

# Gladsaxe Kommune 2017

## Brugerundersøgelse af Borgerservice



MOOS-BJERRE  
& LANGE

Gladsaxe Kommunes Borgerservice, april 2017



## Disposition

1. Formål med undersøgelsen
2. Om undersøgelsen
3. anbefalinger og konklusion
4. Resultater



# 1. Formål med undersøgelsen

Det overordnede formål med undersøgelsen blandt brugere af Gladsaxe Kommunes Borgerservice er:

- At undersøge og beskrive den overordnede tilfredshed
- At identificere problem- og forbedringspunkter i kommunens servicering af sine borgere i Borgerservice
- At afdække hvilke dele af den samlede serviceoplevelse, der er mest henholdsvis mindst positiv
- At opgøre hvilke forhold, der betyder mest for den samlede vurdering af borgerservice
- At afdække eventuelle forskellige brugeroplevelser afhængig af henvendelsesårsag, kontaktform, typer af brugere m.m.
- At sammenligne tilfredsheden med en tilsvarende undersøgelse fra 2015



## 2.1 Om undersøgelsen

Dataindsamlingen er foretaget, så der sikres mange brugerbesvarelser samt bred repræsentation af forskellige brugere og henvendelsesformer.

Dataindsamlingsperioden løb fra **d. 2. marts til d. 23. marts 2017**, og der blev indsamlet besvarelser på et enslydende spørgeskema på en række forskellige måder:

- Elektroniske svar via Gladsaxe borgere fra Moos-Bjerre & Langes borgerpanel
- Elektroniske svar via stationære computere på Gladsaxe Kommunes Borgerservice eller med tablet, smartphone eller lignende via direkte link eller QR kode
- Personlige interviews i forbindelse med den fysiske betjening i borgerservice. Interviews er gennemført dels af interviewer fra Moos-Bjerre & Lange, dels af interviewer fra kommunens borgerservice
- Telefonisk gennemførte interviews
- Samlet set resulterede det i **743 fuldendte besvarelser**



## 2.2 Om rapporten

- Undersøgelsen sammenlignes i denne rapport med en tilsvarende undersøgelse fra 2015. En uddybning af det metodiske grundlag for denne sammenligning kan ses på side 28
- 743 respondenter → Stort set samme antal som i 2015
- Næsten samme fordeling på indsamlingsformer som i 2015
- Tilfredshed opgøres både som gennemsnit på en skala fra 1-5 og som procent
  - Opgørelsen på en fempunktsskala viser gennemsnittet af svarene på et givent spørgsmål
  - Den procentuelle opgørelse viser hvor stor en andel der er tilfredse
  - Se metodeafsnit på side 30 for fordele og ulemper ved de to former for opgørelse

Stikprøve	743
Dataindsamlingsperiode	2. Marts – 23. marts 2017
Metode for udvælgelse af respondenter	MBLA borgerpanel, besøgende på Borgerservice og telefoniske henvendelser

Indsamlingsform	2015	2017
MBLA borgerpanel	89%	88%
Interviewelink og kiosk	10%	10%
Borgerlink (QR kode)	1%	2%
Total	100%	100%



# 3. Anbefalinger og konklusioner



# Anbefalingsområde 1: Venlighed, problemløsning, diskretion, behandlingstid og ventetid

## Høj tilfredshedsgrad – især for fysiske henvendelser

- Tilfredsheden med fysiske henvendelser afgøres især af:
  - personalets *venlighed og imødekommenhed*
  - effektivitet i *problemløsningen*
  - passende niveau af *diskretion*
  - at *behandlingstiden* opfattes som passende
  - at *ventetiden* opfattes som passende
- Mulig indretningsmæssig forbedring ift. diskretion?
  - Når man ser på indretningen, får *diskretion* fortsat den laveste score, men den ligger dog signifikant højere end i 2015.
- Det er især brugere med henvendelser omkring *fritagelse for digital post* eller *digital postkasse*, der angiver den laveste tilfredshed med Borgerservice.



## **Anbefalingsområde 2: Optimér den digitale selvbetjening**

**Tilfredsheden med den digitale selvbetjening er høj, og er vokset siden 2015, men er stadig mindre end for øvrige kontaktformer**

- Det er især brugervenligheden og hvor let det er at finde rundt på hjemmesiden, der vurderes lavt.
- Den lavere tilfredshed udgøres overvejende af brugere der foretrækker personligt fremmøde.
- Det kan derfor anbefales, at hjemmesiden introduceres og formidles grundigere til denne gruppe af brugere.
  - Gruppen kan siges at være karakteriseret ved:
    1. Personer med lavt uddannelsesniveau
    2. De unge op til 29 år, personer på 60-69 år og især de ældre på 70+ år





- ✓ **Den samlede tilfredshed** med Borgerservice er uændret og ligger dermed fortsat på 71%
  - *Dog er andelen der svarer "meget tilfreds" steget fra 18 % til 23 %. Denne ændring er statistisk signifikant. Der er et tilsvarende fald i andelen der svarer "tilfreds". Dog vurderes det positivt at brugere flyttes fra "tilfreds" til "meget tilfreds"*
  
- ✓ Tilfredsheden med **den fysiske betjening** er steget fra 85% til 91%
  - *Ændringen er statistisk signifikant*
  - *Mulighed for diskretion vurderes stadig lavere end de andre dele*
  
- ✓ Tilfredsheden med **den telefoniske betjening** er steget fra 79% til 81%
  - *Ændringen er dog beskeden og er ikke statistisk signifikant*
  
- ✓ Tilfredsheden med **den digitale selvbetjening** er steget fra 67% til 71%
  - *Ændringen er ikke statistisk signifikant. Dog er andelen der svarer "meget tilfreds" steget fra 17 % til 23 %. Denne ændring er statistisk signifikant.*
  - *Det er især de brugere, der foretrækker at møde personligt op, som vurderer den digitale selvbetjening mindre god*
  - *Brugervenligheden og navigationen på gladsaxe.dk trækker den samlede oplevelse ned*
  
- ✓ Den positive udvikling **gælder på tværs** af alle grupper. Der er således ikke statistisk signifikante forskelle mellem aldersgrupper, mænd/kvinder, lavt-/højtuddannede, unge/gamle, født i Danmark eller ej eller den afstand man har fra sin bopæl til Borgerservice.

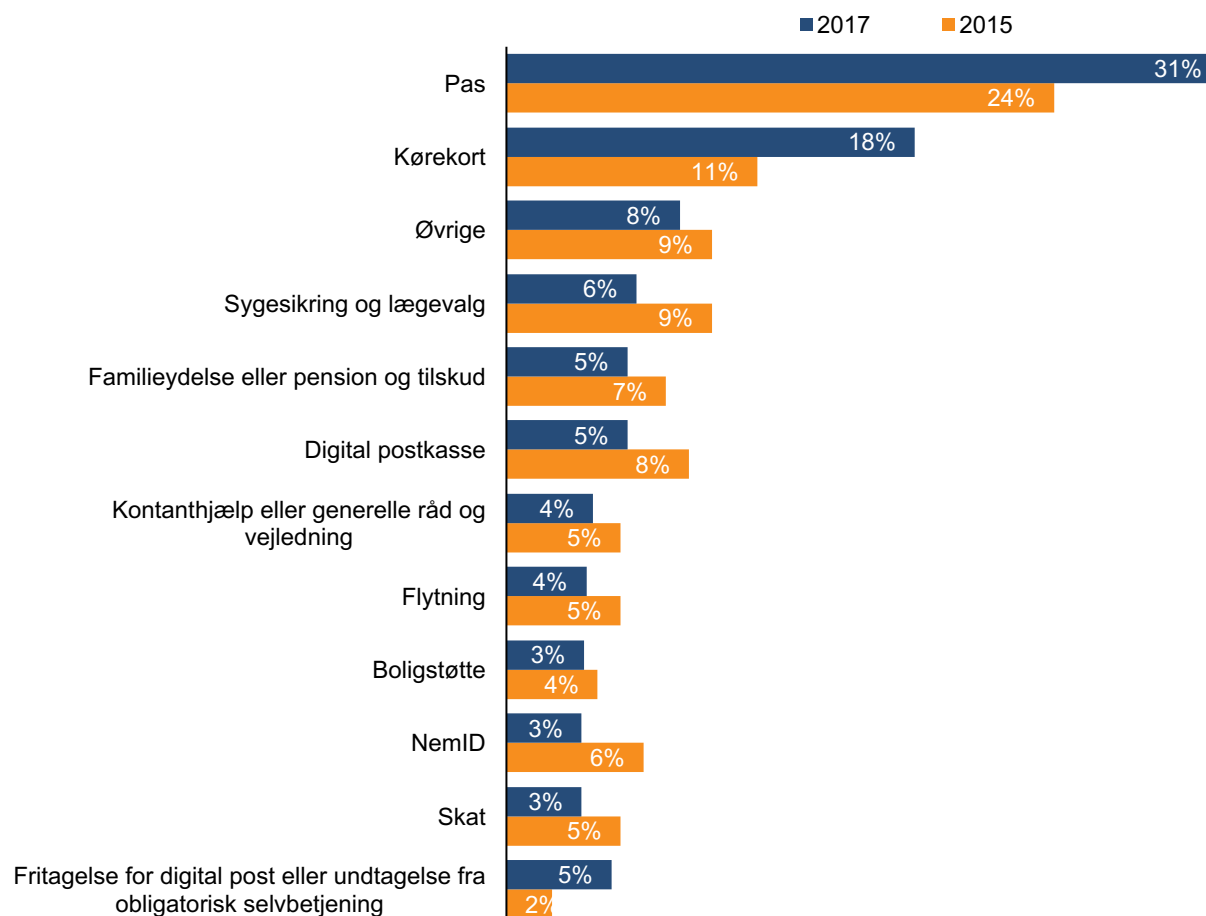


## 4. Resultater

1. Brugsformål
2. Henvendelsestype
3. Tilfredshed overordnet set
4. Tilfredshed ved fysisk betjening
5. Tilfredshed ved telefonisk betjening
6. Tilfredshed ved digital selvbetjening



