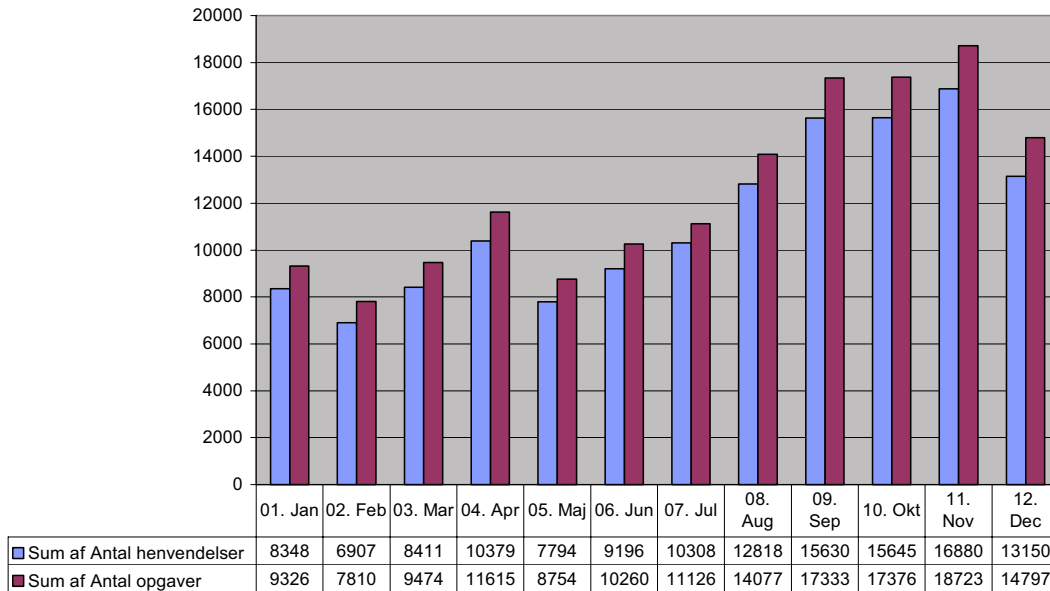
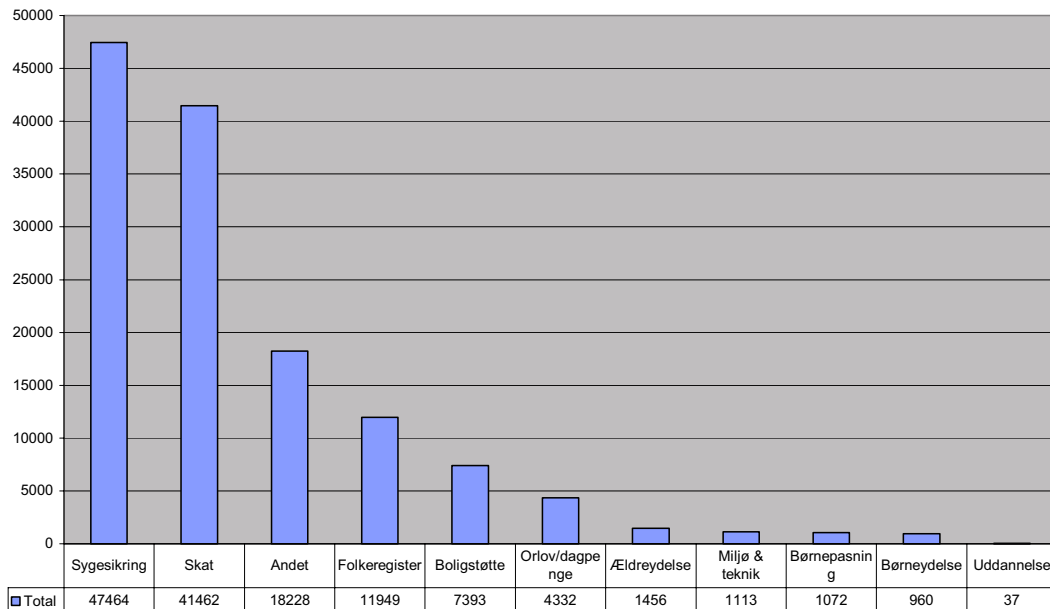


## Bilag 1: Driftsstatistik for Københavns Borgerservice

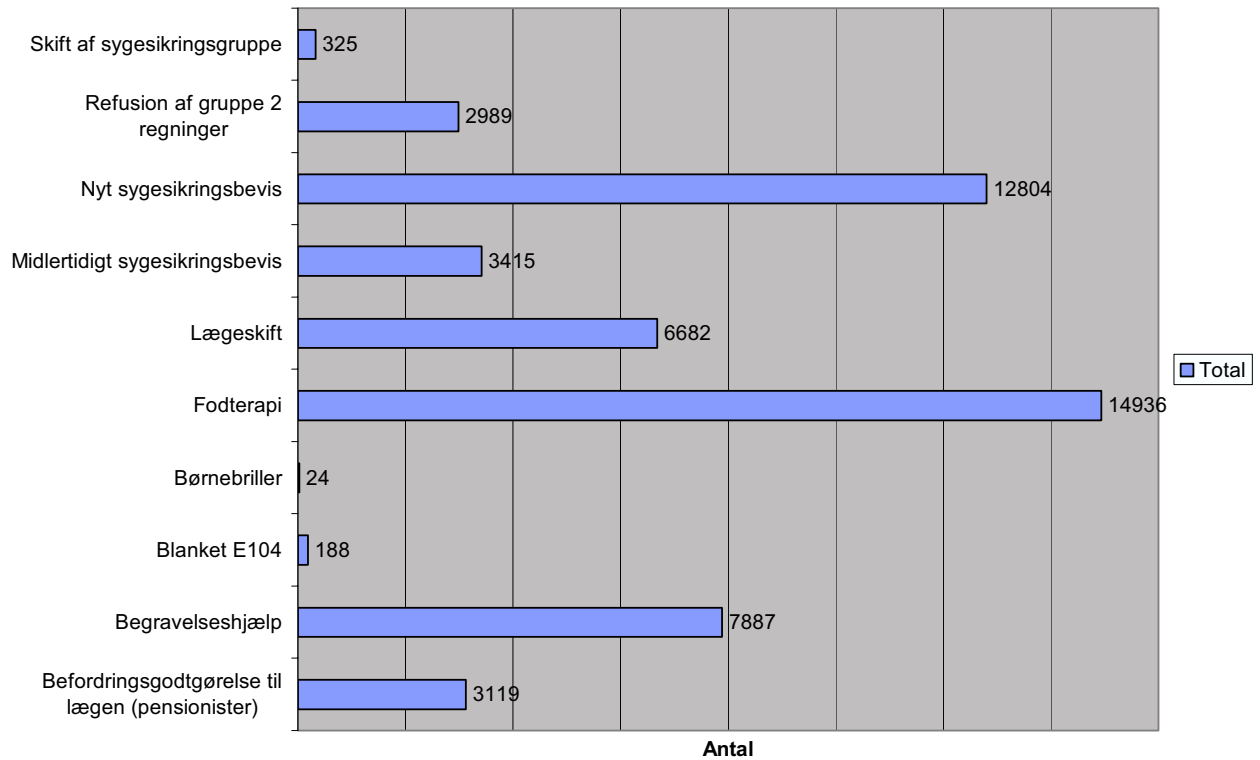
Københavns Borgerservice  
Antal henvendelser og opgaver  
alle kanaler 2005



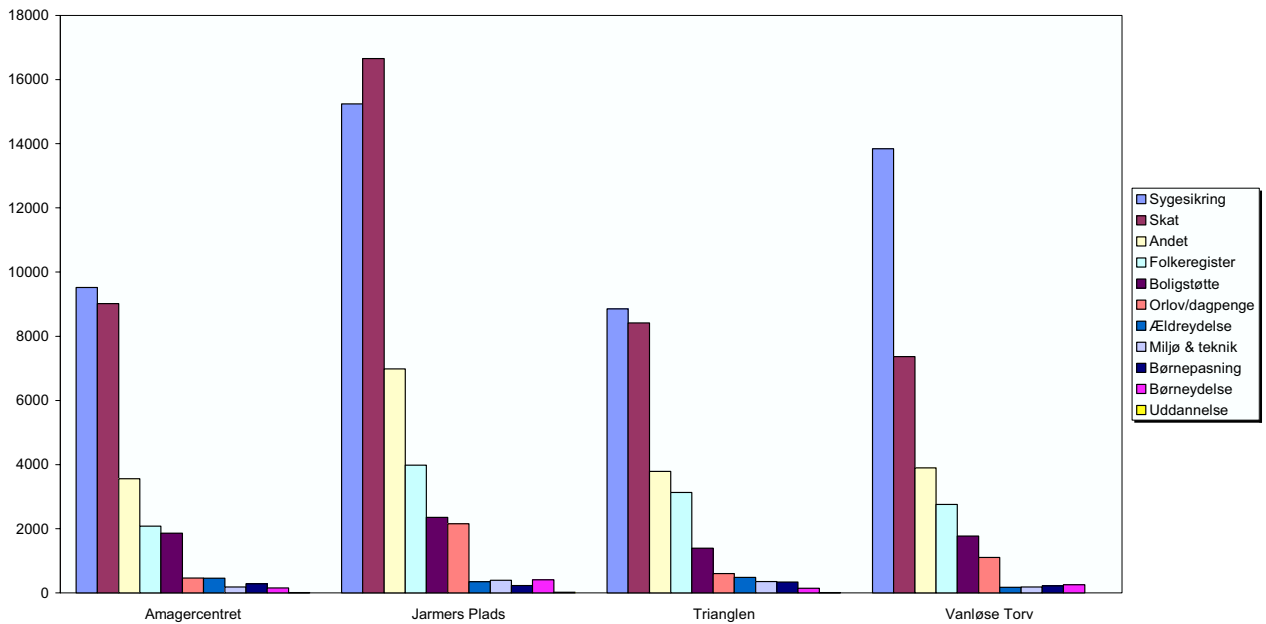
Københavns Borgerservice  
Antal henvendelser - alle kanaler  
2005

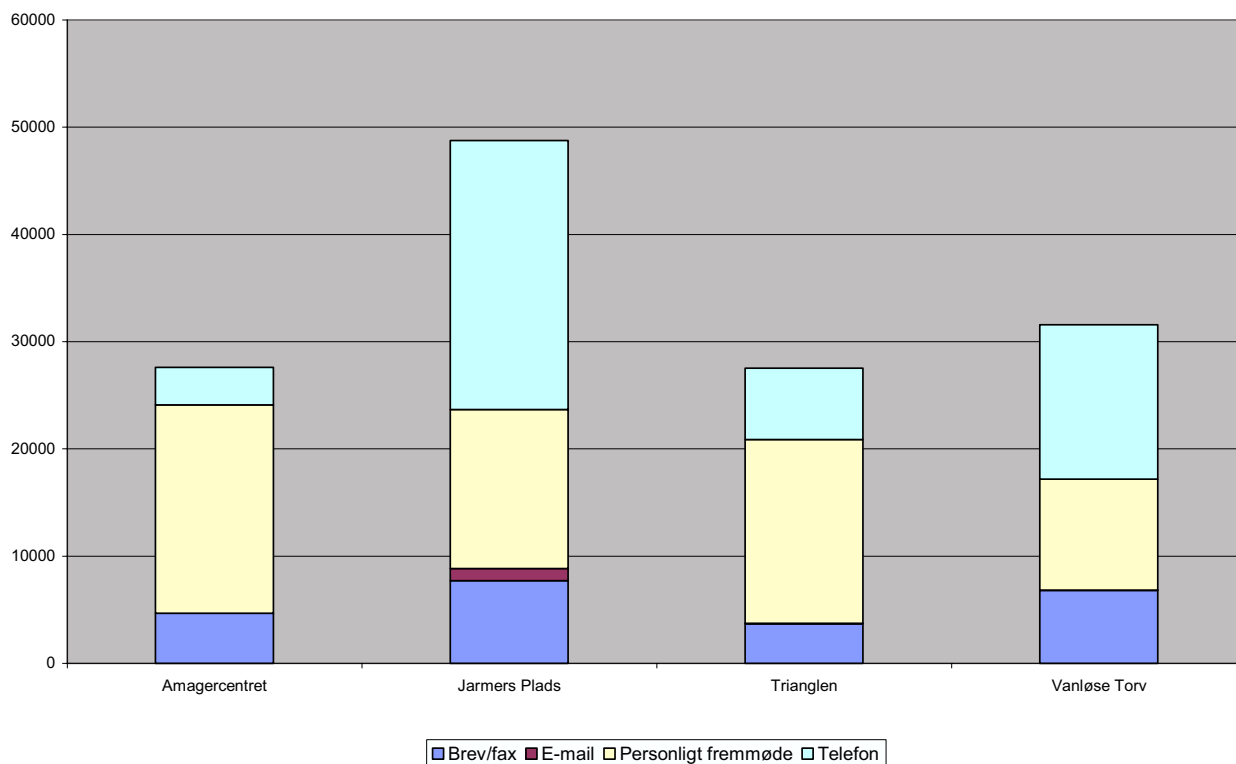


## SYGESIKRING 2005

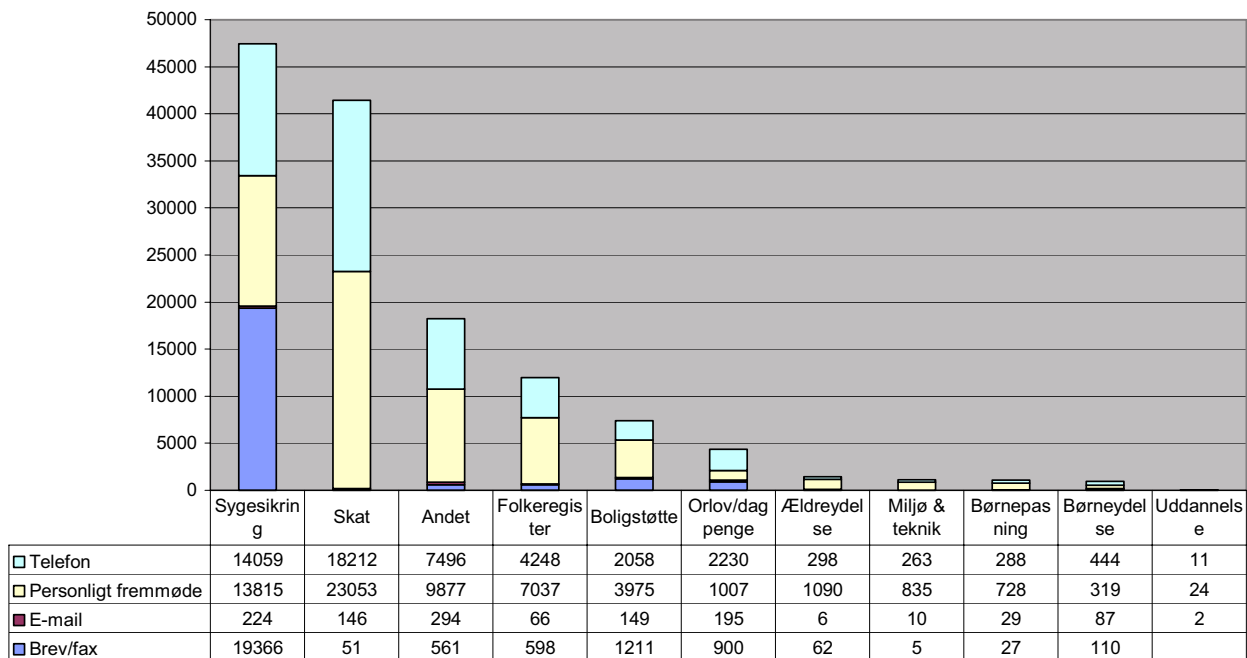


## Københavns Borgerservice Antal henvendelser og opgaver per center

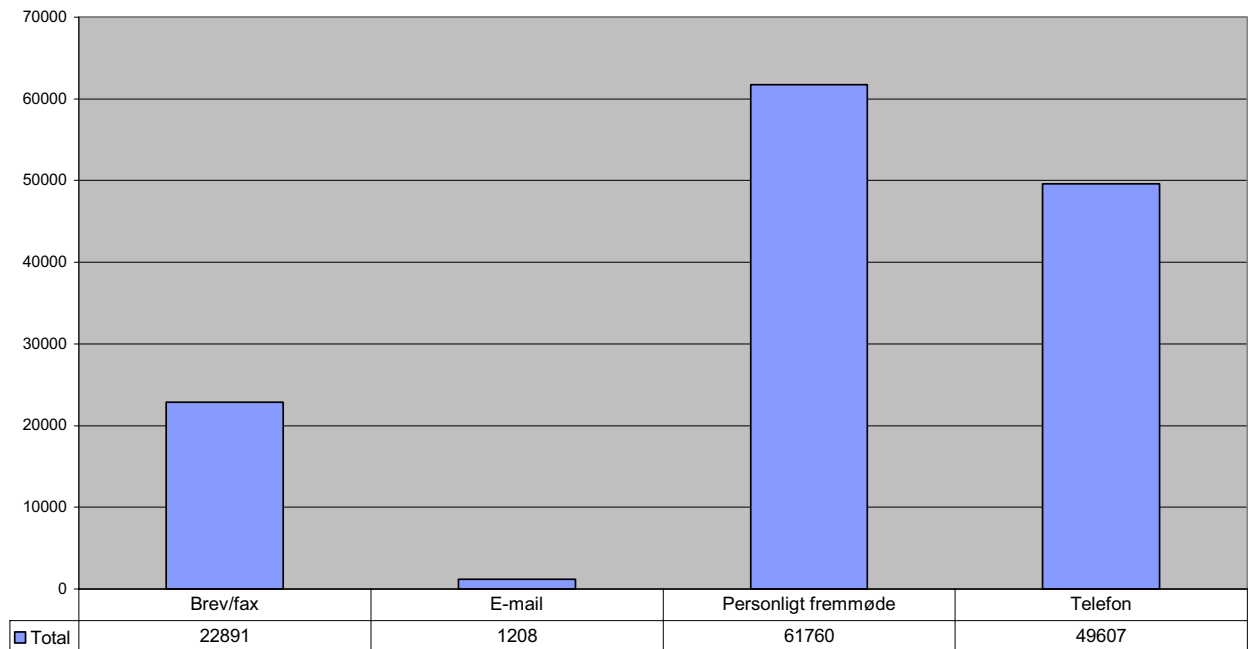




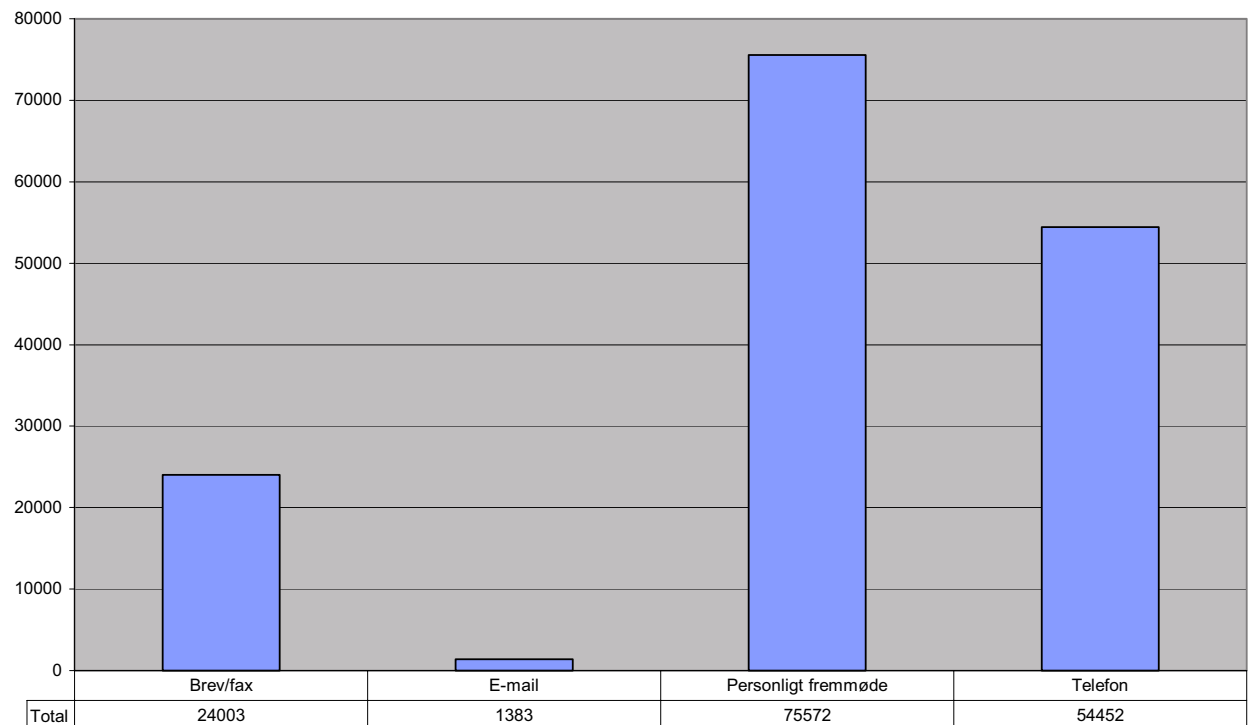
### Københavns Borgerservice Opgavegrupper per kanal



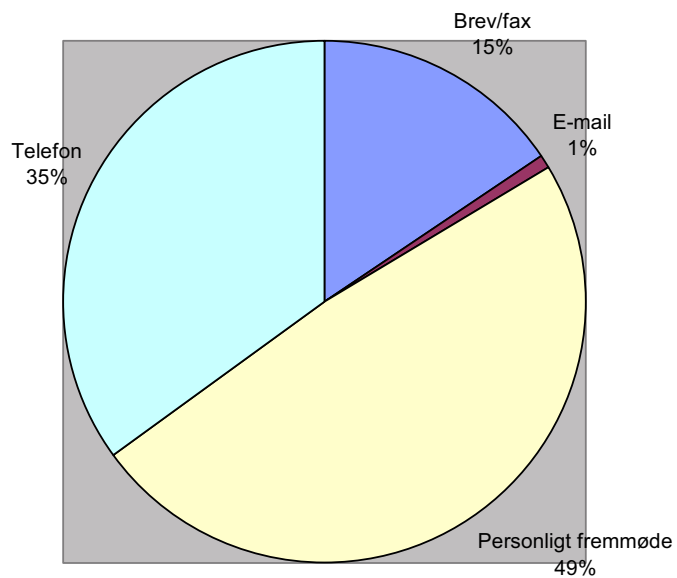
**Københavns Borgerservice**  
Opgaver efter kanal  
2005



**Københavns Borgerservice**  
Opgaver efter kanal  
2005

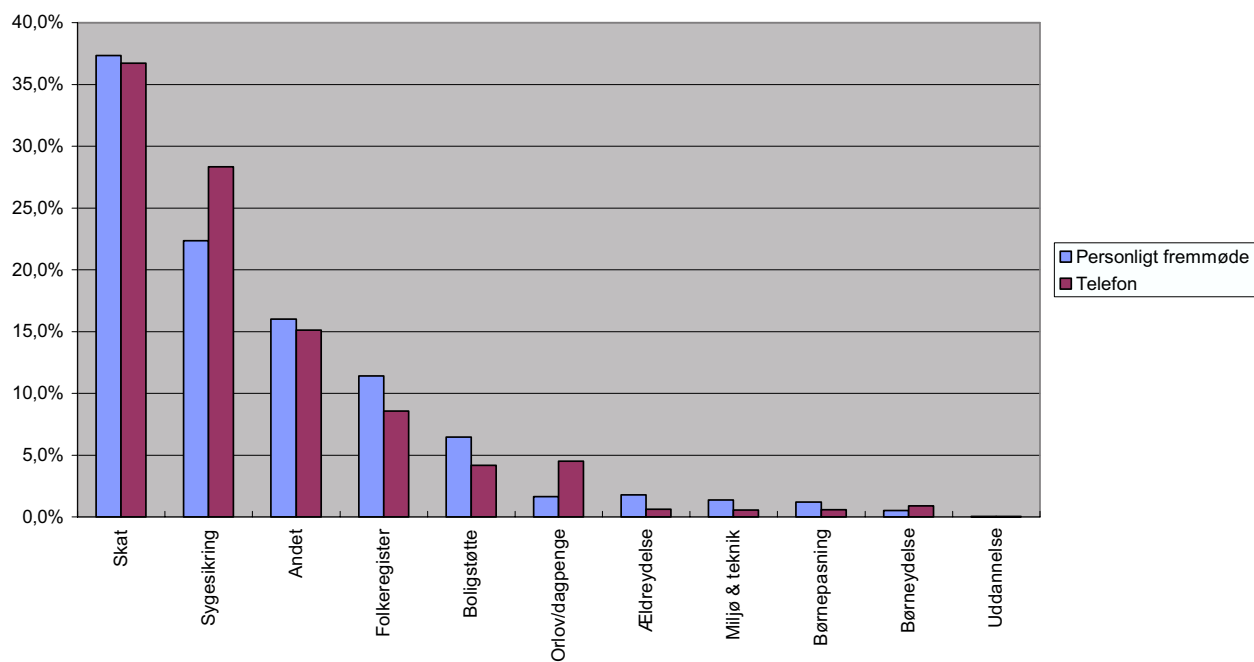


### Henvendelsesmønster - kanaler

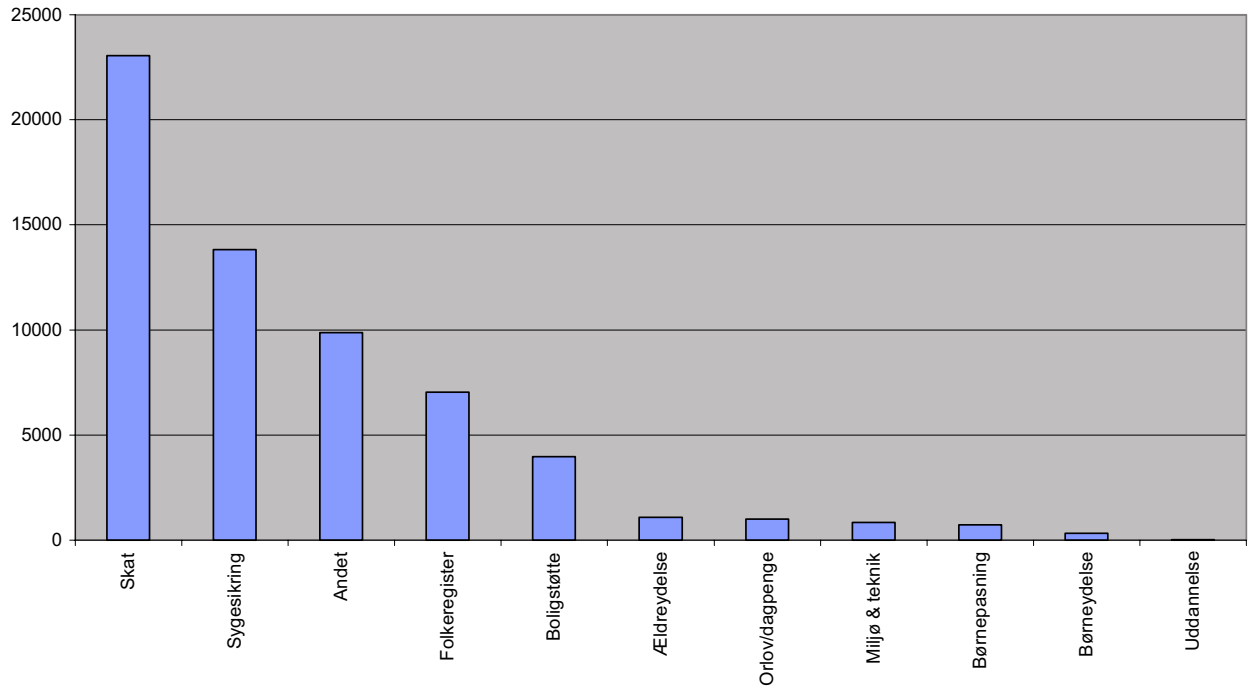


### Personligt fremmøde/telefoniske henvendelser

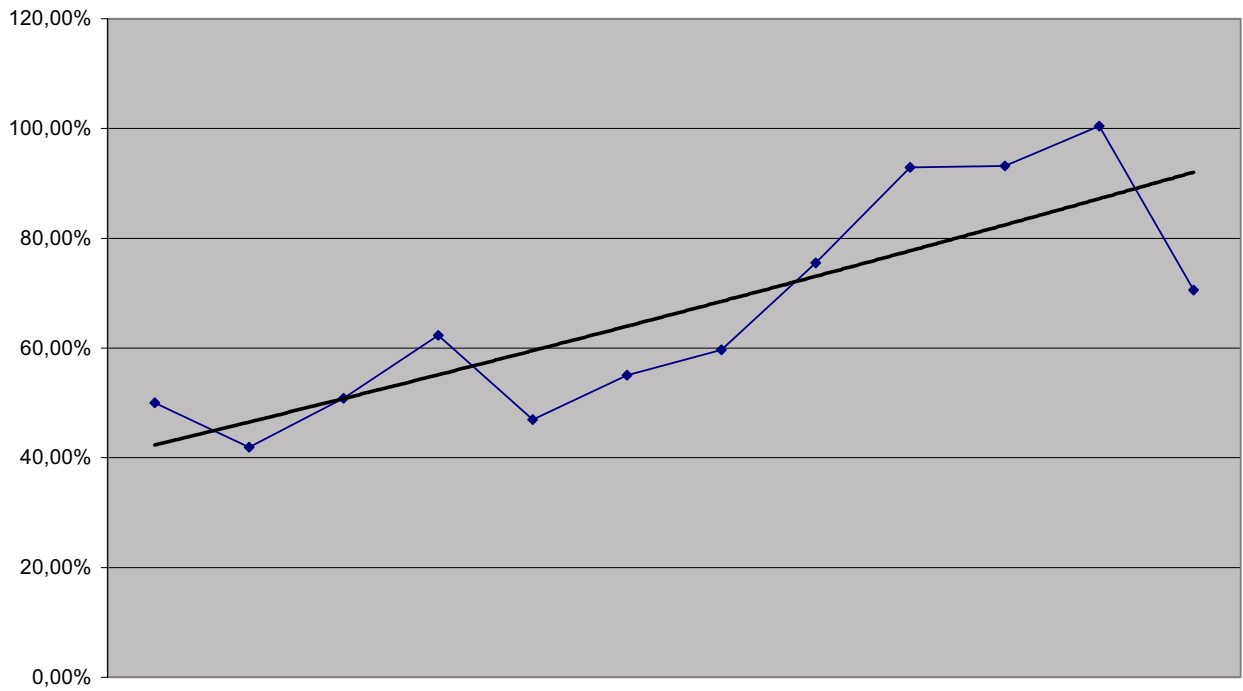
Fordelt på opgavegruppe



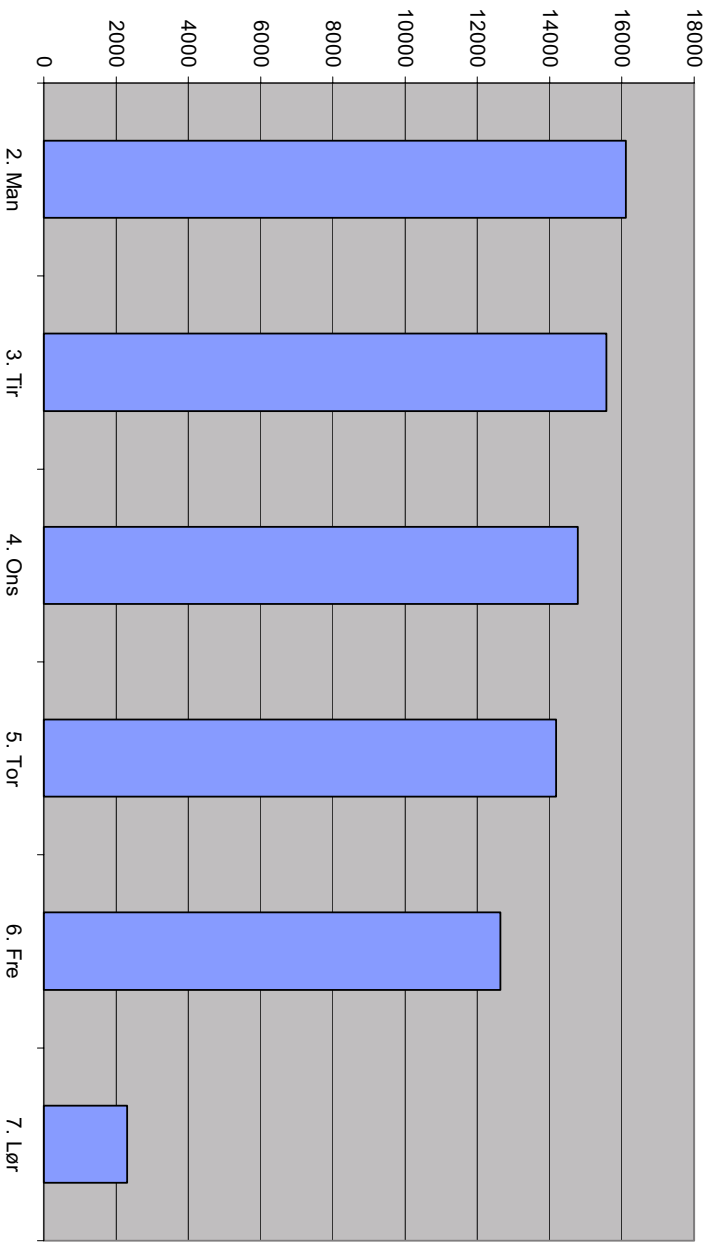
Personligt fremmøde efter opgavegruppe



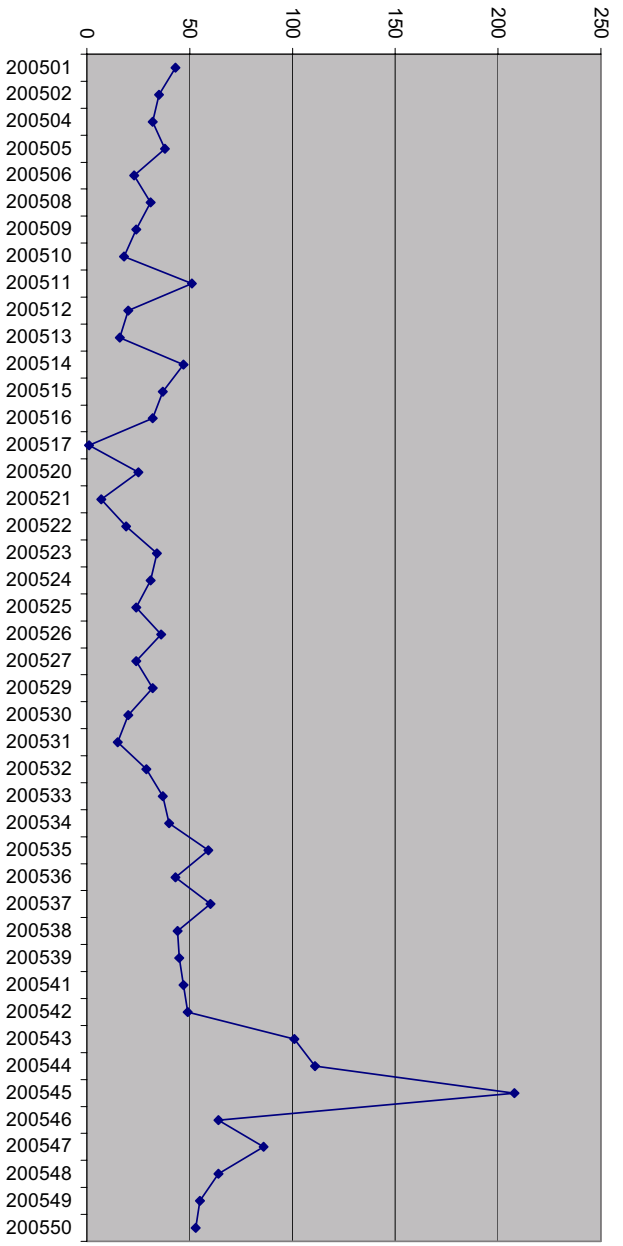
Københavns Borgerservice  
Kapacitetsudnyttelse 2005  
m. tendenslinje



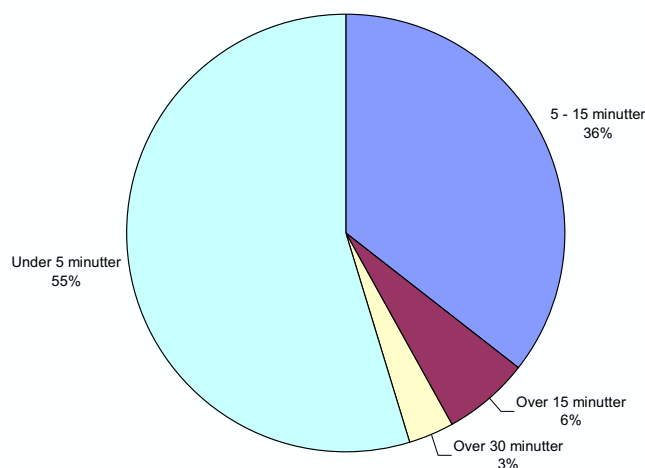
**Københavns Borgerservice**  
Antal personligt fremmøde efter ugedag  
2005



**Københavns Borgerservice**  
Personligt fremmøde, lørdage  
M. tendenslinje  
2005



**Københavns Borgerservice**  
Anvendt tid i forhold til opgaveporteføljen



Kapacitetsudnyttelse, % pr. måned

2005

	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni
Antal opgaver	9.326	7.810	9.474	11.615	8.754	10.260
Opregnet til helt år	111.912	93.720	113.688	139.380	105.048	123.120
Kapacitetsudnyttelse, %	50,02%	41,89%	50,81%	62,30%	46,95%	55,03%
Indeks 100=Januar 05	100	84	102	125	94	110

Kapacitetsudnyttelse, % pr. måned

2005

	Juli	August	September	Oktober	November	December
Antal opgaver	11.126	14.077	17.333	17.376	18.723	13.150
Opregnet til helt år	133.512	168.924	207.996	208.512	224.676	157.800
Kapacitetsudnyttelse, %	59,67%	75,5%	93,0%	93,2%	100,4%	70,5%
Indeks 100=Januar 05	119	151	186	186	201	141

Kapacitetsudnyttelse, % pr. kvartal	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	jan-06	feb-06	mar-06
Antal opgaver	26610	30629	42536	49249	18793	13842	17371
Opregnet til helt år	106440	122516	170144	196996	225516	166104	208452
Kapacitetsudnyttelse, %	48%	55%	76%	88%	100,8%	74,2%	93,2%



## Bilag 2 - Gruppeinterview med skattecentermedarbejdere

### Opsummering af gruppeinterview med udsendte medarbejdere fra Skattecenter København

#### 1. Status på tiltrædelse i KBS: opgaver og fysiske rammer

- **Hvordan er tiltrædelsen forløbet?**

Udvælgelse:

- Det vurderes, at ca. 1/3 af de udsendte medarbejdere fra skattecentret er blevet udpeget, mens den resterende 2/3 del har ønsket af egen vilje at tiltræde KBS – primært begrundet i:
  - ønske om at prøve noget nyt
  - arbejdsmiljøet hos KBS
  - fokus på kundeorientering

Modtagelse:

- Tiltrædelse har været kendetegnet ved særdeles god modtagelse af personalet og centercheferne hos KBS. Alle har været meget imødekommende

Infrastruktur:

- Den infrastrukturelle del af tiltrædelsen har derimod ikke været særlig effektiv, idet der i varierende grad per center har været store IT-mæssige opstartsproblemer. Problemerne har primært haft sit omdrejningspunkt i adgangen til de forskellige nødvendige moduler for at kunne gennemføre borgernes forespørgsler og sagsbehandling

- **Har der været særlige gode ting eller særlige udfordringer i forbindelse med tiltrædelsen?**

Arbejdsindhold og –forhold:

- Tid til rådgivning er ”nyt” for skattecentermedarbejderne og fremhæves som en særdeles god ting både i forhold til medarbejderens jobtilfredshed og også i forhold til borgerens forventning om service
- Stemningen i KBS er kendetegnet ved at være særdeles positiv, hvilket medarbejderne bliver påvirket af, og udmønter sig bl.a. i stor hjælpsomhed og samarbejde på tværs af fagområder

### Fysiske forhold:

- Arbejde i lyst, åbent og imødekommende miljø fremhæves ligeledes som væsentlige motivationsfaktorer, og som har følgelig virkning, at lysten til at udøve sit virke hos KBS er stor

### Åbningstider:

- Åbningstider er imidlertid den største udfordring for skattecentermedarbejderne, idet de på længere sigt skulle indgå i KBS normale vagtplan – og ikke stå udenfor, som det pt. er tilfældet

### Borgerne:

- Positive, glade og venlige borgere er de primære karakteristika for brugerne af KBS, hvilket fremhæves som kendetegn, der har følgelig virkning, at lysten til at udøve sit virke hos KBS er stor
  - Alle udsendte medarbejdere fra Skattecenter København er faldet utrolig godt til
- **Hvad har overrasket Jer mest (og gør det stadig) ved at være udsendte medarbejdere i Borgerservice?**
    - Der kan være en følelse af ”dem og os”-holdning. Det er imidlertid ikke noget, som er hæmmende i hverdagen eller mærkes af borgeren, men snarere et udtryk for et naturligt skridt i udviklingen af samarbejdet mellem skattefolkene og KBS medarbejderne
  - **Kender I til, og kan I genfinde jer selv i Københavns Borgerservice koncept?**

### Karakteristika ved KBS:

- Skattecentermedarbejderne finder konceptet særdeles borgervenligt og holdbart og kan samtidig sagtens selv se sig arbejde inden for disse rammer på længere sigt. De påpeger, at KBS især tilbyder:
  - en imødekommende indgang til kommunen for borgeren i dennes nærmiljø
  - tid til borgeren, således denne føler sig værdsat af et forstående og hjælpsomt kommunalt personale
  - borgeren at få dækket de fleste af sine behov for vejledning eller servicebehov fra kommunen et sted
  - en hurtig og effektiv visitering ved skranken, som borgeren opfatter som særdeles kundesvenligt

- **Er I tilfredse med vagtplanlægningen? Hvorfor/Hvorfor ikke?**
  - Skattecentermedarbejderne vil helst indgå i en rotationsordning eller være fast udstationeret ét sted?
    - Skattecentermedarbejderne står pt. uden for KBS normale vagtplan
    - Rotationsordningen foretrækkes – jf. følgende opmærksomhedspunkter

- **Og nævn 3 forhold, som I oplever ikke fungerer tilfredsstillende set fra jeres stol?**

Faglig tilknytning:

- Det er nødvendigt at have tilknytning til Sluseholmen for at opretholde sin faglighed og ikke kun arbejde med lette ekspeditionsopgaver
- Alternativt skal der være mulighed for at arbejde med dybere sagsbehandlingsopgaver eller myndighedsopgaver inden for KBS-rammen

Opgaveafgrænsning:

- Det er uklart hvilke afgrænsninger, man har som skattecentermedarbejder
  - Hvad må vi – hvor starter/stopper vores sagsbehandling med borgeren?
  - Hvad kan vi – i forhold til opgaverne, som KBS varetager?
- Der er behov for bedre intern afgrænsning af opgaveporteføljen - dels inden for KBS-rammer og dels imellem KBS og Sluseholmen

Ekstern kommunikation:

- Der er behov for bedre ekstern informationsformidling om KBS eksistens og virke i lokalmiljøet

- **Oplever I, at det giver udfordringer med ordning med udlån af medarbejdere? Og i givet fald hvad skulle være i stedet?**

Hjælpemidler og -materiale er utilstrækkelige:

- Samme muligheder for rådgivning og sagsbehandling er ikke fysisk muligt på en KBS-lokation, som det er tilfældet ved Sluseholmen, idet sagsbehandlingssystemerne blokerer for dette

- For at kunne levere en effektiv vejledning/rådgivning til borgeren er portalen et godt udgangspunkt men langt fra tilstrækkelig, idet den kun giver mulighed henvisning, anvisning og vejledning, men ikke færdiggørelse af borgerens forespørgsler

Faglig viden skal kunne opgraderes løbende:

- Skattecentermedarbejdernes faglige viden og kompetencer skal i lige så høj grad som kollegernes på Sluseholmen holdes opdaterede

Indkøring af skattecentermedarbejdere på KBS-plattformen skal gøres mere effektivt:

- Introduktion til konceptet og opgaveporteføljen skal gennemføres
- Infrastrukturen skal fungere fra første dag

## 2. Motivation, kompetencer og uddannelsesforløbene

- **Jeres motivation for at arbejde i KBS?**

- Prøve noget nyt
- Dejligt arbejdsmiljø
- Fokus på borgeren

- **Har jobbet levet op til det I forventede af jobbet?**

- Forventninger til arbejdsopgaverne er imødekommet, men det betyder ikke samtidig, at jobindholdet er tilfredsstillende. Udfordringerne i arbejdsopgaverne er begrænsede i forhold til den dybde, som sagsbehandlerne normalt arbejder med.

