Undersøgelse af brugertilfredshed i Borgerservice 2024

Viden & Strategi, november 2024

NATURENS RIGE

Indhold

- Kort om undersøgelsen
- Resumé
- Temaer i undersøgelsen
  - Kvalitet og service
  - Tilgængelighed
  - Digital inklusion
- Udfordringer og ønsker fra medarbejderne
- Metodiske overvejelser

NATURENS RIGE
Ringkøbing-Skjern Kommune

Kort om undersøgelsen

Baggrund

Formålet med undersøgelsen er at undersøge borgernes oplevelse af Borgerservice. Det har vi gjort ved at se på de borgere, som er blevet personligt betjent af Borgerservice. Denne målgruppe betegnes i det følgende som "brugerne".

Spørgeskemaet til brugerne centrerede sig om tre temaer:

1. Kvalitet og service
2. Tilgængelighed
3. Digital inklusion

Læsevejledning

Med mindre andet er angivet, er undersøgelsen baseret på Borgerservice som en samlet enhed. Der vil blive kommenteret på forskellene mellem Ringkøbing og Skjern, hvor det er relevant.

Svarkategorien ”Ved ikke” er fjernet i alle beregninger.

Sådan har vi gjort

Data er indsamlet blandt brugere af Borgerservice i en periode på seks uger i efteråret 2024.

Efter endt ekspedition fik brugerne en SMS med et link til undersøgelsen. Derudover var det muligt at scanne en QR-kode på en plakat i Borgerservice eller på en flyer, som medarbejderne kunne dele ud. Spørgeskemaet kunne besvares på både dansk og engelsk.

Af hensyn til de digitalt udfordrede var der desuden en papirversion af spørgeskemaet, som medarbejderne kunne dele ud til de brugere, der havde svært ved at svare digitalt.

Der har været 1558 ekspeditioner i Borgerservice i perioden, og 266 brugere har besvaret spørgeskemaet. Det giver en svarprocent på 15.

Derudover var fire medarbejdere fra Borgerservice i både Ringkøbing og Skjern med til et fokusgruppeinterview, hvor de blev præsenteret for udvalgte resultater med henblik på at bidrage med deres faglige perspektiv.

Resumé

Blandt de 266 brugere, der har deltaget i undersøgelsen, er der stor tilfredshed med Borgerservice.

Kvalitet og service

- 98 procent af brugerne er samlet set tilfredse med den hjælp, de modtager af Borgerservice.
- Alle brugerne synes, at medarbejderne kommunikerede klart og tydeligt.

Tilgængelighed

- 99 procent af brugerne er enige i, at der var tider til rådighed, der passede dem.
- Fra mandag til torsdag passer det brugerne bedst at komme i Borgerservice mellem klokken 10 og 11 samt efter klokken 15.
- Derudover passer det generelt brugerne godt at komme i Borgerservice om fredagen, særligt efter klokken 10.

Digital inklusion

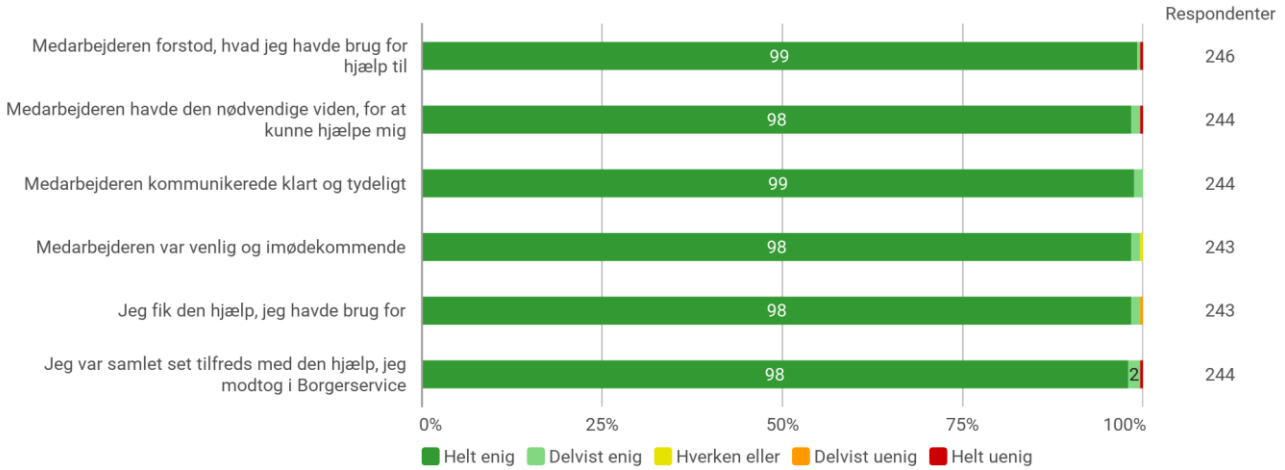
- Halvdelen af brugerne benytter altid eller regelmæssigt digitale selvbetjeningsløsninger uden vejledning fra Borgerservice.
- Alle, som har modtaget vejledning til digitale selvbetjeningsløsninger, har været tilfredse, og 6 ud af 10 vil kunne gøre det selv, uden hjælp, næste gang.