## 4.1 Brugsformål og kontakt med Gladsaxe Borgerservice



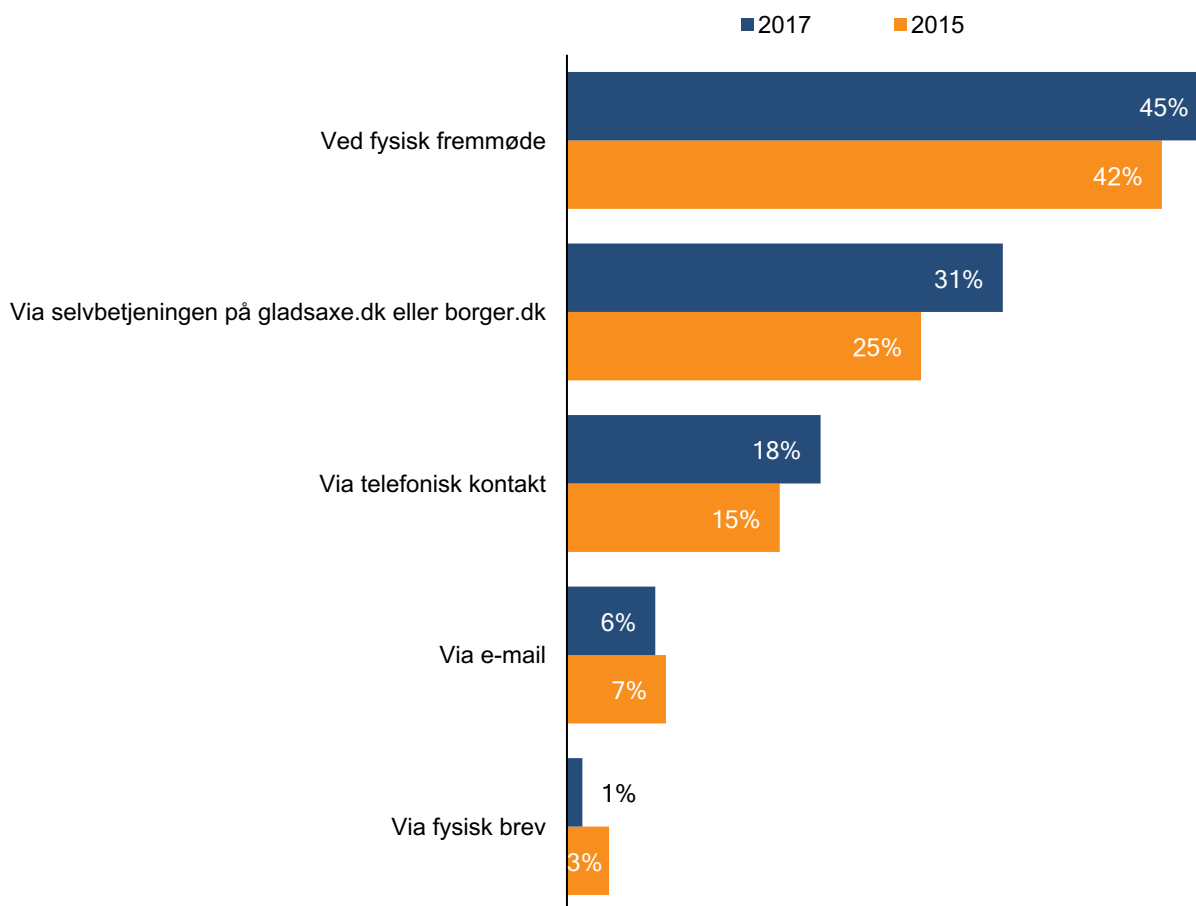
Brugsformålene blandt brugerne i Gladsaxe Borgerservice 2017 er især pas, kørekort og sygesikring.

De hyppigste brugsformål er således uændret fra 2015 til 2017.

Forskellen mellem 2015 og 2017 er statistisk signifikant for kategorierne pas, kørekort samt sygesikring/lægevalg.

I kategorien "Øvrige" har mange angivet: vielse, renovationsforhold, skolevalg, bevillinger o.l. i de frie kommentarer.

## 4.2 Henvendelsestype ved Gladsaxe Borgerservice



Brugere af Gladsaxe Borgerservice i 2017 henvender sig især fysisk og via digital selvbetjening.

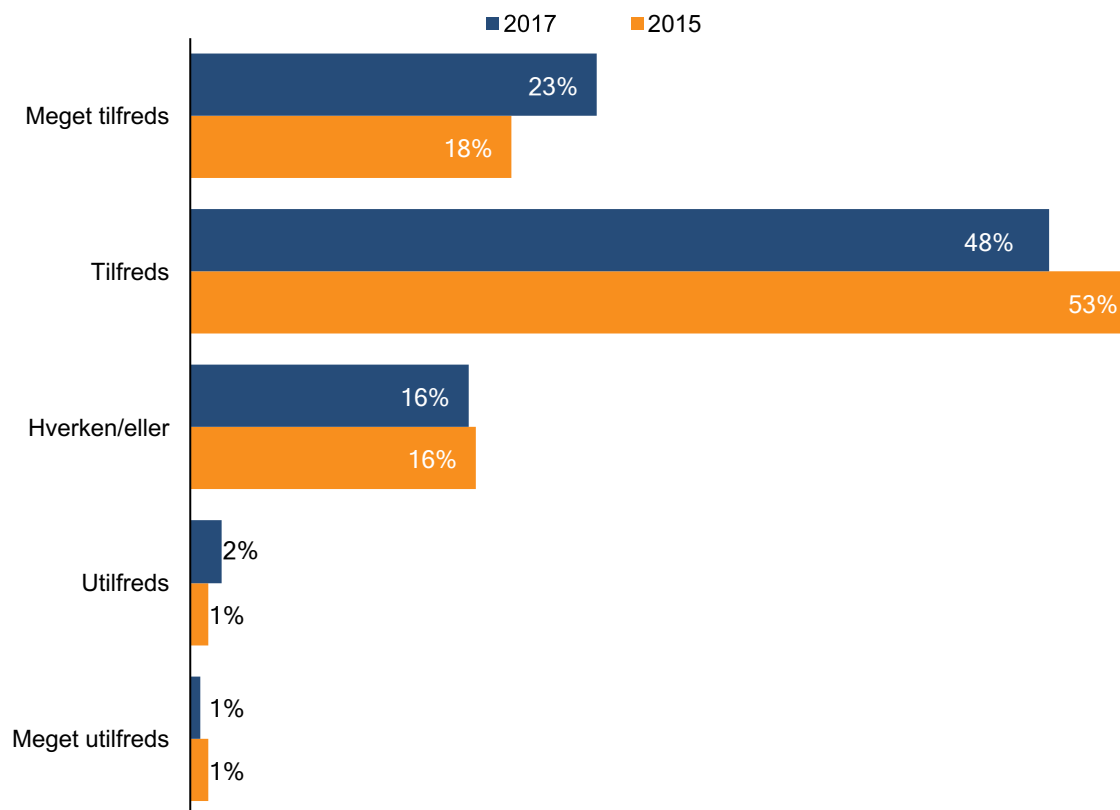
45 % har været i kontakt med Borgerservice ved personlig kontakt inden for det seneste år.

31 % via digital selvbetjening.

Den overordnede tendens er således uforandret fra 2015 til 2017.

Det er kun ændringen i henvendelse via selvbetjeningen, der er statistisk signifikant.

