



# DEN OFFENTLIGE SERVICEPRIS

Danskernes syn på offentlig service

November 2016



# DEN OFFENTLIGE SERVICEPRIS

Denne undersøgelse er gennemført som en del af målingen bag Den Offentlige Servicepris 2016. Formålet med undersøgelsen er at kaste lys over danskernes opfattelse af servicekvaliteten i den offentlige sektor.

Målsætningen med Den Offentlige Servicepris er at sætte fokus på serviceniveauet blandt offentlige myndigheder og etablere et fælles grundlag for servicekvaliteten i den offentlige sektor.

Kåringen sker med udgangspunkt i en række målinger af den leverede kvalitet i forskellige digitale og telefoniske servicekanaler hos de deltagende organisationer samt af de deltagende organisationers modenhed i forhold til at levere god service.

Den Offentlige Servicepris er et initiativ skabt i samarbejde mellem Wilke A/S, SAS Institute og PA Consulting Group.

Den første kåring fandt sted i oktober 2015 og er en årlig kåring af de organisationer, der leverer den bedste service i den offentlige sektor.



Læs mere på [www.offentligservicepris.dk](http://www.offentligservicepris.dk)

# Indhold

---

|                                                                                   |                                                |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------|
|  | Tre gode råd til dit arbejde med borgerservice | side 5  |
|  | Borgerservice i Danmark                        | side 5  |
|  | Fokusområder i borgerservice                   | side 13 |
|  | Om undersøgelsen                               | side 17 |
|  | Kontakt                                        | side 19 |

---

# Tre gode råd til bedre borgerservice

# 1

**Den offentlige sektor skal styrke sit omdømme – serviceniveauet er langt bedre end man tror.**

Borgernes reelle oplevelse af servicen i deres kontakt med offentlige myndigheder, er ofte bedre end deres generelle opfattelse af den offentlige sektors omdømme i forhold til service.

**Find ud af hvordan borgerne oplever din service – og følg omgående op på de dårlige oplevelser.**

# 2

Hver tredje borger har oplevet en situation med dårlig service i deres kontakt med en offentlig myndighed indenfor det seneste år. Kun i 20% af disse tilfælde, forsøgte myndigheden at rette op på oplevelsen. Dårlige oplevelser, er noget man taler om. Ved at sætte opfølgning i system, og måle borgerens tilfredshed efter en kontakt, kan utilfredse borgere kontaktes og en negativ oplevelse ændres. En utilfreds borger, der bliver hørt, kan konverteres til en ambassadør. En utilfreds borger, der bliver ladet alene med en dårlig oplevelse skader dit omdømme.

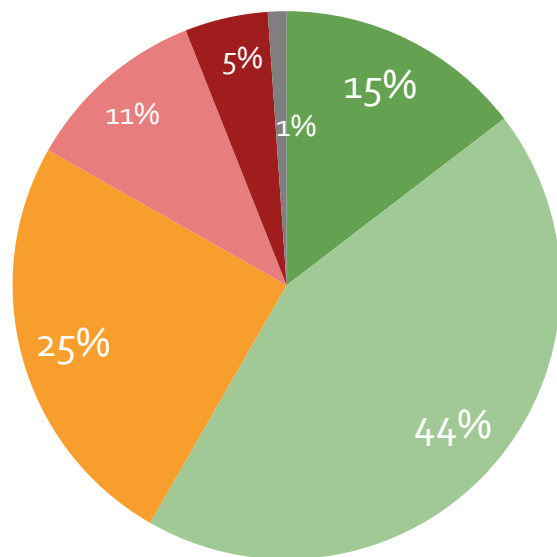
# 3

**Vi vil gerne digital betjening, men servicen skal være hurtigere og mere brugervenlig før vi for alvor skifter telefonen ud**

Borgere er åbne overfor at benytte online selvbetjening, men anvender oftere personlig og telefonisk betjening. Ved at gøre det nemt at finde den rette formular og ved at gøre servicen mere brugervenlig og nem at forstå, kan flere flyttes til digital betjening.

