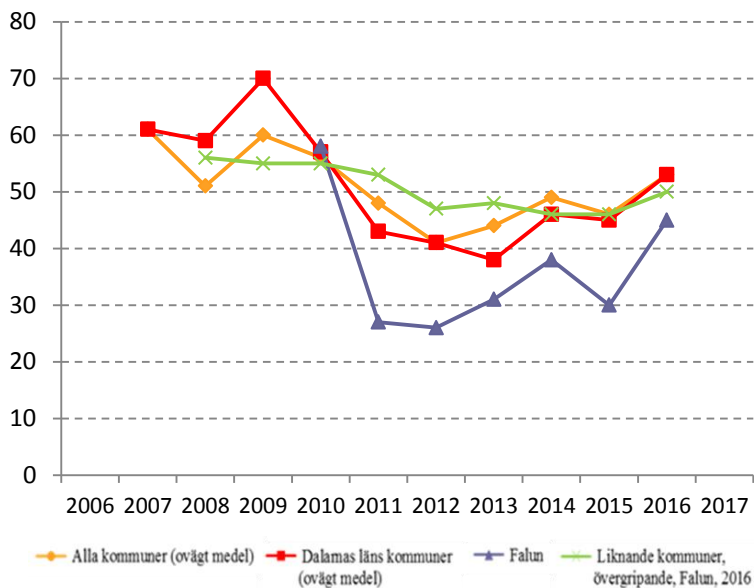


2. Andel som tar kontakt med kommunen via telefon som får ett direkt svar på en enkel fråga, (%)



Nyckeltalsinformation

- Indikator
- KKiK

Definition Kolada (U00413)

Andel (%) av de som ringer kommunen för att få svar på en enkel fråga som får kontakt med en handläggare inom 60 sekunder. Under en fastställd period ställs ett antal relevanta frågor av enklare karaktär genom telefonsamtal till kommunen vid ett antal tillfällen. Uppringning sker via kommunens växel. Källa: Undersökning av externt företag.

Publicering i Kolada: Januari

Analys



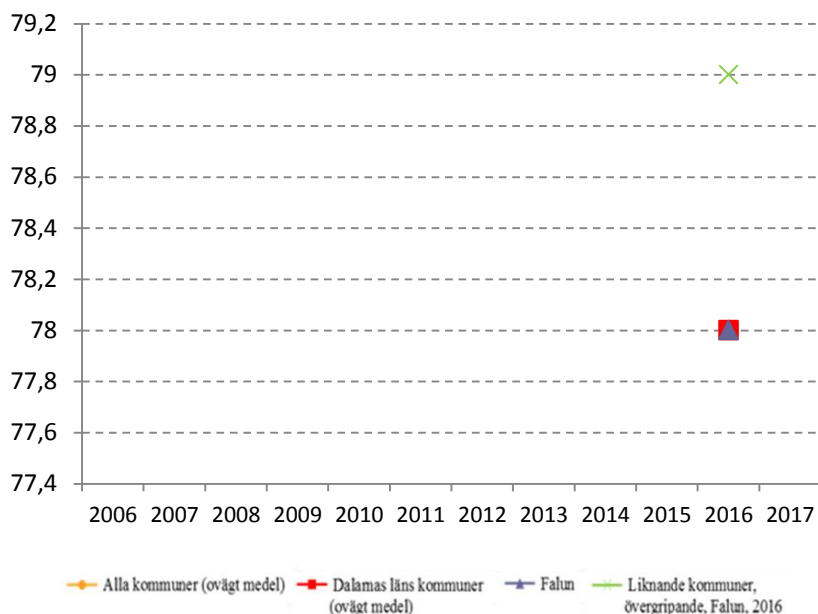
Kommentar

Av de som fått svar på sin fråga har 45 % nått fram till huvudväxeln inom 60 sekunder vilket är något under snittet för undersökta kommuner. Vid väntan upp till 120 sekunder på svar av huvudväxeln har ytterligare 12 % av frågorna kunnat besvaras, vilket totalt sett ger ungefär samma svarsfrekvens som snittet för undersökta kommuner. Förbättringen mot föregående år kan hänföras till de verksamheter som kommit in i det nya kontaktcentret som gator, vägar och bygglovsfrågor. Vi ligger dock fortsatt dåligt till inom andra verksamheter.

