

EPSI Norge om

Offentlige tjenester 2014

Sammendrag helsetjenester og politi



Mer informasjon om EPSI og våre studier finnes på www.epsi-norway.org

Fredrik Høst, Daglig Leder
Telefon: +47 4886 7601,
e-post: fredrik.host@epsi-norway.org

Kristian Olsen, Analytiker
Telefon : +47 9088 4130
e-post: kristian.olsen@epsi-norway.org

EPSI Norway AS

Offentlige tjenester 2014

EPSI Norge har også i år gjort brukerundersøkelser av flere offentlige tjenester. Studien dekker helsetjenester, politi, utdanning, kollektivtrafikk og annen persontransport. I dag legges det frem resultater fra helsetjenester og politi. Studien av utdanningsløpet fra barnehage til høyere utdanning legges frem i morgen, mens kollektivtrafikk og annen persontransport presenteres 10. desember.

Tilfredsheten med Politiet stiger

Kundeundersøkelsen av politiet er blitt gjennomført siden 2008. Studien baserer seg på intervjuer med personer som har anmeldt en sak til politiet i løpet av det siste året. Hovedsakelig så gjelder dette anmeldelser i forhold til tyveri, innbrudd og legemsbeskadigelse.

Resultatet fra årets måling viser at kundetilfredsheten med politiet fortsatt er å anse som lav. Allikevel så forteller studien om en positiv utviklingen over de siste par årene, og at tilfredsheten nærmer seg et akseptabelt nivå (d.v.s en indeksverdi >60). Tilbakemeldingene vitner om at forventningene til politiet har steget, men også at brukerne opplever en tydelig bedring i håndteringen av anmeldelsen og den informasjonen de får i etterkant av anmeldelsen.

Kundetilfredshet (Indeksverdi 0 - 100)					
	2010	2011	2012	2013	2014
Politi	50,4	52,9	48,5	53,5	56,3

Tilsvarende måling er gjennomført i Sverige, og også den studien viser en fremgang. Samlet sett så er svenskenes tilfredshet med politiet vesentlig høyere enn hva tilfellet er i Norge.

Styrket kundetilfredshet med helsetjenester

Årets måling viser en fremgang i brukertilfredsheten både for leger (fastlege/legesenter) og for sykehusene. I følge kundenes så har kvaliteten på undersøkelsene og den eventuelle behandlingen vært noe bedre i løpet av det siste året sammenlignet med hva tilfellet var i fjor. Studien forteller også om at brukerne er godt tilfreds med kvaliteten på servicen, og da spesielt personellets evne til å lytte til pasientene (eller pårørende).

Tabell

Kundetilfredshet (Indeksverdi 0 - 100)			
	2012	2013	2014
Sykehus	69,9	68,2	72,4
Lege	73,5	70,6	74,6
Tannlege	80,5	84,8	84,3

Videre så forteller studien at nordmenn fortsatt er svært tilfreds med sine tannleger, og at den høye tilfredsheten gjelder både for rutinekontroller og for behandling. En indeksskår på 84 betyr at tannleger samlet sett er meget dyktige til å levere en tjeneste som står seg meget godt i forhold til de krav og forventninger kundene har. Brukerne vurderer både behandlingen og servicen ved tannlegebesøket som meget god, mens opplevd verdi for pengene til sammenligning skårer en del lavere.

En sammenstilling av resultatene for Norge, Sverige og Finland viser at det er de norske tannlegene som har de mest tilfredse kundene.



NORSKE TANNLEGER

OPPRETTHOLDER DEN HØYE
TILFREDSHETEN BLANT KUNDENE SINE

OM STUDIEN

Intervjuene ble i all hovedsak gjennomført i september og oktober måned. Intervjuarbeidet av Norstat Norge AS, og det er gjennomført 150 intervjuer for Politi og 400 for Helsetjenester. Det er personer bosatt i Norge i alderen 18 – 79 år som er intervjuet. Utvalget er trukket fra databasen til Bisnode. Spørreskjemaene som benyttes inneholder ca 30 spørsmål, og ett intervju tar inntil 10 minutter. Spørsmålene besvares på en skala fra 1-10 der 1 betyr "ikke fornøyd / ikke enig" og 10 betyr "svært fornøyd / helt enig", og resultatene gjøres deretter om til en indeksverdi mellom 0 og 100. Jo høyere indeksverdi desto bedre anser foreldre og elever/studenter at tjenesten oppfyller deres krav og forventninger. En indeksverdi over 75 tilsier en høy kundetilfredshet.