- **Hvis I vurderer, hvor hører I så til – på centret – eller i skattecentret?**

- Skattecentermedarbejderne tilhører både organisatorisk og mentalt til hos Skattecenter København

- **Anbefale andre at blive ansat i Borgerservice?**

- Skattecentermedarbejderne vil klart anbefale andre at blive ansat i KBS men samtidig gøre opmærksom på, at der er tale om en anden form for sagsbehandling og større fokus på borgerbetjening

## *Uddannelse og kompetencer*

- **Hvordan er du forberedt på at starte hos KBS?**
  - Ingen decideret forberedelse har fundet sted. Dog har der været arrangeret besøg i KBS for at se lokaliteterne og mærke atmosfæren
  - Der har ikke været behov for videreuddannelse i forhold til opgavevaretagelsen, som skattecentermedarbejderne skulle håndtere i KBS regi
  - ”den erfaring man har, bruger man”

### **3. Oplevelse af opgaver, kundegrundlag og snitflader**

- **Er det klart for jer, hvad I skal lave, og hvilke mål der er for jeres arbejde?**
  - Skattecentermedarbejderne er bevidste om en række mål, som er opsat for KBS i forhold til borgerbetjening (eks. betjening af borgeren inden for 2 minutter, osv.) men har dog ikke detailkendskab til disse mål.
  - Skattecentermedarbejderne vurderer, at deres opgaveområder udelukkende er begrænset til skattesager og ikke at skulle assistere på andre opgaveområder i KBS-centret.
- **Hvor mange henvendelser telefoniske – flere eller færre end I troede? Er der en udvikling?**
  - Der er flere telefoniske henvendelser end forventet
- **Hvad er de hyppigste sagstyper borgerne henvender sig om? Svarer det til forventningerne og jeres opgavebeskrivelser?**
  - Typiske opgaver inden for skatteområdet er lette ekspeditionsopgaver, såsom beregning af skat, registrering af ændringer i indkomstforhold, vejledning til selvangivelse mv.
  - Det hænder, at eksempelvis mindre erhvervsdrivende henvender sig i KBS for at få hjælp til beregning og betaling af moms, regnskabsafslutning og forklaring til ligningsspørgsmål i denne sammenhæng
  - Henvendelsestyperne svarer overens med forventningerne

- **Er I rustede til at løse sagerne (uddannelse og IT)**
  - Ja
- **Oplever I, at det er vanskeligt at nå sagerne/henvendelserne? Eller må I ofte henvise videre?**
  - Nej, tværtimod – se i øvrigt afsnit om ”overraskelser”
- **Har arbejdsdelingen stat/kommune praktisk betydning for borgernes oplevelse, eller er ”godkendelsesløsningen” ok set med borgernes øjne?**
  - Godkendelsesløsning giver ingen mening for borgeren. Det er uforståeligt og virker ineffektivt for borgeren, at kommunale og statslige udsendte skattemedarbejdere til KBS har forskelligt kompetenceniveau og dermed forskellig beslutningsdygtighed i forskellige sammenhænge
  - I praksis søger KSR-medarbejdere og udsendte skattecentermedarbejdere at begrænse antallet af borgere, som skal have assistance fra flere end én af medarbejderne – konkret ved at søge råd og vejledning hos hinanden, eller at man udfører (del)opgaven sammen frem for henvisning
- **Kan I yde en bedre service overfor borgeren i kraft af, at I er fysisk udstationeret?**
  - Ja – og frem for alt er der tid til at vejlede borgeren ordentligt frem for at have dårlig samvittighed over, at lange køer ”ude på gangen” bliver ved, og mest af alt ønsker, at borgeren ikke skal stille al for mange spørgsmål af hensyn til afvikling af køen
- **Hvordan vurderer I systemet med, at kommunale medarbejdere skal indhente godkendelser på skatteområdet via opkald til Sluseholmen? Kan det gøres bedre?**
  - Sluseholmens telefon-back-up har kun været anvendt i meget begrænset omfang. Der huskes kun to tilfælde. Årsagen skyldes primært, at KSR-medarbejderne indhenter de nødvendige godkendelser på KBS-centret via skattecentrets udsendte medarbejdere i kombination med, at borgernes forespørgsler i mindre grad giver anledning til godkendelser
- **Hvordan oplever I, at bagvagsordningen fungerer i ydertidspunkterne og i weekenden?**
  - Skattecentrets medarbejdere deltager ikke i denne ordning

- **Oplever I, at der er opgaver i forhold til de livssituationer/borgerønsker I får, som mangler i pakken af opgaver hos jer for at give borgerne en god service?**
  - Nej
- **Hvad tror I borgernes siger om jeres service og vejledning i Borgerservice. Hvad vil de fremhæve, I er rigtig gode til – og hvor er de evt. kritiske i forhold til jeres service/vejledning?**
  - Borgerne udviser en stor tilfredshed med servicen, som leveres af medarbejderne i KBS og skattecentrets udsendte medarbejdere  
Årsagerne hertil skal findes i følgende:
    - Sagsbehandleren er tilgængelig
    - Der er hurtig ekspeditionstid
    - Betjeningen er høflig og imødekommende
    - Tonen er venlig
    - Positiv stemning (kaffe/te serveres)
    - Der er tid til borgeren og dermed mulighed for at give en bedre service
    - KBS ligger tæt på borgeren (geografisk nærhed)

#### 4. Samarbejdsrelationer i centret

- **Oplever I et godt kollegialt samarbejde i centret? (er der forskelle mellem personer fra de forskellige forvaltninger)**
  - Medarbejderne i KBS-centrene har et godt og solidt samarbejde
    - Man sætter pris på kollegiale forskelligheder og sammenhold
    - Alle bidrager til ”produktionen” også uden for ens eget område, så langt som det nu er muligt
- **Er der ligestilling mellem de udlånte statslige og de kommunale medarbejdere?**
  - Ligestilling er tilstede, og det opleves ikke som noget problem
  - KSR-medarbejderne er derimod frustrerede over manglende adgang til en række arbejdsredskaber, som følge af systembegrænsninger, men som skattecentrets udsendte medarbejdere kan håndtere, idet de har rettighed til det

- **Hvordan oplever I samarbejdet mellem jeres leder og jer som medarbejdere**
  - Lederne (Sluseholmen) er ikke udpræget interesseret i udlånsordningen af skattecentermedarbejdere til KBS. Årsagen hertil kan formentlig findes i følgende forhold:
    - Lederne har endnu ikke forstået ideen med udlånsordningen
    - Lederne får ikke dækket deres egen produktion/når deres mål

## 5. Eksterne samarbejdsrelationer

- **Vurdering af samarbejdet med kollegaerne fagforvaltningerne og lokalcentrene?**
  - Samarbejdet med lokalcentrene og fagforvaltningerne er konstruktivt og virker til at fungere efter hensigten. Der eksisterer en ”naturlig sammenhængende arbejdsproces”
- **Kan informationsflowet/kommunikationen mellem Sluseholmen og KBS/Københavns Kommune forbedres?**
  - Informationsflowet er ikke eksisterende – hverken på et overordnet formidlingsplan eller i det daglige. Sidstnævnte skyldes, at skattecentrets udsendte medarbejdere arbejder i to mailsystemer – et KBS og et Sluseholm mailsystem, som man kun har tilgang til på lokationen

## 6. Læring og forbedringsbehov

- **Hvad kan der drages af positiv og mindre positiv læring til brug for de kommende tiltrædelser?**
  - Hvad ser I behov for af justeringer
    - Skab bedre balance i antal ressourcer i forhold til mængden af opgaver inden for de respektive opgaveområder og ydermere inden for de respektive centre



PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Vanløse		Indre By		Amagercentret		Østerbro		Total 2006		Total 2005	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<b>1. I hvilken grad fik du klaret sagen/fik service?</b>												
Fik klaret sagen/service	219	91%	192	88%	223	93%	200	95%	834	92%	526	84%
Fik delvist klaret sagen/service	19	8%	21	10%	15	6%	11	5%	66	7%	76	12%
Fik ikke klaret sagen/service	2	1%	4	2%	2	1%	0	0%	8	1%	25	4%
	240	100%	217	100%	240	100%	211	100%	908	100%	627	100%
<b>2. Blev du henvist til et andet kontor i Københavns Kommune for at få løst din sag?</b>												
Ja	17	7%	24	11%	12	5%	20	10%	73	8%	81	13%
Nej	225	93%	194	89%	233	95%	183	90%	835	92%	534	87%
Hvis ja, hvad drejede sagen sig om?: _____											-	-
	242	100%	218	100%	245	100%	203	100%	908	100%		
<b>3. Hvorfra har du hørt om borgerservicecentret?</b>												
Kom forbi	31	13%	28	14%	59	24%	63	30%	181	20%	139	22%
Fra andre steder i kommunen	71	30%	73	35%	63	26%	37	18%	244	27%	224	34%
På kommunens hjemmeside	27	11%	31	15%	26	11%	29	14%	113	12%	54	8%
Omtale i medierne	53	22%	16	8%	25	10%	38	18%	132	15%	91	14%
Andet	58	24%	59	29%	74	30%	44	21%	235	26%	146	22%
	240	100%	207	100%	247	100%	211	100%	905	100%	654	100%
<b>4. Hvor tilfreds er du med den service du har fået i borgerservicecentret?</b>												
Meget tilfreds	203	85%	174	79%	194	80%	179	86%	750	82%	507	80%
Tilfreds	34	14%	42	19%	44	18%	27	13%	147	16%	121	19%
Hverken eller	2	1%	1	0%	2	1%	2	1%	7	1%	-	-
Ikke tilfreds	1	0%	2	1%	4	2%	1	0%	8	1%	1	0%
Slet ikke tilfreds	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	0%	2	1%
	240	100%	219	100%	244	100%	209	100%	912	100%	631	100%
<b>5. Hvor tilfreds er du med receptionens imødekommenhed?</b>												
Meget tilfreds	222	93%	196	88%	216	87%	181	86%	815	89%	547	86%
Tilfreds	18	8%	24	11%	32	13%	25	12%	99	11%	86	14%
Hverken eller	0	0%	2	1%	0	0%	4	2%	6	1%	-	-
Ikke tilfreds	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	0%	-	0%
Slet ikke tilfreds	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	0%	1	0%
	240	100%	222	100%	248	100%	210	100%	920	100%	634	100%
<b>6. Hvor lang tid ventede du, inden du blev ekspederet af en sagsbehandler?</b>												
Ingen ventetid	212	88%	109	50%	73	30%	107	51%	501	55%	-	-
Under 5 minutter	23	10%	66	30%	101	41%	63	30%	253	28%	543	86%
5-10 minutter	3	1%	33	15%	49	20%	30	14%	115	13%	65	10%
11-20 minutter	1	0%	8	4%	12	5%	6	3%	27	3%	23	4%
Over 20 minutter	1	0%	1	0%	10	4%	2	1%	14	2%	1	0%

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Vanløse		Indre By		Amagercentret		Østerbro		Total 2006		Total 2005	
	240	100%	217	100%	245	100%	208	100%	910	100%	632	100%
7. Hvor tilfreds er du med ventetiden inden du blev ekspederet af en sagsbehandler?												
Meget tilfreds	192	91%	153	73%	159	68%	158	79%	662	77%	492	81%
Tilfreds	16	8%	44	21%	59	25%	34	17%	153	18%	107	18%
Hverken eller	1	0%	11	5%	11	5%	5	3%	28	3%	-	-
Ikke tilfreds	2	1%	1	0%	5	2%	2	1%	10	1%	8	1%
Slet ikke tilfreds	0	0%	0	0%	1	0%	1	1%	2	0%	-	0%
	211	100%	209	100%	235	100%	200	100%	855	100%	607	100%
8. Hvad synes du om indretningen?												
Meget tilfredsstillende	142	60%	114	52%	136	56%	129	62%	521	57%	409	67%
Tilfredsstillende	84	35%	94	43%	91	38%	71	34%	340	37%	190	32%
Hverken eller	10	4%	8	4%	12	5%	8	4%	38	4%	-	-
Ikke tilfredsstillende	1	0%	5	2%	2	1%	1	0%	9	1%	5	1%
Slet ikke tilfredsstillende	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	0%	2	0%
	237	100%	221	100%	241	100%	209	100%	908	100%	606	100%
9. Hvor tilfreds er du med åbningstiderne i borgerservicecentret?												
Meget tilfreds	166	69%	133	61%	151	63%	140	68%	590	65%	338	61%
Tilfreds	63	26%	79	36%	79	33%	61	29%	282	31%	191	35%
Hverken eller	7	3%	7	3%	8	3%	6	3%	28	3%	16	3%
Ikke tilfreds	3	1%	0	0%	1	0%	0	0%	4	0%	5	1%
Slet ikke tilfreds	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	-	0%	-	-
Begrund evt.:												*
	239	100%	219	100%	239	100%	207	100%	904	100%	550	100%
10. Er det lettere for dig at få klaret din sag/få service i borgerservicecentret end at henvende dig hvor du tidligere skulle												
Ja	187	79%	174	79%	192	81%	171	83%	724	80%	424	71%
Nej	8	3%	11	5%	7	3%	8	4%	34	4%	7	1%
Ved ikke	42	18%	35	16%	39	16%	28	14%	144	16%	163	28%
Begrund evt.:												*
	237	100%	220	100%	238	100%	207	100%	902	100%	594	100%
11. Hvor tilfreds er du alt i alt med besøget i servicecentret?												
Meget tilfreds	195	82%	169	77%	177	74%	166	79%	707	78%	475	79%
Tilfreds	42	18%	46	21%	58	24%	41	20%	187	21%	126	21%
Hverken eller	1	0%	3	1%	3	1%	1	0%	8	1%	-	-
Ikke tilfreds	0	0%	1	0%	1	0%	0	0%	2	0%	2	0%
Slet ikke tilfreds	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	1	0%	1	0%
	238	100%	219	100%	239	100%	209	100%	905	100%	604	100%

PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET	Vanløse		Indre By		Amagercentret		Østerbro		Total 2006		Total 2005	
14. Vil du bruge borgerservicecentret næste gang du skal have løst lignende sager/har brug for lignende sag?												
Ja	228	100%	205	100%	238	100%	181	98%	852	99%	534	97%
Nej	1	0%	0	0%	1	0%	1	1%	3	0%	-	0%
Ved ikke	0	0%	0	0%	0	0%	3	2%	3	0%	18	3%
Begrund evt.:												
	229	100%	205	100%	239	100%	185	100%	858	100%	552	100%



# Anvendelse af og holdning til borgerservicecentre i Københavns Kommune

En spørgeskemaundersøgelse blandt borgere i Københavns Kommune

**Interviewperiode:**  
Januar-marts 2006

**Projektnr.:**  
53111

**Rapporteringsmåned:**  
Marts 2006

**Kunde:**  
Right Kjær og Kjerulf

Denne rapport må ikke offentliggøres eller videregives helt eller delvis uden forudgående tilladelse

1. OM UNDERSØGELSEN
2. OPSUMMERING AF HOVEDRESULTATER
3. RESULTATER
4. SPØRGESKEMA

## 1. OM UNDERSØGELSEN

## 1. Undersøgelsens formål og målgruppe

Københavns Kommune har samlet en række serviceydelser i Københavns Borgerservice. Der er oprettet fire borgerservicecentre i Indre By (Jarmers Plads), på Østerbro (Trianglen), i Vanløse (Vanløse Torv) og i Sundby (Amagercentret).

Københavns Kommune har via Right Kjær og Kjerulff ønsket at få gennemført en undersøgelse af anvendelsen af og holdningen til Københavns borgerservicecentre. Målgruppen for undersøgelsen er borgere i Københavns Kommune på 15 år og derover.

## 2. Spørgeskema

Spørgeskemaet er udarbejdet i dialog mellem Københavns Kommune, Right Kjær og Kjerulff og TNS Gallup. Spørgeskemaet indeholdt 33 spørgsmål.

## 3. Dataindsamling

Dataindsamlingen blev gennemført som telefoninterview via Gallups omnibusser (en såkaldt CATI-bus undersøgelse). For at kunne gennemføre 1000 interview blandt målgruppen, som udgør ca. 10 % af befolkningen, blev dataindsamlingen foretaget over en længere periode (17. januar - 14. marts 2006). Der blev i alt gennemført interview med 1.002 statistisk tilfældigt udvalgte borgere i Københavns Kommune på 15 år eller derover.

## 4. Databehandling

I databehandlingen af resultaterne er svarfordelingerne i alle spørgsmål som standard analyseret for sammenhænge med følgende:

- Køn
- Alder
- Bydel
- Uddannelse
- Erhverv
- Husstandsindkomst
- Hvorvidt respondenterne er født i Danmark
- Hvorvidt respondenterne har haft kontakt med Københavns Kommune inden for det seneste år.

Resultaterne er vejret efter køn over alder og husstandsstørrelse. Vejningen er en dataeftersbehandling, som sikrer, at undersøgelsens procentfordeling stemmer så godt som muligt overens med den sande procentfordeling blandt borgere i Københavns Kommune. Hermed korrigerer man for eventuelle skævheder i data.

Der er foretaget gennemsnitberegninger i alle tilfredshedsspørgsmål. Alle gennemsnit befinder sig på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er "meget utilfreds" og 5 er "meget tilfreds". Ved ikke-besvarelserne indgår ikke i gennemsnitsberegningerne.

Alle sammenhænge er testet for statistisk signifikans (Chi2-test). En sammenhæng mellem to variable er defineret som signifikant, når der med min. 95 procents sikkerhed er en sam-

menhæng. Det vil sige, at resultatet for en given gruppe (fx mænd) med min. 95 procents sikkerhed adskiller sig fra resultatet for samtlige respondenter.

## 5. Resultater

Hovedresultaterne opsummeres i afsnit 2. De samlede resultater fremlægges i form af et tabelsæt i afsnit 3. Tabelsættet indeholder frekvenser (i venstre kolonne) og følgende krydstabeller:

1. Alle spørgsmål fordelt på køn
2. Alle spørgsmål fordelt på alder
3. Alle spørgsmål fordelt på bydel (ugrupperet samt grupperet)
4. Alle spørgsmål fordelt på uddannelse
5. Alle spørgsmål fordelt på erhverv
6. Alle spørgsmål fordelt på husstandsindkomst
7. Alle spørgsmål fordelt på, hvorvidt respondenteren er født i Danmark
8. Alle spørgsmål fordelt på, hvorvidt respondenteren har haft kontakt med Københavns Kommune inden for det seneste år.

Såfremt en sammenhæng er statistisk signifikant, er dette i tabelsættet angivet med "+", når procenttallet for en given gruppe er signifikant højere end procenttallet for samtlige respondenter, og med "-", når procenttallet er signifikant lavere.



## 2. OPSUMMERING AF HOVEDRESULTATER

## Kontakt til Københavns Kommune

Blandt undersøgelsens deltagere har lige over halvdelen (53 %) været i kontakt med Københavns Kommune inden for det sidste år. For hovedpartens vedkommende er det sket en eller to gange, og det er primært sket telefonisk (49 %) eller ved personlig henvendelse (47 %).

Respondenternes henvendelser til Københavns Kommune har primært handlet om skatteforhold samt om børnepasning og børneydelser. 73 % var alt i alt tilfredse med sagsbehandlingen af deres henvendelse til Københavns Kommune.

## Kendskab til borgerservicecentre

Godt halvdelen af respondenterne (51 %) har hørt eller læst om Københavns borgerservicecentre. Kendskabet til borgerservicecentre stammer primært fra medieomtale (39 %). 20 % kender til dem, fordi de er kommet forbi, og 16 % har deres kendskab til centrene fra kommunens hjemmeside.

46 % vurderer selv, at de ved, hvilke serviceopgaver borgerservicecentre varetager. Spørges der ind til opgaverne, svarer hver tredje, at borgerservicecentre kan hjælpe med skatteforhold. 22 % svarer børnepasning og -ydelser, mens 16 % svarer henholdsvis sygesikring og ældre ydelser.

Hver anden respondent har ikke noget bud på beliggenheden af de fire borgerservicecentre. Blandt de resterende svarer relativt flest (15 %) Trianglen. Henholdsvis 13, 11 og 9 % kender borgerservicecenteret i Amagercenteret, på Jarmers Plads og på Vanløse Torv.

Borgerservicecentrenes åbningstider er hverdage kl. 10-18 samt lørdage kl. 10-14. Adspurgte om åbningstiderne svarer 44 %, at centrene har åbent hverdage til kl. 15, mens 38 % svarer hverdage til kl. 18. Ydermere har centrene ifølge 16 % åbent lørdag, mens de ifølge 4 % har åbent søndag.

## Anvendelse af borgerservicecentre

Hvad angår anvendelsen af borgerservicecentre, har 11 % af respondenterne anvendt et eller flere af centrene. Blandt disse har størstedelen (58 %) anvendt et borgerservicecenter én gang. Henvendelserne har primært (35 %) drejet sig om skatteforhold.

De to mest udbredte årsager til at benytte borgerservicecentre frem for en anden kommunal enhed, er hensigtsmæssig placering (33 %) og på grund af henvisning, for eksempel fra andet sted i kommunen (31 %).

Den primære årsag (78 %) til ikke at have anvendt borgerservicecentre – blandt de respondenter, som kender til dem – er, at der ikke har været behov herfor. Af øvrige årsager svarer 8 %, at de klarer deres behov andre steder i kommunen, mens 5 % svarer, at de klarer deres behov via kommunens hjemmeside.

## Holdning til borgerservicecentre

91 % af de respondenter, der har benyttet borgerservicecentrene, har fået opfyldt formålet med deres besøg.

Blandt samme gruppe anser 63 % det for lettere at få klaret deres sag i borgerservicecenteret end at henvende sig, hvor de tidligere skulle. Omvendt mener hver tiende ikke, at det er lettere.

Blandt de, der har henvendt sig til borgerservicecenteret, er det mest udbredt (35 %) at have ventet under 5 minutter på ekspedition. 29 % har ikke oplevet nogen ventetid, mens 19 % venter 5-10 minutter. 85 % er tilfredse med ventetiden.

Der ses i forlængelse heraf en gennemgående høj tilfredshed med oplevelserne i borgerservicecenteret. 87 % er alt i alt tilfredse med besøget. Mellem 95 og 88 % er – i faldende rækkefølge – tilfredse med personalets service, centerets lokalisering, opgaveløsningen og serviceniveauet. Den laveste, om end stadig høje, tilfredshed (78 %) angår åbningstiderne.

På spørgsmålet om, hvorvidt de, der allerede har anvendt borgerservicecentrene, vil benytte sig af dem i fremtiden, svarer 91 % bekræftende.

### 3. RESULTATER

KØN ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		MAND		KVINDE	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	489	100%	513	100%

0. FØDT I DANMARK

	100%		100%		100%	
	1002	100%	489	100%	513	100%
BASE ...						
JA	902	90%	444	91%	458	89%
NEJ	100	10%	45	9%	55	11%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	100%		100%		100%	
	1002	100%	489	100%	513	100%
BASE ...						
BISPEBJERG	27	3%	15	3%	12	2%
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	35	7%	50	10%
CHRISTIANSHAVN	18	2%	11	2%	7	1%
INDRE BY	54	5%	27	5%	27	5%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	51	11%	44	9%
INDRE NØRREBRO	85	8%	42	9%	42	8%
KONGENS ENGHAVE	29	3%	12	2%	17	3%
SUNDBYØSTER	58	6%	32	7%	26	5%
SUNDBYVESTER	52	5%	22	5%	29	6%
VALBY	89	9%	42	9%	47	9%
VANLØSE	67	7%	34	7%	33	6%
VESTAMAGER	46	5%	21	4%	25	5%
VESTERBRO	81	8%	40	8%	42	8%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	33	7%	43	8%
YDRE NØRREBRO	97	10%	54	11%	43	8%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	18	4%	25	5%
INT: LÆS IKKE OP						

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	100%		100%		100%	
	1002	100%	489	100%	513	100%
BASE ...						
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	68	14%	55	11%
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	50	10%	51	10%
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	75	15%	80	16%
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	35	7%	50	10%
INDRE NØRREBRO	85	8%	42	9%	42	8%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	51	11%	44	9%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	33	7%	43	8%
VESTERBRO	81	8%	40	8%	42	8%
VALBY	89	9%	42	9%	47	9%
VANLØSE	67	7%	34	7%	33	6%
VED IKKE	43	4%	18	4%	25	5%

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

	100%		100%		100%	
	1002	100%	489	100%	513	100%
BASE ...						
1 GANG	176	18%	88	18%	89	17%
2 GANGE	139	14%	69	14%	70	14%
3 GANGE	51	5%	31	6%	20	4%
4 GANGE	30	3%	17	4%	12	2%
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	54	11%	73	14%
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	223	46%	239	47%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	7	1%	11	2%

KØN ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		MAND		KVINDE	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	489	100%	513	100%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

BASE ...	52%		53%		51%	
	522	100%	259	100%	263	100%
BREV / FAX	164	31%	86	33%	78	30%
TELEFONISK	255	49%	121	47%	134	51%
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	112	43%	131	50%
INTERNET	104	20%	62 +	24%	42 -	16%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	2 x	1%	2 x	1%
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

BASE ...	52%		53%		51%	
	522	100%	259	100%	263	100%
BOLIGSTØTTE	35	7%	15	6%	20	8%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	31	12%	33	13%
FOLKEREJSTER	51	10%	26	10%	25	10%
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	18	7%	31	12%
SKAT	145	28%	80	31%	65	25%
SYGESIKRING	42	8%	15	6%	27	10%
ÆLDREYDELSER	46	9%	20	8%	26	10%
ANDET	180	34%	94	36%	86	33%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	4	2%	12	4%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

BASE ...	52%		53%		51%		
	522	100%	259	100%	263	100%	
MEGET TILFREDS	5 . 00	162	31%	77	30%	85	32%
TILFREDS	4 . 00	221	42%	115	44%	106	40%
HVERKEN / ELLER	3 . 00	66	13%	30	12%	35	13%
UTILFREDS	2 . 00	33	6%	19	7%	14	5%
MEGET UTILFREDS	1 . 00	32	6%	13	5%	19	7%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE		8	2%	5 x	2%	3 x	1%
INT: LÆS IKKE OP							

GENNEMSIT ... 3.87 3.87 3.87

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%		100%		100%	
	1002	100%	489	100%	513	100%
JA	506	51%	234 -	48%	273 +	53%
NEJ	496	49%	256 +	52%	240 -	47%

KØN ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		MAND		KVINDE	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	489	100%	513	100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	506	51%	234	48%	273	53%
		100%		100%		100%
KOM FORBI	101	20%	39	17%	62	23%
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	6%	14	6%	18	7%
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80	16%	41	18%	39	14%
OMTALE I MEDIERNE	200	39%	87	37%	113	42%
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50	10%	32 +	14%	18 -	7%
ANDET	105	21%	49	21%	56	21%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10	2%	4	2%	6	2%
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	506	51%	234	48%	273	53%
		100%		100%		100%
JA	234	46%	103	44%	131	48%
NEJ	272	54%	131	56%	141	52%

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	234	23%	103	21%	131	26%
		100%		100%		100%
BOLIGSTØTTE	36	15%	14	14%	22	17%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53	23%	18	18%	35	26%
FOLKEREGISTER	23	10%	11	11%	12	9%
ORLOV/DAGPENGE	17	7%	4	4%	12	9%
SKAT	82	35%	35	34%	47	36%
SYGESIKRING	38	16%	14	14%	24	18%
ÆLDREYDELSER	44	19%	18	17%	26	20%
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7	3%	3 x	3%	4 x	3%
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16	7%	6	6%	10	7%
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3	1%	1 x	1%	2 x	1%
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11	5%	5 x	5%	6 x	5%
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3	1%	0 x	-	3 x	2%
TRAFIK / PARKERING	3	1%	0 x	-	3 x	2%
UDDANNELSE / UDDANNELSESRÅDGIVNING	2	1%	0 x	-	2 x	1%
BORGERRETTIGHEDER	2	1%	0 x	-	2 x	2%
KLAGESAGER / BORGERKLAGER	6	3%	2 x	2%	4 x	3%
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3	1%	2 x	2%	2 x	1%
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6	3%	4 x	4%	2 x	1%
BREVAFSTEMNING	3	1%	2 x	2%	1 x	1%
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2	1%	1 x	1%	1 x	1%
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3	1%	2 x	2%	1 x	1%
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2	1%	2 x	2%	0 x	-
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4	2%	2 x	2%	2 x	2%
ANDET	31	13%	12	11%	19	15%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25	11%	14	13%	12	9%

KØN ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		MAND		KVINDE	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	489	100%	513	100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	51%		48%		53%	
	506	100%	234	100%	273	100%
AMAGERCENTRET	67	13%	29	12%	38	14%
JARMERS PLADS	58	11%	33	14%	25	9%
VANLØSE TORV	48	9%	20	9%	28	10%
TRIANGEL	76	15%	25 -	11%	52 +	19%
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES	52	10%	19	8%	33	12%
BLOT I ANDRE SVAR						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256	50%	128	55%	128	47%

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	51%		48%		53%	
	506	100%	234	100%	273	100%
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224	44%	104	44%	120	44%
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191	38%	88	38%	103	38%
ÅBEN LØRDAG	83	16%	38	16%	46	17%
ÅBEN SØNDAG	18	4%	9	4%	9	3%
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97	19%	43	19%	54	20%

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%		100%		100%	
	1002	100%	489	100%	513	100%
JA	106	11%	51	10%	55	11%
NEJ	874	87%	428	87%	447	87%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22	2%	11	2%	11	2%

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%
1 GANG	62	58%	34	67%	28	50%
2 GANGE	17	16%	7	14%	10	19%
3 GANGE	7	6%	3 x	7%	3 x	6%
4 GANGE	3	3%	0 x	-	3 x	6%
FLERE END FIRE GANGE	13	12%	4	8%	8	15%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	4%	2 x	4%	2 x	3%

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%
BOLIGSTØTTE	7	6%	2 x	4%	5 x	8%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10	10%	3 x	5%	7 x	14%
FOLKEREGISTER	4	3%	0 x	-	4 x	6%
ORLOV/DAGPENGE	7	6%	1 x	2%	6 x	10%
SKAT	38	36%	16	32%	22	39%
SYGESIKRING	14	14%	4	9%	10	18%
ÆLDREYDELSER	8	8%	3 x	6%	5 x	9%
ANDET	35	33%	22 +	44%	13 -	24%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	3%	1 x	2%	2 x	4%



KØN ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		MAND		KVINDE	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	489	100%	513	100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15	14%	6	11%	9	17%
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35	33%	13	26%	22	40%
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11	10%	6 x	11%	6 x	10%
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14	13%	5	9%	9	16%
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33	31%	17	33%	16	29%
ANDET	21	19%	12	24%	8	15%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	1%	0 x	-	1 x	3%
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%
JA	97	91%	46 x	91%	50 x	91%
NEJ	8	8%	4 x	9%	4 x	7%
DELVIST	1	1%	0 x	-	1 x	1%

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%
JA	66	63%	29	58%	37	67%
NEJ	11	10%	5 x	11%	5 x	9%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	27%	16	31%	13	24%

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		10%		11%		
	106	100%	51	100%	55	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	60	57%	29	58%	31	56%
TILFREDS	4.00	41	38%	20	40%	20	37%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00	3	3%	0 x	-	3 x	5%
MEGET UTILFREDS	2.00	2	2%	1 x	2%	1 x	2%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-

GENNEMSNI ...	4.50		4.54		4.46	
---------------	------	--	------	--	------	--

KØN ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		MAND		KVINDE	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	489	100%	513	100%

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...		11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	57	54%	25	50%	32	58%
TILFREDS	4.00	30	28%	18	35%	12	21%
HVERKEN / ELLER	3.00	8	8%	2 x	5%	6 x	11%
UTILFREDS	2.00	3	3%	1 x	2%	2 x	3%
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	1 x	2%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		7	7%	3 x	6%	4 x	7%
GENNEMSNIT ...		4.41		4.37		4.44	

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%	
INGEN VENTETID		31	29%	15	30%	16	29%
UNDER 5 MINUTTER		37	35%	16	32%	21	38%
5-10 MINUTTER		20	19%	11	22%	10	17%
11-20 MINUTTER		4	4%	1 x	3%	3 x	5%
OVER 20 MINUTTER		1	1%	1 x	2%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		12	11%	6	12%	6	10%

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	51	48%	24	47%	28	50%
TILFREDS	4.00	39	37%	22	43%	17	32%
HVERKEN / ELLER	3.00	6	6%	2 x	4%	4 x	7%
UTILFREDS	2.00	4	3%	1 x	2%	3 x	5%
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	1 x	2%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		5	4%	1 x	2%	4 x	7%
GENNEMSNIT ...		4.34		4.33		4.36	

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	32	31%	12	24%	20	37%
TILFREDS	4.00	49	47%	24	48%	25	45%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	3%	2 x	4%	2 x	3%
UTILFREDS	2.00	2	2%	1 x	3%	1 x	1%
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	1 x	2%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		17	16%	10	20%	7	13%
GENNEMSNIT ...		4.24		4.10		4.36	

KØN ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)  
"+" signif. høj værdi  
"-" signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

	ANTAL		MAND		KVINDE	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	489	100%	513	100%

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...		11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	52	49%	21	41%	31	56%
TILFREDS	4.00	47	45%	27	53%	20	36%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	4%	2 x	4%	2 x	4%
UTILFREDS	2.00	2	1%	0 x	-	2 x	3%
MEGET UTILFREDS	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	1 x	2%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.42		4.37		4.47	

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICELEVELAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	53	50%	23	45%	30	54%
TILFREDS	4.00	41	38%	23	45%	18	32%
HVERKEN / ELLER	3.00	7	6%	2 x	4%	4 x	8%
UTILFREDS	2.00	4	4%	2 x	4%	2 x	4%
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	1 x	2%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	1 x	2%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.32		4.34		4.31	

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	41	38%	18	36%	22	40%
TILFREDS	4.00	55	51%	26	51%	28	52%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	4%	2 x	4%	2 x	4%
UTILFREDS	2.00	2	2%	2 x	5%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	3	2%	1 x	3%	1 x	2%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		2	2%	1 x	2%	1 x	2%
GENNEMSNIT ...		4.23		4.15		4.30	

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	49	46%	23	45%	26	47%
TILFREDS	4.00	43	41%	20	39%	23	43%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	5%	2 x	3%	3 x	6%
UTILFREDS	2.00	4	4%	4 x	7%	1 x	1%
MEGET UTILFREDS	1.00	2	2%	1 x	2%	1 x	2%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		3	2%	2 x	3%	1 x	2%
GENNEMSNIT ...		4.27		4.21		4.33	

KØN ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		MAND		KVINDE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	489	100%	513	100%

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26

27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	1%		1%		*			
	7	100%	5	100%	2	100%		
ÅBNINGSTIDER	0	-	0	x	-	0	x	-
LOKALISERING	0	-	0	x	-	0	x	-
SERVICENIVEAU	1	18%	0	x	-	1	x	63%
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2	31%	1	x	28%	1	x	37%
ANDET	3	52%	3	x	72%	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0	-	0	x	-	0	x	-

BASE: JA I SPM. 12

28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTÉ DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...	11%		10%		11%			
	106	100%	51	100%	55	100%		
JA	96	91%	46	x	91%	50	x	91%
NEJ	7	7%	4	x	7%	3	x	6%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	2%	1	x	2%	2	x	3%

BASE: JA I SPM. 12

29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		10%		11%			
	106	100%	51	100%	55	100%		
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7	7%	5	x	9%	2	x	4%
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3	3%	2	x	4%	1	x	1%
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2	2%	1	x	3%	1	x	1%
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2	2%	1	x	2%	1	x	2%
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3	3%	1	x	2%	2	x	3%
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2	1%	0	x	-	2	x	3%
NEJ	55	52%	26	50%	30	54%		
ANDET	12	11%	3	7%	8	15%		
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24	23%	14	27%	10	19%		

KØN ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		MAND		KVINDE	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	489	100%	513	100%

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		10%		11%	
	106	100%	51	100%	55	100%
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3	3%	2	x 4%	1	x 2%
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23	21%	10	19%	13	23%
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT	7	7%	1	x 2%	6	x 11%
PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT INFORMATIONSNIVEAU	7	6%	3	x 7%	3	x 6%
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	2	2%	0	x -	2	x 4%
HURTIG/EFFEKTIV	10	10%	6	x 11%	5	x 9%
SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID	2	2%	2	x 3%	1	x 1%
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT	4	4%	1	x 3%	3	x 5%
PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	4	4%	1	x 3%	3	x 5%
GODE ÅBNINGSTIDER	42	40%	22	43%	21	38%
NEJ	8	8%	3	x 6%	5	x 9%
ANDET	7	7%	3	x 6%	4	x 8%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE						

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%		37%		42%	
	393	100%	180	100%	214	100%
INTET BEHOV	306	78%	140	78%	166	78%
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	21	5%	8	4%	13	6%
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	8%	14	8%	19	9%
ANDET	29	7%	17	10%	12	5%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	14	3%	4	2%	10	5%
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%		3%		4%	
	33	100%	14	100%	19	100%
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	8	23%	1	x 6%	7	x 36%
LOKALCENTER	12	36%	4	x 28%	8	x 42%
ANDET	13	39%	9	x 60%	4	x 23%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	2%	1	x 6%	0	x -
INT: LÆS IKKE OP						

ALDER ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	INTERVIEW											
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%

0. FØDT I DANMARK

BASE ...	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%
JA	902	90%	286	91%	206	86%	129	90%	152	90%	129	95%
NEJ	100	10%	29	9%	33	14%	14	10%	17	10%	7	5%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	BASE ...		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%
BISPEBJERG	27	3%	10	3%	3	1%	2 x	1%	7 x	4%	5 x	4%
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	22	7%	15	6%	11	8%	28 +	17%	8	6%
CHRISTIANSHAVN	18	2%	7	2%	3 x	1%	2 x	2%	3 x	2%	3 x	2%
INDRE BY	54	5%	14	5%	11	5%	7	5%	12	7%	9	7%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	24	7%	25	10%	22 +	15%	14	8%	12	8%
INDRE NØRREBRO	85	8%	32	10%	26	11%	13	9%	8	5%	6	5%
KONGENS ENGHAVE	29	3%	7	2%	8	3%	5 x	3%	8 x	5%	1 x	1%
SUNDBYØSTER	58	6%	19	6%	8	3%	9	7%	14	9%	8	6%
SUNDBYVESTER	52	5%	15	5%	15	6%	6	4%	9	5%	7	5%
VALBY	89	9%	33	10%	22	9%	10	7%	13	7%	12	9%
VANLØSE	67	7%	16	5%	17	7%	8	6%	10	6%	16 +	12%
VESTAMAGER	46	5%	16	5%	11	5%	5	4%	7	4%	6	5%
VESTERBRO	81	8%	25	8%	20	9%	12	8%	12	7%	12	8%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	22	7%	19	8%	9	7%	9	5%	16	12%
YDRE NØRREBRO	97	10%	39 +	12%	28	12%	14	10%	10 -	6%	6 -	4%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	15	5%	7	3%	8	6%	4	3%	9 x	6%
INT: LÆS IKKE OP												

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	BASE ...		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	49 +	16%	32	13%	16	11%	17	10%	11	8%
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	28	9%	22	9%	14	10%	23	14%	13	10%
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	49	16%	34	14%	20	14%	31	18%	21	16%
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	22	7%	15	6%	11	8%	28 +	17%	8	6%
INDRE NØRREBRO	85	8%	32	10%	26	11%	13	9%	8	5%	6	5%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	24	7%	25	10%	22 +	15%	14	8%	12	8%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	22	7%	19	8%	9	7%	9	5%	16	12%
VESTERBRO	81	8%	25	8%	20	9%	12	8%	12	7%	12	8%
VALBY	89	9%	33	10%	22	9%	10	7%	13	7%	12	9%
VANLØSE	67	7%	16	5%	17	7%	8	6%	10	6%	16 +	12%
VED IKKE	43	4%	15	5%	7	3%	8	6%	4	3%	9 x	6%

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

	BASE ...		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%
1 GANG	176	18%	78 +	25%	34	14%	23	16%	22 -	13%	20	15%
2 GANGE	139	14%	39	12%	40	17%	23	16%	23	14%	14	10%
3 GANGE	51	5%	18	6%	13	5%	3	2%	9	5%	8	6%
4 GANGE	30	3%	9	3%	7	3%	7 x	5%	5 x	3%	1 x	1%
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	40	13%	41	17%	17	12%	17	10%	12	9%
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	125 -	40%	99	41%	71	49%	92 +	55%	75	55%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	5	2%	5 x	2%	0 x	-	1 x	1%	6 x	5%

ALDER ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	INTERVIEW											
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

BASE ...	52%		59%		56%		51%		45%		40%		
	522	100%	185	100%	134	100%	73	100%	76	100%	55	100%	
BREV / FAX	164	31%	59	32%	47	35%	27	37%	15	-	20%	16	29%
TELEFONISK	255	49%	84	46%	80	+	60%	39	54%	29	38%	23	42%
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	84	45%	67	50%	25	-	34%	40	52%	28	52%
INTERNET	104	20%	32	17%	37	+	27%	16	22%	16	21%	3	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	2	x	1%	0	x	-	1	x	1%	1	x
INT: LÆS IKKE OP													

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

BASE ...	52%		59%		56%		51%		45%		40%		
	522	100%	185	100%	134	100%	73	100%	76	100%	55	100%	
BOLIGSTØTTE	35	7%	20	+	11%	8	6%	1	-	1%	2	4	x
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	14	-	8%	37	+	28%	10	14%	3	0	x
FOLKEREGISTER	51	10%	29	+	16%	10	8%	5	7%	4	6%	2	4%
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	18	10%	19	14%	6	8%	6	8%	0	x	-
SKAT	145	28%	61	+	33%	49	+	36%	12	-	16%	17	22%
SYGESIKRING	42	8%	12	6%	7	5%	5	7%	13	+	18%	4	x
ÆLDREYDELSER	46	9%	0	-	-	0	-	-	11	+	14%	36	x
ANDET	180	34%	64	35%	41	30%	34	+	47%	29	38%	12	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	6	3%	2	x	1%	5	x	7%	3	x	4%
INT: LÆS IKKE OP													

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

BASE ...	52%		59%		56%		51%		45%		40%		
	522	100%	185	100%	134	100%	73	100%	76	100%	55	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	162	31%	52	28%	38	28%	22	30%	28	37%	23	42%
TILFREDS	4.00	221	42%	85	46%	54	40%	30	41%	33	44%	19	34%
HVERKEN / ELLER	3.00	66	13%	26	14%	16	12%	8	11%	9	12%	6	11%
UTILFREDS	2.00	33	6%	9	5%	11	8%	4	x	5%	4	x	6%
MEGET UTILFREDS	1.00	32	6%	8	4%	15	+	11%	7	x	10%	1	x
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE		8	2%	5	x	3%	0	x	-	2	x	3%	0
INT: LÆS IKKE OP													
GENNEMSNIT ...		3.87		3.91		3.66		3.79		4.09		4.07	

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%		100%		100%		100%		100%		100%		
	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%	
JA	506	51%	108	-	34%	134	56%	84	+	59%	106	+	63%
NEJ	496	49%	207	+	66%	105	44%	59	-	41%	63	-	37%

ALDER ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	INTERVIEW											
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	51%		34%		56%		59%		63%		55%	
	506	100%	108	100%	134	100%	84	100%	106	100%	74	100%
KOM FORBI	101	20%	26	24%	25	19%	11	13%	21	20%	18	24%
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	6%	10	9%	7	5%	4	4%	4	4%	8	x 11%
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80	16%	21	19%	28	21%	15	18%	15	14%	2	- 3%
OMTALE I MEDIERNE	200	39%	39	36%	46	34%	32	38%	49	46%	34	45%
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50	10%	7	6%	17	13%	13	15%	9	9%	4	5%
ANDET	105	21%	16	- 14%	28	21%	19	22%	24	23%	19	25%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10	2%	3	x 3%	3	x 3%	2	x 2%	2	x 2%	0	x -
INT: LÆS IKKE OP												

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	51%		34%		56%		59%		63%		55%	
	506	100%	108	100%	134	100%	84	100%	106	100%	74	100%
JA	234	46%	40	- 37%	56	42%	43	51%	60	+ 57%	36	48%
NEJ	272	54%	68	+ 63%	78	58%	41	49%	46	- 43%	39	52%

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	23%		13%		23%		30%		36%		26%	
	234	100%	40	100%	56	100%	43	100%	60	100%	36	100%
BOLIGSTØTTE	36	15%	9	22%	10	18%	6	15%	6	11%	5	13%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53	23%	9	24%	21	+ 37%	17	+ 39%	4	- 7%	2	- 6%
FOLKEREGISTER	23	10%	3	x 7%	6	11%	4	x 10%	6	10%	4	x 10%
ORLOV/DAGPENGE	17	7%	1	x 2%	10	x 18%	3	x 8%	2	x 3%	1	x 3%
SKAT	82	35%	21	+ 52%	24	43%	10	23%	15	- 25%	13	36%
SYGESIKRING	38	16%	6	15%	5	8%	8	20%	13	22%	6	16%
ÆLDREYDELSER	44	19%	2	- 4%	8	14%	5	12%	14	23%	16	+ 44%
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7	3%	0	x -	2	x 4%	2	x 5%	2	x 3%	1	x 3%
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16	7%	2	x 6%	3	x 5%	3	x 6%	3	x 6%	5	x 13%
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3	1%	0	x -	0	x -	2	x 5%	1	x 2%	0	x -
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11	5%	2	x 6%	0	x -	1	x 3%	3	x 6%	4	x 12%
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3	1%	0	x -	1	x 2%	0	x -	1	x 2%	0	x -
TRAFIK / PARKERING	3	1%	0	x -	0	x -	1	x 3%	1	x 2%	1	x 3%
UDDANNELSE / UDDANNELSES RÅDGIVNING	2	1%	0	x -	1	x 1%	0	x -	1	x 2%	0	x -
BORGERRETTIGHEDER	2	1%	1	x 2%	0	x -	1	x 3%	0	x -	0	x -
KLAGESAGER / BORGERKLAGER	6	3%	0	x -	2	x 4%	1	x 3%	3	x 5%	0	x -
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3	1%	1	x 2%	1	x 1%	2	x 4%	0	x -	0	x -
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6	3%	3	x 7%	2	x 4%	0	x -	0	x -	1	x 3%
BREVAFSTEMNING	3	1%	0	x -	2	x 3%	0	x -	1	x 2%	0	x -
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2	1%	0	x -	0	x -	0	x -	2	x 4%	0	x -
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3	1%	1	x 2%	0	x -	1	x 2%	1	x 2%	0	x -
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2	1%	0	x -	1	x 2%	0	x -	1	x 1%	0	x -
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4	2%	0	x -	1	x 2%	1	x 3%	1	x 1%	1	x 3%
ANDET	31	13%	5	13%	3	6%	11	+ 25%	7	12%	5	x 13%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25	11%	4	x 10%	9	16%	2	x 5%	7	12%	3	x 10%



ALDER ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	INTERVIEW											
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	51%		34%		56%		59%		63%		55%	
	506	100%	108	100%	134	100%	84	100%	106	100%	74	100%
AMAGERCENTRET	67	13%	15	14%	13	9%	8	9%	16	15%	15	20%
JARMERS PLADS	58	11%	10	9%	14	11%	13	15%	12	11%	9	12%
VANLØSE TORV	48	9%	6	6%	9	7%	13	15%	9	9%	11	15%
TRIANGEL	76	15%	16	14%	19	14%	11	14%	15	14%	15	21%
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES	52	10%	9	9%	12	9%	8	10%	14	13%	8	11%
BLOT I ANDRE SVAR												
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256	50%	57	52%	80	60%	45	54%	51	49%	23	30%

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	51%		34%		56%		59%		63%		55%	
	506	100%	108	100%	134	100%	84	100%	106	100%	74	100%
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224	44%	51	47%	62	46%	41	49%	42	40%	27	37%
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191	38%	46	42%	59	44%	24	29%	38	36%	23	32%
ÅBEN LØRDAG	83	16%	21	19%	23	17%	9	11%	21	20%	9	13%
ÅBEN SØNDAG	18	4%	5	5%	3	2%	1	1%	7	6%	2	3%
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97	19%	11	10%	16	12%	19	23%	28	27%	23	31%

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%		100%		100%		100%		100%		100%	
	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%
JA	106	11%	32	10%	20	8%	16	11%	22	13%	16	12%
NEJ	874	87%	276	88%	212	89%	125	87%	144	85%	117	86%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22	2%	7	2%	7	3%	2	1%	3	2%	3	2%

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%
1 GANG	62	58%	16	49%	13	68%	13	78%	12	56%	8	49%
2 GANGE	17	16%	8	25%	1	4%	1	8%	5	22%	2	14%
3 GANGE	7	6%	3	8%	1	7%	0	-	0	-	3	18%
4 GANGE	3	3%	1	4%	2	11%	0	-	0	-	0	-
FLERE END FIRE GANGE	13	12%	3	8%	2	11%	2	13%	3	13%	3	19%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	4%	2	6%	0	-	0	-	2	9%	0	-

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%
BOLIGSTØTTE	7	6%	3	8%	1	4%	1	8%	1	4%	1	8%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10	10%	1	4%	5	27%	4	23%	0	-	0	-
FOLKEREGISTER	4	3%	3	8%	0	-	0	-	1	5%	0	-
ORLOV/DAGPENGE	7	6%	0	-	6	28%	0	-	1	5%	0	-
SKAT	38	36%	17	54%	8	39%	2	13%	7	30%	4	26%
SYGESIKRING	14	14%	4	13%	2	9%	2	9%	6	27%	1	6%
ÆLDREYDELSER	8	8%	0	-	0	-	0	-	1	4%	7	44%
ANDET	35	33%	10	32%	4	19%	8	46%	7	31%	7	43%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	3%	1	3%	1	6%	0	-	1	4%	0	-

ALDER ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	INTERVIEW											
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	11%	10%	8%	11%	13%	12%
	106	32	20	16	22	16
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15	7 x	2 x	1 x	3 x	1 x
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35	9	9	4 x	6	8 x
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11	3 x	3 x	1 x	1 x	3 x
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14	5 x	1 x	2 x	2 x	3 x
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33	10	8	4 x	7	4 x
ANDET	21	7	2 x	6 x	4 x	3 x
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1	1 x	0 x	1 x	0 x	0 x

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	10%	8%	11%	13%	12%
	106	32	20	16	22	16
JA	97	27 x	19 x	15 x	22 x	15 x
NEJ	8	5 x	1 x	1 x	0 x	1 x
DELVIST	1	1 x	0 x	0 x	0 x	0 x

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	11%	10%	8%	11%	13%	12%
	106	32	20	16	22	16
JA	66	20	13	9	14	10
NEJ	11	3 x	1 x	1 x	1 x	3 x
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	9	5	6 x	6	2 x

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	10%	8%	11%	13%	12%
	106	32	20	16	22	16
MEGET TILFREDS	5.00	60	16	9	10	12
TILFREDS	4.00	41	14	10	5	9
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00	3	2 x	1 x	0 x	0 x
MEGET UTILFREDS	2.00	2	1 x	0 x	1 x	0 x
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00	0	0 x	0 x	0 x	0 x
GENNEMSNIIT ...	4.50	4.36	4.43	4.49	4.56	4.79

ALDER ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	INTERVIEW											
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...		11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	57	54%	19	58%	9	48%	8	47%	10	45%	12	73%
TILFREDS	4.00	30	28%	8	24%	7	36%	5 x	28%	8	38%	2 x	13%
HVERKEN / ELLER	3.00	8	8%	3 x	10%	2 x	9%	2 x	13%	1 x	5%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	3	3%	2 x	5%	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		7	7%	1 x	3%	2 x	8%	1 x	5%	1 x	7%	2 x	14%
GENNEMSNIT ...		4.41		4.39		4.42		4.20		4.27		4.85	

