

# KOMMUNAL SERVICEKULTUR ANALYSE 2019



**nordfyns  
kommune**



**def**  
DANSK ERHVERVSFREMME

# INDHOLD

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



Analysen er udarbejdet af Dansk Erhvervsfremme (DEF) i februar 2019.



Analysens resultater bygger på en survey-undersøgelse udsendt til virksomheder med en sag hos Jobcenter Nordfyn eller i forvaltningen 'Teknik, Erhverv & Kultur'. 111 har svaret, hvilket er en besvarelsesandel på 40%. Undersøgelsens resultater er repræsentative for populationen.

# NORDFYNS KOMMUNE OVERBLIK

## TILFREDSHED MED KOMMUNAL SERVICE



**86%**  
af de adspurgte er  
tilfredse med den overordnede kommunale  
service

---

**7%**  
er utilfredse (0% er meget utilfredse)

## NEM SAGSBEHANDLING



**81%**  
af de adspurgte er enige i, at Nordfyns  
Kommune har gjort  
sagsbehandlingen nem

---

**10%**  
er uenige

## TILFREDSHED MED SAGSFORLØBET



**89%**  
af de adspurgte er  
tilfredse med sagsforløbet

---

**7%**  
er utilfredse

## TILFREDSHED MED TASK FORCE ERHVERV



**87%**  
af de adspurgte er  
tilfredse med Task Force Erhverv

---

**3%**  
er utilfredse



**KORTLÆGNING AF  
SERVICEKULTUREN**

## Er der tilfredshed med sagsbehandlingen?

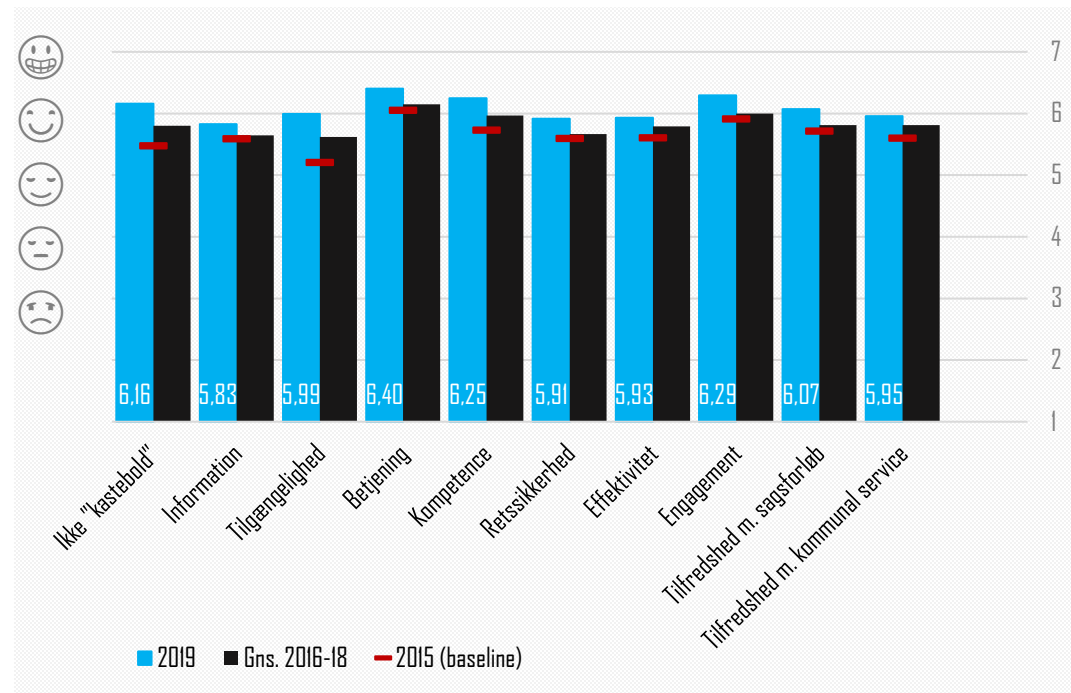
I år scorer Nordfyns Kommune en høj tilfredshedsscore på 6,08 ud af 7 point på den overordnede kommunale service. Scoren er ikke signifikant forskellig fra de øvrige års undersøgelsesresultater.

I tidligere års undersøgelser har respondenterne ønsket et fokus på medarbejdernes kompetence, 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 kompetencescore på 5,37 ( $\pm 0,21$  i statistisk usikkerhed) sammenlignet med dette års resultater på 6,25 ( $\pm 0,17$  i statistisk usikkerhed).

