



Kundeundersøgelse 2017

Tast selv-service, Fællesskema og kundeservice

Konklusion

Tast selv-service kan forbedres. Det er konklusionen på den undersøgelse af tilfredsheden med Tast selv-service, som blev gennemført efter ansøgningsrunden til grundbetaling 2017.

Undersøgelsen viser en tilfredshed blandt konsulenter på 45 procent, mens den blandt landmænd, der selv indberettede i systemet, var på 66 procent.

65 % af konsulenterne var tilfredse eller meget tilfredse i 2016, så tilfredsheden blandt konsulenterne er faldet en del.

I 2017 er spørgeskemaet tilrettet og kun sendt til en stikprøve af de landmænd, der selv indberettede i Tast selv-service. Det betyder, at målingen bliver mere enkel og målrettet, men også, at det ikke er muligt at sammenligne landmændenes besvarelser med tidligere undersøgelser.

Den øgede utilfredshed hos konsulenterne kan skyldes de it-udfordringer, der var i slutningen af ansøgningsrunden.



Konklusion (fortsat)

Den generelle tilfredshed med kundeservicen er faldet. I 2017 svarer kun 32 % af konsulenterne, at de er tilfredse eller meget tilfredse. I 2016 var tallet 60 %.

Tilfredsheden med "Driftstatus" på hjemmesiden er faldet hos konsulenterne. 36 % var tilfredse eller meget tilfredse i 2017, hvor det var 50 % i 2016.

Der er generelt meget stor tilfredshed med den information, man kan finde om fællesskemaet på hjemmesiden lbst.dk.

Der efterspørges stadig i meget høj grad forenklinger af støtteregler og af Tast selv-service.

Baggrund

Landbrugsstyrelsen gennemførte i maj måned en spørgeskemaundersøgelse om ansøgningsrunden 2017.

Formålet var at undersøge tilfredsheden med Tast selv-service, fællesskemaet og vores kundeservice.

Spørgeskemaet omhandlede:

- Den overordnede tilfredshed med fællesskemaet i Tast selv-service
- Prioritering af ændringer i Tast selv-service
- Tilfredshed med kundeservice
- Tilfredshed med information om fællesskemaet på lbst.dk

Formål med undersøgelsen

Tast selv-service

- Undersøge tilfredsheden med fællesskemaet i Tast selv-service.
- Undersøge hvilke potentielle forbedringer af Tast selv-service vores kunder vægter højest.

Kundeservice

- Undersøge, hvordan tilfredsheden med vores kundeservice har været (hjemmeside, e-mail, telefon og hjælpefunktioner).
- Afdække hvilke forbedringsmuligheder vores kunder ser.

Besvarelser

Samlet besvarelse:

I 2017 sendte vi spørgeskemaet til konsulenter og en repræsentativ stikprøve af landmænd, der selv indberettede i Tast selv-service. Tidligere har vi sendt til alle, som havde oplyst en mailadresse.

Vi opnåede en svarprocent på 31 %, hvilket er tilfredsstillende.

Fordeling:

Konsulenter

135 besvarelser – ca. 32 % af de 419 adspurgte konsulenter.