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%	
INGEN VENTETID		31	29%	8	25%	4	20%	4 x	26%	10	48%	5 x	28%
UNDER 5 MINUTTER		37	35%	13	40%	12 +	60%	3	19%	4	20%	5	32%
5-10 MINUTTER		20	19%	8	24%	2 x	11%	5 x	29%	3 x	12%	3 x	20%
11-20 MINUTTER		4	4%	1 x	4%	1 x	4%	1 x	7%	0 x	-	1 x	6%
OVER 20 MINUTTER		1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		12	11%	2 x	7%	1 x	4%	3 x	19%	3 x	14%	2 x	14%
GENNEMSNIT ...		4.34		4.31		4.22		4.22		4.35		4.71	

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	51	48%	15	46%	7	33%	7	43%	13	58%	10	65%
TILFREDS	4.00	39	37%	13	39%	11	54%	7	43%	5	23%	4	27%
HVERKEN / ELLER	3.00	6	6%	2 x	6%	1 x	4%	1 x	7%	2 x	10%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	4	3%	2 x	5%	1 x	4%	1 x	7%	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		5	4%	2 x	5%	1 x	4%	0 x	-	1 x	4%	1 x	8%
GENNEMSNIT ...		4.34		4.31		4.22		4.22		4.35		4.71	

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	32	31%	11	33%	3	16%	4 x	24%	6	30%	8 x	51%
TILFREDS	4.00	49	47%	14	42%	13	66%	6	34%	10	49%	7	41%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	3%	2 x	7%	0 x	-	1 x	8%	0 x	-	0 x	-
UTILFREDS	2.00	2	2%	1 x	3%	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	1 x	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		17	16%	4	12%	3 x	17%	6 x	35%	3 x	15%	1 x	8%
GENNEMSNIT ...		4.24		4.14		4.20		4.24		4.19		4.55	

ALDER ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)  
"+" signif. høj værdi  
"-" signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

	ANTAL		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	INTERVIEW											
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...		11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	52	49%	16	49%	10	51%	8	49%	9	40%	9	59%
TILFREDS	4.00	47	45%	12	36%	8	42%	8	46%	13	60%	7	41%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	4%	3	x 10%	1	x 7%	0	x -	0	x -	0	x -
UTILFREDS	2.00	2	1%	2	x 5%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	0	-	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0	x -	0	x -	1	x 5%	0	x -	0	x -
GENNEMSNIT ...		4.42		4.29		4.44		4.51		4.40		4.59	

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICELEVELAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	53	50%	15	46%	7	35%	9	54%	11	53%	11	66%
TILFREDS	4.00	41	38%	10	31%	11	56%	5	30%	9	41%	6	34%
HVERKEN / ELLER	3.00	7	6%	4	x 12%	1	x 4%	1	x 4%	1	x 5%	0	x -
UTILFREDS	2.00	4	4%	3	x 10%	1	x 4%	0	x -	0	x -	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0	x -	0	x -	1	x 7%	0	x -	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0	x -	0	x -	1	x 5%	0	x -	0	x -
GENNEMSNIT ...		4.32		4.13		4.22		4.30		4.48		4.66	

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	41	38%	8	26%	6	31%	8	49%	8	35%	10	+ 65%
TILFREDS	4.00	55	51%	18	56%	13	65%	5	31%	13	60%	6	35%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	4%	3	x 10%	0	x -	0	x -	1	x 5%	0	x -
UTILFREDS	2.00	2	2%	2	x 7%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	3	2%	0	x -	0	x -	3	x 15%	0	x -	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		2	2%	0	x -	1	x 4%	1	x 5%	0	x -	0	x -
GENNEMSNIT ...		4.23		4.02		4.32		4.02		4.31		4.65	

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	49	46%	15	46%	7	38%	9	55%	7	32%	10	65%
TILFREDS	4.00	43	41%	10	30%	11	58%	4	25%	12	+ 58%	6	35%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	5%	4	x 12%	1	x 4%	0	x -	0	x -	0	x -
UTILFREDS	2.00	4	4%	3	x 9%	0	x -	1	x 8%	0	x -	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	2	2%	0	x -	0	x -	1	x 7%	1	x 5%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		3	2%	1	x 3%	0	x -	1	x 5%	1	x 4%	0	x -
GENNEMSNIT ...		4.27		4.16		4.33		4.18		4.18		4.65	

ALDER ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)  
"+" signif. høj værdi  
"-" signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

	ANTAL		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	INTERVIEW											
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26  
27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	1%		1%		-		2%		1%		-	
	7	100%	3	100%	0	-	3	100%	1	100%	0	-
ÅBNINGSTIDER	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
LOKALISERING	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
SERVICENIVEAU	1	18%	0 x	-	0 x	-	1 x	46%	0 x	-	0 x	-
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2	31%	1 x	23%	0 x	-	1 x	54%	0 x	-	0 x	-
ANDET	3	52%	2 x	77%	0 x	-	0 x	-	1 x	100%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP												

BASE: JA I SPM. 12  
28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTÉ DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...	11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%
JA	96	91%	28 x	86%	19 x	96%	15 x	92%	22 x	100%	13 x	82%
NEJ	7	7%	4 x	11%	0 x	-	1 x	8%	0 x	-	2 x	12%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	2%	1 x	3%	1 x	4%	0 x	-	0 x	-	1 x	6%

BASE: JA I SPM. 12  
29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		10%		8%		11%		13%		12%	
	106	100%	32	100%	20	100%	16	100%	22	100%	16	100%
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7	7%	5 x	15%	2 x	11%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3	3%	1 x	2%	0 x	-	1 x	8%	0 x	-	1 x	6%
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2	2%	2 x	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2	2%	2 x	7%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3	3%	2 x	5%	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	0 x	-
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2	1%	2 x	5%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
NEJ	55	52%	10	31%	12	61%	9	57%	11	51%	13	80%
ANDET	12	11%	3 x	11%	3 x	17%	1 x	4%	2 x	9%	2 x	14%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24	23%	7	23%	3 x	17%	4 x	23%	9 x	40%	1 x	6%

ALDER ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)  
"+" signif. høj værdi  
"-" signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

	ANTAL		15-29		30-39		40-49		50-64		65+	
	INTERVIEW											
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	315	100%	239	100%	143	100%	169	100%	136	100%

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	10%	8%	11%	13%	12%
	106	32	20	16	22	16
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3	3 x	0 x	0 x	0 x	0 x
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23	10	4 x	1 x	3 x	4 x
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT INFORMATIONSNIVEAU	7	2 x	2 x	0 x	2 x	1 x
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	7	2 x	0 x	1 x	0 x	3 x
HURTIG/EFFEKTIV SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID	10	1 x	2 x	4 x	3 x	0 x
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	2	2 x	0 x	0 x	0 x	0 x
GODE ÅBNINGSTIDER	4	1 x	1 x	1 x	1 x	0 x
NEJ	4	2 x	1 x	0 x	1 x	0 x
ANDET	42	9	7	6	12	8
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	8	2 x	3 x	2 x	1 x	0 x
	7	2 x	0 x	2 x	1 x	3 x

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%	24%	47%	47%	48%	43%
	393	75	112	67	81	58
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
INTET BEHOV	306	60	83	46	68	49
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	21	4 x	10	7 x	0 x	0 x
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	5	13	3	6	6 x
ANDET	29	6	6	8	7	1 x
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	14	1 x	6 x	4 x	1 x	2 x
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%	2%	5%	2%	4%	4%
	33	5	13	3	6	6
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	8	0 x	0 x	1 x	3 x	4 x
LOKALCENTER	12	3 x	5 x	1 x	3 x	0 x
ANDET	13	3 x	7 x	1 x	0 x	2 x
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	0 x	1 x	0 x	0 x	0 x
INT: LÆS IKKE OP						

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		BISPEBJERG		BRØNSHØJ-H-		CHRISTIANS-		INDRE		INDRE			
	INTERVIEW		USUM		HAVN		INDRE BY		ØSTERBRO		NØRREBRO			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%

0. FØDT I DANMARK

BASE ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%
JA	902	90%	26	x 97%	74	88%	18	x 100%	48	89%	86	90%	72	85%
NEJ	100	10%	1	x 3%	10	12%	0	x -	6	11%	9	10%	12	15%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%
BISPEBJERG	27	3%	27	x 100%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	0	x -	85	+ 100%	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -
CHRISTIANSHAVN	18	2%	0	x -	0	x -	18	x 100%	0	x -	0	x -	0	x -
INDRE BY	54	5%	0	x -	0	x -	0	x -	54	x 100%	0	- -	0	x -
INDRE ØSTERBRO	96	10%	0	x -	0	- -	0	x -	0	- -	96	+ 100%	0	- -
INDRE NØRREBRO	85	8%	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	- -	85	+ 100%
KONGENS ENGHAVE	29	3%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
SUNDBYØSTER	58	6%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -
SUNDBYVESTER	52	5%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
VALBY	89	9%	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -
VANLØSE	67	7%	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -
VESTAMAGER	46	5%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
VESTERBRO	81	8%	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -
YDRE ØSTERBRO	76	8%	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -
YDRE NØRREBRO	97	10%	0	x -	0	- -	0	x -	0	- -	0	- -	0	- -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	27	x 100%	0	- -	0	x -	0	- -	0	- -	0	- -
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	0	x -	0	- -	18	x 100%	54	+ 100%	0	- -	0	- -
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	0	x -	0	- -	0	x -	0	- -	0	- -	0	- -
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	0	x -	85	+ 100%	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -
INDRE NØRREBRO	85	8%	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	- -	85	+ 100%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	0	x -	0	- -	0	x -	0	- -	96	+ 100%	0	- -
YDRE ØSTERBRO	76	8%	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -
VESTERBRO	81	8%	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -
VALBY	89	9%	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -
VANLØSE	67	7%	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -
VED IKKE	43	4%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%
1 GANG	176	18%	2	9%	11	13%	5	x 30%	9	17%	22	23%	17	20%
2 GANGE	139	14%	5	x 17%	14	16%	4	x 24%	7	13%	12	12%	7	8%
3 GANGE	51	5%	1	x 3%	6	x 7%	0	x -	5	x 10%	3	x 3%	5	x 6%
4 GANGE	30	3%	0	x -	5	x 5%	0	x -	3	x 5%	1	x 1%	0	x -
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	4	x 16%	8	9%	1	x 6%	5	9%	9	10%	10	12%
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	14	52%	42	50%	6	35%	23	43%	49	51%	45	53%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	1	x 3%	0	x -	1	x 6%	1	x 2%	0	x -	1	x 1%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		BISPEBJERG		BRØNSHØJ-H-		CHRISTIANS-		INDRE BY		INDRE		INDRE	
	INTERVIEW				USUM		HAVN				ØSTERBRO		NØRREBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

BASE ...	522	52%	12	45%	43	50%	11	60%	29	54%	47	49%	39	46%
BREV / FAX	164	31%	7 x	56%	9	21%	2 x	17%	7	25%	20 +	42%	12	30%
TELEFONISK	255	49%	8	66%	21	50%	6	59%	10	33%	20	43%	15	39%
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	6	51%	19	44%	5	42%	10	33%	18	39%	27 +	68%
INTERNET	104	20%	2 x	20%	6	14%	1 x	8%	9	30%	9	20%	6	15%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	0 x	-	2 x	5%	0 x	-	2 x	6%	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP														

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

BASE ...	522	52%	12	45%	43	50%	11	60%	29	54%	47	49%	39	46%
BOLIGSTØTTE	35	7%	2 x	19%	3 x	7%	1 x	8%	0 x	-	2 x	5%	4 x	9%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	1 x	11%	1 x	3%	0 x	-	5 x	15%	8 x	16%	5 x	13%
FOLKEREGISTER	51	10%	1 x	7%	3 x	8%	3 x	27%	2 x	7%	5	10%	5 x	12%
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	2 x	21%	6 x	14%	0 x	-	1 x	2%	3 x	7%	6 x	15%
SKAT	145	28%	1 x	6%	7	16%	4 x	35%	13	43%	11	23%	15	37%
SYGESIKRING	42	8%	1 x	6%	3 x	7%	2 x	15%	3 x	10%	4 x	10%	2 x	5%
ÆLDREYDELSER	46	9%	1 x	11%	4 x	10%	2 x	20%	2 x	6%	3 x	5%	1 x	3%
ANDET	180	34%	3 x	26%	18	42%	2 x	15%	11	39%	18	37%	6 -	16%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	0 x	-	1 x	3%	0 x	-	1 x	3%	1 x	2%	1 x	2%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

BASE ...	522	52%	12	45%	43	50%	11	60%	29	54%	47	49%	39	46%	
MEGET TILFREDS	5.00	162	31%	5 x	40%	10	24%	4 x	34%	11	36%	13	27%	12	31%
TILFREDS	4.00	221	42%	4	33%	18	43%	3	24%	13	44%	24	50%	18	48%
HVERKEN / ELLER	3.00	66	13%	1 x	11%	4	10%	4 x	33%	3 x	10%	6	12%	4	11%
UTILFREDS	2.00	33	6%	0 x	-	8 x	20%	1 x	9%	1 x	4%	2 x	3%	1 x	2%
MEGET UTILFREDS	1.00	32	6%	1 x	11%	1 x	3%	0 x	-	1 x	3%	3 x	7%	3 x	8%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	8	2%	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	1 x	3%	0 x	-	0 x	-	
INT: LÆS IKKE OP															

GENNEMSNIT ... 3.87 3.96 3.65 3.84 4.11 3.87 3.90

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%
JA	506	51%	15	55%	38	45%	9	49%	36 +	67%	56	59%	35	41%
NEJ	496	49%	12	45%	46	55%	9	51%	18 -	33%	39	41%	50	59%



1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		BRØNSHØJ-H-		CHRISTIANS-		INDRE		INDRE					
	INTERVIEW		BISPEBJERG		HAVN		ØSTERBRO		NØRREBRO					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	506	51%	15	55%	38	45%	9	49%	36	67%	56	59%	35	41%
KOM FORBI	101	20%	2 x	10%	6	17%	0 x	-	9	24%	22 +	39%	2	7%
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	6%	0 x	-	2 x	5%	3 x	35%	1 x	2%	2 x	4%	4 x	12%
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80	16%	2 x	13%	7	19%	2 x	24%	7	18%	7	13%	7	20%
OMTALE I MEDIERNE	200	39%	10 +	70%	17	44%	3 x	33%	13	36%	19	33%	12	35%
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50	10%	0 x	-	7 x	17%	1 x	10%	3 x	7%	10	18%	3 x	8%
ANDET	105	21%	1 x	9%	4	11%	2 x	24%	10	29%	12	21%	8	22%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10	2%	1 x	5%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	3 x	8%

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	506	51%	15	55%	38	45%	9	49%	36	67%	56	59%	35	41%
JA	234	46%	6	42%	21	55%	5 x	61%	20	55%	26	46%	11 -	30%
NEJ	272	54%	8	58%	17	45%	4 x	39%	16	45%	30	54%	24 +	70%

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	234	23%	6	23%	21	25%	5	30%	20	37%	26	27%	11	12%
BOLIGSTØTTE	36	15%	3 x	50%	3 x	16%	1 x	16%	3 x	18%	4 x	16%	3 x	27%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53	23%	0 x	-	6 x	31%	1 x	16%	4 x	19%	7	29%	3 x	33%
FOLKEREGISTER	23	10%	1 x	17%	0 x	-	2 x	33%	0 x	-	2 x	7%	1 x	12%
ORLOV/DAGPENGE	17	7%	0 x	-	1 x	6%	0 x	-	1 x	5%	4 x	14%	0 x	-
SKAT	82	35%	1 x	16%	6	29%	2 x	36%	5	27%	13	50%	6 x	61%
SYGESIKRING	38	16%	0 x	-	3 x	13%	1 x	19%	2 x	10%	2 x	7%	2 x	20%
ÆLDREYDELSER	44	19%	1 x	21%	3 x	13%	1 x	21%	3 x	15%	6 x	22%	2 x	20%
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7	3%	0 x	-	1 x	4%	1 x	16%	0 x	-	1 x	4%	0 x	-
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16	7%	1 x	21%	1 x	5%	0 x	-	1 x	5%	3 x	10%	0 x	-
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3	1%	0 x	-	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11	5%	0 x	-	1 x	6%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	0 x	-
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3	1%	0 x	-	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
TRAFIK / PARKERING	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-
UDDANNELSE / UDDANNELSES RÅDGIVNING	2	1%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%
BORGERRETTIGHEDER	2	1%	0 x	-	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
KLAGESAGER / BORGERKLAGER	6	3%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	8%
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	12%	0 x	-	0 x	-
BREVAFSTEMNING	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	3%	1 x	9%
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	0 x	-
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	3%	0 x	-
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4	2%	0 x	-	2 x	9%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ANDET	31	13%	0 x	-	6 x	30%	0 x	-	4 x	18%	6 x	24%	3 x	27%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25	11%	1 x	13%	3 x	13%	1 x	16%	4 x	19%	0 x	-	1 x	11%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		BRØNSHØJ-H-		CHRISTIANS-		INDRE		INDRE					
	INTERVIEW		BISPEBJERG		H- USUM		H- HAVN		BY		ØSTERBRO		NØRREBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	51%		55%		45%		49%		67%		59%		41%	
	506	100%	15	100%	38	100%	9	100%	36	100%	56	100%	35	100%
AMAGERCENTRET	67	13%	1 x	6%	2 x	5%	4 x	42%	4 x	12%	1 -	1%	1 x	3%
JARMERS PLADS	58	11%	1 x	5%	4 x	11%	1 x	10%	10 x	29%	3	6%	9 x	25%
VANLØSE TORV	48	9%	0 x	-	10 x	25%	0 x	-	3 x	8%	0 x	-	2 x	5%
TRIANGEL	76	15%	0 x	-	2	5%	1 x	10%	6	17%	33 +	59%	5	16%
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES	52	10%	4 x	27%	6 x	17%	2 x	21%	4 x	10%	1 -	2%	1 x	2%
BLOT I ANDRE SVAR														
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256	50%	9	62%	21	55%	2 x	27%	16	45%	22 -	38%	22	64%

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	51%		55%		45%		49%		67%		59%		41%	
	506	100%	15	100%	38	100%	9	100%	36	100%	56	100%	35	100%
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224	44%	5	37%	14	38%	7 x	75%	15	42%	32	56%	15	42%
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191	38%	3	20%	15	40%	2 x	22%	14	38%	14 -	25%	16	46%
ÅBEN LØRDAG	83	16%	1 x	5%	8	20%	0 x	-	4	11%	9	16%	4	13%
ÅBEN SØNDAG	18	4%	0 x	-	2 x	6%	0 x	-	1 x	2%	3 x	5%	0 x	-
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97	19%	6 x	43%	10	26%	1 x	12%	8	23%	11	20%	5	13%

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%	
	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%
JA	106	11%	1 x	3%	4	5%	2 x	10%	7	13%	17 +	18%	7	8%
NEJ	874	87%	26 x	97%	77	91%	17 x	90%	47	87%	79	82%	78	92%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22	2%	0 x	-	3 x	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%	
	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%
1 GANG	62	58%	1 x	100%	1 x	19%	0 x	-	5 x	66%	11	68%	6 x	88%
2 GANGE	17	16%	0 x	-	1 x	31%	1 x	46%	1 x	20%	0 x	-	0 x	-
3 GANGE	7	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	14%	1 x	4%	0 x	-
4 GANGE	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	0 x	-
FLERE END FIRE GANGE	13	12%	0 x	-	2 x	50%	1 x	54%	0 x	-	1 x	5%	1 x	12%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	3 x	16%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%	
	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%
BOLIGSTØTTE	7	6%	1 x	100%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	19%	2 x	14%	1 x	11%
FOLKEREGISTER	4	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ORLOV/DAGPENGE	7	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	1 x	18%
SKAT	38	36%	0 x	-	1 x	19%	1 x	46%	1 x	14%	7	40%	3 x	42%
SYGESIKRING	14	14%	0 x	-	1 x	19%	0 x	-	0 x	-	3 x	21%	0 x	-
ÆLDREYDELSER	8	8%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	28%	1 x	6%	0 x	-
ANDET	35	33%	0 x	-	3 x	62%	1 x	54%	2 x	35%	5	32%	2 x	35%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	17%	0 x	-	1 x	12%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		BISPEBJERG		BRØNSHØJ-H- USUM		CHRISTIANS- HAVN		INDRE BY		INDRE ØSTERBRO		INDRE NØRREBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%	
BASE ...	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15	14%	1 x	100%	1 x	31%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	11%
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35	33%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	6 x	85%	8	47%	3 x	41%
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11	10%	0 x	-	1 x	31%	0 x	-	2 x	28%	1 x	5%	1 x	11%
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14	13%	0 x	-	2 x	50%	0 x	-	1 x	14%	0 x	-	0 x	-
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33	31%	0 x	-	1 x	19%	2 x	100%	1 x	15%	8	46%	2 x	35%
ANDET	21	19%	0 x	-	1 x	31%	0 x	-	0 x	-	2 x	11%	2 x	25%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%	
BASE ...	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%
JA	97	91%	1 x	100%	3 x	69%	2 x	100%	6 x	83%	15 x	91%	7 x	100%
NEJ	8	8%	0 x	-	1 x	31%	0 x	-	1 x	17%	1 x	5%	0 x	-
DELVIST	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%	
BASE ...	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%
JA	66	63%	1 x	100%	3 x	69%	1 x	46%	6 x	81%	9	51%	4 x	58%
NEJ	11	10%	0 x	-	1 x	31%	0 x	-	0 x	-	2 x	14%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	27%	0 x	-	0 x	-	1 x	54%	1 x	19%	6	36%	3 x	42%

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%		
BASE ...	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	60	57%	1 x	100%	2 x	50%	2 x	100%	6 x	83%	7	39%	3 x	47%
TILFREDS	4.00	41	38%	0 x	-	2 x	50%	0 x	-	1 x	17%	9	50%	4 x	53%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GENNEMSNI ...		4.50		5.00		4.50		5.00		4.83		4.21		4.47	

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		BISPEBJERG	BRØNSHØJ-H- USUM	CHRISTIANS- HAVN	INDRE BY	INDRE ØSTERBRO	INDRE NØRREBRO
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	27 100%	85 100%	18 100%	54 100%	96 100%	85 100%	

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...	11%	3%	5%	10%	13%	18%	8%
	106 100%	1 100%	4 100%	2 100%	7 100%	17 100%	7 100%
MEGET TILFREDS	5.00 57 54%	1 x 100%	2 x 50%	1 x 46%	6 x 81%	4 - 26%	3 x 48%
TILFREDS	4.00 30 28%	0 x -	1 x 31%	1 x 54%	1 x 19%	6 x 32%	2 x 30%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 8 8%	0 x -	1 x 19%	0 x -	0 x -	3 x 16%	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 3 3%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 7%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 7%	0 x -
	7 7%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	2 x 12%	1 x 22%
GENNEMSNIIT ...	4.41	5.00	4.31	4.46	4.81	3.73	4.62

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	11%	3%	5%	10%	13%	18%	8%
	106 100%	1 100%	4 100%	2 100%	7 100%	17 100%	7 100%
INGEN VENTETID	31 29%	1 x 100%	2 x 50%	1 x 54%	1 x 20%	0 x -	4 x 53%
UNDER 5 MINUTTER	37 35%	0 x -	1 x 19%	1 x 46%	2 x 32%	6 35%	3 x 47%
5-10 MINUTTER	20 19%	0 x -	0 x -	0 x -	3 x 48%	4 x 23%	0 x -
11-20 MINUTTER	4 4%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	2 x 12%	0 x -
OVER 20 MINUTTER	1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 7%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT INT: LÆS IKKE OP	12 11%	0 x -	1 x 31%	0 x -	0 x -	4 x 23%	0 x -

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	11%	3%	5%	10%	13%	18%	8%
	106 100%	1 100%	4 100%	2 100%	7 100%	17 100%	7 100%
MEGET TILFREDS	5.00 51 48%	1 x 100%	3 x 69%	0 x -	4 x 63%	7 39%	6 x 88%
TILFREDS	4.00 39 37%	0 x -	1 x 31%	1 x 54%	3 x 37%	4 24%	1 x 12%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 6 6%	0 x -	0 x -	1 x 46%	0 x -	1 x 5%	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 4 3%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 7%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 7%	0 x -
	5 4%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	3 x 18%	0 x -
GENNEMSNIIT ...	4.34	5.00	4.69	3.54	4.63	4.01	4.88

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	3%	5%	10%	13%	18%	8%
	106 100%	1 100%	4 100%	2 100%	7 100%	17 100%	7 100%
MEGET TILFREDS	5.00 32 31%	1 x 100%	2 x 50%	0 x -	2 x 28%	1 - 6%	6 x 88%
TILFREDS	4.00 49 47%	0 x -	2 x 50%	2 x 100%	2 x 32%	7 42%	0 x -
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 4 3%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 9%	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 2 2%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 20%	1 x 5%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 6%	0 x -
	17 16%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 19%	6 x 34%	1 x 12%
GENNEMSNIIT ...	4.24	5.00	4.50	4.00	3.84	3.55	5.00

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		BISPEBJERG		BRØNSHØJ-H-		CHRISTIANS-		INDRE BY		INDRE		INDRE	
	INTERVIEW				USUM		HAVN				ØSTERBRO		NØRREBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...	11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%		
	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	52	49%	1 x	100%	2 x	50%	1 x	46%	6 x	81%	11	63%	1 x	22%
TILFREDS	4.00	47	45%	0 x	-	2 x	50%	1 x	54%	1 x	19%	5	28%	5 x	78%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.42			5.00		4.50		4.46		4.81		4.61		4.22

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICELEVELAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%		
	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	53	50%	1 x	100%	2 x	50%	1 x	54%	6 x	81%	7	39%	2 x	35%
TILFREDS	4.00	41	38%	0 x	-	2 x	50%	0 x	-	1 x	19%	5	28%	4 x	65%
HVERKEN / ELLER	3.00	7	6%	0 x	-	0 x	-	1 x	46%	0 x	-	4 x	21%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	4	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.32			5.00		4.50		4.08		4.81		3.97		4.35

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%		
	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	41	38%	1 x	100%	1 x	19%	0 x	-	4 x	63%	8	44%	2 x	23%
TILFREDS	4.00	55	51%	0 x	-	2 x	50%	2 x	100%	3 x	37%	6	34%	5 x	77%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	10%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	3	2%	0 x	-	1 x	31%	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.23			5.00		3.26		4.00		4.63		4.15		4.23

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%		
	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	49	46%	1 x	100%	2 x	50%	1 x	46%	4 x	63%	7	39%	4 x	53%
TILFREDS	4.00	43	41%	0 x	-	1 x	19%	1 x	54%	3 x	37%	4	23%	3 x	47%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	5%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	15%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	4	4%	0 x	-	1 x	31%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	13%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		3	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	10%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.27			5.00		3.88		4.46		4.63		3.82		4.53

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		BISPEBJERG		BRØNSHØJ-H-		CHRISTIANS-		INDRE BY		INDRE		INDRE	
	INTERVIEW		BISPEBJERG		USUM		HAVN		INDRE BY		ØSTERBRO		NØRREBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26

27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		1%		-		2%		-		-		2%		-
	7	100%	0	-	1	100%	0	-	0	-	2	100%	0	-
ÅBNINGSTIDER	0	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
LOKALISERING	0	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
SERVICENIVEAU	1	18%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	1	x	51%
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2	31%	0	x	-	1	x	100%	0	x	-	0	x	-
ANDET	3	52%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	1	x	49%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
INT: LÆS IKKE OP														

BASE: JA I SPM. 12

28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTE DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...		11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%
	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%
JA	96	91%	1	x	100%	3	x	69%	1	x	46%	7	x	100%
NEJ	7	7%	0	x	-	1	x	31%	1	x	54%	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	1	x	5%

BASE: JA I SPM. 12

29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%
	106	100%	1	100%	4	100%	2	100%	7	100%	17	100%	7	100%
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7	7%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	2	x	9%
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3	3%	0	x	-	1	x	31%	0	x	-	0	x	-
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3	3%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	1	x	6%
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2	1%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	1	x	5%
NEJ	55	52%	1	x	100%	3	x	69%	2	x	100%	5	x	68%
ANDET	12	11%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	1	x	17%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24	23%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	1	x	15%
			6	x	34%	4	x	65%						

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		BISPEBJERG		BRØNSHØJ-H-USUM		CHRISTIANS-HAVN		INDRE BY		INDRE ØSTERBRO		INDRE NØRREBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	27	100%	85	100%	18	100%	54	100%	96	100%	85	100%

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		3%		5%		10%		13%		18%		8%	
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23	21%	0 x	-	1 x	19%	0 x	-	3 x	46%	4 x	24%	1 x	11%
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT INFORMATIONSNIVEAU	7	7%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	31%	0 x	-	0 x	-
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	7	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	28%	0 x	-	0 x	-
HURTIG/EFFEKTIV SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID	10	10%	0 x	-	2 x	50%	0 x	-	0 x	-	2 x	10%	2 x	35%
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	11%
GODE ÅBNINGSTIDER	4	4%	0 x	-	1 x	31%	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	0 x	-
NEJ	4	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ANDET	42	40%	1 x	100%	0 x	-	1 x	54%	4 x	54%	9	51%	3 x	43%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	8	8%	0 x	-	0 x	-	1 x	46%	1 x	17%	0 x	-	0 x	-
	7	7%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	12%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%		52%		39%		39%		54%		42%		33%	
INTET BEHOV	393	100%	14	100%	33	100%	7	100%	29	100%	40	100%	28	100%
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	306	78%	13 x	94%	27	82%	6 x	88%	23	79%	29	73%	17	62%
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	21	5%	0 x	-	1 x	4%	0 x	-	1 x	2%	2 x	5%	1 x	2%
ANDET	33	8%	1 x	6%	1 x	4%	0 x	-	2 x	7%	4 x	10%	3 x	12%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	7%	0 x	-	2 x	7%	1 x	12%	3 x	11%	3 x	7%	7 x	24%
INT: LÆS IKKE OP	14	3%	0 x	-	1 x	4%	0 x	-	0 x	-	3 x	7%	0 x	-

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%		3%		2%		-		4%		4%		4%	
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	33	100%	1	100%	1	100%	0	-	2	100%	4	100%	3	100%
LOKALCENTER	8	23%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ANDET	12	36%	0 x	-	1 x	100%	0 x	-	1 x	39%	1 x	28%	2 x	75%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	13	39%	1 x	100%	0 x	-	0 x	-	1 x	61%	3 x	72%	1 x	25%
INT: LÆS IKKE OP	1	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		KONGENS ENGHAVE		SUNDBYØSTER		SUNDBYVESTER		VALBY		VANLØSE		VESTAMAGER	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%

0. FØDT I DANMARK

BASE ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%
JA	902	90%	26	x 90%	56	96%	45	x 87%	79	88%	62	93%	39	x 86%
NEJ	100	10%	3	x 10%	2	4%	7	x 13%	11	12%	5	7%	7	x 14%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%
BISPEBJERG	27	3%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	0	x -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -	0	x -
CHRISTIANSHAVN	18	2%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
INDRE BY	54	5%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
INDRE ØSTERBRO	96	10%	0	x -	0	- -	0	x -	0	- -	0	- -	0	x -
INDRE NØRREBRO	85	8%	0	x -	0	- -	0	x -	0	- -	0	- -	0	x -
KONGENS ENGHAVE	29	3%	29	x 100%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
SUNDBYØSTER	58	6%	0	x -	58	x 100%	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -
SUNDBYVESTER	52	5%	0	x -	0	x -	52	x 100%	0	x -	0	x -	0	x -
VALBY	89	9%	0	x -	0	- -	0	x -	89	+ 100%	0	- -	0	x -
VANLØSE	67	7%	0	x -	0	x -	0	x -	0	- -	67	x 100%	0	x -
VESTAMAGER	46	5%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	46	x 100%
VESTERBRO	81	8%	0	x -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -	0	x -
YDRE ØSTERBRO	76	8%	0	x -	0	x -	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -
YDRE NØRREBRO	97	10%	0	x -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
INT: LÆS IKKE OP														

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	0	x -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	29	x 100%	0	- -	0	x -	0	- -	0	- -	0	x -
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	0	x -	58	+ 100%	52	+ 100%	0	- -	0	- -	46	+ 100%
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	0	x -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -	0	x -
INDRE NØRREBRO	85	8%	0	x -	0	- -	0	x -	0	- -	0	- -	0	x -
INDRE ØSTERBRO	96	10%	0	x -	0	- -	0	x -	0	- -	0	- -	0	x -
YDRE ØSTERBRO	76	8%	0	x -	0	x -	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -
VESTERBRO	81	8%	0	x -	0	x -	0	x -	0	- -	0	- -	0	x -
VALBY	89	9%	0	x -	0	- -	0	x -	89	+ 100%	0	- -	0	x -
VANLØSE	67	7%	0	x -	0	x -	0	x -	0	- -	67	x 100%	0	x -
VED IKKE	43	4%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%
1 GANG	176	18%	7	24%	10	17%	8	16%	8	- 9%	11	17%	7	16%
2 GANGE	139	14%	3	x 9%	7	12%	8	16%	15	16%	16	24%	9	20%
3 GANGE	51	5%	1	x 4%	1	x 2%	3	x 6%	7	x 7%	4	x 6%	0	x -
4 GANGE	30	3%	1	x 4%	1	x 1%	0	x -	2	x 3%	3	x 4%	2	x 4%
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	7	x 24%	13	+ 23%	8	15%	12	13%	2	3%	7	15%
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	9	29%	26	45%	23	44%	44	49%	29	44%	20	45%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	1	x 5%	0	x -	1	x 3%	2	x 2%	1	x 2%	0	x -



1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		KONGENS ENGHAVE		SUNDBYØSTER		SUNDBYVES-TER		VALBY		VANLØSE		VESTAMAGER	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

	52%		66%		55%		53%		49%		54%		55%	
BASE ...	522	100%	19	100%	32	100%	27	100%	44	100%	36	100%	25	100%
BREV / FAX	164	31%	4	18%	14	45%	10	37%	8	17%	12	33%	7	26%
TELEFONISK	255	49%	8	43%	16	49%	14	51%	22	51%	20	54%	13	53%
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	11	56%	12	37%	16	60%	23	52%	16	45%	11	42%
INTERNET	104	20%	5	25%	7	22%	6	23%	10	23%	8	22%	5	21%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	0	x	0	x	0	x	0	x	0	x	0	x
INT: LÆS IKKE OP														

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

	52%		66%		55%		53%		49%		54%		55%	
BASE ...	522	100%	19	100%	32	100%	27	100%	44	100%	36	100%	25	100%
BOLIGSTØTTE	35	7%	3	x	4	x	1	x	2	x	7	x	0	x
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	5	x	4	x	4	x	7	x	3	x	3	x
FOLKEREGISTER	51	10%	1	x	2	x	2	x	4	x	2	x	3	x
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	2	x	4	x	3	x	6	x	2	x	2	x
SKAT	145	28%	4	22%	9	29%	7	24%	14	33%	8	22%	9	37%
SYGESIKRING	42	8%	0	x	1	x	0	x	4	x	3	x	6	x
ÆLDREYDELSER	46	9%	3	x	3	x	3	x	4	x	6	x	1	x
ANDET	180	34%	6	29%	12	38%	11	42%	15	35%	13	36%	9	36%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	0	x	0	x	0	x	2	x	1	x	0	x

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

	52%		66%		55%		53%		49%		54%		55%		
BASE ...	522	100%	19	100%	32	100%	27	100%	44	100%	36	100%	25	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	162	31%	7	39%	10	32%	10	37%	10	23%	16	43%	8	33%
TILFREDS	4.00	221	42%	4	22%	14	42%	10	38%	22	51%	15	40%	8	33%
HVERKEN / ELLER	3.00	66	13%	3	x	4	x	1	x	2	5%	4	x	8	x
UTILFREDS	2.00	33	6%	1	x	1	x	2	x	4	x	2	x	1	x
MEGET UTILFREDS	1.00	32	6%	2	x	3	x	2	x	4	x	0	x	0	x
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	8	2%	1	x	0	x	1	x	1	x	0	x	0	x	
SVARE INT: LÆS IKKE OP															

GENNEMSNIT ... 3.87 3.76 3.87 3.94 3.69 4.20 3.95

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

	100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		
BASE ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%	
JA	506	51%	19	64%	39	+	67%	25	49%	33	-	37%	47	+	71%
NEJ	496	49%	10	36%	19	-	33%	26	51%	56	+	63%	20	-	29%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		KONGENS		SUNDBYVES-		TER		VALBY		VANLØSE		VESTAMAGER	
	INTERVIEW		ENGHAVE	SUNDBYØSTER										
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	506	51%	19	64%	39	67%	25	49%	33	37%	47	71%	23	51%
KOM FORBI	101	20%	1 x	6%	15 +	39%	5 x	20%	2 -	6%	12	25%	7 x	29%
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	6%	0 x	-	0 x	-	2 x	10%	3 x	10%	4 x	8%	2 x	9%
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80	16%	4 x	23%	3	8%	1 x	4%	5	14%	7	14%	4 x	17%
OMTALE I MEDIERNE	200	39%	9	48%	12	32%	13	53%	15	45%	22	46%	3 -	13%
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50	10%	2 x	9%	6 x	15%	1 x	4%	3 x	10%	2 x	4%	1 x	4%
ANDET	105	21%	5 x	25%	10	26%	6 x	24%	6	18%	11	24%	6 x	28%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10	2%	0 x	-	1 x	3%	1 x	3%	0 x	-	0 x	-	3 x	11%
INT: LÆS IKKE OP														

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	506	51%	19	64%	39	67%	25	49%	33	37%	47	71%	23	51%
JA	234	46%	8	42%	19	50%	11	45%	16	47%	26	56%	12	53%
NEJ	272	54%	11	58%	19	50%	14	55%	18	53%	21	44%	11	47%

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	234	23%	8	27%	19	33%	11	22%	16	18%	26	39%	12	27%
BOLIGSTØTTE	36	15%	3 x	35%	1 x	7%	1 x	12%	1 x	6%	5 x	18%	0 x	-
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53	23%	2 x	24%	1 x	4%	3 x	29%	4 x	28%	6	21%	4 x	29%
FOLKEREGISTER	23	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	3 x	13%	2 x	17%
ORLOV/DAGPENGE	17	7%	3 x	35%	1 x	4%	0 x	-	2 x	10%	3 x	11%	0 x	-
SKAT	82	35%	1 x	14%	3	18%	2 x	19%	7	41%	9	34%	3 x	27%
SYGESIKRING	38	16%	0 x	-	5 x	23%	0 x	-	1 x	6%	7 x	28%	3 x	25%
ÆLDREYDELSER	44	19%	1 x	9%	6 x	33%	4 x	37%	2 x	11%	4 x	16%	2 x	20%
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7	3%	0 x	-	2 x	12%	0 x	-	0 x	-	2 x	8%	0 x	-
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16	7%	0 x	-	1 x	5%	1 x	12%	1 x	5%	1 x	4%	0 x	-
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11	5%	0 x	-	2 x	12%	0 x	-	0 x	-	5 x	18%	0 x	-
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
TRAFIK / PARKERING	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
UDDANNELSE / UDDANNELSES RÅDGIVNING	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
BORGERRETTIGHEDER	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%
KLAGESAGER / BORGERKLAGER	6	3%	1 x	14%	1 x	4%	0 x	-	1 x	9%	0 x	-	0 x	-
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6	3%	0 x	-	1 x	4%	0 x	-	1 x	8%	0 x	-	0 x	-
BREVAFSTEMNING	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3	1%	1 x	12%	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ANDET	31	13%	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	3 x	18%	5 x	18%	1 x	9%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25	11%	1 x	14%	1 x	7%	2 x	20%	2 x	13%	1 x	4%	1 x	8%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		KONGENS		SUNDBYVES-		SUNDBYVES-		VALBY		VANLØSE		VESTAMAGER	
	INTERVIEW		ENGHAVE		SUNDBYØSTER		TER							
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	506	51%	19	64%	39	67%	25	49%	33	37%	47	71%	23	51%
AMAGERCENTRET	67	13%	2 x	11%	20 +	52%	11 x	43%	1 x	2%	2	4%	10 x	45%
JARMERS PLADS	58	11%	3 x	16%	1 x	3%	0 x	-	1 x	3%	0	-	3 x	11%
VANLØSE TORV	48	9%	1 x	6%	1 x	3%	0 x	-	5 x	16%	25 x	52%	0 x	-
TRIANGEL	76	15%	0 x	-	0	-	1 x	5%	1 x	2%	1	3%	0 x	-
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES	52	10%	3 x	16%	5 x	12%	2 x	9%	2 x	5%	7 x	14%	3 x	13%
BLOT I ANDRE SVAR														
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256	50%	11	57%	14	36%	12	48%	25 +	73%	21	45%	10	43%

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	506	51%	19	64%	39	67%	25	49%	33	37%	47	71%	23	51%
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224	44%	10	52%	14	36%	10	40%	19	57%	19	40%	8	36%
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191	38%	5	29%	14	37%	10	41%	12	37%	22	46%	11	46%
ÅBEN LØRDAG	83	16%	3 x	18%	6	15%	4 x	14%	8	24%	11	24%	6 x	25%
ÅBEN SØNDAG	18	4%	2 x	11%	3 x	8%	0 x	-	2 x	6%	1 x	2%	0 x	-
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97	19%	5 x	26%	10	25%	5 x	19%	4	11%	6	12%	4 x	15%

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%
JA	106	11%	4 x	13%	10 +	17%	4	8%	6	7%	13 +	20%	3 x	7%
NEJ	874	87%	24 x	83%	48	83%	48	92%	82	92%	50	75%	42	91%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22	2%	1 x	3%	0 x	-	0 x	-	1 x	1%	4 x	5%	1 x	2%

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	106	11%	4	13%	10	17%	4	8%	6	7%	13	20%	3	7%
1 GANG	62	58%	2 x	47%	5 x	54%	3 x	66%	3 x	49%	7	53%	1 x	27%
2 GANGE	17	16%	1 x	29%	2 x	18%	1 x	34%	3 x	51%	1 x	10%	0 x	-
3 GANGE	7	6%	0 x	-	1 x	10%	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	1 x	38%
4 GANGE	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	17%	0 x	-
FLERE END FIRE GANGE	13	12%	1 x	24%	2 x	17%	0 x	-	0 x	-	2 x	13%	1 x	36%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	11%	4	13%	10	17%	4	8%	6	7%	13	20%	3	7%
BOLIGSTØTTE	7	6%	0 x	-	1 x	9%	1 x	35%	0 x	-	3 x	22%	0 x	-
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	1 x	38%
FOLKEREGISTER	4	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	38%
ORLOV/DAGPENGE	7	6%	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	0 x	-	1 x	9%	0 x	-
SKAT	38	36%	1 x	29%	0 x	-	1 x	34%	5 x	88%	4 x	27%	2 x	64%
SYGESIKRING	14	14%	0 x	-	3 x	26%	1 x	34%	1 x	14%	2 x	13%	0 x	-
ÆLDREYDELSER	8	8%	1 x	24%	2 x	20%	0 x	-	0 x	-	2 x	17%	0 x	-
ANDET	35	33%	2 x	47%	4 x	38%	1 x	31%	2 x	33%	7 x	49%	1 x	36%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		KONGENS ENGHAVE		SUNDBYVES- SUNDBYØSTER		SUNDBYVES- TER		VALBY		VANLØSE		VESTAMAGER	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...														
	106	11%	4	13%	10	17%	4	8%	6	7%	13	20%	3	7%
		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15	14%	2 x	51%	0 x	-	0 x	-	1 x	21%	3 x	20%	1 x	38%
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35	33%	0 x	-	4 x	37%	0 x	-	1 x	14%	3 x	22%	2 x	73%
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11	10%	0 x	-	2 x	18%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	38%
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14	13%	1 x	24%	2 x	18%	1 x	34%	2 x	38%	0 x	-	0 x	-
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33	31%	1 x	25%	3 x	33%	0 x	-	2 x	37%	5 x	36%	0 x	-
ANDET	21	19%	0 x	-	3 x	31%	3 x	66%	1 x	12%	3 x	24%	1 x	27%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP														

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...														
	106	11%	4	13%	10	17%	4	8%	6	7%	13	20%	3	7%
		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%
JA	97	91%	4 x	100%	8 x	79%	4 x	100%	5 x	84%	12 x	90%	3 x	100%
NEJ	8	8%	0 x	-	2 x	21%	0 x	-	1 x	16%	1 x	10%	0 x	-
DELVIST	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...														
	106	11%	4	13%	10	17%	4	8%	6	7%	13	20%	3	7%
		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%
JA	66	63%	1 x	24%	5 x	52%	4 x	100%	4 x	70%	9 x	65%	3 x	100%
NEJ	11	10%	0 x	-	2 x	23%	0 x	-	1 x	14%	1 x	10%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	27%	3 x	76%	2 x	25%	0 x	-	1 x	16%	3 x	26%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...															
	106	11%	4	13%	10	17%	4	8%	6	7%	13	20%	3	7%	
		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%	
MEGET TILFREDS	5.00	60	57%	4 x	100%	6 x	60%	4 x	100%	3 x	50%	10	79%	3 x	100%
TILFREDS	4.00	41	38%	0 x	-	4 x	40%	0 x	-	3 x	50%	3 x	21%	0 x	-
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

GENNEMSNIT ...		4.50		5.00		4.60		5.00		4.50		4.79		5.00
----------------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	KONGENS ENGHAVE		SUNDBYØSTER		SUNDBYVES- TER		VALBY		VANLØSE		VESTAMAGER		
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...	11%	13%	17%	8%	7%	20%	7%								
	106	100%	4	100%	10	100%	4	100%	6	100%	13	100%	3	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	57	54%	2 x	47%	6	57%	1 x	34%	4 x	70%	10	78%	2 x	73%
TILFREDS	4.00	30	28%	2 x	53%	3 x	27%	1 x	31%	2 x	30%	1 x	10%	1 x	27%
HVERKEN / ELLER	3.00	8	8%	0 x	-	0 x	-	1 x	35%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		7	7%	0 x	-	2 x	17%	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.41		4.47		4.68		3.99		4.70		4.78		4.73	

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	11%	13%	17%	8%	7%	20%	7%								
	106	100%	4	100%	10	100%	4	100%	6	100%	13	100%	3	100%	
INGEN VENTETID	31	29%	1 x	22%	1 x	9%	3 x	65%	0 x	-	8 x	58%	1 x	36%	
UNDER 5 MINUTTER	37	35%	2 x	49%	5 x	54%	0 x	-	2 x	28%	5 x	36%	1 x	38%	
5-10 MINUTTER	20	19%	1 x	29%	0 x	-	1 x	35%	3 x	50%	0 x	-	1 x	27%	
11-20 MINUTTER	4	4%	0 x	-	1 x	10%	0 x	-	1 x	21%	0 x	-	0 x	-	
OVER 20 MINUTTER	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		12	11%	0 x	-	3 x	27%	0 x	-	0 x	-	1 x	6%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	11%	13%	17%	8%	7%	20%	7%								
	106	100%	4	100%	10	100%	4	100%	6	100%	13	100%	3	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	51	48%	2 x	47%	5	49%	3 x	65%	3 x	49%	7	56%	1 x	38%
TILFREDS	4.00	39	37%	2 x	53%	3 x	26%	1 x	35%	2 x	35%	6 x	44%	2 x	62%
HVERKEN / ELLER	3.00	6	6%	0 x	-	1 x	11%	0 x	-	1 x	16%	0 x	-	0 x	-
UTILFREDS	2.00	4	3%	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		5	4%	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.34		4.47		4.25		4.65		4.32		4.56		4.38	

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	13%	17%	8%	7%	20%	7%								
	106	100%	4	100%	10	100%	4	100%	6	100%	13	100%	3	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	32	31%	1 x	22%	3 x	27%	1 x	34%	2 x	41%	5 x	37%	3 x	100%
TILFREDS	4.00	49	47%	2 x	53%	6	57%	1 x	35%	3 x	47%	5	40%	0 x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	4	3%	0 x	-	1 x	9%	0 x	-	0 x	-	1 x	10%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		17	16%	1 x	25%	1 x	7%	1 x	31%	1 x	12%	2 x	14%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.24		4.30		4.20		4.49		4.47		4.31		5.00	

