

# Kystdirektoratet

Kundetilfredshedsundersøgelse juli 2016  
81 respondenter

13. til 29. juni 2016



# Indholdsfortegnelse

Om undersøgelsen.....3-5

Hovedkonklusioner.....6-8

## Gennemgang af resultater

- Service..... 9-13

- Kommunikation..... 14-23

- Faglighed i arbejdet..... 24-29

- Selvbetjening..... 30-33

- Omdømme..... 34-42

## Om undersøgelsen

Denne undersøgelse er foretaget af MEGAFON i samarbejde med Kystdirektoratet med henblik på at afdække tilfredsheden blandt Kystdirektoratets kunder. Målgruppen for undersøgelsen er efter aftale med Kystdirektoratet fastsat til Kystdirektoratets kunder.

Undersøgelsen er udført planmæssigt og fuldt tilfredsstillende som en internetundersøgelse i perioden fra d. 13. juni 2016 til d. 29. juni 2016. Respondenterne er kontaktet på baggrund af kundelister udleveret af Kystdirektoratet. 331 respondenter er blevet forsøgt kontaktet, og 81 brugbare interview er gennemført. Dette er et passende antal interview til at give tilstrækkelig statistisk sikkerhed for de opnåede resultater. En gennemførselsprocent på 26% er tilfredsstillende for en internetundersøgelse.

Det er første gang Kystdirektoratet foretager denne kundetilfredshedsundersøgelse, hvilket betyder, at det ikke er muligt at sammenligne undersøgelsens resultater med tidligere undersøgelser. Resultaterne vil dog afslutningsvist sammenlignes med resultaterne fra tilsvarende kundetilfredshedsundersøgelser for Fødevarestyrelsen og NaturErhvervstyrelsen. Ved kommentering af resultaterne vil forskelle i forhold til kundetype, region og alder undersøges.

Forskelle er kommenteret ved et 95%-signifikansniveau. Dette betyder, at en observeret forskel kun er kommenteret, når forskellen ligger uden for det konfidensinterval i normalfordelingen, der med en sikkerhed på 95% indeholder forskellen. 95%-niveauet er en alment accepteret standard i både kommerciel og videnskabelig sammenhæng.

I kommenteringen kan der være +/- 1% til forskel i sammenlægningsresultater i forhold til tal, der står i parentes, hvilket skyldes afrundinger.

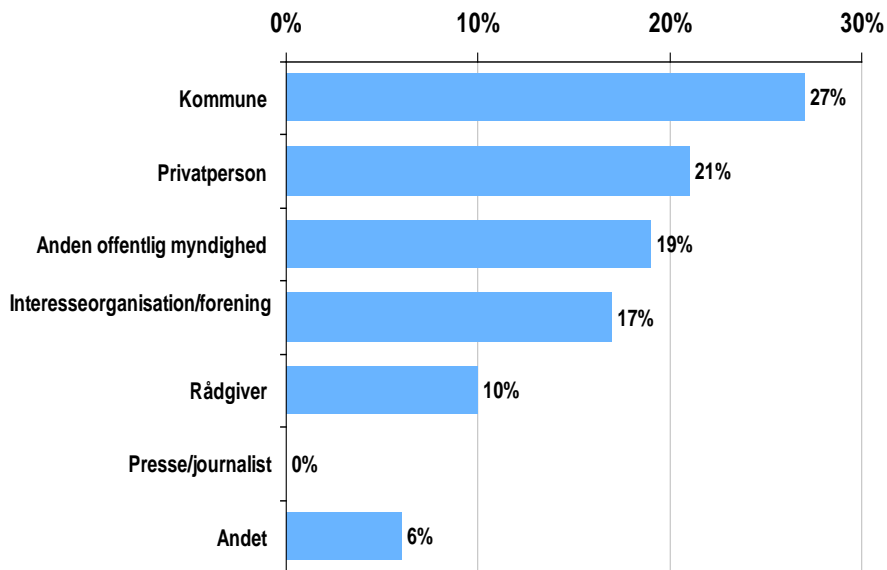
For yderligere metodebeskrivelse henvises til tabelrapporten.

## Om undersøgelsen

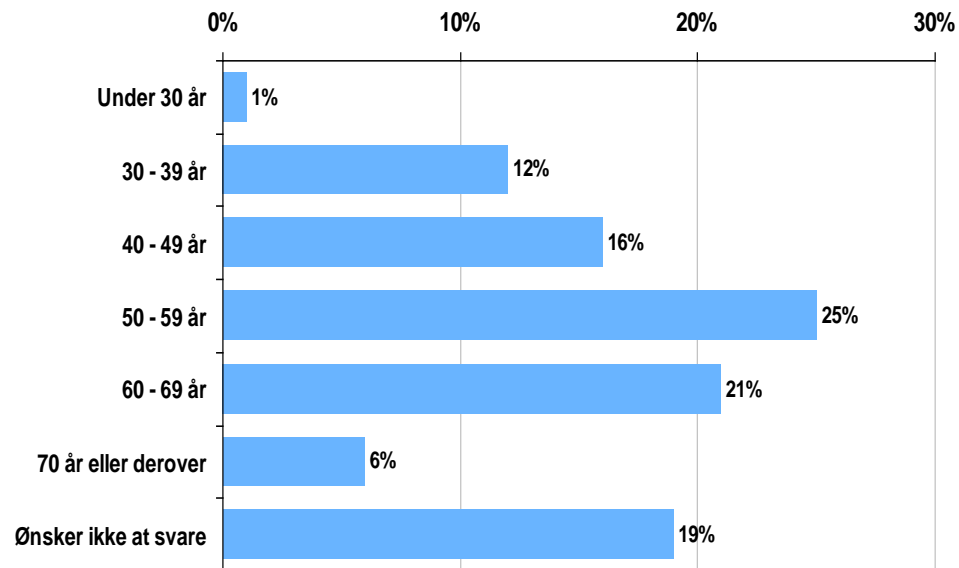
27% af respondenterne tilhører kundetyperne kommune. 21% er privatpersoner, 19% er fra andre offentlige myndigheder, 17% er fra interesseorganisationer/foreninger, 10% er rådgivere, mens 0% er presse/journalister. 6% af respondenterne har angivet andet.

Størstedelen af respondenterne befinder sig indenfor aldersgrupperne 50-59 år (25%) og 60-69 (21%). 16% er 40-49 år, mens 12% er 30-39 år. Kun 6% er 70 år eller derover, mens 1% er under 30 år.

### Kundetype



### Alder

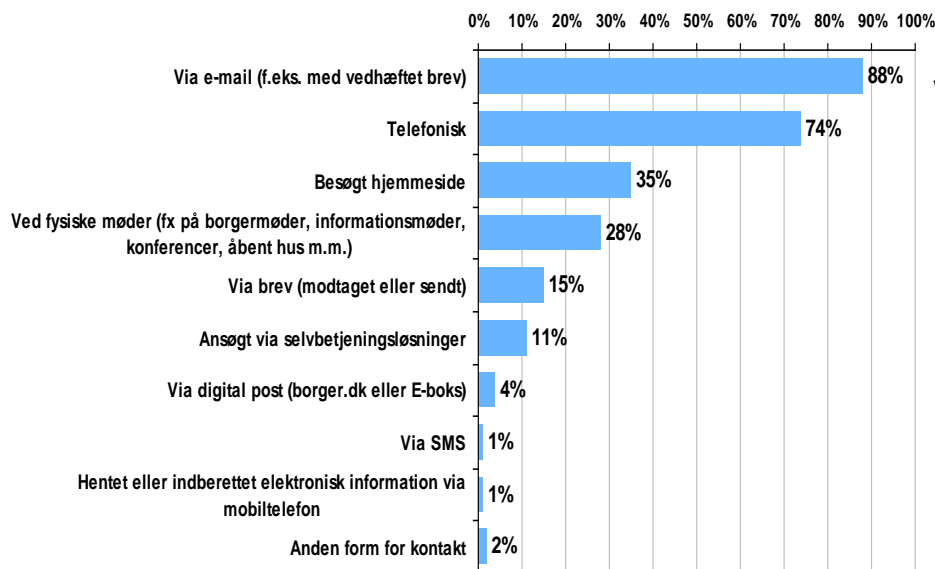


## Om undersøgelsen

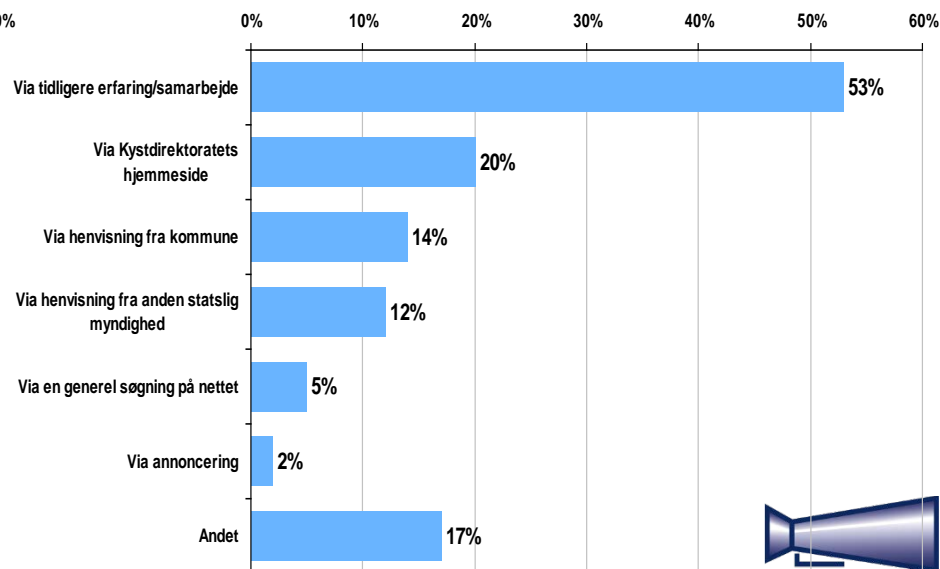
Størstedelen af respondenterne (88%) har haft kontakt med Kystdirektoratet via e-mail. 74% har haft telefonisk kontakt, mens lidt over en tredjedel (35%) har besøgt hjemmesiden. 28% har haft kontakt ved fysiske møder, 15% via brev og 11% har ansøgt via selvbetjeningsløsninger. Få respondenter har haft kontakt med Kystdirektoratet via digital post (4%), SMS (1%) eller ved at have hentet eller indberettet elektronisk information via mobiltelefon (1%).

Lidt over halvdelen af respondenterne (53%) vidste, at de skulle kontakte Kystdirektoratet via tidligere erfaring/samarbejde. 20% vidste dette via Kystdirektoratets hjemmeside, mens 14% har fået en henvisning fra kommunen. 12% vidste, at de skulle kontakte Kystdirektoratet via henvisning fra anden statslig myndighed, 5% via en generel søgning på nettet og 2% via annoncering. 17% har angivet anden årsag til, at de vidste, de skulle kontakte Kystdirektoratet.

### På hvilken måde har du været i kontakt med Kystdirektoratet inden for det seneste år?



### Hvordan vidste du, at det var Kystdirektoratet du skulle kontakte?



# Hovedkonklusioner

## *Opsummering af den overordnede tilfredshed*

Der er generelt stor tilfredshed med Kystdirektoratet på tværs af hovedområderne. 67% af de adspurgte er alt i alt meget tilfredse/tilfredse med Kystdirektoratet. På tværs af hovedområderne gælder det, at mindst halvdelen af respondenterne erklærer sig meget tilfredse/tilfredse med området.

I forhold til Kystdirektoratets kundegrupper er der en generel tendens til, at respondenter fra kommuner og andre offentlige myndigheder er mest tilfredse med Kystdirektoratet.

Omvendt kan det siges, at der blandt de private respondenter er en højere grad af utilfredshed. Utilfredsheden er særligt udtalt blandt de respondenter, hvor Kystdirektoratet har truffet afgørelser, der ikke har været i overensstemmelse med respondenternes ønsker.

I forhold til regioner skiller Region Nordjylland sig ud ved at være mere tilfredse med Kystdirektoratet, på tværs af hovedområderne, end de øvrige regioner.

