



RAPPORT

## **Servicemätning via telefon och e-post**

**TYRESÖ**

Januari 2011

BOX 55650 102 14 STOCKHOLM  
TEL 08 783 82 90 E-MAIL [hq@jsm-telefront.se](mailto:hq@jsm-telefront.se)  
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19  
[www.jsm-telefront.se](http://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
Bilagor; resultat per avdelning	14-22
Tillgänglighet	
Svar på frågan	
Information	
Intresse och engagemang	
Bemötande	
Svarstider	
Avsändare	
Svarskvalitet	

## **BAKGRUND**

Tyresö och ett antal andra kommuner genomförde under 2008 och 2009 mätningar av servicenivån i teleservicen och e-posthanteringen.

## **SYFTE**

Syftet med denna undersökning var att återigen få möjlighet att jämföra kommunens service med andra kommuner.

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 rapporter 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-brev till kommunens officiella e-adress. Frågorna var tre olika inom områdena bygglov, förskola, grundskola, individ o familjeomsorg, miljö o hälsa, äldreomsorg, handikappomsorg samt kultur o fritid. Vi har ringt kommunen två gånger per fråga. Totalt 48 sökningar via telefon har genomförts under en fyraveckors period. Samma omfattning och fördelning har skett via e-post. Bortfallet var 3 e-brev pga tekniskt fel. 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. Även om samma bedömningsgrunder har använts vid tidigare mätningar, bör eventuella jämförelser göras med förhållandet till andra kommuner istället för över tiden.

## **GENOMFÖRANDE**

Mätperioden var under veckorna 41 t.o.m. 44.

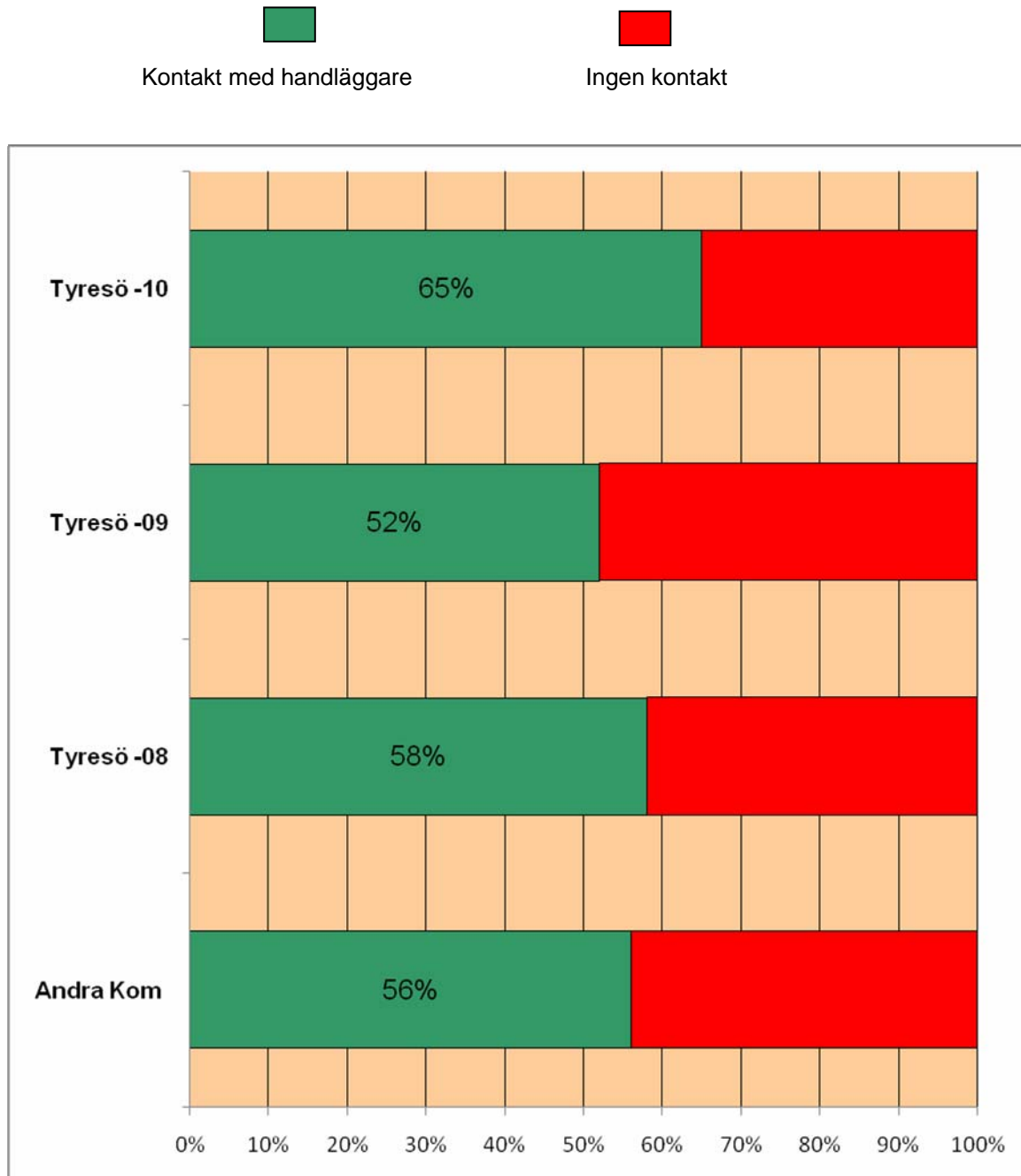
## **JÄMFÖRELSE**

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar via telefon och/eller e-post av kommunerna Alvesta, Arboga, Arvidsjaur, Avesta, Bengtsfors, Berg, Botkyrka, Båstad, Eskilstuna, Essunga, Falun, Filipstad, Finspång, Flen, Gislaved, Gnesta, Götene, Hallsta, Halmstad, Hammarö, Haparanda, Heby, Hedemora, Herrljunga, Hjo, Hofors, Håbo, Härjedalen, Härryda, Järfälla, Kalix, Kalmar, Karlshamn, Karlskoga, Klippan, Knivsta, Kramfors, Kristinehamn, Kumla, Kungsbacka, Kungsör, Kävlinge, Köping, Laholm, Laxå, Lidköping, Lilla Edet, Lindesberg, Lund, MalungSälen, Markaryd, Mora, Norsjö, Nybro, Nykvarn, Nyköping, Orsa, Osby, Piteå, Robertsfors, Ronneby, Sala, Salem, Sigtuna, Skellefteå, Sollentuna, Strömstad, Sunne, Svalöv, Svedala, Säffle, Södertälje, Sölvesborg, Tanum, Tierp, Tingsryd, Torsås, Trosa, Tyresö, Upplands Väsby, Uppvidinge, Vansbro, Varberg, Vetlanda, Vilhelmina, Vingåker, Vännäs, Värmdö, Värnamo, Västerås, Växjö, Ånge, Älmhult, Älvdalen, Örebro, Östersund, Österåker, Överkalix och Övertorneå.

