



KUNDETILFREDSHEDSMÅLING

NUMMERPLADEOPGAVEN.

GENNEMFØRT UGE 40/2008

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Hvad giver denne rapport svar på?.....	2
2.1	Hovedresultater	2
2.2	Kan vi tro på tallene?.....	2
2.3	Hvad har mest betydning for kundetilfredsheden?	3
2.4	Tilfredshed og ventetider	3
2.5	Forbedringsmuligheder.....	3
3	Gennemsnitlig kundetilfredshed på landsniveau	4
4	Gennemsnit på samarbejdsniveau	5
	Bilag 1 - Gennemsnit på skattecenterniveau	6
	Bilag 2 – Det anvendte spørgeskema.....	7

1 Indledning

I forbindelse med SKAT's overtagelse af bl.a. nummerpladeekspeditions-opgaven fra Politiet pr. 1. januar 2008 indgår det i resultatkontrakten for 2008 mellem Skatteministeriet og SKAT, at der skal foretages to kundeundersøgelser inden henholdsvis 1. april og 1. november 2008. Det er endvidere aftalt, at undersøgelsen skal afdække tilfredsheden hos autoforhandlere såvel som privatkunder.

I lighed med øvrige opgaver i SKAT har ønsket været, at måle på kundetilfredsheden for derigennem at kunne afdække mulige forbedringsområder.

Den første af de to målinger blev gennemført i uge 10 og resultatet blev offentliggjort i rapporten "Kundetilfredshedsmåling - Nummerpladeopgaven. Gennemført uge 10/2008". I uge 40 2008 (fra d. 29. september til d. 3. oktober) blev den anden måling gennemført ved de 31 ekspeditionssteder (30 skattecentre + Silkeborg). Det er resultaterne af denne anden måling, der præsenteres på de følgende sider.

Målingen i uge 40 har benyttet samme målemetode, som anvendt i uge 10. Målemetoden baserer sig på et kort spørgeskema¹ med 4 spørgsmål, som blev tilbudt alle kunder, der henvendte sig ved nummerpladeekspeditionsstederne i uge 40. For at opnå en så høj svarprocent som muligt, blev der anvendt en minimalistisk spørgeramme bestående af ét spørgsmål vedr. den overordnede tilfredshed, samt 3 følgespørgsmål omhandlende mere specifikke forhold af betydning for servicen. Alt i alt medvirkede dette til en høj svarprocent på mere end 34 % af det samlede antal kunder, der blev ekspederet i løbet af uge 40.

Som i de andre af SKAT's målinger, måles graden af tilfredshed med SKAT's service ved hjælp af en traditionel 5-punkts skala, hvor værdien 1 indikerer "mest utilfreds" og værdien 5 indikerer "mest tilfreds".

Målet var, at tilfredshedsgraden i oktober 2008 skulle være mindst 3,8 på en skala fra 1 til 5.

¹ Spørgeskemaet kan ses i "Bilag 2 – Det anvendte spørgeskema" på side 7.

2 Hvad giver denne rapport svar på?

Denne rapport har til overordnet formål at afdække:

- Den generelle kundetilfredshed for både forhandlere og privatkunder på landsplan, samt den generelle kundetilfredshed på samarbejds- og skattecenter-niveau.
- Derudover søger rapporten at afdække, hvilken sammenhæng der kan identificeres mellem kundernes vurdering af, hvor tilfredse de generelt er med servicen, og deres mere specifikke vurdering af medarbejdernes professionalisme, deres servicemindedhed samt - ikke mindst - hvor acceptabel de oplevede ventetiden.

2.1 Hovedresultater

	<i>Uge 40</i>	<i>(10)</i>
- Generel tilfredshed med den modtagne service	4,59	(4,34)
- Medarbejderen virkede kompetent	4,60	(4,43)
- Medarbejderne venlige og imødekommende	4,72	(4,57)
- Acceptabel ventetid	4,28	(3,90)
Samlet gennemsnit for alle spørgsmål	4,55	(4,31)

Tabellen herover viser resultatet på landsplan for de fire spørgsmål. Tallene i parentes angiver resultatet af målingen i uge 10. Bemærk at resultatet er forbedret i forhold til målingen i uge 10 på samtlige parametre.

