

BorgerServiceCenter

Borgertilfredshedsundersøgelse

Undersøgelse gennemført ved personlige henvendelser til BorgerServiceCenter i november 2010.

Borgerne har svaret ved brug af PDA-enhed.

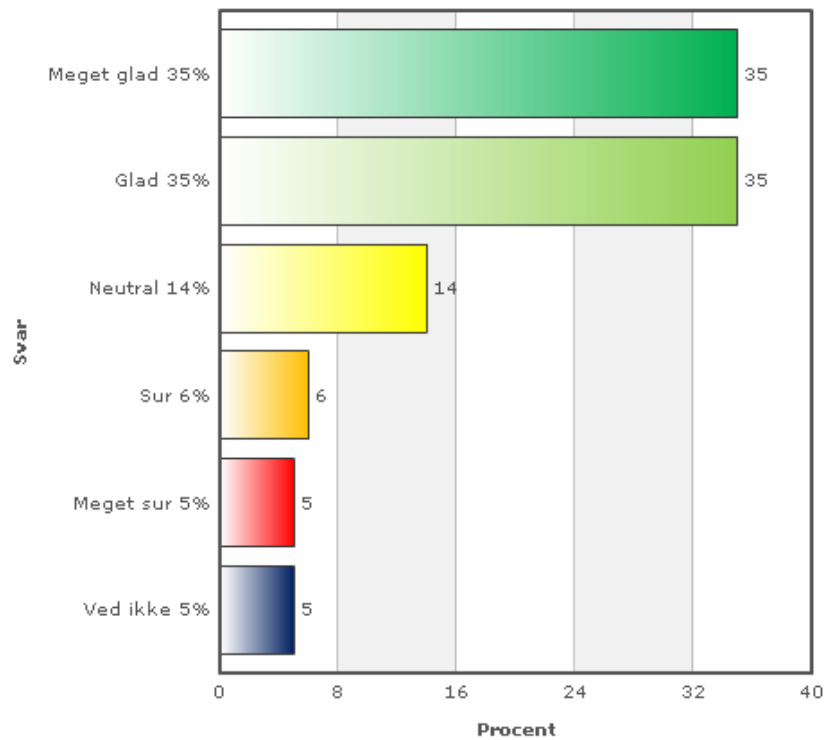


ODENSE KOMMUNE

**Borgerhenvendelser ved personligt fremmøde i
BorgerServiceCenter i perioden 8/11-19/11 2010**

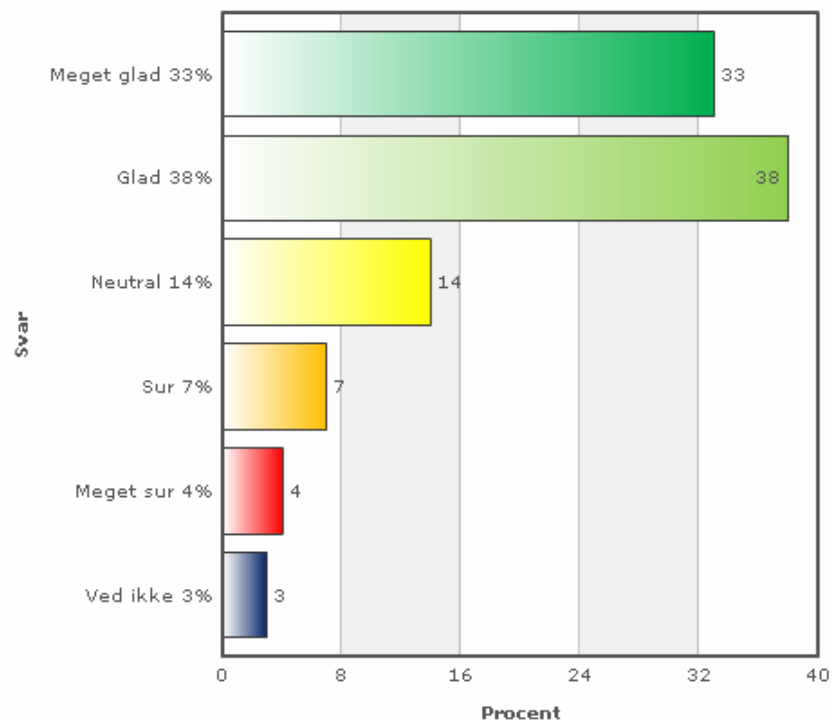
 Servicetype name	 Antal borgerbesøg	 Besøg i %	 Gns. Ventetid	 Gns. Servicetid
Folkeregister & Meldser	451	17,0%	00:26:53	00:08:54
Pension	310	11,7%	00:30:54	00:07:47
Hjælpe midler	23	0,9%	00:37:10	00:08:44
Børn	115	4,3%	00:29:13	00:11:35
Skat	112	4,2%	00:22:02	00:09:40
Sygesikring	158	6,0%	00:23:19	00:05:57
Pas	387	14,6%	00:24:40	00:08:42
Kørekort	365	13,8%	00:25:19	00:08:55
Opkrævning	62	2,3%	00:27:49	00:08:16
Boligstøtte	189	7,1%	00:26:55	00:09:02
Enkeltydelser	362	13,7%	00:10:30	00:06:47
NemID	114	4,3%	00:28:57	00:08:55
 I alt	 2.648	 100,0%	 00:24:28	 00:08:25

