

KOMMUNAL SERVICEKULTUR ANALYSE 2018



**nordfyns
kommune**



def
DANSK ERHVERVSFREMME

INDHOLD

NORDFYNS KOMMUNE OVERBLIK	3
KORTLÆGNING AF SERVICEKULTUREN	4
ER DER TILFREDSHED MED SAGSBEHANDLINGEN?	5
VAR SAGSBEHANDLINGEN NEM?	6
HVLKE INDSATSER PRIORITERER RESPONDENTERNE?	7
HVLKE INDSATSER BØR DER HANDLES PÅ I FREMTIDEN?	8
SEGMENTERET SERVICEKULTUR	9
HVORDAN ER TILFREDSHEDEN MED JOBCENTER NORDFYN?	10
ER DER TILFREDSHED MED TEKNIK, ERHVERV & KULTUR?	11
ER DER FORSKEL I TILFREDSHEDEN MELLEM SAGSTYPERNE?	12
TASK FORCE ERHVERV	13
HVORDAN ER UDVIKLINGEN I TILFREDSHEDEN MED TASK FORCE ERHVERV?	14
METODE	15
HVAD HAR VI GJORT OG HVOR MANGE HAR SVARET?	16
ER STIKPRØVEN REPRÆSENTATIV?	16



Analysen er udarbejdet af Dansk Erhvervsfremme (DEF) i januar 2018.



Analysens resultater bygger på en survey-undersøgelse udsendt til virksomheder med en sag hos Jobcenter Nordfyn eller i forvaltningen 'Teknik, Erhverv & Kultur'. 106 har svaret, hvilket er en besvarelsesandel på 43%. Undersøgelsens resultater er repræsentative for populationen.

NORDFYNS KOMMUNE OVERBLIK

TILFREDSHED MED KOMMUNAL SERVICE



87%
af de adspurgte er helt eller delvist
tilfredse med den overordnede kommunale
service

7%
er helt eller delvist utilfredse

NEM SAGSBEHANDLING



82%
af de adspurgte er helt eller delvist enige i,
at Nordfyns Kommune har gjort
sagsbehandlingen nem

9%
er helt eller delvist uenige

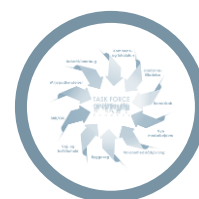
TILFREDSHED MED SAGSFORLØBET



88%
af de adspurgte er helt eller delvist
tilfredse med sagsforløbet

8%
er helt eller delvist utilfredse

TILFREDSHED MED TASK FORCE ERHVERV



94%
af de adspurgte er helt eller delvist
tilfredse med Task Force Erhverv

0%
er helt eller delvist utilfredse



KORTLÆGNING AF SERVICEKULTUREN

Er der tilfredshed med sagsbehandlingen?

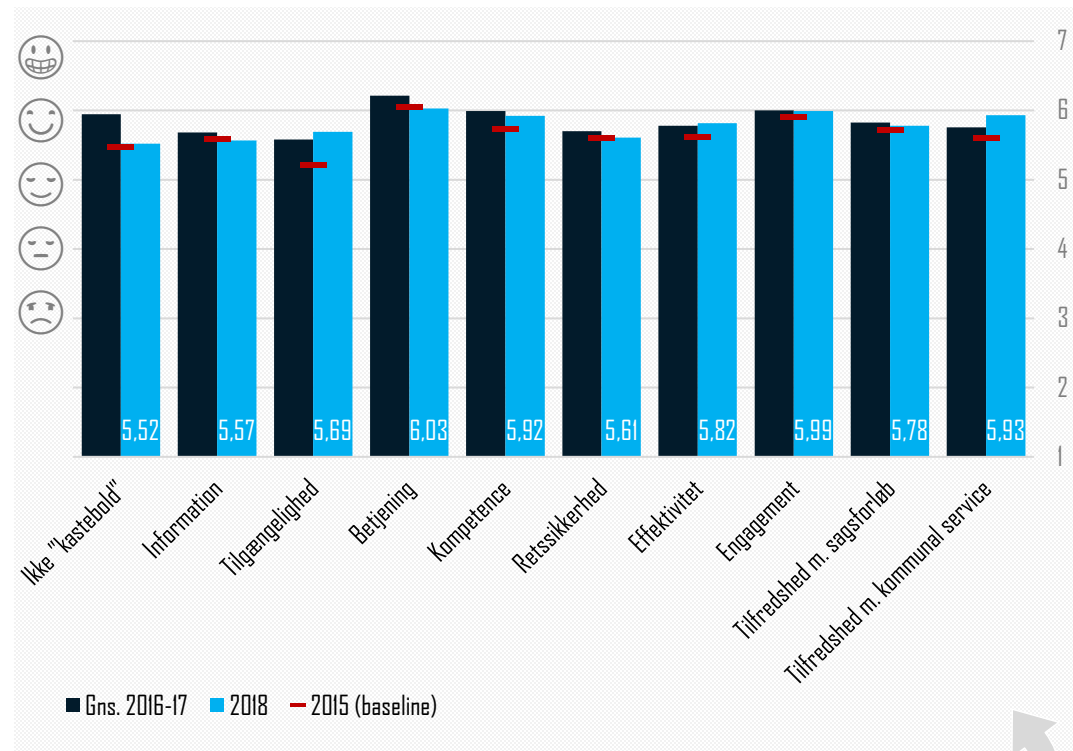
I år score Nordfyns Kommune en høj tilfredshedsscore på 5,93 ud af 7 point på den overordnede kommunale service. Scoren er ikke signifikant forskellig fra de øvrige års undersøgelsesresultater.

