



RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

TYRESÖ

Januari 2009

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM
TEL 08 783 82 90 E-MAIL hq@jsm-telefront.se
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19
www.jsm-telefront.se

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sida
Bakgrund, syfte, metod och genomförande	3
Resultat; telefon	
Tillgänglighet	4
Svar på frågan	5
Information	6
Intresse och engagemang	7
Bemötande	8
Resultat; e-post	
Svarstider	9-10
Avsändare	11
Svarskvalitet	12
Ej besvarade brev	13

BAKGRUND

Tyresö Kommun ville erhålla mått på den nuvarande servicenivån i teleservice och e-posthantering.

SYFTE

Mätningen ger ett antal bilder av den kommunala servicen och beskriver, enligt vårt sett att bedöma, vad som hänt när vi varit i kontakt med kommunen.

Resultatet av mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för målsättning, policy, riktlinjer, etc. Rapporten är utformad så att den kan användas även till egna rapporteringar och presentationer.

METOD

Mätningen, som har utarbetats i samarbete med SKL, har skett genom uppringning och skickande av e-post till kommunen.

De frågeområden som valdes är relativt vanligt förekommande från kommuninvånare, både via telefon och via e-post. Vi har ringt till växeln och skickat e-breven till kommunens officiella e-adress. Frågorna var tre olika inom områdena bygglov, förskola, grundskola, individ o familjeomsorg, gator o vägar, äldreomsorg, handikappomsorg samt kultur o fritid (redovisas som kultur i diagrammen). Vi har ringt kommunen två gånger per fråga. Totalt 48 sökningar via telefon har genomförts under en tvåveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett via e-post. Olika bedömningsfaktorer har bildat grunden för att kunna beskriva telefonsamtalens karaktär: bemötande, intresse och engagemang, information, tillgänglighet och svar på frågan. Som hjälp vid bedömning av faktorerna har kriterierna god, medelgod och dålig använts.

GENOMFÖRANDE

Mätperioden var under veckorna 50 och 51.

