



Kundeundersøgelse 2015

- kunderne om Tast selv-service og kundeservice

Konklusion

- Tilfredsheden med Tast selv-service er faldet i forhold til 2014. 54% af konsulenterne og 32% hos landmændene svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med Tast selv-service. I 2014 var tilfredsheden på 62% hos konsulenterne og 45% hos landmændene.
- Tilfredsheden med kundeservice og hjælpefunktioner er uændret i forhold til 2014. 50% af konsulenter og 53% af landmænd er tilfredse eller meget tilfredse.
- Der er stor efterspørgsel på forenkling Tast selv-service og en mere intuitiv ansøgningsproces.
- Der har været en samlet svarprocent på ca. 20% af de adspurgte.



Indhold

- Lidt om baggrund, formål og metode for kundeundersøgelsen 2015
- Diagrammer med resultater fra kundeundersøgelsen 2015 for:
 - Tast selv-service – tilfredshed og prioritering af forbedringer
 - Kundeservice og hjælpefunktioner – tilfredshed og om de fik svar
- Kommentarer og forslag til forbedringer
- Opsummering



Baggrund

NaturErhvervstyrelsen gennemførte den 18. maj til 1. juni en spørgeskemaundersøgelse om ansøgningsrunden 2015.

Spørgeskemaets formål var at undersøge tilfredsheden med Tast selv-service.

Spørgeskemaet omhandlede:

- Den overordnede tilfredshed med Tast selv-service
- Fællesskema 2015
- Internet Markkort (IMK)
- Overdragelse af betalingsrettigheder
- Kundeservice
- Vejledninger og faktaark om arealstøtte

Formål med undersøgelsen

Tast selv-service

- Undersøge tilfredsheden med Tast selv-service (herunder IMK, Overdragelse af betalingsrettigheder, Fællesskema og skemaet Gødningskvote og Efterafgrøder)
- Undersøge hvilke potentielle forbedringer af Tast selv-service vores kunder vægter højest.
- Om der er uhensigtsmæssigheder i Tast selv-service som vi i NaturErhvervstyrelsen ikke har været opmærksomme på.

Kundeservice

- Undersøge, hvordan tilfredsheden med vores kundeservice har været (hjemmeside, e-mail, telefon, hjælpefunktioner og fejlmeldingsblanket).
- Hvilke forbedringsmuligheder vores kunder ser.
- Hvordan vores kunder bruger og ønsker vejledningerne om arealstøtte.

Besvarelser

Samlet besvarelse:

4395 besvarede spørgeskemaet af 22.558 adspurgte

Dette svarer til ca. 20% af de adspurgte

Fordeling:

Konsulenter

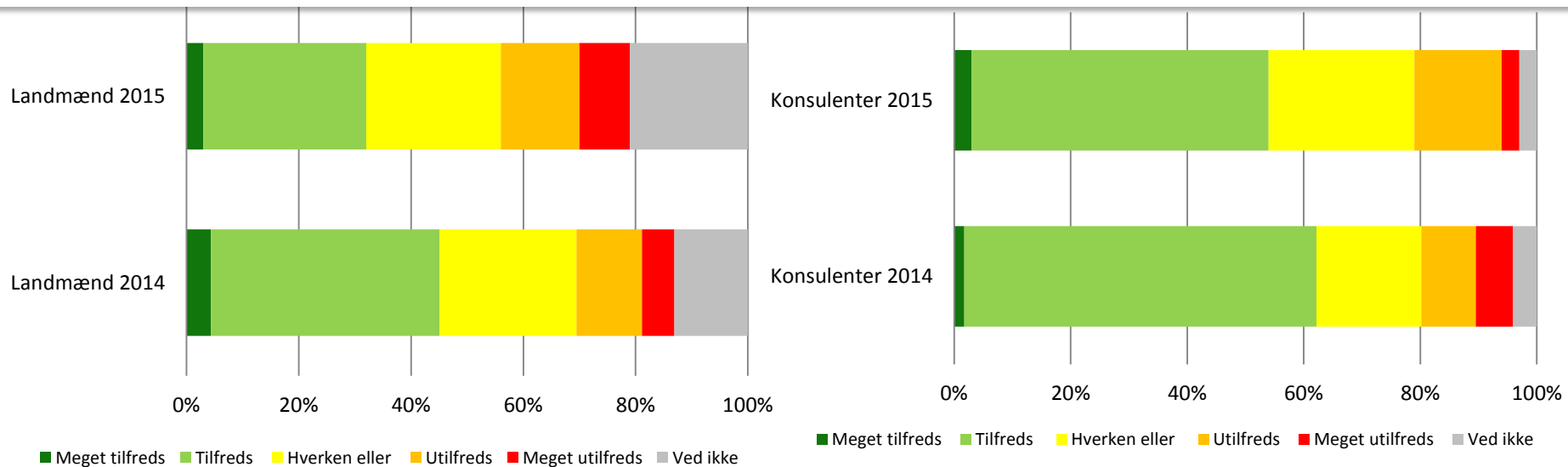
162 besvarelser – ca. 36% af de adspurgte konsulenter (453)

Landmænd

3.755 besvarelser – ca. 17% af de adspurgte landmænd
(22087)

Derudover blev spørgeskemaet besvaret af ca. 478 personer af anden profession end landmand eller konsulent.

Overordnet tilfredshed med Tast selv-service



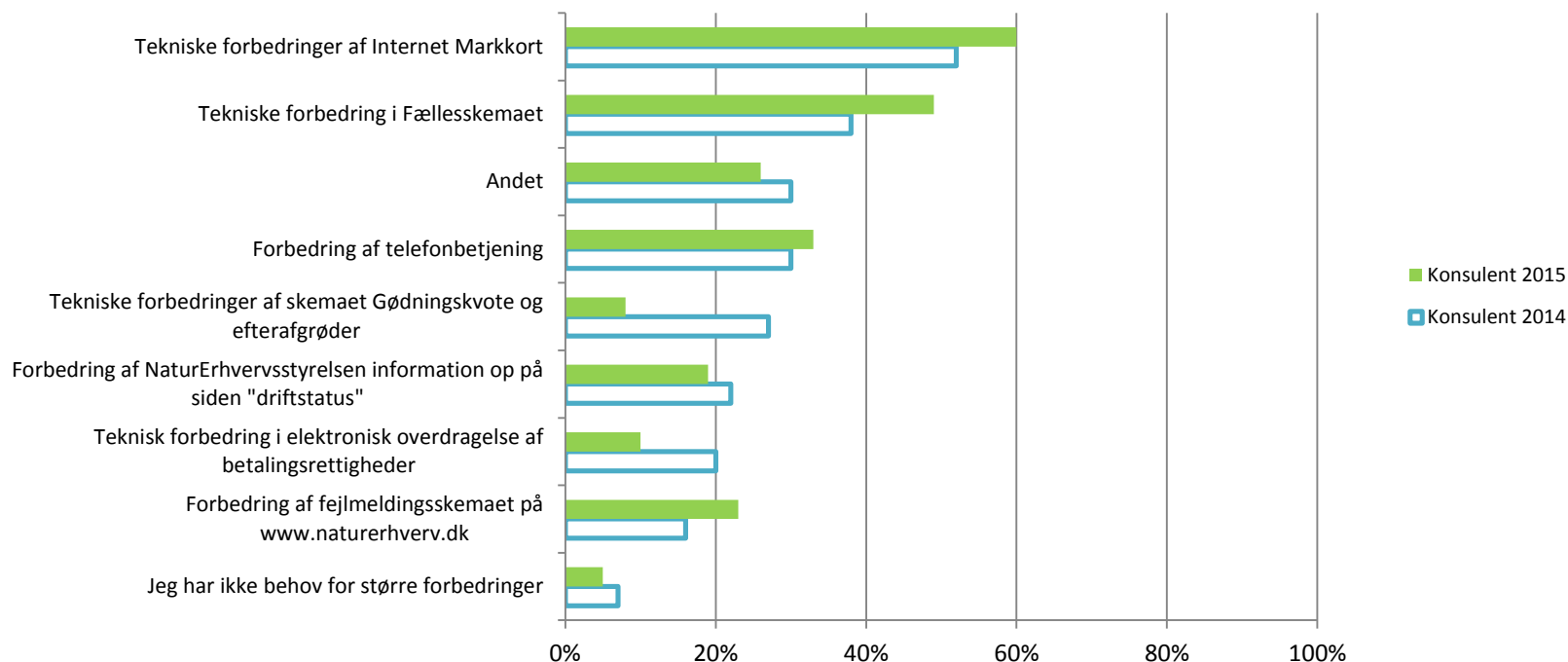
Antal svar	
Konsulenter 2014	172
Konsulenter 2015	157
Landmænd 2014	4865
Landmænd 2015	4065



