



# Kundetilfredshedsmåling Nummerpladeopgaven

Gennemført uge 40 2009

## Rapport

Hovedcentret  
Analyse

Østbanegade 123  
2100 København Ø

Telefon 72 22 18 18

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



## Indholdsfortegnelse

<b>1. Resumé</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Indledning</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Metode</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Undersøgelsens resultater</b> .....	<b>5</b>
<b>4.1 Tilfredshed fordelt på kundetype</b> .....	<b>5</b>
<b>4.2 Tilfredshed fordelt på tidsintervaller</b> .....	<b>6</b>
<b>4.3. Tilfredshed fordelt på ekspeditionssted</b> .....	<b>7</b>
<b>4.4 Kundernes kommentarer</b> .....	<b>8</b>
4.4.1 Positive kommentarer.....	8
4.4.2 Negative kommentarer .....	9
4.4.3 Forbedringsforslag .....	9
<b>5. Metodiske overvejelser i forbindelse med undersøgelsen</b> .....	<b>10</b>
<b>6. Hvad kan undersøgelsen bruges til ?</b> .....	<b>11</b>
<b>7. Bilag 1: Spørgeskemaet</b> .....	<b>12</b>

## 1. Resumé

Af tabel 1 nedenfor fremgår, at tilfredsheden med nummerpladeekspeditionen i uge 40 2009 er på et meget højt niveau og stort set uændret i forhold til resultatet ét år tidligere. Der er kun en mindre nedgang i tilfredsheden med ventetiden.

**Tabel 1: Tilfredshed med nummerpladeekspeditionen på landsplan**

	Uge 40 2008	Uge 40 2009	Ændring
Generel tilfredshed med den modtagne service	4,59	4,57	-0,02
Medarbejderen virkede kompetent	4,60	4,63	0,03
Medarbejderne virkede venlige og imødekommende	4,72	4,71	-0,01
Acceptabel ventetid	4,28	4,13	-0,15
<b>Samlet gennemsnit for alle spørgsmål</b>	<b>4,55</b>	<b>4,51</b>	<b>-0,04</b>
Antal besvarelser	6760	6801	

Det samlede resultat på 4,51 er således i god overensstemmelse med det generelle mål i SKAT omkring en fastholdelse af niveauet for kundetilfredshed.

Fordelt på kundetype, er det stadig privatkunderne, der er mest tilfredse. Der er ingen forskydning i tilfredsheden fordelt på kundetype, idet den mindre nedgang i tilfredsheden med ventetiden er gældende i samme omfang for forhandlere og privatkunder.

Indbyrdes mellem ekspeditionsstederne er kunderne ved de mindre ekspeditioner generelt mere tilfredse end på de store, hvor der i spidsbelastningsperioder kan opstå længere ventetider.

Der er ca. 33 % af kunderne der har besvaret spørgeskemaet, hvilket er samme niveau som i undersøgelsen i uge 40 i 2008, hvor 34 % havde deltaget. Der er dermed tale om en meget solid stikprøve.

Undersøgelsen giver således som udgangspunkt ikke anledning til iværksættelse af *generelle og overordnede* initiativer til forbedring af servicen på opgaven.

Kunderne har i de afgivne kommentarer tilkendegivet, hvilke forbedringsinitiativer de ønsker, hvilket fortrinsvis er på et mere specifikt og lokalt niveau.

Først og fremmest ønsker kunderne lettere geografisk adgang til nummerpladeekspedition (flere ekspeditionssteder, anden placering af eksisterende ekspeditioner), mindre ventetid i spidsbelastningsperioder, udvidede åbningstider, bedre p-forhold og bedre skiltning og afmærkning.

## 2. Indledning

Som et led i overtagelsen af nummerplade-ekspeditionsopgaven fra politiet pr. 1. januar 2008, indgik det i resultatkontrakten, at der skulle foretages 2 tilfredshedsundersøgelser.

Resultatet for disse undersøgelser fra 2008 blev et samlet gennemsnit på henholdsvis 4,31 (uge 10) og 4,55 (uge 40).

Formålet med den måling, der afrapporteres her, er at måle, om tilfredsheden blandt kunderne i nummerpladeekspeditionen har ændret sig i forhold til de tidligere målinger, der er gennemført.

Det forventes ligeledes, at der blandt kundernes kommentarer til spørgeskemaet, vil kunne frembringes et billede af hvilke forbedringsinitiativer, der oftest efterspørges.

