

EPSI studie av kundetilfredsheten Offentlige tjenester i Norge, 2012

Årets studie av offentlige tjenester baserer seg på omtrent 2700 intervjuer per telefon med nordmenn. Norstat Norge AS har stått for feltarbeidet på oppdrag fra EPSI Norge, og intervjuene er i all hovedsak blitt gjennomført i september og oktober måned.

I dette dokumentet så presenteres resultater for barnehage, grunnskole, videregående skole, folkehøgskole og høyere utdanning (hovedresultater for helsetjenester, tannlege, persontransport og politi ble lagt frem mandag). Kort oppsummert så viser studien at:

- Foreldrene er fortsatt mer tilfreds med de private barnehagene enn de kommunale.
- Foreldre med barn under fire år faller markant fra tidligere målinger og skiller seg vesentlig fra foreldre med barn over 4 år
- Foreldretilfredsheten for ungdomskolen er høyere enn i fjor, mens barneskolen ligger på nivå med 2011.
- Videregående skole er målt for første gang. Foreldrene har betydelig høyere forventninger til de videregående skolene sammenlignet med grunnskolen.
- Folkehøgskolene har meget tilfredse elever, og er særdeles godt fornøyd med det sosiale miljøet.
- Elevtilfredsheten ved universitetene i Norge er gjennomsnittlig og lavere enn hva tilfellet er i Sverige

HOVEDRESULTAT

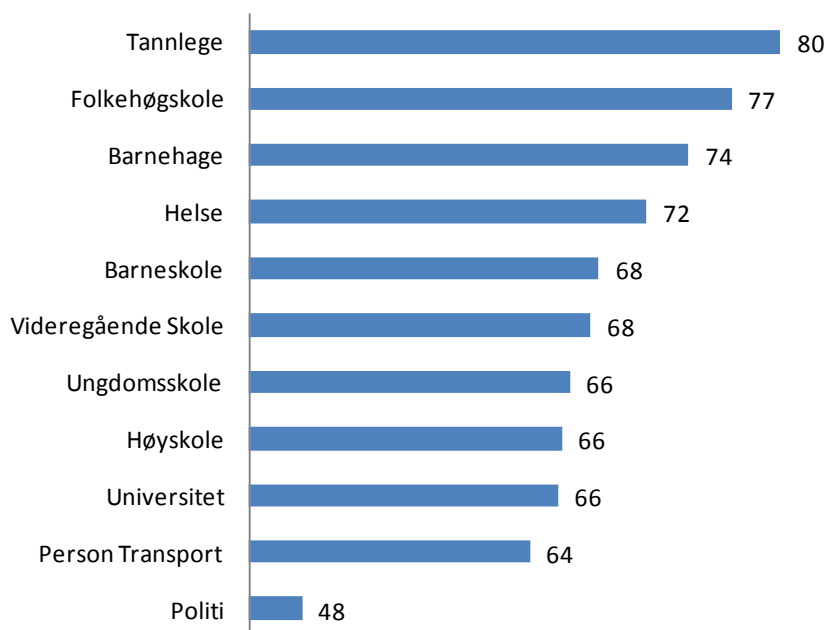
Hovedresultater fra EPSIs kundeundersøkelse av offentlige tjenester presenteres under. Indeksen for kundetilfredshet, det sentrale målet i EPSIs målinger, har en verdi mellom 0 og 100. Dette er en indeksverdi (enheter) og ikke en prosentverdi. Jo høyere verdi desto bedre anser de faktiske kundene at leverandørene oppfyller deres krav og forventninger.

Målinger under 60 = lavt/veldig lavt
Målinger fra 60 – 75 = gjennomsnittlig
Målinger over 75 = høyt/veldig høyt.

Studien gjøres ved hjelp av en statistisk modell som gjør det mulig å analysere årsakene til kundenes vurdering. Som bakgrunn måles image'et/omdømme, forventninger, produktkvalitet, servicekvalitet, verdi for pengene.

I tabellen under presenteres en oversikt som samlet viser resultatene fra årets måling. Tannleger skårer best, mens politiet kommer ut i bunn. Flere detaljer om studiene finnes i dette dokumentet. Resultater for Helse, tannlege, persontransport og politi ble lagt frem tidligere denne uken.

Tabell 1, Kundetilfredshet offentlige tjenester 2012



BARNEHAGER

Det er fjerde året EPSI Norge gjennomfører en studie av kundetilfredsheten i norske barnehager. Det er gjennomført intervjuer med et tilfeldig utvalg av personer som har barn i barnehage.

