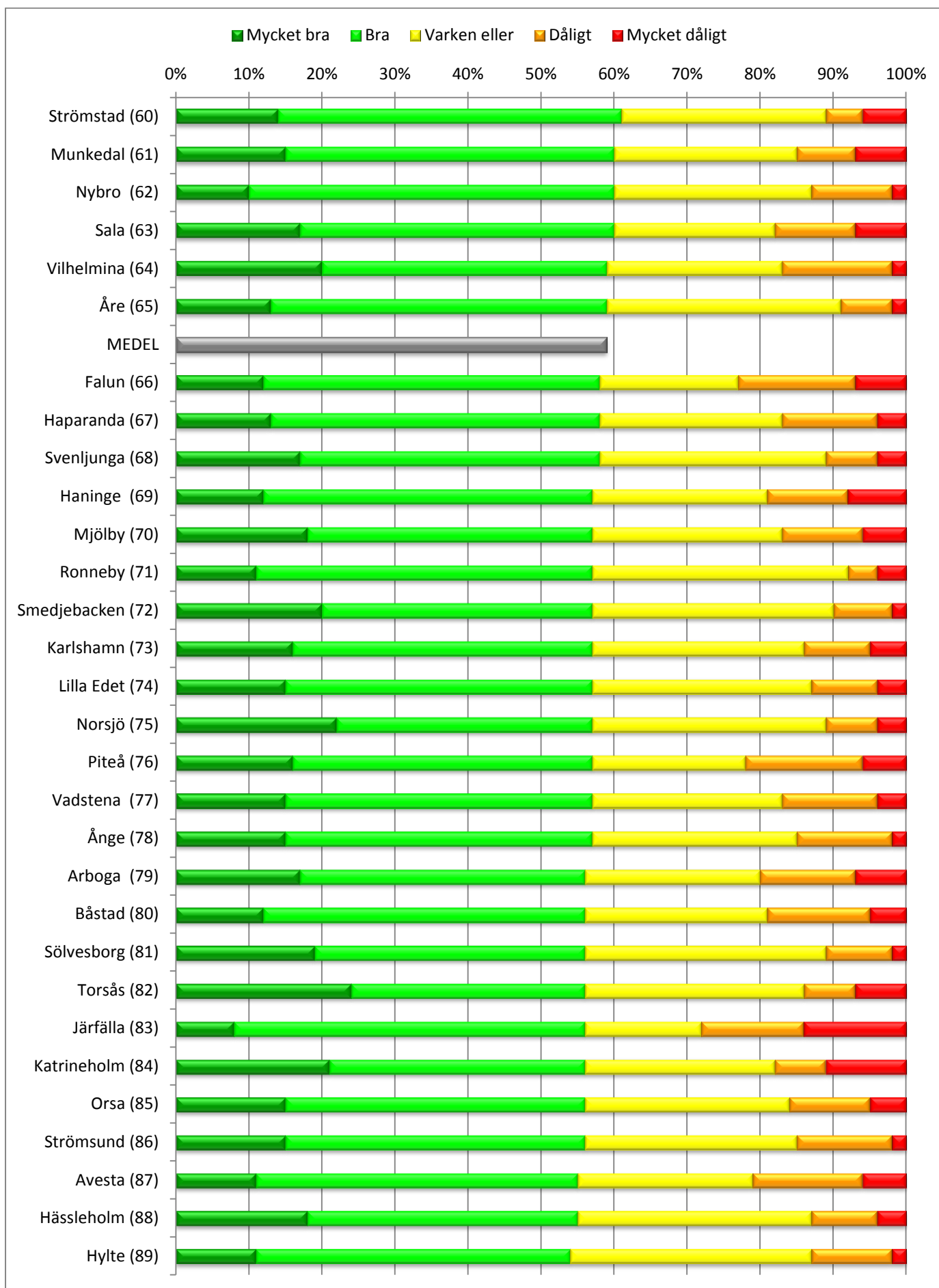
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



