



PROJEKTRAPPORT

Tillgänglighet, svars kvalitet och bemötande
ur ett medborgarperspektiv

Kvalitetsnätverket
”Gränslös”

Deltagande kommuner:

Gislaved Gnosjö Svenljunga Tranemo Värnamo

Utskriftsdatum: 2006-04-11

Innehållsförteckning

1	Projektbeskrivning	3
1.1	Bakgrund	3
1.2	Syfte och mål	3
1.3	Metod och avgränsning	4
2	Sammanfattning	5
3	Telefonundersökning	6
3.1	Utgångspunkt	6
3.2	Tillgänglighet och svars kvalitet (svar på frågan).....	6
3.3	Bemötande	9
3.4	Analys och åtgärdsförslag	10
4	E-postundersökning	11
4.1	Utgångspunkt	11
4.2	Tillgänglighet (svar på frågan).....	11
4.3	Svars kvalitet.....	13
4.4	Analys och åtgärdsförslag	14
5	Hemsidesundersökning	15
5.1	Utgångspunkt	15
5.2	Tillgänglighet och svars kvalitet	15
5.3	Analys och åtgärdsförslag	19
6	Besöks- och telefontidsundersökning	19
6.1	Utgångspunkt	19
6.2	Analys och åtgärdsförslag	20
7	Bilagor	Fel! Bokmärket är inte definierat.
7.6	Besöks- och telefontidsundersökning	21

1 Projektbeskrivning

1.1 Bakgrund

GRÄNSLÖS är ett kvalitetsnätverk i samverkan mellan kommunerna Gislaved, Gnosjö, Svenljunga, Tranemo och Värnamo, med uppdraget att ur ett brukar- och medborgarperspektiv ge underlag för att förbättra kvaliteten i de deltagande kommunernas verksamheter.

Arbetsättet med kvalitetsnätverk har utvecklats genom samverkan mellan ett antal kommuner och Sveriges Kommuner och Landsting. Syftet är att vidga möjligheterna till kvalitetsjämförelser mellan kommunerna. Medborgarperspektivet är en bärande del av kvalitetsnätverkets arbete. Tanken är att kommunerna – och ytterst medborgarna – ska kunna bedöma kvaliteten på arbetet i den egna kommunen i förhållande till insatta medel och kunna jämföra vad som görs i andra kommuner. Resultaten informerar respektive kommunledning om hur medborgarna kan tänkas uppleva kvaliteten på de kommunala tjänsterna och kommunens arbetssätt inom olika områden.

Denna rapport är resultatet av en jämförande studie av tillgänglighet, svarskvalitet och bemötande i kvalitetsnätverket GRÄNSLÖS. Undersökningen har bedrivits som ett nätverksarbete och organiserats i form av en styrgrupp och en projektgrupp. I styrgruppen har ingått företrädare för kommunernas politiska ledning och tjänstemannaledning och i projektgruppen tjänstemän från kommunledningen och verksamheterna i kommunerna.

GRÄNSLÖS startade sin undersökning om tillgänglighet, svarskvalitet och bemötande 2005-09-12.

Rapporten baseras på frågor till kommunerna i form av en telefon- och en e-postundersökning. I rapporten ingår också en undersökning av vilka svar man kan finna på kommunernas hemsidor på samma frågor. Även en kvalitetsbedömning har gjorts av svaren. Dessutom har kommunernas besöks- och telefontider samlats in och ställts samman.

Resultaten ska inte ses som ett försök att i något avseende rangordna kommunerna, utan kan förhoppningsvis genom att påvisa styrkor och svagheter på olika lösningar, inspirera deltagande kommuner att utveckla den egna verksamheten. Rapporten gör inga anspråk på att fånga alla frågor kring tillgänglighet och bemötande.

1.2 Syfte och mål

Syftet med vår undersökning var att starta ett förbättringsarbete i kommunerna. Styrgruppen ansåg det väsentligt att ur ett kommunledningsperspektiv undersöka hur tillgänglig kommunen är för allmänhetens frågor samt hur allmänheten bemöts.

Projektgruppens utgångspunkt var att få relevanta mått, både kvantitativa och kvalitativa, för kommunvisa jämförelser.

Undersökningens mål var att få en samlad bild av kommunernas tillgänglighet för kommunens invånare och bemötandet av det slags frågor medborgarna ställer. Ett annat mål var att samla goda exempel med avseende på undersökningens olika delar som vägledning för att höja kvaliteten av tillgänglighet och bemötande i respektive kommun samt att se sina egna svagheter och hämta inspiration från andra kommuner.

Ofta förekommer synpunkter och åsikter på kommunens tillgänglighet. Det kan gälla frågor som att man inte kommer fram på telefon, tjänstemannen ringer inte upp, politiker är svåra att få tag i, informationen är svår att hitta, långa väntetider o s v. Problematiken är känd för alla och finns i varje kommun. Samtidigt vet vi att dessa frågor har mycket stor betydelse för medborgarnas, föreningarnas, näringslivets med fleras uppfattning och upplevelse av kommunens service. Det är utan tvekan en mycket viktig kvalitetsfråga för de kommunala verksamheterna.

1.3 Metod och avgränsning

Rapporten består av fyra delar:

1. En telefonundersökning där projektgruppen ställde 16 frågor vid två olika tillfällen till de fem kommunerna. Frågorna utarbetades av projektgruppen och fördelades på åtta områden: Bygglov, Förskola, Grundskola, Individ- och familjeomsorg (IFO), Gator och vägar, Äldreomsorg, Kultur och fritid samt Politiker. Inom varje område fanns två frågor. Frågorna ställdes utan att beakta eventuella telefontider.
2. Samma frågor som i telefonundersökningen ställdes via e-post till de deltagande kommunerna.
3. Gruppen sökte även svar på telefon- och e-postundersökningarnas frågor på kommunernas hemsidor.
4. Gruppen gjorde också en sammanställning av kommunernas besöks- och telefontider.

Det är omöjligt att ta fram en "sann" och heltäckande bild av verksamhetens kvalitet avseende tillgänglighet, svar och bemötande med ett par mått. Måtten ska ses som indikationer på att det finns skillnader i kvaliteten. Dessa skillnader kan sedan ges olika förklaringar.

Undersökningen har inte berört ekonomiska aspekter.

Definitioner

Gruppen definierar bemötande hur kommunens företrädare uppträder mot medborgarna. En viktig aspekt på bemötande i detta sammanhang är tjänstemannens intresse och engagemang.

Tillgänglighet definieras som möjlighet för medborgarna att komma i kontakt med kommunens företrädare/hemsida. Här är faktorer som att svara i telefon, besvara e-post inom rimlig tid eller att finna information på hemsidan viktiga. Även besöks- och telefontider har betydelse för tillgängligheten.

Svarkvalitet definieras som att medborgaren har fått tillräcklig och tydlig information. Vi har inte bedömt om svaret varit gynnsamt för medborgaren eller ej, utan om man har fått ett svar och hur kvaliteten på svaret är.

2 Sammanfattning

I rapporten redovisas resultatet av kommunernas tillgänglighet, svars kvalitet och bemötande gentemot medborgarna. Inom åtta kommunala verksamhetsområden har 16 vanliga frågor ställts per telefon till varje kommun vid två olika tillfällen. Samma frågor har skickats via hotmail, med fingerade namn, till kommunernas officiella e-postadresser. Via kommunernas hemsidor har vi sökt svar på de 16 frågorna. En sammanställning av kommunförvaltningarnas tillgänglighet avseende öppethållande- besöks- och telefontider har gjorts.

Den genomsnittliga tillgängligheten per telefon mätt i andelen uppnådda kontakter med en sakkunnig var i medeltal 53,75 %. Tillgängligheten är väsentligt bättre på måndag morgon, 65 %, än på torsdag eftermiddag, 42,5 %. Projektgruppen anser att det är ett relativt lågt resultat att bara drygt hälften (53,75 %) av telefonsamtalen når fram till en sakkunnig. Den genomsnittliga svars kvalitet var hög 3,44 på en skala där 4,0 betyder ett mycket bra svar. I undersökningen har dessutom bemötandet hos handläggaren/sakkunnig bedömts. Kommungenomsnittet för bemötande uppgick till 3,46 där 4,0 betyder ett mycket bra bemötande.