Undersøgelsens resultat med en samlet landsdækkende kundetilfredshed på 4,55 er meget tilfredsstillende.

2.2 Kan vi tro på tallene?

SKAT modtog 6.760 besvarelser af spørgeskemaerne. Med et så højt antal besvarelser bygger undersøgelsen på lands- og samarbejdsniveau på et særdeles solidt stikprøvegrundlag, og resultatet kan betegnes som overordentlig validt.

Antallet af besvarelser i forhold til antal fremmødte kunder giver en svarprocent på mere end 34 %.

2.3 Hvad har mest betydning for kundetilfredsheden?

Resultatet af den statistiske analyse af besvarelserne i uge 10 viste lidt overraskende, at medarbejdernes venlighed og imødekommenhed havde størst betydning for kundernes generelle tilfredshed. Populært sagt viste analysen, at selvom kunden var utilfreds med ventetiden, blev denne utilfredshed ikke til generel utilfredshed med servicen, hvis kunden oplevede at møde en venlig og imødekommende medarbejder. Denne præference hos kunderne kan antages at være generel, indtil noget afgørende ændrer sig på området.

Da der ikke er sket radikale ændringer i forhold til, hvordan kunderne betjenes siden uge 10, vil det altså stadig gælde, at ventetiden har haft mindre betydning for den generelle tilfredshed end medarbejderens venlighed og imødekommenhed. I den forbindelse er det også værd at notere, at den gennemsnitlige ventetid for både forhandlere og privatkunder har været mindre i uge 40 end i uge 10.

2.4 Tilfredshed og ventetider

Den procentuelt største forbedring i resultatet på landsplan i forhold til målingen i uge 10 er sket på udsagnet om, at ventetiden var acceptabel.

Denne forbedring er sket, uden at der er sat særlige aktiviteter i gang efter uge 10 for at minimere ventetiderne.

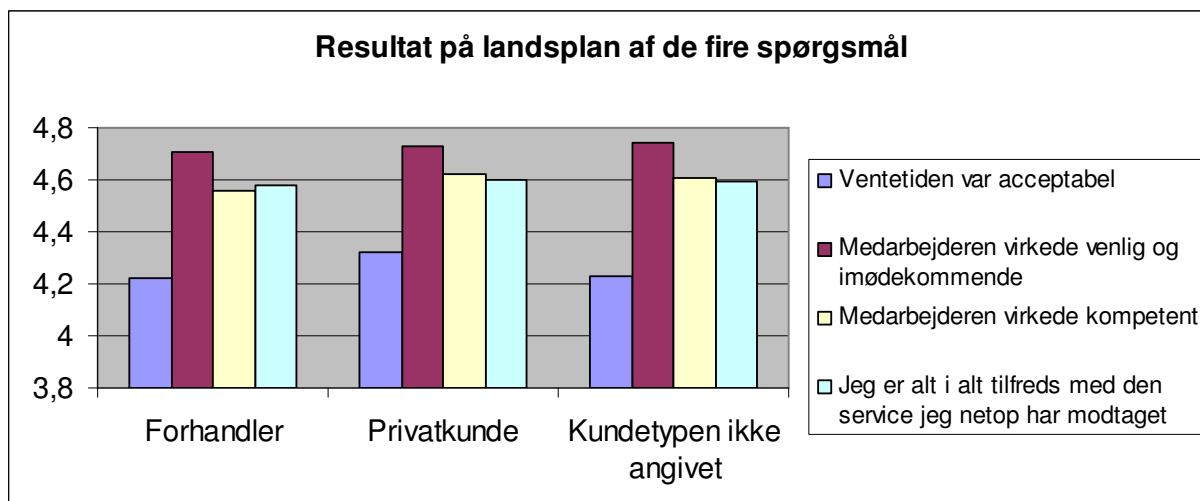
Det er tydeligt, at der er kommet godt styr på opgaven, og der nu er opbygget en meget bredere erfaring, hvilket giver medarbejderne en bedre forudsætning for at yde en rigtig god service til kunderne, hvilket igen jf. ovenstående skulle mindske kundernes utilfredshed med eventuelle ventetider.

2.5 Forbedringsmuligheder

Mulighederne for generelle forbedringer - og dermed behovet for centrale initiativer - anses for meget begrænsede med baggrund i den høje tilfredshed.