## Resultat telefon

### TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.

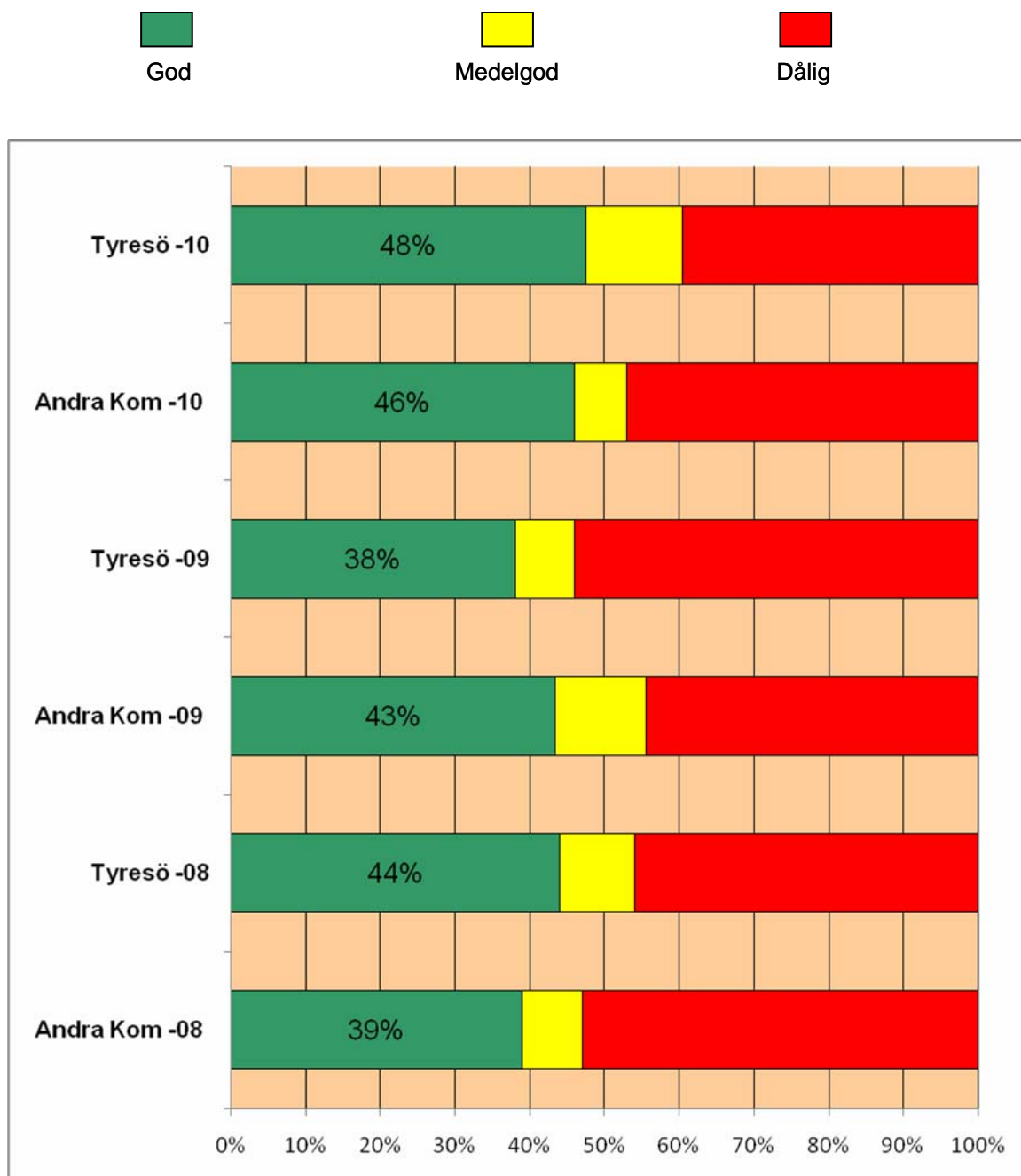


Andelen kontakt med en handläggare var 65 % för kommunen totalt vid denna mätning. Tyresö har en högre andel jämfört med tidigare mätningar och en något högre jämfört med snittet för andra kommuner.

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

## SVAR PÅ FRÅGAN

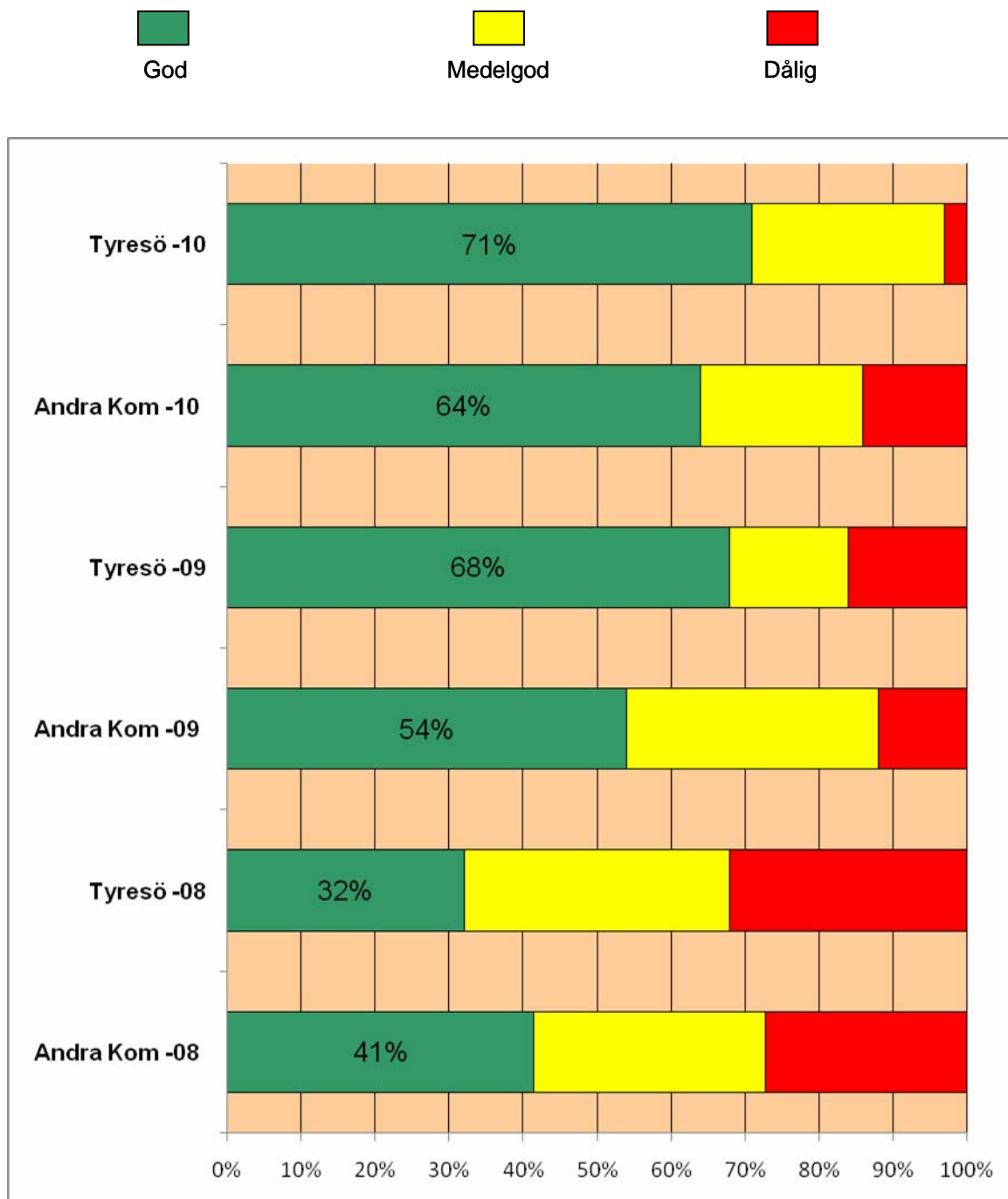
Nedan följer en sammanställning som visar om man vid genomförda frågetillfällen erhållit svar på de frågor man ställt.



Den höga andelen Dåligt svar på frågan, beror främst på att vi inte fått kontakt med någon handläggare (inget svar = dåligt svar). Jämför andelen Dåliga svar på frågan med andelen Ingen 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. Vi har bedömt svaret om vi fått det i växel, men inte någon annan bedömning är då gjord.

## INFORMATION

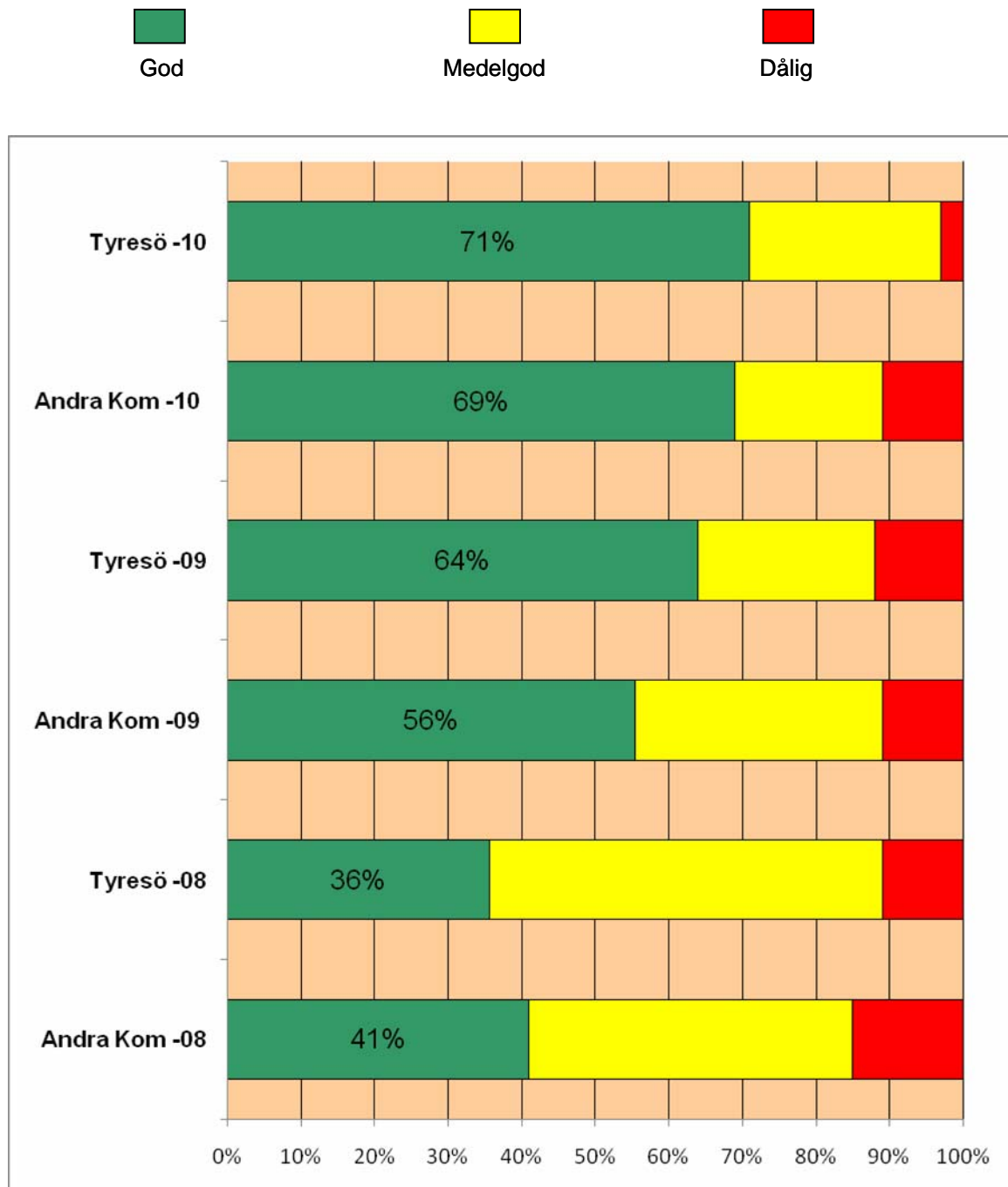
Gradering av informationen i svaren från handläggarna.