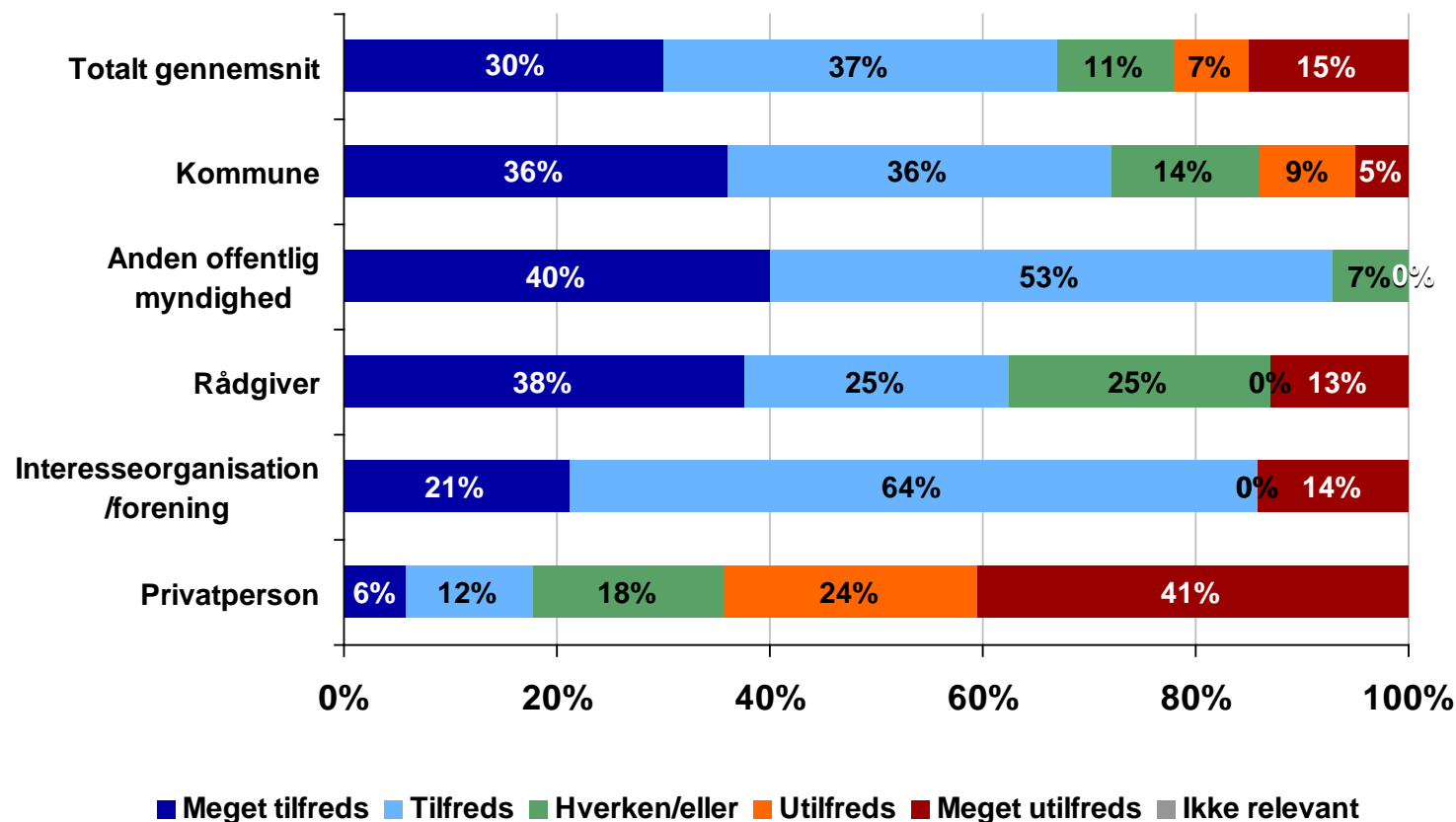
Sammenlignes Kystdirektoratets resultater med tilsvarende resultater for NaturErhvervstyrelsen og Fødevarestyrelsen er Kystdirektoratets resultater ganske positive. På samtlige hovedområder, udover selvbetjening, er tilfredsheden med Kystdirektoratet højere end tilfredsheden med NaturErhvervstyrelsen, mens tilfredsheden på de fleste områder ikke er signifikant forskellig fra tilfredsheden med Fødevarestyrelsen.

# Hovedkonklusioner

## Tilfredshed fordelt på kundetype

67% af de adspurgte er alt i alt meget tilfredse (30%) eller tilfredse (37%) med Kystdirektoratet.

Privatpersoner er alt i alt mindre tilfredse med Kystdirektoratet end gennemsnittet, mens respondenter fra andre offentlige myndigheder og interesseorganisationer/foreninger er mere tilfredse. Således er 18% af privatpersonerne meget tilfredse/tilfredse med Kystdirektoratet. 93% af respondenterne fra andre offentlige myndigheder og 86% af respondenterne fra interesseorganisationer/foreninger er meget tilfredse/tilfredse.



# Hovedkonklusioner

## Opsummering af resultaterne inden for de fem hovedområder

Service	Kommunikation	Faglighed i arbejdet	Selvbetjening	Omdømme
<ul style="list-style-type: none"><li>• 69% er meget tilfredse/tilfredse med servicen, mens 20% er utilfredse/meget utilfredse.</li><li>• Det er særligt kunder fra kommuner, der er tilfredse med servicen, mens privatpersoner er mest utilfredse.</li><li>• Respondenter fra Region Nordjylland er mere tilfredse end gennemsnittet.</li><li>• Respondenterne er mest tilfredse med svartiden på henvendelser, mens de er mindst tilfredse med svartiden på fx ansøgninger om dispensation/tilladelser.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 72% er meget tilfredse/tilfredse med kommunikationen, mens 17% er utilfredse/meget utilfredse.</li><li>• Tilfredsheden er størst i forhold til telefonisk vejledning, mens den er lavest, hvad angår sociale medier. Dette afspejles også ved at flest kunder fremover ønsker kommunikation via e-mail og telefon, mens færrest ønsker kommunikation via sociale medier.</li><li>• Der er tilfredshed – 74% meget tilfredse/tilfredse - med at kunne møde Kystdirektoratet fysisk på fx borgermøder.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 75% er meget tilfredse/tilfredse med den faglige kvalitet af arbejdet, mens 17% er utilfredse/meget utilfredse.</li><li>• Kunder fra andre offentlige myndigheder er meget tilfredse med den faglige kvalitet, mens privatpersoner er mest utilfredse.</li><li>• Respondenter fra Region Nordjylland er mere tilfredse end gennemsnittet.</li><li>• Kystdirektoratets afgørelser anses som fagligt velbegrundede og forståelige af omkring to tredjedele af respondenterne. Dog mener kun 37%, at Kystdirektoratet lytter til faglig kritik og forslag.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ses der bort fra respondenter, der ikke har gjort brug af selvbetjening, er 57% meget enige/enige i, at selvbetjeningsmulighederne dækker deres behov.</li><li>• Ses der bort fra respondenter, der ikke har gjort brug af selvbetjening, finder omkring halvdelen det let at bruge selvbetjening. Ligeledes mener omkring halvdelen, at hjælpen til selvbetjening er tilfredsstillende.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 53% opfatter Kystdirektoratets omdømme som meget godt/godt, mens 27% opfatter det som dårligt/meget dårligt. Samtidig har 68% et meget godt/godt indtryk af Kystdirektoratet.</li><li>• Kunder fra andre offentlige myndigheder mener i høj grad, at omdømmet er godt, mens privatpersoner adskiller sig negativt.</li><li>• En stor andel respondenter mener, at Kystdirektoratet er engageret, fagligt dygtig og ansvarlig mens færrest mener, at Kystdirektoratet er moderne og kundeorienteret.</li></ul>



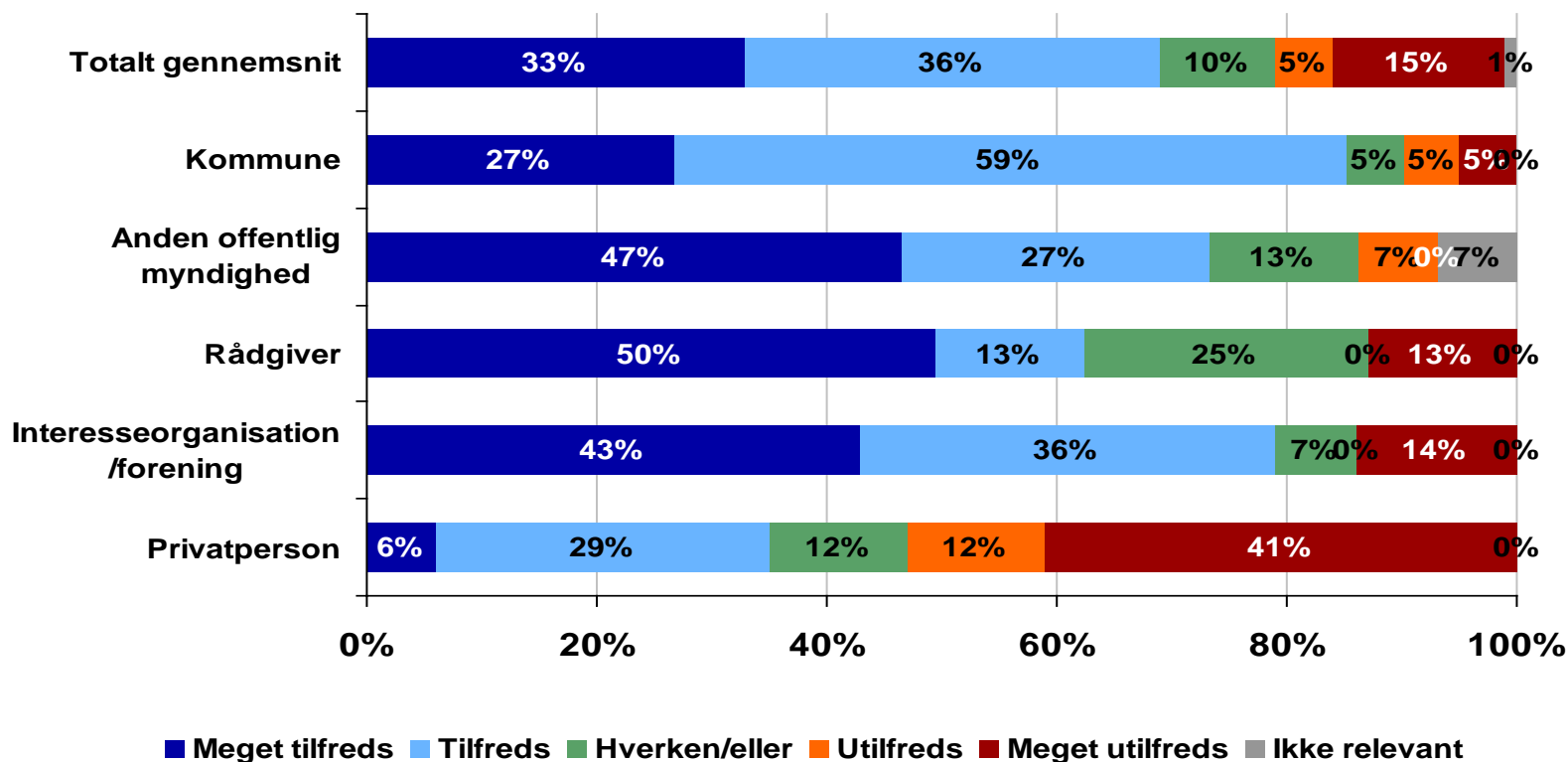
# Service

## Hvor tilfreds er du alt i alt med den service, du modtager fra Kystdirektoratet?

69% af de adspurgte er meget tilfredse (33%) eller tilfredse (36%) med den service, de modtager fra Kystdirektoratet. 10% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens 20% er utilfredse (5%) eller meget utilfredse (15%).

Respondenter fra kommuner er mere tilfredse end gennemsnittet, mens privatpersoner er mindre tilfredse end gennemsnittet. Således er 86% af respondenterne fra kommuner meget tilfredse/tilfredse, mens 35% af privatpersonerne er meget tilfredse/tilfredse. Gennemsnittet er 69% meget tilfredse/tilfredse.

En større andel af respondenterne fra Region Nordjylland (91%) er meget tilfredse/tilfredse med den service, de modtager fra Kystdirektoratet, sammenlignet med gennemsnittet (69%).



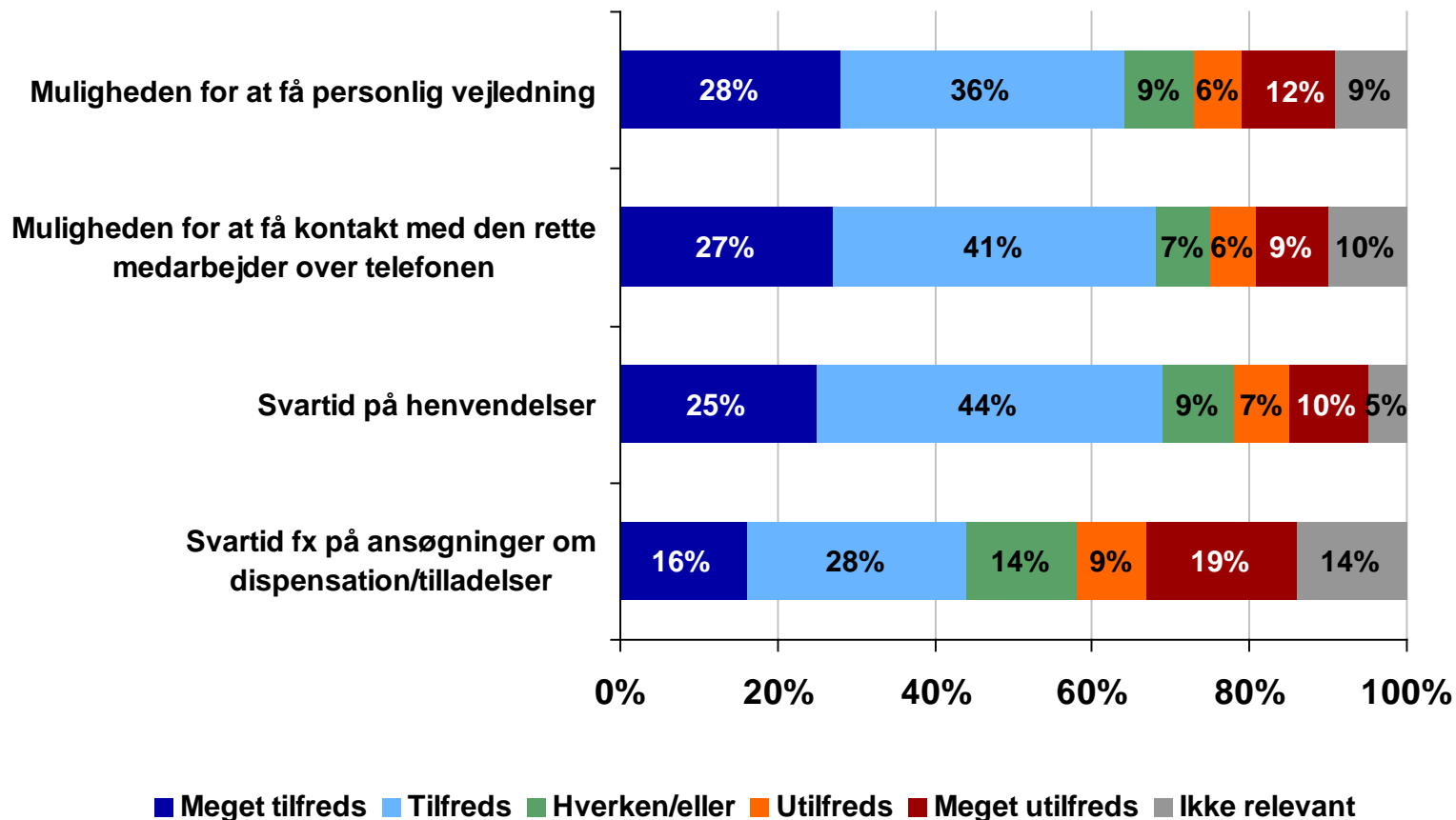
## Hvor tilfreds er du med Kystdirektoratets service? (Figur på efterfølgende side)

Tilfredsheden med Kystdirektoratets service er højest, når det gælder svartid på henvendelser, som 69% er meget tilfredse/tilfredse med. Tilfredsheden er lavest, når det gælder svartid på fx ansøgninger om dispensation/tilladelser. Her er 44% meget tilfredse/tilfredse. 68% er meget tilfredse/tilfredse med muligheden for at få kontakt med den rette medarbejder over telefonen, mens 64% er meget tilfredse/tilfredse med muligheden for at få personlig vejledning.

