

# JSM --- TELEFRONT

## RAPPORT

Servicemätning via telefon och e-post

**Tyresö**

Juni 2007

BOX 5501 114 85 STOCKHOLM  
TEL 08 783 82 90 E-MAIL [hq@jsm-telefront.se](mailto:hq@jsm-telefront.se)  
BESÖKSADRESS: NÄRINGSLIVETS HUS, STORGATAN 19

## 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	
Resultaten ovan fördelat på förvaltningarna	
Telefon	
Tillgänglighet	14
Svar på frågan	15
Information	16
Intresse och engagemang	17
Bemötande	18
E-post	
Svarstider	19-20
Avsändare	21
Svarskvalitet	22

## **BAKGRUND**

Tyresö Kommun genomförde 2005 och 2006 mätning av servicenivån i teleservicen och e-posthanteringen.

## **SYFTE**

Syftet med denna undersökning var att Tyresö Kommun ville se hur sina åtgärder har påverkat servicenivån sen tidigare mätning.

Resultatet av mätningen ska ses som ett arbetsinstrument för upprättade eller uppföljning av målsättning, policy, riktlinjer, etc.

## **METOD**

Mätningen har skett genom uppringning och skickande av e-post till kommunen. De frågeområden som valdes är 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 har utarbetats i samarbete med Kommunförbundet och var tre olika inom områdena bygglov, förskola, grundskola, individ o familjeomsorg, gator o vägar, äldreomsorg, handikappomsorg samt kultur o fritid. 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.

Personalen inom kommunen var ovetande om vilka frågor som skulle ställas och vid vilken tidpunkt det skulle ske.

Samma frågor har under mätperioden ställts till Mark kommun.

## **GENOMFÖRANDE**

Mätperioden var under tiden 31/5 – 17/6.

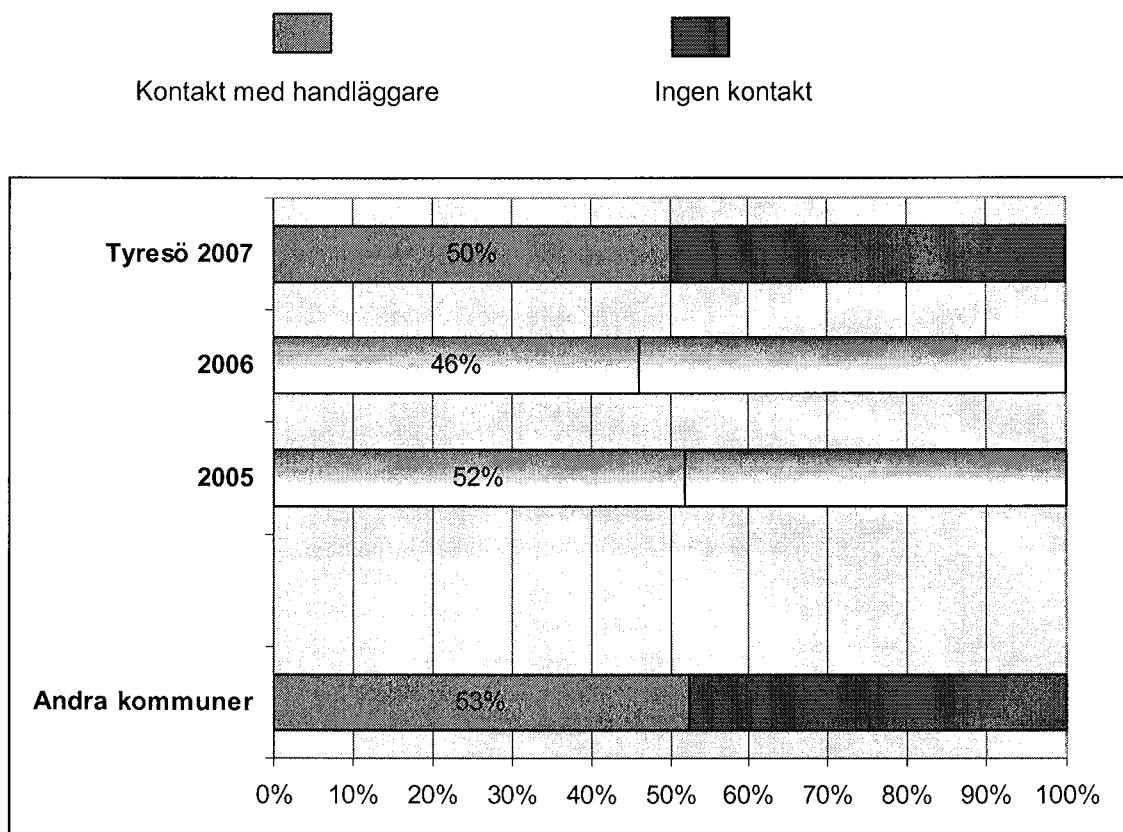
## **JÄMFÖRELSER**

De jämförelser med andra kommuner som görs i rapporten baseras på mätningar av kommunerna Ale, Askim, Enköping, Eslöv, Falkenberg, Falköping, Finspång, Hässleholm, Järfälla, Karlskoga, Karlstad, Kungälv, Lidköping, Mark, Mora, Motala, Nacka, Partille, Sala, Skellefteå, Sollentuna, Stenungssund, Strängnäs, Tierp, Trollhättan, Uddevalla, Umeå, Upplands Väsby, Vänersborg och Västerås.

## Resultat telefon

### TILLGÄNGLIGHET

Andelen lyckade kontaktförsök med en handläggare.



Andelen kontakt med en handläggare är 50 % för Tyresö totalt, en förbättring sedan förra mätningen, men fortfarande under snittet för andra kommuner (53 %).

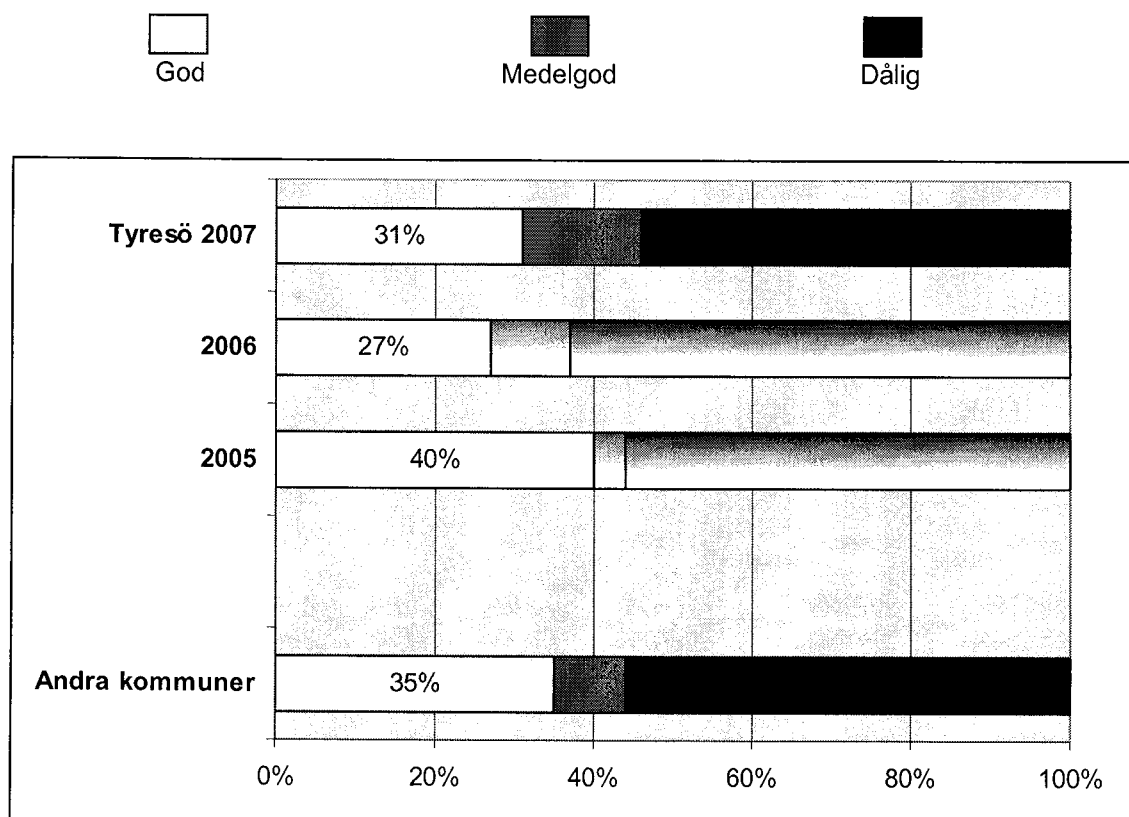
Annars möttes vi ofta av sammanträden, telefontider och talsvar. Vid talsvar har vi inte lämnat något meddelande om återuppringning, eftersom det då mest handlar om att vi ska vara tillgängliga.

