

MOOS-BJERRE



GLADSAXE

Tværgående brugerundersøgelse af Gladsaxe Kommunes Borgerservice 2022

21. december 2022

Indhold

Side 3-4

1. Om undersøgelsen

Side 5-11

2. Konklusioner og anbefalinger

Side 12-15

3. Borgernes tilfredshed med kommunen og serviceområder

Side 16-24

4. Borgernes oplevelse og tilfredshed med kontaktformer

Side 25-31

5. Uddybende status for Borgerservice, Jobcentret og Teknik & Miljø

Side 32-34

6. Metode

Side 35

7. Kontakt

1. Om undersøgelsen



1. Om undersøgelsen

Afdækning af tilfredshedsniveau

Formålet med brugerundersøgelsen er at afdække Gladsaxe Kommunes borgeres oplevelse af og tilfredshed med kommunens forskellige services og dermed give et godt grundlag for at kvalitetsudvikle og forbedre hele borgerserviceområdet.

Services forstås bredt og omfatter både den almindelige Borgerservice, Jobcenter, Familieafdeling osv. Undersøgelsens datagrundlag i 2022 baserer sig på 682 besvarelser indsamlet i perioden fra den 12. september til den 10. oktober. Undersøgelsens resultater sammenlignes løbende med tilsvarende undersøgelse gennemført i 2019 af 671 besvarelser. Inkluderede borgere har været i kontakt med områder med borgerrettede myndighedsopgaver inden for det seneste år. Disse borgere har besvaret et spørgeskema enten elektronisk, via fysiske interview eller via telefoninterview.

Signifikans samt sammenligning på tværs af år og afdelinger (Læs afsnit 6)

For alle ændringer mellem 2019 og 2022 i rapporten er det angivet, hvorvidt udviklingen er statistisk signifikant. Signifikans betyder, at vi med 95% sikkerhed kan udelukke, at der er tale om en tilfældighed i data. I figurer er signifikans angivet ved *. Nogle spørgsmål er kun besvaret af få respondenter, hvilket i sig selv svækker muligheden for at finde signifikante udviklinger på trods af store forskelle mellem år. Insignifikante udviklinger vil derfor fortsat inddrages som indikationer af en udvikling, såfremt Moos-Bjerre (herefter MB) vurderer det begrundet i det øvrige datamateriale. I figurer med 30 eller færre besvarelser er søjler gjort lyse, hvilket indikerer, at det ikke er rimeligt at sammenligne disse med hverken gennemsnittet eller de andre opgørelser. Stor diversitet mellem afdelinger og kontaktformer i karakteren af henvendelser, som borgerne har tilkendegivet deres tilfredshed ud fra, besværliggør dertil sammenligning på tværs af afdelinger og kontaktformer, hvorfor sådanne foretages med forbehold.

Datakilder

Datamaterialet er indsamlet via flere forskellige kanaler for at opnå det ønskede antal besvarelser. Herunder ses en oversigt over datakilderne og i afsnit 6 om metode, kan der læses mere om indsamlingen.

| Indsamlingsmetode | Antal |
|--|--|
| Elektroniske svar fra Gladsaxe Kommunes borgere | 2022: 502 interviews (2019: 539 interviews) |
| Fysiske interviews i forhallen på Rådhuset og i indgangen hos Jobcentret | 2022: 108 interviews (2019: 62 interviews) |
| Telefoniske interviews med borgere: | 2022: 72 interviews (2019: 70 interviews) |
| I alt | 2022: 682 interviews (2019: 671 interviews) |

Rapportens disposition

I næste afsnit **2** følger en kort sammenfatning af undersøgelsens resultater i form af en række konklusioner og anbefalinger. Alle statistiske udviklinger, som fremgår i dette afsnit, er signifikante. I afsnit **3** præsenteres den generelle tilfredshed med kommunen og på tværs af områder ifm. borgernes seneste henvendelse. Herefter gennemgås borgernes tilfredshed og oplevelse af kontaktformer i afsnit **4**. I afsnit **5** gives der en særlig uddybende status på de tre af kommunens serviceområder, hvor der i undersøgelsen er flest besvarelser: Borgerservice, Jobcentret og Teknik & Miljø, idet antallet af besvarelser her muliggør en mere dybdegående afdækning. Til sidst i afsnit **6** gennemgås metodiske overvejelser i henhold til datamaterialet.

2. Konklusioner og anbefalinger



I det følgende afsnit vil undersøgelsens konklusioner og dernæst anbefalinger præsenteres – først på tværs af kontaktformer og efterfølgende specifikt for de tre serviceområder med flest besvarelser i undersøgelsen: Borgerservice, Teknik & Miljø samt Jobcentret

Konklusioner 1

Det høje generelle tilfredshedsniveau fra 2019 opretholdes i 2022

Størstedelen af de adspurgte borgere er fortsat tilfredse med servicen ved deres seneste henvendelse. Således angiver 74%, at de er "tilfredse" eller "meget tilfredse" med serviceoplevelsen. Dette svarer til niveauet i 2019.

Ingen forskelle på tværs af borgergrupper

Der er ingen betydelige systematiske forskelle i borgernes tilfredshed med Gladsaxe Kommune, når man kigger på tværs af forskellige baggrundskarakteristika som alder, køn, uddannelse og beskæftigelse.

Flere fokuspunkter fra 2019 er blevet optimeret

Flere af de anbefalinger og forbedringspotentialer, som blev adresseret i rapporten fra 2019, er blevet optimeret. Eksempelvis blev det i 2019 anbefalet at forbedre den telefoniske service hos Jobcentret, idet kun 39% var tilfredse med deres seneste henvendelse her. I 2022 er dette tal steget til 72%. Herudover blev det i 2019 anbefalet at fokusere på at optimere kvitteringsmails i forbindelse med betjening via e-mail, da 25% ikke mente at have fået en kvitteringsmail ifm. deres henvendelse. I 2022 er dette tal faldet til 10%.

Alle statistiske udviklinger, som fremgår under konklusioner og anbefalinger (afsnit 2), er statistisk signifikante, hvorfor dette ikke vil være angivet ved den enkelte udvikling.

Tilfredsheden varierer efter kontaktttype ligesom i 2019

Tilfredsheden ifm. seneste henvendelse til kommunen varierer på tværs af kontaktttype. Hvor det personlige møde og selvbetjeningen scorer højt på tilfredshed med hhv. 82% og 75% tilfredse borgere, placerer både telefonisk kontakt og e-mail sig et stykke under med en tilfredshed på hhv. 67% og 63%. Dette billede går således igen fra 2019.

Telefonisk kontakt og selvbetjening er de mest ønskede kontaktformer

47% af borgerne foretrækker at kontakte kommunen telefonisk, mens 24% foretrækker selvbetjeningen på gladsaxe.dk Kun 11% foretrækker det personlige møde. Der er herudover sket en udvikling inden for kontakttformen e-mail, som er foretrukken kontakttform for 18% i 2022 mod 10% i 2019. Flere benytter sig derudover af e-mail til at kontakte kommunen – 13% benyttede senest denne kontakttform i 2022 mod 9% i 2019.

Der eksisterer uoverensstemmelse mellem borgernes faktiske og ønskede brug af kontakttformer. Dette ses fx i det personlige møde, som kun 11% foretrækker at benytte, mens 39% anvendte denne kontakttform senest. 47% foretrækker telefonisk betjening, mens 31% benyttede denne kontakttform senest. Dette billede går igen fra 2019.

Konklusioner 2

Variation af tilfredshed på tværs af serviceområder

Når man kigger på tilfredsheden på tværs af kommunens serviceområder, ses der forskelle i borgernes tilfredshed. I spørgsmålet omkring tilfredsheden med seneste henvendelse ved et givent serviceområde findes de mest tilfredse borgere hos Borgerservice, hvor 83% af borgerne er tilfredse med serviceoplevelsen. Borgerservice havde ligeledes de mest tilfredse borgere i 2019.

Færre borgere er tilfredse med deres personlige møde og selvbetjeningen hos Borgerservice

Langt størstedelen (83%) af de borgere, som senest har været i kontakt med Borgerservice, er som sagt tilfredse med serviceoplevelsen. Dog er der et fald i andelen af tilfredse borgere, som senest har været i kontakt med Borgerservice igennem personligt fremmøde. Her var 86% tilfredse med serviceoplevelsen i 2022, mod 94% i 2019. Dette er dog fortsat et højt niveau sammenlignet med kommunens andre serviceområder. Samtidig er der ligeledes et fald i andelen af tilfredse borgere, som senest har benyttet selvbetjeningen til at kontakte Borgerservice. Her mente 82% i 2019, at selvbetjeningen var let at benytte. Denne andel er i 2022 faldet til 62%.

Mindre tilfredshed blandt borgere, som har været i kontakt med Teknik & Miljø

Tilfredsheden med Teknik & Miljø ligger sammenlignet med kommunens øvrige serviceområder på et lavere niveau (61%). Dertil angiver en større andel af de borgere, som i 2022 senest var i kontakt med Teknik & Miljø, at de er utilfredse med serviceoplevelsen sammenlignet med 2019. I 2022 var 22% af de adspurgte borgere utilfredse mod 10% i 2019. Der eksisterer dermed et forbedringspotentiale på dette serviceområde. Flest af de adspurgte borgere, som har været i kontakt med Teknik & Miljø, har været i kontakt igennem telefonisk betjening. Næstflest har været i kontakt igennem e-mail betjening. Ved e-mail betjening angiver blot 54% i 2022, at de er tilfredse med servicen. Ved telefonisk betjening ses en tilbagegang i spørgsmålet om, hvorvidt medarbejderen, man talte med, var venlig og imødekommende. Dette var 92% af de adspurgte borgere i 2019 enige i, mod 71% i 2022.