1. Kvalitet og service

98 procent er samlet set tilfredse med den hjælp, de modtager af Borgerservice

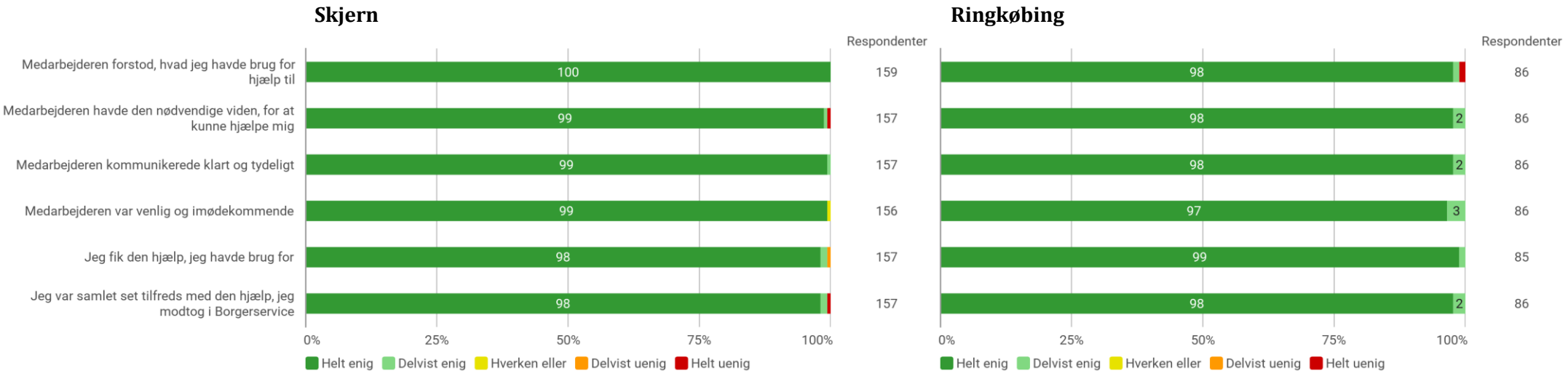
Størstedelen af brugerne har svaret "Helt enig" på alle udsagnene. 99 procent af brugerne er helt enige i, at medarbejderen forstod deres behov, og alle brugerne er enige i, at medarbejderen kommunikerede klart og tydeligt. Tilfredsheden er generelt høj, idet mindst 98 procent er helt enige i, at medarbejderne havde den nødvendige viden, var venlige og imødekommende, og at borgerne modtog den nødvendige hjælp.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn:



Note: Andele på 1 procent eller derunder fremgår uden angivelse af procentsats.

Fordelt på Skjern og Ringkøbing.



Kommentarer fra brugere

God og letforståelig kommunikation for både voksne og børn

Venlige, imødekommende og smilende medarbejdere

Bøvlet at skulle have hjælp

God service

Styr på tingene

Rodet hjemmeside, svært at finde information om, hvad man skal have med til ekspeditionen

N = 72

Note: Opsummering af alle kommentarer

Medarbejdernes perspektiv på kvalitet og service

Grundig dialog	Fokus på service	Kommunikations-udfordringer	Samarbejde og sparring	Forskelle mellem afdelinger
Medarbejderne gør en indsats for at forstå brugerens behov ved at stille opklarende spørgsmål, især når brugerens henvendelse er uklar. En ekspedition kan udvikle sig anderledes end forventet, hvilket gør dialogen til et centralt redskab.	Der har været et bevidst fokus fra ledelsen på at genskabe en høj servicekvalitet ved at sikre medarbejder-tilfredshed.	Særlige udfordringer opstår ved brugere, der ikke taler dansk, engelsk eller tysk. Medarbejderne tilpasser kommunikationen til den enkelte bruger, både sprogligt og med hensyn til kropssprog.	Der er et stærkt fokus på intern sparring og kompetenceudvikling. Medarbejderne deler viden og hjælper hinanden, selvom hver har deres ekspertområder.	Skjern har flere ekspeditioner og en tættere tilknytning til beskæftigelsesområdet, hvilket også afspejles i ekspeditionerne, mens Ringkøbing oplever større forventninger fra brugerne og et større servicebehov.