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		KONGENS		SUNDBYVES-		TER		VALBY		VANLØSE		VESTAMAGER	
	INTERVIEW		ENGHAVE		SUNDBYØSTER		TER		VALBY		VANLØSE		VESTAMAGER	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...	11%		13%		17%		8%		7%		20%		7%					
	106	100%	4	100%	10	100%	4	100%	6	100%	13	100%	3	100%				
MEGET TILFREDS	5.00	52	49%	2 x	49%	4	43%	1 x	34%	2 x	32%	7	52%	3 x	100%			
TILFREDS	4.00	47	45%	1 x	29%	5 x	50%	3 x	66%	3 x	54%	6	42%	0 x	-			
HVERKEN / ELLER	3.00	5	4%	1 x	22%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-			
UTILFREDS	2.00	2	1%	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	1 x	14%	0 x	-	0 x	-			
MEGET UTILFREDS	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
GENNEMSNIT ...		4.42			4.27			4.30		4.34			4.05		4.47			5.00

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICELEVELAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		13%		17%		8%		7%		20%		7%					
	106	100%	4	100%	10	100%	4	100%	6	100%	13	100%	3	100%				
MEGET TILFREDS	5.00	53	50%	3 x	71%	5	51%	1 x	34%	4 x	70%	8	59%	2 x	73%			
TILFREDS	4.00	41	38%	1 x	29%	5 x	49%	3 x	66%	2 x	30%	5 x	35%	1 x	27%			
HVERKEN / ELLER	3.00	7	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-			
UTILFREDS	2.00	4	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
GENNEMSNIT ...		4.32			4.71			4.51		4.34			4.70		4.54			4.73

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		13%		17%		8%		7%		20%		7%					
	106	100%	4	100%	10	100%	4	100%	6	100%	13	100%	3	100%				
MEGET TILFREDS	5.00	41	38%	3 x	71%	4 x	36%	1 x	35%	2 x	28%	8	60%	0 x	-			
TILFREDS	4.00	55	51%	1 x	29%	5	51%	3 x	65%	4 x	72%	5	40%	3 x	100%			
HVERKEN / ELLER	3.00	4	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x	-	1 x	13%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
MEGET UTILFREDS	1.00	3	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
GENNEMSNIT ...		4.23			4.71			4.10		4.35			4.28		4.60			4.00

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		13%		17%		8%		7%		20%		7%					
	106	100%	4	100%	10	100%	4	100%	6	100%	13	100%	3	100%				
MEGET TILFREDS	5.00	49	46%	2 x	47%	4	36%	4 x	100%	3 x	50%	8	60%	3 x	100%			
TILFREDS	4.00	43	41%	2 x	53%	4 x	43%	0 x	-	3 x	50%	5	40%	0 x	-			
HVERKEN / ELLER	3.00	5	5%	0 x	-	1 x	8%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
UTILFREDS	2.00	4	4%	0 x	-	1 x	13%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
MEGET UTILFREDS	1.00	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		3	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-			
GENNEMSNIT ...		4.27			4.47			4.02		5.00			4.50		4.60			5.00

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	KONGENS ENGHAVE	SUNDBYØSTER	SUNDBYVES- TER	VALBY	VANLØSE	VESTAMAGER
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	29 100%	58 100%	52 100%	89 100%	67 100%	46 100%

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26

27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	1%	0	-	1	2%	0	-	0	-	0	-	0	-
	7 100%			1 100%									
ÅBNINGSTIDER	0 -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
LOKALISERING	0 -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
SERVICENIVEAU	1 18%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2 31%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
ANDET	3 52%	0 x -	1 x 100%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0 -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -

INT: LÆS IKKE OP

BASE: JA I SPM. 12

28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTÉ DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...	11%	4	13%	10	17%	4	8%	6	7%	13	20%	3	7%
	106 100%	4 100%	10 100%	10 100%	4 100%	6 100%	13 100%	3 100%					
JA	96 91%	3 x 78%	7 x 71%	4 x 100%	5 x 86%	13 x 100%	3 x 100%						
NEJ	7 7%	0 x -	2 x 20%	0 x -	1 x 14%	0 x -	0 x -						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3 2%	1 x 22%	1 x 10%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -						

BASE: JA I SPM. 12

29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	4	13%	10	17%	4	8%	6	7%	13	20%	3	7%
	106 100%	4 100%	10 100%	10 100%	4 100%	6 100%	13 100%	3 100%					
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7 7%	0 x -	1 x 13%	0 x -	1 x 16%	0 x -	0 x -						
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3 3%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 7%	0 x -						
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2 2%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 21%	0 x -	0 x -						
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2 2%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -						
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3 3%	0 x -	1 x 7%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -						
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2 1%	0 x -	1 x 7%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -						
NEJ	55 52%	1 x 25%	5 49%	3 x 69%	3 x 49%	10 + 77%	2 x 62%						
ANDET	12 11%	0 x -	1 x 7%	0 x -	1 x 14%	2 x 17%	1 x 38%						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24 23%	3 x 75%	2 x 17%	1 x 31%	0 x -	1 x 6%	0 x -						

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		KONGENS ENGHAVE		SUNDBYØSTER		SUNDBYVES-TER		VALBY		VANLØSE		VESTAMAGER	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	29	100%	58	100%	52	100%	89	100%	67	100%	46	100%

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		13%		17%		8%		7%		20%		7%	
BASE ...	106	100%	4	100%	10	100%	4	100%	6	100%	13	100%	3	100%
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3	3%	0 x	-	0 x	-	1 x	31%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23	21%	0 x	-	3 x	28%	0 x	-	3 x	50%	2 x	19%	1 x	27%
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT INFORMATIONSNIVEAU	7	7%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	20%	1 x	10%	0 x	-
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	7	6%	0 x	-	1 x	10%	1 x	35%	0 x	-	1 x	5%	1 x	36%
HURTIG/EFFEKTIV SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID	10	10%	0 x	-	0 x	-	1 x	35%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	2	2%	0 x	-	1 x	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GODE ÅBNINGSTIDER	4	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	10%	0 x	-
NEJ	42	40%	2 x	54%	3 x	28%	1 x	34%	1 x	14%	10 +	72%	1 x	38%
ANDET	8	8%	1 x	24%	0 x	-	0 x	-	2 x	37%	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	7	7%	1 x	22%	2 x	25%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%		48%		51%		42%		31%		50%		42%	
BASE ...	393	100%	14	100%	30	100%	21	100%	27	100%	33	100%	19	100%
INTET BEHOV KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	306	78%	11 x	78%	19 -	65%	17 x	81%	21	77%	28	84%	15 x	76%
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	21	5%	0 x	-	4 x	12%	1 x	3%	3 x	9%	0 x	-	2 x	8%
ANDET	33	8%	2 x	13%	3 x	9%	1 x	6%	3 x	11%	3 x	8%	3 x	14%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	7%	0 x	-	4 x	14%	2 x	10%	0 x	-	2 x	6%	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP	14	3%	1 x	9%	0 x	-	0 x	-	1 x	3%	1 x	2%	2 x	10%

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%		6%		5%		2%		3%		4%		6%	
BASE ...	33	100%	2	100%	3	100%	1	100%	3	100%	3	100%	3	100%
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	8	23%	1 x	39%	1 x	36%	0 x	-	2 x	53%	0 x	-	1 x	38%
LOKALCENTER	12	36%	1 x	61%	2 x	64%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ANDET	13	39%	0 x	-	0 x	-	1 x	100%	1 x	47%	3 x	100%	2 x	62%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP														



1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

VED IKKE /  
ØNSKER IKKE  
AT SVARE  
INT: LÆS I-  
KKE OP

	ANTAL		VESTERBRO		YDRE ØSTERBRO		YDRE NØRREBRO		VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	
	INTERVIEW									
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%

0. FØDT I DANMARK

	100%		100%		100%		100%		100%	
	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%
BASE ...										
JA	902	90%	77	95%	67	88%	87	90%	39	x 92%
NEJ	100	10%	4	5%	9	12%	10	10%	4	x 8%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	100%		100%		100%		100%		100%	
	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%
BASE ...										
BISPEBJERG	27	3%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
CHRISTIANSHAVN	18	2%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
INDRE BY	54	5%	0	x -	0	x -	0	- -	0	x -
INDRE ØSTERBRO	96	10%	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
INDRE NØRREBRO	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
KONGENS ENGHAVE	29	3%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
SUNDBYØSTER	58	6%	0	x -	0	x -	0	- -	0	x -
SUNDBYVESTER	52	5%	0	x -	0	x -	0	- -	0	x -
VALBY	89	9%	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
VANLØSE	67	7%	0	- -	0	x -	0	- -	0	x -
VESTAMAGER	46	5%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
VESTERBRO	81	8%	81	+ 100%	0	- -	0	- -	0	x -
YDRE ØSTERBRO	76	8%	0	- -	76	+ 100%	0	- -	0	x -
YDRE NØRREBRO	97	10%	0	- -	0	- -	97	+ 100%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	0	x -	0	x -	0	x -	43	x 100%
INT: LÆS IKKE OP										

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	100%		100%		100%		100%		100%	
	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%
BASE ...										
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	0	- -	0	- -	97	+ 100%	0	- -
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
INDRE NØRREBRO	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
INDRE ØSTERBRO	96	10%	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
YDRE ØSTERBRO	76	8%	0	- -	76	+ 100%	0	- -	0	x -
VESTERBRO	81	8%	81	+ 100%	0	- -	0	- -	0	x -
VALBY	89	9%	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
VANLØSE	67	7%	0	- -	0	x -	0	- -	0	x -
VED IKKE	43	4%	0	x -	0	x -	0	x -	43	x 100%

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

	100%		100%		100%		100%		100%	
	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%
BASE ...										
1 GANG	176	18%	20	25%	18	24%	14	15%	5	11%
2 GANGE	139	14%	10	12%	7	9%	11	11%	6	13%
3 GANGE	51	5%	5	x 6%	3	x 4%	4	4%	3	x 6%
4 GANGE	30	3%	2	x 3%	5	x 6%	5	x 5%	1	x 2%
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	12	15%	9	11%	15	16%	3	7%
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	29	36%	34	45%	47	48%	22	51%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	3	x 3%	0	x -	1	x 1%	4	x 9%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	ANTAL		VESTERBRO		ØSTERBRO		NØRREBRO		VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	
	INTERVIEW								INT: LÆS IKKE OP	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi  
"-" signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE  
INT: LÆS IKKE OP

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2  
3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

BASE ...	522	52%	50	61%	42	55%	50	51%	17	40%
BREV / FAX	164	31%	20	40%	9	22%	20	41%	4	23%
TELEFONISK	255	49%	27	54%	20	47%	28	57%	6	37%
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	23	47%	19	45%	20	40%	9	56%
INTERNET	104	20%	10	21%	6	14%	10	20%	3 x	17%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP										

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

BASE ...	522	52%	50	61%	42	55%	50	51%	17	40%
BOLIGSTØTTE	35	7%	5 x	11%	1 x	2%	0 x	-	0 x	-
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	6 x	12%	4 x	9%	7	14%	1 x	7%
FOLKEREGISTER	51	10%	6	11%	5 x	12%	6	12%	3 x	19%
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	2 x	5%	2 x	5%	6 x	13%	0 x	-
SKAT	145	28%	14	29%	10	25%	12	25%	6	37%
SYGESIKRING	42	8%	5 x	10%	3 x	7%	5 x	10%	0 x	-
ÆLDREYDELSER	46	9%	3 x	5%	6 x	14%	3 x	6%	1 x	5%
ANDET	180	34%	23	46%	11	25%	17	34%	5	30%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	2 x	4%	4 x	10%	1 x	2%	2 x	11%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

BASE ...	522	52%	50	61%	42	55%	50	51%	17	40%	
MEGET TILFREDS	5 .00	162	31%	18	35%	9	23%	13	25%	6	36%
TILFREDS	4 .00	221	42%	20	40%	17	42%	24	49%	6	38%
HVERKEN / ELLER	3 .00	66	13%	5	11%	7	16%	8	16%	2 x	10%
UTILFREDS	2 .00	33	6%	1 x	3%	3 x	7%	4 x	8%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1 .00	32	6%	3 x	6%	4 x	10%	1 x	2%	3 x	17%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE		8	2%	2 x	4%	1 x	2%	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP											

GENNEMSNIT ... 3.87 4.00 3.62 3.88 3.75

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%
JA	506	51%	39	48%	34	44%	40 -	41%	18	42%
NEJ	496	49%	42	52%	42	56%	57 +	59%	25	58%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	ANTAL		VESTERBRO		YDRE ØSTERBRO		YDRE NØRREBRO		VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	
	INTERVIEW									
CHI <sup>2</sup> -TEST (95%)										
"+" signif. høj værdi										
"-" signif. lav værdi										
"x" test ej mulig										
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	506	51%	39	48%	34	44%	40	41%	18	42%
KOM FORBI	101	20%	7	18%	8	23%	2	4%	2	12%
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	6%	3	7%	1	4%	3	8%	1	5%
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80	16%	7	19%	6	19%	9	24%	2	12%
OMTALE I MEDIERNE	200	39%	10	24%	16	48%	21	52%	5	26%
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50	10%	5	12%	1	3%	4	11%	2	10%
ANDET	105	21%	9	22%	3	8%	6	15%	5	30%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10	2%	1	2%	0	-	1	2%	1	5%
INT: LÆS IKKE OP										

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	506	51%	39	48%	34	44%	40	41%	18	42%
JA	234	46%	21	54%	14	43%	12	31%	4	24%
NEJ	272	54%	18	46%	19	57%	27	69%	14	76%

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	234	23%	21	26%	14	19%	12	13%	4	10%
BOLIGSTØTTE	36	15%	2	11%	3	21%	1	7%	1	27%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53	23%	3	16%	5	32%	1	7%	2	54%
FOLKEREGISTER	23	10%	6	30%	3	19%	2	16%	0	-
ORLOV/DAGPENGE	17	7%	1	4%	0	-	1	9%	1	27%
SKAT	82	35%	9	41%	6	44%	5	39%	3	74%
SYGESIKRING	38	16%	6	30%	1	8%	4	29%	1	20%
ÆLDREYDELSER	44	19%	3	16%	2	15%	2	13%	1	26%
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7	3%	0	-	0	-	0	-	0	-
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16	7%	1	6%	3	19%	1	6%	1	26%
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3	1%	0	-	1	6%	0	-	0	-
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11	5%	2	9%	0	-	0	-	0	-
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3	1%	0	-	0	-	0	-	0	-
TRAFIK / PARKERING	3	1%	0	-	1	8%	0	-	1	26%
UDDANNELSE / UDDANNELSES RÅDGIVNING	2	1%	0	-	0	-	0	-	0	-
BORGERRETTIGHEDER	2	1%	0	-	0	-	0	-	0	-
KLAGESAGER / BORGERKLAGE	6	3%	1	5%	0	-	0	-	0	-
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3	1%	1	4%	1	8%	1	6%	0	-
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6	3%	2	8%	0	-	0	-	0	-
BREVAFSTEMNING	3	1%	0	-	0	-	0	-	0	-
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2	1%	0	-	0	-	0	-	0	-
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3	1%	0	-	0	-	0	-	0	-
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2	1%	1	6%	0	-	0	-	0	-
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4	2%	3	12%	0	-	0	-	0	-
ANDET	31	13%	0	-	1	8%	0	-	1	26%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25	11%	2	11%	2	15%	3	20%	0	-

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	ANTAL		VESTERBRO		ØSTERBRO		NØRREBRO		VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	
	INTERVIEW								INT: LÆS IKKE OP	
CHI <sup>2</sup> -TEST (95%)										
"+" signif. høj værdi										
"-" signif. lav værdi										
"x" test ej mulig										
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	51%	48%	44%	41%	42%									
506	100%	39	100%	34	100%	40	100%	18	100%					
AMAGERCENTRET	67	13%	2	6%	0	x	-	2	4%	3	x	18%		
JARMERS PLADS	58	11%	14	x	36%	2	x	6%	5	x	12%	1	x	6%
VANLØSE TORV	48	9%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	1	x	6%
TRIANGEL	76	15%	3	7%	17	x	50%	4	11%	2	x	11%		
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED-NAVNE END DE KORREKTE MARKERES BLOT I ANDRE SVAR	52	10%	2	x	4%	4	x	12%	7	x	18%	1	x	5%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256	50%	20	50%	14	41%	24	61%	13	73%				

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	51%	48%	44%	41%	42%									
506	100%	39	100%	34	100%	40	100%	18	100%					
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224	44%	15	38%	18	53%	18	46%	5	26%				
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191	38%	17	42%	13	39%	16	40%	6	35%				
ÅBEN LØRDAG	83	16%	10	26%	3	9%	5	13%	1	x	6%			
ÅBEN SØNDAG	18	4%	2	x	4%	1	x	3%	1	x	2%	0	x	-
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97	19%	7	18%	3	9%	6	16%	7	x	40%			

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%	100%	100%	100%	100%									
1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%					
JA	106	11%	12	14%	9	12%	6	6%	1	x	3%			
NEJ	874	87%	67	82%	64	84%	84	87%	42	+	97%			
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22	2%	3	x	3%	3	x	3%	7	x	7%	0	x	-

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	11%	14%	12%	6%	3%									
106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%					
1 GANG	62	58%	8	x	65%	7	x	75%	3	x	52%	0	x	-
2 GANGE	17	16%	3	x	25%	1	x	12%	1	x	14%	0	x	-
3 GANGE	7	6%	0	x	-	0	x	-	2	x	35%	0	x	-
4 GANGE	3	3%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
FLERE END FIRE GANGE	13	12%	0	x	-	1	x	12%	0	x	-	1	x	100%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	4%	1	x	9%	0	x	-	0	x	-	0	x	-

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	14%	12%	6%	3%									
106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%					
BOLIGSTØTTE	7	6%	0	x	-	0	x	-	0	x	-			
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10	10%	3	x	22%	0	x	-	0	x	-	1	x	100%
FOLKEREGISTER	4	3%	0	x	-	2	x	18%	1	x	12%	0	x	-
ORLOV/DAGPENGE	7	6%	1	x	9%	0	x	-	0	x	-	1	x	100%
SKAT	38	36%	4	x	38%	6	x	62%	2	x	40%	0	x	-
SYGESIKRING	14	14%	2	x	16%	1	x	12%	1	x	12%	0	x	-
ÆLDREYDELSER	8	8%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
ANDET	35	33%	2	x	15%	1	x	9%	2	x	37%	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	3%	0	x	-	1	x	11%	0	x	-	0	x	-

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI <sup>2</sup> -TEST (95%) "+" signif. høj værdi "- " signif. lav værdi "x" test ej mulig	ANTAL		VESTERBRO		ØSTERBRO		NØRREBRO		VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	
	INTERVIEW									
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	11%	14%	12%	6%	3%					
	106	12	9	6	1					
	100%	100%	100%	100%	100%					
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15	14%	0 x	-	2 x	21%	2 x	26%	1 x	100%
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35	33%	6 x	48%	2 x	23%	0 x	-	1 x	100%
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11	10%	1 x	6%	0 x	-	1 x	23%	1 x	100%
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14	13%	0 x	-	2 x	25%	1 x	12%	1 x	100%
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33	31%	3 x	27%	3 x	34%	2 x	28%	0 x	-
ANDET	21	19%	3 x	25%	1 x	9%	2 x	25%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1	1%	0 x	-	0 x	-	1 x	12%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	14%	12%	6%	3%					
	106	12	9	6	1					
	100%	100%	100%	100%	100%					
JA	97	91%	12 x	100%	9 x	100%	5 x	88%	1 x	100%
NEJ	8	8%	0 x	-	0 x	-	1 x	12%	0 x	-
DELVIIST	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	11%	14%	12%	6%	3%					
	106	12	9	6	1					
	100%	100%	100%	100%	100%					
JA	66	63%	6 x	56%	7 x	80%	4 x	63%	0 x	-
NEJ	11	10%	1 x	11%	0 x	-	0 x	-	1 x	100%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	27%	4 x	34%	2 x	20%	2 x	37%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	14%	12%	6%	3%						
	106	12	9	6	1						
	100%	100%	100%	100%	100%						
MEGET TILFREDS	5.00	60	57%	6 x	53%	1 x	12%	1 x	14%	1 x	100%
TILFREDS	4.00	41	38%	5 x	41%	6 x	67%	4 x	75%	0 x	-
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00	3	3%	1 x	6%	1 x	9%	1 x	12%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x	-	1 x	11%	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GENNEMSNIIT ...	4.50			4.47			3.82		4.02		5.00

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	ANTAL		VESTERBRO		YDRE ØSTERBRO		YDRE NØRREBRO		VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	
	INTERVIEW									
CHI <sup>2</sup> -TEST (95%)										
"+" signif. høj værdi										
"-" signif. lav værdi										
"x" test ej mulig										
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...	11%		14%		12%		6%		3%						
	106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%					
MEGET TILFREDS	5.00	57	54%	8	69%	5	x	50%	1	x	12%	1	x	100%	
TILFREDS	4.00	30	28%	4	x	31%	1	x	12%	4	x	63%	0	x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	8	8%	0	x	-	2	x	20%	1	x	12%	0	x	-
UTILFREDS	2.00	3	3%	0	x	-	2	x	18%	0	x	-	0	x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		7	7%	0	x	-	0	x	-	1	x	14%	0	x	-
GENNEMSNIT ...		4.41		4.69		3.93		4.00		5.00					

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	11%		14%		12%		6%		3%						
	106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%					
INGEN VENTETID		31	29%	2	x	16%	4	x	39%	4	x	60%	0	x	-
UNDER 5 MINUTTER		37	35%	3	x	21%	4	x	44%	2	x	26%	1	x	100%
5-10 MINUTTER		20	19%	5	x	45%	2	x	17%	0	x	-	0	x	-
11-20 MINUTTER		4	4%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
OVER 20 MINUTTER		1	1%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		12	11%	2	x	18%	0	x	-	1	x	14%	0	x	-

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	11%		14%		12%		6%		3%						
	106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%					
MEGET TILFREDS	5.00	51	48%	4	35%	4	x	39%	2	x	35%	0	x	-	
TILFREDS	4.00	39	37%	6	x	55%	3	x	32%	3	x	52%	1	x	100%
HVERKEN / ELLER	3.00	6	6%	1	x	10%	1	x	11%	0	x	-	0	x	-
UTILFREDS	2.00	4	3%	0	x	-	2	x	18%	0	x	-	0	x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		5	4%	0	x	-	0	x	-	1	x	14%	0	x	-
GENNEMSNIT ...		4.34		4.26		3.92		4.40		4.00					

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		14%		12%		6%		3%						
	106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%					
MEGET TILFREDS	5.00	32	31%	2	x	17%	1	x	14%	2	x	35%	0	x	-
TILFREDS	4.00	49	47%	8	72%	6	x	66%	3	x	52%	1	x	100%	
HVERKEN / ELLER	3.00	4	3%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
UTILFREDS	2.00	2	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		17	16%	1	x	12%	2	x	20%	1	x	14%	0	x	-
GENNEMSNIT ...		4.24		4.19		4.18		4.40		4.00					

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

VED IKKE /  
ØNSKER IKKE  
AT SVARE  
INT: LÆS I-  
KKE OP

	ANTAL INTERVIEW		VESTERBRO		ØSTERBRO		YDRE NØRREBRO		YDRE NØRREBRO		VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS I- KKE OP
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%	

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...		11%		14%		12%		6%		3%	
	106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	52	49%	6	51%	2 x	22%	2 x	25%	1 x	100%
TILFREDS	4.00	47	45%	6 x	49%	7 x	78%	2 x	38%	0 x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	5	4%	0 x	-	0 x	-	2 x	37%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.42		4.51		4.22		3.88		5.00	

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICELEVELAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		14%		12%		6%		3%	
	106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	53	50%	6	53%	2 x	25%	1 x	14%	1 x	100%
TILFREDS	4.00	41	38%	5 x	41%	3 x	37%	4 x	63%	0 x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	7	6%	0 x	-	0 x	-	1 x	23%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	4	4%	1 x	6%	4 x	38%	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.32		4.41		3.48		3.91		5.00	

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		14%		12%		6%		3%	
	106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	41	38%	5 x	45%	1 x	12%	2 x	25%	0 x	-
TILFREDS	4.00	55	51%	6	55%	4 x	38%	4 x	75%	1 x	100%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	4%	0 x	-	3 x	29%	0 x	-	0 x	-
UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x	-	1 x	11%	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	3	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		2	2%	0 x	-	1 x	9%	0 x	-	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.23		4.45		3.58		4.25		4.00	

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		14%		12%		6%		3%	
	106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	49	46%	5	43%	1 x	12%	1 x	14%	0 x	-
TILFREDS	4.00	43	41%	7 x	57%	6 x	60%	4 x	61%	1 x	100%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	5%	0 x	-	2 x	17%	0 x	-	0 x	-
UTILFREDS	2.00	4	4%	0 x	-	1 x	11%	1 x	12%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		3	2%	0 x	-	0 x	-	1 x	14%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.27		4.43		3.74		3.89		4.00	

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI <sup>2</sup> -TEST (95%) "+" signif. høj værdi "- " signif. lav værdi "x" test ej mulig	ANTAL		VESTERBRO		YDRE ØSTERBRO		YDRE NØRREBRO		VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	
	INTERVIEW									
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26  
27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	7	100%	0	-	1	100%	1	100%	0	-
ÅBNINGSTIDER	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
LOKALISERING	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
SERVICENIVEAU	1	18%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2	31%	0 x	-	0 x	-	1 x	100%	0 x	-
ANDET	3	52%	0 x	-	1 x	100%	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP										

BASE: JA I SPM. 12  
28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTÉ DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...	106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%
JA	96	91%	12 x	100%	9 x	100%	6 x	100%	1 x	100%
NEJ	7	7%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12  
29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7	7%	0 x	-	2 x	20%	1 x	23%	0 x	-
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3	3%	0 x	-	0 x	-	1 x	12%	0 x	-
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2	2%	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2	2%	1 x	6%	1 x	11%	1 x	12%	0 x	-
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3	3%	1 x	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
NEJ	55	52%	6	52%	5 x	50%	0 x	-	1 x	100%
ANDET	12	11%	1 x	7%	1 x	7%	2 x	35%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24	23%	3 x	25%	1 x	12%	3 x	42%	0 x	-



1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI <sup>2</sup> -TEST (95%) "+" signif. høj værdi "- " signif. lav værdi "x" test ej mulig	ANTAL		VESTERBRO		ØSTERBRO		NØRREBRO		VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	
	INTERVIEW								INT: LÆS IKKE OP	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	81	100%	76	100%	97	100%	43	100%

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		14%		12%		6%		3%	
	106	100%	12	100%	9	100%	6	100%	1	100%
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3	3%	1 x	10%	0 x	-	1 x	14%	0 x	-
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23	21%	1 x	8%	2 x	23%	2 x	25%	0 x	-
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT	7	7%	0 x	-	3 x	29%	0 x	-	0 x	-
PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT	7	6%	0 x	-	0 x	-	1 x	12%	0 x	-
INFORMATIONSNIVEAU										
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	2	2%	1 x	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
HURTIG/EFFEKTIV	10	10%	0 x	-	1 x	7%	2 x	35%	0 x	-
SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID										
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT	2	2%	0 x	-	0 x	-	1 x	12%	0 x	-
PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	4	4%	2 x	14%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GODE ÅBNINGSTIDER	4	4%	1 x	12%	0 x	-	2 x	26%	0 x	-
NEJ	42	40%	3 x	28%	3 x	34%	0 x	-	1 x	100%
ANDET	8	8%	2 x	15%	1 x	14%	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	7	7%	1 x	11%	0 x	-	1 x	12%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%		33%		30%		33%		39%	
	393	100%	27	100%	22	100%	32	100%	17	100%
INTET BEHOV	306	78%	23	86%	19 x	83%	26	81%	12 x	72%
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	21	5%	1 x	4%	1 x	4%	5 x	14%	1 x	8%
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	8%	4 x	16%	1 x	6%	1 x	4%	1 x	5%
ANDET	29	7%	1 x	3%	1 x	3%	2 x	7%	2 x	10%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	14	3%	0 x	-	1 x	4%	2 x	7%	2 x	10%
INT: LÆS IKKE OP										

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%		5%		2%		1%		2%	
	33	100%	4	100%	1	100%	1	100%	1	100%
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	8	23%	1 x	31%	1 x	100%	0 x	-	1 x	100%
LOKALCENTER	12	36%	2 x	50%	0 x	-	1 x	100%	0 x	-
ANDET	13	39%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	2%	1 x	19%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP										

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI²-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		BISPEBJERG		INDRE BY /		SUNDBYØSTER		BRØNSHØJ-		INDRE		INDRE	
	INTERVIEW		/ YDRE		ENGHAVE		VESTAMAGER		HUSUM		NØRREBRO		ØSTERBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%

0. FØDT I DANMARK

BASE ...	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%
JA	902	90%	113	91%	92	91%	140	90%	74	88%	72	85%	86	90%
NEJ	100	10%	11	9%	9	9%	16	10%	10	12%	12	15%	9	10%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%
BISPEBJERG	27	3%	27	x 22%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	85	+ 100%	0	- -	0	- -
CHRISTIANSHAVN	18	2%	0	x -	18	x 18%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
INDRE BY	54	5%	0	- -	54	+ 53%	0	- -	0	x -	0	x -	0	- -
INDRE ØSTERBRO	96	10%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	96	+ 100%
INDRE NØRREBRO	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	85	+ 100%	0	- -
KONGENS ENGHAVE	29	3%	0	x -	29	x 29%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
SUNDBYØSTER	58	6%	0	- -	0	- -	58	+ 37%	0	x -	0	- -	0	- -
SUNDBYVESTER	52	5%	0	- -	0	x -	52	+ 33%	0	x -	0	x -	0	x -
VALBY	89	9%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
VANLØSE	67	7%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
VESTAMAGER	46	5%	0	- -	0	x -	46	+ 29%	0	x -	0	x -	0	x -
VESTERBRO	81	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
YDRE ØSTERBRO	76	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
YDRE NØRREBRO	97	10%	97	+ 78%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	0	- -	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	x -

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	124	+ 100%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	0	- -	101	+ 100%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	0	- -	0	- -	155	+ 100%	0	- -	0	- -	0	- -
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	85	+ 100%	0	- -	0	- -
INDRE NØRREBRO	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	85	+ 100%	0	- -
INDRE ØSTERBRO	96	10%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	96	+ 100%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
VESTERBRO	81	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
VALBY	89	9%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
VANLØSE	67	7%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
VED IKKE	43	4%	0	- -	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -	0	x -

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%
1 GANG	176	18%	17	14%	21	21%	25	16%	11	13%	17	20%	22	23%
2 GANGE	139	14%	15	12%	14	14%	24	16%	14	16%	7	8%	12	12%
3 GANGE	51	5%	5	4%	7	6%	4	3%	6	x 7%	5	x 6%	3	x 3%
4 GANGE	30	3%	5	x 4%	4	x 4%	3	x 2%	5	x 5%	0	x -	1	x 1%
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	20	16%	13	13%	28	+ 18%	8	9%	10	12%	9	10%
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	60	49%	38	38%	69	45%	42	50%	45	53%	49	51%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	2	x 1%	4	x 4%	1	x 1%	0	x -	1	x 1%	0	x -

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI²-TEST (95%) "+" signif. høj værdi "- " signif. lav værdi "x" test ej mulig	ANTAL		BISPEBJERG		CHRISTIANS-		HAVN /		SUNDBYØSTER		BRØNSHØJ-		INDRE		INDRE	
	INTERVIEW		/ YDRE		INDRE BY /		KGS.		VESTER /		HUSUM		NØRREBRO		ØSTERBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%		

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

BASE ...	522	52%	62	50%	59	59%	85	55%	43	50%	39	46%	47	49%			
BREV / FAX	164	31%	27	+	44%	13	21%	31	37%	9	21%	12	30%	20	+	42%	
TELEFONISK	255	49%	36	59%	25	41%	43	51%	21	50%	15	39%	20	43%			
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	26	42%	25	42%	39	46%	19	44%	27	+	68%	18	39%		
INTERNET	104	20%	13	20%	14	24%	19	22%	6	14%	6	15%	9	20%			
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	0	x	-	2	x	3%	0	x	-	2	x	5%	0	x	-
INT: LÆS IKKE OP																	

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

BASE ...	522	52%	62	50%	59	59%	85	55%	43	50%	39	46%	47	49%						
BOLIGSTØTTE	35	7%	2	x	4%	4	x	7%	5	6%	3	x	7%	4	x	9%	2	x	5%	
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	8	13%	9	16%	11	13%	1	x	3%	5	x	13%	8	x	16%			
FOLKEREGISTER	51	10%	7	11%	6	10%	6	7%	3	x	8%	5	x	12%	5	x	10%			
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	9	14%	3	5%	9	10%	6	x	14%	6	x	15%	3	x	7%			
SKAT	145	28%	13	21%	21	35%	25	30%	7	16%	15	37%	11	23%						
SYGESIKRING	42	8%	6	10%	5	x	8%	7	9%	3	x	7%	2	x	5%	4	x	10%		
ÆLDREYDELSER	46	9%	4	7%	7	x	12%	7	9%	4	x	10%	1	x	3%	3	x	5%		
ANDET	180	34%	20	33%	19	31%	33	39%	18	42%	6	-	16%	18	37%					
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	1	x	2%	1	x	1%	0	x	-	1	x	3%	1	x	2%	1	x	2%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

BASE ...	522	52%	62	50%	59	59%	85	55%	43	50%	39	46%	47	49%							
MEGET TILFREDS	5.00	162	31%	17	28%	22	37%	29	34%	10	24%	12	31%	13	27%						
TILFREDS	4.00	221	42%	28	45%	20	33%	32	38%	18	43%	18	48%	24	50%						
HVERKEN / ELLER	3.00	66	13%	9	15%	9	16%	13	16%	4	10%	4	11%	6	12%						
UTILFREDS	2.00	33	6%	4	x	6%	3	x	6%	4	5%	8	x	20%	1	x	2%	2	x	3%	
MEGET UTILFREDS	1.00	32	6%	2	x	3%	3	x	5%	5	6%	1	x	3%	3	x	8%	3	x	7%	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE		8	2%	1	x	1%	2	x	4%	1	x	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-
INT: LÆS IKKE OP																					
GENNEMSNIT ...		3.87		3.90		3.94		3.92		3.65		3.90		3.87							

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%			
JA	506	51%	54	44%	64	+	63%	87	56%	38	45%	35	41%	56	59%		
NEJ	496	49%	69	56%	37	-	37%	68	44%	46	55%	50	59%	39	41%		

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI²-TEST (95%) "+" signif. høj værdi "- " signif. lav værdi "x" test ej mulig	ANTAL INTERVIEW	CHRISTIANS- HAVN / SUNDBYØSTER											
		BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO		INDRE BY / KGS. ENGHAVE		SUNDBYØSTER / SUNDBY- VESTER / VESTAMAGER		BRØNSHØJ- HUSUM		INDRE NØRREBRO		INDRE ØSTERBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	124 100%	101 100%	155 100%	85 100%	85 100%	96 100%						

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	506 51% 100%	54 44% 100%	64 63% 100%	87 56% 100%	38 45% 100%	35 41% 100%	56 59% 100%						
KOM FORBI	101 20%	3 - 6%	10 15%	27 + 31%	6 17%	2 7%	22 + 39%						
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33 6%	3 x 6%	4 x 6%	5 5%	2 x 5%	4 x 12%	2 x 4%						
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80 16%	11 21%	13 20%	8 9%	7 19%	7 20%	7 13%						
OMTALE I MEDIERNE	200 39%	31 + 57%	25 39%	29 33%	17 44%	12 35%	19 33%						
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50 10%	4 8%	5 8%	8 9%	7 x 17%	3 x 8%	10 18%						
ANDET	105 21%	7 14%	17 27%	23 26%	4 11%	8 22%	12 21%						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10 2%	1 x 3%	0 x -	4 x 5%	0 x -	3 x 8%	0 x -						
INT: LÆS IKKE OP													

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	506 51% 100%	54 44% 100%	64 63% 100%	87 56% 100%	38 45% 100%	35 41% 100%	56 59% 100%						
JA	234 46%	19 34%	33 52%	43 49%	21 55%	11 - 30%	26 46%						
NEJ	272 54%	36 66%	31 48%	44 51%	17 45%	24 + 70%	30 54%						

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	234 23% 100%	19 15% 100%	33 33% 100%	43 28% 100%	21 25% 100%	11 12% 100%	26 27% 100%						
BOLIGSTØTTE	36 15%	4 x 21%	7 21%	3 - 6%	3 x 16%	3 x 27%	4 x 16%						
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53 23%	1 x 5%	7 20%	8 18%	6 x 31%	3 x 33%	7 29%						
FOLKEREGISTER	23 10%	3 x 16%	2 x 5%	2 x 5%	0 x -	1 x 12%	2 x 7%						
ORLOV/DAGPENGE	17 7%	1 x 6%	4 x 11%	1 x 2%	1 x 6%	0 x -	4 x 14%						
SKAT	82 35%	6 31%	8 25%	9 - 21%	6 29%	6 x 61%	13 50%						
SYGESIKRING	38 16%	4 x 19%	3 9%	8 18%	3 x 13%	2 x 20%	2 x 7%						
ÆLDREYDELSER	44 19%	3 x 16%	5 15%	13 30%	3 x 13%	2 x 20%	6 x 22%						
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7 3%	0 x -	1 x 3%	2 x 5%	1 x 4%	0 x -	1 x 4%						
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16 7%	2 x 11%	1 x 3%	2 x 6%	1 x 5%	0 x -	3 x 10%						
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3 1%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 6%	0 x -	0 x -						
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11 5%	0 x -	1 x 3%	2 x 6%	1 x 6%	0 x -	0 x -						
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3 1%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 6%	0 x -	0 x -						
TRAFIK / PARKERING	3 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 4%						
UDDANNELSE / UDDANNELSES RÅDGIVNING	2 1%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 5%	1 x 7%	0 x -						
BORGERRETTIGHEDER	2 1%	0 x -	0 x -	1 x 2%	1 x 6%	0 x -	0 x -						
KLAGESAGER / BORGERKLAGE	6 3%	0 x -	1 x 3%	1 x 2%	1 x 5%	1 x 8%	0 x -						
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3 1%	1 x 4%	0 x -	1 x 2%	0 x -	0 x -	0 x -						
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6 3%	0 x -	2 x 7%	1 x 2%	0 x -	0 x -	0 x -						
BREVAFSTEMNING	3 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 9%	1 x 3%						
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2 1%	0 x -	1 x 4%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -						
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3 1%	0 x -	1 x 3%	2 x 5%	0 x -	0 x -	0 x -						
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER GENEREL	2 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 3%						
INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4 2%	0 x -	0 x -	0 x -	2 x 9%	0 x -	0 x -						
ANDET	31 13%	0 x -	4 x 11%	2 6%	6 x 30%	3 x 27%	6 x 24%						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25 11%	3 x 18%	6 x 17%	5 x 11%	3 x 13%	1 x 11%	0 x -						

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	ANTAL INTERVIEW		CHRISTIANS- HAVN / SUNDBYØSTER											
			BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO		INDRE BY / ENGHAVE		SUNDBY- / VESTER / VESTAMAGER		BRØNSHØJ- / HUSUM		INDRE NØRREBRO		INDRE ØSTERBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	51%		44%		63%		56%		45%		41%		59%	
	506	100%	54	100%	64	100%	87	100%	38	100%	35	100%	56	100%
AMAGERCENTRET	67	13%	3	5%	10	16%	42 +	48%	2 x	5%	1 x	3%	1 -	1%
JARMERS PLADS	58	11%	6	10%	14 +	22%	4 -	4%	4 x	11%	9 x	25%	3	6%
VANLØSE TORV	48	9%	0 -	-	4	6%	1 -	2%	10 x	25%	2 x	5%	0 x	-
TRIANGEL	76	15%	4	8%	7	11%	1 -	1%	2	5%	5	16%	33 +	59%
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES BLOT I ANDRE SVAR	52	10%	11 +	20%	9	13%	10	11%	6 x	17%	1 x	2%	1 -	2%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256	50%	33	61%	29	46%	36	41%	21	55%	22	64%	22 -	38%

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	51%		44%		63%		56%		45%		41%		59%	
	506	100%	54	100%	64	100%	87	100%	38	100%	35	100%	56	100%
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224	44%	24	44%	32	49%	32	37%	14	38%	15	42%	32	56%
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191	38%	19	35%	21	33%	35	41%	15	40%	16	46%	14 -	25%
ÅBEN LØRDAG	83	16%	6	11%	7	12%	15	17%	8	20%	4	13%	9	16%
ÅBEN SØNDAG	18	4%	1 x	1%	3 x	5%	3 x	4%	2 x	6%	0 x	-	3 x	5%
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97	19%	13	24%	14	22%	18	21%	10	26%	5	13%	11	20%

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%	
	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%
JA	106	11%	7	5%	13	13%	17	11%	4	5%	7	8%	17 +	18%
NEJ	874	87%	110	89%	87	86%	137	89%	77	91%	78	92%	79	82%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22	2%	7 x	5%	1 x	1%	1 x	1%	3 x	4%	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	11%		5%		13%		11%		5%		8%		18%	
	106	100%	7	100%	13	100%	17	100%	4	100%	7	100%	17	100%
1 GANG	62	58%	4 x	57%	6	50%	9	52%	1 x	19%	6 x	88%	11	68%
2 GANGE	17	16%	1 x	12%	3 x	27%	3 x	18%	1 x	31%	0 x	-	0 x	-
3 GANGE	7	6%	2 x	30%	1 x	7%	2 x	13%	0 x	-	0 x	-	1 x	4%
4 GANGE	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%
FLERE END FIRE GANGE	13	12%	0 x	-	2 x	15%	3 x	17%	2 x	50%	1 x	12%	1 x	5%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	3 x	16%

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		5%		13%		11%		5%		8%		18%	
	106	100%	7	100%	13	100%	17	100%	4	100%	7	100%	17	100%
BOLIGSTØTTE	7	6%	1 x	12%	0 x	-	2 x	13%	0 x	-	0 x	-	1 x	5%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10	10%	0 x	-	1 x	11%	1 x	7%	0 x	-	1 x	11%	2 x	14%
FOLKEREGISTER	4	3%	1 x	10%	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ORLOV/DAGPENGE	7	6%	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-	1 x	18%	1 x	7%
SKAT	38	36%	2 x	35%	3 x	23%	3	19%	1 x	19%	3 x	42%	7	40%
SYGESIKRING	14	14%	1 x	10%	0 x	-	4 x	23%	1 x	19%	0 x	-	3 x	21%
ÆLDREYDELSER	8	8%	0 x	-	3 x	23%	2 x	12%	0 x	-	0 x	-	1 x	6%
ANDET	35	33%	2 x	32%	5 x	42%	6	36%	3 x	62%	2 x	35%	5	32%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	3%	0 x	-	1 x	9%	0 x	-	0 x	-	1 x	12%	0 x	-

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	CHRISTIANS- HAVN / SUNDBYØSTER											
		BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO		INDRE BY / ENGHAVE		SUNDBY- KGS. VESTER / VESTAMAGER		BRØNSHØJ- HUSUM		INDRE NØRREBRO		INDRE ØSTERBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	124 100%	101 100%	155 100%	85 100%	85 100%	96 100%						

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	106 11%	7 5%	13 13%	17 11%	4 5%	7 8%	17 18%						
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15 14%	2 x 35%	2 x 16%	1 x 7%	1 x 31%	1 x 11%	0 x -						
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35 33%	0 x -	6 x 47%	6 35%	0 x -	3 x 41%	8 47%						
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11 10%	1 x 20%	2 x 15%	3 x 17%	1 x 31%	1 x 11%	1 x 5%						
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14 13%	1 x 10%	2 x 15%	3 x 18%	2 x 50%	0 x -	0 x -						
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33 31%	2 x 24%	4 x 30%	3 19%	1 x 19%	2 x 35%	8 46%						
ANDET	21 19%	2 x 22%	0 x -	6 x 38%	1 x 31%	2 x 25%	2 x 11%						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1 1%	1 x 10%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -						

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106 11%	7 5%	13 13%	17 11%	4 5%	7 8%	17 18%						
JA	97 91%	6 x 90%	12 x 91%	15 x 88%	3 x 69%	7 x 100%	15 x 91%						
NEJ	8 8%	1 x 10%	1 x 9%	2 x 12%	1 x 31%	0 x -	1 x 5%						
DELVIST	1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 4%						

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	106 11%	7 5%	13 13%	17 11%	4 5%	7 8%	17 18%						
JA	66 63%	5 x 67%	7 x 58%	12 72%	3 x 69%	4 x 58%	9 51%						
NEJ	11 10%	0 x -	0 x -	2 x 13%	1 x 31%	0 x -	2 x 14%						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29 27%	2 x 33%	5 x 42%	2 15%	0 x -	3 x 42%	6 36%						

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106 11%	7 5%	13 13%	17 11%	4 5%	7 8%	17 18%						
MEGET TILFREDS	5.00 60 57%	2 x 24%	12 + 91%	13 76%	2 x 50%	3 x 47%	7 39%						
TILFREDS	4.00 41 38%	4 x 66%	1 x 9%	4 24%	2 x 50%	4 x 53%	9 50%						
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 3 3%	1 x 10%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 4%						
MEGET UTILFREDS	2.00 2 2%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 7%						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 0 -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -						
GENNEMSNI ...	4.50	4.14	4.91	4.76	4.50	4.47	4.21						

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI²-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		BISPEBJERG		CHRISTIANS-		HAVN /		SUNDBYØSTER		BRØNSHØJ-		INDRE		INDRE	
	INTERVIEW		/ YDRE	NØRREBRO	INDRE BY /	ENGHAVE	KGS.	/ SUNDBY-	VESTER /	VESTAMAGER	HUSUM	NØRREBRO	ØSTERBRO			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%		

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...	106	11%	100%	7	5%	100%	13	13%	100%	17	11%	100%	4	5%	100%	7	8%	100%	17	18%	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	57	54%	2 x	22%	8	65%	9	54%	2 x	50%	3 x	48%	4	-	26%						
TILFREDS	4.00	30	28%	4 x	56%	4 x	35%	5 x	28%	1 x	31%	2 x	30%	6	x	32%						
HVERKEN / ELLER	3.00	8	8%	1 x	10%	0 x	-	1 x	8%	1 x	19%	0 x	-	3	x	16%						
UTILFREDS	2.00	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1	x	7%						
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1	x	7%						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		7	7%	1 x	12%	0 x	-	2 x	10%	0 x	-	1 x	22%	2	x	12%						
GENNEMSNIT ...		4.41			4.14			4.65		4.51			4.31			4.62						3.73

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	106	11%	100%	7	5%	100%	13	13%	100%	17	11%	100%	4	5%	100%	7	8%	100%	17	18%	100%	
INGEN VENTETID		31	29%	4 x	65%	3 x	26%	5 x	27%	2 x	50%	4 x	53%	0	x	-						
UNDER 5 MINUTTER		37	35%	2 x	23%	5 x	39%	7	39%	1 x	19%	3 x	47%	6		35%						
5-10 MINUTTER		20	19%	0 x	-	4 x	35%	2 x	13%	0 x	-	0 x	-	4	x	23%						
11-20 MINUTTER		4	4%	0 x	-	0 x	-	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	2	x	12%						
OVER 20 MINUTTER		1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1	x	7%						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		12	11%	1 x	12%	0 x	-	3 x	16%	1 x	31%	0 x	-	4	x	23%						
GENNEMSNIT ...		4.34			4.48			4.42		4.37			4.69			4.88						4.01

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	106	11%	100%	7	5%	100%	13	13%	100%	17	11%	100%	4	5%	100%	7	8%	100%	17	18%	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	51	48%	3 x	43%	6	49%	9	51%	3 x	69%	6 x	88%	7		39%						
TILFREDS	4.00	39	37%	3 x	45%	6 x	44%	6	35%	1 x	31%	1 x	12%	4		24%						
HVERKEN / ELLER	3.00	6	6%	0 x	-	1 x	7%	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	1	x	5%						
UTILFREDS	2.00	4	3%	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-	0 x	-	1	x	7%						
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1	x	7%						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		5	4%	1 x	12%	0 x	-	1 x	4%	0 x	-	0 x	-	3	x	18%						
GENNEMSNIT ...		4.34			4.48			4.42		4.37			4.69			4.88						4.01

