PROFITEL®
PROFESSIONELL KOMMUNIKATION
FÖR ÖKAD LÖNSAMHET

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post
Nyckeltalen U00442, U00413 och U00486

LOMMA KOMMUN

KKiK-2018

Almekärrsvägen 11 • 443 39 LERUM
Tel. 031–40 30 90
www.profitel.se / info@profitel.se

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
Ert resultat för de tre nyckeltalen som levereras till SKL/Kolada	8
Deltagande kommuner	9
Resultat telefoni	10
Tillgänglighet (Nyckeltal U00413)	11
Svar på frågan	12
Information	13
Intresse och engagemang	14
Bemötande (Nyckeltal U00486)	15
Svarstid 1: Huvudnummer	16
Svarstid 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan	21
Hälsningsfras av den som svarar på frågan	25
Helhetsintryck	31
Resultat e-post	36
Svarstider	37
Svarstider/Svar på fråga (Nyckeltal U00442)	39
Avsändare (Kontaktuppgifter)	40
Svarskvalitet	41
Sammanfattning	43
Obesvarade brev	44

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, företrädelsevis 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 152 stycken kommuner deltog varav er kommun är en. Ert resultat jämförs med dessa 152 kommuners resultat. (Två kommuner deltog endast i e-postmätningen.)

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: 6-7 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 samtalsspecifikation **

* 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/mobilsvar, avbrutits p.g.a. mer än 60 sekunders väntan efter koppling och avbrutits p.g.a. t.ex. upptagetton.

2) Servicemätning via e-post (samma frågor som i telefonmätningen)

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 en arbetsdag/24 timmar respektive två arbetsdagar/48 timmar samt andelen ”ej svar”) och medelsvarstid.
- Avsändare (kontaktinformation från avsändare bedöms)
- Svarskvalitet (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 MÄTNINGARNA

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 frågor. **(Nyckeltal U00413)**
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? **(Nyckeltal U00486)**
T6 - Svarstid till huvudnumret: Tiden från den första ringsignalen till att någon har svarat på huvudnummer.
T7 - Svarstid efter eventuell koppling: Tiden från koppling till personer som svarat på frågorna.
T8 - Hälsningsfraser: Hälsningsfraser från de personer 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 en respektive 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 en (24 timmar) arbetsdag med ett komplett svar på vår fråga eller med svar på en eller flera delfrågor. **(Nyckeltal U00442)**
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 2018 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 2014-2018:

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 växeln/kontaktcenter i telefonimätningen 2014 och detsamma gäller 2015-2018.

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 U00413” 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 U00486 som ett procenttal fr.o.m. 2016 års 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.

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 eventuella 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) för vissa kommuner kan vara väldigt litet och detta kan ge stort utslag på resultatet med såväl högre som lägre placering. Detta är viktig 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.

Vissa av 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 kontaktuppgifter 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 policies 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.

ERT RESULTAT FÖR DE TRE NYCKELTALEN SOM LEVERERAS TILL SKL/KOLADA

Denna rapport innehåller tre av KKiKs nyckeltal, nyckeltalen U00442, U00413 och U00486. Nedan sammanfattas er kommuns resultat för dessa nyckeltal och en hänvisning görs till mer detaljerad information längre fram i rapporten.

Nyckeltal U00442: 87 %.
(För mer information om nyckeltalet, vänligen se sidan 39, diagram E3.)

Nyckeltal U00413: 74 %.
(För mer information om nyckeltalet, vänligen se sidan 11, diagram T1.)

Nyckeltal U00486: 91 %.
(För mer information om nyckeltalet, vänligen se sidan 15, diagram T5.)

DELTAGANDE KOMMUNER 2018 ATT JÄMFÖRA MED

Nedanstående 152 kommuner ingår i jämförelsen och benämns ”Andra kommuner” i diagrammen. (Töreboda och Överkalix deltar dock enbart i e-postmätningen.)

Ale	Karlsborg	Nyköping	Tibro
Alingsås	Karlshamn	Nynäshamn	Tjörn
Alvesta	Karlskoga	Olofström	Torsås
Aneby	Karlskrona	Orsa	Trollhättan
Arboga	Katrineholm	Orust	Tyresö
Avesta	Kinda	Osby	Täby
Bengtsfors	Klippan	Ovanåker	Töreboda
Berg	Kramfors	Oxelösund	Ulricehamn
Bjurholm	Kristianstad	Partille	Upplands-Bro
Bjuv	Kristinehamn	Perstorp	Upplands-Väsby
Borgholm	Kumla	Piteå	Uppsala
Botkyrka	Kungsbacka	Robertsfors	Vadstena
Bromölla	Kävlinge	Ronneby	Vaggeryd
Burlöv	Laholm	Sala	Vallentuna
Båstad	Landskrona	Salem	Vansbro
Danderyd	Lekeberg	Sigtuna	Varberg
Degerfors	Leksand	Simrishamn	Vaxholm
Enköping	Lerum	Sjöbo	Vilhelmina
Eskilstuna	Lidingö	Skara	Vingåker
Falkenberg	Lilla Edet	Skövde	Vårgårda
Falun	Lindesberg	Smedjebacken	Vännäs
Finspång	Linköping	Sollefteå	Värmdö
Forshaga	Lomma	Sollentuna	Västervik
Gävle	Luleå	Sotenäs	Västerås
Habo	Lund	Staffanstorp	Ystad
Hallstahammar	Lycksele	Stenungsund	Ånge
Halmstad	Lysekil	Storuman	Årjäng
Haninge	Malung-Sälen	Strängnäs	Älvdalen
Heby	Malå	Strömstad	Ängelholm
Hultsfred	Mark	Strömsund	Öckerö
Hylte	Mjölby	Sundbyberg	Ödeshög
Härnösand	Munkedal	Sundsvall	Örebro
Härryda	Munkfors	Svedala	Örnsköldsvik
Hässleholm	Mölndal	Svenljunga	Östersund
Höganäs	Mörbylånga	Säffle	Österåker
Höör	Norrtälje	Sävsjö	Östhammar
Jönköping	Norsjö	Södertälje	Överkalix
Kalmar	Nybro	Tanum	Övertorneå

RESULTAT TELEFONI

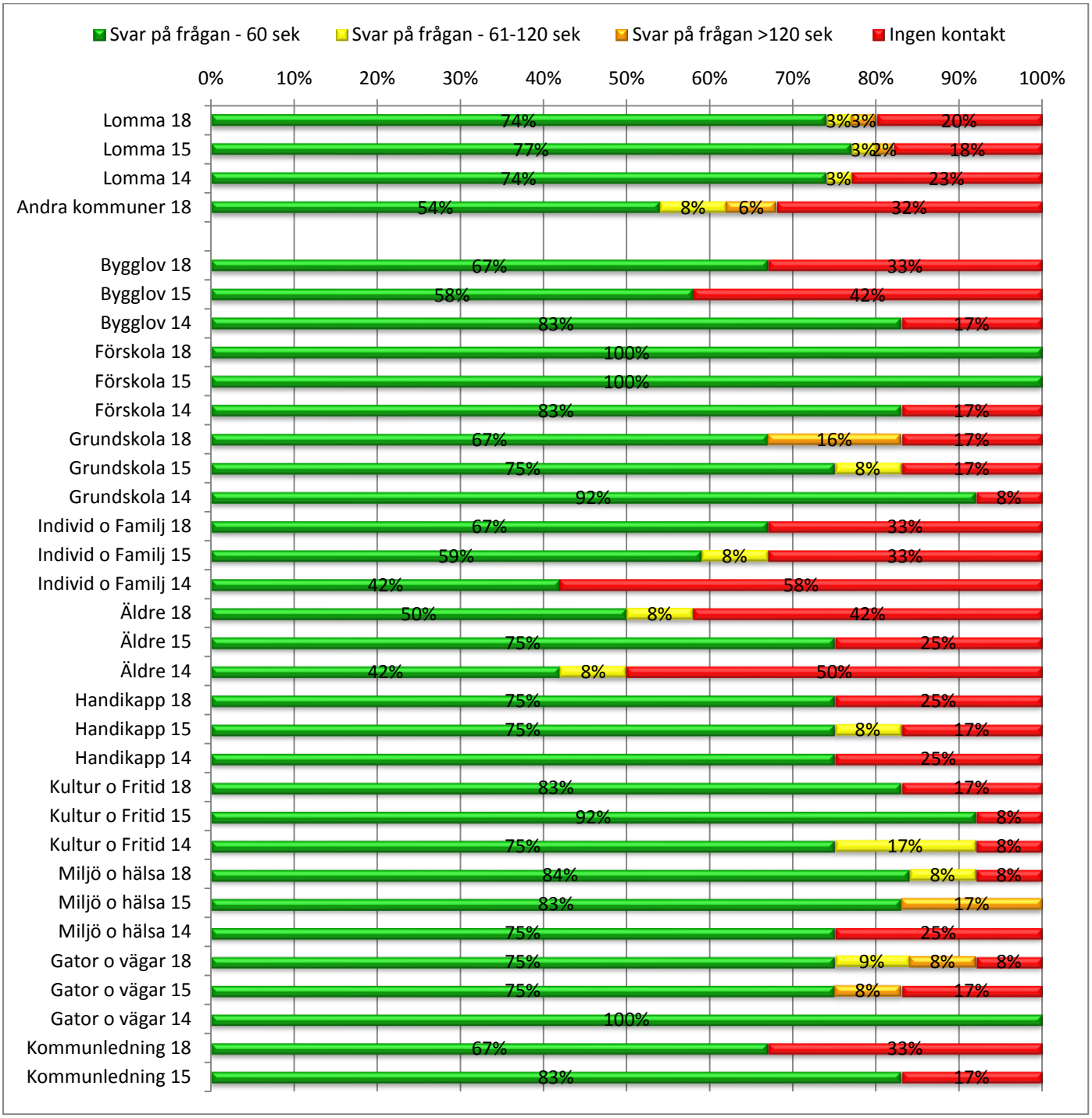
RESULTATJÄMFÖRELSE MELLAN KOMMUNER

Följande symboler används för att visa er kommuns totalresultat för respektive parameter i jämförelse med genomsnittet för de 150 kommuner som undersöktes av PROFITEL:

TILLGÄNGLIGHET TELEFONI

Mätparameter T1: Andelen lyckade kontaktförsök där svar på fråga/frågor erhölls. (Motsvarar nyckeltal U00413.) 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.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



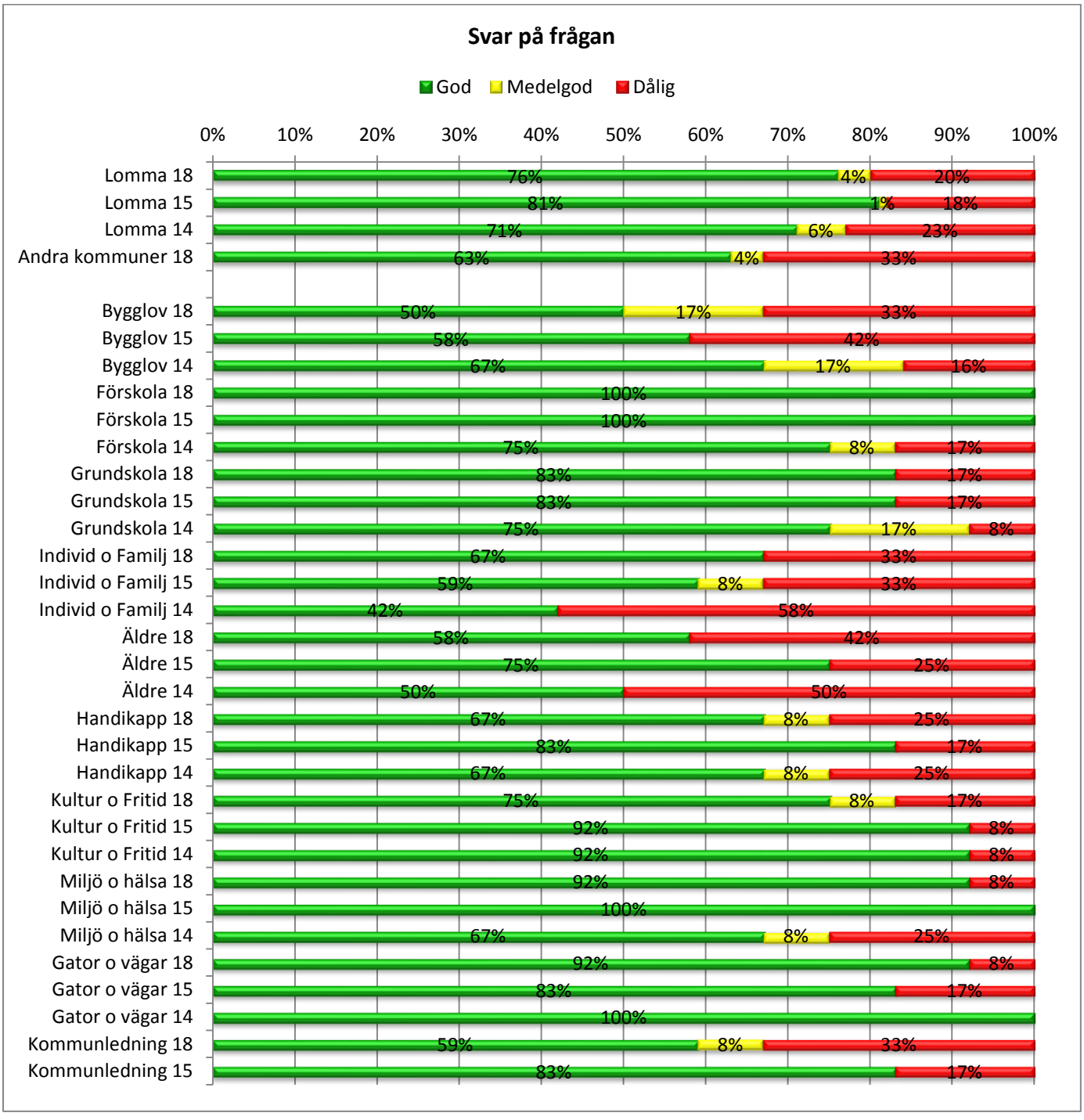
Kommentar: Vid ev. röstbrevlåda etc. har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning.

