

ASK ØY

KOMMUNE



Spørreundersøkelse om telefoni

januar 2022

Antall svar: 123

Ikke korona
relatert:
82

Korona relatert:
41

Svar som danner grunnlag for beregning av NPS.

Gruppert per kjønn og tjeneste:

Kjønn	Antall svar
Mann	52
Kvinne	70
Ønsker ikke å oppgi	1

Tjeneste	Antall svar
Helse, mestring og omsorgstjenester	22
Eiendom	15
Vann og avløp	14
Kultur og idrett	5
Administrative tjenester	4

Hva tenker du kunne vært bedre?

Flest kommentarer knyttet til:

- Korte åpningstider
 - Lang ventetid
 - Komme frem til rette vedkommende
 - Mulighet for å bli oppringt av kommunen når det er lang kø
 - Bedre oversikt på kommunale nettsider for å finne korrekt nummer
 - Flere og bedre digitale selvbetjeningstjenester slik at en ikke trengte å ringe
 - Tettere samarbeid og koordinering mellom avdelinger og ansatte for å gi riktig svar
 - Flere er også på jakt etter gode skjemaløsninger som kan garantere at en får riktig svar tilbake innen rimelig/lovlig tid
-
- Det var bare et par kommentarer rundt telefonkø-oppbygging og bruk.

Hva tenker du kunne vært bedre?

Enkelte kommentarer:

- At telefonen blir besvart
- Tar lang tid. Vanskelig å få kontakt i riktige personer
- Lite koordinering mellom kunnskapen til den som svarte på telefonen og hva som stod på nettsidene til kommunen
- Vanskelig å komme frem til rette vedkommende, ble satt over mange ganger
- Bortimot umulig å få snakke med noen som kan svare på det man har spørsmål om
- Bedre oversikt på kommunale nettsider for å finne korrekt nummer. Ønskelig å få flere direkte nr. tilgjengelig.
- Når de lover å ringe tilbake bør de også gjøre det. Det er fortsatt mennesker som er av den oppfatning at løfter skal holdes.
- Mulighet for å bli oppringt av kommunen når det er lang kø.
- Har sendt flere henvendelser på Mail som ikkje blir besvart.
- Kunne vært bedre digitale selvbetjenings tjenester slik at jeg ikke trengte å ringe.
- Avdelingene må begynne å snakke sammen slik at en som innbygger slipper å sitte å ringe til fem forskjellige for en og samme sak. Vanskelig å komme gjennom til avdeling
- Høflighet
- Ikke alltid så lett å vite hvilken avdeling man skal til med ulike spørsmål

Hva tenker du kunne vært bedre?

Enkelte kommentarer (forts.):

- Vanskelig å finne telefonnummeret til sentralbord/kundetorget til Askøy kommune, og avdelingen jeg skulle kontakte hadde ikke et kontaktnummer.
- Vanskelig å få tak i rette vedkommende, men tror ikke det nødvendigvis hadde vært enklere på mail
- Om den du vil ha tak ikke kan nåes, bør det være en bedre måte å sikre at vedkommende ringer eller tar kontakt igjen. Å sitte i telefonkatalogen over tid er frustrerende og utmattende for mange. Tilbakering er viktig.
- Kunne gjerne vært mulighet til å få rettledning med utfylling av skjema via feks Teams eller lign.
- Personen jeg snakket med var hyggelig og på tilbudssiden. Han kunne imidlertid ikke svare meg på spørsmålet jeg hadde. Han skulle skrive det ned og bringe beskjeden videre slik at de kunne ringe meg tilbake. Men jeg ble aldri kontaktet.
- Har sendt flere henvendelser på Mail som ikkje blir besvart.

Hva tenker du fungerte bra?

- Kundetorg
- Hyggelig Serviceinnstilt Imøtekommende
- Når man først kom gjennom fikk man fort hjelp
- God service da de tok telefonen
- Fikk svar på det jeg lurte på
- God informasjon fra den ansatte
- Raskt svar