Prioritering af ændringer i Tast selv-service

– konsulenter

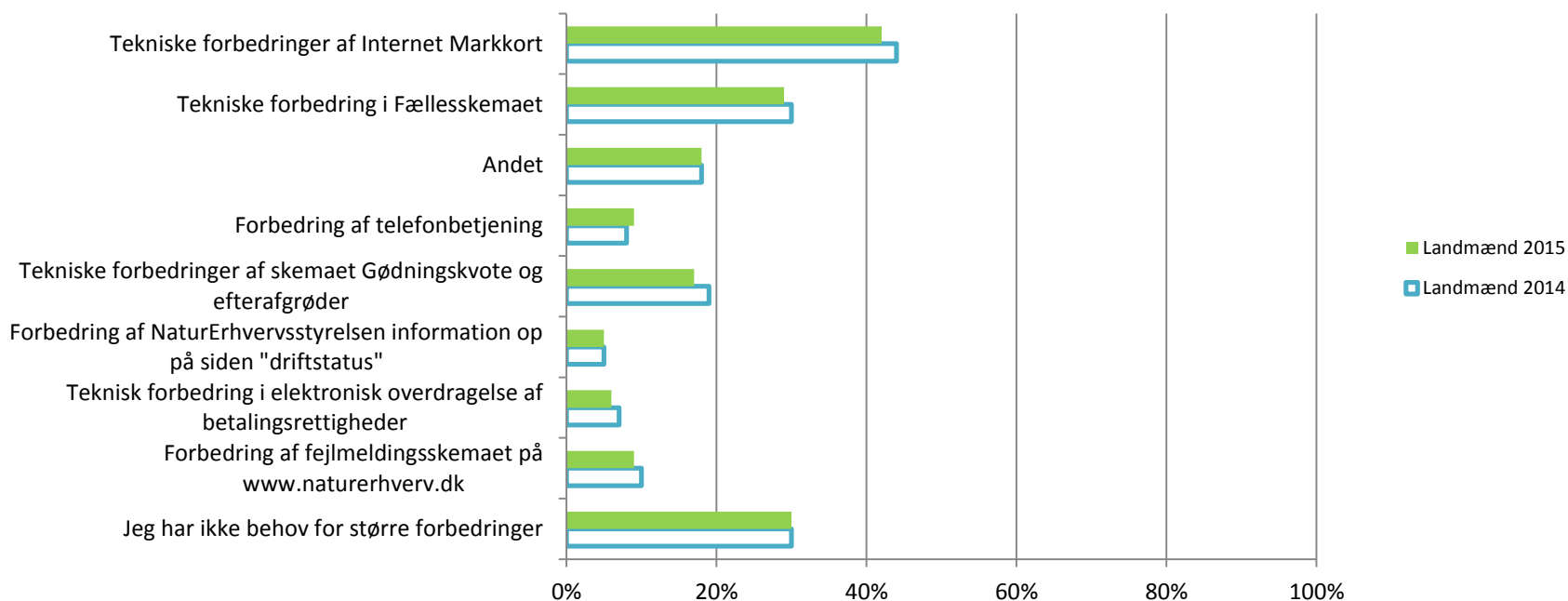
Kunderne havde mulighed for at markere ved maksimalt tre forskellige systemområder.



Prioritering af ændringer i Tast selv-service

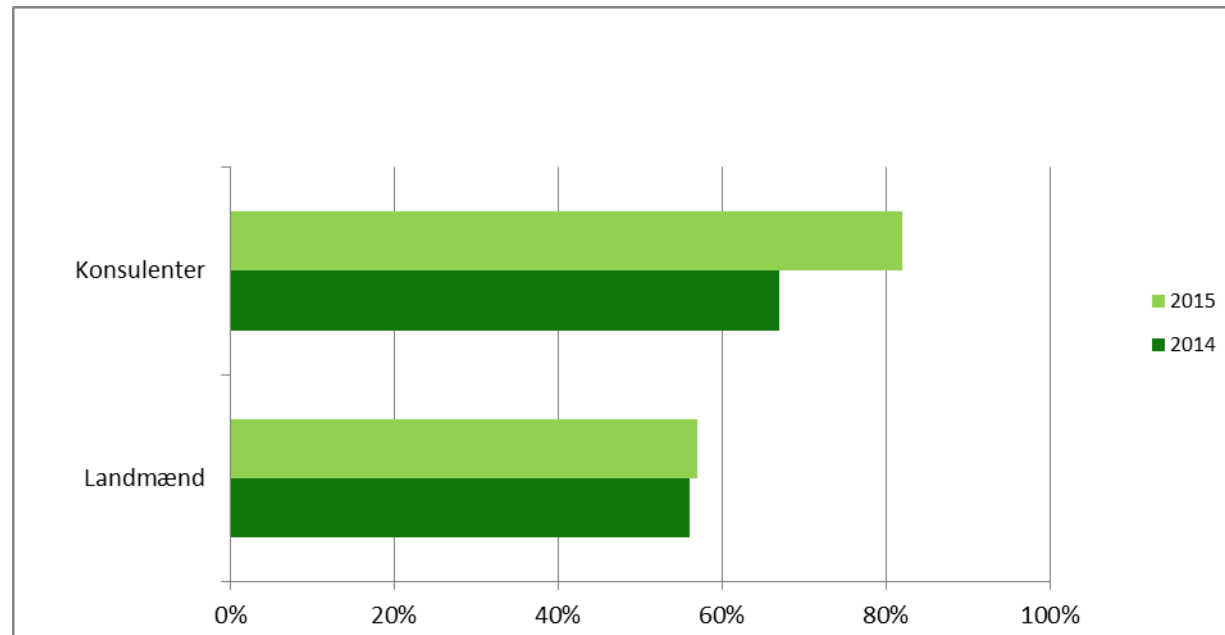
- Landmænd

Kunderne havde mulighed for at markere ved maksimalt tre forskellige systemområder.



Tilfredshed med at overdrage betalingsrettigheder

Andel der svarer ja til, at de er tilfredse med at overdrage betalingsrettigheder i Tast selv-service - blandt dem, der har benyttet sig af det.



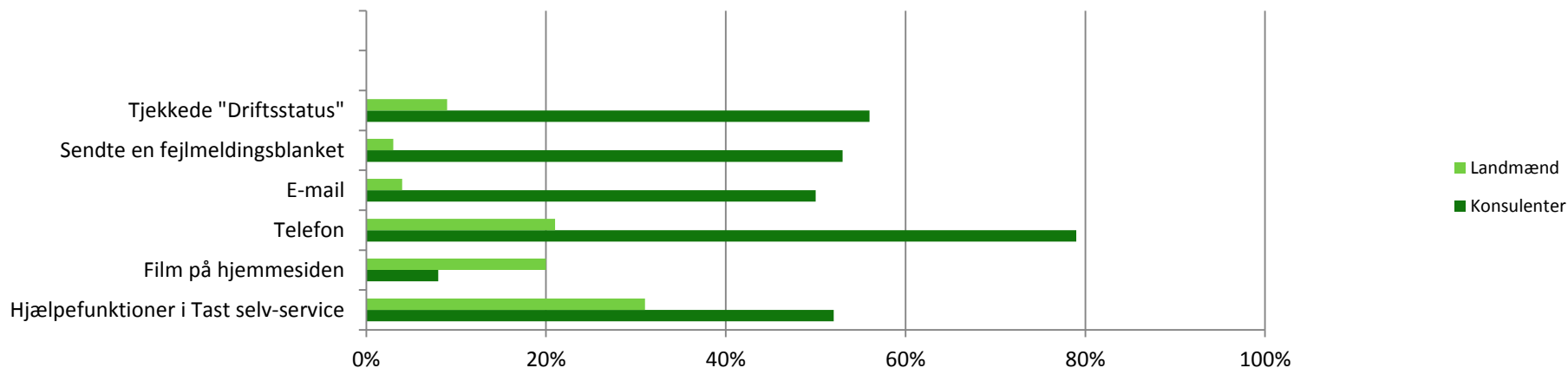
Kundeservice og hjælpefunktioner 2015

– hvordan tager kunderne kontakt

Kunderne havde mulighed for at markere flere svar. Konsulenterne er klart de mest aktive brugere af hjælpefunktioner.

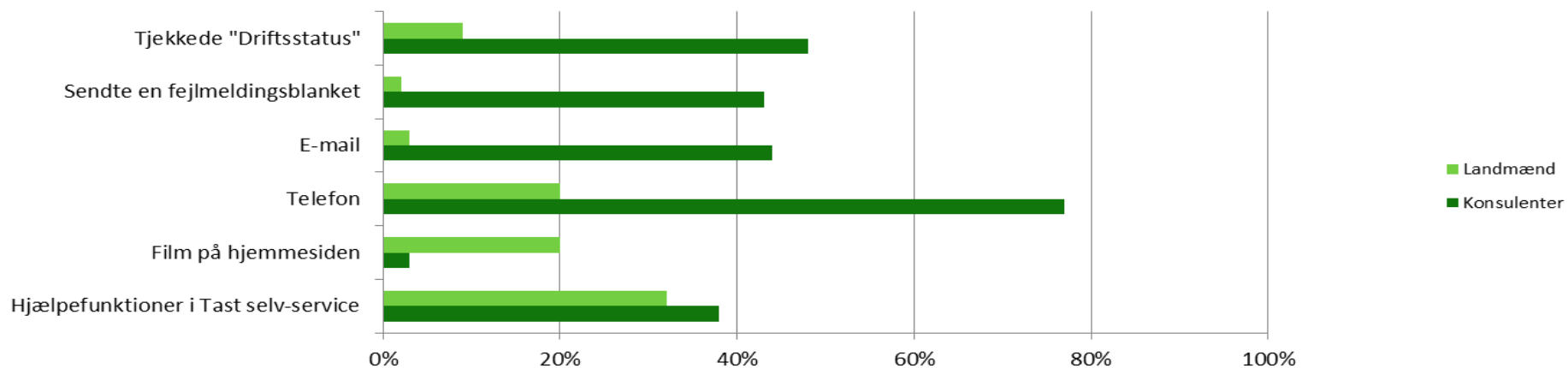
Fordeling på anvendelse af hjælpefunktioner