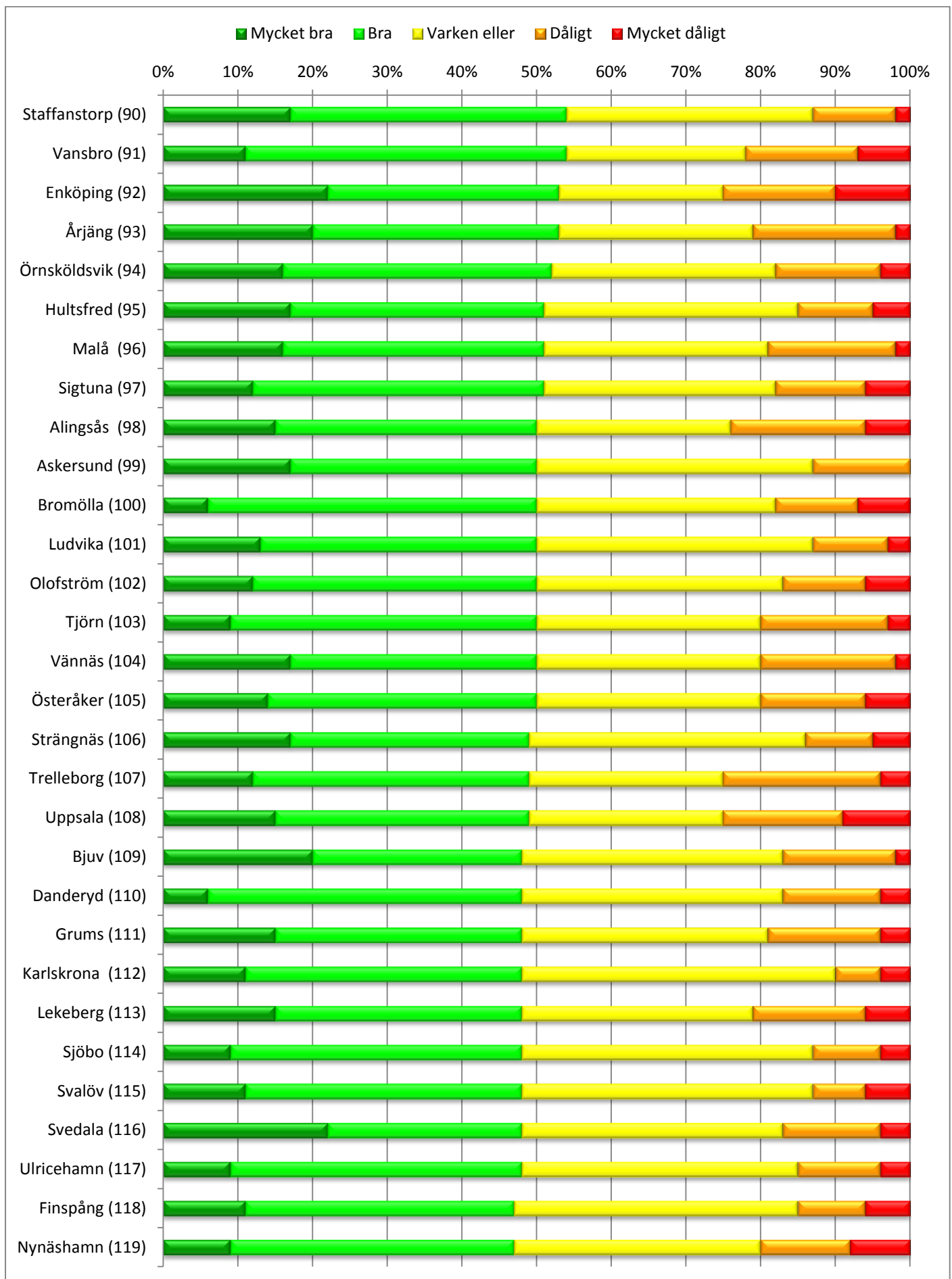
HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



