

2013-02-21

# Sammanställning – Undersökning av kommunens funktionsbrevlådor 2013

- 40 procent av respondenterna instämde i påståendet att de som helhet var nöjda i kontakten med kommunen
- Det är ingen skillnad mellan privatpersoner och företag hur man upplever kontakten med kommunen
- De respondenter vars ärende inte var avslutat var i mycket större grad missnöjda i kontakten med kommunen
- Av de 106 skriftliga synpunkter som kom in var hälften negativa synpunkter på de långa svarstiderna som man upplevde

## Innehåll

Bakgrund .....	3
Resultat.....	4
Bilaga 1 – Frågeformulär .....	7

**Text och diagram:** Statistikfunktionen, ekonomi- och styrningskontoret  
[planeringochstatistik@norrkoping.se](mailto:planeringochstatistik@norrkoping.se)

## Bakgrund

Ett av kommunens övergripande mål, mål 2, lyder:

*Det ska i alla lägen vara både snabbt och enkelt för människor och företag att ta och få kontakt med kommunen.*

Måluppfyllelsen är definierad enligt följande:

*Till ett urval av personer som under året har kontakt med kommunen ställs frågor i anslutning till kontakttillfället, som gäller deras uppfattning om hur snabbt det var att få kontakt och graden av service som gavs. Resultatet ska förbättras varje år. Minst tre nya E-tjänster som vänder sig till kommuninvånarna införs varje år.*

Som en del i uppföljningen av mål 2 genomfördes en undersökning bland personer som kontaktat kommunen genom e-post.

Som urval för undersökningen valdes nio funktionsbrevlådor inom kommunen ut och från dessa samlades alla inkomna e-brev under perioden 7-20 januari 2013. Totalt inkom 1 731 e-brev till dessa funktionsbrevlådor. Efter rensning av de inkomna e-breven återstod 617 unika avsändare. De funktionsbrevlådor som valdes ut ses i tabellen nedan.

Funktionsbrevlåda	Inkomna e-brev	Borttagna adresser			Slutliga adresser
		Bounce*	Dubbletter	Övrigt	
byggomiljokontoret@norrkoping.se	83	7	10	20	46
information@norrkoping.se	130	46	24	32	28
kultur.fritid@norrkoping.se	158	76	29	25	28
kundservice.avfall@norrkoping.se	192	3	53	21	115
kundservice.tekniska@norrkoping.se	113	3	26	18	66
naringsliv@norrkoping.se	109	43	11	23	32
norrkoping.kommun@norrkoping.se	716	120	160	207	229
utbildningskontoret@norrkoping.se	150	37	12	48	53
vardochomsorgskontoret@norrkoping.se	80	34	5	21	20
<b>Totalt</b>	<b>1 731</b>	<b>369</b>	<b>330</b>	<b>415</b>	<b>617</b>

\* *Bounce e-post (kallas ibland studs e-post) elektronisk post som returneras till avsändaren, eftersom det inte kan levereras av någon anledning*

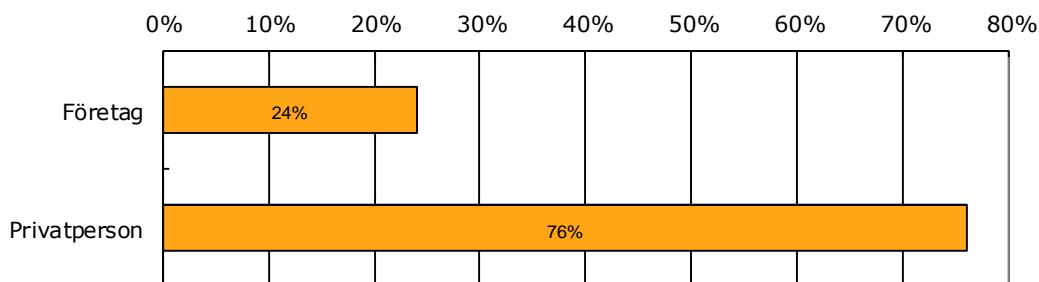
Undersökningen skickades ut till 617 personer som hade möjlighet att besvara undersökningen mellan 28 januari till 8 februari. Under perioden besvarade 218 personer undersökningen. Det motsvarar en svarsfrekvens på 35 procent.

Frågeformuläret som användes, se bilaga 1, bestod av 4 frågor.

## Resultat

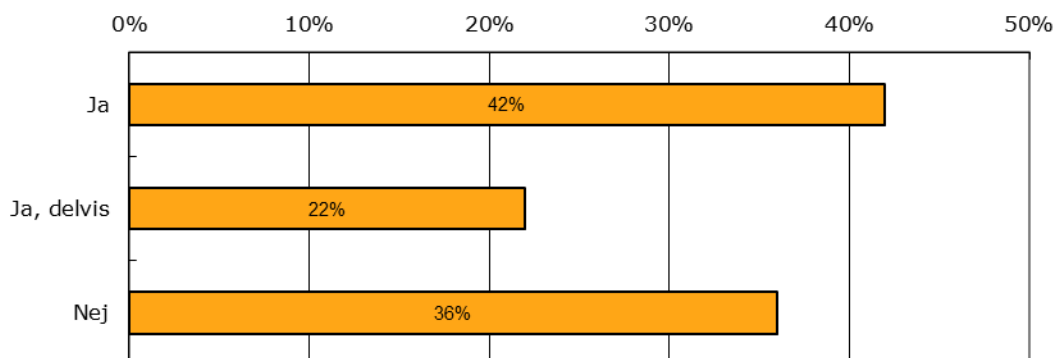
Nedan redovisas resultaten kortfattat. Svaren redovisas dels som total men även uppdelat på företag och privatpersoner.