#### 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 får man svar ungefär varannan gång.

## SVAR PÅ FRÅGAN

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



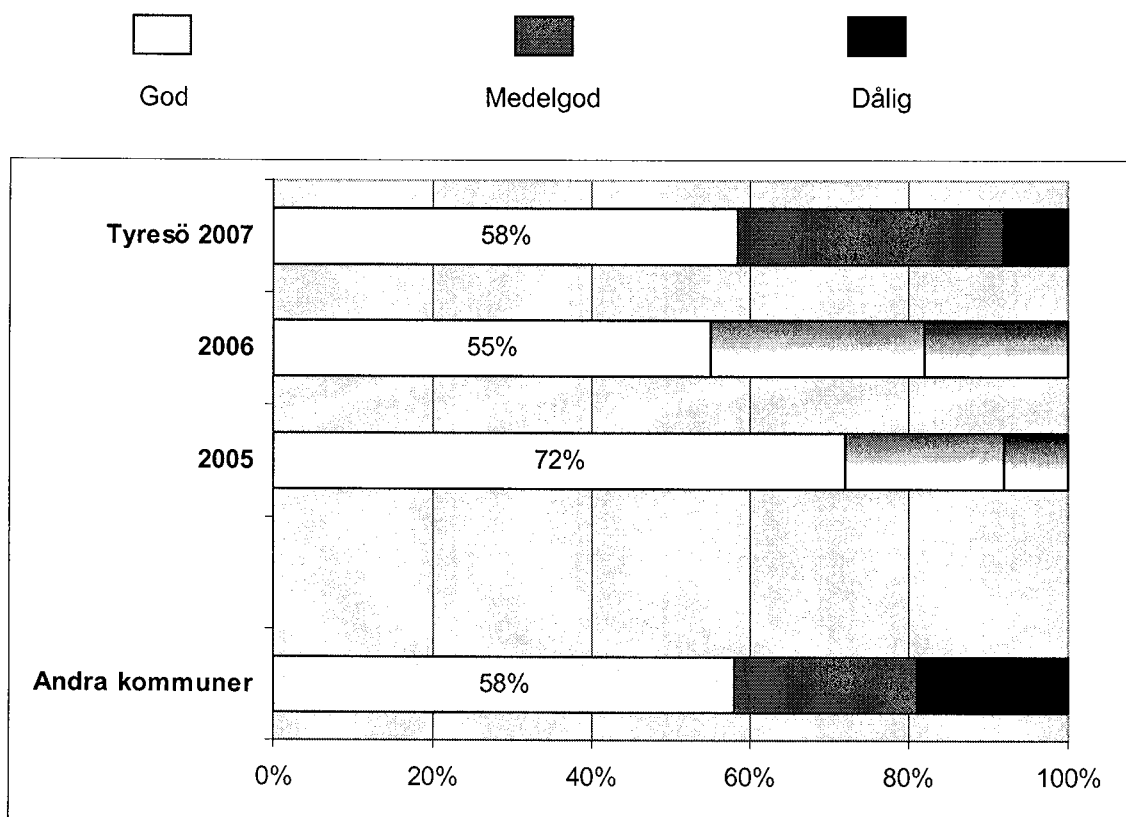
Andelen God (31 %) för Tyresö når inte ända upp till snittet för andra kommuner (35 %).

Positivt att andelen Dåligt svar på frågan har minskat något.

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.

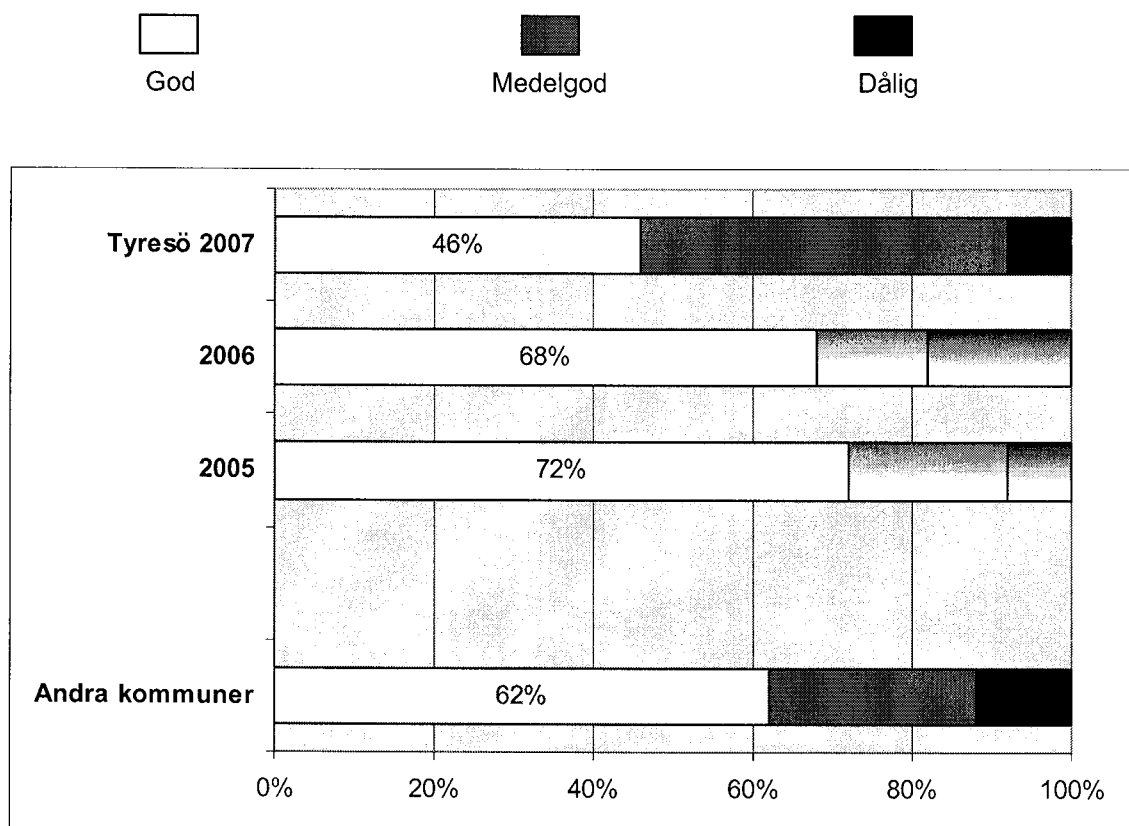


Andelen God information (58 %) är i nivå med snittet för andra kommuner. Andelen God + Medelgod är fortfarande bättre än snittet.

**Kommentar:** Mestadels har den information vi fått uppfattats som God eller Medelgod, trots att svaren ibland tvingades bli allmänt hållna.

