

MOOS-BJERRE



GLADSAXE

Tværgående brugerundersøgelse af Gladsaxe Kommunes Borgerservice 2019

18. september 2019

Indhold

1. anbefalinger og konklusioner (side 3)
2. Om undersøgelsen (side 6)
3. Borgernes oplevelse og tilfredshed med kontaktformer (side 8)
4. Borgernes vurdering af seneste oplevelse (side 17)
5. Metode (side 22)
6. Kontakt (side 25)

1. Anbefalinger og konklusioner



Konklusioner 1

Generelt højt tilfredshedsniveau

De fleste borgere er overordnet tilfredse med servicen ved deres sidste henvendelse. 75 pct. angiver at være "meget tilfredse" eller "tilfredse". Det samme gælder, når borgeren spørges ind til, om informationen, vedkommende fik ved sidste henvendelse var klar og forståelig. Her svarer 85 pct. "i høj grad" eller "i nogen grad".

Tilfredsheden er høj, men varierer efter kontaktform

Der er dog forskelle i, hvor tilfredse borgerne er afhængigt af den kontaktform, de brugte ved henvendelsen. Digital selvbetjening og personligt møde scorer højt på tilfredshed med henholdsvis 82 pct. og 80 pct. tilfredse borgere. E-mail og telefonisk kontakt ligger lidt lavere med 68 pct., der er tilfredse. En høj andel af de borgere, der har været i kontakt via e-mail (78 pct.) og telefon (80 pct.), angiver dog, at den information, de modtog var klar og forståelig.

Borgerne bruger ikke deres foretrukne kontaktform

Mange borgere har sidst benyttet en anden kontaktform til at kontakte et serviceområde end den form, de tilkendegiver at foretrække. Særligt foretrækker mange telefonisk kontakt (45 pct.) og digital selvbetjening (29 pct.), men det personlige møde er den kontaktform, som flest sidst benyttede. Det skal dog bemærkes, at der på flere områder er lovkrav om personligt møde (se anbefaling 1).

Anbefalinger 1

Overvej udbredelse af selvbetjening og telefonisk service

Misforholdet mellem mest brugte kontaktform og mest ønskede kontaktform kan skyldes, at personligt møde ved flere henvendelser er et lovkrav, fx ved pas, NemID og ved alle samtaler og aktiveringstilbud i Jobcenteret. Alligevel kan det på baggrund af borgernes præferencer overvejes, om flere områder i fremtiden kan eller skal tilbyde gode digitale og/eller telefoniske løsninger på flere områder.

Forbedringspotentialer for kontaktformer

Telefonske henvendelser: Hver tredje, der sidst brugte telefonisk kontakt, er ikke enig i, at de opnåede deres formål med opkaldet. Man kan derfor overveje om en mere problemløsningsorienteret service er mulig. Der skal dog her tages højde for borgerens udgangspunkt. Hvis fx borgeren på Jobcenteret henvender sig om tilbagebetalinger, kan det være, at vedkommende ikke oplever at opnå sit formål.

Digital selvbetjening: Ca. hver fjerde er ikke enig i, at det er nemt at finde selvbetjening på hjemmesiden. Det anbefales derfor, at forvaltningerne sikrer, at der er link til selvbetjeningsløsninger under de emner, de hører sammen med. Desuden anbefales det, at der fortsat arbejdes med at sikre, at selvbetjeningsløsningerne kommer frem i søgninger, som der foretages på hjemmesiden.

E-mail: Næsten hver tredje er ikke enig i at have fået hurtigt svar på sin e-mail, og hver fjerde mener ikke at have fået en kvitteringsmail. Det anbefales at fokusere på disse punkter.

Konklusioner 2

Ingen forskelle på tværs af borgergrupper

Der er ingen betydelige forskelle i, hvordan borgeren vurderer serviceydelserne i kommunen, når man kigger på tværs af forskellige baggrundskarakteristika som alder, køn, uddannelse, osv.

Forhold der influerer mest på serviceoplevelsen

For brugeren af personligt møde er det vigtigste for en god serviceoplevelse, at medarbejderen er serviceminded. For brugeren af telefonisk kontakt er det, at vedkommendes problem bliver forstået, mens det for brugeren af digital selvbetjening er vigtigt, at hjemmesiden er overskuelig.

Variation af tilfredshed på tværs af serviceområder

Når man kigger på tilfredshed på tværs af de forskellige serviceområder i kommunen, er der forskelle i, hvor tilfredse borgerne er. Ved spørgsmålet om overordnet tilfredshed med sidste oplevelse er især brugerne af Borgerservice tilfredse (89 pct.). Blandt de mindst tilfredse er brugerne af Jobcenteret (53 pct.). Ved spørgsmålet om klar og forståelig information er især brugerne af Borgerservice og Familieafdelingen tilfredse (91 pct.), mens brugerne af Jobcenteret placerer sig lidt under de andre afdelinger (70 pct.)

Hvis man kigger på telefoni, som er den næstmest anvendte kontaktform på tværs af fagområder, viser undersøgelsen, at brugerne af Jobcenteret skiller sig ud. Selvom det kun er hver fjerde bruger, der angiver, at de ikke er enige i, at medarbejderen var hurtig til at forstå deres ærinde, så er det stadig mere end på de øvrige områder og derfor værd at være opmærksom på.

Anbefalinger 2

Optimering af telefonisk kontakt på Jobcenteret

Gladsaxe Kommune kan med fordel fokusere på at gøre brugerne af Jobcenteret mere tilfredse med den service, som modtages her. Dette vil følgelig øge det overordnede tilfredshedsniveau med kommunen, hvis man samtidig kan bibeholde den høje serviceoplevelse på de resterende områder.

Mange brugere af Jobcenteret har sidst benyttet telefonisk betjening og flest angiver også helst at ville benytte telefonisk betjening, hvis de kunne vælge selv. En anbefaling er derfor at optimere den telefoniske service i Jobcenteret - såvel som på de andre serviceområder. Grundlaget for optimering af den telefoniske service understøttes også af resultaterne fra de fysiske interviews på Jobcenteret, hvor flere understreger, at de oplever at blive omstillet mange gange.