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 efter 2013 då vi sedan KKiK-2014 väntat kvar tills vi fått svar på huvudnumret.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

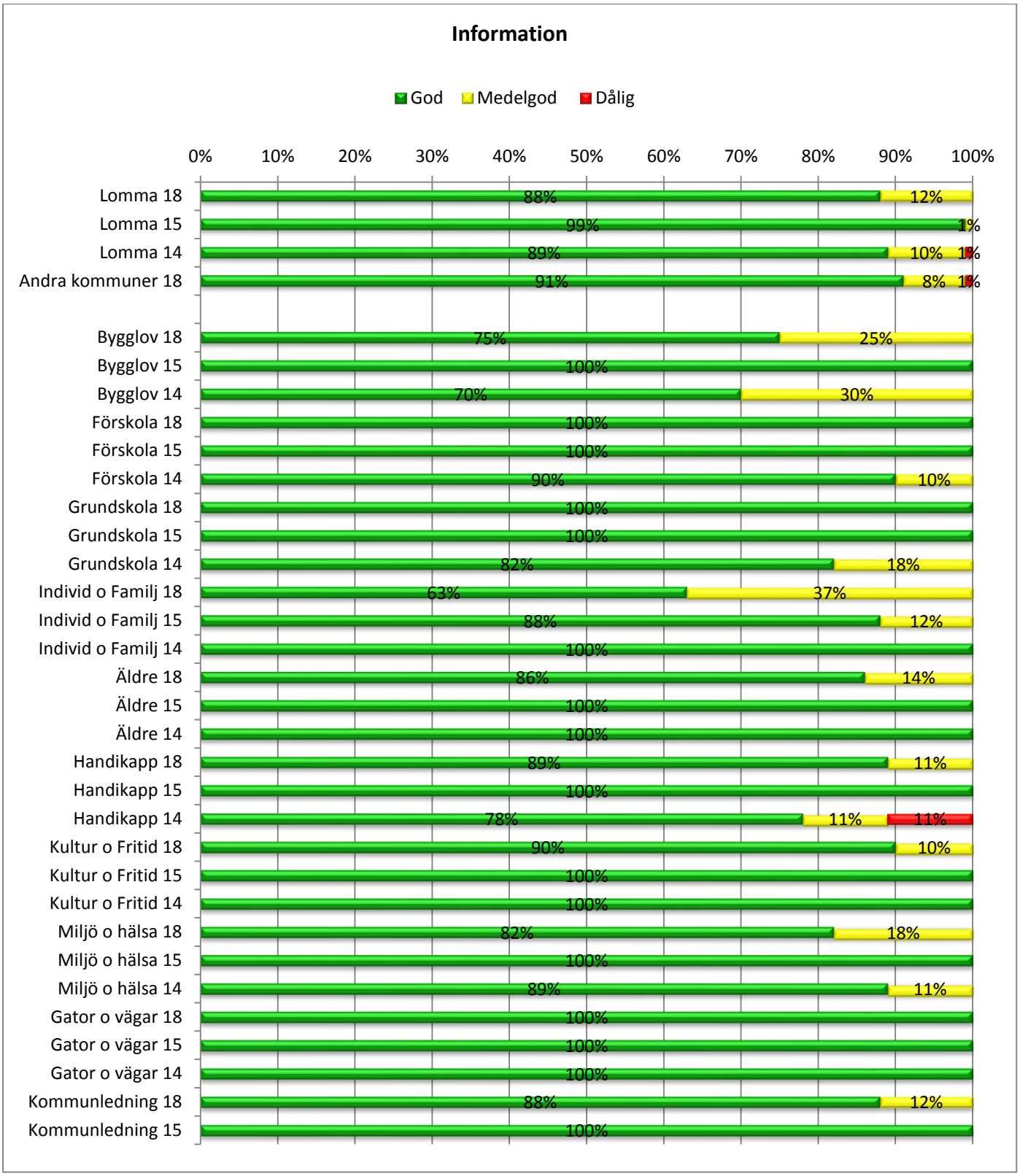


Kommentar: De gröna och gula staplarna utgör andelen av samtalen där vi har fått bra eller acceptabla svar på våra frågor. I er kommun besvarades 79 frågor direkt av svarande person (telefonist eller kontaktcenter/kundtjänst) och 7 av kontaktcenter/kundtjänst eller en enskild handläggare efter koppling 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 svarskvalitet” är **betydligt högre än** genomsnittet.

INFORMATION

Mätparameter T3: Gradering av informationen i svaren vi fick.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

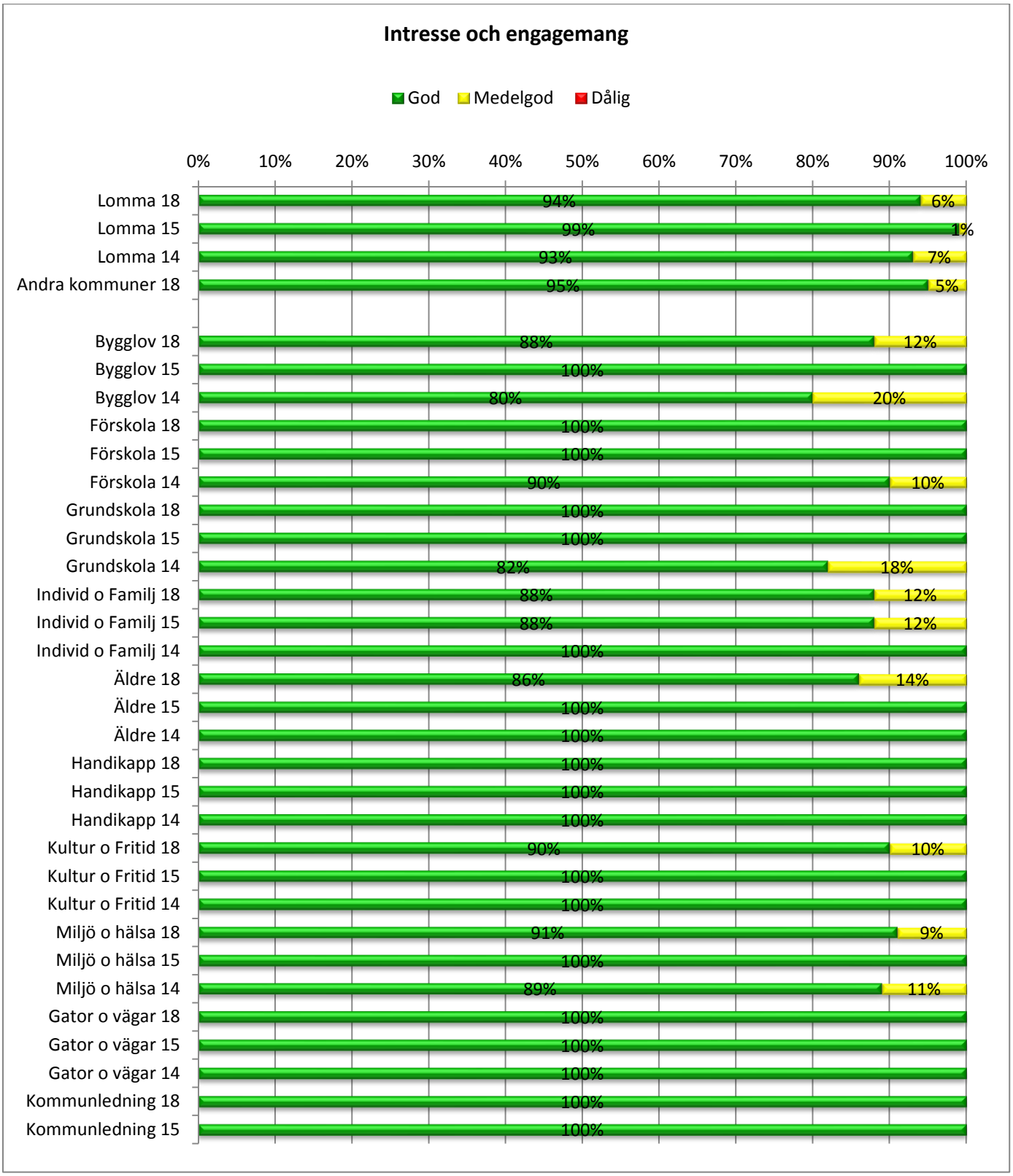


Kommentar: Att få bra information när vi har ställt våra frågor är viktigt. Svaren ska vara tydliga och relevanta och inte leda till att man som inringande person känner sig osäker efter samtalet. Sådan information har bedömts som ”God”. Er kommuns resultat är **i nivå med** genomsnittet.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

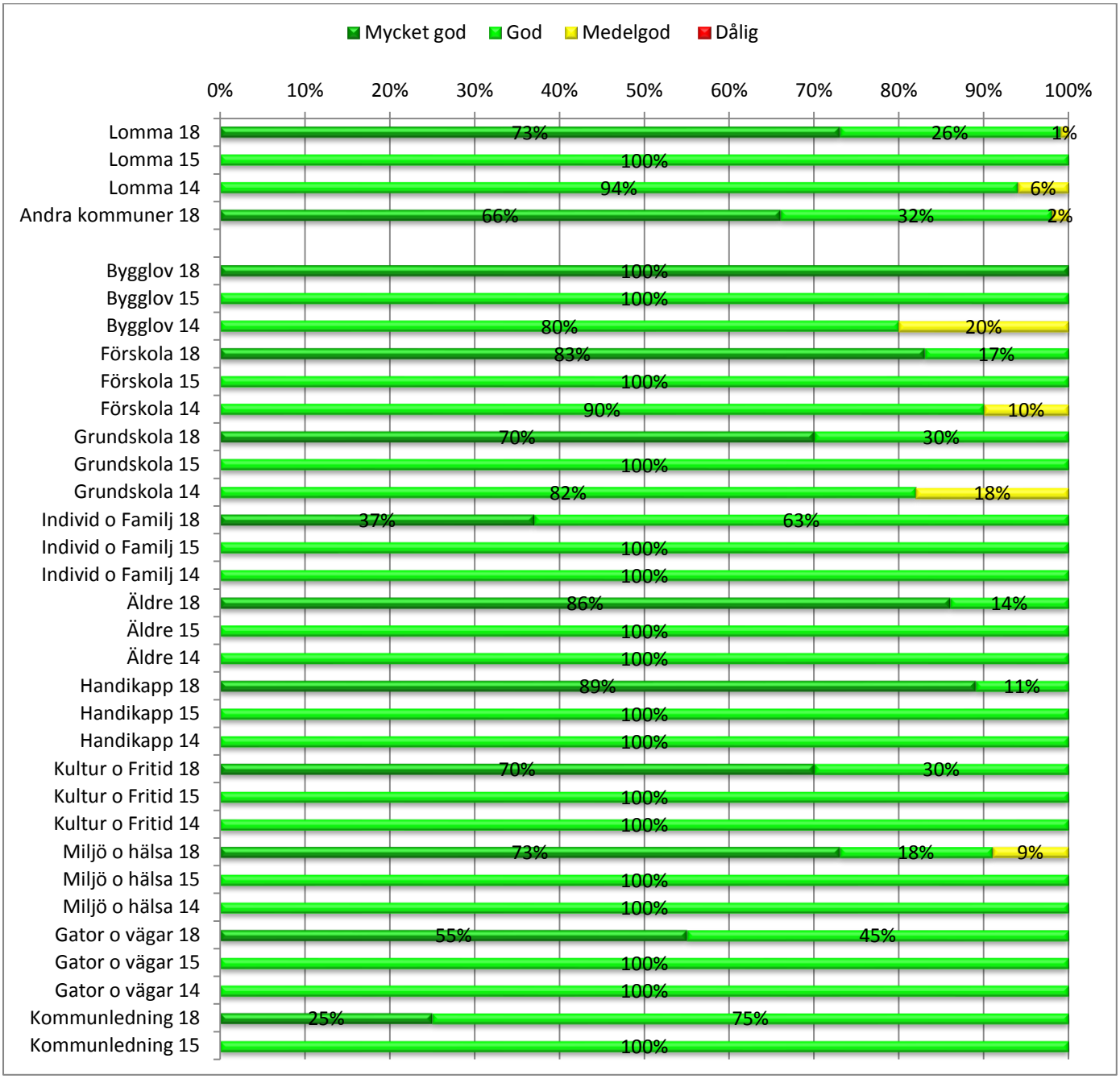


Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett visat intresse och engagemang i kontakten är därför oerhört viktig. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun.
Er kommuns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

BEMÖTANDE

Mätparameter T5: Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de blivit bemötta av personalen. (Motsvarar nyckeltal U00486.) Se information om bedömning och redovisning av nyckeltalet på sidan 6.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



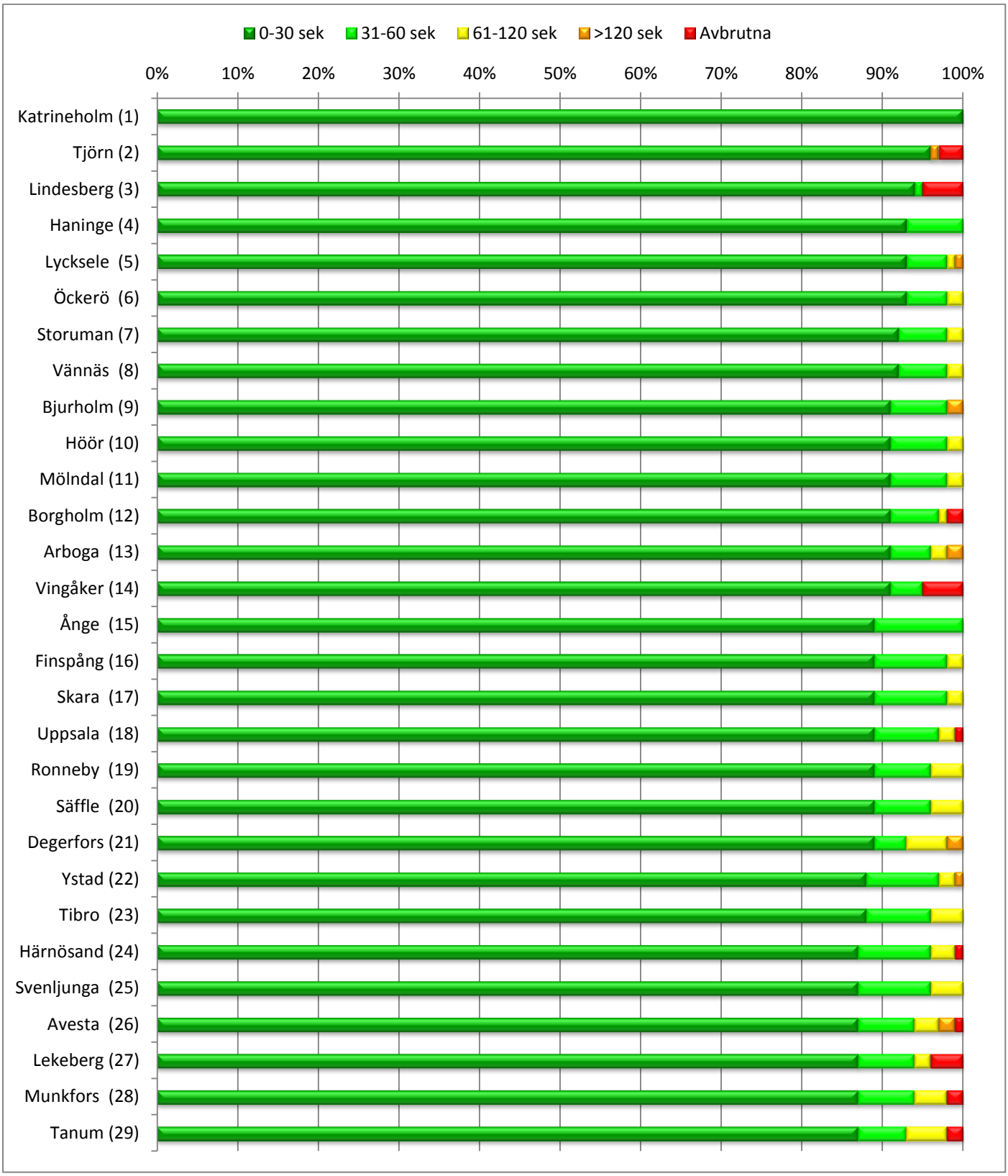
Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför betydelsefullt. Medarbetarna är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill ska förknippas med er kommun. Bedömningar: Mycket god 63 st., God 22 st., Medelgod 1 st. (och Dålig 0 st.). Totalt 91% enligt formel på sidan 6 och det är **högre än** genomsnittet (87%).