I forhold til muligheden for at få personlig vejledning og muligheden for at få kontakt med den rette medarbejder over telefonen skiller respondenter fra Region Nordjylland sig ud ved at være mere tilfredse end gennemsnittet. Også respondenter fra Region Syddanmark skiller sig ud på spørgsmålene omkring mulighed for at få kontakt med rette medarbejder og svartid på ansøgninger, hvor de er mere tilfredse end gennemsnittet. Omvendt er respondenter fra Region Hovedstaden mindre tilfredse end gennemsnittet i forhold til muligheden for personlig vejledning, mens respondenter fra Region Midtjylland er mindre tilfredse end gennemsnittet i forhold muligheden for at få kontakt med rette medarbejder over telefonen og svartid på ansøgninger om dispensation/tilladelser.

Med hensyn til kundetyper er der kun én signifikant forskel ved spørgsmålet om muligheden for at få personlig vejledning. Her er andelen af meget tilfredse/tilfredse større blandt respondenter fra kommuner (82%) end gennemsnittet (64%).

## Hvor tilfreds er du med Kystdirektoratets service?



## Hvordan kan Kystdirektoratet forbedre sin service? [Åbent spørgsmål]

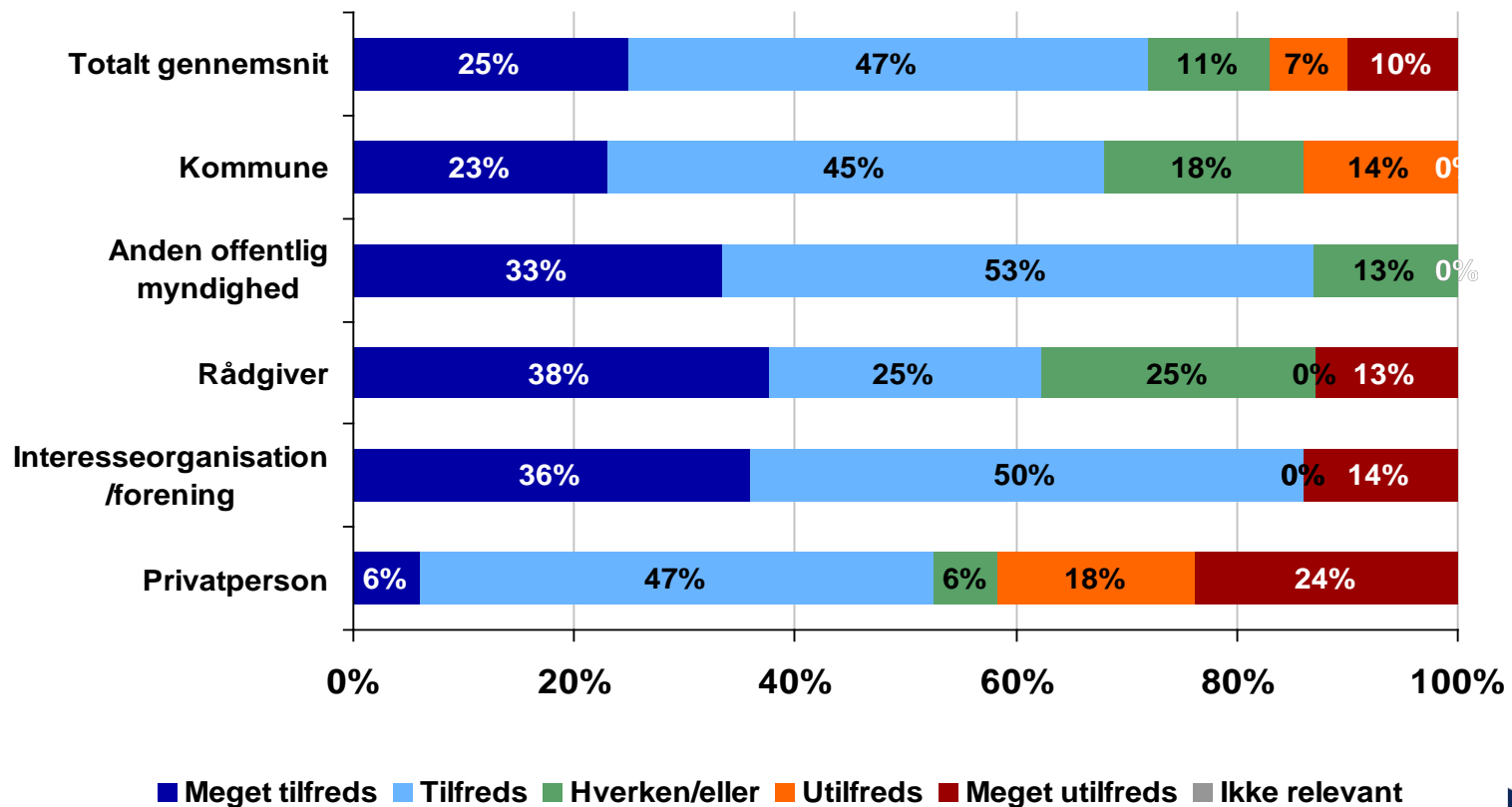
- 50 respondenter har besvaret det åbne spørgsmål, og kommentarerne er både positive og negative. De fleste forslag til forbedringer er specifikke – fx at der skal være link til publikationer på hjemmesidens forside – men enkelte tendenser kan spores i kommentarerne.
- En del respondenter angiver, at det vil forbedre servicen, hvis Kystdirektoratet forkorter svartiderne og sagsbehandlingstiden. Desuden angiver flere, at Kystdirektoratet skal være bedre til at vende tilbage med svar efter en henvendelse.
- Derudover mener en del respondenter, at Kystdirektoratet bør tage mere hensyn til de specifikke forhold i den enkelte sag. Kystdirektoratet skal lytte mere til den enkelte og være lydhør overfor argumenterne.
- Flere angiver dog, at de er tilfredse med servicen og, at de ikke har forslag til forbedringer.

# Kommunikation

# Hvor tilfreds er du alt i alt med kommunikationen fra Kystdirektoratet?

Overordnet set svarer 72%, at de er meget tilfredse (25%) eller tilfredse (47%) med kommunikationen fra Kystdirektoratet. 11% angiver, at de hverken er tilfredse eller utilfredse, mens 17% er utilfredse (7%) eller meget utilfredse (10%).

Der er ingen signifikante forskelle i forhold til kundetype, region eller alder.



## Hvor tilfreds er du med Kystdirektoratets kommunikation? (Figur på efterfølgende side)

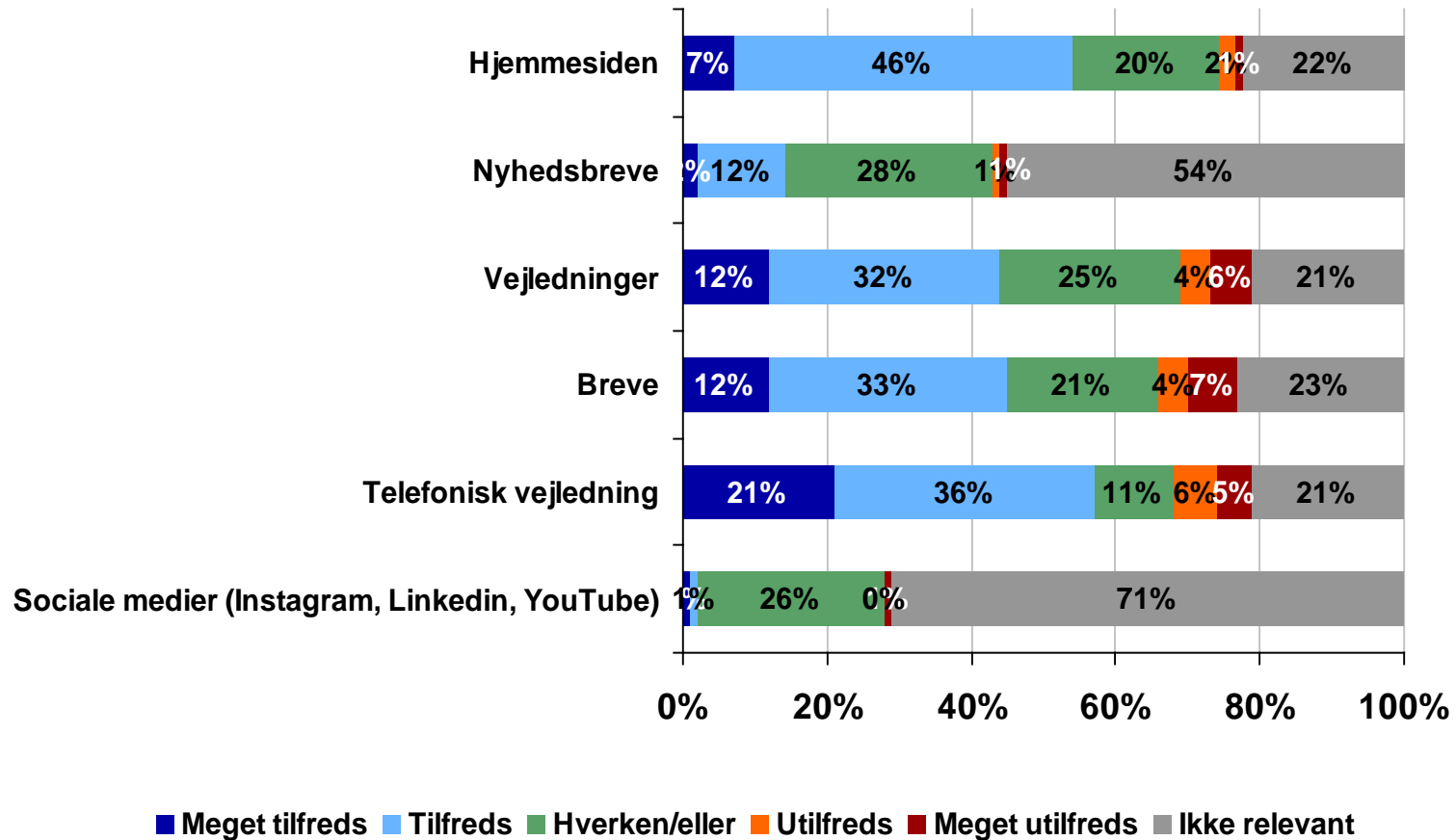
Der er stor forskel på andelen af respondenter, der har svaret ikke relevant på tværs af kommunikationsområderne, hvilket kan skyldes, at nogle kommunikationsområder når ud til flere kunder end andre. Forskelle i andelen af ikke relevante besvarelser vil have indflydelse på andelen af meget tilfreds/tilfreds besvarelser. Derfor fjernes ikke relevante besvarelser, så tilfredsheden med kommunikationsområderne kan sammenlignes.

Tilfredsheden med Kystdirektoratets kommunikation er størst, hvad angår telefonisk vejledning, hvor 72% er meget tilfredse/tilfredse med kommunikationen. Tilfredsheden er mindst, hvad angår sociale medier, hvor 8% angiver, at de er meget tilfredse/ tilfredse. 70% er meget tilfredse/tilfredse med hjemmesiden, 59% er meget tilfredse/tilfredse med breve, 56% er meget tilfredse/tilfredse med vejledninger, mens 32% er meget tilfredse/tilfredse med nyhedsbreve.

En større andel af respondenterne fra andre offentlige myndigheder er meget tilfredse/tilfredse med Kystdirektoratets information via breve (82%) og telefonisk vejledning (91%) sammenlignet med gennemsnittet (hhv. 59% og 72%). Omvendt er andelen af respondenter, der er meget tilfredse/tilfredse med den telefoniske vejledning, mindre blandt privatpersoner (35%) end gennemsnittet (72%).



