

Oxford Research A/S, december 2013



BRUGERUNDERSØGELSE AF DANMARKS DOMSTOLE 2013

RESULTATOVERBLIK – TILFREDSHEDSPROCENTER MV. RETTEEN I KØBENHAVN



1. Kort om brugerundersøgelsen

Brugerundersøgelsen er gennemført i maj og juni 2013 som en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse. Både professionelle og almindeligere brugere har haft mulighed for at besvare spørgeskemaet elektronisk, og almindelige brugere har desuden haft mulighed for at besvare et traditionelt papir-spørgeskema. Begge grupper har haft mulighed for at skrive kommentarer.

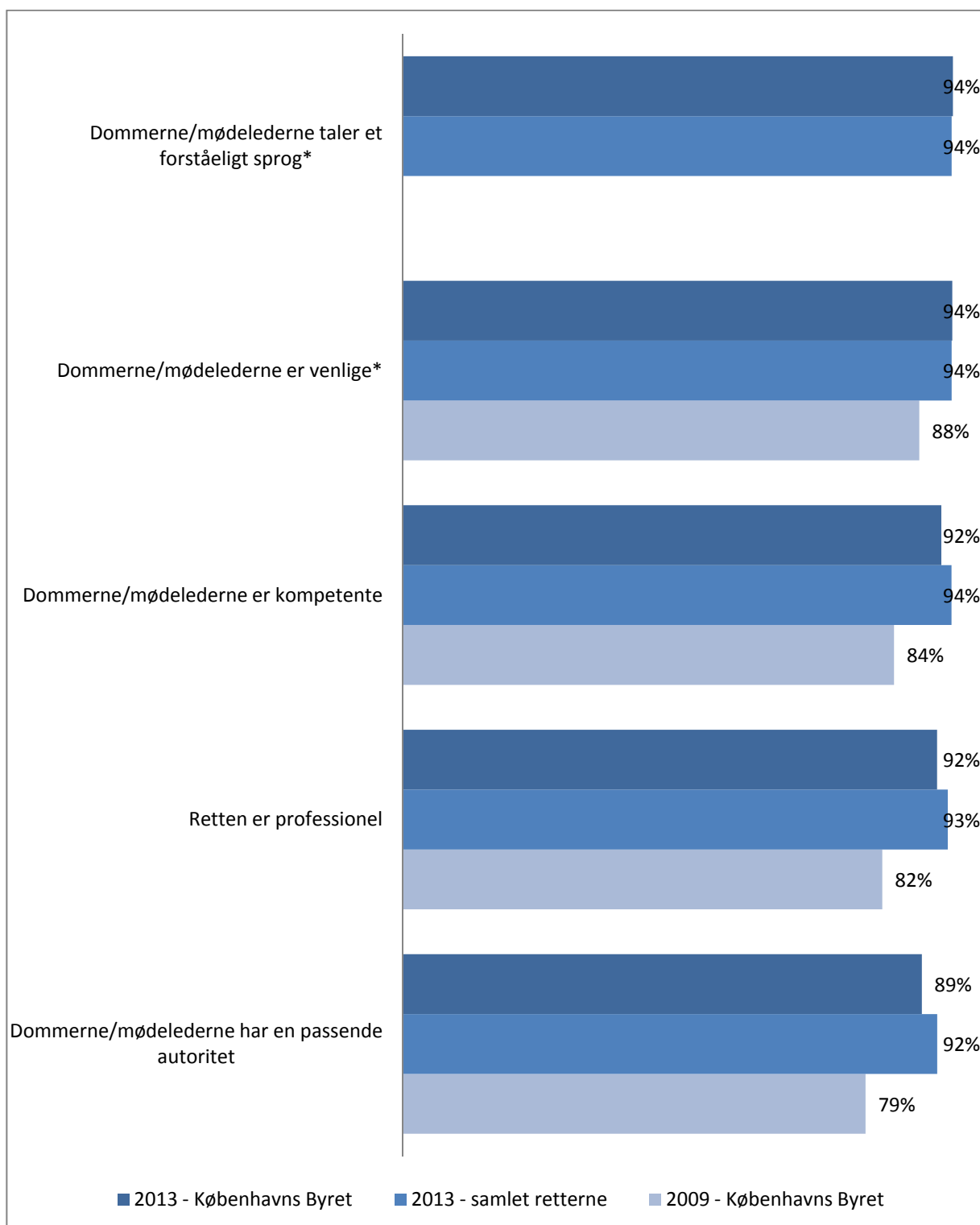
Til forskel fra brugerundersøgelsen i 2009 er domsmænd/nævninge i nærværende brugerundersøgelse blevet inviteret til at deltage direkte via e-mail. Dette har resulteret i et meget stort antal besvarelser fra denne brugergruppe – som det fremgår, har hele 4.467 domsmænd valgt at besvare undersøgelsen. Oxford Research har i undersøgelsesperioden modtaget et stort antal positive tilkendegivelser fra domsmænd/nævninge, som har været særdeles begejstrede for at blive spurgt om deres oplevelse af retten, hvilket igen også afspejler sig i det meget høje antal besvarelser fra denne gruppe. Der er således tale om, hvad man kan kalde en "digitaliserings-succes". Dette har dog samtidig nogle konsekvenser for, hvordan der drages konklusioner baseret på undersøgelsens resultater.