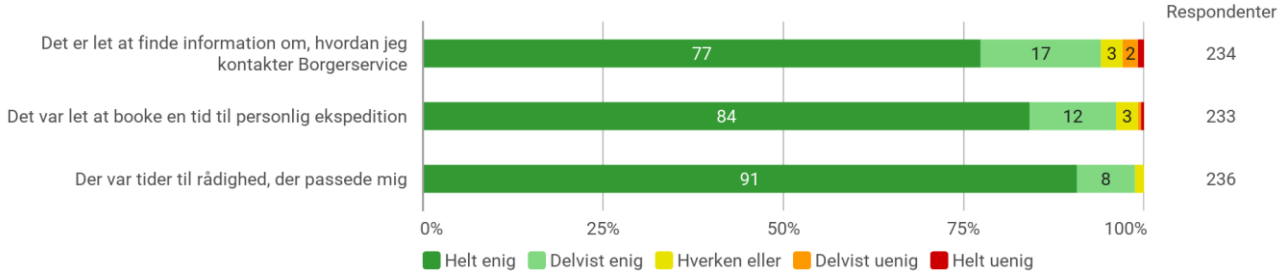
2. Tilgængelighed

Tider til rådighed til brugerne

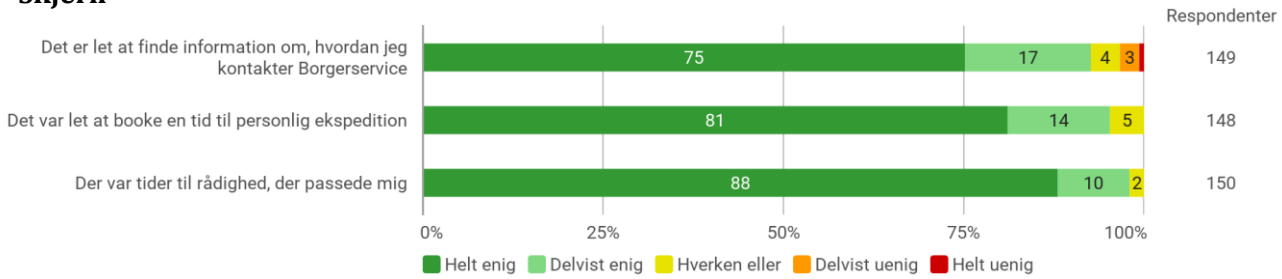
Generelt er der høj tilfredshed med Borgerservice, når det gælder tilgængelighed i både Ringkøbing og Skjern.

94 procent er helt eller delvist enige i, at det er let at finde information om, hvordan de kontakter Borgerservice. 96 procent finder det let at booke tid til personlig ekspedition, og 99 procent af brugerne er enige i, at der var tider til rådighed, der passede dem.

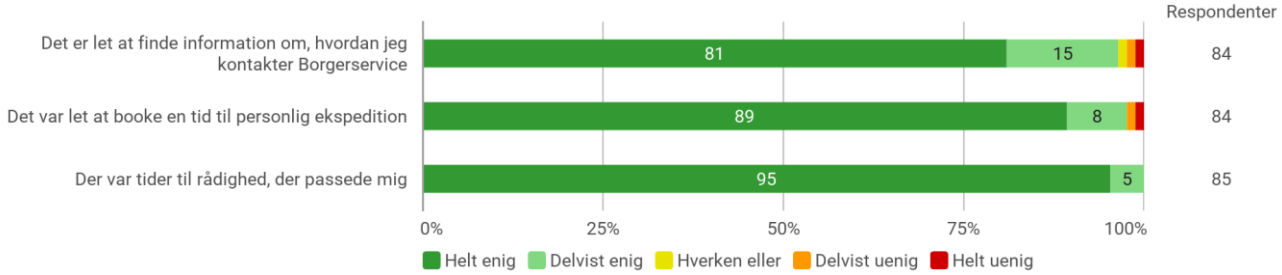
Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn



Skjern



Ringkøbing



Note: Andele på 1 procent eller derunder fremgår uden angivelse af procentsats.

Formiddage fra klokken 10-11 og eftermiddage efter 15 passer brugerne bedst

Brugerne blev bedt om at angive, hvilke tidspunkter det passer dem bedst at komme i Borgerservice.

De mørkeste felter i tabellen nedenfor er de mest eftertragtede. Det har været muligt at vælge flere tidspunkter.