I tidligere års undersøgelser, har respondenterne ønsket et fokus på tilgængelighed, og nu viser analysen, at Nordfyns Kommune signifikant har forbedret sin performancescore fra 2015-baselineanalysen til dette års undersøgelse.

I 2015 opnåede Nordfyns Kommune en tilgængelighedsscore på 5,21 ($\pm 0,26$) sammenlignet med dette års resultater på 5,69 ($\pm 0,18$).

Respondenternes fornemmelse af ikke at være en "kastebold" mellem afdelinger / sagsbehandlere er i 2018 tilbage på samme niveau som 2015.

FIGUR 1: TILFREDSHEDSPERFORMANCE 2015-18



Følgende spørgsmål ligger til grund for analysen: Hvor tilfreds/enig er du med/i følgende:

- ◆ **Ikke "kastebold"**: Din virksomhed har ikke været "kastebold" mellem afdelinger/sagsbehandlere?
- ◆ **Information**: Informationsniveauet i sagen (sagens forløb, vejledning på hjemmesiden osv.)
- ◆ **Tilgængelighed**: Medarbejdernes tilgængelighed (åbningstider, telefontider, mulighed for at komme i kontakt med den relevante medarbejder mv.)
- ◆ **Betjening**: Medarbejdernes betjening (venlighed, hjælpsomhed mv.)
- ◆ **Kompetencer**: Medarbejdernes kompetenceniveau (viden på fagområdet, forståelse for virksomhedens vilkår og problemstilling mv.)
- ◆ **Retssikkerhed**: Retssikkerheden i sagen (information om love og regler, klagevejledning osv.)
- ◆ **Effektivitet**: Effektiviteten i sagsbehandlingen (den samlede sagsbehandlingstid, overholdelse af deadlines i sagen osv.)?
- ◆ **Engagement**: Medarbejdernes engagement i sagen (virkede interesserede, behandlede mig ikke bare som "endnu en sag" mv.)
- ◆ **Tilfredshed m. sagstype**: Din overordnede tilfredshed med sagsforløbet?
- ◆ **Tilfredshed m. kommunal service**: Hvor tilfreds er du overordnet set med den kommunale service over for din virksomhed?

Var sagsbehandlingen nem?

Oftede er en af de største kilder til utilfredshed, at brugeren oplever servicerejsen som besværlig. Derfor kortlægges brugerens samlede serviceoplevelse via redskabet Customer Effort Score (se note).

8 ud af 10 respondenter er helt eller delvist enige i, at Nordfyns Kommune har gjort det nemt at få deres sag behandlet.

Det resulterer i en Customer Effort Score på 5,66 point ud af 7. Dette er en meget god score.