Nærværende undersøgelse blev gennemført fra d. 28. september til og med d. 2. oktober 2009 ved de 31 ekspeditionssteder.

## 3. Metode

Metoden, der er anvendt til at måle kundernes tilfredshed, er den samme som er blevet anvendt i uge 40 i 2008. Målemetoden baserer sig på et kort spørgeskema med 4 spørgsmål, som blev tilbudt alle kunder, der henvendte sig ved nummerpladeekspeditionerne i uge 40. Ved afslutning af ekspeditionen blev der udleveret et spørgeskema til hver enkelt kunde. Inden udleveringen blev påført dato, og der blev foretaget afkrydsning for tidsinterval samt om det er en forhandler eller en privatkunde. Medarbejderen opfordrede kunden til at udfylde skemaet. Der blev opsat en eller flere "stemmebokse" ved hvert ekspeditionssted tæt på det sted hvor man forventede, at kunderne ville stå/sidde og udfylde skemaet.

Resultaterne fra spørgeskemaerne blev efterfølgende indtastet af medarbejderne i en indtastningsside på internettet i programmet Ealyzer.

For at opnå så høj en svarprocent som muligt, blev der anvendt en minimalistisk spørgeramme, bestående af ét spørgsmål vedrørende den overordnede tilfredshed, samt 3 følgespørgsmål omhandlende mere specifikke forhold af betydning for servicen.

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".

