

Arbetsplats/Projektmedlemmar:

Medborgarkontoret, Vårgårda kommun. Deltagare i projektet är de tre tjänstemän som i Vårgårda kommun arbetar med konsumentvägledning samt medborgare med inkomna konsumentärenden under perioden 1 juli, 2010 – 30 september, 2010. Samtliga inkomna ärenden hanteras anonymt i denna process. Kontaktperson, Pontus Lilja.

Val av frågeställning/medborgarprocess

Vårgårda kommun arbetar uteslutande med inkommande ärenden för konsumentvägledning. Således finns ingen förebyggande verksamhet. Hur hanterar kommunen dess ärenden?

Behandlar konsumentvägledare män och kvinnor på samma sätt? Finns det några skillnader i arbetsförfarandet?

Metod

Konsumentvägledning sker i huvudsak genom telefon, e-post eller personligt möte. Efter varje kontakt så registrerar vägledare detta i en databas som heter Konstat, som är Konsumentverkets analysverktyg. Vårgårda kommun har som metod valt att korsreferera statistik med variabler från denna databas med variabler som tillämpar ett könsperspektiv. Kort, att anteckna kön på varje ärende och manuellt tillföra som variabel i övrig data. Övrig relevant data är: Problemområde, ämnesområde och tid.

Beskrivning av kartläggningen:

Representation

Tillhörande kansliavdelningen i Vårgårda kommun arbetar idag tre stycken tjänstemän med konsumentvägledning. Det är en service som ges till medborgarna i Vårgårda kommun samt Herrljunga kommun genom försäljning av denna tjänst. Målgruppen är samtliga medborgare i Herrljunga och Vårgårda kommun som tar kontakt med Konsumentvägledning. Under 1 juli – 30 sept, 2010 har varje ärende registrerats i Konsumentverkets databas samtidigt som vi fört manuell statistik bredvid för varje ärende. Det är två kvinnor och en man som arbetar som konsumentvägledare. De har även olika tjänster i grunden så arbetsförhållanden och möjligheter till konsumentvägledning skiljer sig åt något. Det är viktigt att beakta i ev. avvikelseuppföljning av de mätningar och resultat som uppnåtts. Antal ärenden som inkommit under mätperioden är 43 st. 27 st ärenden från män (62,8%) och 16 (37,2%) st ärenden från kvinnor.

Resurser

Varje ärende kan härledas i innehåll till enskild tjänsteman. I rapporteringen framgår då problemområde samt den tid det tagit. Ur detta kan ett statistiskt underlag byggas fram där det framgår hur många av respektive kön varje handläggare handlagt, vilket ämnesområde samt hur lång tid som har tagits i anspråk. Denna tidsaspekt kan tillämpas som total, på varje ärende, på varje ämnesområde och till man/kvinna. Utan den fördjupade analysen med ämnesområden kan vi visa följande:

Tjänsteman 1 (Kvinna) – 22 ärenden, 14 män (63,6 %) och 8 kvinnor (36,4%)

Total tid 690 minuter – 31 minuter 22 sekunder per ärende

Tid män 375 minuter – 26 minuter 47 sekunder per ärende

Tid kvinnor 315 minuter – 39 minuter 22 sekunder per ärende

Tjänsteman 2 (Kvinna) – 13 ärenden, 8 män (61,5%) och 5 kvinnor (38,5%)

Total tid 600 minuter – 46 minuter och 9 sekunder per ärende

Tid män 360 minuter – 45 minuter och 0 sekunder per ärende

Tid kvinnor 240 minuter – 48 minuter och 0 sekunder per ärende

Tjänsteman 3 (man) – 8 ärenden, 2 män (25%) och 6 kvinnor (75%)

Total tid 156 minuter – 19 minuter och 30 sekunder per ärende

Tid män 30 minuter - 15 minuter och 0 sekunder per ärende

Tid kvinnor 126 minuter – 21 minuter och 0 sekunder per ärende

Övrigt

Konsumentvägledning ska skötas förutsättningslöst. Att konsument kontaktar vägledning i uppkommen tvist eller konsumenträttsliga frågor innebär inte per automatik att konsument har rätt i fråga. Samtidigt är ofta kontakt med vägledning just ett steg som tas när det finns konflikt och oenighet mellan konsument och näringsidkare. Därför blir det i princip omöjligt att undersöka hur varje kontakt upplever bemötande och service från Medborgarkontor. De kan uppleva frustration samt att det uppdragas att de inte har stöd i konsumenträtt vilket kan uppfattas som att de bemöts sämre än om de har rätt eller att vi löser det bekvämt för dem. Kommunens öppettider för denna verksamhet är relativt omfattande, måndag-torsdag mellan klockan 10:30-15:00.

Viktigt att beakta med samtliga uppgifter är påverkande faktorer.

1. De tre tjänstemännen har olika befattningar och sysselsättningsgrader. Hur ansvaret fördelas skiftar mellan dessa befattningar. Det måste tas hänsyn till i framtida mätningar.
2. Varje tjänsteman har differentierad bakgrund. De har olika utbildning som grund för sitt yrke samt olika utbildningar för sin verksamhet som konsumentvägledare. Detta måste vägas in i en framtida undersökning.
3. Det finns olika sätt att komma i kontakt med oss. I huvudsak går det via växel och kopplas till oss, där även växel har direktkontakt med 2/3 av vägledarna. Sedan finns det direktnummer till envar och kan således nås direkt.
4. Vem som kan ta ett ärende beror på om det är mycket att göra, hur medborgare vänder sig till oss och en rad andra dynamiska faktorer. Dessa ska behandlas i en djupare analys när handlingsplanen är färdig och ska genomföras.