2015



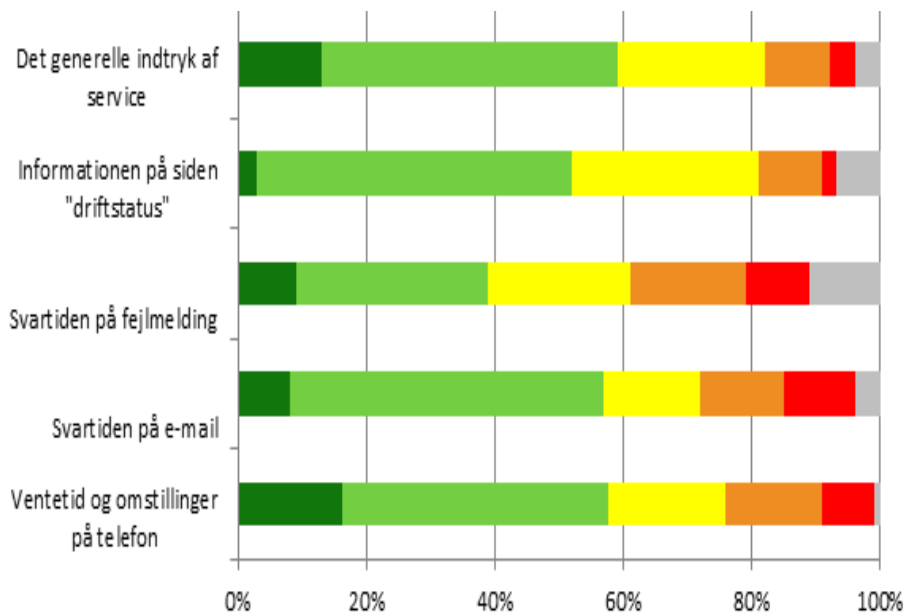
Fordeling på anvendelse af hjælpefunktioner

2014

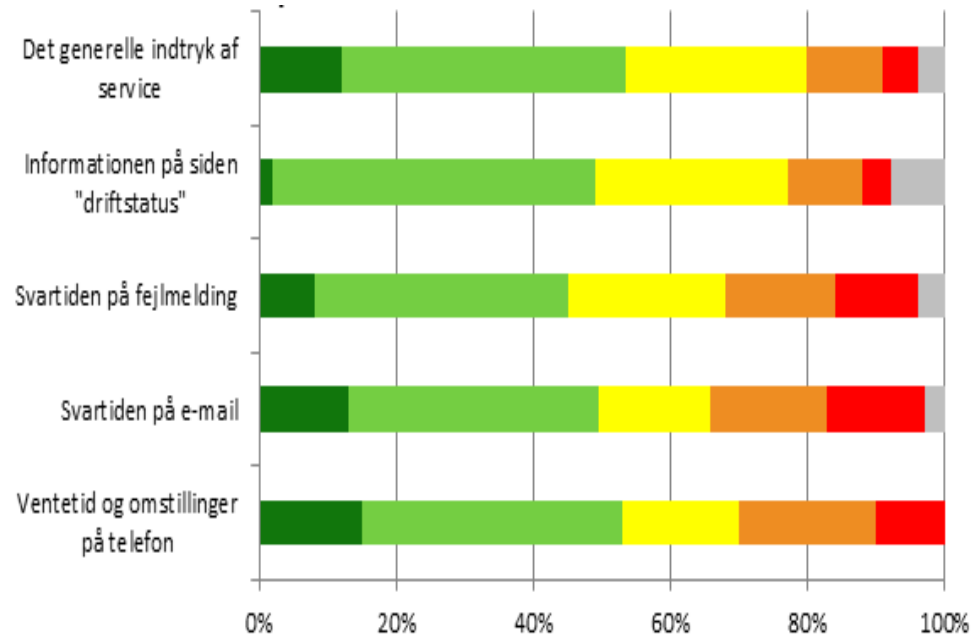


Oplevet kundeservice - landmænd

2014



2015



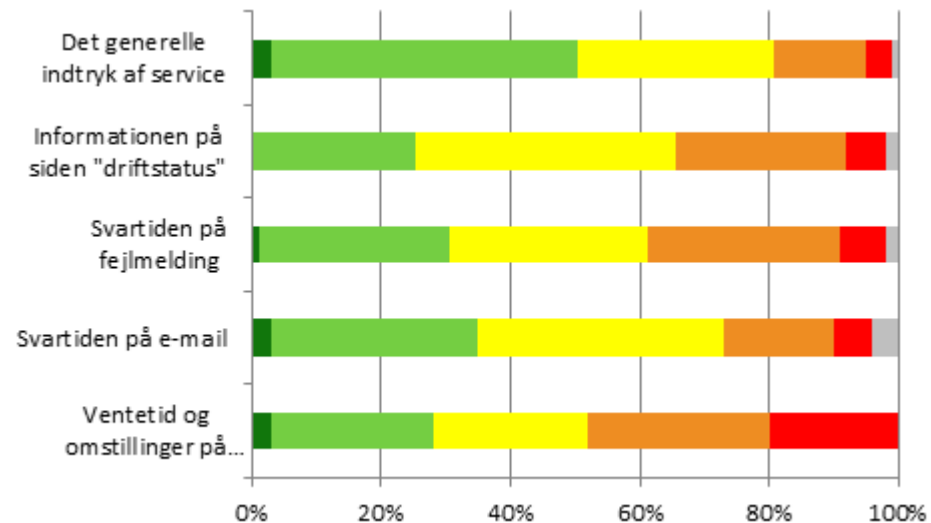
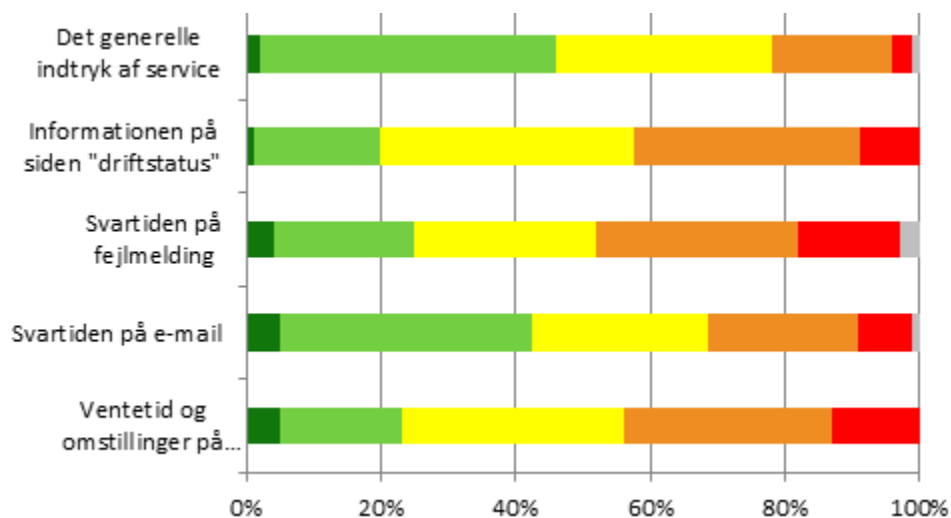
■ Meget tilfreds
 ■ Tilfreds
 ■ Hverken eller
 ■ Utilfreds
 ■ Meget utilfreds
 ■ Ved ikke



Oplevet kundeservice - konsulenter

2014

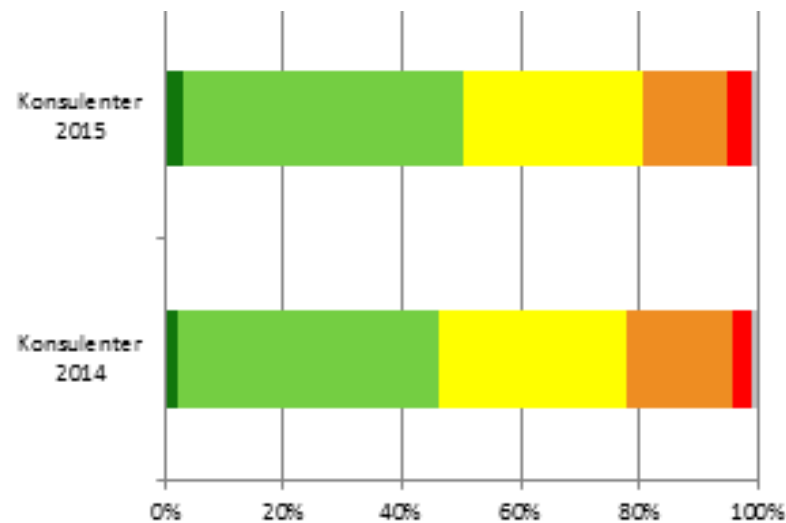
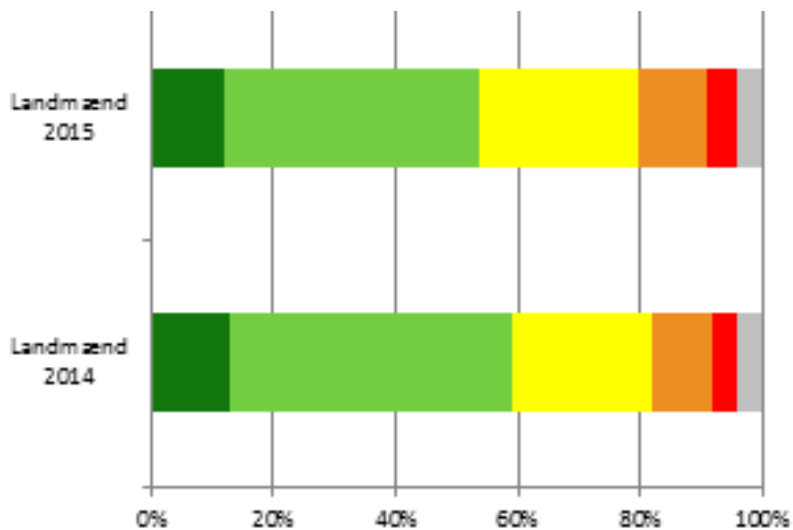
2015