I drygt sju av tio svar har informationen uppfattats som god. Förhållandet till snittet för de andra kommunerna har varierat från något sämre i första mätningen, via bättre i andra till nu något bättre än snittet.

## INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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



I drygt sju av tio kontakter har intresset och engagemanget för oss och våra frågor uppfattats som god. Det är i nivå med snittet för de andra kommunerna.

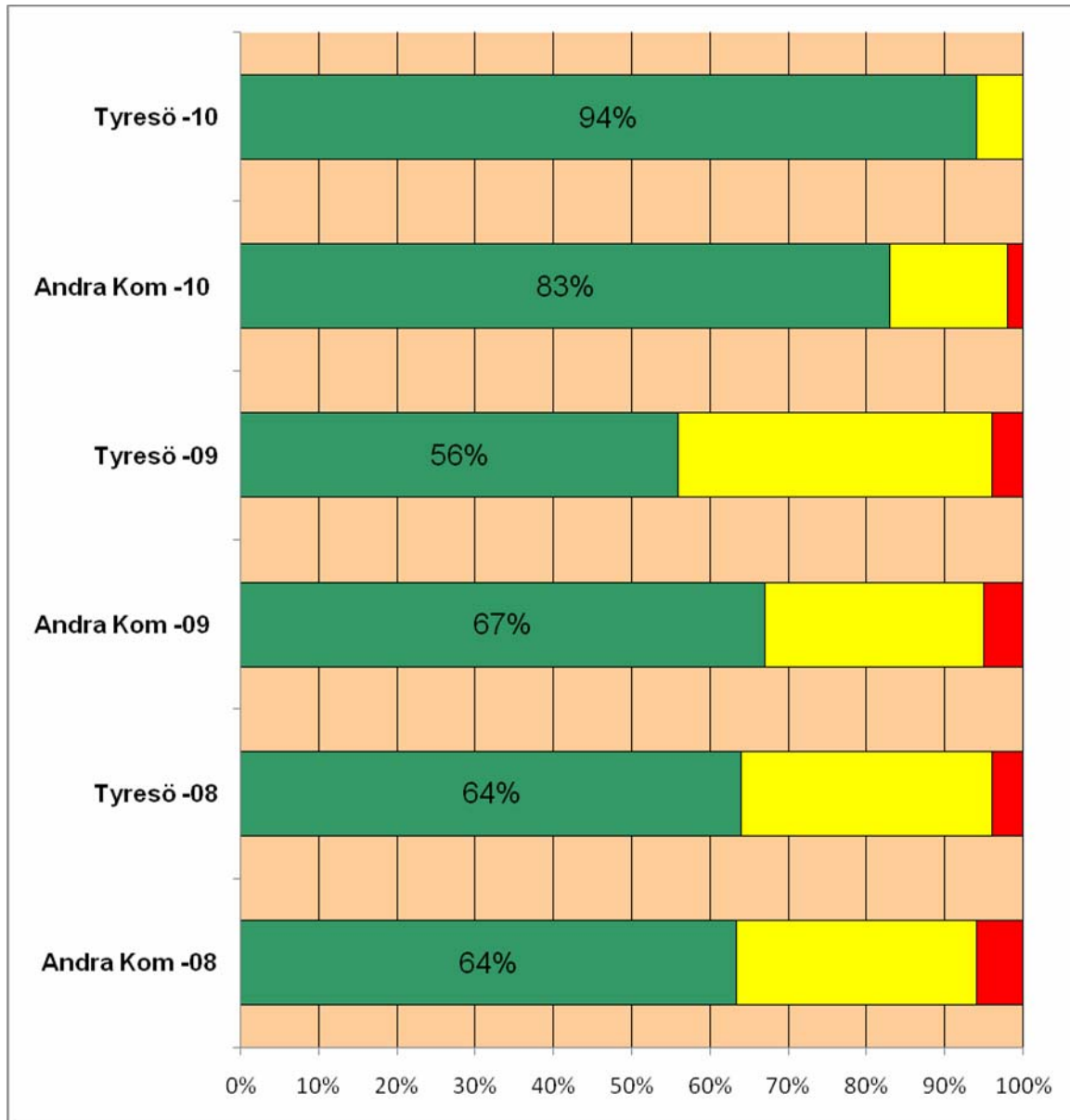
## BEMÖTANDE

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

God

Medelgod

Dålig

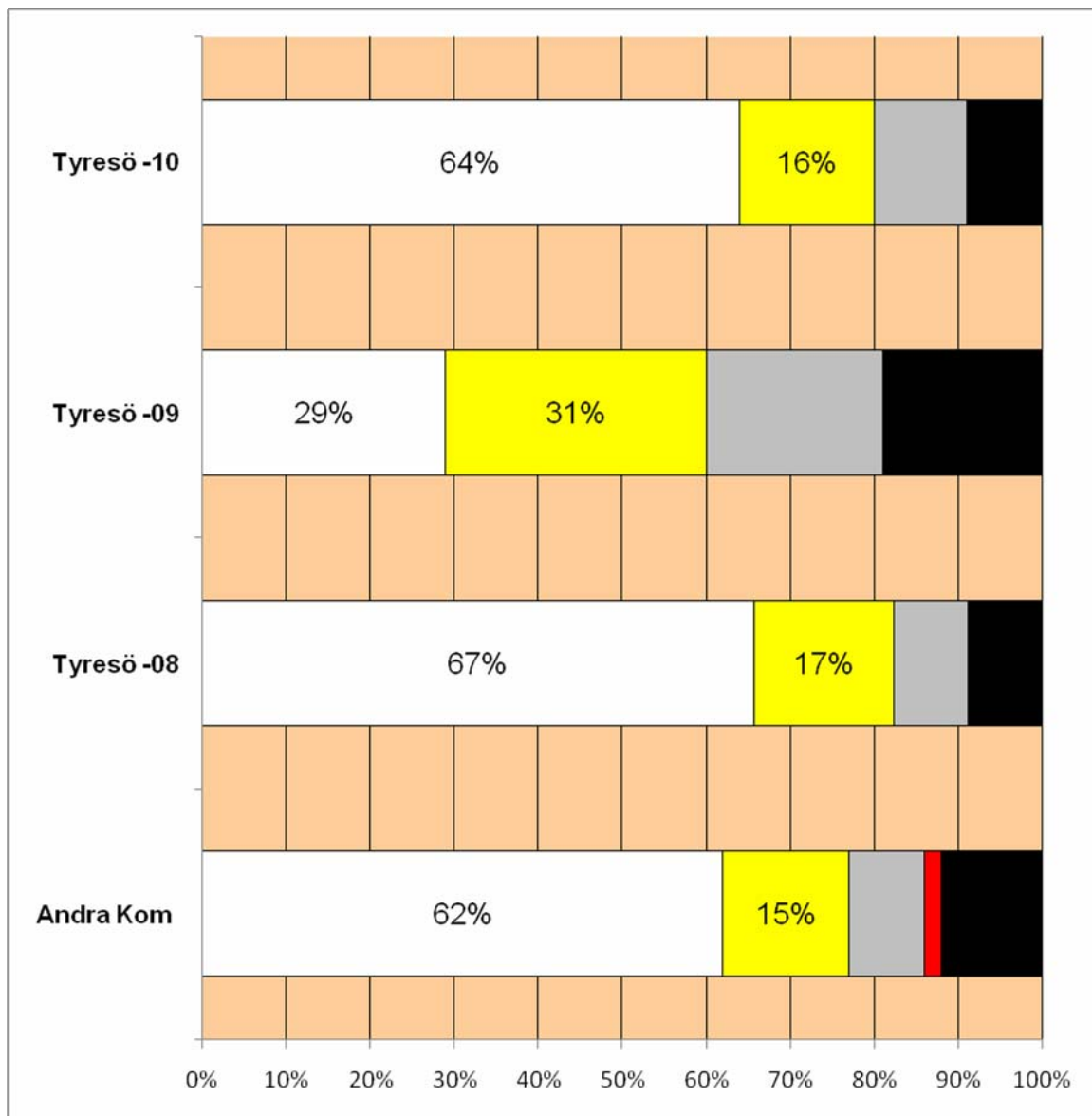
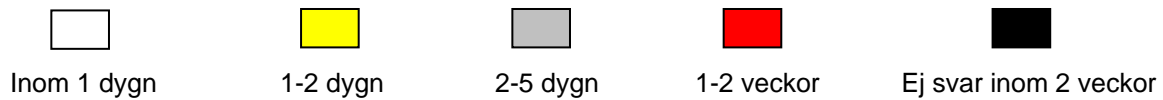


Bemötandet hos handläggarna har oftast bedömts som god.