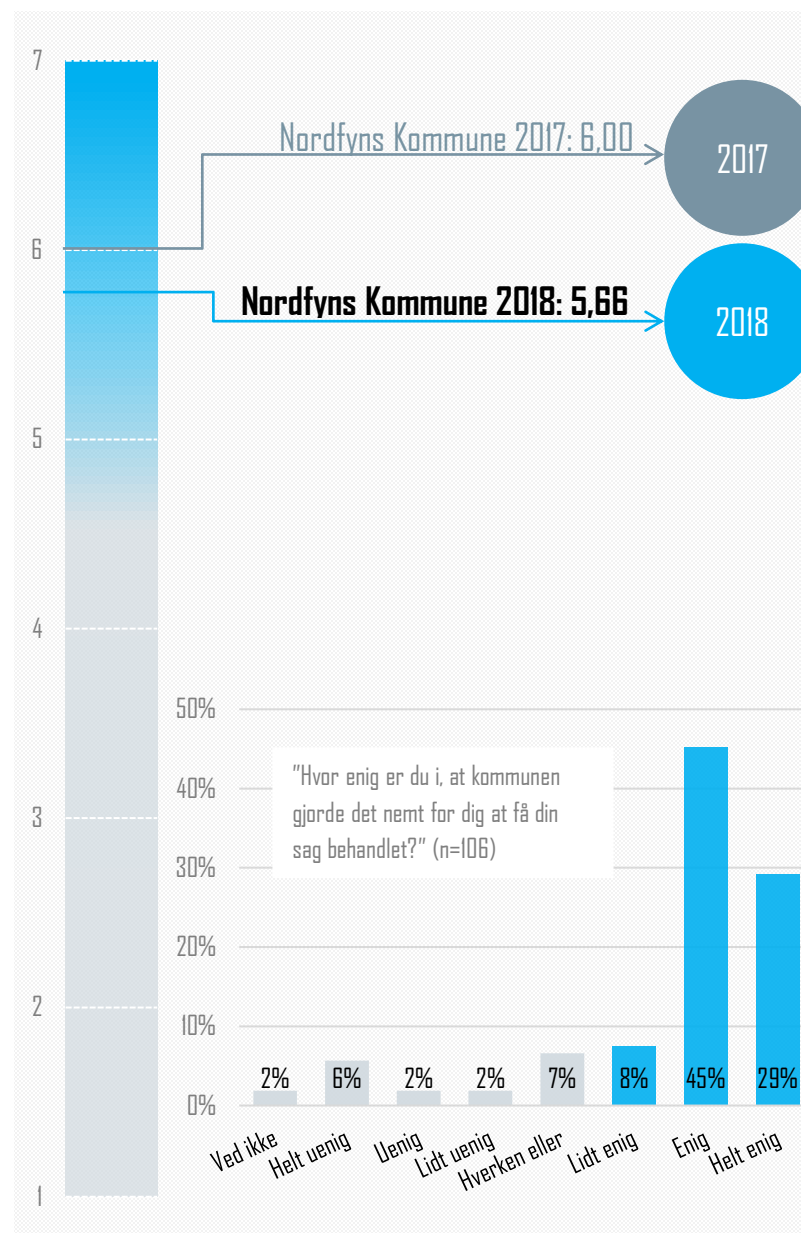
I undersøgelsen fra 2017 var score 6 point ud af 7, men test viser, at forskellene på de to års resultater er så små, at de ikke er signifikant forskellige. Det kan altså ikke konkluderes, at Nordfyns Kommune er gået tilbage i scoren.

Note: Redskabet Customer Effort Score 2.0 (CES 2.0) stiller skarp på respondenternes opfattelse af besværet i servicerejsen igennem følgende spørgsmål: "Hvor enig er du i, at kommunen gjorde det nemt for dig at få din sag behandlet?"

Respondenternes svar er indekseret på en skala fra 1-7, hvor 1 er "helt uenig" og 7 er "helt enig". Scoren er gennemsnittet af de indekserede svar uden "ved ikke"-svarene:

- ◆ Top performance = over 6 point
- ◆ God performance = 5-6 point
- ◆ Begrænset performance = under 5

FIGUR 2: CUSTOMER EFFORT SCORE 2.0



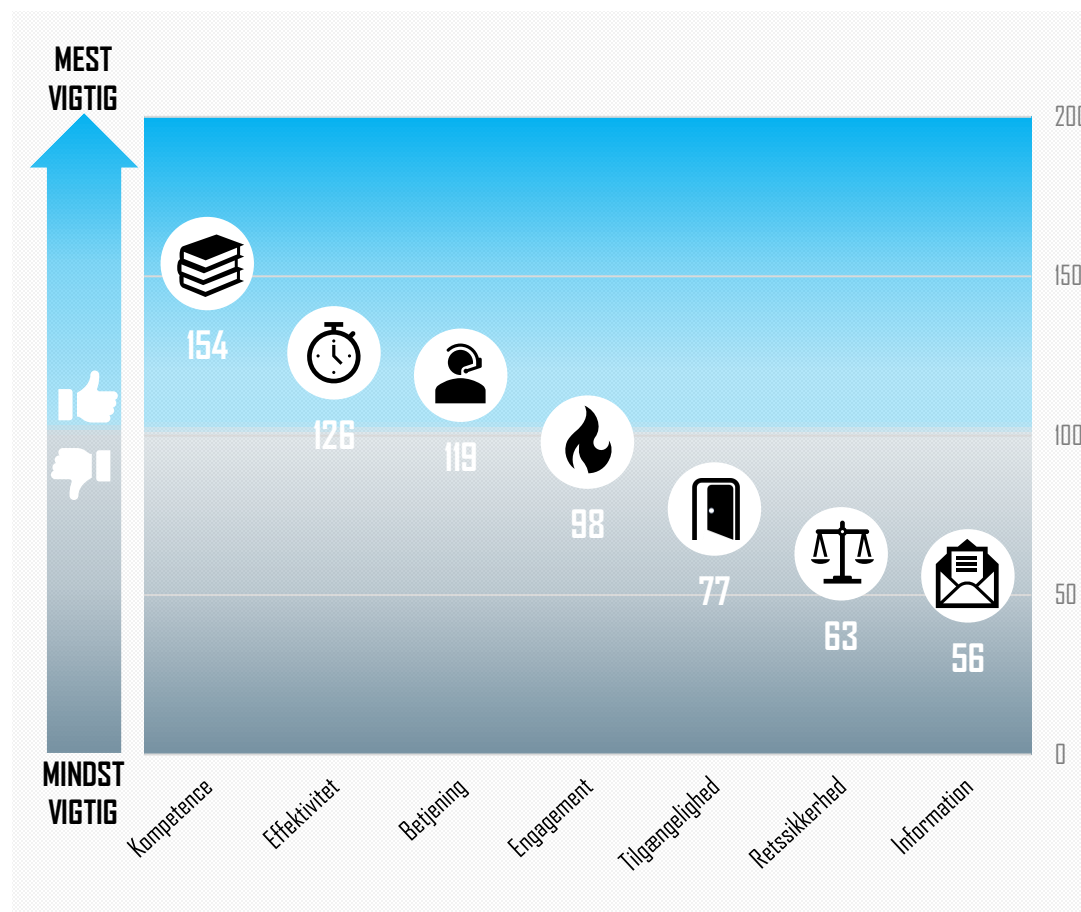
Hvilke indsatser prioriterer respondenterne?