Årets studie viser at kundetilfredsheten i barnehagesektoren har svekket seg i fra i fjor. Forventningene som foreldre har til barnehagene er på sitt høyeste nivå siden 2009, og det stiller større krav til kvaliteten. De private barnehagene har i snitt de mest fornøyde foreldrene med en score på 77 på en skala fra 0 – 100. Samlet sett så presterer barnehagesektoren fortsatt bra, men faller under 75 på årets måling.

Tabell 2, tilfredsheten med norske barnehager 2009 - 2012

	2009	2010	2011	2012
Kommunal barnehage	73,7	71,8	73,5	71,9
Privat barnehage	80,6	76,3	78,0	76,8
Barnehagesektoren	76,9	73,9	75,7	74,3

Det nå slik at svenske foreldre er mer tilfreds med sine barnehager enn de norske (indeksskår på 75,6 i Sverige).

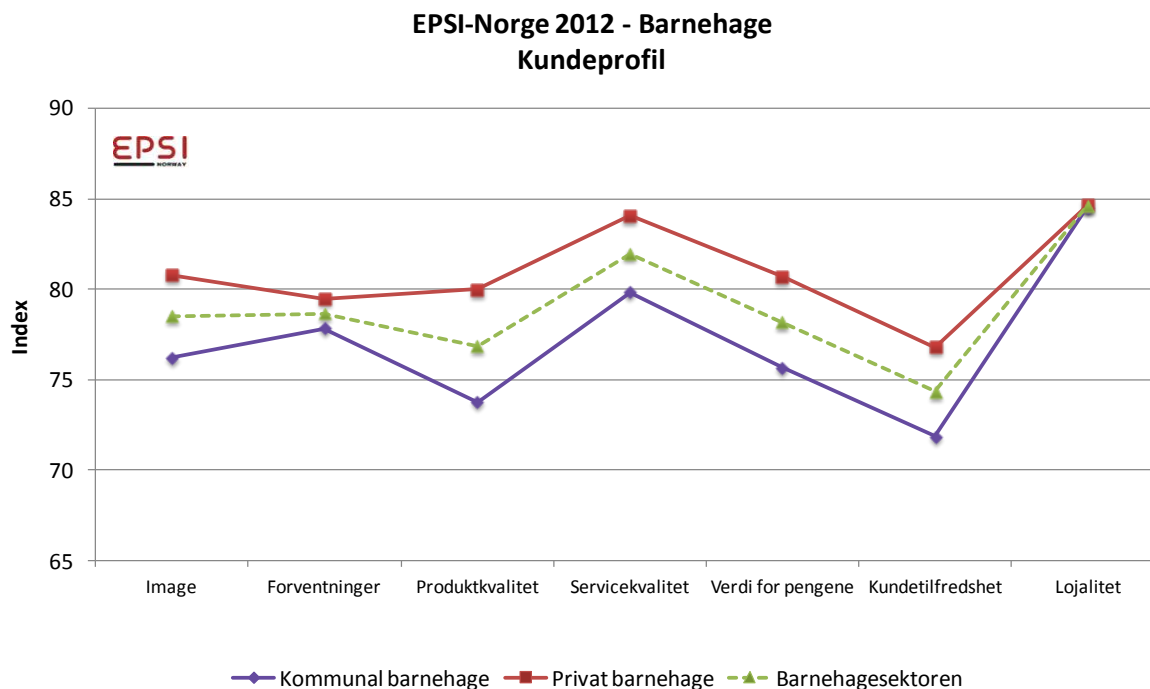
I løpet av intervjuet så samles det inn en del bakgrunnsinformasjon. Et eksempel er alderen på barnet. EPSI har tidligere ikke sett signifikante forskjeller i tilfredsheten med barnehagen basert på barnets alder, men i årets måling er det tydelig at foreldre med de yngste barna ikke er fullt så tilfreds som tidligere. Dette er med på å forklare nedgangen i foreldretilfredsheten fra i fjor.

Tabell 3, Tilfredsheten ift barnets alder

	Barn 4 år eller eldre	Barn 3 år eller yngre
Barnehagesektoren '12	75,6	71,8
Barnehagesektoren '11	75,5	75,8
Barnehagesektoren '10	73,8	73,9

Som i alle målinger fra EPSI så måles omdømme/image, forventninger, produktkvalitet, servicekvalitet og verdi for pengene (drivende aspekter til kundetilfredshet). Kundetilfredshet og lojalitet er resultatasppekter.