Konkret betyder det, at man bør være særligt opmærksom på domsmændenes betydning, når undersøgelsens resultater sammenlignes med resultaterne fra 2009, da domsmændene som gruppe generelt er mere positive end de øvrige professionelle brugergrupper. Domsmændenes besvarelser kan således være med til at trække den samlede tilfredsheds-/enighedsprocent op.

Denne rapport giver et samlet overblik over rettens resultater. I øvrigt henvises til den samlede rapport om brugerundersøgelse af Danmarks Domstole 2013. Rapporten kan ses på www.domstol.dk under publikationer. I den samlede rapport er bl.a. de enkelte brugergruppers tilfredshed belyst, ligesom der er yderligere kommentarer om domsmændenes betydning for resultatet af undersøgelsen.

2. Top 5 – de spørgsmål hvor brugerne er mest tilfredse

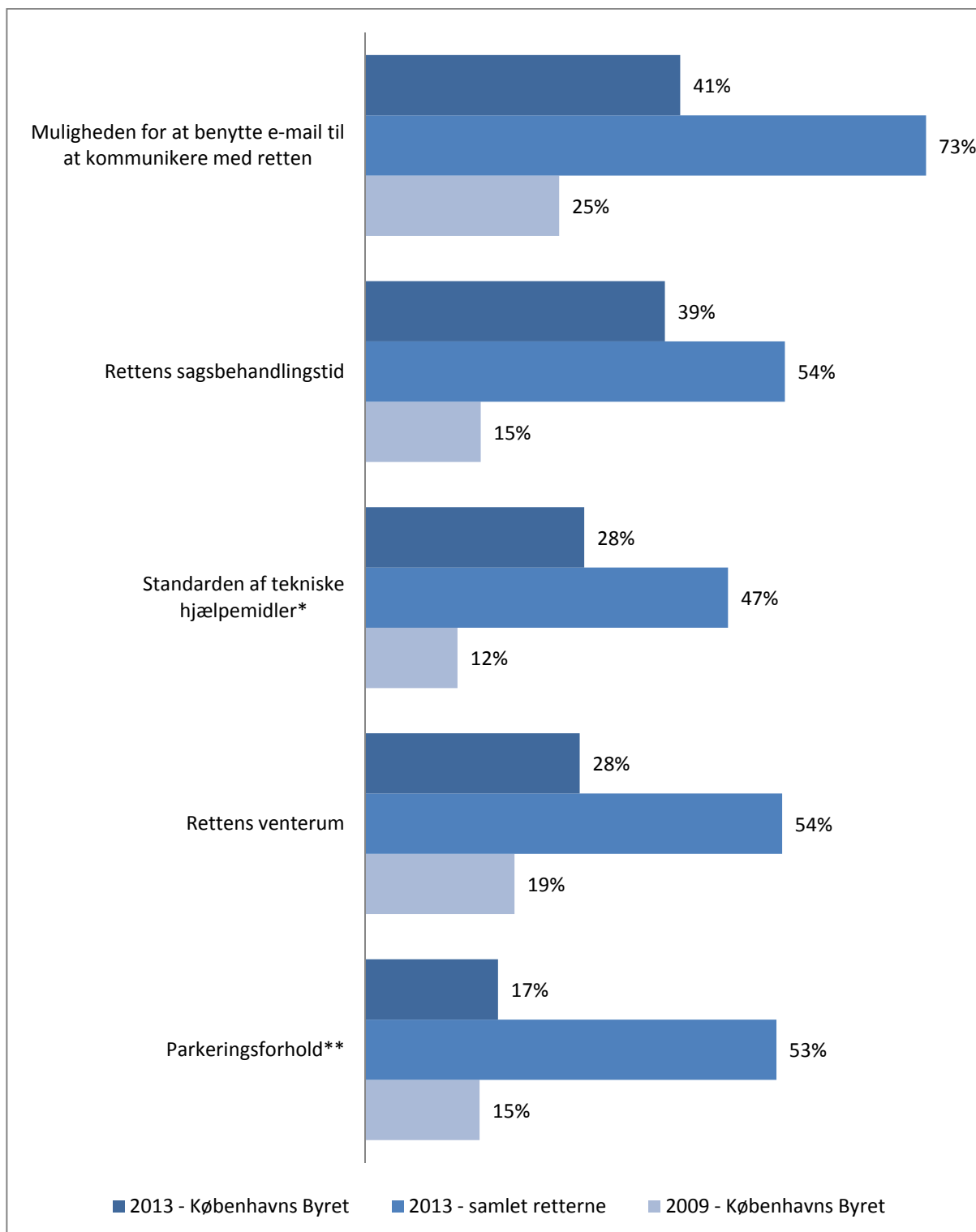
Tilfredsheds-/enighedsprocenter



*Kun besvaret af almindelige brugere, spørgsmålet " Dommerne/mødelederne taler et forståeligt sprog" blev ikke stillet i brugerundersøgelsen 2009.