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	11%	100%	7	5%	100%	13	13%	100%	17	11%	100%	4	5%	100%	7	8%	100%	17	18%	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	32	31%	3 x	43%	3 x	22%	7	42%	2 x	50%	6 x	88%	1	-	6%						
TILFREDS	4.00	49	47%	3 x	45%	6	48%	7	42%	2 x	50%	0 x	-	7		42%						
HVERKEN / ELLER	3.00	4	3%	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	0 x	-	1	x	9%						
UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x	-	1 x	11%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1	x	5%						
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1	x	6%						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		17	16%	1 x	12%	2 x	18%	2 x	11%	0 x	-	1 x	12%	6	x	34%						
GENNEMSNIT ...		4.24			4.48			4.00		4.41			4.50			5.00						3.55

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI <sup>2</sup> -TEST (95%) "+" signif. høj værdi "- " signif. lav værdi "x" test ej mulig	ANTAL INTERVIEW	CHRISTIANS- HAVN / SUNDBYØSTER											
		BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO		INDRE BY / ENGHAVE		SUNDBY- / SUNDBY- KGS. VESTER / VESTAMAGER		BRØNSHØJ- HUSUM		INDRE NØRREBRO		INDRE ØSTERBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	124 100%	101 100%	155 100%	85 100%	85 100%	96 100%						

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...	11%	5%	13%	11%	5%	8%	18%
	106 100%	7 100%	13 100%	17 100%	4 100%	7 100%	17 100%
MEGET TILFREDS	5.00 52 49%	2 x 34%	8 66%	9 52%	2 x 50%	1 x 22%	11 63%
TILFREDS	4.00 47 45%	2 x 33%	4 27%	8 44%	2 x 50%	5 x 78%	5 28%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 5 4%	2 x 32%	1 x 7%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 5%
MEGET UTILFREDS	2.00 2 1%	0 x -	0 x -	1 x 4%	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 0 -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
GENNEMSNIT ...	4.42	4.02	4.59	4.43	4.50	4.22	4.61

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICENIVEAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	5%	13%	11%	5%	8%	18%
	106 100%	7 100%	13 100%	17 100%	4 100%	7 100%	17 100%
MEGET TILFREDS	5.00 53 50%	2 x 24%	9 74%	9 51%	2 x 50%	2 x 35%	7 39%
TILFREDS	4.00 41 38%	4 x 55%	2 x 19%	8 49%	2 x 50%	4 x 65%	5 28%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 7 6%	1 x 20%	1 x 7%	0 x -	0 x -	0 x -	4 x 21%
MEGET UTILFREDS	2.00 4 4%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 7%
GENNEMSNIT ...	4.32	4.04	4.67	4.51	4.50	4.35	3.97

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	5%	13%	11%	5%	8%	18%
	106 100%	7 100%	13 100%	17 100%	4 100%	7 100%	17 100%
MEGET TILFREDS	5.00 41 38%	2 x 34%	7 x 56%	5 29%	1 x 19%	2 x 23%	8 44%
TILFREDS	4.00 55 51%	4 x 66%	6 44%	11 63%	2 x 50%	5 x 77%	6 34%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 4 4%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	2 x 10%
MEGET UTILFREDS	2.00 2 2%	0 x -	0 x -	1 x 8%	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 3 2%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 31%	0 x -	1 x 7%
GENNEMSNIT ...	4.23	4.34	4.56	4.14	3.26	4.23	4.15

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	5%	13%	11%	5%	8%	18%
	106 100%	7 100%	13 100%	17 100%	4 100%	7 100%	17 100%
MEGET TILFREDS	5.00 49 46%	2 x 24%	7 56%	11 62%	2 x 50%	4 x 53%	7 39%
TILFREDS	4.00 43 41%	4 x 54%	6 x 44%	4 26%	1 x 19%	3 x 47%	4 23%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 5 5%	0 x -	0 x -	1 x 5%	0 x -	0 x -	2 x 15%
MEGET UTILFREDS	2.00 4 4%	1 x 10%	0 x -	1 x 8%	1 x 31%	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 2 2%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	2 x 13%
GENNEMSNIT ...	4.27	4.05	4.56	4.42	3.88	4.53	3.82



1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI²-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		BISPEBJERG		CHRISTIANS-		HAVN /		SUNDBYØSTER		BRØNSHØJ-		INDRE		INDRE	
	INTERVIEW		/ YDRE		INDRE BY /		/ SUNDBY-		VESTAMAGER		HUSUM	NØRREBRO		ØSTERBRO		
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%		

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26

27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	1%	1%	0	-	1	1%	2%	-	2%					
	7	100%	1	100%	0	-	1	100%	1	100%	0	-	2	100%
ÅBNINGSTIDER	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
LOKALISERING	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
SERVICENIVEAU	1	18%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	51%
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2	31%	1 x	100%	0 x	-	0 x	-	1 x	100%	0 x	-	0 x	-
ANDET	3	52%	0 x	-	0 x	-	1 x	100%	0 x	-	0 x	-	1 x	49%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTÉ DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...	11%	5%	13%	11%	5%	8%	18%							
	106	100%	7	100%	13	100%	17	100%	4	100%	7	100%	17	100%
JA	96	91%	7 x	100%	11 x	85%	14 x	83%	3 x	69%	7 x	100%	14 x	85%
NEJ	7	7%	0 x	-	1 x	8%	2 x	12%	1 x	31%	0 x	-	2 x	10%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	2%	0 x	-	1 x	7%	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	1 x	5%

BASE: JA I SPM. 12

29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	5%	13%	11%	5%	8%	18%							
	106	100%	7	100%	13	100%	17	100%	4	100%	7	100%	17	100%
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7	7%	1 x	20%	0 x	-	1 x	8%	0 x	-	0 x	-	2 x	9%
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3	3%	1 x	10%	0 x	-	0 x	-	1 x	31%	0 x	-	0 x	-
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2	2%	1 x	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3	3%	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-	0 x	-	1 x	6%
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2	1%	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-	0 x	-	1 x	5%
NEJ	55	52%	1 x	12%	8	60%	9	56%	3 x	69%	2 x	35%	7	40%
ANDET	12	11%	2 x	31%	1 x	9%	2 x	11%	0 x	-	0 x	-	2 x	11%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24	23%	3 x	37%	4 x	31%	3 x	17%	0 x	-	4 x	65%	6 x	34%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	ANTAL		BISPEBJERG		CHRISTIANS-		HAVN /		SUNDBYØSTER		BRØNSHØJ-		INDRE		INDRE	
	INTERVIEW		/ YDRE		INDRE BY /		/ SUNDBY-		VESTER /		HUSUM		NØRREBRO		ØSTERBRO	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	124	100%	101	100%	155	100%	85	100%	85	100%	96	100%		

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi  
"-" signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

BASE: JA I SPM. 12  
30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	5%	13%	11%	5%	8%	18%							
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3	3%	1 x	12%	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23	21%	2 x	22%	3 x	25%	4 x	21%	1 x	19%	1 x	11%	4 x	24%
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT INFORMATIONSNIVEAU	7	7%	0 x	-	2 x	17%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	7	6%	1 x	10%	2 x	15%	3 x	21%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
HURTIG/EFFEKTIV SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID	2	2%	0 x	-	0 x	-	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	10	10%	2 x	30%	0 x	-	1 x	8%	2 x	50%	2 x	35%	2 x	10%
GODE ÅBNINGSTIDER	2	2%	1 x	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	11%	0 x	-
NEJ	4	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	31%	0 x	-	1 x	7%
ANDET	4	4%	2 x	23%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	42	40%	1 x	12%	7 x	54%	5	31%	0 x	-	3 x	43%	9	51%
	8	8%	0 x	-	3 x	24%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
	7	7%	1 x	10%	1 x	7%	2 x	15%	0 x	-	0 x	-	2 x	12%

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12  
31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%	37%	50%	45%	39%	33%	42%							
INTET BEHOV	393	100%	45	100%	50	100%	70	100%	33	100%	28	100%	40	100%
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	306	78%	39	85%	40	80%	51	73%	27	82%	17	62%	29	73%
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	21	5%	5 x	10%	1 x	1%	6 x	8%	1 x	4%	1 x	2%	2 x	5%
ANDET	33	8%	2 x	4%	4 x	8%	7	9%	1 x	4%	3 x	12%	4 x	10%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	7%	2 x	5%	4 x	8%	6	9%	2 x	7%	7 x	24%	3 x	7%
INT: LÆS IKKE OP	14	3%	2 x	5%	1 x	3%	2 x	3%	1 x	4%	0 x	-	3 x	7%

BASE: SVAR 3 I SPM. 31  
32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%	2%	4%	4%	2%	4%								
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	33	100%	2	100%	4	100%	7	100%	1	100%	3	100%	4	100%
LOKALCENTER	8	23%	0 x	-	1 x	18%	2 x	30%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ANDET	12	36%	1 x	58%	2 x	49%	2 x	27%	1 x	100%	2 x	75%	1 x	28%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	13	39%	1 x	42%	1 x	33%	3 x	43%	0 x	-	1 x	25%	3 x	72%
INT: LÆS IKKE OP	1	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		YDRE ØSTERBRO		VESTERBRO		VALBY		VANLØSE		VED IKKE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%

0. FØDT I DANMARK

BASE ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%
JA	902	90%	67	88%	77	95%	79	88%	62	93%	39	x 92%
NEJ	100	10%	9	12%	4	5%	11	12%	5	7%	4	x 8%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	BASE ...		YDRE ØSTERBRO		VESTERBRO		VALBY		VANLØSE		VED IKKE	
BASE ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%
BISPEBJERG	27	3%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
CHRISTIANSHAVN	18	2%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
INDRE BY	54	5%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
INDRE ØSTERBRO	96	10%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
INDRE NØRREBRO	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
KONGENS ENGHAVE	29	3%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
SUNDBYØSTER	58	6%	0	x -	0	x -	0	- -	0	x -	0	x -
SUNDBYVESTER	52	5%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
VALBY	89	9%	0	- -	0	- -	89	+ 100%	0	- -	0	x -
VANLØSE	67	7%	0	x -	0	- -	0	- -	67	x 100%	0	x -
VESTAMAGER	46	5%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -
VESTERBRO	81	8%	0	- -	81	+ 100%	0	- -	0	- -	0	x -
YDRE ØSTERBRO	76	8%	76	+ 100%	0	- -	0	- -	0	x -	0	x -
YDRE NØRREBRO	97	10%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	43	x 100%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	BASE ...		YDRE ØSTERBRO		VESTERBRO		VALBY		VANLØSE		VED IKKE	
BASE ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
INDRE NØRREBRO	85	8%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
INDRE ØSTERBRO	96	10%	0	- -	0	- -	0	- -	0	- -	0	x -
YDRE ØSTERBRO	76	8%	76	+ 100%	0	- -	0	- -	0	x -	0	x -
VESTERBRO	81	8%	0	- -	81	+ 100%	0	- -	0	- -	0	x -
VALBY	89	9%	0	- -	0	- -	89	+ 100%	0	- -	0	x -
VANLØSE	67	7%	0	x -	0	- -	0	- -	67	x 100%	0	x -
VED IKKE	43	4%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	43	x 100%

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

	BASE ...		YDRE ØSTERBRO		VESTERBRO		VALBY		VANLØSE		VED IKKE	
BASE ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%
1 GANG	176	18%	18	24%	20	25%	8	- 9%	11	17%	5	11%
2 GANGE	139	14%	7	9%	10	12%	15	16%	16	24%	6	13%
3 GANGE	51	5%	3	x 4%	5	x 6%	7	x 7%	4	x 6%	3	x 6%
4 GANGE	30	3%	5	x 6%	2	x 3%	2	x 3%	3	x 4%	1	x 2%
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	9	11%	12	15%	12	13%	2	3%	3	7%
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	34	45%	29	36%	44	49%	29	44%	22	51%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	0	x -	3	x 3%	2	x 2%	1	x 2%	4	x 9%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		ØSTERBRO		VESTERBRO		VALBY		VANLØSE		VED IKKE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

	52%		55%		61%		49%		54%		40%	
BASE ...	522	100%	42	100%	50	100%	44	100%	36	100%	17	100%
BREV / FAX	164	31%	9	22%	20	40%	8	17%	12	33%	4	23%
TELEFONISK	255	49%	20	47%	27	54%	22	51%	20	54%	6	37%
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	19	45%	23	47%	23	52%	16	45%	9	56%
INTERNET	104	20%	6	14%	10	21%	10	23%	8	22%	3	17%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	0	x	0	x	0	x	0	x	0	x
INT: LÆS IKKE OP												

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

	52%		55%		61%		49%		54%		40%	
BASE ...	522	100%	42	100%	50	100%	44	100%	36	100%	17	100%
BOLIGSTØTTE	35	7%	1	x	5	x	2	x	7	x	0	x
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	4	x	6	x	7	x	3	x	1	x
FOLKEREGISTER	51	10%	5	x	6	x	4	x	2	x	3	x
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	2	x	2	x	6	x	2	x	0	x
SKAT	145	28%	10	25%	14	29%	14	33%	8	22%	6	37%
SYGESIKRING	42	8%	3	x	5	x	4	x	3	x	0	x
ÆLDREYDELSER	46	9%	6	x	3	x	4	x	6	x	1	x
ANDET	180	34%	11	25%	23	46%	15	35%	13	36%	5	30%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	4	x	2	x	2	x	1	x	2	x

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

	52%		55%		61%		49%		54%		40%			
BASE ...	522	100%	42	100%	50	100%	44	100%	36	100%	17	100%		
MEGET TILFREDS	5.00	162	31%	9	23%	18	35%	10	23%	16	43%	6	36%	
TILFREDS	4.00	221	42%	17	42%	20	40%	22	51%	15	40%	6	38%	
HVERKEN / ELLER	3.00	66	13%	7	16%	5	11%	2	5%	4	10%	2	10%	
UTILFREDS	2.00	33	6%	3	x	7%	1	x	3%	4	x	10%	2	x
MEGET UTILFREDS	1.00	32	6%	4	x	10%	3	x	6%	4	x	10%	0	x
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE		8	2%	1	x	2%	2	x	4%	1	x	2%	0	x
SVARE INT: LÆS IKKE OP														

GENNEMSNIT ... 3.87 3.62 4.00 3.69 4.20 3.75

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

	100%		100%		100%		100%		100%		100%	
BASE ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%
JA	506	51%	34	44%	39	48%	33	37%	47	71%	18	42%
NEJ	496	49%	42	56%	42	52%	56	63%	20	29%	25	58%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		YDRE ØSTER-		VESTERBRO		VALBY		VANLØSE		VED IKKE	
	INTERVIEW		BRO									
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	506	51%	34	44%	39	48%	33	37%	47	71%	18	42%
KOM FORBI	101	20%	8	23%	7	18%	2 -	6%	12	25%	2 x	12%
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	6%	1 x	4%	3 x	7%	3 x	10%	4 x	8%	1 x	5%
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80	16%	6	19%	7	19%	5	14%	7	14%	2 x	12%
OMTALE I MEDIERNE	200	39%	16	48%	10	24%	15	45%	22	46%	5	26%
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50	10%	1 x	3%	5 x	12%	3 x	10%	2 x	4%	2 x	10%
ANDET	105	21%	3	8%	9	22%	6	18%	11	24%	5 x	30%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10	2%	0 x	-	1 x	2%	0 x	-	0 x	-	1 x	5%

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	506	51%	34	44%	39	48%	33	37%	47	71%	18	42%
JA	234	46%	14	43%	21	54%	16	47%	26	56%	4 -	24%
NEJ	272	54%	19	57%	18	46%	18	53%	21	44%	14 +	76%

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	234	23%	14	19%	21	26%	16	18%	26	39%	4	10%
BOLIGSTØTTE	36	15%	3 x	21%	2 x	11%	1 x	6%	5 x	18%	1 x	27%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53	23%	5 x	32%	3 x	16%	4 x	28%	6	21%	2 x	54%
FOLKEREGISTER	23	10%	3 x	19%	6 x	30%	0 x	-	3 x	13%	0 x	-
ORLOV/DAGPENGE	17	7%	0 x	-	1 x	4%	2 x	10%	3 x	11%	1 x	27%
SKAT	82	35%	6 x	44%	9	41%	7	41%	9	34%	3 x	74%
SYGESIKRING	38	16%	1 x	8%	6 x	30%	1 x	6%	7 x	28%	1 x	20%
ÆLDREYDELSER	44	19%	2 x	15%	3 x	16%	2 x	11%	4 x	16%	1 x	26%
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	8%	0 x	-
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16	7%	3 x	19%	1 x	6%	1 x	5%	1 x	4%	1 x	26%
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3	1%	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11	5%	0 x	-	2 x	9%	0 x	-	5 x	18%	0 x	-
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
TRAFIK / PARKERING	3	1%	1 x	8%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	26%
UDDANNELSE / UDDANNELSES RÅDGIVNING	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
BORGERRETTIGHEDER	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
KLAGESAGER / BORGERKLAGER	6	3%	0 x	-	1 x	5%	1 x	9%	0 x	-	0 x	-
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3	1%	1 x	8%	1 x	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6	3%	0 x	-	2 x	8%	1 x	8%	0 x	-	0 x	-
BREVAFSTEMNING	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	0 x	-
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2	1%	0 x	-	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4	2%	0 x	-	3 x	12%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ANDET	31	13%	1 x	8%	0 x	-	3 x	18%	5 x	18%	1 x	26%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25	11%	2 x	15%	2 x	11%	2 x	13%	1 x	4%	0 x	-

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		YDRE ØSTER- BRO		VESTERBRO		VALBY		VANLØSE		VED IKKE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	51%		44%		48%		37%		71%		42%	
BASE ...	506	100%	34	100%	39	100%	33	100%	47	100%	18	100%
AMAGERCENTRET	67	13%	0 x	-	2	6%	1 x	2%	2	4%	3 x	18%
JARMERS PLADS	58	11%	2 x	6%	14 x	36%	1 x	3%	0	-	1 x	6%
VANLØSE TORV	48	9%	0 x	-	0 x	-	5 x	16%	25 x	52%	1 x	6%
TRIANGEL	76	15%	17 x	50%	3	7%	1 x	2%	1	-	2 x	11%
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES	52	10%	4 x	12%	2 x	4%	2 x	5%	7 x	14%	1 x	5%
BLOT I ANDRE SVAR												
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256	50%	14	41%	20	50%	25 +	73%	21	45%	13	73%

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	51%		44%		48%		37%		71%		42%	
BASE ...	506	100%	34	100%	39	100%	33	100%	47	100%	18	100%
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224	44%	18	53%	15	38%	19	57%	19	40%	5	26%
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191	38%	13	39%	17	42%	12	37%	22	46%	6	35%
ÅBEN LØRDAG	83	16%	3	9%	10	26%	8	24%	11	24%	1 x	6%
ÅBEN SØNDAG	18	4%	1 x	3%	2 x	4%	2 x	6%	1 x	2%	0 x	-
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97	19%	3	9%	7	18%	4	11%	6	12%	7 x	40%

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%		100%		100%		100%		100%		100%	
BASE ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%
JA	106	11%	9	12%	12	14%	6	7%	13 +	20%	1 x	3%
NEJ	874	87%	64	84%	67	82%	82	92%	50	-	42 +	97%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22	2%	3 x	3%	3 x	3%	1 x	1%	4 x	5%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	11%		12%		14%		7%		20%		3%	
BASE ...	106	100%	9	100%	12	100%	6	100%	13	100%	1	100%
1 GANG	62	58%	7 x	75%	8 x	65%	3 x	49%	7	53%	0 x	-
2 GANGE	17	16%	1 x	12%	3 x	25%	3 x	51%	1 x	10%	0 x	-
3 GANGE	7	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	0 x	-
4 GANGE	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	17%	0 x	-
FLERE END FIRE GANGE	13	12%	1 x	12%	0 x	-	0 x	-	2 x	13%	1 x	100%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	4%	0 x	-	1 x	9%	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		12%		14%		7%		20%		3%	
BASE ...	106	100%	9	100%	12	100%	6	100%	13	100%	1	100%
BOLIGSTØTTE	7	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	3 x	22%	0 x	-
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10	10%	0 x	-	3 x	22%	0 x	-	1 x	7%	1 x	100%
FOLKEREGISTER	4	3%	2 x	18%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ORLOV/DAGPENGE	7	6%	0 x	-	1 x	9%	0 x	-	1 x	9%	1 x	100%
SKAT	38	36%	6 x	62%	4 x	38%	5 x	88%	4 x	27%	0 x	-
SYGESIKRING	14	14%	1 x	12%	2 x	16%	1 x	14%	2 x	13%	0 x	-
ÆLDREYDELSER	8	8%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	17%	0 x	-
ANDET	35	33%	1 x	9%	2 x	15%	2 x	33%	7 x	49%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	3%	1 x	11%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		YDRE ØSTER- BRO		VESTERBRO		VALBY		VANLØSE		VED IKKE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	11%		12%		14%		7%		20%		3%	
	106	100%	9	100%	12	100%	6	100%	13	100%	1	100%
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15	14%	2 x	21%	0 x	-	1 x	21%	3 x	20%	1 x	100%
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35	33%	2 x	23%	6 x	48%	1 x	14%	3 x	22%	1 x	100%
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11	10%	0 x	-	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	1 x	100%
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14	13%	2 x	25%	0 x	-	2 x	38%	0 x	-	1 x	100%
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33	31%	3 x	34%	3 x	27%	2 x	37%	5 x	36%	0 x	-
ANDET	21	19%	1 x	9%	3 x	25%	1 x	12%	3 x	24%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		12%		14%		7%		20%		3%	
	106	100%	9	100%	12	100%	6	100%	13	100%	1	100%
JA	97	91%	9 x	100%	12 x	100%	5 x	84%	12 x	90%	1 x	100%
NEJ	8	8%	0 x	-	0 x	-	1 x	16%	1 x	10%	0 x	-
DELVIST	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	11%		12%		14%		7%		20%		3%	
	106	100%	9	100%	12	100%	6	100%	13	100%	1	100%
JA	66	63%	7 x	80%	6 x	56%	4 x	70%	9 x	65%	0 x	-
NEJ	11	10%	0 x	-	1 x	11%	1 x	14%	1 x	10%	1 x	100%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	27%	2 x	20%	4 x	34%	1 x	16%	3 x	26%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		12%		14%		7%		20%		3%		
	106	100%	9	100%	12	100%	6	100%	13	100%	1	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	60	57%	1 x	12%	6 x	53%	3 x	50%	10	79%	1 x	100%
TILFREDS	4.00	41	38%	6 x	67%	5 x	41%	3 x	50%	3 x	21%	0 x	-
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00	3	3%	1 x	9%	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	2.00	2	2%	1 x	11%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GENNEMSNI ...		4.50		3.82		4.47		4.50		4.79		5.00	

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		YDRE ØSTER- BRO	VESTERBRO	VALBY	VANLØSE	VED IKKE
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	76 100%	81 100%	89 100%	67 100%	43 100%	

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...	11%	12%	14%	7%	20%	3%
	106 100%	9 100%	12 100%	6 100%	13 100%	1 100%
MEGET TILFREDS	5.00 57 54%	5 x 50%	8 69%	4 x 70%	10 78%	1 x 100%
TILFREDS	4.00 30 28%	1 x 12%	4 x 31%	2 x 30%	1 x 10%	0 x -
HVERKEN / ELLER	3.00 8 8%	2 x 20%	0 x -	0 x -	1 x 5%	0 x -
UTILFREDS	2.00 3 3%	2 x 18%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS	1.00 1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	7 7%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 7%	0 x -
GENNEMSNIIT ...	4.41	3.93	4.69	4.70	4.78	5.00

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	11%	12%	14%	7%	20%	3%
	106 100%	9 100%	12 100%	6 100%	13 100%	1 100%
INGEN VENTETID	31 29%	4 x 39%	2 x 16%	0 x -	8 x 58%	0 x -
UNDER 5 MINUTTER	37 35%	4 x 44%	3 x 21%	2 x 28%	5 x 36%	1 x 100%
5-10 MINUTTER	20 19%	2 x 17%	5 x 45%	3 x 50%	0 x -	0 x -
11-20 MINUTTER	4 4%	0 x -	0 x -	1 x 21%	0 x -	0 x -
OVER 20 MINUTTER	1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	12 11%	0 x -	2 x 18%	0 x -	1 x 6%	0 x -

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	11%	12%	14%	7%	20%	3%
	106 100%	9 100%	12 100%	6 100%	13 100%	1 100%
MEGET TILFREDS	5.00 51 48%	4 x 39%	4 35%	3 x 49%	7 56%	0 x -
TILFREDS	4.00 39 37%	3 x 32%	6 x 55%	2 x 35%	6 x 44%	1 x 100%
HVERKEN / ELLER	3.00 6 6%	1 x 11%	1 x 10%	1 x 16%	0 x -	0 x -
UTILFREDS	2.00 4 3%	2 x 18%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS	1.00 1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	5 4%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
GENNEMSNIIT ...	4.34	3.92	4.26	4.32	4.56	4.00

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	12%	14%	7%	20%	3%
	106 100%	9 100%	12 100%	6 100%	13 100%	1 100%
MEGET TILFREDS	5.00 32 31%	1 x 14%	2 x 17%	2 x 41%	5 x 37%	0 x -
TILFREDS	4.00 49 47%	6 x 66%	8 72%	3 x 47%	5 40%	1 x 100%
HVERKEN / ELLER	3.00 4 3%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 10%	0 x -
UTILFREDS	2.00 2 2%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS	1.00 1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	17 16%	2 x 20%	1 x 12%	1 x 12%	2 x 14%	0 x -
GENNEMSNIIT ...	4.24	4.18	4.19	4.47	4.31	4.00



1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	YDRE ØSTER- BRO	VESTERBRO	VALBY	VANLØSE	VED IKKE
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	76 100%	81 100%	89 100%	67 100%	43 100%

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...	11%	12%	14%	7%	20%	3%
	106 100%	9 100%	12 100%	6 100%	13 100%	1 100%
MEGET TILFREDS	5.00 52 49%	2 x 22%	6 51%	2 x 32%	7 52%	1 x 100%
TILFREDS	4.00 47 45%	7 x 78%	6 x 49%	3 x 54%	6 42%	0 x -
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 5 4%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 5%	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 2 1%	0 x -	0 x -	1 x 14%	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 0 -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
GENNEMSNIT ...	4.42	4.22	4.51	4.05	4.47	5.00

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICELEVELAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	12%	14%	7%	20%	3%
	106 100%	9 100%	12 100%	6 100%	13 100%	1 100%
MEGET TILFREDS	5.00 53 50%	2 x 25%	6 53%	4 x 70%	8 59%	1 x 100%
TILFREDS	4.00 41 38%	3 x 37%	5 x 41%	2 x 30%	5 x 35%	0 x -
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 7 6%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 5%	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 4 4%	4 x 38%	1 x 6%	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
GENNEMSNIT ...	4.32	3.48	4.41	4.70	4.54	5.00

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	12%	14%	7%	20%	3%
	106 100%	9 100%	12 100%	6 100%	13 100%	1 100%
MEGET TILFREDS	5.00 41 38%	1 x 12%	5 x 45%	2 x 28%	8 60%	0 x -
TILFREDS	4.00 55 51%	4 x 38%	6 55%	4 x 72%	5 40%	1 x 100%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 4 4%	3 x 29%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 2 2%	1 x 11%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 3 2%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	2 2%	1 x 9%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
GENNEMSNIT ...	4.23	3.58	4.45	4.28	4.60	4.00

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	12%	14%	7%	20%	3%
	106 100%	9 100%	12 100%	6 100%	13 100%	1 100%
MEGET TILFREDS	5.00 49 46%	1 x 12%	5 43%	3 x 50%	8 60%	0 x -
TILFREDS	4.00 43 41%	6 x 60%	7 x 57%	3 x 50%	5 40%	1 x 100%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 5 5%	2 x 17%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 4 4%	1 x 11%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 2 2%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	3 2%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
GENNEMSNIT ...	4.27	3.74	4.43	4.50	4.60	4.00

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		YDRE ØSTER- BRO		VESTERBRO		VALBY		VANLØSE		VED IKKE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26

27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		1%		1%		-		-		-		-
	7	100%	1	100%	0	-	0	-	0	-	0	-
ÅBNINGSTIDER	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
LOKALISERING	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
SERVICENIVEAU	1	18%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2	31%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ANDET	3	52%	1 x	100%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP												

BASE: JA I SPM. 12

28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTE DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...		11%		12%		14%		7%		20%		3%
	106	100%	9	100%	12	100%	6	100%	13	100%	1	100%
JA	96	91%	9 x	100%	12 x	100%	5 x	86%	13 x	100%	1 x	100%
NEJ	7	7%	0 x	-	0 x	-	1 x	14%	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		12%		14%		7%		20%		3%
	106	100%	9	100%	12	100%	6	100%	13	100%	1	100%
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7	7%	2 x	20%	0 x	-	1 x	16%	0 x	-	0 x	-
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3	3%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	7%	0 x	-
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2	2%	0 x	-	1 x	6%	1 x	21%	0 x	-	0 x	-
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2	2%	1 x	11%	1 x	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3	3%	0 x	-	1 x	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
NEJ	55	52%	5 x	50%	6	52%	3 x	49%	10 +	77%	1 x	100%
ANDET	12	11%	1 x	7%	1 x	7%	1 x	14%	2 x	17%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24	23%	1 x	12%	3 x	25%	0 x	-	1 x	6%	0 x	-

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		YDRE ØSTERBRO		VESTERBRO		VALBY		VANLØSE		VED IKKE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	76	100%	81	100%	89	100%	67	100%	43	100%

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		12%		14%		7%		20%		3%	
106	100%	9	100%	12	100%	6	100%	13	100%	1	100%	
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3	3%	0 x	-	1 x	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23	21%	2 x	23%	1 x	8%	3 x	50%	2 x	19%	0 x	-
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT INFORMATIONSNIVEAU	7	7%	3 x	29%	0 x	-	1 x	20%	1 x	10%	0 x	-
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	7	6%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
HURTIG/EFFEKTIV SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID	2	2%	0 x	-	1 x	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	10	10%	1 x	7%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GODE ÅBNINGSTIDER	2	2%	0 x	-	0 x	-	1 x	16%	0 x	-	0 x	-
NEJ	4	4%	0 x	-	2 x	14%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ANDET	4	4%	0 x	-	1 x	12%	0 x	-	1 x	10%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	42	40%	3 x	34%	3 x	28%	1 x	14%	10 +	72%	1 x	100%
INT: LÆS IKKE OP	8	8%	1 x	14%	2 x	15%	2 x	37%	0 x	-	0 x	-
	7	7%	0 x	-	1 x	11%	0 x	-	0 x	-	0 x	-

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%		30%		33%		31%		50%		39%	
393	100%	22	100%	27	100%	27	100%	33	100%	17	100%	
INTET BEHOV	306	78%	19 x	83%	23	86%	21	77%	28	84%	12 x	72%
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	21	5%	1 x	4%	1 x	4%	3 x	9%	0 x	-	1 x	8%
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	8%	1 x	6%	4 x	16%	3 x	11%	3 x	8%	1 x	5%
ANDET	29	7%	1 x	3%	1 x	3%	0 x	-	2 x	6%	2 x	10%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	14	3%	1 x	4%	0 x	-	1 x	3%	1 x	2%	2 x	10%
INT: LÆS IKKE OP												

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%		2%		5%		3%		4%		2%	
33	100%	1	100%	4	100%	3	100%	3	100%	1	100%	
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	8	23%	1 x	100%	1 x	31%	2 x	53%	0 x	-	1 x	100%
LOKALCENTER	12	36%	0 x	-	2 x	50%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
ANDET	13	39%	0 x	-	0 x	-	1 x	47%	3 x	100%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	2%	0 x	-	1 x	19%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP												

UDDANNELSE...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		FOLKE-/		STUD./ HF/		ERHVERVS-		VIDEREGÅE-		VED IKKE/	
	INTERVIEW		MELLEM-/		HTX-EKSAMEN		UDDANNELSE		UDDANNELSE		VIL IKKE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	168	100%	136	100%	279	100%	414	100%	5	100%

0. FØDT I DANMARK

BASE ...	1002	100%	168	100%	136	100%	279	100%	414	100%	5	100%
JA	902	90%	152	91%	122	89%	255	91%	370	90%	4	x 73%
NEJ	100	10%	16	9%	15	11%	24	9%	43	10%	1	x 27%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	168	100%	136	100%	279	100%	414	100%	5	100%		
BISPEBJERG	27	3%	3	x 2%	3	x 2%	13	+	5%	7	2%	0	x -	
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	22	+	13%	7	5%	26	9%	30	7%	0	x -	
CHRISTIANSHAVN	18	2%	3	x 2%	3	x 2%	5	2%	7	2%	0	x -		
INDRE BY	54	5%	7	4%	6	5%	15	5%	25	6%	0	x -		
INDRE ØSTERBRO	96	10%	8	-	5%	9	7%	24	8%	55	+	13%	0	x -
INDRE NØRREBRO	85	8%	13	8%	17	13%	13	-	5%	40	10%	1	x 27%	
KONGENS ENGHAVE	29	3%	2	x 1%	2	x 1%	10	4%	14	3%	1	x 26%		
SUNDBYØSTER	58	6%	11	6%	6	4%	24	+	8%	17	-	4%	1	x 20%
SUNDBYVESTER	52	5%	9	6%	4	3%	19	7%	19	5%	0	x -		
VALBY	89	9%	23	+	13%	10	7%	24	9%	33	8%	0	x -	
VANLØSE	67	7%	6	3%	11	8%	20	7%	30	7%	0	x -		
VESTAMAGER	46	5%	8	5%	6	4%	16	6%	16	4%	0	x -		
VESTERBRO	81	8%	11	6%	17	+	12%	12	-	4%	42	10%	0	x -
YDRE ØSTERBRO	76	8%	13	7%	12	9%	21	7%	29	7%	1	x 26%		
YDRE NØRREBRO	97	10%	16	9%	16	12%	29	10%	36	9%	0	x -		
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	15	+	9%	6	5%	8	3%	13	3%	0	x -	

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	168	100%	136	100%	279	100%	414	100%	5	100%		
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	19	11%	19	14%	43	15%	44	11%	0	x -		
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	12	7%	11	8%	30	11%	46	11%	1	x 26%		
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	28	17%	16	12%	58	+	21%	52	13%	1	x 20%	
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	22	+	13%	7	5%	26	9%	30	7%	0	x -	
INDRE NØRREBRO	85	8%	13	8%	17	13%	13	-	5%	40	10%	1	x 27%	
INDRE ØSTERBRO	96	10%	8	-	5%	9	7%	24	8%	55	+	13%	0	x -
YDRE ØSTERBRO	76	8%	13	7%	12	9%	21	7%	29	7%	1	x 26%		
VESTERBRO	81	8%	11	6%	17	+	12%	12	-	4%	42	10%	0	x -
VALBY	89	9%	23	+	13%	10	7%	24	9%	33	8%	0	x -	
VANLØSE	67	7%	6	3%	11	8%	20	7%	30	7%	0	x -		
VED IKKE	43	4%	15	+	9%	6	5%	8	3%	13	3%	0	x -	

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	1002	100%	168	100%	136	100%	279	100%	414	100%	5	100%		
1 GANG	176	18%	23	13%	28	20%	46	17%	79	19%	1	x 20%		
2 GANGE	139	14%	18	11%	21	16%	42	15%	56	14%	1	x 26%		
3 GANGE	51	5%	9	5%	12	9%	10	4%	20	5%	0	x -		
4 GANGE	30	3%	3	x 2%	8	x 6%	4	1%	14	3%	0	x -		
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	15	9%	19	14%	33	12%	59	14%	0	x -		
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	93	+	55%	48	-	35%	142	51%	177	43%	3	x 54%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	7	x 4%	1	x 1%	2	x 1%	7	2%	0	x -		

UDDANNELSE...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		FOLKE-/		STUD./ HF/		ERHVERVS-		VIDEREGÅE-		VED IKKE/	
	INTERVIEW		MELLEM-/		HTX-EKSAMEN		UDDANNELSE		UDDANNELSE		VIL IKKE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	168	100%	136	100%	279	100%	414	100%	5	100%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

BASE ...	522	52%	68	41%	88	65%	135	48%	229	55%	2	46%
BREV / FAX	164	31%	15	22%	29	33%	43	32%	77	34%	0	x -
TELEFONISK	255	49%	29	43%	42	48%	67	49%	115	50%	1	x 57%
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	34	50%	39	44%	67	50%	103	45%	1	x 43%
INTERNET	104	20%	5	- 7%	16	18%	19	14%	63	+ 28%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	2	x 3%	0	x -	1	x 1%	1	x *	0	x -
INT: LÆS IKKE OP												

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

BASE ...	522	52%	68	41%	88	65%	135	48%	229	55%	2	46%
BOLIGSTØTTE	35	7%	3	x 5%	10	+ 11%	6	5%	16	7%	0	x -
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	4	6%	7	8%	12	9%	41	+ 18%	0	x -
FOLKEREGISTER	51	10%	4	5%	16	+ 18%	10	8%	21	9%	0	x -
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	2	3%	7	8%	19	+ 14%	21	9%	0	x -
SKAT	145	28%	12	- 18%	31	35%	31	23%	70	31%	1	x 57%
SYGESIKRING	42	8%	7	10%	6	7%	14	10%	15	6%	0	x -
ÆLDREYDELSER	46	9%	16	+ 23%	2	- 3%	18	+ 13%	10	- 4%	0	x -
ANDET	180	34%	25	37%	25	28%	46	34%	83	36%	1	x 43%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	2	x 3%	4	x 5%	3	x 2%	6	3%	0	x -

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

BASE ...	522	52%	68	41%	88	65%	135	48%	229	55%	2	46%	
MEGET TILFREDS	5 . 00	162	31%	21	30%	23	26%	42	31%	76	33%	0	x -
TILFREDS	4 . 00	221	42%	23	34%	40	45%	54	40%	101	44%	2	x 100%
HVERKEN / ELLER	3 . 00	66	13%	8	11%	15	17%	15	11%	28	12%	0	x -
UTILFREDS	2 . 00	33	6%	5	x 7%	4	5%	12	9%	12	5%	0	x -
MEGET UTILFREDS	1 . 00	32	6%	7	x 11%	5	6%	9	7%	11	5%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	8	2%	4	x 6%	1	x 1%	3	x 2%	0	x -	0	x -	
SVARE INT: LÆS IKKE OP													

GENNEMSNIT ... 3.87 3.71 3.82 3.82 3.96 4.00

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	1002	100%	168	100%	136	100%	279	100%	414	100%	5	100%
JA	506	51%	53	- 32%	66	49%	147	53%	238	+ 57%	2	x 46%
NEJ	496	49%	115	+ 68%	70	51%	132	47%	176	- 43%	3	x 54%

UDDANNELSE...

CHI²-TEST (95%)  
"+" signif. høj værdi  
"-" signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	FOLKE-/ MELLEM-/ REALSKOLE	STUD./ HF/ HH/ HTX-EKSAMEN	ERHVERVS- UDDANNELSE	VIDEREGÅE- NDE UDDANNELSE	VED IKKE/ VIL IKKE SVARE
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	168 100%	136 100%	279 100%	414 100%	5 100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	506 51% 100%	53 32% 100%	66 49% 100%	147 53% 100%	238 57% 100%	2 46% 100%
KOM FORBI	101 20%	8 16%	16 25%	31 21%	45 19%	0 x -
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33 6%	5 x 9%	3 x 4%	10 7%	15 6%	0 x -
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80 16%	1 - 3%	12 18%	16 11%	52 + 22%	0 x -
OMTALE I MEDIERNE	200 39%	27 51%	20 31%	53 36%	98 41%	1 x 57%
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50 10%	7 x 13%	8 12%	14 10%	19 8%	1 x 43%
ANDET	105 21%	8 15%	12 18%	39 + 26%	46 20%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10 2%	1 x 2%	3 x 4%	2 x 1%	5 2%	0 x -
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	506 51% 100%	53 32% 100%	66 49% 100%	147 53% 100%	238 57% 100%	2 46% 100%
JA	234 46%	14 - 26%	26 39%	69 47%	124 + 52%	1 x 43%
NEJ	272 54%	39 + 74%	40 61%	78 53%	113 - 48%	1 x 57%

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	234 23% 100%	14 8% 100%	26 19% 100%	69 25% 100%	124 30% 100%	1 20% 100%
BOLIGSTØTTE	36 15%	1 x 9%	5 x 17%	8 11%	23 18%	0 x -
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53 23%	3 x 23%	4 16%	9 14%	36 + 29%	0 x -
FOLKEREGISTER	23 10%	3 x 24%	2 x 6%	5 7%	13 10%	0 x -
ORLOV/DAGPENGE	17 7%	0 x -	0 x -	2 3%	15 + 12%	0 x -
SKAT	82 35%	7 x 47%	11 42%	21 30%	44 36%	0 x -
SYGESIKRING	38 16%	4 x 30%	1 x 3%	11 15%	21 17%	1 x 100%
ÆLDREYDELSER	44 19%	3 x 22%	3 11%	18 25%	19 16%	1 x 100%
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7 3%	1 x 8%	0 x -	3 x 4%	3 x 2%	0 x -
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16 7%	0 x -	3 x 11%	3 x 4%	10 8%	0 x -
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3 1%	0 x -	0 x -	1 x 1%	2 x 2%	0 x -
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11 5%	0 x -	1 x 3%	6 x 9%	4 4%	0 x -
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3 1%	0 x -	0 x -	1 x 2%	1 x 1%	0 x -
TRAFIK / PARKERING	3 1%	0 x -	0 x -	1 x 2%	2 x 2%	0 x -
UDDANNELSE / UDDANNELSES RÅDGIVNING	2 1%	0 x -	0 x -	1 x 1%	1 x 1%	0 x -
BORGERRETTIGHEDER	2 1%	0 x -	1 x 3%	0 x -	1 x 1%	0 x -
KLAGESAGER / BORGERKLAGE	6 3%	0 x -	0 x -	1 x 1%	5 x 4%	0 x -
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3 1%	0 x -	1 x 3%	2 x 3%	1 x 1%	0 x -
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6 3%	1 x 9%	1 x 3%	2 x 3%	2 x 1%	0 x -
BREVAFSTEMNING	3 1%	0 x -	0 x -	1 x 1%	2 x 1%	0 x -
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2 1%	0 x -	0 x -	1 x 1%	1 x 1%	0 x -
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3 1%	0 x -	1 x 3%	2 x 3%	0 x -	0 x -
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2 1%	0 x -	0 x -	1 x 1%	1 x 1%	0 x -
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4 2%	0 x -	1 x 3%	1 x 2%	3 x 2%	0 x -
ANDET	31 13%	1 x 9%	5 x 20%	9 13%	16 13%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25 11%	1 x 9%	5 x 17%	4 5%	16 13%	0 x -

UDDANNELSE...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	FOLKE-/ MELLEM-/ REALSKOLE	STUD./ HF/ HH/ HTX-EKSAMEN	ERHVERVS- UDDANNELSE	VIDEREGÅE- NDE UDDANNELSE	VED IKKE/ VIL IKKE SVARE
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	168 100%	136 100%	279 100%	414 100%	5 100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	51%	32%	49%	53%	57%	46%
506 100%	53 100%	66 100%	147 100%	238 100%	2 100%	
AMAGERCENTRET	67 13%	11 20%	6 9%	30 + 20%	20 - 9%	0 x -
JARMERS PLADS	58 11%	6 11%	6 9%	23 16%	23 10%	0 x -
VANLØSE TORV	48 9%	6 x 11%	1 - 2%	12 8%	29 12%	0 x -
TRIANGEL	76 15%	4 8%	14 21%	13 - 9%	45 + 19%	0 x -
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES BLOT I ANDRE SVAR	52 10%	4 8%	8 13%	19 13%	21 9%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256 50%	30 56%	33 50%	69 47%	121 51%	2 x 100%

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	51%	32%	49%	53%	57%	46%
506 100%	53 100%	66 100%	147 100%	238 100%	2 100%	
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224 44%	22 41%	34 52%	70 48%	97 41%	0 x -
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191 38%	18 34%	22 34%	54 37%	95 40%	1 x 43%
ÅBEN LØRDAG	83 16%	13 25%	9 13%	20 14%	41 17%	0 x -
ÅBEN SØNDAG	18 4%	3 x 6%	1 x 1%	6 4%	8 3%	0 x -
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97 19%	14 26%	7 11%	27 18%	48 20%	1 x 57%

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%	100%	100%	100%	100%	100%
1002 100%	168 100%	136 100%	279 100%	414 100%	5 100%	
JA	106 11%	5 - 3%	15 11%	34 12%	53 13%	0 x -
NEJ	874 87%	159 + 95%	116 86%	239 86%	354 86%	5 x 100%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22 2%	4 x 3%	5 x 4%	6 2%	6 2%	0 x -

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	11%	3%	11%	12%	13%	-
106 100%	5 100%	15 100%	34 100%	53 100%	0 -	
1 GANG	62 58%	1 x 26%	7 46%	19 56%	35 66%	0 x -
2 GANGE	17 16%	2 x 49%	3 x 19%	5 15%	7 13%	0 x -
3 GANGE	7 6%	1 x 25%	1 x 5%	3 x 10%	2 x 3%	0 x -
4 GANGE	3 3%	0 x -	1 x 10%	0 x -	2 x 4%	0 x -
FLERE END FIRE GANGE	13 12%	0 x -	3 x 20%	6 x 19%	3 6%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4 4%	0 x -	0 x -	0 x -	4 x 7%	0 x -

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	3%	11%	12%	13%	-
106 100%	5 100%	15 100%	34 100%	53 100%	0 -	
BOLIGSTØTTE	7 6%	0 x -	0 x -	6 x 18%	1 x 2%	0 x -
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10 10%	1 x 25%	0 x -	0 x -	9 x 17%	0 x -
FOLKEREGISTER	4 3%	1 x 25%	1 x 9%	0 x -	1 x 2%	0 x -
ORLOV/DAGPENGE	7 6%	0 x -	0 x -	1 x 4%	5 x 10%	0 x -
SKAT	38 36%	4 x 79%	7 46%	8 24%	20 37%	0 x -
SYGESIKRING	14 14%	0 x -	2 x 16%	7 x 20%	5 10%	0 x -
ÆLDREYDELSER	8 8%	1 x 21%	0 x -	4 x 12%	3 x 6%	0 x -
ANDET	35 33%	1 x 28%	5 36%	13 37%	16 31%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3 3%	0 x -	1 x 8%	1 x 2%	1 x 2%	0 x -

UDDANNELSE...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		FOLKE-/ MELLEM-/ REALSKOLE		STUD./ HF/ HH/ HTX-EKSAMEN		ERHVERVS- UDDANNELSE		VIDEREGÅE- NDE UDDANNELSE		VED IKKE/ VIL IKKE SVARE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	168	100%	136	100%	279	100%	414	100%	5	100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	106	11%	5	3%	15	11%	34	12%	53	13%	0	-
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15	14%	2 x	53%	1 x	5%	4 x	12%	7	14%	0 x	-
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35	33%	2 x	46%	6	41%	7	20%	20	38%	0 x	-
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11	10%	1 x	25%	1 x	10%	5 x	15%	3	6%	0 x	-
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14	13%	2 x	49%	2 x	12%	5 x	14%	5	9%	0 x	-
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33	31%	2 x	47%	4	28%	14	40%	13	25%	0 x	-
ANDET	21	19%	0 x	-	2 x	13%	6	17%	13	24%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1	1%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	1 x	1%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	11%	5	3%	15	11%	34	12%	53	13%	0	-
JA	97	91%	5 x	100%	12 x	82%	33 x	96%	48 x	90%	0 x	-
NEJ	8	8%	0 x	-	3 x	18%	1 x	4%	4 x	8%	0 x	-
DELVIST	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	1%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	106	11%	5	3%	15	11%	34	12%	53	13%	0	-
JA	66	63%	5 x	100%	8	52%	24	70%	31	58%	0 x	-
NEJ	11	10%	0 x	-	1 x	6%	2 x	7%	7 x	14%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	27%	0 x	-	6	42%	8	24%	15	28%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	11%	5	3%	15	11%	34	12%	53	13%	0	-	
MEGET TILFREDS	5.00	60	57%	3 x	74%	6	42%	22	65%	28	54%	0 x	-
TILFREDS	4.00	41	38%	1 x	26%	7	49%	12	35%	21	39%	0 x	-
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00	3	3%	0 x	-	1 x	9%	0 x	-	2 x	3%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	4%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.50		4.74		4.33		4.65		4.43		.00	



UDDANNELSE...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		FOLKE-/ MELLEM-/ REALSKOLE		STUD./ HF/ HH/ HTX-EKSAMEN		ERHVERVS- UDDANNELSE		VIDEREGÅE- NDE UDDANNELSE		VED IKKE/ VIL IKKE SVARE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	168	100%	136	100%	279	100%	414	100%	5	100%