# Hvor tilfreds er du med Kystdirektoratets kommunikation?



## Hvad synes du om den information, du får fra Kystdirektoratet? (Figur på efterfølgende side)

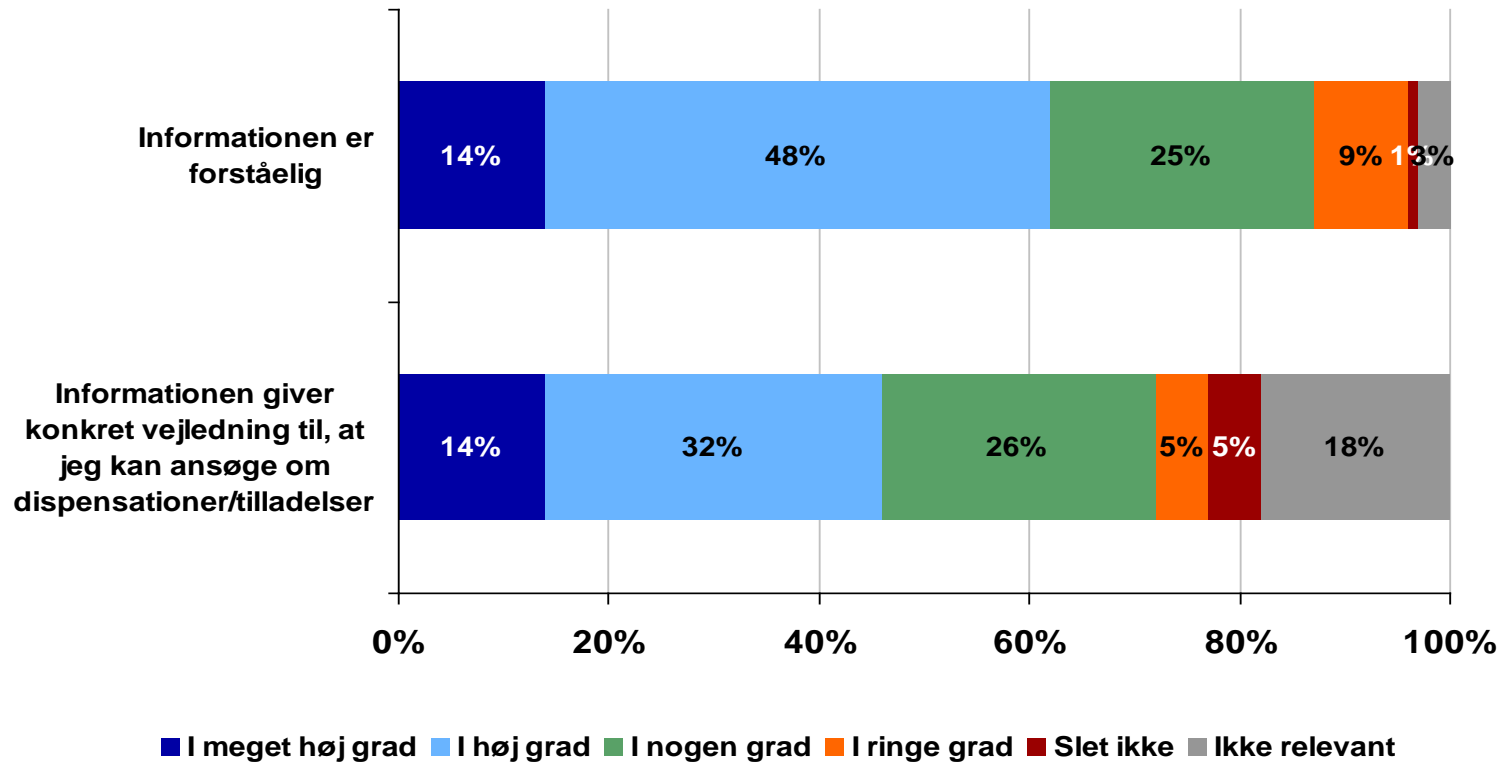
I denne kommentering fratrækkes "Ikke relevant" besvarelserne, så tilfredsheden med forskellige aspekter af informationen fra Kystdirektoratet bedre kan sammenlignes. 64% af respondenterne mener i meget høj/høj grad, at informationen fra Kystdirektoratet er forståelig. 26% mener i nogen grad, informationen er forståelig, mens 10% i ringe grad/slet ikke mener dette.

56% af respondenterne mener i meget høj/høj grad, at informationen fra Kystdirektoratet giver konkret vejledning til, at de kan ansøge om dispensation/tilladelser. 32% mener i nogen grad, at informationen giver konkret vejledning, mens 12% i ringe grad/slet ikke mener dette.

Privatpersoner mener i mindre grad end gennemsnittet, at informationen fra Kystdirektoratet er forståelig og giver konkret vejledning til, at de kan ansøge om dispensation/tilladelser. Således angiver 29% af privatpersonerne, at informationen i meget høj grad/høj grad er forståelig, hvilket er signifikant mindre end gennemsnittet (64%). 21% af privatpersonerne angiver, at informationen i meget høj grad/høj grad giver konkret vejledning, mens gennemsnittet er 56%. Omvendt angiver en større andel af respondenter fra andre offentlige myndigheder (80%), at informationen giver konkret vejledning sammenlignet med gennemsnittet (56%).

En større andel af respondenter fra Region Nordjylland (80%) mener, at informationen fra Kystdirektoratet giver konkret vejledning til, at de kan ansøge om dispensation/tilladelser sammenlignet med gennemsnittet (56%).

# Hvad synes du om den information, du får fra Kystdirektoratet?

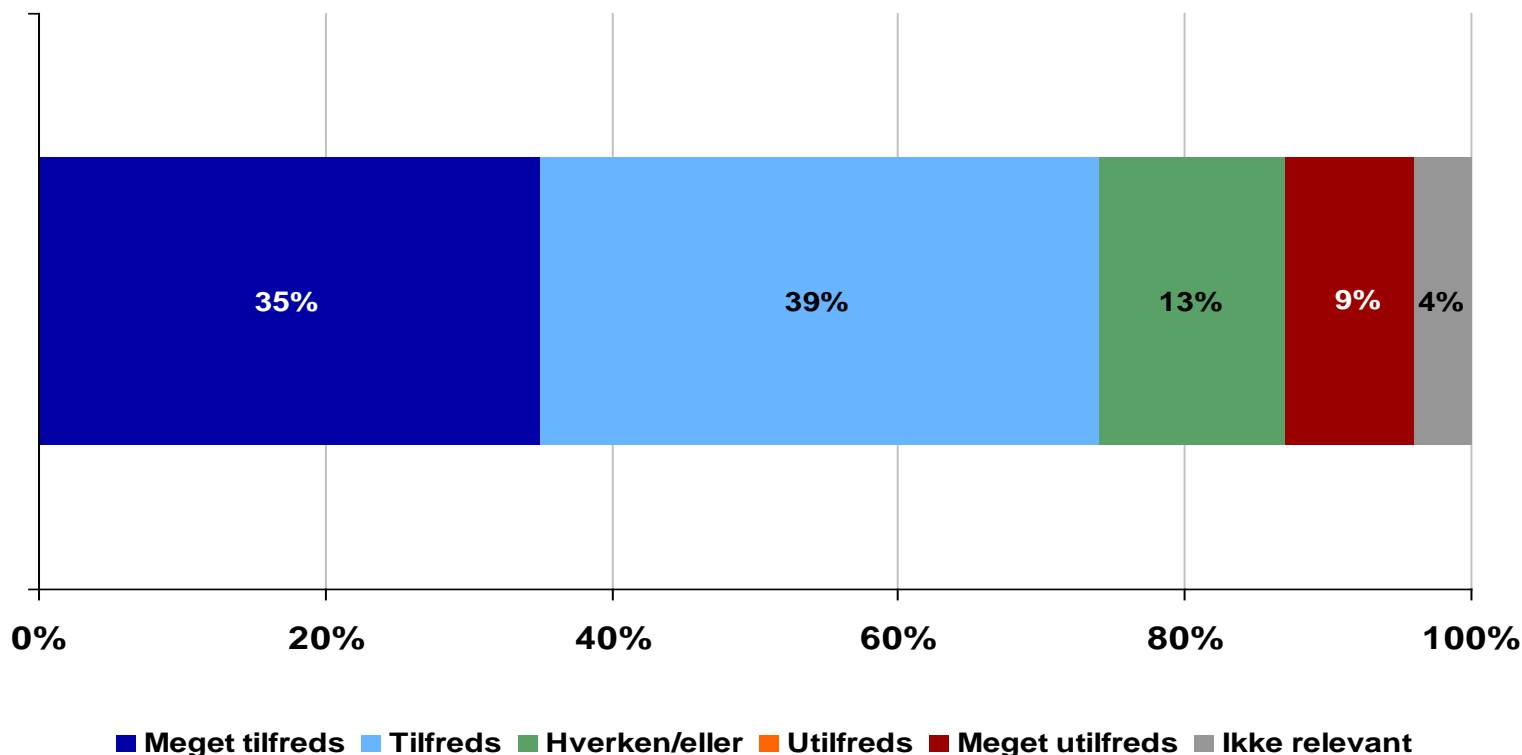


## Hvor tilfreds er du med at kunne møde Kystdirektoratet fx på borgermøder, informationsmøder, konferencer, åbent hus m.m.?

23 respondenter (kun respondenter, der har været i kontakt med Kystdirektoratet ved disse typer møder, har fået stillet dette spørgsmål)

74% af de adspurgte er meget tilfredse (35%) eller tilfredse (39%) med at kunne møde Kystdirektoratet på fx borgermøder, informationsmøder, konferencer, åbent hus m.m. 13% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens 9% er utilfredse (0%) eller meget utilfredse (9%) med disse muligheder.

Grundet det lave antal respondenter er der ingen signifikante forskelle i forhold til kundetype, region eller alder ved dette spørgsmål.



# I hvilken grad ønsker du at kommunikere med Kystdirektoratet via disse kanaler i fremtiden?

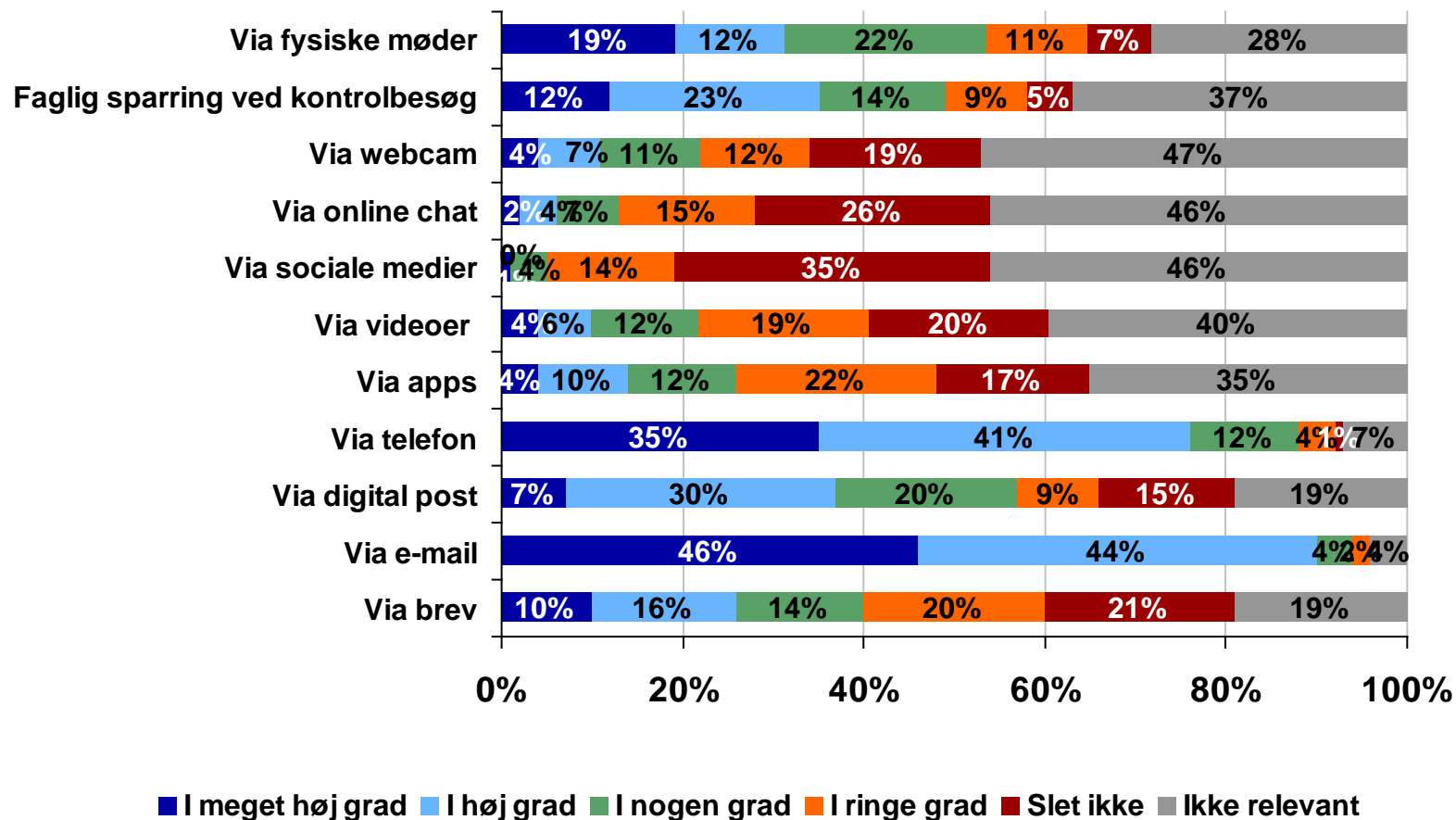
I denne kommentering fratrækkes "Ikke relevant" besvarelserne, så det bedre er muligt at sammenligne de forskellige kommunikationsområder. Der er stor forskel på, i hvilken grad respondenterne ønsker at kommunikere via de nævnte kanaler i fremtiden. Således svarer flest (94%), at de i meget høj/høj grad ønsker at kommunikere via e-mail. Herefter svarer 81%, at de i meget høj/høj grad ønsker at kommunikere via telefon.

En overordnet tendens er, at de elektroniske kommunikationsveje, udover e-mail og digital post, generelt scorer lavest. Således er andelen, der svarer, at de i meget høj/høj grad ønsker kontakt via app (21%), webcam (21%), video (16%), online chat (11%) og sociale medier (2%), lavere end andelen, der ønsker kontakt ved faglig sparring (57%) og fysiske møder (43%). 32% ønsker i meget høj/høj grad at kommunikere via brev.

Respondenter fra kommuner ønsker i højere grad end gennemsnittet at kommunikere via fysiske møder, faglig sparring og telefon. Respondenter fra andre offentlige myndigheder ønsker i højere grad end gennemsnittet at kommunikere via e-mail. Privatpersoner ønsker i mindre grad end gennemsnittet at kommunikere via sociale medier og telefon.

