

BORGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE – BORGERSERVICE EFTERÅRET 2015

Rapporten indeholder resultaterne af borgertilfredshedsundersøgelsen udført i Borgerservice efteråret 2015. Undersøgelsen er udført på baggrund af den indgåede kvalitetsaftale, hvor det understregs at:

"Vi er i samspil med borgerne og lokalsamfundet om den nuværende og fremtidige gode borgerservice"



BORGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE

- BORGERSERVICE 2015

I forhold til den indgåede kvalitetsaftale gennemføres der årligt borgertilfredshedsundersøgelser i Borgerservice. Ifølge aftalen skal tilfredshedsundersøgelserne minimum vise 80 % tilfredshed med den oplevede service. Denne rapport indeholder resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen (BTU) udført i efteråret 2015.

Undersøgelsen har, ligesom forårets BTU, haft fokus på den service borgerne oplever. Der er ikke blevet spurgt ind til specifikke områder eller dele af borgerservice. På denne måde giver undersøgelsen et generelt indblik i borgernes vurdering af den service de får, og hvordan de forholder sig til den.

Konklusionen på undersøgelsen er, at Borgerservice til stadighed lever op til sin forpligtelse, da 93 %¹ af de adspurgte borgere er tilfredse med den service der ydes i Borgerservice. I det følgende uddybes besvarelsene.

RESULTAT AF BORGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSEN

741 borgere har deltaget i undersøgelsen ud af i alt 1102 henvendelser i den pågældende periode svarende til 67,2 %. Efterårets BTU blev udført i uge 43 og 44.

I undersøgelsen blev borgerne adspurgte til et hovedspørgsmål:

"Hvor tilfreds er du med den service du netop har fået i Borgerservice?"



Borgere der deltog i undersøgelsen blev bedt om at forholde sig til ovenstående smileyskala. Hvor den røde smiley markerer meget utilfreds og den mørkegrønne meget tilfreds. Besvarelsene fordeler sig som følger:

¹ Der er afrundet til nærmeste hele tal .

UNDERSØGELSENS METODE

Borgerne blev tilbudt at deltage i tilfredshedsundersøgelsen efter at være blevet betjent i Borgerservice. Det har været frivilligt at deltage og undersøgelsen blev udført i uge 43 og 44.

Ved udgangen af Borgerservice har der i perioden stået en stand med en iPad.

For at højne brugervenligheden og svarprocenten, blev undersøgelsen gennemført via appen TabSurvey. Borgerne blev bedt om at angive deres oplevelse via et hurtigt klik på en smiley skala. Således det kun tog dem få sekunder inden de var ude af døren.

Der blev ophængt plakater og sat bolsjer frem for at *nudge* borgere til at deltage. Erfaringer fra forårets BTU viste, at svarprocenten blev markant højere, når en medarbejder stod og henviste borgerne til undersøgelsen. Tre medarbejdere fra Borgerservice har derfor været inddraget i undersøgelsen.

I løbet af de to uger undersøgelsen har været, har 741 borgere sagt ja til at deltage. I alt har 1102 henvendt sig til Borgervejledningen i perioden. Det giver en svarprocent på 67,2 %. Ved undersøgelsen i foråret 2015 var svarprocenten på 21 %.

Svarmulighed	Antal	Procentdel af de samlede besvarelsener
Meget tilfreds	565	76,2 %
Tilfreds	122	16,5 %
Hverken eller	30	4,0 %
Utilfreds	7	0,9 %
Meget utilfreds	17	2,3 %

Tabel 1. Tilfredshedsgraden fordelt på de 5 svarmuligheder.

Sammenlagt angiver 92,7 % af de borgere, der valgte at deltage i undersøgelsen, at de var tilfredse med den service de har fået. 76,2 % af disse borgere angiver tilmed, at de meget tilfredse med den service de har modtaget. Målet om minimum 80 % tilfredshed i borgernes oplevede service er dermed nået.

4,0 % har hverken været tilfreds eller utilfreds med servicen.