Kvaliteten på svaren till frågorna har förbättrats betydligt mot föregående år från 34 % 2015 till 59% i 2016 års mätning och är i nivå med riksgenomsnittet. Även informationen runt frågorna har varit god och i nivå med genomsnittet. Förbättringen kan även här hänföras till de verksamheter som kommit in i det nya kontaktcentret som gator, vägar och bygglovsfrågor men även förskola och kultur o fritidsfrågor har förbättrats.

Kontaktperson: Emelie von Bothmer, tel: 023-82122, e-post: emelie.von.bothmer@falun.se
Kristina Knutsson Sjölund, tel: 023-86669, e-post: kristina.knutsson.sjolund@falun.se

3. Gott bemötande vid kontakt med kommunen, andel av maxpoäng, (%)



Nyckeltalsinformation

- Indikator
- KKiK

Definition Kolada (U00486)

Avser bemötande när frågeställare kontaktat och kommit fram till kommunen kring en enkel fråga. Baseras på en subjektiv bedömning av frågeställaren utifrån fyra nivåer; mycket god, god, medelgod och dålig. Varje svar på mycket god ger 3 poäng, god ger 2 p, medelgod 1p och dålig 0p. Poängen summeras och divideras med maximalt möjlig poäng. Det som redovisas här är andel av maxpoäng i procent. Källa: Undersökning av externt företag.

Publicering i Kolada: Januari

Analys

2016

Kommentar

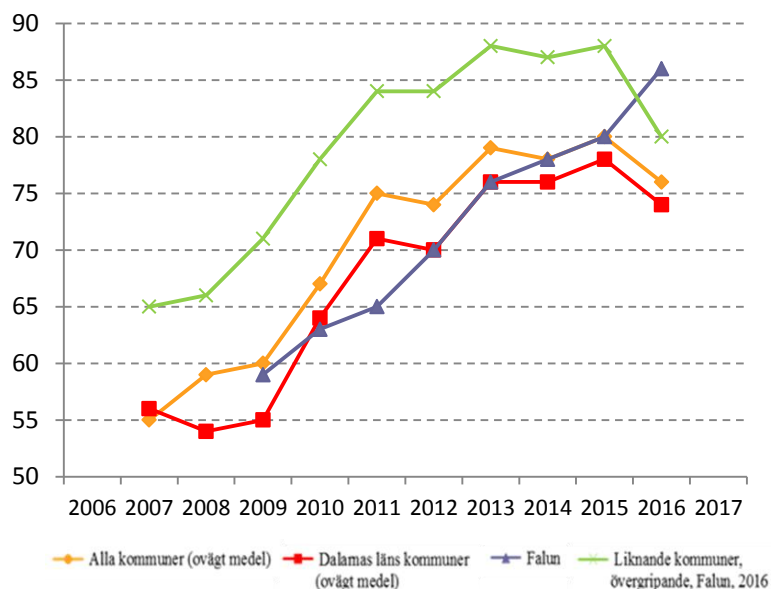
Fortsatt gott bemötande av vår personal. Personalen representerar kommunen i varje samtal som besvaras. Ett korrekt språkval och ett serviceinriktat bemötande är därför betydelsefullt. Varje medarbetare är ansiktet utåt och varje samtal bör spegla den professionalism och det servicetänkande som vi vill skall förknippas med vår kommun.

Kraven på bemötande har skärpts gentemot tidigare år och därför ej jämförbara.

Fr.o.m. 2016 baseras resultatet på en subjektiv bedömning av frågeställaren utifrån fyra nivåer; mycket god, god, medelgod och dålig. Varje svar på mycket god ger 3 poäng, god ger 2 p, medelgod 1p och dålig 0p. Poängen summeras och divideras med maximalt möjlig poäng. Det som redovisas här är andel av maxpoäng i procent. Falun klarar medelvärdet för alla kommuner.