## Resultat e-post

### SVARSTIDER

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

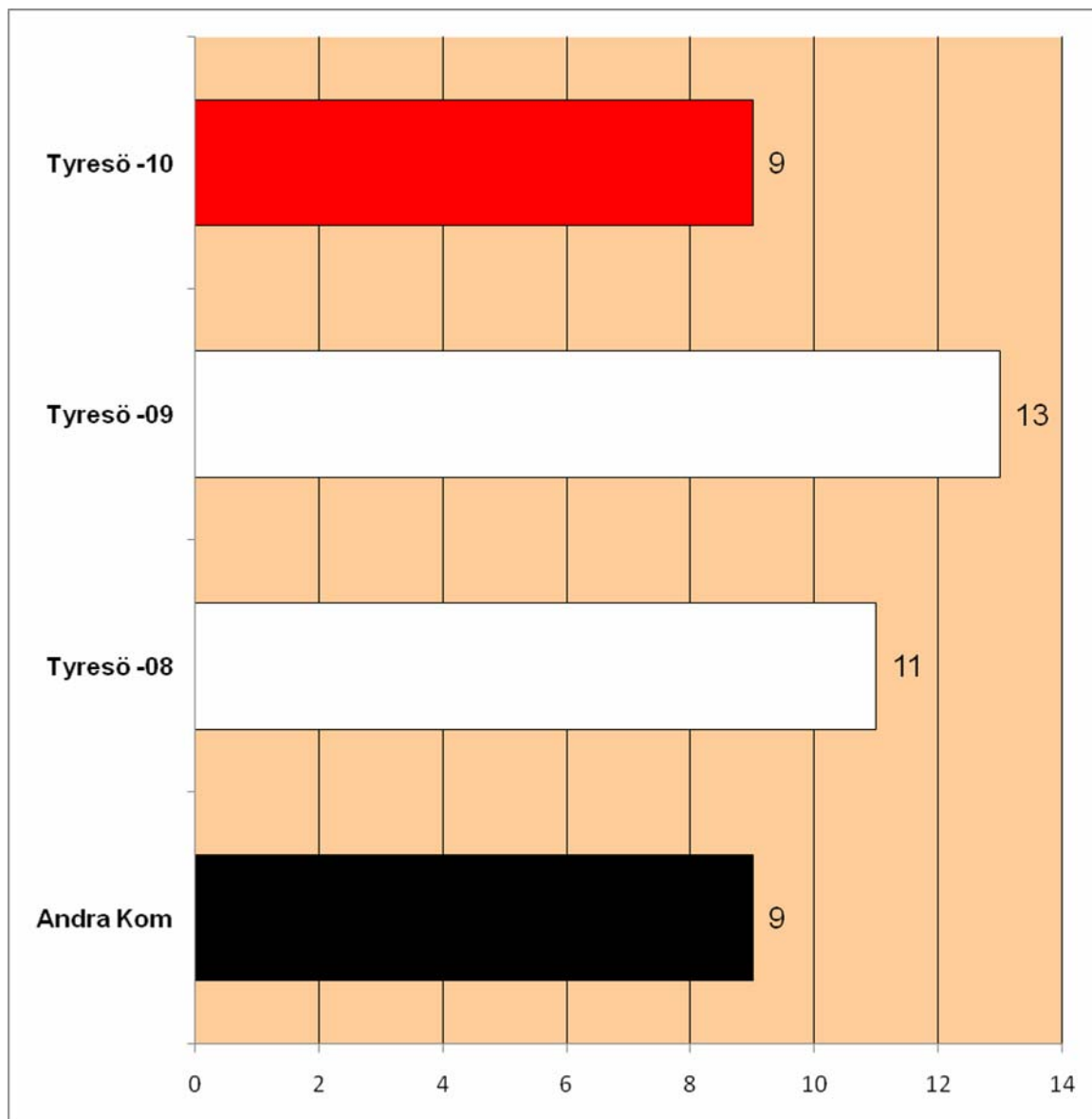


Diagrammet visar svarstiderna för Tyresö. 80 % (64 % + 16 %) av breven besvarades inom två dygn, vilket är i nivå med snittet för andra kommuner (77 %).

Individ o Familj besvarade alltid inom ett dygn.

**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







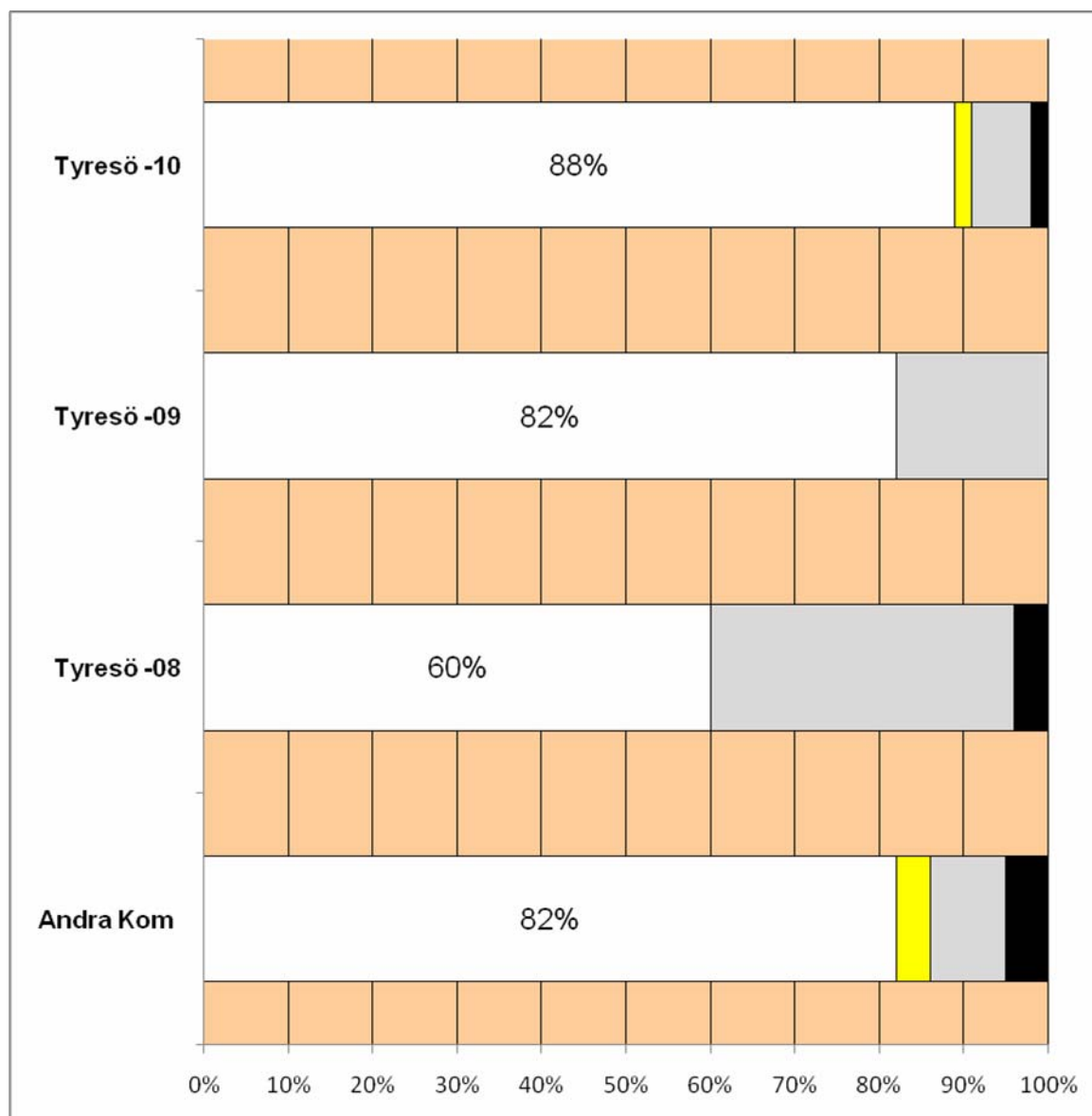
Diagrammet visar genomsnittliga svarstiden på besvarade brev. Tidsangivelsen är i arbetstid (8-17).

I snitt tog det 9 timmar innan vi fick svar, snittet för andra kommuner är också 9 timmar.

## AVSÄNDARE

Avsändaruppgifter i e-postbrevet vi fått från kommunen.

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



Tyresö (88 %) är något bättre än snittet (82 %) på att lämna ifrån sig fullständiga avsändaruppgifter.