Stor stigning i tilfredshed blandt borgere, som senest har været i kontakt med Jobcentret – dog fortsat potentiale for forbedring

Jobcentret, som havde nogle af de mindst tilfredse borgere i 2019, er gået frem i tilfredshed. I 2019 var 53% af borgerne tilfredse med serviceoplevelsen ved seneste henvendelse i Jobcentret, mens dette tal i 2022 er 67%. Der eksisterer fortsat et forbedringspotentiale ift. at få Jobcentret endnu højere op i tilfredshed, da niveauet fortsat er lavere sammenlignet med andre serviceområder. Det bør dog her noteres, at Jobcentret håndterer en gruppe særligt udfordrede borgere, hvilket i nogen grad kan begrænse tilfredsheden.

Anbefalinger 1

Forbedringspotentialer for kontaktformer



Telefonisk betjening: Tilfredsheden med den telefoniske betjening befinder sig fortsat på samme høje niveau som i 2019. Eksempelvis mener 80% af de adspurgte borgere i 2022, at medarbejderen de talte med over telefonen var hurtig til at forstå borgerens ærinde, og 82% mener, at medarbejderen de talte med var venlig og imødekommende. Idet tilfredsheden med denne kontaktform er relativt høj, og det samtidig er brugernes foretrukne, anbefales et fokus på at opretholde det høje serviceniveau, så brugerne også i fremtiden oplever en velfungerende service, når de ringer til kommunen.

E-mail: 18% foretrækker at kontakte kommunen gennem e-mail, men blot 63% er tilfredse med den serviceoplevelse, de fik via e-mail ved deres seneste henvendelse til kommunen. Og blot 58% er enige i, at de opnåede deres formål med e-mailen. Idet en større andel af borgerne i 2022 sammenlignet med 2019 ønsker at benytte sig af e-mail, kunne man overveje, om der skal arbejdes på serviceoplevelsen i denne kontaktform. Dette kunne bl.a. gøres ved at nedbringe svartiden samt øge fokus på, at give borgeren en følelse af at have nået videre med sit formål. Sidstnævnte kan eksempelvis gøres ved tydeligt at orientere borgeren om, hvad den videre proces indbefatter.

Selvbetjeningen: Den generelle tilfredshed med selvbetjeningen er høj (75% tilfredse borgere i 2022). Selvbetjeningen scorer dog lavere i spørgsmålet om, hvorvidt den er nem at finde på hjemmesiden, hvilket kun 63% er "enige" eller "meget enige" i at den er, mens 19% har valgt at svare "hverken/eller". Samtidig mener 66% af borgerne, at det vigtigste, for at de får en god serviceoplevelse med selvbetjeningen, er, at hjemmesiden er overskuelig. Det anbefales derfor at arbejde videre med hjemmesidens brugerrejse, således at selvbetjeningsløsningerne er tydeligt markeret, og at hjemmesiden er overskueligt sat op.

Anbefalinger 2

Forbedringspotentialer for serviceområder



Borgerservice

Fokus på det personlige fremmøde i Borgerservice samt selvbetjeningen

Borgerservice er et af de bedst repræsenterede serviceområder i undersøgelsen, hvilket giver mulighed for en særlig dybdegående afdækning af forbedringspotentialer. Detaljegraden her er således ikke et udtryk for, at dette område er relativt mere udfordret sammenlignet med andre serviceområder – tværtimod. Langt størstedelen af de borgere, som senest har været i kontakt med Borgerservice, er tilfredse med serviceoplevelsen. Dog ses et fald i andelen af tilfredse borgere, som senest har været i kontakt med Borgerservice gennem personligt fremmøde. Til personligt møde svarer færre i 2022 (86%) sammenlignet med 2019 (94%), at de er tilfredse med den seneste henvendelse. Niveaueet i 2022 er således fortsat på et meget højt niveau, men det bør overvejes at gøre en indsats, så den faldende tilfredshed ikke fortsætter. Dog vurderes det, at faldet i nogen grad kan forklares ved overgangen til MitID, som har udfordret mange borgere

Ifm. fysiske interviews hos borgerservice erfarede MBs konsulenter, at flere borgere blev forvirrede, når de ankom til Rådhushallen, hvor check-in til borgerservice er placeret umarkeret og langt væk fra indgangen. Samtidig efterlyste flere engelsksprogede borgere bedre information på engelsk. Det anbefales derfor at have fokus på tydelig modtagelse af borgeren i ankomsten til Borgerservice, herunder fokus på kommunikationen med engelsksprogede borgere.

Herudover anbefales det at optimere selvbetjeningen, således at denne i højere grad bliver let at benytte, hvilket blot 62% i 2022 finder den er mod 82% i 2019. I samme forbindelse gav flere IT-udfordrede borgere ligeledes udtryk for en frustration over den digitale tidsbestilling.

Anbefalinger 2

Forbedringspotentialer for serviceområder



Teknik & Miljø

Optimering af e-mail- og telefonisk betjening hos Teknik & Miljø

Teknik & Miljø er et af de bedst repræsenterede serviceområder i undersøgelsen, hvilket giver mulighed for en særlig dybdegående afdækning af forbedringspotentialer. Detaljegraden her er således ikke et udtryk for, at dette område er relativt mere udfordret sammenlignet med andre serviceområder. Tilfredsheden med Teknik & Miljø sammenlignet med kommunens øvrige serviceområder ligger dog på et lavere niveau (61%). Dertil angiver 22% i 2022, at de er utilfredse med servicen hos Teknik & Miljø, mens dette tal var 10% i 2019. Det anbefales derfor at fokusere på brugernes serviceoplevelse inden for dette område.

Ved betjening via e-mail scorer Teknik & Miljø forholdsvist lavt. Eksempelvis mener blot 54% af de adspurgte borgere i 2022, at de opnåede deres formål med e-mailen til Teknik & Miljø. Det anbefales derfor, at optimere serviceniveauet hos Teknik & Miljø ifm. e-mail kontakt med fokus på, at borgerne føler, at de kommer videre med deres formål.

Ser man på den telefoniske betjening hos Teknik & Miljø, er der som førnævnt også færre borgere i 2022 sammenlignet med 2019, som mener, at medarbejderen de talte med, var venlig og imødekommende. Dette mente kun 71% i 2022 mod 92% i 2019. Selvom det stadig er størstedelen af de adspurgte, som mener, at medarbejderen de talte med, var venlig og imødekommende, er der her potentiale for forbedring. Det anbefales derfor at optimere den telefoniske betjening hos Teknik & Miljø med fokus på, at medarbejderen er serviceminded og imødekommende overfor borgerne.

Anbefalinger 2

Forbedringspotentialer for serviceområder



Jobcentret

Fokus på at forhøje serviceoplevelsen på Jobcentret gennem fortsat forbedring af den telefoniske betjening

Jobcentret er et af de bedst repræsenterede serviceområder i undersøgelsen, hvilket giver mulighed for en særlig dybdegående afdækning af forbedringspotentialet. Detaljegraden her er således ikke et udtryk for, at dette område er relativt mere udfordret sammenlignet med andre serviceområder. Jobcentret er sammenlignet med undersøgelsen i 2019 gået frem i tilfredshed både på tværs af kontaktformer og særligt ifm. den telefoniske betjening, der i 2019 blev udpeget som en udfordring. I 2019 var kun 39% tilfredse med den serviceoplevelse, de havde fået gennem telefonisk betjening. I 2022 er tilfredsheden vokset til 72%. Dog er der stadig forbedringspotentialer, idet Jobcentret fortsat ligger på et forholdsvist lavere niveau sammenlignet med de øvrige serviceområder.

Eksempelvis ses det, at blot 61% mener, at de opnåede deres formål med telefonopkaldet. Samtidig mener flest (61%) af de borgere, som senest har været i telefonisk kontakt med Jobcentret, at den vigtigste forudsætning for en god telefonisk serviceoplevelse er, at deres problem bliver løst i løbet af telefonopkaldet. Ofte står borgere tilknyttet Jobcentret i komplicerede situationer, som ikke kan løses gennem et telefonopkald. Det anbefales dog, at fortsætte arbejdet med at optimere den telefoniske service hos Jobcentret gennem et øget fokus på, at borgeren ved afslutningen af telefonopkaldet har en følelse af at have nået videre med sit ærinde. Dette kan eksempelvis gøres ved tydeligt at afklare med borgeren, hvad "næste skridt" i borgerens individuelle forløb er.