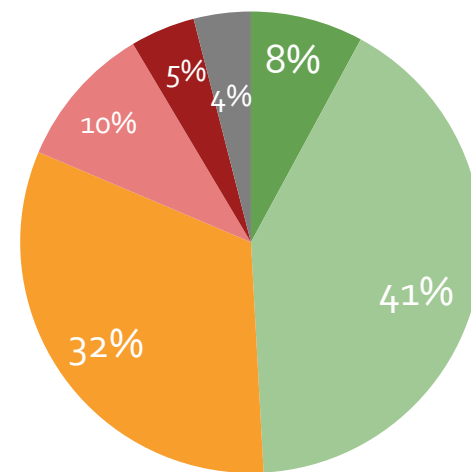
# Borgerservice i Danmark

# Danskernes vurdering af den offentlige sektors borgerservice er bedre end for et år siden



2016

Sum meget god/god 59%



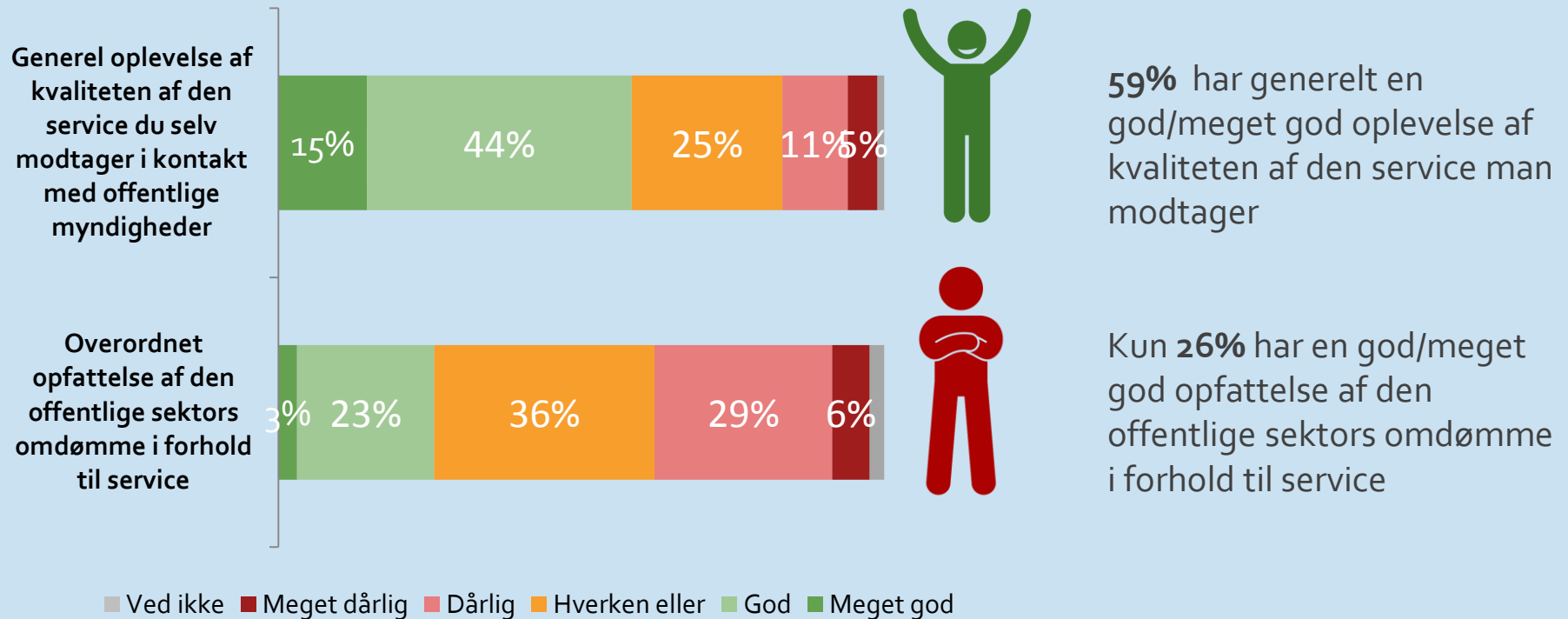
2015

Sum meget god/god 49%

■ Ved ikke ■ Meget dårlig ■ Dårlig ■ Hverken eller ■ God ■ Meget god

Spm.: Hvad synes du generelt om kvaliteten af den service du modtager i kontakt med en offentlig myndighed? (n=1.000)

# Den faktuelle oplevelse er ofte bedre end sektorens generelle omdømme



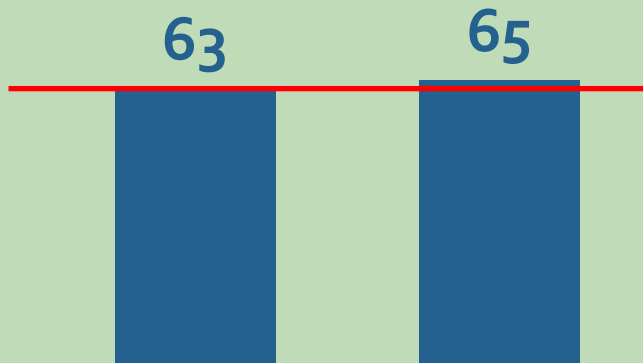
Spm.: Hvad synes du generelt om kvaliteten af den service du modtager i kontakt med en offentlig myndighed? (n=1.000)

Spm.: Hvad er din overordnede opfattelse af den offentlige sektors omdømme i forhold til service?