## 4.3 Overordnet tilfredshed vist som svarfordeling

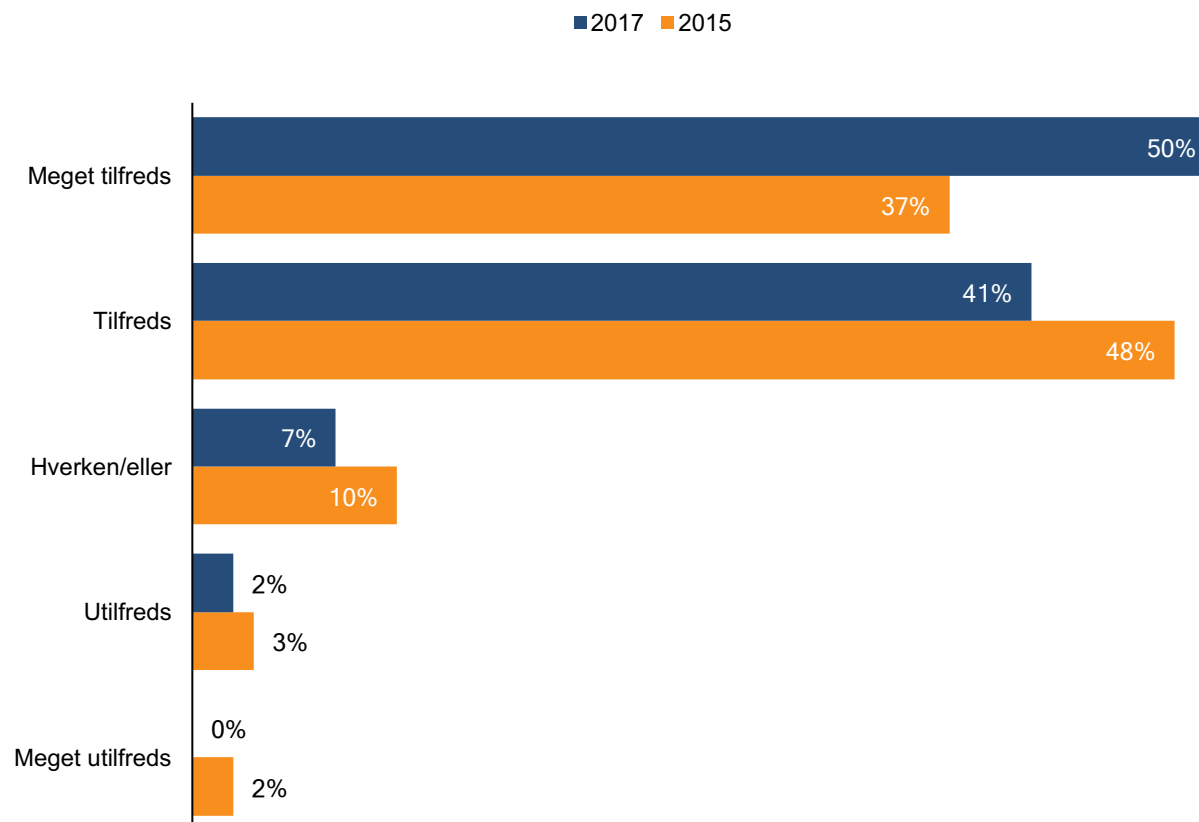


Samlet set er resultatet positivt. I 2017 har 71 % af brugerne sagt, at de enten er "Tilfredse" eller "Meget tilfredse" med Borgerservice.

Dette er den samme andel som i 2015, hvor også 71 % svarede at de var "Tilfredse" eller "Meget tilfredse" med Borgerservice.

Det er dog sket den ændring at en større andel siger "Meget tilfreds" i 2017 end de gjorde i 2015. Ændringen i denne svarkategori er statistisk signifikant.

## 4.4 Tilfredshed med fysisk borgerservicebetjening



I 2017 har 91 pct. af brugerne sagt, at de enten er "Tilfredse" eller "Meget tilfredse" med den fysiske borgerservicebetjening.

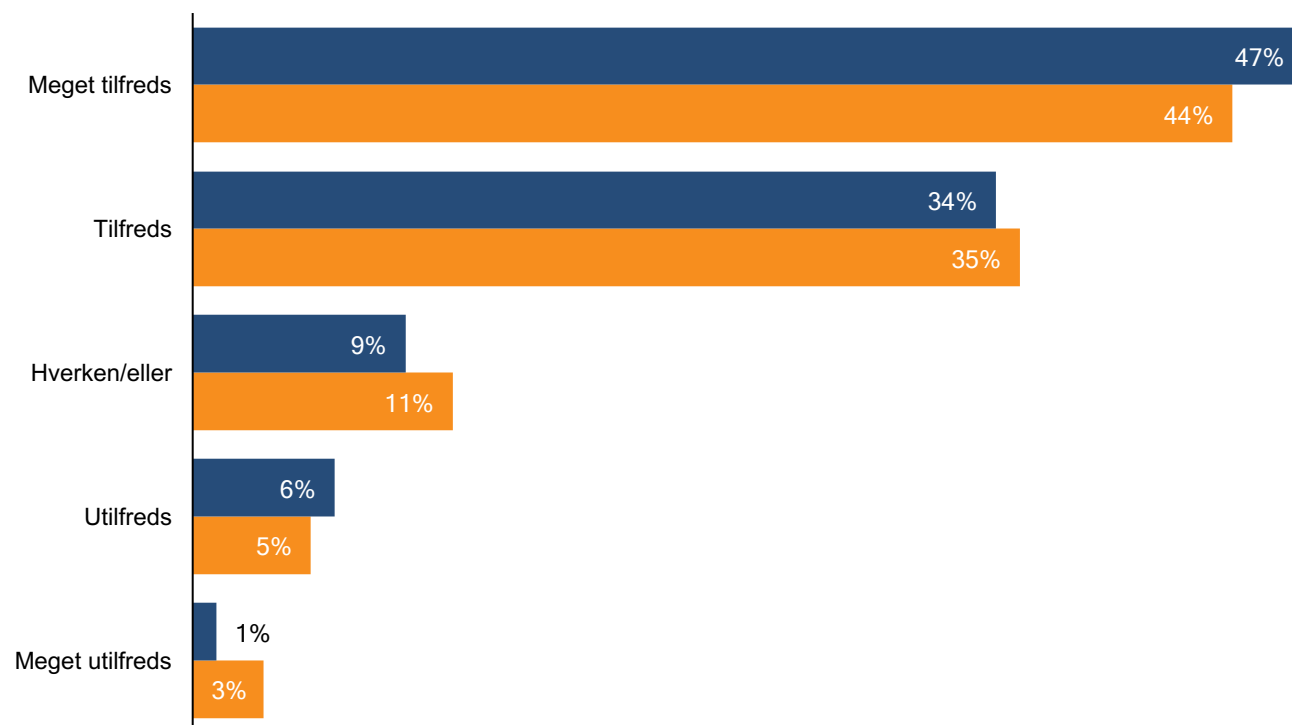
En stigning fra 2015, hvor 85 pct., svarede at de var "Tilfredse" eller "Meget tilfredse" med den fysiske borgerservicebetjening.

Det er især ændringen i svarkategorien "Meget tilfreds", som bærer udviklingen i en positiv retning. Således er den samlede tilfredshed i 2017 ikke blot procentuelt større end i 2015, den er også substantielt anderledes, i kraft af den betydeligt højere andel af meget tilfredse brugere.

Ændringen i svarkategorierne "Hverken/eller", "Tilfreds" samt "Meget tilfreds" er alle statistisk signifikante.