3. Borgernes tilfredshed med kommunen og serviceområder



Dette afsnit viser først den generelle tilfredshed med kommunen og dernæst tilfredsheden på tværs af serviceområder - begge ifm. borgernes seneste henvendelse

Seneste oplevelse vurderes positivt

Overvægt af borgere, som er tilfredse med deres seneste oplevelse

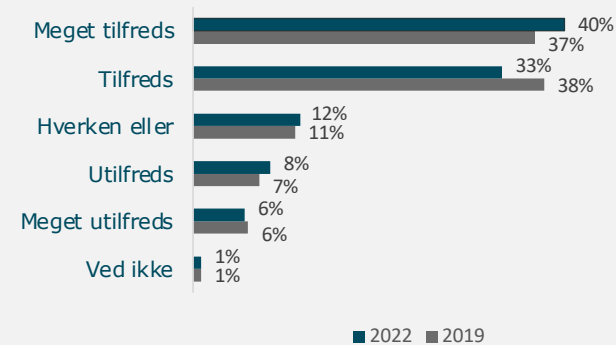
De adspurgte borgere, som har været i kontakt med et af kommunens serviceområder det seneste år, har angivet deres tilfredshed med deres seneste oplevelse. Der ses en klar overvægt af tilfredse borgere, når der spørges ind til den overordnede tilfredshed med oplevelsen. Ca. 40% placerer sig i kategorien "meget tilfreds", og ca. 33% i kategorien "tilfreds", altså sammenlagt 74%. På denne måde opretholdes det høje generelle serviceniveau fra 2019, hvor i alt 75% placerede sig i de to kategorier. Ligeledes placerer få sig i kategorierne "utilfreds" og "meget utilfreds", sammenlagt 14%, hvilket er på niveau med 2019, hvor 13% placerede sig i disse kategorier. Der er således ingen signifikante udviklinger i nogen af kategorierne mellem 2019 og 2022.

Overvægt af borgere, som føler de har modtaget klar og forståelig information

Hele 57% af de adspurgte borgere vurderer, at de i høj grad har modtaget klar og forståelig information. 25% vurderer også, at de i nogen grad har modtaget klar og forståelig information, og dermed vurderer hele 82% kommunikationen positivt. Kun 9% vurderer, at de "i mindre grad" eller "slet ikke" modtog klar og forståelig information. Fordelingen er meget lig 2019-målingen, hvor sammenlagt 84% gav kommunikationen en positiv bedømmelse, og sammenlagt 9% gav en negativ bedømmelse. Der er heller ikke i dette spørgsmål signifikante udviklinger mellem de to målinger.

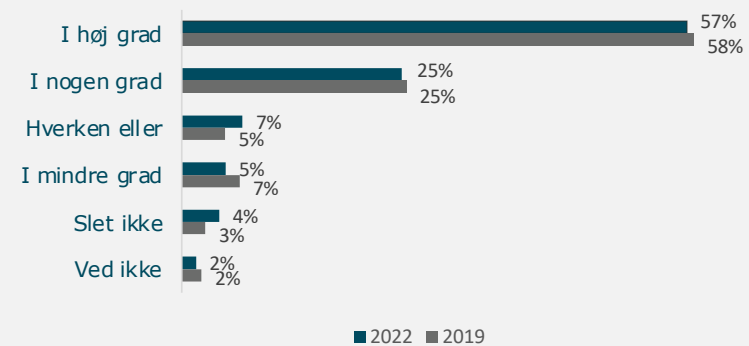
Hvor tilfreds var du med serviceoplevelsen ifm. seneste henvendelse?

2022 n = 682 / 2019 n = 671



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

2022 n = 682 / 2019 n = 671



Samlet tilfredshedsniveau varierer over områder



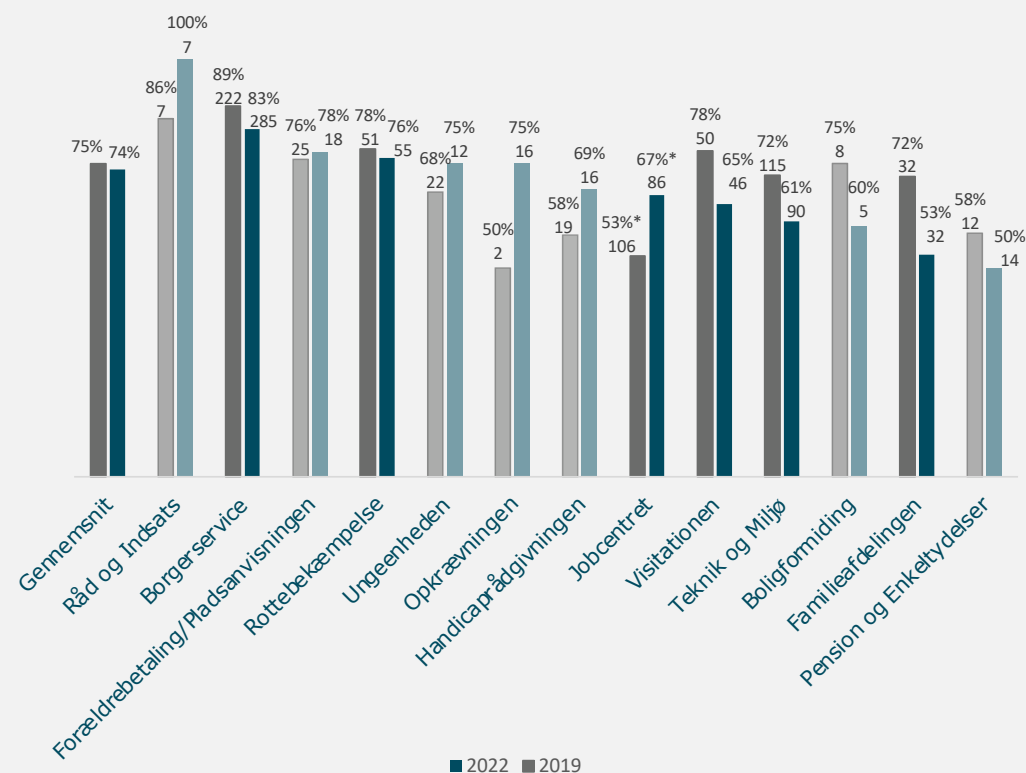
De mest tilfredse borgere findes hos Borgerservice

På figuren ses tilfredsheden med den seneste serviceoplevelse fordelt på det område, som borgeren har angivet senest at have været i kontakt med. Den første søjle viser gennemsnittet på tværs af serviceområderne. Procenten angiver, hvor stor en andel er de adspurgte, som var "tilfredse" eller "meget tilfredse" med deres seneste serviceoplevelse. Tallet under procenten angiver, hvor mange af de adspurgte borgere, som senest har været i kontakt med det givne område.

Det fremgår af figuren, at Borgerservice scorer højest med en tilfredshed på 83%. Herunder er det værd at bemærke, at Jobcentret scorer signifikant højere end i 2019 med en tilfredshed på 67% mod 53% i 2019. Modsat er Teknik & Miljø gået tilbage fra 72% i 2019 til 61% i 2022. Denne udvikling er dog ikke signifikant, hvorfor vi ikke kan slå fast at udviklingen ikke skyldes statistisk tilfældighed. Hos Teknik & Miljø er en signifikant større andel dog "utilfredse" eller "meget utilfredse" med serviceoplevelsen i forhold til 2019. I 2019 var 10% utilfredse med den serviceoplevelse, de havde hos Teknik & Miljø ved deres seneste henvendelse. Dette tal er i 2022 steget til 22%.

Nogle serviceområder i figuren til højre har så få besvarelser, at resultatet er forbundet med stor usikkerhed. Søjlerne, som er markeret med en lysere farve viser, at der bør tages forbehold for dette, da der er under 30 besvarelser, og det er derfor ikke rimeligt at sammenligne disse med hverken gennemsnittet eller de andre afdelinger.

Hvor tilfreds var du med serviceoplevelsen ifm. seneste kontakt?
 Andel, som var tilfredse eller meget tilfredse
 2022 n = 682 / 2019 n = 671



Generel høj tilfredshed med kommunikation

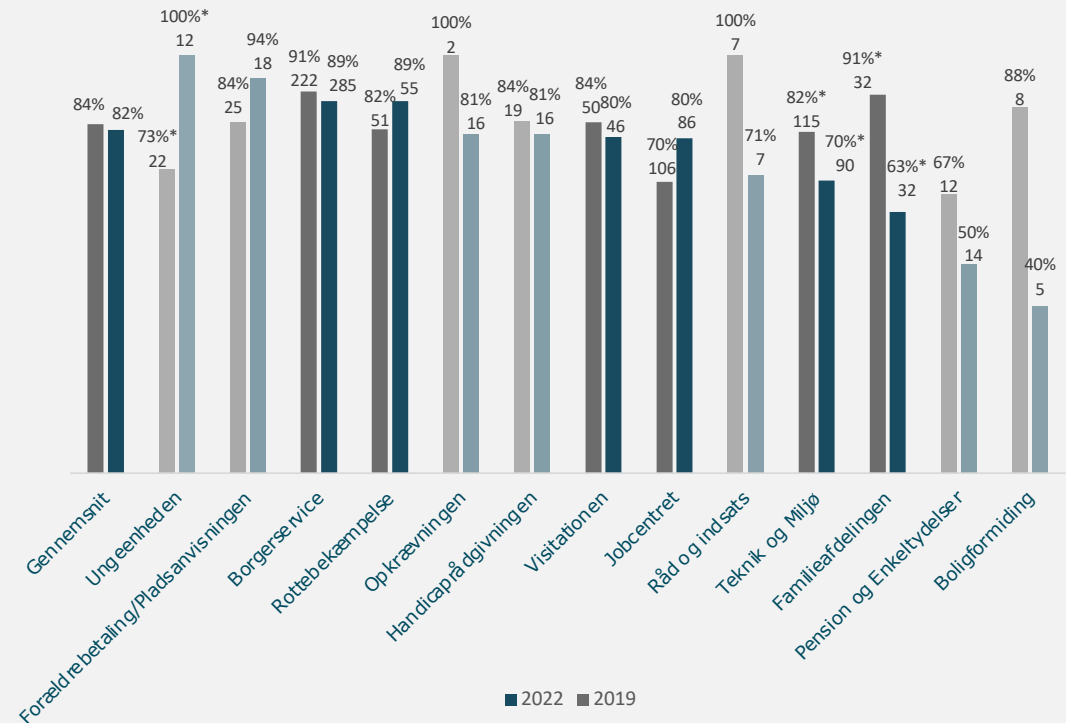
Højt gennemsnit på 82% på tværs af områder

Denne figur viser, hvor mange procent af de adspurgte borgere, som vurderer, at de har modtaget klar og forståelig information ved deres seneste henvendelse hos et af kommunens serviceområder. På samme måde som forrige figur fremgår også en søjle med et gennemsnit på tværs af alle områderne, som her ligger højt på 82%. Udover hvor mange procent, som vurderer kommunikationen positivt, fremgår det også af figuren, hvor mange adspurgte borgere som har angivet senest at have været i kontakt med det givne område, og således er blevet spurgt til sin tilfredshed med dette.