Figuren under viser at barnehagene fortsatt leverer godt i henhold til forventningene, og da særlig de private barnehagene. Det er også interessant å notere seg at "verdi for pengene" er på sitt høyeste nivå siden 2009, som gjenspeiler at foreldre opplever at de får mye verdi for pengene fra barnehagene.



Parallelt med dette så har EPSI på oppdrag gjennomført mange målinger for barnehager i Norge. Resultatene fra disse studiene viser at det er en hel del variasjon rundt gjennomsnittet som er lagt fram. Når det er sagt så bekrefter også disse målingene at det er mange foreldre som er godt tilfredse med sine barnehager.

GRUNNSKOLE OG VIDEREGÅENDE

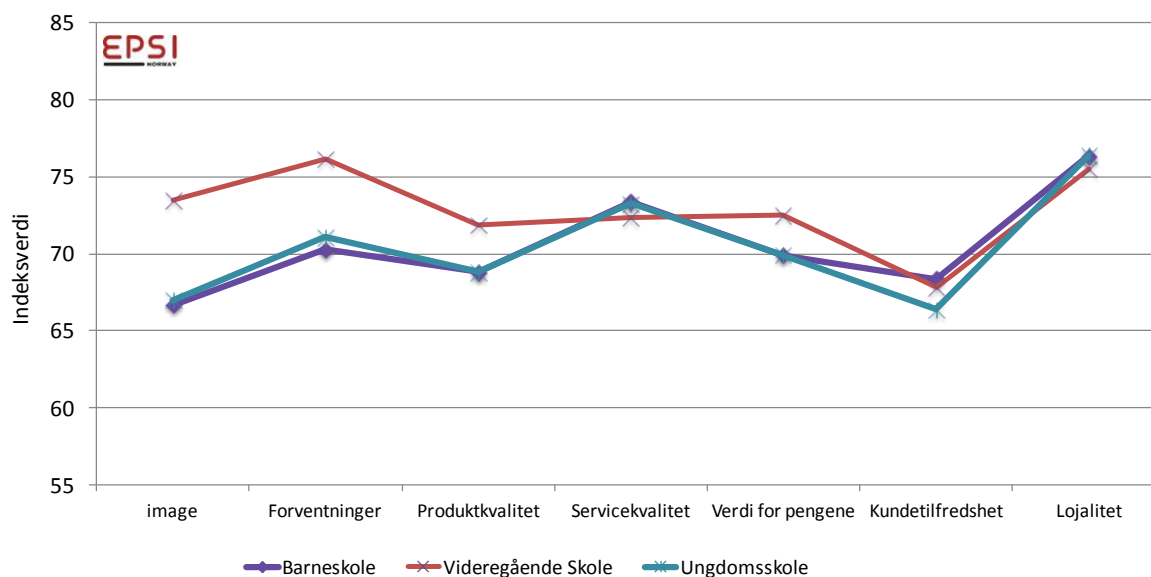
Studien fra EPSI inkluderer også grunnskolen og videregående skole. I likhet med barnehager så er det foreldrene som har blitt intervjuet.

Tabell 4, tilfredsheten med Grunnskolen og Videregående skole

	2008	2009	2010	2011	2012
Barneskole			67,7	68,5	68,4
Ungdomsskole			65,4	62,7	66,4
Grunnskole	64,0	66,1	66,5	66,2	67,5
Videregående skole					67,8

Grunnskolen under ett har hatt en positiv utvikling over de siste par årene, og vi ser at ungdomsskolen tar seg inn igjen fra i fjor. Videregående skole er tatt med i år, og det er tydelig at foreldrene har større forventninger til de videregående skolene sammenlignet med grunnskolen.

**EPSI-Norge 2012 Grunnskole og Videregående Skole
Kundeprofil**



Sammenlignet med de andre nordiske landene så er foreldretilfredsheten i den norske grunnskolen fortsatt lavest.

HØYERE UTDANNING

Det er første gang EPSI måler elevtilfredsheten med høyere utdanning. Det er gjennomført intervjuer med elevene, og studien dekker i år Universiteter, Høyskoler og Folkehøgskoler.