I alt har 24 borgere svarede, at de var utilfredse med den service de fik – hvilket svarer til 3,2 % af de borgere der deltog i undersøgelsen. De borgere der markerede, at de var utilfredse eller meget utilfredse blev efterfølgende stillet følgende spørgsmål:

“Hvorfor er du utilfreds med den service du har fået i dag?”

Det var muligt for borgerne at vælge flere svarmuligheder, og derfor er det samlede antal registrerede svar i nedenstående tabel større end 24. Svarmulighederne var udledt på baggrund af tidligere undersøgelser og erfaringer i Borgerservice. I forårets BTU var der en svarmulighed omhandlende manglende skiltning af, hvor de forskellige afdelinger er. Denne svarmulighed blev fjernet i forbindelse med gennemførelsen af efterårets BTU, da det blev vurderet, at manglende skiltning ikke burde være en problematik længere.

Svarmulighed	Antal ²	Procentdel af de utilfredse besvarelser
Der var lang ventetid	12	25,0 %
Medarbejderen var ikke imødekommende	3	6,3 %
Jeg fik ikke svar på det, jeg henvendte mig om	9	18,8 %
Jeg blev henvist til en digital løsning	5	10,4 %
Jeg blev henvist til en anden afdeling/instans	5	10,4 %
Kø-systemet fungerede ikke optimalt	3	6,3 %
Andet	11	22,9 %

Tabel 2. Fordeling af utilfredse besvarelser

² Antal ud af de 24 borgere, der svarede de var utilfreds med den service de fik. Eksempel: 12 af de 24 var utilfredse med ventetiden.

Hovedårsagen til borgerenes utilfredshed var ventetiden. I alt 12 borgere oplevede ventetiden som værende lang, dvs. 25 % af borgerne der var utilfredse med service. Den anden mest hyppige benyttede svarkategori er 'Andet', som i alt 11 borgere har gjort brug af. Denne svarkategori giver desværre ingen indikationer på, hvad der nærmere bestemt kan ligge bag borgernes valg af denne svarkategori. Holdes de to besvarelser op mod det samlede antal deltagere i undersøgelsen er der tale om, at 1,6 % af de 741 borgere var utilfreds med ventetiden. 1,5 % af borgerne har anvendt 'andet' som begrundelse for deres utilfredshed.

SAMMENLIGNING AF RESULTATER

I foråret blev BTU gennemført over en periode på tre uger. Efterårets BTU blev gennemført på ni dage, hvilket er lige knap to arbejdsuger. Hvis undersøgelsens tilgængelige population, dvs. antal borgerhenvendelser i Borgervejledning i perioderne, sammenlignes med fordelingen af undersøgelsens besvarelser fremkommer denne tabel:

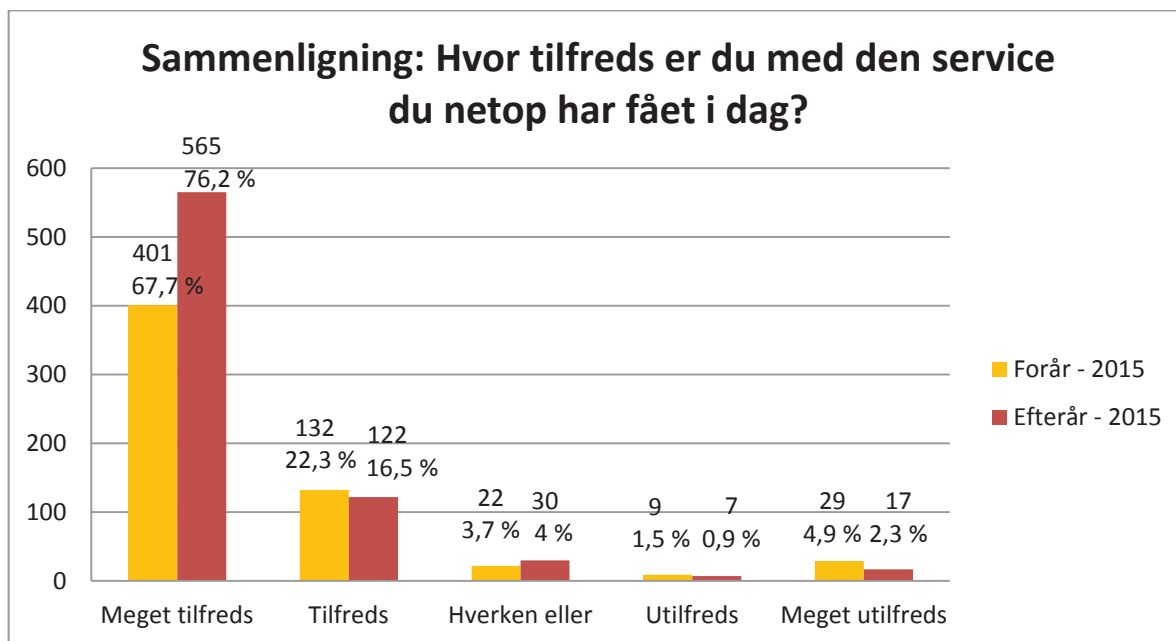
BTU	Antal besvarelser	Antal henvendelser i Borgervejledningen	Procentdel af besvarelser
Forår 2015	593	2817	21 %
Efterår 2015	741	1102	67,2 %