Analysen viser, hvilke indsatsområder respondenterne finder *mest* og *mindst* vigtige, at Nordfyns Kommune prioriterer i fremtiden.

For at illustrere, hvilke indsatsområder der er vigtigst at prioritere er der beregnet en Index Score. En score over 100 viser, hvilke indsatsområder respondenterne finder mest vigtige at prioritere. Ved en score under 100 finder de området mindre vigtigt.

Analysen viser, at respondenterne vælger *medarbejdernes kompetencer* (154 point) som vigtigste prioriteringsområder for Nordfyns Kommune. Dette indsatsområde er næsten 3 gange vigtigt for respondenterne end det område de prioriterer lavest - nemlig *information* (53 point).

FIGUR 3: PRIORITERING AF INDSATSOMRÅDER (INDEX-SCORE)



Note: For at finde respondenternes præferencer i forhold til prioritering af indsatsområderne er analyseværktøjet MaxDiff blevet benyttet. Værktøjet beder respondenterne vælge hvilke indsatsområder, de finder henholdsvis *mest* og *mindst* vigtige at prioritere i fremtiden. Dertil er der ud fra data beregnet en "INDEX SCORE" til prioritering af indsatserne. Denne score rangordner indsatsområderne og viser deres interne prioriteringsmæssige styrkeforhold.

FORTOLKNING: Index Scorene betyder, at jo højere score desto vigtigere er indsatsområdet for respondenterne. Respondenternes relative præference kan endvidere læses ud af scoren, idet at alle indsatsområder med en Index Score over 100 er relativt vigtigere for respondenterne og end indsatsområder med en Index Score under 100. Derudover vises indsatsområdernes styrkeforhold således, at områder med fx en Index Score på 40 er dobbelt så vigtigt for respondenterne som et indsatsområde med en score på 20.

Hvilke indsatser bør der handles på i fremtiden?

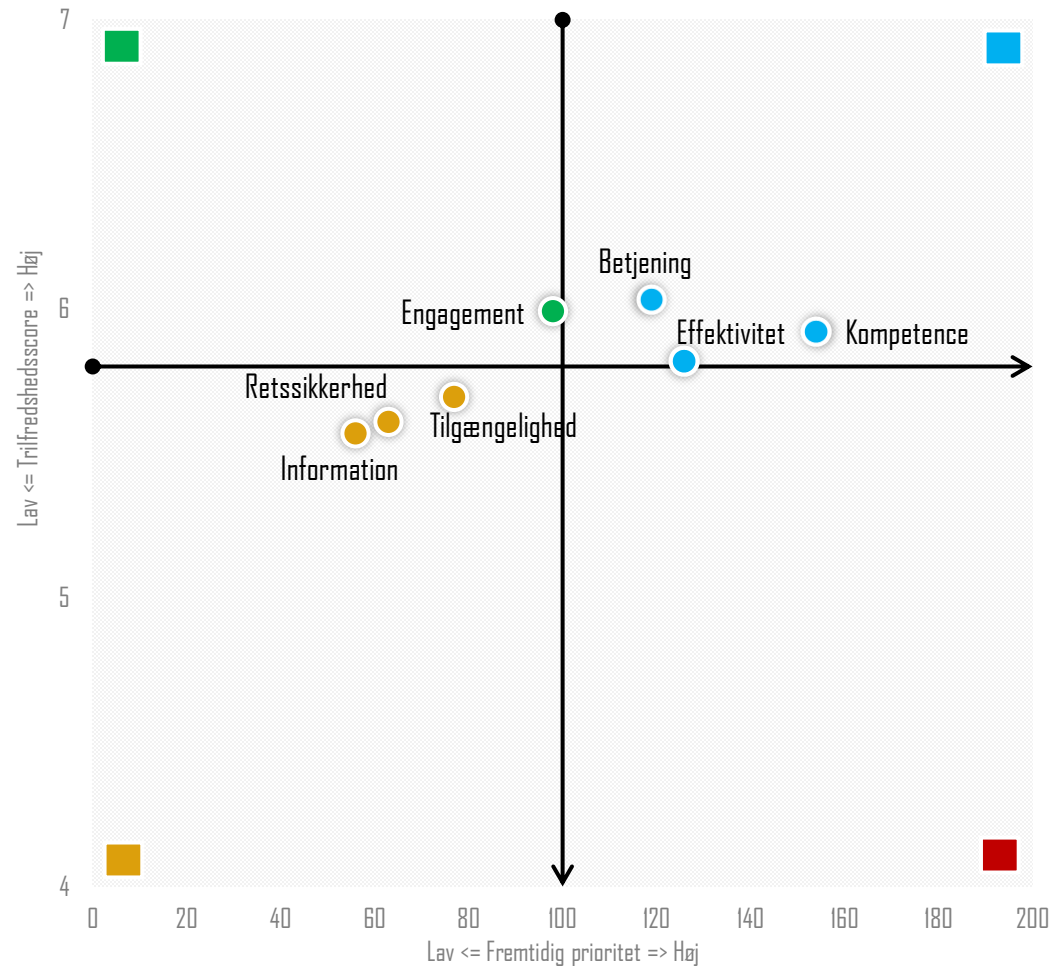
Tidligere præsenterede tilfredshedsscorer og Index Scorer for prioritering er kombineret i et handlingskort, der anviser, hvilke indsatser respondenterne vurderer, har mest behov for handling.