Respondenternes fornemmelse af ikke at være en "kastebold" mellem afdelinger / sagsbehandlere er i 2019 signifikant højere end gennemsnittet for parameteren i 2016-18.

FIGUR 1: TILFREDSHEDSPERFORMANCE 2015-19



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?

Oftest 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 5,95 point ud af 7. Dette er en meget god score.

I undersøgelsen fra 2018 var scoren 5,66 point ud af 7, men statistiske test viser, at forskellene på de to års resultater er så små, at de ikke er signifikant forskellige. Det kan altså ikke sandsynliggøres, at Nordfyns Kommune var gået frem i scoren, hvis man havde fået svar fra alle virksomheder med en sag hos kommunen.

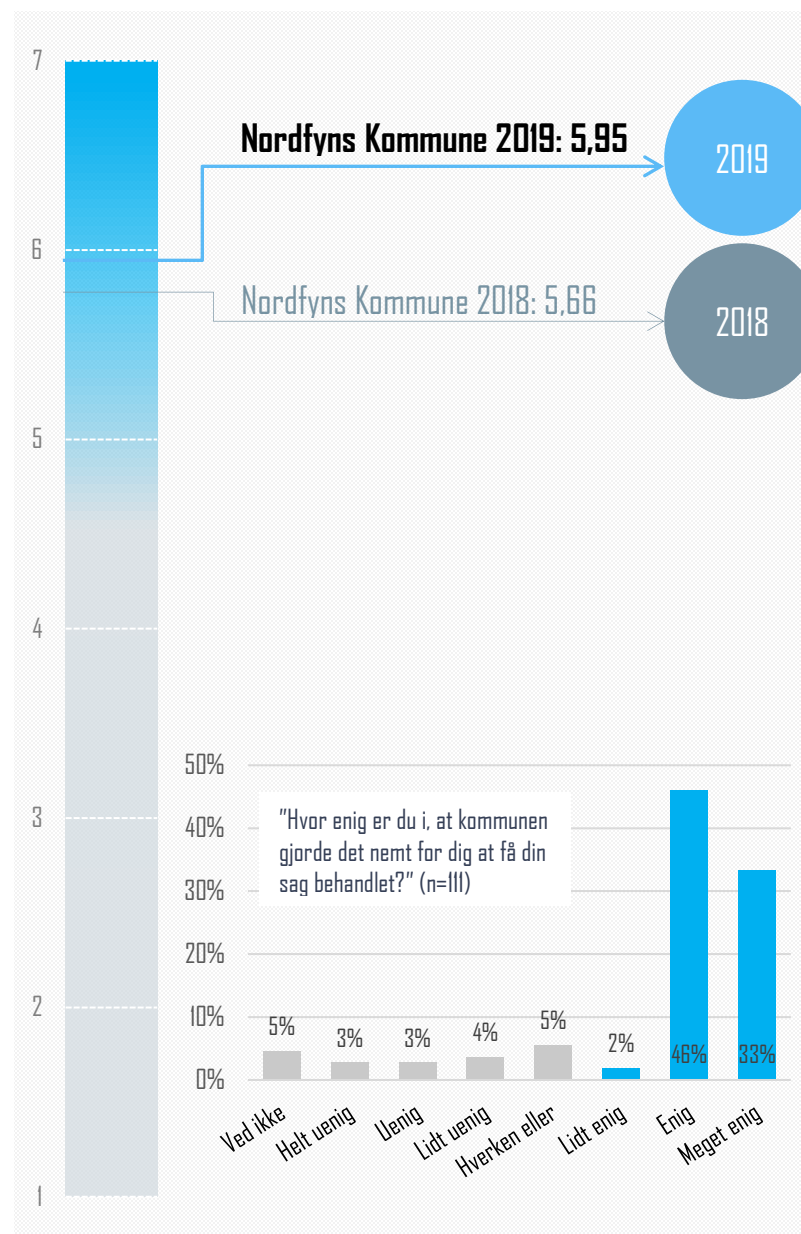
Note: Redskabet Customer Effort Score 2.0 (CES 2.0) stiller skarp på respondenternes opfattelse af besværet i servicerejsen igennem følgende spørgsmål: "Hvor enig er du i, at kommunen gjorde det nemt for dig at få din sag behandlet?"