Tidspunkter det passer brugerne at komme i Borgerservice

	8 til 9	9 til 10	10 til 11	11 til 12	12 til 13	13 til 14	14 til 15	15 til 16	16 til 17	Ingen af tidspunkterne passer mig
Mandag	17%	19%	34%	22%	17%	18%	19%	29%	34%	4%
Tirsdag	18%	20%	29%	24%	18%	18%	21%	34%		11%
Onsdag	18%	20%	34%	23%	20%	18%	21%	33%		11%
Torsdag	19%	20%	31%	24%	18%	19%	20%	34%		12%
Fredag	20%	22%	35%	28%	23%	35%				15%

N = 221-232

Formiddage og eftermiddage passer brugerne bedst

Kigger man på Ringkøbing og Skjern hver for sig, så ses der samme mønster, hvor 10-11 og eftermiddagstiderne er de tidspunkter, hvor det passer brugerne bedst at komme i Borgerservice.

Der er ingen statistisk signifikante forskelle mellem Ringkøbing og Skjern.

Tidspunkter det passer brugerne at komme i Borgerservice Skjern

	8 til 9	9 til 10	10 til 11	11 til 12	12 til 13	13 til 14	14 til 15	15 til 16	16 til 17	Ingen af tidspunkterne passer mig
Mandag	20%	20%	36%	24%	16%	18%	18%	27%	37%	3%
Tirsdag	20%	20%	29%	25%	18%	19%	21%	31%		12%
Onsdag	20%	20%	36%	24%	20%	17%	20%	29%		13%
Torsdag	22%	20%	31%	23%	18%	18%	18%	32%		14%
Fredag	23%	22%	36%	28%	21%	34%				13%

Tidspunkter det passer brugerne at komme i Borgerservice Ringkøbing

	8 til 9	9 til 10	10 til 11	11 til 12	12 til 13	13 til 14	14 til 15	15 til 16	16 til 17	Ingen af tidspunkterne passer mig
Mandag	12%	17%	31%	18%	19%	18%	21%	32%	31%	6%
Tirsdag	13%	21%	28%	22%	17%	17%	22%	38%		9%
Onsdag	15%	19%	29%	21%	21%	21%	23%	42%		8%
Torsdag	15%	22%	31%	24%	19%	22%	24%	38%		9%
Fredag	15%	22%	33%	28%	27%	36%				18%

Skjern: N = 142-147, Ringkøbing: N = 78-84

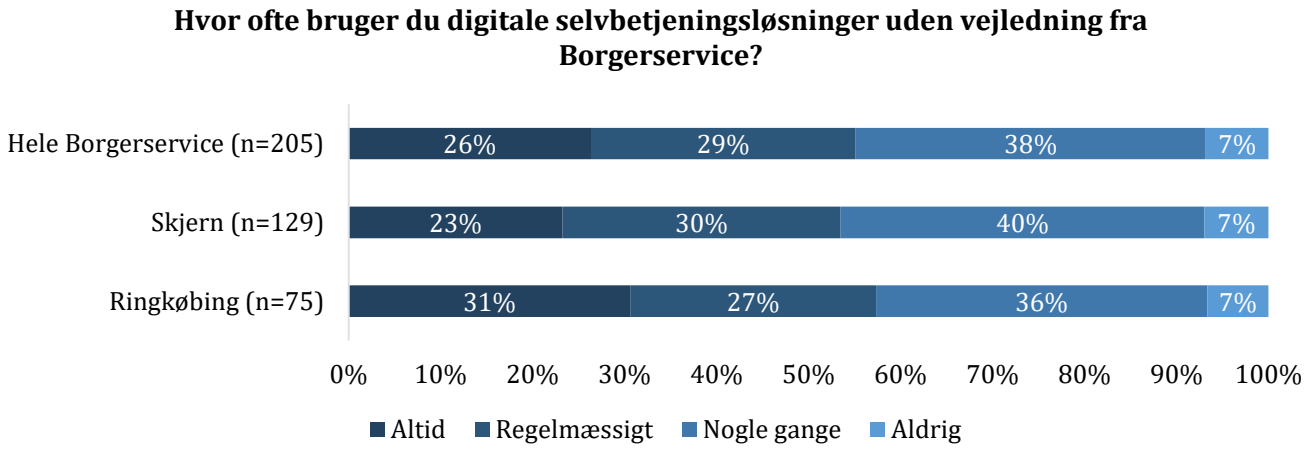
Medarbejdernes perspektiv på tilgængelighed

