



ANALYSENOTAT

BILAG TIL KANALSTRATEGI 2020-2024

Dragør Kommune

ANALYSENOTAT

Dragør kommunes kanalstrategi har et særligt fokus på digital selvbetjening som den mest effektive henvendelseskanal. Ved at levere gode digitale løsninger viser vi, at Dragør Kommune er en moderne og serviceorienteret kommune, der er nem og hurtig at komme i kontakt med.

Den 24. oktober 2019 besluttede kommunalbestyrelsen, at der udarbejdes en revideret kanalstrategi for Dragør Kommune, med udgangspunkt i den eksisterende. I den forbindelse er der udformet en analyse, som skal danne grundlag for beslutningen om, hvilke anbefalinger og værktøjer der skal indgå i den endelige kanalstrategi. Dataindsamlingen til analysen har koncentreret sig om rådhuset og dets medarbejdere, hvor der blandt andet er blevet gennemført interviews og spørgeskemaundersøgelser med rådhusets ledere og medarbejdere.

I det følgende afsnit gives en kort præsentation af dataindsamlingen, der danner grundlag for projektets analyse. Datagrundlaget består af egne indsamlede kvantitative og kvalitative data.

PRÆSENTATION AF DATA

KVANTITATIV DATAINDSAMLING

Type	Formål
Spørgeskema til rådhusets medarbejdere	At afdække medarbejderes erfaringer med borgerkontakt på rådhuset
Dataudtræk fra borgerservice	At afdække antallet af borgerhenvendelser og særligt travle tidspunkter
Dataudtræk fra kommunens hjemmeside	At afdække borgernes færden på hjemmesiden

KVALITATIV DATAINDSAMLING

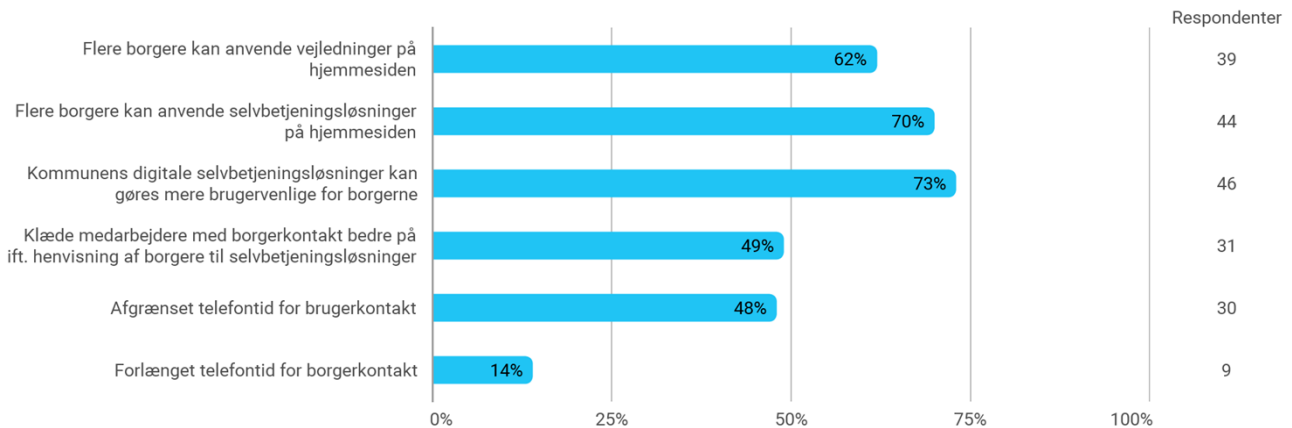
Type	Personer	Formål
Internt fokusgruppeinterview	Teamleder og tre borgerkonsulenter fra borgerservice	At afdække medarbejdernes erfaringer med borgerkontakt samt deres generelle overvejelser omkring åbningstider, telefonindgang og borgerservice generelt



DIGITALE KANALER

Som nævnt indledningsvis, blev der i forbindelse med nærværende projekt foretaget en spørgeskemaundersøgelse blandt rådhusets ledere og medarbejdere omkring deres erfaring med borgerkontakt.