## 4.5 Tilfredshed med telefonisk betjening

■ 2017 ■ 2015

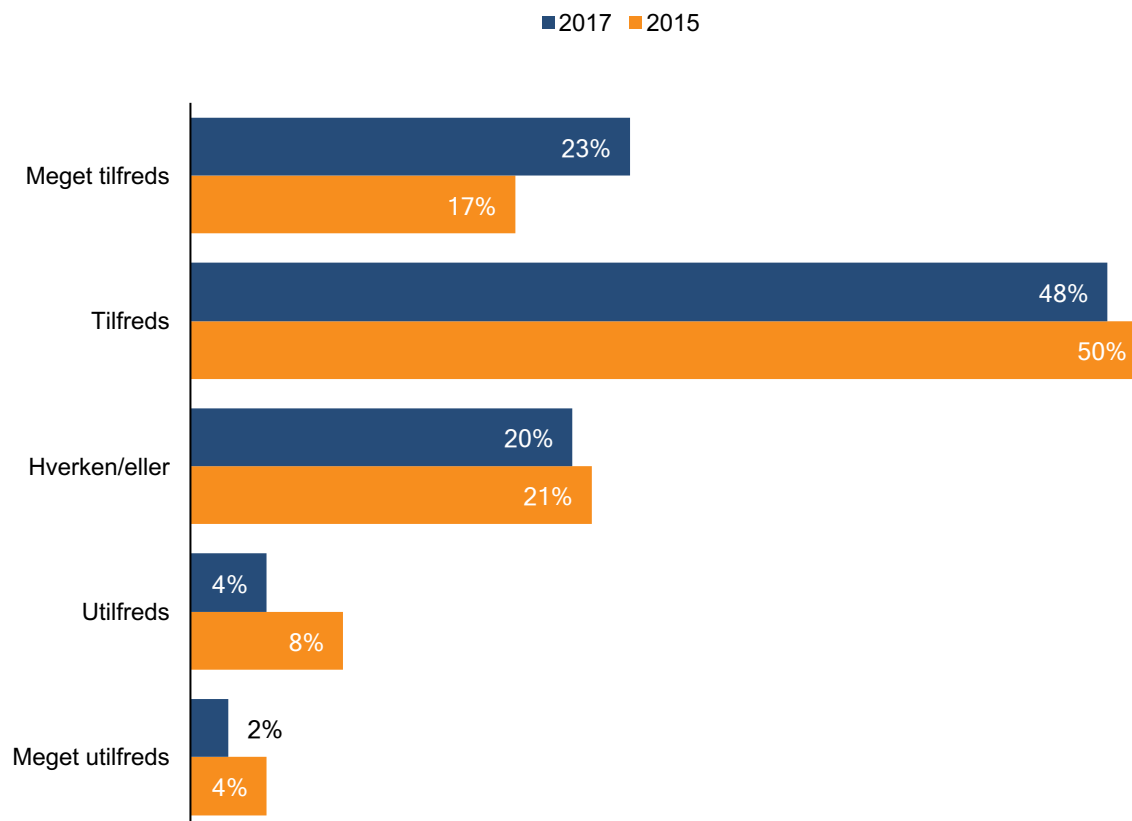


81 % af brugerne har angivet, at de enten er "Tilfredse" eller "Meget tilfredse" med den telefoniske betjening i Borgerservice.

Svarandelene er meget lig svarerne fra 2015. Forskellene de to år imellem er ikke statistisk signifikante.



## 4.6 Tilfredshed med digital borgerservice



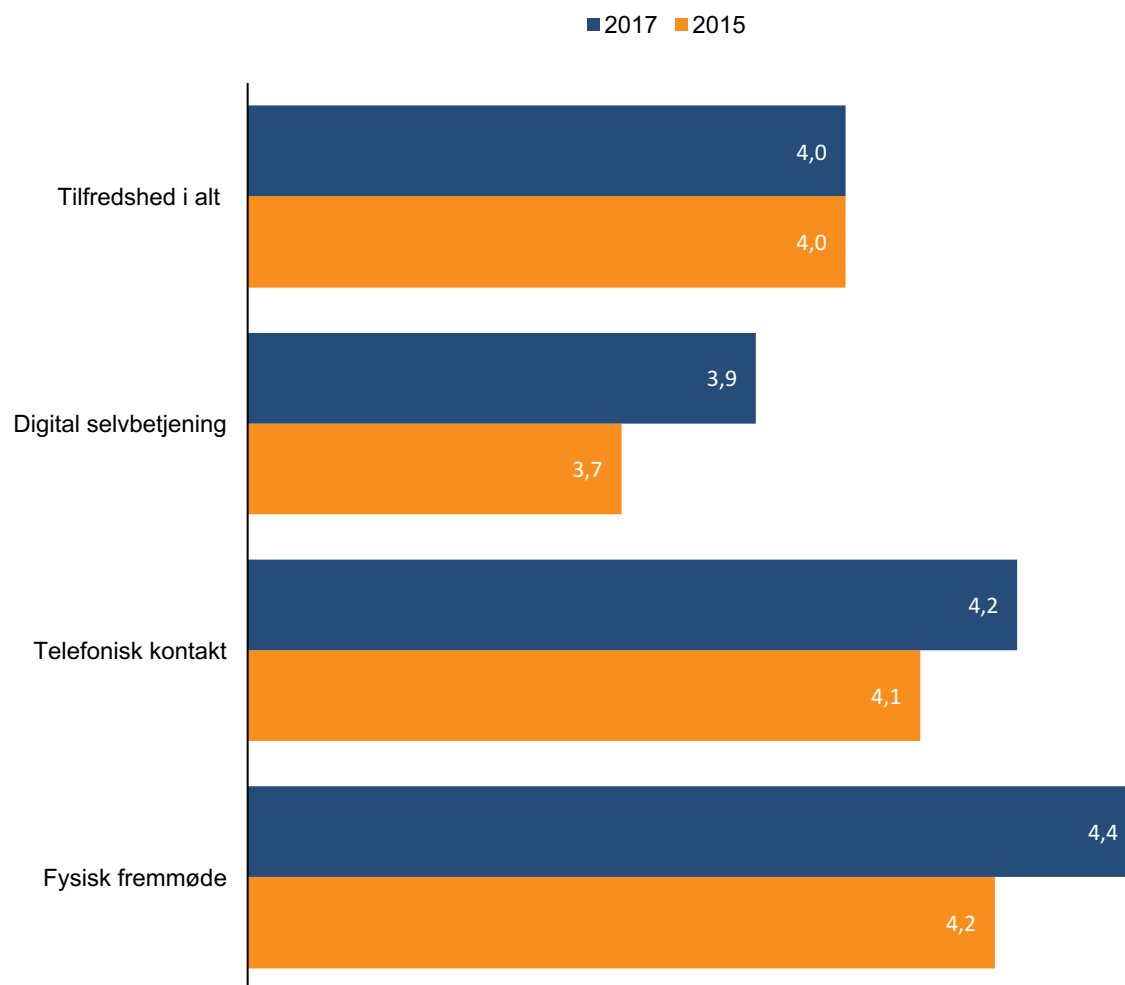
I 2017 angiver 71% af brugerne, at de enten er "Tilfredse" eller "Meget tilfredse" med Borgerservices digitale selvbetjening.

Sammenlignet med 2015 resultatet, er andelen steget med 4 procentpoint. Stigningen er dog ikke statistisk signifikant.

Det kan bemærkes, at det er stigningen i andelen, der er "Meget tilfredse", som har drevet den positive udvikling. Stigningen i "meget tilfreds" er statistisk signifikant.



## 4.7 Tilfredshed – den høje tilfredshed målt direkte

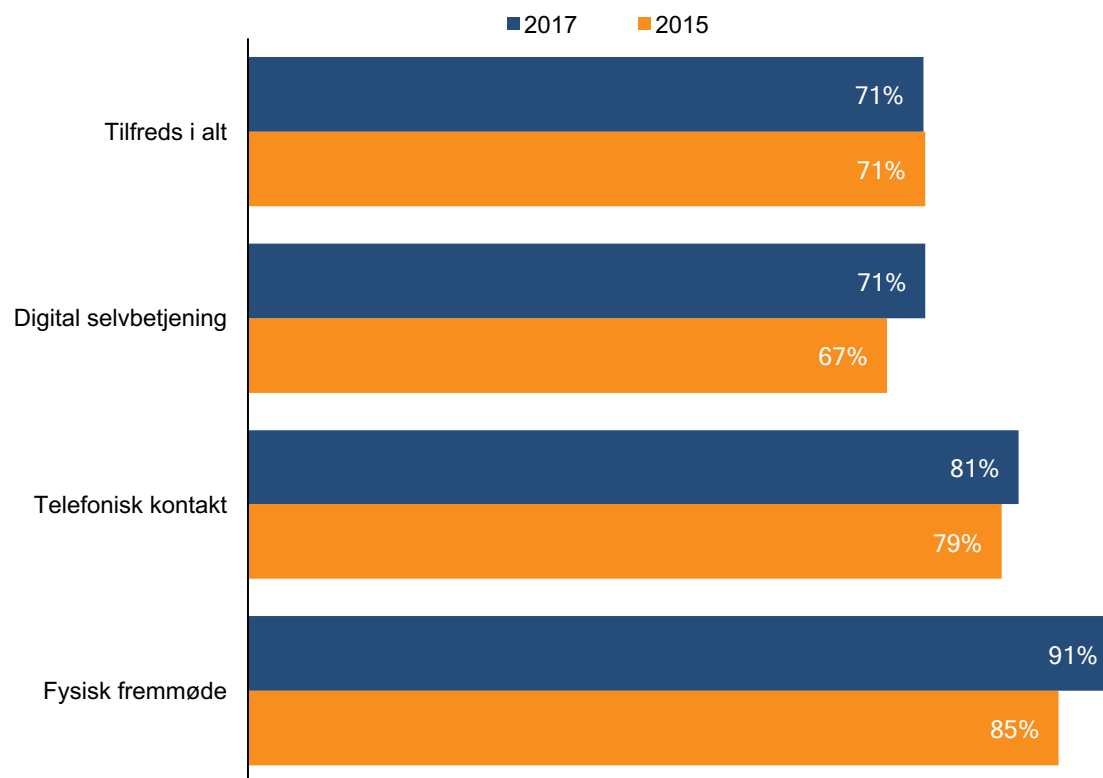


Her vises tilfredsheden som gennemsnit fra svarene på en 5-punktsskala med hhv. den fysiske-, digitale- og telefoniske Borgerservice samt den overordnede tilfredshed med Borgerservice: 5 angiver "Meget tilfreds" og 1 angiver "Meget utilfreds".