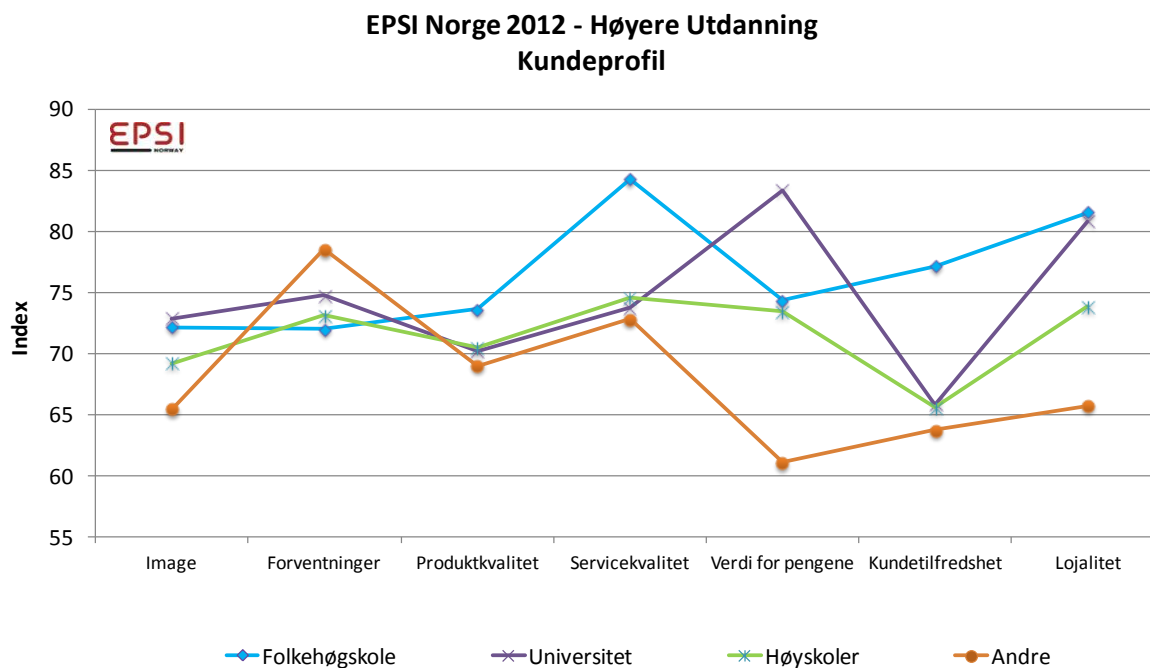
Tabell 5, Kundetilfredsheten Høyere utdanning 2012.

	2012
Universitet	65,9
Høyskoler	65,6
Folkehøgskole	77,2
Andre	63,8

*Andre inkluderer fagskoler, Nettstudier m.fl.

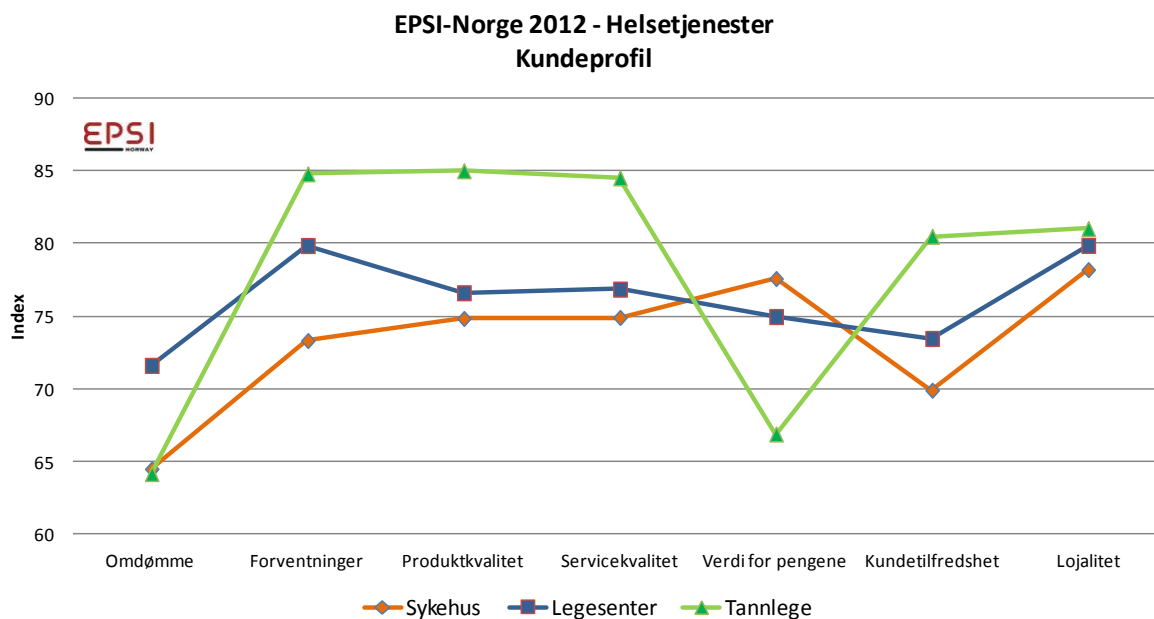
Tabellen over viser at Folkehøgskolene kommer meget god ut med en indeksskår på over 75. Både Universiteter og Høyskoler i Norge har en elevtilfredshet på 66 (som er gjennomsnittlig). Sammenlignet med Sverige så skårer norske universiteter noe lavere.

