

RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

TYRESÖS KOMMUN

Januari 2012



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sida
Presentation av PROFITEL	3
Bakgrund, syfte och kort om mätningen	4
Deltagande kommuner	6
Resultat telefoni	7
Tillgänglighet	8
Svar på frågan	9
Information	10
Intresse och engagemang	11
Bemötande	12
Svarstid 1: Växeln	13
Svarstid 2: Kontakt med handläggare	15
Helhetsintryck	17
Resultat e-post	19
Svarstider	20
Avsändare - kontaktuppgifter	22
Svarskvalitet	23
Sammanfattning	25
Ej besvarade brev	26

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 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 i 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 85 stycken kommuner deltog, varav Tyresö kommun är en.

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.

OM MÄTNINGEN - METOD

1) Servicemätning via telefon

Samtalen ringdes via huvudväxeln och åtta olika "förvaltningar"/områden söktes med ärendefrågor som vi fått av SKL och som är avsedda för respektive område. Dessa områden är:

Bygglöv	Förskola	Grundskola	Individ- & barnomsorg
Gator & vägar	Äldreomsorg	Handikappomsorg	Kultur och fritid

- Tre olika frågor ställdes två gånger vardera (två samtal) till respektive område.
- Totalt genomfördes alltså 48 uppringningar i den ordinarie mätningen respektive 96 i den utökade mätningen (dubbla mängden samtal per område).
- Följande parametrar mättes (samma som i tidigare undersökningar). Bedömningarna graderades som God, Medelgod och Dålig.

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

- Mätperioden var veckorna 42-48 2011. Samtalen ringdes måndag-torsdag kl. 08.00-11.30/13.00-16.30 och fredagar kl. 08.00-11.30/13.00-15.00.

I vår rapport levererar vi dessutom ytterligare tre parametrar:

Svarstid till växel	Svarstid till område (kopplingstid)	Helhetsintryck på femgradig skala
---------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

2) Serviceundersökning via e-post

E-posten skickades till respektive kommuns officiella e-postadress för att bedöma servicenivån. Frågor (48 stycken per kommun), områden och mätperiod är desamma som i telefonin. Vi mätte:

- Svarstid (även andel "ej svar") samt medelsvarstid
- Avsändare (kontaktinformation från avsändare)
- Svarskvalitet (svarets kvalitet utifrån merinformation, övriga hänvisningar m.m.)
- Redovisning av mail som inte besvarades.



ALLMÄNNA KOMMENTARER OM MÄTNINGEN

Då mängden samtal och e-post som ringts och skickats till er har varit 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. 48 eller 96 samtal respektive 48 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" varierar 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.

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

JÄMFÖRELSE MED TIDIGARE ÅRS RESULTAT - KOMMENTARER

Givet att er kommun har deltagit i motsvarande undersökning tidigare och att vi har fått er rapport från denna, så har vi inkluderat det resultatet i denna presentation som en jämförelse med ert resultat i 2011 års undersökning. Data från tidigare undersökningar härrör från en annan leverantör och PROFITEL tar 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.



DELTAGANDE KOMMUNER 2011 ATT JÄMFÖRA MED

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på PROFITELS mätningar av nedanstående 85 kommuner.

Arboga	Kumla	Säffle
Arvika	Kungsbacka	Säter
Askersund	Kungälv	Söderköping
Bengtstors	Köping	Södertälje
Berg	Laholm	Sölvesborg
Borlänge	Lidköping	Tierp
Borås	Lilla Edet	Torsås
Botkyrka	Lindesberg	Trelleborg
Båstad	Lomma	Tyresö
Essunga	Lycksele	Töreboda
Fagersta	Malung-Sälen	Umeå
Falkenberg	Mjölby	Upplands Väsby
Falun	Munkedal	Vansbro
Finspång	Norsjö	Vilhelmina
Grästorp	Nybro	Vingåker
Hallsberg	Nykvarn	Vänersborg
Hallstahammar	Nyköping	Vännäs
Halmstad	Orsa	Värnamo
Hammarö	Osby	Västerås
Haparanda	Oxelösund	Ånge
Heby	Piteå	Älvdalen
Helsingborg	Ronneby	Öckerö
Härjedalen	Rättvik	Österåker
Härryda	Sollentuna	Östhammar
Karlshamn	Storfors	Östra Göinge
Karlskrona	Storuman	Överkalix
Katrineholm	Strängnäs	Övertorneå
Kramfors	Sunne	
Kristinehamn	Svalöv	



RESULTAT TELEFONI



RESULTATJÄMFÖRELSE MELLAN KOMMUNER

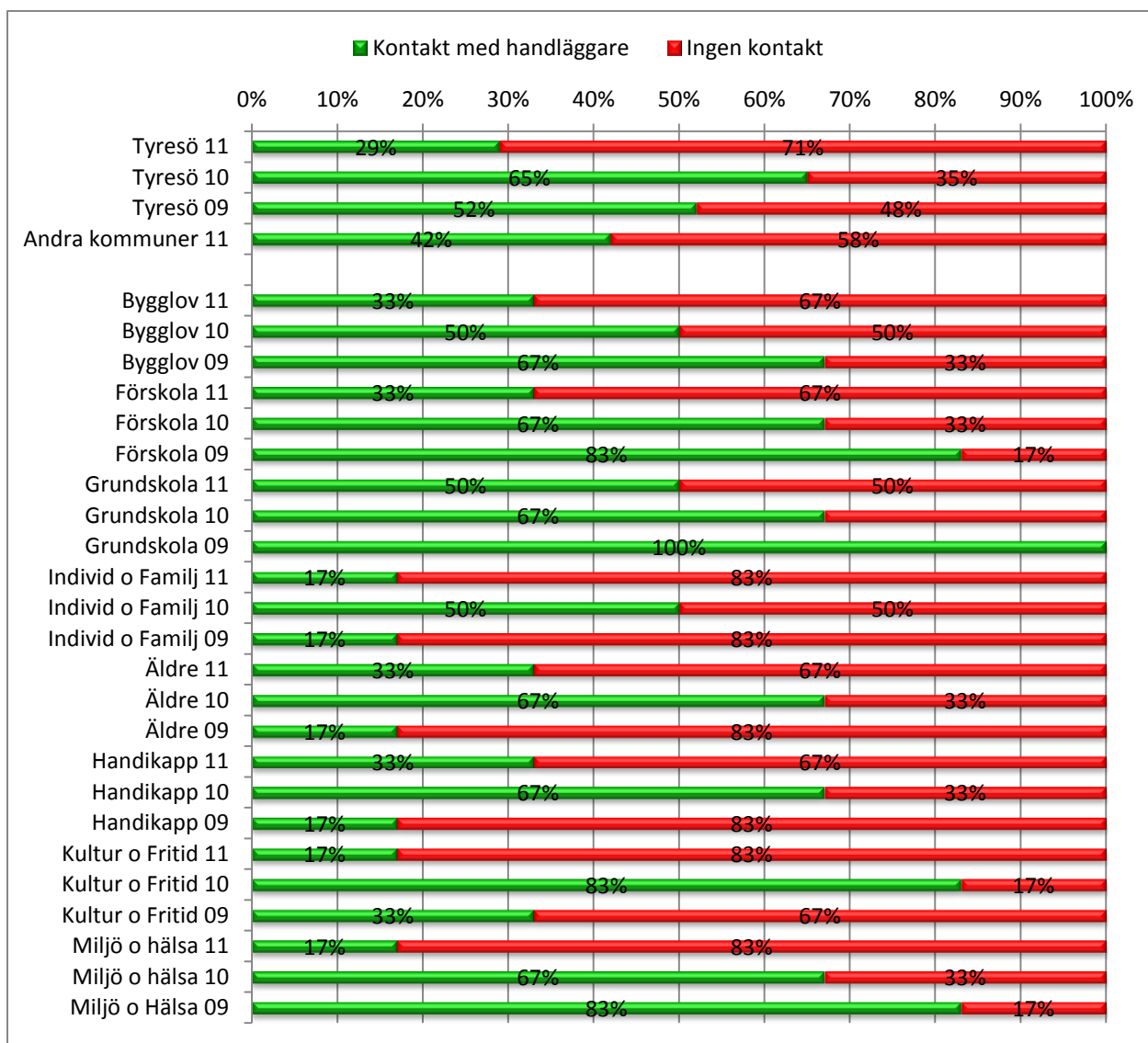
Följande symboler används för att visa er kommuns totalresultat för respektive parameter i jämförelse med genomsnittet för de 85 kommuner som undersöktes av PROFITEL:



TILLGÄNGLIGHET TELEFONI

Mätparameter T1: Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



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

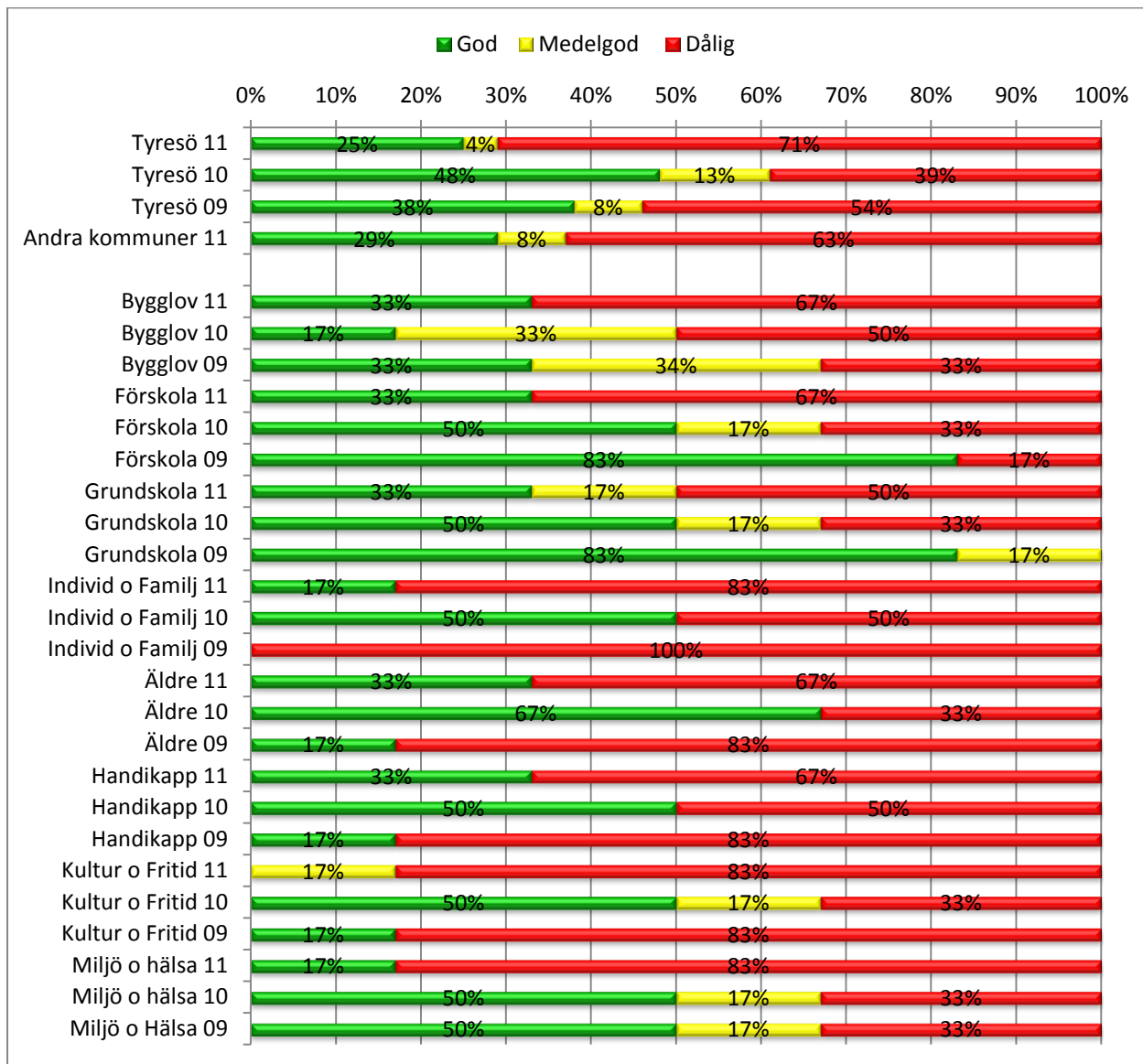
PROFITELS erfarenhet av tillgängligheten hos kommuner är att vi som uppringare får svar i 40-45% av de samtal då vi söker en specifik person. När vi har ett ärende och inte söker någon namngiven person direkt bör tillgängligheten vara mycket högre.

Ert kommuns totalresultat avseende "tillgänglighet" är **betydligt lägre** än genomsnittet.

SVAR PÅ FRÅGAN

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

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



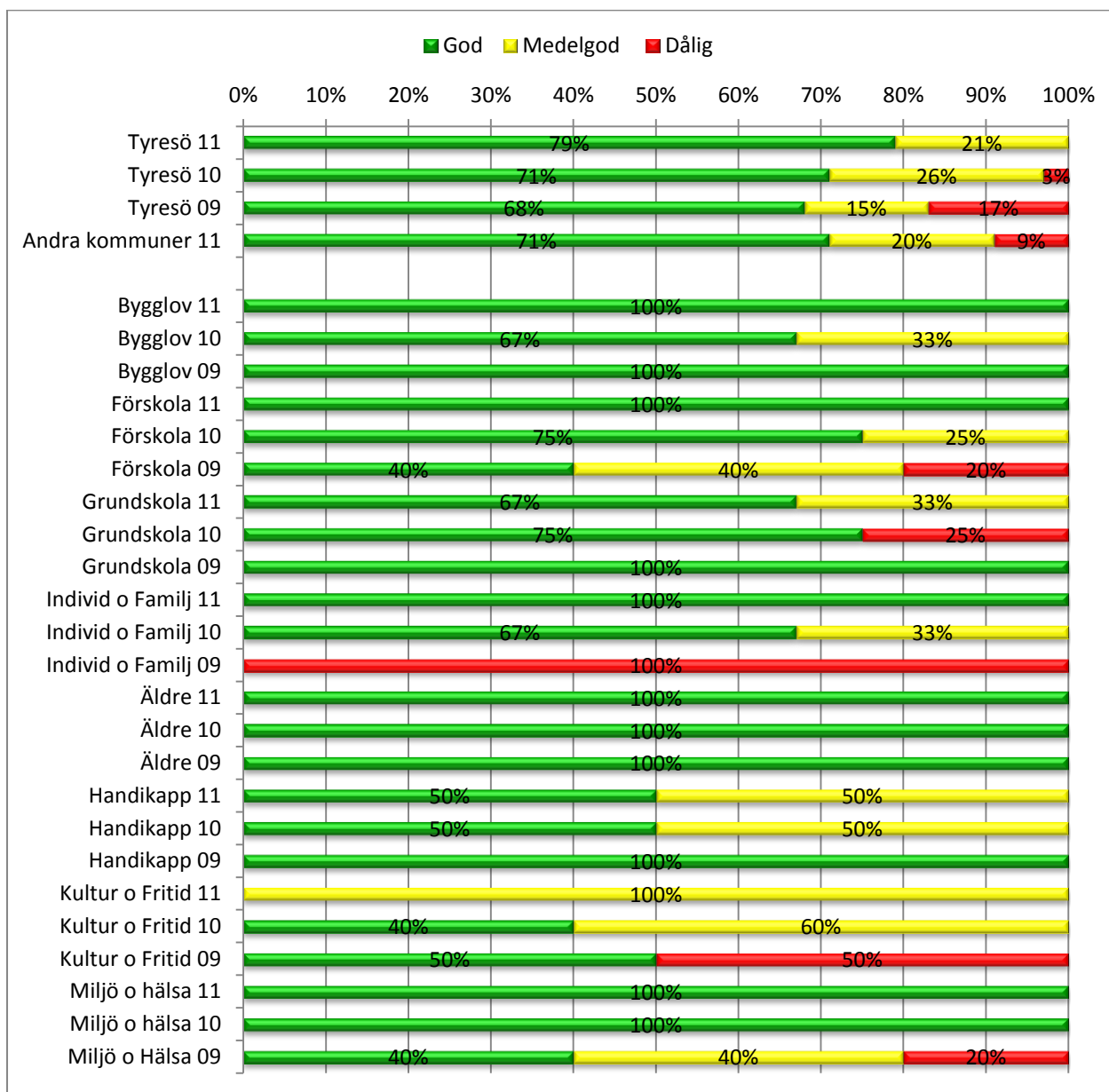
Kommentar: De gröna och gula staplarna utgör andelen av samtalen där vi har fått bra eller acceptabla svar på våra frågor av handläggare. Den röda stapeln visar huvudsakligen tre kategorier händelser; att vi har fått otillräckliga svar på våra frågor, att frågorna inte har besvarats alls eller att vi inte har kommit i kontakt med en handläggare.

Ert kommuns totalresultat avseende "god svars kvalitet" är **lägre** än genomsnittet.