Forskel på følelse af tilgængelighed	Mandag eftermiddag er travl i Ringkøbing	Utilfredshed med hjemmeside	Forbedrede ventetider
Forskel for de digitale og ikke-digitale. Mange ringer fortsat ind for tidsbestilling. De bliver glade, fordi det er nemt at få tid. Medarbejdernes bedste bud er, at cirka en tredjedel af telefonerne handler om tidsbestilling	Der er mange, som kommer ind i Borgerservice kl. 10, men her mener medarbejderne, at det skyldes, at mange tror, at det er der Borgerservice åbner. Eftermiddage er generelt travle, hvor mandag 15-17 er det travleste tidspunkt i Ringkøbing. Fredage er generelt travle hele dagen. Mest telefontravlhed omkring middagstid.	Medarbejderne synes ikke, at hjemmesiden er brugervenlig nok. Brugerne skal scrolle for meget, og generelt igennem mange klik, før de kommer til tidsbestilling. Informationen på hjemmesiden er også utilgængelig og til tider ikke længere gældende	Mindre ventetid i Ringkøbing, da der ofte er mere komplicerede sager i Skjern. Ventetiderne har forbedret sig markant over de seneste to år, hvor man tidligere godt kunne vente 2-3 uger på en tid. Ekspeditioner tager dog tid fra de øvrige opgaver.

3. Digital inklusion

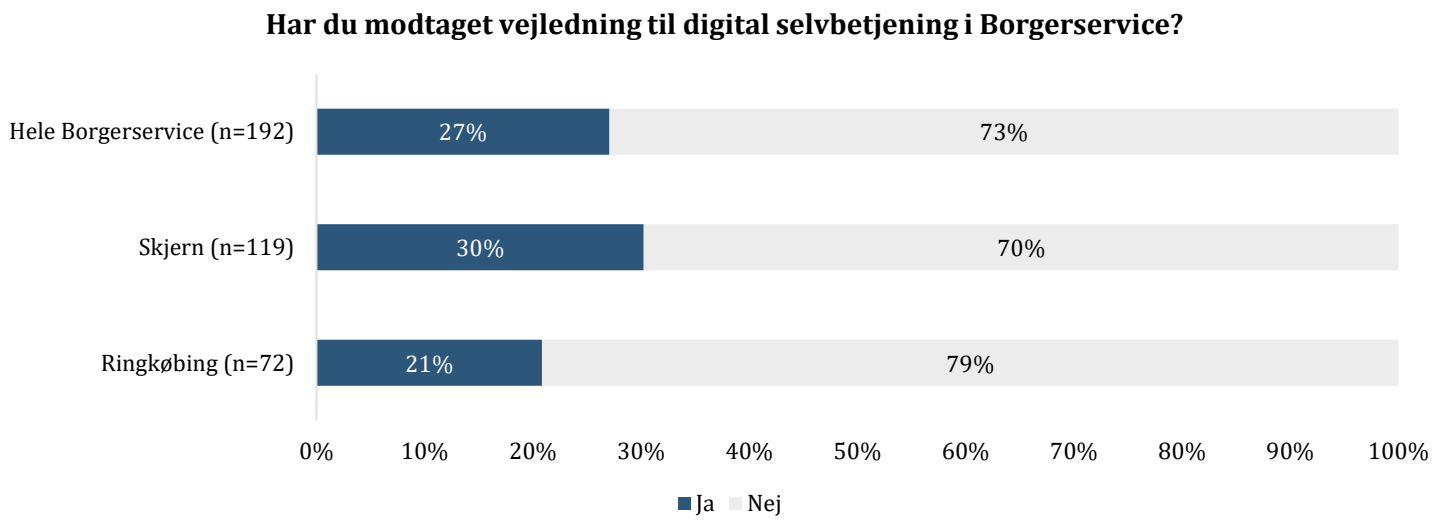
Halvdelen af brugerne benytter altid eller regelmæssigt digitale selvbetjeningsløsninger uden vejledning fra Borgerservice

Cirka 30 procent bruger regelmæssigt selvbetjeningsløsninger uden vejledning. Det vil sige, at omkring halvdelen altid eller regelmæssigt benytter digitale selvbetjeningsløsninger uden vejledning fra Borgerservice. 7 procent af brugerne i Borgerservice bruger aldrig digitale selvbetjeningsløsninger uden vejledning fra Borgerservice.