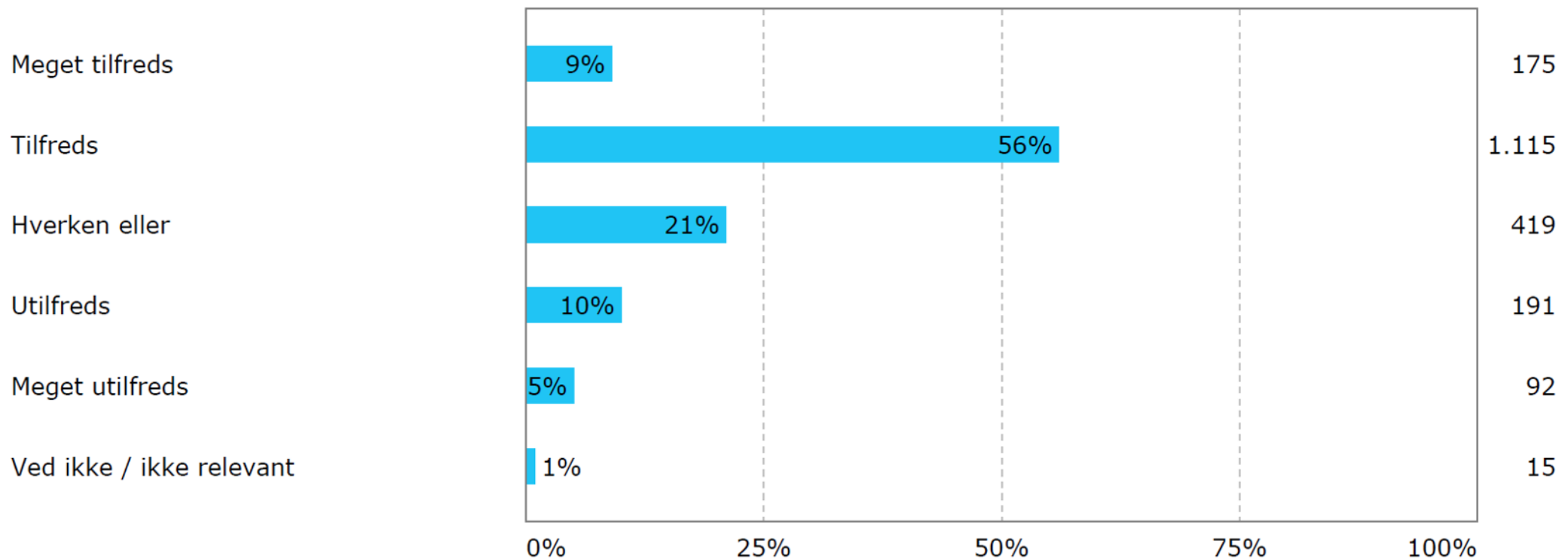
Landmænd

1789 besvarelser – ca. 31 % af de 5.779 adspurgte landmænd.



Overordnet tilfredshed med fællesskemaet i Tast selv-service Konsulenter og landmænd

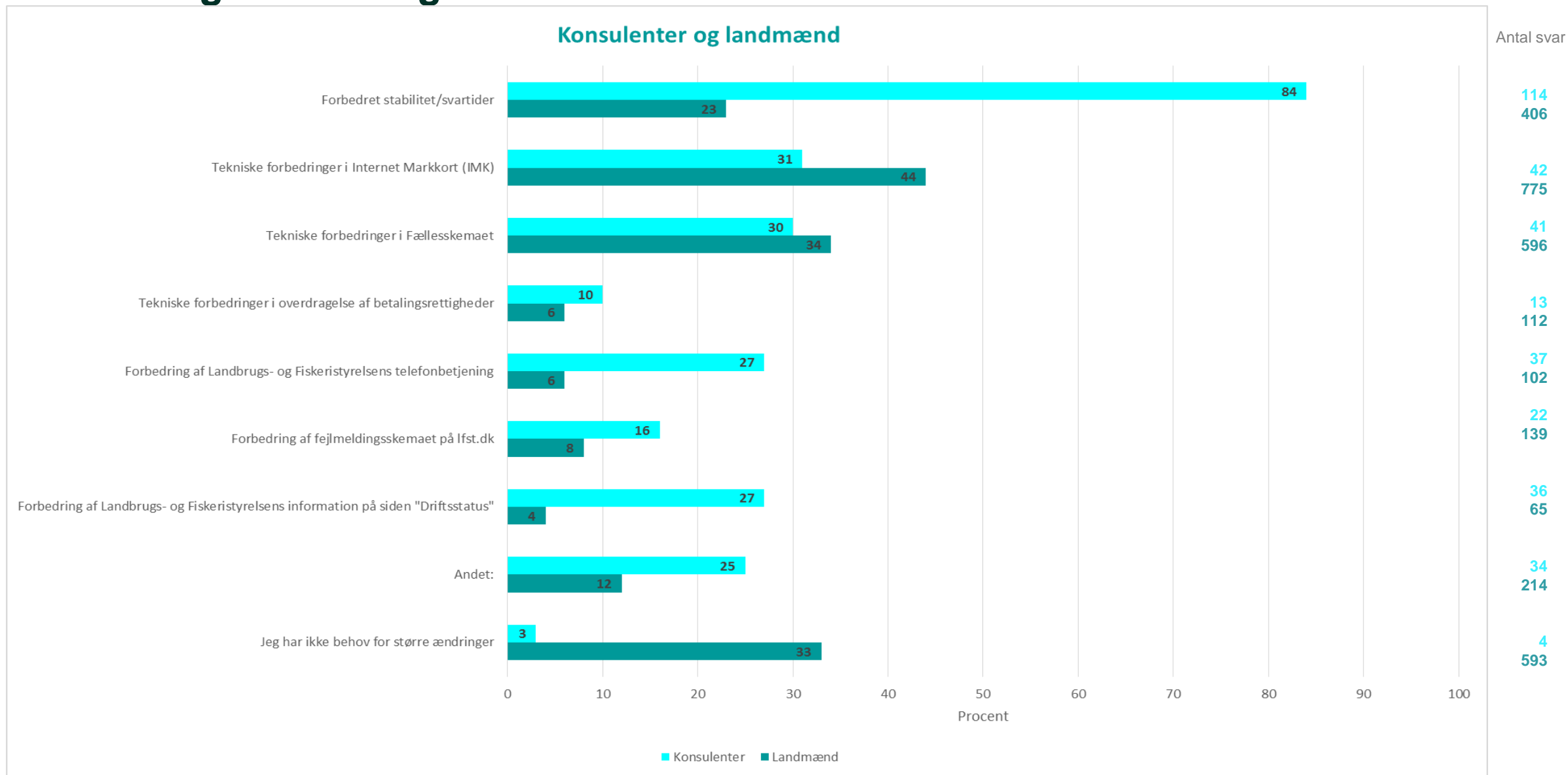
Hvor tilfreds var du overordnet set med Fællesskemaet i Tast selv-service i ansøgningsrunden 2017?