	Resultat 2018	Resultat 2017	Resultat 2016
Lomma kommun	91%	-%	-%
Andra kommuner	87%	83%	80%

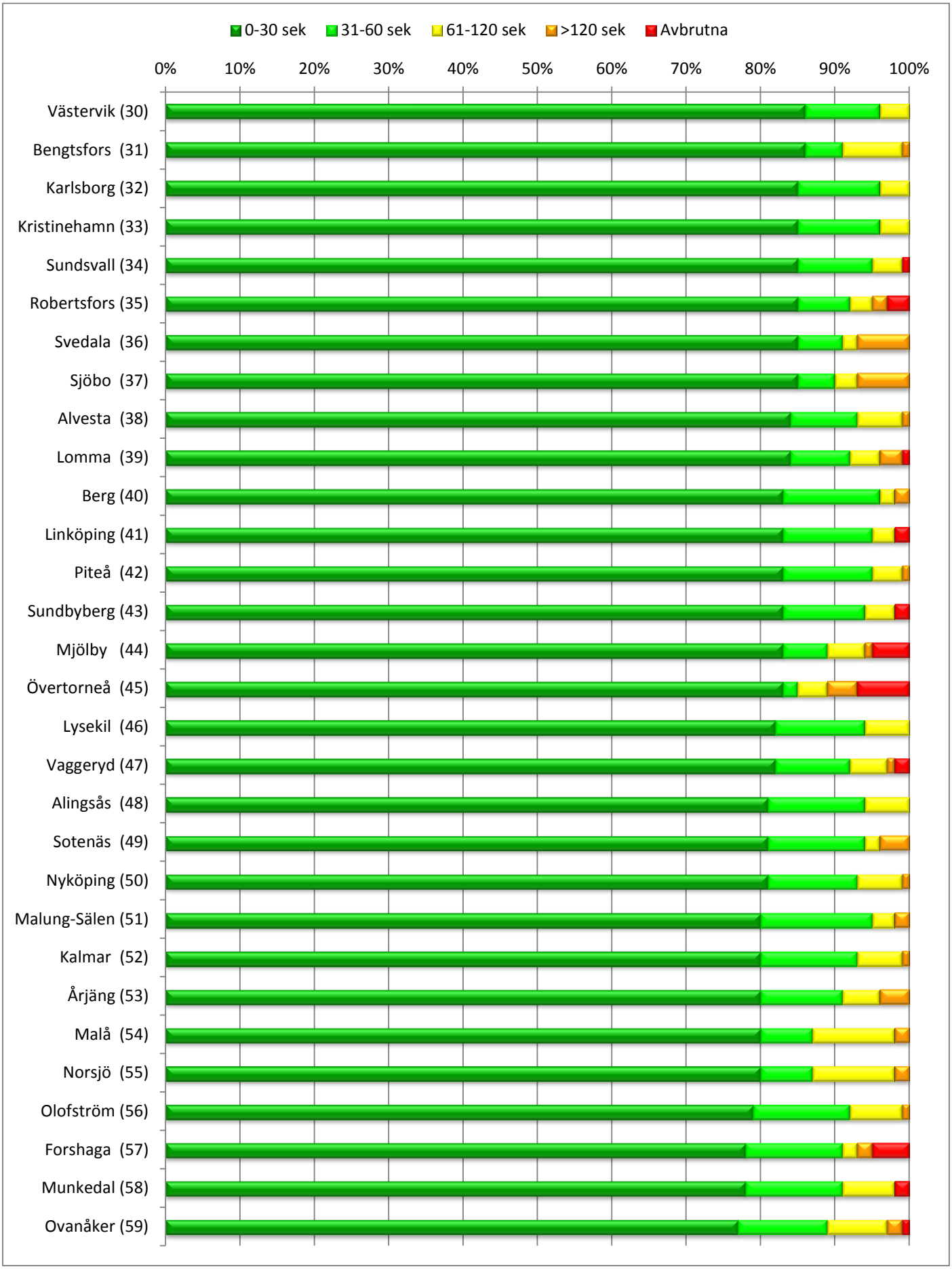
SVARSTID 1: Till Huvudnummer

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 ”Samtalsspecifikation” visas de exakta svarstiderna för respektive samtal.) Er kommuns placering är 39 av 150 (1 är högst och 150 lägst).

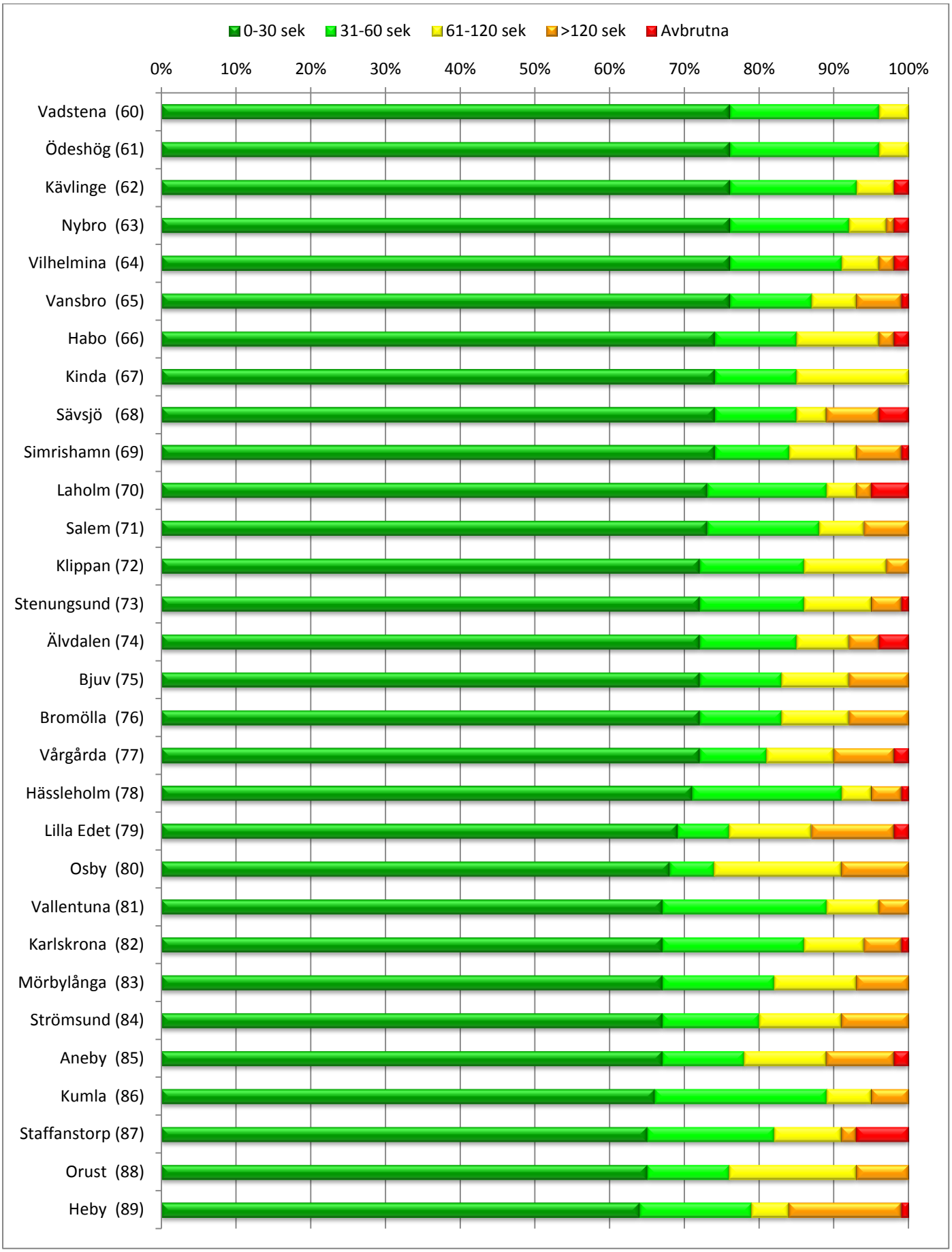
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



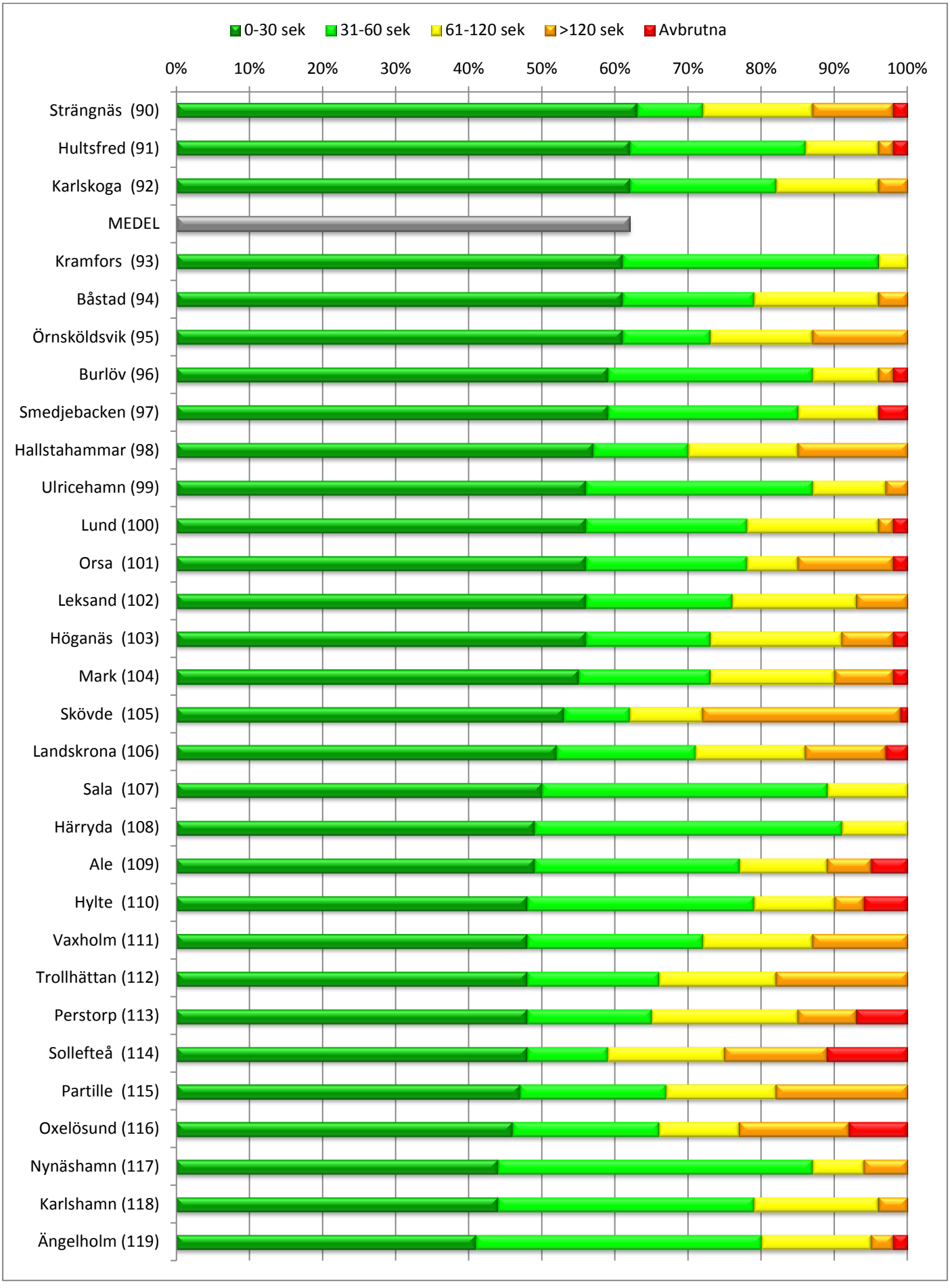
SVARSTID 1: Huvudnummer (Extra PROFITEL-parameter), forts.



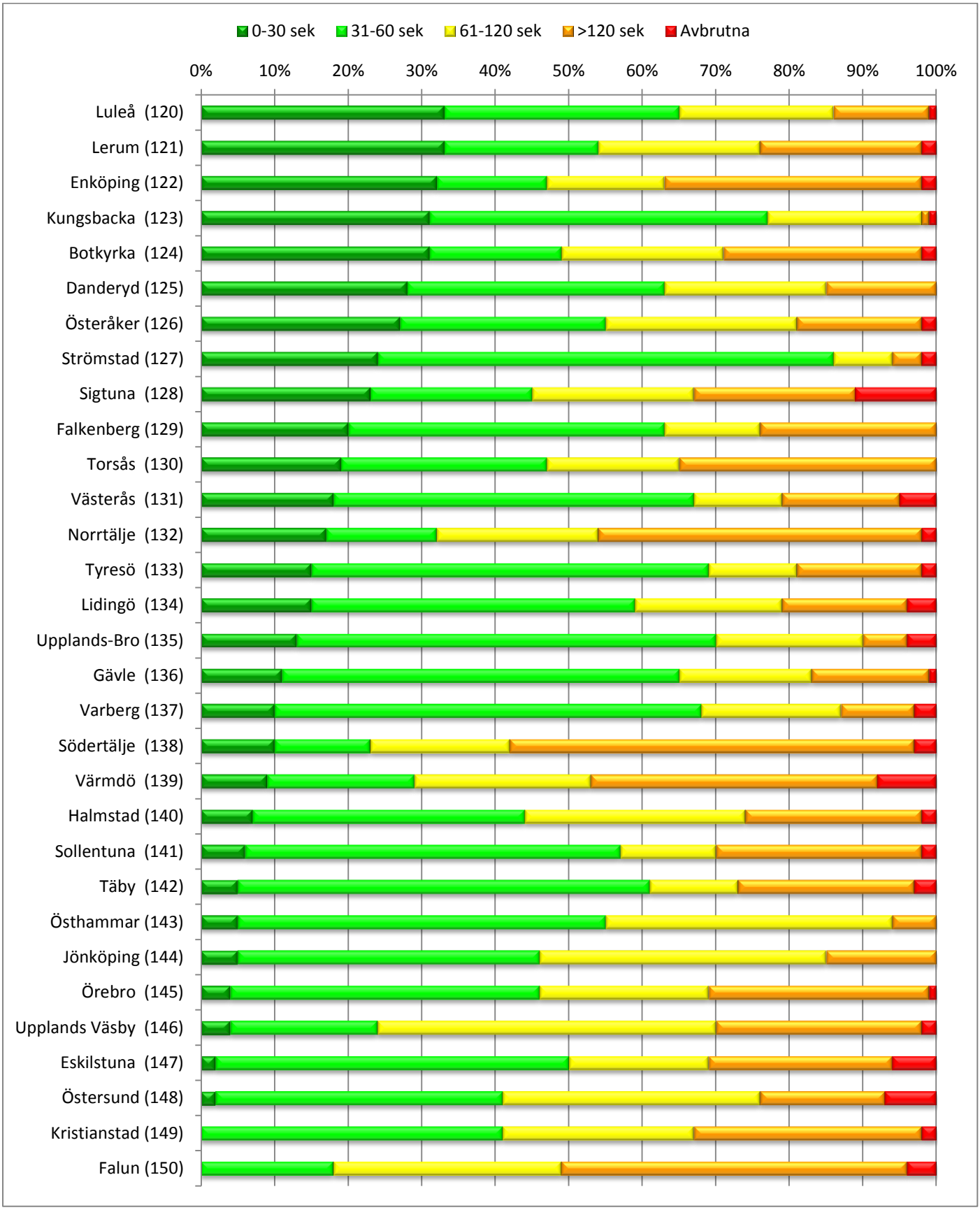
SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.



SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.



SVARSTID 1: Huvudnummer, forts.