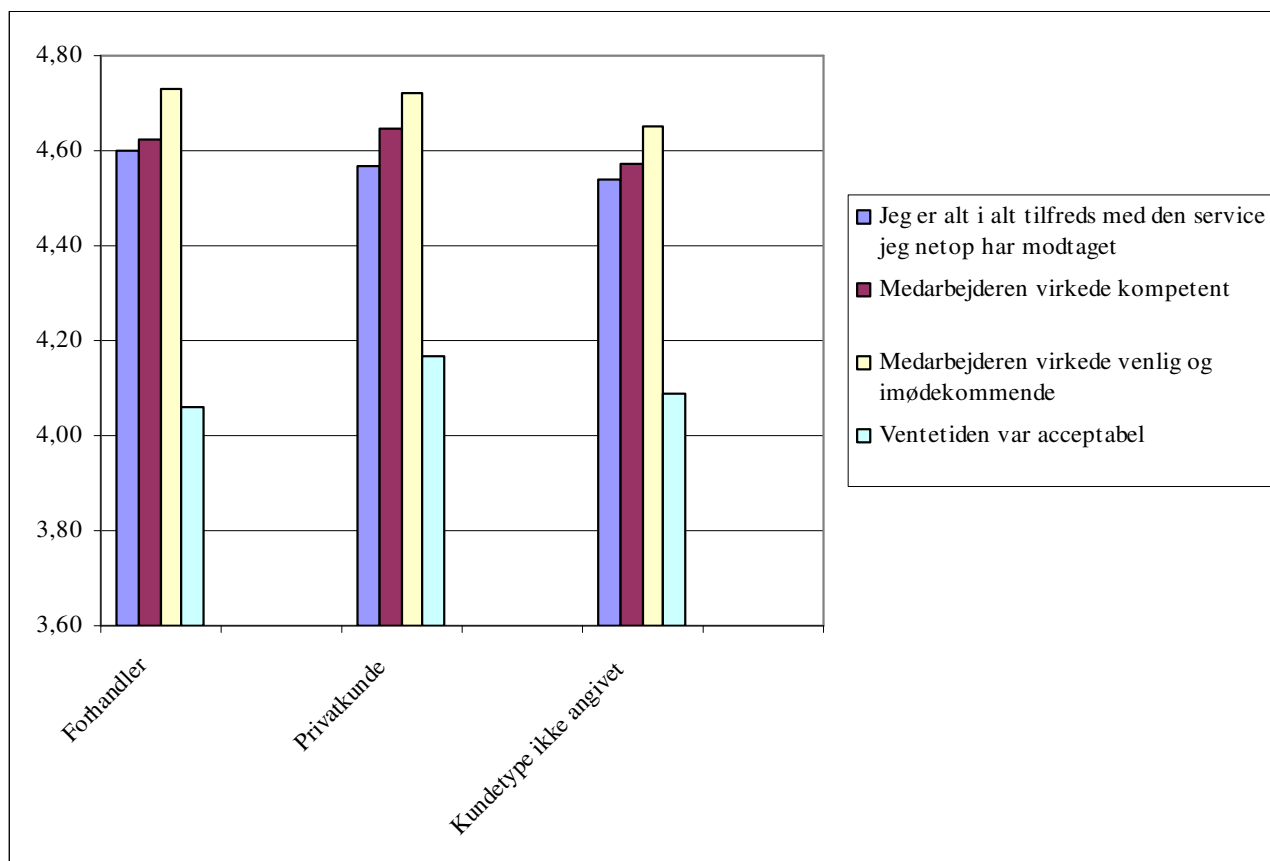
## 4. Undersøgelsens resultater

Ved udleveringen af spørgeskemaerne til kunderne, blev medarbejderne bedt om at markere dag for besvarelse af skemaet, om der var tale om en forhandler eller en privatkunde, samt tidsrummet for ekspedition. I afsnittet nedenfor fremstilles de væsentligste resultater af analysen, hvor de registrerede baggrundsdata er krydset, med kundernes oplevede tilfredshed på de 4 spørgsmål. Afsnittet afsluttes med et uddrag af de hyppigst forekommende udsagn fra kunderne, som de er anført under frie kommentarer i skemaet.

### 4.1 Tilfredshed fordelt på kundetype

Af figur 1 og tabel 2 nedenfor vises tilfredshed angivet på de 4 spørgsmål, fordelt på kundetype. Det illustreres heraf, at tilfredshedsniveauet indbyrdes fordelt på de 4 spørgsmål er uafhængigt af kundetyperen. Det er for både privatkunder og forhandlere på spørgsmålet omkring *ventetid* der er mindst tilfredshed og på spørgsmålet omkring *venlighed og imødekommenhed*, hvor der er størst tilfredshed.

**Figur 1: Landsresultat fordelt på kundetype**



**Tabel 2: Landsresultat fordelt på kundetype**

	Forhandler	Privatkunde	Kundetype ikke angivet
Jeg er alt i alt tilfreds med den service jeg netop har modtaget	4,60	4,57	4,54
Medarbejderen virkede kompetent	4,62	4,65	4,57
Medarbejderen virkede venlig og imødekommende	4,73	4,72	4,65
Ventetiden var acceptabel	4,06	4,17	4,09

#### 4.2 Tilfredshed fordelt på tidsintervaller

Fordelt på *tidsintervaller*, er der som det fremgår af tabel 3 nedenfor, forskel på tilfredsheden på spørgsmålet omkring *ventetid*.

**Tabel 3: Tilfredshed på spørgsmålet om ventetid fordelt på tidsintervaller**

(%-kolonne)	Tidspunkt for ekspedition										Kolonne total (Respondenter)	
	08:30 - 10.00		10.00 - 11.00		11.00 - 14.00		14.00 - 17.00		ikke oplyst		Procent	Antal
Ventetiden var acceptabel												
<b>Række total (Respondenter)</b>	16%	1111	18%	1236	41%	2787	7%	478	17%	1189		
<b>Gennemsnit</b>	4,33		4,21		4,00		4,25		4,10		4,13	

Ikke uventet er den store andel af kunderne, der møder i tidsrummet mellem 11-14 mindre tilfredse, end i øvrige tidsrum. Dette svarer til resultatet i de tidligere tilfredshedsundersøgelser fra 2008. Der er ikke forskel på tilfredsheden fordelt på tidsintervaller på de øvrige spørgsmål, hvorfor de ikke er fremstillet i skemaet.

Det er dog stadig et godt resultat at ekspeditionerne som helhed magter at tilrettelægge servicen, så kunderne som helhed er tilfredse med ventetiden, selv på trods af det store kundepres midt på dagen.

### 4.3. Tilfredshed fordelt på ekspeditionssted

Af tabel 4 fremgår den gennemsnitlige ”tilfredshedsscore” for de 31 ekspeditionssteder. Tabellen er sorteret i faldende orden efter totalt gennemsnit for de 4 spørgsmål.