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



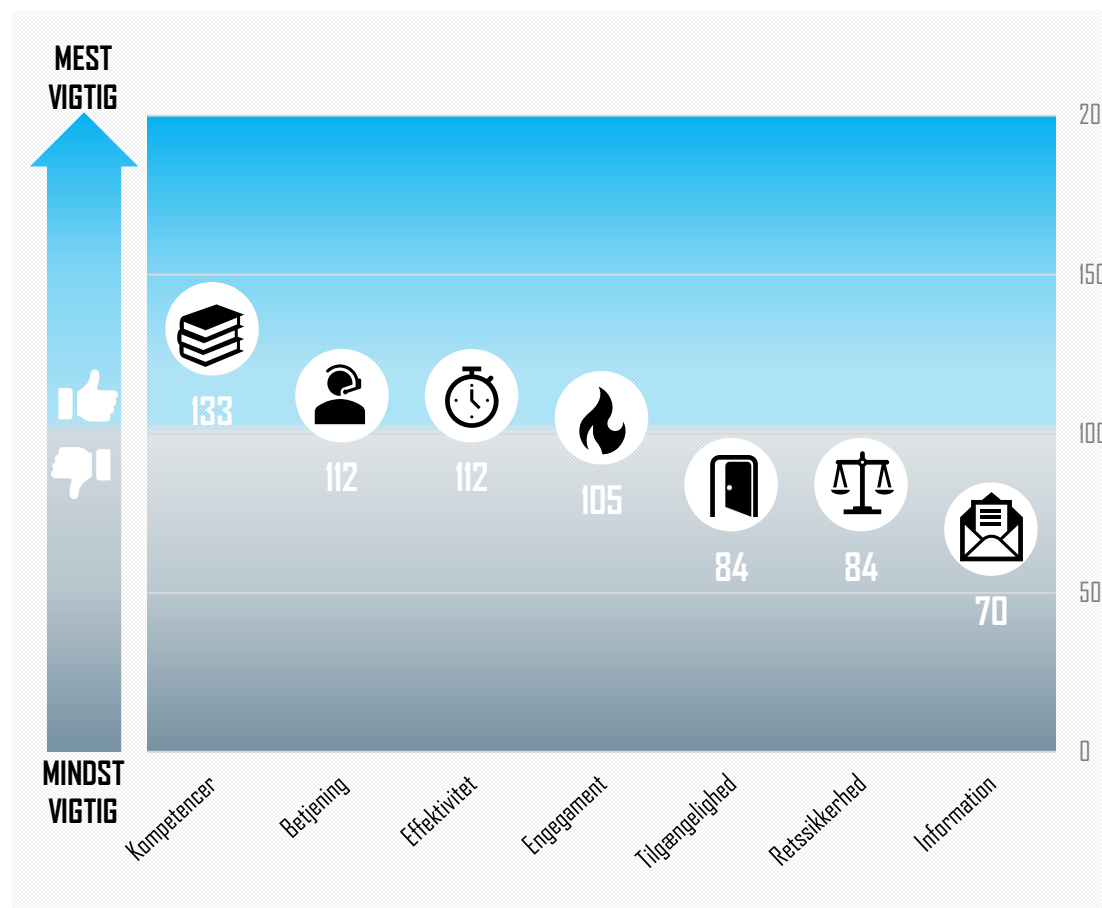
## Hvilke indsatser prioriterer respondenterne?

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* (133 point) som vigtigste prioriteringsområder for Nordfyns Kommune. Dette indsatsområde er næsten dobbelt så vigtigt for respondenterne som det område, de prioriterer lavest - nemlig *informationen i sagen* (70 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 prioriterer i fremtiden. Dertil er der 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 indsats 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?