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

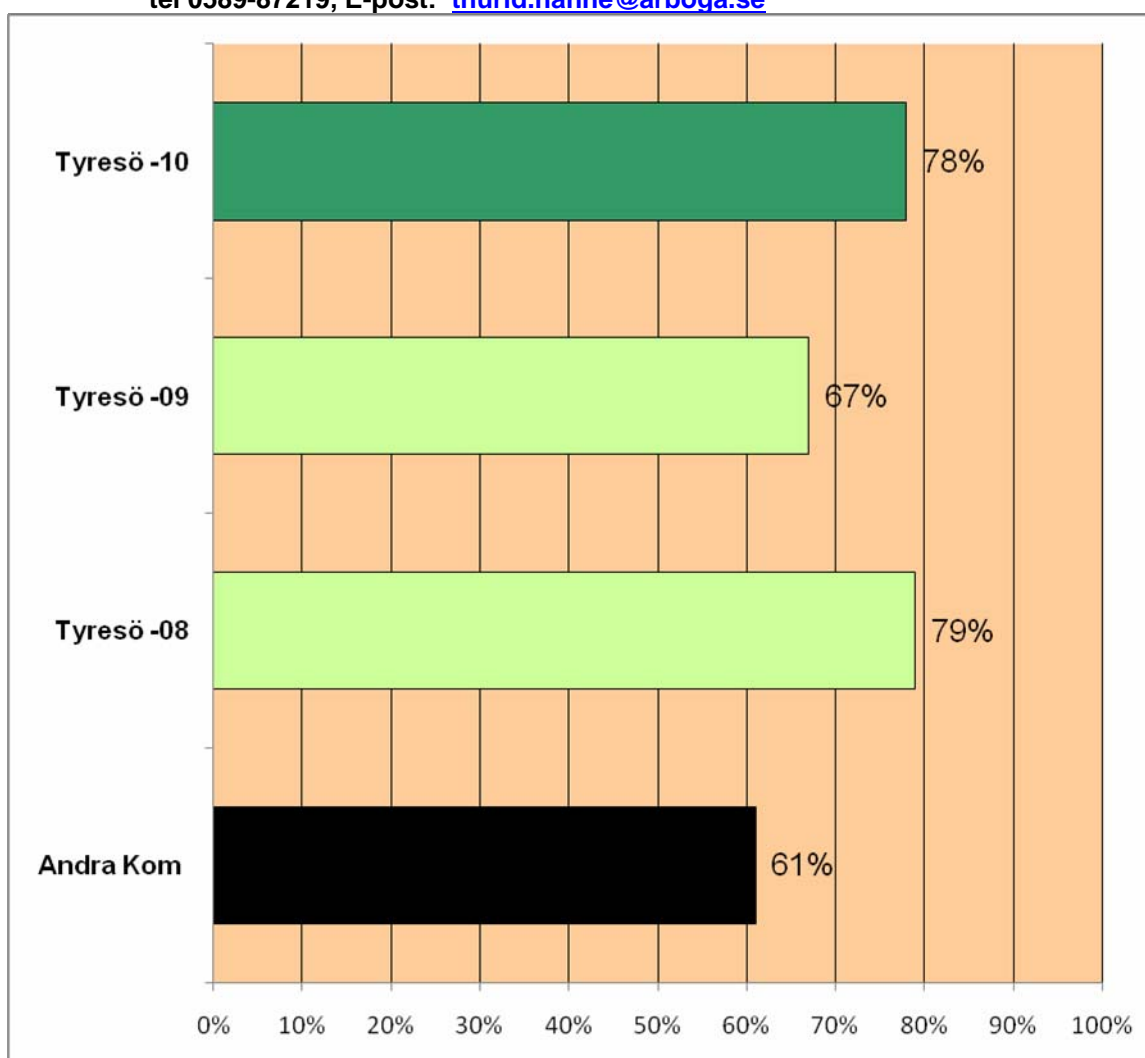
## SVARSKVALITET

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: Vi har tänkt att flytta hem igen efter ett antal år i Stockholm. Vad jag undrar är om ni har dagis och i så fall hur långt?

Svar: Hej! ... Ansökan om plats i förskoleverksamhet ska lämnas senast 4 månader innan... Blanketter finns att hämta på [www.arboga.se](http://www.arboga.se). Skickar även med fil till Arboga kommuns "Regler och avgifter" <http://www.arboga.se/upload/7281/Regler%20och%20avgifter.pdf>  
Hälsningar, Thurid Hahne, Arboga kommun, Barn-och utbildningsförvaltningen  
Box 6, 731 21 ARBOGA, Besöksadress: Gunnarsrovägen 2  
tel 0589-87219, E-post: [thurid.hahne@arboga.se](mailto:thurid.hahne@arboga.se)



78 % av svaren från Tyresö innehöll extra bra information och hänvisningar, vilket är klart över snittet (61 %) för de andra kommunerna.

**Kommentar:** Exemplet ovan är ett svar från Arboga och är av utrymmesskäl förkortat. Ett tips är att när man hänvisar till kommunens hemsida har med en mer detaljerad hänvisning eller länk, som ovan, eftersom det inte alltid är lätt att hitta på en kommunal hemsida.

## **Obesvarade brev**

Om vi fått bekräftelse från registratorn eller annan att brevet hade kommit fram och att det var vidarebefordrat upplever vi det 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 inte fått svar på.

**Till: Bygglov**

**Fråga:** Vad menas med kvalitetsansvarig vid ett bygge av en villa? Vem kan vara kvalitetsansvarig?

**Skickat: Ons 20/10 13:00**

**Fråga:** Hej, vi ska bygga ut huset till en del, inte mycket men jag tror att det krävs bygglov. Nu sitter jag och räknar på det, både tids- och kostnadsmässigt. Om det inte stöter på komplikationer, hur snabbt kan det gå att få ett bygglov?

**Skickat: Tis 12/10 12:00**

**Till: Kultur-fritid**

**Fråga:** Hej, vi är ett sällskap 55 + :are som kommer att vara i Tyresö med omnejd i All Helgonahelgen. Vad har ni att erbjuda i form av kulturaktiviteter?

**Skickat: Tors 28/10 9:20**

**Fråga:** Hej, vi är en samling unga och gamla som brinner för att sjunga i kör och tycker inte att det finns någon kör som passar oss. Därför funderar vi på att starta en egen. Skulle nu vilja veta om det finns någon form av bidrag att söka?