Især Borgerservice klarer sig godt med en positiv vurdering på 89%, hvilket svarer til, at 254 ud af de i alt 285 adspurgte borgere har vurderet kommunikationen i Borgerservice positivt. Teknik & Miljø og særligt Familieafdelingen går derimod signifikant tilbage, hvor Teknik & Miljø går fra 82% til 70%, og Familieafdelingen går fra 91% til 63%.

Nogle serviceområder i figuren til højre har så få besvarelser, at resultatet er forbundet med stor usikkerhed. Søjlerne, som er markeret med en lysere farve viser, at der bør tages forbehold for dette, da der er under 30 besvarelser, og det derfor ikke rimeligt at sammenligne disse med hverken gennemsnittet eller de andre afdelinger.

I hvilken grad var den information, du modtog, klar og forståelig?
 Andel, der har svaret "I høj grad" eller "I nogen grad"
 2022 n = 682 / 2019 n = 671



4. Borgernes oplevelse og tilfredshed med kontaktformer



I dette afsnit vises først borgernes faktiske brug af kontaktformer og denne overfor borgernes ønskede brug. Dernæst behandles borgernes tilfredshed med de forskellige kontaktformer og afslutningsvist borgernes holdning til 'den gode serviceoplevelse'.

Mest brugte kontaktformer fordelt på områder



Personligt møde er den mest benyttede kontaktform i Borgerservice (64%) og Jobcentret (65%). Dette stemmer overens med målingen fra 2019, hvor personligt møde dog også var mest benyttet i Ungeenheden. Der ses dermed en signifikant nedgang i brugen af personligt møde i Ungeenheden, fra 64% i 2019 til 25% i 2022.



E-mail er den mest benyttede kontaktform i Handicaprådgivningen (50%), Pension og enkeltydelser (43%) og Råd og Indsats (43%). Her ses signifikante udviklinger i Handicaprådgivningen og Pension og enkeltydelser, hvor hhv. 11% og 8% benyttede e-mail i 2019. E-mail var ikke den mest benyttede kontaktform i nogle af afdelingerne i 2019.



Telefonisk kontakt er den mest benyttede kontaktform i Boligformidlingen (80%), Familieafdelingen (53%), Forældrebetalingen (83%), Opkrævningen (81%), Råd og Indsats (43%), Teknik og Miljø (42%), Ungeenheden (42%) og Visitationen (70%). Der er herudover en signifikant udvikling inden for telefonisk betjening hos Jobcentret, hvor 21% af adspurgte i 2022 har været i telefonisk kontakt, mod 34% i 2019.



Digital selvbetjening er den mest benyttede kontaktform i afdelingen for Rottebekæmpelse (53%). Dette følger målingen fra 2019, hvor 55% af dem, som senest har været i kontakt med rottebekæmpelsen, benyttede selvbetjeningen. Selvbetjeningen bliver herudover brugt signifikant mindre i Teknik & Miljø i 2022 (16%) mod 30% i 2019.

Flest ønsker at modtage telefonisk betjening

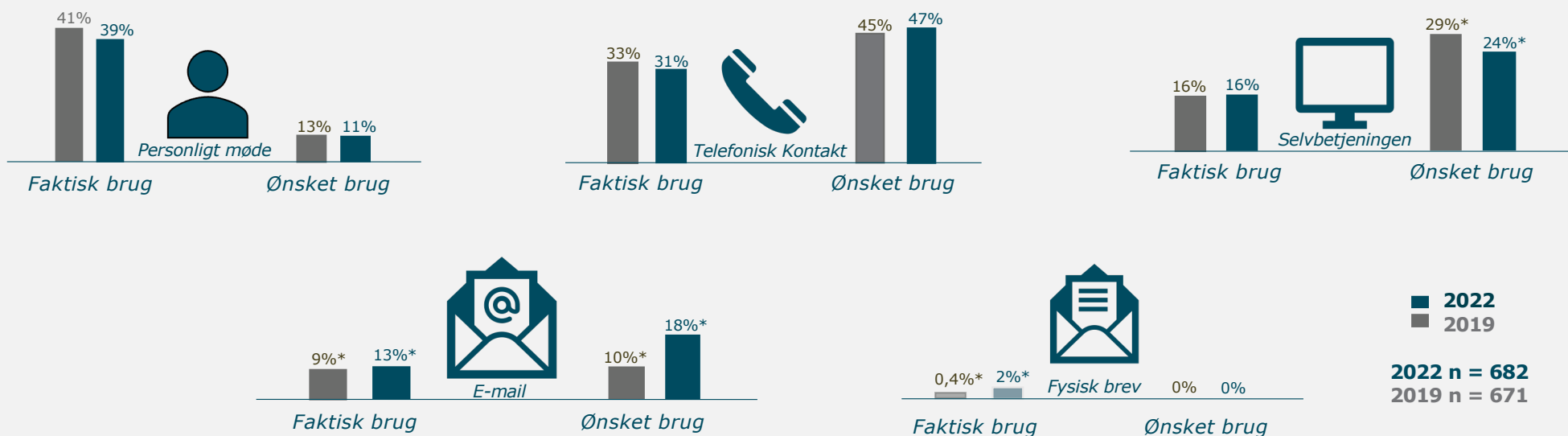


Faktisk brug

Flest borgere i undersøgelsen har, sidst de var i kontakt med et serviceområde i kommunen, henvendt sig personligt (39 pct.). Næstflest har henvendt sig via telefonisk kontakt (31 pct.). Herefter følger selvbetjeningen på hjemmesiden (16 pct.) og e-mail (13 pct.). Færrest benyttede sig af fysisk brev (2 pct.). At det personlige møde er mest anvendt hænger formentlig sammen med, at der i flere af kommunens serviceenheder er et lovkrav om at møde fysisk op. En anden faktor kan være, at det under dataindsamlingen lykkedes at få en stor andel besvarelser gennem fysiske interview. Fordelingen er herudover meget lig 2019, foruden e-mail og fysisk brev, hvor der er signifikante stigninger i brugen af kontaktformerne blandt de adspurgte.

Ønsket brug

Af de adspurgte borgere foretrækker flest at henvende sig til kommunen telefonisk (47 pct.). Herefter følger selvbetjeningen på hjemmesiden (24 pct.), e-mail (18 pct.), og personligt møde (11 pct.). Personligt møde, telefonisk kontakt og fysisk brev ligger på niveau med 2019-målingen. Dog er der sket signifikante udviklinger inden for e-mail og selvbetjeningen. Flere borgere ville foretrække at benytte e-mail som kontaktform, hvor færre foretrækker selvbetjeningen. Udviklingen i ønsket om øget brug af e-mail kontakt drives særligt af borgere, der senest har været i kontakt med Teknik & Miljø, mens udviklingen i selvbetjening går på tværs af serviceområder.