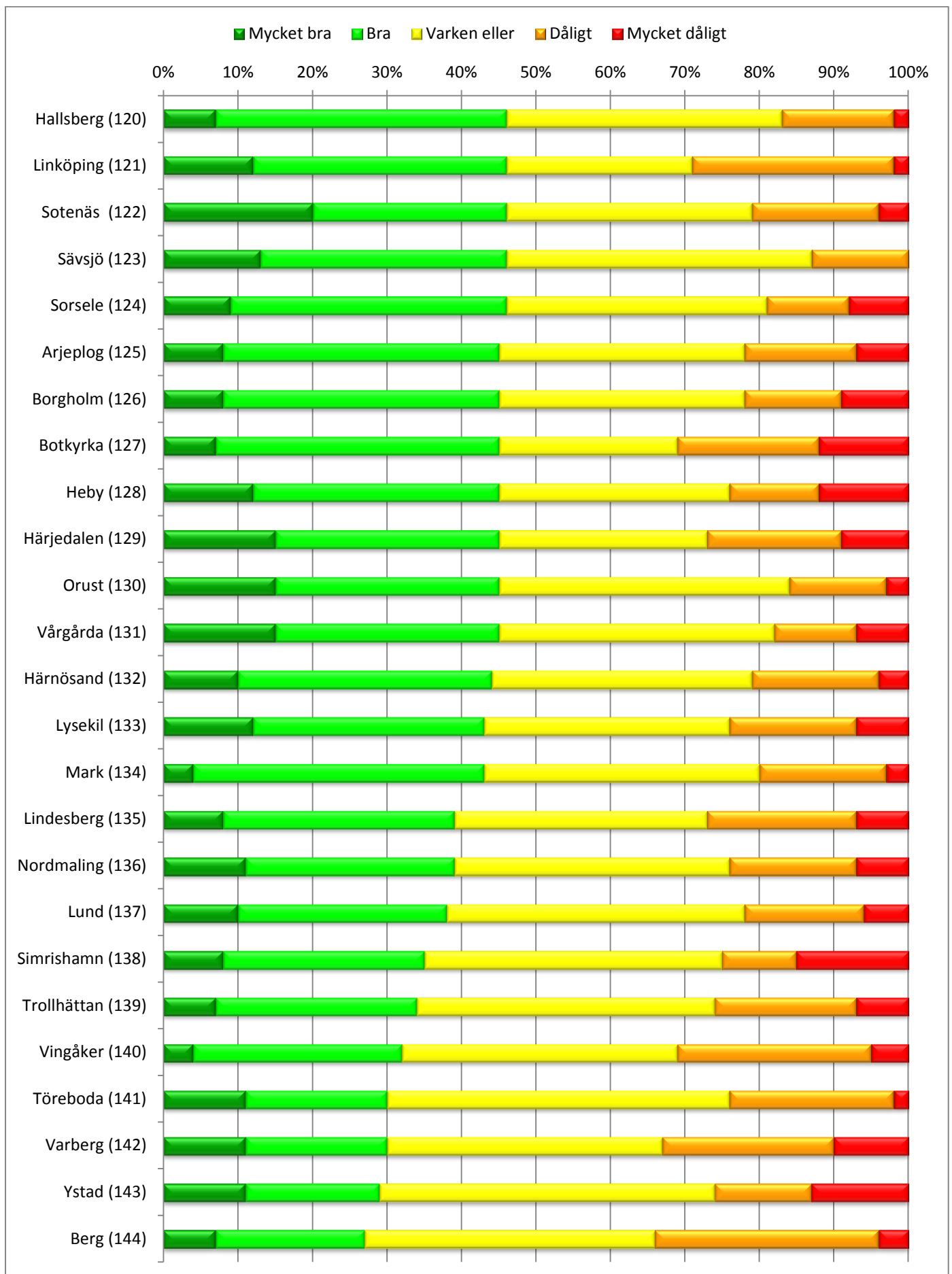
HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



Er kommuns resultat är **i nivå med** genomsnittet.