Kontaktperson: Emelie von Bothmer, tel: 023-82122, e-post: emelie.von.bothmer@falun.se
Kristina Knutsson Sjölund, tel: 023-86669, e-post: kristina.knutsson.sjolund@falun.se

4. Informationsindex för kommunens webbplats total



Nyckeltalsinformation

- Indikator
- KKiK

Definition Kolada (U00415)

Indexet baseras på en mätning av informationsgivningen på kommunens webbsida. Totalt ställs ca 250 frågor och för varje fråga kan mellan 0 och 3 poäng ges beroende på om informationen finns på hemsidan eller inte. Här redovisas andelen av maximalt möjliga poäng i hela undersökningen. Obs! Fr.o.m. 2016 gör varje kommun en självgranskning av sin egen webbsida. Tidigare år har externa granskare genomfört mätningen. Resultatet är därför inte direkt jämförbart mellan åren. Källa: SKL (Information till alla)

Publicering i Kolada: Oktober/ November

Analys

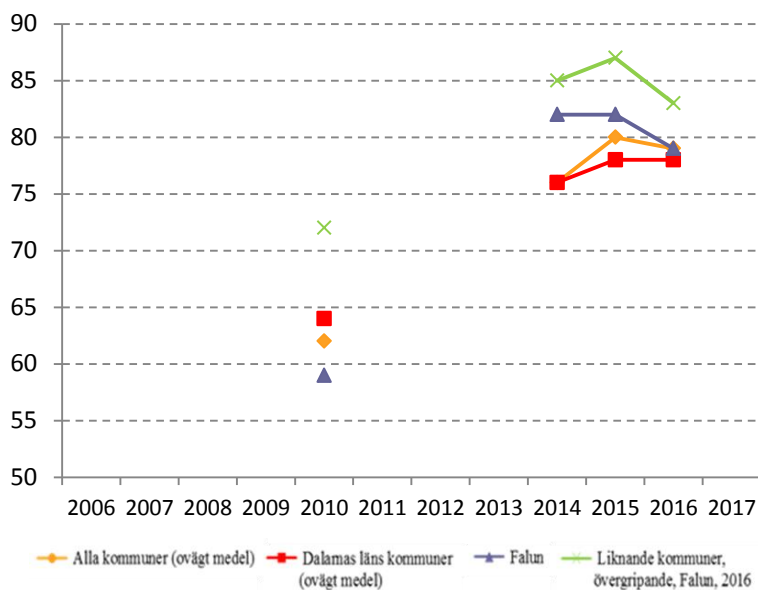


Kommentar

2016 års index är betydligt högre än motsvarande siffra året innan vilket sannolikt är en effekt av förbättringsarbeten som gjorts under året och som har fått effekt. Falu kommun ska ligga högt i det här avseendet, inte minst med tanke på att webbplatsen bygger på det användarvänliga så kallade Funka-konceptet. Arbetet med att utveckla webbplatsen kommer att fortsätta under 2017 vilket bör leda till ännu bättre resultat för nästa mätning.

Kontaktperson: Emelie von Bothmer, tel: 023-82122, e-post: emelie.von.bothmer@falun.se
Kristina Knutsson Sjölund, tel: 023-86669, e-post: kristina.knutsson.sjolund@falun.se

5. Informationsindex för kommunens webbplats – Företagsperspektiv **N**



Nyckeltalsinformation

- Indikator

Definition Kolada (U07434)

Informationsindex ur företagsperspektivet omfattar den information som finns på kommunens hemsida. En extern granskare går igenom kommunens hemsida för att få svar på ett antal givna frågor. Svaret på varje fråga måste hittas inom tidsbegränsningen 2 minuter. Ett omfattande och lättöverskådligt svar på frågan ger 2 poäng och ett kortfattat och övergripande svar ger 1 poäng. Om svaret ej finns eller inte kan hittas inom 2 minuter ges 0 poäng. Poängen summeras och redovisas som andel (%) av maxpoäng. Källa SKL Publicering i Kolada: Oktober/ November