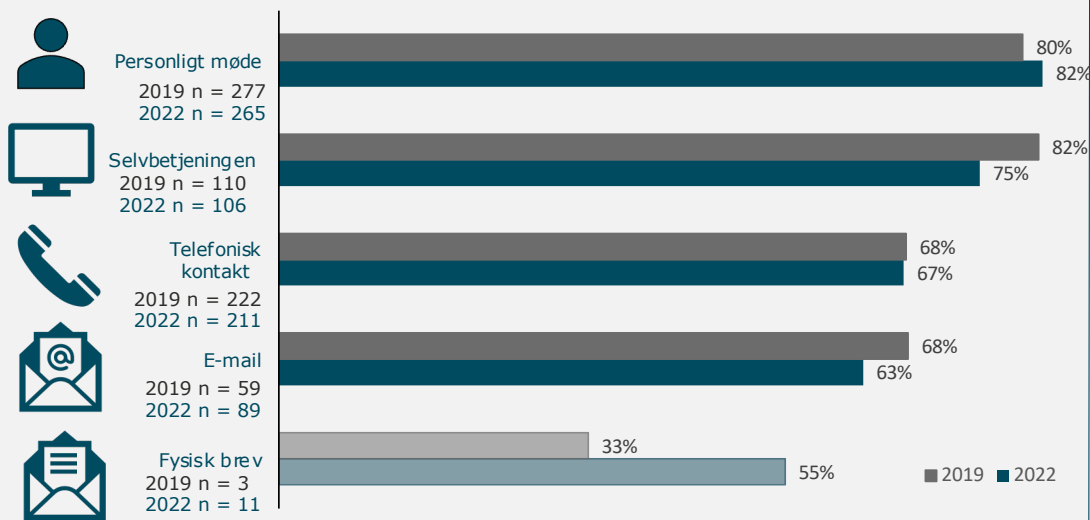
Størst tilfredshed ved personligt møde og selvbetjeningen

Generelt høje tilfredshedsniveauer ved borgerens seneste henvendelse

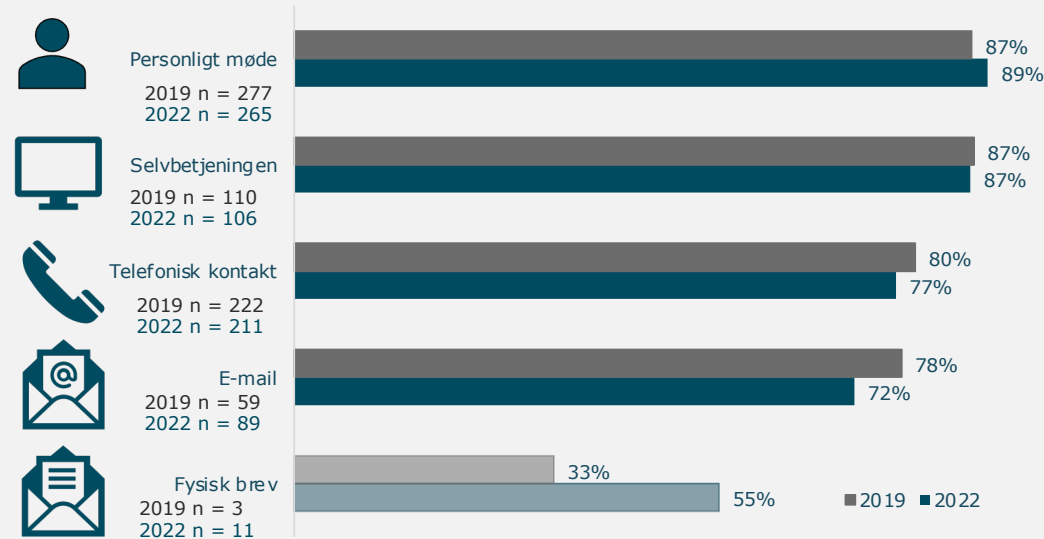
Figurene viser tilfredshed med seneste henvendelse fordelt på kontaktformer. Tifredshed er her et udtryk for den andel, der placerer sig i "meget enig"/"enig" og "i høj grad"/"i nogen grad" ved de to spørgsmål om borgerens seneste oplevelse. De mest tilfredse borgere findes blandt dem, som senest har benyttet sig af personligt møde. Dette ses både i spørgsmålet om tilfredsheden med seneste serviceoplevelse (82%) og i spørgsmålet omkring klar og forståelig information (89%), hvor personligt møde scorer højest begge steder. Personligt møde følges tæt af selvbetjeningen på hjemmesiden, som scorer næsthøjest i spørgsmålet om klar og forståelig information (87%), og i tilfredsheden med serviceoplevelsen (75%). Disse to kontaktformer havde også højest tilfredshed i 2019.

Ligesom i 2019 er personligt møde og selvbetjeningen efterfulgt af telefonisk kontakt og e-mail. Der er ingen signifikante udviklinger, når man ser på tilfredshed fordelt på kontaktform mellem 2019 og 2022.

Hvor tilfreds var du med serviceoplevelsen ifm. seneste kontakt?
Andel, som var tilfredse eller meget tilfredse



I hvor høj grad var den information, du modtog ifm. din henvendelse klar og forståelig?
Andel, som har svaret "I høj grad" eller "I nogen grad"



Note: Kun få respondenter placerer sig i kategorien for fysisk brev og grundlaget for at udtale sig om denne kontaktform er derfor vagt. Resultatet bør derfor ikke tillægges større betydning.

Oplevelsen af telefonisk betjening

Stabilt højt niveau ift. 2019-undersøgelsen

Borgere, som senest har benyttet sig af telefonisk betjening, har i både 2022-målingen og 2019-målingen taget stilling til en række udsagn om den telefoniske serviceoplevelse. Herunder ses, hvor mange procent af disse borgere, som var "enige" eller "meget enige" i udsagnene. Tilfredsheden med den telefoniske betjening er imellem 2019 og 2022 stabil. Dog er der fortsat væsentlige forskelle på niveauet af enighed udsagnene imellem, hvor borgerne i højere grad møder venlige og forstående medarbejdere, end de er tilfredse og opnår formålet med opkaldet.



Telefonisk betjening

80% mener at, medarbejderen var hurtig til at forstå borgerens ærinde.

❖ I 2019 var dette tal **82%**

82% mener, at medarbejderen var imødekommende og venlig.

❖ I 2019 var dette tal **82%**

68% er alt i alt godt tilfredse med den telefoniske betjening, som de modtog.

❖ I 2019 var dette tal **70%**

68% opnåede deres formål med opkaldet.

❖ I 2019 var dette tal **68%**

- ✓ Af de borgerne i 2022, som havde fået telefonisk betjening, havde flest **(19%)** været i kontakt med borgerservice. I 2019 havde flest borgere været i telefonisk kontakt med Teknik & Miljø **(22%)**
- ✓ Næstflest **(18%)** var i 2022 i telefonisk kontakt med Teknik & Miljø. I 2019 havde næstflest været i telefonisk kontakt med Jobcentret **(16%)**

Oplevelsen af digital selvbetjening

Eventuelt tydeligere markering af selvbetjeningen på hjemmesiden

De borgere, som senest benyttede sig af den digitale selvbetjening, har ligeledes både i 2019 og 2022 taget stilling til en række udsagn. Nedenfor ses, hvor mange procent af borgerne, som var henholdsvis "enige" eller "meget enige" i udsagnene. Den digitale selvbetjening scorer generelt højt. Ingen af udviklingerne er signifikante, hvorfor vi ikke med sikkerhed kan fastslå, at forskellen ikke er et udtryk for tilfældighed. Den største andel af "uenige" borgere findes i spørgsmålet om, hvorvidt selvbetjeningen er nem at finde på hjemmesiden, hvor 13% er enten uenige eller meget uenige i udsagnet, 19% har valgt at svare "hverken/eller" og 5% har svaret "ved ikke".



Digital selvbetjening

77% mener, at den digitale selvbetjening er en god måde at kontakte offentlige myndigheder på.

❖ I 2019 var dette tal **85%**

83% opnåede deres formål på den digitale selvbetjening.

❖ I 2019 var dette tal **82%**

72% mener, at det er nemt at benytte den digitale selvbetjening.

❖ I 2019 var dette tal **79%**

70% er alt i alt tilfredse med serviceoplevelsen på gladsaxe.dk.

❖ I 2019 var dette tal **77%**

63% mener, at det er nemt at finde den digitale selvbetjening på gladsaxe.dk.

❖ I 2019 var dette tal **71%**

- ✓ Af de borgere 2022, som senest har benyttet sig af selvbetjeningen, var flest (**52%**) i kontakt med borgerservice. I 2019 havde flest borgere benyttet sig af selvbetjeningen til at komme i kontakt med Teknik og miljø (**31%**).
- ✓ Næstflest (**27%**) var i 2022 i kontakt med Rottebekæmpelsen. I 2019 var næstflest igennem selvbetjeningen i kontakt med borgerservice (**30%**)

Oplevelsen af e-mail betjening

Forbedring ift. kvitteringsmails

De borgere, som senest har benyttet sig af e-mail til at komme i kontakt med kommunen, har også taget stilling til de samme udsagn som i 2019-målingen. Nedenfor fremgår, hvor mange procent af de adspurgte borgere, som er "enige" eller "meget enige" i udsagnene. Svarene ligger generelt på et lidt lavere niveau end for telefonisk betjening og selvbetjeningen. Dog mener kun 10%, at de ikke har fået en kvitteringsmail, hvilket er en signifikant forbedring fra 2019. Den største utilfredshed findes i spørgsmålet om, hvorvidt man mener at have opnået sit formål, hvor kun 58% er "enige" eller "meget enige".



E-mail betjening

58% mener, at de opnåede deres formål.

❖ I 2019 var dette tal **71%**

65% er alt i alt godt tilfredse med serviceoplevelsen.

❖ I 2019 var dette tal **71%**

67% mener, at de fik et hurtigt svar på deres e-mail.

❖ I 2019 var dette tal **69%**

10%* mener ikke, at de har modtaget en kvitteringsmail.

❖ I 2019 var dette tal **25%***

- ✓ Af de borgere, som i 2022 senest har benyttet sig af e-mail betjening, var flest (**39%**), i kontakt med Teknik & Miljø. I 2019 var flest borgere via e-mail også i kontakt med Teknik & Miljø (**53%**).
- ✓ Næstflest (**9%**) var i 2022 i kontakt med Handicaprådgivningen, Jobcentret og Rottebekæmpelsen. I 2019 var næstflest via e-mail i kontakt med borgerservice og Familieafdelingen (**10%**).