RESULTAT E-POST



RESULTATJÄMFÖRELSE MELLAN KOMMUNER

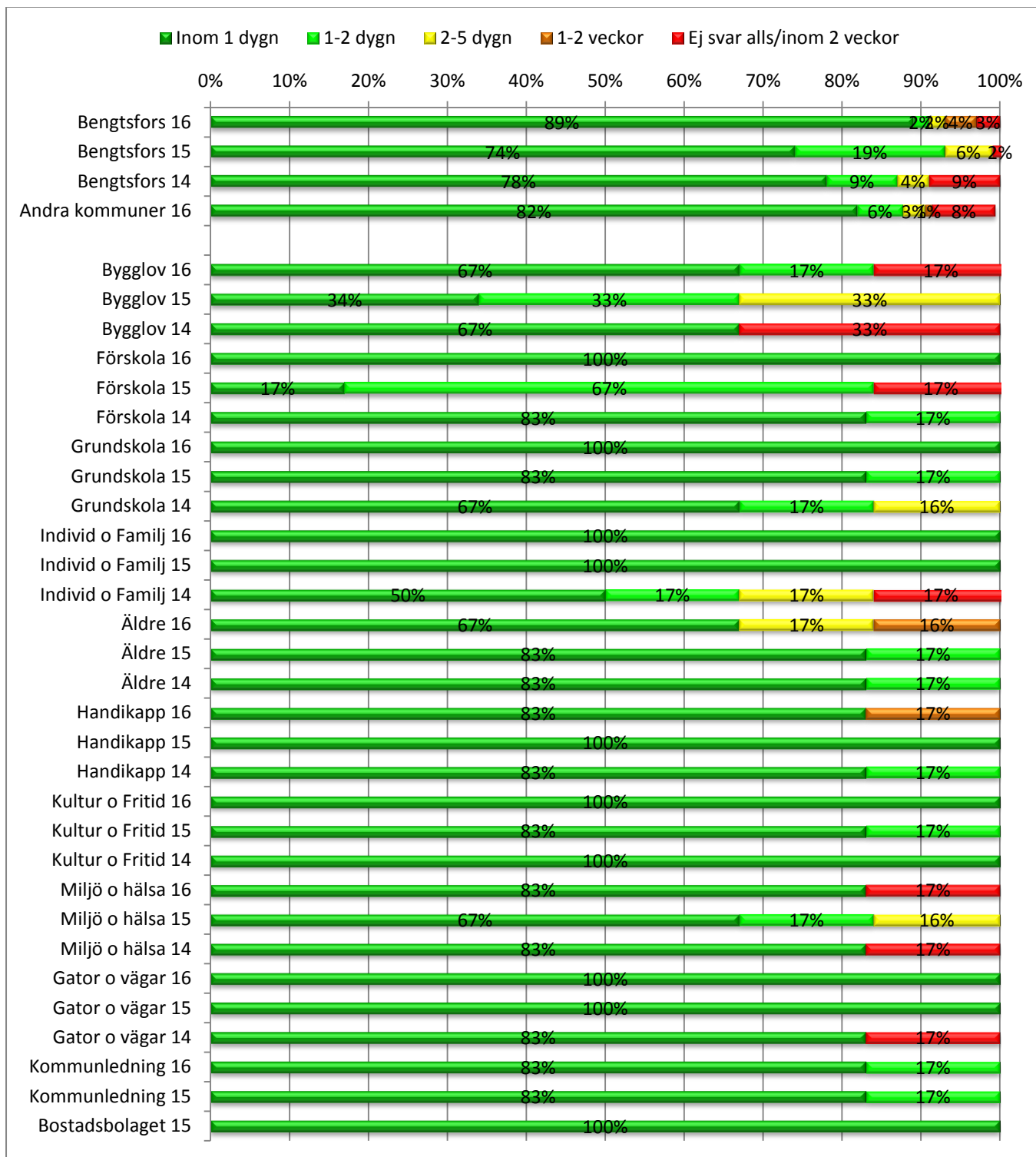
Följande symboler används för att visa er kommuns totalresultat för respektive parameter i jämförelse med genomsnittet för de 144 kommuner som undersöktes av PROFITEL:



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:

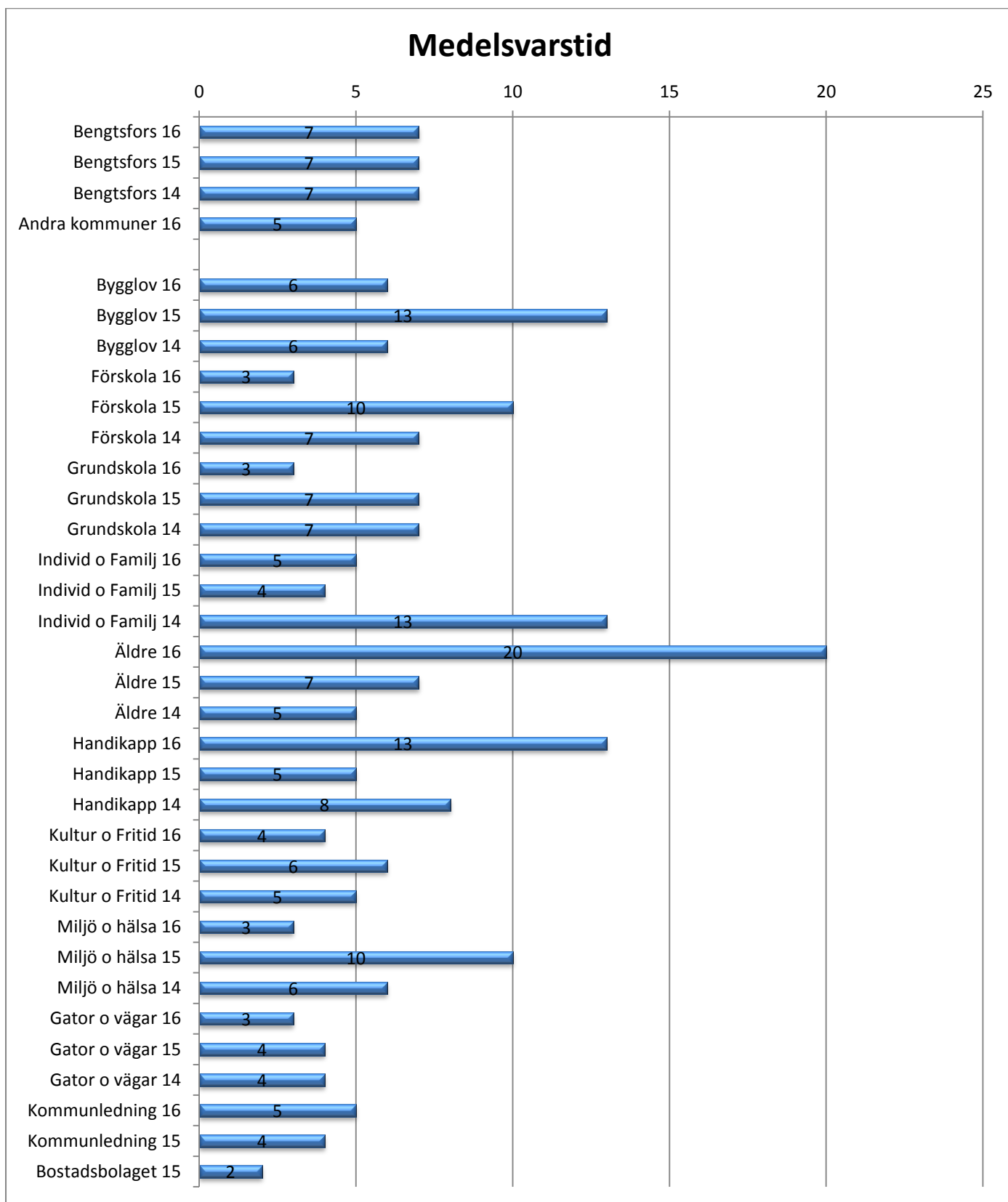


Kommentar: Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 91 % av breven besvarades inom två dygn, snittet för andra kommuner är 88 %. 3 % av breven blev obesvarade inom två veckor eller besvarades inte alls. Betyget för totalresultatet baseras på svarstiderna i helhet. Ert totalresultat är **i nivå med** genomsnittet.

SVARSTIDER forts.