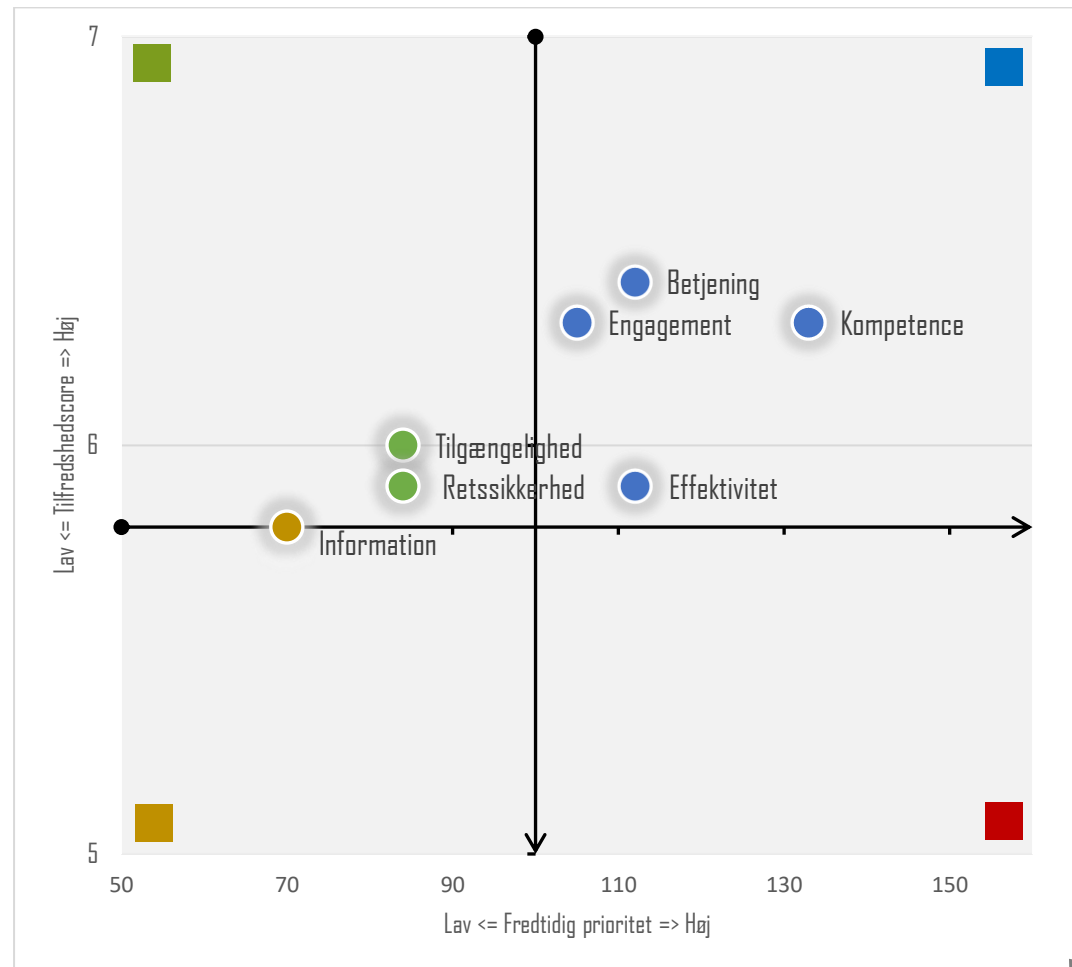
Tidligere præsenterede tilfredshedsscorer og Index Scorer for prioritering er kombineret i et handlingskort, der anviser, hvilke indsatser respondenterne vurderer, har mest behov for handling.

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

TABEL 1: FASE FORKLARING

- KOMFORT-zone:** Relativt højt tilfredshed og relativt lav prioritering
- INDSATS-zone:** Relativt højt tilfredshed og relativt høj prioritering
- OBSERVATIONS-zone:** Relativt lav tilfredshed og relativt lav prioritering
- ALARM-zone:** Relativt lav tilfredshed og relativt høj prioritering

FIGUR 4: HANDLINGSSKORT



Note: Ved en kombination af den tidligere præsenterede Index-score for prioritering og tilfredshedsscorerne, er der konstrueret et handlingskort.

Skæringen på kortets Y-akse er sat ved tilfredhedsscoren 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.