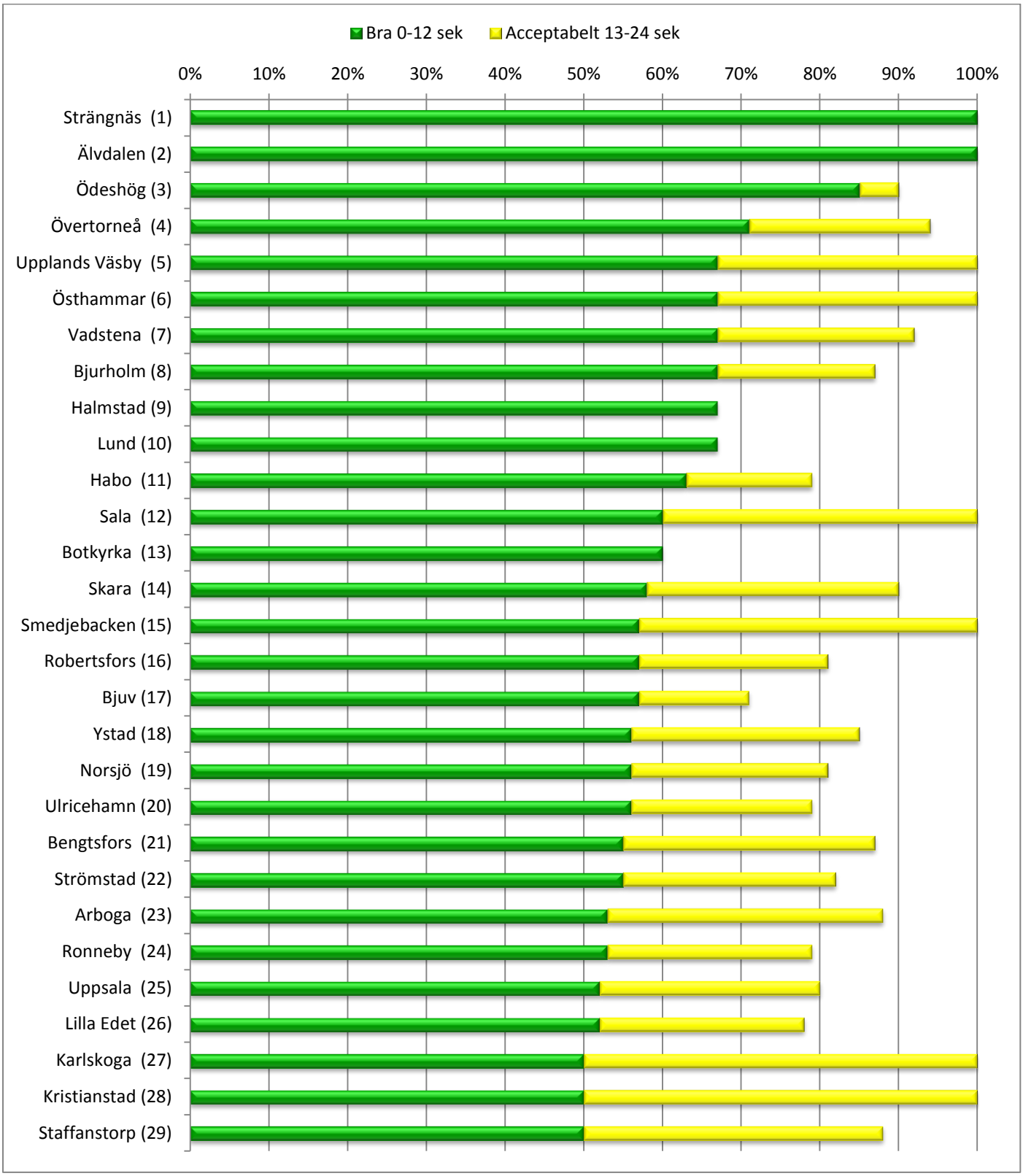


Kommentar: Snabba svarstider är alltid bra och bör eftersträvas. Svarstider inom 30 sekunder (mörkgrön stapel) upplevs som snabba och professionella. Svarstiden beräknas från första ringsignalen och omfattar även tiden för eventuella talsvarssystem/menyval. Risken att man förlorar samtal om väntetiderna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

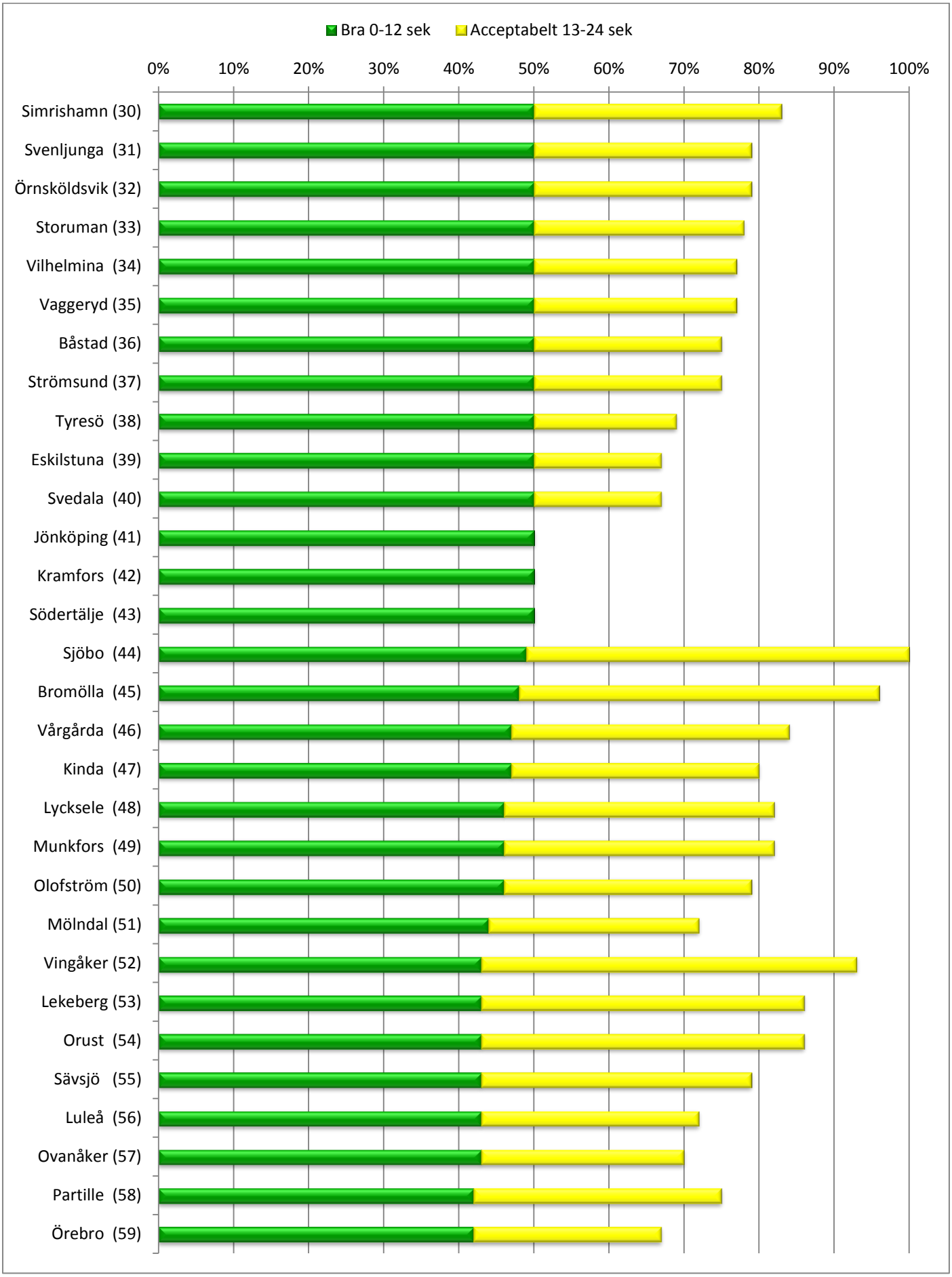
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan

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 145 av 145. (1 är högst och 145 lägst – fem kommuner hade inga kopplade samtal). De övriga samtalen (resterande andel efter gula svarstider) har haft längre svarstider.

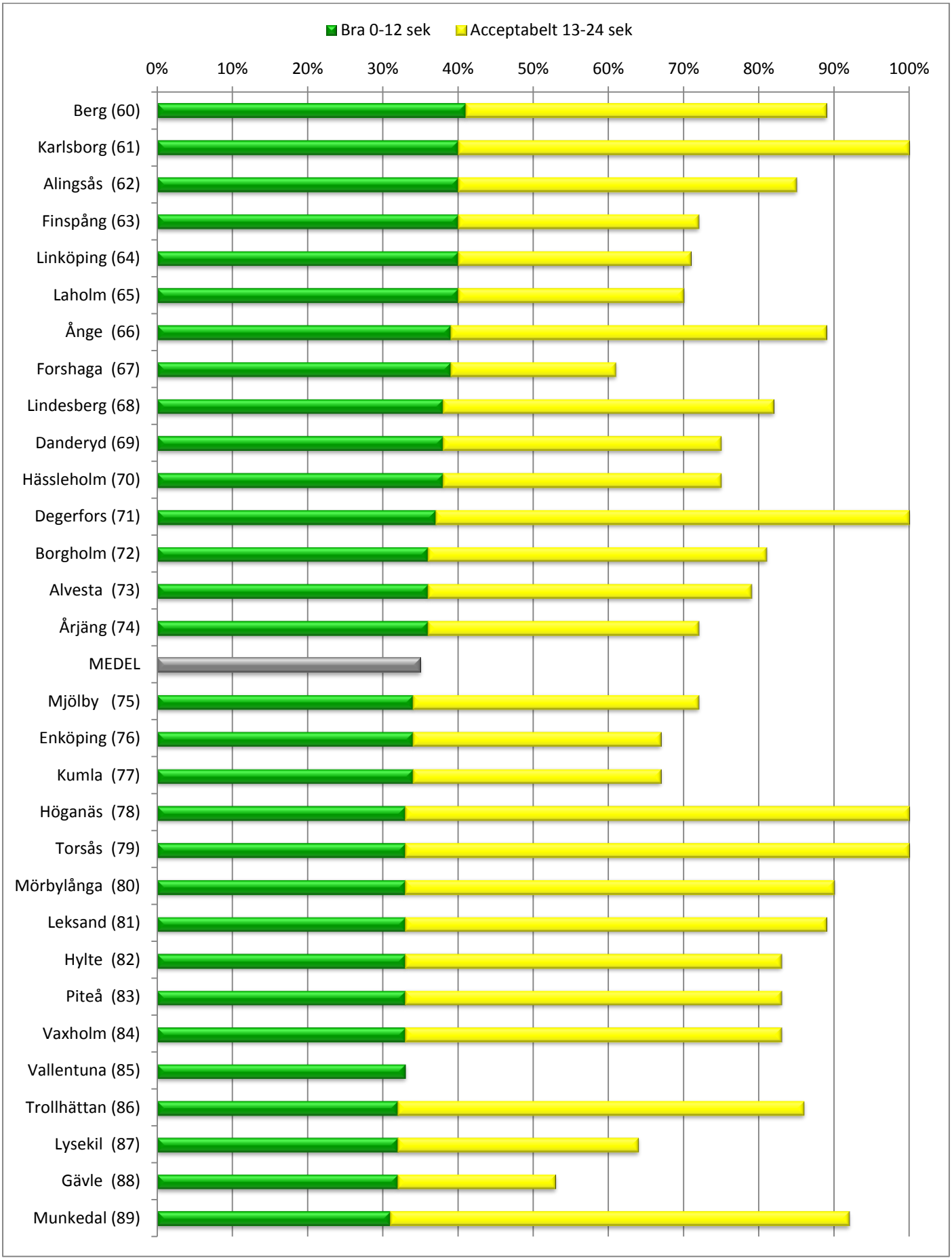
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



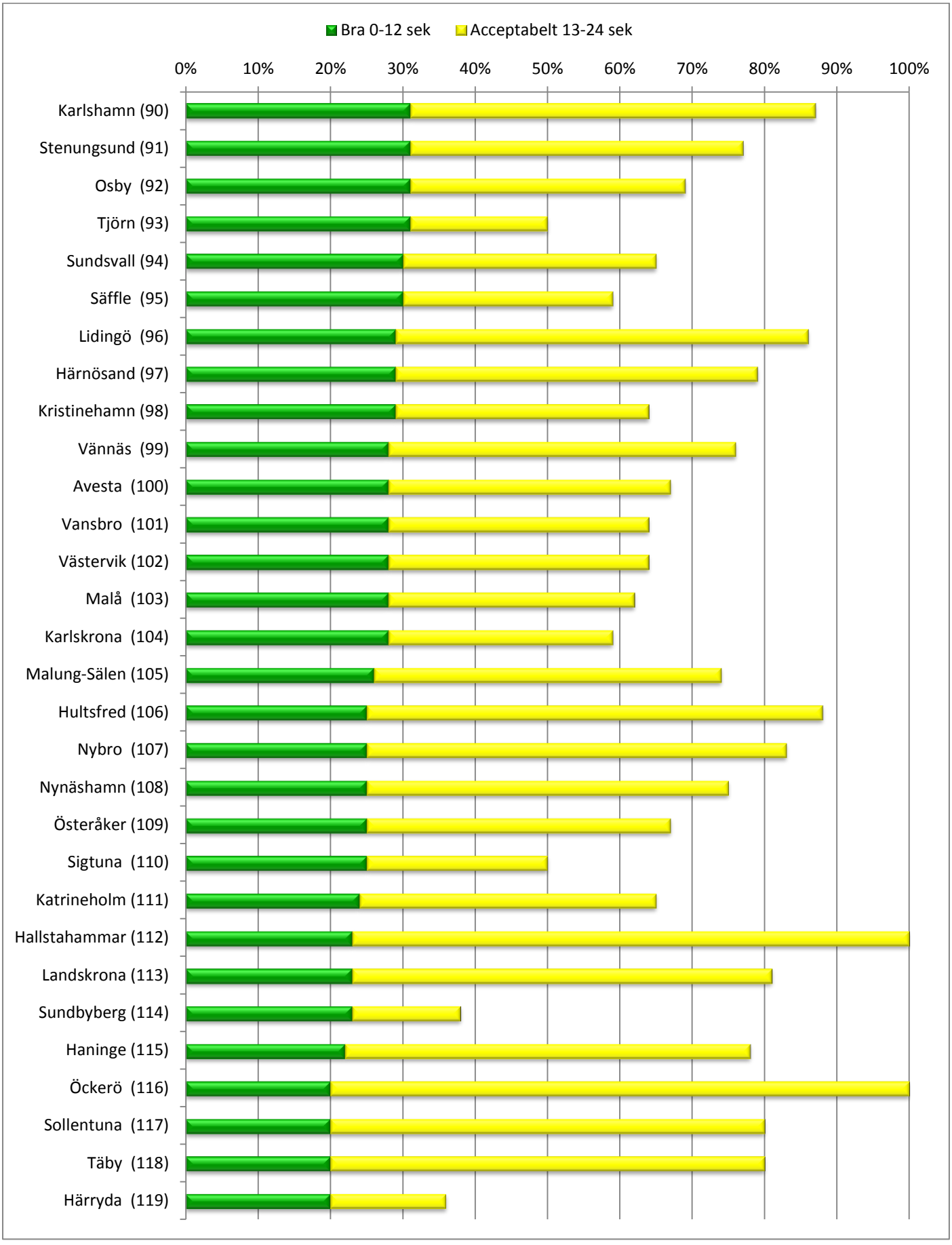
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts.