3. Bund 5 – de spørgsmål hvor brugerne er mindst tilfredse

Tilfredsheds-/enighedsprocenter

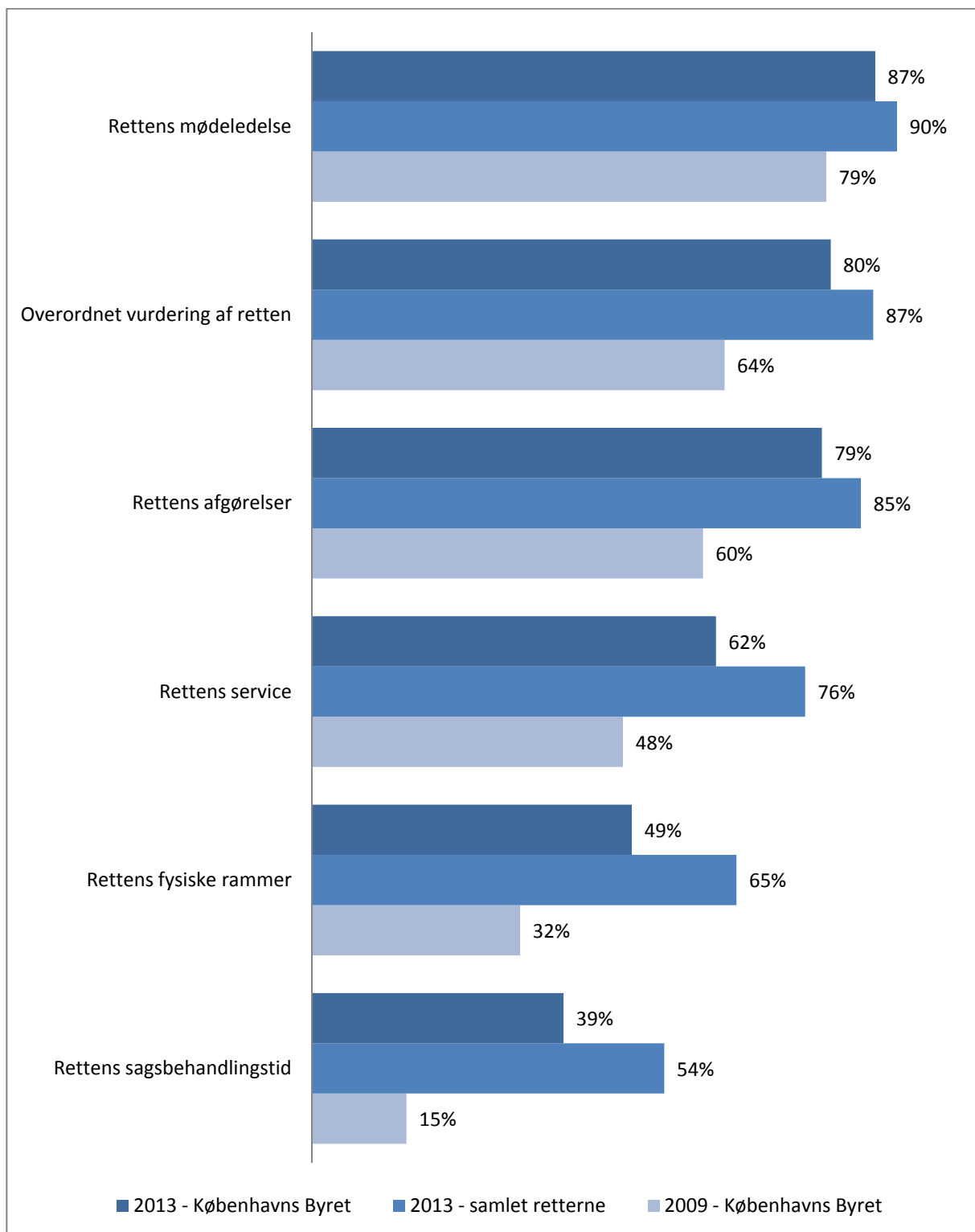


*Kun besvaret af professionelle brugere.