Analys

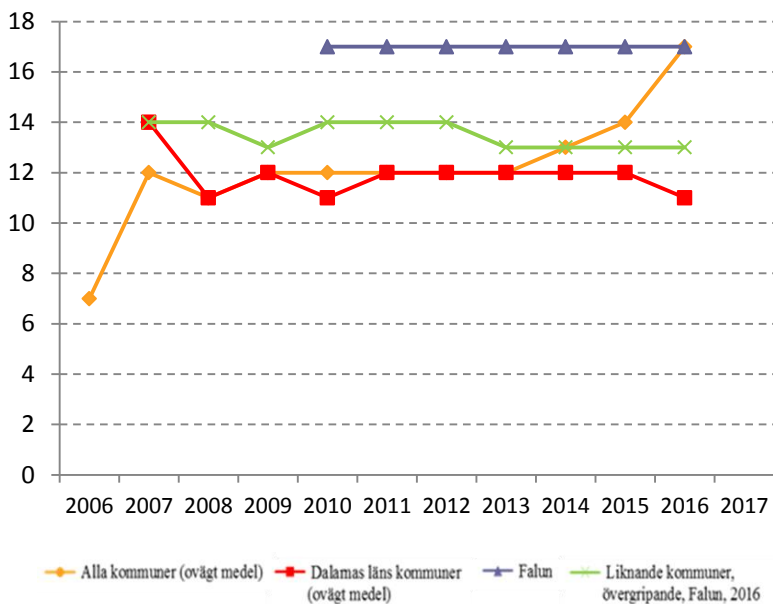


Kommentar

Oklart om granskarna använt sökmotor eller navigerat sig fram till informationen. Även oklart om det var svårt att hitta vägen till informationen eller om informationen saknades. Om det var via sök det var svårt att hitta, kan en orsak vara att Falun.se växt mycket i sidantal under 2016. Fler sidor ökar kraven på varje webbsidas information, att den är tydlig och sökbar. Välutbildade redaktörer och en välfungerande webborganisation kan öka sökbarheten och tydligheten på sidorna. Under hösten 2016 anlätades även sökkonsulter, vilket hjälpt till att förbättra sökträffarna.

Kontaktperson: Emelie von Bothmer, tel: 023-82122, e-post: emelie.von.bothmer@falun.se

6. Huvudbibliotekets öppethållande utöver 08-17 på vardagar, timmar/vecka



Nyckeltalsinformation

- KKiK

Definition Kolada (U09403)

Antal timmar per vecka som kommunens bibliotek har öppet utöver tiden 08-17 på vardagar. Kommunen gör en undersökning via en genomgång av öppettider för biblioteket under en veckas tid vid normal period under året (dvs. semester månader och storhelger undantas från undersökningen). Skiftar öppettiderna under normalperioden får ett genomsnitt av normaltidsräkna ut på årsbasis. Om kommunen har fler bibliotek räknas det bibliotek med längst öppettid, men om man medvetet anordnat tiderna för att öka tillgängligheten så att de kompletterar varandra så får man redovisa dessa hopslagna. Öppettider för meröppna bibliotek ska räknas in i undersökningen. Meröppna bibliotek = obemannade bibliotek med full normal service utom personalstöd. Källa: Egen undersökning i kommunen.