Prioritering af ændringer i Tast selv-service

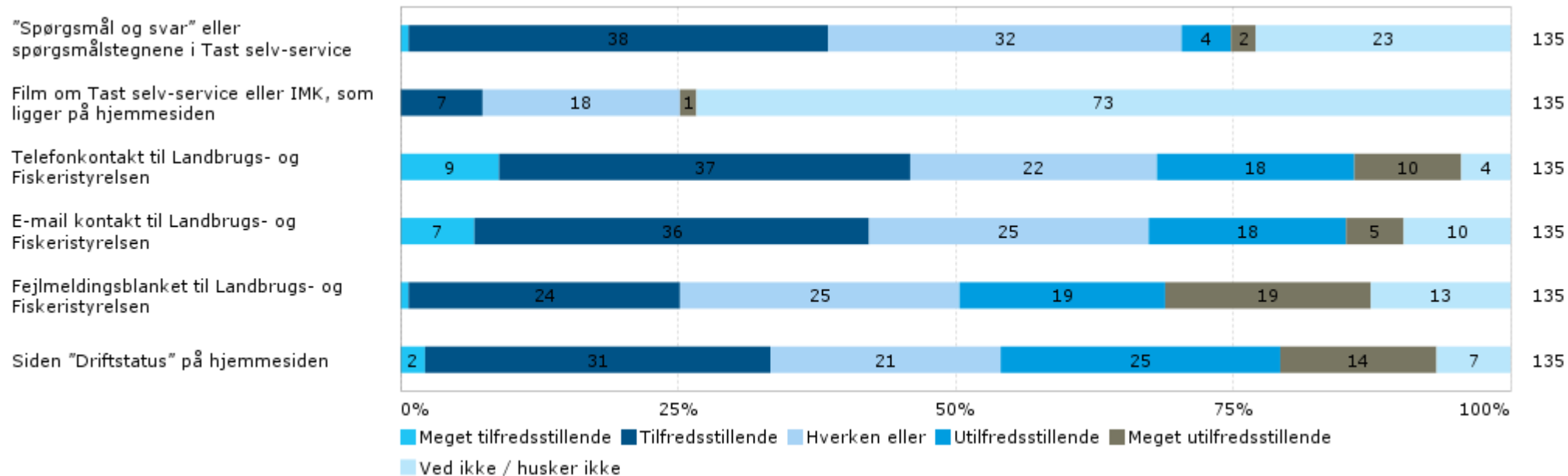
- Alle konsulenter og de landmænd, der selv indberettede i Tast selv-service i 2017, blev spurgt om, hvilke ændringer de prioriterer højt. Se data på den følgende side.
- Både konsulenter og landmænd prioriterer forbedringer af Internet Markkort og fællesskemaet højest i 2017, ligesom de gjorde i 2016.
- Markant flere konsulenter end landmænd prioriterer forbedringer i stabilitet og svartider.
- Mange konsulenter ønsker forbedring af ”Driftstatus”, mens det ikke er et stort ønske hos landmændene.
- Der er stadig høj tilfredshed med skemaerne til overdragelse af betalingsrettigheder.
- Mange konsulenter svarer ”Andet”. Det dækker fx over ønsker om mere enkle regler og it-løsninger, færre ændringer fra år til år, at alt fungerer fra dag 1, færre lukninger af systemet pga. opdatering, at lukningerne sker om natten og færre markblokændringer.