Hvad synes du om BorgerServiceCentrets åbningstider? (Antal besvarelser 795)
Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010



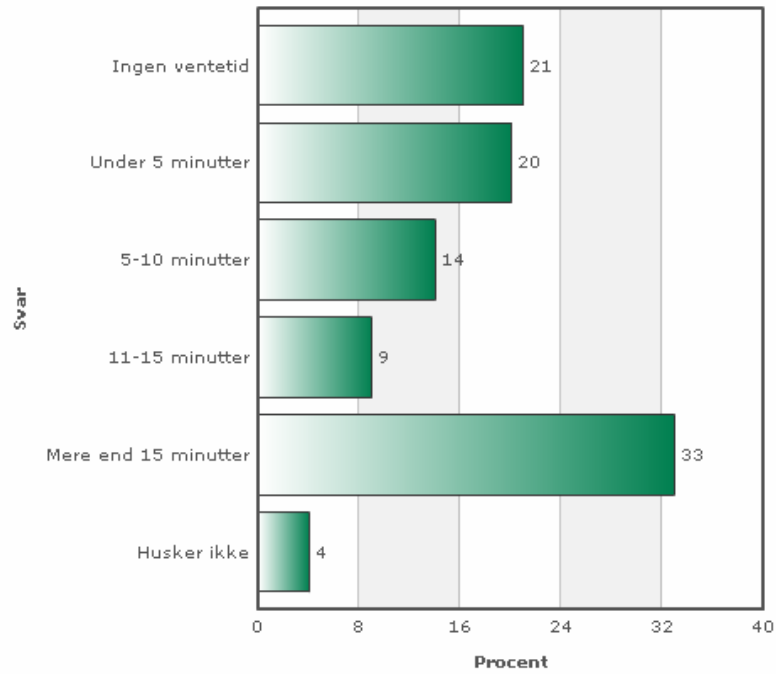
Hvordan vurderer du den indvendige skiltning til at finde rundt? (Antal besvarelser 795)

Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010



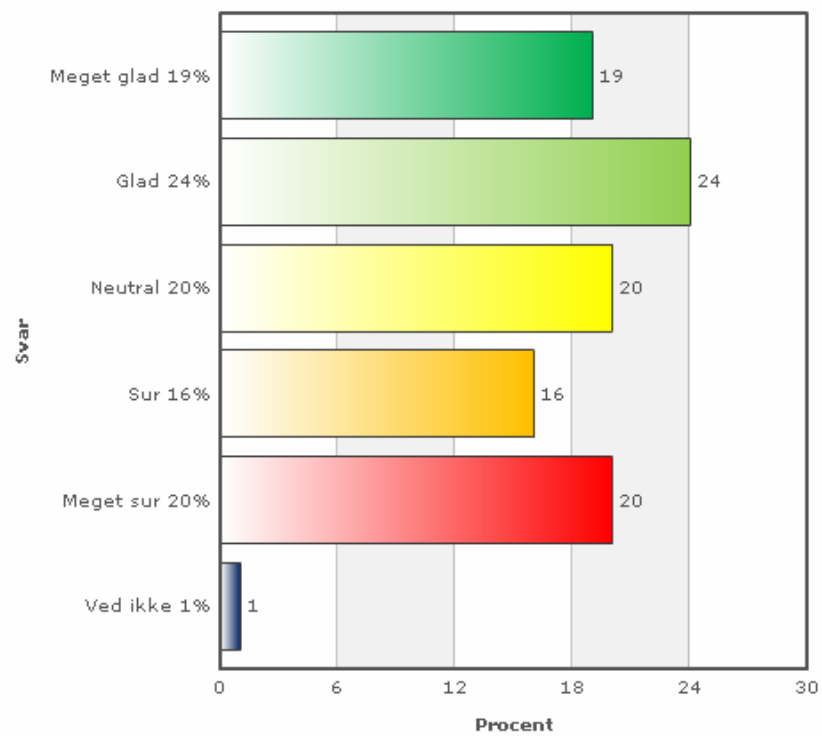
Hvor længe ventede du, efter du fik udleveret et nummer af en medarbejder?
(Antal besvarelser 795)

Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010



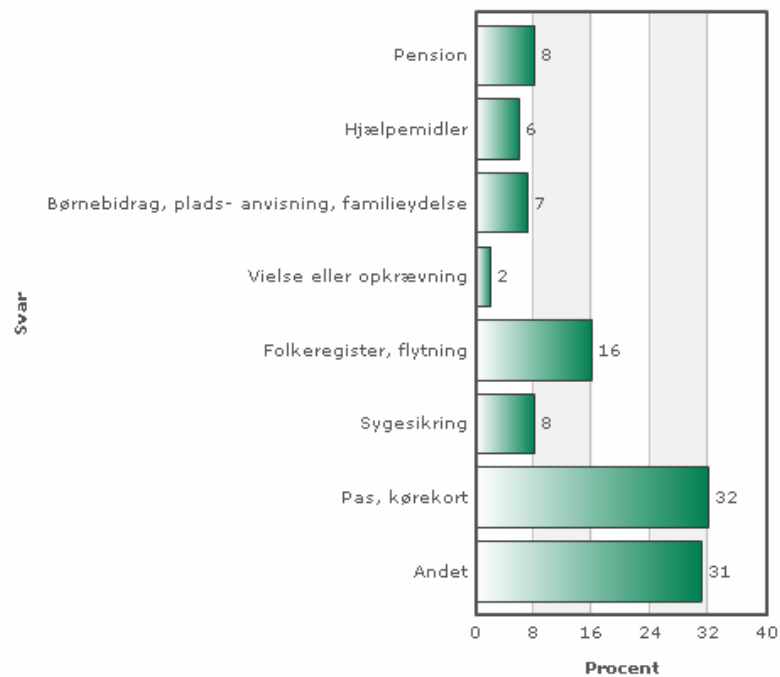
Hvad synes du om den ventetid du netop har oplevet? (Antal besvarelser 440)

Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010



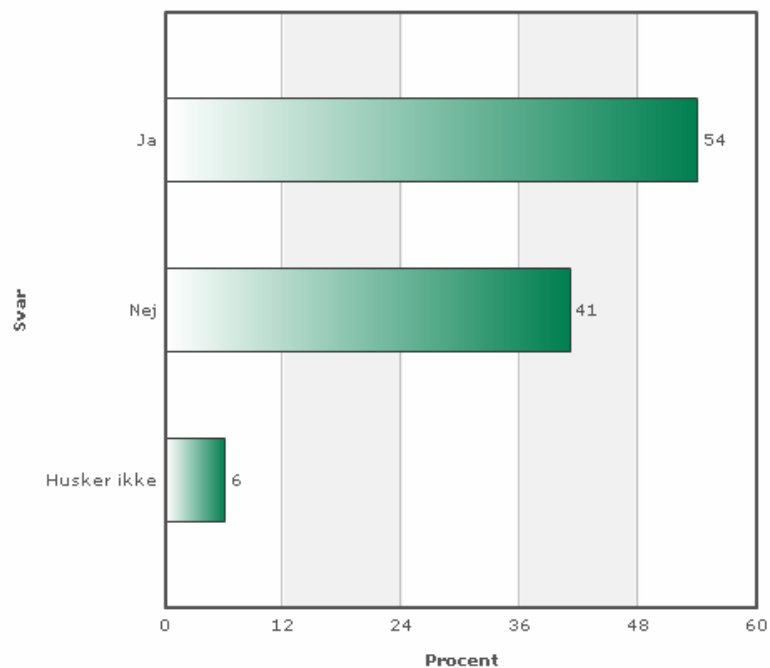
Hvad var din primære årsag til henvendelse i BorgerServiceCenter? (Gerne flere svar) (Antal besvarelser 795)

Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010

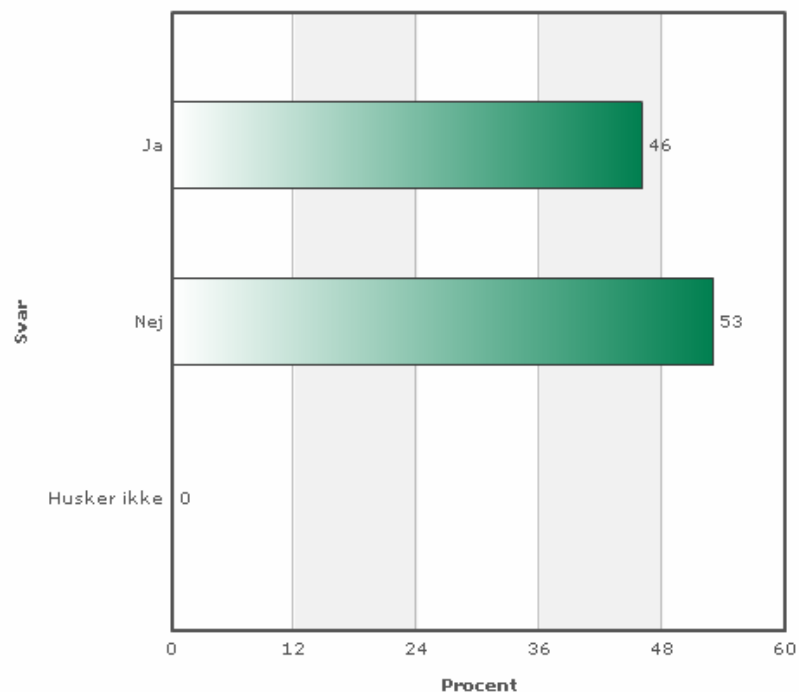


Kender du Odense Kommunes selvbetjeningsløsning på kommunens hjemmeside? (www.odense.dk) (Antal besvarelser 795)

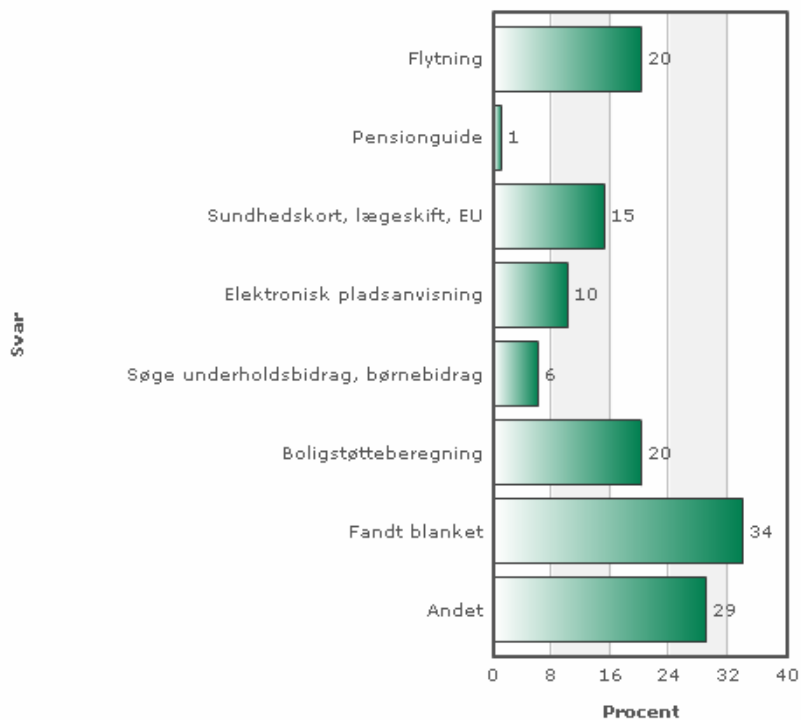
Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010