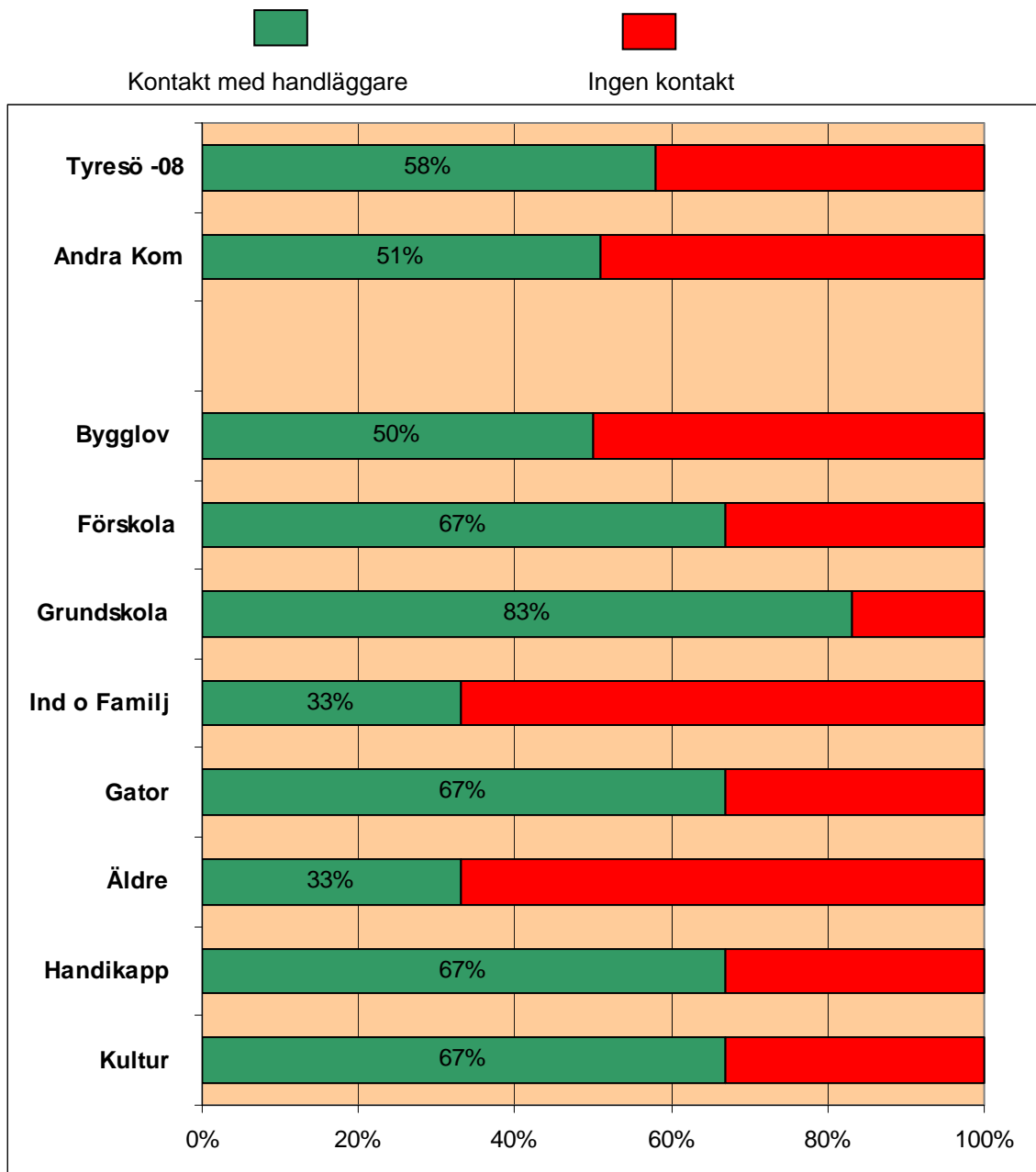
JÄMFÖRELSER

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar via telefon och/eller e-post av kommunerna Ale, Arvidsjaur, Avesta, Bengtsson, Eda, Eksjö, Enköping, Eskilstuna, Eslöv, Essunga, Finspång, Grums, Götene, Hallstahammar, Hammarö, Hedemora, Herrljunga, Hudiksvall, Hässleholm, Högsby, Järfälla, Karlskoga, Karlstad, Knivsta, Kungsbacka, Kungälv, Köping, Laholm, Lomma, Lund, Lycksele, Markaryd, Mora, Motala, Norrtälje, Nyköping, Piteå, Ronneby, Sala, Sigtuna, Skellefteå, Sollentuna, Stenungsund, Storuman, Strängnäs, Sunne, Svedala, Säffle, Södertälje, Tingsryd, Torsby, Tranås, Trosa, Tyresö, Umeå, Upplands Väsby, Uppvidinge, Vansbro, Vara, Varberg, Vaxholm, Vingåker, Västerås, Växjö, Ånge, Årjäng, Älmhult, Älvkarleby, Örebro, Östersund och Österåker.

Resultat telefon

TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



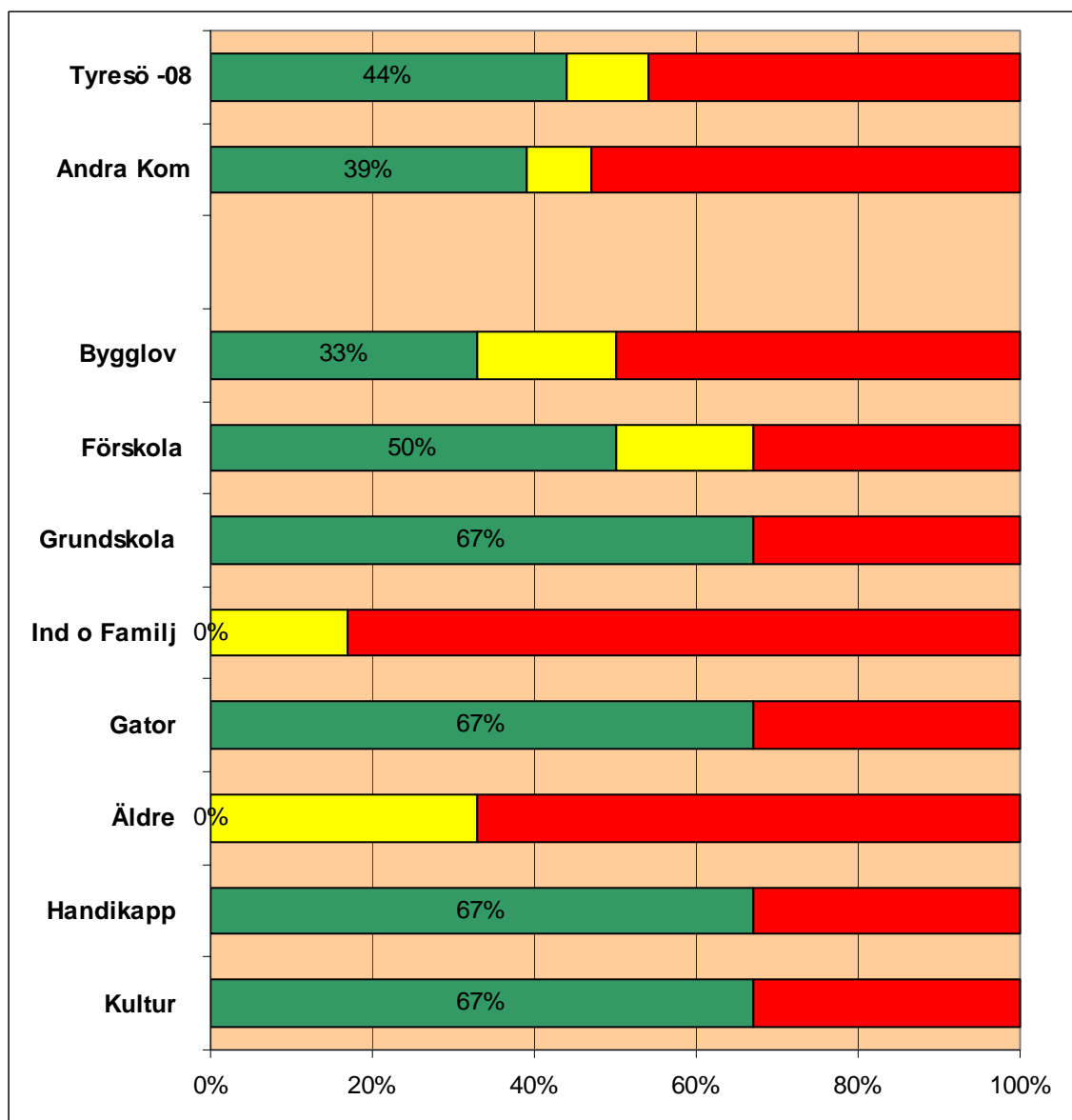
Andelen kontakt med en handläggare är 58 % för kommunen totalt. Tyresö är något bättre än snittet för andra kommuner (51 %).