Prioritering af ændringer i Tast selv-service



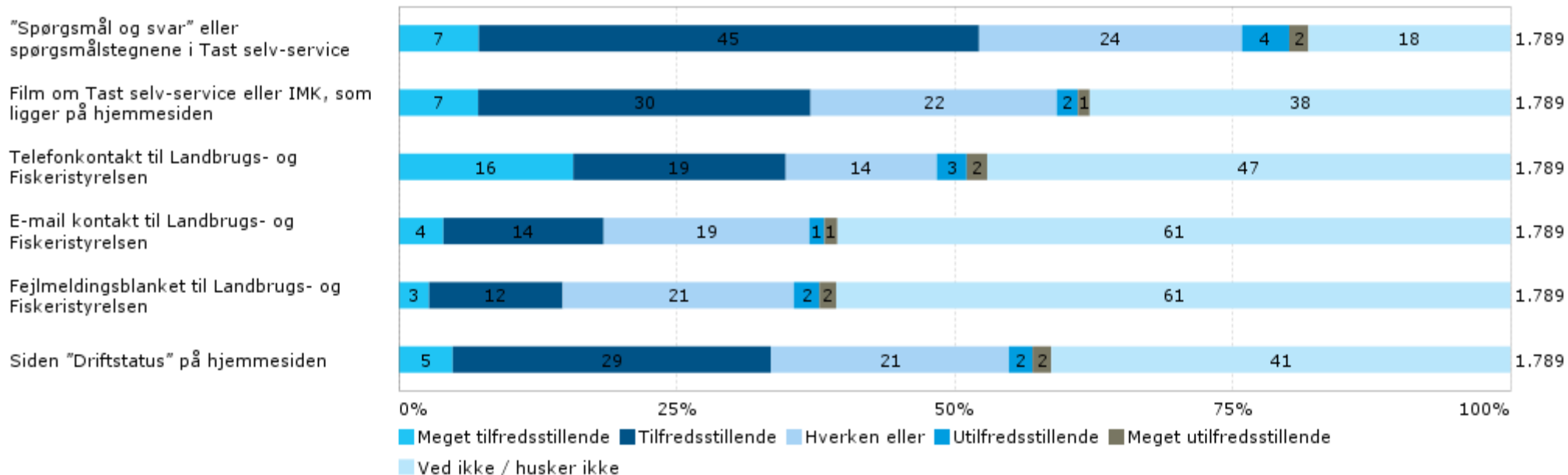
Generelt indtryk af vores service, når kunden har brug for hjælp

Konsulenter



Generelt indtryk af vores service, når kunden har brug for hjælp

Landmænd



Telefon, e-mail og Driftstatus

Konsulenter

- **I 2017 svarede 46 %, at de var tilfredse eller meget tilfredse med den samlede telefonoplevelse. Tilfredsheden i besvareelserne er faldet i forhold til 2016, hvor tallet var 61 %. I 2015 svarede 28 %, at de var tilfredse eller meget tilfredse med ventetid og antal omstillinger.**
- **I 2017 var 43 % tilfredse eller meget tilfredse med kontakten via e-mail. I 2016 var 46 % tilfredse eller meget tilfredse.**
- **33 % svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse med indholdet på ”Driftstatus”. I 2016 var det 50 %.**

Telefon, e-mail og Driftstatus (fortsat)

Landmænd

- I 2017 var 35 % tilfredse eller meget tilfredse med den samlede telefonoplevelse.
- I 2017 svarede 18 %, at de var tilfredse eller meget tilfredse med kontakten via e-mail.
- 34 % svarede, at de var tilfredse eller meget tilfredse med indholdet på "Driftstatus".

Der er i 2017 en meget stor andel, der svarer "Ved ikke/ husker ikke" til disse tre services. Derimod er der mange, der benytter "Spørgsmål og Svar", spørgsmålstegnene i Tast selv-service eller ser de film, der ligger på hjemmesiden om Tast selv-service eller IMK.