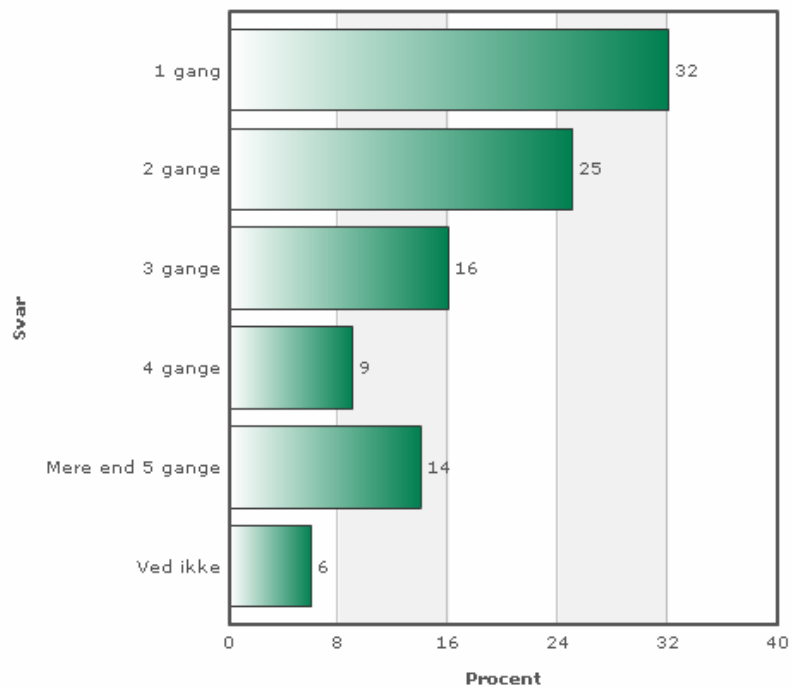
Har du inden for den sidste måned, benyttet dig af selvbetjeningsløsningen på Odense Kommunes hjemmeside? (Antal besvarelser 428)
 Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010



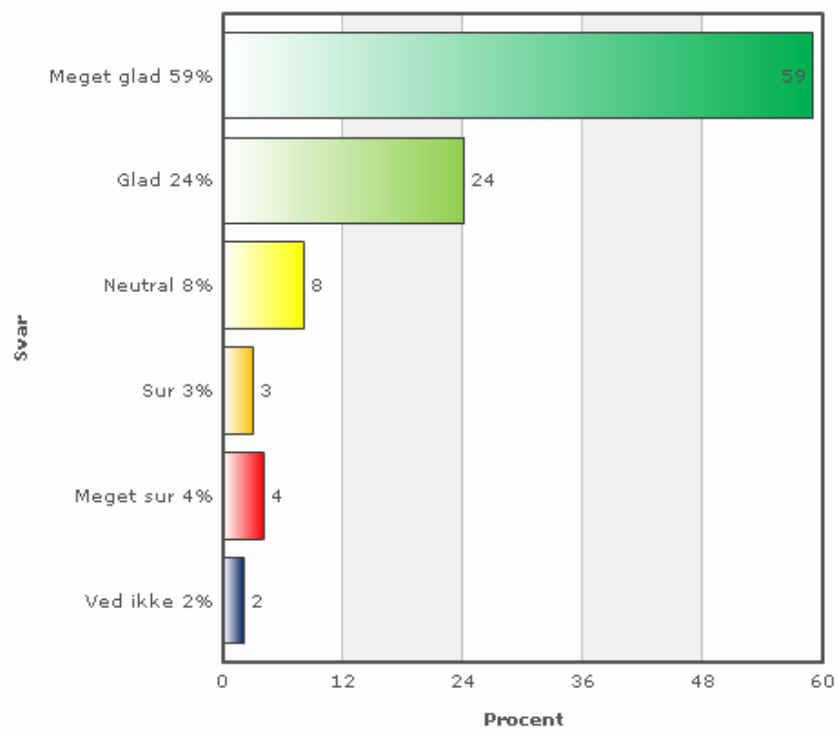
Hvilke af nævnte har du benyttet? (Gerne flere svar) (Antal besvarelser 198)
 Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010