## INTRESSE OCH ENGAGEMANG

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

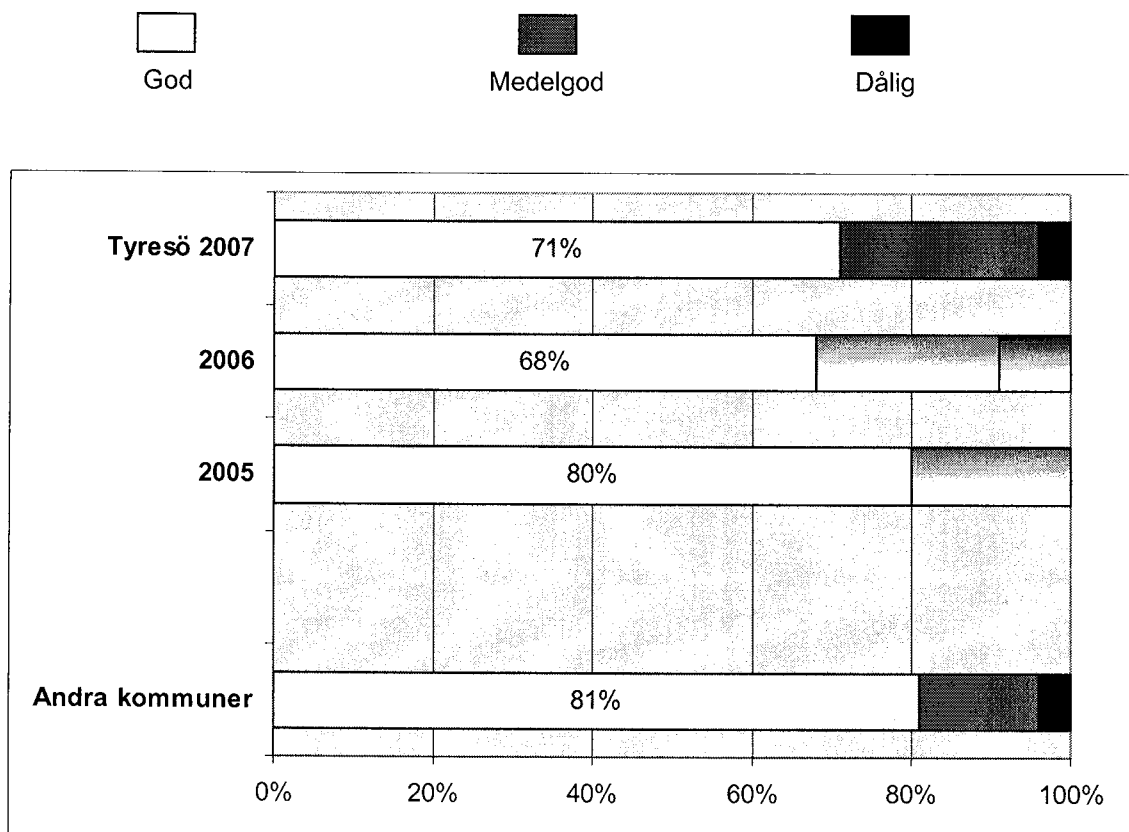


Andelen God (46 %) vid Intresse och engagemang har minskat varje år och är nu nere under snittet för andra kommuner (62 %).

Dock är andelen Dålig under snittet, vilket är positivt.

## BEMÖTANDE

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



Våra intervjuare har upplevt Bemötandet hos handläggarna främst som God och Medelgod (96 %), men tyvärr även som Dålig, något som Tyresö även delar med snittet för andra kommuner.

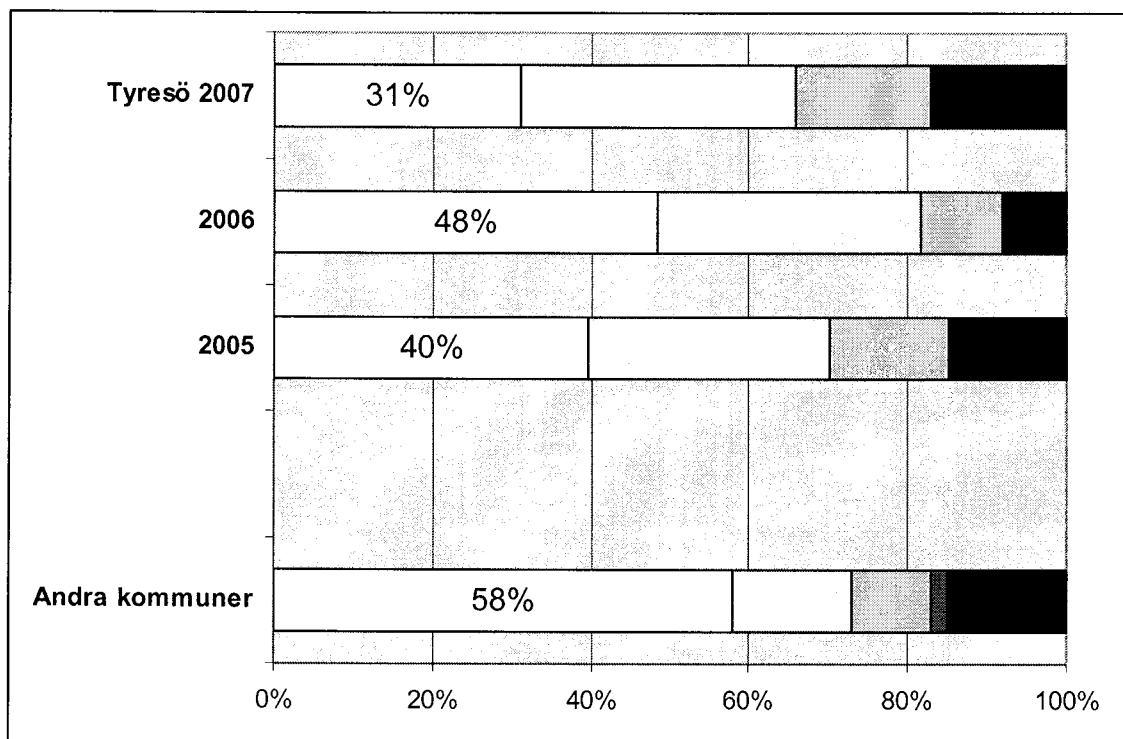


## Resultat e-post

### SVARSTIDER

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

Inom 1 dygn      1-2 dygn      2-5 dygn      1-2 veckor      Ej svar inom 2 veckor



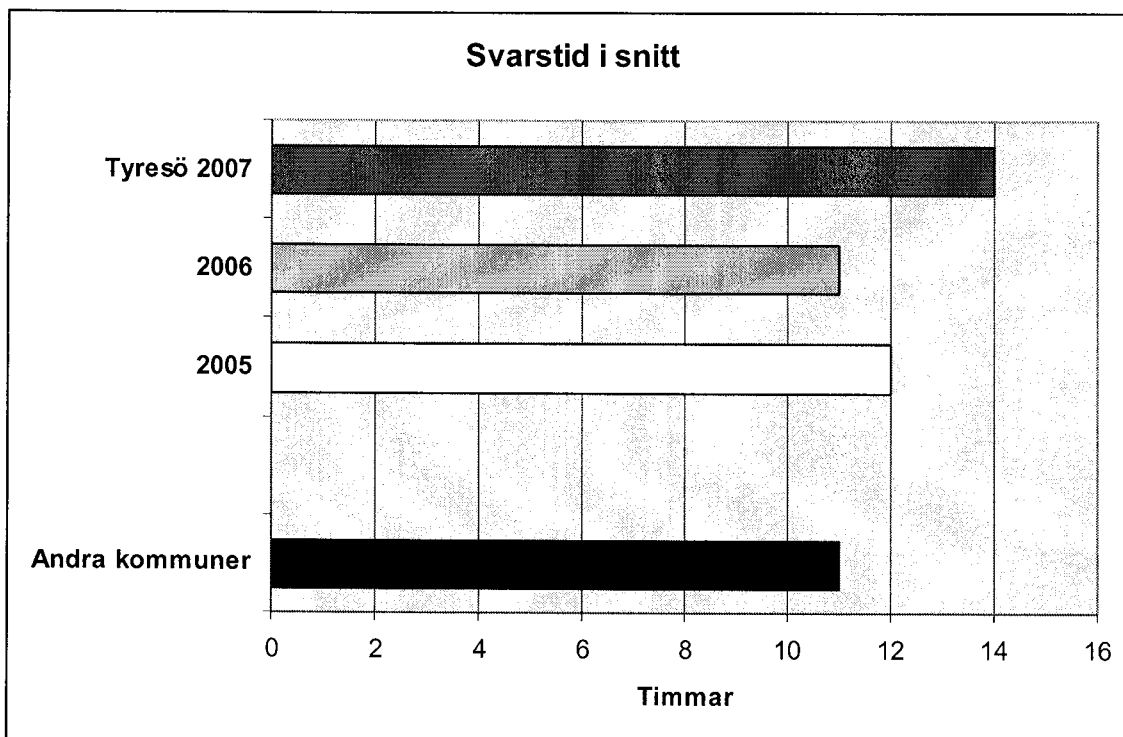
Diagrammet visar svarstiderna för kommunen totalt. 66 % av breven besvaras inom två dygn och 17 % blev obesvarat inom 2 veckor, vilket inte är några imponerande siffror.