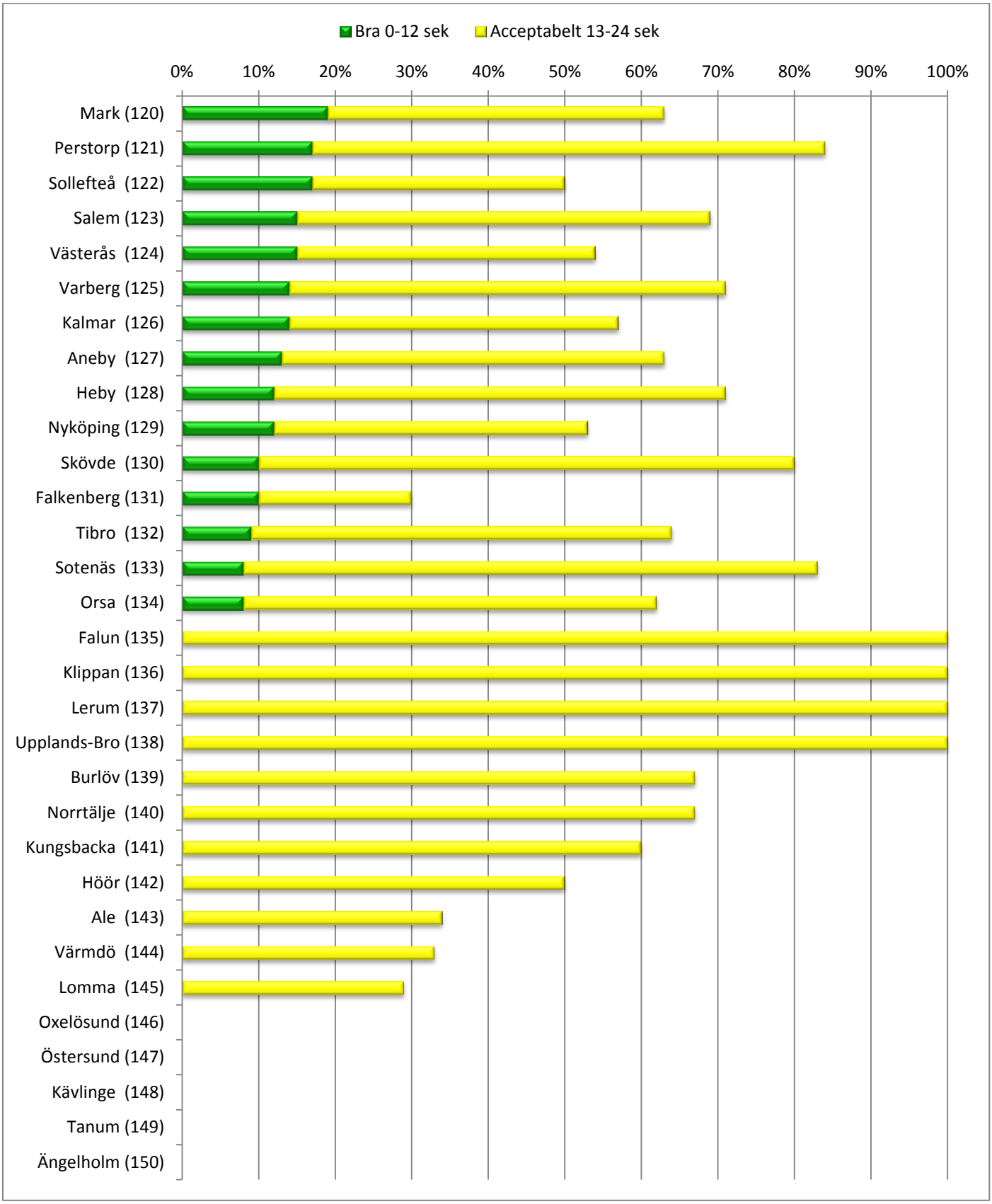
SVARSTID 2: Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan, forts



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



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

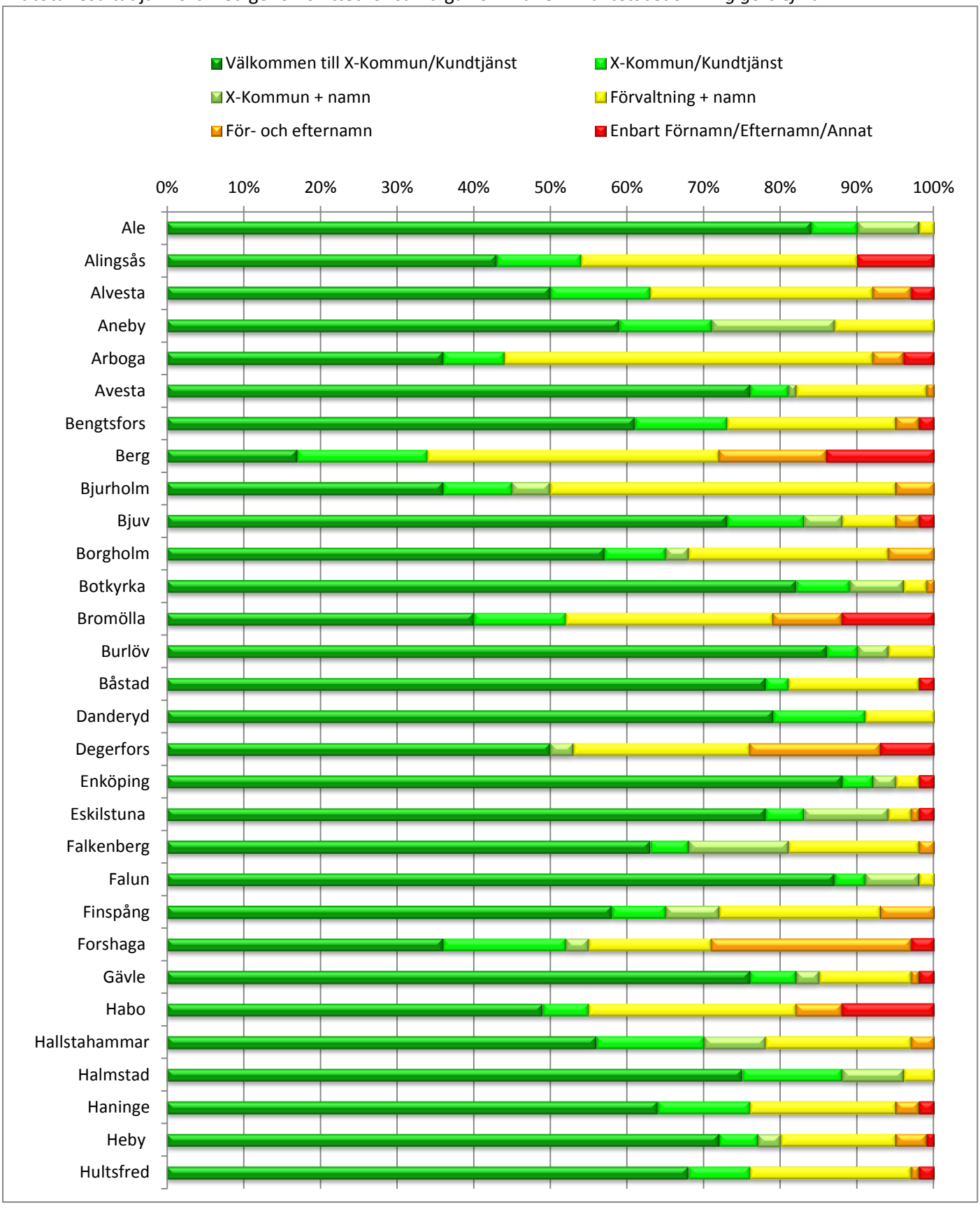


Kommentar: (Underlagen till detta diagram kan vara litet, d.v.s. antalet bedömda samtal kan vara få.) De svarande kan ha varit handläggare, personal på kundtjänst eller kontaktcenter. Svarstider inom 3 signaler/ca 12 sekunder (grön stapel) upplevs som snabba och professionella. Även här finns risken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

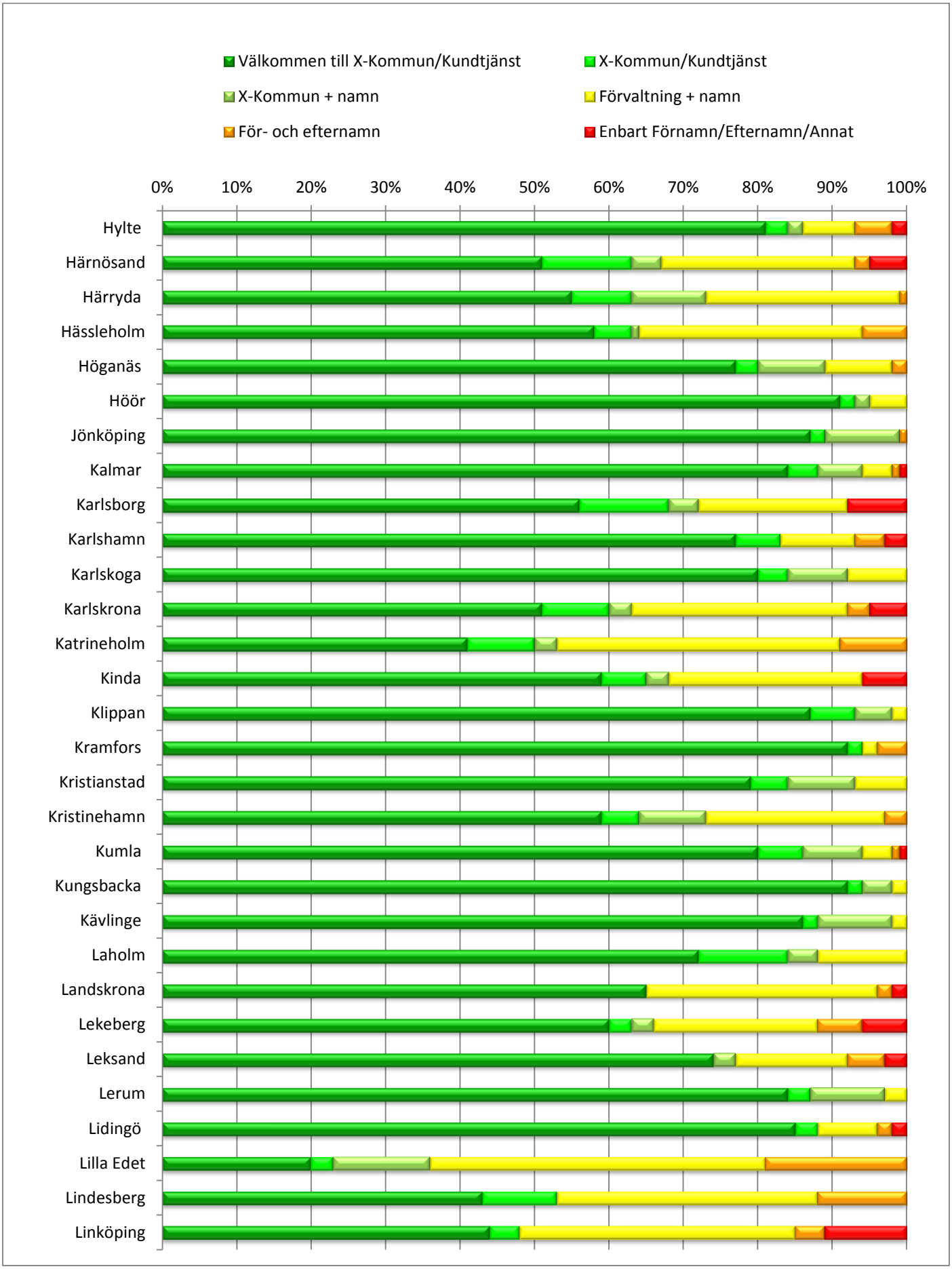
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter)

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.

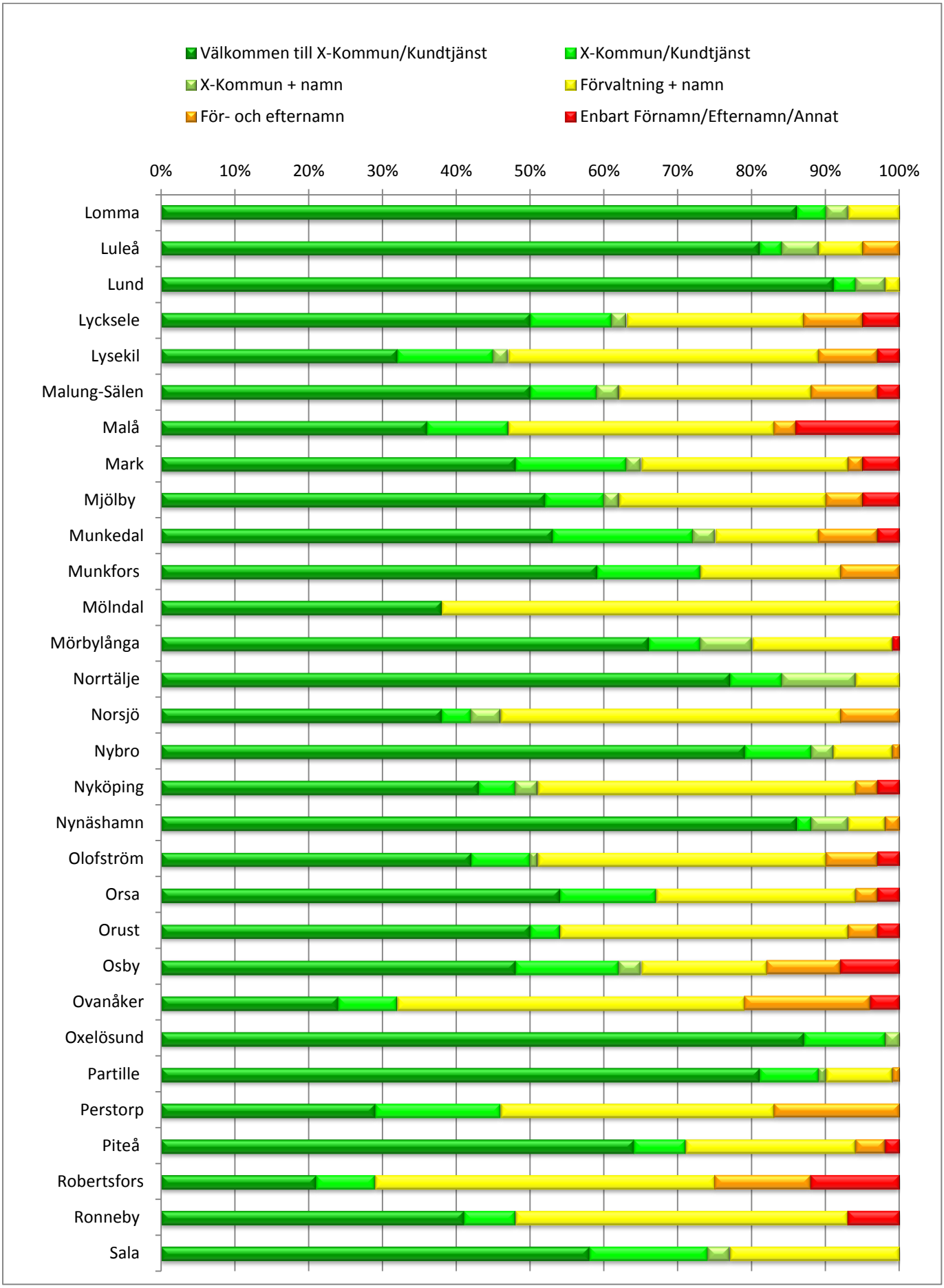
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner: *Kvalitetsbedömning görs ej här.*



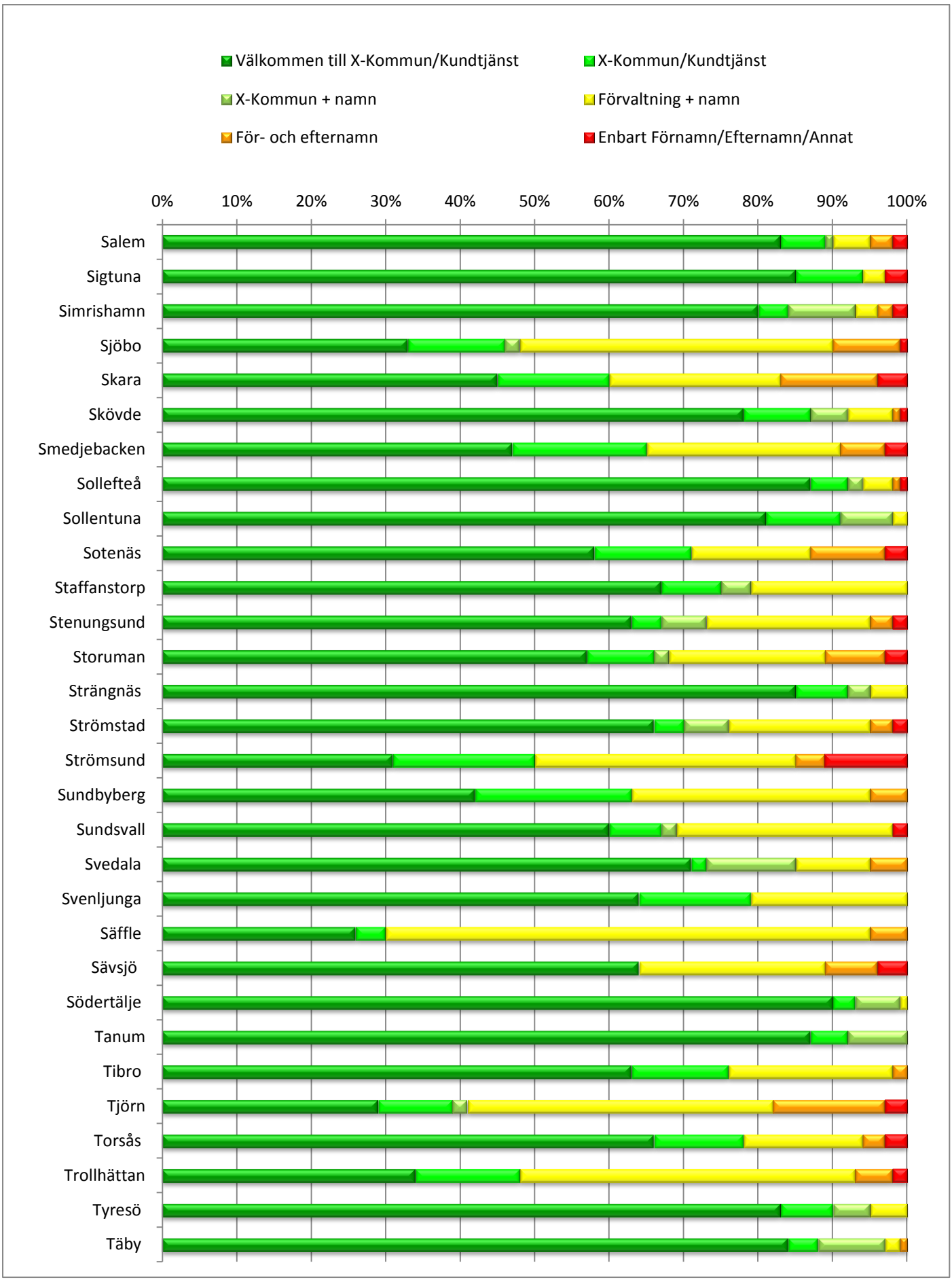
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter), forts.