Det lättaste sättet att få svar på de 16 frågorna var via e-post. Inom två dygn var i medeltal hela 83,8 % av frågorna besvarade. I drygt hälften av svaren, 56,3 %, är svars kvalitén bedömd som mycket bra. Bara 8,7 % av svaren är ur kvalitetssynpunkt bedömda som dåliga. Anmärkningsvärt är dock att i fyra av de fem kommunerna finns obesvarade frågor efter två veckor.

I hemsidesundersökningen har vi prövat om svaren på de 16 frågorna finns på respektive kommuns hemsida och hur lätt det är att hitta svaret för en besökare på hemsidan. Knappt hälften av frågorna, 46,3 %, hittade vi svar på via hemsidorna. Av de hittade svaren bedömdes 46,28 % lätta att hitta. Med hänvisning till att hemsidorna spelar en allt större roll i kommunens information till medborgarna är det inte tillfredsställande att mindre än hälften av frågorna blev besvarade via kommunens hemsidor.

Sammanställningen av kommunförvaltningarnas öppethållande-, besöks- och telefontider visar på förhållandevis små variationer. I fyra av de fem kommunerna har kommunhuset öppet 44-45 timmar per vecka. I en kommun uppgår antalet timmar till 42. Det finns däremot variationer över hur öppettiderna fördelas över dagen. En fråga som bör ställas är varför kommunen har besöks- och telefontider.

Till vart och ett av de undersökta områdena finns åtgärdsförslag redovisade. Det är upp till varje kommun att analysera, genomföra och följa upp för att förbättra servicen vad gäller tillgänglighet, svars kvalitet och bemötande för medborgarna. Ett viktigt syfte med kvalitetsnätverkets arbete är att ta fram goda exempel. I denna rapport finns exempel som kan höja kvaliteten i alla fem kommunerna.

3 Telefonundersökning

3.1 Utgångspunkt

Undersökningen bestod av åtta olika områden (Bygglov, Förskola, Grundskola, IFO, Gator och vägar, Äldreomsorg, Kultur och fritid samt Politiker). Två frågor per område ställdes till varje kommun vid två olika tillfällen. Dessa två tillfällen var i förväg bestämda till måndag kl. 08.00-09.00 och torsdag kl. 14.30-15.30. Telefonundersökningen utfördes under december 2005 – januari 2006. Alla samtal startades med att man ringde till kommunens växel och enbart ställde en fråga per uppringning. De fem medverkande kommunerna ringde varandra enligt överenskommelse så att ingen ringde några samtal till den egna kommunen.

De faktorer som bedömdes i undersökningen var ”Svar på frågan” samt ”Bemötande”. För faktorn ”Svar på frågan” gjordes detta enligt skalan: Inget svar, Dåligt, Bra och Mycket bra. För faktorn ”Bemötande” gjordes detta enligt skalan: Mycket dåligt, Dåligt, Bra och Mycket bra. Det är enbart i de fall man kommit i kontakt med sakkunnig som vi gjort en bedömning vad gäller bemötande. Vid ej kontakt med sakkunnig görs alltså ingen bedömning vad gäller bemötandet. I annat fall skulle vi bedöma växeltelefonistens bemötande varje gång vi inte fick tag på sakkunnig. Är det så att växeltelefonisten svarat på frågan har denne bedömts som sakkunnig och då har vi även bedömt bemötandet.

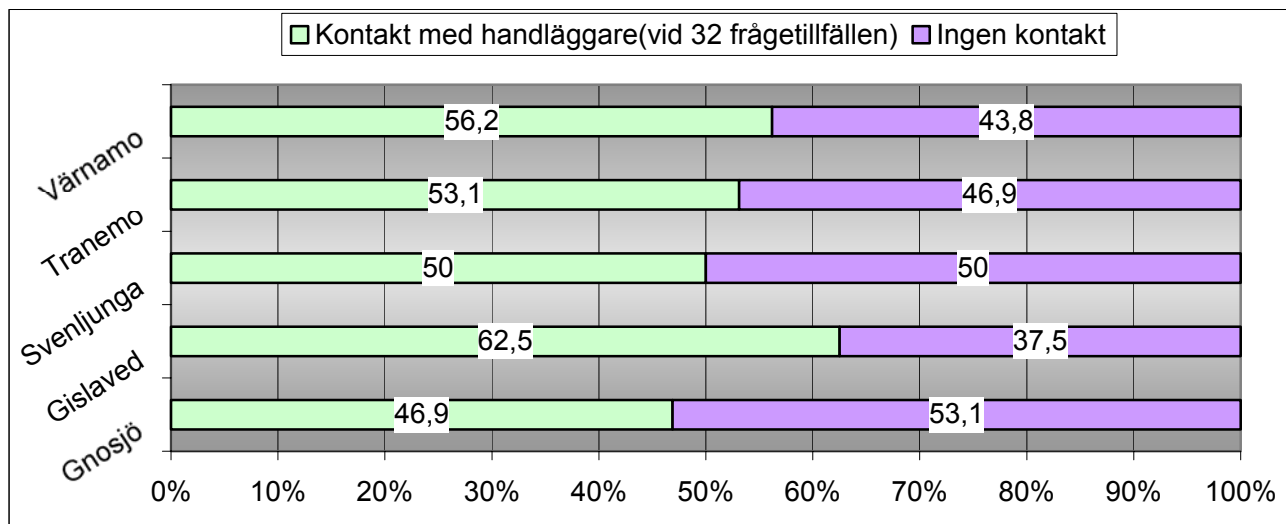
3.2 Tillgänglighet och svars kvalitet (svar på frågan)

Resonemanget nedan börjar med **tillgängligheten** hos sakkunniga för att sedan gå vidare till svars kvaliteten, men allra först resultatet av telefonundersökningen i tabellform.

Tabell 1

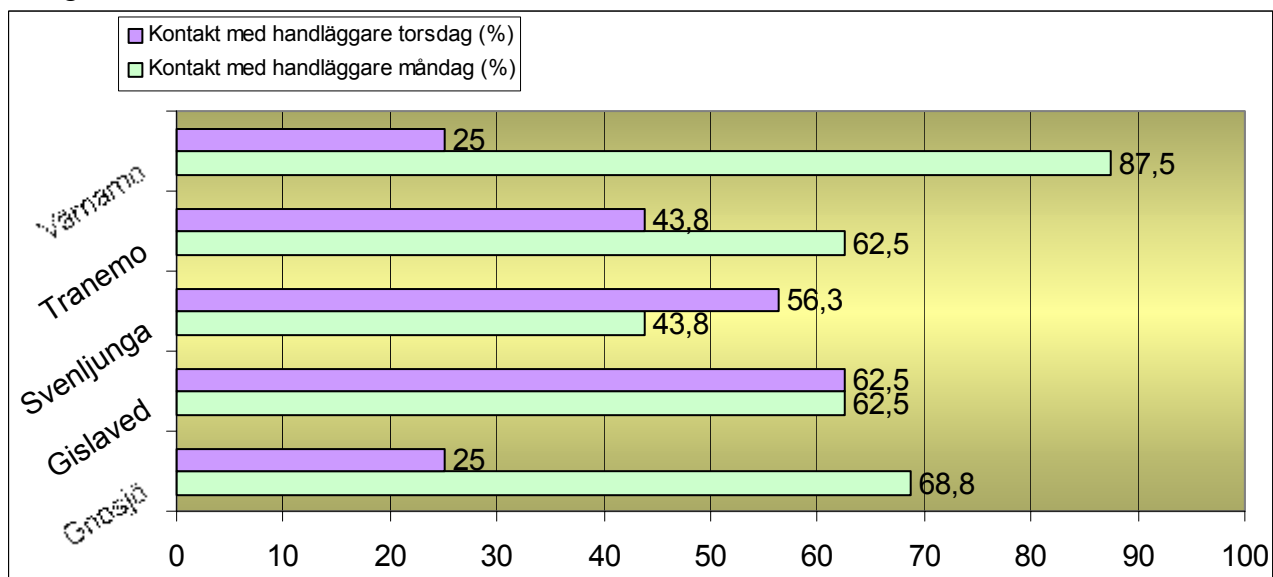
	Gnosjö	Gislaved	Svenljunga	Tranemo	Värnamo
Kontakt med sakkunnig (vid 32 frågetillfällen) (%)	46,9	62,5	50	53,1	56,2
Kontakt med sakkunnig måndag (%)	68,8	62,5	43,8	62,5	87,5
Kontakt med sakkunnig torsdag (%)	25,0	62,5	56,3	43,8	25,0
Andel av 16 frågor som fick svar	75,0	81,3	81,3	68,8	93,8
Andel av 16 frågor som ej fick svar	25,0	18,7	18,7	31,2	6,2
Svars kvalitet (snitt) (max 4)	3,79	3,25	3,56	3,65	2,94
Svars kvalitet (snitt samtliga kommuner)	3,44	3,44	3,44	3,44	3,44