Publicering i Kolada: -

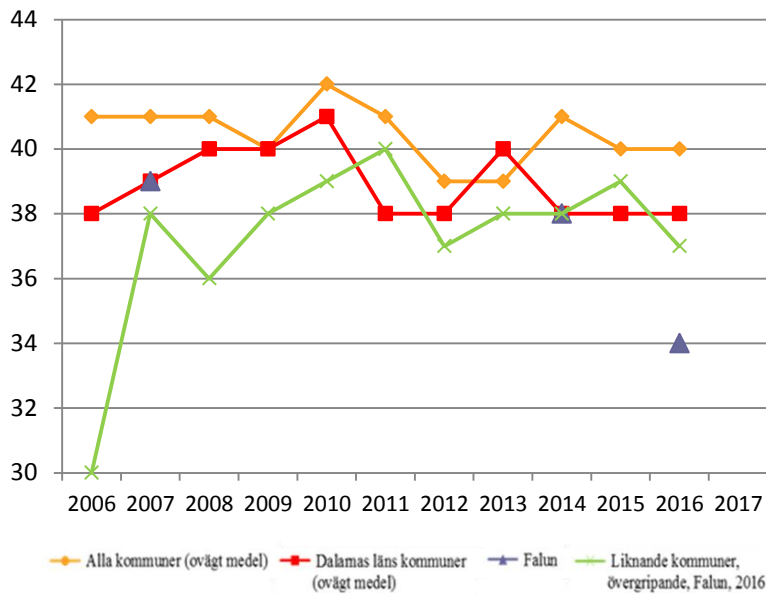
Analys



Kommentar

Falu stadsbibliotek har öppet 17 t/v utöver 8-17 på vardagar. Det är alltså öppet några timmar längre på kvällarna och på lördagar och söndagar. Öppettiderna är anordnade för att göra biblioteket tillgängligt för så många som möjligt. Falu stadsbibliotek hör till de 24 bibliotek i Sverige som har öppet fler än 60 t/v under vinterhalvåret. Dessa öppettider omfattar inte så kallat meröppet, utan är öppet med personalstöd. Om man tittar på besökssiffrorna kan man se att timmen mellan 18 och 19 samt öppettiden på söndagar är minst välbesökt.

7. Nöjd Inflytande-Index – Helheten



Nyckeltalsinformation

- KKiK

Definition Kolada (U00408)

Kommunens Nöjd-Inflytandeindex, skala 0-100. Utgår från frågorna: "Hur nöjd är du med den insyn och indet inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?", "Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?" och "Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?". Källa SCB:s medborgarundersökningar. Publicering i Kolada: December

Analys

2014

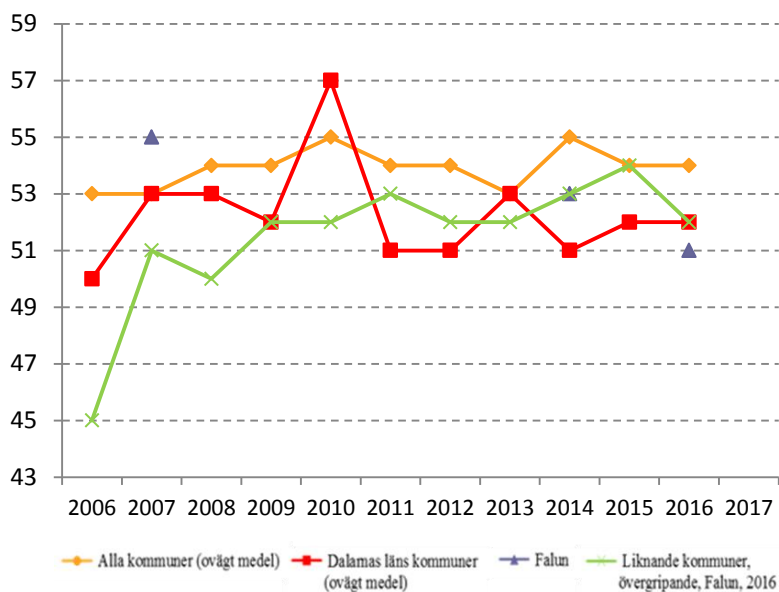
2016

Kommentar

Ett oroande resultat som visar att det finns väldigt mycket att göra när det gäller arbetet med insyn och inflytande inom Falu kommun. Här krävs en mängd insatser. Bland annat kommer kommunens kommunikationskontor att inleda ett strategiskt arbete tillsammans med vår demokratifunktion i syfte att få fler Falubor att känna engagemang och möjlighet att göra sina röster hörda. Arbetet med insyn är oerhört viktigt. Kommunen strävar efter maximal öppenhet utifrån de lagar och regler som vi har att rätta oss efter. Vi ska jobba strategiskt för att, i Falu kommuns olika kanaler, berätta om det arbete som bedrivs på ett ärligt och rakt sätt och även lyfta de verksamheter som är viktiga att få vetskap om men som sällan uppmärksammas i media. Flera svåra mediaärenden under året har säkerligen också påverkat resultatet här.