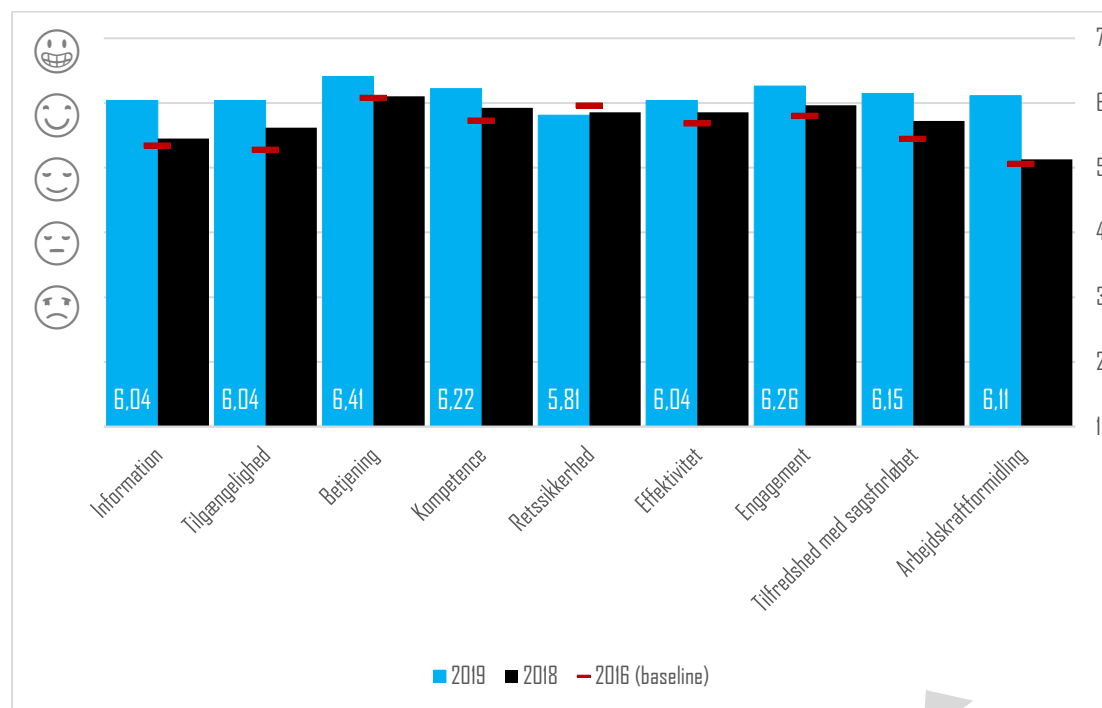
**SEGMENTERET  
SERVICEKULTUR**

## Hvordan er tilfredsheden med Jobcenter Nordfyn?

Jobcenter Nordfyn har en høj score på 6,11 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 lavt.

FIGUR 5: TILFREDSHEDSPERFORMANCE 2016-19 JOBCENTER



Følgende spørgsmål ligger til grund for analysen: Hvor tilfreds/enig er du med/i følgende (n=27):

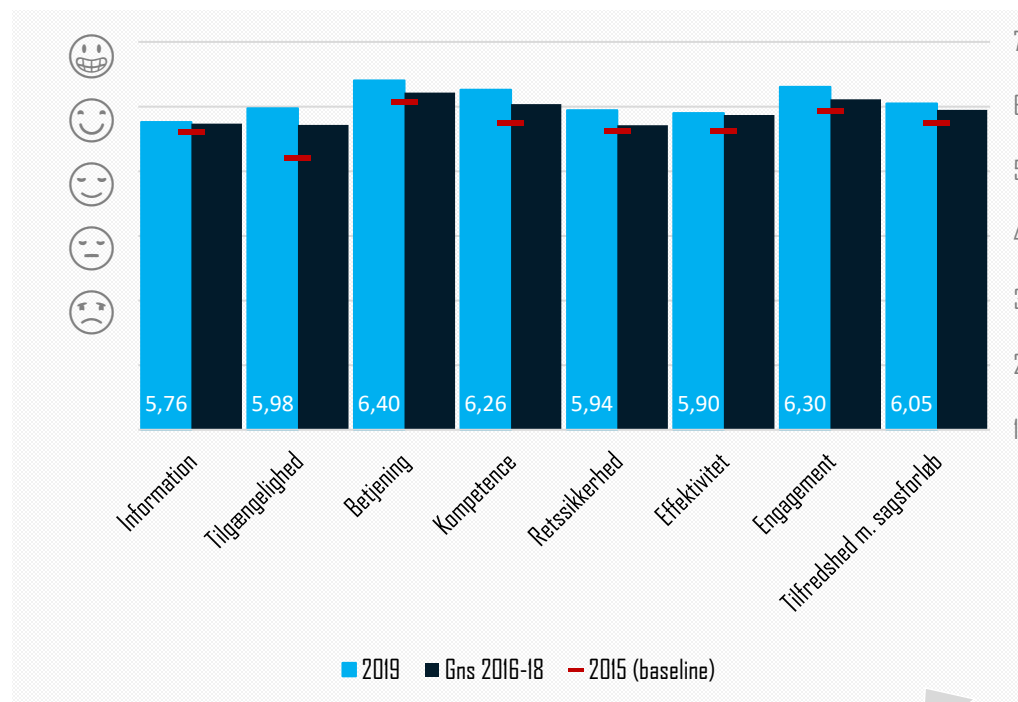
- ◆ **Information:** Informationsniveauet i sagen (sagens forløb, vejledning på hjemmesiden osv.)
- ◆ **Tilgængelighed:** Medarbejdernes tilgængelighed (åbningstider, telefontider, mulighed for at komme i kontakt med den relevante medarbejder mv.)
- ◆ **Betjening:** Medarbejdernes betjening (venlighed, 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 6,1 ud af 7 point på tilfredsheden med sagsforløbet.