Diagram 1



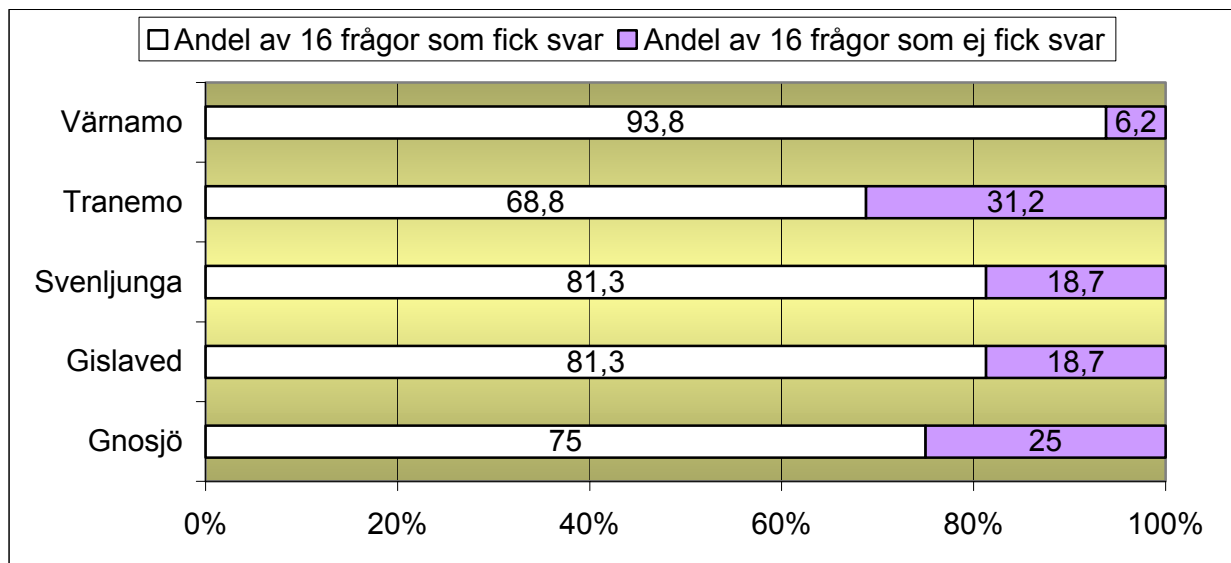
Hur stor chans är det att få tag på en sakkunnig/handläggare när medborgaren ringer till en av kommunerna? Det skiljer sig lite mellan kommunerna, men fältet är ändå ganska jämt. Den sämsta tillgängligheten har Gnosjö på 46,9 % och den bästa har Gislaved på 62,5 %.

Diagram 2



Spelar det då någon roll när medborgaren ringer? Ja, det är större chans i tre av de fem kommunerna att få svar på sin fråga om man ringer på måndagen kl. 08.00-09.00 än om man ringer torsdagen kl. 14.30-15.30. I Gislaved är tillgängligheten lika stor oavsett om man ringer måndag eller torsdag. I Svenljunga är fallet tvärtom, då är tillgängligheten störst på torsdagen. Den största ojämnheten mellan dagarna står Värnamo för. Värnamo har undersökningens bästa tillgänglighet på måndagen och undersökningens sämsta tillgänglighet på torsdagen.

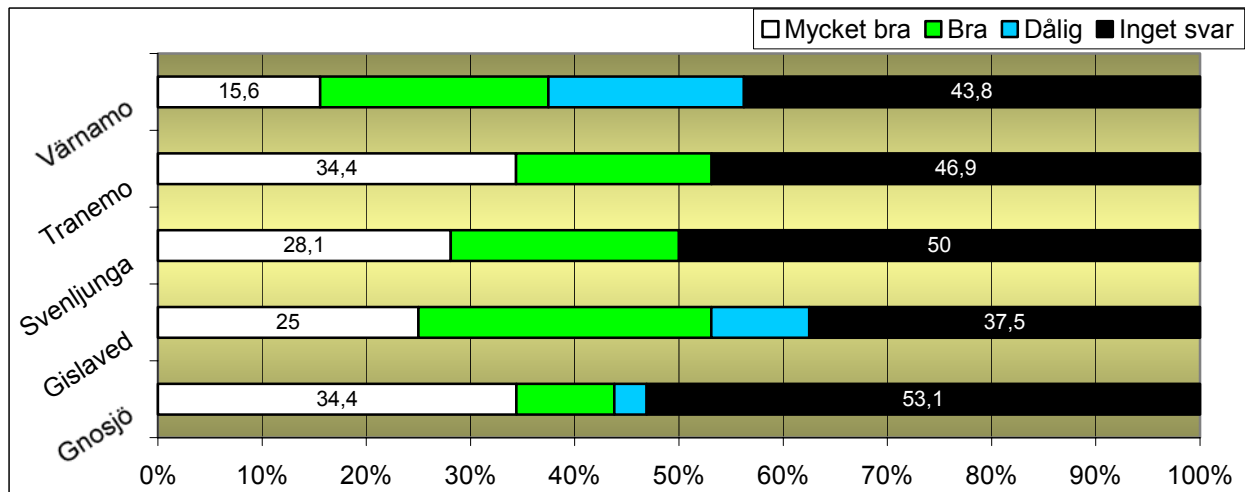
Diagram 3



Hur stor sannolikhet är det att få svar på sin fråga? Även om man enligt diagram 1 får kontakt med en handläggare är det inte säkert att frågan blir besvarad om varje fråga ställs två gånger, vilket har gjorts i denna undersökning. Bäst resultat fick Värnamo med 93,8 % och sämst Tranemo med 68,8 %.

Vi går över på svars kvaliteten.

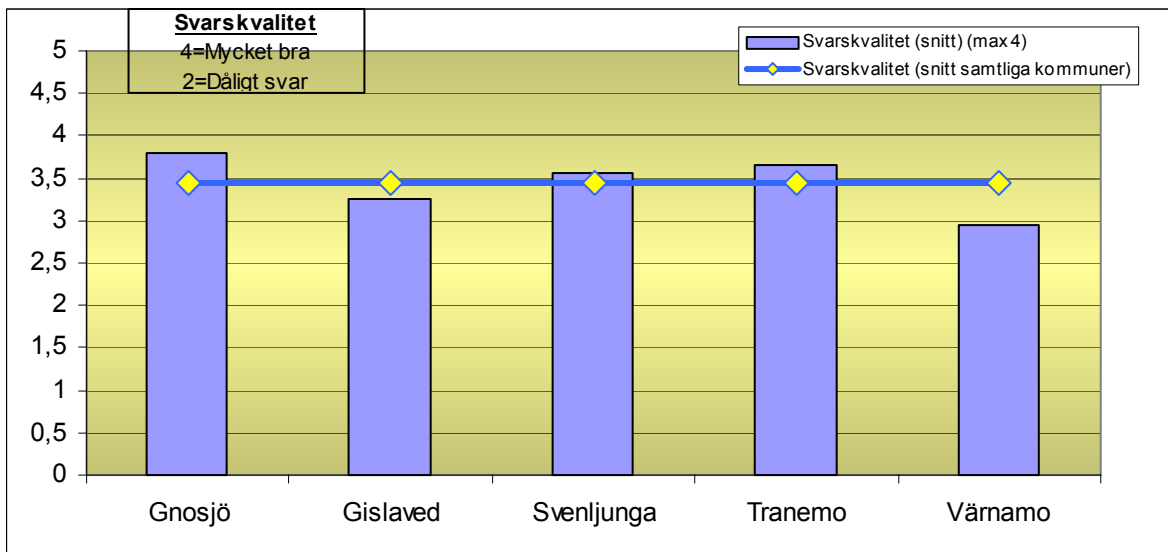
Diagram 4



Får jag ett svar med kvalitet som medborgare? Om vi gör en återkoppling till diagram 1 kan vi se hur svars kvaliteten ser ut på en lite mer detaljerad nivå. Vid varje påringning klassades svaret enligt kategorierna i diagrammet. Andelen ”Mycket bra” svar var störst i Tranemo och Gnosjö och lägst i Värnamo. Andelen ”Dåligt” svar var högst i Värnamo och lägst i Tranemo och Svenljunga.