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...		11%		3%		11%		12%		13%		-	
	106	100%	5	100%	15	100%	34	100%	53	100%	0	-	
MEGET TILFREDS	5.00	57	54%	5 x	100%	8	54%	19	57%	26	48%	0 x	-
TILFREDS	4.00	30	28%	0 x	-	5 x	32%	8	25%	17	31%	0 x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	8	8%	0 x	-	1 x	10%	2 x	6%	5 x	9%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	3	3%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	2 x	4%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	2%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		7	7%	0 x	-	0 x	-	4 x	12%	3 x	5%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.41		5.00		4.35		4.57		4.27		.00	

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		3%		11%		12%		13%		-		
	106	100%	5	100%	15	100%	34	100%	53	100%	0	-		
INGEN VENTETID		31	29%	0 x	-	5 x	31%	15	+	44%	12	22%	0 x	-
UNDER 5 MINUTTER		37	35%	1 x	25%	7	49%	10	29%	19	36%	0 x	-	
5-10 MINUTTER		20	19%	1 x	26%	2 x	15%	4	13%	13	24%	0 x	-	
11-20 MINUTTER		4	4%	2 x	49%	0 x	-	0 x	-	2 x	4%	0 x	-	
OVER 20 MINUTTER		1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	2%	0 x	-	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		12	11%	0 x	-	1 x	5%	5 x	14%	6	12%	0 x	-	

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		3%		11%		12%		13%		-	
	106	100%	5	100%	15	100%	34	100%	53	100%	0	-	
MEGET TILFREDS	5.00	51	48%	3 x	72%	6	39%	20	59%	22	42%	0 x	-
TILFREDS	4.00	39	37%	1 x	28%	8	52%	11	33%	19	37%	0 x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	6	6%	0 x	-	0 x	-	2 x	6%	4 x	8%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	4	3%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	3 x	5%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	2%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		5	4%	0 x	-	1 x	5%	1 x	2%	3 x	6%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.34		4.72		4.31		4.55		4.18		.00	

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		3%		11%		12%		13%		-	
	106	100%	5	100%	15	100%	34	100%	53	100%	0	-	
MEGET TILFREDS	5.00	32	31%	5 x	100%	4	27%	15	44%	9	17%	0 x	-
TILFREDS	4.00	49	47%	0 x	-	8	55%	15	43%	27	51%	0 x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	4	3%	0 x	-	1 x	5%	1 x	3%	2 x	4%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	4%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	2%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		17	16%	0 x	-	2 x	13%	4	11%	12	23%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.24		5.00		4.25		4.47		3.99		.00	

UDDANNELSE...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		FOLKE-/ MELLEM-/ REALSKOLE		STUD./ HF/ HH/ HTX-EKSAMEN		ERHVERVS- UDDANNELSE		VIDEREGÅE- NDE UDDANNELSE		VED IKKE/ VIL IKKE SVARE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	168	100%	136	100%	279	100%	414	100%	5	100%

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...		11%		3%		11%		12%		13%		-	
	106	100%	5	100%	15	100%	34	100%	53	100%	0	-	
MEGET TILFREDS	5.00	52	49%	3 x	72%	8	54%	17	51%	23	44%	0 x	-
TILFREDS	4.00	47	45%	1 x	28%	4	31%	14	40%	28 +	53%	0 x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	5	4%	0 x	-	1 x	5%	2 x	7%	2 x	3%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	2	1%	0 x	-	2 x	10%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x	-	0 x	-	1 x	2%	0 x	-	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.42		4.72		4.28		4.46		4.41		.00	

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICELEVELAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		3%		11%		12%		13%		-	
	106	100%	5	100%	15	100%	34	100%	53	100%	0	-	
MEGET TILFREDS	5.00	53	50%	5 x	100%	5	37%	21 +	63%	21 -	40%	0 x	-
TILFREDS	4.00	41	38%	0 x	-	6	44%	11	32%	23	44%	0 x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	7	6%	0 x	-	1 x	10%	1 x	3%	4 x	8%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	4	4%	0 x	-	1 x	9%	0 x	-	3 x	5%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	2%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x	-	0 x	-	1 x	2%	0 x	-	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.32		5.00		4.08		4.62		4.15		.00	

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		3%		11%		12%		13%		-	
	106	100%	5	100%	15	100%	34	100%	53	100%	0	-	
MEGET TILFREDS	5.00	41	38%	1 x	21%	3	20%	16	48%	20	39%	0 x	-
TILFREDS	4.00	55	51%	4 x	79%	11	75%	17	50%	23	44%	0 x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	4	4%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	4 x	7%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	4%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	3	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	3 x	5%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		2	2%	0 x	-	0 x	-	1 x	2%	1 x	2%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.23		4.21		4.16		4.49		4.09		.00	

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		3%		11%		12%		13%		-	
	106	100%	5	100%	15	100%	34	100%	53	100%	0	-	
MEGET TILFREDS	5.00	49	46%	3 x	74%	5	37%	19	57%	21	39%	0 x	-
TILFREDS	4.00	43	41%	1 x	26%	7	49%	14	41%	21	40%	0 x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	5	5%	0 x	-	1 x	10%	0 x	-	3 x	6%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	4	4%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	4 x	7%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	4%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		3	2%	0 x	-	0 x	-	1 x	2%	2 x	3%	0 x	-
GENNEMSNIT ...		4.27		4.74		4.17		4.58		4.06		.00	

UDDANNELSE...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		FOLKE-/ MELLEM-/ REALSKOLE		STUD./ HF/ HH/ HTX-EKSAMEN		ERHVERVS- UDDANNELSE		VIDEREGÅE- NDE UDDANNELSE		VED IKKE/ VIL IKKE SVARE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	168	100%	136	100%	279	100%	414	100%	5	100%

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26

27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		1%	-		1%	-		1%	-			
	7	100%	0	-	1	100%	0	-	6	100%	0	-
ÅBNINGSTIDER	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
LOKALISERING	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
SERVICENIVEAU	1	18%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	20%	0 x	-
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2	31%	0 x	-	1 x	100%	0 x	-	1 x	23%	0 x	-
ANDET	3	52%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	3 x	58%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP												

BASE: JA I SPM. 12

28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTE DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...		11%		3%		11%		12%		13%		-
	106	100%	5	100%	15	100%	34	100%	53	100%	0	-
JA	96	91%	5 x	100%	13 x	90%	31 x	92%	48 x	90%	0 x	-
NEJ	7	7%	0 x	-	2 x	10%	1 x	3%	4 x	8%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	2%	0 x	-	0 x	-	2 x	5%	1 x	2%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12

29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		3%		11%		12%		13%		-
	106	100%	5	100%	15	100%	34	100%	53	100%	0	-
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7	7%	0 x	-	0 x	-	1 x	4%	6 x	11%	0 x	-
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3	3%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	2 x	4%	0 x	-
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2	2%	1 x	28%	1 x	5%	0 x	-	0 x	-	0 x	-
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2	2%	0 x	-	1 x	9%	0 x	-	1 x	2%	0 x	-
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3	3%	0 x	-	0 x	-	1 x	2%	2 x	4%	0 x	-
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2	1%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	1 x	2%	0 x	-
NEJ	55	52%	2 x	47%	5	35%	17	50%	31	59%	0 x	-
ANDET	12	11%	1 x	25%	4 x	24%	3 x	10%	3	7%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24	23%	0 x	-	3 x	22%	13 +	38%	8	16%	0 x	-

UDDANNELSE...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	FOLKE-/ MELLEM-/ REALSKOLE	STUD./ HF/ HH/ HTX-EKSAMEN	ERHVERVS- UDDANNELSE	VIDEREGÅE- NDE UDDANNELSE	VED IKKE/ VIL IKKE SVARE
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	168 100%	136 100%	279 100%	414 100%	5 100%

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	3%	11%	12%	13%	-
	106 100%	5 100%	15 100%	34 100%	53 100%	0 -
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3 3%	0 x -	2 x 16%	0 x -	1 x 2%	0 x -
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23 21%	1 x 28%	4 x 28%	5 16%	12 22%	0 x -
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT	7 7%	1 x 26%	2 x 13%	2 x 6%	2 x 4%	0 x -
PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT INFORMATIONSNIVEAU	7 6%	0 x -	2 x 17%	4 x 13%	0 x -	0 x -
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	2 2%	0 x -	0 x -	1 x 3%	1 x 2%	0 x -
HURTIG/EFFEKTIV SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID	10 10%	0 x -	1 x 9%	6 x 17%	3 x 6%	0 x -
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT	2 2%	0 x -	1 x 10%	0 x -	1 x 2%	0 x -
PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	4 4%	0 x -	1 x 5%	1 x 3%	3 x 5%	0 x -
GODE ÅBNINGSTIDER	4 4%	0 x -	1 x 5%	0 x -	4 x 7%	0 x -
NEJ	42 40%	2 x 46%	4 29%	13 40%	23 43%	0 x -
ANDET	8 8%	1 x 26%	1 x 8%	3 x 8%	3 x 6%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	7 7%	0 x -	0 x -	4 x 12%	3 x 6%	0 x -

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%	29%	37%	39%	44%	46%
	393 100%	49 100%	50 100%	110 100%	182 100%	2 100%
INTET BEHOV	306 78%	39 80%	38 76%	90 82%	139 76%	0 x -
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	21 5%	0 x -	4 x 7%	3 2%	14 8%	0 x -
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33 8%	5 x 10%	6 x 11%	9 8%	13 7%	1 x 43%
ANDET	29 7%	4 x 8%	4 x 8%	8 7%	14 7%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	14 3%	1 x 2%	1 x 2%	3 x 3%	7 4%	1 x 57%
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%	3%	4%	3%	3%	20%
	33 100%	5 100%	6 100%	9 100%	13 100%	1 100%
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	8 23%	4 x 82%	0 x -	2 x 19%	1 x 7%	1 x 100%
LOKALCENTER	12 36%	0 x -	3 x 53%	3 x 38%	6 x 44%	0 x -
ANDET	13 39%	1 x 18%	3 x 47%	4 x 43%	6 x 43%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1 2%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 6%	0 x -
INT: LÆS IKKE OP						

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

GIFT  
U.SELVERHV.  
/MEDHJ.  
ÆGTE.

	ANTAL		ARBEJDER		FUNKTIONÆR		SELVSTÆNDIG		LÆRLING/ ELEV/STUD.		PENSIONIST/ EFTERLØN		GIFT U.SELVERHV. /MEDHJ. ÆGTE.	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%

0. FØDT I DANMARK

BASE ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%
JA	902	90%	128	86%	360 +	94%	40 x	79%	176	87%	165	92%	2 x	66%
NEJ	100	10%	21	14%	24 -	6%	10 x	21%	25	13%	14	8%	1 x	34%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%
BISPEBJERG	27	3%	8 x	6%	9	2%	1 x	1%	2	1%	5 x	3%	0 x	-
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	14	9%	33	9%	4 x	8%	16	8%	15	9%	0 x	-
CHRISTIANSHAVN	18	2%	2 x	2%	5	1%	2 x	3%	4 x	2%	6 x	3%	0 x	-
INDRE BY	54	5%	5	4%	21	6%	4 x	8%	13	6%	9	5%	0 x	-
INDRE ØSTERBRO	96	10%	9	6%	50 +	13%	7 x	13%	18	9%	10	6%	0 x	-
INDRE NØRREBRO	85	8%	15	10%	28	7%	2 x	4%	26 +	13%	9	5%	0 x	-
KONGENS ENGHAVE	29	3%	5 x	3%	7	2%	0 x	-	5	2%	9 x	5%	0 x	-
SUNDBYØSTER	58	6%	13	8%	22	6%	3 x	6%	7	4%	9	5%	0 x	-
SUNDBYVESTER	52	5%	13	9%	17	4%	2 x	3%	4 -	2%	10	6%	0 x	-
VALBY	89	9%	11	8%	35	9%	4 x	8%	20	10%	17	10%	1 x	34%
VANLØSE	67	7%	7	5%	29	8%	2 x	5%	10	5%	15	9%	0 x	-
VESTAMAGER	46	5%	6	4%	16	4%	1 x	2%	12	6%	10	5%	0 x	-
VESTERBRO	81	8%	4 -	3%	38	10%	6 x	11%	17	8%	13	8%	1 x	32%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	7	5%	28	7%	6 x	12%	14	7%	19	10%	0 x	-
YDRE NØRREBRO	97	10%	18	12%	37	10%	4	8%	24	12%	10 -	5%	1 x	34%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	10	6%	9 -	2%	3 x	6%	9	5%	12	7%	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP														

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	27 +	18%	46	12%	5	10%	26	13%	15 -	8%	1 x	34%
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	12	8%	34	9%	6 x	11%	22	11%	23	13%	0 x	-
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	32	22%	55	14%	6	12%	24	12%	29	16%	0 x	-
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	14	9%	33	9%	4 x	8%	16	8%	15	9%	0 x	-
INDRE NØRREBRO	85	8%	15	10%	28	7%	2 x	4%	26 +	13%	9	5%	0 x	-
INDRE ØSTERBRO	96	10%	9	6%	50 +	13%	7 x	13%	18	9%	10	6%	0 x	-
YDRE ØSTERBRO	76	8%	7	5%	28	7%	6 x	12%	14	7%	19	10%	0 x	-
VESTERBRO	81	8%	4 -	3%	38	10%	6 x	11%	17	8%	13	8%	1 x	32%
VALBY	89	9%	11	8%	35	9%	4 x	8%	20	10%	17	10%	1 x	34%
VANLØSE	67	7%	7	5%	29	8%	2 x	5%	10	5%	15	9%	0 x	-
VED IKKE	43	4%	10	6%	9 -	2%	3 x	6%	9	5%	12	7%	0 x	-

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%
1 GANG	176	18%	23	15%	73	19%	4	7%	40	20%	28	16%	1 x	34%
2 GANGE	139	14%	17	12%	56	15%	9	17%	29	15%	20	11%	1 x	32%
3 GANGE	51	5%	10	7%	16	4%	1 x	3%	11	6%	10	5%	0 x	-
4 GANGE	30	3%	3 x	2%	11	3%	4 x	8%	8	4%	2 x	1%	0 x	-
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	16	11%	47	12%	10	21%	27	13%	21	12%	0 x	-
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	77	51%	177	46%	22	45%	80 -	40%	91	51%	1 x	34%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	3 x	2%	4	1%	0 x	-	5 x	3%	6 x	3%	0 x	-

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

GIFT  
U.SELVERHV.  
/MEDHJ.  
ÆGTE.

	ANTAL		ARBEJDER		FUNKTIONÆR		SELVSTÆNDIG		LÆRLING/ ELEV/STUD.		PENSIONIST/ EFTERLØN		GIFT U.SELVERHV. /MEDHJ. ÆGTE.	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

BASE ...	52%	47%	53%	55%	57%	46%	66%							
522	100%	69	100%	204	100%	28	100%	115	100%	81	100%	2	100%	
BREV / FAX	164	31%	24	35%	63	31%	10	35%	40	34%	21	26%	0	x -
TELEFONISK	255	49%	36	52%	108	53%	18	65%	51	45%	33	41%	1	x 51%
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	33	48%	80	- 39%	10	35%	56	49%	47	+ 58%	1	x 49%
INTERNET	104	20%	7	- 10%	59	+ 29%	7	x 26%	19	16%	6	- 7%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	0	x -	1	x *	0	x -	2	x 2%	1	x 1%	0	x -
INT: LÆS IKKE OP														

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

BASE ...	52%	47%	53%	55%	57%	46%	66%							
522	100%	69	100%	204	100%	28	100%	115	100%	81	100%	2	100%	
BOLIGSTØTTE	35	7%	1	- 1%	8	4%	1	x 3%	16	+ 14%	7	9%	0	x -
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	7	9%	39	+ 19%	4	x 13%	10	8%	0	-	0	x -
FOLKEREGISTER	51	10%	5	7%	18	9%	3	x 12%	17	+ 15%	5	7%	0	x -
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	8	11%	23	11%	4	x 13%	6	- 5%	3	3%	1	x 49%
SKAT	145	28%	21	30%	64	31%	14	+ 50%	35	30%	9	- 11%	0	x -
SYGESIKRING	42	8%	5	8%	16	8%	3	x 9%	8	7%	10	13%	0	x -
ÆLDREYDELSER	46	9%	3	5%	2	- 1%	1	x 3%	0	-	40	+ 49%	0	x -
ANDET	180	34%	23	34%	66	32%	12	44%	44	38%	22	27%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	3	x 5%	6	3%	0	x -	5	x 5%	0	x -	1	x 51%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

BASE ...	52%	47%	53%	55%	57%	46%	66%								
522	100%	69	100%	204	100%	28	100%	115	100%	81	100%	2	100%		
MEGET TILFREDS	5.00	162	31%	24	34%	58	29%	9	33%	30	26%	33	40%	1	x 51%
TILFREDS	4.00	221	42%	30	43%	94	46%	10	35%	49	43%	27	- 33%	1	x 49%
HVERKEN / ELLER	3.00	66	13%	7	10%	28	14%	3	x 12%	16	13%	10	13%	0	x -
UTILFREDS	2.00	33	6%	4	x 6%	11	5%	4	x 13%	8	7%	7	x 8%	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	32	6%	3	x 5%	12	6%	1	x 5%	9	8%	4	x 5%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	8	2%	2	x 2%	0	x -	1	x 2%	3	x 3%	1	x 2%	0	x -	
SVARE INT: LÆS IKKE OP															

GENNEMSNIT ... 3.87 3.99 3.86 3.80 3.73 3.98 4.51

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%	100%	100%	100%	100%	100%								
1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%	
JA	506	51%	62	- 42%	230	+ 60%	29	57%	75	- 37%	95	53%	1	x 32%
NEJ	496	49%	87	+ 58%	154	- 40%	21	43%	126	+ 63%	83	47%	2	x 68%

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		ARBEJDER						LÆRLING/ ELEV/STUD.		PENSIONIST/ EFTERLØN		GIFT U.SELVERHV. /MEDHJ. ÆGTE.	
	INTERVIEW													
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	506	51%	62	42%	230	60%	29	57%	75	37%	95	53%	1	32%	
KOM FORBI	101	20%	9	14%	47	20%	4	13%	19	25%	21	22%	1	x 100%	
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	6%	3	x 4%	14	6%	2	x 8%	7	10%	7	7%	0	x -	
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80	16%	6	10%	46	20%	3	x 9%	19	+	25%	3	-	3%	
OMTALE I MEDIERNE	200	39%	27	44%	90	39%	13	46%	22	-	29%	42	44%	0	x -
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50	10%	4	7%	21	9%	6	x 21%	7	9%	11	12%	0	x -	
ANDET	105	21%	16	25%	46	20%	4	13%	11	14%	24	25%	0	x -	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10	2%	2	x 3%	4	2%	1	x 3%	3	x 4%	1	x 1%	0	x -	

INT: LÆS IKKE OP

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	506	51%	62	42%	230	60%	29	57%	75	37%	95	53%	1	32%
JA	234	46%	28	46%	108	47%	13	45%	34	45%	43	46%	1	x 100%
NEJ	272	54%	34	54%	122	53%	16	55%	41	55%	52	54%	0	x -

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	234	23%	28	19%	108	28%	13	26%	34	17%	43	24%	1	32%	
BOLIGSTØTTE	36	15%	8	x 28%	16	15%	0	x -	8	25%	3	8%	0	x -	
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53	23%	3	12%	36	+	34%	0	x -	9	27%	4	10%	0	x -
FOLKEREGISTER	23	10%	3	x 11%	12	11%	0	x -	4	x 13%	3	x 8%	0	x -	
ORLOV/DAGPENGE	17	7%	1	x 4%	11	10%	0	x -	4	x 11%	1	x 2%	0	x -	
SKAT	82	35%	7	24%	41	37%	2	x 17%	15	45%	16	36%	1	x 100%	
SYGESIKRING	38	16%	2	x 8%	24	+	22%	2	x 17%	3	9%	6	15%	0	x -
ÆLDREYDELSER	44	19%	6	23%	17	16%	1	x 9%	2	7%	16	+	37%	0	x -
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7	3%	1	x 5%	4	x 4%	0	x -	0	x -	2	x 4%	0	x -	
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16	7%	0	x -	10	9%	0	x -	2	x 5%	5	x 11%	0	x -	
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3	1%	2	x 8%	1	x 1%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11	5%	1	x 3%	5	5%	0	x -	1	x 2%	4	x 10%	0	x -	
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3	1%	0	x -	3	x 2%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	
TRAFIK / PARKERING	3	1%	0	x -	2	x 2%	0	x -	0	x -	1	x 3%	0	x -	
UDDANNELSE / UDDANNELSES RÅDGIVNING	2	1%	0	x -	0	x -	0	x -	1	x 2%	0	x -	0	x -	
BORGERRETTIGHEDER	2	1%	1	x 3%	1	x 1%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	
KLAGESAGER / BORGERKLAGE	6	3%	1	x 3%	2	x 2%	0	x -	2	x 7%	0	x -	0	x -	
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3	1%	1	x 3%	2	x 2%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6	3%	1	x 3%	1	x 1%	1	x 10%	1	x 2%	2	x 5%	0	x -	
BREVAFSTEMNING	3	1%	0	x -	3	x 3%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2	1%	0	x -	2	x 2%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3	1%	3	x 10%	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	0	x -	
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2	1%	0	x -	1	x 1%	1	x 7%	0	x -	0	x -	0	x -	
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4	2%	0	x -	3	x 3%	0	x -	0	x -	1	x 3%	0	x -	
ANDET	31	13%	3	x 9%	13	12%	3	x 27%	6	x 19%	6	13%	0	x -	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25	11%	2	x 9%	7	7%	4	x 31%	4	x 12%	5	x 11%	0	x -	

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		ARBEJDER				LÆRLING/ ELEV/STUD.				PENSIONIST/ EFTERLØN		GIFT U.SELVERHV. /MEDHJ. ÆGTE.	
	INTERVIEW													
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	51%	42%	60%	57%	37%	53%	32%
BASE ...	506 100%	62 100%	230 100%	29 100%	75 100%	95 100%	1 100%
AMAGERCENTRET	67 13%	11 17%	28 12%	0 x -	6 8%	20 + 21%	0 x -
JARMERS PLADS	58 11%	7 11%	23 10%	5 x 18%	9 12%	12 13%	1 x 100%
VANLØSE TORV	48 9%	3 5%	23 10%	1 x 3%	7 9%	15 + 15%	0 x -
TRIANGEL	76 15%	5 9%	36 16%	3 x 12%	11 14%	19 20%	0 x -
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES BLOT I ANDRE SVAR	52 10%	11 17%	22 10%	3 x 10%	8 10%	8 8%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256 50%	31 49%	124 54%	18 64%	41 55%	33 - 35%	0 x -

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	51%	42%	60%	57%	37%	53%	32%
BASE ...	506 100%	62 100%	230 100%	29 100%	75 100%	95 100%	1 100%
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224 44%	29 47%	101 44%	10 36%	35 47%	38 40%	0 x -
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191 38%	24 39%	87 38%	14 47%	36 48%	27 - 28%	1 x 100%
ÅBEN LØRDAG	83 16%	9 14%	39 17%	7 x 23%	18 24%	11 12%	0 x -
ÅBEN SØNDAG	18 4%	3 x 4%	5 2%	3 x 11%	5 x 6%	2 x 2%	0 x -
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97 19%	11 17%	43 19%	6 20%	6 - 7%	30 + 32%	0 x -

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
BASE ...	1002 100%	149 100%	384 100%	50 100%	201 100%	179 100%	4 100%
JA	106 11%	10 6%	51 13%	2 4%	19 9%	21 12%	1 x 32%
NEJ	874 87%	137 92%	327 85%	48 96%	174 87%	153 86%	2 x 68%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22 2%	2 x 1%	6 2%	0 x -	8 x 4%	5 x 3%	0 x -

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	11%	6%	13%	4%	9%	12%	32%
BASE ...	106 100%	10 100%	51 100%	2 100%	19 100%	21 100%	1 100%
1 GANG	62 58%	6 x 64%	32 64%	1 x 38%	11 56%	10 46%	0 x -
2 GANGE	17 16%	0 x -	11 21%	0 x -	2 x 11%	3 x 16%	1 x 100%
3 GANGE	7 6%	1 x 7%	0 x -	1 x 62%	2 x 10%	3 x 14%	0 x -
4 GANGE	3 3%	1 x 8%	2 x 4%	0 x -	1 x 4%	0 x -	0 x -
FLERE END FIRE GANGE	13 12%	2 x 21%	4 8%	0 x -	3 x 14%	4 x 19%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4 4%	0 x -	2 x 3%	0 x -	1 x 5%	1 x 5%	0 x -

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	6%	13%	4%	9%	12%	32%
BASE ...	106 100%	10 100%	51 100%	2 100%	19 100%	21 100%	1 100%
BOLIGSTØTTE	7 6%	1 x 9%	4 x 8%	0 x -	1 x 4%	1 x 6%	0 x -
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10 10%	1 x 13%	7 x 14%	0 x -	2 x 10%	0 x -	0 x -
FOLKEREGISTER	4 3%	0 x -	0 x -	0 x -	4 x 18%	0 x -	0 x -
ORLOV/DAGPENGE	7 6%	1 x 13%	3 x 6%	0 x -	1 x 6%	1 x 5%	0 x -
SKAT	38 36%	3 x 36%	17 33%	0 x -	9 48%	7 31%	1 x 100%
SYGESIKRING	14 14%	1 x 8%	12 + 23%	0 x -	1 x 4%	1 x 5%	0 x -
ÆLDREYDELSER	8 8%	0 x -	1 x 2%	0 x -	0 x -	7 x 34%	0 x -
ANDET	35 33%	4 x 42%	14 28%	2 x 100%	5 28%	8 40%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3 3%	1 x 9%	1 x 2%	0 x -	1 x 5%	0 x -	0 x -



ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

GIFT  
U.SELVERHV.  
/MEDHJ.  
ÆGTE.

	ANTAL INTERVIEW		ARBEJDER	FUNKTIONÆR	SELVSTÆNDIG	LÆRLING/ ELEV/STUD.	PENSIONIST/ EFTERLØN							
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	11%	6%	13%	4%	9%	12%	32%													
BASE ...	106	100%	10	100%	51	100%	2	100%	19	100%	21	100%	1	100%						
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15	14%	2	x	21%	5	9%	0	x	-	6	x	30%	2	x	12%	0	x	-	
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35	33%	4	x	40%	16	31%	0	x	-	8	42%	8	37%	0	x	-			
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11	10%	1	x	13%	2	-	4%	1	x	62%	3	x	17%	3	x	14%	0	x	-
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14	13%	1	x	13%	7	13%	0	x	-	2	x	10%	4	x	19%	0	x	-	
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33	31%	4	x	38%	17	33%	0	x	-	5	24%	7	32%	1	x	100%			
ANDET	21	19%	1	x	13%	10	20%	1	x	38%	3	x	17%	3	x	14%	0	x	-	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1	1%	1	x	8%	1	x	1%	0	x	-	0	x	-	0	x	-			

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	6%	13%	4%	9%	12%	32%													
BASE ...	106	100%	10	100%	51	100%	2	100%	19	100%	21	100%	1	100%						
JA	97	91%	9	x	93%	47	x	91%	2	x	100%	18	x	92%	20	x	94%	1	x	100%
NEJ	8	8%	0	x	-	4	x	9%	0	x	-	1	x	8%	1	x	6%	0	x	-
DELVIST	1	1%	1	x	7%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	11%	6%	13%	4%	9%	12%	32%													
BASE ...	106	100%	10	100%	51	100%	2	100%	19	100%	21	100%	1	100%						
JA	66	63%	5	x	51%	32	64%	1	x	62%	13	67%	13	63%	1	x	100%			
NEJ	11	10%	1	x	13%	4	x	9%	0	x	-	0	x	-	3	x	17%	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	27%	3	x	36%	14	28%	1	x	38%	6	33%	4	21%	0	x	-			

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	6%	13%	4%	9%	12%	32%											
BASE ...	106	100%	10	100%	51	100%	2	100%	19	100%	21	100%	1	100%				
MEGET TILFREDS	5.00	60	57%	6	x	62%	29	57%	1	x	38%	10	51%	14	66%	0	x	-
TILFREDS	4.00	41	38%	3	x	31%	20	39%	1	x	62%	7	37%	7	34%	1	x	100%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00	3	3%	1	x	7%	1	x	2%	0	x	-	1	x	7%	0	x	-
MEGET UTILFREDS	2.00	2	2%	0	x	-	1	x	2%	0	x	-	1	x	5%	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00	0	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
GENNEMSNIT ...	4.50		4.55		4.51		4.38		4.33		4.66		4.00					

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

GIFT  
U.SELVERHV.  
/MEDHJ.  
ÆGTE.

	ANTAL		ARBEJDER		FUNKTIONÆR		SELVSTÆNDIG		LÆRLING/ ELEV/STUD.		PENSIONIST/ EFTERLØN		GIFT U.SELVERHV. /MEDHJ. ÆGTE.	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...	106	11%	100%	10	6%	100%	51	13%	100%	2	4%	100%	19	9%	100%	21	12%	100%	1	32%	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	57	54%	5	x	52%	27	53%	1	x	38%	9	50%	12	57%	1	x	100%				
TILFREDS	4.00	30	28%	4	x	40%	15	29%	1	x	62%	4	23%	5	25%	0	x	-				
HVERKEN / ELLER	3.00	8	8%	1	x	8%	5	x	9%	0	x	-	3	x	14%	0	x	-	0	x	-	
UTILFREDS	2.00	3	3%	0	x	-	1	x	2%	0	x	-	2	x	9%	0	x	-	0	x	-	
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0	x	-	1	x	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		7	7%	0	x	-	2	x	5%	0	x	-	1	x	4%	4	x	18%	0	x	-	
GENNEMSNIT ...		4.41			4.44			4.34			4.38			4.19			4.69					5.00

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	106	11%	100%	10	6%	100%	51	13%	100%	2	4%	100%	19	9%	100%	21	12%	100%	1	32%	100%	
INGEN VENTETID	31	29%		3	x	33%	14	28%	1	x	62%	5	28%	6	29%	0	x	-				
UNDER 5 MINUTTER	37	35%		4	x	39%	18	36%	0	x	-	8	41%	5	25%	1	x	100%				
5-10 MINUTTER	20	19%		1	x	7%	10	20%	1	x	38%	3	x	6	x	26%	0	x	-			
11-20 MINUTTER	4	4%		1	x	9%	1	x	2%	0	x	-	1	x	7%	1	x	5%	0	x	-	
OVER 20 MINUTTER	1	1%		0	x	-	1	x	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		12	11%	1	x	11%	6	11%	0	x	-	2	x	3	x	16%	0	x	-			
GENNEMSNIT ...		4.34			4.32			4.29			4.00			4.18			4.62					4.00

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	106	11%	100%	10	6%	100%	51	13%	100%	2	4%	100%	19	9%	100%	21	12%	100%	1	32%	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	51	48%	4	x	43%	25	50%	0	x	-	7	39%	12	58%	0	x	-				
TILFREDS	4.00	39	37%	4	x	45%	17	33%	2	x	100%	7	39%	7	36%	1	x	100%				
HVERKEN / ELLER	3.00	6	6%	1	x	11%	4	x	8%	0	x	-	1	x	5%	0	x	-	0	x	-	
UTILFREDS	2.00	4	3%	0	x	-	2	x	4%	0	x	-	2	x	9%	0	x	-	0	x	-	
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0	x	-	1	x	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		5	4%	0	x	-	2	x	4%	0	x	-	2	x	8%	1	x	6%	0	x	-	
GENNEMSNIT ...		4.34			4.32			4.29			4.00			4.18			4.62					4.00

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	11%	100%	10	6%	100%	51	13%	100%	2	4%	100%	19	9%	100%	21	12%	100%	1	32%	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	32	31%	2	x	17%	12	23%	0	x	-	9	48%	10	47%	0	x	-				
TILFREDS	4.00	49	47%	5	x	53%	24	48%	2	x	100%	6	30%	10	47%	1	x	100%				
HVERKEN / ELLER	3.00	4	3%	1	x	7%	2	x	4%	0	x	-	1	x	4%	0	x	-	0	x	-	
UTILFREDS	2.00	2	2%	0	x	-	2	x	4%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0	x	-	0	x	-	0	x	-	1	x	5%	0	x	-	0	x	-	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		17	16%	2	x	23%	11	21%	0	x	-	2	x	13%	1	x	6%	0	x	-		
GENNEMSNIT ...		4.24			4.13			4.13			4.00			4.33			4.50					4.00

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

GIFT  
U.SELVERHV.  
/MEDHJ.  
ÆGTE.

	ANTAL		ARBEJDER		FUNKTIONÆR		SELVSTÆNDIG		LÆRLING/ ELEV/STUD.	PENSIONIST/ EFTERLØN	GIFT U.SELVERHV. /MEDHJ. ÆGTE.			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...	106	100%	10	100%	51	100%	2	100%	19	100%	21	100%	1	100%				
MEGET TILFREDS	5.00	52	49%	5	x	48%	25	49%	0	x	-	9	48%	12	58%	1	x	100%
TILFREDS	4.00	47	45%	4	x	45%	22	43%	1	x	38%	9	48%	9	42%	0	x	-
HVERKEN / ELLER	3.00	5	4%	1	x	8%	3	x	5%	1	x	62%	0	x	-	0	x	-
UTILFREDS	2.00	2	1%	0	x	-	1	x	2%	0	x	-	1	x	4%	0	x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	0	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0	x	-	1	x	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-
GENNEMSNIT ...		4.42			4.40			4.41		3.38		4.41		4.58			5.00	

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICENIVEAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	100%	10	100%	51	100%	2	100%	19	100%	21	100%	1	100%				
MEGET TILFREDS	5.00	53	50%	5	x	52%	25	50%	1	x	38%	8	43%	13	63%	0	x	-
TILFREDS	4.00	41	38%	3	x	33%	18	36%	1	x	62%	7	36%	8	37%	1	x	100%
HVERKEN / ELLER	3.00	7	6%	1	x	15%	4	x	7%	0	x	-	2	x	9%	0	x	-
UTILFREDS	2.00	4	4%	0	x	-	2	x	4%	0	x	-	2	x	12%	0	x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0	x	-	1	x	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0	x	-	1	x	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-
GENNEMSNIT ...		4.32			4.37			4.29		4.38		4.10		4.63			4.00	

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	100%	10	100%	51	100%	2	100%	19	100%	21	100%	1	100%				
MEGET TILFREDS	5.00	41	38%	3	x	37%	22	43%	0	x	-	4	24%	10	50%	0	x	-
TILFREDS	4.00	55	51%	5	x	56%	24	46%	2	x	100%	11	57%	11	50%	1	x	100%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	4%	1	x	7%	0	x	-	0	x	-	4	x	19%	0	x	-
UTILFREDS	2.00	2	2%	0	x	-	1	x	2%	0	x	-	0	x	-	0	x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	3	2%	0	x	-	3	x	5%	0	x	-	0	x	-	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		2	2%	0	x	-	2	x	3%	0	x	-	0	x	-	0	x	-
GENNEMSNIT ...		4.23			4.29			4.26		4.00		4.04		4.50			4.00	

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	100%	10	100%	51	100%	2	100%	19	100%	21	100%	1	100%				
MEGET TILFREDS	5.00	49	46%	5	x	49%	24	46%	1	x	38%	10	53%	10	45%	0	x	-
TILFREDS	4.00	43	41%	4	x	43%	20	38%	1	x	62%	5	25%	11	55%	1	x	100%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	5%	1	x	7%	2	x	3%	0	x	-	2	x	13%	0	x	-
UTILFREDS	2.00	4	4%	0	x	-	1	x	3%	0	x	-	2	x	9%	0	x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	2	2%	0	x	-	2	x	4%	0	x	-	0	x	-	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		3	2%	0	x	-	3	x	5%	0	x	-	0	x	-	0	x	-
GENNEMSNIT ...		4.27			4.42			4.25		4.38		4.23		4.45			4.00	

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)  
"+" signif. høj værdi  
"- " signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

GIFT  
U.SELVERHV.  
/MEDHJ.  
ÆGTE.

	ANTAL		ARBEJDER		FUNKTIONÆR		SELVSTÆNDIG		LÆRLING/ ELEV/STUD.		PENSIONIST/ EFTERLØN		GIFT U.SELVERHV. /MEDHJ. ÆGTE.	
ANTAL INTERVIEW ...														
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26  
27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		1%		-		1%		-		1%		-		-
	7	100%	0	-	4	100%	0	-	2	100%	0	-	0	-
ÅBNINGSTIDER	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
LOKALISERING	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
SERVICENIVEAU	1	18%	0 x	-	1 x	32%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2	31%	0 x	-	1 x	37%	0 x	-	1 x	41%	0 x	-	0 x	-
ANDET	3	52%	0 x	-	1 x	31%	0 x	-	1 x	59%	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP														

BASE: JA I SPM. 12  
28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTE DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...		11%		6%		13%		4%		9%		12%		32%
	106	100%	10	100%	51	100%	2	100%	19	100%	21	100%	1	100%
JA	96	91%	10 x	100%	45 x	89%	2 x	100%	18 x	96%	19 x	91%	1 x	100%
NEJ	7	7%	0 x	-	4 x	8%	0 x	-	1 x	4%	1 x	5%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	2%	0 x	-	2 x	3%	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12  
29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		6%		13%		4%		9%		12%		32%
	106	100%	10	100%	51	100%	2	100%	19	100%	21	100%	1	100%
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7	7%	1 x	7%	3 x	5%	1 x	62%	1 x	5%	0 x	-	0 x	-
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3	3%	0 x	-	1 x	3%	0 x	-	1 x	4%	1 x	4%	0 x	-
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	2 x	10%	0 x	-	0 x	-
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2	2%	0 x	-	1 x	2%	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	0 x	-
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3	3%	0 x	-	2 x	4%	0 x	-	1 x	5%	0 x	-	0 x	-
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2	1%	0 x	-	1 x	2%	0 x	-	1 x	4%	0 x	-	0 x	-
NEJ	55	52%	6 x	60%	29	56%	0 x	-	6	31%	14	68%	0 x	-
ANDET	12	11%	0 x	-	5	11%	1 x	62%	3 x	14%	2 x	11%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24	23%	3 x	33%	10	20%	1 x	38%	4	24%	5 x	22%	1 x	100%

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

GIFT  
U.SELVERHV.  
/MEDHJ.  
ÆGTE.

	ANTAL INTERVIEW		ARBEJDER		FUNKTIONÆR		SELVSTÆNDIG		LÆRLING/ ELEV/STUD.		PENSIONIST/ EFTERLØN			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	149	100%	384	100%	50	100%	201	100%	179	100%	4	100%

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		6%		13%		4%		9%		12%		32%	
BASE ...	106	100%	10	100%	51	100%	2	100%	19	100%	21	100%	1	100%
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3	3%	1 x	13%	1 x	2%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	1 x	100%
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23	21%	1 x	9%	11	22%	0 x	-	6	34%	3 x	14%	0 x	-
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT	7	7%	1 x	12%	3 x	7%	0 x	-	1 x	4%	2 x	10%	0 x	-
PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT	7	6%	0 x	-	1 x	3%	0 x	-	2 x	13%	3 x	14%	0 x	-
INFORMATIONSNIVEAU														
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	2	2%	0 x	-	1 x	2%	0 x	-	0 x	-	1 x	5%	0 x	-
HURTIG/EFFEKTIV	10	10%	0 x	-	6 x	12%	1 x	62%	1 x	7%	1 x	7%	0 x	-
SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID														
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT	2	2%	0 x	-	1 x	2%	0 x	-	1 x	8%	0 x	-	0 x	-
PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	4	4%	0 x	-	4 x	7%	0 x	-	1 x	4%	0 x	-	0 x	-
GODE ÅBNINGSTIDER	4	4%	0 x	-	3 x	5%	0 x	-	2 x	8%	0 x	-	0 x	-
NEJ	42	40%	6 x	66%	18	35%	0 x	-	8	41%	10	47%	0 x	-
ANDET	8	8%	0 x	-	5 x	10%	1 x	38%	0 x	-	2 x	10%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	7	7%	0 x	-	5 x	10%	0 x	-	0 x	-	3 x	12%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%		36%		46%		53%		27%		41%		-	
BASE ...	393	100%	53	100%	175	100%	27	100%	55	100%	72	100%	0	-
INTET BEHOV	306	78%	38	72%	136	77%	21	78%	46	85%	59	81%	0 x	-
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	21	5%	0 x	-	15 +	8%	1 x	5%	4 x	7%	0 x	-	0 x	-
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	8%	3 x	6%	12	7%	3 x	10%	4 x	7%	10 x	14%	0 x	-
ANDET	29	7%	12 x	22%	8	5%	0 x	-	4 x	7%	1 x	1%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	14	3%	1 x	3%	8	5%	2 x	7%	0 x	-	2 x	3%	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP														

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%		2%		3%		5%		2%		6%		-	
BASE ...	33	100%	3	100%	12	100%	3	100%	4	100%	10	100%	0	-
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	8	23%	0 x	-	1 x	8%	0 x	-	0 x	-	7 x	65%	0 x	-
LOKALCENTER	12	36%	1 x	40%	3 x	28%	1 x	47%	3 x	74%	2 x	20%	0 x	-
ANDET	13	39%	2 x	60%	7 x	57%	1 x	53%	1 x	26%	2 x	15%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	2%	0 x	-	1 x	7%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP														

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		ARBEJDSLØS	
	INTERVIEW			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	36	100%

0. FØDT I DANMARK

	100%		100%	
	1002	100%	36	100%
BASE ...				
JA	902	90%	31	x 88%
NEJ	100	10%	4	x 12%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	100%		100%	
	1002	100%	36	100%
BASE ...				
BISPEBJERG	27	3%	1	x 3%
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	2	x 5%
CHRISTIANSHAVN	18	2%	0	x -
INDRE BY	54	5%	2	x 5%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	3	x 7%
INDRE NØRREBRO	85	8%	5	x 13%
KONGENS ENGHAVE	29	3%	3	x 9%
SUNDBYØSTER	58	6%	3	x 9%
SUNDBYVESTER	52	5%	5	x 14%
VALBY	89	9%	1	x 2%
VANLØSE	67	7%	2	x 6%
VESTAMAGER	46	5%	1	x 2%
VESTERBRO	81	8%	3	x 8%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	3	x 8%
YDRE NØRREBRO	97	10%	3	x 9%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	0	x -
INT: LÆS IKKE OP				

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	100%		100%	
	1002	100%	36	100%
BASE ...				
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	5	x 13%
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	5	x 14%
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	9	25%
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	2	x 5%
INDRE NØRREBRO	85	8%	5	x 13%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	3	x 7%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	3	x 8%
VESTERBRO	81	8%	3	x 8%
VALBY	89	9%	1	x 2%
VANLØSE	67	7%	2	x 6%
VED IKKE	43	4%	0	x -

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

	100%		100%	
	1002	100%	36	100%
BASE ...				
1 GANG	176	18%	7	20%
2 GANGE	139	14%	6	x 16%
3 GANGE	51	5%	2	x 5%
4 GANGE	30	3%	1	x 4%
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	6	x 16%
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	14	39%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	0	x -

**ERHVERV...**

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		ARBEJDSLØS	
	INTERVIEW			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	36	100%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

**3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?**

BASE ...		52%		61%
	522	100%	22	100%
BREV / FAX	164	31%	7	30%
TELEFONISK	255	49%	7	33%
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	15 +	69%
INTERNET	104	20%	6 x	29%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP				

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

**4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?**

BASE ...		52%		61%
	522	100%	22	100%
BOLIGSTØTTE	35	7%	2 x	9%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	5 x	22%
FOLKEREKISTER	51	10%	2 x	9%
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	5 x	24%
SKAT	145	28%	2	11%
SYGESIKRING	42	8%	0 x	-
ÆLDREYDELSER	46	9%	0 x	-
ANDET	180	34%	12 +	56%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	0 x	-

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

**5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?**

BASE ...		52%		61%	
	522	100%	22	100%	
MEGET TILFREDS	5 . 00	162	31%	7	31%
TILFREDS	4 . 00	221	42%	10	44%
HVERKEN / ELLER	3 . 00	66	13%	2 x	9%
UTILFREDS	2 . 00	33	6%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1 . 00	32	6%	2 x	10%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE		8	2%	1 x	6%
INT: LÆS IKKE OP					

GENNEMSNIT ... 3.87 3.92

**6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?**

BASE ...		100%		100%
	1002	100%	36	100%
JA	506	51%	14	39%
NEJ	496	49%	22	61%

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		ARBEJDSLØS	
	INTERVIEW			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	36	100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...		51%		39%
	506	100%	14	100%
KOM FORBI	101	20%	1 x	6%
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	6%	0 x	-
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80	16%	4 x	27%
OMTALE I MEDIERNE	200	39%	5	38%
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50	10%	0 x	-
ANDET	105	21%	5 x	38%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10	2%	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP				

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...		51%		39%
	506	100%	14	100%
JA	234	46%	6	46%
NEJ	272	54%	7	54%

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...		23%		18%
	234	100%	6	100%
BOLIGSTØTTE	36	15%	0 x	-
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53	23%	0 x	-
FOLKEREGISTER	23	10%	0 x	-
ORLOV/DAGPENGE	17	7%	0 x	-
SKAT	82	35%	1 x	13%
SYGESIKRING	38	16%	0 x	-
ÆLDREYDELSER	44	19%	1 x	13%
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7	3%	0 x	-
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16	7%	0 x	-
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3	1%	0 x	-
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11	5%	0 x	-
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3	1%	0 x	-
TRAFIK / PARKERING	3	1%	0 x	-
UDDANNELSE / UDDANNELSESRÅDGIVNING	2	1%	1 x	16%
BORGERRETTIGHEDER	2	1%	0 x	-
KLAGESAGER / BORGERKLAGER	6	3%	1 x	13%
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3	1%	1 x	11%
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6	3%	0 x	-
BREVAFSTEMNING	3	1%	0 x	-
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2	1%	0 x	-
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3	1%	0 x	-
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2	1%	0 x	-
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4	2%	0 x	-
ANDET	31	13%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25	11%	3 x	47%



ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		ARBEJDSLØS	
	INTERVIEW			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	36	100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	506	51%	14	39%	100%
AMAGERCENTRET	67	13%	2	x	17%
JARMERS PLADS	58	11%	1	x	6%
VANLØSE TORV	48	9%	0	x	-
TRIANGEL	76	15%	2	x	12%
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES	52	10%	1	x	5%
BLOT I ANDRE SVAR					
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256	50%	8		59%

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	506	51%	14	39%	100%
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224	44%	10		69%
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191	38%	2	-	15%
ÅBEN LØRDAG	83	16%	0	x	-
ÅBEN SØNDAG	18	4%	0	x	-
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97	19%	2	x	16%

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	1002	100%	36	100%	100%
JA	106	11%	2	x	6%
NEJ	874	87%	33	x	91%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22	2%	1	x	3%

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	106	11%	2	6%	100%
1 GANG	62	58%	2	x	100%
2 GANGE	17	16%	0	x	-
3 GANGE	7	6%	0	x	-
4 GANGE	3	3%	0	x	-
FLERE END FIRE GANGE	13	12%	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	4%	0	x	-

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	11%	2	6%	100%
BOLIGSTØTTE	7	6%	0	x	-
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10	10%	0	x	-
FOLKEREGISTER	4	3%	0	x	-
ORLOV/DAGPENGE	7	6%	0	x	-
SKAT	38	36%	1	x	39%
SYGESIKRING	14	14%	0	x	-
ÆLDREYDELSER	8	8%	0	x	-
ANDET	35	33%	1	x	61%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	3%	0	x	-

**ERHVERV...**

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		ARBEJDSLØS	
	INTERVIEW			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	36	100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	106	11%	100%	2	6%	100%
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15	14%		0	x	-
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35	33%		0	x	-
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11	10%		0	x	-
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14	13%		0	x	-
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33	31%		0	x	-
ANDET	21	19%		2	x	100%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	1%		0	x	-
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	11%	100%	2	6%	100%
JA	97	91%		1	x	39%
NEJ	8	8%		1	x	61%
DELVIST	1	1%		0	x	-

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	106	11%	100%	2	6%	100%
JA	66	63%		1	x	39%
NEJ	11	10%		1	x	61%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	27%		0	x	-

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	11%	100%	2	6%	100%
MEGET TILFREDS	5.00	60	57%	1	x	39%
TILFREDS	4.00	41	38%	1	x	61%
HVERKEN / ELLER	3.00	3	3%	0	x	-
UTILFREDS	2.00	2	2%	0	x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	0	-	0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		0	-	0	x	-