**Tabel 4: Tilfredshed fordelt på de 31 ekspeditionssteder**

	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
Frederikssund	4,78	4,81	4,91	4,76	<b>4,82</b>
Svendborg	4,82	4,79	4,87	4,74	<b>4,81</b>
Grenaa	4,81	4,68	4,82	4,80	<b>4,77</b>
Bornholm	4,77	4,77	4,79	4,77	<b>4,77</b>
Hjørring	4,78	4,77	4,88	4,64	<b>4,77</b>
Ballerup	4,76	4,77	4,84	4,59	<b>4,74</b>
Køge	4,80	4,82	4,82	4,50	<b>4,74</b>
Næstved	4,71	4,78	4,82	4,43	<b>4,69</b>
Skive	4,71	4,72	4,78	4,45	<b>4,66</b>
Middelfart	4,68	4,71	4,76	4,45	<b>4,65</b>
Struer	4,69	4,62	4,80	4,48	<b>4,65</b>
Billund	4,68	4,68	4,81	4,40	<b>4,64</b>
Fredensborg	4,67	4,68	4,78	4,44	<b>4,64</b>
Tønder	4,60	4,63	4,68	4,57	<b>4,62</b>
Korsør	4,56	4,63	4,76	4,48	<b>4,61</b>
Haderslev	4,62	4,66	4,77	4,29	<b>4,59</b>
Roskilde	4,61	4,58	4,71	4,44	<b>4,58</b>
Horsens	4,66	4,67	4,73	4,25	<b>4,58</b>
Århus	4,57	4,63	4,71	4,13	<b>4,51</b>
Thisted	4,55	4,60	4,81	3,99	<b>4,49</b>
Aalborg	4,52	4,60	4,69	4,09	<b>4,48</b>
Odense	4,57	4,57	4,65	4,09	<b>4,47</b>
Esbjerg	4,54	4,56	4,62	4,14	<b>4,46</b>
Maribo	4,58	4,69	4,72	3,86	<b>4,46</b>
Randers	4,47	4,52	4,57	3,97	<b>4,39</b>
Høje-Taastrup	4,37	4,46	4,55	3,87	<b>4,32</b>
Silkeborg	4,40	4,39	4,62	3,78	<b>4,30</b>
København	4,40	4,42	4,47	3,86	<b>4,29</b>
Holbæk	4,43	4,64	4,74	3,23	<b>4,26</b>
Herning	4,32	4,47	4,57	3,54	<b>4,22</b>
Nærum	4,18	4,51	4,59	3,17	<b>4,11</b>

Det skal bemærkes, at særligt ”tilfredshedsscoren” på de enkelte spørgsmål på de små ekspeditionssteder med få spørgeskemabesvarelser, er der en ikke ubetydelig usikkerhed forbundet med resultatet. Da der dog for de fleste ekspeditionssteder er stor konsistens i tilfredshedsscoren i forhold til forrige undersøgelse og i øvrigt kan knyttes konkrete faktuelle forklaringer til større ændringer i scoren, kan opgørelsen generelt betegnes som valid.

Spørgsmålet omkring hvorvidt ventetiden er acceptabel er, som det fremgår, det eneste der for alvor skaber varians mellem de 31 ekspeditionssteder.

Ved gennemgang af ekspeditionssteder med laveste tilfredshed med ”ventetid”, er det typisk disse ekspeditionssteder, der har haft problemer med bemanding eller tekniske problemer i uge 40. Som det fremgår af tidligere undersøgelser med motorkundetilfredsheden, er der en afsmittende effekt på besvarelsen af de 3 andre spørgsmål, idet kunder der er utilfredse med ventetiden, typisk vil have tendens til at tilkendegive en mindre tilfredshed på de øvrige spørgsmål.

Antallet af besvarelser for de enkelte ekspeditionssteder går fra 63 til 414. Svarprocenten varierer meget mellem ekspeditionsstederne. Dette indikerer, at der er for stor forskel på hvilke anstrengelser der er gjort, for at få kunderne til at deltage i undersøgelsen.

#### **4.4 *Kundernes kommentarer***

Der er 535 kunder, der har suppleret besvarelsen af de 4 spørgsmål med kommentarer. Disse kommentarer er inddelt i 3 grupper efter om kommentarerne var positive, negative eller efter om de kunne beskrives som forbedringsforslag. De negative kommentarer er i vid udstrækning sammenhængende med forbedringsforslagene. I afsnittet er gengivet de ”hovedtyper” af kommentarer, som er *hyppigst* forekommende. Det skal bemærkes, at en del af kommentarerne indeholder både positive og negative bemærkninger samt forbedringsforslag, hvormed kategoriseringen er delvist subjektiv.