Figuren under viser kundeprofilen.



HELSETJENESTER

I årets måling har EPSI brutt ned tallene på Sykehus og Legesentre, og vi har i tillegg målt tannleger. I figuren under så presenteres en kundeprofil per leverandør. Som i alle målinger fra EPSI så måles omdømme/image, forventninger, produktkvalitet, servicekvalitet og verdi for pengene (drivende aspekter til kundetilfredshet). Kundetilfredshet og lojalitet er resultataspekter.



Jevnt over så er det små endringer i forhold til i fjor både for sykehus og legesentre. Tannlegene derimot skårer meget høyt, og har i snitt en kundetilfredshet på over 80 poeng. Tilsvarende studier fra Sverige viser at kundene også der er meget godt tilfreds med sine tannleger. Figuren over viser at kundene har de høyeste forventningene til tannlegene, men opplever samtidig vesentlig bedre produkt- og servicekvalitet. Når det gjelder opplevd verdi for pengene så skårer derimot tannlegene relativt lavt.

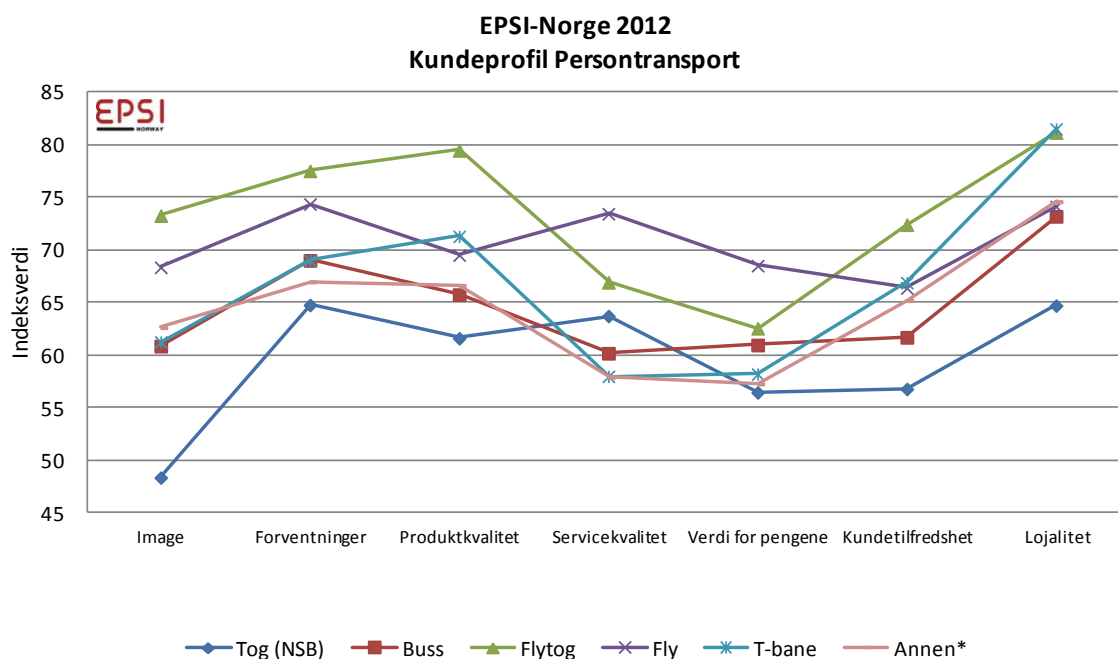
Tabell 2, Kundetilfredsheten sammenlignet med i fjor.