■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke



Overordnet tilfredshed med kundeservice og hjælpefunktioner



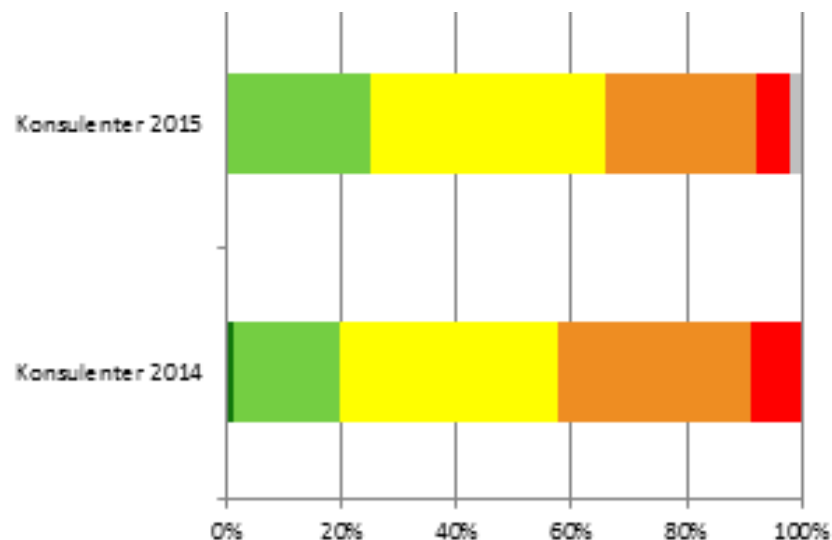
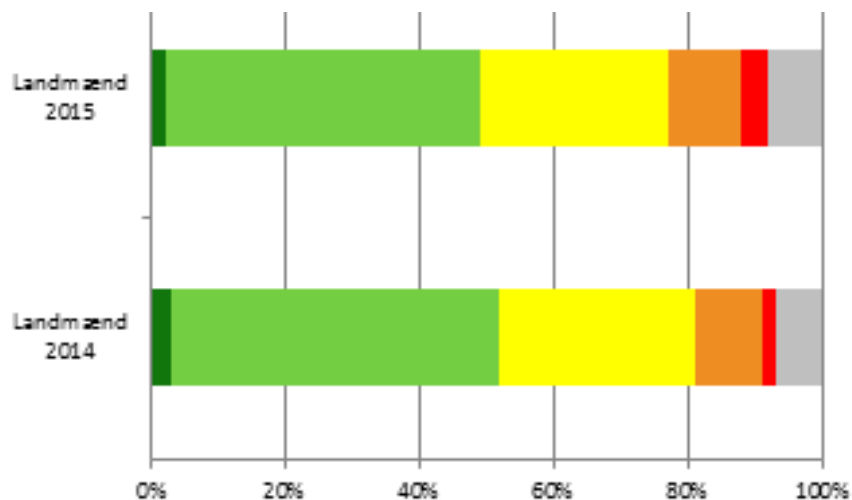
■ Meget tilfreds
 ■ Tilfreds
 ■ Hverken eller
 ■ Utilfreds
 ■ Meget utilfreds
 ■ Ved ikke

Antal svar	
Konsulenter 2014	142
Konsulenter 2015	140
Landmænd 2014	1982
Landmænd 2015	1617



Kundeservice – "driftstatus"

- tilfredshed med informationen på siden "driftstatus"



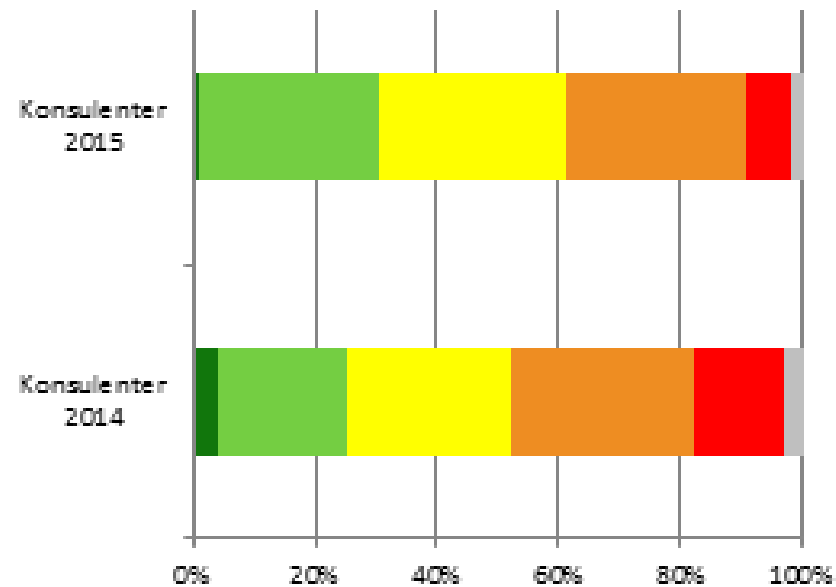
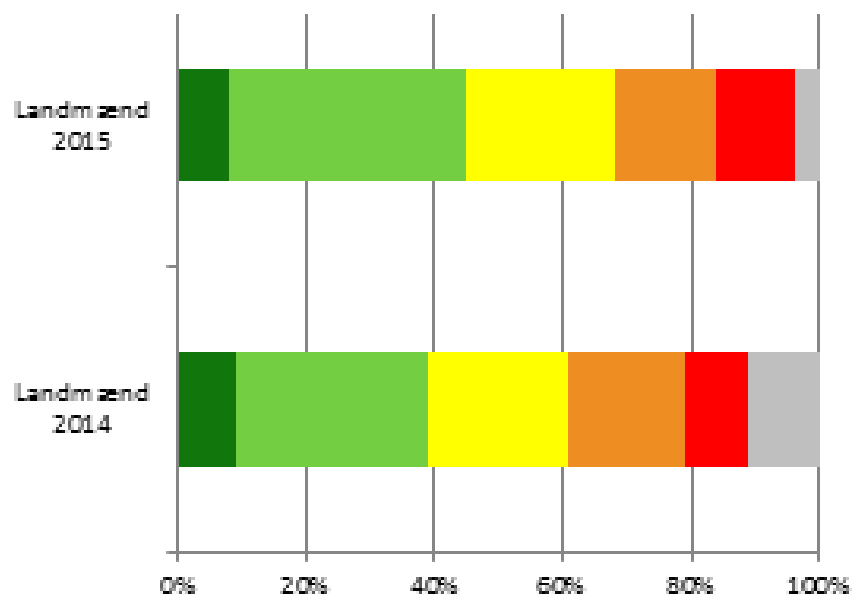
Antal svar	
Konsulenter - 2014	80
Landmænd – 2014	422
Konsulenter 2015	87
Landmænd-2015	354

■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke



Kundeservice – Fejlmeldingsblanket

- tilfredshed med svartid



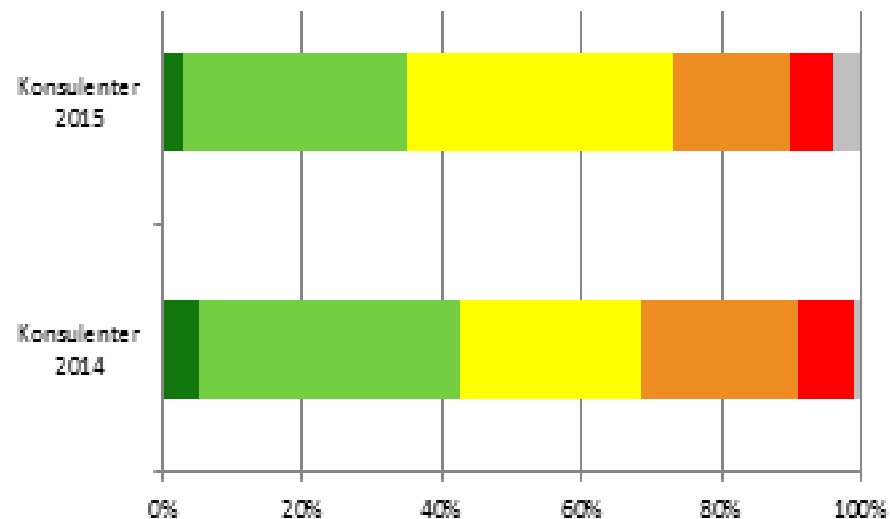
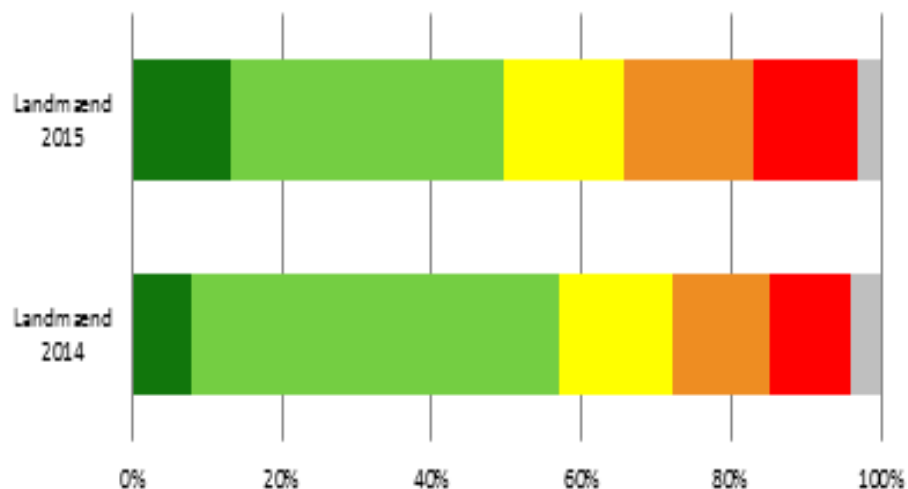
Antal svar	
Konsulenter - 2014	71
Landmænd - 2014	90
Konsulenter-2015	82
Landmænd-2015	111