# Danskerne har ens opfattelse af privat og offentlig service

## De private virksomheder servicerer marginalt bedre

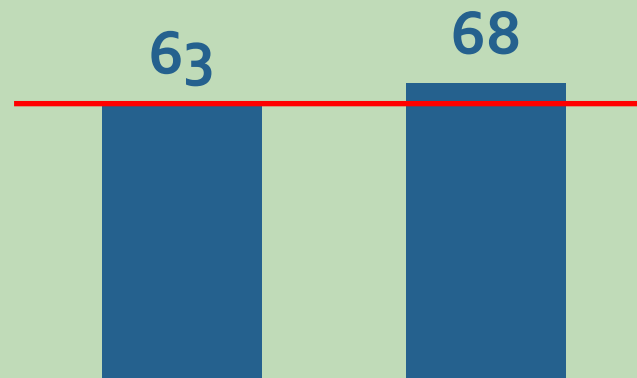
Målt på et indeks fra 0 til 100, hvor 0 betyder at alle synes kvaliteten er meget dårlig og 100 betyder at alle synes kvaliteten er meget god, vurderes den offentlige sektors borgerservice og private virksomheders kundeservice ens



Generel opfattelse af kvaliteten af **den offentlige sektors** borgerservice

Generel opfattelse af kvaliteten af **danske virksomheders** kundeservice

Målt på et indeks fra 0 til 100, hvor 0 betyder at alle er meget utilfredse og 100 betyder at alle er meget tilfredse, klarer de private virksomheders kundeservice sig bedst



Tilfredshed med oplevelse sidst man henvendte sig til en **offentlig myndighed**

Tilfredshed med oplevelse sidst man henvendte sig til en **virksomheds kundeservice**

Spm.: Hvad synes du generelt om kvaliteten af den service du modtager i kontakt med en offentlig myndighed?  
Spm.: Hvad synes du generelt om kvaliteten af den service du modtager i kontakt med en privat virksomheds kundeservice? (n=1.000)

Spm.: Tænk på sidste gang du henvendte dig til en offentlig myndighed. Hvor tilfreds var du med serviceoplevelsen?  
Spm.: Tænk på sidste gang du henvendte dig til en privat virksomheds kundeservice. Hvor tilfreds var du med serviceoplevelsen? (n=1.000)



## Hovedparten oplever god professionel service

**62%** har oplevet **god service** i deres kontakt med en offentlig myndighed.

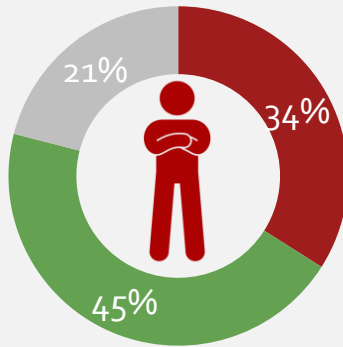


*Spm.: Har du inden for det seneste år oplevet en situation, hvor du havde en oplevelse af at få en god service i din kontakt med en offentlig myndighed? (n=1.000)*

# Hver tredje har oplevet dårlig service

## Kun få får rettet op på den dårlige oplevelse

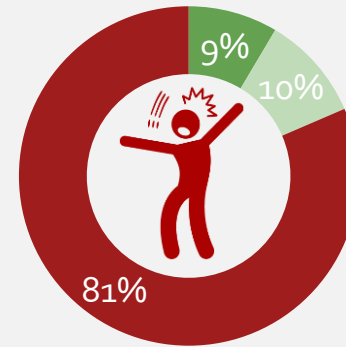
**34%** har fået en **dårlig service** i deres kontakt med en offentlig myndighed indenfor det seneste år



■ Ja ■ Nej ■ Husker ikke

I 2015 var tallet 26%. Der er altså sket en stigning i andelen, der har haft en dårlig oplevelse

Kun **9%** af dem med en dårlig oplevelse, fik **rettet godt op på den dårlige oplevelse**



■ Ja, de fik rettet godt op på den dårlige oplevelse  
■ Ja, de forsøgte, men fik ikke rettet op på den dårlige oplevelse  
■ Nej, de forsøgte ikke at rette op på den dårlige oplevelse

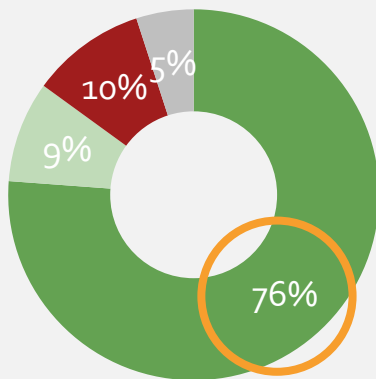
Spm.: Har du indenfor det seneste år oplevet en situation, hvor du havde en oplevelse af at få en dårlig service i din kontakt med en offentlig myndighed? (n=1.000)

Spm.: Hvad er din overordnede opfattelse af den offentlige sektors omdømme i forhold til service?