Respondenter fra Region Hovedstaden ønsker i højere grad end gennemsnittet at kommunikere via fysiske møder, mens respondenter fra Region Nordjylland i højere grad end gennemsnittet ønsker at kommunikere via telefon og e-mail. Respondenter fra Region Sjælland ønsker også i højere grad end gennemsnittet at kommunikere via e-mail. Omvendt ønsker respondenter fra Region Syddanmark og Region Midtjylland i mindre grad end gennemsnittet at kommunikere via sociale medier.

# I hvilken grad ønsker du at kommunikere med Kystdirektoratet via disse kanaler i fremtiden?



## Hvordan kan Kystdirektoratet forbedre sin kommunikation? [Åbent spørgsmål]

- 17 respondenter har besvaret det åbne spørgsmål, og blandt svarene er der både positive og negative udsagn.
- Flere respondenter vender her tilbage til, at sagsbehandlingstiden bør forkortes.
- Flere respondenter mener, at Kystbeskyttelsesloven er svær at forstå. Men der er også en vis forståelse for, at det ikke er Kystdirektoratet, der kan ændre denne.
- Nogle respondenter ønsker en mere saglig og imødekommende kommunikation, hvor Kystdirektoratet er lydhør overfor de borgere, kommuner osv., der henvender sig.
- Flere tilkendegiver samtidig, at de er tilfredse med kommunikationen.

# Faglighed i arbejdet



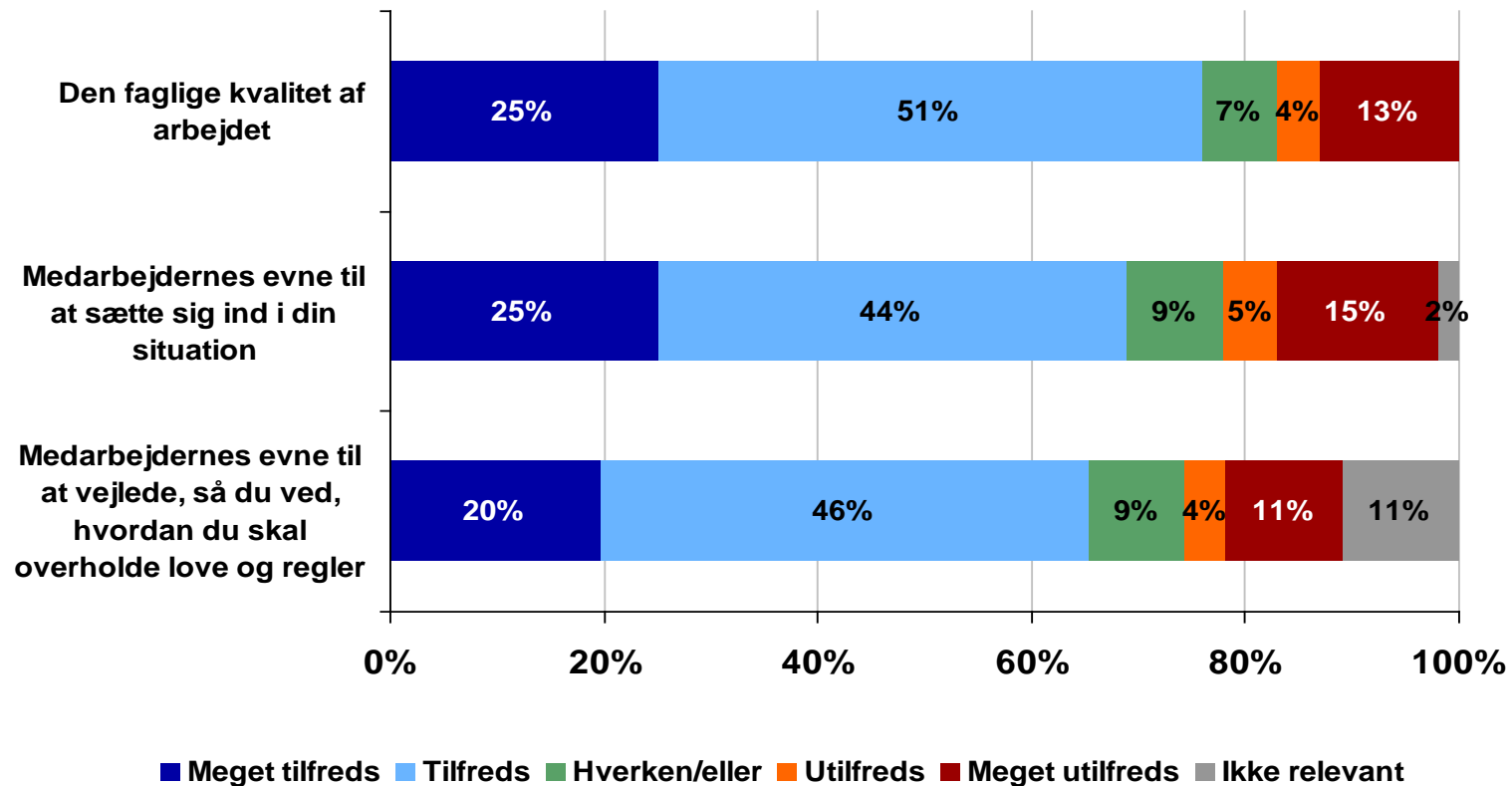
## Hvor tilfreds er du med Kystdirektoratets faglighed i forhold til...?

I denne kommentering fratrækkes "Ikke relevant" besvarelserne, så det bedre er muligt at sammenligne tilfredsheden med Kystdirektoratets faglighed på de forskellige områder. Tilfredsheden med Kystdirektoratets faglighed er ganske ens på tværs af de tre områder. Således er 75% af respondenterne meget tilfredse/tilfredse med den faglige kvalitet af arbejdet. 74% er meget tilfredse/tilfredse med medarbejdernes evne til at vejlede, så man ved, hvordan man skal overholde love og regler, mens 71% er meget tilfredse/tilfredse med medarbejdernes evne til at sætte sig ind i respondenternes situation.

Privatpersoner er generelt mindre tilfredse med Kystdirektoratets faglighed end gennemsnittet. Dette gælder både den faglige kvalitet af arbejdet, medarbejdernes evne til at sætte sig ind i borgerens situation og medarbejderens evne til at vejlede, så borgeren ved, hvordan personen skal overholde love og regler. Omvendt er respondenter fra andre offentlige myndigheder mere tilfredse end gennemsnittet med samtlige tre områder.

Respondenter fra Region Nordjylland skiller sig ud ved at være mere tilfredse end gennemsnittet med medarbejdernes evne til at sætte sig ind i respondentens situation.

# Hvor tilfreds er du med Kystdirektoratets faglighed i forhold til...?

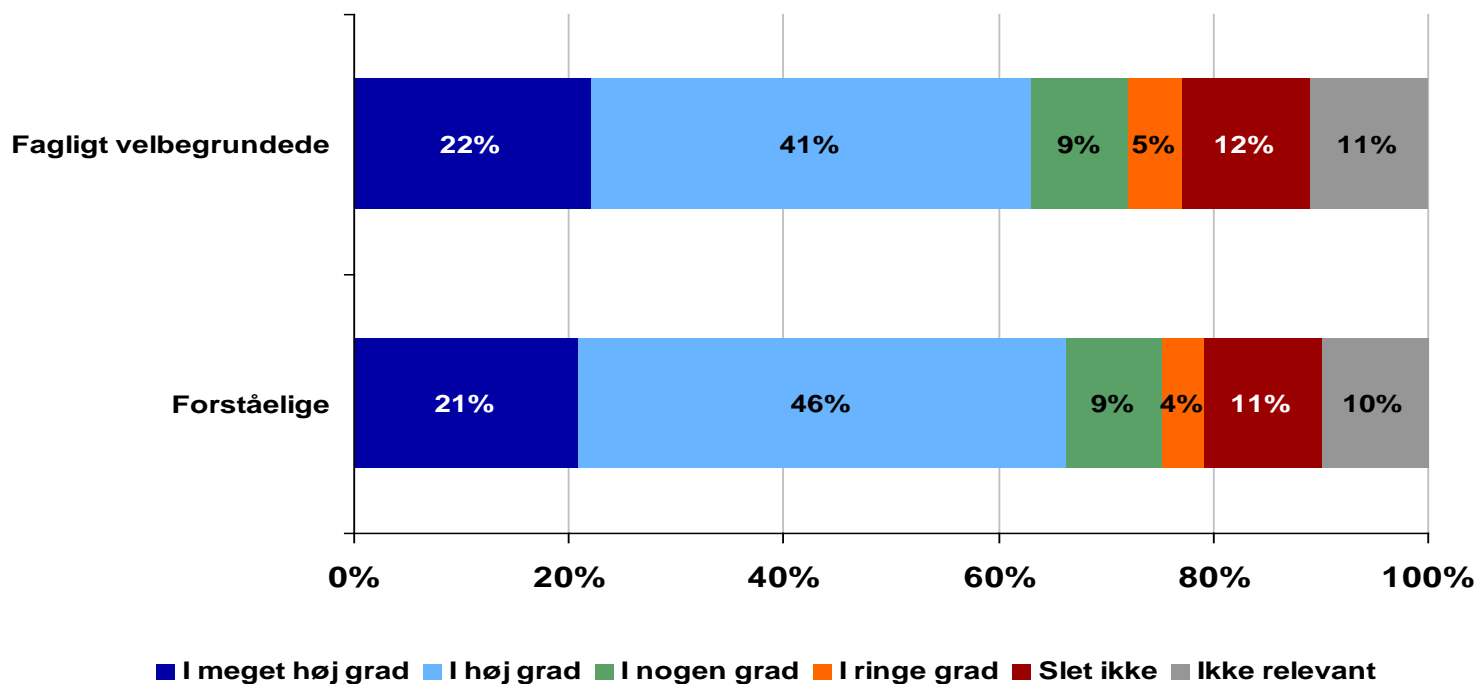


## Hvordan oplever du afgørelser fra Kystdirektoratet?

63% af respondenterne mener i meget høj grad (22%) eller i høj grad (41%), at Kystdirektoratets afgørelser er fagligt velbegrundede, mens 67% i meget høj grad (21%) eller i høj grad (46%) mener, at de er forståelige. Andelen som mener, at afgørelserne i ringe grad/slet ikke er fagligt velbegrundede og forståelige, er henholdsvis 17% og 15%.

Privatpersoner oplever i mindre grad end gennemsnittet Kystdirektoratets afgørelser som fagligt velbegrundede og forståelige. Andelen af privatpersoner, der i meget høj/høj grad oplever afgørelserne som fagligt velbegrundede er 18%, hvilket er signifikant mindre end gennemsnittet (63%). Andelen af privatpersoner, der i meget høj/høj grad oplever afgørelserne som forståelige, er 41%, mens gennemsnittet er 67%. Omvendt oplever en større andel af respondenter fra andre offentlige myndigheder (93%) end gennemsnittet (63%), at afgørelserne er fagligt velbegrundede.

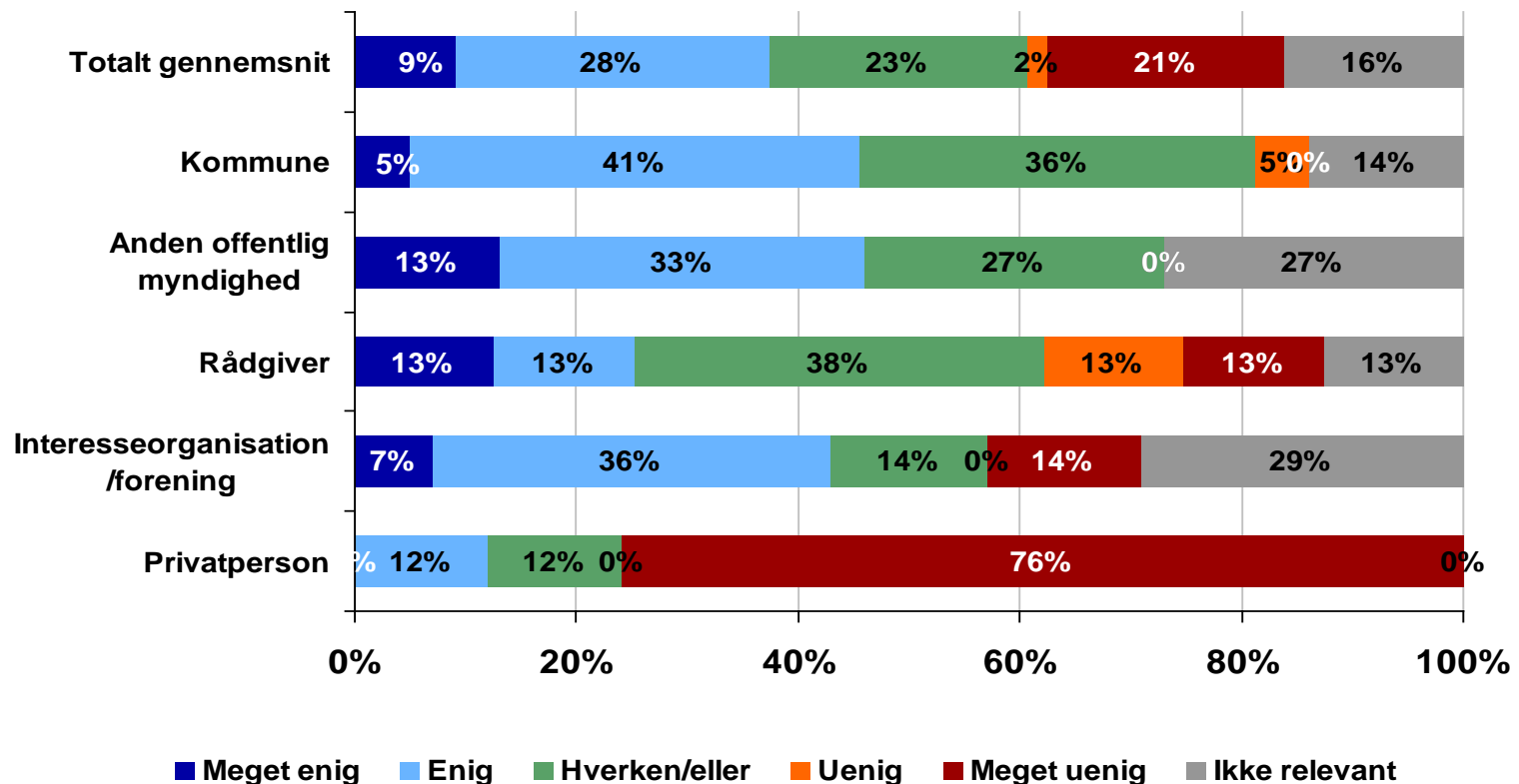
En større andel af respondenter fra Region Nordjylland (91%) oplever, at afgørelserne er fagligt velbegrundede sammenlignet med gennemsnittet (63%)



## Hvor enig er du i, at Kystdirektoratet lytter til faglig kritik og forslag?

37% af de adspurgte er meget enige (9%) eller enige (28%) i, at Kystdirektoratet lytter til faglig kritik og forslag. 23% er hverken enige eller uenige, mens 23% er enten uenige (2%) eller meget uenige (21%). 16% har svaret ikke relevant.