**Skickat: Fre 19/11 11:00**

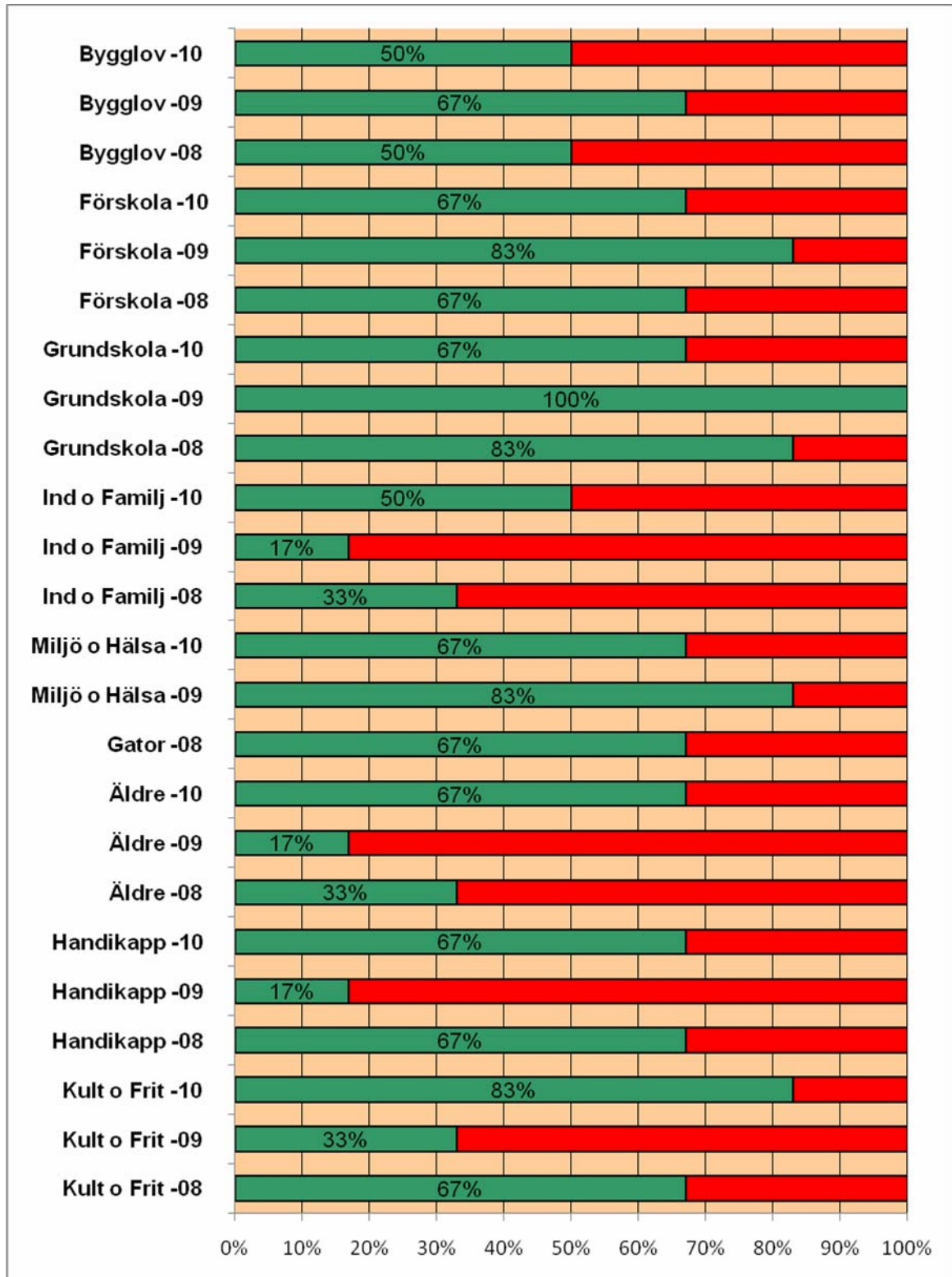
# TILLGÄNGLIGHET



Kontakt med handläggare



Ingen kontakt



## SVAR PÅ FRÅGAN



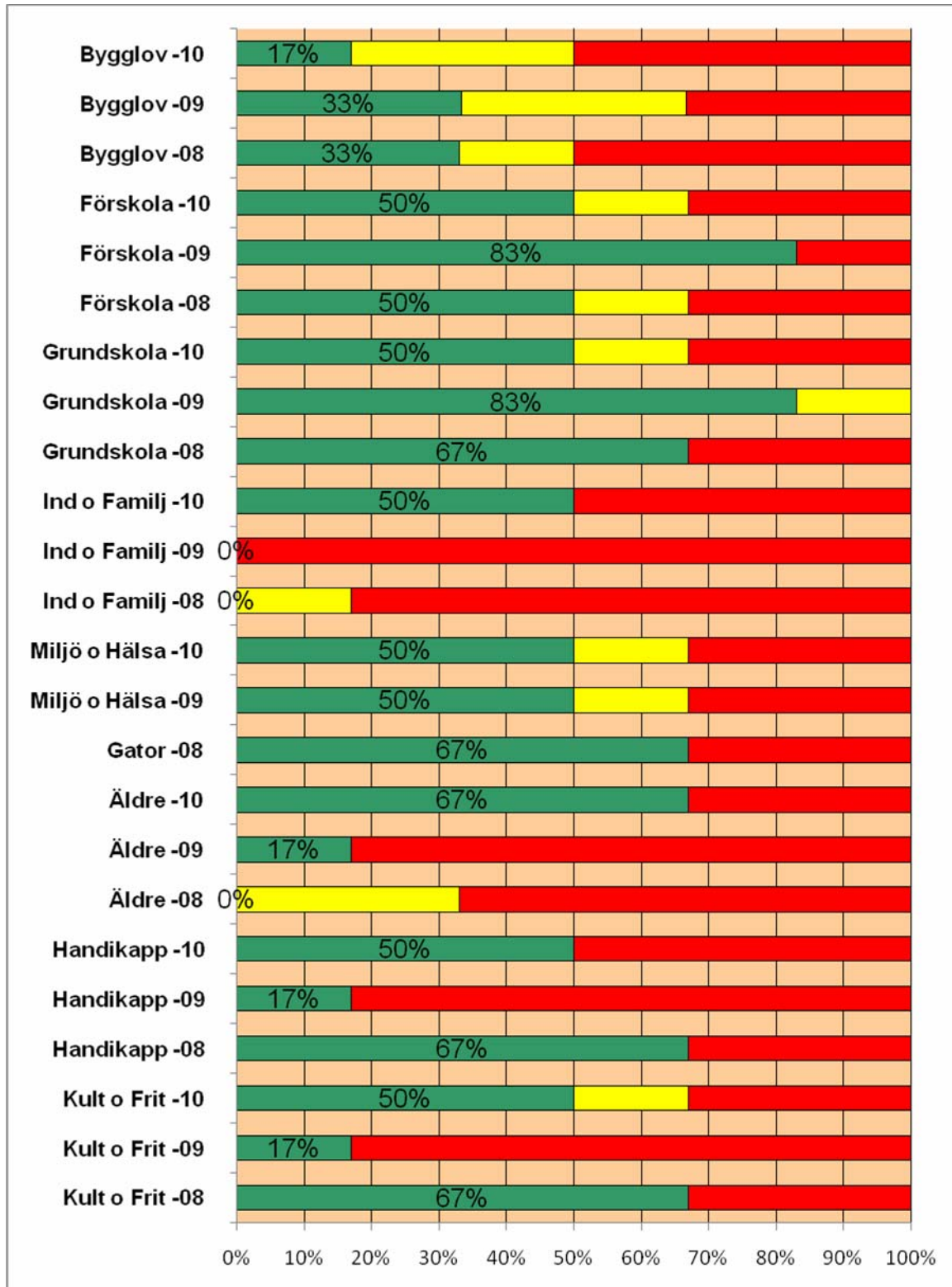
God



Medelgod



Dålig



## INFORMATION



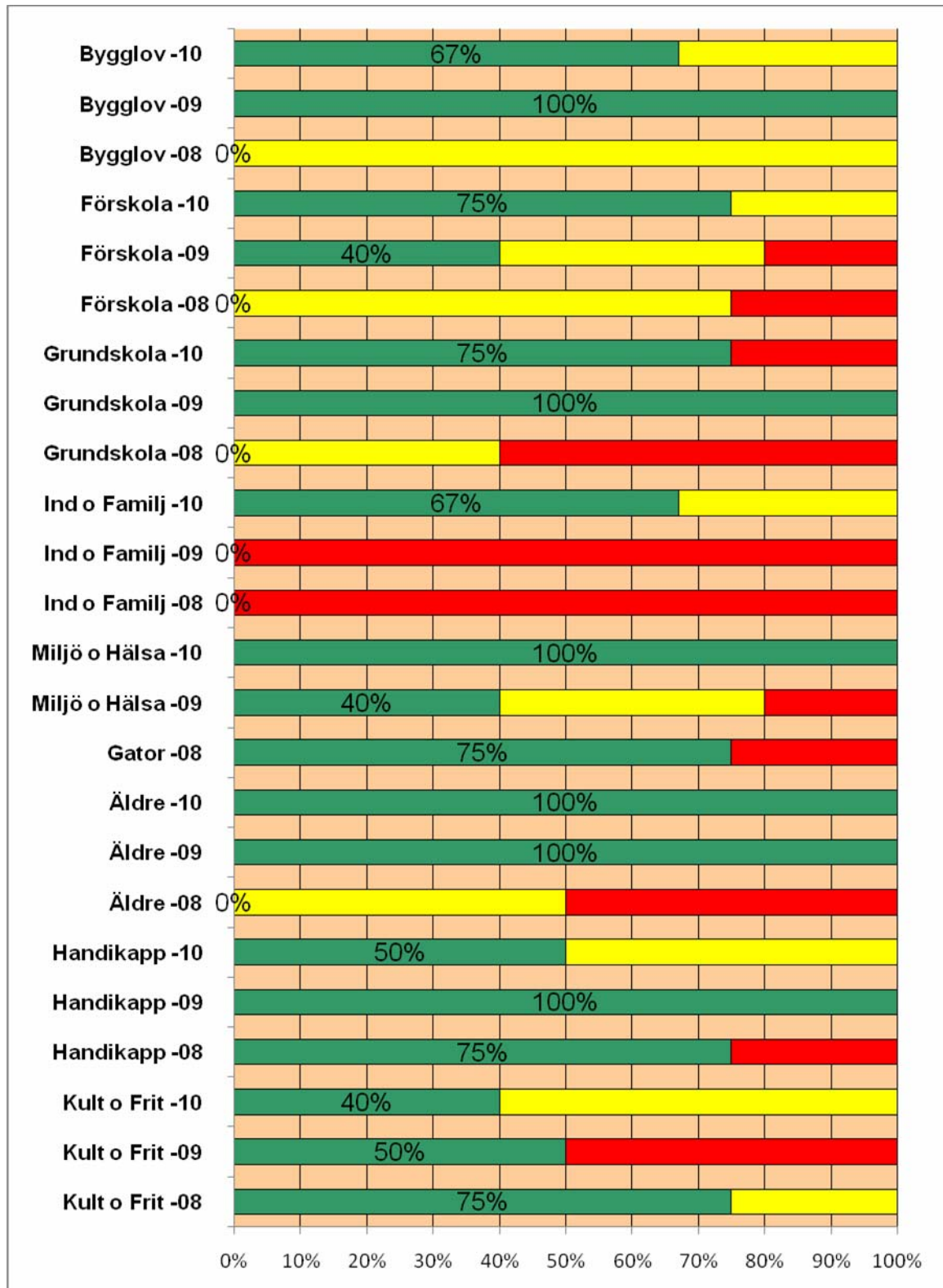