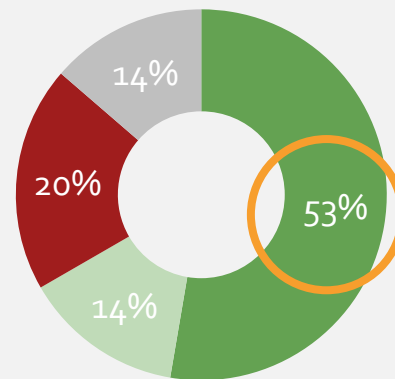
# Det kan ellers godt betale sig på omdømmekontoen at rette op

## Dårlige oplevelser deles nemlig hyppigere end gode oplevelser

Er det en dårlig oplevelse, som du vil **fortælle** andre om



Er det en god oplevelse, som du vil **fortælle** andre om

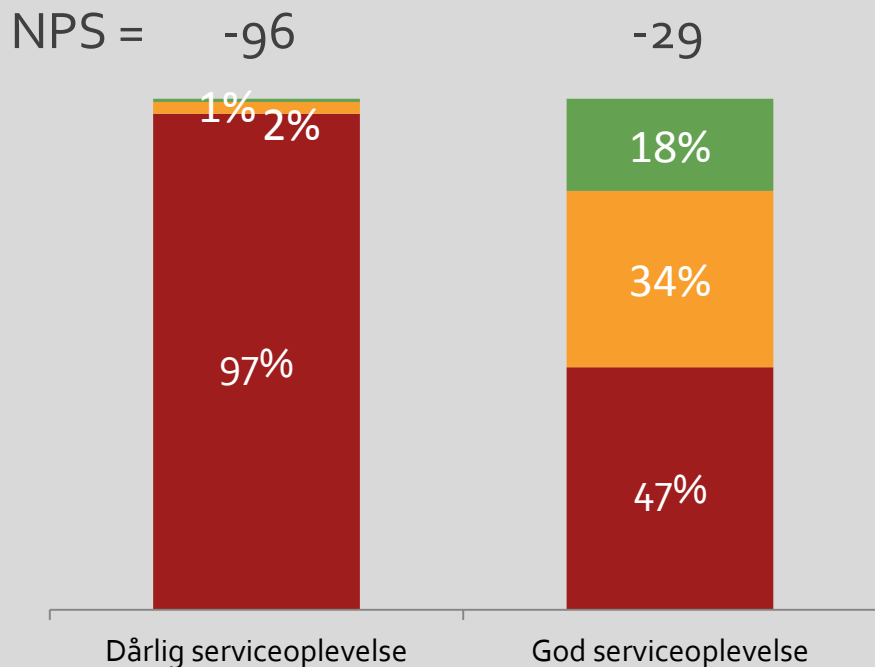


■ Ja, har allerede fortalt andre om det ■ Ja, vil fortælle andre om det i fremtiden ■ Nej, har ikke fortalt andre om det og vil heller ikke gøre det ■ Ved ikke

Spm.: Sidste gode oplevelse. Er det en oplevelse, som du vil fortælle andre om? (n=615)

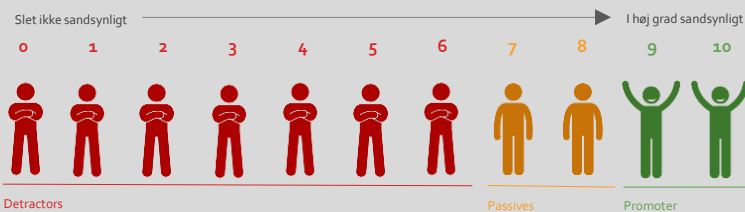
Spm.: Sidste dårlige oplevelse. Er det en oplevelse, som du vil fortælle andre om? (n=340)

# Ved at sætte opfølgning i system f.eks. gennem NPS måling med systematisk kontakt til detractors, kan dårlig omtale mindskes



En god serviceoplevelse resulterer i en højere Net Promoter Score, dvs. en højere anbefalingsvillighed.