"Tilfredshed i alt" fra 2015 er fastholdt i 2017, mens der er målt en stigning i den fysiske-, digitale- og telefoniske Borgerservice

Stigningen i tilfredshed ved digital selvbetjening og fysisk fremmøde er statistisk signifikant.

## 4.8 Tilfredshed – den høje tilfredshed målt direkte



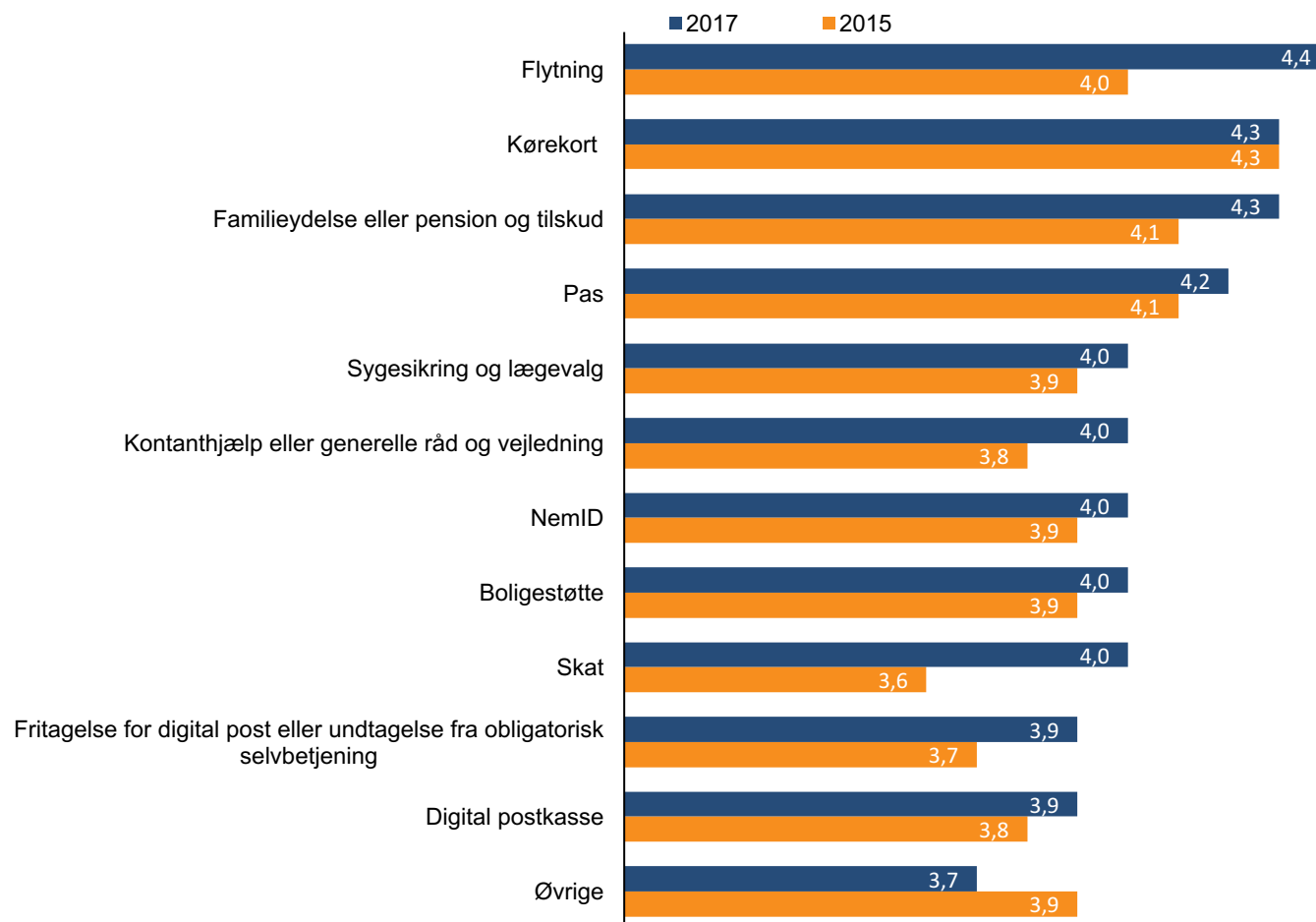
Tilfredsheden på forrige side blev opgjort som gennemsnit af svarene på en skala fra 1 - 5. Hvor 5 angiver "Meget tilfreds" og 1 angiver "Meget utilfreds".

Ved at sammenlægge de respondenter, som har svaret 5 "Meget tilfreds" og 4 "Tilfreds", og dele med antal besvarelser, kan den procentuelle tilfredshed beregnes.

Ændringen i tilfredshed med fysisk fremmøde er statistisk signifikant.

## 4.9 Tilfredshed og brugsformål

### – Variation blandt forskellige brugsformål



Samlet set er de mindst tilfredse brugerne dem, der henvender sig til borgerservice pga. fritagelse for digital post og digital selvbetjening, den digitale postkasse, sygesikring og lægevalg, boligstøtte samt kontanthjælp eller generelle råd og vejledning.

Forskellene mellem 2015 til 2017 er ikke statistisk signifikante.

## 4.10 Tilfredshed og afstand til borgerservice – Alle brugere er tilfredse uanset transporttid til Borgerservice

■ 2017 ■ 2015

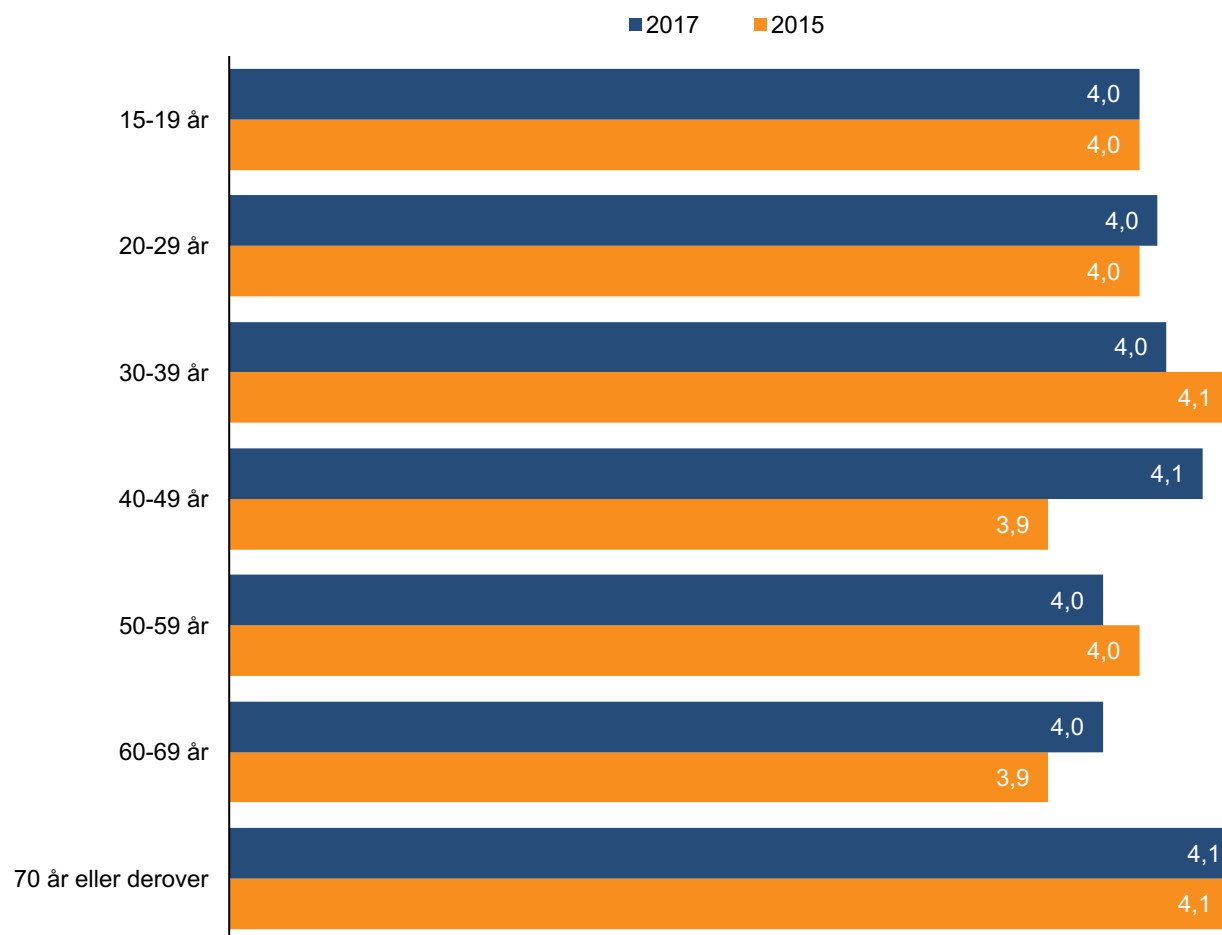


Overordnet er tilfredsheden med borgerservice høj på tværs af alle grupperne.