3 Gennemsnitlig kundetilfredshed på landsniveau

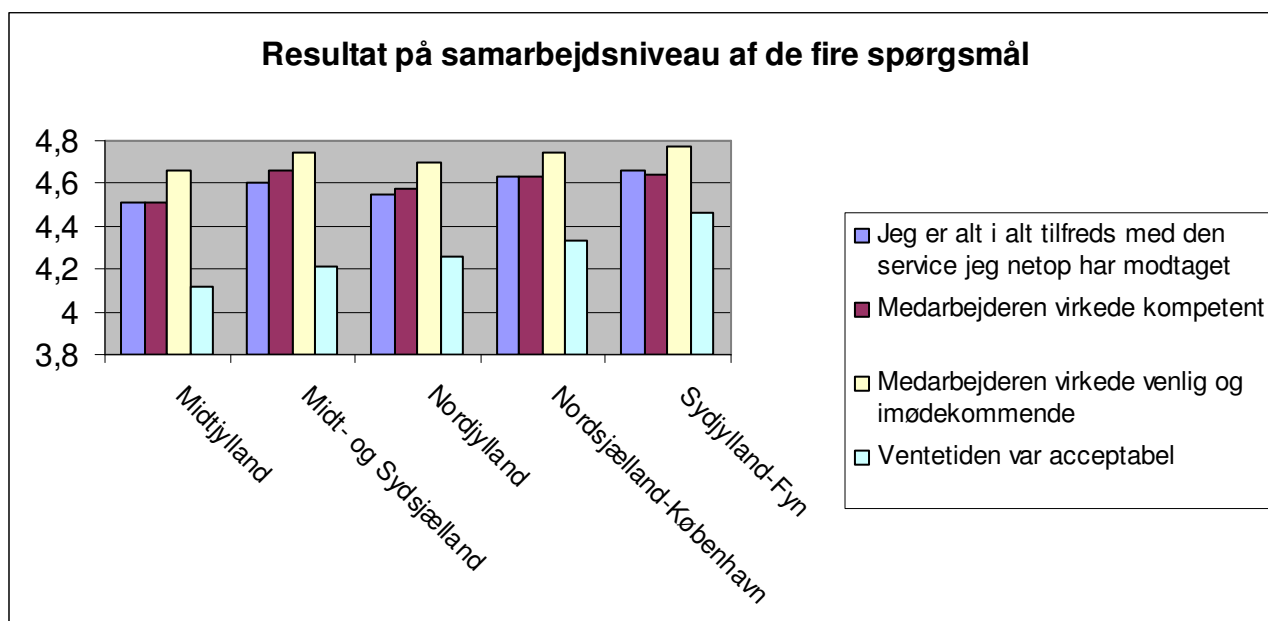
Nedenfor ses en grafisk fremstilling af den gennemsnitlige score på landsplan for hvert enkelt spørgsmål fordelt på private og forhandlere, samt for de besvarelser hvor kundetyper (privat eller forhandler) ikke var angivet.



	Forhandler	Privatkunde	Kundetyper ikke angivet
Jeg er alt i alt tilfreds med den service jeg netop har modtaget	4,58	4,6	4,59
Medarbejderen virkede kompetent	4,56	4,62	4,61
Medarbejderen virkede venlig og imødekommende	4,71	4,73	4,74
Ventetiden var acceptabel	4,22	4,32	4,23

4 Gennemsnit på samarbejdsniveau

Nedenfor ses en grafisk fremstilling af den gennemsnitlige score pr. samarbejde for hvert spørgsmål. Antallet af besvarelser pr. samarbejde ligger mellem ca. 820 og ca. 1.720.



	Midtjylland	Midt- og Sydsjælland	Nordjylland	Nordsjælland-København	Syddjælland-Fyn
Jeg er alt i alt tilfreds med den service jeg netop har modtaget	4,51	4,60	4,55	4,63	4,66
Medarbejderen virkede kompetent	4,51	4,66	4,58	4,63	4,64
Medarbejderen virkede venlig og imødekommende	4,66	4,74	4,70	4,74	4,77
Ventetiden var acceptabel	4,12	4,21	4,26	4,33	4,46

Bilag 1 - Gennemsnit på skattecenterniveau

I tabellen herunder ses den gennemsnitlige score pr. skattecenter for hvert spørgsmål for henholdsvis private og forhandlere. Tabellen er sorteret i faldende orden efter gennemsnit for de 4 spørgsmål.