Vælg på listen herunder, hvordan du mener, at vi kan gøre kontakten med kommunens borgere bedre og mere effektiv:



DIGITAL POST

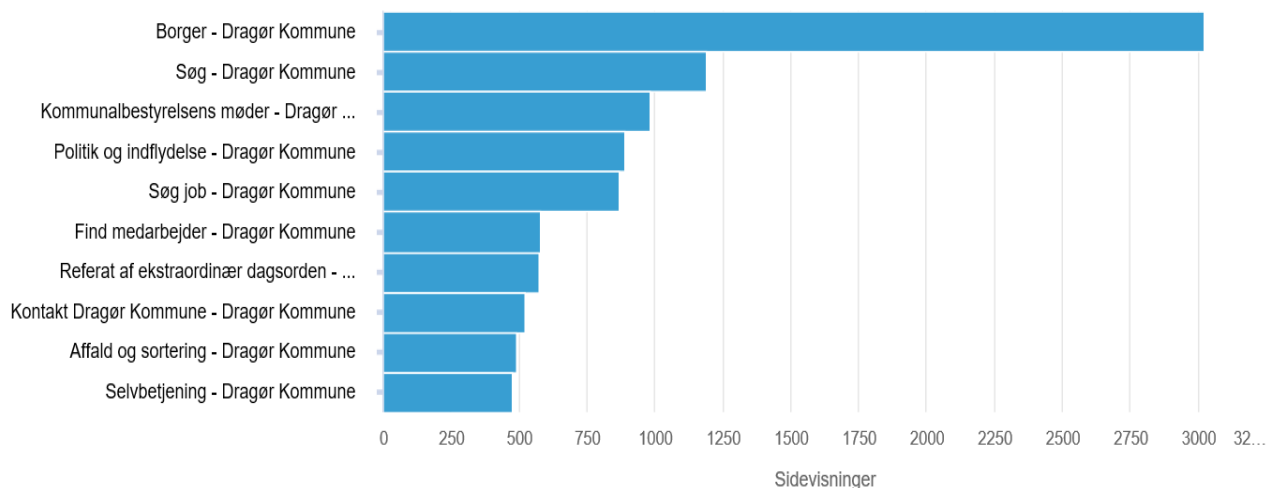
Når borgere skal kontakte kommunen via mail, skal dette ske via digital post. På Dragør Kommunes hjemmeside kan man både finde de digitale postkasser, samt andre digitale selvbetjeningsløsninger og elektroniske blanketter. Digital Post er en sikker og nem kanal, der sikrer følsomme oplysninger i overensstemmelse med reglerne i databeskyttelsesloven, og det er derfor den eneste kanal som Dragør Kommune bruger til skriftelig dialog ved sagsbehandling.

I spørgeskemaundersøgelsen peges der generelt på et behov for at gøre hjemmeside og selvbetjeningsløsninger mere brugervenlige. I regi af projektet, har der været dialog med kommunens webmaster for hjemmesiden og der vil desuden være dialog med decentrale områder i forhold til optimering og vedligeholdelse af deres sider. Dertil vil de digitale postkasser tydeliggøres på hjemmesiden, således at de er lettere tilgængelige for borgerne.

HJEMMESIDEN

Data indhentet fra kommunens hjemmeside dragoer.dk viser, at en stor del af hjemmesidens trafik går på selvbetjeningsløsninger for borgere, heriblandt affaldstømning, digital pladshenvisning og flytning af adresse. Af de indhentede data kan vi se, at de besøgende i gennemsnit bruger 6,7 min. på hjemmesiden pr. gang og at der i gennemsnit er 235 besøgende pr. dag. Kommunens hjemmeside er den platform som Dragør Kommune primært kommunikerer til borgere og virksomheder, og vi kan også se ud fra data, at det er de digitale selvbetjeningsløsninger der besøges mest på dragoer.dk.

I diagrammet nedenfor ses de mest populære sider på dragoer.dk, baseret på antal sidevisninger:



De adspurgte medarbejdere peger i spørgeskemaundersøgelsen på flere både konkrete og generelle forslag til forbedring af kanalerne, herunder hvad der skal til for, at flere indgange bliver digitale. De kommentarer der går hyppigst igen er

- Skærpede retningslinjer for viderestilling af telefoner i afdelingerne og samlede retningslinjer for telefoner generelt
- Tidsbestilling i borgercentret, for at strukturere medarbejdernes tid bedre
- Øget brug af Digital Post til og fra borgerne.