Vid ev. talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning, eftersom det då mest handlar om att vi ska vara tillgängliga.

Kommentar: JSM Telefronts tidigare erfarenhet av tillgängligheten hos kommuner är att man som uppringare får svar drygt var tredje gång när man sökt en specifik person inom kommunen. I denna typ mätning har vi sökt en funktion och då ska man också få svar oftare.

SVAR PÅ FRÅGAN

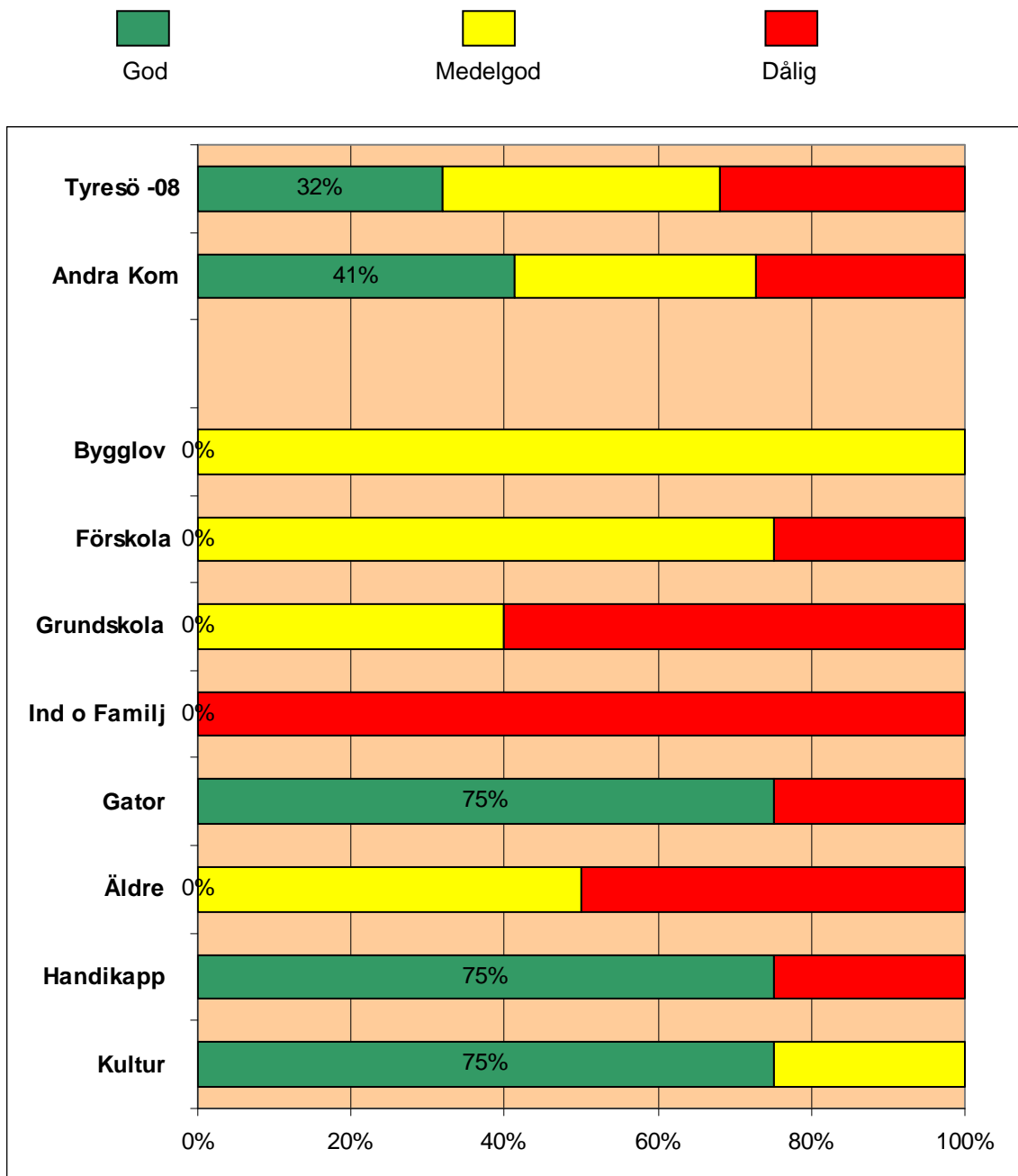
Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen svar på de frågor man ställt.



Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare. Jämför andelen Goda svar på frågan med andelen Kontakt på föregående sida. Andra orsaker till Dåligt svar på frågan är att vi fått kontakt, men med en handläggare som inte har det ansvarsområde som vår fråga gällde.