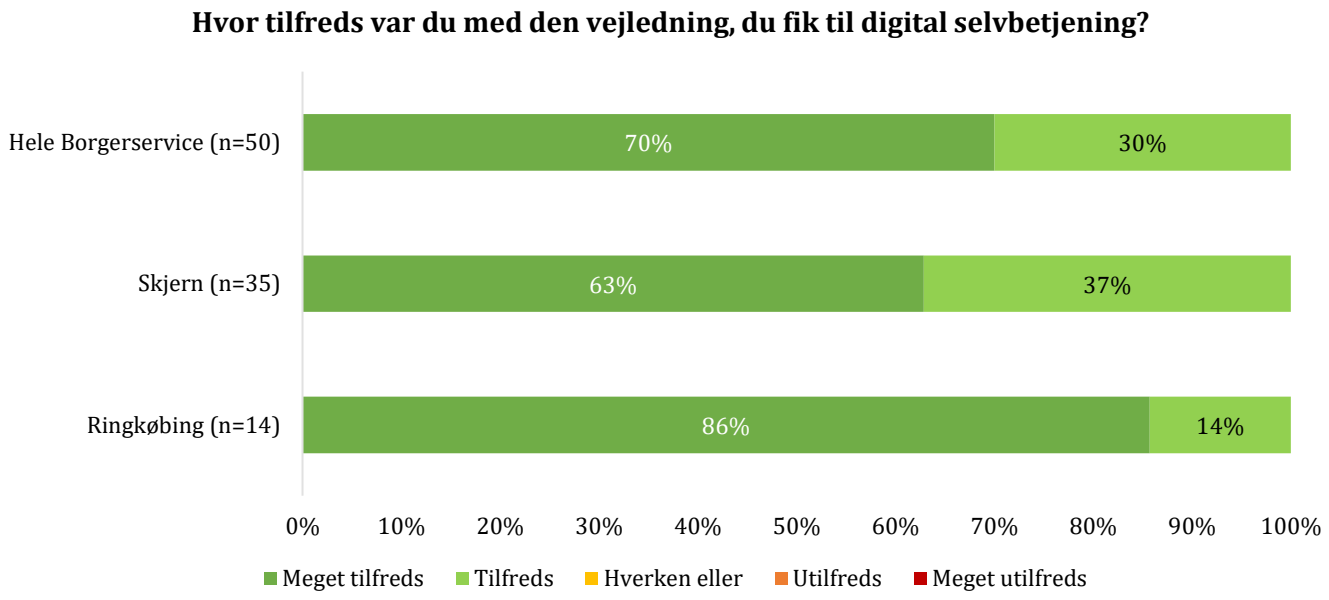
En fjerdedel af brugerne har modtaget vejledning til digital selvbetjening i Borgerservice

Der er ingen statistisk signifikant forskel mellem Ringkøbing og Skjern.



Alle, som har fået vejledning til digital selvbetjening, er tilfredse med vejledningen

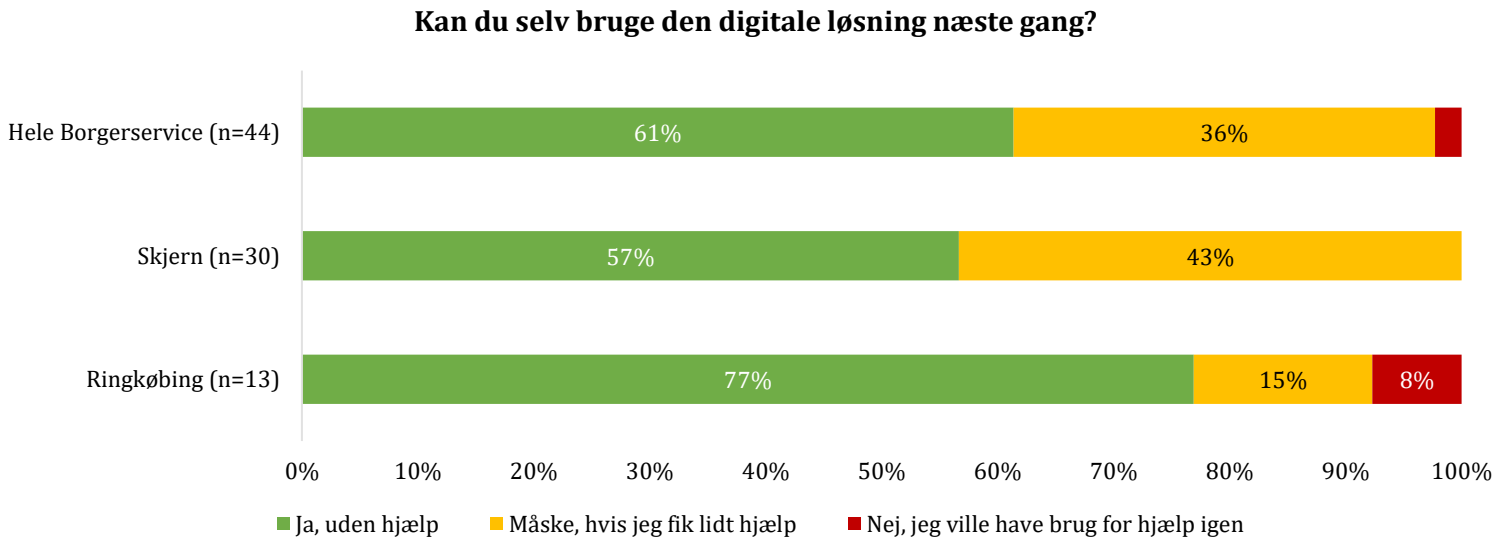
Bemærk at spørgsmålet kun er stillet til de brugere, der angiver at have fået hjælp til digital selvbetjening.
Derfor er antallet af besvarelser lavt, og vi finder ingen statistisk signifikant forskel mellem Ringkøbing og Skjern.