	Jeg er alt i alt tilfreds med den service jeg netop har modtaget	Medarbejderen virkede kompetent	Medarbejderen virkede venlig og imødekommende	Ventetiden var acceptabel	Total gennemsnit for de fire spørgsmål
SC-Svendborg	4,83	4,83	4,92	4,74	4,83
SC-Ballerup	4,82	4,84	4,86	4,75	4,82
SC-Køge	4,85	4,84	4,92	4,62	4,81
SC-Middelfart	4,78	4,72	4,86	4,63	4,75
SC-Grenå	4,65	4,73	4,72	4,79	4,72
SC-Frederikssund	4,70	4,70	4,80	4,64	4,71
SC-Thisted	4,78	4,69	4,78	4,55	4,70
SC-Korsør	4,68	4,72	4,81	4,57	4,70
SC-Bornholm	4,67	4,58	4,76	4,71	4,68
SC-Tønder	4,75	4,59	4,73	4,61	4,67
SC-Skive	4,64	4,66	4,81	4,47	4,65
SC-Odense	4,66	4,64	4,74	4,40	4,61
SC-Nærum	4,73	4,63	4,76	4,32	4,61
SC-Struer	4,63	4,53	4,75	4,42	4,58
SC-Billund	4,55	4,56	4,74	4,42	4,57
SC-Haderslev	4,60	4,63	4,75	4,25	4,56
SC-Næstved	4,61	4,68	4,77	4,15	4,55
SC-Århus	4,61	4,68	4,75	4,15	4,55
SC-Maribo	4,60	4,64	4,72	4,21	4,54
SC-Høje-Taastrup	4,53	4,61	4,72	4,21	4,52
SC-Hjørring	4,50	4,54	4,67	4,35	4,52
SC-Fredensborg	4,53	4,58	4,70	4,19	4,50
SC-Esbjerg	4,47	4,50	4,63	4,38	4,50
SC-Herning	4,55	4,56	4,71	4,10	4,48
SC-Roskilde	4,48	4,51	4,64	4,25	4,47
SC-Horsens	4,50	4,51	4,65	4,01	4,42
SC-Randers	4,48	4,43	4,62	4,13	4,42
SC-Holbæk	4,44	4,58	4,63	3,85	4,38
SC-København	4,48	4,49	4,61	3,91	4,37
SC-Aalborg	4,41	4,47	4,59	3,95	4,36
Ekspedition-Silkeborg	4,10	4,05	4,39	3,56	4,03

Bilag 2 – Det anvendte spørgeskema.

Dato _____ Forhandler: Privat:

Tidspunkt:

08.30-10.00	10.00-11.00	11.00-14.00	14.00-17.00
-------------	-------------	-------------	-------------






Kundetilfredshed i nummerpladeekspeditionen

Kundetilfredshed er vigtig for os. Derfor beder vi dig om at besvare de nedenfor anførte spørgsmål.

Sæt boller om de udsagn du synes er mest rigtige.

Undersøgelsen er anonym, og så snart du har udfyldt skemaet, bedes du lægge besvarelsen i den boks vi har opstillet til indsamling af besvarelserne.

Spørgsmål 1: Jeg er alt i alt tilfreds med den service jeg har modtaget:

1. Helt uenig  2. Uenig  3. Hverken enig eller uenig  4. Enig  5. Helt enig 






Spørgsmål 2: Medarbejderen virkede kompetent:

1. Helt uenig  2. Uenig  3. Hverken enig eller uenig  4. Enig  5. Helt enig 

Spørgsmål 3: Ventetiden var acceptabel:

1. Helt uenig  2. Uenig  3. Hverken enig eller uenig  4. Enig  5. Helt enig 

Spørgsmål 4: Medarbejderen virkede venlig og imødekommende:

1. Helt uenig  2. Uenig  3. Hverken enig eller uenig  4. Enig  5. Helt enig 

Øvrige bemærkninger til SKAT:

Mange tak for hjælpen!