Tilfredshed med information om fællesskemaet på Ifst.dk

Konsulenter

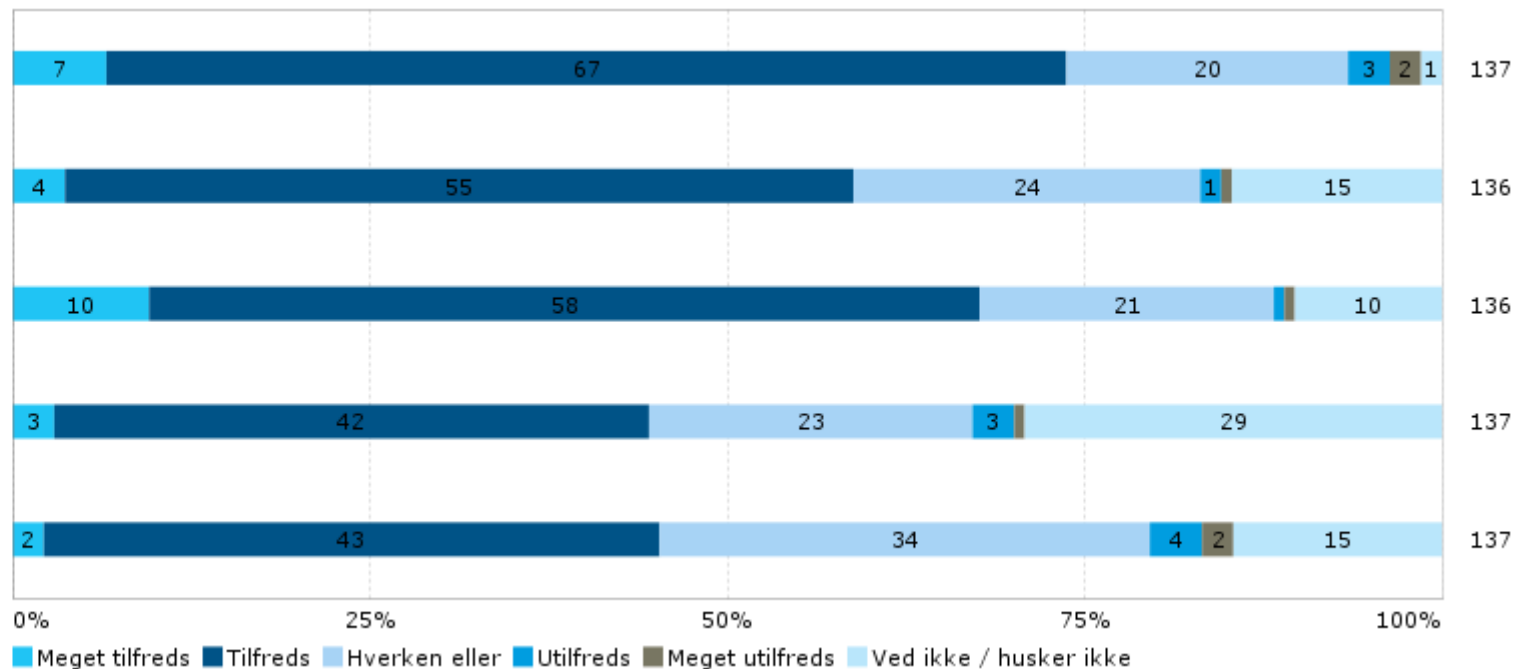
Vejledningen om direkte arealstøtte (grundbetaling, grønne krav, ø-støtte og støtte til unge nyetablerede landbrugere)

Vejledninger om Miljø- og økologitilsagn (fx Vejledning om Økologisk Arealtilskud eller Pleje af græs- og naturarealer)

Faktaarkene om støtte (fx Internet Markkort 2017, Betalingsrettigheder, Målrettede efterafgrøder)