	Kundetilfredshet	
	2011	2012
Sykehus	70,4	69,9
Legesenter	74,2	73,5
Tannlege	-	80,5

Fellesnevneren er at leverandørene av denne typen tjenester i det store og hele klarer å levere en kvalitet i tråd med forventningene.

PERSONTRANSPORT

Studien av offentlige tjenester inkluderer også persontransport. EPSI har intervjuet personer som har brukt buss, trikk, ferge, tog, fly og t-bane de siste 12 månedene. Oversikten under viser at det er Flytoget som har de mest fornøyde kundene i denne sammenstillingen. Flyselskaper har en gjennomsnittlig kundetilfredshet med en indeksskår på 66 poeng, og det er kun små forskjeller å spore mellom SAS og Norwegian. Samtidig så er det interessant å se at fly-kundene opplever en bedre service og mer verdi for pengene enn for de øvrige.



Figuren viser videre at NSB sine kunder har lav tilfredshet (en indeksskår på under 60 poeng). Kundene uttrykker overraskende lave forventninger til NSB, og sett fra kundenes ståsted så har NSB et dårlig image. Om man ser til Sverige og Finland så viser studien fra Sverige at også SJ har lav kundetilfredshet, mens finnene faktisk er langt mer tilfredse med deres VR (indeksskår på over 70).

Gruppen "Annen" inneholder Trikk, Båt og Ferge

POLITIET

EPSI har også i år gjennomført intervjuer med personer som har anmeldt en sak til Politiet i løpet av det siste året, og dette gjelder i all hovedsak innbrudd, tyveri eller legemsbeskadigelse.

Tabell 3, Kundetilfredsheten med Politiet 2008 - 2012.

	2008	2009	2010	2011	2012
Politi	47,2	47,9	50,4	52,9	48,5

Tabellen over viser at tilfredsheten med Politiet faller tilbake sammenlignet med 2011. Jevnt over så viser studien at de som har anmeldt en sak har lave forventninger til politiet. Videre så er det tydelig at brukerne opplever at håndteringen og herunder etterforskningen av saken som dårlig, og de er ikke tilfreds med den informasjonen de har fått i etterkant av anmeldelsen. Dette bidrar til at Politiet samlet sett skårer lavt.

Sammenlignet med de øvrige nordiske landene så viser studiene fra EPSI at politiet i Danmark og Finland presterer på en akseptabelt nivå, mens det svenske politiet ligger på nivå med det norske.

OFFENTLIGE TJENESTER I ANDRE LAND

EPSI Rating gjør tilsvarende målinger i flere andre land. Se www.epsi-rating.com for flere detaljer rundt de Europeiske målingene, og ytterligere resultater fra tilsvarende målinger i andre land. Oversikten viser at Norge gjør det dårligst på tre av fire målinger.

Tabell 6, Sammendrag fra studiene i Norden 2012

Land	Grunnskole 2012	Helsetjenester 2012	Transport 2012	Politi 2012
Danmark	71,3	75,1	59,6	62,2
Finland	76,5	73,6	73,9	65,8
Norge	67,5	71,5	63,7	48,5
Sverige	69,5	73,3	60,4	54,3

OM STUDIEN

Feltarbeidet ble i all hovedsak gjennomført i september og oktober 2012 av Norstat Norge AS. Personer i alderen 18 – 79 år er blitt intervjuet. Spørreskjemaet inneholder ca 30 spørsmål. Spørsmålene besvares på en skala fra 1-10 der 1 betyr "ikke fornøyd / ikke enig" og 10 betyr "svært fornøyd / helt enig". Et intervju tar ca 9 minutter.

KUNDEN I SENTRUM

Ratingbyrået EPSI samler inn, analyserer og sprer informasjon om kunders forventninger, opplevd kvalitet og verdivurdering av varer og tjenester.

EPSI Rating er en nonprofit organisasjon som har til hensikt å være en støtte i utviklingen av norsk konkurransekraft. EPSI gjennomfører kundetilfredshetsmålinger i mange Europeiske land, og det er Handelshøyskolen i Stockholm er faglig garantist på verktøy og metode og koordinerende ledd mellom EPSI-aktørene. Se www.epsi-norway.org for mer informasjon.

For ytterligere informasjon, ta kontakt med:

Fredrik Høst, Daglig Leder EPSI Norway

E-post: fredrik.host@epsi-norway.org

Mobil: +47 48867601

www.epsi-norway.org