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

FIGUR 6: TILFREDSHEDSPERFORMANCE 2015-19 TEKNIK, ERHVERV OG KULTUR



Følgende spørgsmål ligger til grund for analysen: Hvor tilfreds/enig er du med/i følgende (n=84):

- ◆ **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?

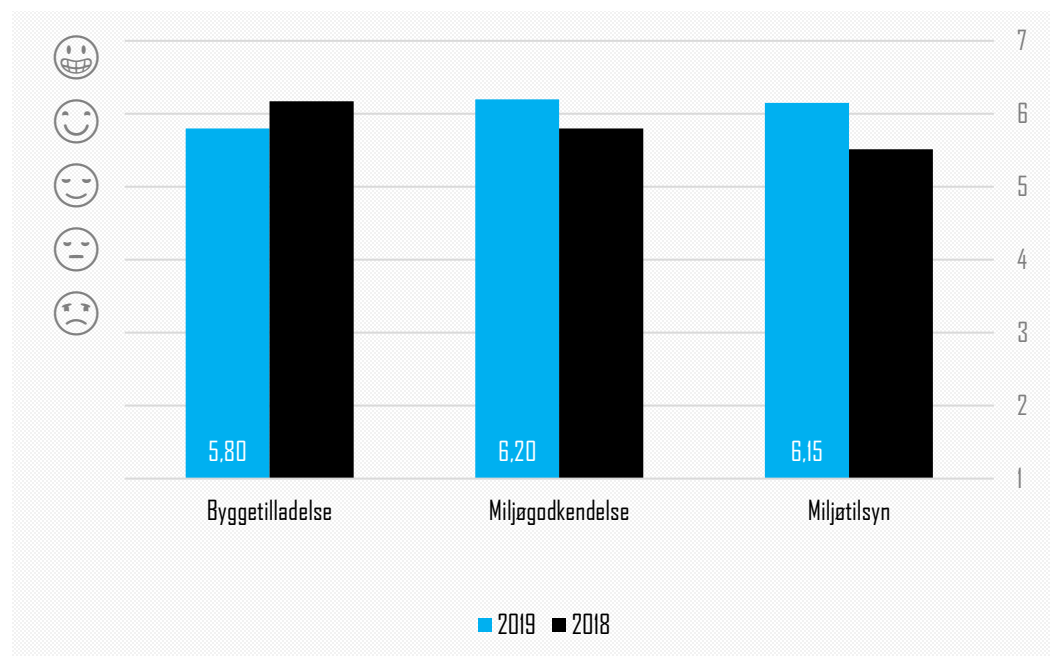
## Er der forskel i tilfredsheden mellem sagstyperne?

Sagsforløbene opnår alle meget høje tilfredshedsvurderinger.

Ingen af de viste scorer kan konstateres signifikant forskellige fra hinanden.

Ingen af de viste scorer kan konstateres signifikant forskellige fra det seneste års undersøgelsesresultater, da antallet af respondenter er meget lavt.

FIGUR 7: TILFREDSHED MED SAGSFØRLØB OPDELT PÅ SAGSTYPER 2019



Følgende spørgsmål ligger til grund for analysen: Din overordnede tilfredshed med sagsforløbet? (n=5-53)