Forskellene mellem de viste afstandsgrupper i 2017 er ikke statistisk signifikante.

Brugernes transporttid påvirker tilsyneladende ikke deres tilfredshed med borgerservice.

## 4.11 Tilfredshed og alder



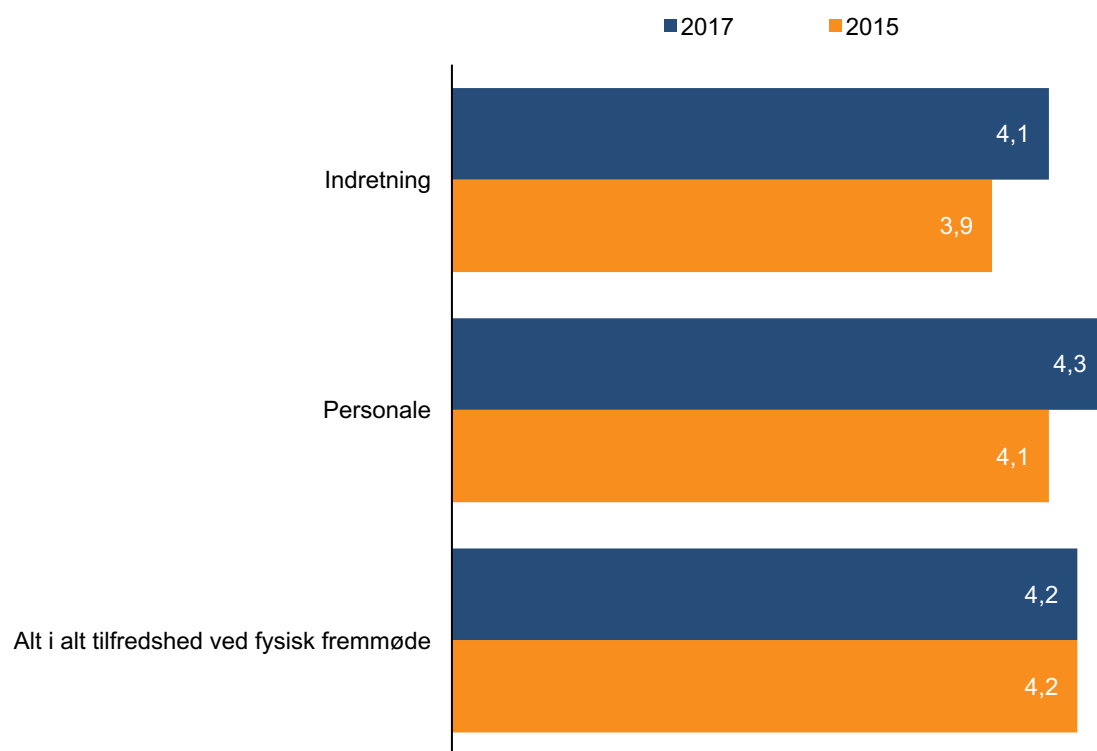
Den generelt høje tilfredshed fra 2015 på tværs af aldersgrupperne, går igen i 2017.

Udviklingerne fra 2015 – 2017 er så lille, at ændringerne ikke er statistisk signifikante.

Dog gælder det for aldersgruppen 40-49 år, at denne gruppes positive udvikling fra 2015 til 2017 er statistisk signifikant.

Forskellene mellem aldersgrupperne i 2017 er heller ikke statistisk signifikante.

## 4.12 Tilfredshed ved fysisk fremmøde – indretningen vurderes mindre positivt



Brugerne af det fysiske betjeningstilbud er lidt mindre tilfredse med indretning end med personalerelaterede forhold.

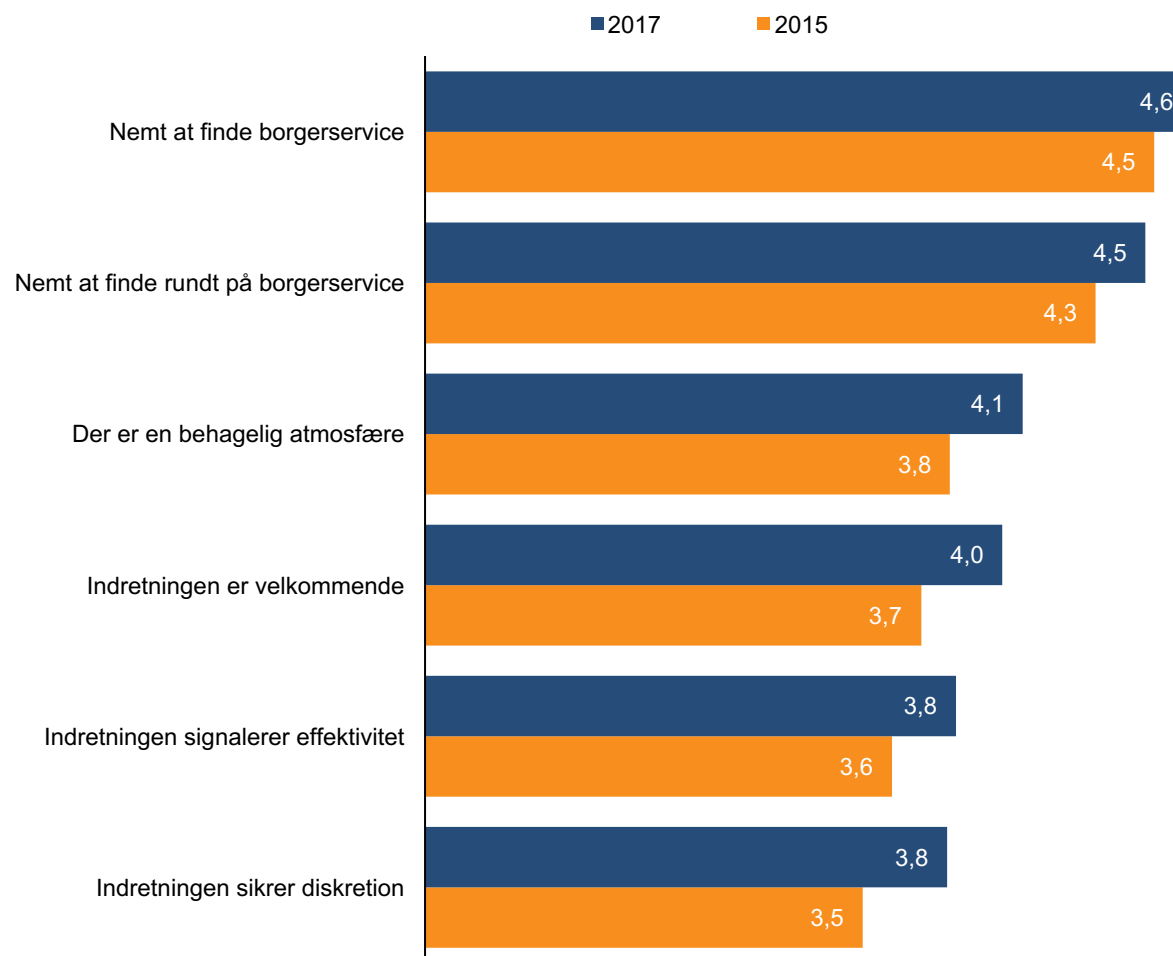
Dette er analyseret ved hjælp af et personaleindeks og et indretningsindeks, der hver består af flere spørgsmål om hhv. personale og indretning.

Den samlede tilfredshed (nederst i diagrammet), er tilfredshedsmålet, når adspurgt direkte.

Den positive udvikling fra 2015 til 2017 er statistisk signifikant for både indretning og personale.



## 4.13 Tilfredshed ved fysisk fremmøde – indretningen sikrer muligvis ikke tilstrækkelig oplevelse af diskretion



På baggrund af forrige konklusion er det undersøgt, hvilke forhold ved indretningen, der vurderes mindre positivt.

Af denne figur kan man se, at den mindre positive evaluering af indretningen i særlig grad skyldes manglende mulighed for diskretion.

Brugerne er således i mindre grad enige i, at indretningen sikrer diskretion ift. behandlingen af deres ærinde.

Diskretion får stadig den laveste score blandt brugerne. Der er dog sket en positiv udvikling fra 2015 til 2017. Denne udvikling er statistisk signifikant.

Dertil er den positive udvikling i "atmosfære", "velkommende" og "effektivitet" alle statistisk signifikante.