En mindre andel af privatpersoner (12%) end gennemsnittet (37%) er meget enige/enige i, at Kystdirektoratet lytter til faglig kritik og forslag. Omvendt er en mindre andel af respondenter fra kommuner (5%) meget uenige/uenige i, at Kystdirektoratet lytter til fagligt kritik og forslag sammenlignet med gennemsnittet (23%). Respondenter fra kommuner mener altså i højere grad end privatpersoner, at Kystdirektoratet lytter til faglig kritik og forslag..



## Hvordan kan Kystdirektoratet forbedre fagligheden i arbejdet? [Åbent spørgsmål]

- 15 respondenter har besvaret det åbne spørgsmål, og blandt svarene er der både positive og negative udsagn.
- Flere respondenter efterspørger en mere omfattende brug af eksperter indenfor det område, der træffes afgørelser om – fx kystsikringsteknisk uddannet personale. Flere respondenter er således utilfredse med, at mange sager behandles udelukkende "juridisk".
- Flere respondenter opfordrer til, at Kystdirektoratet i højere grad inddrager såvel borger og kommune i sagsbehandlingen.
- Der er desuden en vis kritik af Kystdirektoratets omfattende brug af sandfodring.

# Selvbetjening

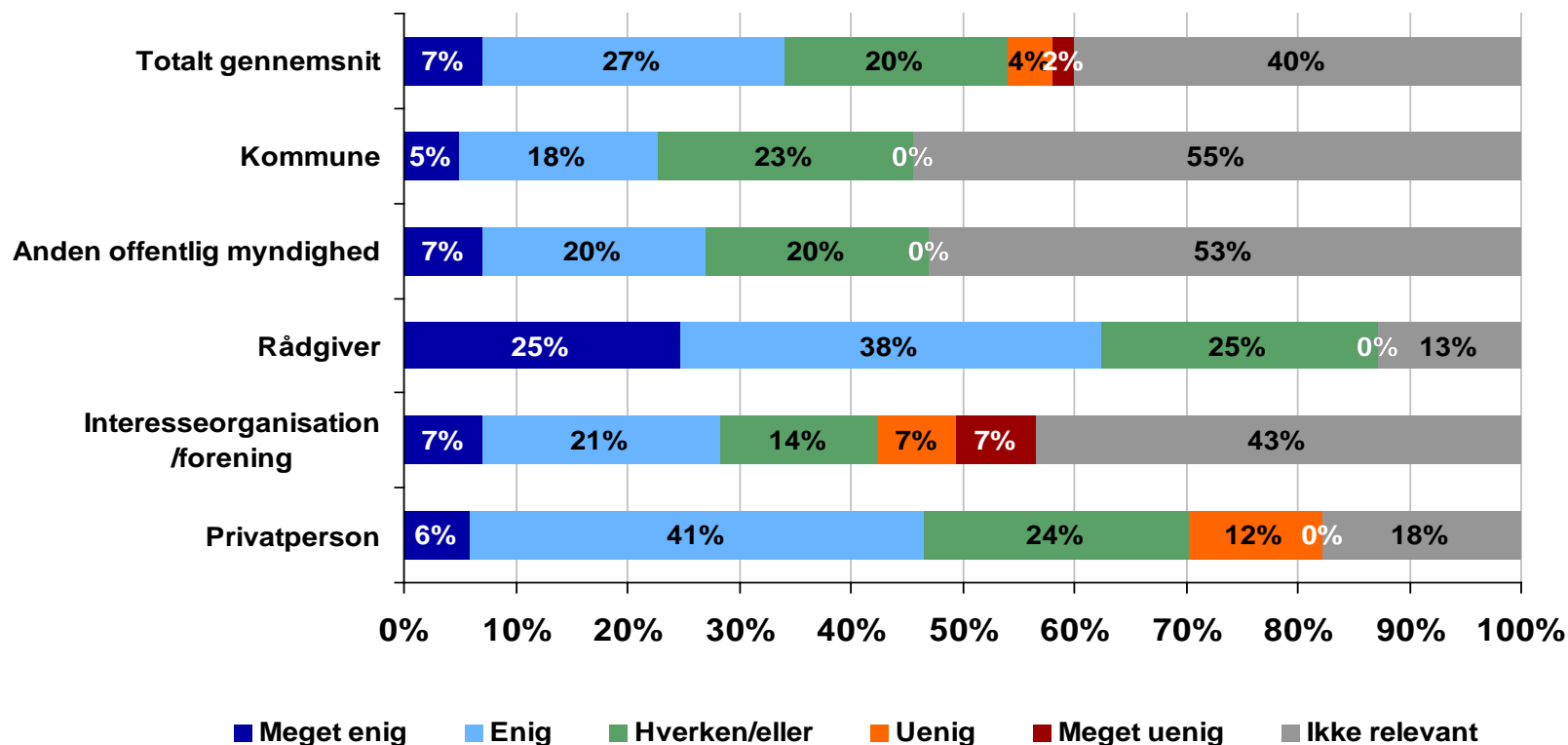
# Hvor enig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen på nettet?

## *De nuværende selvbetjeningsmuligheder dækker mit behov*

35% af de adspurgte er meget enige (7%) eller enige (27%) i, at de nuværende selvbetjeningsmuligheder dækker deres behov. 20% er hverken enige eller uenige, mens 6% er uenige (4%) eller meget uenige (2%). Hele 40% af respondenterne har svaret ikke relevant, da de ikke har ansøgt eller indberettet elektronisk.

Fjernes respondenterne, der ikke har gjort brug af selvbetjening og derfor svarer ikke relevant, er 57% af de adspurgte meget enige/enige i, at de nuværende selvbetjeningsmuligheder dækker deres behov. 33% er hverken enige eller uenige, mens 10% er uenige/meget uenige.

Der er ingen signifikante forskelle i forhold til kundetype, region eller alder.



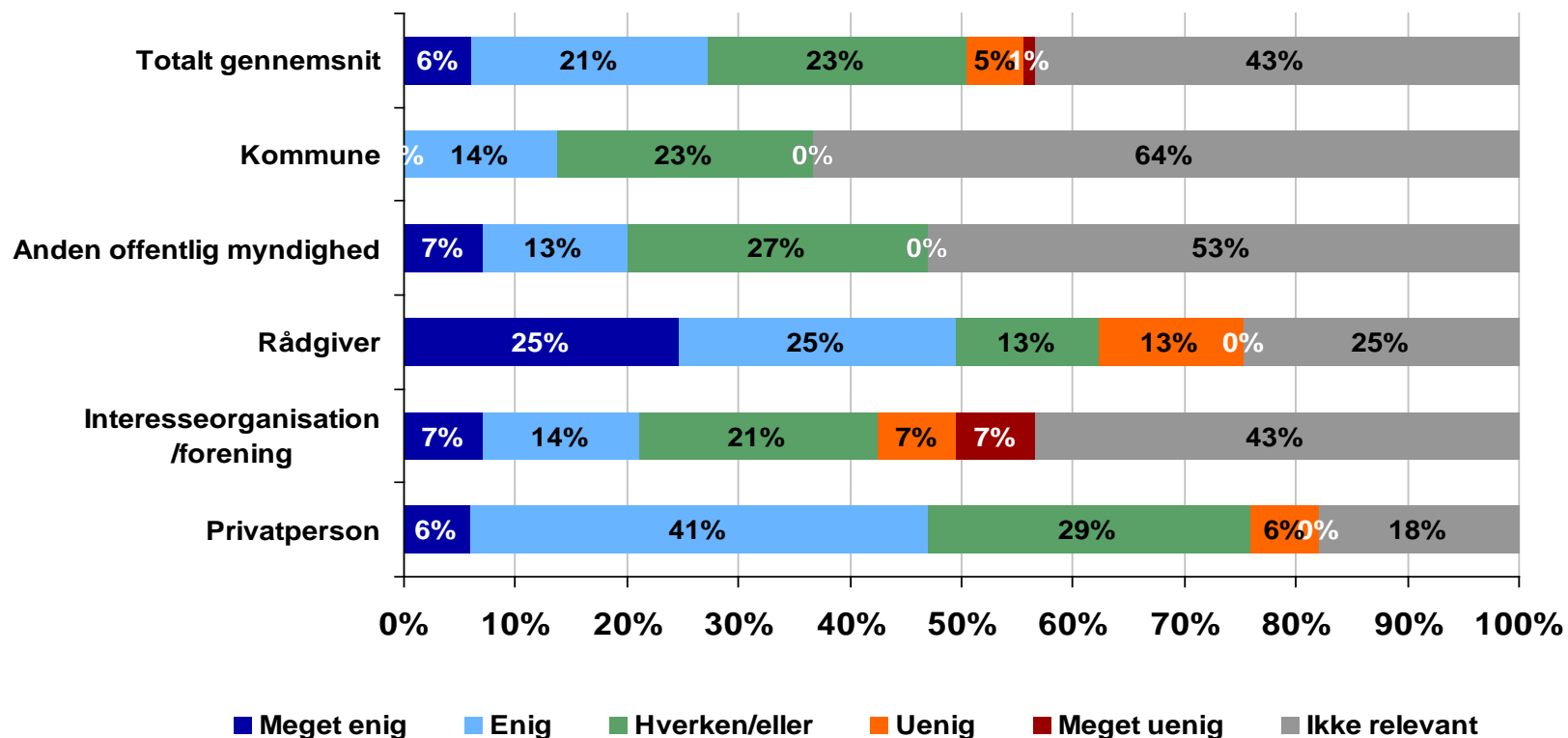
# Hvor enig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen på nettet?

## *Det er let at bruge selvbetjening*

27% af de adspurgte er meget enige (6%) eller enige (21%) i, at det er let at bruge selvbetjening. 23% er hverken enige eller uenige, mens 6% er uenige (5%) eller meget uenige (1%). Hele 43% af respondenterne har svaret ikke relevant, da de ikke har ansøgt eller indberettet elektronisk.

Fjernes respondenterne, der ikke har gjort brug af selvbetjening og derfor svarer ikke relevant, er 48% af de adspurgte meget enige/enige i, at det er let at bruge selvbetjening. 41% er hverken enige eller uenige, mens 11% er uenige/meget uenige.

Der er ingen signifikante forskelle i forhold til kundetype, region eller alder.





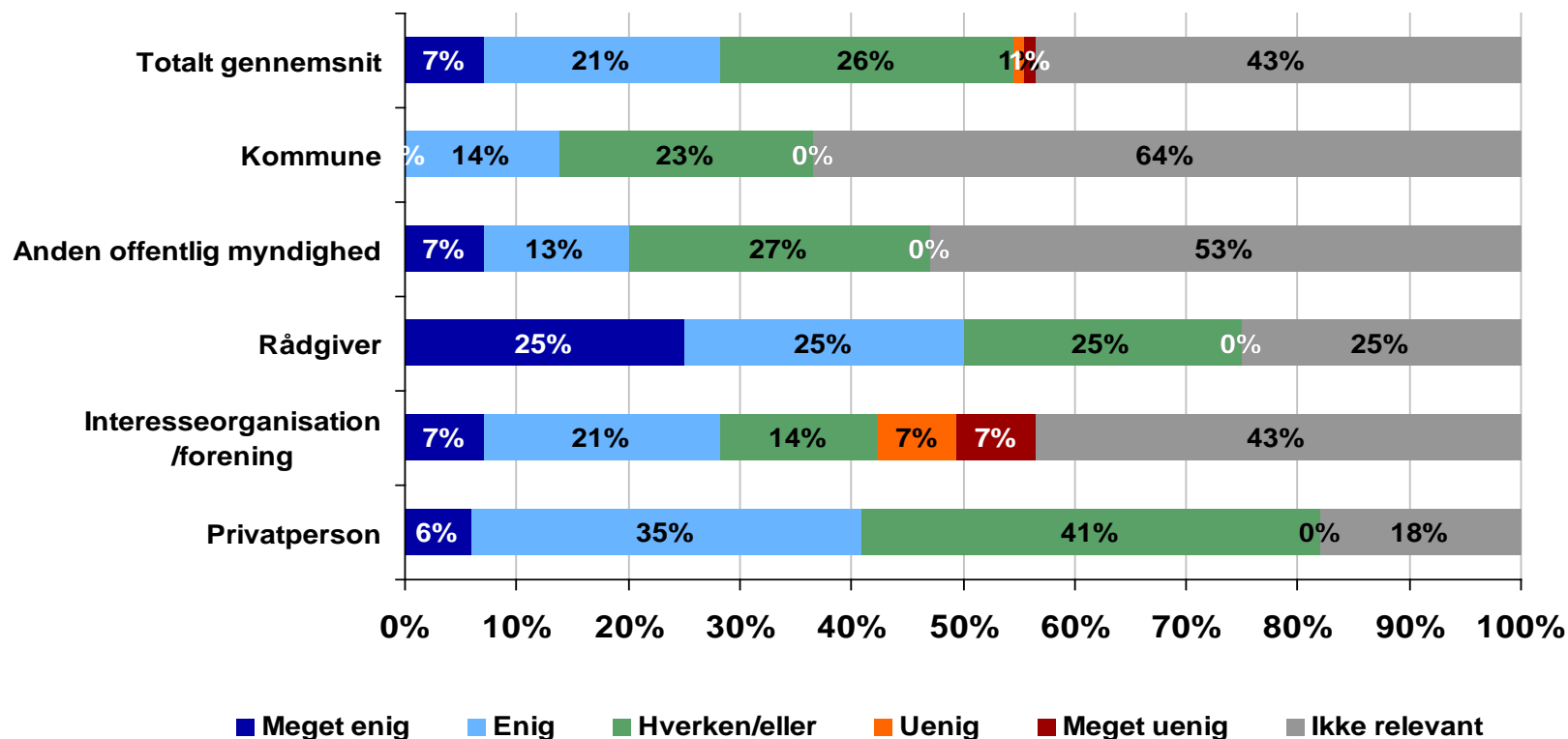
# Hvor enig er du i følgende udsagn om selvbetjeningen på nettet?