■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke



Kundeservice – E-mail

- tilfredshed med svartid



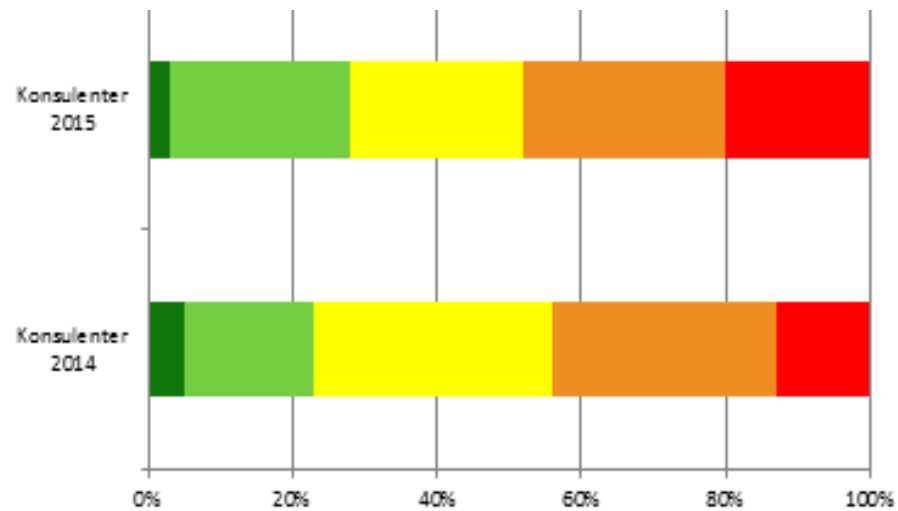
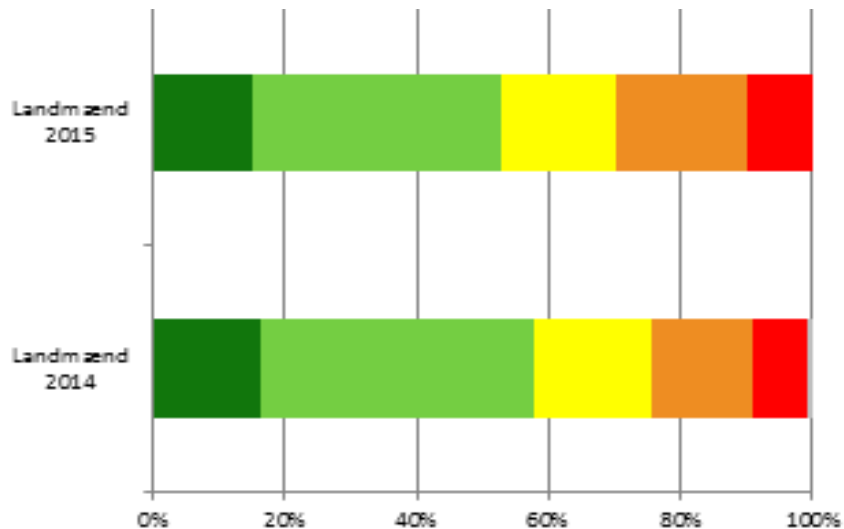
■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke

Antal svar	
Konsulent 2014	73
Konsulent 2015	77
Landmænd 2014	146
Landmænd 2013	135



Kundeservice – telefoner

- tilfredshed med ventetid og antal omstillinger



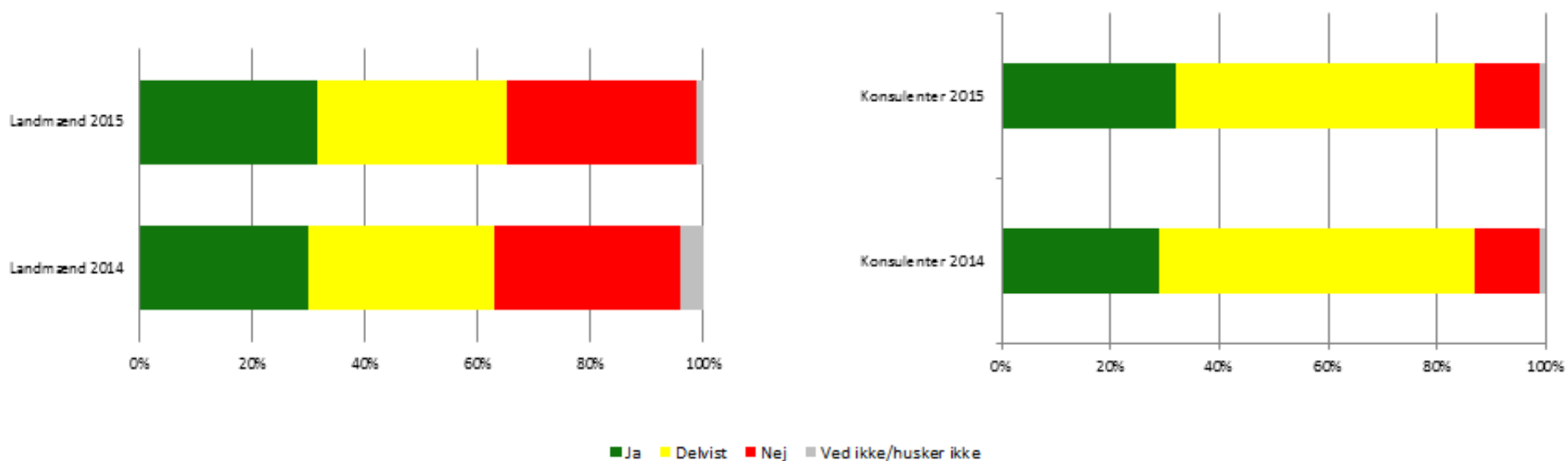
■ Meget tilfreds ■ Tilfreds ■ Hverken eller ■ Utilfreds ■ Meget utilfreds ■ Ved ikke

Antal svar	
Konsulent 2014	127
Konsulent 2015	123
Landmænd 2014	911
Landmænd 2015	791



Kundeservice – E-mail 2015

– kunderne har angivet, om de fik de svar, de havde brug for

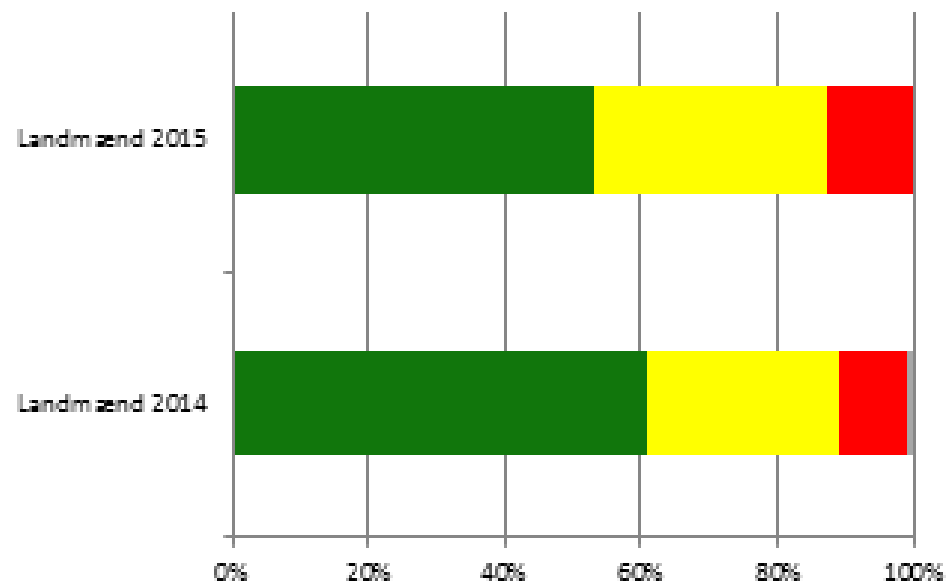
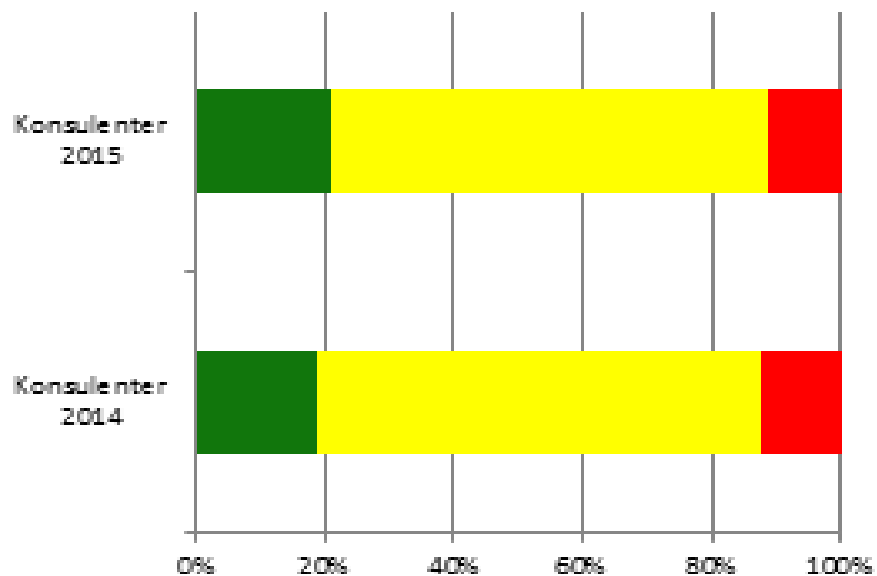


Antal svar	
Konsulent 2014	73
Konsulent 2015	77
Landmænd 2014	146
Landmænd 2015	135