6 ud af 10 brugere føler sig klædt på til digital selvbetjening efter vejledning fra Borgerservice

6 ud af 10 brugere, som har modtaget vejledning fra Borgerservice, kan selv bruge den digitale løsning næste gang, mens omtrent en tredjedel mener, at de måske ville kunne gøre det selv næste gang.

Bemærk at spørgsmålet kun er stillet til de brugere, der angiver at have fået hjælp til digital selvbetjening. Derfor er antallet af besvarelser lavt, og vi finder ingen statistisk signifikant forskel mellem Ringkøbing og Skjern.



Note: Andele på 2 procent eller derunder fremgår uden angivelse af procentsats.

Medarbejdernes perspektiv på de digitale selvbetjeningsløsninger

Ældre borgere har hyppigere brug for hjælp	Udfordringer ved vejledning i digitale systemer som MitID	Borger-PC'en letter sagsbehandlingen
Medarbejderne oplever, at det særligt er de ældre, som har brug for hjælp til digitale selvbetjeningsløsninger.	Nogle borgere har så vanskeligt ved MitID, at medarbejderne i praksis løser opgaven for borgerne, fordi det ellers er medarbejdernes opfattelse, at medarbejderens vejledning ville forvirre borgeren endnu mere. Særligt udfordrende er det at vejlede, når det gælder systemer som MitID, hvor medarbejderne ikke altid må hjælpe.	Brugerne har mulighed for at benytte borger-PC'en i Borgerservice, hvilket medarbejder synes letter arbejdet, da de kan vejlede brugerne direkte ved PC'en. Det er medarbejdernes oplevelse, at Borger-PC'en bliver brugt mere i Skjern end i Ringkøbing.

Forslag til forbedringer

Udfordringer og ønsker fra medarbejderne

Forstyrrelser i arbejdsdagen	Ensartet service	Ønske om opslagsværk
Sparring er godt, men medarbejderne kan også opleve det som forstyrrende og øge arbejdsbyrden, når man skal hjælpe sine kollegaer. I Ringkøbing er Borgerservice en slags reception for resten af rådhuset med dertil forstyrrelser i form af dørklokker og aktivitet, der kan påvirke fordybelsen i de borgerrettede opgaver, som medarbejderne løser på deres PC'er	Et ønske om strømlining i service – f.eks. at have en borgerprinter til rådighed i Ringkøbing, ligesom de har i Skjern, så brugerne kan printe og scanne dokumenter.	Medarbejderne har et ønske om et form for opslagsværk, så det bliver nemmere og hurtigere at sende borgerne i den rigtige retning. Der var også et ønske om mere viden om de forskellige tilbud i organisationen, hvilket hænger sammen med ønsket om at kunne hjælpe borgerne det rette sted hen så hurtigt som muligt.

Metodiske overvejelser

Svarprocent

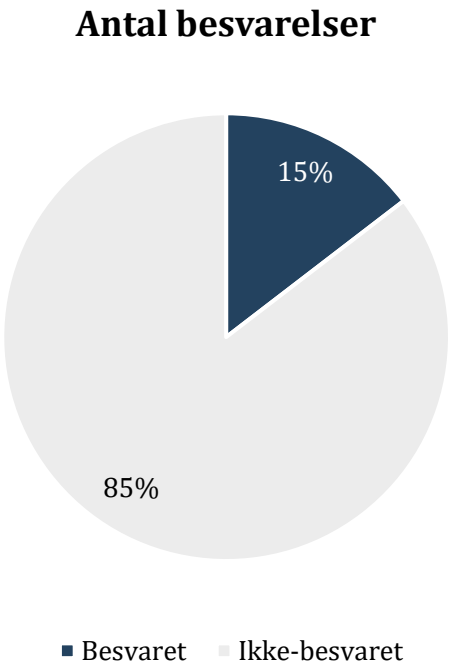
Ud af 1.558 ekspeditioner i Borgerservice har 266 brugere helt eller delvist besvaret spørgeskemaet. Det giver en svarprocent på 15.