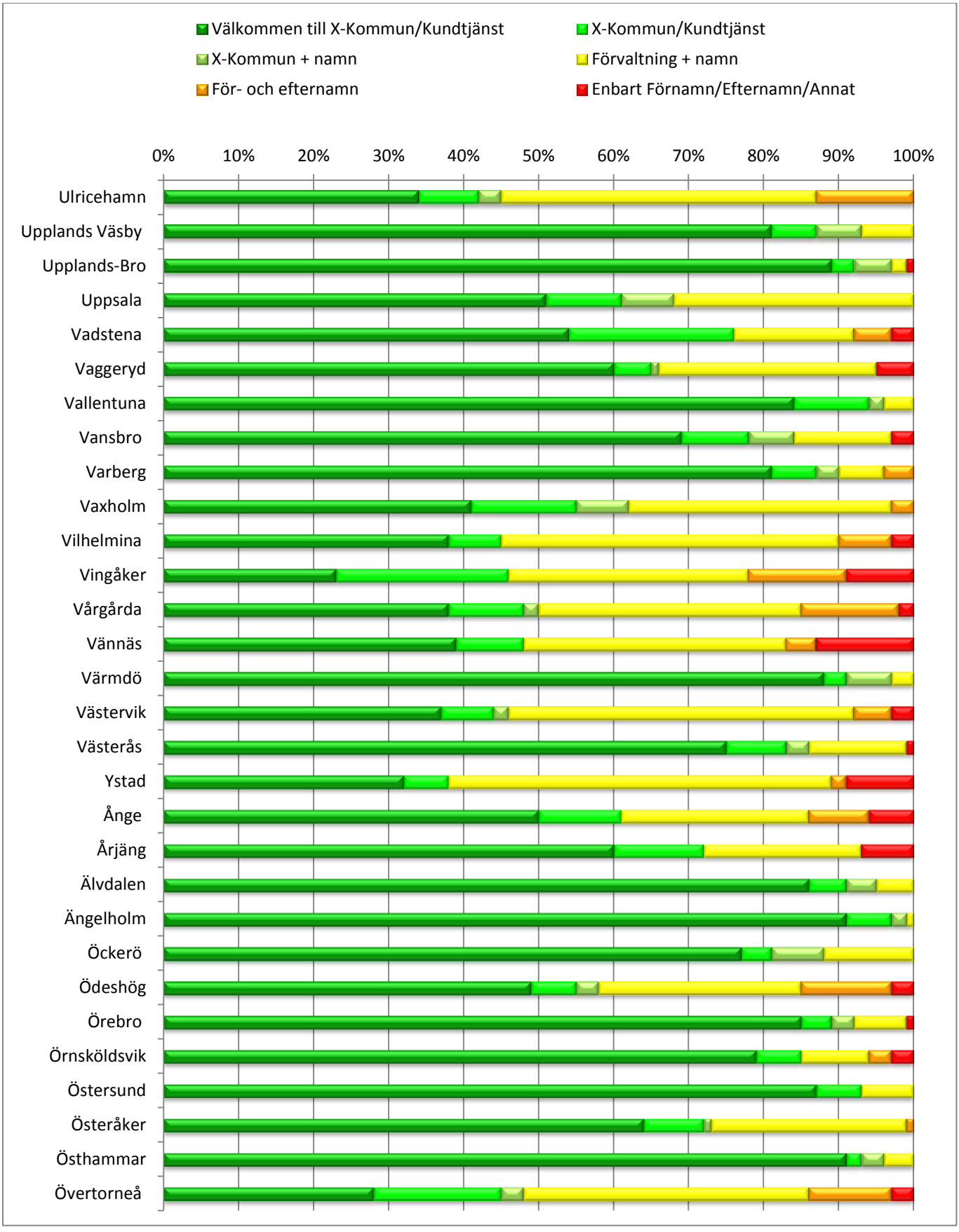
HÄLSNINGSFRAS: VID SVAR PÅ FRÅGAN (Extra PROFITEL-parameter), forts.



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



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

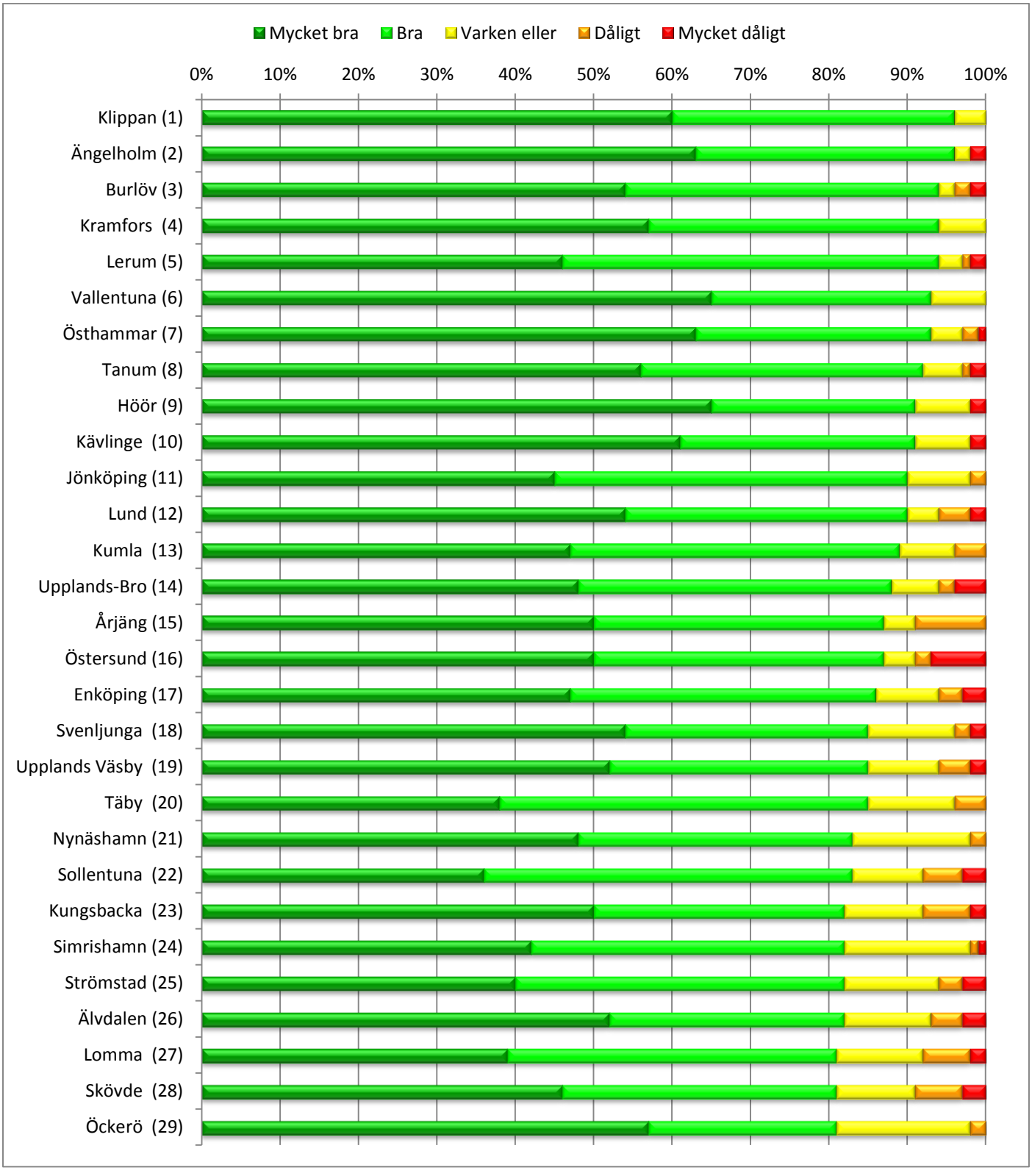


Kommentar: Kontaktcentrets/Kundtjänstens/Telefonisternas/Handläggarnas hälsningsfraser varierar. Sträva efter att enas om en variant, ett gemensamt ”visitkort” i telefonkontakter. Standard bör vara att man skall veta vart man kommit samt för och efternamn.

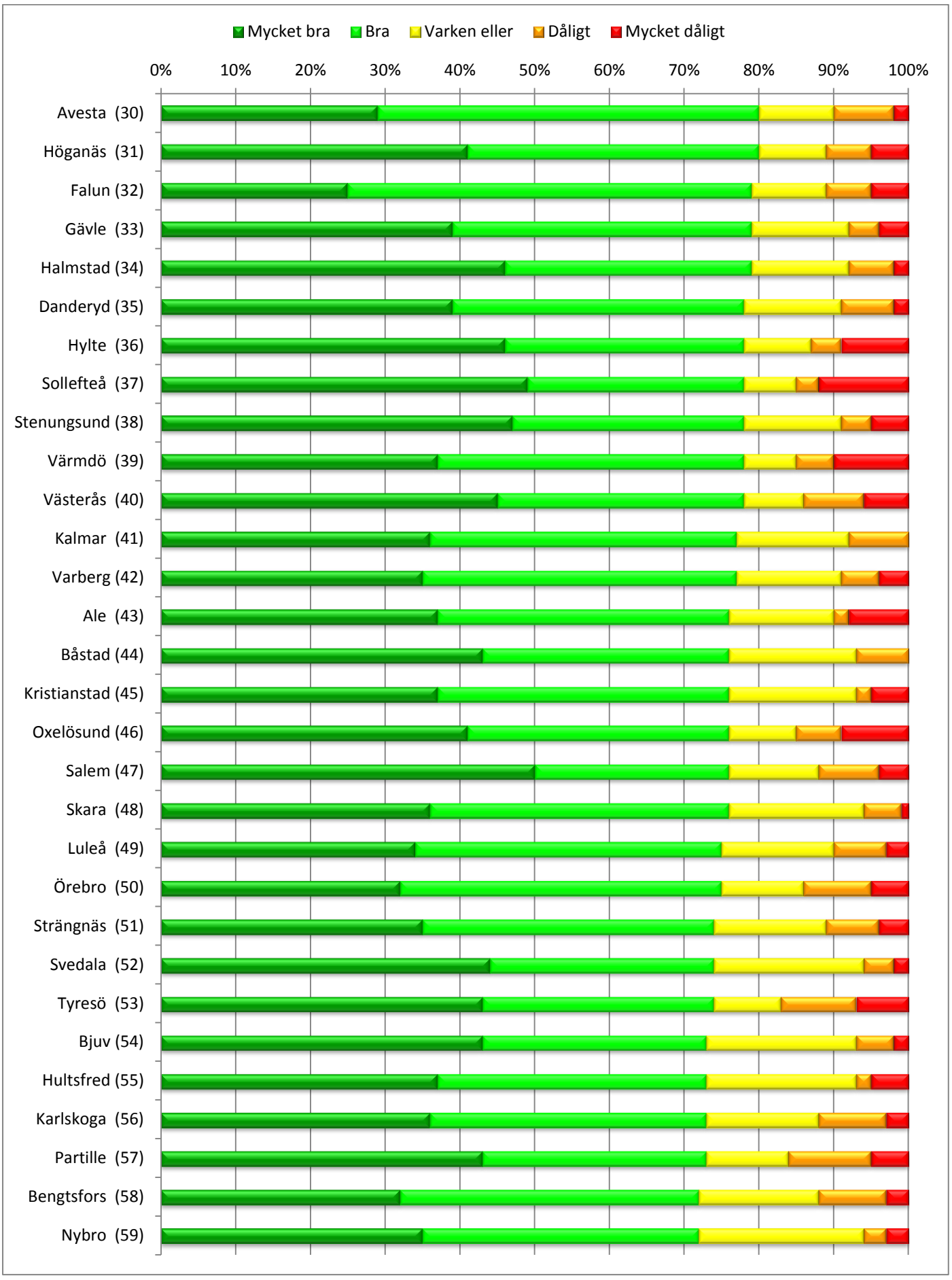
HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter)

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 27 av 150 (1 är högst och 150 lägst.) Diagrammet är fördelat på fem sidor.

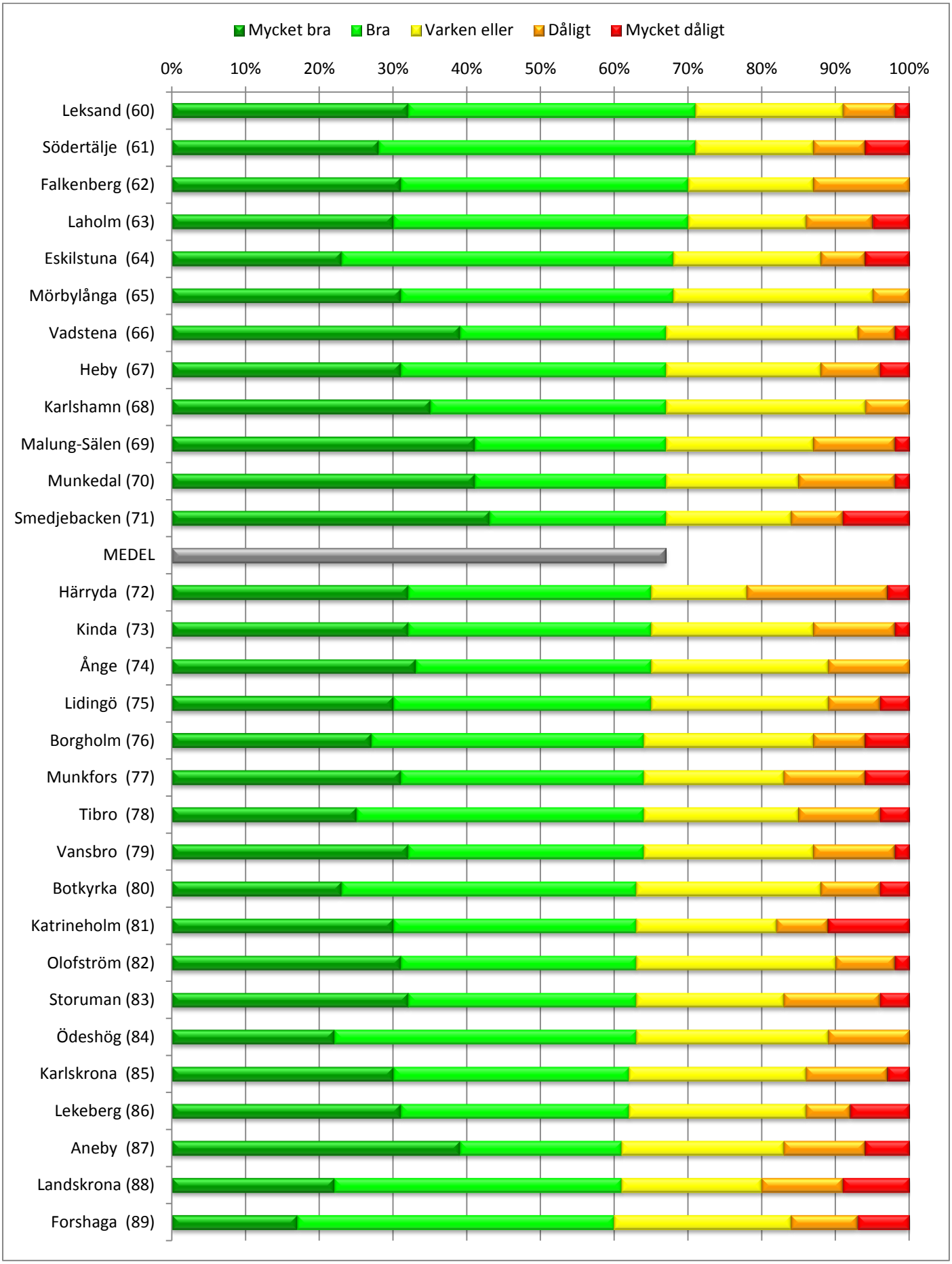
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