Kundeservice – telefoner 2015

– kunderne har angivet, om de fik de svar, de havde brug for



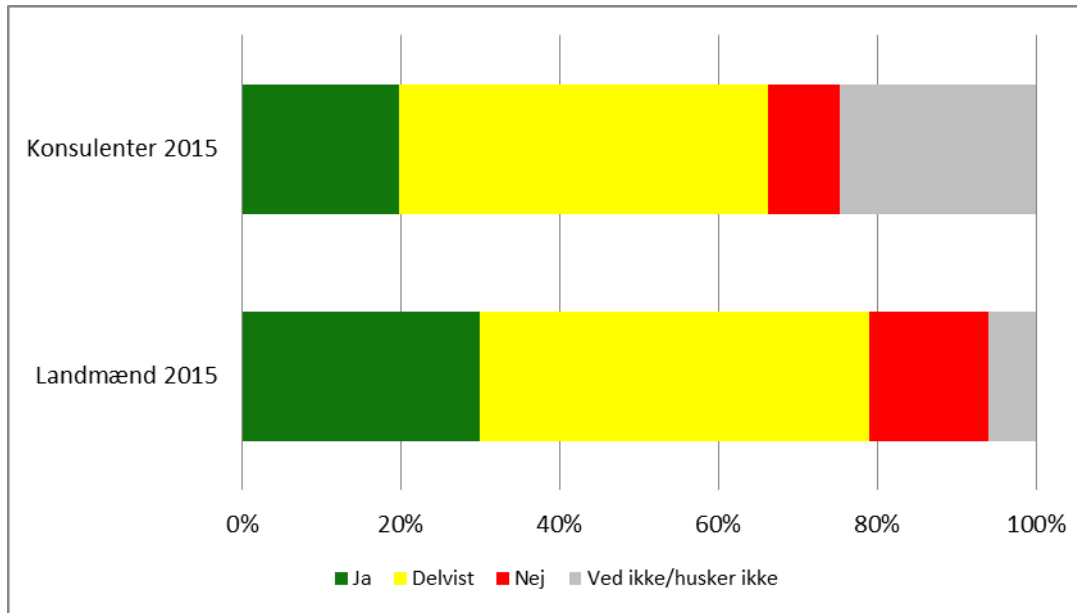
■ Ja ■ Delvist ■ Nej ■ Ved ikke/husker ikke

Antal svar	
Konsulent 2014	127
Konsulent 2015	133
Landmænd 2014	911
Landmænd 2015	791



Hjemmeside og hjælpefunktioner 2015

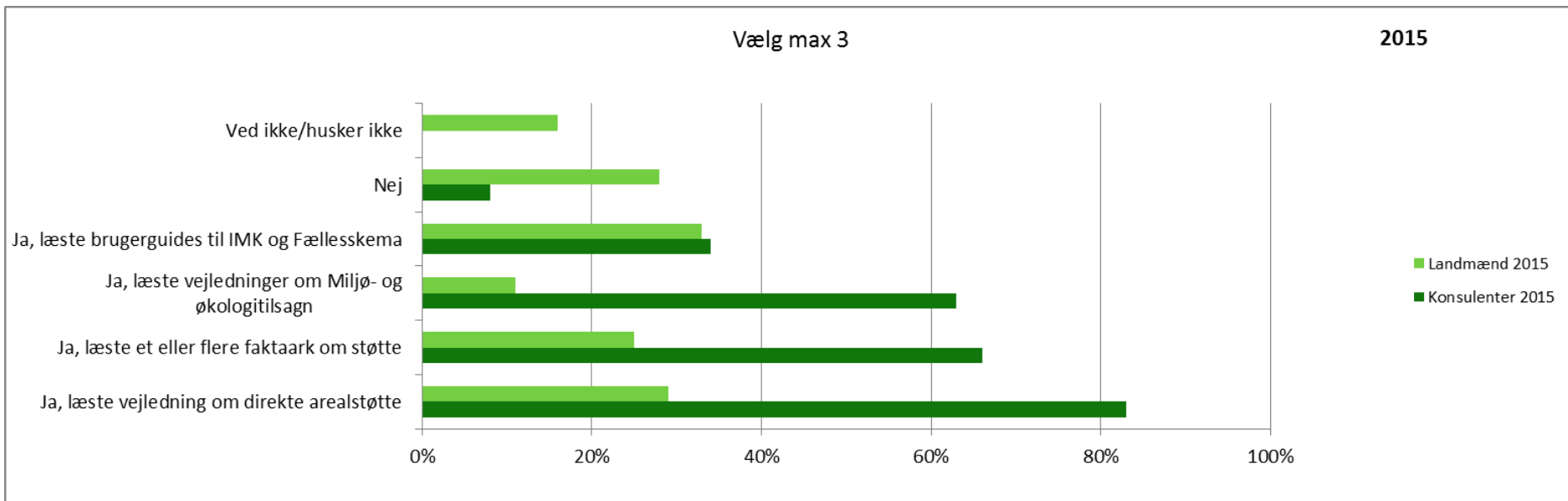
– herunder instruktionsvideoer. Kunderne har angivet, om de fik de svar, de havde brug for



Vejledninger om støtteordninger 2015

– har kunderne brugt vejledninger om støtteordninger, og i hvilken form

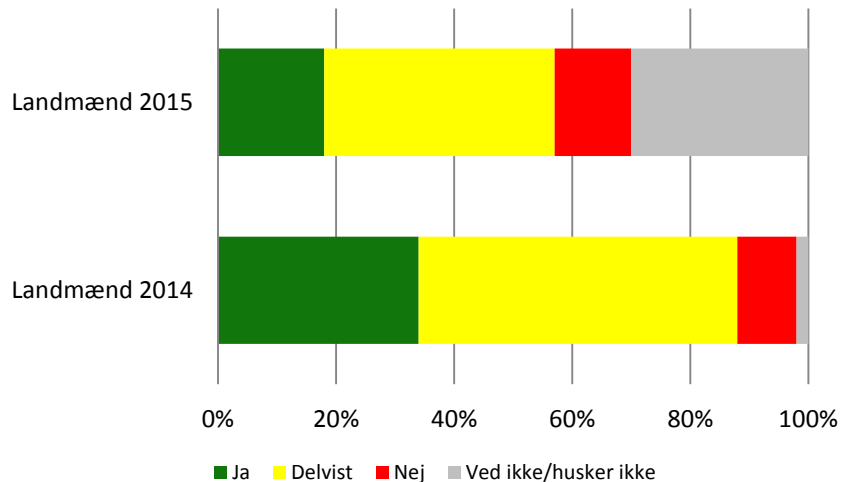
Kunderne havde mulighed for at sætte flere krydser.