Kortet viser, at respondenterne i højere grad ønsker en prioritering af medarbejdernes kompetencer, effektiviteten i sagsbehandlingen samt betjening end de øvrige indsatsområder. Samtidig opnår Nordfyns Kommune en relativ høj tilfredshed på samtlige af de opprioriterede indsatsområder.

TABEL 1: FASE FORKLARING

- **KOMFORT-zone:** Relativ højt tilfredshed og relativ lav prioritering
- **INDSATS-zone:** Relativ højt tilfredshed og relativ høj prioritering
- **OBSERVATIONS-zone:** Relativ lav tilfredshed og relativ lav prioritering
- **ALARM-zone:** Relativ lav tilfredshed og relativ høj prioritering

FIGUR 4: HANDLINGSSKORT



Note: Ved en kombination af tidligere præsenteret Index-score for prioritering og tilfredshedsscorerne er konstrueret et handlingskort.

Skæringen på kortets Y-akse er sat ved tilfredshedsscoren 5,8, som er gennemsnittet for samtlige tilfredshedsscorer på indsatsområderne. Dette gør handlingskortet dynamisk fra år til år.

Skæringen ved X-aksen er sat ved index-scoren 100, hvilket er baselineværdien, hvis alle indsatsområderne prioriteres lige højt. Dvs. indsatsområder med en score over 100 er relativt vigtigst for respondenterne end områder med en score under.



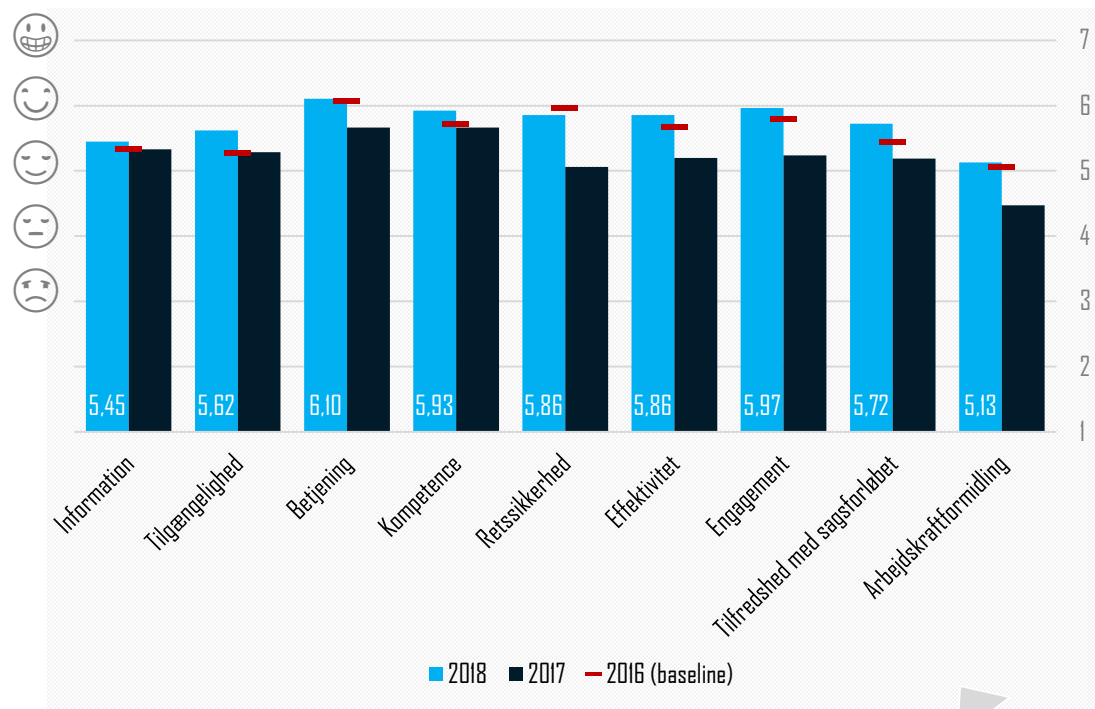
**SEGMENTERET
SERVICEKULTUR**

Hvordan er tilfredsheden med Jobcenter Nordfyn?