## 4.14 Tilfredshed ved fysisk fremmøde – de væsentligste grunde til høj tilfredshed

Ligesom i 2015 er et indsatsområde for at forbedre den samlede tilfredshed: bedre indretningsmæssig sikring af oplevet diskretion.

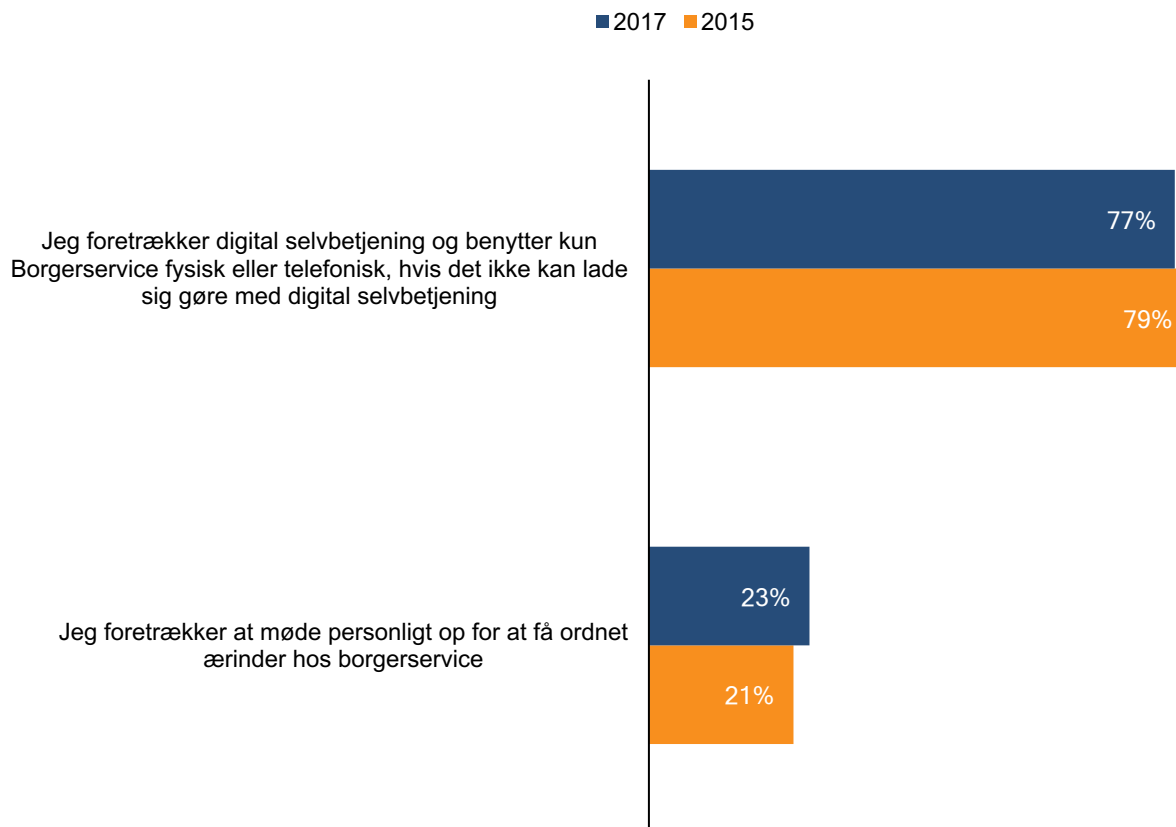
Gennem en statistisk analyse af, hvilke forhold, der i særlig grad sikrer eller mindsker den høje tilfredshed, kan følgende forhold i prioriteret rækkefølge betegnes som væsentlige:

- ✓ **At personalet er venlige og imødekommende**
  - Jo mere imødekommende opfattelse af personalet, desto mere tilfredse brugere
- ✓ **At brugeren opnåede det, han/hun kom efter**
  - Jo mere enig brugeren er i, at han/hun opnåede det, han/hun kom efter, desto mere tilfreds er brugeren
- ✓ **At brugeren fandt niveauet af diskretion passende**
  - I jo højere grad, brugeren fandt niveauet af diskretion passende, desto mere tilfreds
- ✓ **At brugeren fandt behandlingstiden passende**
  - I jo højere grad, brugeren fandt behandlingstiden passende, desto mere tilfreds
- ✓ **At brugeren fandt ventetiden passende**
  - I jo højere grad, brugeren fandt ventetiden passende, desto mere tilfreds





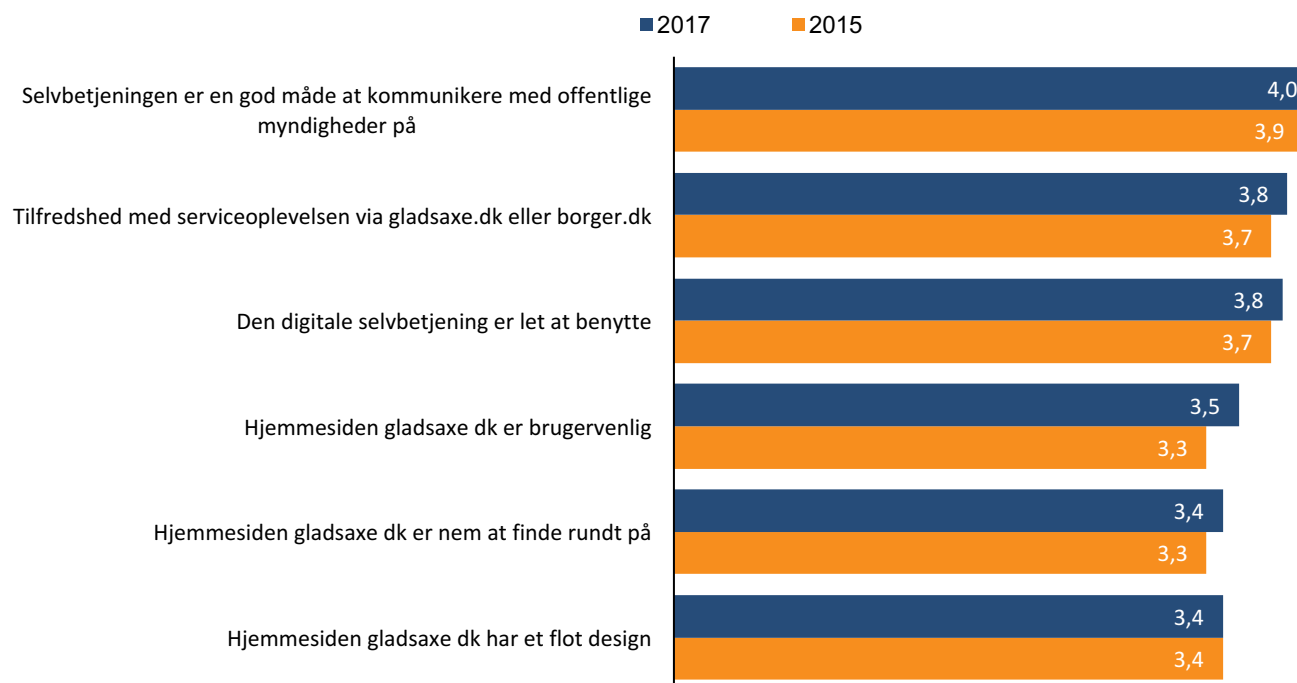
## 4.15 Foretrukne kontaktform - Brugere foretrækker den digitale selvbetjening



Brugerne foretrækker stadig den digitale selvbetjening fremfor den fysiske servicebetjening

Forskellene mellem 2015 og 2017 er ikke statistisk signifikante.