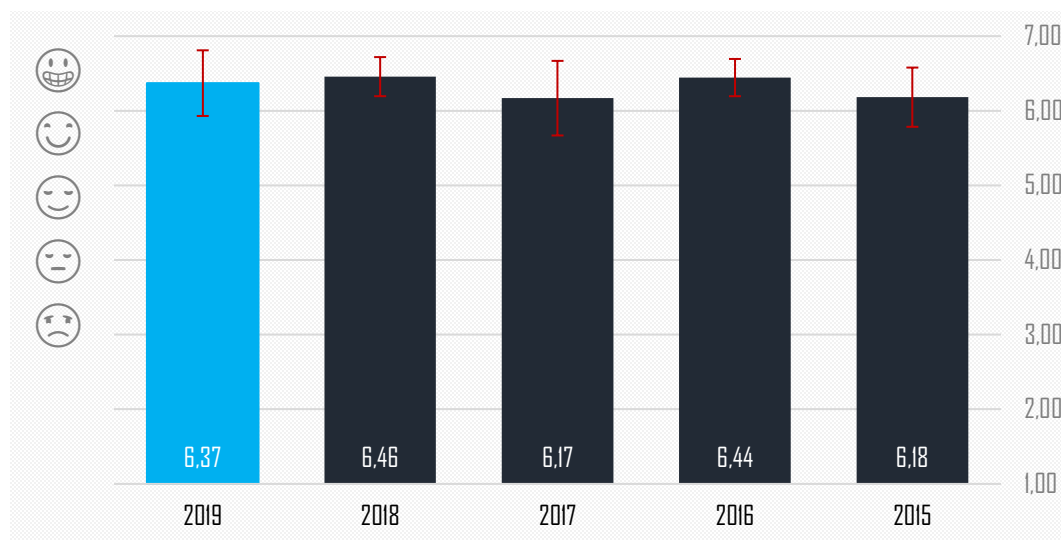
## Hvordan er udviklingen i tilfredsheden med Task Force Erhverv?

Respondenter med kontakt til Task Force Erhverv giver afdelingen en tilfredshedscore på 6,37 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 lavt.

FIGUR 8: TILFREDSHED MED TASK FORCE ERHVERV 2015-19



Følgende spørgsmål ligger til grund for analysen: Hvor tilfreds er du med Task Force Erhverv? (n=29)

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 08.02.2019-22.02.2019 foretaget en undersøgelse blandt virksomheder med en sag hos Jobcenter Nordfyn eller i Nordfyn Kommunes forvaltning 'Teknik, Erhverv og Kultur' i 2018. Spørgeskemaundersøgelsens data er indsamlet via e-mail til denne målgruppe.

TABEL 1: GENNEMFØRELSESSTATISTIK

	<i>Antal</i>	<i>Andel</i>
<i>Antal deltagere (Total)</i>	277	100%
<i>Ikke svaret</i>	166	57%
<i>Ufuldstændige</i>	7	3%
<b><i>Gennemførte</i></b>	<b>111</b>	<b>40%</b>
<i>Bounce</i>	9	

## Er stikprøven repræsentativ?

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

TABEL 2: REPRÆSENTATIVITET

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

TABEL 3: SAGSTYPE

	<i>Population Antal</i>	<i>Population Andel</i>	<i>Stikprøve Antal</i>	<i>Stikprøve Andel</i>
<i>Byggetilladelse</i>	53	19%	26	23%
<i>Jobcentersag</i>	89	32%	27	24%
<i>Miljøgodkendelse</i>	14	5%	5	5%
<i>Tilsyn</i>	121	44%	53	48%
<b><i>Total</i></b>	<b>277</b>	<b>100%</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

TABEL 4: AFDELING


	<i>Population Antal</i>	<i>Population Andel</i>	<i>Stikprøve Antal</i>	<i>Stikprøve Andel</i>
<i>Jobcenter Nordfyn</i>	89	32%	27	24%
<i>Teknik, Erhverv &amp; Kultur</i>	188	68%	84	76%
<b><i>Total</i></b>	<b>277</b>	<b>100%</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>


TABEL 5: BY

	<i>Population Antal</i>	<i>Population Andel</i>	<i>Stikprøve Antal</i>	<i>Stikprøve Andel</i>
<i>Otterup</i>	98	35%	39	35%
<i>Søndersø</i>	73	26%	27	24%
<i>Bagense</i>	70	25%	30	27%
<i>Øvrige byer (Marud, Odense N. Skamby, Veflinge)</i>	38	14%	15	14%
<b><i>Total</i></b>	<b>277</b>	<b>100%</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>






 62 22 75 50

 [info@danskerhvervsfremme.dk](mailto:info@danskerhvervsfremme.dk)

 Inge Lehmanns Gade 10, 8000 Aarhus

 Find os på LinkedIn

 [www.danskerhvervsfremme.dk](http://www.danskerhvervsfremme.dk)