Tabel 3. Fordeling af antal besvarelser for BTU 2015

593 borgere besvarede forårets BTU, hvilket er 21 % af undersøgelsens tilgængelige population. 741 borgere besvarede efterårets BTU, hvilket er 67,2 % af undersøgelsens tilgængelige population. Den store forskel i den procentvise andel af besvarelser skyldes primært, at der i efterårets BTU blev brugt flere medarbejderressourcer på at opfordre borgerne til at deltage i undersøgelsen.

Årsagen til at den tilgængelige population er større i foråret end i efteråret skyldes primært, at forårets BTU blev gennemført over en længere periode. Derudover lå forårets BTU i højsæsonen for bestilling af pas.

Hvis besvarelserne af undersøgelsens hovedspørgsmål sammenlignes fremkommer denne figur:



Figur1: Sammenligning af tilfredshedsgraden for forårets og efterårets BTU.

Der er sket en stor stigning i andelen af borgere, der giver udtryk for, at de er meget tilfreds med den service, som de har modtaget i Borgerservice. Den procentmæssige stigning i tilfredsheden er på 41 %³. De procentmæssige udsving på de øvrige svarmuligheder er relativ små.

I nedenstående figur foretages der en sammenligning af fordelingen af utilfredse besvarelser i forårets og efterårets BTU. Svarmuligheden omkring manglende skiltning, som kun forekom i forårets undersøgelse er ikke medtaget i denne sammenligning.