Anmärkningsvärt är att Gnosjö har mycket hög andel ”Mycket bra” svar men högst andel ”Inget svar”. Motsatsen finns i Värnamo med lägsta andelen ”Mycket bra” svar men med låg andel ”Inget svar”.

Diagram 5



Räknar man fram den totala svarskvaliteten framgår det att Gnosjö har bäst svarskvalitet och Värnamo har sämst.

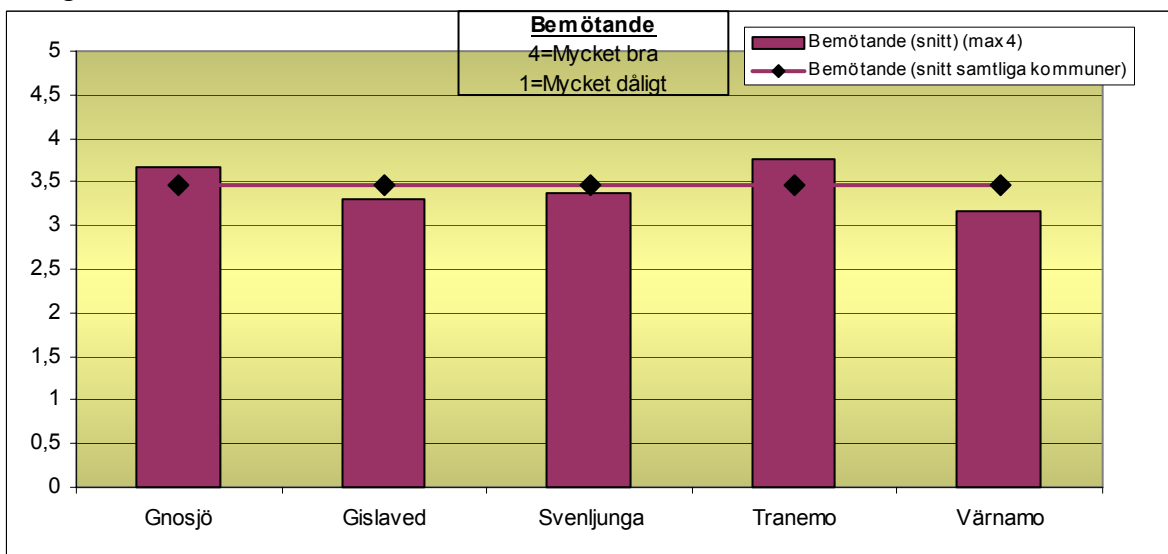
3.3 Bemötande

Här har vi mätt bemötandet hos handläggare/sakkunnig enligt den gradering som angavs under stycket 3.1 Utgångspunkt.

Tabell 2

	Gnosjö	Gislaved	Svenljunga	Tranemo	Värnamo
Bemötande (snitt) (max 4)	3,67	3,30	3,38	3,76	3,17
Bemötande (snitt samtliga kommuner)	3,46	3,46	3,46	3,46	3,46

Diagram 6



Hur blir jag som medborgare bemött när jag ringer och ställer en fråga? Bäst bemötande totalt sett har Tranemo och sämst bemötande har Värnamo.

3.4 Analys och åtgärdsförslag

Det finns ganska mycket som kan göras för att säkerställa att kommunen har en så bra tillgänglighet och ett så bra bemötande som möjligt för medborgarna. Situationen i olika kommuner ser olika ut, d v s vi är bra på olika saker. Nedan följer några generella åtgärdsförslag. Listan har inga ambitioner att vara heltäckande men vi vill visa på att det med ganska små och inte speciellt kostsamma insatser kan göras mycket för att öka tillgängligheten, svars kvaliteten och förbättra bemötandet.

- Viktigt att ledningen (förtroendevalda/tjänstemän) påtalar internt i olika sammanhang vilka som är våra uppdragsgivare – Medborgarna! Öppna för en intern dialog om professionalism vid medborgarkontakter. Vi är alla ”kommunens ansikte utåt”. Detta gäller inte enbart växelpersonalen, utan alla kommunanställda som på olika sätt kommunicerar med medborgarna.
- Växelpersonalen bör vara uppdaterad på vad som händer i kommunen, ha kunskap om viss basinformation samt hjälp av t ex IT-baserade stödsystem för att kunna ge direkt svar på enklare frågor av typen ”Var finns återvinningsstationer?”, ”Kan jag lyssna på KF-möten via webben?” m fl.
- Bra om det finns ”dubbel kompetens” för olika frågor, d v s att fler än en person i kommunen kan svara på en viss fråga. Det är väldigt sårbart när det bara finns en person som har en viss kunskap och ställer stora krav på tillgängligheten hos den personen.
- Viktigt att växelpersonalen vet vem/vilka som kan svara på en viss fråga. Annars finns det risk att medborgarna blir rundkopplade till olika förvaltningar/personer. Förslag till åtgärd på problemet är att respektive förvaltning ansvarar för att en uppdaterad ansvarsfördelning finns i växelns register.
- Om handläggaren inte är på plats är det viktigt att växelpersonalen upplyser medborgaren om att de kan ta ett meddelande så att handläggaren ringer upp senare.
- Att alla är noga med att registrera möten, utbildningar, tjänsteresor m m och när de är tillbaka så att ett korrekt besked kan lämnas när medborgaren kan förväntas få ett svar.
- Att alla anställda kan hantera sin telefon, t ex att koppla vidare till annan handläggare om man inte kan svara på frågan. Medborgaren ska inte behöva bli ”bortkopplad” eller tvingas ringa upp ett nytt telefonnummer för att det saknas telefonkunskap.
- Bra med bärbara telefoner/mobil telefoni för att öka tillgängligheten vid t ex fikapaus.
- Att telefon/mobiltelefon stängs av när man avser att inte vara tillgänglig, t ex vid möten, för att undvika att medborgaren får ett dåligt bemötande.

För att få bästa möjliga tillgänglighet och bemötande gentemot våra medborgare är det viktigt att varje kommun systematiserar hur man hanterar ovanstående punkter. Även om många åtgärder är väldigt självklara finns det klara brister i kommunerna.

4 E-postundersökning

4.1 Utgångspunkt

I e-postundersökningen ställdes två frågor inom åtta olika områden via kommunernas officiella E-postadresser. De åtta områdena var Bygglov, Förskola, Grundskola, IFO, Gator och vägar, Äldreomsorg, Kultur och fritid samt Politiker.

Frågorna skickades via hotmail med fingerade namn under perioden 2005-12-12—2006-01-03. Varje kommun fick bara en fråga per gång.

Kommunernas svarstider noterades och dessutom bedömdes kvaliteten på svaren.

4.2 Tillgänglighet (svar på frågan)

Den tid det tog att få svar på frågorna varierade mellan kommunerna. Endast en av kommunerna hade besvarat samtliga frågor inom fem dygn. Andelen e-post som inte var besvarad inom två veckor varierade mellan 12,5 % och 25 %.

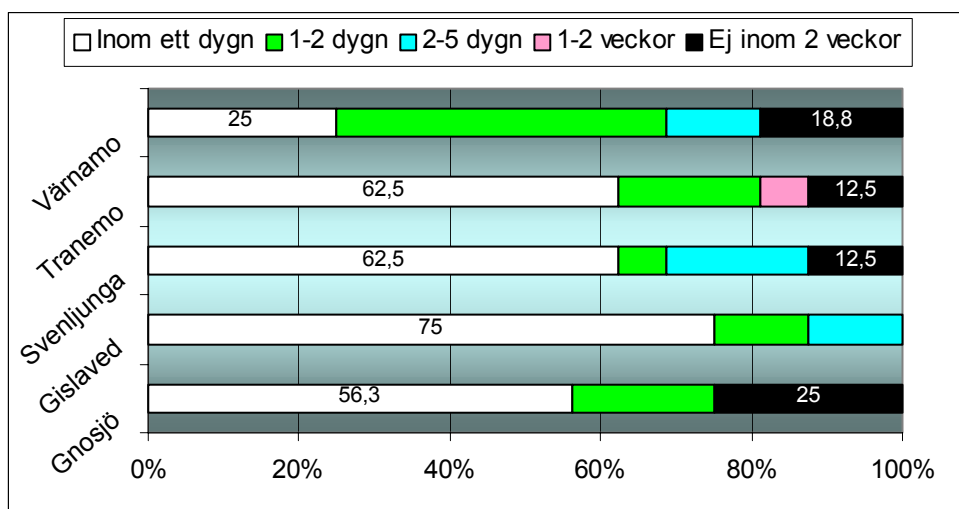
Ofta har registratören i kommunen bekräftat att brevet kommit fram och underrättat till vilken förvaltning brevet vidarebefordrats. Denna underrättelse har inte räknats som svar i undersökningen.