INFORMATION

Mätparameter T3: Gradering av informationen i svaren från handläggarna.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:




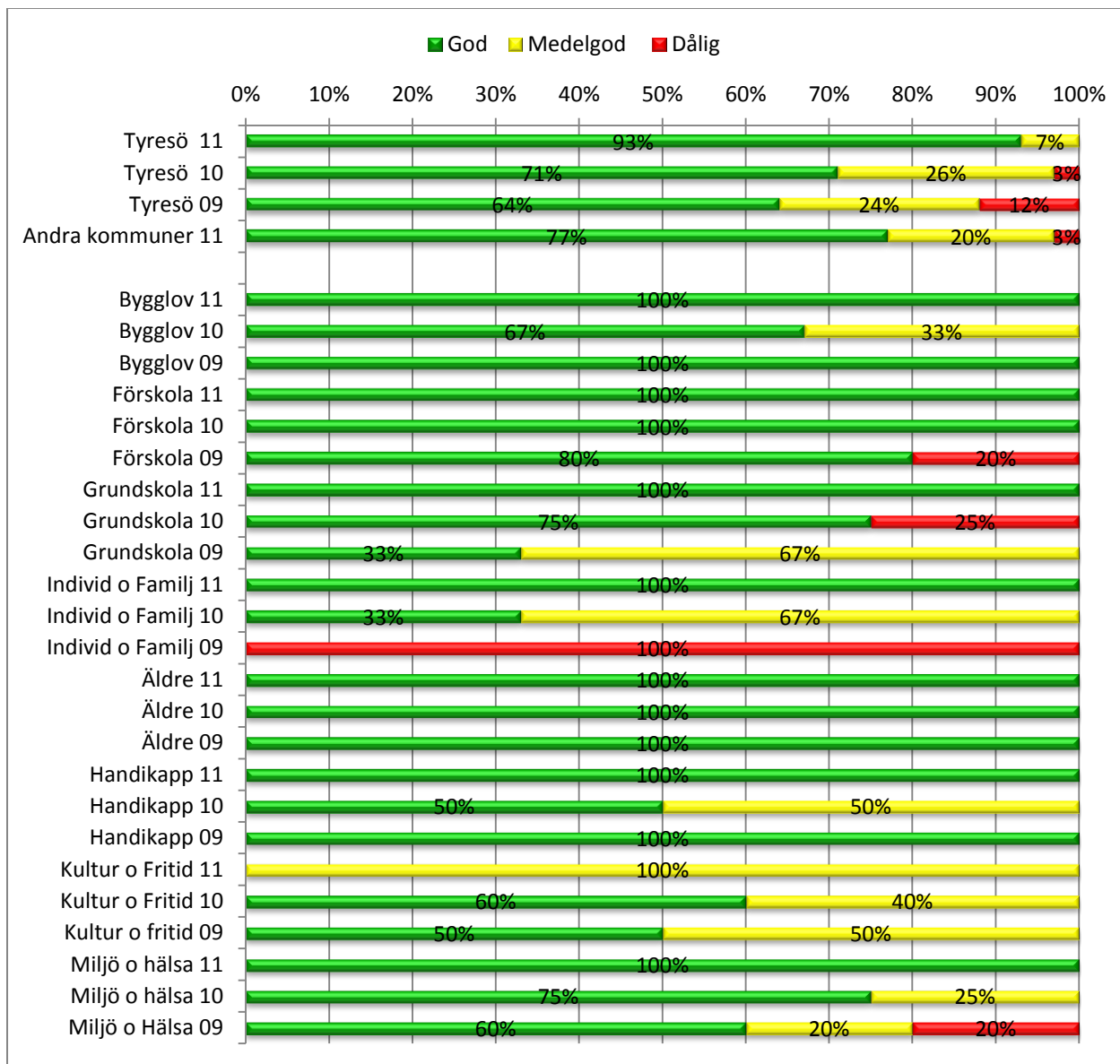
Kommentar: Att få bra information när vi har ställt våra frågor är viktigt. Svaren ska vara tydliga och relevanta och inte leda till att man som inringande person känner sig osäker efter samtalet. Sådan information har bedömts som "God".

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

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner: 



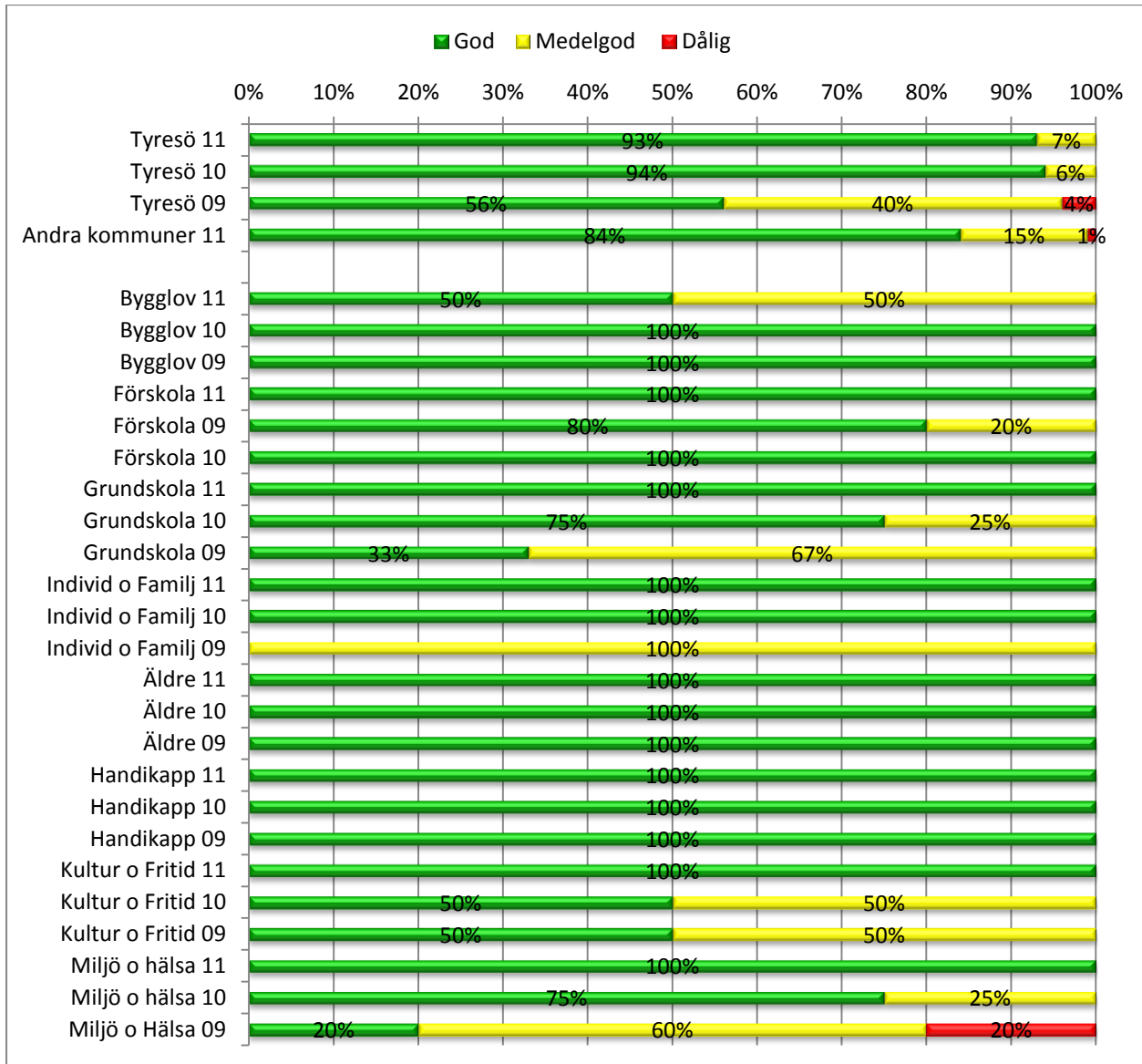
Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför oerhört viktigt. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun.

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

BEMÖTANDE

Mätparameter T5: Våra intervjuare har, efter varje samtal, graderat hur de blivit bemötta av personalen.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