Forslag om yderligere afdækning

Et tiltag kunne også være at udføre dybdegående individuelle interviews og/eller fokusgruppeinterviews med brugere af Jobcenteret for at afdække og konkretisere, hvilke ønsker og potentialer, der findes for området.

2. Om undersøgelsen



1. Data og formål

Afdækning af tilfredshedsniveau

Formålet med indeværende brugerundersøgelse er at afdække Gladsaxe Kommunes borgeres oplevelse af og tilfredshed med kommunens forskellige services. Services forstås bredt og er både den almindelige Borgerservice, Jobcenter, Familieafdeling, osv.

Undersøgelsens datagrundlag er 671 besvarelser fra borgere, der har været i kontakt med områder med borgerrettede myndighedsopgaver inden for det seneste år. Disse borgere har besvaret et spørgeskema elektronisk, via face to face interview eller via telefoninterview. Spørgeskemaet har omhandlet brug af kommunens forskellige servicetilbud og kontaktformer samt borgerens tilfredshed med disse. Undersøgelsen er gennemført fra tirsdag d. 28. maj til fredag den 21. juni 2019.

Undersøgelsen har til formål at sikre et solidt og retvisende datagrundlag, hvorudfra Gladsaxe Kommune kan optimere og forbedre hele borgerserviceområdet.

I denne rapport er først konklusioner og anbefalinger gennemgået. Herefter vises de samlede tilfredshedsniveauer med forskellige kontaktformer og serviceområder. Til sidst gennemgås metodiske overvejelser i henhold til datamaterialet.

Datakilder

Datamaterialet er indsamlet via flere forskellige kanaler for at opnå det ønskede antal besvarelser. Herunder ses en oversigt over datakilderne og i afsnit 5 om metoder kan der læses mere om de enkelte indsamlingsmetoder.

Indsamlingsmetode	Antal
Elektroniske svar via Gladsaxe Kommunes borgere fra Moos-Bjerrers borgerpanel	539 interviews
Via borger-PC i forhallen samt personlige interviews i forhallen på rådhuset og i indgangen hos Ungeenheden og Jobcentret	62 interviews
Telefoniske interviews med borgere, der har ringet til: Folkeregister, Omstillingen og Jobcentret.	70 interviews
I alt	671 interviews

3. Borgernes oplevelse og tilfredshed med kontaktformer



Flest henvender sig personligt

Faktisk brug

Flest borgere har sidste gang, de var i kontakt med et serviceområde i kommunen, henvendt sig personligt. Det gælder for 41 pct. af de adspurgte. Herefter følger telefonisk kontakt, som en tredjedel af borgerne benyttede sig af (33 pct.). En del færre benyttede sig af selvbetjening på hjemmesiden (16 pct.) og via e-mail (9 pct.) At det personlige møde er det mest anvendte hænger formentlig sammen med, at der i flere af serviceenhederne er lovkrav om, at man møder personligt op.



Personligt møde
41 %



Telefonisk kontakt
33 %



Selvbetjening
16 %



E-mail
9 %



Fysisk brev
0,4 %

Ønsket brug

Når borgerne bliver spurgt til, hvilken kontaktform, de ville foretrække at bruge, angiver flest telefonisk kontakt (45 pct.). Herefter følger selvbetjening (29 pct.), personligt møde (13 pct.), e-mail (10 pct.) og chatfunktion på hjemmeside (3 pct.). Det er altså ikke det personlige møde, som flest foretrækker og det kan give anledning til overvejelser om, hvorvidt flere serviceydelser i fremtiden kunne omstilles til at foregå telefonisk eller digitalt for at imødekomme borgernes ønsker.



Personligt møde
13 %



Telefonisk kontakt
45 %



Selvbetjening
29 %



E-mail
10%



Fysisk brev
0 %



Chatfunktion
3 %

Kontaktformer fordelt på områder

Personligt møde mest brugt i Borgerservice

På figuren ses fordelingen af kontaktformer på de forskellige serviceområder. Tallene for fysisk brev er ikke medtaget grundet de få besvarelser på denne kontaktform.

- Personligt møde er den mest brugte kontaktform i Borgerservice, Jobcenteret og i Ungeenheden. Disse fagområder har lovkrav om, at borgeren skal møde personligt op.



- Telefonisk kontakt er den mest brugte kontaktform i Boligformidling, Råd og Indsats og Pension og Enkeltydelser, Familieafdelingen, Forældrebetaling, Optræningen, Teknik og Miljø og Visitationen.