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

Er totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

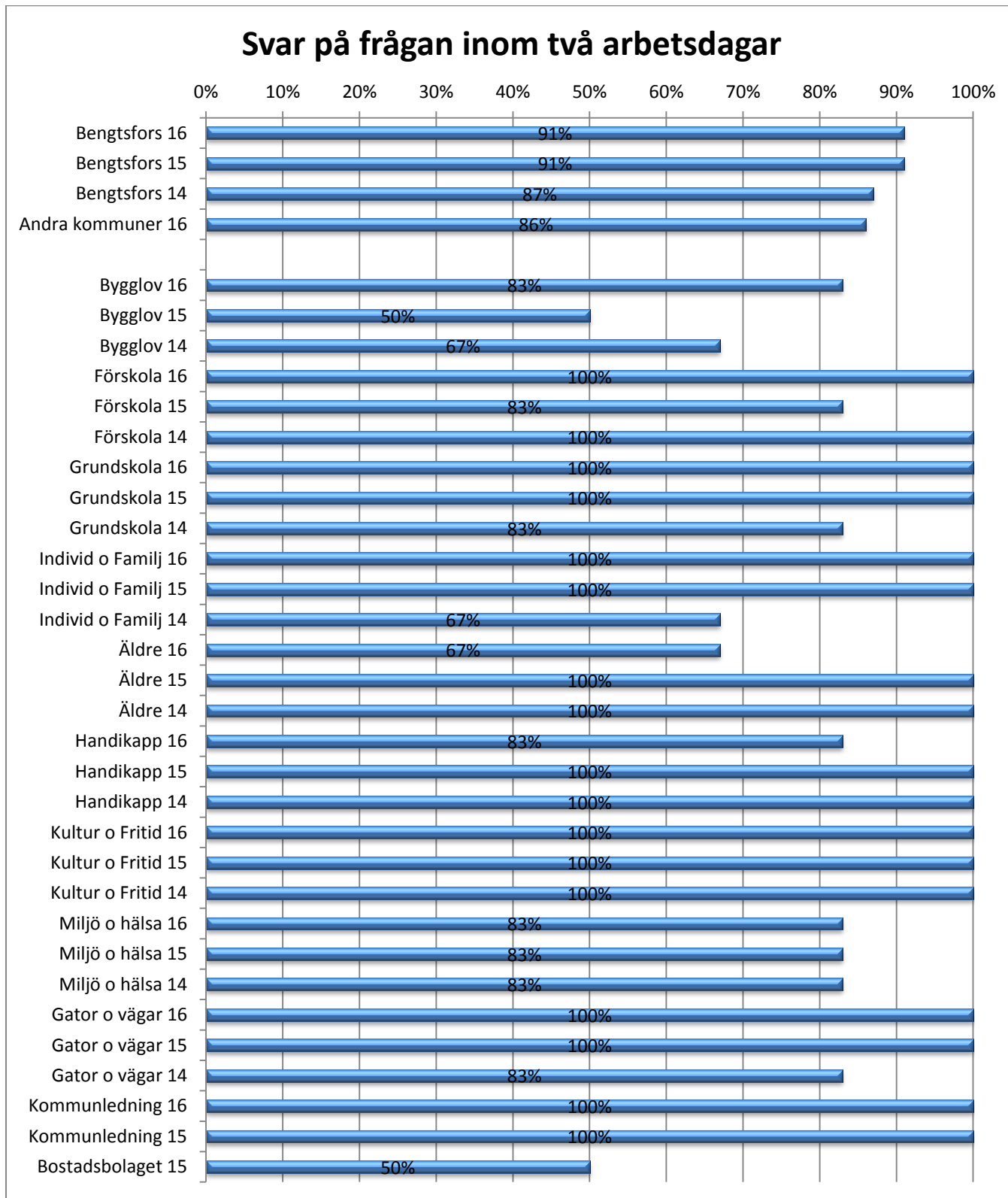


Kommentar: Diagrammet visar den genomsnittliga svarstiden för besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (kl. 8-17). I snitt tog det 7 timmar innan vi fick svar. Snittet för andra kommuner är 5 timmar. Er kommuns resultat är **lägre än** genomsnittet.

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:

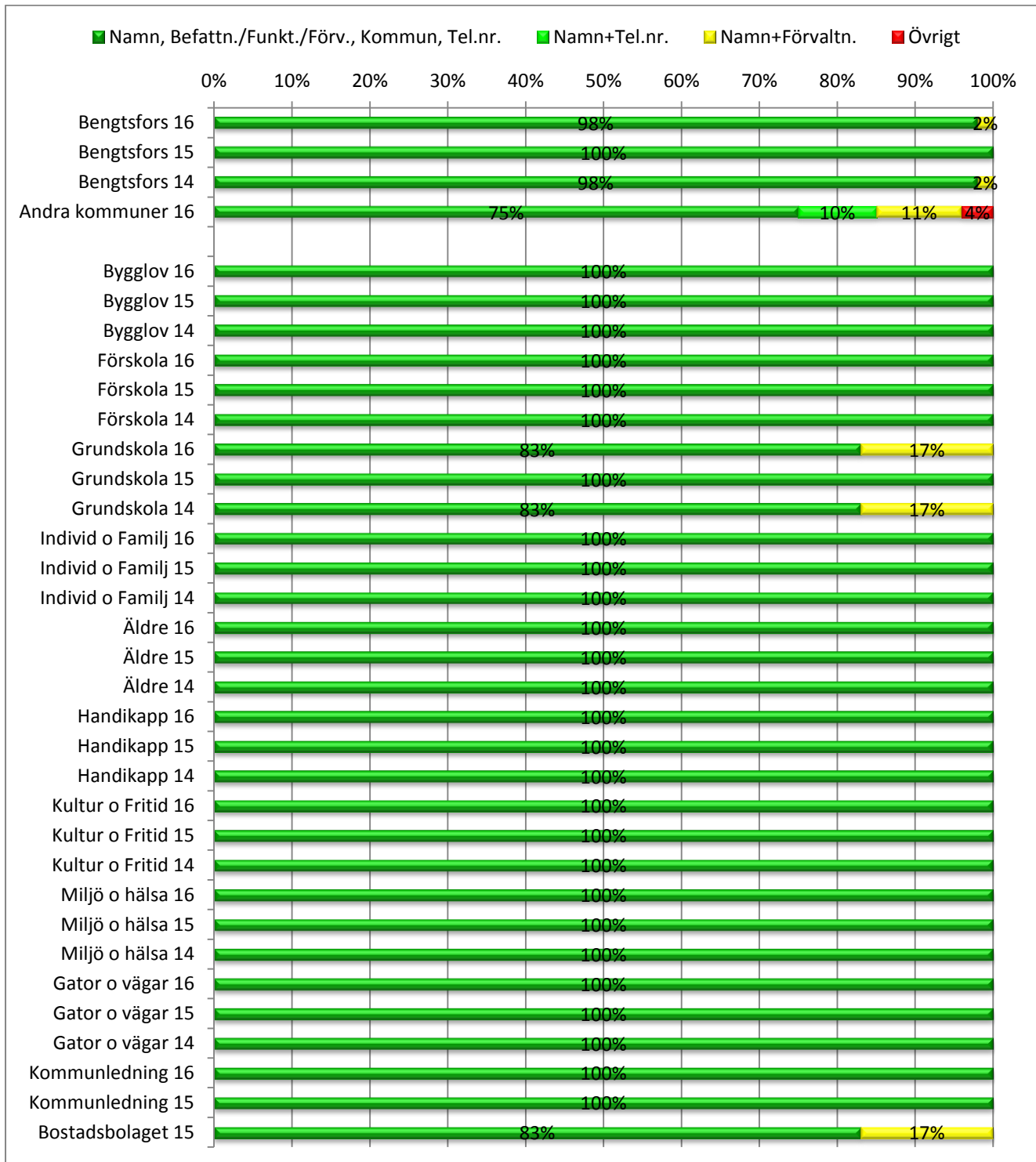


Kommentar: 91 % av breven besvarades inom två arbetsdagar och innehöll svar på frågorna enligt ovan, vilket är **högre än** snittet för andra kommuner (86 %).

AVSÄNDARE (Kontaktuppgifter)

Mätparameter E4: Avsändaruppgifter i e-postbrev vi fått från kommunen. (Se kommentarer på sidan 7.)

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



Kommentar: 98 % av svaren innehåller mer eller mindre fullständiga avsändaruppgifter, vilket är **betydligt högre än** snittet som är 75%. "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 för- och efternamn, 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 hålla ett seminarie för ca 50 personer och undrar om det finns någon lokal att hyra för detta?

Svar:

Hej Inger,
 Tack för ditt e-postmeddelande!

Ja kommunen har lokaler för uthyrning. För att få hyra en lokal ska man uppfylla de riktlinjer kommunstyrelsen har satt. På X kommuns hemsida finns den informationen samlad om hur man går tillväga vid uthyrning. Du kan läsa bokningsreglerna på följande länk:

<http://www.kommun.se/kommunochpolitik/faktatillstandochlagar/riktlinjer/kommunensregelverk/dokument/c/cen-trumhusetreglerforuthyrning.1238.html#h->

Den lokal som passar ett sällskap på 50 personer bäst är, om ni uppfyller kraven, i så fall Sessionssalen som finns i Centrumhuset/kommunhuset. När ni vet om ni uppfyller kraven är ni välkomna att boka en lokal genom oss på telefon: XXX – XX XX XX.

Om något är oklart kan ni kontakta X som är sektorchef för konsult och administration. Hennes kontaktuppgifter har ni här nedan:

Namn
 Titel
 Telefon
 E-postadress
 Besöksadress

Hoppas detta gav svar på dina funderingar. Välkommen åter med fler frågor.