Kontaktperson: Emelie von Bothmer, tel: 023-82122, e-post: emelie.von.bothmer@falun.se

8. Nöjd Medborgar-Index – Helheten



Nyckeltalsinformation

- KKiK

Definition Kolada (U00401)

Kommunens Nöjd-Medborgarindex, skala 0-100. Utgår från frågorna: "Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?", "Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?" och "Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?". Källa SCB:s medborgarundersökningar.

Publicering i Kolada: December

Analys

2014

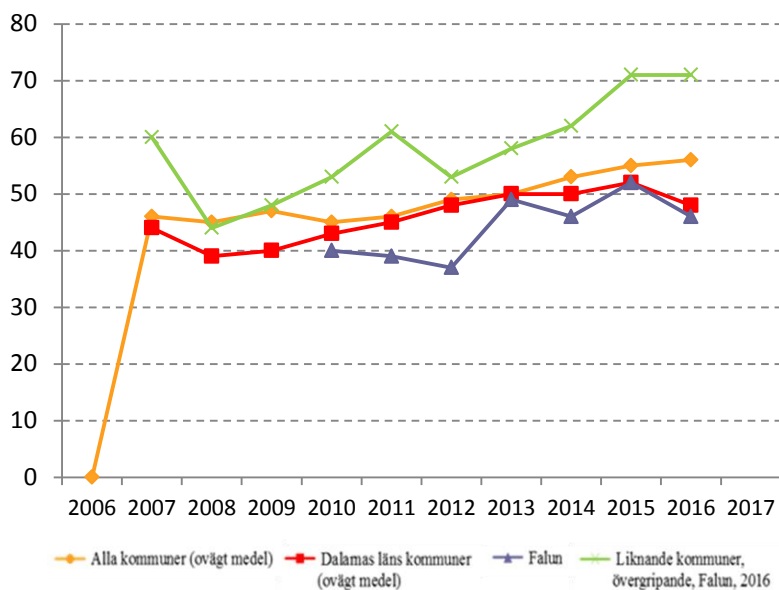
2016

Kommentar

Även här borde resultatet vara betydligt bättre. Flera svåra mediaärenden under 2016 har sannolikt påverkat resultatet och det har varit komplicerat att i media nå ut med information som har balanserat upp bilden. Strävan är att ligga betydligt högre upp i kommande undersökningar.

Kontaktperson: Emelie von Bothmer, tel: 023-82122, e-post: emelie.von.bothmer@falun.se

9. Delaktighetsindex, andel (%) av maxpoäng



Nyckeltalsinformation

- KKiK

Definition Kolada (U00416)

Andel (%) av maxpoäng. Indexet visar en samlad bild av hur väl kommunen möjliggör för medborgarna att delta i kommunens utveckling. Poängen baseras på 18 frågor om möjligheterna till medborgardelaktighet i kommunen. Frågorna ändrades år 2014 och är därmed inte jämförbara med tidigare år. Källa: Egen undersökning i kommunen. Publicering i Kolada: -

Analys

2013

2014

2015

2016

Kommentar

Falun låg i 2015 års mätning i paritet med övriga dalakommuner, men har tappat en del enligt mätningen 2016. Det är utan tvekan bekymmersamt med tanke på de ambitioner som kommunen har och det arbete som bedrivs avseende demokratifrågor. Uppenbarligen upplever faluborna att det arbete som bedrivs inte kommer dem till del, eller också känner de inte till det. Det är dock glädjande att mycket tyder på att siffrorna kommer att ändras till nästa år. Det måste vara vår absoluta ambition. Ett stort antal insatser planeras och ska bedrivas under 2017 mellan kommunens demokratisamordnare och kommunikationskontor vilket på olika sätt ska leda till ökat engagemang och ökad känsla av delaktighet hos Faluborna. Kommunens Kontaktcenter som nu håller på att utvecklas alltmer ska också bidra till bilden av ökad tillgänglighet och delaktighet.

Kontaktperson: Emelie von Bothmer, tel: 023-82122, e-post: emelie.von.bothmer@falun.se