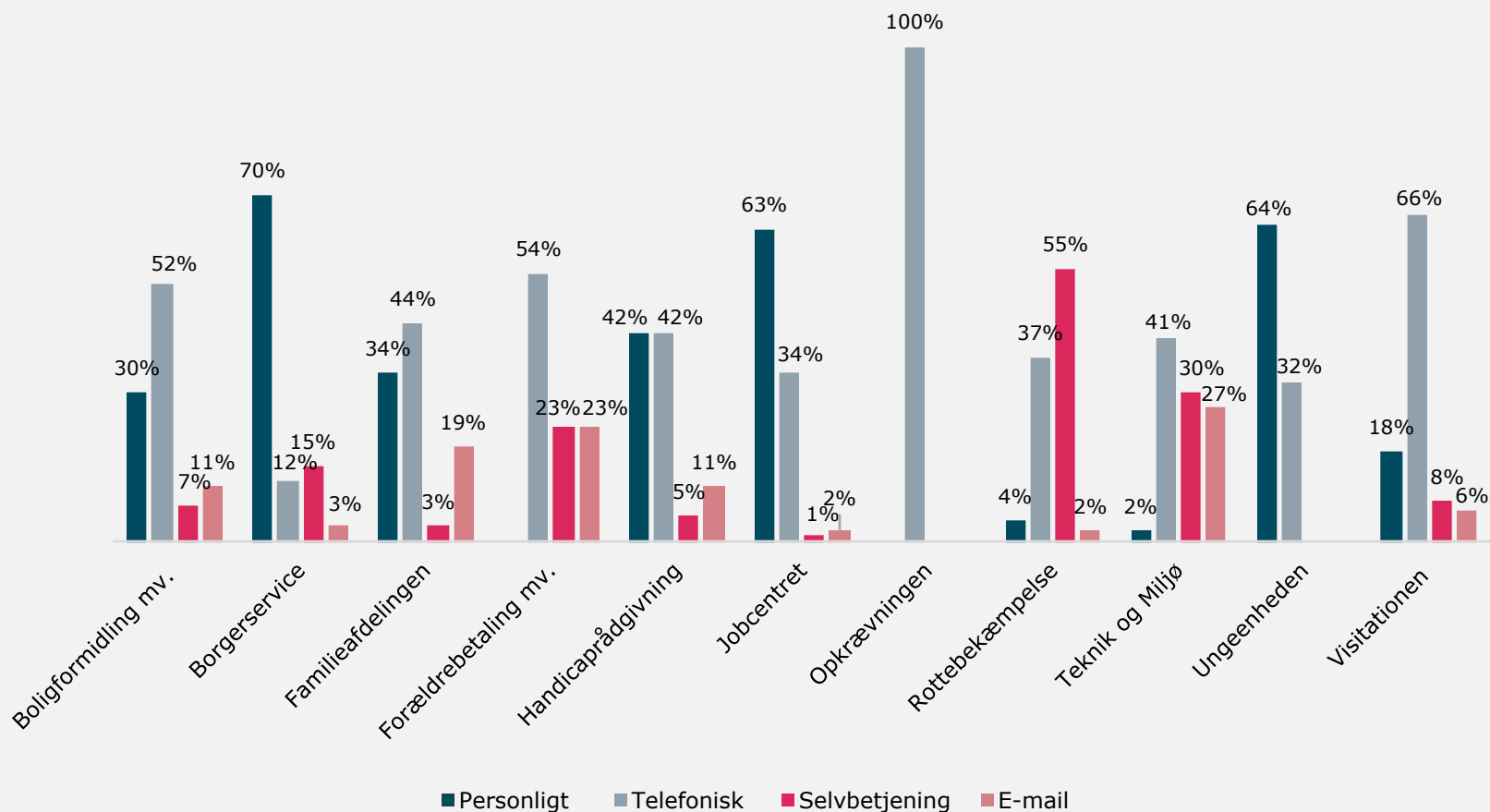
- Digital selvbetjening er den mest brugte kontaktform i afdelingen for Rottebekæmpelse.



- E-mail er ikke den mest brugte kontaktform i nogle af afdelingerne.



Hvordan var du i kontakt med område X?

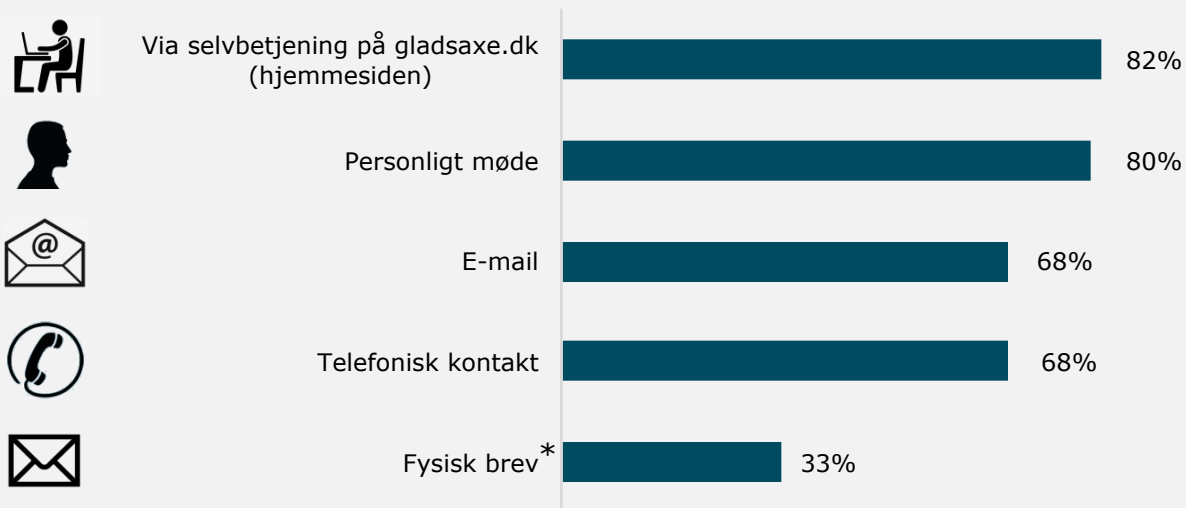


Højest tilfredshed ved selvbetjening og personligt møde

Generelt høje tilfredshedsniveauer

Figureerne viser tilfredshed fordelt på kontaktformer. Tilfredshed er her et udtryk for den andel, der placerer sig i "meget enig"/"enig" og "i høj grad"/"i nogen grad" ved de to spørgsmål om borgerens seneste oplevelse. De mest tilfredse borgere findes blandt dem, som sidst har brugt digital selvbetjening. Det gælder både ved spørgsmålet om den samlede tilfredshed med sidste oplevelse (82 pct.) og ved spørgsmålet om, hvorvidt informationen, som borgeren fik, var klar og forståelig (87 pct.) Tilfredshedsniveauet for personligt møde ligger på begge spørgsmål næsten lige så højt som for selvbetjening (hhv. 80 pct. og 87 pct.). Telefonisk kontakt og e-mail er ved begge spørgsmål på næsten identisk niveau, men vurderes en del højere ved spørgsmålet om klar og forståelig information (hhv. 80. pct. og 78 pct.) end på spørgsmål om tilfredshed alt i alt (68 pct.)

Hvor tilfreds var du alt i alt med serviceoplevelsen?



I hvor høj grad var den information, du modtog klar og forståelig?