INFORMATION

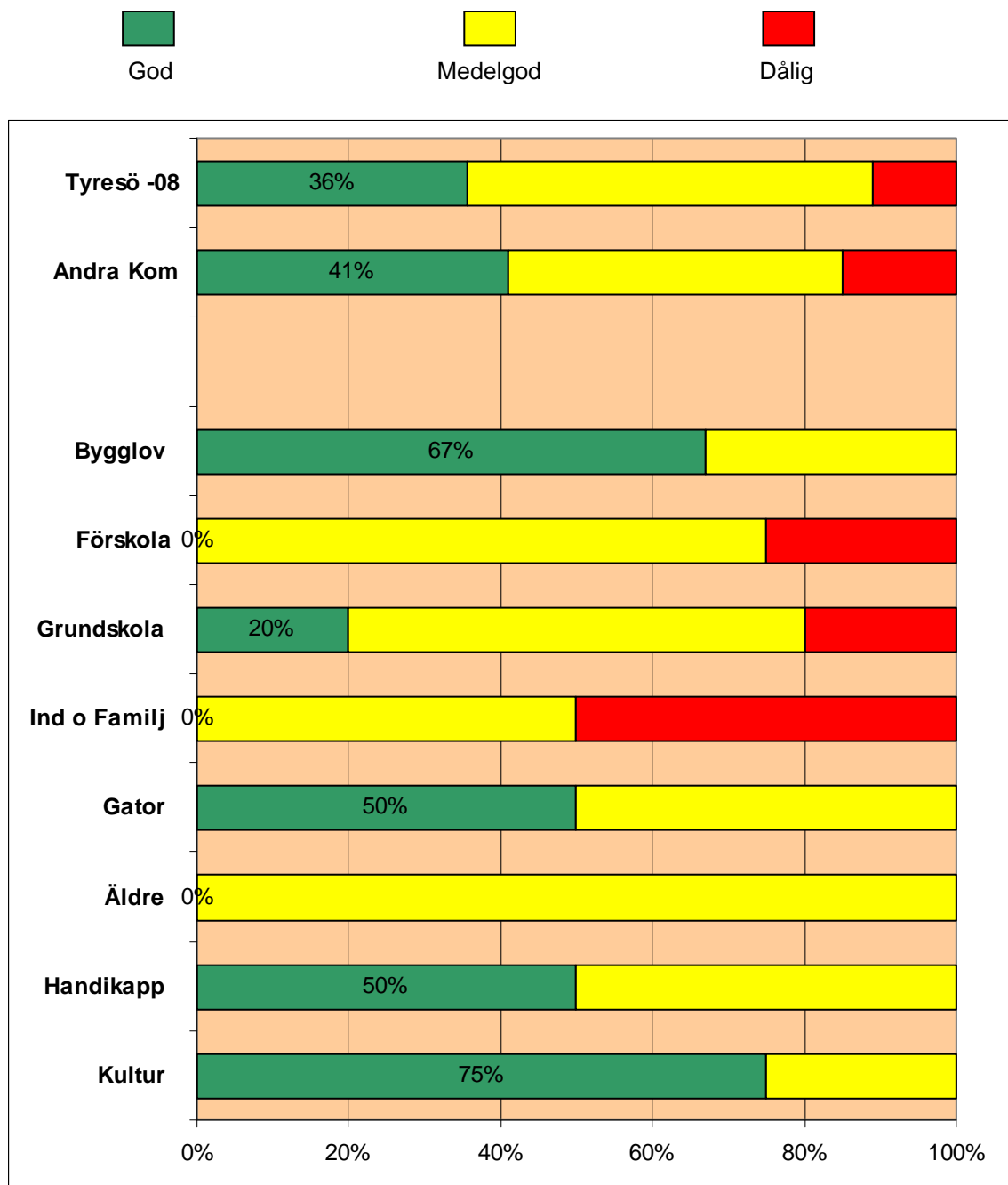
Gradering av informationen i svaren från handläggarna.



I dryga två tredjedelar av svaren har informationen uppfattats som god eller medelgod. Det är i nivå med snittet för de andra kommunerna.

INTRESSE OCH ENGAGEMANG

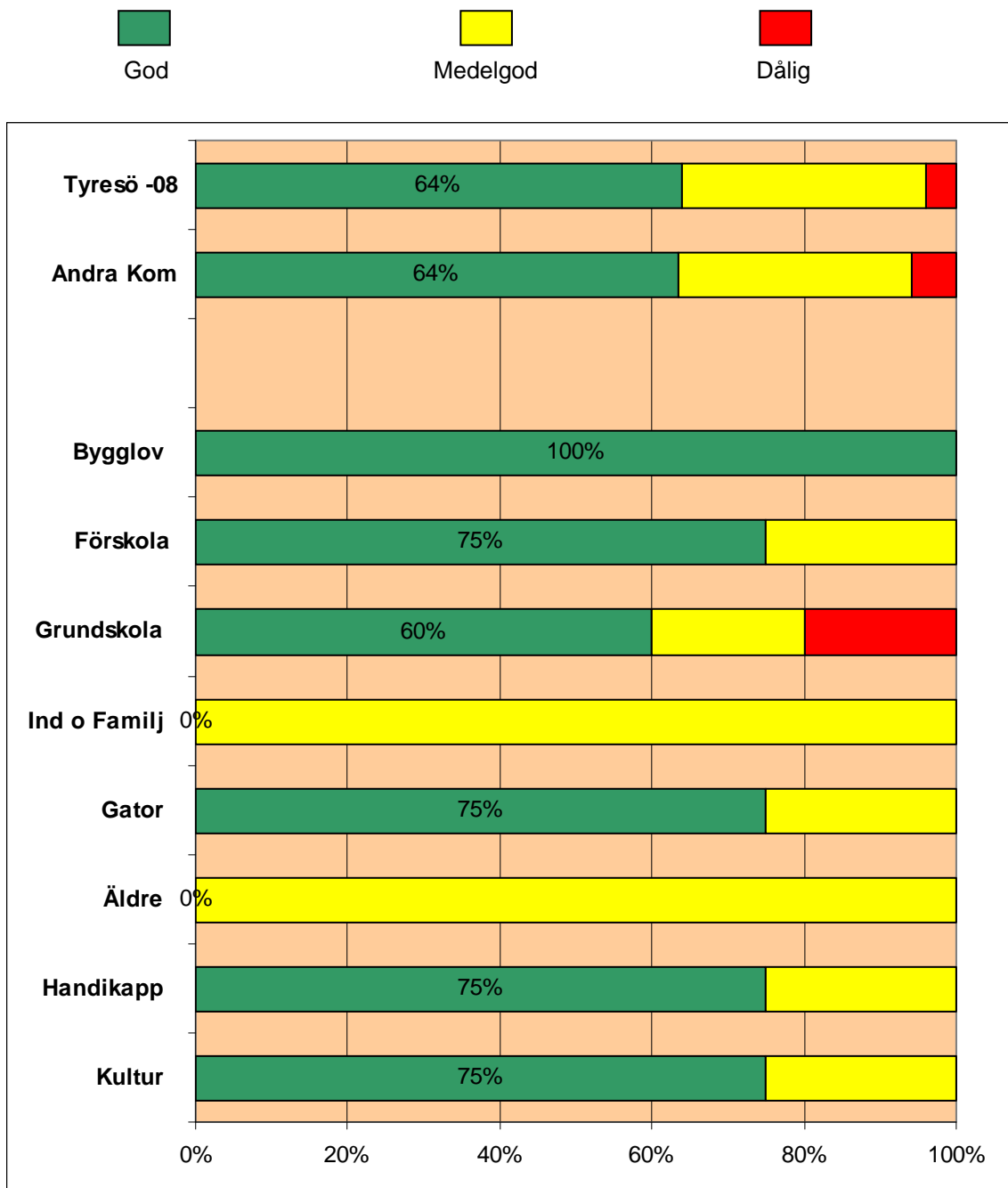
Intresse och engagemang i svaren från de handläggare vi talat med.