Svarstider för e-post (anges i %):

Tabell 3

	Gnosjö	Gislaved	Svenljunga	Tranemo	Värnamo
Inom ett dygn	56,3	75,0	62,5	62,5	25,0
1-2 dygn	18,8	12,5	6,3	18,8	43,8
2-5 dygn	0,0	12,5	18,8	0,0	12,5
1-2 veckor	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0
Ej inom 2 veckor	25,0	0,0	12,5	12,5	18,8

Diagram 7



Inom två dygn besvarades 69-88 % av frågorna.

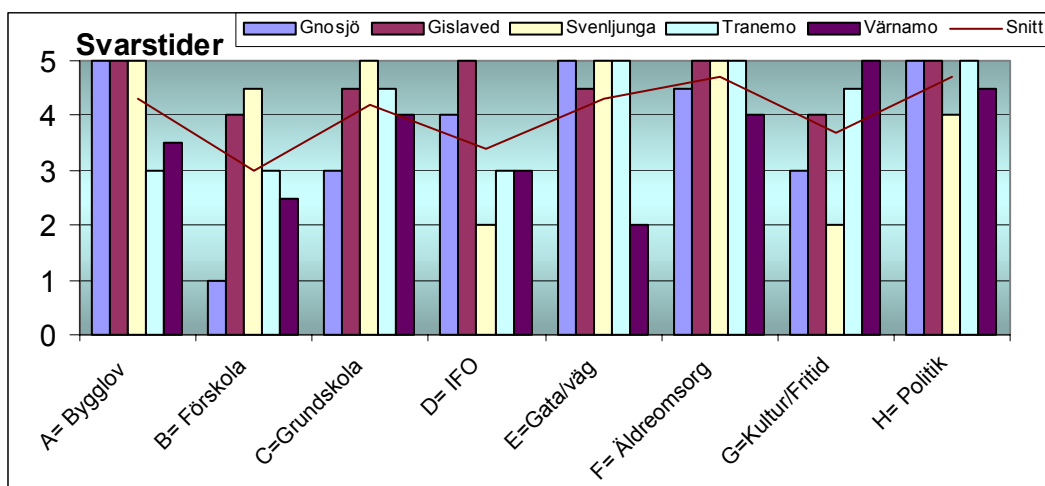
Gislaved, som har de bästa svarstiderna, besvarade tre av fyra frågor inom ett dygn och samtliga frågor var besvarade inom fem dygn. Under avsnittet svarskvalitet nedan noteras dock att Gislaved tillsammans med Värnamo har lägsta andelen svar som bedömts som ”Mycket bra”. Ur medborgarsynpunkt är det positivt med ett snabbt svar men värdet blir starkt reducerat om svaret inte håller tillräckligt hög klass.

Anmärkningsvärt är att i fyra av de fem kommunerna finns obesvarade frågor efter två veckor. Endast Gislaved har besvarat samtliga frågor.

Svarstiderna inom de olika verksamhetsområdena varierar. Frågor inom områdena gata/väg, äldreomsorg och politik har besvarats snabbast – hos flertalet kommuner inom ett dygn. Det har tagit 1-2 dygn att besvara frågor angående bygglov, gata/väg och grundskola. Frågor angående förskola, IFO samt kultur/fritid har besvarats inom 2-5 dygn.

Svarstider för e-post per grupp:

Diagram 8

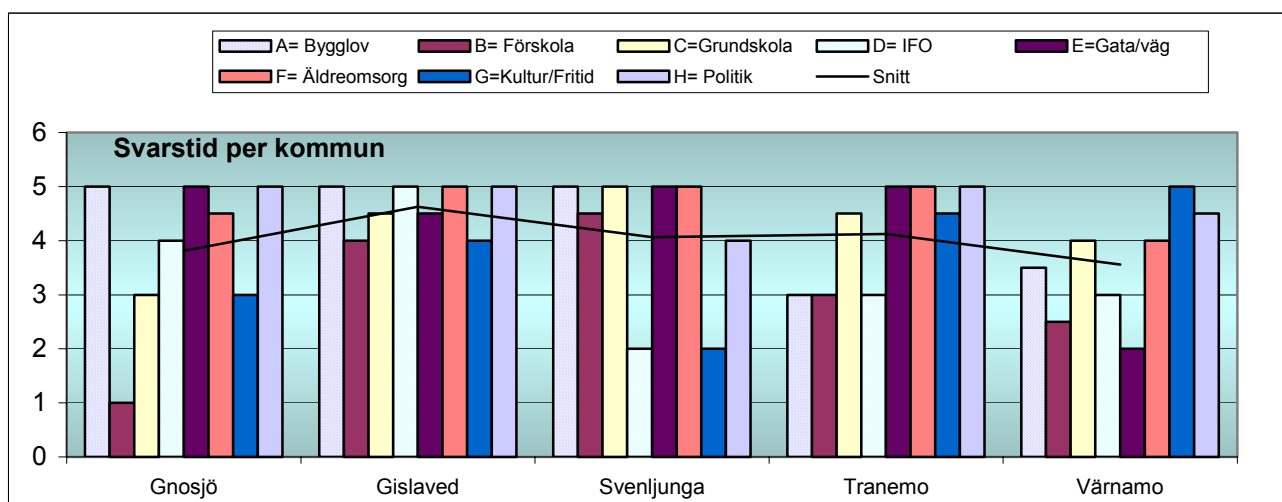


5 = svar inom ett dygn, 4 = svar inom ett till två dygn, 3 = svar inom två till fem dygn, 2 = svar inom en till två veckor och 1 = ej svar inom två veckor.

Inom ett dygn besvarades flest frågor inom områdena äldreomsorg och politik. Anmärkningsvärt är att IFO tillsammans med förskola har de längsta svarstiderna.

Svarstider för e-post per grupp och kommun:

Diagram 9



Gislaved har besvarat samtliga frågegrupper inom högst två dygn. Två kommuner, Värnamo och Tranemo, har svarstider inom IFO på mellan två till fem dygn. Svenljunga har en svarstid på en till två veckor inom IFO vilket enligt projektgruppen är en alltför lång svarstid med hänvisning till karaktären på socialtjänstens frågor.

4.3 Svarkvalitet

Bland de e-postfrågor som besvarats har en bedömning gjorts beträffande svarkvaliteten med följande indelning: Mycket bra, Bra och Dåligt.

Ett bra svar är när de frågor som ställts blir besvarade. Ett mycket bra svar är när frågan blir besvarad plus att det lämnas ytterligare information och upplysningar ofta genom att det finns en direkt länk-koppling till en information på kommunens hemsida. Ett dåligt svar är när frågan inte besvarats eller när svaret måste letas upp på t ex en hemsida som svaret hänvisar till utan länk-koppling.