Oplevelsen af telefonisk betjening

Eventuelt fokus på borgerens formål med telefonopkaldet

De borgere, der sidst benyttede sig af telefonisk betjening har taget stilling til en række udsagn om netop denne service. Herunder ses tallene for, hvor mange procent af disse borgere, som var "meget enig" eller "enig" i udsagnene. Generelt er langt størstedelen af borgerne enige i udsagnene, dvs. tilfredse med den telefoniske service, de modtog. Den største andel af utilfredse borgere skal dog findes ved udsagnet om, hvorvidt borgeren opnåede det, som var vedkommendes formål, hvor 21 pct. er "uenige" eller "meget uenige" i udsagnet og 8 pct. placerer sig i "hverken eller".



Telefonisk betjening

82 % mener at, medarbejderen var hurtig til at forstå borgerens ærinde.

82 % mener, at medarbejderen var imødekommende og venlig.

70 % er alt i alt godt tilfredse med den telefoniske betjening, som de modtog.

68 % opnåede deres formål med opkaldet.

- ✓ **221 adspurgte borgere** benyttede sig sidst af telefonisk betjening.
- ✓ Flest af dem, **21 pct.**, var i kontakt med Teknik og Miljø.
- ✓ Næstflest, **16 pct.**, var i kontakt med Jobcenteret.

Oplevelsen af digital selvbetjening

Eventuelt fokus på nemmere orientering på hjemmesiden

De borgere, der sidst benyttede sig af digital selvbetjening har ligeledes taget stilling til en række udsagn om denne betjening. Minimum 70 pct. er enige i udsagnene, dvs. tilfredse med betjeningen på de udvalgte områder. Stort set ingen borgere vurderer, at de er "meget uenige" med nogle af udsagnene, men den største andel af "uenige" borgere skal findes ved udsagnet om, at selvbetjeningen er nem at finde på gladsaxe.dk, hvortil omkring 12 pct. er uenige og 15 pct. placerer sig i "hverken eller".



Digital selvbetjening

85 % mener, at den digitale selvbetjening er en god måde at kontakte offentlige myndigheder på.

82 % opnåede deres formål på den digitale selvbetjening.

79 % mener, at det er nemt at benytte den digitale selvbetjening.

77 % er alt i alt tilfredse med serviceoplevelsen på gladsaxe.dk.

71 % mener, at det er nemt at finde den digitale selvbetjening på gladsaxe.dk.

- ✓ **110 adspurgte borgere** benyttede sig sidst af digital selvbetjening.
- ✓ Flest af dem, **30 pct.**, var i kontakt med Borgerservice og Teknik og Miljø.
- ✓ Næstflest, **26 pct.**, var i kontakt med afdelingen for Rottebekæmpelse.

Oplevelsen af e-mail betjening

Eventuelt fokus på hurtigere svar

De borgere, der sidst brugte e-mail som betjening har også taget stilling til en række udsagn om servicen. Herunder ses tallene for, hvor mange procent af disse borgere, som var "meget enig" eller "enig" i udsagnene. Vurderingerne ligger generelt lidt lavere for e-mail betjening end for telefonisk betjening og digital selvbetjening, men det er stadig over 70 pct., der er enige i, at de opnåede deres formål og at serviceoplevelsen var god. 69 pct. mener, at de fik hurtigt svar på deres e-mail, mens hver fjerde mener, at de ikke har modtaget en kvitteringsmail efter deres henvendelse.



E-mail betjening

71 % mener, at de opnåede deres formål.

71 % er alt i alt godt tilfredse med serviceoplevelsen.

69 % mener, at de fik et hurtigt svar på deres e-mail.

25 % mener, at de ikke har modtaget en kvitteringsmail.

- ✓ **60 adspurgte borgere** benyttede sig sidst af e-mail betjening.
- ✓ Flest af dem, **51 pct.**, var i kontakt med Teknik og Miljø.
- ✓ Næstflest, **10 pct.**, var i kontakt med Borgerservice, 10 pct. med Familieafdelingen og 10 pct. med Forældrebetaling/Pladsanvisningen

Vigtigste forudsætninger for god betjening

Personligt møde: vigtigst, at medarbejderen er serviceminded

Borgerne har angivet, hvilke maksimum tre ud af fem opstillede kategorier, som har størst betydning for dem, hvis de skal have en god serviceoplevelse med en bestemt kontaktform*. Borgeren har svaret ud fra den kontaktform, som de har angivet senest at have brugt. Hvis borgerens sidste serviceoplevelse var personlig, har vedkommende fået spørgsmål om denne kontaktform og så fremdeles.

Illustrationen viser, at de borgere, som sidst benyttede sig af personligt møde, finder det vigtigst, at medarbejderen er serviceminded. Det angiver 55 pct. af alle dem, der sidst benyttede sig af personligt møde. Dernæst er det vigtigst, at borgeren føler, at vedkommendes problem bliver forstået (52 pct.) og dernæst, at borgerens problem bliver løst i løbet af mødet (44 pct.).



- 1:** At medarbejderen er serviceminded **55%**
- 2:** At mit problem bliver forstået **52%**
- 3:** At mit problem bliver løst i løbet af mødet **44%**

- ✓ I alt **277 adspurgte borgere** benyttede sig sidst af personligt møde.
 - ✓ Flest af dem, **56 pct.**, var i kontakt med Borgerservice.
 - ✓ Næstflest, **24 pct.**, var i kontakt med Jobcenteret.
- Dette er som forventet, da flere typer henvendelser på både Jobcenter og Borgerservice skal foregå ved personligt møde.

Vigtigste forudsætninger for god betjening

Også brugerne af selvbetjening og telefonisk kontakt har angivet, hvilke maksimum tre ud af fem kategorier, der er vigtigst for dem, hvis de skal have en god serviceoplevelse med den kontaktform, de senest har brugt.