Hvor sandsynligt er det at du vil anbefale den pågældende myndighed/kommune/offentlige virksomhed til venner og bekendte?



$$\text{Net Promoter Score (+/- 100)} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$

# Fokusområder i borgerservice

# Personlig betjening og telefonen er de kontaktformer, der anvendes oftest i forbindelse med kontakt til offentlige myndigheder



PERSONLIG  
BETJENING  
30%



TELEFONISK  
29%



ONLINE  
BETJENING  
16%



E-MAIL  
12%



BREV  
1%



CHATFUNKTION  
1%



SOCIALE MEDIER  
1%



APPS  
0%

Breve, sociale medier og apps fylder meget lidt i borgernes kontakt med offentlige myndigheder

Spm.: Hvilken type af kontakt bruger du oftest i forbindelse med kontakt til offentlige myndigheder? (n=1.000)

Max 1 svar

© 2016 – Side 14

# Telefonen og personlige betjening er foretrukket, men digital betjening følger tæt efter



TELEFONISK  
54%



PERSONLIG  
BETJENING  
46%



E-MAIL  
41%



ONLINE  
BETJENING  
40%

Mange er åbne overfor  
digital betjening



CHATFUNKTION  
7%



BREV  
3%



SOCIALE MEDIER  
1%



APPS  
1%

Spm.: Hvilke kontaktyper vil du foretrække at benytte i forbindelse med kontakt til offentlige myndigheder? (n=1.000)

Max 3 svar

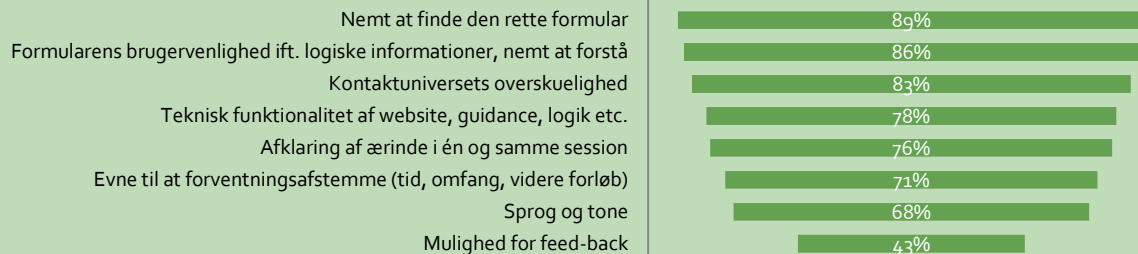
© 2016 – Side 15

# God forståelse og personlige evner er essentielt på telefonen

## Speed og brugervenlighed er essentielt online – hvis du vil flytte dine borgere fra telefon til online kontaktform

Hvor stor vægt lægger du på disse elementer i forbindelse med kundeservice på telefonen og online?

Andel der har svaret **stor** eller **afgørende** vægt  
(n=1.000)





# Om undersøgelsen

# Projekt fakta

## Målgruppe

18+ år

## Metode

Online i panel

## Tidsrum

Data er indsamlet i september måned 2015

## Målingens styrke

Med en stikprøvestørrelse (n) på netto 1000 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 3,1 %-point på totaler.

| Målgruppen                            |                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Planlagt stikprøve                    | 1.000                                                                                                                               |
| Opnået stikprøve                      | 2016: 1.000, 2015: 1.044                                                                                                            |
| Dataindsamlings perioden              | September 2016 og september 2015                                                                                                    |
| Metode for udvælgelse af respondenter | National tilfældig stratificering                                                                                                   |
| Screening                             | Har været i kontakt med en offentlig myndighed indenfor det sidste år                                                               |
| Dataindsamlingsmetode                 | Online                                                                                                                              |
| Vægtning procedure                    | Data er vægtet til den nationale fordeling og er dermed tilnærmet repræsentativ for den danske befolkning på køn, alder og geografi |

Vil du vide mere?  
↪

### Morten Schrøder

Director

+45 33 26 71 26  
ms@wilke.dk



Overgaden Neden Vandet 9C  
1414 København K  
+45 70 10 20 80  
www.wilke.dk

### Charlotte Jørgensen

Senior Analytics Manager

+45 26 77 03 09  
cj@wilke.dk



Overgaden Neden Vandet 9C  
1414 København K  
+45 70 10 20 80  
www.wilke.dk

### Lise Desiré Andreasen

Analytics Consultant

+45 28 34 65 31  
la@wilke.dk



Overgaden Neden Vandet 9C  
1414 København K  
+45 70 10 20 80  
www.wilke.dk