** Spørgsmålet om parkeringsforhold var i 2009 slået sammen med spørgsmålet om adgangsforhold.

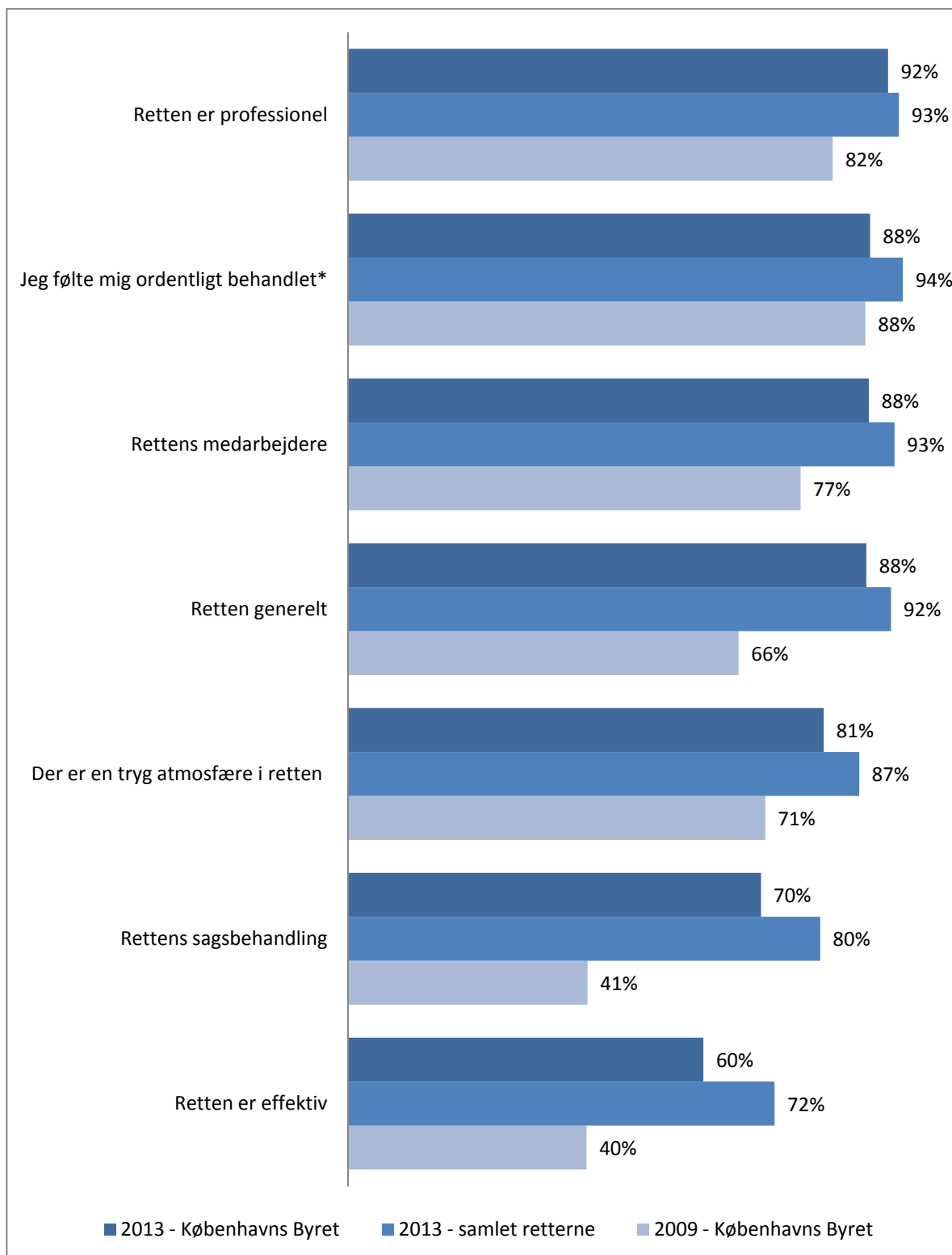
4. Gennemsnitlig tilfredshed/enighed under de enkelte temaer