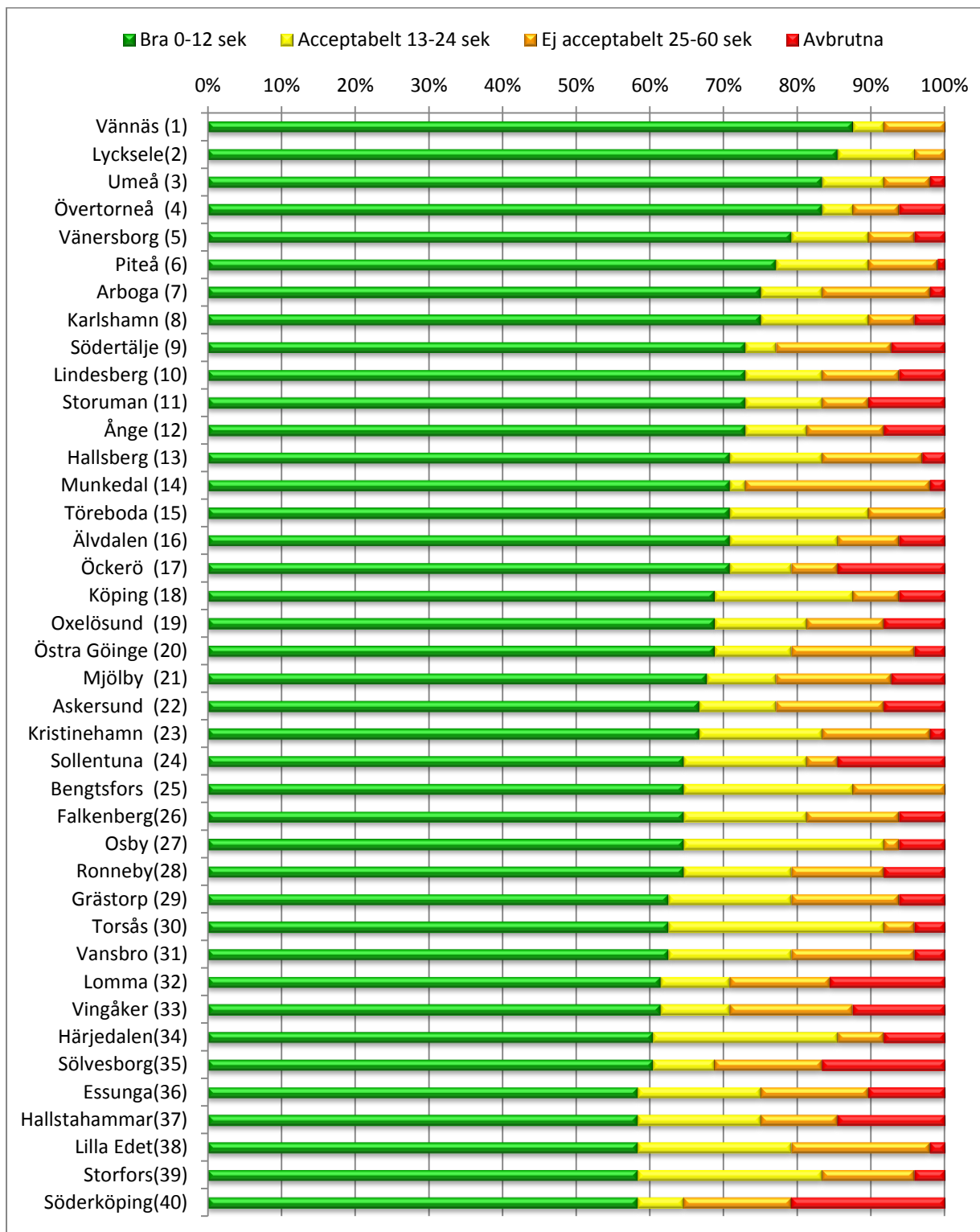
Kommentar: Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför oerhört viktigt. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som ni vill skall förknippas med er kommun.

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

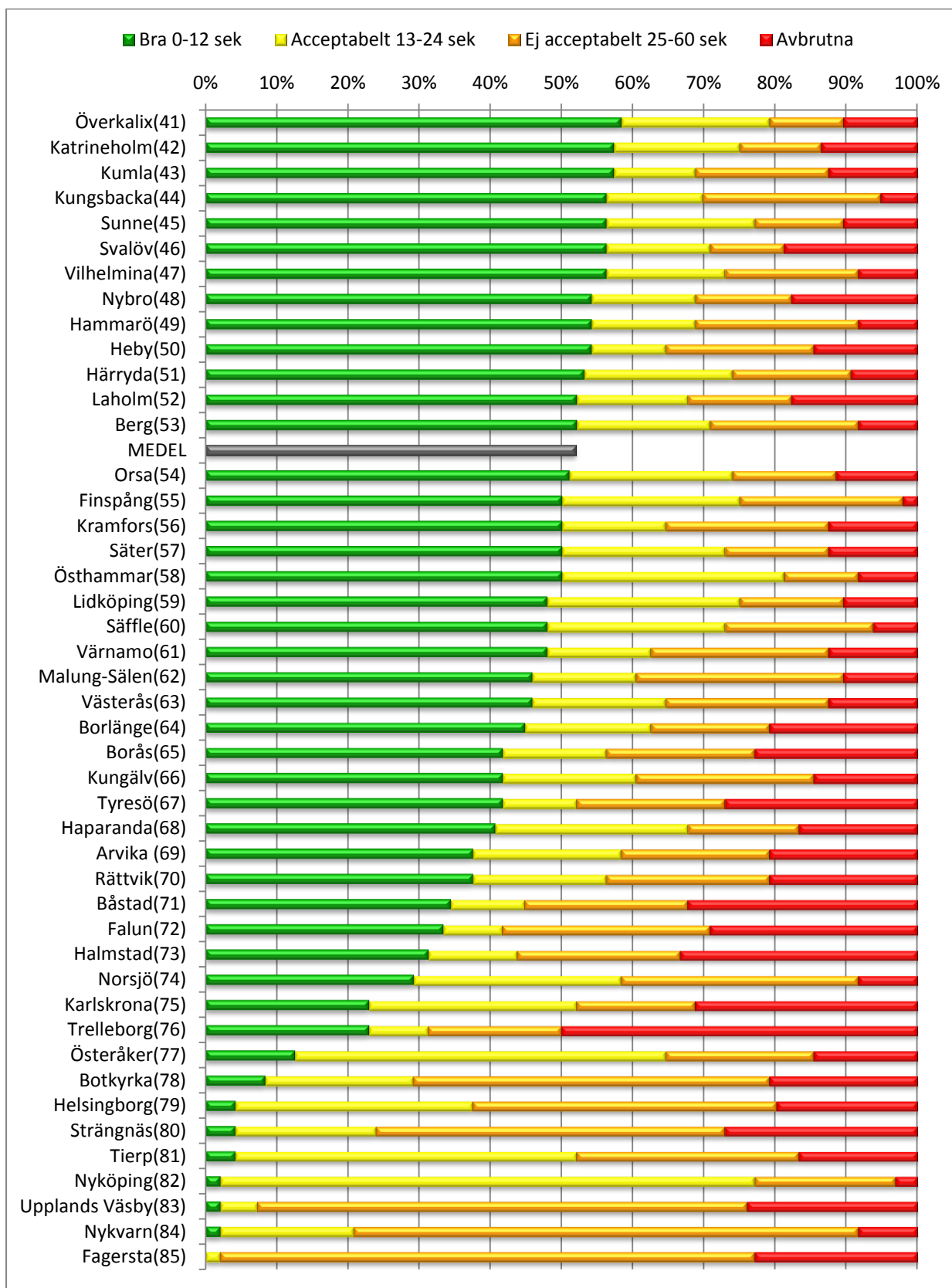
SVARSTID 1: VÄXEL (Extra parameter från PROFITEL)

Mätparameter T6: Vi har här mätt tiden från den första ringsignalen till att någon har svarat på ert huvud-/växelnummer. Vi har avbrutit försöket om vi har fått vänta i mer än 60 sekunder. Diagrammet är delat på två sidor och visar kommunerna i fallande ordning avseende andel bra svarstider (grön parameter). Er kommuns placering är **67 av 85** (1 är högst och 85 lägst).

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



SVARSTID 1: VÄXEL (Extra parameter från PROFITEL), forts.



Kommentar: Svarstider inom 3 signaler/ca 12 sekunder (grön stapel) upplevs som snabba och professionella. Risken att man förlorar samtal om väntetiden blir längre än 30–40 sekunder är stor. Långa svarstider sänker servicegraden påtagligt eftersom svarstiden utgör det absolut första intrycket.