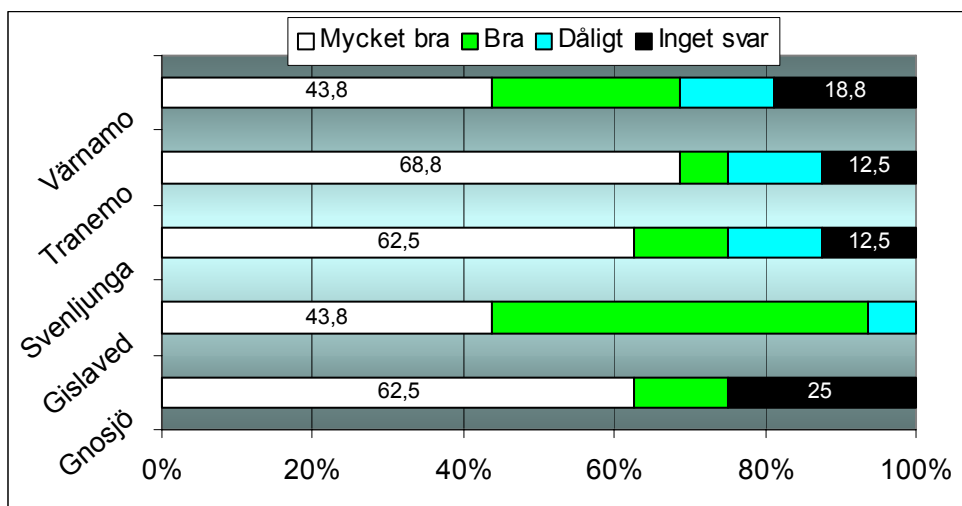
Andelen mycket bra svar varierar mellan 44 % och 69 %. Mellan 6 % och 13 % av svaren är bedömda som dåliga. Gnosjö har inte något svar som bedömts som dåligt. Samtidigt kan noteras att Gnosjö har högsta andel e-frågor som inte är besvarade inom två veckor. Gislaved har svarat på alla frågor och har en svarkvalitet som är mycket bra eller bra på 94 % av svaren. I Tranemo har nästan 70 % av svaren bedömts som mycket bra.

Svarkvalitet för e-post (anges i %):

Tabell 4

	Gnosjö	Gislaved	Svenljunga	Tranemo	Värnamo
Mycket bra	62,5	43,8	62,5	68,8	43,8
Bra	12,5	50,0	12,5	6,3	25,0
Dåligt	0,0	6,3	12,5	12,5	12,5
Inget svar	25,0	0,0	12,5	12,5	18,8

Diagram 10



Avsändare

Genomgående för e-postsvaren från samtliga kommuner är att avsändaruppgifterna är bristfälliga. Med avsändaruppgifter menar vi att det ska finnas namn på den som svarar/befattning/funktion/förvaltning/kommun/telefonnummer/mobiltelefonnummer och e-postadress.

Några svar kan uppfattas som alltför familjära när undertecknandet endast består av ett förnamn. I ett svar från Värnamo har frågan uppfattats som intern vilket tydligt framgår av svarets olämpliga formulering och att det enbart undertecknats med initialer.

4.4 Analys och åtgärdsförslag

Rutinerna för hur e-post besvaras varierar. En mycket stor andel av frågorna besvarades inom två dygn (69-88 %).

- E-post blir ett allt vanligare sätt att kommunicera med kommunen och det är angeläget att E-post alltid besvaras och dessutom snabbt. Det är lämpligt att respektive kommun tar fram servicegaranti/mål/riktlinjer eller liknande för svarshantering.
- Avsändaruppgifter föreslås innehålla namn på den som svarar/befattning/funktion/förvaltning/kommun/telefonnummer/mobiltelefonnummer och e-postadress.
- Det förefaller finnas en förkärlek för att använda kursivstil vilket ur läsbarhetssynpunkt är direkt olämpligt.
- Svar på e-post som ska besvaras av flera förvaltningar måste samordnas.

5 Hemsidesundersökning

5.1 Utgångspunkt

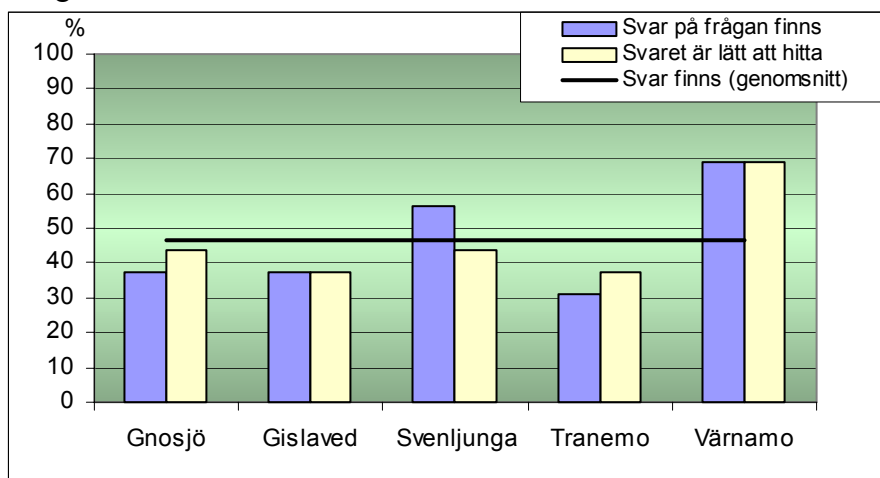
För att säkerställa att hemsidesundersökningen gjordes ur ett medborgarperspektiv samt förhindra att respektive kommuns representant kunde påverka sökningen var denne endast passiv åskådare när den egna sidan granskades. Vidare försökte gruppen genom fortlöpande ifrågasättande under undersökningen utgå från vad som kan anses vara den begreppsförståelse som en icke kommunalt anställd medborgare har.

Undersökningen genomfördes under perioden 2005-10-12—11-30.

5.2 Tillgänglighet och svars kvalitet

Tillgänglighet definieras här som hur lätt svaret på frågan kan hittas för en besökare. Svarkvalitet definieras som att besökaren har fått tillräcklig och tydlig information. Följande diagram är ett försök att åskådliggöra dessa faktorer.

Diagram 11



En analys över sökningen på de fem kommunernas hemsidor visar att Värnamo kommuns hemsida ansågs som den överlägset enklaste att hitta information på. I elva av sexton frågor hittades svaren utan större ansträngningar. Däremot visade sig Tranemo och Gislaveds hemsidor vara betydligt mer svårnavigerade då svaren erhöles i endast sex av sexton fall.

Ytterligare förklaringar kommer i de efterföljande textavsnitten. En djupare analys i diagramform presenteras i samband med analys och åtgärdsförslag.

Tabell 5

	Gnosjö	Gislaved	Svenljunga	Tranemo	Värnamo	
Svar på frågan finns	37,5	37,5	56,3	31,3	68,8	
Svar finns (genomsnitt)	46,3	46,3	46,3	46,3	46,3	
Svaret är lätt att hitta	43,8	37,5	43,8	37,5	68,8	
	svar finns (1 poäng/svar)					Snitt
A= Bygglov	0	2	1	0	0	0,6
B= Förskola	0	0	0	0	1	0,2
C=Grundskola	2	1	2	1	2	1,6
D= IFO	2	1	2	2	2	1,8
E=Gata/väg	0	1	2	1	2	1,2
F= Äldreomsorg	1	2	1	0	1	1,0
G=Kultur/Fritid	0	1	0	0	1	0,4
H= Politik	1	0	1	1	2	1,0
Snitt	0,8	1,0	1,1	0,6	1,4	