### När du kontaktade kommunen var det då i egenskap av företag eller privatperson?



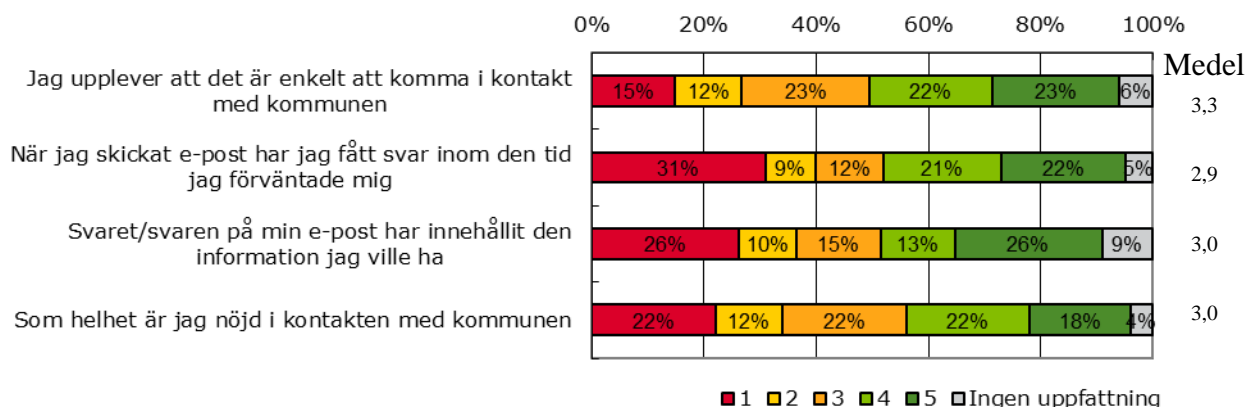
Första frågan i enkäten var om man kontaktade kommunen i egenskap av privatperson eller företag. Tre fjärdedelar av alla som svarade sa sig ha haft kontaktat kommunen i egenskap av privatperson.

### Är ditt ärende avslutat?



Andra frågan var om det ärende man hade var avslutat. 36 procent svarade att ärendet ej var avslutat. Delar vi upp svaren emellan de som sagt att de kontaktade kommun i egenskap av företag respektive privatperson så uppgav 29 procent av företagen att deras ärende ej var avslutat, motsvarande för privatpersoner var 39 procent.

### Hur upplever du kontakten med kommunen?



Fråga 3 bestod av 4 påståenden som besvarades på en 5-gradig skala där 1 innebar instämmer inte alls och 5 innebar instämmer helt.

Medelvärdet på påståendena pendlar mellan 2,9 och 3,3. Högst medelvärde har påståendet ”*Jag upplever att det är enkelt att komma i kontakt med kommunen*” fått. Lägst medelvärde har påståendet ”*När jag skickat e-post har jag fått svar inom den tid jag förväntade mig*” fått. Spridningen är stor i svaren och de båda ytterligheterna (1 respektive 5) är vanliga svar. Det kan tolkas som att man har tydliga åsikter i frågan och är antingen väldigt nöjd eller väldigt missnöjd.

Delar vi upp svaren på företag och privatpersoner ser vi att företag generellt sett är något mer nöjda i kontakten jämfört med privatpersoner.

Delar vi istället upp svaren på om respondentens ärende är avslutat eller ej ser vi tydliga skillnader i svaren. Respondenter som har ett ej avslutat ärende är i mycket större omfattning missnöjda i kontakten med kommunen jämfört med respondenter som har fått sitt ärende avslutat.

### Medelvärde för fråga 3 uppdelat efter frågan "Är ditt ärende avslutat"

	Är ditt ärende avslutat?			Totalt
	Ja	Ja, delvis	Nej	
Jag upplever att det är enkelt att komma i kontakt med kommunen	3,8	3,7	2,4	3,3
När jag skickat e-post har jag fått svar inom den tid jag förväntade mig	3,7	3,4	1,8	2,9
Svaret/svaren på min e-post har innehållit den information jag ville ha	3,8	3,3	1,8	3,0
Som helhet är jag nöjd i kontakten med kommunen	3,8	3,5	1,9	3,0

Resultaten ovan stöds även i sista fråga i enkäten som var en öppen fråga där respondenten själv fick ange sina åsikter kring kontakten med kommunen. Totalt svarade 106 respondenter på frågan. Hälften av de inkomna svaren var synpunkter på de långa svarstiderna som respondenterna upplevde. Antingen hade man inte fått något svar alls eller så ansåg man at det tagit allt för lång tid innan ett svar kom. Totalt sett var 68 procent negativa kommentarer, 20 procent var neutrala och 12 procent var positiva kommentarer.

## Bilaga 1 – Frågeformulär

### 1. När du kontaktade kommunen var det då i egenskap av företag eller privatperson?

- Företag
- Privatperson

### 2. Är ditt ärende avslutat?

- Ja
- Ja, delvis
- Nej

### 3. Hur upplever du kontakten med kommunen?

Besvara följande påståenden på en skala från 1 till 5, där 1 innebär instämmer inte alls och 5 innebär instämmer helt

	Instämmer inte alls		Instämmer helt			Ingen uppfattning
	1	2	3	4	5	
Jag upplever att det är enkelt att komma i kontakt med kommunen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag skickat e-post har jag fått svar inom den tid jag förväntade mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Svaret/svaren på min e-post har innehållit den information jag ville ha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Som helhet är jag nöjd i kontakten med kommunen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 4. Har du några övriga synpunkter kring din kontakt med kommunen?

---

---

---

---