Hvor mange gange har du besøgt BorgerServiceCenter de seneste 12 måneder inklusiv dit besøg i dag? (Antal besvarelser 795)
Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010

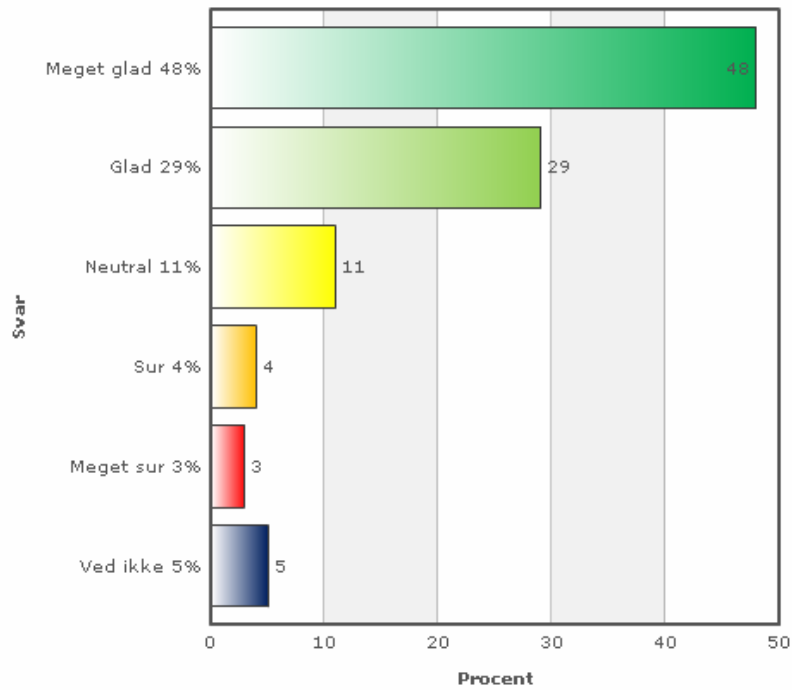


Hvordan oplevede du medarbejderens evne til at løse den opgave du skulle have løst? (Antal besvarelser 795)
Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010



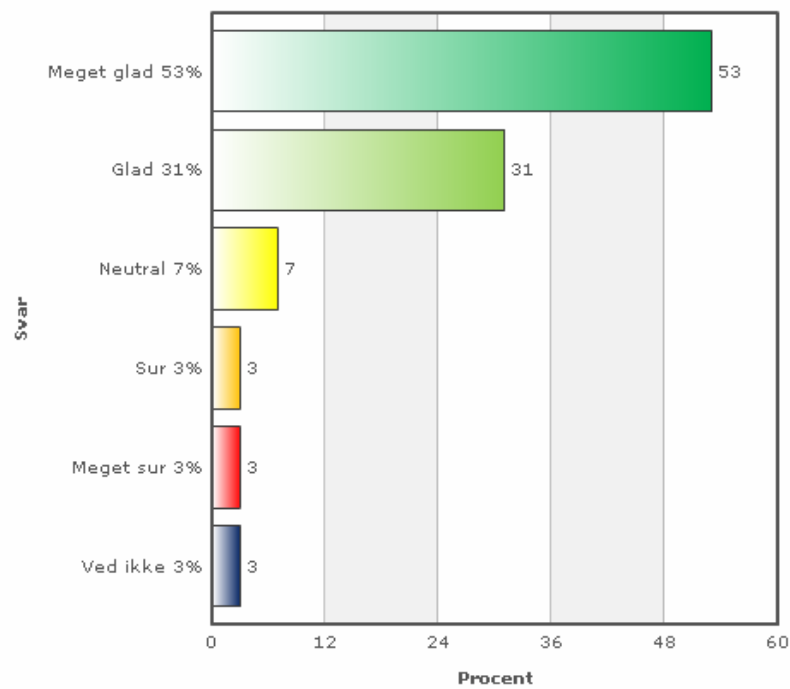
I hvor høj grad viste medarbejderen, at opgaven var vigtig? (Antal besvarelser 795)

Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010

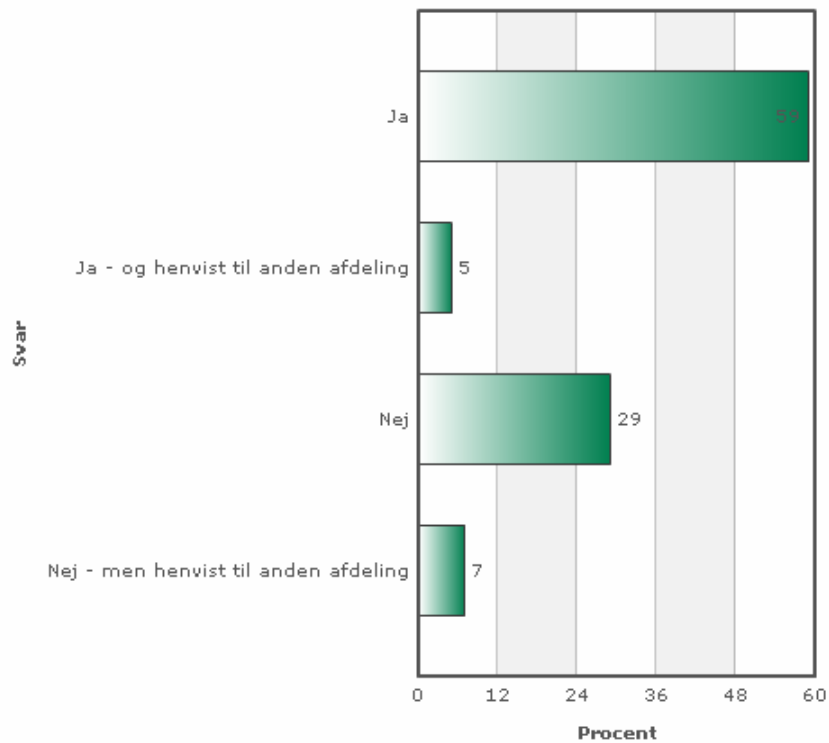


Hvordan vurderer du medarbejderens evne til at forklare sig? (Antal besvarelser 795)

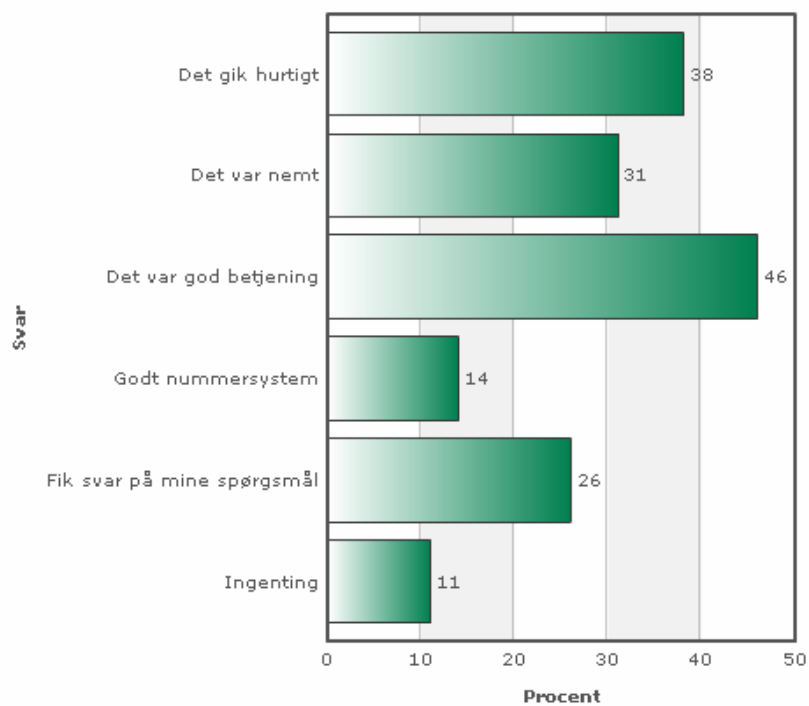
Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010



Er din sag blevet færdigekspederet i dag? (Antal besvarelser 795)
Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010