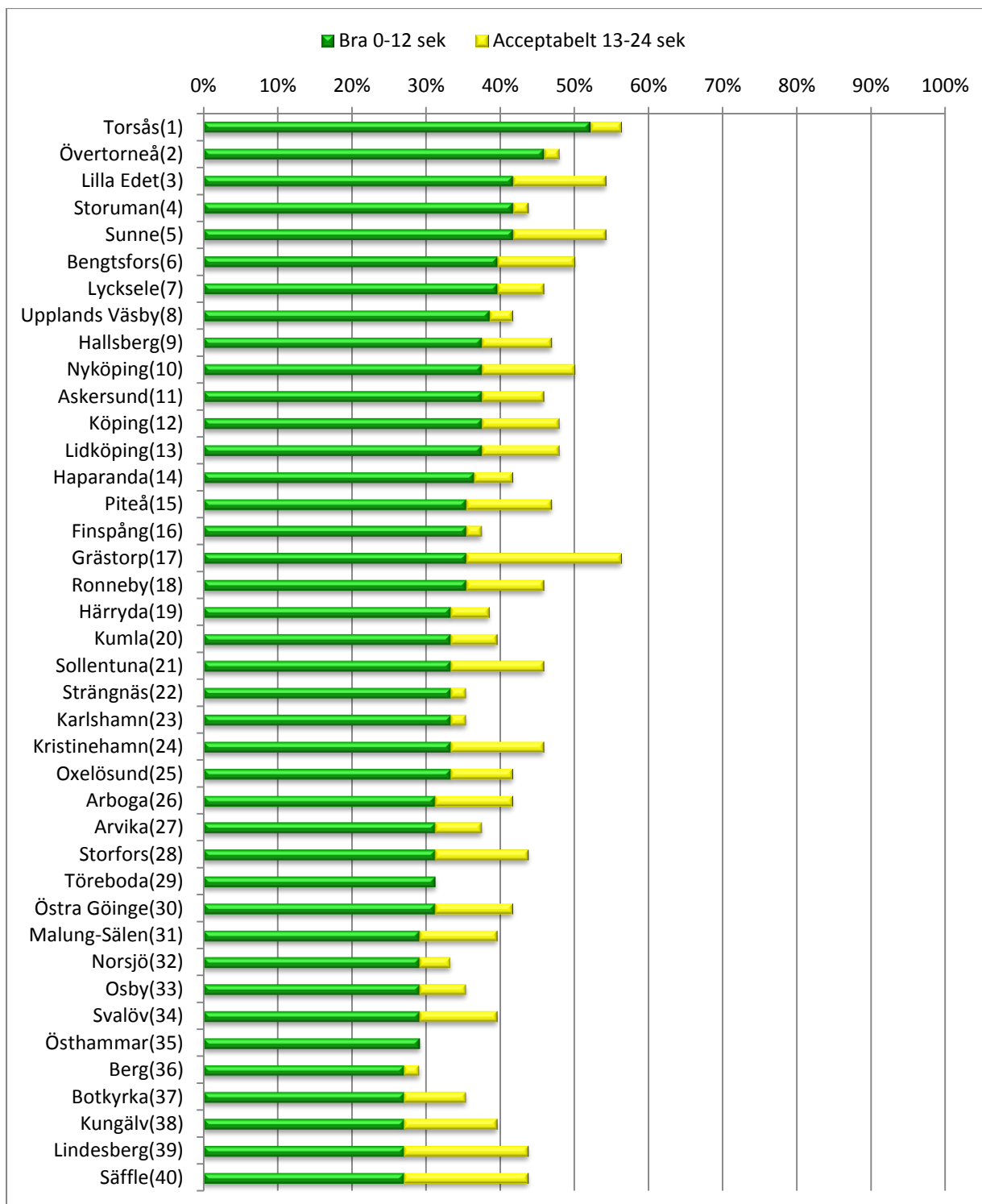
Er kommuns resultat är **lägre** än genomsnittet.

SVARSTID 2: HANDLÄGGARE (Extra parameter från PROFITEL)

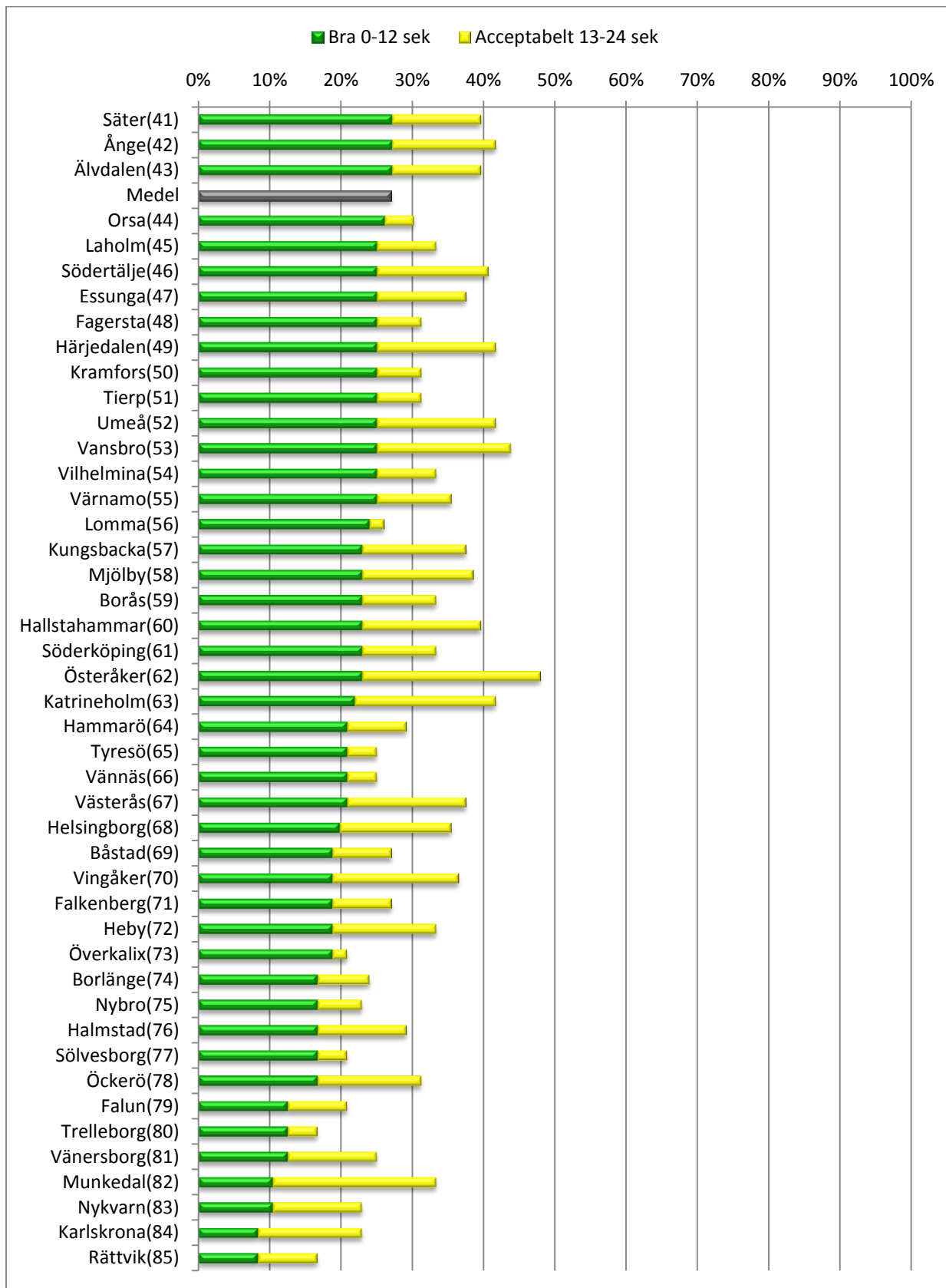
Mätparameter T 7: Vi har här mätt tiden från det att växelpersonalen har kopplat samtalet vidare till att en handläggare har svarat. Vi har avbrutit försöket om vi har fått vänta i mer än 60 sekunder.

Diagrammet är delat på två sidor och visar kommunerna i fallande ordning avseende andel bra svarstider (grön parameter). Er kommuns placering är **64 av 85** (1 är högst och 85 lägst). De övriga samtalen (resterande andel efter gula svarstider) har haft längre svarstider, har avbrutits p.g.a. tekniskt fel etc., har fått sina frågor besvarade av telefonist eller har avbrutits efter > 60 sekunders väntan. Det sistnämnda utgör huvuddelen av de övriga samtalen.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



SVARSTID 2: HANDLÄGGARE (Extra parameter från PROFITEL), forts.