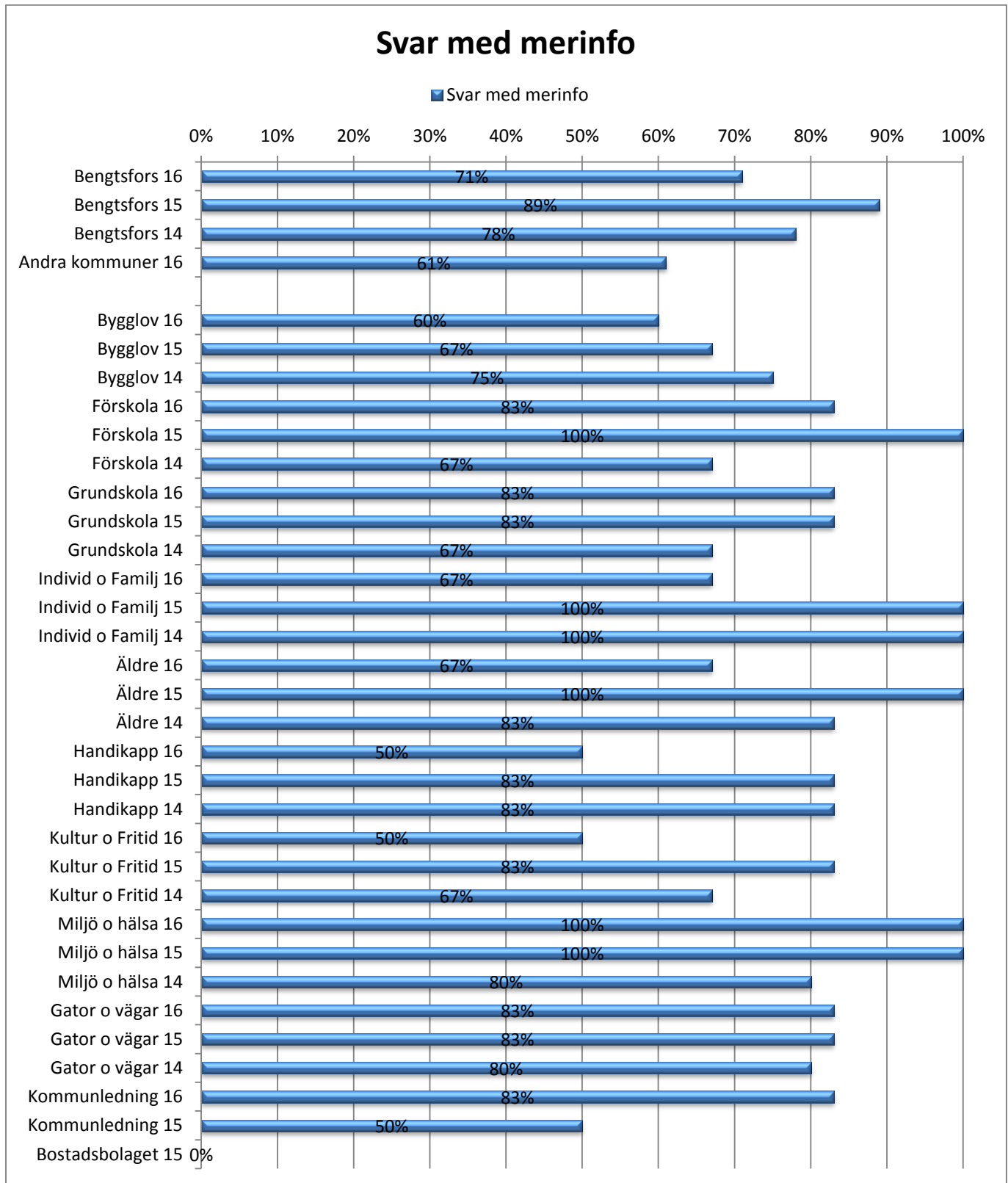
Ha en bra dag!

Med vänliga hälsningar

X

Se diagram på nästa sida.

SVARSKVALITET, forts.



Kommentar: 71 % av svaren från kommunen innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är **högre än** snittet för de andra kommunerna (61 %).

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 2016

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. De 2 brev som endast vidarebefordrades eller inte besvarades överhuvudtaget är markerade med **röd** text nedan. Övriga är besvarade.

Fråga	Skickat	Till
Finns det planer på att bygga nya hus i kommunen? Var?	2016-10-05 07:00	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?		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?	2016-10-17 07:00	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