Jobcenter Nordfyn har en høj score på 5,97 ud af 7 point på tilfredsheden med sagsforløbet.

Ingen af de viste scorere kan konstateres signifikant forskellige fra de forrige års undersøgelsesresultater, da antallet af respondenter er meget lille.

FIGUR 5: TILFREDSHEDSPERFORMANCE 2016-18 JOBCENTER



Følgende spørgsmål ligger til grund for analysen: Hvor tilfreds/enig er du med/i følgende (n=29):

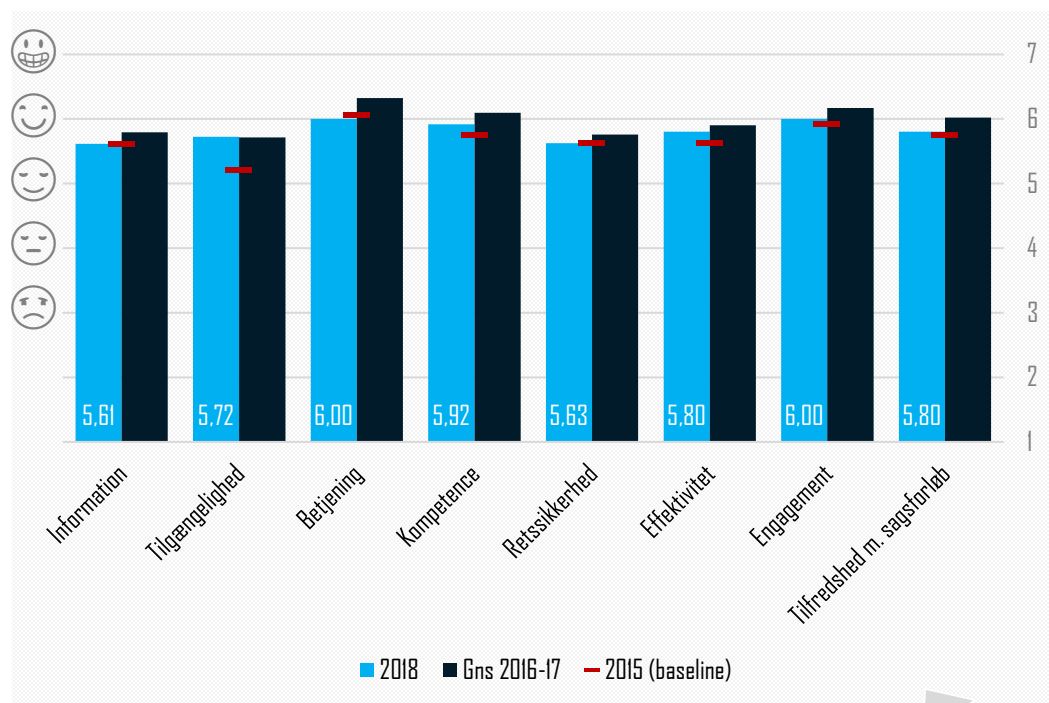
- ◆ **Information:** Informationsniveauet i sagen (sagens forløb, vejledning på hjemmesiden osv.)
- ◆ **Tilgængelighed:** Medarbejdernes tilgængelighed (åbningstider, telefontider, mulighed for at komme i kontakt med den relevante medarbejder mv.)
- ◆ **Betjening:** Medarbejdernes betjening (venlighed, hjælpsomhed mv.)
- ◆ **Kompetencer:** Medarbejdernes kompetenceniveau (viden på fagområdet, forståelse for virksomhedens vilkår og problemstilling mv.)
- ◆ **Retssikkerhed:** Retssikkerheden i sagen (information om love og regler, klagevejledning osv.)
- ◆ **Effektivitet:** Effektiviteten i sagsbehandlingen (den samlede sagsbehandlingstid, overholdelse af deadlines i sagen osv.)?
- ◆ **Engagement:** Medarbejdernes engagement i sagen (virkede interesserede, behandlede mig ikke bare som "endnu en sag" mv.)
- ◆ **Tilfredshed m. sagstype:** Din overordnede tilfredshed med sagsforløbet?
- ◆ **Arbejdskraftformidling:** Vurdér din tilfredshed med Jobcenterets evne til at rekruttere den rigtige arbejdskraft til din virksomhed?