Tilfredsheds-/enighedsprocenter



5. Overordnet vurdering af retten

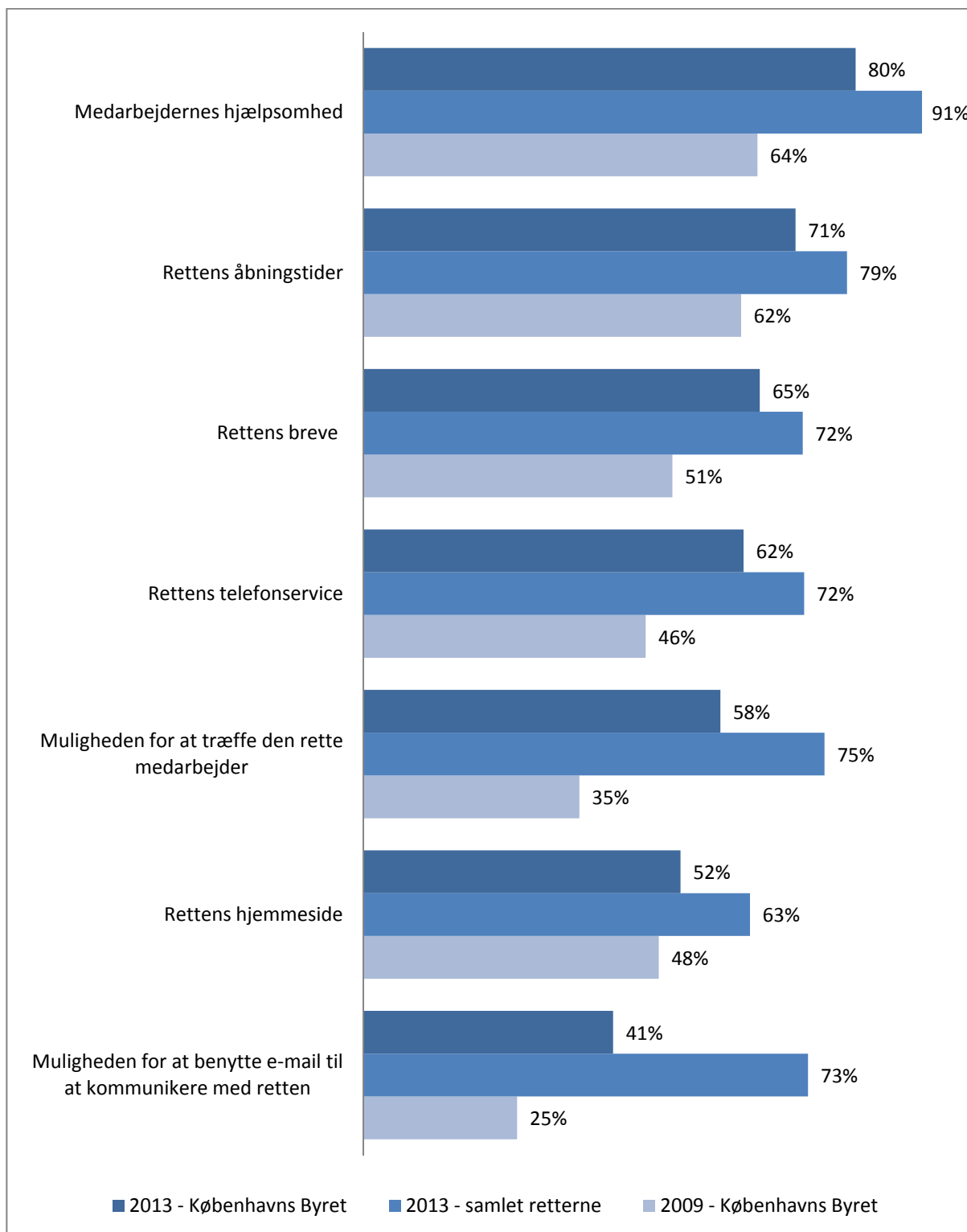
Tilfredsheds-/enighedsprocenter



*Kun besvaret af almindelige brugere.