Digital selvbetjening: vigtigst, at hjemmesiden er overskuelig

For brugerne af digital selvbetjening er det vigtigst, at hjemmesiden er overskuelig. Dette angiver 70 pct. Dernæst er det vigtigt, at hjemmesiden har nem søgefunktion (63 pct.) og at borgeren får løst sit ærinde i første forsøg (51 pct.) Som vist på side 13, er 29 pct. ikke enige i, at det er nemt at finde den digitale selvbetjening på hjemmesiden. Her ligger derfor muligvis et forbedringspotentiale, da en så stor andel af brugerne prioriterer overskuelighed på hjemmesiden.

Telefonisk kontakt: vigtigt, at problem bliver forstået

For brugerne af telefonisk kontakt er det vigtigst, at problemet bliver forstået af medarbejderen (65 pct.), dernæst at medarbejderen er serviceminded (55 pct.) og at problemet bliver løst i løbet af opkaldet (51 pct.). Som beskrevet på side 12, placerer ca. 30 pct. sig enten i "meget uenig", "uenig" eller "hverken eller" ved vurderingen af, om borgeren opnåede sit formål med opkaldet. Forståelighed for og løsning af problemet er altså både vigtigt og kan forbedres.



Selvbetjening

- 1:** At hjemmesiden er overskuelig **70%**
- 2:** At hjemmesiden har en nem søgefunktion **63%**
- 3:** At jeg fik løst mit ærinde i første forsøg **51%**



Telefonisk

- 1:** At mit problem bliver forstået **65%**
- 2:** At medarbejderen er serviceminded **55%**
- 3:** At mit bliver løst i løbet af opkaldet **51%**

4. Borgernes vurdering af seneste serviceoplevelse



Sidste oplevelse vurderes positivt af de fleste

Overvægt af tilfredse borgere ved sidste oplevelse

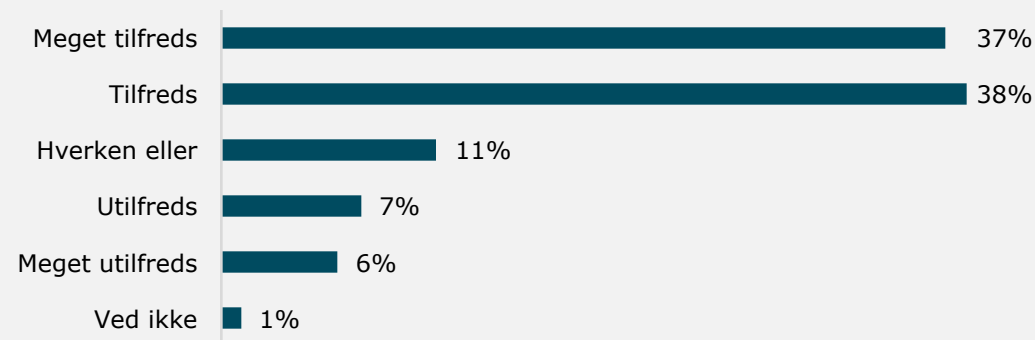
De adspurgte borgere, som har været i kontakt med et af serviceområderne inden for det seneste år, har angivet deres tilfredshed med den sidste oplevelse, de har haft. Her ses klart en overvægt af tilfredse borgere, når der spørges til den overordnede tilfredshed med deres sidste oplevelse. Hhv. 37 pct. og 38 pct. placerer sig i kategorierne "meget tilfreds" og "tilfreds", altså samlet set 75 pct. af de adspurgte. Lave andele er utilfredse, nemlig samlet set 13 pct.

I høj grad klar og forståelig information

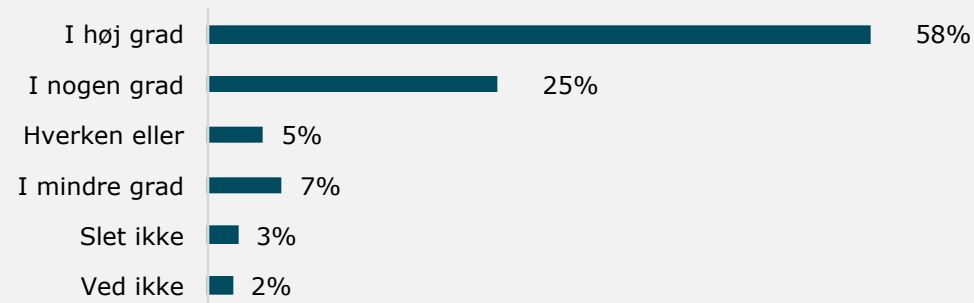
Når borgeren skal vurdere, i hvilken grad den information, vedkommende modtog ved den seneste oplevelse var klar og forståelig, svarer 58 pct., at informationen i høj grad var dette. For næsten 60 pct. er der altså ingen tvivl om, at de oplevede klar kommunikation. En fjerdedel angiver også, at informationen i nogen grad var klar og forståelig.

Meget små andele placerer sig i "hverken eller", "i mindre grad" og "slet ikke". Det hele tyder altså på, at borgeren i de fleste tilfælde ikke står tilbage med tvivlsspørgsmål efter henvendelsen.

Hvor tilfreds var du alt i alt med serviceoplevelsen?



I hvilken grad var den information du modtog klar og forståelig?



Samlet tilfredshedsniveau varierer over områder

De mest tilfredse brugere findes hos Borgerservice

På figuren ses først en rød søjle, som indikerer den **gennemsnitlige** vurdering af, hvor tilfreds borgeren var ved sin sidste henvendelse. De 75 pct. afspejler procentandelen af borgere, der har angivet "meget enig" eller "enig" til spørgsmålet "hvor tilfreds var du alt i alt med serviceoplevelsen?", dvs. borgere, som alt i alt forholder sig positivt til deres sidste oplevelse (se forrige slide for samme tal).