GENNEMSNIIT ... 4.50 4.39

**ERHVERV...**

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		ARBEJDSLØS	
	INTERVIEW			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	36	100%

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...		11%		6%
	106	100%	2	100%
MEGET TILFREDS	5.00	57	54%	2 x 100%
TILFREDS	4.00	30	28%	0 x -
HVERKEN / ELLER	3.00	8	8%	0 x -
UTILFREDS	2.00	3	3%	0 x -
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		7	7%	0 x -
GENNEMSNIT ...		4.41		5.00

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		6%
	106	100%	2	100%
INGEN VENTETID		31	29%	1 x 39%
UNDER 5 MINUTTER		37	35%	1 x 61%
5-10 MINUTTER		20	19%	0 x -
11-20 MINUTTER		4	4%	0 x -
OVER 20 MINUTTER		1	1%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		12	11%	0 x -

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		6%
	106	100%	2	100%
MEGET TILFREDS	5.00	51	48%	2 x 100%
TILFREDS	4.00	39	37%	0 x -
HVERKEN / ELLER	3.00	6	6%	0 x -
UTILFREDS	2.00	4	3%	0 x -
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		5	4%	0 x -
GENNEMSNIT ...		4.34		5.00

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		6%
	106	100%	2	100%
MEGET TILFREDS	5.00	32	31%	0 x -
TILFREDS	4.00	49	47%	1 x 61%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	3%	0 x -
UTILFREDS	2.00	2	2%	0 x -
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		17	16%	1 x 39%
GENNEMSNIT ...		4.24		4.00

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		ARBEJDSLØS	
	INTERVIEW			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	36	100%

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...		11%		6%
	106	100%	2	100%
MEGET TILFREDS	5.00	52	49%	0 x -
TILFREDS	4.00	47	45%	2 x 100%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	4%	0 x -
UTILFREDS	2.00	2	1%	0 x -
MEGET UTILFREDS	1.00	0	-	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x -
GENNEMSNIT ...		4.42		4.00

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICE NIVEAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		6%
	106	100%	2	100%
MEGET TILFREDS	5.00	53	50%	0 x -
TILFREDS	4.00	41	38%	2 x 100%
HVERKEN / ELLER	3.00	7	6%	0 x -
UTILFREDS	2.00	4	4%	0 x -
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x -
GENNEMSNIT ...		4.32		4.00

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		6%
	106	100%	2	100%
MEGET TILFREDS	5.00	41	38%	0 x -
TILFREDS	4.00	55	51%	1 x 39%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	4%	0 x -
UTILFREDS	2.00	2	2%	1 x 61%
MEGET UTILFREDS	1.00	3	2%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		2	2%	0 x -
GENNEMSNIT ...		4.23		2.77

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		6%
	106	100%	2	100%
MEGET TILFREDS	5.00	49	46%	0 x -
TILFREDS	4.00	43	41%	1 x 39%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	5%	0 x -
UTILFREDS	2.00	4	4%	1 x 61%
MEGET UTILFREDS	1.00	2	2%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		3	2%	0 x -
GENNEMSNIT ...		4.27		2.77

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)  
"+" signif. høj værdi  
"-" signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		ARBEJDSLØS	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	36	100%

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26  
27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		1%		4%
	7	100%	1	100%
ÅBNINGSTIDER	0	-	0	x -
LOKALISERING	0	-	0	x -
SERVICENIVEAU	1	18%	0	x -
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2	31%	0	x -
ANDET	3	52%	1	x 100%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0	-	0	x -
INT: LÆS IKKE OP				

BASE: JA I SPM. 12  
28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTE DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...		11%		6%
	106	100%	2	100%
JA	96	91%	1	x 39%
NEJ	7	7%	1	x 61%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	2%	0	x -

BASE: JA I SPM. 12  
29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		6%
	106	100%	2	100%
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7	7%	1	x 61%
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3	3%	0	x -
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2	2%	0	x -
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2	2%	0	x -
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3	3%	0	x -
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2	1%	0	x -
NEJ	55	52%	1	x 39%
ANDET	12	11%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24	23%	0	x -

ERHVERV...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		ARBEJDSLØS	
	INTERVIEW			
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	36	100%

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	11%	100%	2	6%	100%
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3	3%		0	x	-
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23	21%		1	x	61%
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT	7	7%		0	x	-
PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT INFORMATIONSNIVEAU	7	6%		0	x	-
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	2	2%		0	x	-
HURTIG/EFFEKTIV	10	10%		0	x	-
SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID						
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT	2	2%		0	x	-
PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	4	4%		0	x	-
GODE ÅBNINGSTIDER	4	4%		0	x	-
NEJ	42	40%		1	x	39%
ANDET	8	8%		0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	7	7%		0	x	-

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	393	39%	100%	12	33%	100%
INTET BEHOV	306	78%		7	x	57%
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	21	5%		1	x	6%
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	8%		1	x	9%
ANDET	29	7%		4	x	33%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	14	3%		0	x	-
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	33	3%	100%	1	3%	100%
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	8	23%		0	x	-
LOKALCENTER	12	36%		1	x	100%
ANDET	13	39%		0	x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	2%		0	x	-
INT: LÆS IKKE OP						

HUSSTANDSINDKOMST ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		INDTIL 199.999 KR.		200.000 - 399.999 KR.		400.000 - 599.999 KR.		600.000 KR. OG DEROVER		VED IKKE/ VIL IKKE SVARE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	227	100%	275	100%	177	100%	183	100%	140	100%

0. FØDT I DANMARK

BASE ...	1002	100%	227	100%	275	100%	177	100%	183	100%	140	100%
JA	902	90%	206	91%	242	88%	161	91%	173	94%	120	86%
NEJ	100	10%	21	9%	33	12%	16	9%	10	6%	20	14%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	227	100%	275	100%	177	100%	183	100%	140	100%
BISPEBJERG	27	3%	10	5%	10	4%	4 x	2%	2 x	1%	1 x	1%
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	12	5%	23	8%	11	6%	17	10%	21 +	15%
CHRISTIANSHAVN	18	2%	3 x	1%	4	2%	4 x	2%	4 x	2%	3 x	2%
INDRE BY	54	5%	14	6%	9	3%	11	6%	9	5%	10	7%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	20	9%	19	7%	19	11%	27 +	15%	10	7%
INDRE NØRREBRO	85	8%	21	9%	26	10%	15	8%	11	6%	12	9%
KONGENS ENGHAVE	29	3%	12 +	5%	9	3%	5 x	3%	1 x	1%	1 x	1%
SUNDBYØSTER	58	6%	11	5%	23 +	8%	12	7%	9	5%	3	2%
SUNDBYVESTER	52	5%	7	3%	10	4%	16 +	9%	14	8%	4	3%
VALBY	89	9%	20	9%	26	9%	13	7%	15	8%	16	11%
VANLØSE	67	7%	15	6%	20	7%	14	8%	13	7%	6	4%
VESTAMAGER	46	5%	11	5%	12	4%	12	7%	4	2%	5	4%
VESTERBRO	81	8%	16	7%	16	6%	10	6%	28 +	15%	12	8%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	19	9%	17	6%	13	7%	15	8%	12	8%
YDRE NØRREBRO	97	10%	22	10%	39 +	14%	14	8%	10 -	5%	12	9%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	12	5%	11	4%	4	3%	3	2%	12 +	8%
INT: LÆS IKKE OP												

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	227	100%	275	100%	177	100%	183	100%	140	100%
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	32	14%	49 +	18%	18	10%	12 -	6%	13	9%
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	30	13%	22	8%	20	11%	15	8%	14	10%
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	29	13%	46	17%	40 +	23%	27	15%	13 -	9%
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	12	5%	23	8%	11	6%	17	10%	21 +	15%
INDRE NØRREBRO	85	8%	21	9%	26	10%	15	8%	11	6%	12	9%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	20	9%	19	7%	19	11%	27 +	15%	10	7%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	19	9%	17	6%	13	7%	15	8%	12	8%
VESTERBRO	81	8%	16	7%	16	6%	10	6%	28 +	15%	12	8%
VALBY	89	9%	20	9%	26	9%	13	7%	15	8%	16	11%
VANLØSE	67	7%	15	6%	20	7%	14	8%	13	7%	6	4%
VED IKKE	43	4%	12	5%	11	4%	4	3%	3	2%	12 +	8%

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	1002	100%	227	100%	275	100%	177	100%	183	100%	140	100%
1 GANG	176	18%	45	20%	53	19%	22	13%	37	20%	18	13%
2 GANGE	139	14%	36	16%	34	12%	24	13%	31	17%	14	10%
3 GANGE	51	5%	13	6%	14	5%	15 +	9%	6	3%	3	2%
4 GANGE	30	3%	4	2%	12	4%	6	4%	6 x	3%	1 x	1%
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	32	14%	32	12%	17	10%	31	17%	15	11%
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	95 -	42%	126	46%	92	52%	69 -	38%	80 +	57%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	2 x	1%	5 x	2%	0 x	-	3 x	2%	8 x	6%

HUSSTANDSINDKOMST ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		INDTIL		200.000 -		400.000 -		600.000 KR.		VED IKKE/ VIL IKKE	
	INTERVIEW		199.999 KR.		399.999 KR.		599.999 KR.		OG DEROVER		SVARE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	227	100%	275	100%	177	100%	183	100%	140	100%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

BASE ...	522	52%	131	57%	144	52%	84	48%	111	61%	52	37%
BREV / FAX	164	31%	36	28%	52	36%	32	37%	33	30%	11	22%
TELEFONISK	255	49%	57	43%	77	54%	41	49%	61	55%	18	35%
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	68	52%	67	47%	40	47%	41	37%	27	53%
INTERNET	104	20%	16	- 12%	26	18%	14	16%	41	+ 37%	7	13%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	2	x 1%	0	x -	0	x -	0	x -	2	x 4%
INT: LÆS IKKE OP												

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

BASE ...	522	52%	131	57%	144	52%	84	48%	111	61%	52	37%
BOLIGSTØTTE	35	7%	21	+ 16%	11	7%	1	- 1%	1	- 1%	2	x 3%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	7	- 6%	16	11%	9	11%	27	+ 24%	5	10%
FOLKEREGISTER	51	10%	15	11%	15	11%	8	10%	7	6%	6	12%
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	7	- 5%	20	+ 14%	10	12%	8	7%	4	x 7%
SKAT	145	28%	31	24%	44	30%	28	33%	31	28%	10	20%
SYGESIKRING	42	8%	13	10%	9	6%	6	7%	7	6%	7	x 14%
ÆLDREYDELSER	46	9%	23	+ 17%	17	12%	0	- -	3	- 3%	4	x 7%
ANDET	180	34%	37	28%	41	29%	40	+ 47%	41	37%	21	41%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	3	x 2%	5	x 4%	1	x 1%	4	x 3%	3	x 6%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

BASE ...	522	52%	131	57%	144	52%	84	48%	111	61%	52	37%	
MEGET TILFREDS	5 . 00	162	31%	44	34%	52	36%	22	26%	32	29%	12	24%
TILFREDS	4 . 00	221	42%	47	36%	65	45%	36	43%	48	43%	25	48%
HVERKEN / ELLER	3 . 00	66	13%	20	15%	13	9%	13	16%	16	14%	3	7%
UTILFREDS	2 . 00	33	6%	11	8%	4	- 3%	4	x 5%	9	8%	6	x 11%
MEGET UTILFREDS	1 . 00	32	6%	5	4%	9	6%	7	x 8%	7	6%	5	x 9%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE		8	2%	4	x 3%	1	x 1%	2	x 2%	0	x -	1	x 2%
SVARE INT: LÆS IKKE OP													

GENNEMSNIT ... 3.87 3.90 4.03 3.75 3.81 3.68

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	1002	100%	227	100%	275	100%	177	100%	183	100%	140	100%
JA	506	51%	115	51%	140	51%	95	54%	111	+ 61%	45	- 32%
NEJ	496	49%	112	49%	135	49%	82	46%	72	- 39%	96	+ 68%



HUSSTANDSINDKOMST ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		INDTIL 199.999 KR.		200.000 - 399.999 KR.		400.000 - 599.999 KR.		600.000 KR. OG DEROVER		VED IKKE/ VIL IKKE SVARE	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	227	100%	275	100%	177	100%	183	100%	140	100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	506	51%	115	51%	140	51%	95	54%	111	61%	45	32%
KOM FORBI	101	20%	22	20%	31	22%	17	18%	25	22%	6	14%
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	6%	8	7%	13	9%	3	3%	7	6%	1 x	3%
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80	16%	14	12%	21	15%	19	20%	19	17%	8	18%
OMTALE I MEDIERNE	200	39%	45	40%	54	39%	36	38%	44	40%	20	45%
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50	10%	13	12%	12	9%	11	12%	10	9%	3 x	6%
ANDET	105	21%	19	17%	29	20%	20	21%	25	22%	13	28%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10	2%	2 x	2%	5 x	4%	2 x	2%	1 x	1%	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP												

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	506	51%	115	51%	140	51%	95	54%	111	61%	45	32%
JA	234	46%	48	42%	71	51%	39	41%	57	51%	19	42%
NEJ	272	54%	67	58%	69	49%	56	59%	54	49%	26	58%

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	234	23%	48	21%	71	26%	39	22%	57	31%	19	13%
BOLIGSTØTTE	36	15%	11 +	23%	12	17%	6	16%	5	9%	1 x	7%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53	23%	7	14%	14	20%	14	36%	14	25%	4 x	19%
FOLKEREGISTER	23	10%	6 x	12%	5	7%	2 x	5%	9 x	16%	1 x	5%
ORLOV/DAGPENGE	17	7%	2 x	4%	7	10%	3 x	9%	4 x	8%	0 x	-
SKAT	82	35%	18	37%	22	31%	16	40%	17	30%	10	52%
SYGESIKRING	38	16%	6	12%	10	14%	5	13%	15 +	26%	2 x	13%
ÆLDREYDELSER	44	19%	11	22%	11	16%	6	14%	12	21%	4 x	23%
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7	3%	1 x	2%	2 x	3%	1 x	3%	3 x	6%	0 x	-
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16	7%	3 x	7%	4	6%	3 x	8%	3 x	6%	2 x	11%
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3	1%	0 x	-	1 x	1%	2 x	5%	0 x	-	0 x	-
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11	5%	4 x	8%	1 x	1%	1 x	3%	3 x	6%	2 x	13%
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3	1%	0 x	-	0 x	-	1 x	3%	1 x	2%	0 x	-
TRAFIK / PARKERING	3	1%	1 x	2%	1 x	1%	1 x	3%	0 x	-	0 x	-
UDDANNELSE / UDDANNELSES RÅDGIVNING	2	1%	2 x	4%	0 x	-	0 x	-	0 x	-	0 x	-
BORGERRETTIGHEDER	2	1%	0 x	-	1 x	1%	0 x	-	1 x	2%	0 x	-
KLAGESAGER / BORGERKLAGER	6	3%	1 x	2%	1 x	2%	1 x	3%	3 x	5%	0 x	-
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3	1%	1 x	2%	2 x	2%	1 x	3%	0 x	-	0 x	-
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6	3%	1 x	1%	1 x	1%	1 x	3%	1 x	2%	2 x	12%
BREVAFSTEMNING	3	1%	0 x	-	1 x	1%	1 x	2%	1 x	2%	0 x	-
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2	1%	0 x	-	1 x	1%	0 x	-	0 x	-	1 x	8%
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3	1%	0 x	-	1 x	1%	2 x	5%	0 x	-	0 x	-
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2	1%	0 x	-	1 x	1%	0 x	-	1 x	2%	0 x	-
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4	2%	0 x	-	1 x	1%	0 x	-	1 x	2%	2 x	12%
ANDET	31	13%	5	11%	10	14%	3 x	9%	8	14%	5 x	25%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25	11%	5	11%	12	17%	2 x	6%	6	10%	0 x	-

HUSSTANDSINDKOMST ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	INDTIL 199.999 KR.	200.000 - 399.999 KR.	400.000 - 599.999 KR.	600.000 KR. OG DEROVER	VED IKKE/ VIL IKKE SVARE
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	227 100%	275 100%	177 100%	183 100%	140 100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	51%	51%	51%	54%	61%	32%
506 100%	115 100%	140 100%	95 100%	111 100%	45 100%	
AMAGERCENTRET	67 13%	12 11%	25 + 18%	13 14%	11 10%	4 10%
JARMERS PLADS	58 11%	15 13%	12 8%	15 16%	14 12%	3 x 8%
VANLØSE TORV	48 9%	10 8%	14 10%	8 8%	11 9%	6 x 13%
TRIANGEL	76 15%	18 16%	21 15%	14 15%	14 13%	8 18%
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES BLOT I ANDRE SVAR	52 10%	12 10%	14 10%	8 8%	12 11%	6 x 13%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256 50%	56 49%	66 47%	54 57%	55 50%	23 53%

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	51%	51%	51%	54%	61%	32%
506 100%	115 100%	140 100%	95 100%	111 100%	45 100%	
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224 44%	57 49%	64 46%	39 41%	48 43%	16 35%
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191 38%	32 - 28%	60 43%	42 44%	40 36%	16 37%
ÅBEN LØRDAG	83 16%	14 12%	24 17%	22 23%	18 16%	6 14%
ÅBEN SØNDAG	18 4%	4 x 3%	5 4%	2 x 2%	5 x 5%	2 x 5%
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97 19%	26 23%	20 14%	13 14%	24 22%	13 + 30%

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%	100%	100%	100%	100%	100%
1002 100%	227 100%	275 100%	177 100%	183 100%	140 100%	
JA	106 11%	25 11%	29 10%	20 12%	21 11%	11 8%
NEJ	874 87%	194 85%	241 88%	151 85%	160 87%	129 92%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22 2%	8 4%	5 2%	5 x 3%	2 x 1%	1 x 1%

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%	
1 GANG	62 58%	15 58%	9 - 30%	16 79%	16 75%	7 x 64%
2 GANGE	17 16%	3 x 11%	9 x 30%	3 x 16%	1 x 5%	1 x 13%
3 GANGE	7 6%	3 x 14%	2 x 7%	0 x -	0 x -	1 x 13%
4 GANGE	3 3%	1 x 3%	2 x 6%	0 x -	1 x 6%	0 x -
FLERE END FIRE GANGE	13 12%	3 x 14%	5 x 18%	0 x -	3 x 15%	1 x 10%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4 4%	0 x -	3 x 10%	1 x 5%	0 x -	0 x -

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%	
BOLIGSTØTTE	7 6%	3 x 12%	3 x 9%	0 x -	1 x 6%	0 x -
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10 10%	2 x 7%	2 x 7%	1 x 7%	3 x 12%	2 x 22%
FOLKEREGISTER	4 3%	4 x 14%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
ORLOV/DAGPENGE	7 6%	0 x -	2 x 7%	3 x 17%	1 x 6%	0 x -
SKAT	38 36%	9 37%	10 34%	7 34%	9 42%	3 x 32%
SYGESIKRING	14 14%	2 x 7%	5 x 18%	1 x 6%	6 x 30%	0 x -
ÆLDREYDELSER	8 8%	3 x 11%	4 x 15%	0 x -	0 x -	1 x 10%
ANDET	35 33%	7 26%	12 43%	9 42%	4 19%	4 x 36%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3 3%	1 x 4%	1 x 3%	1 x 6%	0 x -	0 x -

HUSSTANDSINDKOMST ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	INDTIL 199.999 KR.	200.000 - 399.999 KR.	400.000 - 599.999 KR.	600.000 KR. OG DEROVER	VED IKKE/ VIL IKKE SVARE
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	227 100%	275 100%	177 100%	183 100%	140 100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15 14%	8 x 30%	4 x 13%	1 x 4%	1 x 5%	1 x 12%
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35 33%	11 42%	7 25%	8 39%	6 29%	3 x 33%
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11 10%	4 x 17%	4 x 15%	0 x -	0 x -	2 x 23%
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14 13%	4 x 14%	6 x 20%	1 x 6%	3 x 15%	0 x -
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33 31%	7 29%	7 23%	7 35%	7 36%	4 x 42%
ANDET	21 19%	3 12%	10 + 34%	4 x 22%	3 x 15%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1 1%	0 x -	1 x 5%	0 x -	0 x -	0 x -

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
JA	97 91%	22 x 86%	27 x 93%	19 x 94%	19 x 89%	11 x 100%
NEJ	8 8%	3 x 11%	2 x 7%	1 x 6%	2 x 11%	0 x -
DELVIST	1 1%	1 x 3%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
JA	66 63%	16 64%	18 62%	13 62%	11 54%	8 x 79%
NEJ	11 10%	2 x 9%	4 x 14%	1 x 6%	3 x 14%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29 27%	7 27%	7 23%	7 32%	7 32%	2 x 21%

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
MEGET TILFREDS	5.00 60 57%	15 60%	19 66%	10 50%	10 48%	6 x 54%
TILFREDS	4.00 41 38%	7 28%	10 34%	9 46%	11 52%	4 x 35%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 3 3%	2 x 8%	0 x -	1 x 4%	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 2 2%	1 x 4%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 11%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 0 -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -

GENNEMSNI ...	4.50	4.44	4.66	4.46	4.48	4.32
---------------	------	------	------	------	------	------

HUSSTANDSINDKOMST ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	INDTIL 199.999 KR.	200.000 - 399.999 KR.	400.000 - 599.999 KR.	600.000 KR. OG DEROVER	VED IKKE/ VIL IKKE SVARE
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	227 100%	275 100%	177 100%	183 100%	140 100%

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
MEGET TILFREDS	5.00 57 54%	13 51%	19 64%	11 55%	11 52%	4 x 35%
TILFREDS	4.00 30 28%	6 23%	6 21%	7 x 33%	5 24%	6 x 54%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 8 8%	2 x 7%	3 x 9%	1 x 4%	3 x 15%	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 3 3%	2 x 7%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 11%
MEGET UTILFREDS	1.00 1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 5%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	7 7%	3 x 12%	2 x 6%	1 x 7%	1 x 4%	0 x -
GENNEMSNIT ...	4.41	4.36	4.59	4.55	4.22	4.13

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
INGEN VENTETID	31 29%	6 24%	9 30%	9 x 42%	3 14%	5 x 49%
UNDER 5 MINUTTER	37 35%	10 38%	15 + 51%	6 31%	7 32%	0 x -
5-10 MINUTTER	20 19%	5 20%	3 9%	3 x 17%	6 x 29%	3 x 32%
11-20 MINUTTER	4 4%	1 x 4%	1 x 4%	0 x -	0 x -	2 x 19%
OVER 20 MINUTTER	1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 5%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	12 11%	4 x 15%	2 x 6%	2 x 11%	4 x 19%	0 x -

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
MEGET TILFREDS	5.00 51 48%	12 48%	15 51%	9 45%	10 49%	5 x 47%
TILFREDS	4.00 39 37%	8 30%	11 37%	10 50%	8 37%	3 x 31%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 6 6%	1 x 4%	2 x 6%	1 x 5%	1 x 5%	1 x 11%
MEGET UTILFREDS	2.00 4 3%	2 x 7%	1 x 3%	0 x -	0 x -	1 x 11%
MEGET UTILFREDS	1.00 1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 5%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	5 4%	3 x 11%	1 x 3%	0 x -	1 x 4%	0 x -
GENNEMSNIT ...	4.34	4.35	4.42	4.40	4.29	4.14

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
MEGET TILFREDS	5.00 32 31%	9 37%	13 46%	5 24%	3 13%	2 x 21%
TILFREDS	4.00 49 47%	10 39%	10 36%	10 48%	13 64%	6 x 54%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 4 3%	1 x 6%	1 x 3%	1 x 6%	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 2 2%	0 x -	1 x 3%	0 x -	0 x -	1 x 13%
MEGET UTILFREDS	1.00 1 1%	0 x -	1 x 3%	0 x -	0 x -	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	17 16%	5 x 18%	3 x 9%	4 x 22%	5 x 22%	1 x 11%
GENNEMSNIT ...	4.24	4.38	4.30	4.22	4.17	3.94

HUSSTANDSINDKOMST ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)  
"+" signif. høj værdi  
"-" signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	INDTIL 199.999 KR.	200.000 - 399.999 KR.	400.000 - 599.999 KR.	600.000 KR. OG DEROVER	VED IKKE/ VIL IKKE SVARE
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	227 100%	275 100%	177 100%	183 100%	140 100%

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
MEGET TILFREDS	5.00 52 49%	14 54%	14 50%	9 44%	9 44%	6 x 54%
TILFREDS	4.00 47 45%	11 43%	11 39%	11 52%	11 52%	4 x 33%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 5 4%	0 x -	2 x 8%	1 x 4%	0 x -	1 x 13%
MEGET UTILFREDS	2.00 2 1%	1 x 3%	1 x 3%	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 0 -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
	1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 4%	0 x -
GENNEMSNIT ...	4.42	4.49	4.36	4.40	4.46	4.41

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICENIVEAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
MEGET TILFREDS	5.00 53 50%	12 47%	17 60%	8 39%	10 47%	6 x 55%
TILFREDS	4.00 41 38%	10 38%	8 26%	12 57%	8 39%	4 x 34%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 7 6%	1 x 5%	4 x 14%	0 x -	1 x 5%	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 4 4%	2 x 9%	0 x -	1 x 4%	1 x 5%	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 11%
	1 1%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 4%	0 x -
GENNEMSNIT ...	4.32	4.23	4.45	4.30	4.33	4.22

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
MEGET TILFREDS	5.00 41 38%	10 41%	11 39%	5 26%	9 44%	4 x 42%
TILFREDS	4.00 55 51%	11 45%	15 53%	14 70%	9 41%	5 x 47%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 4 4%	3 x 13%	1 x 3%	0 x -	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 2 2%	0 x -	1 x 5%	0 x -	1 x 5%	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 3 2%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 6%	1 x 11%
	2 2%	0 x -	0 x -	1 x 4%	1 x 4%	0 x -
GENNEMSNIT ...	4.23	4.28	4.26	4.27	4.16	4.09

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
MEGET TILFREDS	5.00 49 46%	12 46%	16 56%	8 38%	10 48%	3 x 31%
TILFREDS	4.00 43 41%	10 39%	8 27%	12 58%	8 36%	6 x 58%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00 5 5%	2 x 8%	2 x 6%	1 x 4%	0 x -	0 x -
MEGET UTILFREDS	2.00 4 4%	2 x 7%	1 x 5%	0 x -	1 x 6%	0 x -
MEGET UTILFREDS VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00 2 2%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 5%	1 x 11%
	3 2%	0 x -	2 x 6%	0 x -	1 x 4%	0 x -
GENNEMSNIT ...	4.27	4.24	4.43	4.33	4.20	3.98

HUSSTANDSINDKOMST ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)  
"+" signif. høj værdi  
"- " signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	INDTIL 199.999 KR.	200.000 - 399.999 KR.	400.000 - 599.999 KR.	600.000 KR. OG DEROVER	VED IKKE/ VIL IKKE SVARE
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	227 100%	275 100%	177 100%	183 100%	140 100%

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26  
27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	1%	1%	*	-	1%	1%
	7 100%	2 100%	1 100%	0 -	2 100%	1 100%
ÅBNINGSTIDER	0 -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
LOKALISERING	0 -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
SERVICENIVEAU	1 18%	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 100%
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2 31%	1 x 41%	0 x -	0 x -	1 x 55%	0 x -
ANDET	3 52%	1 x 59%	1 x 100%	0 x -	1 x 45%	0 x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0 -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -	0 x -
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: JA I SPM. 12  
28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTE DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
JA	96 91%	24 x 94%	25 x 86%	19 x 92%	20 x 94%	10 x 90%
NEJ	7 7%	1 x 3%	4 x 14%	0 x -	1 x 6%	1 x 10%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3 2%	1 x 4%	0 x -	2 x 8%	0 x -	0 x -

BASE: JA I SPM. 12  
29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7 7%	2 x 7%	2 x 7%	2 x 9%	0 x -	1 x 13%
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3 3%	1 x 3%	1 x 3%	0 x -	1 x 6%	0 x -
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2 2%	1 x 3%	1 x 4%	0 x -	0 x -	0 x -
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2 2%	1 x 5%	0 x -	0 x -	1 x 5%	0 x -
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3 3%	0 x -	2 x 6%	0 x -	0 x -	1 x 11%
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2 1%	1 x 3%	1 x 3%	0 x -	0 x -	0 x -
NEJ	55 52%	12 46%	16 57%	11 56%	10 48%	6 x 55%
ANDET	12 11%	4 x 16%	4 x 14%	1 x 6%	1 x 5%	1 x 13%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24 23%	5 21%	3 12%	6 x 29%	7 x 36%	2 x 21%

HUSSTANDSINDKOMST ...

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)  
"+" signif. høj værdi  
"-" signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW	INDTIL 199.999 KR.	200.000 - 399.999 KR.	400.000 - 599.999 KR.	600.000 KR. OG DEROVER	VED IKKE/ VIL IKKE SVARE
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	227 100%	275 100%	177 100%	183 100%	140 100%

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%	11%	10%	12%	11%	8%
	106 100%	25 100%	29 100%	20 100%	21 100%	11 100%
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3 3%	0 x -	1 x 3%	2 x 12%	0 x -	0 x -
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23 21%	6 24%	7 24%	3 x 16%	4 x 21%	2 x 18%
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT	7 7%	2 x 6%	0 x -	2 x 10%	1 x 5%	3 x 24%
PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT INFORMATIONSNIVEAU	7 6%	2 x 9%	2 x 7%	0 x -	1 x 6%	1 x 10%
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	2 2%	1 x 4%	0 x -	0 x -	0 x -	1 x 11%
HURTIG/EFFEKTIV SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID	10 10%	1 x 5%	3 x 10%	1 x 7%	3 x 15%	1 x 13%
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT	2 2%	1 x 6%	0 x -	1 x 5%	0 x -	0 x -
PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	4 4%	1 x 3%	0 x -	0 x -	4 x 17%	0 x -
GODE ÅBNINGSTIDER	4 4%	2 x 6%	0 x -	0 x -	1 x 7%	1 x 12%
NEJ	42 40%	12 49%	13 44%	9 44%	5 23%	4 x 34%
ANDET	8 8%	1 x 4%	1 x 3%	3 x 12%	3 x 13%	1 x 11%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	7 7%	1 x 5%	3 x 11%	2 x 10%	1 x 4%	0 x -

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%	39%	40%	40%	49%	24%
	393 100%	88 100%	111 100%	71 100%	89 100%	34 100%
INTET BEHOV	306 78%	68 78%	87 79%	53 75%	71 79%	27 78%
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	21 5%	4 4%	4 4%	6 x 9%	7 x 8%	0 x -
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33 8%	10 11%	10 9%	2 3%	9 11%	2 x 5%
ANDET	29 7%	5 6%	9 8%	9 13%	4 5%	1 x 3%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	14 3%	2 x 2%	3 x 2%	4 x 5%	1 x 1%	5 x 14%
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%	4%	4%	1%	5%	1%
	33 100%	10 100%	10 100%	2 100%	9 100%	2 100%
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	8 23%	6 x 59%	2 x 19%	0 x -	0 x -	0 x -
LOKALCENTER	12 36%	2 x 25%	6 x 57%	1 x 58%	1 x 15%	1 x 50%
ANDET	13 39%	2 x 16%	2 x 16%	1 x 42%	8 x 85%	1 x 50%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1 2%	0 x -	1 x 8%	0 x -	0 x -	0 x -
INT: LÆS IKKE OP						

0. FØDT I DANMARK

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	902	100%	100	100%

0. FØDT I DANMARK

BASE ...	1002	100%	902	100%	100	100%
JA	902	90%	902	+ 100%	0	-
NEJ	100	10%	0	-	100	+ 100%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	902	100%	100	100%
BISPEBJERG	27	3%	26	x 3%	1	x 1%
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	74	8%	10	10%
CHRISTIANSHAVN	18	2%	18	x 2%	0	x -
INDRE BY	54	5%	48	5%	6	6%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	86	10%	9	9%
INDRE NØRREBRO	85	8%	72	8%	12	13%
KONGENS ENGHAVE	29	3%	26	x 3%	3	x 3%
SUNDBYØSTER	58	6%	56	6%	2	2%
SUNDBYVESTER	52	5%	45	x 5%	7	x 7%
VALBY	89	9%	79	9%	11	11%
VANLØSE	67	7%	62	7%	5	5%
VESTAMAGER	46	5%	39	x 4%	7	x 7%
VESTERBRO	81	8%	77	9%	4	4%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	67	7%	9	9%
YDRE NØRREBRO	97	10%	87	10%	10	10%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	39	x 4%	4	x 4%
INT: LÆS IKKE OP						

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

BASE ...	1002	100%	902	100%	100	100%
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	113	13%	11	11%
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	92	10%	9	9%
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	140	15%	16	16%
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	74	8%	10	10%
INDRE NØRREBRO	85	8%	72	8%	12	13%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	86	10%	9	9%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	67	7%	9	9%
VESTERBRO	81	8%	77	9%	4	4%
VALBY	89	9%	79	9%	11	11%
VANLØSE	67	7%	62	7%	5	5%
VED IKKE	43	4%	39	x 4%	4	x 4%

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	1002	100%	902	100%	100	100%
1 GANG	176	18%	161	18%	15	15%
2 GANGE	139	14%	125	14%	13	13%
3 GANGE	51	5%	47	x 5%	4	x 4%
4 GANGE	30	3%	26	x 3%	3	x 3%
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	110	12%	17	17%
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	414	46%	48	48%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	18	x 2%	0	x -



0. FØDT I DANMARK

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	902	100%	100	100%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

BASE ...	52%		52%		52%	
	522	100%	470	100%	52	100%
BREV / FAX	164	31%	150	32%	14	28%
TELEFONISK	255	49%	233	50%	22	42%
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	211	- 45%	32	+ 63%
INTERNET	104	20%	94	20%	10	19%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	4	x 1%	0	x -
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

BASE ...	52%		52%		52%	
	522	100%	470	100%	52	100%
BOLIGSTØTTE	35	7%	28	x 6%	7	x 14%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	56	12%	8	15%
FOLKEREKISTER	51	10%	49	10%	2	5%
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	42	x 9%	7	x 14%
SKAT	145	28%	133	28%	11	21%
SYGESIKRING	42	8%	37	x 8%	5	x 9%
ÆLDREYDELSER	46	9%	41	x 9%	5	x 10%
ANDET	180	34%	165	35%	15	29%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	15	x 3%	1	x 2%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

BASE ...	52%		52%		52%		
	522	100%	470	100%	52	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	162	31%	155	+ 33%	7	- 14%
TILFREDS	4.00	221	42%	200	43%	21	40%
HVERKEN / ELLER	3.00	66	13%	56	12%	10	19%
UTILFREDS	2.00	33	6%	25	x 5%	8	x 16%
MEGET UTILFREDS	1.00	32	6%	28	x 6%	5	x 9%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE		8	2%	7	x 1%	1	x 2%
SVARE INT: LÆS IKKE OP							

GENNEMSNIT ... 3.87 3.93 3.35

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%		100%		100%	
	1002	100%	902	100%	100	100%
JA	506	51%	462	51%	44	45%
NEJ	496	49%	440	49%	55	55%

0. FØDT I DANMARK

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	902	100%	100	100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	506	51%	100%	462	51%	100%	44	45%	100%
KOM FORBI	101	20%		94	20%		7	16%	
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	6%		30	x	7%	3	x	6%
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80	16%		69	-	15%	12	+	27%
OMTALE I MEDIERNE	200	39%		184	40%		16		36%
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50	10%		42	x	9%	7	x	16%
ANDET	105	21%		97	21%		8		18%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10	2%		10	x	2%	0	x	-
INT: LÆS IKKE OP									

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	506	51%	100%	462	51%	100%	44	45%	100%
JA	234	46%		213	46%		21	47%	
NEJ	272	54%		249	54%		23	53%	

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	234	23%	100%	213	24%	100%	21	21%	100%
BOLIGSTØTTE	36	15%		32	x	15%	4	x	19%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53	23%		50	x	23%	3	x	15%
FOLKEREGISTER	23	10%		20	x	10%	2	x	11%
ORLOV/DAGPENGE	17	7%		17	x	8%	0	x	-
SKAT	82	35%		76	36%		6		29%
SYGESIKRING	38	16%		35	x	17%	2	x	11%
ÆLDREYDELSER	44	19%		41	x	19%	3	x	13%
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7	3%		5	x	2%	2	x	10%
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16	7%		16	x	8%	0	x	-
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3	1%		2	x	1%	1	x	6%
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11	5%		11	x	5%	0	x	-
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3	1%		3	x	1%	0	x	-
TRAFIK / PARKERING	3	1%		3	x	1%	0	x	-
UDDANNELSE / UDDANNELSESRÅDGIVNING	2	1%		2	x	1%	0	x	-
BORGERRETTIGHEDER	2	1%		2	x	1%	0	x	-
KLAGESAGER / BORGERKLAGER	6	3%		5	x	2%	1	x	7%
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3	1%		3	x	1%	1	x	4%
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6	3%		6	x	3%	0	x	-
BREVAFSTEMNING	3	1%		3	x	1%	0	x	-
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2	1%		2	x	1%	0	x	-
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3	1%		3	x	1%	0	x	-
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2	1%		2	x	1%	0	x	-
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4	2%		4	x	2%	0	x	-
ANDET	31	13%		28	x	13%	3	x	16%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25	11%		21	x	10%	5	x	22%

0. FØDT I DANMARK

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	902	100%	100	100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	506	51%	462	51%	44	45%
		100%		100%		100%
AMAGERCENTRET	67	13%	65	14%	2	4%
JARMERS PLADS	58	11%	52	x 11%	6	x 13%
VANLØSE TORV	48	9%	44	x 10%	4	x 9%
TRIANGEL	76	15%	69	15%	8	17%
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES	52	10%	47	x 10%	5	x 11%
BLOT I ANDRE SVAR						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256	50%	230	50%	26	58%

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	506	51%	462	51%	44	45%
		100%		100%		100%
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224	44%	199	43%	25	56%
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191	38%	173	37%	18	40%
ÅBEN LØRDAG	83	16%	76	16%	7	17%
ÅBEN SØNDAG	18	4%	16	x 3%	2	x 4%
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97	19%	92	20%	5	11%

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	1002	100%	902	100%	100	100%
		100%		100%		100%
JA	106	11%	100	11%	6	6%
NEJ	874	87%	784	87%	91	91%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22	2%	19	x 2%	3	x 3%

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	106	11%	100	11%	6	6%
		100%		100%		100%
1 GANG	62	58%	59	x 59%	2	x 42%
2 GANGE	17	16%	17	x 17%	0	x -
3 GANGE	7	6%	4	x 4%	2	x 39%
4 GANGE	3	3%	3	x 3%	0	x -
FLERE END FIRE GANGE	13	12%	12	x 12%	1	x 18%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	4%	4	x 4%	0	x -

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	11%	100	11%	6	6%
		100%		100%		100%
BOLIGSTØTTE	7	6%	6	x 6%	1	x 14%
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10	10%	10	x 10%	0	x -
FOLKEREGISTER	4	3%	2	x 2%	2	x 28%
ORLOV/DAGPENGE	7	6%	7	x 7%	0	x -
SKAT	38	36%	36	x 36%	2	x 30%
SYGESIKRING	14	14%	14	x 14%	0	x -
ÆLDREYDELSER	8	8%	7	x 7%	1	x 16%
ANDET	35	33%	33	x 33%	2	x 42%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	3%	3	x 3%	0	x -

**0. FØDT I DANMARK**

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	902	100%	100	100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	11%		11%		6%	
	106	100%	100	100%	6	100%
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15	14%	13	x 13%	2	x 28%
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35	33%	32	x 32%	3	x 48%
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11	10%	8	x 8%	3	x 53%
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14	13%	13	x 13%	1	x 16%
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33	31%	33	x 33%	0	x -
ANDET	21	19%	21	x 21%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	1%	1	x 1%	0	x -
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		11%		6%	
	106	100%	100	100%	6	100%
JA	97	91%	92	x 92%	5	x 88%
NEJ	8	8%	8	x 8%	1	x 12%
DELVIST	1	1%	1	x 1%	0	x -

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	11%		11%		6%	
	106	100%	100	100%	6	100%
JA	66	63%	61	x 61%	5	x 88%
NEJ	11	10%	11	x 10%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	27%	28	x 28%	1	x 12%

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		11%		6%		
	106	100%	100	100%	6	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	60	57%	58	x 58%	2	x 34%
TILFREDS	4.00	41	38%	38	x 38%	3	x 54%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00	3	3%	2	x 2%	1	x 12%
MEGET UTILFREDS	2.00	2	2%	2	x 2%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00	0	-	0	x -	0	x -

GENNEMSNIIT ...	4.50		4.51		4.23	
-----------------	------	--	------	--	------	--

0. FØDT I DANMARK

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	902	100%	100	100%

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...		11%		11%		6%	
	106	100%	100	100%	6	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	57	54%	55	x 55%	2	x 34%
TILFREDS	4.00	30	28%	27	x 27%	2	x 37%
HVERKEN / ELLER	3.00	8	8%	6	x 6%	2	x 28%
UTILFREDS	2.00	3	3%	3	x 3%	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	1	x 1%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		7	7%	7	x 7%	0	x -
GENNEMSNIT ...		4.41		4.43		4.06	

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		11%		6%	
	106	100%	100	100%	6	100%	
INGEN VENTETID		31	29%	29	x 29%	2	x 42%
UNDER 5 MINUTTER		37	35%	35	x 35%	2	x 42%
5-10 MINUTTER		20	19%	20	x 20%	1	x 16%
11-20 MINUTTER		4	4%	4	x 4%	0	x -
OVER 20 MINUTTER		1	1%	1	x 1%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		12	11%	12	x 12%	0	x -

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		11%		6%	
	106	100%	100	100%	6	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	51	48%	49	x 49%	2	x 42%
TILFREDS	4.00	39	37%	37	x 37%	2	x 42%
HVERKEN / ELLER	3.00	6	6%	5	x 5%	1	x 17%
UTILFREDS	2.00	4	3%	4	x 4%	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	1	x 1%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		5	4%	5	x 5%	0	x -
GENNEMSNIT ...		4.34		4.35		4.25	

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		11%		6%	
	106	100%	100	100%	6	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	32	31%	30	x 30%	3	x 46%
TILFREDS	4.00	49	47%	46	x 46%	3	x 54%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	3%	4	x 4%	0	x -
UTILFREDS	2.00	2	2%	2	x 2%	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	1	x 1%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		17	16%	17	x 17%	0	x -
GENNEMSNIT ...		4.24		4.23		4.46	

0. FØDT I DANMARK

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	902	100%	100	100%

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...		11%		11%		6%	
		106	100%	100	100%	6	100%
MEGET TILFREDS	5.00	52	49%	49	x 49%	3	x 46%
TILFREDS	4.00	47	45%	45	x 45%	2	x 31%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	4%	3	x 3%	1	x 23%
UTILFREDS	2.00	2	1%	2	x 2%	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	0	-	0	x -	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	1	x 1%	0	x -
GENNEMSNIT ...		4.42		4.43		4.23	

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICELEVELAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		11%		6%	
		106	100%	100	100%	6	100%
MEGET TILFREDS	5.00	53	50%	51	x 51%	2	x 34%
TILFREDS	4.00	41	38%	37	x 37%	3	x 54%
HVERKEN / ELLER	3.00	7	6%	6	x 6%	1	x 12%
UTILFREDS	2.00	4	4%	4	x 4%	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	1	x 1%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	1	x 1%	0	x -
GENNEMSNIT ...		4.32		4.33		4.23	

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		11%		6%	
		106	100%	100	100%	6	100%
MEGET TILFREDS	5.00	41	38%	40	x 40%	1	x 16%
TILFREDS	4.00	55	51%	51	x 51%	4	x 67%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	4%	3	x 3%	1	x 17%
UTILFREDS	2.00	2	2%	2	x 2%	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	3	2%	3	x 3%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		2	2%	2	x 2%	0	x -
GENNEMSNIT ...		4.23		4.25		3.99	

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		11%		6%	
		106	100%	100	100%	6	100%
MEGET TILFREDS	5.00	49	46%	47	x 47%	2	x 34%
TILFREDS	4.00	43	41%	40	x 40%	3	x 54%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	5%	5	x 5%	0	x -
UTILFREDS	2.00	4	4%	4	x 4%	1	x 12%
MEGET UTILFREDS	1.00	2	2%	2	x 2%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		3	2%	3	x 3%	0	x -
GENNEMSNIT ...		4.27		4.28		4.11	

0. FØDT I DANMARK

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)  
"+" signif. høj værdi  
"-" signif. lav værdi  
"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	902	100%	100	100%

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26  
27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	7	100%	6	100%	1	100%
ÅBNINGSTIDER	0	-	0 x	-	0 x	-
LOKALISERING	0	-	0 x	-	0 x	-
SERVICENIVEAU	1	18%	1 x	20%	0 x	-
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	2	31%	1 x	23%	1 x	100%
ANDET	3	52%	3 x	58%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	0	-	0 x	-	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: JA I SPM. 12  
28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTÉ DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...	106	100%	100	100%	6	100%
JA	96	91%	90 x	90%	6 x	100%
NEJ	7	7%	7 x	7%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	2%	3 x	3%	0 x	-

BASE: JA I SPM. 12  
29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	106	100%	100	100%	6	100%
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	7	7%	6 x	6%	1 x	23%
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	3	3%	2 x	2%	1 x	12%
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	2	2%	2 x	2%	0 x	-
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	2	2%	2 x	2%	0 x	-
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	3	3%	3 x	3%	0 x	-
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	2	1%	2 x	2%	0 x	-
NEJ	55	52%	52 x	52%	3 x	51%
ANDET	12	11%	9 x	9%	2 x	37%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	24	23%	24 x	24%	0 x	-

0. FØDT I DANMARK

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		JA		NEJ	
ANTAL INTERVIEW ...	1002 100%	902	100%	100	100%	

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		11%		6%	
	106 100%	100	100%	6	100%	
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3 3%	3 x	3%	0 x	-	
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23 21%	21 x	21%	2 x	30%	
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT	7 7%	6 x	6%	1 x	16%	
PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT INFORMATIONSNIVEAU	7 6%	5 x	5%	2 x	34%	
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	2 2%	2 x	2%	0 x	-	
HURTIG/EFFEKTIV SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID	10 10%	8 x	8%	2 x	37%	
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT	2 2%	2 x	2%	0 x	-	
PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	4 4%	4 x	4%	0 x	-	
GODE ÅBNINGSTIDER	4 4%	4 x	4%	1 x	12%	
NEJ	42 40%	41 x	41%	1 x	17%	
ANDET	8 8%	8 x	8%	0 x	-	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	7 7%	7 x	7%	0 x	-	

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%		39%		38%	
	393 100%	356	100%	38	100%	
INTET BEHOV	306 78%	279	78%	27	72%	
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	21 5%	18 x	5%	3 x	8%	
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33 8%	29 x	8%	5 x	13%	
ANDET	29 7%	25 x	7%	4 x	12%	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	14 3%	14 x	4%	0 x	-	
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%		3%		5%	
	33 100%	29	100%	5	100%	
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	8 23%	6 x	23%	1 x	27%	
LOKALCENTER	12 36%	8 x	30%	3 x	73%	
ANDET	13 39%	13 x	45%	0 x	-	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1 2%	1 x	3%	0 x	-	
INT: LÆS IKKE OP						



KONTAKT MED KØBENHAVNS  
KOMMUNE INDEN FOR DET  
SENESTE ÅR? (Q2)

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	522	100%	480	100%

0. FØDT I DANMARK

	100%		100%		100%	
	1002	100%	522	100%	480	100%
BASE ...						
JA	902	90%	470	90%	432	90%
NEJ	100	10%	52	10%	48	10%

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	100%		100%		100%	
	1002	100%	522	100%	480	100%
BASE ...						
BISPEBJERG	27	3%	12	2%	15	3%
BRØNSHØJ-HUSUM	85	8%	43	8%	42	9%
CHRISTIANSHAVN	18	2%	11	2%	7	2%
INDRE BY	54	5%	29	6%	25	5%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	47	9%	49	10%
INDRE NØRREBRO	85	8%	39	7%	46	10%
KONGENS ENGHAVE	29	3%	19	4%	10	2%
SUNDBYØSTER	58	6%	32	6%	26	5%
SUNDBYVESTER	52	5%	27	5%	24	5%
VALBY	89	9%	44	8%	46	10%
VANLØSE	67	7%	36	7%	31	6%
VESTAMAGER	46	5%	25	5%	20	4%
VESTERBRO	81	8%	50	9%	32	7%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	42	8%	34	7%
YDRE NØRREBRO	97	10%	50	9%	47	10%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	43	4%	17	3%	26	5%
INT: LÆS IKKE OP						