Beskrivning av analys

I ett inledningsskede är det intressant att se de tendenser som underlaget visar. Analysen har skett utifrån en uppdelning i olika steg från totala antalet ärenden till enskild tjänsteman och ämnesområde. Arbetet som genomförts är att koppla varje rapporterat ärende till man/kvinna för att sedan se vad som upptäcks. Vilka mönster ser vi? Den tydligaste tendensen är den skillnad i tid som läggs på varje ärende. Säkerligen är detta korrelerat till hur svårt ärende som kommer in, men avvikelserna är så pass tydliga i mätningarna och de inkluderar samtliga tre konsumentvägledare. Samtidigt så ägnar samtliga tjänstemän mer tid till kvinnors ärenden. 13, 3 och 6 minuter längre för kvinnor. Detta utan hänsyn taget till ämne. Dock är urvalet för litet för att kunna statistiskt säkerställas. Avvikelsen mellan de tre tjänstemännen är dock så pass betydande att en undersökning borde genomföras avseende var skillnader ligger och hur varje tjänsteman arbetar med inkomna ärenden. Den andra tendens siffrorna visar är betydligt mer intressant ur ett jämställdhetsperspektiv och kräver ytterligare undersökning och kartläggning. I hela processen så utgör män 62,8 % och kvinnor 37,2 % av samtliga ärenden. För de kvinnliga tjänstemännen så tangeras nästan denna fördelning, men för den manliga tjänstemannen, trots det fåtaliga urvalet, är fördelningen helt omvänd, 75% kvinnor och 25% män. Hur fördelas då inkomna ärenden? Det blir naturligtvis föremål för undersökning. I huvudsak så är det dessa två tendenser som går att urskilja. Det finns ett statistiskt underlag där ärenden delas in i ämnesområden/problemområden, men den visar egentligen samma siffror som helheten gör. Att det föreligger stora skillnader i tid mellan de tre tjänstemännen samt att kvinnorna har genomsnitt något längre tid i varje ärende.

Slutsats/Resultat

Som en första indikation visar resultaten några intressanta saker. I huvudsak så är det

fördelningen/hänvisning av man/kvinna till respektive konsumentvägledare samt tidsåtgången i varje ärende. Observationerna är relativt få och det finns faktorer som påverkar underlaget (se punkt 3 övrigt), men tendenserna ställer frågan om en ny handlingsplan med utvidgat antal variabler. Egentligen är det inget i denna kvantitativa undersökning som konkret visar på att vi gör skillnad mellan kvinna och man. Det är ett alltför odefinierat underlag för att kunna dra den slutsatsen. Däremot skulle det kunna ställas en del nya frågor och nya hypoteser som bör prövas.

Lärdomar under projekttiden/Ringar på vattnet/Effekter

Den största lärdomen är att det finns ingen utarbetad mall för verksamheten. Tre tjänstemän arbetar utan inbördes struktur eller samarbete. Det viktigaste är kanske att varje medborgare som vänder sig till kommunen för konsumentvägledning får bra service och den hjälp som efterfrågas, men det kan även vara av vikt att ge jämbördig service från alla tjänstemännen. Att det arbete som utförs är genomtänkt, konsekvent och sker i samverkan och utvecklings-syfte från kommunens sida. Genom en tydligare samverkan och mer genomarbetade arbetsätt och rutiner så undviker vi automatiskt att faktiskt behandla medborgare på olika sätt, taget ur olika perspektiv.

Handlingsplan/genomförande

Inledningsvis kommer en ny statistisk undersökning av ärenden att ske. Detta under en längre period med full bemanning. All vägledning ska hänvisas via växel, så att detta inte blir en försvårande variabel i vidare analys. Målet är att med en större population och jämnare bemanning från kommunens sida, se om tendenserna stämmer. I samband med denna undersökning kommer vissa rutiner att arbetas fram. Konsumentverket tillhandahåller en frågemall, en struktur med de viktigaste frågorna vid varje nytt ärende. Denna mall ska utvecklas och anpassas till vår verksamhet och fungera som redskap vid varje ärende. Målet är att mallen ska vara grunden för samtliga konsumentvägledare. Då får varje medborgare samma bemötande. Nästa mål är att arbeta fram ett mer enhetligt sätt att handlägga ärendet från det att kontakten tagits till svar till medborgaren ges samt inrapportering till Konsumentverket görs. Tiden varje vägledare ägnar varje ärende behöver inte vara förbundet till själva samtalen med konsument utan till allt undersökningsarbete och inrapporteringsarbete.

På vilket sätt kan er medborgarprocess/ert resultat göra skillnad för medborgaren?

Den stora skillnaden blir inledningsvis att kommunen tar fram rutiner för att på ett enhetligt sätt handlägga varje inkommet konsumentärende. Detta gör att medborgaren i mycket högre grad bemöts på ett och samma sätt oavsett vilken konsumentvägledare som får ärendet.

Hur kan er analys/ert resultat leda till omstrukturering av ordinarie verksamhet?

Omstrukturering kommer att ske med kommunens nya organisation. Det innebär att all konsumentvägledning kommer att centraliseras till Medborgarkontoret. I handlingsplanen ska vi ta fram tydligare arbetsrutiner och mallar som vi följer i varje ärende. Varje tjänsteman ska arbeta på samma sätt i varje nytt ärende. Sedan arbetar vi redan nu med att hänvisa alla ärenden via växel.

Tillägg/Tankar/Egna reflektioner

För Vårgårda kommuns medborgarkontor var det en mycket försvårande omständighet att denna undersökning och process låg under sommarmånaderna. Mätningarna som baseras mycket på vår egen bemanning och verksamhet blev lidande under semesterperiod osv. Dessutom så håller kommunen på med en fullständig omorganisation vilket har inneburit och innebär att tjänster är oklara och därför har arbetsbördan blivit ojämn fördelad.