Er der tilfredshed med Teknik, Erhverv & Kultur?

Respondenter med en sag i Teknik, Erhverv og Kultur giver afdelingen en høj score på 5,8 ud af 7 point på tilfredsheden med sagsforløbet.

Ingen af de viste scorere kan konstateres signifikant forskellige fra de forrige års undersøgelsesresultater, da antallet af respondenter er meget lille.

FIGUR 6: TILFREDSHEDSPERFORMANCE 2016-18 TEKNIK, ERHVERV OG KULTUR



Følgende spørgsmål ligger til grund for analysen: Hvor tilfreds/enig er du med/i følgende (n=77):

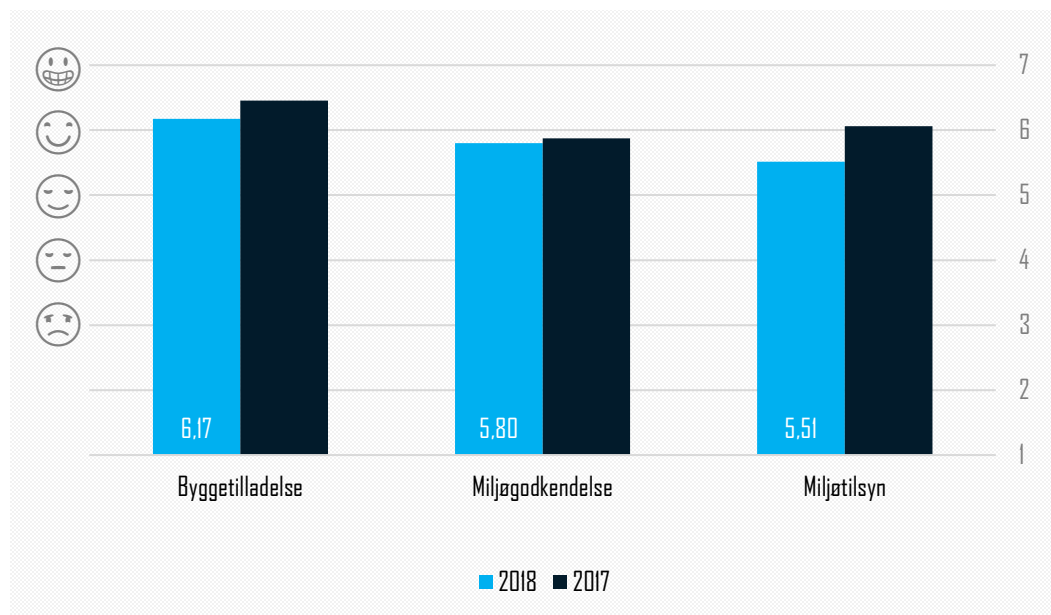
- ◆ **Information:** Informationsniveauet i sagen (sagens forløb, vejledning på hjemmesiden osv.)
- ◆ **Tilgængelighed:** Medarbejdernes tilgængelighed (åbningstider, telefontider, mulighed for at komme i kontakt med den relevante medarbejder mv.)
- ◆ **Betjening:** Medarbejdernes betjening (venlighed, hjælpsomhed mv.)
- ◆ **Kompetencer:** Medarbejdernes kompetenceniveau (viden på fagområdet, forståelse for virksomhedens vilkår og problemstilling mv.)
- ◆ **Retssikkerhed:** Retssikkerheden i sagen (information om love og regler, klagevejledning osv.)
- ◆ **Effektivitet:** Effektiviteten i sagsbehandlingen (den samlede sagsbehandlingstid, overholdelse af deadlines i sagen osv.)?
- ◆ **Engagement:** Medarbejdernes engagement i sagen (virkede interesserede, behandlede mig ikke bare som "endnu en sag" mv.)
- ◆ **Tilfredshed m. sagstype:** Din overordnede tilfredshed med sagsforløbet? rekruttere den rigtige arbejdskraft til din virksomhed?

Er der forskel i tilfredsheden mellem sagstyperne?

Der er statistisk signifikante forskelle på tilfredshed med sagsforløbet mellem *byggetilladelser* og *miljøtilsyn*.

Ingen af de viste scorer kan konstateres signifikant forskellige fra de forrige års undersøgelsesresultater, da antallet af respondenter er meget lille.