Snittet för andra kommuner är 73 % respektive 15 %.

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

**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 14 timmar innan vi fick svar, vid förra mätningen var det 11 timmar. Snittet för andra kommuner är 11 timmar.


## AVSÄNDARE

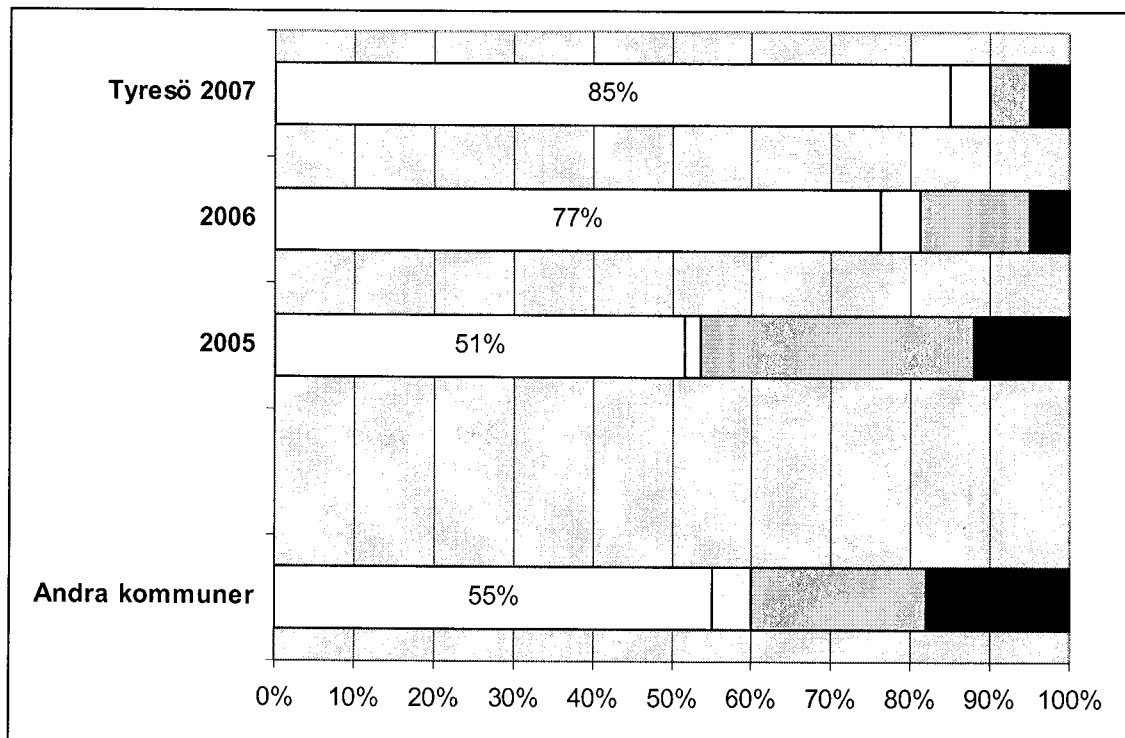
Avsändaruppgifter i e-postbreven vi fått från kommunen.

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

 Namn+Tel

 Namn+Förvaltning

 Övrigt



Den positiva trenden fortsätter. Tyresö ökar andelen svar med fullständiga avsändaruppgifter och har jämfört med andra kommuner (55 %) en hög andel, även om de bästa resultaten ligger på 90-100 %.

Exempel i Övrigt är enbart namn eller endast förvaltning.

### Kommentar:

Avsändare, innehållandes namn, funktion/förvaltning och telenummer, är det lättaste målet att nå och kan/bör 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.

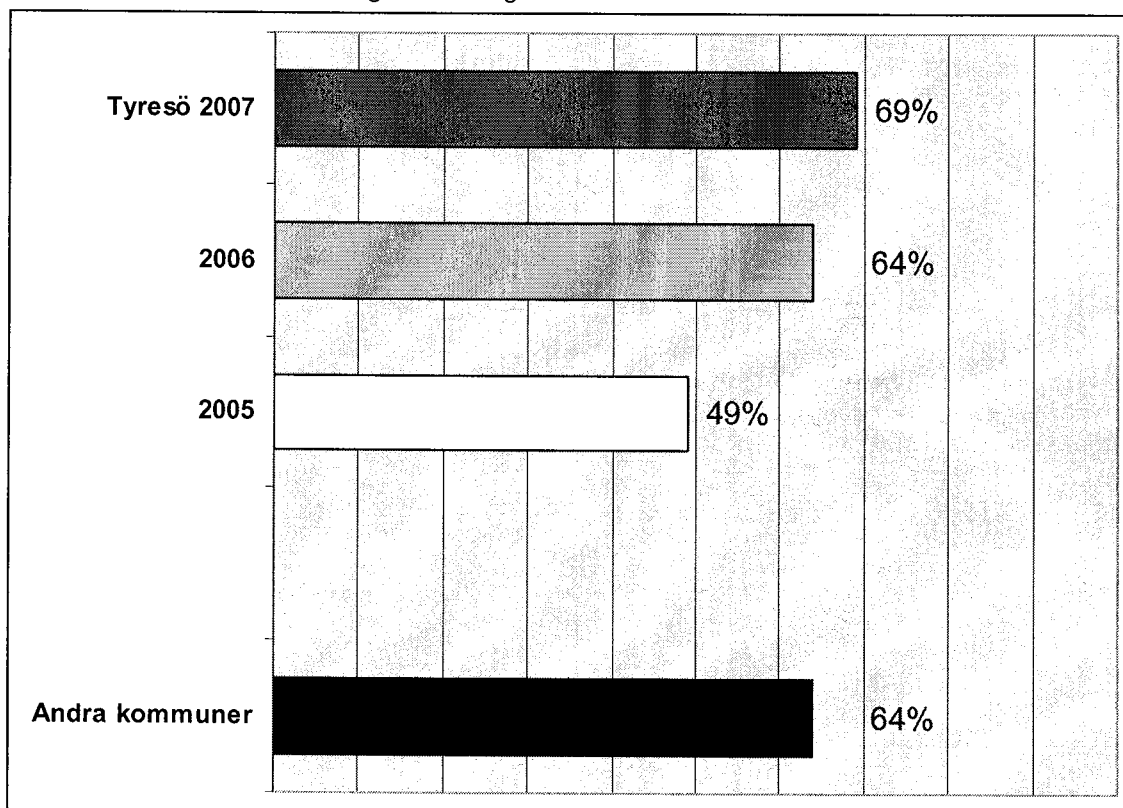
### Exempel

Fråga: Vad krävs för att starta ett föräldrakooperativt dagis?

Svar: Hej!  
För att driva en förskola i Tyresö, krävs tillstånd av Barn- och utbildningsnämnden. Innan ni gör en ansökan ska ni bilda en kooperativ förening med stadgar och styrelse. Ni bör även ha tillgång till en lämplig lokal. Lokalen ska godkännas av flera instanser. Barn- och utbildningsförvaltningen - lämplighet som förskola. Miljö- och bygglövsavd - anmälan om lokal...

Jag bifogar ansökningshandlingar...

Med vänlig hälsning  
Carin Forsberg  
utredare  
Tyresö kommun  
Barn- och utbildningsförvaltningen...



Tyresö har förbättrat sitt resultat (69 %) jämfört med förra mätningen (64 %) och ligger nu över snittet för andra kommuner (64 %).

**Kommentar:** Vi har valt ut frågor som har kunnat besvaras med merinformation, så stapeln ovan skulle kunna vara 100 %. Det man saknar är fler specifika hänvisningar på hemsidan och inte bara till [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se). Exemplet ovan är ett svar från Tyresö och är av utrymmesskäl förkortat.