I merparten av kontakterna uppfattas intresset och engagemanget för våra frågor som god eller medelgod. Andelen är i nivå med snittet för andra kommuner.

BEMÖTANDE

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

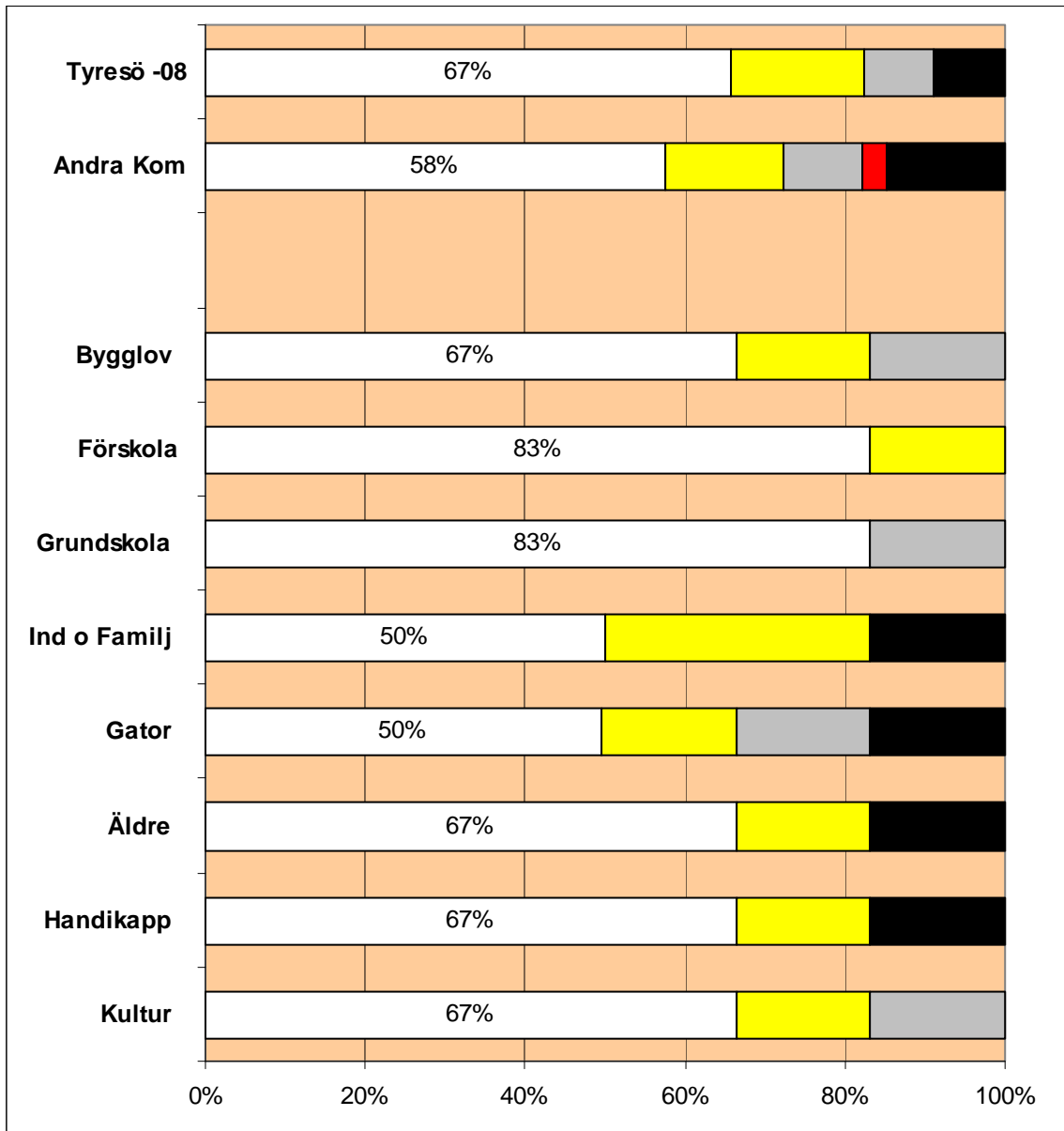
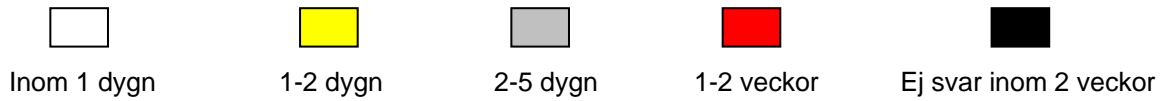