Dette er er medtaget i kanalstrategien som anbefalinger til:

- En samlet telefonpolitik for alle medarbejdere på rådhuset
- Tidsbestilling i borgercentret
- Digitale postkasser og selvbetjeningsløsninger gøres tydeligere på hjemmesiden.

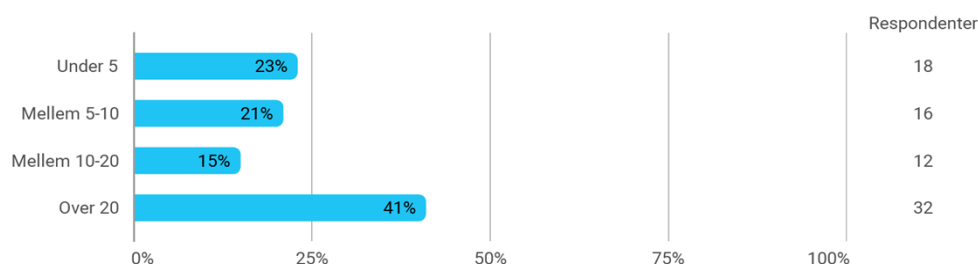


TELEFONISK HENVENDELSE

I den kvantitative undersøgelse blev der blandt andet spurgt ind til, hvor mange telefonopkald medarbejderne modtager uden om omstillingen. Over halvdelen af medarbejderne modtager dagligt flere opkald uden om omstillingen, og ca. 1/3 modtager jævnligt opkald der ikke er til dem. Særligt medarbejdere på rådhuset som har en daglig kontakt med borgere, som Borger og Social, oplever at borgere ringer om information der allerede findes på hjemmesiden.

Der er også visse perioder, hvor nogle afdelinger er mere pressede end ellers, hvor de af naturlige årsager ikke kan tage flere opkald på en gang, herunder Plan og Teknik og HR- og Personale. Her vurderes det, at der kommer mange opkald retur til omstillingen pga. de mange opkald til enkelte afdelinger.

Hvor mange direkte telefonopkald får du på en måned uden om omstillingen fra borgere?



Sammenlagt med tilbagemeldinger fra spørgeskemaundersøgelsen kan vi se, at medarbejderkontaktinformationen på intranettet er med til at skabe flere fejlrettede opkald til medarbejderne. Derfor er anbefalingen til den reviderede kanalstrategi:

- At fjerne den direkte medarbejderkontaktinformation samt e-mail adresser (som ikke er digital post) fra hjemmesiden, således at borgerne ringer direkte til omstillingen og bliver henvist derfra. Derved vil medarbejderne få færre fejlrettede opkald, og borgerne vil i stedet anvende de digitale postkasser til sikre henvendelser.
- Dertil anbefales det, at udarbejde en samlet telefonpolitik, således at der vil ske færre fejl opkald, færre forgæves opkald og færre unødige omstillinger.



PERSONLIGT FREMMØDE

I statistik fra borgercentret kan vi se, at antallet af borgerhenvendelser i borgercentret er forholdsvis konstant fra 2014- 2019. Ligeledes viser tallene, at de fleste borgere møder op i borgercentret mandage og torsdage i tidsrummet 10.00 – 10:30, 11:30 -13:30, 16.00 – 18.00, og at der i snit over årene er 48,4 borgerhenvendelser om dagen i borgercentret.

Som nævnt indledningsvis, blev der i forbindelse med nærværende projekt foretaget en række fokusgruppeinterviews blandt en gruppe borgerkonsulenter samt deres teamleder omkring deres erfaring med borgerkontakt. De adspurgte medarbejdere peger på flere både konkrete og generelle forslag til forbedring af kanalerne. De kommentarer der går hyppigst igen er, at medarbejderne lægger vægt på at:

- Det er vigtigt fortsat med borgerkontakt og at hjælpe de borgere der har behov for ekstra hjælp og vejledning med personlig betjening
- Tidsbestilling kan dog i stor udstrækning være en fordel og kan hjælpe med at tilrettelægge arbejdet.

Dette er medtaget i kanalstrategien som anbefalinger til:

- Personlig betjening skal som udgangspunkt være med tidsbestilling i borgercentret, så mødet med kommunen sker så effektivt som muligt og bliver afsluttet inden for rådhusets åbningstid
- Fortsat fokus på ”medbetjening”, således at borgerhenvendelser i større omfang flyttes til digitale kanaler