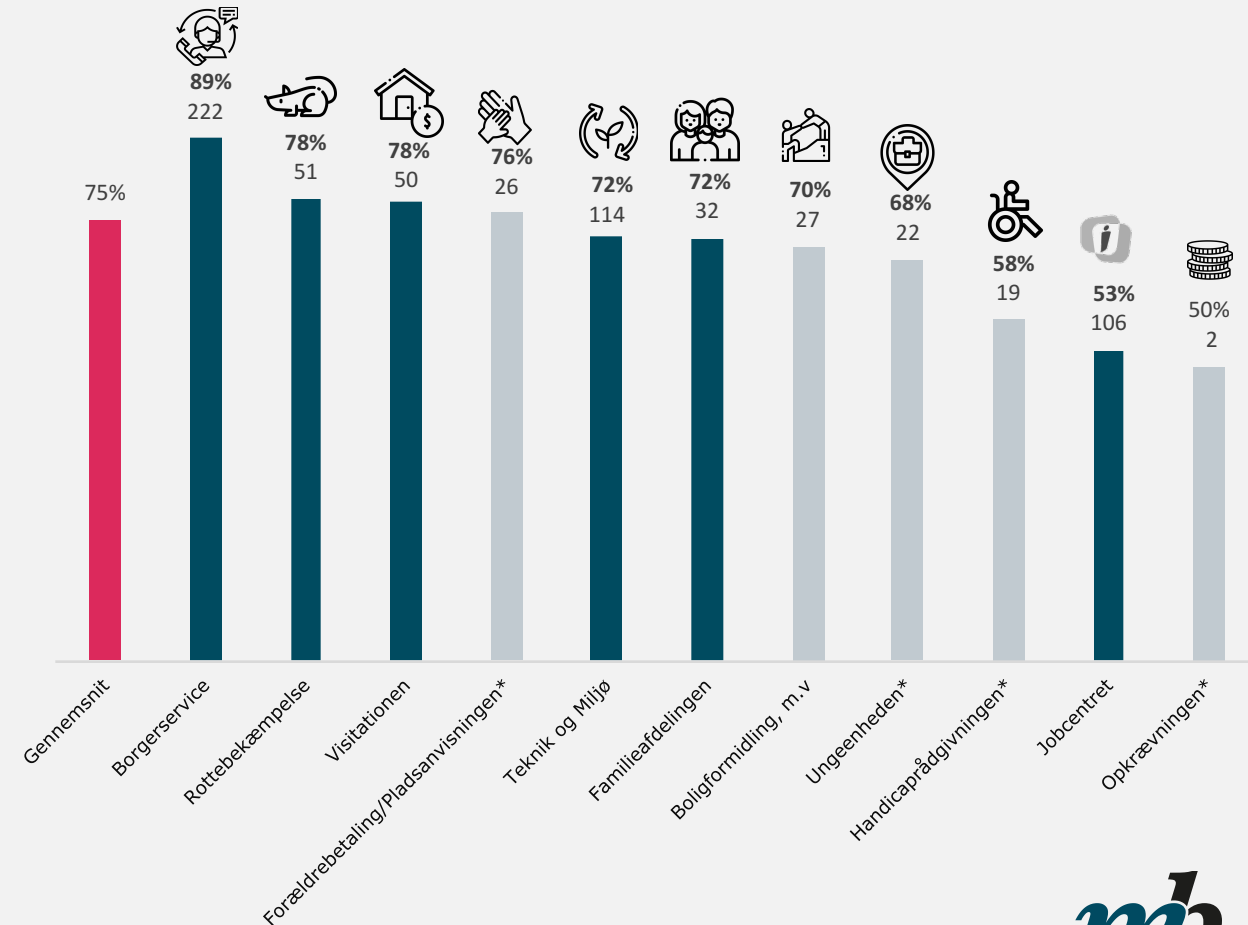
Herefter illustrerer hver søjle samme andel for hver af de 11 afdelinger. OBS: Boligformidling, Råd og Indsats og Pension og Enkeltydelse er slået sammen under samme søjle.

Borgerservice vurderes bedst, hvor 89 pct. af borgerne er tilfredse. I top tre befinder også Rottebekæmpelse (78 pct.) og Visitationen (78 pct.) sig. Andelen af tilfredse borgere ligger en smule lavere ved Jobcenteret sammenlignet med de andre afdelinger, hvorfor de største forbedringspotentialer muligvis findes her.

* Nogle områder har så få besvarelser, at resultatet er forbundet med stor usikkerhed. Det gælder i særdeleshed opkrævningen med 2 besvarelser. Søjlerne, som er markeret med * og en lysere farve viser, at der bør tages forbehold for dette, da der er under 30 besvarelser. Se evt. side 23.

Hvor tilfreds var du alt i alt med serviceoplevelsen?

Andel, der svarer "meget tilfreds" eller "tilfreds"



Høje andele vurderer god kommunikation

Alle afdelinger scorer mindst 70 pct.

Denne figur viser, på samme måde som ved forrige side, en rød søjle, som indikerer den gennemsnitlige vurdering af, hvorvidt borgeren ved sin sidste henvendelse modtog klar og forståelig information. Som vist på side 17, er det 84 pct, der angiver, at de "i høj grad" eller "i nogen grad" gjorde dette.