Vigtigste forudsætninger for 'den gode serviceoplevelse'



Personligt møde: vigtigst, at problemet bliver løst i løbet af mødet

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. Borgerne 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 til højre viser, at de borgere, som sidst benyttede sig af personligt møde, finder det vigtigst, at deres problem bliver løst i løbet af mødet. Dette angiver 62% af alle dem, som senest har benyttet sig af personligt møde. Herefter kommer det, at medarbejderen er serviceminded (48%) og at borgerens problem bliver forstået (40%). Som det fremgår, var det de samme tre forudsætninger, som var vigtigst i 2019. Det er dermed kun rækkefølgen, som er ændret ift. 2019-målingen. Herudover fremgår det, at det, at problemet bliver løst i løbet af mødet, er den vigtigste forudsætning for en signifikant større del af de adspurgte borgere, mens det, at problemet bliver forstået, er den vigtigste forudsætning for en signifikant mindre del af de adspurgte borgere.



- 1:** At problemet bliver løst i løbet af mødet **62%***
❖ I 2019 var denne kategori tredje vigtigst med **44%***
- 2:** At medarbejderen er serviceminded **48%**
❖ I 2019 var denne kategori vigtigst med **55%**
- 3:** At mit problem bliver forstået **40%***
❖ I 2019 var denne kategori næst vigtigst med **52%***

Tallene summerer til mere end 100, da borgeren har kunnet angive op til 3 kategorier, som er særligt vigtige for dem.

- ✓ Flest af de borgere, som i 2022 senest benyttede sig af personligt møde, var i kontakt med Borgerservice (**69%**). I 2019 var flest via personligt møde også i kontakt med Borgerservice (**56%**).
- ✓ Næstflest (**21%**) var i 2022 i kontakt med Jobcentret. I 2019 var næstflest igennem personligt møde ligeledes i kontakt med Jobcentret (**24%**).

Vigtigste forudsætninger for 'den gode serviceoplevelse'



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 anvendt.

Digital selvbetjening: vigtigst, at hjemmesiden er overskuelig

For brugerne af digital selvbetjening er det vigtigst, at hjemmesiden er overskuelig. Dette angiver 66% af alle dem, som senest har benyttet sig af selvbetjeningen. Herefter følger, at hjemmesiden har en nem søgefunktion (62%) og at borgeren får løst sit ærinde i første forsøg (42%). Disse tre forudsætninger placerer sig i præcis samme rækkefølge som i 2019, og der er ingen signifikante ændringer mellem 2019 og 2022.

Telefonisk kontakt: vigtigst, at problemet bliver løst i løbet af telefonopkaldet

For brugerne af telefonisk kontakt er det vigtigst, at deres problem bliver løst i løbet af telefonopkaldet. Dette mener 51% af dem, som senest har benyttet sig af telefonisk betjening. Herefter kommer det, at borgerens problem bliver forstået (47%) og at medarbejderen er serviceminded (43%). Også her var det de samme tre forudsætninger, som var vigtigst i 2019. Der er herudover sket signifikante ændringer i andel af borgere der finder det vigtigst, at problemet bliver forstået, og at medarbejderne er serviceminded, hvor en signifikant mindre del af de adspurgte borgere har valgt disse.



Selvbetjening

- 1:** At hjemmesiden er overskuelig **66%**
❖ I 2019 var denne kategori vigtigst med **70%**
- 2:** At hjemmesiden har en nem søgefunktion **62%**
❖ I 2019 var denne kategori næst vigtigst med **63%**
- 3:** At jeg fik løst mit ærinde i første forsøg **42%**
❖ 2019 var denne kategori tredje vigtigst med **51%**



Telefonisk

- 1:** At mit problem bliver løst i løbet af telefonopkaldet **51%**
❖ I 2019 var denne kategori tredje vigtigst med **51%**
- 2:** At mit problem bliver forstået **47%***
❖ I 2019 var denne kategori vigtigst med **64%***
- 3:** At medarbejderen er serviceminded **43%***
❖ I 2019 var denne kategori næst vigtigst med **54%***

Tallene summerer til mere end 100, da borgeren har kunne angive op til 3 kategorier, som er særligt vigtige for dem.

5. Uddybende status for Borgerservice, Jobcentret og Teknik & Miljø



I følgende afsnit gives en særlig uddybende status på de 3 af kommunens serviceområder som er bedst repræsenteret i undersøgelsen: Borgerservice, Teknik & Miljø og Jobcentret

Tilfredsheden med Borgerservice



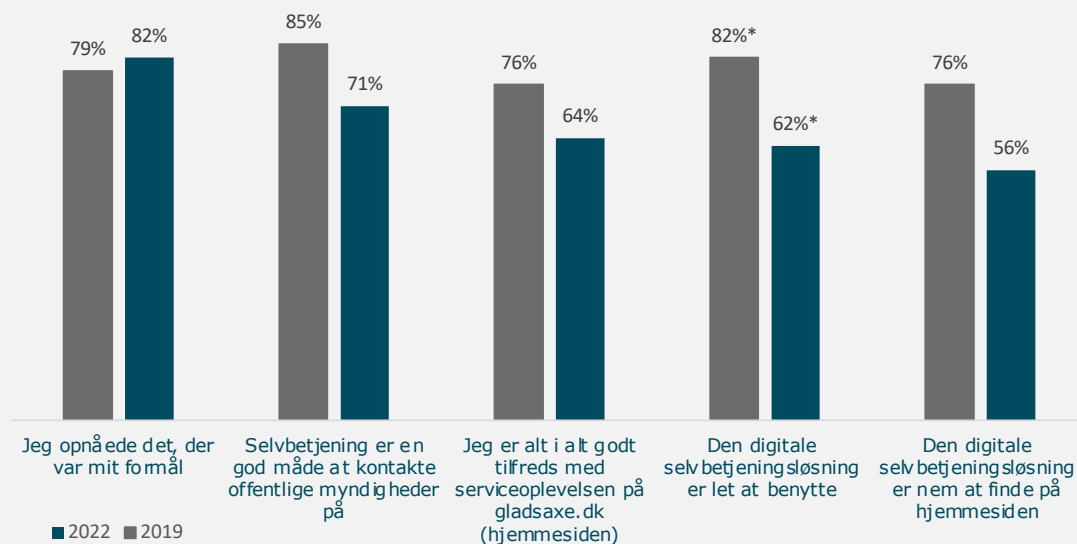
Faldende tilfredshed med det personlige møde og selvbetjeningen på hjemmesiden hos Borgerservice

Den overordnede tilfredshed med Borgerservice i 2022 ligger fortsat på et højt niveau (83%). Der er dog potentiale for forbedring. Blandt de 182 borgere, der har været i personlig kontakt med Borgerservice, svarer signifikant færre i 2022 (86%) sammenlignet med 2019 (94%), at de er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med den seneste henvendelse.

På samme vis viser undersøgelsen i 2022 en faldende tilfredshed med Borgerservice gennem selvbetjeningen på gladsaxe.dk. Særligt er signifikant færre borgere (62%) i 2022 sammenlignet med 2019 (82%) enige i, at selvbetjeningen er let at benytte. Herudover ses også en række fald i andelen af de adspurgte borgere, som er 'enige' eller 'meget enige' på tværs af andre udsagn. De resterende fund til højre er insignifikante, hvilket betyder, at vi ikke med sikkerhed kan fastslå, at stigningen ikke skyldes en tilfældighed i data. Omvendt vurderer vi, at forskellen og den systematiske tendens begrundes opmærksomhed og derfor også grafisk visning.

I 2022 oplever væsentlig færre end i 2019, at selvbetjeningsløsningerne er nemme at finde og en del færre er også alt i alt tilfredse med serviceoplevelsen på gladsaxe.dk. Dette billede går igen på tværs af serviceområder, hvorfor det kan være værd at kigge nærmere på en optimering på disse parametre.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen hos Borgerservice?
Andel, der har svaret "meget enig" eller "enig"
2022 n = 55 / 2019 n = 33



Personligt møde og selvbetjening hos Borgerservice

Mulige forklaringer på tilfredsheden med personligt møde og selvbetjeningen

På dette slide gennemgås mulige forklaringer på oplevelsen af at være i personlig kontakt med Borgerservice og gennem selvbetjeningen. Det er vigtigt at minde om, at en stor del af borgerne er tilfredse, hvorved resultaterne fremført i dette afsnit skal ses som yderligere forbedringspotentialer, idet det personlige møde og selvbetjeningen er borgernes hhv. mest anvendte og næstmest foretrukne kontaktform (se slide 18).

Hjemmesidens opbygning og brugervenlighed

56% af de adspurgte borgere, som senest har henvendt sig til Borgerservice via selvbetjeningen, er "enige" eller "meget enige" i, at selvbetjeningen er nem at finde på hjemmesiden, og 62% finder selvbetjeningen let at benytte. Samtidig angiver 69% af de adspurgte borgere, at det vigtigste for en god serviceoplevelse på selvbetjeningen er, at hjemmesiden er overskuelig. Dermed kan det overvejes at arbejde videre med hjemmesidens opbygning og brugervenlighed. Det kan dog her yderligere påpeges, at udfordringer med MitID, hvor teknisk udfordrede borgere blandt andet har bestilt tid til Borgerservice via selvbetjeningen, kan påvirke, at en større andel af de adspurgte borgere vurderer selvbetjeningen negativt.