## Obesvarade brev

I några fall av alla brev vi skickade, fick vi bekräftelse från registratorn 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 anledning inte fått svar på.

**Till:** Bygglov

**Fråga:** Får man sätta upp solfångarpaneler utan bygglov?

**Skickat:** mån 11/6 15:50

**Till:** Grundskolor

**Fråga:** Vi planerar att flytta till ett hus på landet. Hur fungerar det med skolskjutsar i kommunen?

**Skickat:** mån 11/6 21:25

**Till:** Individ

**Fråga:** Jag har kommit i en svår ekonomisk situation. Vad finns det för möjligheter att få socialbidrag?

**Skickat:** tor 7/6 07:45

**Till:** Gator

**Fråga:** Varför förbjuder ni inte mopeder på gång- och cykelvägar?

**Skickat:** ons 6/6 10:10

**Fråga:** Varför förbjuder ni inte mopeder på gång- och cykelvägar?

**Skickat:** ons 13/6 07:35

**Fråga:** Min svärmor vill sänka hastigheten på sin gata med t ex blomlådor som farthinder? Hur ska hon gå tillväga?

**Skickat:** tor 7/6 16:10

**Fråga:** Min svärmor vill sänka hastigheten på sin gata med t ex blomlådor som farthinder? Hur ska hon gå tillväga?

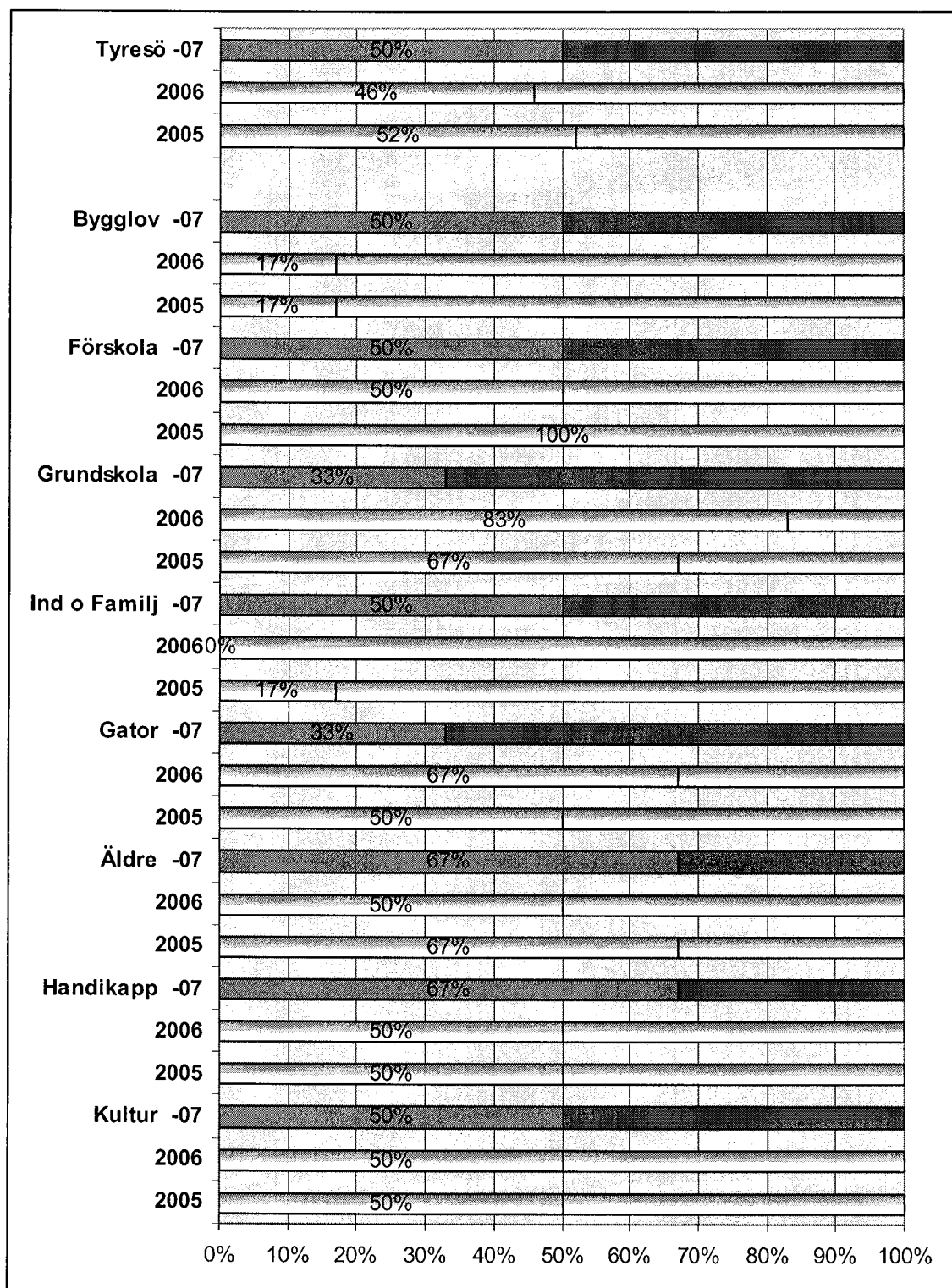
**Skickat:** tis 12/6 17:45

**Till:** Kultur o Fritid

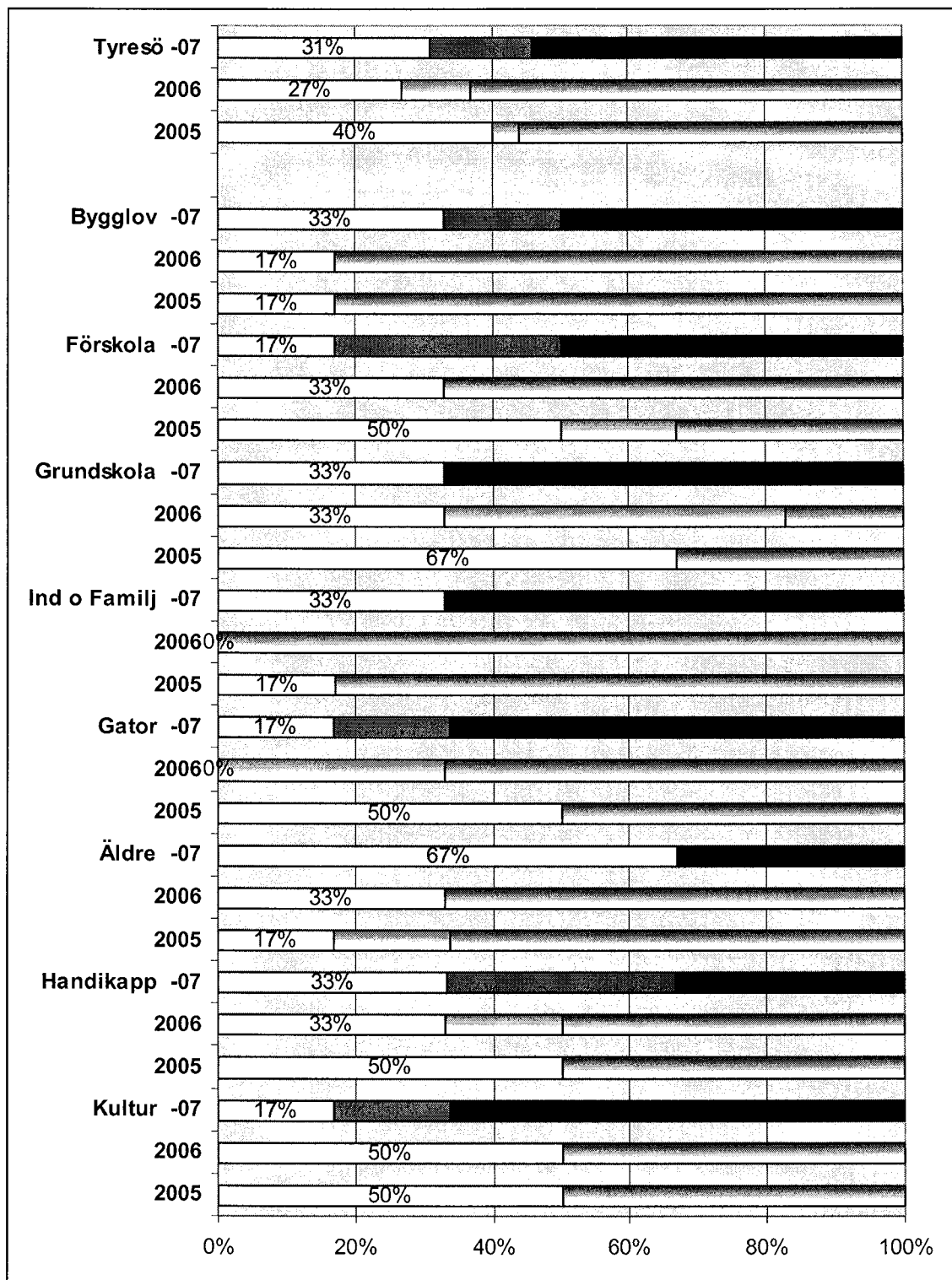
**Fråga:** Vi funderar att flytta till Tyresö och min dotter som är 10 år är teaterintresserad. Vad finns det för lämpliga aktiviteter i kommunen?