##### **4.4.1 Positive kommentarer**

Næsten halvdelen af kommentarerne kan betegnes som positive. Nedenfor angives i sammenskrevet form de hyppigst forekommende positive kommentarer :

- Generelt får vi altid god service og personalet er altid venlige
- Uanset om I har travlt eller ej er jeg altid blevet mødt med overskud og venlighed
- Som sædvanlig hurtig og professionel betjening
- Generelt synes jeg at SKAT har fået godt fat på det
- Håber på samme service i andre dele af SKAT
- Hvis papirerne er i orden er det ok ellers må man køre en ekstra tur. Det er OK
- Fantastisk idè med en medarbejder i ventesalen som kan vejlede og give ro i sindet om at man har alt klar



#### 4.4.2 Negative kommentarer

Ca. hver tredje af kommentarerne kan betegnes som negative. Nedenfor angives i sammenskrevet form de hyppigst forekommende negative kommentarer :

- Der er for langt at køre til nummerpladeekspeditionen. Kørt over en time. Tænk på klimaet, forurening, klimakonference
- Ventetiden er normalt for lang
- Latterligt at kalde det en kvikkasse når ventetiden er 90 minutter
- For lang ventetid for forhandlere pga. at private ikke har orden i papirerne
- Problemer med lang ventetid i spidsbelastningsperioder bør løses
- Åbningstiden er for kort
- Parkeringsmulighederne er for dårlige

#### 4.4.3 Forbedringsforslag

Ca. hver syvende kommentar er forskellige former for forbedringsforslag. Nedenfor angives i sammenskrevet form de hyppigst forekommende forslag :

- Længere og mere fleksible åbningstider når nu der er så langt mellem ekspeditionsstederne
- Bedre p-forhold, dvs. flere pladser og evt. begrænsning vha. timeparkering
- Kaffe/kakao/vand-automat og mulighed for at købe mad mens man venter
- Bedre skiltning på vej til ekspeditionsstedet
- Bedre afmærkning på ekspeditionsstedet om hvor indgang og toilet er, hvor de rigtige blanketter er, hvilke papirer man skal have med og forskellige lystavler til de forskellige køer
- Information omkring ventetider eller baggrunden for ventetider ville gøre det nemmere at sluge lange ekspeditionstider
- Flere ekspeditioner bør kunne klares elektronisk og gerne hjemmefra med netbetaling

Derudover er der en del forslag om forbedring af betjeningen for forhandlere, hvilket modsvarer af et nogenlunde tilsvarende antal forslag fra privatkunder om at fjerne favoriseringen af forhandlerne.

Det er ikke muligt at stedfæste de enkelte kommentarer, hvormed det er op til de enkelte ekspeditionssteder at vurdere, hvorvidt de ovenfor anførte forbedringsforslag vil være relevante lokalt.

## 5. Metodiske overvejelser i forbindelse med undersøgelsen

Med 6801 besvarede spørgeskemaer er der tale om et meget solidt stikprøvegrundlag i forhold til hovedresultaterne.

Der er dog stadig en række af usikkerheder forbundet med undersøgelsesmetoden, der har mulighed for at påvirke undersøgelsens resultat :

- I evalueringslitteraturen er det almindeligt anerkendt, at evaluering kan påvirke det evaluerede objekt og får det til at ændre adfærd. For nogle evalueringsformer er det ligefrem hensigten med evalueringen, at den skal påvirke i retning af bestemte anerkendelsesværdige mål. Sagt på en anden måde betyder det konkret i denne undersøgelse, at i og med at det på forhånd er kendt blandt medarbejdere og ledere at kunderne evaluerer deres service i uge 40, er der risiko for at dette påvirker den måde servicen tilrettelægges og udføres på i denne afgrænsede periode. I praksis er der i denne undersøgelse eksempelvis mulighed for at påvirke resultatet, ved at bemandede ekspeditionen bedre og med mere erfarne medarbejdere. Alene *muligheden* for at kunne påvirke resultatet, bør man forsøge at udelukke gennem tilrettelæggelsen af undersøgelsen.
- På trods af den høje svarprocent, er der risiko for at der er en systematisk bias<sup>1</sup> i forholdet mellem stikprøven og det samlede antal kunder. Muligheden for at udtale sig om tilfredsheden blandt *alle* kunder afhænger således af, om *den del* af kunderne (stikprøven), der har besvaret spørgeskemaet, kan betegnes som en simpel tilfældig stikprøve. I denne undersøgelse vil de kunder, der f.eks. er mest utilfredse med ventetiden, formentlig være overrepræsenteret i forhold til at nægte at bruge yderligere tid, på efterfølgende at deltage i en spørgeskemaundersøgelse. Henset til den høje svarprocent vil den del af kundegruppen, der *ikke* har besvaret spørgeskemaet dog skulle skille sig markant ud, for at det for alvor vil kunne påvirke det samlede tilfredshedsniveau.