## 4.16 Tilfredshed ved digital selvbetjening – brugerne er mindre tilfredse med gladsaxe.dk

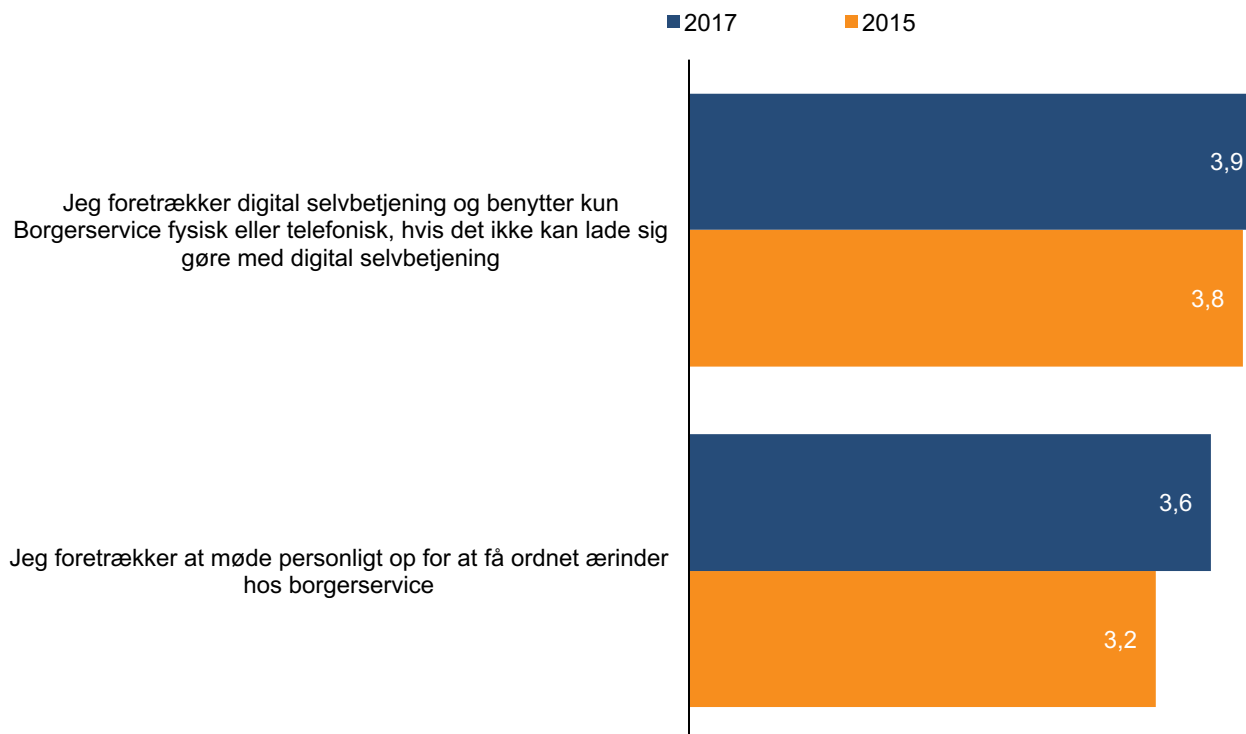


Brugerne er generelt mindre tilfredse med hjemmesiden gladsaxe.dk, selvom de foretrækker digital selvbetjening.

Udviklingen fra 2015 til 2017 er generelt positiv på alle parametre. Udviklingen er dog ikke statistisk signifikant.

Brugernes generelle opfattelse af digital selvbetjening er positiv og høj, men den konkrete brug og anvendelse af gladsaxe.dk vurderes ikke lige så positivt.

## 4.17 Tilfredshed ved digital selvbetjening – de utilfredse brugere foretrækker fysisk fremmøde



Når tilfredsheden med den digitale selvbetjening deles op mellem brugere, der foretrækker hhv. fysisk- og digital selvbetjening, ses en mulig forklaring på den relativt jævne vurdering af gladsaxe.dk.

Overordnet set er det de brugere, der foretrækker at møde personligt op, som er mindst tilfredse med den digitale selvbetjening. De brugere der foretrækker digital selvbetjening, er markant mere tilfredse med den digitale selvbetjening.

Forskellene mellem 2015 og 2017 er ikke statistisk signifikante.

## 5.1 Bilagsafsnit

### - Metodisk sammenligningsgrundlag

- Undersøgelsen sammenlignes med den tilsvarende undersøgelse fra 2015.
- I den mellemliggende periode er væsentlige opgaver flyttet ud af Borgerservice, hvorfor både henvendelsesårsager og sammensætningen af brugergruppen er ændret siden sidste undersøgelse.
- For at sikre at undersøgelserne kan sammenlignes har vi lavet forskellige statistiske tests. Med udgangspunkt i den overordnede tilfredshed, har vi undersøgt om forskellen i tilfredshed mellem 2015 og 2017 skyldes ændringerne i opgaver og dermed en ændring i henvendelsesårsager og borgerprofiler.
- Det er teknisk gjort ved at veje 2017 stikprøven efter fordelingen af ”brugsformål” i 2015, og herefter holde de beregnede resultater op imod de observerede resultater i 2017 stikprøven (uvejet).
- Der blev ikke fundet nogen statistisk signifikant forskel på tilfredshed mellem vejet og uvejet 2017-data. Derfor anvendes data uvejet.
- Samme test blev også gennemført med ”alder”, hvor 2017 stikprøven blev vejet efter fordelingen af ”alder” i 2015. Denne test viste heller ikke statistisk signifikante forskelle mellem tilfredshed i vejet og uvejet data.
- Forskelle mellem 2015 og 2017 data kan dermed ikke forklares med henvisning til de ændrede opgaver, henvendelsesårsager og borgerprofiler.
- Som vist på side 5 har respondenterne fordelt sig næsten identisk på indsamlingsformer i 2015 og 2017. Indsamlingsform er endnu en parameter vi eventuelt ville have vejet data på, men eftersom fordelingen på indsamlingsform, i de to undersøgelser, er tilnærmelsesvist identisk er data ikke blevet vejet.



## 5.2 Bilagsafsnit

### - Metode: Statistisk signifikans og statistisk sikkerhed

- Igennem undersøgelsen er der udover sammenligninger mellem 2015 og 2017 også foretaget statistiske tests på forskelle mellem forskellige grupper i 2017 undersøgelsen (f.eks. aldersgrupper), hvor det er relevant.
- Når der i resultaterne er fremhævet en statistisk signifikant forskel, da er forskellen statistisk signifikant på et 95% konfidensniveau. Helt praktisk udregnes et konfidensinterval for stikprøveestimatet. Konfidensintervallet indfanger med 95 % sandsynlighed den rigtige værdi. Hvis konfidensintervallet for 2015 og 2017 ikke er overlappende, da vil der være tale om en statistisk signifikant forskel.
- Stikprøvestørrelse og statistisk sikkerhed: Andelen af svar i et givent spørgsmål påvirker den statistiske sikkerhed. Flere svar giver en større sikkerhed, som er med til at gøre konfidensintervallet mindre.
  - Eksempel 1: Der er 341 besvarelser i spørgsmålet om tilfredshed med **fysisk betjening**, mens der i spørgsmålet om tilfredshed med **telefonisk betjening** er 151 besvarelser. Dette er med til at gøre den statistiske sikkerhed større på spørgsmålet om tilfredshed med fysisk betjening. I begge spørgsmål har vi målt en stigning med tilfredsheden, men for telefonisk betjening gælder det at stigningen samt stikprøven er for beskedent til at gøre stigningen statistisk signifikant. Derimod er stigningen og stikprøven, i spørgsmålet om tilfredshed med fysisk betjening, tilstrækkelig til at sige at der er tale om en statistisk signifikant ændring.
  - Eksempel 2: I flere af de kryds vi har lavet, bliver stikprøverne så små, at der skal en relativt stor ændring til før den er statistisk signifikant. Dette kommer f.eks. til udtryk på side 19 hvor vi har krydset brugsformål med tilfredshed. Ved første øjekast kan ændringerne ved f.eks. "SKAT" og "flytning" synes signifikante, men da stikprøverne her er hhv. 23 og 26 svar, skal der en endnu større ændring til for at man kan sige at den er statistisk signifikant. Ligeledes er der blot 14 brugere der har svaret 0-2 minutter i spørgsmålet om transporttid. Når vi så krydser tilfredshed med transporttid, kan ændringen (faldet) fra 2015 til 2017 synes at være stor, men da der er tale om relativt få besvarelser er ændringen ikke stor nok til at den er statistisk signifikant.



## 5.3 Bilagsafsnit

### - Metode: Procent eller skala?

- I rapporten veksler vi mellem at opgøre tilfredshed i procent og som et gennemsnit på en skala fra 1-5. De to former for opgørelser har begge fordele og ulemper.
  - Den **procentuelle opgørelse** viser hvor stor en andel der er tilfredse i procent. Den er god rent kommunikativt, da det typisk er lettere at forholde sig til procent, eller en andel, end til en skala. Da vi netop ønsker, at vise hvor stor en andel der er tilfredse, mener vi at procent er en god måde at vise det på. Ulempen er, at den ikke fortæller noget om hvordan svarene fordeler sig på de 3 nederste trin på skalaen. Dermed fanger vi med denne tilgang ikke et gennemsnit, og vi vil ikke fange eventuelle ændringer i de 3 nederste trin.
    - Den procentuelle tilfredshed er beregnet ved, at lægge brugere der har sagt ”meget tilfreds” og ”tilfreds” i et givent spørgsmål sammen, og dele med alle besvarelser på spørgsmålet, inklusiv eventuelle ”ved ikke” besvarelser.
  - Gennemsnittet på en **fempunkts-skala** viser den samlede vurdering og er mere nuanceret end den procentuelle tilfredshed, da den også tager middel og utilfredse besvarelser med. Dens ulempe er at den kan være sværere at forholde sig til for læseren.
    - Gennemsnittet er beregnet ved, at lægge summen af besvarelserne i et givent spørgsmål sammen. Har en respondent svaret ”meget tilfreds” lægges tallet 5 til, mens et ”meget utilfreds” svar vil resultere i at tallet 1 lægges til. Endeligt deles det samlede tal med antal besvarelser. I skalaerne er ”ved ikke” besvarelserne taget ud.