**Skickat:** sön 17/6 10:45

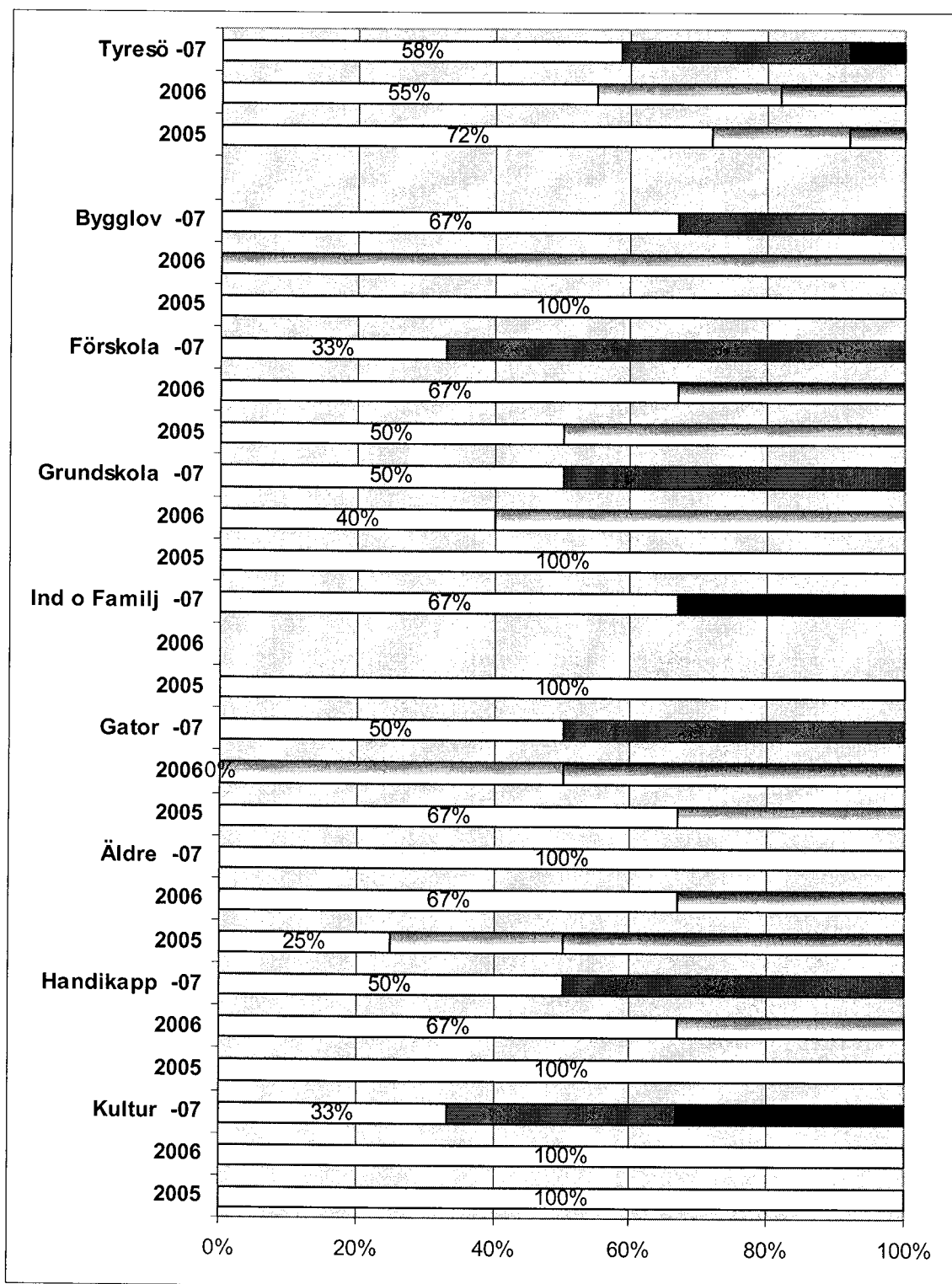
Bilagor  
Tillgänglighet



Svar på frågan

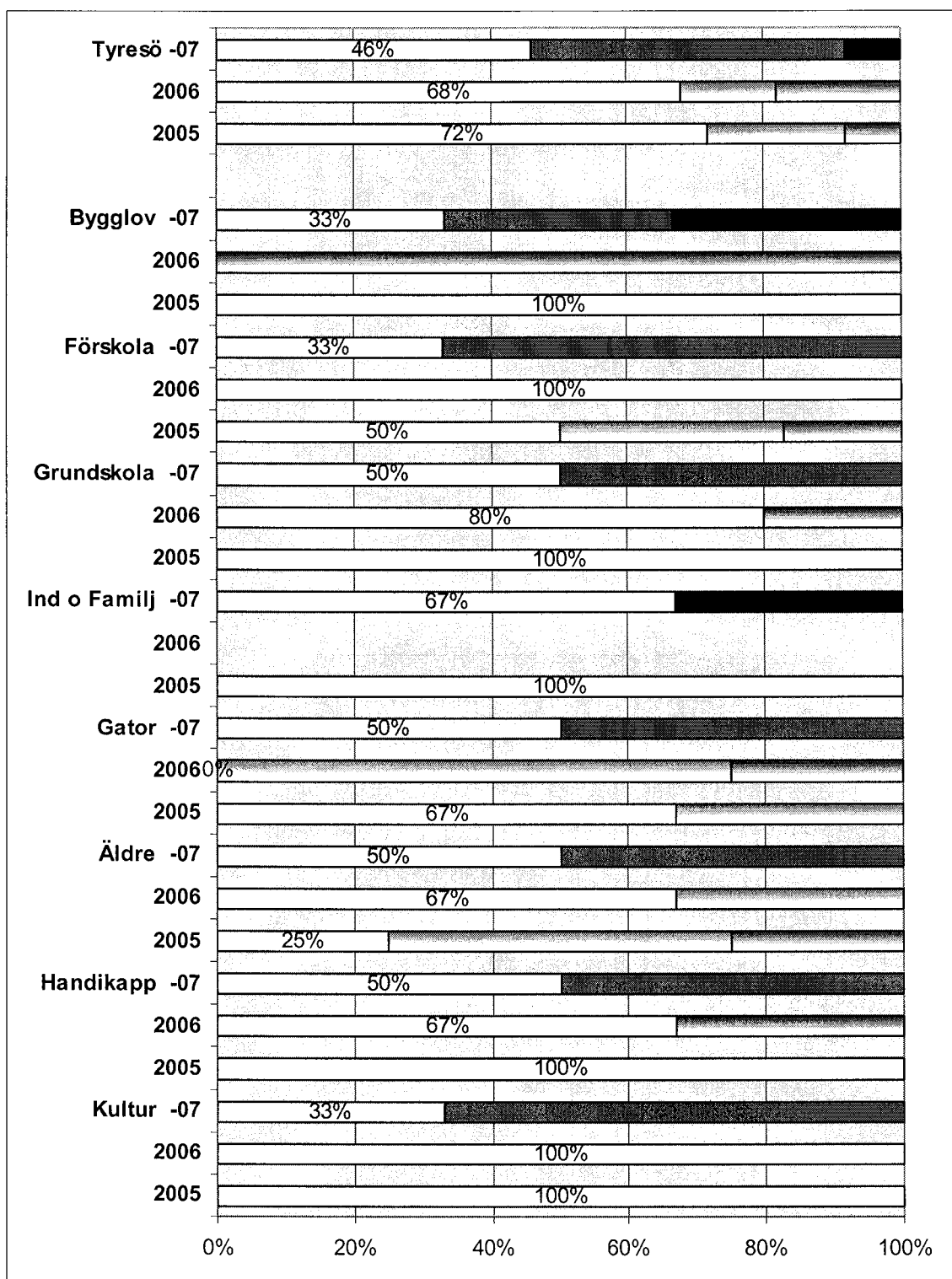