Bemötandet hos handläggarna har främst bedömts som god eller medelgod. Tyvärr även som dåligt.

Resultat e-post

SVARSTIDER

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

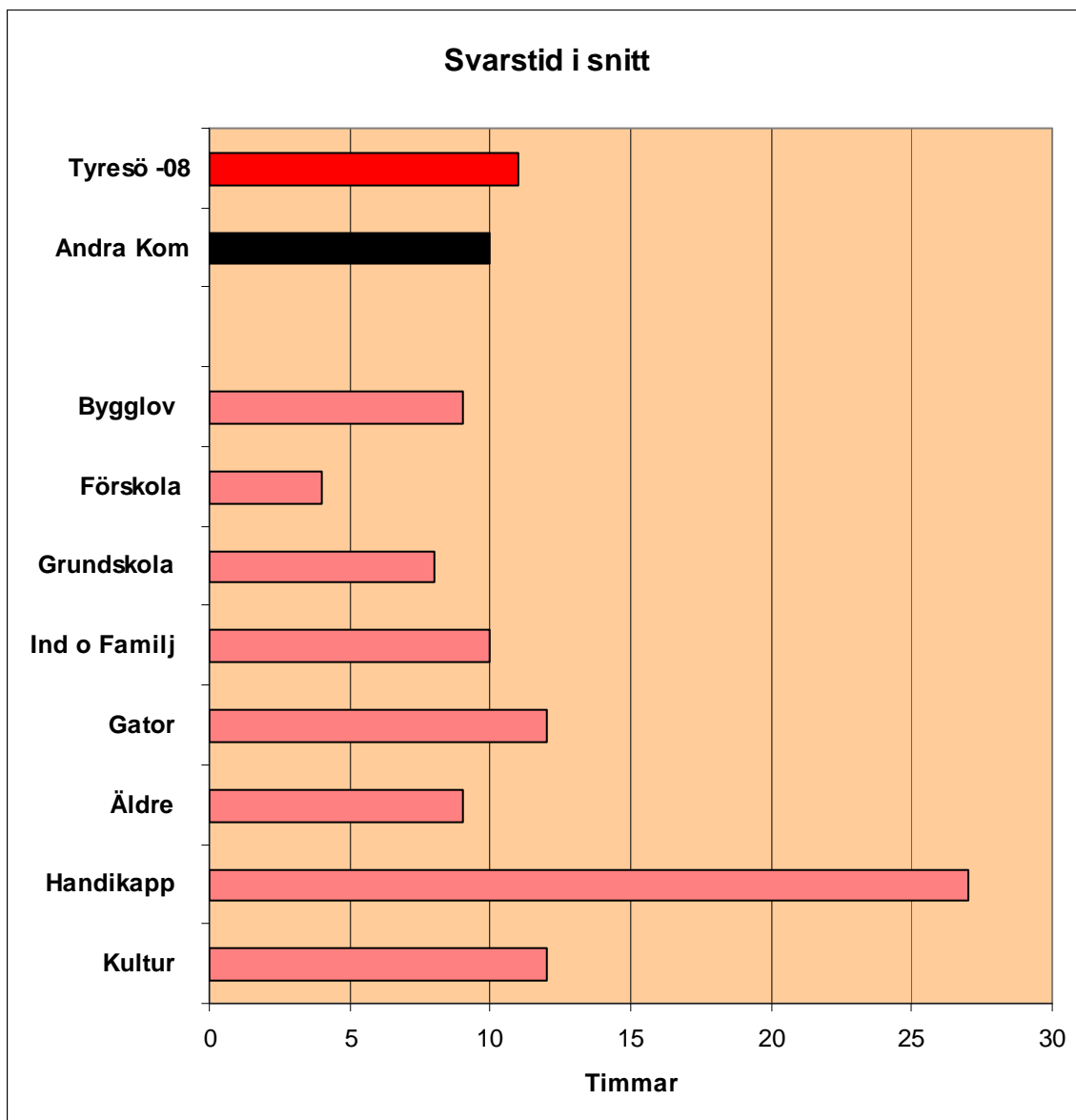


Diagrammet visar svarstiderna för Tyresö. 84 % (67 % + 17 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är över snittet för andra kommuner (73 %).

9 % blev obesvarat inom 2 veckor och de flesta har inte besvarats vid rapportskrivandet.

Kommentar: JSM Telefront brukar rekommendera kommunerna att svaren, på denna typ av frågor som vi ställt, borde till 90 % komma inom 2 dygn.