FIGUR 7: TILFREDSHED MED SAGFORLØB OPDELT PÅ SAGSTYPER 2018



Følgende spørgsmål ligger til grund for analysen: Din overordnede tilfredshed med sagsforløbet? (n=10-37)



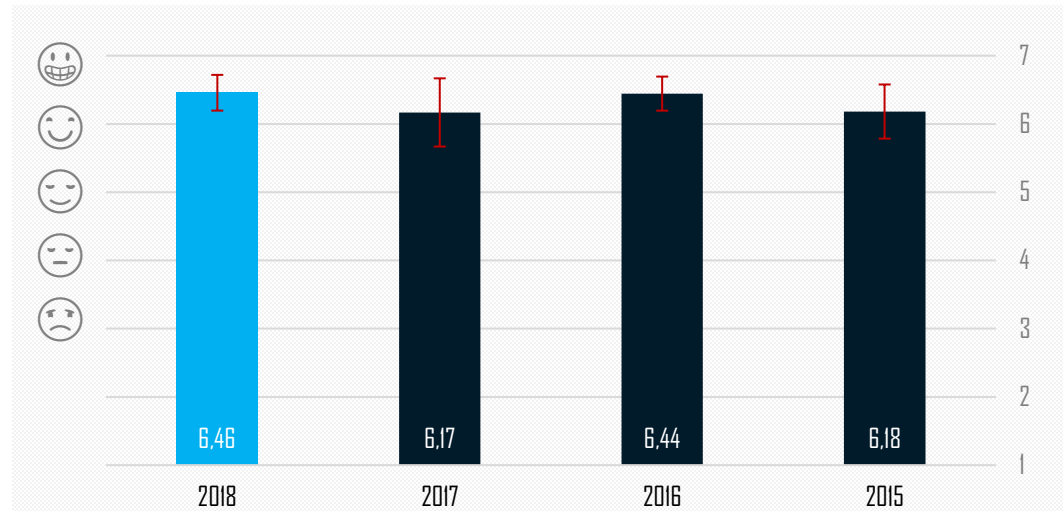
Hvordan er udviklingen i tilfredsheden med Task Force Erhverv?

Respondenter med kontakt til Task Force Erhverv giver afdelingen en tilfredshedscore på 6,46 ud af 7 point. Dette er en meget høj score.

Afdelingen har i øvrigt ligget på dette høje performanceniveau siden 2015.

Ingen af de viste scorer kan konstateres signifikant forskellige mellem årene, da antallet af respondenter er lille.

FIGUR 8: TILFREDSHED MED TASK FORCE ERHVERV 2015-18



Følgende spørgsmål ligger til grund for analysen: Hvor tilfreds er du med Task Force Erhverv? (n=35)

Note: De røde linjer angiver den statistiske usikkerhed (konfidensintervaller). Overlapper konfidensintervallerne ikke, er der statistisk signifikante forskelle mellem resultaterne.



METODE

Hvad har vi gjort og hvor mange har svaret?

Dansk Erhvervsfremme har i perioden fra den 16.01.2018-26.01.2018 foretaget en undersøgelse blandt virksomheder med en sag hos Jobcenter Nordfyn eller i forvaltningen 'Teknik, Erhverv og Kultur' i 2017. Spørgeskemaundersøgelsens data er indsamlet via e-mail til denne målgruppe.

TABEL 2: GENNEMFØRELSESSTATISTIK

	<i>Antal</i>	<i>Andel</i>
<i>Antal deltagere (Total)</i>	244	100%
<i>Ikke svaret</i>	98	40%
<i>Ønsker ikke at svare</i>	37	15%
<i>Ufuldstændige</i>	3	1%
<i>Gennemførte</i>	106	43%
<i>Bounce</i>	9	

Er stikprøven repræsentativ?

Repræsentativitetstesten viser, at stikprøven er repræsentativ for populationen på samtlige baggrundsvariable.

TABEL 3: REPRÆSENTATIVITET

	<i>Repræsentativitet</i>
<i>Sagstype</i>	✓
<i>Afdeling</i>	✓
<i>By</i>	✓

TABEL 4: SAGSTYPE

	<i>Population Antal</i>	<i>Population Andel</i>	<i>Stikprøve Antal</i>	<i>Stikprøve Andel</i>
<i>Byggetilladelse</i>	52	20%	30	28%
<i>Jobcentersag</i>	75	29%	29	27%
<i>Miljøgodkendelse</i>	18	7%	10	9%
<i>Tilsyn</i>	112	44%	37	35%
<i>Total</i>	257	100%	106	100%


TABEL 5: AFDELING


	<i>Population Antal</i>	<i>Population Andel</i>	<i>Stikprøve Antal</i>	<i>Stikprøve Andel</i>
<i>Jobcenter Nordfyn</i>	75	29%	29	27%
<i>Teknik, Erhverv & Kultur</i>	182	71%	77	73%
<i>Total</i>	257	100%	106	100%


TABEL 6: BY


	<i>Population Antal</i>	<i>Population Andel</i>	<i>Stikprøve Antal</i>	<i>Stikprøve Andel</i>
<i>Otterup</i>	92	36%	30	28%
<i>Søndersø</i>	87	34%	42	40%
<i>Bagense</i>	45	18%	19	18%
<i>Øvrige byer (Marud, Odense N, Skamby, Veflinge)</i>	33	13%	15	14%
<i>Total</i>	257	100%	106	100%



 62 22 75 50

 info@danskerhvervsfremme.dk

 Chr. M. Østergaardvej 4a, 8700 Horsens

 Find os på LinkedIn

 www.danskerhvervsfremme.dk