Information

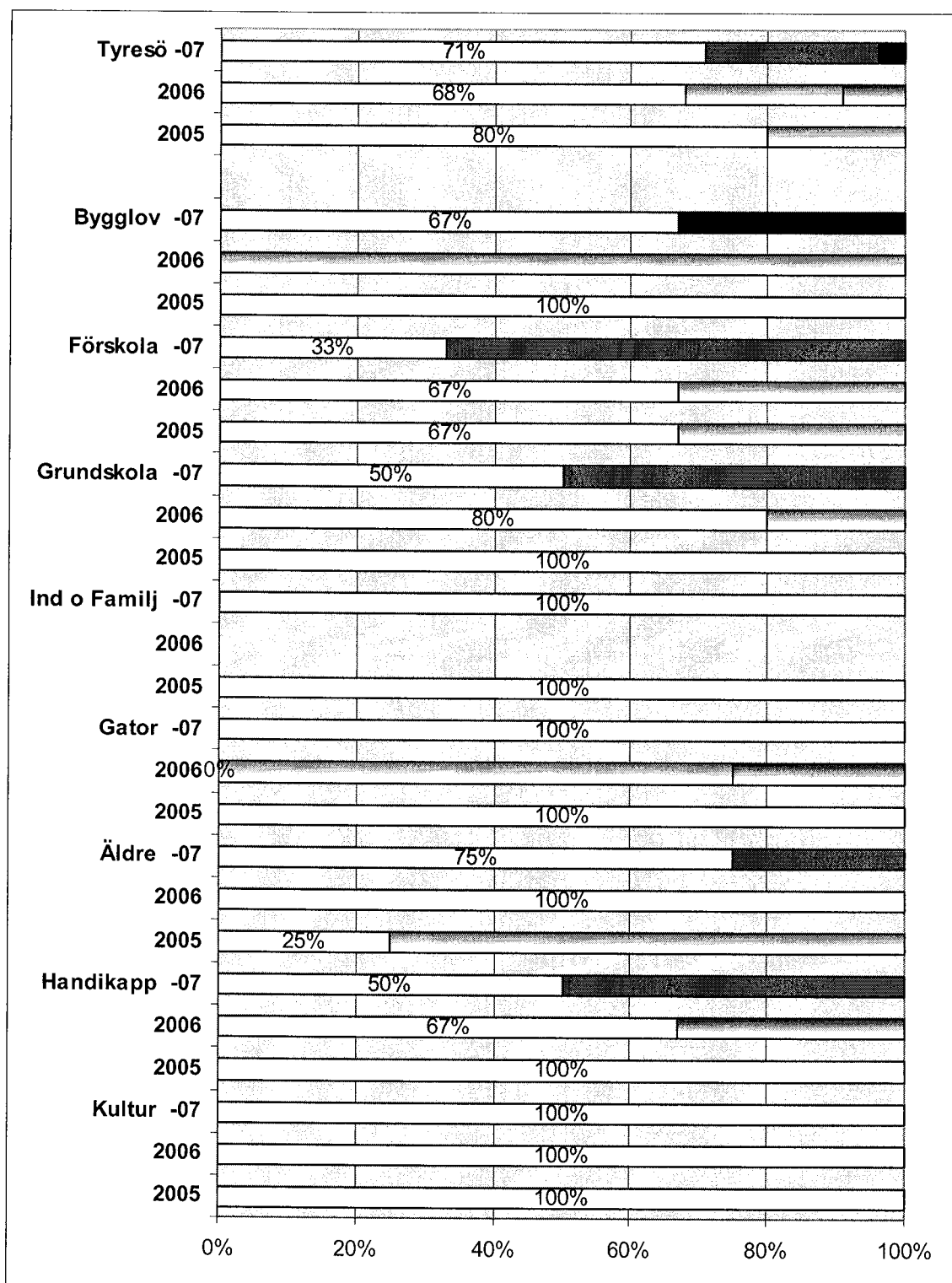




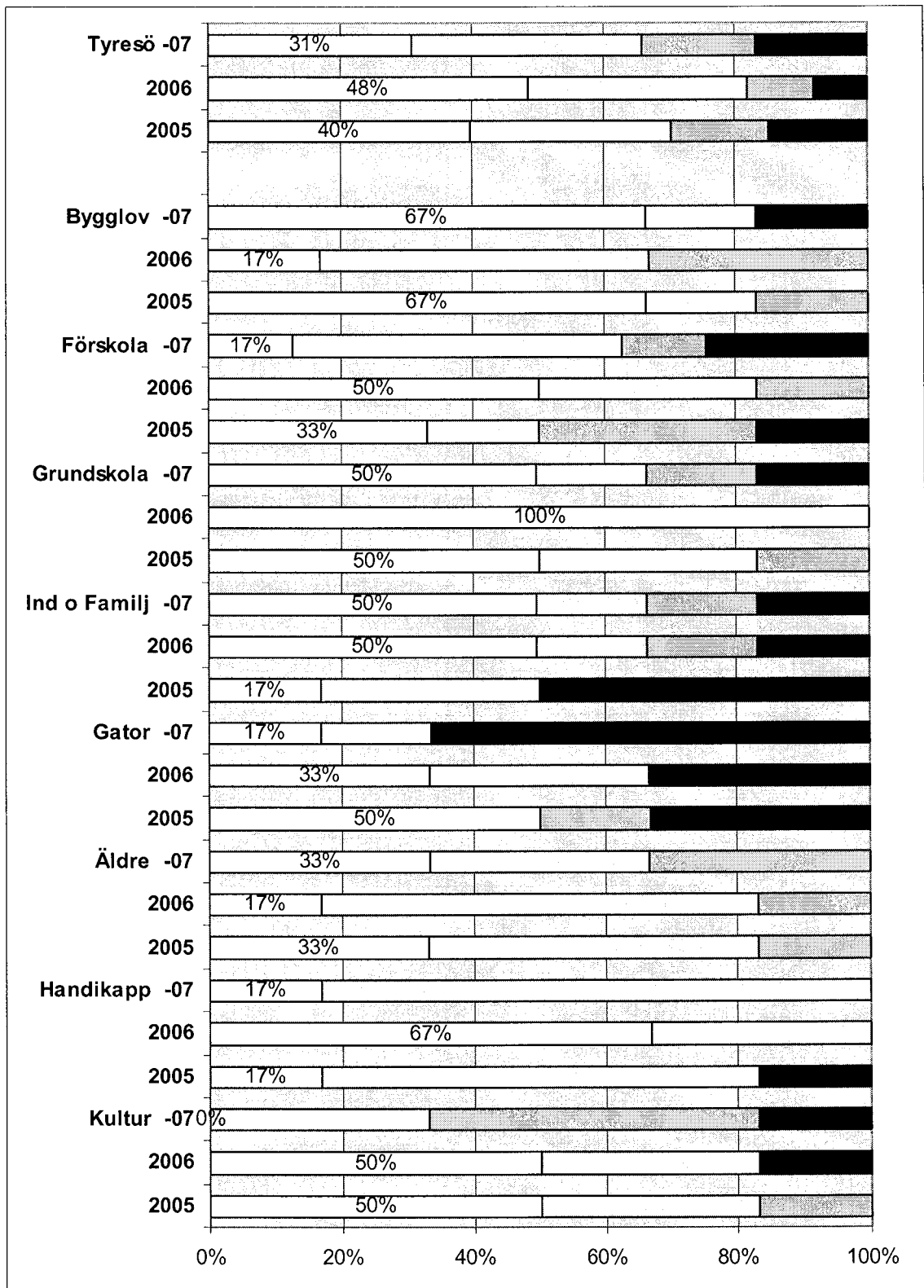
# Intresse och engagemang