SVARSTIDER forts



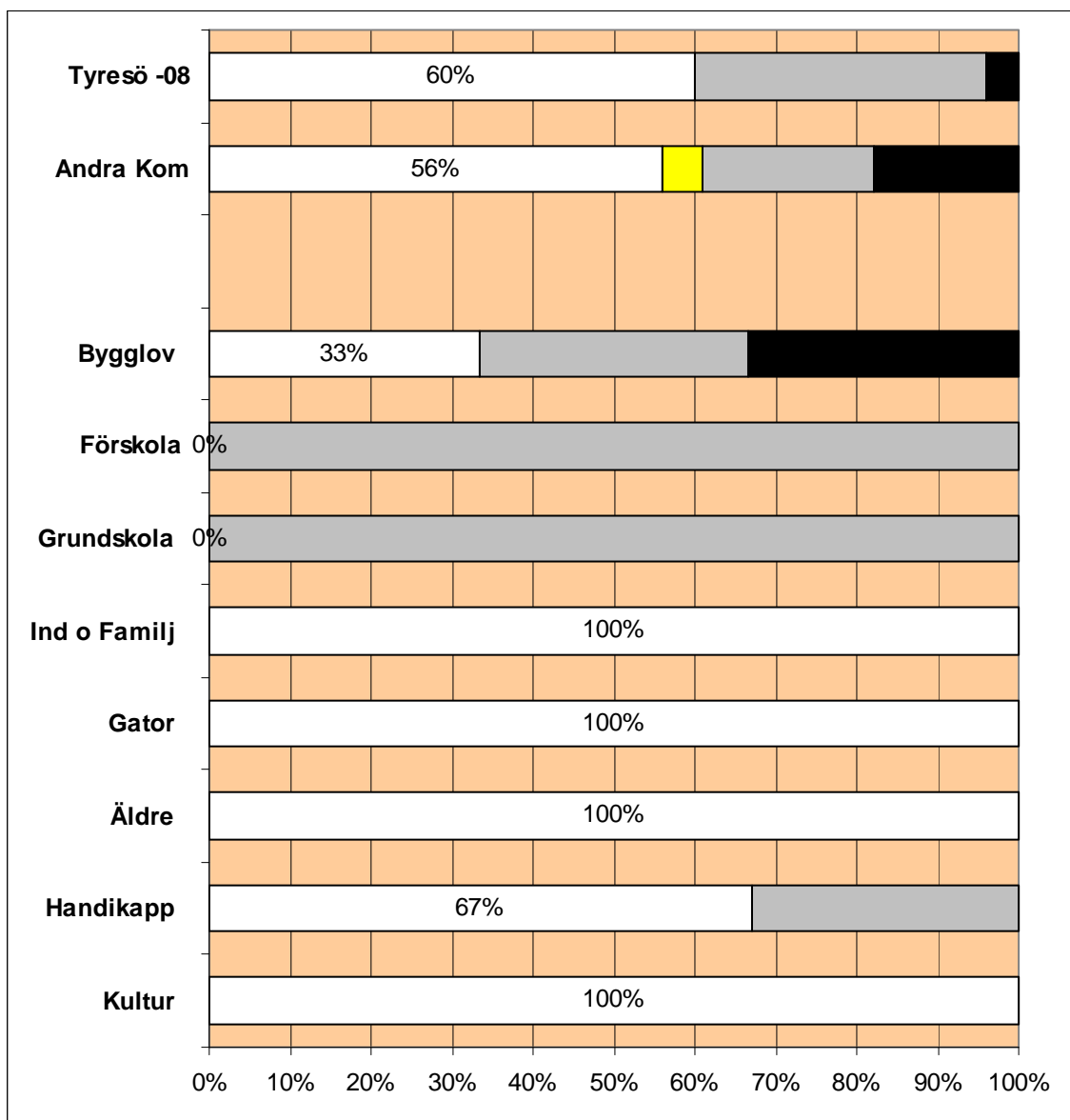
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

I snitt tog det 11 timmar innan vi fick svar. Snittet för andra kommuner är 10 timmar. Kortast svarstid har Förskola och Grundskola – 4 resp 8 timmar.

AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbreven vi fått från kommunen.

 Namn, Befattn/Funkt/Förv, Kommun, Tel nr
 Namn+Tel
 Namn+Förvaltn
 Övrigt



Tyresö är något bättre (60 %) än snittet (56 %) på att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter. De andra kommunernas resultat är mellan 4-100 %.

Exempel i Övrigt är endast för- och efternamn.

Kommentar: Avsändare, innehållandes namn, funktion/förvaltning och telenummer, är det lättaste målet att nå och kan vara 100 %.