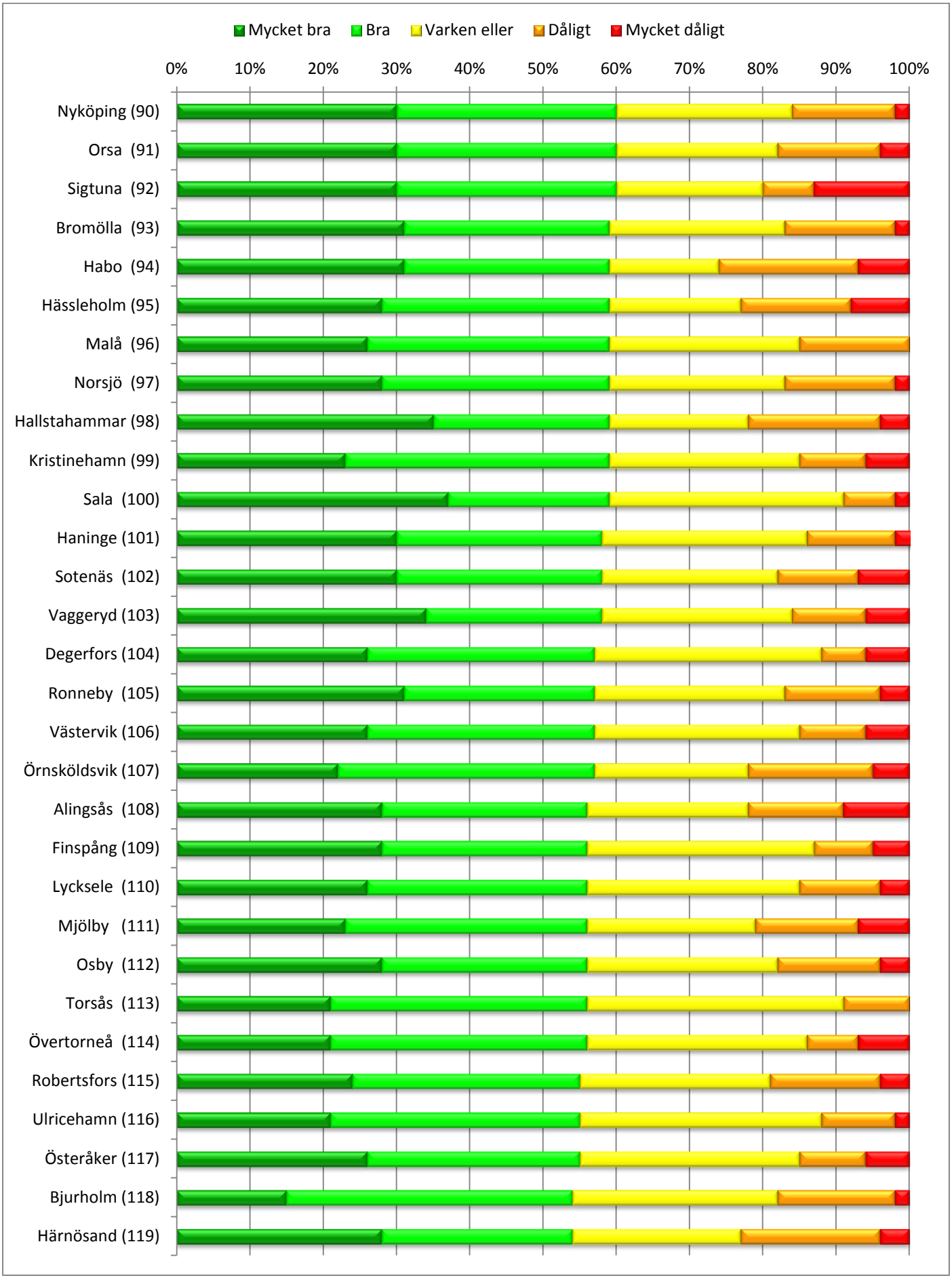
HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



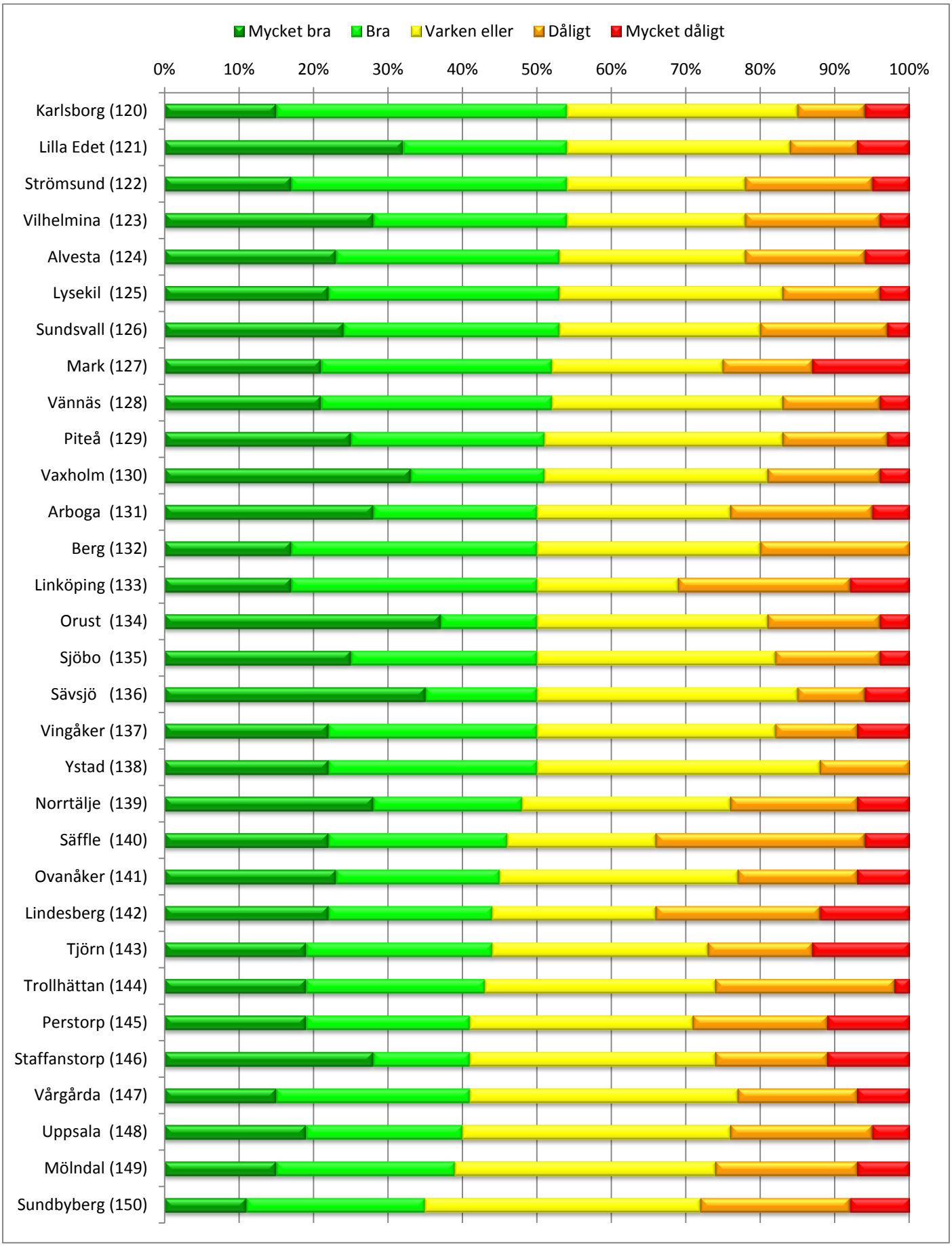
HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



HELHETSINTRYCK (Extra PROFITEL-parameter), forts.



Er kommuns resultat är **betydligt 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 152 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 nyckeltal U00442 som är skickat till SKL. Detta är alltså två olika mått.

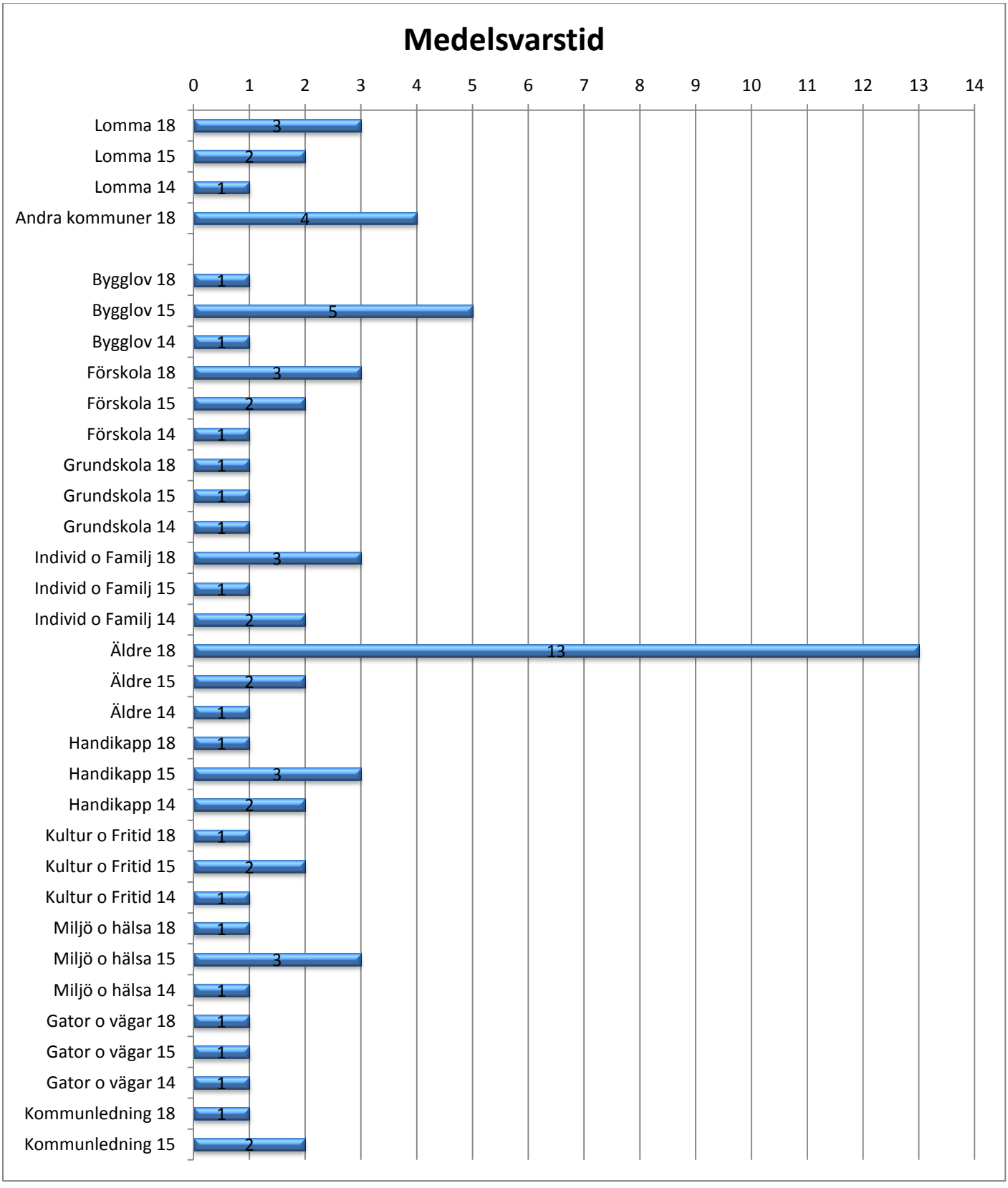
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

Kommentar: Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 91% av breven besvarades inom ett dygn och ytterligare 0% besvarades under dygn två. Snittet för andra kommuner är 84% respektive 5%. 7% av breven blev obesvarade inom två veckor eller besvarades inte alls. 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:

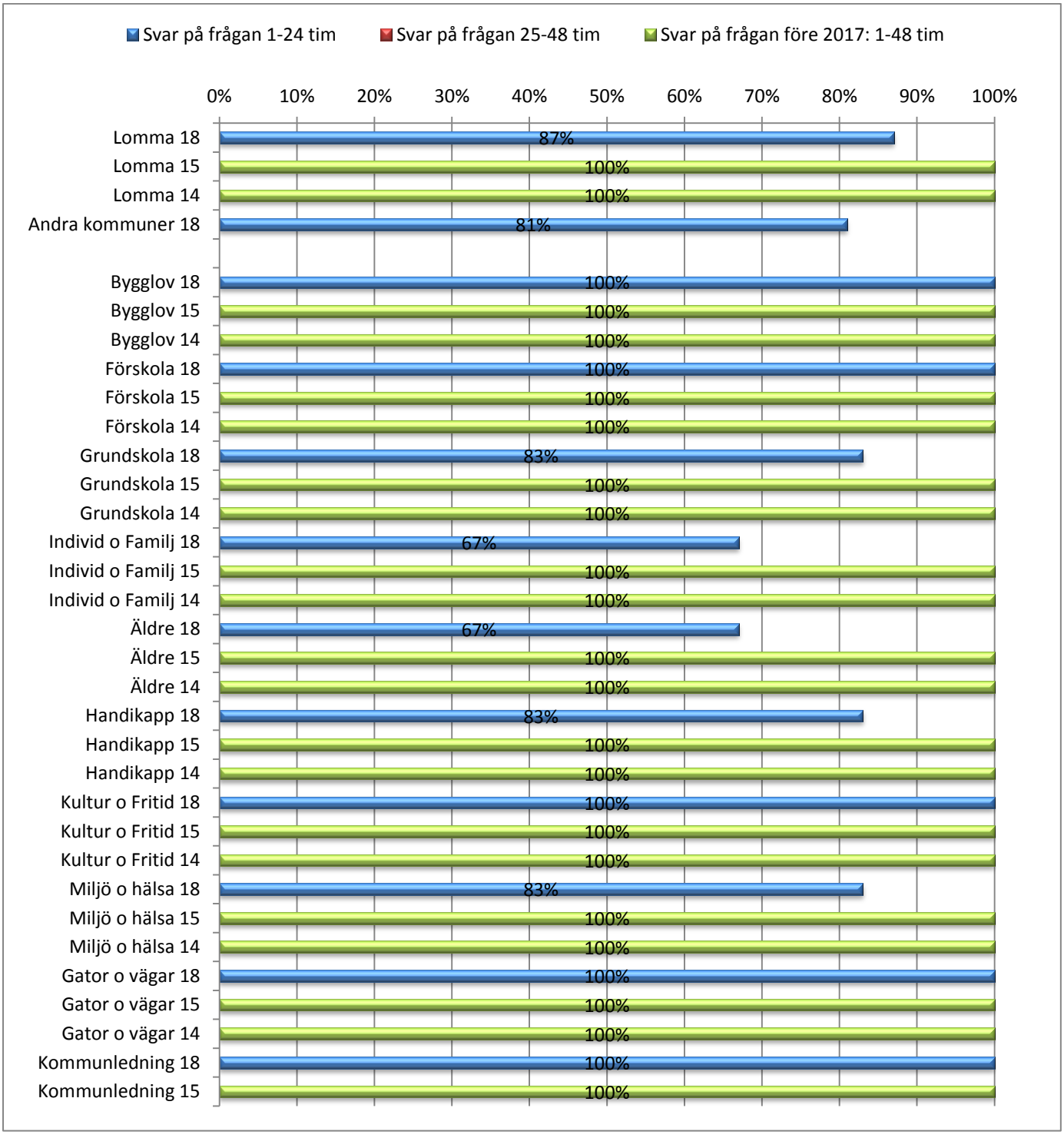


Kommentar: Diagrammet visar den genomsnittliga svarstiden för besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (kl. 8-17). I snitt tog det 3 timmar innan vi fick svar. Snittet för andra kommuner är 4 timmar. Er kommuns resultat är **i nivå med** genomsnittet.