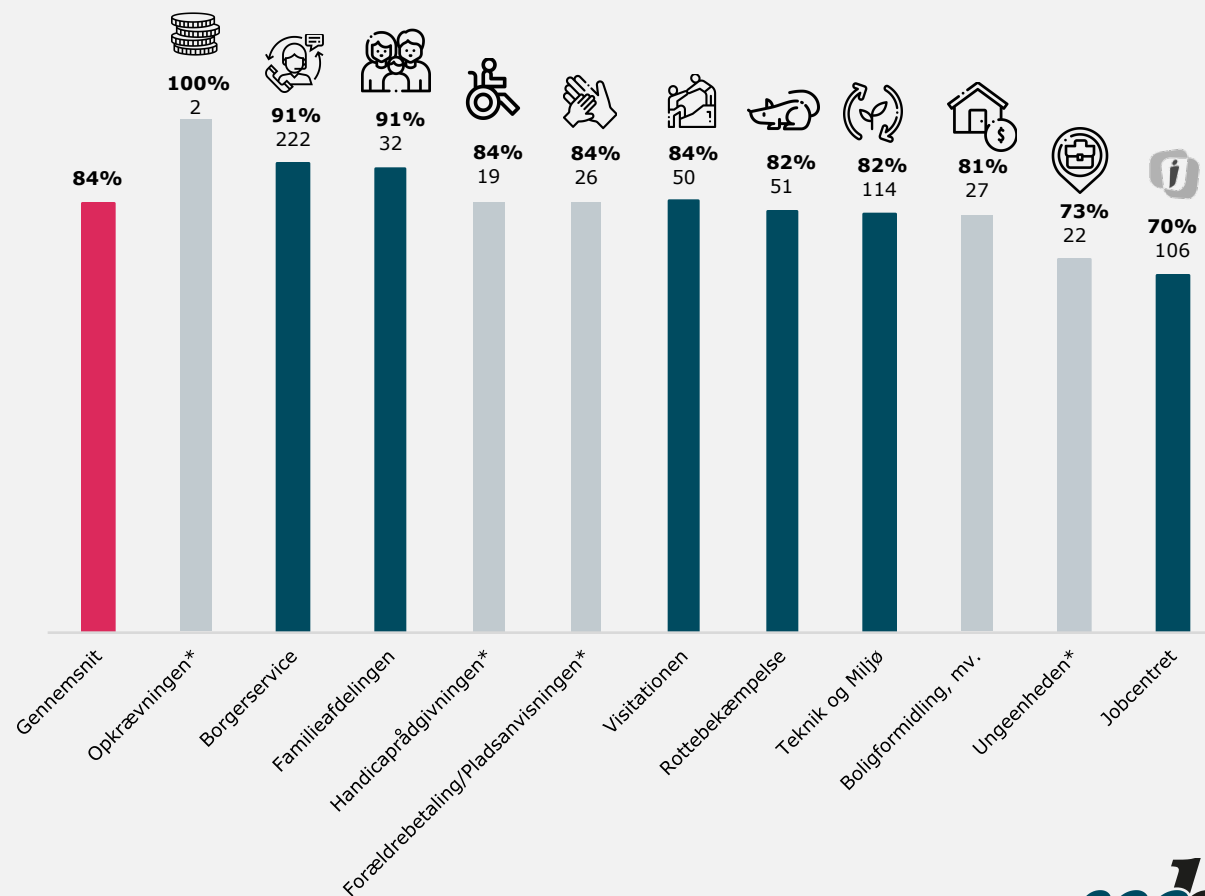
Herefter illustrerer hver søjle samme andel for hver af de 11 afdelinger. Boligformidling, Råd og Indsats og Pension og Enkeltydelse er slået sammen under samme søjle.

Generelt ses her, at Borgerservice og Familieafdelingen er den enhed, som vurderes positivt af flest (91 pct.), mens Jobcenteret vurderes positivt af færrest (70 pct.). Selvom Jobcenteret vurderes mindst godt, er det stadig 70 pct., der forholder sig positivt.

* Nogle områder har så få besvarelser, at resultatet er forbundet med stor usikkerhed. Det gælder i særdeleshed opkrævningen med 2 besvarelser. Søjlerne, som er markeret med * og en lysere farve viser, at der bør tages forbehold for dette, da der er under 30 besvarelser. Se evt. side 23.

I hvilken grad var den information, du modtog ved din henvendelse klar og forståelig?

Andel der svarer "i høj grad" eller "i nogen grad"



Mulige forklaringer på Jobcenterets placering

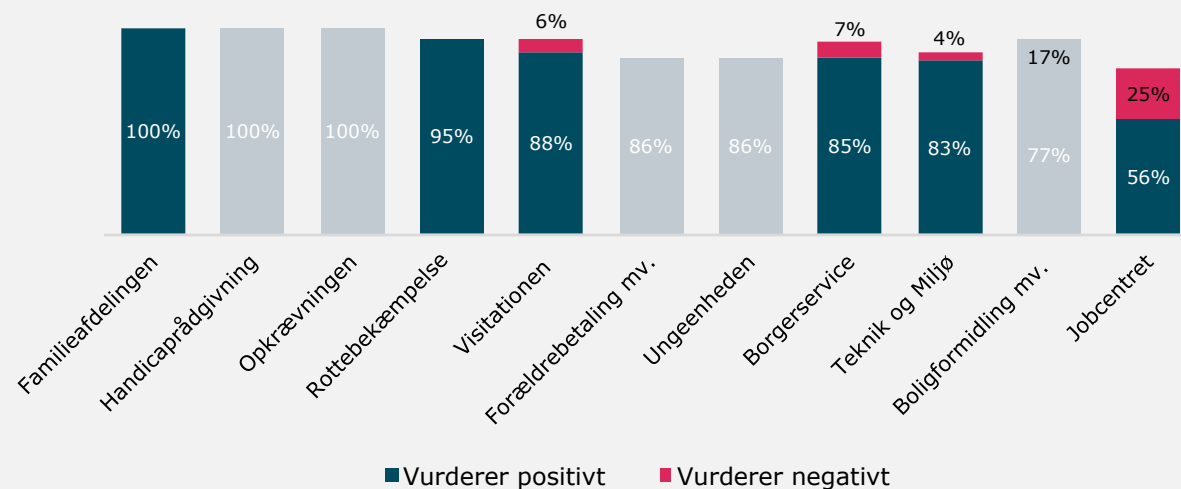
Brugerne af Jobcentret ønsker bedre telefonisk kommunikation

Som udfoldet på forrige side, vurderer brugerne af Jobcentret deres seneste henvendelse lidt dårligere sammenlignet med de andre afdelinger, når man kigger på de to udvalgte spørgsmål. Det skal dog fremhæves, at det fortsat er størstedelen af borgerne, der oplever, at der bliver talt venligt og imødekommende til dem, når de taler med medarbejdere.

På Jobcenteret brugte **63 pct. sidst personligt møde** og **34 pct. brugte telefonisk betjening**. Når man kigger på Jobcenter-brugernes vurdering af den telefoniske betjening, skiller de sig ud på spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderen var hurtig til at forstå borgerens ærinde. Selvom en stor andel på 75 pct. er enig i spørgsmålet, er det stadig 25 pct., der er uenige. Til sammenligning, er det maksimum 7 pct., når man kigger på de sammenlignelige afdelinger.