Indkøringsperiode med MitID

Som førnævnt kan det være en krævende øvelse for borgerne at skifte til MitID. Dette kan have medført at flere teknisk udfordrede borgere har anvendt selvbetjeningen. Under fysiske face-to-face interviews talte MB med flere borgere, som mødte personligt op hos Borgerservice for at få hjælp til MitID, og som udtrykte frustration over processen og den digitale tidsbestilling. Indkøringsperioden med MitID kan dermed også have påvirket tilfredsheden med det personlige fremmøde hos Borgerservice.



Modtagelse i Rådhushallen og vejledning til engelsksprogede

Ifm. fysiske interviews observerede MBs konsulenter flere forhold i Borgerservice, som kunne forbedre den samlede serviceoplevelse ift. det personlige fremmøde i Borgerservice. Heriblandt kunne modtagelsen i Rådhushallen overskueliggøres, eksempelvis ved at borgeren nemmere bliver opmærksom på skærmen til check-in. MB observerede flere borgere, som placerede sig venteområdet uden at 'checke ind', hvorved personalet måtte påminde dem efter længere tids venten.

Herudover talte MB under fysiske interviews med flere engelsksprogede borgere, som efterspurgte mere fokus på kommunikationen på engelsk. Det kunne derfor overvejes at fokusere yderligere på dette område for at sikre den gode oplevelse med det personlige fremmøde for disse borgere, som grundet sprog- og kulturbarrierer i det digitale møde ofte foretrækker at møde personligt op.

Tilfredsheden med Teknik & Miljø

Tilfredsheden med Teknik & Miljø ligger med 61% på et lavere niveau end kommunens gennemsnit (74%). Dertil er andelen af borgere, der 'i nogen grad' eller 'i høj grad' fandt informationen de modtog forståelig, faldet signifikant fra 82% i 2019 til 70% i 2022. Dette fund støttes yderligere af, at 10% af de borgere, som senest havde været i kontakt med Teknik & Miljø i 2019, var 'utilfredse' eller 'meget utilfredse' med serviceoplevelsen. I 2022 er dette tal signifikant øget til 22%. Størstedelen (88%) hos Teknik og Miljø har været i kontakt med underafdelingerne Byggesag, plan & vej og Miljø & Affald. Af de borgere, som var i kontakt med Byggesag, plan & vej, var 59% tilfredse med serviceoplevelsen mod 70% hos Miljø og Affald.

Lav tilfredshed ved telefonisk betjening og e-mail

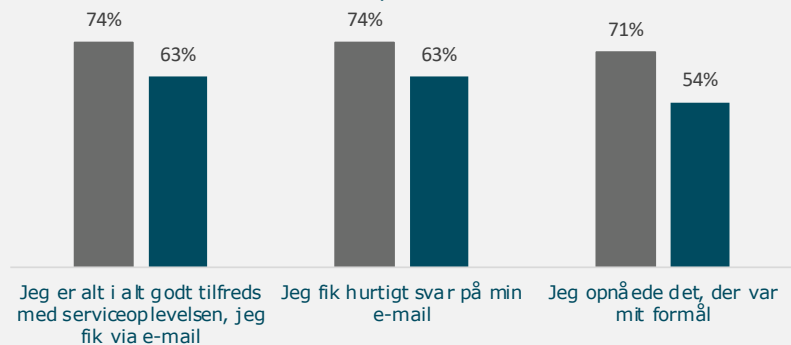
Af de adspurgte borgere har 42% været i telefonisk kontakt, mens 39% har været i kontakt via e-mail. Ser vi på disse borgeres tilfredshed med deres seneste henvendelse, var blot 61% af dem, som havde været i telefonisk kontakt, "tilfredse" eller "meget tilfredse" med serviceoplevelsen. Dette niveau går igen fra 2019. Hos de borgere, som var i kontakt igennem e-mail, er tilfredsheden på blot 54% i 2022. Dette niveau går ligeledes igen fra 2019. Dog angiver signifikant flere i 2022 (34%), at de er "utilfredse" eller "meget utilfredse" med deres seneste henvendelse via e-mail sammenlignet med 2019 (13%).

Spørges der nærmere ind til oplevelsen af at være i kontakt med Teknik & Miljø igennem de to kontaktformer findes støtte til ovenstående billede. Særligt ses en signifikant ændring blandt borgere, som har været i telefonisk kontakt, hvor 71% i 2022 mener at medarbejderen, de talte med, var venlig og imødekommende, mod 92% i 2019.

De resterende fund til højre er insignifikante, hvilket betyder, at vi ikke med sikkerhed kan fastslå, at faldet ikke skyldes en tilfældighed i data. Omvendt vurderer vi, at forskellen og den systematiske tendens begrundes opmærksomhed og derfor også grafisk visning.

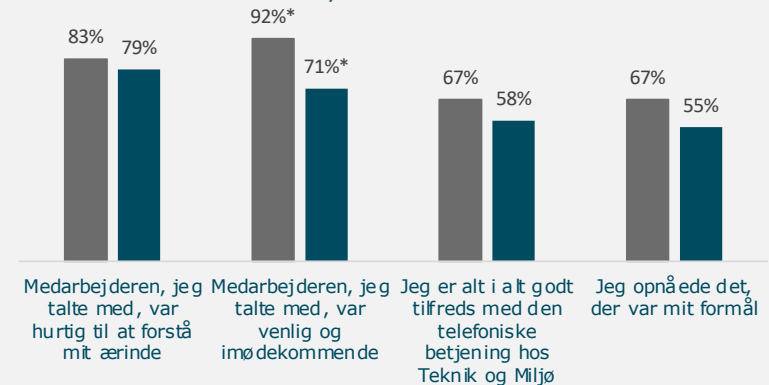
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om e-mail kontakt hos Teknik & Miljø?

Andel, der har svaret "meget enig" eller "enig"
2022 n = 35 / 2019 n = 31



Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske kontakt hos Teknik og Miljø?

Andel, der har svaret "meget enig" eller "enig"
2022 n = 38 / 2019 n = 48



■ 2022 ■ 2019

Selvbetjening, e-mail og telefonisk kontakt hos Teknik & Miljø



Udfordringer med selvbetjeningen gør sig også gældende hos Teknik og Miljø

Borgernes udfordringer med selvbetjeningen går igen hos borgere, der har anvendt denne hos Teknik og Miljø. Således svarer blot 57% i 2022, at selvbetjeningen er nem at finde på hjemmesiden, mens 79% mener den er let at benytte. Da hele 86% finder, at selvbetjeningen hos Teknik og Miljø ellers er en god måde at komme i kontakt med kommunen på opfordres der til at gøre en indsats for at forbedre ovenstående parametre.

E-mail betjening hos Teknik og Miljø

Blot 54% er enige i, at de opnåede deres formål med at kontakte Teknik & Miljø via e-mail, mens kun 63% er enige i, at de fik hurtigt svar på deres e-mail. Idet 2022-undersøgelsen viser en stigning i borgere, som foretrækker at benytte e-mail til at kontakte kommunen, og at dette ønske drives af borgere, som har været i kontakt med Teknik & Miljø, kan det overvejes at arbejde på at forbedre serviceoplevelsen ifm. e-mail kontakt på ovenstående parametre.

Vigtigst for borgerne at problemet løses i den telefonisk kontakt

De 38 borgere, som har været i telefonisk kontakt med Teknik & Miljø, er blevet bedt om at angive, hvad der for dem er de vigtigste forudsætninger for god telefonisk betjening. 55% mener i 2022, at det er vigtigst, at problemet bliver løst i løbet af telefonopkaldet, og 50% mener, at det er vigtigst, at deres problem bliver forstået. Dette kan ses i forhold til, at blot 55% er enige i, at de opnåede deres formål med telefonopkaldet. Det kan derfor overvejes, om der her ses et forbedringspotentiale i forhold til, at borgeren får en oplevelse af at få sit problem forstået og løst.



Vigtigste forudsætninger for god telefonisk betjening hos Teknik og Miljø

n = 38

- 1:** At problemet bliver løst i løbet af telefonopkaldet **55%**
- 2:** At problemet bliver forstået **50%**
- 3:** At der er kort ventetid **39%**

Tallene summerer til mere end 100, da borgeren har kunne angive op til 3 kategorier, som er særligt vigtige for dem.

Tilfredsheden med Jobcentret

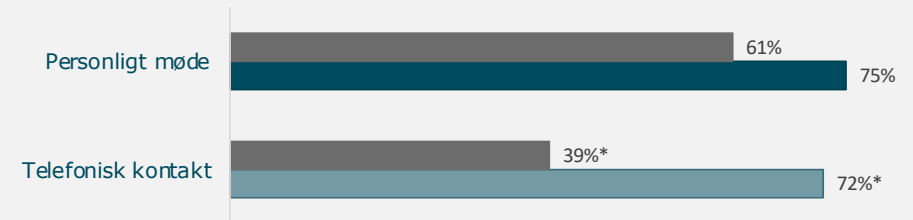
I undersøgelsen fra 2019 var Jobcentret et fokuspunkt, idet dette område havde nogle af de mindst tilfredse brugere. I 2022 scorer Jobcentret signifikant højere på tilfredshed. Her svarer 67% at de er 'tilfreds' eller 'meget tilfreds' med servicen mod 53% i 2019. I 2022 var i alt 86 adspurgte borgere senest i kontakt med Jobcentret. På trods af stigningen er 1 ud af 3 borgere i 2022 dog ikke tilfredse, hvorfor der fortsat er et forbedringspotentiale.