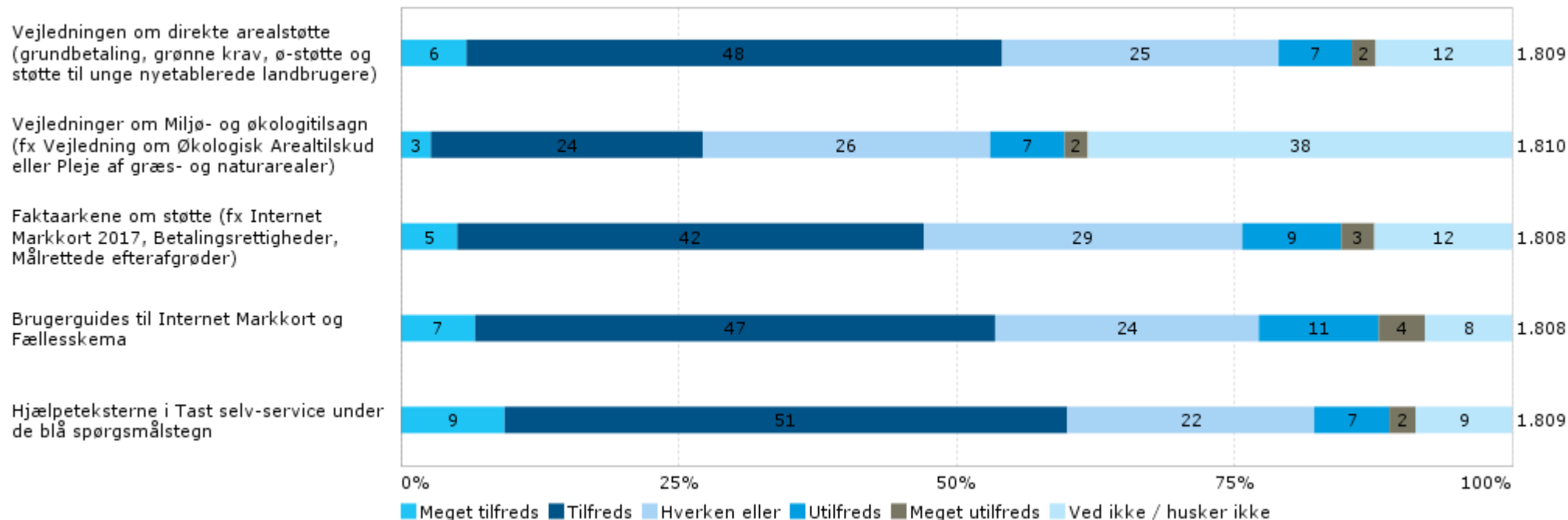
Brugerguides til Internet Markkort og Fællesskema

Hjælpeteksterne i Tast selv-service under de blå spørgsmålstejn



Tilfredshed med information om fællesskemaet på Ifst.dk

Landmænd



Kommentarer fra undersøgelsen

Landmænd og konsulenter har skrevet omkring 1200 kommentarer i spørgeskemaet.

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

- De hyppigste kommentarer
- Enkeltstående kommentarer med gode forslag til mulige forbedringer.

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

Overordnede kommentarer og forslag

Rigtig mange kommentarer omfatter fortsat kritik af it-systemerne for at være komplicerede, ulogiske og ustabile.

Der er også mange kommentarer om følgende:

- Mange mindre bedrifter ønsker en 'light'-udgave af Tast selv-service til fritidslandbrugere, der kun udfylder et lille årligt skema.
- Flere vil have et længere varsel, før der sker opdateringer af systemet.
- Flere beder om, at skemaerne ikke ændres hvert år – så de kan bruge samme fremgangsmåde hvert år.
- Flere ønsker en funktion, hvor de ledes direkte hen til der, hvor fejlen i skemaet er.
- Mange synes, at markblokændringer skaber forvirring, besvær og tidsspilde.
- Flere synes, det er svært at tegne marker og rette marker i IMK.
- Mange konsulenter vil gerne have en konsulentindgang til telefonbetjeningen og dermed undgå talrige omstillinger og ukomplette/uklare svar.
- Flere har en oplevelse af, at telefonbetjeningen er blevet mere imødekommende og hjælpsom.

Overordnede kommentarer og forslag (fortsat)

Der er også mange kommentarer om: (fortsat)

- Mange ønsker bedre hjælpefunktioner og bedre overblik over ansøgningsprocessen.
- Andre synes, at det er svært at få samlet overblik over ordninger og vejledninger på hjemmesiden.
- Der skal ikke løbende komme ændringer til vejledninger.
- Flere oplevede, at informationen på siden ”Driftstatus” ikke var retvisende. Driften blev omtalt bedre, end den var.
- Flere konsulenter efterspørger, at vejledningerne offentliggøres en måned før tid.
- Vejledninger og hjælpefunktioner er læsevenlige og OK. Men det er svært at bevare overblikket.
- Anvisningerne i skemakontrollen er svære at forstå og for akademiske.
- Mange mener, at vi skal være hurtigere til at melde fejl ud på ”Driftstatus”.