## *Hjælpen til selvbetjening er tilfredsstillende*

28% af de adspurgte er meget enige (7%) eller enige (21%) i, at hjælpen til selvbetjening er tilfredsstillende. 26% er hverken enige eller uenige, mens 2% er uenige (1%) eller meget uenige (1%). Hele 43% af respondenterne har svaret ikke relevant, da de ikke har ansøgt eller indberettet elektronisk.

Fjernes respondenterne, der ikke har gjort brug af selvbetjening og derfor svarer ikke relevant, er 50% af de adspurgte meget enige/enige i, at hjælpen til selvbetjening er tilfredsstillende. 46% er hverken enige eller uenige, mens 4% er uenige/meget uenige.

Der er ingen signifikante forskelle i forhold til kundetype, region eller alder.

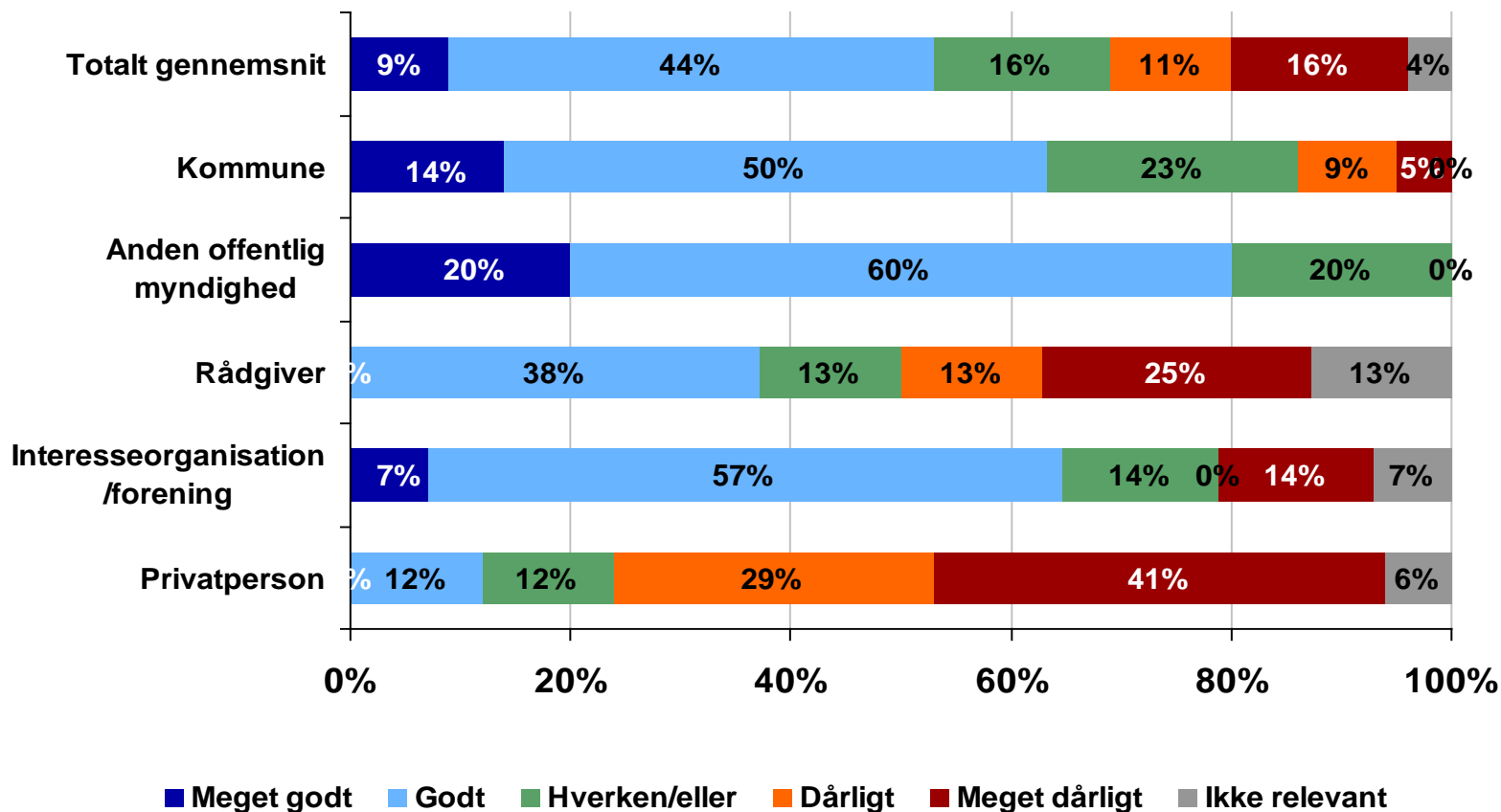


# Omdømme

## Hvad er din opfattelse af Kystdirektoratets omdømme?

53% mener, at Kystdirektoratets omdømme er meget godt (9%) eller godt (44%), mens 16% hverken mener omdømmet er godt eller dårligt. 27% mener, det er dårligt (11%) eller meget dårligt (16%).

En mindre andel af privatpersoner (12%) mener, at Kystdirektoratets omdømme er meget godt/godt sammenlignet med gennemsnittet (53%). Omvendt mener en større andel af respondenter fra andre offentlige myndigheder (80%), at omdømmet er meget godt/godt sammenlignet med gennemsnittet (53%).



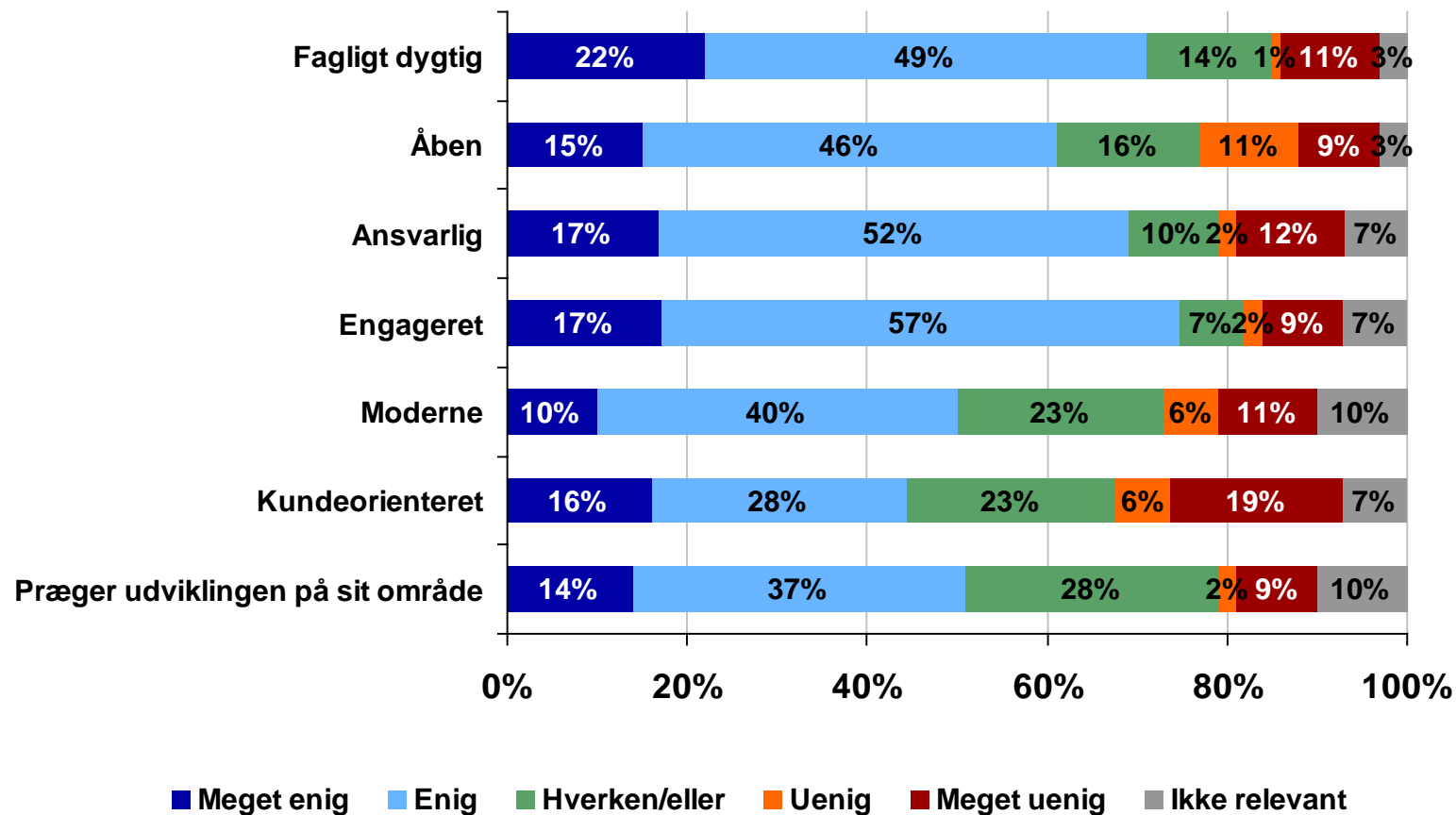
## Hvordan opfatter du Kystdirektoratet som offentlig myndighed? (Figur på efterfølgende side)

Der er stor forskel på, hvordan Kystdirektoratet opfattes på forskellige områder. Flest er meget enige/enige i, at Kystdirektoratet er engageret (74%), fagligt dygtig (72%) og ansvarlig (69%), mens færrest er meget enige/enige i, at Kystdirektoratet er moderne (49%) og kundeorienteret (44%).

På tværs af områderne har privatpersoner en mere negativ opfattelse af Kystdirektoratet som offentlig myndighed end gennemsnittet. Dette gælder for alle områder ud over, om Kystdirektoratet præger udviklingen på sit område. Omvendt har respondenter fra andre offentlige myndigheder en mere positiv opfattelse af Kystdirektoratet end gennemsnittet i forhold til faglig dygtighed, ansvarlighed, engagement og modernitet. Respondenter fra kommuner er desuden i højere grad end gennemsnittet meget enige/enige i, at Kystdirektoratet er engageret.

Respondenter fra Region Nordjylland er i højere grad end gennemsnittet meget enige/enige i, at Kystdirektoratet er fagligt dygtig og ansvarlig. Respondenter fra Region Sjælland er i højere grad end gennemsnittet meget enige/enige i, at Kystdirektoratet er engageret, mens respondenter fra Region Hovedstaden i højere grad end gennemsnittet er meget enige/enige i, at Kystdirektoratet præger udviklingen på sit område. Respondenter fra Region Midtjylland er mere kritiske end gennemsnittet i forhold til Kystdirektoratets åbenhed og kundeorientering.