Den telefoniske betjening hos Jobcentret går særligt frem

21% af de borgere, som i 2022 var i kontakt med Jobcentret, benyttede telefonisk kontakt. 2019-undersøgelsen gav anledning til handling og øget fokus på den telefoniske betjening på Jobcentret grundet en udbredt utilfredshed blandt borgerne. I 2022 ses en signifikant øget tilfredshed på 72% mod 39% i 2019. Ligeledes blev det i rapporten fra 2019 påpeget, at den vigtigste forudsætning for god telefonisk betjening hos Jobcentret for hele 78% var, at deres problem blev forstået. I 2022 angiver signifikant færre (33%) det som den vigtigste forudsætning. Dette kan tolkes som, at brugerne i Jobcentret i højere grad føler, at deres problem bliver forstået af medarbejderne, og det derfor i mindre grad bliver særligt vigtigt for disse. De resterende fund til højre er insignifikante, hvilket betyder, at vi ikke med sikkerhed kan fastslå, at stigningen ikke skyldes en tilfældighed i data. Omvendt vurderer vi, at forskellen og den systematiske tendens begrundes opmærksomhed og derfor også grafisk visning.

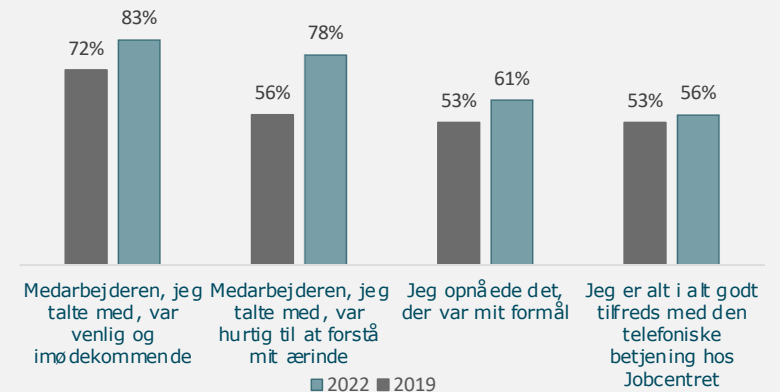
Hvor tilfreds var du med serviceoplevelsen ifm. din seneste kontakt med Jobcentret? (se note)
Andel, som var "tilfredse" eller meget "tilfredse"

Personligt møde: 2022 n = 56 / 2019 n = 67
Telefonisk kontakt: : 2022 n = 18 / 2019 n = 36



Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om den telefoniske kontakt hos Jobcentret?
Andel, der har svaret "meget enig" eller "enig"

2022 n = 18 / 2019 n = 36



Note: E-mail og fysisk brev er ikke inkluderet i denne figur, idet meget få adspurgte borgere senest har været i kontakt med jobcentret igennem disse to kontaktformer.

Tilfredsheden med Jobcentret

Det personlige fremmøde hos Jobcentret

Tilfredsheden med det personlige fremmøde hos Jobcentret er interessant, idet flere funktioner i Jobcentret kræver, at borgeren møder personligt op. Således har flest af de borgere, som senest har været i kontakt med Jobcentret, benyttet sig af det personlige fremmøde i 2022-undersøgelsen (65%).

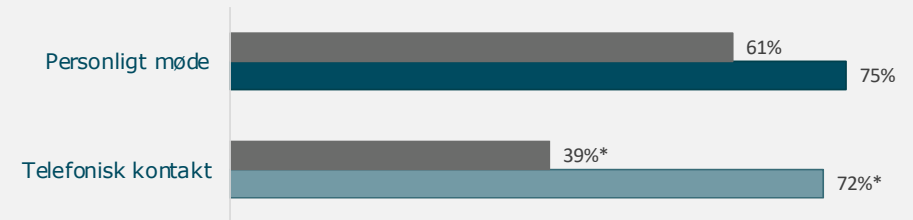
Af figuren til højre, som også fremgår af forrige slide, aflæses, at 75% af borgerne i 2022 var tilfredse med serviceoplevelsen i deres personlige møde på Jobcentret, mod 61% i 2019. Udviklingen er dog ikke signifikant, hvorved forbeholdet ved insignifikante resultater, som blev beskrevet på foregående slide, også gør sig gældende her. Forbedringen blandt de adspurgte brugere finder dog yderligere støtte i den overordnede positive udvikling i tilfredsheden med Jobcentret samt en observeret succes af den fremskudte personalefunktion ved indgangen til Jobcentret.

Den fremskudte personalefunktion i Jobcentret

Ifm. fysiske interviews i Jobcentret observerede MBs konsulenter, at den fremskudte personalefunktion, hvor en medarbejder tog imod den enkelte borger, når denne ankom i Jobcentret, er en rigtig god løsning. Foruden at modtage borgeren kunne det fagligt relevante personale yderligere besvare mindre spørgsmål og assistere borgere med frustrationer. Således kunne MBs konsulenter se, hvordan medarbejderen her formåede at dæmpe de største frustrationer blandt borgerne, som oplevede et tilstedeværende og nærværende personale, der lyttede og svarede kompetent på deres udfordringer.

Hvor tilfreds var du med serviceoplevelsen ifm. din seneste kontakt med Jobcentret? (se note)
Andel, som var "tilfredse" eller meget "tilfredse"

Personligt møde: 2022 n = 56 / 2019 n = 67
Telefonisk kontakt: : 2022 n = 18 / 2019 n = 36



Note: E-mail og fysisk brev er ikke inkluderet i denne figur, idet meget få adspurgte borgere senest har været i kontakt med jobcentret igennem disse to kontaktformer.



6. Metode



Metode

Dataindsamling

Dataindsamlingen er foretaget som en blanding af en surveyundersøgelse, telefoninterviews og personlige interviews. Af de i alt 682 besvarelser i 2022, er 502 af dem afgivet som elektroniske svar, mens 108 er afgivet som personlige interview og 72 som telefoninterview. Telefoninterviewene har været rettet mod borgere, der har været i kontakt med kommunen telefonisk, mens personlige interviews har været rettet mod det personlige møde. Fordelen ved et mix af datakilder er, at vi gennem surveyundersøgelsen sikrer bredde i respondentgruppen. 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, da det sikrer, at konklusionerne bygger på en så repræsentativ gruppe af borgeres vurderinger som muligt. Vores indsamlingsstrategi sikrer altså en bred repræsentation af forskellige borgere og henvendelsestyper.

Stikprøve og statistisk usikkerhed

Selvom undersøgelsen er stor og omfattende i sit datagrundlag med mange borgerbesvarelser, så er der tale om en stikprøve af kommunens borgere. Dette indebærer, at de angivne procentsatser udtrykker estimater, og at de er forbundet med en vis statistisk usikkerhed. Den statistiske usikkerhed afhænger af antallet af borgere, der har svaret på spørgsmålet og størrelsen på forskellen. Vores forskelligartede indsamlingsmetoder sikrer, at vi ikke introducerer skævheder i data på baggrund af, hvem vi har interviewet. Dog betyder varierende antal besvarelser på tværs af spørgsmål og på tværs af år, at den statistiske usikkerhed ligeledes varierer.

Signifikans

For alle ændringer over tid er der udført signifikanstest. Det fremgår således i tekst eller angivet ved en stjerne(*), hvorvidt der er tale om en signifikant udvikling på 95% signifikansniveau. At en udvikling er signifikant betyder, at vi med 95% sikkerhed kan udelukke, at der er tale om en tilfældighed i data.

For forskelle inden for året er der ikke foretaget signifikanstest. Her findes dog ligeledes forskelle i den statistiske usikkerhed afhængigt af antallet af besvarelser. For resultater i spørgsmål som samtlige respondenter har besvaret (2022: n=682) er den maksimale statistiske usikkerhed ca. +/- 5 procentpoint. For forskelle i spørgsmål som færre har besvaret er usikkerheden væsentligt større. Som eksempel kan det fremhæves, at den statistiske usikkerhed i spørgsmål vedr. e-mailkontakt (2022: n=89) er væsentlig større. For spørgsmål med få besvarelser svækker dette i sig selv muligheden for at finde signifikante forskelle på trods af store forskelle i stikprøven.

Metode



Sammenligninger på tværs af år

Til 2022-undersøgelsen har vi mulighed for at sammenligne med 2019-undersøgelsen. 2022-undersøgelsen inkluderer, som 2019-undersøgelsen, kun borgere, som har været i kontakt med kommunen inden for det seneste år, og indeholder de samme spørgsmål og formuleringer som 2019-undersøgelsen. Dog skal sammenligningen ses i lyset af mindre forskelle i dataindsamlingsprocessen. 2022-undersøgelsen indeholder flere besvarelser mere jævnt fordelt på tværs af kontakttyper og områder sammenlignet med 2019-undersøgelsen. Særligt er borgere, der har været i kontakt via e-mail, samt personligt fremmøde i Borgerservice og Jobcentret bedre repræsenteret i 2022-undersøgelsen.

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 sammenligninger med disse ikke skal tillægges meget vægt. Det er vigtigt at notere sig, at gennemsnittet er udregnet for 2022 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 27L, 1463 København K
2022

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