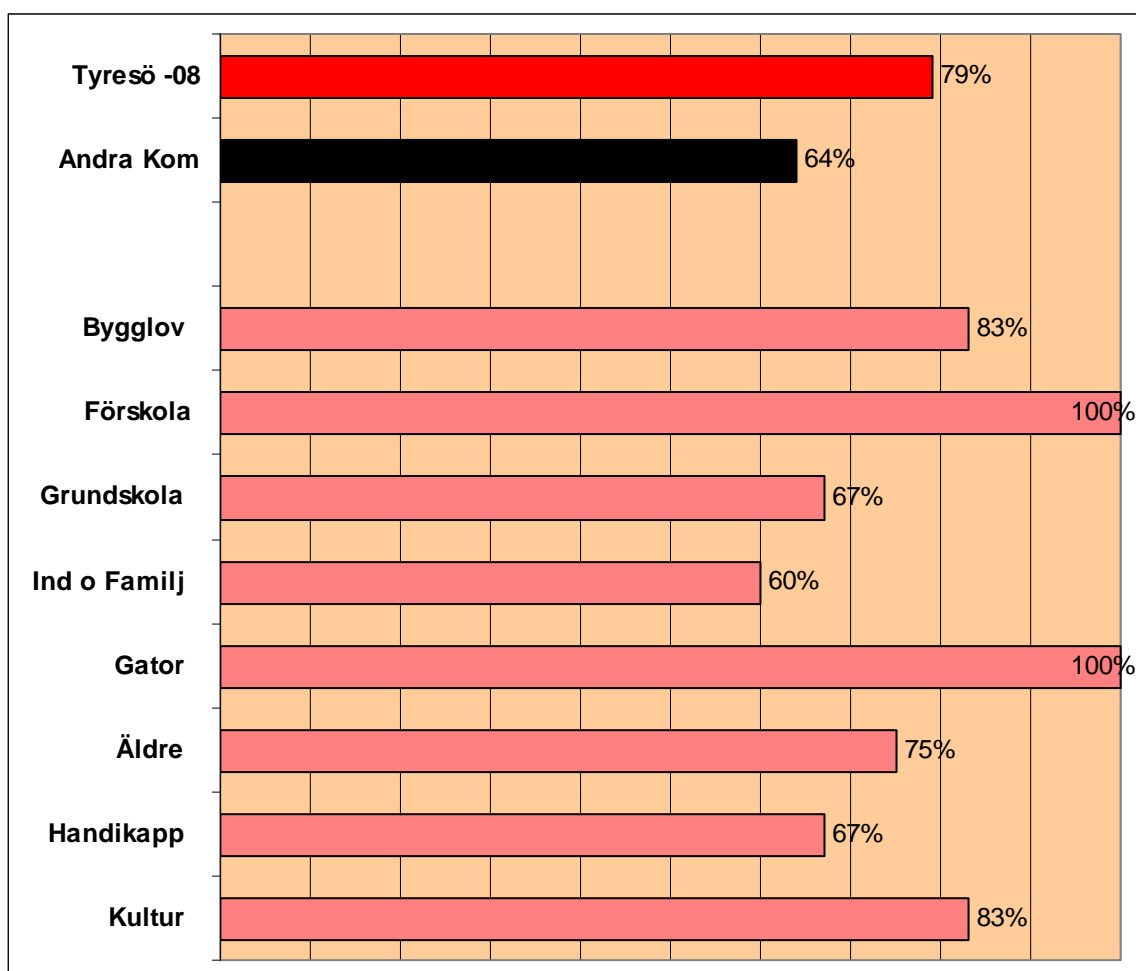
SVARSKVALITET

Andel svarsbrev innehållande merinformation, dvs mer än bara svar på frågan, tex hänvisning till Hemsidan, uppmaning att ringa kommunen eller annan för mer information och då med telefonnummer samt ev teletider, bifogande av länk eller tips och idéer om något som inte direkt efterfrågats.

Exempel

Fråga: Jag vill veta hur lång tid det tar att få ett beslut om ett enkelt bygglov.

Svar: Hej,
* Om tillbyggnaden överensstämmer med gällande plan.
* Om åtgärden följer plan - och bygglagen...
Om ovanstående förutsättningar är uppfyllda, får du dit besked inom ca 5 veckor.
Vänd dig till oss på **Bygglovsenheten** om du är osäker på vad som gäller för...
Besök oss gärna på "bygglovs drop" in på torsdagar mellan kl 15:00 - 18:00 i...
Bifogar även med detta svar blankett för ansökan om lov. Besök gärna www.tyreso.se
där kan du även ladda ner blanketter samt finna exempelritningar.
Gunilla Berg, Bygglovsadministratör, TYRESÖ KOMMUN
Stadsbyggnadskontoret, Bygglovsenheten, 135 81 Tyresö



79 % av svaren från Tyresö innehöll bra information och hänvisningar, vilket är bättre än snittet (64 %) för de andra kommunerna.

Kommentar: Exemplet ovan är ett svar från Tyresö och är av utrymmesskäl förkortat.

Ett tips är att när man hänvisar till kommunens hemsida har med en mer detaljerad hänvisning, eftersom det inte alltid är lätt att hitta på en kommunal hemsida..

Obesvarade brev

I samtliga fall fick vi bekräftelse från registratören eller annan att brevet hade kommit fram och att det var vidarebefordrat. Detta upplever vi som positivt, dock har vi inte räknat det som svar i denna mätning.

Följande brev (eller med liknande formulering) som vi har skickat, har vi av någon orsak inte fått svar på.

Till: **Individ o Familj**

Fråga: Min syster har en grabb på 16 år. Han sitter framför datorn för det mesta. Han träffar inte sina kompisar så ofta längre. Hon är orolig för honom, går det att få hjälp?

Skickat: ons 10/12 12:40

Till: **Gator o vägar**

Fråga: Jag har hört att man kan få ha blomlådor på gatan för att få ner farten på bilarna. Stämmer det? Det skulle vara intressant för våran del efter vintern. Hur går jag vidare för att ordna det?

Skickat: mån 15/12 17:00

Till: **Äldreomsorg**

Fråga: Min pappa behöver framöver någon form av äldreboende. Eftersom hans familj är utspridd över hela landet kan vi inte hjälpa honom om dagarna. Vem är det lämpligt att ta kontakt med?

Skickat: mån 15/12 20:25