Diagram 12

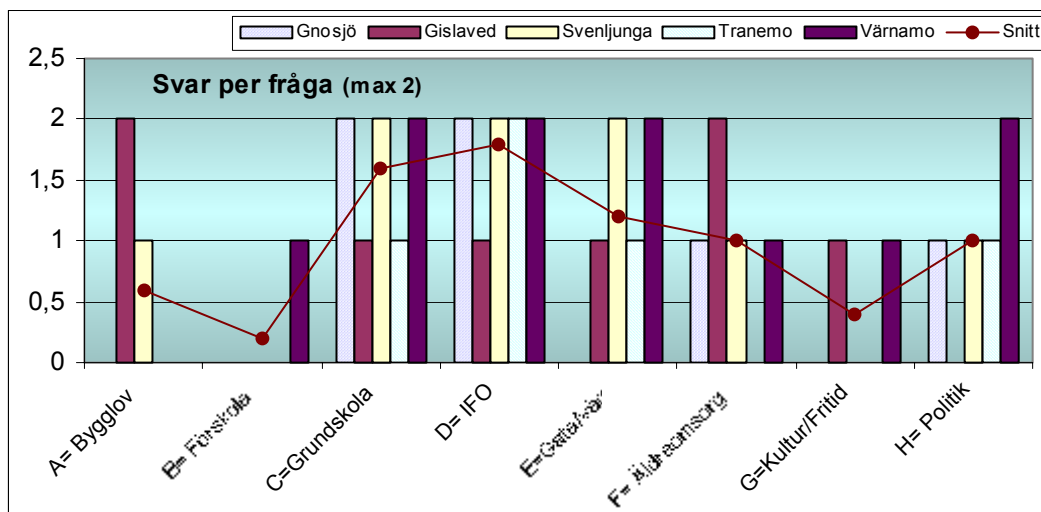
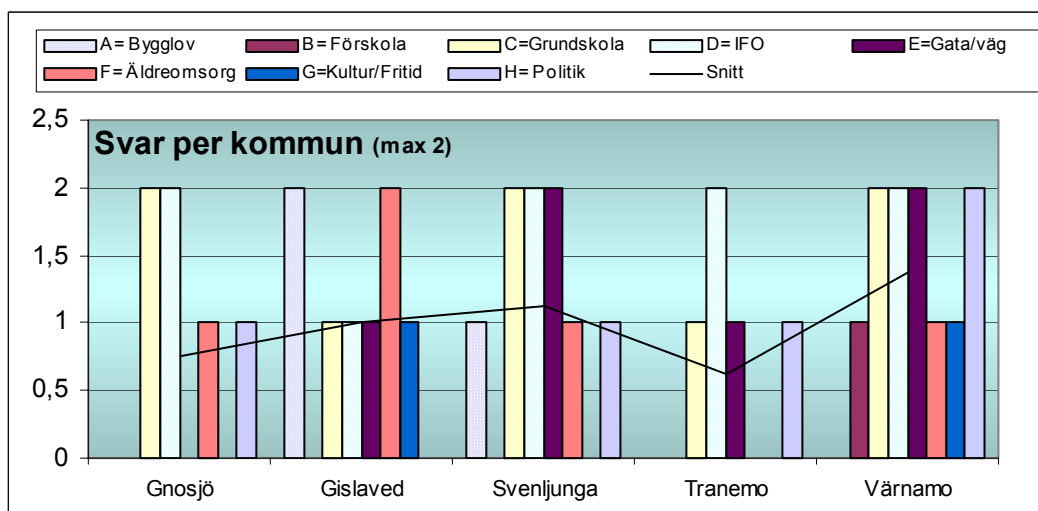


Diagram 13



Bygglov

A 1

Hur lång tid tar det att få ett bygglov för en altan? (Huset 150 m², tomt 1000 m², altan 15 m² med tak.)

Fyra av de fem kommunerna uppvisade en låg tillgänglighet eftersom vi inte hittade informationen på mer än Gislaveds hemsida.

A 2

Jag vill installera en braskamin. Behövs bygglov för det? (Skorsten finns)

Tillgängligheten var något bättre. Vi hittade informationen på Svenljungas och Gislaveds hemsidor och den var även lätt att hitta.

Förskola

B 1

Vi ska ev. flytta till kommunen. Hur lång är kön till att få barnomsorg? (Ett barn, 3 år.)

Vi hittade bara svaret på Värnamos hemsida. Den var dessutom den enda hemsida som ansågs lättnavigerad.

B 2

Vad krävs för att starta ett föräldrakooperativt dagis?

Ingen av kommunernas hemsida gav ett tillfredsställande svar på frågan.

Grundskola

C 1

Vi planerar att flytta till ett hus på landet. Hur fungerar det med skolskjutsar i kommunen?

Detta område får generellt anses som ett av de bättre och mest tillgängliga av de undersökta verksamhetsområdena. Vi hittade svaret på frågan på samtliga hemsidor utom Tranemos.

C 2

Hej, vi kanske flyttar till X-stad senare i år. Vi har en 7-årig dotter, som skulle behöva vara på fritids på eftermiddagarna. Hur mycket skulle det kosta för oss? Vi tjänar ca 42 000 kr/mån tillsammans.

Vi hittade svaret endast på Gislaveds hemsida.

Individ- och familjeomsorg

Då IFO är ett känsligt område som kännetecknas av diskretion är resultatet glädjande.

D 1

En kompis är i en svår ekonomisk situation. Vad finns det för möjligheter att få socialbidrag?

Svaret på frågan fanns tillgängligt på samtliga hemsidor. Enda undantaget var att Svenljungas hemsida ansågs något mer svårtillgänglig.

D 2

Mina bekanta bråkar ständigt. Kan de få hjälp från någon i kommunen att prata med? Kostar det något?

Vi hittade svaret på samtliga hemsidor utom Gislaveds.

Gator och vägar

Resultatet inom området gator och vägar var bland de mer varierande i undersökningen.

E 1

Jag var ute och körde och såg att det var gatlampor som inte fungerade. När byter ni glödlampor?

Vi hittade svaret på Värnamo och Svenljungas hemsidor. Svenljungas hemsida ansågs dock något svårnavigerad.

E 2

På vilka platser kan jag lämna tidningar och papper till återvinning?

Vi hittade svaret på samtliga hemsidor utom Gnosjöns.

Äldreomsorg

Detta område sticker ut negativt i den meningen att det generellt är svårt att hitta svar på frågorna och hemsidorna håller varierande kvalitet när det gäller enkelheten vid navigering.

F 1

Jag vill veta vilka äldreboenden som finns i kommunen och hur lång är väntetiden?

Vi hittade svaret på två av fem hemsidor, Värnamo och Svenljunga. Dock ansågs tre av fem som lättnavigerade. Gislaveds och Svenljungas hemsidor uppfattades som svårnavigerade.

F 2

Jag har en farmor som inte orkar gå och handla längre. Kan hon få hjälp av kommunen? Vad kostar det i så fall?

Vi återfann svaret endast på Gnosjöns hemsida. De mest lättnavigerade hemsidorna var Gislaveds, Gnosjöns och Svenljungas.

Kultur och fritid

Verksamhetsområdet som helhet visar ett sämre resultat än genomsnittet.

G 1

Finns det möjligheter att hyra lokaler till föreningar och vad kostar det? (Vinprovarklubb, 30 pers.)

På denna fråga var det enbart på Värnamos hemsida vi fann svaret. Det var dessutom den enda sidan som ansågs lättnavigerad.

G 2

Vi funderar på att flytta till X-stad och min dotter som är 10 år gammal är teaterintresserad. Vad finns det för lämpliga aktiviteter i kommunen?

Vi hittade svaret endast på Gislaveds hemsida. Dock kan tilläggas att ingen av sidorna bedömdes som lättnavigerad.

Politiker

H 1

Vilka olika sätt finns tillgängliga för mig som medborgare att träffa politiker och ställa frågor?

Beträffande information gällande politikernas tillgänglighet hittade vi svar på samtliga hemsidor utom Gislaveds. Denna bedömdes även vara den som var mest svår att navigera på.

H 2

Kan jag lyssna på KF:s möten via webben eller radion?

Vi hittade svar endast på Värnamos hemsida.

5.3 Analys och åtgärdsförslag

En snabb överblick av diagram 12 visar att de verksamhetsområden som uppvisar bäst tillgänglighet på hemsidan är grundskola och IFO, till skillnad från e-postundersökningen där IFO var sämst.

Fyra verksamhetsområden sticker ut negativt i undersökningen; bygglovsverksamheten, förskoleverksamheten, kultur och fritid samt äldreomsorg. Det är särskilt anmärkningsvärt då de är en del av den mest utåtriktade delen av den kommunala verksamheten.

- Samtliga kommuner bör tillsätta en grupp bestående av kommunmedborgare som inte är engagerade i den kommunala verksamheten med syfte att få användarvänligare hemsidor.
- Bättre rutiner för uppdatering av information. Datum för uppdatering bör inte vara äldre än sex månader även om informationen är korrekt.
- En tydlig sökfunktion ska finnas på förstasidan.
- Som nämnts tidigare är det i de mest utåtriktade verksamheterna; bygglovsverksamheten, förskoleverksamheten, kultur och fritid samt äldreomsorg som de största bristerna återfinns. När det gäller tillgängligheten, i mening enkelhet att nå information, föreslås att Gislaved och Tranemo som har de mest svårnavigerade hemsidorna gör en genomlysning av vilka frågor som är intressantast ur ett medborgar-/brukarperspektiv och koncentrerar sig på att skapa en särskilt god tillgänglighet ur detta perspektiv.

6 Besöks- och telefontidsundersökning

6.1 Utgångspunkt

I detta avsnitt har de faktiska förhållandena avseende kommunhusets öppettider, förekomst av lunchstängt, särskilda telefontider, förekomst av direktnummer och var man kan få information tagits fram. Utgångspunkten är att se om det finns skillnader mellan kommunerna och utifrån detta få idéer om eventuella förbättringsområden.