Når man kigger på, hvad der er vigtigst for brugerne af Jobcenteret, hvis de skal vurdere at have haft en god telefonisk oplevelse, svarer hele 78 pct., at de skal føle, at deres problem bliver forstået. Det er altså vigtigt, at medarbejderen forstår borgerens ærinde, hvorfor dette kan være et potentielt område for forbedring. I de fysiske interviews på Jobcenteret, uddybede flere brugere frustrationen over at blive omstillet mange gange og at det er kilde til frustration, når det ikke er muligt at opnå fuld forståelse for videre proces.

Medarbejderen jeg talte med, var hurtig til at forstå mit ærinde*



Mange af brugerne af Jobcenteret står ofte i en vanskelig og kompleks situation og kan forventes at udtrykke frustration. Når borgerne ringer ind til Jobcentret omhandler det typisk bortfald af ydelser, krav om tilbagebetalinger, uenigheder om borgerens plan, partshøringer, sygemelding, osv. Alle er temaer, hvor der kan være divergerende opfattelser af, hvad udfaldet af og formålet med samtalen skal være. Formålet ved mange af disse henvendelser er typisk lovbestemt og ikke altid i tråd med de forventninger til samtalen, som borgerne har når han/hun tager kontakt. Man kan dog overveje at udvide undersøgelsen af Jobcenteret med dybdegående interviews for at kunne imødekomme borgergruppen ud fra et solidt datagrundlag.

5. Methode



Metode

Dataindsamling

Dataindsamlingen er foretaget som en blanding af en surveyundersøgelse, telefoninterviews og personlige interviews. Af de i alt 671 besvarelse, er 539 af dem givet som elektroniske svar, mens 62 er givet som personlige interview og 70 som telefoninterview. Telefoninterviewene har været særligt rettet mod borgere, der har været i kontakt med kommunen telefonisk.

Fordelen ved et mix af datakilder er, at vi gennem surveyundersøgelsen sikrer bredde i deltagergruppen. Samtidig sikrer vi gennem telefoniske og personlige interview, at vi også kommer i kontakt med de borgere, der ikke i lige så høj grad benytter digitale værktøjer.

Det er vigtigt at have så bredt et datafundament som muligt, fordi man på denne måde sikrer, at konklusionerne bygger på mange og forskellige borgeres vurderinger. Vores indsamlingsstrategi sikrer altså en bred repræsentation af forskellige borgere og henvendelsestyper.

Usikkerhed

De procentsatser, der er angivet i rapporten er estimer, og er derfor behæftet med usikkerhed. Denne usikkerhed afhænger, af hvor mange borgere man interviewer, og af at alle typer af borgere er repræsenteret. Vores forskelligartede indsamlingsmetoder sikrer, at vi ikke introducerer skævheder i data på baggrund af, hvem vi har interviewet.

Det høje antal besvarelse betyder, at den maksimale usikkerhed for de estimerede værdier, er +/- 3,8%-point. Dette betyder, at såfremt 50% af de interviewede borgere har svaret meget tilfreds, kan vi med 95% sikkerhed sige, at 46,2% - 53,8% af borgerne i Gladsaxe Kommune er meget tilfredse. Endnu højere er sikkerheden omkring fx en tilfredsprocent på 80, hvor vi med 95% sikkerhed kan sige at tilfredsheden ligger mellem 77 og 83%.

Metode

Sammenligninger på tværs af år

Til 2019-undersøgelsen har vi, i samarbejde med Gladsaxe Kommune, udarbejdet en del nye spørgsmål og formuleringer til undersøgelsen og udvidet undersøgelsen fra kun at omfatte Borgerserviceenheden til at omfatte områder med borgerrettede myndighedsopgaver, der varetages på Rådhuset og i Jobcentret. Borgerservice handler hermed om den service, kommunen yder til borgerne, uanset hvor i kommunen borgerne henvender sig. Dette er sket med ønske om, at 2019-undersøgelsen skal fungere som udgangspunkt for sammenligning til fremtidige undersøgelser. 2019-undersøgelsen inkluderer ydermere udelukkende de borgere, som har været i kontakt med kommunen inden for det seneste år.

Det betyder, at sammenligning med de tidligere undersøgelser fra 2015 og 2017 ikke er mulig.

Sammenligninger på tværs af afdelinger

I rapporten sammenlignes der på tværs af meget forskellige fagområder. Der er stor forskel på de typer af henvendelser, som borgerne har tilkendegivet deres tilfredshed ud fra. Det er både borgere, der har været i kontakt med kommunen, fordi det er et lovkrav, at de fx i Jobcentret skal møde op til en samtale, og det er borgere, der har været i kontakt, fordi de skal have et nyt pas til den næste rejse. Det er derfor også vigtigt at være opmærksom på denne forskellighed i sammenligningen på tværs af områder.

I rapporten præsenterer vi en række figurer, der viser borgernes holdninger fordelt på hvilken afdeling, de sidst har været i kontakt med. For en stor del af afdelingerne, er der meget få besvarelser, og det er derfor ikke rimeligt at sammenligne disse med hverken gennemsnittet eller de andre afdelinger.

De afdelinger, der har færre end 30 respondenter har vi markeret tydeligt, så læseren kan se, at sammenligner med disse ikke skal tillægges meget vægt. Det er vigtigt at notere sig, at gennemsnittet er udregnet for 2019 tal. Derfor vil de større afdelinger ofte lægge tæt på gennemsnittet, mens mindre afdelinger i højere grad kan fluktuerer over eller under gennemsnittet.

Kontakt

Rapporten er udarbejdet af Moos-Bjerre A/S
Telefon: 3311 1101
Vartov, Farvergade 27A, 1463 København K
2018

Henvendelser angående rapporten kan rettes til:
Michael Moos-Bjerre
Telefon: 2624 6806
E-mail: michael@moos-bjerre.dk