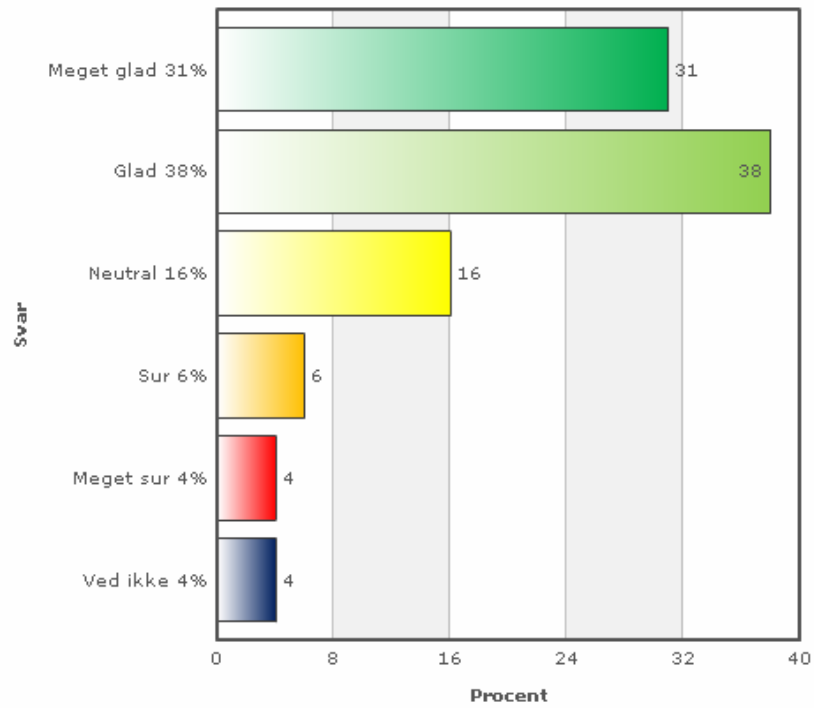


Hvad synes du var godt ved dit besøg i BorgerServiceCenter i dag? (Gerne flere svar) (Antal besvarelser 795)
Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010

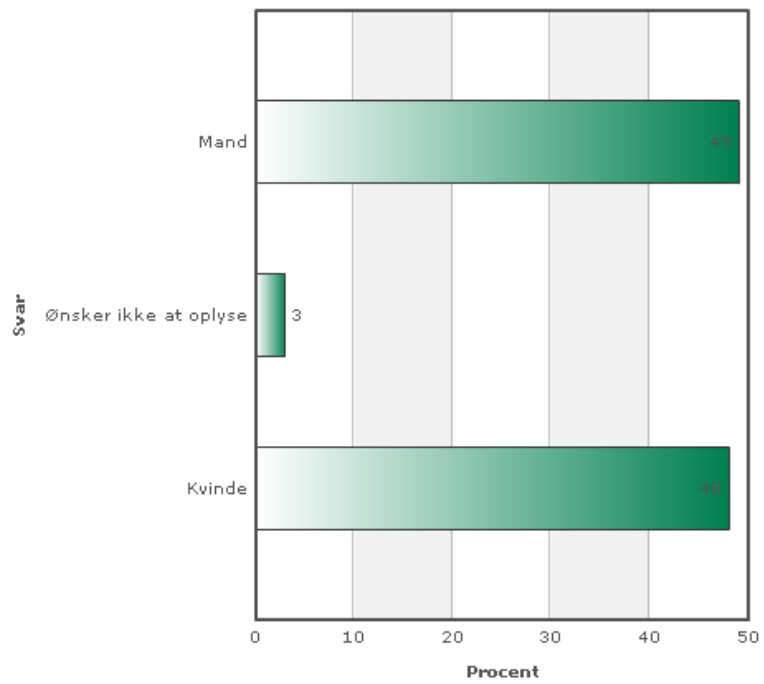


Hvad er din samlede vurdering af BorgerServiceCenter i Odense Kommune? (Antal besvarelser 795)

Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010



Oplys venligst køn (Antal besvarelser 795)
Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010



Oplys venligst alder (Antal besvarelser 795)
Periode fra 08-11-2010 til 19-11-2010