Besök

Gislaved, Gnosjö och Tranemo har öppet en dag i veckan fram till kl. 18.00. Svenljunga och Värnamo har inte kvällsöppet. På fredagar varierar stängningen av kommunhusen till mellan kl. 15.00 (Gnosjö och Tranemo) och kl. 16.00. Värnamo har på begäran även öppet andra tider. Endast Svenljunga öppnar kl. 08.00, övriga kommuner öppnar kommunhuset kl. 07.30. Lunchstängt är det endast i Svenljunga och Värnamo. Under sommartid har alla kommuner utom Värnamo andra öppettider.

Antal timmar som kommunhuset har öppet varierar inte nämnvärt mellan kommunerna (44-45 timmar per vecka). Svenljunga utmärker sig dock med att ha ett mindre antal öppettimmar (42 timmar per vecka).

Ingen av kommunerna har lördagsöppet.

Telefon

Telefonväxelns öppettider överensstämmer i stort sett med kommunhusets öppettider för samtliga kommuner. Endast Gnosjö har stängt växeln helt vid "klämdagar".

Särskilda öppet-/telefonfonder

I Gislaved finns särskilda öppettider för Överförmyndare (torsdagar kl. 16.00-18.00) och i Värnamo för receptionen till medborgarförvaltningen (avser IFO, invandrarbyrå, arbetsmarknad) (mån kl. 08.00-18.00, tis-tors kl. 08.00-17.00, fre kl. 08.00-15.00 med lunchstängt kl. 12.00-13.00).

Inom samtliga kommuner har IFO särskilda telefonfonder.

Det finns officiella direktnummer till alla som arbetar på kommunkontoren. Däremot lämnas inte telefonnummer ut för socialsekreterare och handläggare inom IFO.

Information

Information om kommunernas öppet-/telefonfonder lämnas av samtliga kommuner genom annonsering, via växeln, hemsidan, telefonsvarare, telefonkatalog. Gislaved har även information via taltidning.

6.2 Analys och åtgärdsförslag

Frågan om varför kommunen har besöks- och telefonfonder bör kanske ställas. Är de till för att handläggningen ska bli så effektiv som möjligt (utan störande moment), eller är de till för att medborgarna ska veta att det går att få kontakt under de angivna tiderna?

Förvaltningslagens krav att registratorskontoret ska ha öppet minst två timmar varje helgfri vardag är viktigt ur ett demokratiskt och rättssäkert perspektiv. Det kan på ett liknande sätt finnas anledning att fundera över medborgarnas krav på kommunens tillgänglighet, dels utifrån att kommunens verksamhet finansieras med allmänna medel, dels eftersom medborgaren har lagliga rättigheter och skyldigheter i förhållande till kommunen och dels med hänsyn till att verksamheten och tjänsterna ofta inte finns att tillgå någon annanstans.

Här kan frågan ställas om kommunmedborgarna varit delaktiga i upprättandet av tillgängligheten via öppettider och telefonfonder.

- Öppet- och telefonfonderna bör för samtliga kommuner analyseras ur ett medborgar- och tillgänglighetsperspektiv.
- Samtliga kommuner bör tillsätta en grupp bestående av kommunmedborgare som inte är engagerade i den kommunala verksamheten med syfte att få medborgarvänliga besöks- och öppettider.

6.3 Besöks- och telefontidsundersökning

Kommunens administrativa enheters öppettider/telefontider m m.

	Gislaved	Gnosjö	Svenljunga	Tranemo	Värnamo
Öppettider i kommunhus/stadshus (fysiska lokaler)					
Normaltid	Mån.-ons. 7.30-16.00 Tors. 7.30-18.00 Fredag 7.30-16.00	Mån-ons. 7.30-16.30 Tors.. 7.30-18.00 Fredag 7.30-15.00	Mån-tors 8.00-16.30 Fre. 7.30-16.00	Måndag 7.30-18.00 Tis-tors 7.30-16.00 Fredag 7.30-15.00	Mån-tors 7.30-16.30 Fre. 7.30-15.30 Samt öppet på begäran.
Semestertid (Sommar)	Gäller juli månad Mån-fre. 7.30-16.00 lunchstängt 11.30-12.30	Gäller 16/6-8/8 Mån-ons. 7.30-16.30 Tors.. 7.30-18.00 Fredag 7.30-15.00 lunchstängt 12.00-13.00	Mån-fre 8.00-15.00 Fre. 7.30-15.00	Gäller 13/6-12/8 Mån-tors 7.30-16.00 Fredag 7.30-15.00 lunchstängt 12.00-13.00	Samma som ovan.
Dag före helgdag	7.30-13.00	7.30-13.00	8.00-12.00	7.30-12.00	Mån-tors 7.30-16.30 Fre. 7.30-15.30
Lunchstängt	Se ovan, endast sommartid samt jul/nyår	Se ovan, endast sommartid samt jul/nyår		Se ovan, endast sommartid	Mån-fre 12.00-12.30
Klämdagar	09.00-11.00 Socialförv. 09.00-12.00	8.00-10.00	8.00-10.00	7.30-12.00	10.00-12.00
Öppettider i telefonväxeln					
Normaltid	Mån-ons. 7.30-16.00 Tors.. 7.30-18.00 Fredag 7.30-16.00	Mån-ons. 7.30-16.30 Tors.. 7.30-18.00 Fredag 7.30-15.00	Mån-tors 8.00-16.30 Fre. 8.00-16.00	Måndag 7.30-18.00 Tis-tors 7.30-16.00 Fredag 7.30-15.00	Mån-tors 7.30-16.30 Fre. 7.30-15.30

	Gislaved	Gnosjö	Svenljunga	Tranemo	Värnamo
Semestertid (Sommar)	Mån-ons. 7.30-16.00 Tors.. 7.30-18.00 Fredag 7.30-16.00 lunchstängt 11.30-12.30	Gäller 16/6-8/8 Mån-ons. 7.30-16.30 Tors.. 7.30-18.00 Fredag 7.30-15.00 lunchstängt 12.00-13.00	Mån-tors 8.00-15.00 Fre. 7.30-15.00	Gäller 13/6-12/8 Mån-tors 7.30-16.00 Fredag 7.30-15.00 lunchstängt 12.00-13.00	Gäller 19/6-13/8 Mån-tors 7.30-16.00 Fre. 7.30-15.30
Dag före helgdag	7.30-13.00	7.30-13.00	8.00-12.00	7.30-12.00	7.30-15.00
Lunchstängt	Se ovan, endast stängt sommartid samt jul/nyår	Se ovan, endast stängt sommartid samt jul/nyår	12.00-13.00	Se ovan, endast stängt sommartid	12.00-12.30
Klämdagar	8.30-11.30	Växel stängd	8.00-10.00	7.30-12.00	10.00-12.00
Särskilda telefontider *)	Socialkontor Norr 13.45-14.30 förutom torsdagar som är stängt.	Socialsekr. 8.30-9.30	Socialsekr., ekonomihandläggare 8.30-9.30	IFO-enheten 8.30-9.30	Familjerätten IFO Tis 10.15-12.00 Tors 10.15-12.00
Särskilda öppettider *)	Överförmynderi Torsdagar 16.00-18.00				Medborgarförvaltning (receptionen öppen) Mån 8.00-18.00 Tis-tors 8.00-17.00 Fre. 8.00-15.00 lunchstängt 12.00-13.00
Har alla officiella direktnummer?	Ja, däremot lämnas inte socialsekreterarnas telefonnummer ut.	Ja, däremot lämnas inte socialsekreterarnas telefonnummer ut.	Ja, däremot lämnas inte socialsekreterarnas telefonnummer ut.	Alla utom handläggare på IFO-enheten.	Alla utom handläggare på IFO-enheten
Information om öppet/telefontider m m får man via	Annonsering, Växeln, Hemsida, Taltidning Telefonsvare, Telefonkatalog	Annonsering, Växeln, Hemsida, Telefonsvare, Telefonkatalog	Annonsering, Växeln, Hemsida, Telefonsvare, Telefonkatalog	Annonsering, Växeln, Hemsida, Telefonsvare, Telefonkatalog	Annonsering, Växeln, Hemsida, Telefonsvare, Telefonkatalog

*) För administration (inte idrottshallar m m)