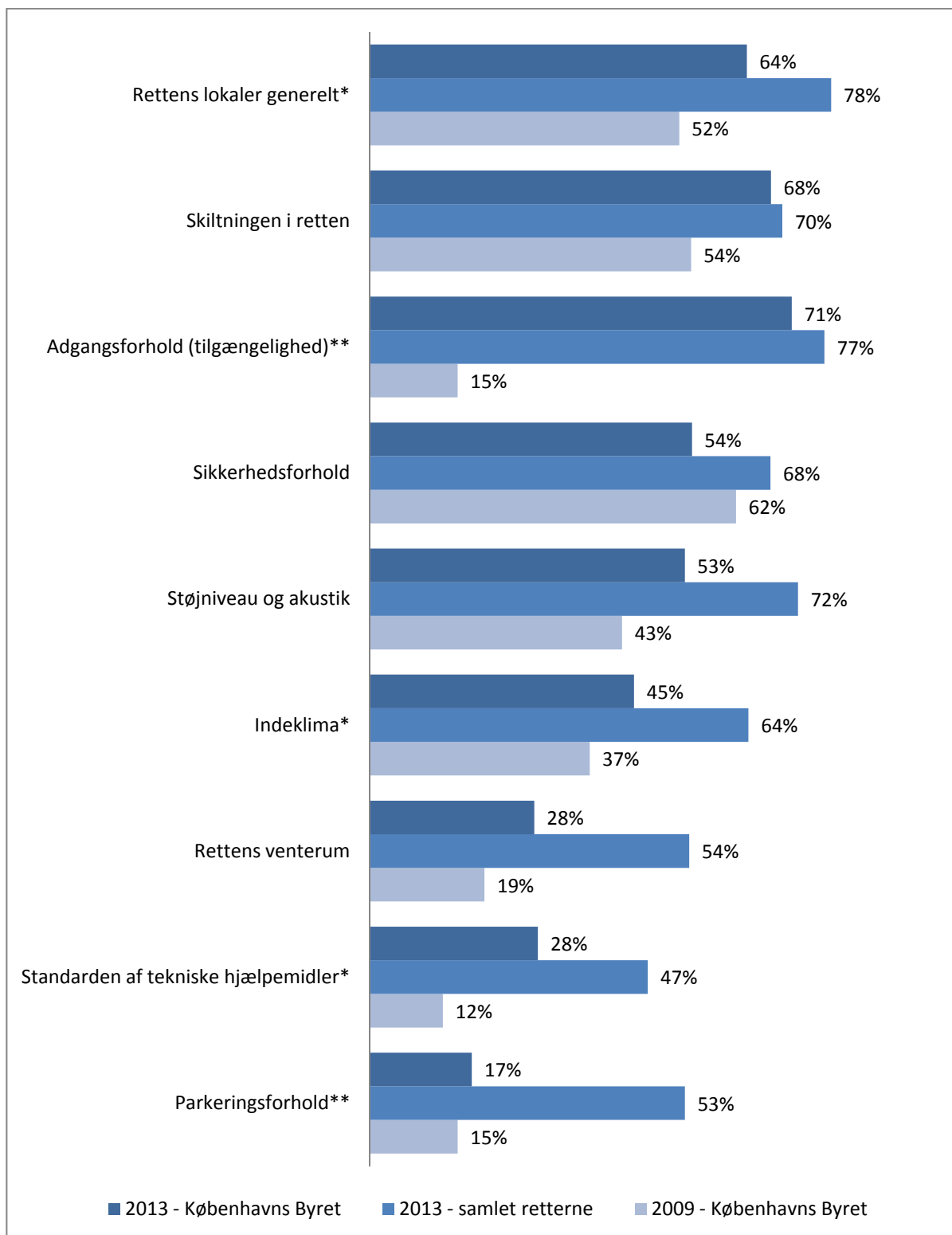
6. Rettens Service – brugertilfredshed under de enkelte spørgsmål