I sammenligning med de øvrige målinger, der foretages af kundetilfredshed i SKAT, er der yderligere en metodeforskel, der skønnes at have væsentlig betydning for det målte tilfredshedsniveau.

Den direkte kundekontakt man har i nummerpladeekspeditionen, kan formentlig udløse en ”*sympatieffekt*”, som påvirker kunderne til at besvare spørgeskemaet mere positivt, end kunder der ekspederes telefonisk eller via e-mail. Kunderne oplever således kontakt med nogle hårdtarbejdende medarbejdere, der som det fremgår af undersøgelsen, opleves som særdeles venlige og imødekommende. I og med at det ved den 1. kundetilfredshedsundersøgelse foretaget i uge 10 2008 blev konstateret ved statistisk analyse, at den faktor, der har størst betydning for kundernes generelle tilfredshed, er medarbejdernes ”venlighed og imødekommenhed”, vil en eventuel sympatieffekt kunne have stor betydning for besvarelsen af de 4 spørgsmål. Dette forhold er formentlig den *væsentligste* metodiske forklaring på afvigelsen mellem denne og øvrige tilfredshedsmålinger i SKAT.

---

<sup>1</sup> ”Bias” betyder her, at der er risiko for systematiske forskelle mellem den samlede kundegruppe i nummerpladeekspeditionen i uge 40 og så de 6801 kunder som valgte at udfylde spørgeskemaet

I hvilken udstrækning de ovennævnte metodiske forhold samlet set påvirker resultatet af tilfredhedsmålingen er en ubekendt faktor. De trækker dog alle i retning af, at målingen viser et højere tilfredshedsniveau, sammenlignet med de øvrige tilfredshedsanalyser SKAT foretager.

Det er absolut muligt at der i nummerplade-ekspeditionen gives den bedste kundeservice i SKAT, som nogle af kunderne indikerer i deres kommentarer.

Alt i alt vurderes det dog, at den anvendte metode i sig selv resulterer i et tilfredshedsniveau, der er betydeligt højere end de øvrige metoder, der aktuelt anvendes i SKAT til at måle kundetilfredshed.

## **6. Hvad kan undersøgelsen bruges til ?**

Undersøgelsen bekræfter ubetinget, at der fortsat leveres et højt serviceniveau i nummerplade-ekspeditionen på alle ekspeditionssteder.

I afsnit 3.4.3 fremgår de forbedringsforslag, som borgerne oftest efterspørger. Blandt de anførte positive og negative kommentarer er der ligeledes bemærkninger, der kan udvikles til forbedringsforslag for nogle af ekspeditionsstederne.

Resultatet giver først og fremmest anledning til overvejelser omkring hvorvidt målemetoden er egnet, til præcist at måle *niveauet* for tilfredsheden i nummerpladeekspeditionen. Metoden der anvendes til at måle tilfredsheden, giver konsistente resultater over tid og egner sig som sådan udmærket, til at måle eventuelle *forandringer* i kundetilfredsheden på det generelle niveau.

De forudsætninger som resultaterne er frembragt under, skønnes dog at være påvirket af metodiske usikkerheder, hvormed der ikke kan sammenlignes med øvrige kundetilfredshedsresultater, frembragt med andre målemetoder.

Det bør derfor overvejes, om der ved næste kundetilfredhedsmåling kan udvikles og anvendes en dataindsamlingsmetode, der indebærer færre metodiske usikkerheder.

## 7. Bilag 1: Spørgeskemaet

Dato: \_\_\_\_\_  Forhandler  Privat

Tidspunkt:	8.30 - 10	10 - 11	11 - 14	14 - 17
------------	-----------	---------	---------	---------

### 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 besvarelsenerne.






---

#### 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!