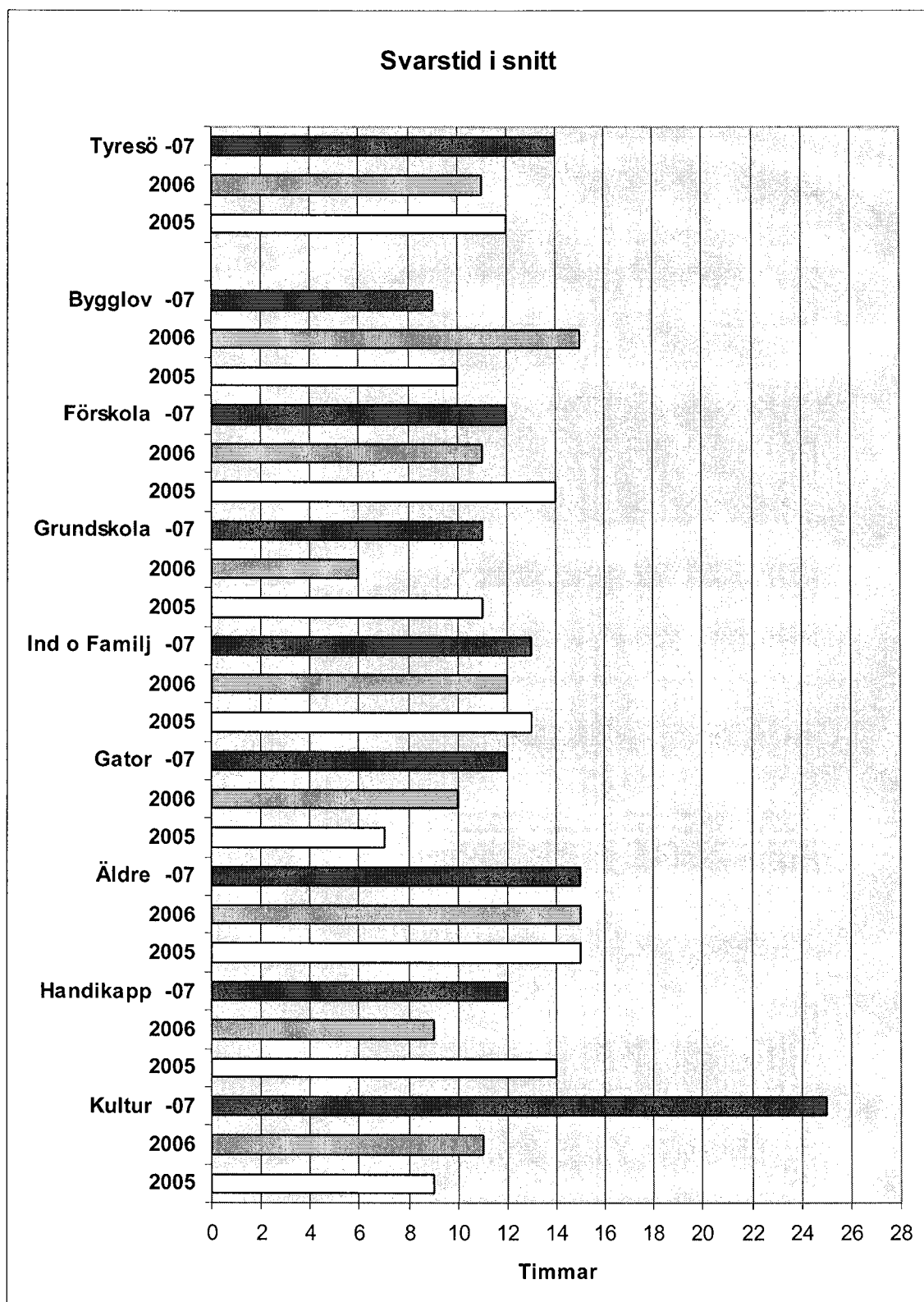
# Bemötande



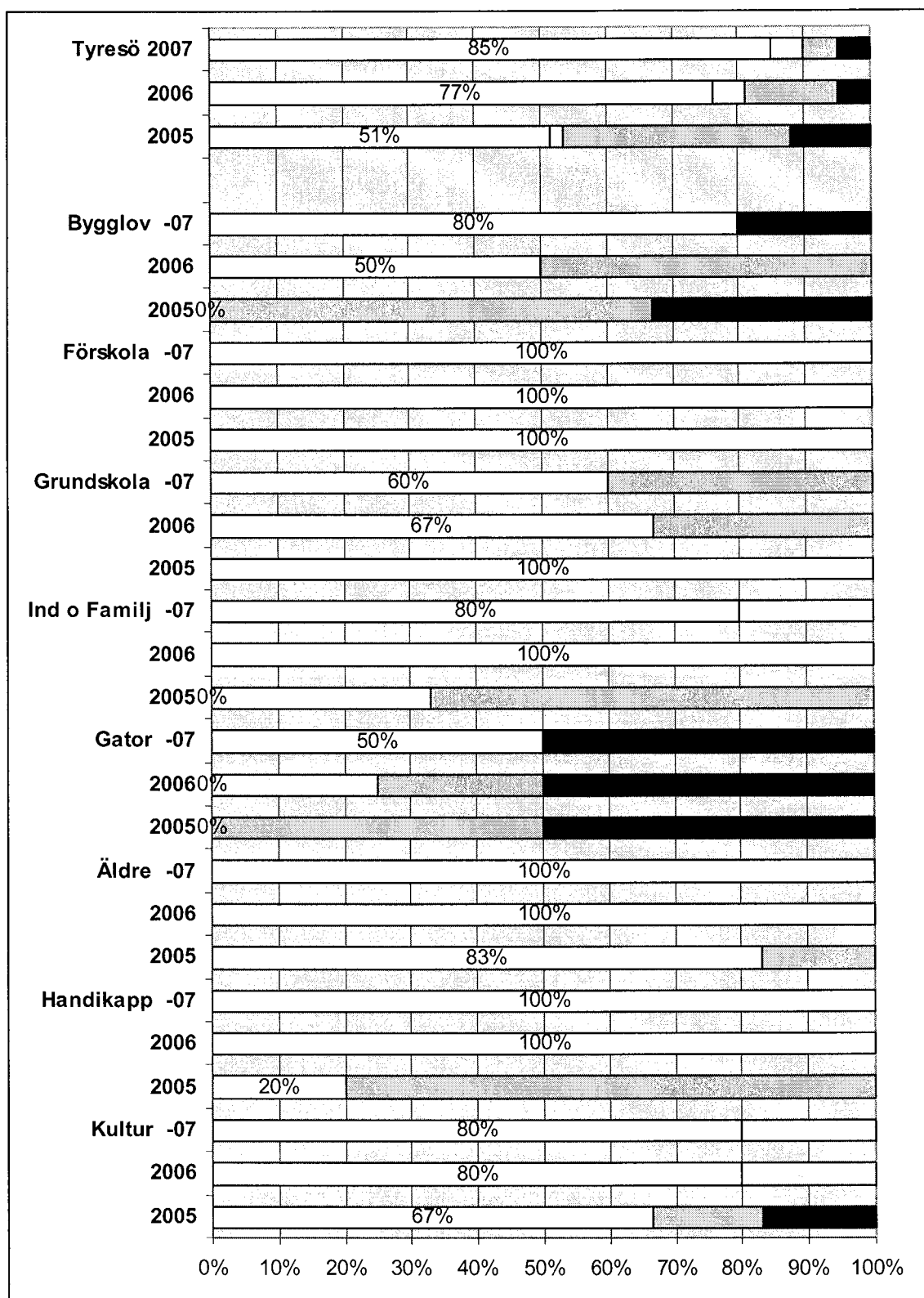
# Svarstider



# Svarstider



# Avsändare



Svarskvalitet