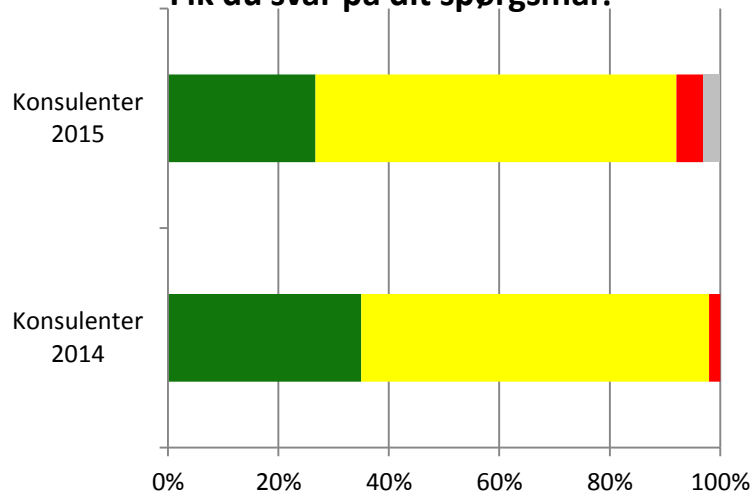
Vejledninger om støtteordninger 2015

– kunderne har angivet, om de fik de svar, som de havde brug for

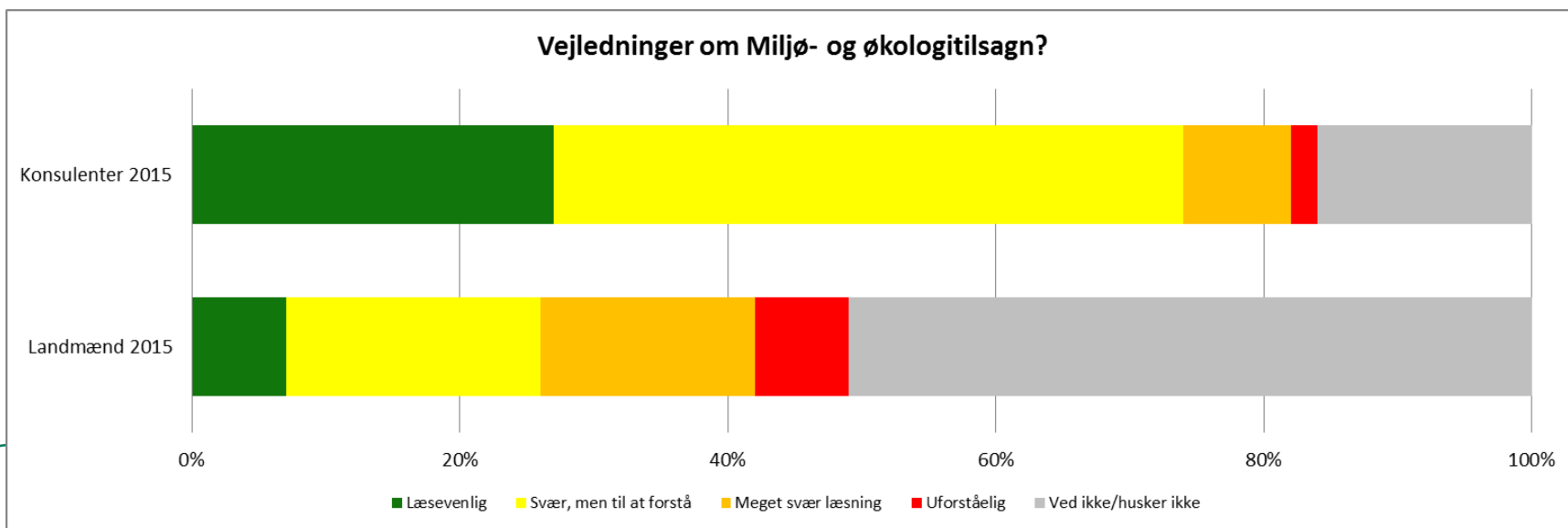
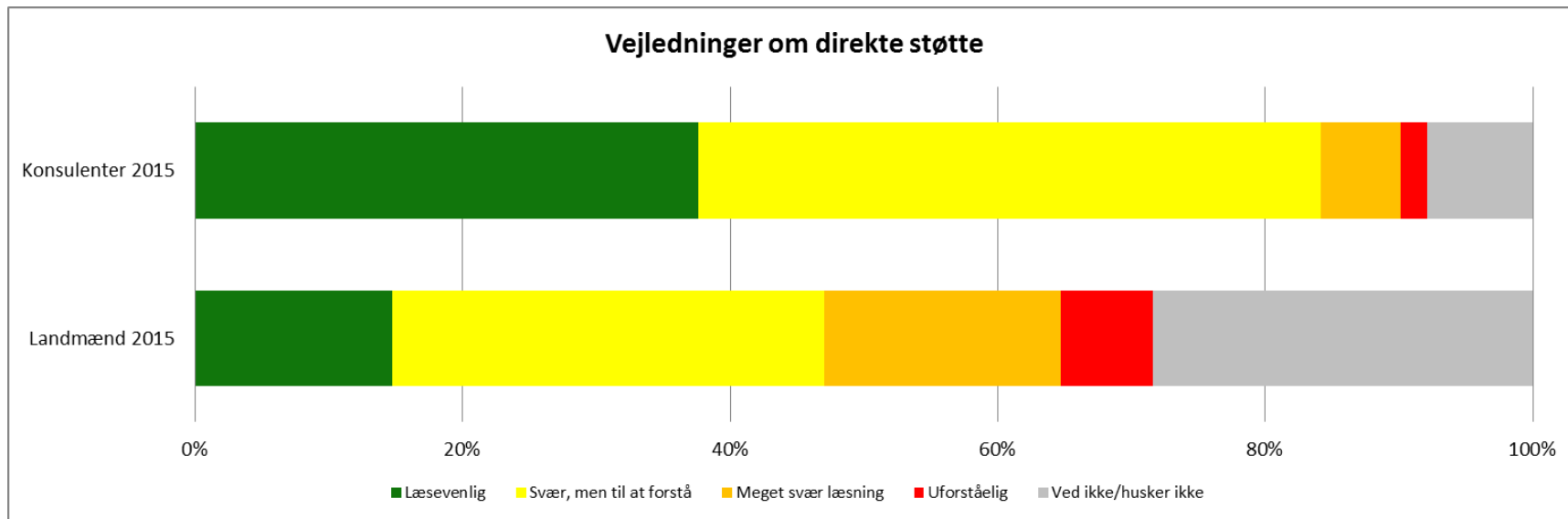
Hjælp via vejledning
Fik du svar på dit spørgsmål?



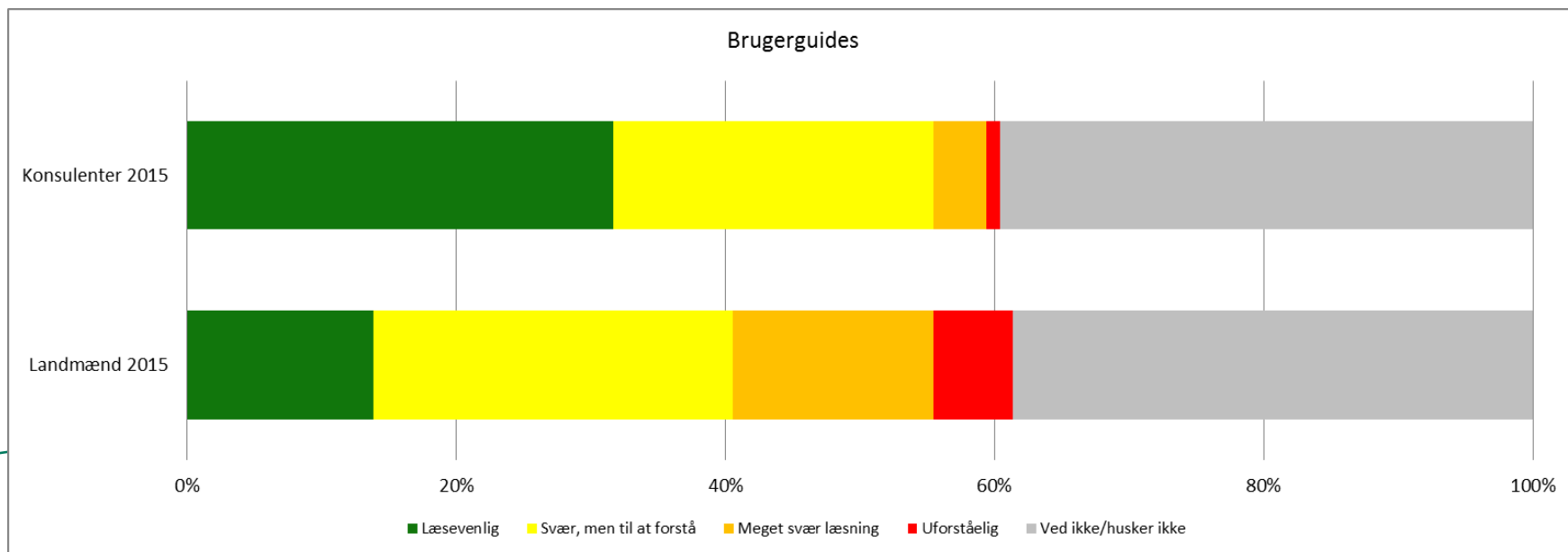
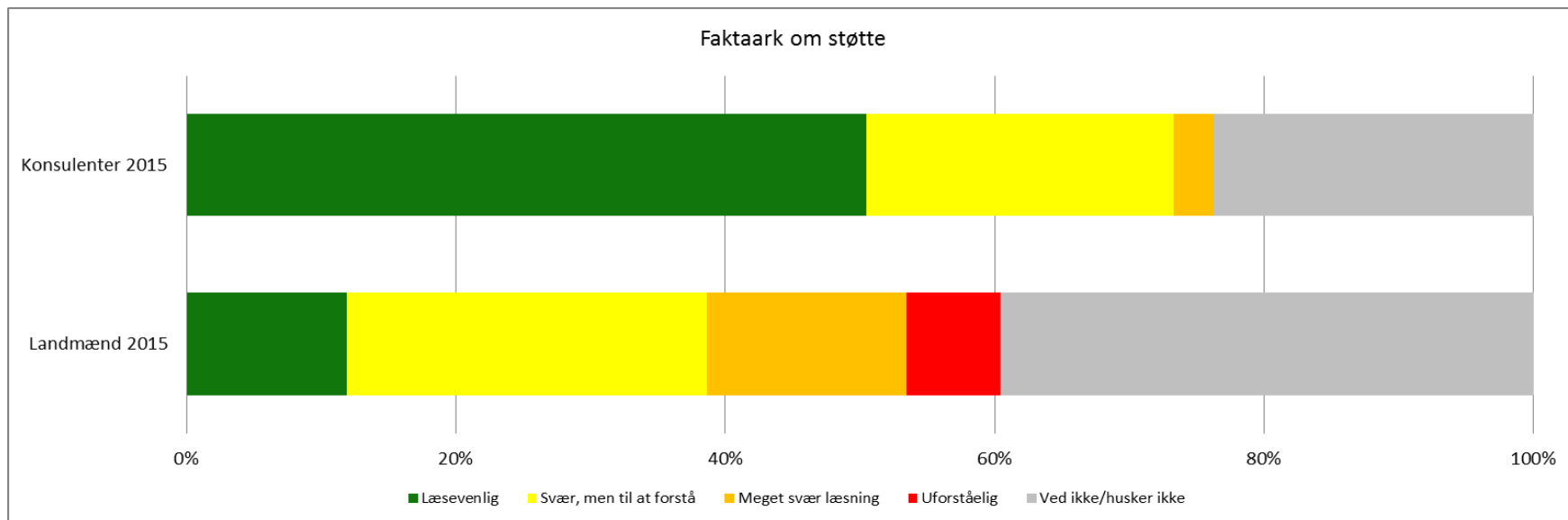
Hjælp via vejledning
Fik du svar på dit spørgsmål?



Hvordan vurderer du vores vejledninger og faktaark ? (Denne er ny for 2015)



Hvordan vurderer du vores vejledninger og faktaark ?



Kommentarer fra undersøgelsen

Landmænd og konsulenter har skrevet omkring 1.500 kommentarer i spørgeskemaet.

Vi har gennemgået kommentarerne. På de følgende sider opsummerer vi:

- De hyppigste kommentarer
- Enkeltstående kommentarer med gode forslag til forbedringsmuligheder

Der er ikke foretaget en egentlig analyse af kommentarerne. De skal derfor ses som et supplement til de egentlige resultater af undersøgelsen.