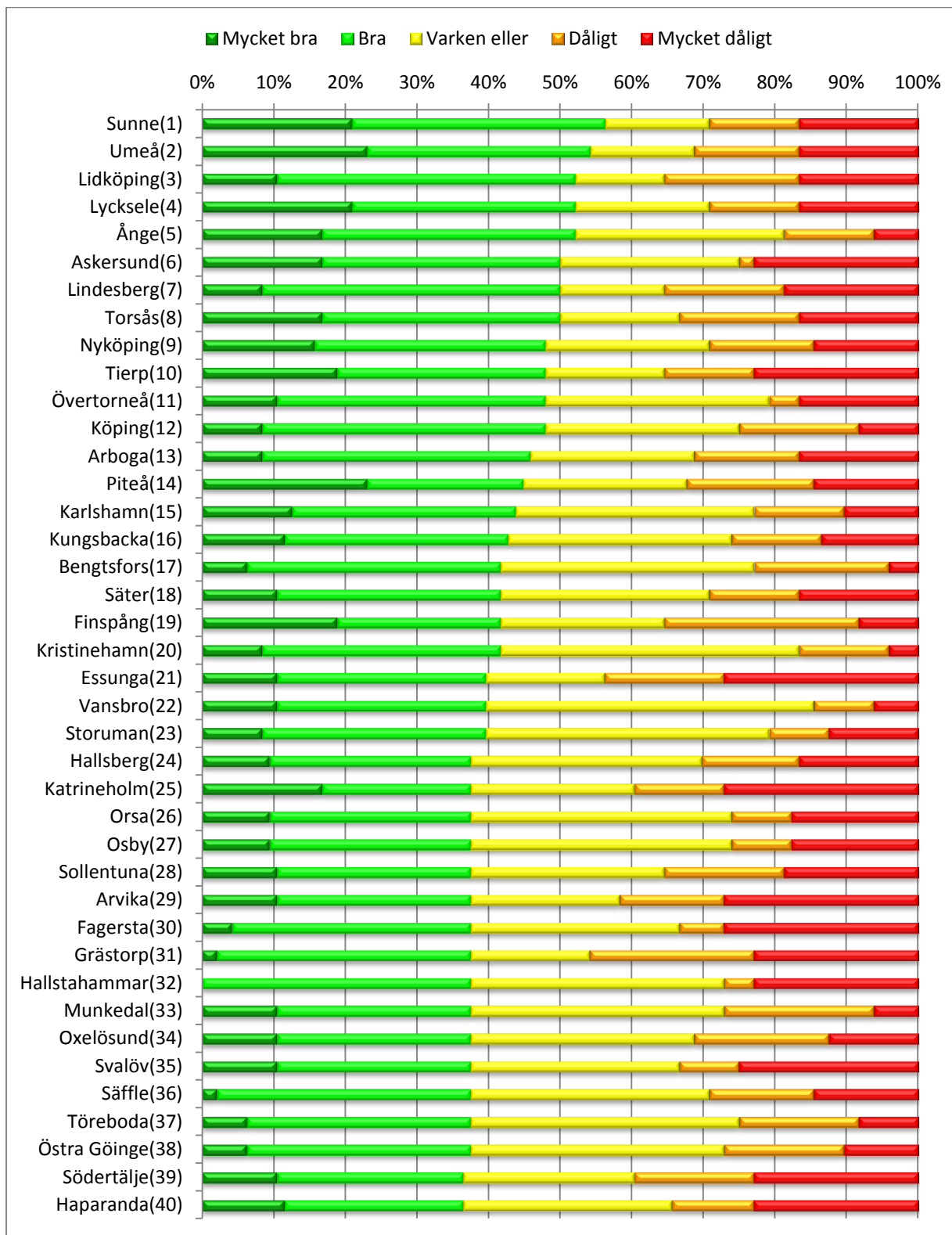


Kommentar: Svarstider inom 3 signaler/ca 12 sekunder (grön stapel) upplevs som snabba och professionella. Även här är risken stor att man förlorar samtal om väntetiden blir längre än 30–40 sekunder. Risken är dock mindre än för långa svarstider i samtal till växeln, eftersom växelpersonalen redan har tagit emot samtalet. Dessutom återkopplas de inringande ofta till växeln om de inte får svar. En ökad svarstid sänker dock alltid servicegraden, vilket man måste vara observant på. Er kommuns resultat är **lägre** än genomsnittet.

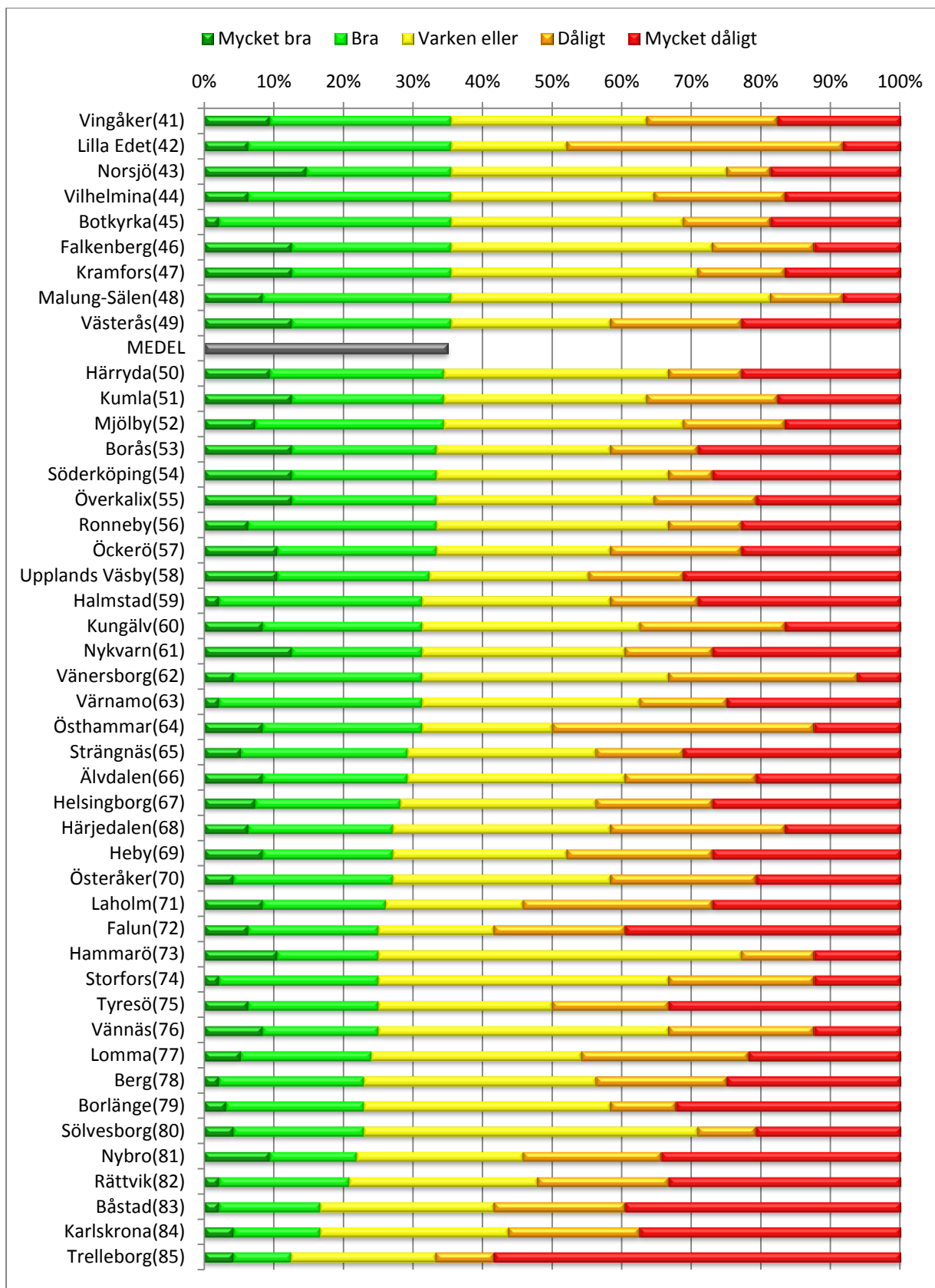
HELHETSINTRYCK (Extra parameter från PROFITEL)

Mätparameter T8: Denna parameter avser en sammanvägning av alla intryck som vi har noterat under respektive samtalsförsök. Helhetsintrycket omfattas av svarstider, hälsningsfraser, expedieringstid i växeln, bemötande, 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 **75 av 85** (1 är högst och 85 lägst).

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



HELHETSINTRYCK (Extra parameter från PROFITEL), forts.



Er kommuns resultat är **betydligt lägre** 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 85 kommuner som undersöktes av PROFITEL:

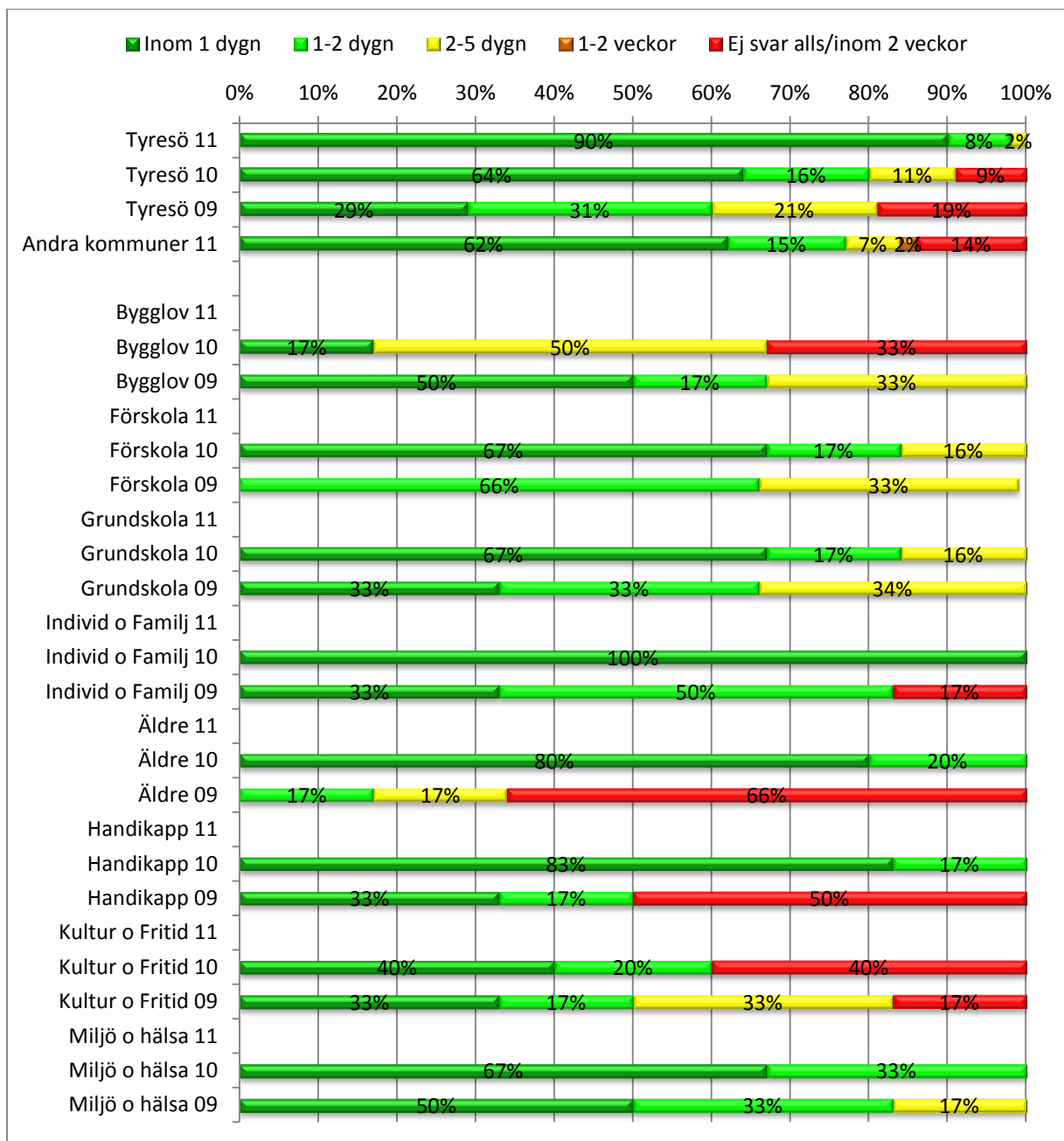


SVARSTIDER

Mätparameter E1: Tiden från skickandet av e-post till svar av kommunen. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

Observera att diagrammet enbart visar hur snabbt ni skickade ett mailsvar till oss. Här finns inga krav på svars kvaliteten (ett komplett svar på vår fråga eller åtminstone svar på en eller flera delfrågor), vilket det finns i informationen som är skickad till SKL. Detta är alltså två olika mått.


Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

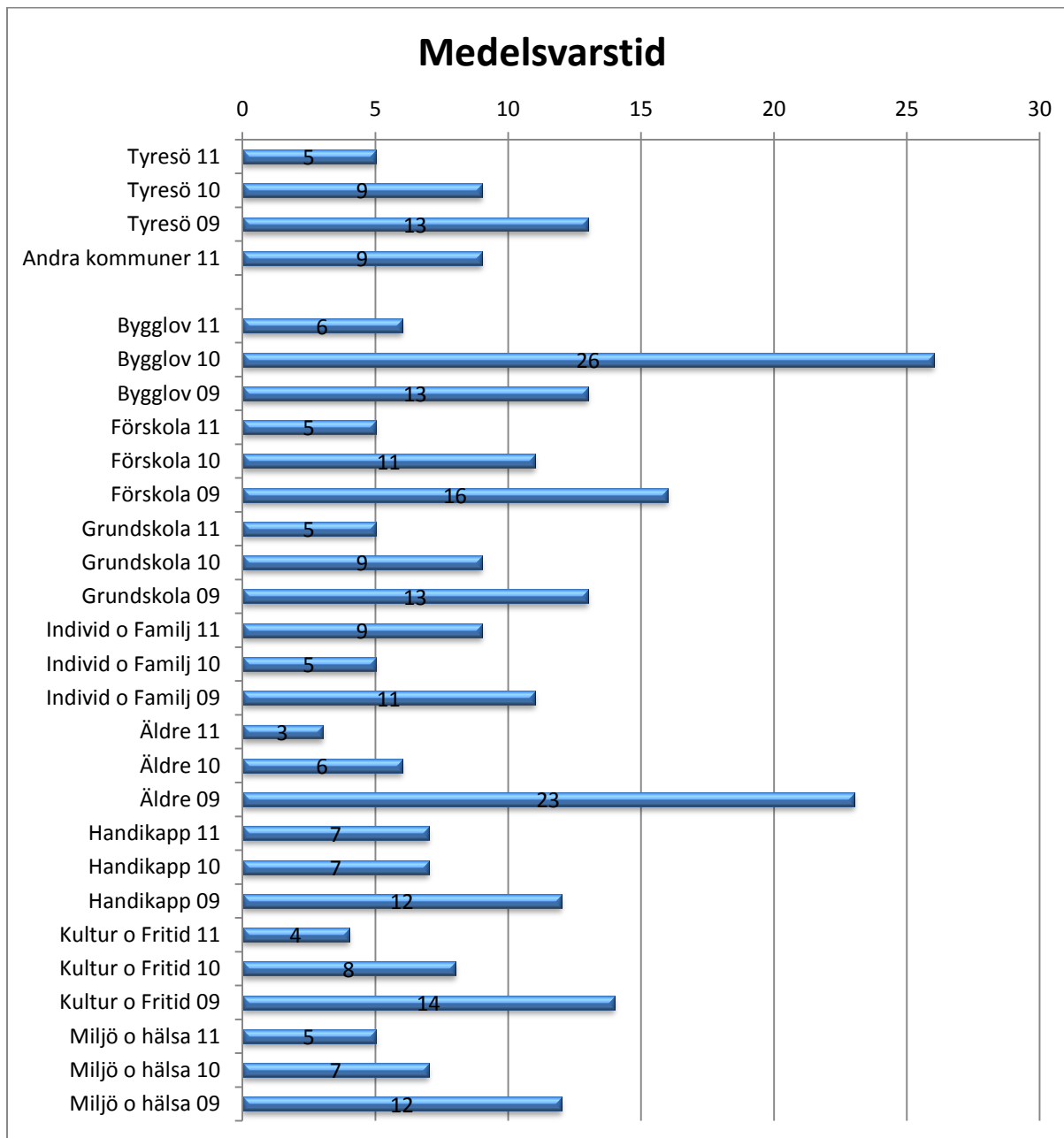


Kommentar: Diagrammet visar svarstiderna för kommunen. 98 % av breven besvarades inom två dygn, vilket är **betydligt högre** än för genomsnittet av andra kommuner (77 %).

SVARSTIDER forts.

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

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner: 



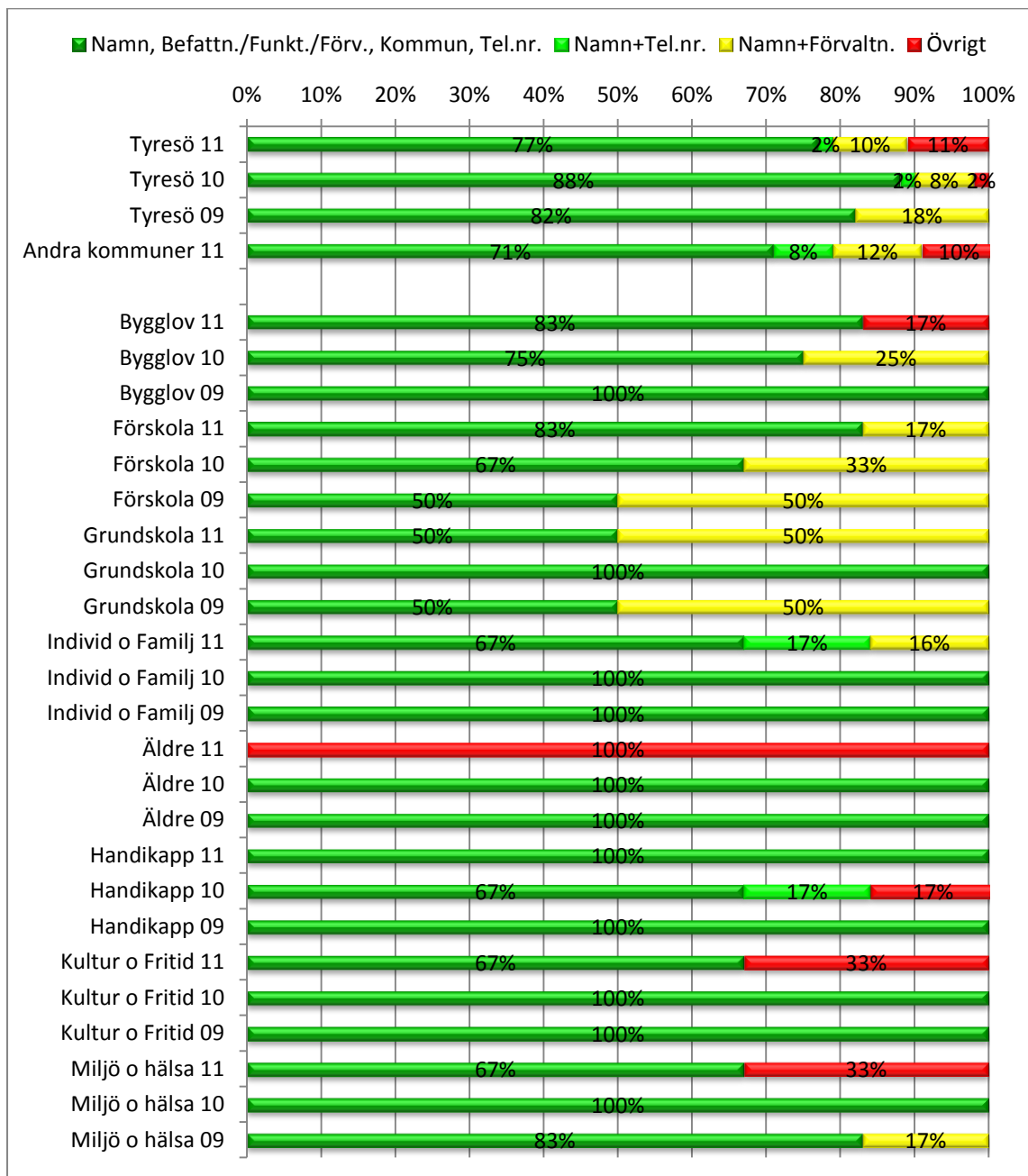
Kommentar: Diagrammet visar den genomsnittliga svarstiden för besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstimmar (kl. 8-17). I snitt tog det 5 timmar innan vi fick svar vilket är ett bra resultat i jämförelse. Snittet för andra kommuner är 9 timmar.