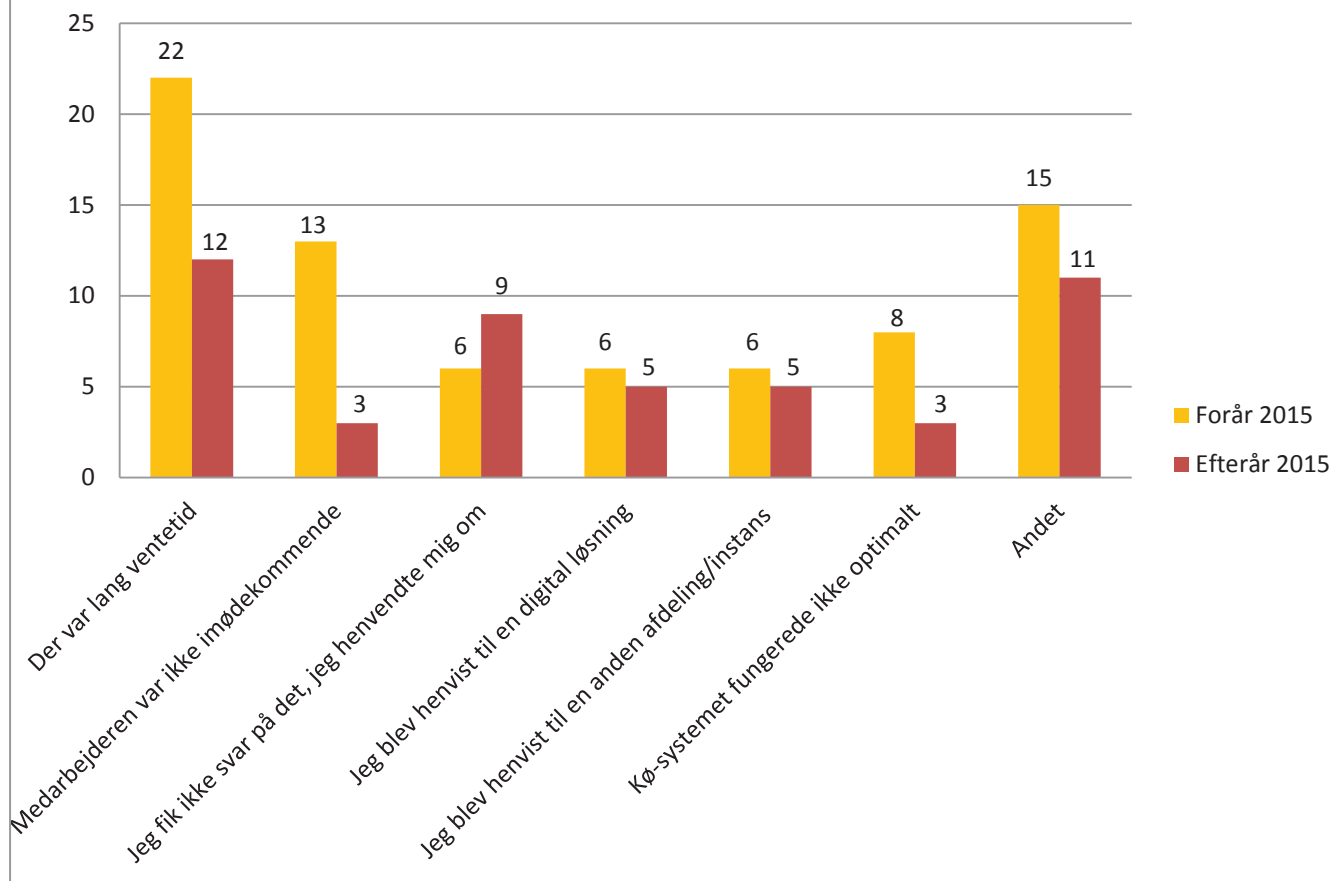
Fra forårets til efterårets BTU er der sket markante fald i andelen af borgere, der er utilfredse med:

- At medarbejderen ikke er imødekommende
- At kø-systemet ikke fungerer optimalt
- At der var lang ventetid

Borgerservice har indkøbt et nyt nummersystem, som er blevet taget i brug efter forårets tilfredshedsundersøgelse. Det nye nummersystem kan givevis være en forklaring bag, at færre borgere oplever at kø-systemet ikke fungerer optimalt, og at der er lang ventetid.

³ Afrundet til nærmeste hele tal

Hvorfor er du utilfreds med den service du har fået i dag?



Figur 2: Sammenligning af fordelingen af utilfredse besvarelser i forårets og efterårets BTU.

Den svarmulighed som har størst procentmæssige fald er 'Medarbejderen var ikke imødekommende', da der her er tale om et fald på 76 %. Der er også sket et stort fald i svarkategorien 'Kø-systemet fungerede ikke optimalt', og der er i denne svarkategori sket et fald på 63 %. Derudover er der også sket et fald i svarkategorien 'Der var lang ventetid', hvor det procentmæssige fald er på 45 %. Der er sket et fald i alle utilfredse svarkategorier med undtagelse af svarkategorien 'Jeg fik ikke svar på det, jeg henvendte mig om', hvor der er en stigning på 33 %.

Generelt tegner der sig et billede af en stigende tilfredshed med den oplevede service i Borgerservice fra forårets BTU til efterårets BTU, hvilket ligeledes afspejles i markante fald i antallet af utilfredse besvarelser.