God



Medelgod



Dålig



## INTRESSE OCH ENGAGEMANG



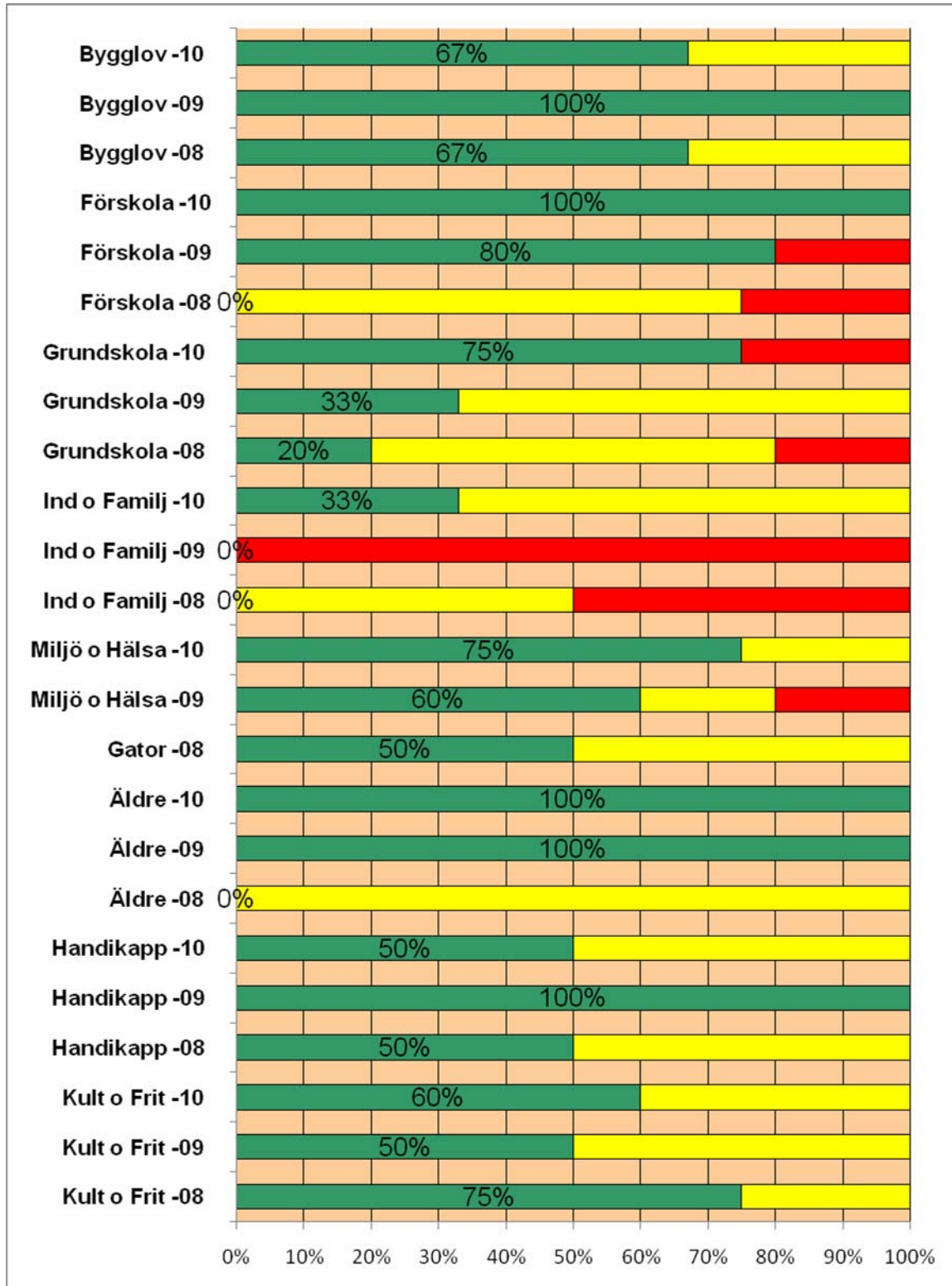
God



Medelgod



Dålig



## BEMÖTANDE



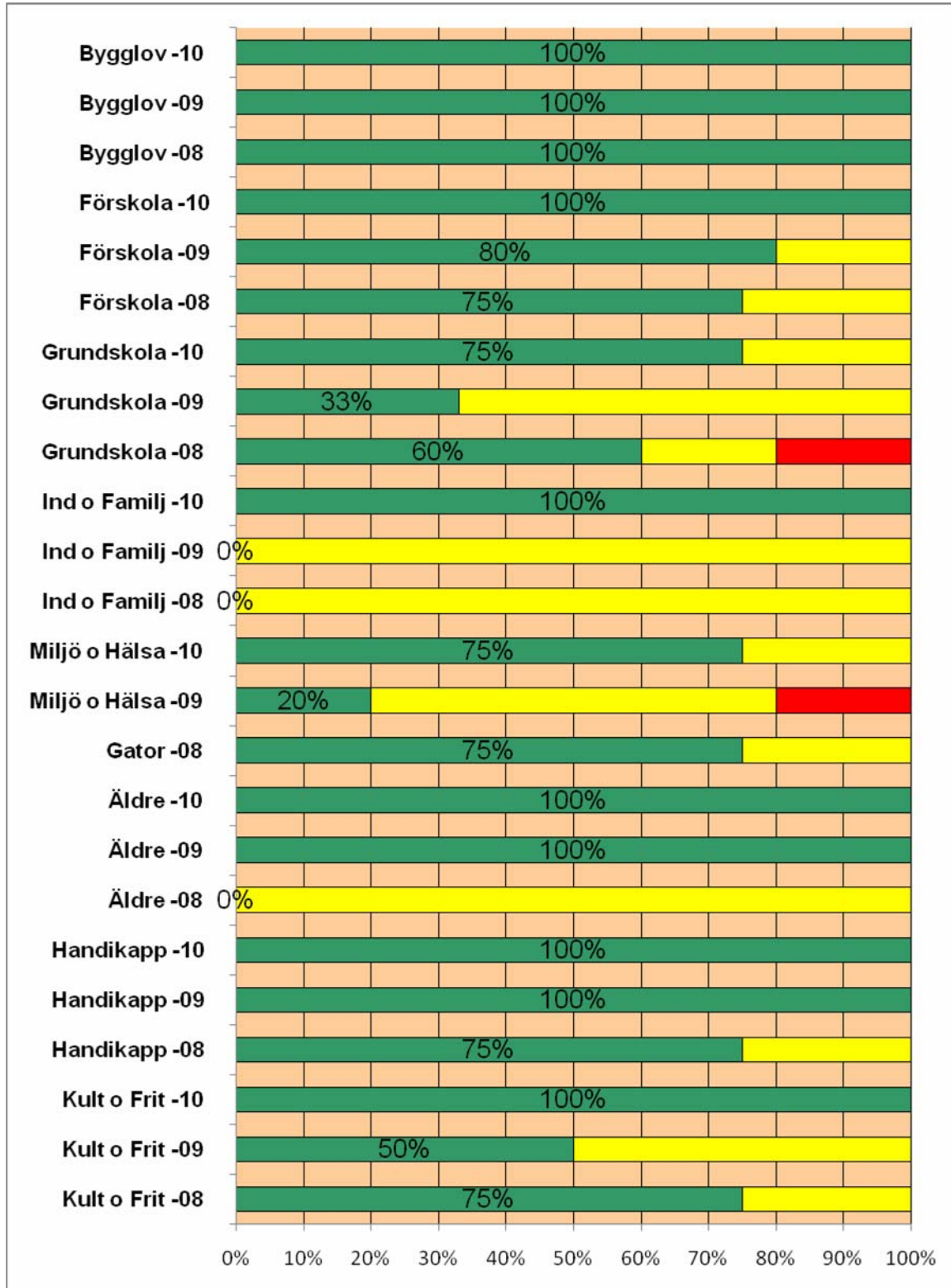
God



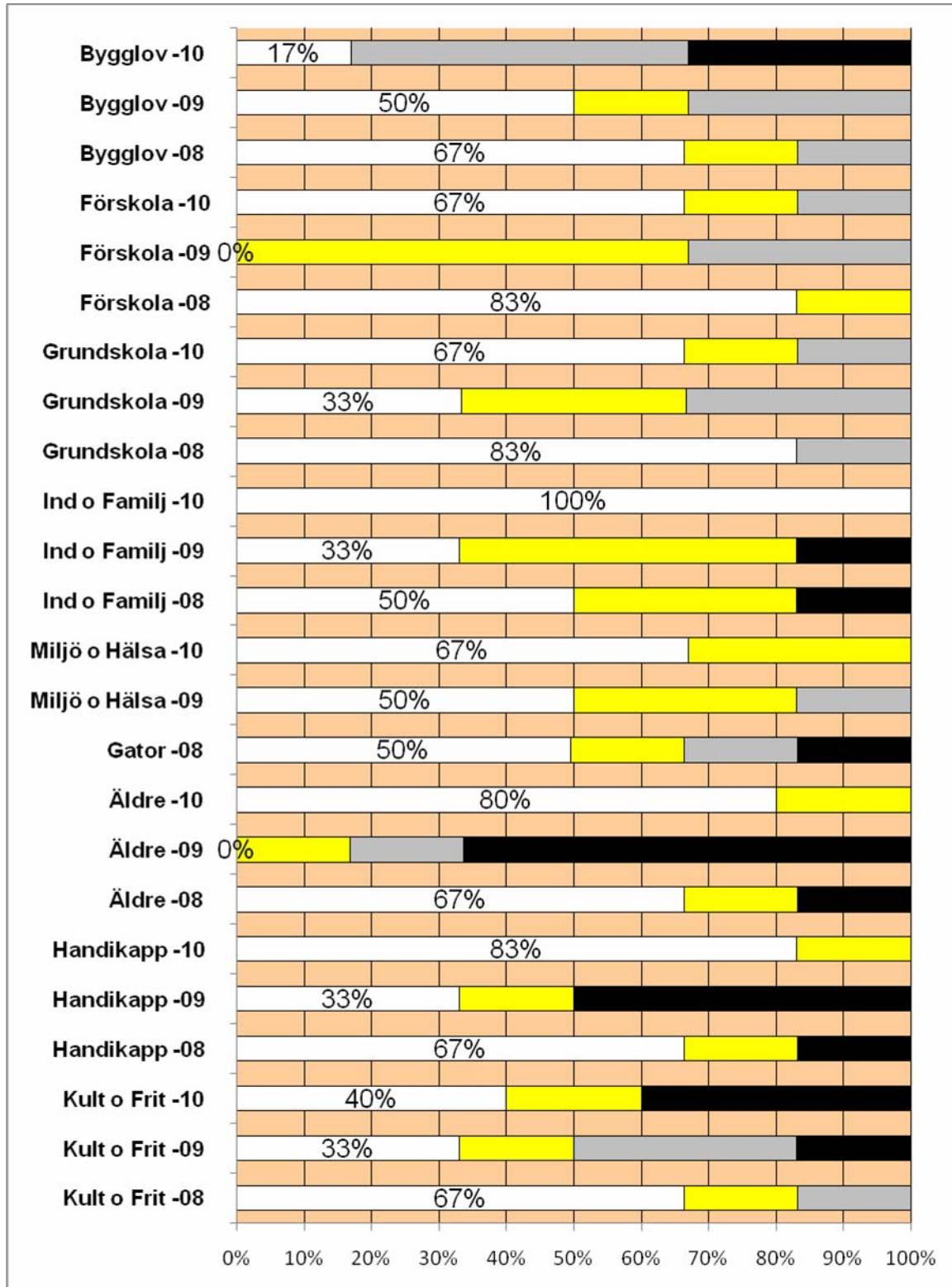
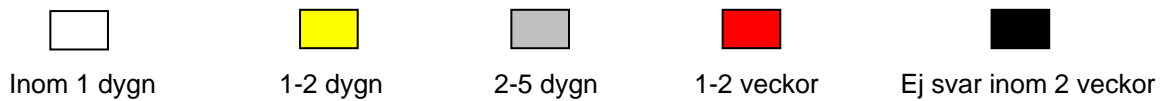
Medelgod