6 brugere har besvaret spørgeskemaet på engelsk.

Der er modtaget 2 besvarelser fra digitalt udfordrede brugere. I hele Danmark er 6 procent fritaget for Digital Post (Digitaliseringsstyrelsen, 2023), derfor formodes denne gruppe at være underrepræsenteret i undersøgelsen.

Medarbejderne i fokusgruppeinterviewet bekræftede til dels denne formodning, da medarbejderne i situationen med en digitalt udfordret bruger har vurderet, at det ville være for overvældende for brugeren at give dem et spørgeskema efter endt ekspedition.

Konsekvensen heraf er, at vi ikke nødvendigvis får et fuldstændigt billede af brugertilfredsheden hos de brugere, der oplever udfordringer med de digitale løsninger.



Frafaldsanalyse

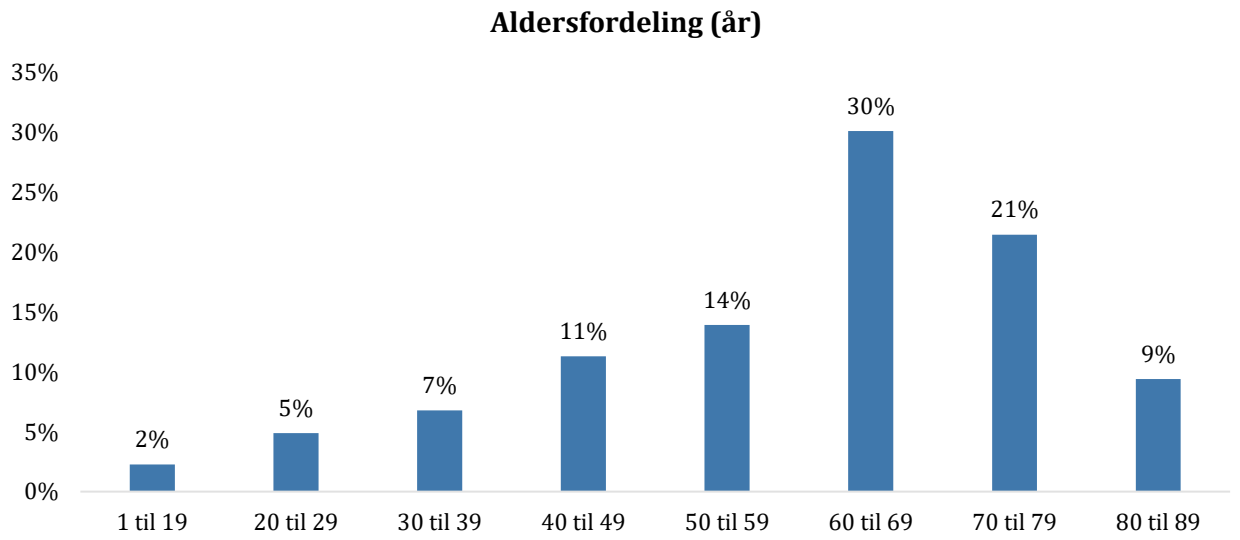
Vi har foretaget en frafaldsanalyse, der viser, hvordan besvarelserne i undersøgelsen repræsenterer fordelingen af ekspeditioner på lokation i undersøgelsesperioden.

Frafaldsanalysen viser, at Ringkøbing og Skjern er repræsenteret forholdsmæssigt i undersøgelsen sammenlignet med det antal ekspeditioner, de har haft i perioden.

	Besvarelser fra Borgerservice		Ekspeditioner		Repræsentativitet
	Antal	**Procent**	**Antal**	**Procent**	**Afvigelse fra ekspeditioner**
Ringkøbing	88	34%	556	36%	2%
Skjern	166	65%	1002	64%	-1%
Ønsker ikke at oplyse	3	1%	0	0	
I alt	**257**	**100%**	**1558**	**100%**	

Aldersfordeling blandt besvarelserne

6 ud af 10 brugere, som har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, er 60 år eller derover. Da vi ikke kender alderen på de brugere, der ikke har besvaret undersøgelsen, kan vi ikke sige noget om, hvorvidt aldersfordelingen i undersøgelsen er repræsentativ for alle de brugere, der har modtaget hjælp fra Borgerservice.



N = 266