Tilfredshedsprocenter



7. Rettens fysiske rammer – brugertilfredshed under de enkelte spørgsmål

Tilfredshedsprocenter

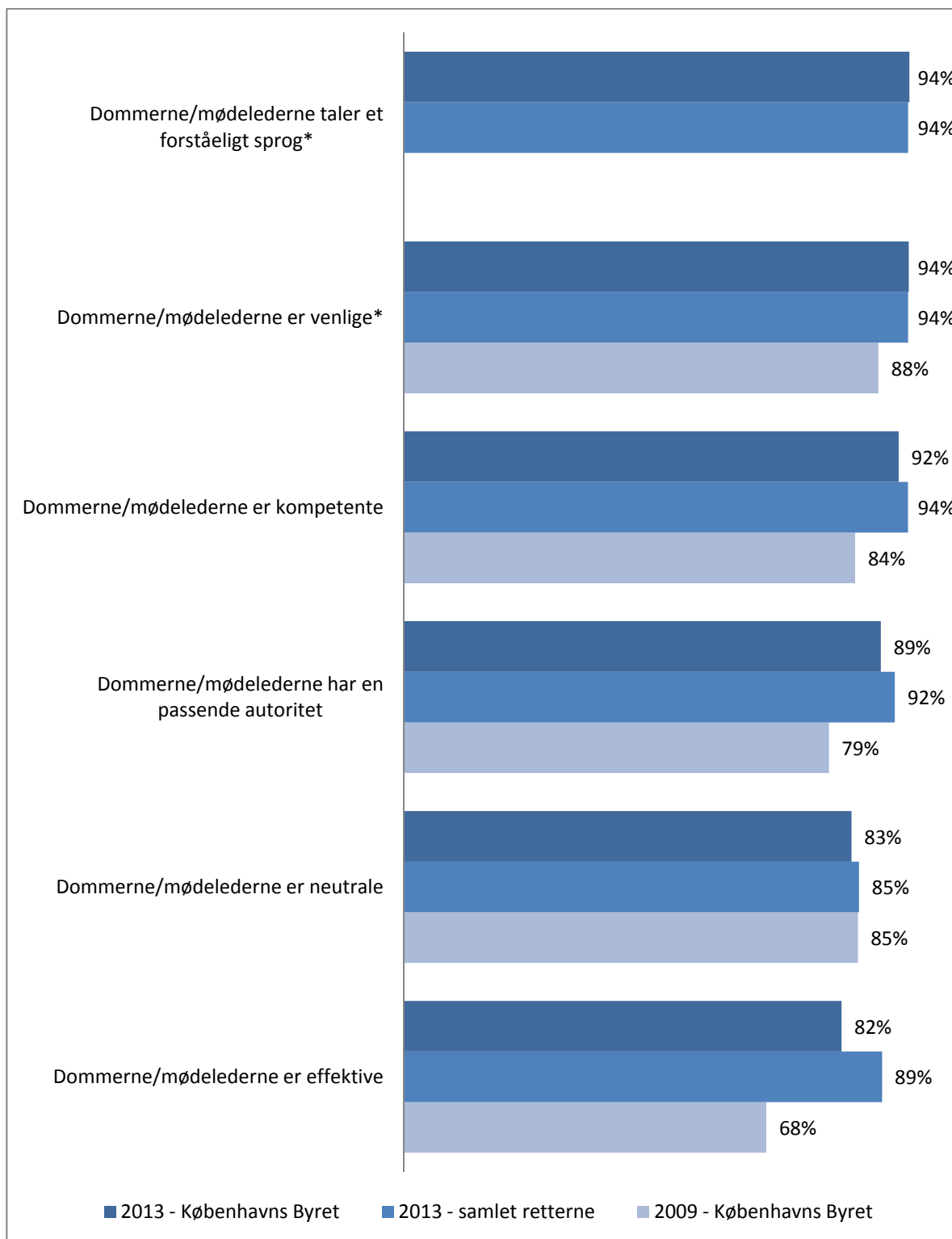


*Kun besvaret af professionelle brugere.