## Hvordan opfatter du Kystdirektoratet som offentlig myndighed?

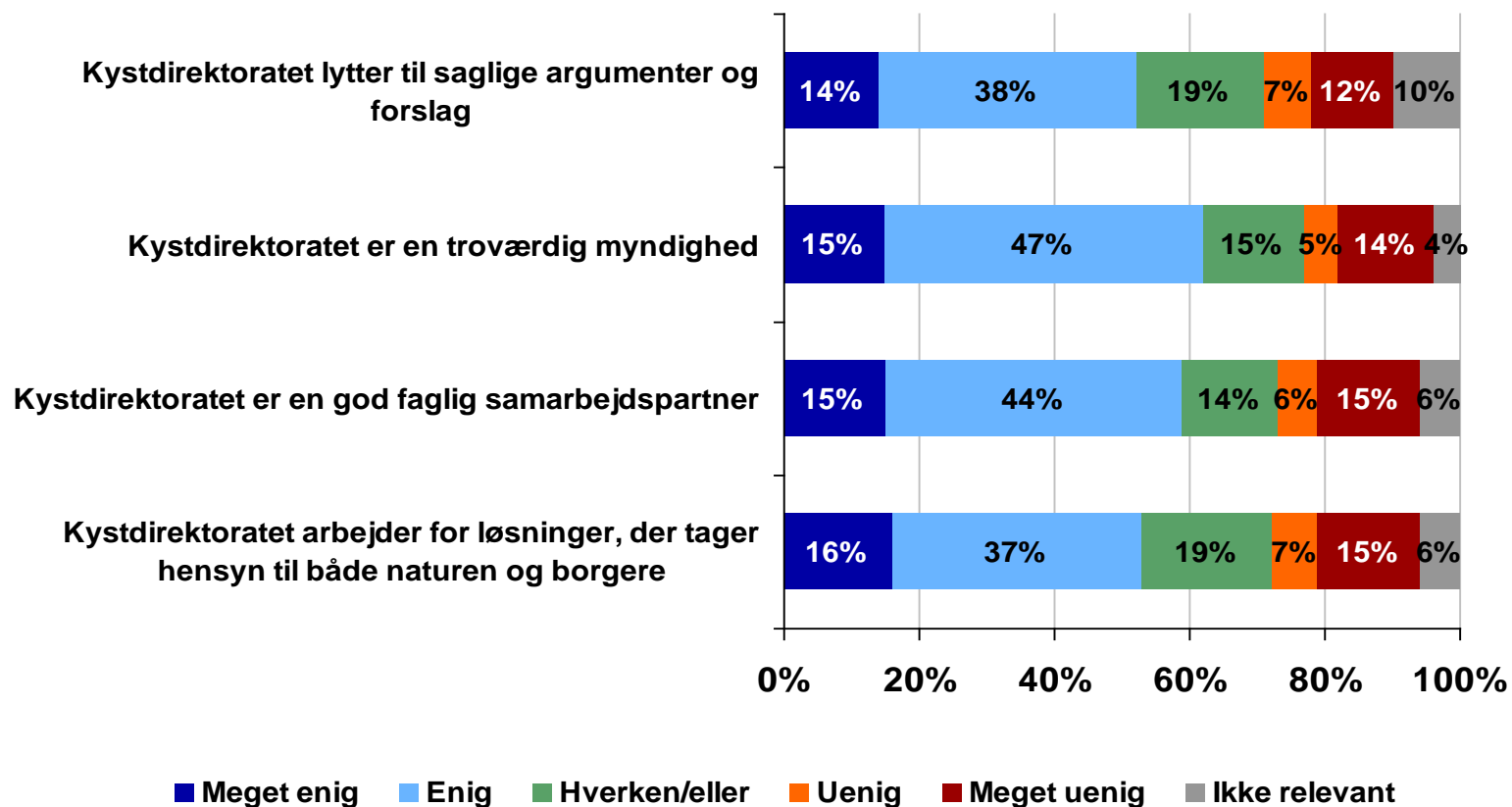


## Hvor enig er du i følgende udsagn om Kystdirektoratet? (Figur på efterfølgende side)

Respondenterne er mest enige i udsagnet; Kystdirektoratet er en troværdig myndighed. Her erklærer 62% af respondenterne sig meget enige/enige, mens 59% er meget enige/enige i, Kystdirektoratet er en god faglig samarbejdspartner. 53% er meget enige/enige i, at Kystdirektoratet arbejder for løsninger, der tager hensyn til både naturen og borgere, mens 52% er meget enige/enige i, at Kystdirektoratet lytter til saglige argumenter og forslag.

På tværs af alle fire udsagn ses en tendens til, at privatpersoner er mere uenige end gennemsnittet. Eksempelvis er 18% af privatpersonerne meget enige/enige i, at Kystdirektoratet lytter til saglige argumenter og forslag, hvilket er mindre end gennemsnittet (52%). Omvendt er respondenter fra andre offentlige myndigheder mere enige end gennemsnittet i forhold til udsagnene; Kystdirektoratet lytter til saglige argumenter og forslag, Kystdirektoratet er en troværdig myndighed, og Kystdirektoratet er en god faglig samarbejdspartner. Også respondenter fra kommuner er mere enige end gennemsnittet i forhold til udsagnene; Kystdirektoratet er en god faglig samarbejdspartner og Kystdirektoratet arbejder for løsninger, der tager hensyn til både naturen og borgere.

## Hvor enig er du i følgende udsagn om Kystdirektoratet?

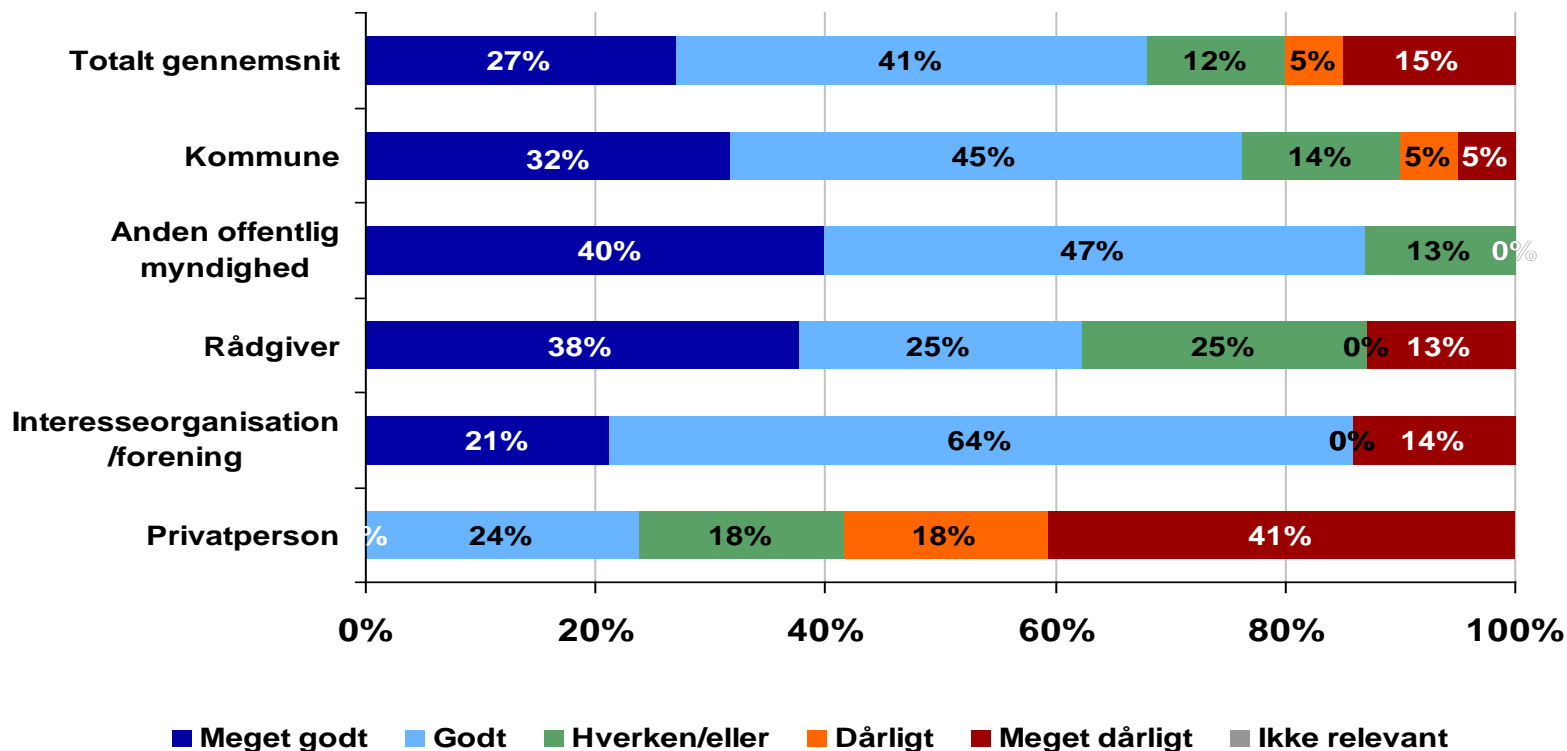


## Hvad er dit samlede indtryk af Kystdirektoratet?

68% af respondenterne angiver, at deres samlede indtryk af Kystdirektoratet er meget godt (27%) eller godt (41%). 12% har hverken et godt eller dårligt indtryk af Kystdirektoratet, mens 20% har et dårligt (5%) eller meget dårligt (15%) indtryk.

Respondenter fra andre offentlige myndigheder har et bedre indtryk af Kystdirektoratet end gennemsnittet, mens privatpersoner har et dårligere indtryk end gennemsnittet. Således angiver 87% af respondenterne fra andre offentlige myndigheder, at deres indtryk er meget godt/godt, mens dette angives af 24% af privatpersonerne.

En større andel af respondenterne fra Region Nordjylland (91%) har et meget godt/godt indtryk af Kystdirektoratet sammenlignet med gennemsnittet (68%).

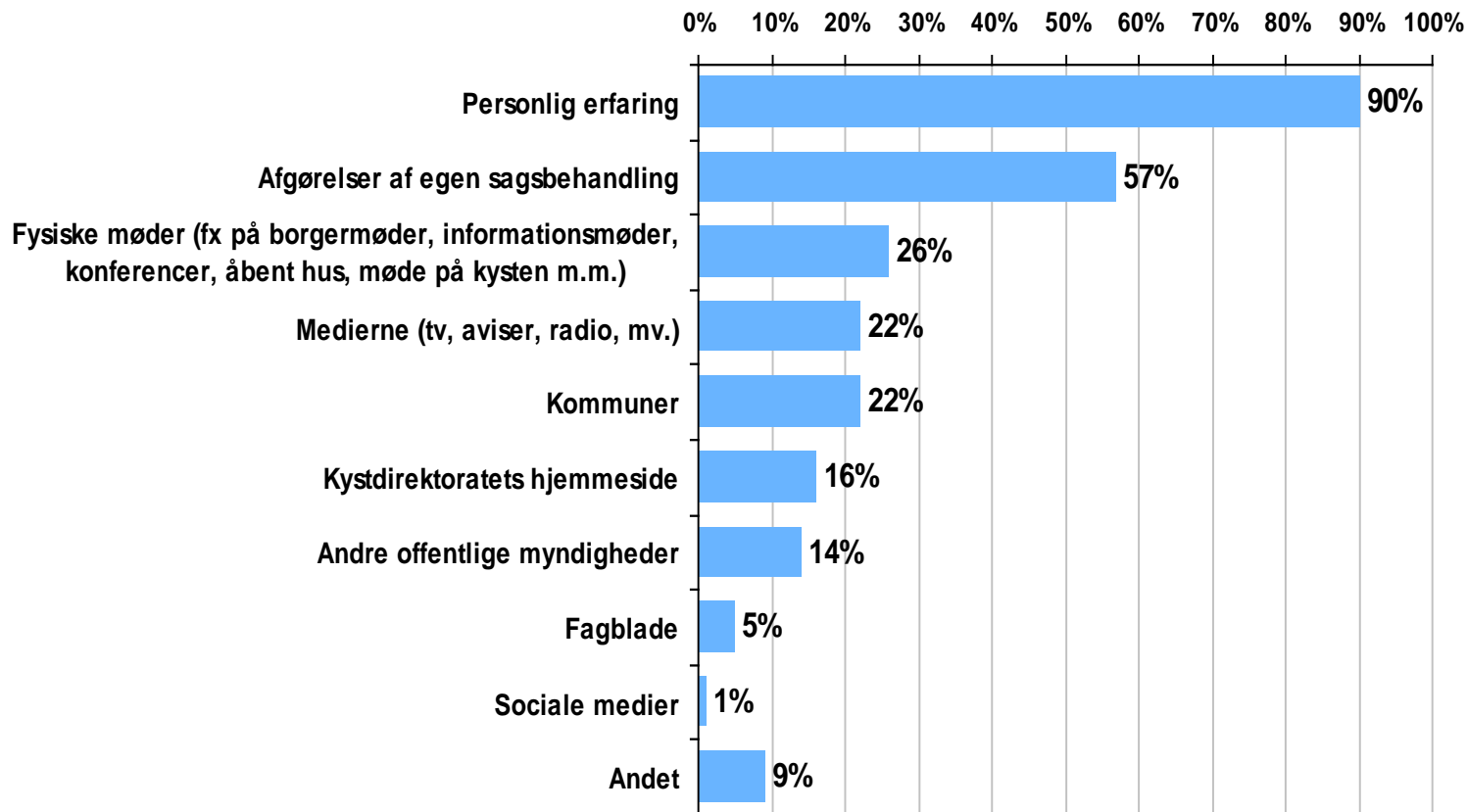




## Hvor stammer dit indtryk af Kystdirektoratet fra?

Flest respondenter (90%) angiver, at deres indtryk af Kystdirektoratet kommer fra personlig erfaring. Herefter angiver 57%, at deres indtryk stammer fra afgørelser af egen sagsbehandling. 26% svarer, at deres indtryk af Kystdirektoratet stammer fra fysiske møder, 22% at det stammer fra medierne, og 22% at det stammer fra kommuner. 16% angiver, at deres indtryk af Kystdirektoratet stammer fra Kystdirektoratets hjemmeside, mens 14% angiver, at det stammer fra andre offentlige myndigheder. Under 10% svarer, at deres indtryk stammer fra fagblade (5%) eller sociale medier (1%).

En større andel af respondenterne fra Region Sjælland (100%) angiver, at deres indtryk af Kystdirektoratet stammer fra personlig erfaring sammenlignet med gennemsnittet (90%).



## Hvor tilfreds er du alt i alt med Kystdirektoratet?

67% af de adspurgte er alt i alt meget tilfredse (30%) eller tilfredse (37%) med Kystdirektoratet. 11% er hverken tilfredse eller utilfredse, mens 22% alt i alt er utilfredse (7%) eller meget utilfredse (15%) med Kystdirektoratet.

Privatpersoner er alt i alt mindre tilfredse med Kystdirektoratet end gennemsnittet, mens respondenter fra andre offentlige myndigheder og interesseorganisationer/foreninger er mere tilfredse. Således er 18% af privatpersonerne meget tilfredse/tilfredse med Kystdirektoratet alt i alt, mens gennemsnittet er 67%. 93% af respondenterne fra andre offentlige myndigheder og 86% af respondenterne fra interesseorganisationer/foreninger er meget tilfredse/tilfredse, hvilket er signifikant højere end gennemsnittet (67%).

En større andel af respondenterne fra Region Nordjylland (91%) er alt i alt meget tilfredse/tilfredse med Kystdirektoratet sammenlignet med gennemsnittet (67%)