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

AVSÄNDARE (Kontaktuppgifter)

Mätparameter E3: Avsändaruppgifter i e-postbrev från kommunen.

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



Kommentar: 77 % av svaren innehåller mer eller mindre fullständiga avsändaruppgifter, vilket är **högre** än snittet som är 71 %. "Övrigt" innebär huvudsakligen avsändaruppgifter som enbart består av för- och efternamn eller ännu färre uppgifter.

Kontaktuppgifterna bör följa en och samma mall och innehålla information om namn, befattning, förvaltning, kommun, adress, telefonnummer, mailadress och hemsida. Den som får ett mail med denna information har då allt som behövs för ytterligare kontakt samt att det ger ett enhetligt och professionellt intryck.

SVARSKVALITET

Mätparameter E4: 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:

Det är ganska krisigt mellan oss min man och mej och det blir bara värre och värre. Vart vänder man sig för att få någon utomstående att prata med utan att det behöver kosta en massa pengar?

Svar (förkortat av utrymmesskäl):

Hej! Tack för din fråga. På familjerådgivningen erbjuder vi ett rum för samtal, där alla kan få plats med sina tankar och känslor. Familjerådgivningen är öppen för alla slags familjebildningar såsom ensamstående, sambor, särbor, gifta, samkönade och styvfamiljer, med eller utan barn. Man kan behöva få hjälp med att lyssna på och tala med varandra på ett annat sätt, bättre förstå och acceptera sig själv och den andre, finna möjligheter att hantera problem och konflikter eller att bryta destruktiva mönster.

Kontakten bygger på frivillighet och utgår från parternas behov och engagemang. Du/ni formulerar tillsammans med familjerådgivaren målet med samtalen. Det vanligaste är att man kommer hit tillsammans, men du kan söka hjälp ensam.

Vi som är familjerådgivare är utbildade socionomer med olika terapeutiska vidareutbildningar och lång erfarenhet av socialt arbete. Vi har tystnadsplikt och skriver inga journaler. Besöken är avgiftsbelagda.

Rådgivning och tidsbokning: Måndag, tisdag 13.30-14.30.... Tel.: ... E-post: familjeradgivningen@..... Det är alltid möjligt att lämna meddelande på telefonsvararen eller via e-post så ringer vi upp så snart vi kan.

Besöksadress: Nygatan 17, södra entrén, Lindens torg

Vill du veta mer, kontakta

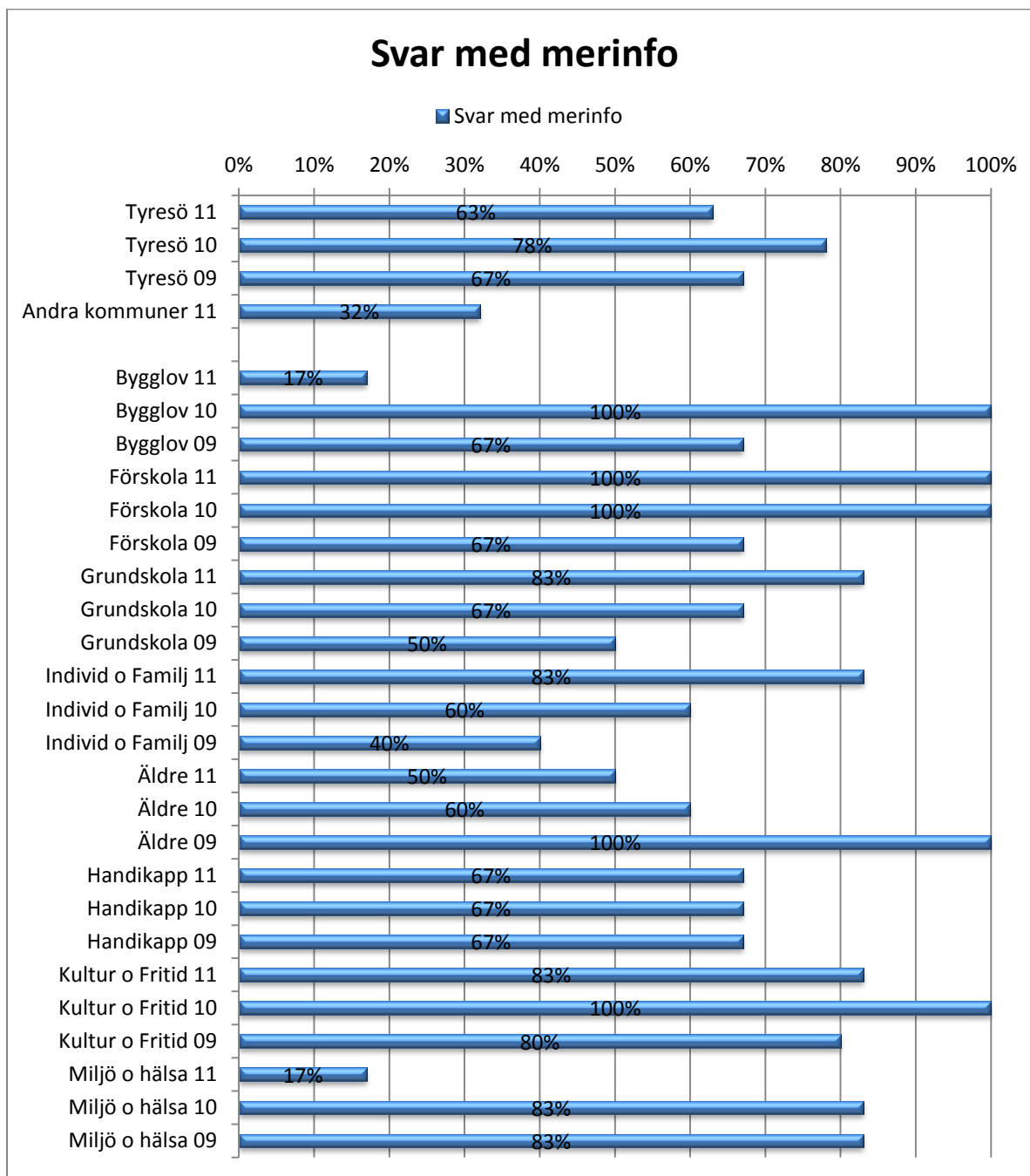
Familjerådgivare XX, tel.:

Familjerådgivare YY, tel.:

Familjerådgivare ZZ, tel.:

Se diagram på nästa sida.

SVARSKVALITET, forts.



Kommentar: 63 % av svaren från kommunen innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är **betydligt högre** än snittet för de andra kommunerna (32 %).

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 jämfört med övriga kommuner. Observera att detta endast visar hur ni förhåller er till andra kommuner. Den faktiska tillgänglighets- och servicenivån visas inte här.

Den "idealiska bilden" nedan visar hur det skulle se ut om er kommun presterat betydligt högre i jämförelse med de övriga kommunerna på alla parametrar.













Bedömningsnivåer

Betydligt högre	Högre	Motsvarande nivå	Lägre	Betydligt lägre
				

Idealisk bild

TELEFONI						
Tillgänglighet	T1					
Svar på frågan	T2					
Information	T3					
Intresse & engagemang	T4					
Bemötande	T5					
Svarstid växel	T6					
Svarstid handläggare	T7					
Helhetsintryck	T8					
E-POST						
Svarstid i dygn	E1					
Medelsvarstid i timmar	E2					
Avsändare - kontakuppgifter	E3					
Svarkvalitet	E4					

Er kommuns resultat i jämförelse med övriga kommuner

TELEFONI						
Tillgänglighet	T1					
Svar på frågan	T2					
Information	T3					
Intresse & engagemang	T4					
Bemötande	T5					
Svarstid växel	T6					
Svarstid handläggare	T7					
Helhetsintryck	T8					
E-POST						
Svarstid i dygn	E1					
Medelsvarstid i timmar	E2					
Avsändare-kontaktuppgifter	E3					
Svarkvalitet	E4					

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.

Er kommun besvarade alla mailen!