**Spørgsmålene om parkerings- og adgangsforhold var slået sammen i brugerundersøgelsen 2009.

8. Rettens mødeledelse – brugertilfredshed under de enkelte spørgsmål

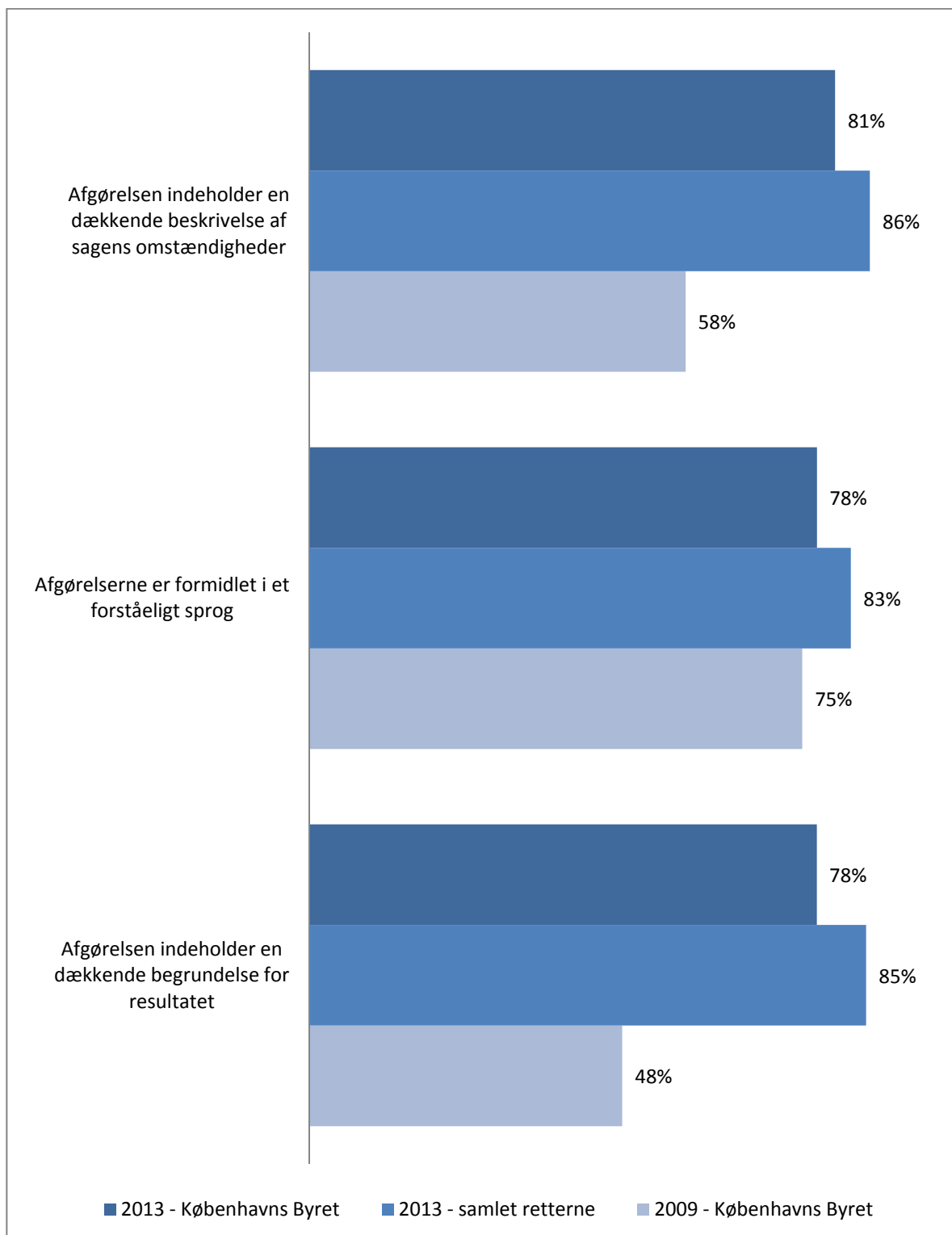
Enighedsprocenter



*Kun besvaret af almindelige brugere, spørgsmålet " Dommerne/mødelederne taler et forståeligt sprog" blev ikke stillet i brugerundersøgelsen 2009.

9. Rettens afgørelser – brugertilfredshed under de enkelte spørgsmål

Enighedsprocenter



10. Rettens sagsbehandlingstid – brugertilfredshed under de enkelte spørgsmål

Tilfredshedsprocenter