Overordnede kommentarer og forslag

Rigtig mange kommentarer kritiserer stadig IT-systemerne for at være komplicerede, ulogiske og ustabile.

En lang række kommentarer udtrykker også:

- Mange ønsker at Tast selv-service skal være hurtigere, hvor man ikke bliver smidt af
- Rigtig mange ønsker, at Tast selv-service skal være mere intuitiv og indlysende – for mange fagudtryk og ulogisk ansøgningsflow. Der mangler en rød tråd.
- Mange mindre bedrifter ønsker en 'light'-udgave af Tast service til fritidslandbrugere, der kun udfylder et lille årligt skema
- Alt skal fungere fra start - også skemaerne for gødning og økologi
- Flere vil have et længere varsel før der sker opdateringer af systemet
- En del efterspørger en bedre mulighed for at bruge andre browsere end Firefox – specielt Internet Explorer, Google Chrome og Safari er nævnt. Entydighed om valg af browsere
- Flere ønsker at vores kommunikation samles mere i Digital Postkasse / e-Boks
- Flere udtrykker, at de oplever printproblemer.

Enkeltstående konkrete forslag:

- En enkelt kom med et forslag om bedre tilgængelighed for svagtseende
- En anden ønskede en form for ordbog, tast selv-service, der beskrev centrale begreber
- Endelig ønskede en muligheden for hurtigt at maile fejl og ideer om Tast selv-service
- En påpeger at der mangler en staldtype for helårs udegående kvæg



Fællesskema

- Forslag til forbedringer

- Rigtig mange bemærkninger om at Fællesskema skal være mere enkelt og logisk opbygget. Mange foreslår, at der skeles mere til usability som brugt hos fx Apple.
- Flere beder om, at skemaerne ikke ændres hvert år – så de kan bruge samme fremgangsmåde hvert år.
- Flere ønsker sammenhæng mellem skemaerne, således at de udfyldes automatisk, hvis man allerede har udfyldt f.eks. en markplan.
- Nogle savner bedre hjælpefunktioner, der forklarer fagbegreber som f.eks. 140 kg N
- Nogen mener, at randzoner er komplicerede, kortene er svære at få ændret og informationen om dem er ringe.
- Flere ønsker en funktion, hvor ansøgeren ledes direkte hen til der hvor fejlen i skemaet er.
- Mange er positive omkring skemakontrollen.

Konkrete forslag:

- En ønsker sig en søgefunktion over støtteordninger, hvor man kan bruge selvvalgte kriterier.
- En ønsker det nemmere at overføre ansøgning fra et nedlagt CVR-nummer (dødsbo) til en ny ansøgning.
- Ønske om at benytte "tragte", så man kun præsenteres for relevant indhold.



Internet Markkort (IMK)

- Forslag til forbedringer

- Rigtig mange oplevede besvær med at kopiere sidste års markkort og markplan. De ønsker en funktion til 'samme kort og skema som sidste år' indføres og som er nem at finde og bruge. Også når der relativt få ændringer fra ansøger eller NaturErhvervsstyrelsen.
- Mange synes, at markblokændringer skaber forvirring, besvær og tidsspilde. Ændringer efter ansøgningsfristen er skyld i fejl i ansøgningerne
- Flere ønsker direkte besked, når en markblok ændres
- Mange mener, at der skal være en bedre sammenhæng mellem IMK og Fællesskema. Og med sagsbehandlingen og kontrollen.
- Flere synes det er svært at tegne marker og rette marker i IMK.
- Nogen ønsker en bedre sammenhæng mellem skovkort fra Naturstyrelsen og NaturErhvervstyrelsens IMK

Enkelte forslag:

- En enkelt ønsker en bagatelgrænse for markblokændringer
- En enkelt synes det er godt, at blokrettelser laves så hurtigt
- En enkelt ønsker at flere eksterne formater understøttes; f.eks. Shapefiler og MapInfo tab filer
- En enkelt mener, at det er en ulempe at nogle lag først vises i et bestemt zoom og at nogle lag ikke kommer med på printede kort



Skemaet Gødningskvote og Efterafgrøder

- Forslag til forbedringer

- Flere ønsker skemaet Gødningskvote og Efterafgrøder skal være fortrykt, som det er tilfældet med Fællesskema.
- Mange synes det er svært at finde skemaet og endvidere at koble gødningskema med markkort og fællesskema
- Flere kunder synes, at gødningskvote er svært at forstå og beregne
- Flere konsulenter, synes at alle skemaer og ordninger skal være klar fra dag 1
- Læg efterafgrøde/gødningskema sammen med Fællesskema igen

Enkelte forslag:

- En enkelt kan ikke se rationale i binding mellem netop indsendelse af gødningskvote efter Fællesskema.



Betalingsrettigheder

- Forslag til forbedringer

- Mange ønsker bedre oversigtsbilleder, herunder især et ønske om at se oversigter over varige overdragelse, historik mv.
- Flere oplever at sagsbehandlingen af overdragelser er langvarig
- Flere oplever problemer med videreoverdragelse af betalingsrettigheder, hvor man skal afvente, at en overdragelse laves, før den næste kan indsendes.
- Nogle oplever problemer med at skemaerne er elektroniske og nogle af bortforpagterne ikke har adgang til NemID mv. Andre oplever, at kvitteringsbrevet vedr. indsendelse af Fællesskemaet er ikke altid opdateret ift. betalingsrettigheder



Miljø- og skovtilsagn

- Forslag til forbedringer

- Mange har oplevet, at oplysninger om skovtilsagn er fejlfyldte. Det gør ansøgningen om tilskud meget kompliceret. De ønsker flere medarbejdere med viden indenfor området og en bedre koordination med Naturstyrelsen.
- Flere oplevede, at skema for skovtilsagn først virkede til sidst i ansøgningsperioden
- Flere kunder med 20 årig udtagning forstår ikke, hvorfor de hvert år skal udfylde en markplan, idet planen er identisk fra år til år. Det er for kompliceret at overfører en identisk markplan fra sidste år.



Kommentarer til telefonbetjeningen

- Mange konsulenter vil gerne have en konsulentindgang og dermed undgå talrige omstillinger og ukomplette/uklare svar
- Flere konsulenter har meget lidt tillid til svarerne de får i 'første telefonlinje'
- Nogle ønsker et højere basalt vidensniveau, både i relation til regler og grundlæggende landbrugsdrift
- Flere har en oplevelse af, at betjeningen er blevet mere imødekommende og hjælpsom end sidste år
- Flere af landmændene oplevede "god telefon service" venlige, tålmodige og meget hjælpsomme medarbejdere - andre det modsatte



Kommentarer til hjemmeside og hjælpefunktioner – herunder instruktionsvideo

- Mange ønsker bedre hjælpefunktioner og bedre overblik over ansøgningsprocessen
- Flere foreslår, at sproget skal være med simpelt og klart for de enkelte brugerguides
- Andre synes, at det er svært at få samlet overblik over ordninger og vejledninger på hjemmesiden
- Flere efterspørger en bedre søgefunktion på hjemmesiden
- Nogen påpeger, at beskrivelse af vejledninger på hjemmesiden er misvisende
- Andre synes at videoer er gode. Måske forbedring af videoen om at udfylde Fællesskema, så det er lettere at følge skema og video
- Der skal ikke løbende komme ændringer til vejledninger.



Kommentarer til informationen på siden 'Driftstatus'

- Flere oplevede, at informationen ikke var retvisende. Driften blev omtalt bedre end den var.
- Nogle ville gerne vide, hvornår systemet kører igen og få en mail når det virker
- Andre oplevede for lang tid fra svar på fejlmeddelelser og til at fejl kom i driftstatus
- Nogle har det indtryk af, at NaturErhvervstyrelsen ikke vil skrive om fejl i systemet



Kommentarer til vejledninger om støtteordninger

- Flere synes, at det var svært at navigere rundt i og søge specifikke emner frem i PDF-udgaven af vejledningen
- Flere konsulenter efterspørger at vejledningerne offentliggøres en måned før tid
- En del efterspørger forenkling af beskrivelsen af MVJ aftaler
- Enkelte påpeger, at der er en dårlig beskrivelse af gråzonen mellem natur- og landbrugsarealer i Vejledning om Enkeltbetaling
- Vejledninger og hjælpefunktioner er læsevenlige og OK. Men svært at bevare overblikket. (Vejledninger, brugerguides og faktaark konsolideres i én samlet vejledning).



Opsummering

- Der har været en samlet svarprocent på ca. 20% af de adspurgte.
- Tilfredsheden med Tast selv-service er faldet i forhold til 2014. 54% af konsulenterne og 32% hos landmændene svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med Tast selv-service. I 2014 var tilfredsheden på 62% hos konsulenterne og 45% hos landmændene.
- Tilfredsheden med kundeservice og hjælpefunktioner er uændret i forhold til 2014. 50% af konsulenter og 53% af landmænd er tilfredse eller meget tilfredse.
- Tekniske forbedringer af IMK og dernæst Fællesskema prioriteres af konsulenterne og landmænd som de væsentligste forbedringsområder.



Opsummering - fortsat

- Der er stor efterspørgsel på forenkling Tast selv-service og en mere intuitiv ansøgningsproces.
- Mange kunder efterspørger også færrest mulige ændringer i regler og IT-systemer fra år til år.
- Større tilfredshed blandt konsulenterne med informationen på siden driftstatus og svartiden for fejlmeddelelser. Andelen af meget utilfredse og utilfredse konsulenter er 30% for driftstatus og 35% for fejlmeddelelser.
- Størstedelen af kunderne har læst vejledninger eller faktaark om støtteordninger helt eller delvist. Konsulenter er de hyppigste læsere.