Jevnt over så kan man si at forskjeller innen kundetilfredshet totalt sett på 3,0 indeksenheter eller mer er signifikant. At en differanse er statistisk signifikant innebærer at man med en viss grad av sikkerhet (konfidens) kan si at forskjellen mellom to indeksverdier er for stor til å være et resultat av tilfeldigheten. EPSI bruker 95 % signifikansnivå som standard. Forklaringsgraden for denne studien er i gjennomsnitt 66%. Forklaringsgraden angir hvor mye av den totale variasjonen i kundetilfredshet som kan forklares av modellanalysen (image, forventninger, opplevd kvalitet og opplevd verdi for pengene).

For mer informasjon om den norske studien, ta kontakt med:

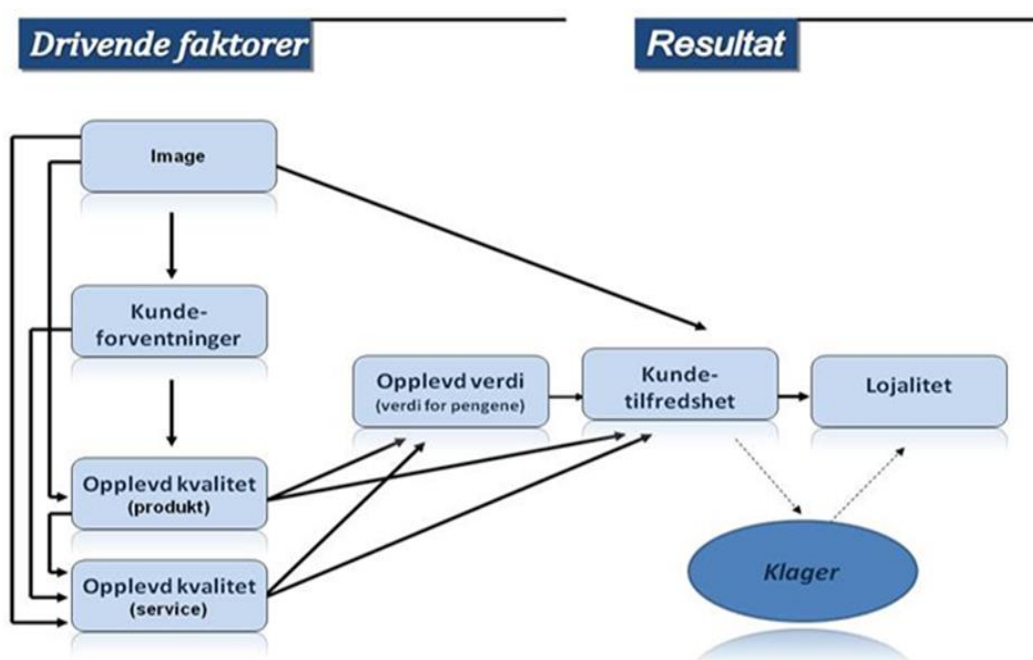
Fredrik Høst fredrik.host@epsi-norway.org, eller telefon +47 48867601

Kundetilfredshet – Hvordan beregnes dette?

EPSI studiene er erfaringsbaserte målinger der de faktiske kundene intervjues angående opplevelsen de har med sine leverandører av ulike produkter og tjenester.

EPSIs modellanalyse ligger til grunn for målingen, og er utviklet ved Handelshøgskolen i Stockholm (Stockholm School of Economics). Modellanalysen henter frem informasjon og innsikt i forhold til hvem som er tilfredse/utilfredse, og hva som skal til for å opprettholde og styrke kundetilfredsheten. Den helhetlige analysen av brukeropplevelsen presenteres i en bransjerapport og i tilhørende presentasjoner.

I tillegg til kundetilfredshet og kundelojalitet så måler EPSI også fem andre områder (aspekter) som bidrar til å forklare hva som gjør kunder tilfredse og lojale. Hvert aspekt består av et antall underliggende spørsmål. Figuren nedenfor viser hvordan EPSI-modellen er bygget opp.



Om EPSI Norge

EPSI Norge en ledende leverandør av uavhengige kundetilfredshetsanalyser, og er å anse som en ekstern revisor av kundemassen. EPSI gjennomfører syndikerte målinger og samler inn, analyserer og formidler informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av produkter og tjenester.

Selskapet er en del av EPSI Rating Group som gjennomfører kundetilfredshetsstudier i hele Norden og i en rekke andre europeiske land. I Sverige jobber EPSI under navnet Svenskt Kvalitetsindex – SKI.