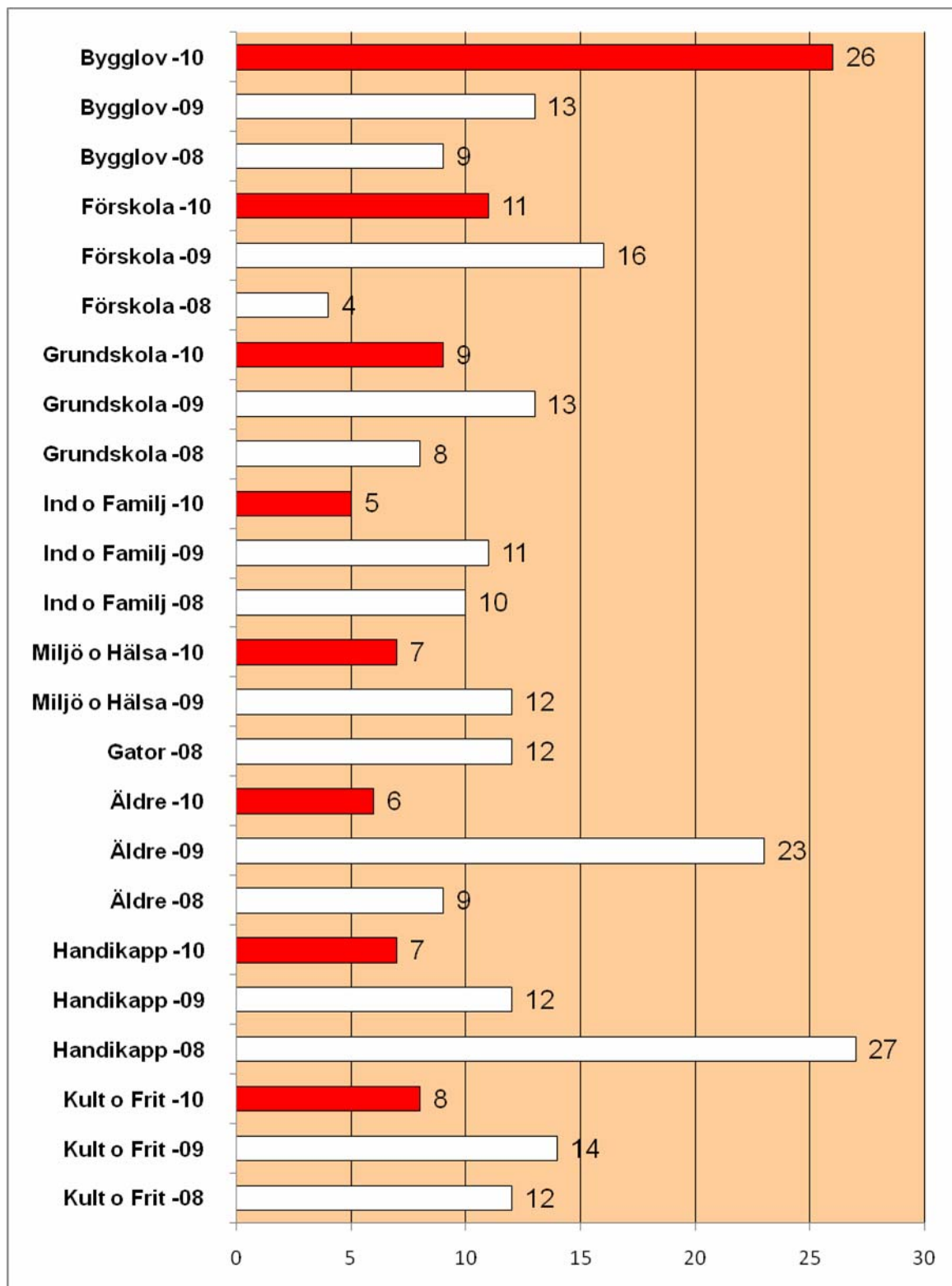
Dålig



# SVARSTIDER



## SVARSTIDER forts, i timmar



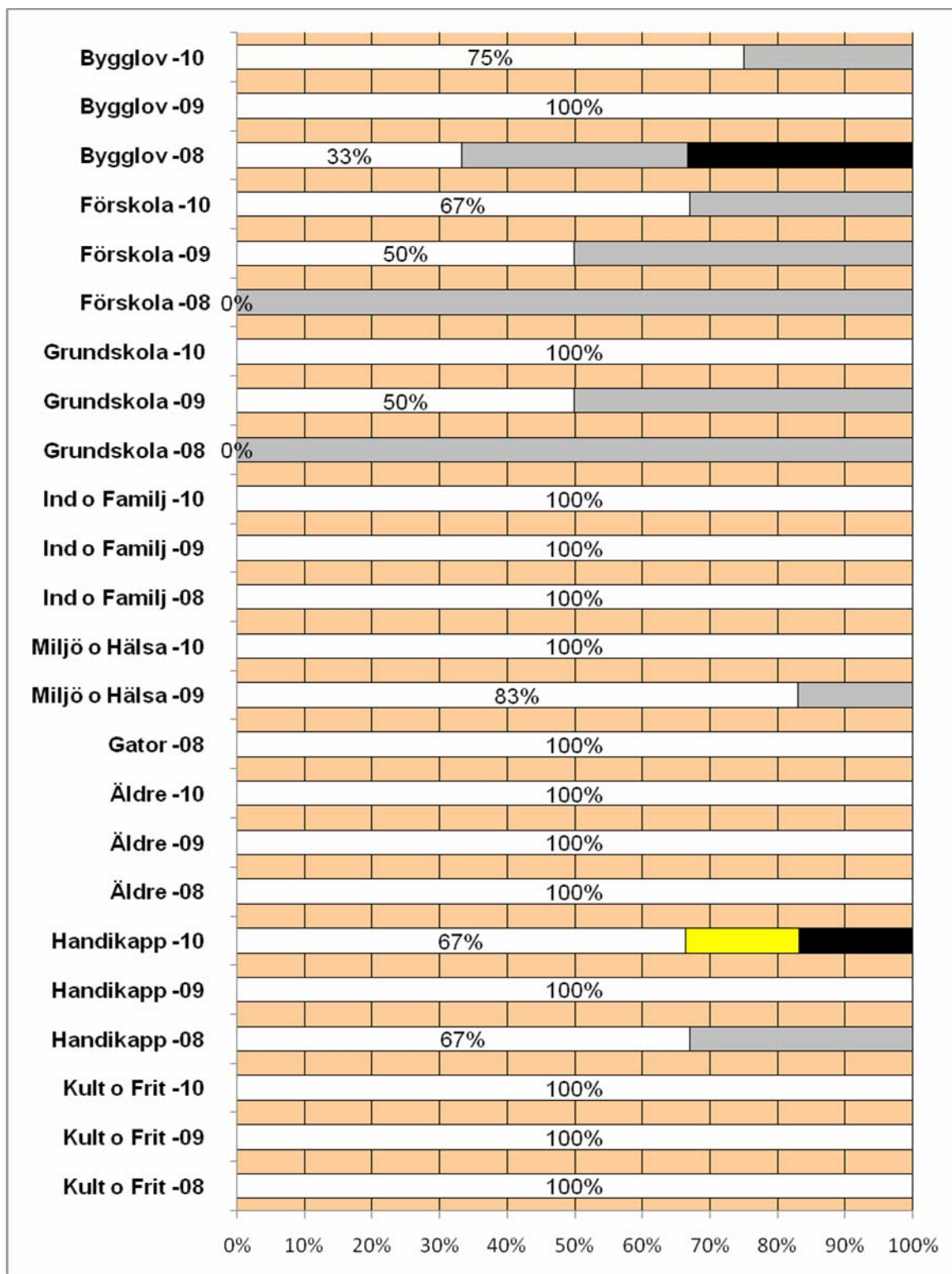
# AVSÄNDARE

 Namn, Befattn/Funkt/Förv,  
Kommun, Tel nr

 Namn+Tel

 Namn+Förvalt

 Övrigt



## SVARSKVALITET