SVARSTIDER/SVAR PÅ FRÅGA

Mätparameter E3: Här visas de andelar e-postbrev som besvarades inom en (24 timmar) respektive två arbetsdagar (48 timmar) med ett komplett svar på vår fråga eller med svar på en eller flera delfrågor. Svaren inom en arbetsdag motsvarar nyckeltalet U00442 som är skickat till SKL. (OBS: Fram t.o.m. 2016 redovisades endast andelen svar inom två arbetsdagar/48 timmar. Fr.o.m. 2018 utgörs måttet endast av andelen svar inom en arbetsdag, tidigare var det två. 2017 var det nya måttet ett kompletterande nyckeltal och jämförelser kan endast göras med det.)

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



Kommentar: 87% av breven besvarades inom en arbetsdag/24 timmar enligt ovan, vilket är **högre än** snittet för andra kommuner (81%).

AVSÄNDARE (Kontaktuppgifter)

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

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

Kommentar: 90% 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: Vad får jag lämna på återvinningscentralen och när är den öppen?

Svar:

Hej!

Tack för din fråga.

I X kommun kan man lämna sitt avfall till återvinnig till två mobila återvinningscentraler:
Farliga Avfallsbilen och Grovis är kommunens rullande miljöstation där du som privatperson kan lämna farligt avfall, elavfall och grovavfall till återvinning samt kläder till återanvändning. Läs mer och hitta körschema på http://www.kommunen.se/Bygga-bo--miljo/Avfall-och-atervinning-/Privat11/Farliga-Avfallsbilen-och-Grovis/

Sörabs mobila återvinningscentral består av ett antal containrar som ställs upp för att underlätta för hushåll i kommunen att lämna avfall till återvinning och återanvändning. I princip tar mobila återvinningscentralen emot samma typ av avfall som kan lämnas på de permanenta återvinningscentralerna. Läs mer och hitta körschema på http://www.kommunen.se/Bygga-bo--miljo/Avfall-och-atervinning-/Privat11/SORABs-mobila-atervinningscentral/

Den närmaste permanenta återvinningscentralen finns i ….., X kommun. Läs mer och hitta öppettider: http://www.kommunen.se/Bygga-bo--miljo/Avfall-och-atervinning-/Privat11/Atervinningscentral/

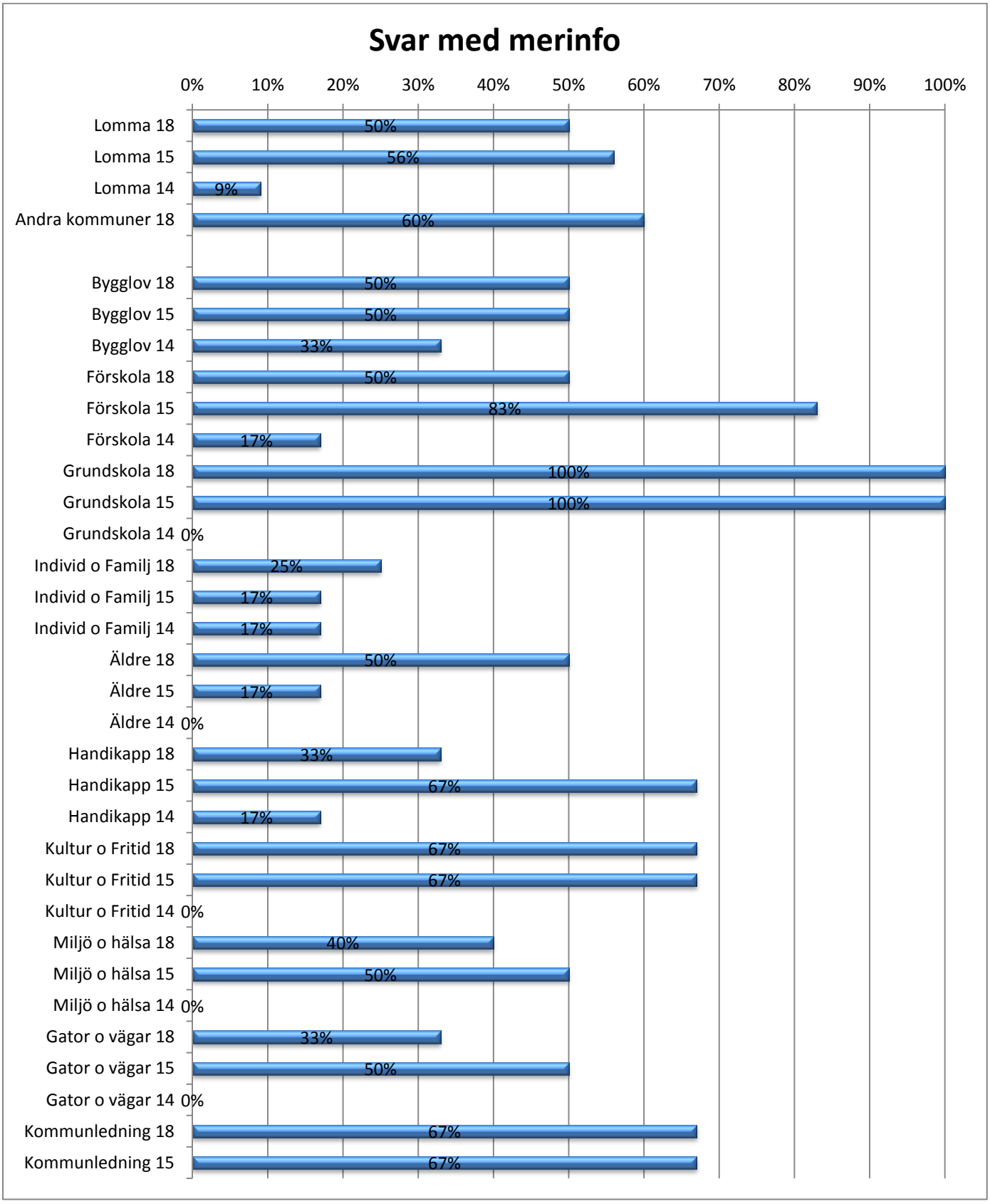
Med vänliga hälsningar

Namn

Funktion, o.s.v.

Se diagram på nästa sida.

SVARSKVALITET, forts.



Kommentar: 50% av svaren från kommunen innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är **lägre än** snittet för de andra kommunerna (60%).

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 2018

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 registratorn eller annan att brevet hade kommit fram och att det var vidare-befordrat, upplever vi det som positivt. Dock har vi inte räknat det som svar i denna mätning. De 4 brev som endast vidarebefordrades eller inte besvarades överhuvudtaget är markerade med röd text nedan. Övriga är besvarade.

Fråga	Skickat	Till
Jag undrar om det finns några planer på att bygga nya hus i kommunen och i så fall i vilka områden?		**Bygg**
Jag ska riva mitt garage för att bygga ett nytt. Hur ansöker jag om rivningslov?		**Bygg**
Jag har ett två år gammalt bygglov för en altan och undrar om det gäller fortfarande. Hur gammalt får det vara innan man behöver göra en nyansökan?		**Bygg**
Jag har fått ett bygglovsbeslut som jag ska överklaga och vill veta hur jag gör rent praktiskt, kan ni hjälpa mig?		**Bygg**
Jag ska sätta upp ett nytt staket runt tomten i vår, behöver jag ansöka om bygglov för detta?		**Bygg**
Vi ska bygga ett garage på tomten till våren, krävs det ett bygglov för det?		**Bygg**
Jag är utbildad barnskötare och undrar om det finns det några lediga tjänster inom barnomsorgen?		**Förskola**
Kan jag ansöka om plats till förskolan för min dotter via kommunens hemsida eller behöver jag skicka in några papper?		**Förskola**
Önskar lite mer information om öppna förskolor. Finns det någon i kommunen och till vilka vänder den sig?		**Förskola**
Jag ska ställa min son i kö till förskolan och undrar hur jag ansöker om barnomsorg?		**Förskola**
Vi håller på och ser över olika förskolealternativ för vår dotter och undrar om det finns något föräldrakooperativt dagis i kommunen?		**Förskola**
Kan ni hjälpa mig med en lista över samtliga förskolor som finns i kommunen?		**Förskola**
Har barn i grundskolan och letar efter information om skolhälsovården. Var hittar jag den?		**Grundskola**
Vilket försäkringsskydd har kommunens skolbarn?		**Grundskola**
Har kommunen några friskolor? Hur ansöker man i så fall?		**Grundskola**
Jag ska påbörja en vuxenutbildning med kursstart till våren. Hur gör man sin ansökan?		**Grundskola**
När börjar och slutar läsåret för grundskolan 2018/2019?		**Grundskola**
P.g.a. flytt till ny bostad funderar vi på ett skolbyte för vår son. Hur gör man för att byta skola?	2018-09-12 17:20	**Grundskola**
Vem är det som tar beslut om man får socialbidrag eller inte?		**Individ och familj**
Jag äger en bil och har hört att detta gör det omöjligt för mig att få socialbidrag, stämmer det?		**Individ och familj**
Jag undrar om det finns någon hjälp att få av kommunen i tvister om vårdnaden av barn?		**Individ och familj**
Vi är några studenter som håller på med ett projektarbete om kommunalt ekonomiskt bistånd. Hur mycket socialbidrag betalar kommunen ut per år?	2018-09-21 08:00	**Individ och familj**
Vart vänder jag mig för information om SFI? En invandrad bekant till mig		**Individ och familj**

är intresserad av att läsa svenska.		
Våra grannar är familjehem för en tonårskille och vi tycker att det är intressant. Hur gör man om man vill bli ett familjehem?	2018-09-12 12:40	**Individ och familj**
Jag ska installera bergvärme i huset och undrar om jag behöver något särskilt tillstånd eller om det är något annat jag ska tänka på?		**Miljö och hälsa**
Jag vill veta mer om avfallssortering och undrar var jag hittar information om detta?		**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 frågan om rökförbud för kommunen som arbetsplats?	2018-09-20 17:20	**Miljö och hälsa**
Jag har ett par äldre möbler och en TV som jag vill slänga. Kan kommunen hjälpa till med hämtning?		**Miljö och hälsa**
Vad får jag lämna på återvinningscentralen och när är den öppen?		**Miljö och hälsa**
Finns det några regler för vem som kan få färdtjänst? Tacksam för besked om hur man ansöker.		**Äldreomsorg**
Mina föräldrar, som idag bor tillsammans i eget hus, vill fortsätta att bo tillsammans även på ett framtida eventuellt äldreboende. Kan de få det?		**Äldreomsorg**
Jag hjälper min pappa att söka efter olika dagliga verksamheter för äldre i kommunen och undrar om ni kan berätta vilket utbud som finns?		**Äldreomsorg**
Jag skulle vara tacksam om ni kan tala om hur jag kan få information om vilken hjälp man kan få av kommunens hemtjänst.		**Äldreomsorg**
Efter en höftoperation har jag behov av en rollator. Kan ni tala om vart jag ska vända mig för att få hjälp med detta?		**Äldreomsorg**
Jag har hört att kommuner kan erbjuda hushållsnära tjänster, stämmer det?		**Äldreomsorg**
Vad är kraven för att få ett handikapparkeringstillstånd?		**Handikappomsorg**
Finns det någon tillgänglighetsguide (på nätet eller dokumenterad på annat sätt) som kommunen tagit fram för att se hur man tar sig fram med olika funktionshinder?		**Handikappomsorg**
Som funktionshindrad undrar jag vilka typer av daglig verksamhet som finns i kommunen? Jag har kikat lite på hemsidan, men vill gärna veta mer.		**Handikappomsorg**
Vår son har vissa funktionshinder och kräver en hel del omsorg. Vi har hört att man kan få hjälp med avlastning. Var kan man få det?		**Handikappomsorg**
En anhörig har blivit rullstolsbunden efter en trafikolycka och behöver en viss anpassning av sin bostad. Vilken hjälp är möjlig att få av kommunen?		**Handikappomsorg**
Jag behöver skaffa hjälpmedel för nedsatt syn och hörsel och undrar om kommunen kan låna ut såna.		**Handikappomsorg**
Krävs det någon form av tillstånd för att arrangera ett lotteri? Kan vem som helst göra det?		**Kultur och fritid**
Jag undrar om det är möjligt att få ta del av protokollen från kulturnämndens sammanträde?		**Kultur och fritid**
Kan kommunen erbjuda någon lokal att hyra för ett seminarium för ca 50 personer?		**Kultur och fritid**
Vilka muséer och aktuella utställningar finns i kommunen? Kan ni hjälpa mig med information om detta?		**Kultur och fritid**
Jag är nyinflyttad och motionsintresserad och undrar om ni kan hjälpa mig med information om det finns några motionsspår i kommunen med		**Kultur och fritid**

omnejd?		
Vilka stipendier och fonder kan man söka hos kommunen?		**Kultur och fritid**
Jag har klagomål på skötseln av gator i kommunen. Hur framför man dem på bästa sätt?		**Gator och vägar**
Hur gör jag för att enklast lämna klagomål på gatubelysning?		**Gator och vägar**
Jag undrar vad som gäller för vinterns snöröjning i kommunen. Vad förväntas jag som villaägare göra och vilket ansvar har kommunen?		**Gator och vägar**
Vi är några grannar som diskuterar vilket ansvar vi har som fastighetsägare när det gäller buskar, häckar och annan växtlighet ut mot gatan? Kan ni berätta vad som gäller i kommunen?		**Gator och vägar**
Jag har försökt hitta kartor över gång- och cykelvägar i kommunen men inte lyckats. Kan ni hjälpa till med det?		**Gator och vägar**
Vad är det som gäller för tomgångskörning i kommunen? Är det förbjudet? Vad gäller för miljöbilar?		**Gator och vägar**
Frågeområde Kommunledning (vissa kommuner):		
Jag ska gifta mig borgerligt i höst och undrar vilka papper som krävs? Hur gör man och är det någon kostnad involverad?		**Kommunledning**
Min familj ska flytta till kommunen till våren och jag undrar om det finns något "informationspaket" för nyinflyttade att få och var jag i så fall hittar det?		**Kommunledning**
Jag ska inom kort lämna in ett medborgarförslag och undrar lite över vad som händer därefter. Kan man delta i processen och t.ex. vara med när politikerna behandlar ärendet?		**Kommunledning**
Jag undrar vad som gäller för e-post som skickas till kommunen. Blir all e-post automatiskt offentliga handlingar som vem som helst kan läsa och ta del av?		**Kommunledning**
Jag undrar var jag kan hitta vad som gäller för de upphandlingar som kommunen gör?		**Kommunledning**
Jag har hört talas om begreppet God man och skulle vilja veta lite mer om vad det innebär. Vem kan bli det? Ställs det några särskilda krav på t.ex. utbildning? Får man betalt för sina insatser?		**Kommunledning**