1. HVILKEN BYDEL I KØBENHAVN BOR DU I?

	100%		100%		100%	
	1002	100%	522	100%	480	100%
BASE ...						
BISPEBJERG / YDRE NØRREBRO	124	12%	62	12%	62	13%
CHRISTIANSHAVN / INDRE BY / KGS. ENGHAVE	101	10%	59	11%	42	9%
SUNDBYØSTER / SUNDBYVESTER / VESTAMAGER	155	15%	85	16%	71	15%
BRØNSHØJ- HUSUM	85	8%	43	8%	42	9%
INDRE NØRREBRO	85	8%	39	7%	46	10%
INDRE ØSTERBRO	96	10%	47	9%	49	10%
YDRE ØSTERBRO	76	8%	42	8%	34	7%
VESTERBRO	81	8%	50	9%	32	7%
VALBY	89	9%	44	8%	46	10%
VANLØSE	67	7%	36	7%	31	6%
VED IKKE	43	4%	17	3%	26	5%

2. HVOR MANGE GANGE HAR DU VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE INDEN FOR DET SIDSTE ÅR?

	100%		100%		100%	
	1002	100%	522	100%	480	100%
BASE ...						
1 GANG	176	18%	176	+ 34%	0	- -
2 GANGE	139	14%	139	+ 27%	0	- -
3 GANGE	51	5%	51	+ 10%	0	- -
4 GANGE	30	3%	30	+ 6%	0	- -
FLERE END FIRE GANGE	127	13%	127	+ 24%	0	- -
JEG HAR IKKE VÆRET I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE	462	46%	0	- -	462	+ 96%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	18	2%	0	- -	18	+ 4%

KONTAKT MED KØBENHAVNS  
KOMMUNE INDEN FOR DET  
SENESTE ÅR? (Q2)

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	522	100%	480	100%

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

3. HVORDAN VAR DU I KONTAKT MED KØBENHAVNS KOMMUNE?

BASE ...		52%		100%		-
	522	100%	522	100%	0	-
BREV / FAX	164	31%	164	x 31%	0	x -
TELEFONISK	255	49%	255	x 49%	0	x -
PERSONLIG HENVENDELSE	244	47%	244	x 47%	0	x -
INTERNET	104	20%	104	x 20%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	1%	4	x 1%	0	x -
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

4. HVAD HANDLEDE HENVENDELSEN OM?

BASE ...		52%		100%		-
	522	100%	522	100%	0	-
BOLIGSTØTTE	35	7%	35	x 7%	0	x -
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	64	12%	64	x 12%	0	x -
FOLKEREKISTER	51	10%	51	x 10%	0	x -
ORLOV/DAGPENGE	49	9%	49	x 9%	0	x -
SKAT	145	28%	145	x 28%	0	x -
SYGESIKRING	42	8%	42	x 8%	0	x -
ÆLDREYDELSER	46	9%	46	x 9%	0	x -
ANDET	180	34%	180	x 34%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	16	3%	16	x 3%	0	x -

BASE: SVAR 1-5 SPM. 2

5. HVOR TILFREDS VAR DU ALT I ALT MED SAGSBEHANDLINGEN AF DIN HENVENDELSE?

BASE ...		52%		100%		-	
	522	100%	522	100%	0	-	
MEGET TILFREDS	5 . 00	162	31%	162	x 31%	0	x -
TILFREDS	4 . 00	221	42%	221	x 42%	0	x -
HVERKEN / ELLER	3 . 00	66	13%	66	x 13%	0	x -
UTILFREDS	2 . 00	33	6%	33	x 6%	0	x -
MEGET UTILFREDS	1 . 00	32	6%	32	x 6%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE		8	2%	8	x 2%	0	x -
INT: LÆS IKKE OP							

GENNEMSNIT ... 3 . 87 3 . 87 . 00

6. HAR DU HØRT ELLER LÆST OM KØBENHAVNS BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...		100%		100%		100%
	1002	100%	522	100%	480	100%
JA	506	51%	282	+ 54%	224	- 47%
NEJ	496	49%	240	- 46%	256	+ 53%

KONTAKT MED KØBENHAVNS  
KOMMUNE INDEN FOR DET  
SENESTE ÅR? (Q2)

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	522	100%	480	100%

BASE: JA I SPM. 6

7. HVORFRA HAR DU FÅET KENDSKAB TIL KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	506	51%	100%	282	54%	100%	224	47%	100%
KOM FORBI	101	20%		64	23%		37	17%	
FRA ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	6%		24 +	9%		8 -	4%	
PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE	80	16%		60 +	21%		20 -	9%	
OMTALE I MEDIERNE	200	39%		96 -	34%		103 +	46%	
OMTALT AF VENNER/BEKENDTE	50	10%		30	11%		19	9%	
ANDET	105	21%		50	18%		55	24%	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	10	2%		6	2%		4	2%	
INT: LÆS IKKE OP									

BASE: JA I SPM. 6

8. VED DU HVILKE OPGAVER KØBENHAVNS KOMMUNES BORGERSERVICECENTRE VARETAGER?

BASE ...	506	51%	100%	282	54%	100%	224	47%	100%
JA	234	46%		147 +	52%		87 -	39%	
NEJ	272	54%		135 -	48%		137 +	61%	

BASE: JA I SPM. 8

9. HVILKE KOMMUNALE SERVICEOPGAVER KAN BORGERSERVICECENTRENE HJÆLPE DIG MED?

BASE ...	234	23%	100%	147	28%	100%	87	18%	100%
BOLIGSTØTTE	36	15%		26	17%		10	12%	
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	53	23%		34	23%		19	22%	
FOLKEREGISTER	23	10%		13	9%		10	11%	
ORLOV/DAGPENGE	17	7%		7	5%		10	11%	
SKAT	82	35%		54	37%		28	32%	
SYGESIKRING	38	16%		21	14%		16	19%	
ÆLDREYDELSER	44	19%		28	19%		16	19%	
ALLE SERVICEOPGAVER / ALT	7	3%		5 x	3%		2 x	3%	
SOCIALE YDELSER / SOCIAL SERVICE / SOCIALRÅDGIVNING / SAGSBEHANDLING	16	7%		9	6%		7	8%	
JURIDISKE/RETSLIGE/LOVMÆSSIGE SPØRGSMÅL/OPGAVER	3	1%		2 x	1%		1 x	1%	
LÆGESKIFT / LÆGEVALG / FINDE LÆGE	11	5%		5 x	4%		6 x	7%	
INFORMATION/RÅDGIVNING OM RYGESTOP	3	1%		0 x	-		3 x	3%	
TRAFIK / PARKERING	3	1%		1 x	1%		2 x	2%	
UDDANNELSE / UDDANNELSESRÅDGIVNING	2	1%		2 x	1%		0 x	-	
BORGERRETTIGHEDER	2	1%		1 x	1%		1 x	1%	
KLAGESAGER / BORGERKLAGER	6	3%		4 x	3%		2 x	2%	
INTEGRATION / FLYGTNINGESPØRGSMÅL	3	1%		3 x	2%		1 x	1%	
FLYTNING / ADRESSEÆNDRING	6	3%		4 x	2%		2 x	3%	
BREVAFSTEMNING	3	1%		3 x	2%		0 x	-	
VEJLEDNING/INFORMATION OM TILTAG/UDVIKLING I KOMMUNEN	2	1%		2 x	2%		0 x	-	
HENVISNINGER TIL DE RETTE INSTANSER/AFDELINGER	3	1%		2 x	1%		1 x	1%	
SKEMAER / UDFYLDELSE AF SKEMAER	2	1%		1 x	1%		1 x	1%	
GENEREL INFORMATION/RÅDGIVNING/OPLYSNING	4	2%		4 x	2%		1 x	1%	
ANDET	31	13%		21	14%		10	12%	
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	25	11%		14	10%		11	13%	

KONTAKT MED KØBENHAVNS  
KOMMUNE INDEN FOR DET  
SENESTE ÅR? (Q2)

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	522	100%	480	100%

BASE: JA I SPM. 6

10. DER FINDES FIRE BORGERSERVICECENTRET I KØBENHAVN. VED DU HVOR DE LIGGER - HVIS JA: HVOR?

BASE ...	51%		54%		47%	
	506	100%	282	100%	224	100%
AMAGERCENTRET	67	13%	42	15%	24	11%
JARMERS PLADS	58	11%	38	13%	20	9%
VANLØSE TORV	48	9%	27	9%	21	10%
TRIANGEL	76	15%	47	16%	30	13%
ANDRE SVAR INT: HVIS ANDRE STED- NAVNE END DE KORREKTE MARKERES	52	10%	26	9%	26	12%
BLOT I ANDRE SVAR						
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	256	50%	128 -	46%	127 +	57%

BASE: JA I SPM. 6

11. HVORNÅR TROR DU, AT BORGERSERVICECENTRET HAR ÅBNET?

BASE ...	51%		54%		47%	
	506	100%	282	100%	224	100%
HVERDAGE TIL KL. 15.00	224	44%	127	45%	97	43%
HVERDAGE TIL KL. 18.00	191	38%	117	41%	74	33%
ÅBEN LØRDAG	83	16%	54	19%	29	13%
ÅBEN SØNDAG	18	4%	7	3%	11	5%
VED IKKE INT: LÆS IKKE OP	97	19%	42 -	15%	55 +	25%

12. HAR DU ANVENDT ET ELLER FLERE AF KØBENHAVNS KOMMUNES FIRE BORGERSERVICECENTRE?

BASE ...	100%		100%		100%	
	1002	100%	522	100%	480	100%
JA	106	11%	90 +	17%	15 -	3%
NEJ	874	87%	414 -	79%	460 +	96%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	22	2%	18 +	3%	4 -	1%

BASE: JA I SPM. 12

13. HVOR MANGE GANGE HAR DU ANVENDT BORGERSERVICECENTRET INDENFOR DET SIDSTE ÅR?

BASE ...	11%		17%		3%	
	106	100%	90	100%	15	100%
1 GANG	62	58%	51	56%	11	72%
2 GANGE	17	16%	16 x	18%	1 x	9%
3 GANGE	7	6%	7 x	8%	0 x	-
4 GANGE	3	3%	3 x	4%	0 x	-
FLERE END FIRE GANGE	13	12%	12 x	13%	1 x	7%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	4	4%	2 x	2%	2 x	13%

BASE: JA I SPM. 12

14. HVILKE OPGAVER FIK DU LØST I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		17%		3%	
	106	100%	90	100%	15	100%
BOLIGSTØTTE	7	6%	7 x	8%	0 x	-
BØRNEPASNING OG BØRNEYDELSER	10	10%	8 x	9%	3 x	16%
FOLKEREGISTER	4	3%	4 x	4%	0 x	-
ORLOV/DAGPENGE	7	6%	6 x	6%	1 x	5%
SKAT	38	36%	35	39%	3	20%
SYGESIKRING	14	14%	11 x	12%	4 x	23%
ÆLDREYDELSER	8	8%	7 x	8%	1 x	7%
ANDET	35	33%	30	33%	6	37%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	3	3%	3 x	3%	0 x	-

KONTAKT MED KØBENHAVNS  
KOMMUNE INDEN FOR DET  
SENESTE ÅR? (Q2)

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		JA		NEJ	
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	522	100%	480	100%

BASE: JA I SPM. 12

15. HVORFOR VALGTE DU AT GÅ I BORGERSERVICECENTRET FREM FOR ANDEN KOMMUNAL ENHED?

BASE ...	11%		17%		3%	
	106	100%	90	100%	15	100%
PÅ GRUND AF ÅBNINGSTIDEN	15	14%	15	x 16%	0	x -
PÅ GRUND AF HENSIGTSMÆSSIG PLACERING	35	33%	32	35%	4	23%
FORDI JEG KUNNE FÅ LØST FLERE OPGAVER SAMME STED	11	10%	10	x 11%	1	x 7%
PÅ GRUND AF HØJT SERVICENIVEAU	14	13%	11	x 13%	2	x 14%
PÅ GRUND AF HENVISNING (F.EKS. FRA ANDET STED I KOMMUNEN)	33	31%	27	29%	6	42%
ANDET	21	19%	18	x 20%	3	x 16%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	1%	1	x 1%	1	x 5%
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: JA I SPM. 12

16. FIK DU OPFYLDT FORMÅLET/ FORMÅLENE MED DIT BESØG I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		17%		3%	
	106	100%	90	100%	15	100%
JA	97	91%	81	x 90%	15	x 100%
NEJ	8	8%	8	x 9%	0	x -
DELVIST	1	1%	1	x 1%	0	x -

BASE: JA I SPM. 12

17. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN SAG/FÅ SERVICE I BORGERSERVICECENTRET END AT HENVENDE DIG, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?

BASE ...	11%		17%		3%	
	106	100%	90	100%	15	100%
JA	66	63%	59	65%	8	49%
NEJ	11	10%	11	x 12%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	29	27%	21	x 23%	8	x 51%

BASE: JA I SPM. 12

18. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED DEN SERVICE, DU HAR FÅET AF PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		17%		3%		
	106	100%	90	100%	15	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	60	57%	51	57%	9	58%
TILFREDS	4.00	41	38%	35	39%	5	35%
HVERKEN / ELLER UTILFREDS	3.00	3	3%	3	x 3%	0	x -
MEGET UTILFREDS	2.00	2	2%	1	x 1%	1	x 8%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP	1.00	0	-	0	x -	0	x -

GENNEMSNIIT ... 4.50 4.51 4.43

KONTAKT MED KØBENHAVNS  
KOMMUNE INDEN FOR DET  
SENESTE ÅR? (Q2)

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	522	100%	480	100%

BASE: JA I SPM. 12

19. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED RECEPTIONENS/MODTAGELSENS IMØDEKOMMENHED?

BASE ...		11%		17%		3%	
		106	100%	90	100%	15	100%
MEGET TILFREDS	5.00	57	54%	52	58%	5	32%
TILFREDS	4.00	30	28%	24	x 26%	6	x 39%
HVERKEN / ELLER	3.00	8	8%	6	x 7%	2	x 12%
UTILFREDS	2.00	3	3%	2	x 2%	1	x 8%
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	1	x 1%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		7	7%	5	x 6%	2	x 10%
GENNEMSNIT ...		4.41		4.46		4.05	

BASE: JA I SPM. 12

20. HVOR LANG TID VENDEDE DU, INDEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		17%		3%	
		106	100%	90	100%	15	100%
INGEN VENTETID		31	29%	26	x 29%	5	x 31%
UNDER 5 MINUTTER		37	35%	34	38%	3	21%
5-10 MINUTTER		20	19%	17	x 19%	3	x 22%
11-20 MINUTTER		4	4%	3	x 3%	1	x 8%
OVER 20 MINUTTER		1	1%	1	x 1%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		12	11%	9	x 10%	3	x 18%

BASE: JA I SPM. 12

21. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED VENTETIDEN INDEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN SAGSBEHANDLER?

BASE ...		11%		17%		3%	
		106	100%	90	100%	15	100%
MEGET TILFREDS	5.00	51	48%	45	50%	6	42%
TILFREDS	4.00	39	37%	34	38%	5	33%
HVERKEN / ELLER	3.00	6	6%	5	x 5%	1	x 7%
UTILFREDS	2.00	4	3%	2	x 2%	2	x 12%
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	1	x 1%	0	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		5	4%	4	x 4%	1	x 6%
GENNEMSNIT ...		4.34		4.38		4.11	

BASE: JA I SPM. 12

22. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED ÅBNINGSTIDERNE I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		17%		3%	
		106	100%	90	100%	15	100%
MEGET TILFREDS	5.00	32	31%	26	29%	6	42%
TILFREDS	4.00	49	47%	46	50%	4	24%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	3%	4	x 4%	0	x -
UTILFREDS	2.00	2	2%	2	x 2%	0	x -
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0	x -	1	x 6%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		17	16%	13	x 14%	4	x 28%
GENNEMSNIT ...		4.24		4.23		4.31	

KONTAKT MED KØBENHAVNS  
KOMMUNE INDEN FOR DET  
SENESTE ÅR? (Q2)

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	522	100%	480	100%

BASE: JA I SPM. 12

23. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED BORGERSERVICECENTRETS LOKALISERING?

BASE ...		11%		17%		3%	
	106	100%	90	100%	15	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	52	49%	47	52%	5	33%
TILFREDS	4.00	47	45%	38	42%	10	62%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	4%	5 x	5%	0 x	-
UTILFREDS	2.00	2	1%	2 x	2%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	0	-	0 x	-	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x	-	1 x	5%
GENNEMSNIT ...		4.42		4.43		4.35	

BASE: JA I SPM. 12

24. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED SERVICELEVELAUET HOS PERSONALET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		17%		3%	
	106	100%	90	100%	15	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	53	50%	45	50%	8	49%
TILFREDS	4.00	41	38%	36	40%	4	27%
HVERKEN / ELLER	3.00	7	6%	5 x	5%	2 x	11%
UTILFREDS	2.00	4	4%	4 x	5%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	1	1%	0 x	-	1 x	8%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		1	1%	0 x	-	1 x	5%
GENNEMSNIT ...		4.32		4.35		4.17	

BASE: JA I SPM. 12

25. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU MED OPGADELØSNINGEN I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		17%		3%	
	106	100%	90	100%	15	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	41	38%	36	40%	5	30%
TILFREDS	4.00	55	51%	47	52%	8	51%
HVERKEN / ELLER	3.00	4	4%	3 x	4%	1 x	6%
UTILFREDS	2.00	2	2%	2 x	3%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	3	2%	1 x	1%	1 x	8%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		2	2%	1 x	1%	1 x	5%
GENNEMSNIT ...		4.23		4.27		4.01	

BASE: JA I SPM. 12

26. HVOR TILFREDS ELLER UTILFREDS ER DU ALT I ALT MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...		11%		17%		3%	
	106	100%	90	100%	15	100%	
MEGET TILFREDS	5.00	49	46%	44	48%	5	32%
TILFREDS	4.00	43	41%	37	40%	7	43%
HVERKEN / ELLER	3.00	5	5%	4 x	4%	1 x	6%
UTILFREDS	2.00	4	4%	4 x	5%	0 x	-
MEGET UTILFREDS	1.00	2	2%	1 x	1%	1 x	8%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE INT: LÆS IKKE OP		3	2%	1 x	1%	2 x	11%
GENNEMSNIT ...		4.27		4.31		4.03	

KONTAKT MED KØBENHAVNS  
KOMMUNE INDEN FOR DET  
SENESTE ÅR? (Q2)

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL INTERVIEW		JA		NEJ	
ANTAL INTERVIEW ...	<b>1002</b>	<b>100%</b>	<b>522</b>	<b>100%</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>

BASE: (MEGET) UTILFREDS I SPM. 26

27. HVORFOR ER DU UTILFREDS MED BESØGET I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	1%		1%		*	
	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>
ÅBNINGSTIDER	<b>0</b>	-	<b>0</b>	x -	<b>0</b>	x -
LOKALISERING	<b>0</b>	-	<b>0</b>	x -	<b>0</b>	x -
SERVICENIVEAU	<b>1</b>	<b>18%</b>	<b>0</b>	x -	<b>1</b>	x <b>100%</b>
SERVICEMEDARBEJDERENS FAGLIGE NIVEAU	<b>2</b>	<b>31%</b>	<b>2</b>	x <b>37%</b>	<b>0</b>	x -
ANDET	<b>3</b>	<b>52%</b>	<b>3</b>	x <b>63%</b>	<b>0</b>	x -
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	<b>0</b>	-	<b>0</b>	x -	<b>0</b>	x -
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: JA I SPM. 12

28. HVIS DU HAR BEHOV FOR KONTAKT TIL KOMMUNEN, VIL DU SÅ BENYTTE DIG AF BORGERSERVICECENTRET I FREMTIDEN?

BASE ...	11%		17%		3%	
	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
JA	<b>96</b>	<b>91%</b>	<b>82</b>	x <b>91%</b>	<b>14</b>	x <b>93%</b>
NEJ	<b>7</b>	<b>7%</b>	<b>6</b>	x <b>7%</b>	<b>1</b>	x <b>7%</b>
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	<b>3</b>	<b>2%</b>	<b>3</b>	x <b>3%</b>	<b>0</b>	x -

BASE: JA I SPM. 12

29. ER DER NOGET, SOM BØR FORBEDRES I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		17%		3%	
	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
BEDRE/ENS INFORMATION OM HVAD DE KAN/KAN TILBYDE	<b>7</b>	<b>7%</b>	<b>7</b>	x <b>8%</b>	<b>0</b>	x -
HØJERE KVALIFIKATIONER/FAGLIGT NIVEAU	<b>3</b>	<b>3%</b>	<b>3</b>	x <b>3%</b>	<b>0</b>	x -
BEDRE/ENKLERE RÅDGIVNING	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>2</b>	x <b>2%</b>	<b>0</b>	x -
HØJERE SERVICENIVEAU / VÆRE MERE VENLIGE/FORSTÅENDE	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>2</b>	x <b>3%</b>	<b>0</b>	x -
UDVIDE ÅBNINGSTIDERNE	<b>3</b>	<b>3%</b>	<b>1</b>	x <b>1%</b>	<b>2</b>	x <b>11%</b>
INFORMATION OM BELIGGENHED/HVOR MAN KAN FINDE DEM	<b>2</b>	<b>1%</b>	<b>2</b>	x <b>2%</b>	<b>0</b>	x -
NEJ	<b>55</b>	<b>52%</b>	<b>47</b>	<b>52%</b>	<b>8</b>	<b>49%</b>
ANDET	<b>12</b>	<b>11%</b>	<b>10</b>	x <b>11%</b>	<b>1</b>	x <b>9%</b>
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	<b>24</b>	<b>23%</b>	<b>20</b>	x <b>22%</b>	<b>5</b>	x <b>31%</b>



KONTAKT MED KØBENHAVNS  
KOMMUNE INDEN FOR DET  
SENESTE ÅR? (Q2)

CHI<sup>2</sup>-TEST (95%)

"+" signif. høj værdi

"-" signif. lav værdi

"x" test ej mulig

	ANTAL		JA		NEJ	
	INTERVIEW					
ANTAL INTERVIEW ...	1002	100%	522	100%	480	100%

BASE: JA I SPM. 12

30. ER DER NOGET SOM DU ER SÆRLIGT TILFREDS MED I BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	11%		17%		3%	
	106	100%	90	100%	15	100%
ALT ER SAMLET / SKAL IKKE RINGE TIL FORSKELLIGE KONTORER	3	3%	3 x	4%	0 x	-
GOD SERVICE / VENLIGT/IMØDEKOMMENDE/HJÆLPSOMT PERSONALE	23	21%	22 x	24%	1 x	7%
BELIGGENHED / TÆT PÅ / LOKALT	7	7%	7 x	8%	0 x	-
PROFESSIONELLE / VED HVAD DE TALER OM / HØJT INFORMATIONSNIVEAU	7	6%	6 x	6%	1 x	7%
RART MED KAFFE/NOGET KOLDT AT DRIKKE / GRATIS KAFFE	2	2%	2 x	2%	0 x	-
HURTIG/EFFEKTIV	10	10%	9 x	10%	2 x	11%
SAGSBEHANDLING/-BETJENING / INGEN VENTETID						
PERSONLIG BETJENING/KONTAKT	2	2%	2 x	3%	0 x	-
PÆNT OG RENT / PÆN INDRETNING	4	4%	4 x	5%	0 x	-
GODE ÅBNINGSTIDER	4	4%	4 x	5%	0 x	-
NEJ	42	40%	33	36%	10	62%
ANDET	8	8%	8 x	9%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	7	7%	4 x	5%	3 x	20%

BASE: JA I SPM. 6 OG NEJ I SPM. 12

31. HVORFOR HAR DU IKKE ANVENDT BORGERSERVICECENTRET?

BASE ...	39%		36%		43%	
	393	100%	188	100%	205	100%
INTET BEHOV	306	78%	127 -	68%	179 +	87%
KLARER BEHOV VIA KOMMUNENS HJEMMESIDE	21	5%	13	7%	8	4%
KLARER BEHOV ANDRE STEDER I KOMMUNEN	33	8%	33 +	18%	0 -	-
ANDET	29	7%	16	9%	13	6%
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	14	3%	5	3%	8	4%
INT: LÆS IKKE OP						

BASE: SVAR 3 I SPM. 31

32. HVIS BEHOV OPFYLDT ANDET STEDS, HVORHENNE?

BASE ...	3%		6%		-	
	33	100%	33	100%	0	-
PENSIONS- OG OMSORGSKONTOR	8	23%	8 x	23%	0 x	-
LOKALCENTER	12	36%	12 x	36%	0 x	-
ANDET	13	39%	13 x	39%	0 x	-
VED IKKE / ØNSKER IKKE AT SVARE	1	2%	1 x	2%	0 x	-
INT: LÆS IKKE OP						

## 4. SPØRGESKEMA

## Spørgeskema vedrørende borgerservicecentre i Københavns Kommune

### 0. Er dit fødeland Danmark?

Ja.

Nej.

### 1. Hvilken bydel i København bor du i?

[INT: Læs ikke op – kun ét svar]

Bispebjerg

Brønshøj-Husum

Christianshavn

Indre By

Indre Østerbro

Indre Nørrebro

Kongens Enghave

Sundbyøster

Sundbyvester

Valby

Vanløse

Vestamager

Vesterbro

Ydre Østerbro

Ydre Nørrebro

Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: Læs ikke op]

### 2. Hvor mange gange har du været i kontakt med Københavns kommune inden for det sidste år?

[INT: LÆS IKKE OP – GERNE FLERE SVAR]

1 gang

2 gange

3 gange

4 gange

Flere end fire gange

Jeg har ikke været i kontakt med Københavns kommune

Ved ikke / Ønsker ikke at svare

### 3. Hvordan var du i kontakt med Københavns kommune?

[INT: LÆS OP – GERNE FLERE SVAR]

Brev / fax

Telefonisk

Personlig henvendelse

Internet

Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

### 4. Hvad handlede henvendelsen om?

[INT: LÆS IKKE OP – GERNE FLERE SVAR – MARKER SVAR PÅ LISTEN. HVIS ANDRE SVAR KRYDSES AF I ANDET]

Boligstøtte

Børnepasning og børneydelser  
Folkeregister  
Orlov/dagpenge  
Skat  
Sygesikring  
Ældreudgifter  
Andet  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare

**5. Hvor tilfreds var du alt i alt med sagsbehandlingen af din henvendelse?**

[INT: LÆS OP]

Meget tilfreds

Tilfreds

Hverken / eller

Utilfreds

Meget utilfreds

Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

**Kendskab til Københavns Borgerservicecentre**

**6. Har du hørt eller læst om Københavns borgerservicecentre?**

[INT: LÆS IKKE OP]

Ja

Nej

*Filter 1: Kun hvis svar "Ja" i Q6(kendskab)*

**7. Hvorfra har du fået kendskab til Københavns Kommunes borgerservicecentre?**

[INT: LÆS OP – GERNE FLERE SVAR]

Kom forbi

Fra andre steder i kommunen

På kommunens hjemmeside

Omtale i medierne

Omtalt af venner/bekendte

Andet

Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

**8. Ved du hvilke opgaver Københavns Kommunes borgerservicecentre varetager?**

[INT: LÆS IKKE OP]

Ja

Nej

*Filter 2: Kun hvis svar "ja" i Q8*

**9. Hvilke kommunale serviceopgaver kan borgerservicecentrene kan hjælpe dig med?**

[INT: LÆS IKKE OP – MARKER SVAR PÅ LISTEN. HVIS ANDRE SVAR NOTER I ANDET]

Boligstøtte

Børnepasning og børneydelser

Folkeregister

Orlov/dagpenge

Skat

Sygesikring

Ældreudgifter

Andet: \_\_\_\_\_

Ved ikke / Ønsker ikke at svare

*Filter 2 slut*

**10. Der findes fire borgerservicecentre i København. Ved du hvor de ligger – hvis ja: Hvor?**

[INT: LÆS IKKE OP – GERNE FLERE SVAR]

Amagercentret

Jarmers Plads

Vanløse Torv

Triangel

Ved ikke / Ønsker ikke at svare

Andre svar [INT: ANDRE STEDNAVNE END DE KORREKTE MARKERES BLOT I ANDRE SVAR]

**11. Hvornår tror du, at borgerservicecentret har åbnet?**

[INT: LÆS OP – GERNE FLERE SVAR]

Hverdage til kl. 15.00

Hverdage til kl. 18.00

Åben lørdag

Åben søndag

*Filter 1 slut*

## Anvendelse af Københavns Borgerservice

**12. Har du anvendt et eller flere af Københavns Kommunes fire borgerservicecentre?**

[INT: LÆS IKKE OP]

Ja

Nej

Ved ikke / Ønsker ikke at svare

*Filter 3: Hvis svar "Ja" i Q12 (anvendelse).*

**13. Hvor mange gange har du anvendt borgerservicecentret indenfor det sidste år?**

[INT: LÆS IKKE OP – KUN ET SVAR]

1 gang

2 gange

3 gange

4 gange

Flere end fire gange

Ved ikke / Ønsker ikke at svare

**14. Hvilke opgaver fik du løst i Borgerservicecentret?**

[INT: LÆS IKKE OP – MARKER SVAR PÅ LISTEN. GERNE FLERE SVAR. HVIS ANDRE KRYDSES AF I ANDET]

Boligstøtte  
Børnepasning og børneydelser  
Folkeregister  
Orlov/dagpenge  
Skat  
Sygesikring  
Ældreudgifter  
Andet  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare

**15. Hvorfor valgte du at gå i borgerservicecentret frem for anden kommunal enhed?**

[INT: LÆS OP – GERNE FLERE SVAR]

På grund af åbningstiden  
På grund af hensigtsmæssig placering  
Fordi jeg kunne få løst flere opgaver samme sted  
På grund af højt serviceniveau  
På grund af henvisning (f.eks. fra andet sted i kommunen)  
Andet  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

### Opgaveløsning i borgerservicecentret

**16. Fik du opfyldt formålet/ formålene med dit besøg i borgerservicecentret?**

[INT: LÆS IKKE OP]

Ja  
Nej  
Delvist

**17. Er det lettere for dig at få klaret din sag/få service i borgerservicecentret end at henvende dig, hvor du tidligere skulle?**

[INT: LÆS IKKE OP]

Ja  
Nej  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare

### Serviceniveau hos personale

**18. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den service, du har fået af personalet i borgerservicecentret?**

[INT: LÆS OP]

Meget tilfreds  
Tilfreds  
Hverken / eller  
Utilfreds  
Meget utilfreds  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

**19. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med receptionens/modtagelsens imødekommenhed?**

[INT: LÆS OP]

Meget tilfreds  
Tilfreds  
Hverken / eller

Utilfreds  
Meget utilfreds  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

**20. Hvor lang tid ventede du, inden du blev ekspederet af en sagsbehandler?**

[INT: LÆS OP – KUN ET SVAR]

Ingen ventetid  
Under 5 minutter  
5-10 minutter  
11-20 minutter  
Over 20 minutter  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

## Tilfredshed med Københavns Borgerservice

**21. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med ventetiden inden du blev ekspederet af en sagsbehandler?**

[INT: LÆS OP]

Meget tilfreds  
Tilfreds  
Hverken / eller  
Utilfreds  
Meget utilfreds  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

**22. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med åbningstiderne i borgerservicecentret?**

[INT: LÆS OP]

Meget tilfreds  
Tilfreds  
Hverken / eller  
Utilfreds  
Meget utilfreds  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

**23. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med borgerservicecentrets lokalisering?**

[INT: LÆS OP]

Meget tilfreds  
Tilfreds  
Hverken / eller  
Utilfreds  
Meget utilfreds  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

**24. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med serviceniveauet hos personalet i borgerservicecentret?**

[INT: LÆS OP]

Meget tilfreds  
Tilfreds  
Hverken / eller  
Utilfreds  
Meget utilfreds  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

**25. Hvor tilfreds eller utilfreds er du med opgaveløsningen i borgerservicecentret?**

[INT: LÆS OP]

Meget tilfreds  
Tilfreds  
Hverken / eller  
Utilfreds  
Meget utilfreds  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

**26. Hvor tilfreds eller utilfreds er du ALT i ALT med besøget i borgerservicecentret?**

[INT: LÆS OP]  
Meget tilfreds  
Tilfreds  
Hverken eller  
Utilfreds  
Meget utilfreds  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

*Filter 4: Hvis svar "Utilfreds" eller "Meget utilfreds" i Q26?*

**27. Hvorfor er du utilfreds med besøget i borgerservicecentret?**

[INT: LÆS OP – GERNE FLERE SVAR]  
Åbningstider  
Lokalisering  
Serviceniveau  
Servicemedarbejderens faglige niveau  
Andet  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

*Filter 4 slut.*

**28. Hvis du har behov for kontakt til kommunen, vil du så benytte dig af borgerservicecentret i fremtiden?**

[INT: LÆS IKKE OP]  
Ja  
Nej  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare

**29. Er der noget, som bør forbedres i borgerservicecentret?**

NOTER: \_\_\_\_\_  
Nej  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare

**30. Er du noget som du er særligt tilfreds med i borgerservicecentret?**

NOTER: \_\_\_\_\_  
Nej  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare

*Filter 3 slut*

*Filter 5: Hvis svar "Ja" i Q6 (kendskab) og svar "Nej" i Q12 (ikke anvendelse)*

**31. Hvorfor har du ikke anvendt borgerservicecentret?**

[INT: LÆS OP – GERNE FLERE SVAR]  
Intet behov  
Klarer behov via kommunens hjemmeside



Klarer behov andre steder i kommunen  
Andet  
Ved ikke / Ønsker ikke at svare [INT: LÆS IKKE OP]

*Filter 6: Hvis svar " Klarer behov andre steder i kommunen" i Q31*

**32. Hvis behov opfyldt andet steds, hvorhenne?**

[INT: LÆS OP – GERNE FLERE SVAR]

Pensions- og omsorgskontor  
Lokalcenter  
Andet

*Filter 5 slut*

*Filter 6 slut*



# Anvendelse af og holdning til telefonservice hos Københavns Borgerservice

En spørgeskemaundersøgelse blandt brugere af  
telefonservice hos Københavns Borgerservice

**Interviewperiode:**  
Februar-marts 2006

**Projektnr.:**  
53197

**Rapporteringsmåned:**  
Marts 2006

**Kunde:**  
Right Kjær og Kjerulf

Denne rapport må ikke offentliggøres eller videregives helt eller delvis uden forudgående tilladelse

1. OM UNDERSØGELSEN
2. OPSUMMERING AF HOVEDRESULTATER
3. RESULTATER
4. SPØRGESKEMA

## 1. OM UNDERSØGELSEN

## **1. Undersøgelsens formål og målgruppe**

Københavns Kommune har via Right Kjær og Kjerulff ønsket at få gennemført en undersøgelse af anvendelsen af og tilfredsheden med telefonservicen hos Københavns Borgerservice.

Målgruppen for undersøgelsen er brugere af telefonservice. Undersøgelsens deltagere er rekrutteret via medarbejdere hos Københavns Borgerservice, som i forbindelse med deres henvendelse til telefonservice har spurgt respondenterne, om de var interesserede i at deltage i undersøgelsen.

## **2. Spørgeskema**

Spørgeskemaet er udarbejdet i dialog mellem Københavns Kommune, Right Kjær og Kjerulff og TNS Gallup. Spørgeskemaet indeholdt 15 spørgsmål.

## **3. Dataindsamling**

Dataindsamlingen blev gennemført som telefoninterview (CATI ad hoc). Dataindsamlingen blev gennemført i takt med rekrutteringen af deltagere og forløb over perioden 22. februar - 28. marts 2006. Der blev gennemført interview med i alt 195 brugere.

## **4. Databehandling**

Der er foretaget gennemsnitberegninger i alle tilfredshedsspørgsmål. Alle gennemsnit befinder sig på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er "meget utilfreds" og 5 er "meget tilfreds". Ved ikke-besvarelserne indgår ikke i gennemsnitsberegningerne.

## **5. Resultater**

Hovedresultaterne opsummeres i afsnit 2. De samlede resultater fremlægges i form af et tabelsæt i afsnit 3.

## 2. OPSUMMERING AF HOVEDRESULTATER

- Tre ud af fire respondenter har ringet direkte til Københavns Borgerservice. 15 % var blevet omstillet via andre instanser.
- 85 % fik i høj grad klaret deres forespørgsel hos telefonservice, mens 12 % mener, at det i nogen grad var tilfældet.
- Tre ud af fire er tilfredse med telefonmenuen (tast-firkant systemet), som går forud for kontakten med en medarbejder hos telefonservicen. Omvendt er 7 % utilfredse med telefonmenuen.
- 97 % er tilfredse med den betjening, som de fik hos telefonservice. 1 % er utilfredse.
- Hvad angår ventetiden oplevede 35 % ingen ventetid, før de blev ekspederet af en medarbejder. 58 % ventede under fem minutter.
- 48 % svarer, at det er lettere for dem at få klaret deres forespørgsel hos telefonservicen end at henvende sig der, hvor de tidligere skulle. 9 % mener ikke, at det er lettere. En relativt stor andel på 43 % svarer "ved ikke" i dette spørgsmål.
- 96 % er alt i alt tilfredse med telefonservicens håndtering af deres henvendelse.
- I spørgsmålet om fremtidig anvendelse af telefonservicen svarer 93 %, at de vil ringe til telefonservicen næste gang, de skal have løst lignende opgaver. Omvendt svarer 5 %, at de ikke fremover vil benytte telefonservicen.

### 3. RESULTATER



Chi<sup>2</sup>-test (95%)

"- " SIGF. MINDRE

"+" SIGF. STØRRE

"x" TEST EJ MULIG

ANTAL  
INTERVIEW

ANTAL INTERVIEW ... 195 100%

**1. RINGEDE DU DIREKTE TIL KØBENHAVNS BORGERSERVICE PÅ TELEFONNUMMER 70 80 70 60?**BASE ... 100%  
195 100%Ja 147 75%  
Nej 29 15%  
Ved ikke 19 10%**BASE: NEJ I Q1****2. HVORFRA BLEV DU OMSTILLET?**BASE ... 15%  
29 100%Børne- og Ungeforvaltningen 0 -  
Økonomiforvaltningen 0 -  
Socialforvaltningen 5 17%  
Beskæftigelses- og  
Integrationsforvaltningen 0 -  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen 2 7%  
Teknik- og Miljøforvaltningen 0 -  
Kultur og Fritidsforvaltningen 0 -  
Andet 19 66%  
Ved ikke 3 10%**3. I HVILKEN GRAD FIK DU KLARET DIN FORESPØRGSEL HOS TELEFONSERVICEN?**BASE ... 100%  
195 100%I høj grad 165 85%  
I nogen grad 24 12%  
I mindre grad 3 2%  
Slet ikke 2 1%  
Ved ikke 1 1%**BASE: SLET IKKE I Q3****4. HENVISTE TELEFONSERVICEN DIG TIL ET ANDET KONTOR I KØBENHAVNS KOMMUNE FOR AT FÅ KLARET DIN FORESPØRGSEL?**BASE ... 1%  
2 100%Ja 2 100%  
Nej 0 -  
Ved ikke 0 -**BASE: JA I Q4****5. HVAD DREJEDE FORESPØRGSLEN SIG OM?**BASE ... 1%  
2 100%Boligstøtte 0 -  
Børnepasning og børneydelser 0 -  
Folkeregister 0 -  
Orlov/dagpenge 0 -  
Skat 0 -  
Sygesikring 0 -  
Ældreydelser 0 -  
Andet 2 100%  
Ved ikke 0 -

Chi<sup>2</sup>-test (95%)  
 "-" SIGF. MINDRE  
 "+" SIGF. STØRRE  
 "x" TEST EJ MULIG

ANTAL  
 INTERVIEW

ANTAL INTERVIEW ... 195 100%

**6. HVOR TILFREDS ER DU MED TELEFONMENUEN, DET VIL SIGE TAST FIRKANTSYSTEMET, NÅR DU SKAL I KONTAKT MED EN SERVICEMEDARBEJDER HOS TELEFONSERVICEN?**

BASE ... 100%  
 195 100%

Meget tilfreds	5.00	82	42%
Tilfreds	4.00	65	33%
Hverken eller	3.00	18	9%
Utilfreds	2.00	9	5%
Meget utilfreds	1.00	3	2%
Ved ikke		18	9%

GENNEMSNIT ... 4.21

**7. HVOR TILFREDS ER DU MED DEN BETJENING, SOM DU HAR FÅET HOS TELEFONSERVICEN?**

BASE ... 100%  
 195 100%

Meget tilfreds	5.00	155	79%
Tilfreds	4.00	35	18%
Hverken eller	3.00	3	2%
Utilfreds	2.00	1	1%
Meget utilfreds	1.00	0	-
Ved ikke		1	1%

GENNEMSNIT ... 4.77

**8. HVOR LANG TID VENTEDE DU, INDEN DU BLEV EKSPEDERET AF EN MEDARBEJDER HOS TELEFONSERVICEN?**

BASE ... 100%  
 195 100%

Der var ingen ventetid	69	35%
Ventede under 5 minutter	114	58%
Ventede 5 minutter eller derover	3	2%
Benyttede "Call Back" funktion	4	2%
Ved ikke	5	3%

**9. ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN FORESPØRGSEL HOS TELEFONSERVICEN END AT HENVENDE DIG DER, HVOR DU TIDLIGERE SKULLE?**

BASE ... 100%  
 195 100%

Ja	94	48%
Nej	17	9%
Ved ikke	84	43%

**BASE: JA I Q9**

**10. HVORFOR ER DET LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN FORESPØRGSEL HOS TELEFONSERVICEN?**

BASE ... 48%  
 94 100%

Andet	90	96%
Ved ikke	4	4%

**NEJ I Q9**

**11. HVORFOR ER DET IKKE LETTERE FOR DIG AT FÅ KLARET DIN FORESPØRGSEL HOS TELEFONSERVICEN?**

BASE ... 9%  
 17 100%

Andet	17	100%
Ved ikke	0	-

Chi<sup>2</sup>-test (95%)  
 "-" SIGF. MINDRE  
 "+" SIGF. STØRRE  
 "x" TEST EJ MULIG

ANTAL  
 INTERVIEW

ANTAL INTERVIEW ... 195 100%

**12. HVOR TILFREDS ER DU ALT I ALT MED TELEFONSERVICEENS HÅNDBTERING AF DIN HENVENDELSE?**

BASE ... 100%  
 195 100%

Meget tilfreds	5 . 00	138	71%
Tilfreds	4 . 00	48	25%
Hverken eller	3 . 00	4	2%
Utilfreds	2 . 00	2	1%
Meget utilfreds	1 . 00	1	1%
Ved ikke		2	1%

GENNEMSNIT ... 4 . 66

**13. VIL DU RINGE TIL TELEFONSERVICE NÆSTE GANG, DU SKAL HAVE LØST LIGNENDE SAGER ELLER HAR BRUG FOR LIGNENDE SERVICE?**

BASE ... 100%  
 195 100%

Ja	181	93%
Nej	9	5%
Ved ikke	5	3%

**BASE: JA I Q13**

**14. HVORFOR VIL DU RINGE TIL TELEFONSERVICE NÆSTE GANG?**

BASE ... 93%  
 181 100%

Andet	171	94%
Ved ikke	10	6%

**BASE: NEJ I Q13**

**15. HVORFOR VIL DU IKKE RINGE TIL TELEFONSERVICE NÆSTE GANG?**

BASE ... 5%  
 9 100%

Andet	8	89%
Ved ikke	1	11%

## 4. SPØRGESKEMA

## Spørgeskema om oplevelser og tilfredshed med telefonservice hos Københavns Borgerservice

### INTRO:

Goddag. Det er [interviewerens navn] fra Gallup Institutet.

Gallup gennemfører for øjeblikket en undersøgelse om telefonservicen hos Københavns Kommunes Borgerservice. Må jeg i den forbindelse tale med [navn fra sample]?

[Gentag intro hvis ny svarperson]. Vi har modtaget dit navn og telefonnummer fra Københavns Kommunes Borgerservice, som har noteret det i forbindelse med din henvendelse.

Jeg vil nu gerne have lov til at stille dig nogle spørgsmål om dine oplevelser med telefonservicen. Det tager ca. 5 minutter at deltage. Dine svar er helt anonyme.

### SPØRGSMÅL:

#### 1. Ringede du direkte til Københavns Borgerservice på telefonnummer 70 80 70 60?

[INT: læs ikke op]

Ja

Nej

Ved ikke

*Filter 1: Hvis svar 2 (nej) i Q1*

#### 2. Hvorfra blev du omstillet?

[INT: læs op – kun ét svar]

Børne- og Ungeforvaltningen

Økonomiforvaltningen

Socialforvaltningen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Teknik- og Miljøforvaltningen

Kultur og Fritidsforvaltningen

Andet, notér [INT: læs ikke op]

Ved ikke [INT: læs ikke op]

*Filter 1 slut*

#### 3. I hvilken grad fik du klaret din forespørgsel hos telefonservicen?

[INT: læs op]

I høj grad

I nogen grad

I mindre grad

Slet ikke

Ved ikke [INT: læs ikke op]

*Filter 2: Hvis svar 4 (slet ikke) i Q3*

**4. Henviste telefonservicen dig til et andet kontor i Københavns Kommune for at få klaret din forespørgsel?**

[INT: læs ikke op]

Ja

Nej

Ved ikke

*Filter 3: Hvis svar 1 (ja) i Q4*

**5. Hvad drejede forespørgslen sig om?**

[INT: læs ikke op – gerne flere svar]

Boligstøtte

Børnepasning og børneydelser

Folkeregister

Orlov/dagpenge

Skat

Sygesikring

Ældretydelser

Andet, notér:

Ved ikke

*Filter 2 slut*

*Filter 3 slut*

**6. Hvor tilfreds er du med telefonmenuen, det vil sige tast firkant-systemet, når du skal i kontakt med en servicemedarbejder hos telefonservicen?**

[INT: læs op]

Meget tilfreds

Tilfreds

Hverken tilfreds eller utilfreds

Utilfreds

Meget utilfreds

Ved ikke [INT: læs ikke op]

**7. Hvor tilfreds er du med den betjening, som du har fået hos telefonservicen?**

[INT: læs op]

Meget tilfreds

Tilfreds

Hverken tilfreds eller utilfreds

Utilfreds

Meget utilfreds

Ved ikke [INT: læs ikke op]

**8. Hvor lang tid ventede du, inden du blev ekspederet af en medarbejder hos telefonser- vicen?**

[INT: læs op]

Der var ingen ventetid

Ventede under 5 minutter

Ventede 5 minutter eller derover

Benyttede "Call Back" funktion

Ved ikke [INT: læs ikke op]

**9. Er det lettere for dig at få klaret din forespørgsel hos telefonservicen end at henvende dig der, hvor du tidligere skulle?**

[INT: læs ikke op]

Ja

Nej

Ved ikke

*Filter 4: Hvis svar 1 (ja) i Q9*

**10. Hvorfor er det lettere for dig at få klaret din forespørgsel hos telefonservicen?**

[INT: læs ikke op]

Andet, notér:

Ved ikke

*Filter 4 slut*

*Filter 5: Hvis svar 2 (nej) i Q9*

**11. Hvorfor er det ikke lettere for dig at få klaret din forespørgsel hos telefonservicen?**

[INT: læs ikke op]

Andet, notér:

Ved ikke

*Filter 5 slut*

**12. Hvor tilfreds er du alt i alt med telefonservicens håndtering af din henvendelse?**

[INT: læs op]

Meget tilfreds

Tilfreds

Hverken tilfreds eller utilfreds

Utilfreds

Meget utilfreds

Ved ikke [INT: læs ikke op]

**13. Vil du ringe til telefonservicen næste gang, du skal have løst lignende sager eller har brug for lignende service?**

[INT: læs ikke op]

Ja

Nej

Ved ikke

*Filter 6: Hvis svar 1 (ja) i Q13*

**14. Hvorfor vil du ringe til telefonservicen næste gang?**

[INT: læs ikke op]

Andet, notér:

Ved ikke

*Filter 6 slut*

*Filter 7: Hvis svar 2 (nej) i Q13*

**15. Hvorfor vil du ikke ringe til telefonservicen næste gang?**

[INT: læs ikke op]

Andet, notér:

Ved ikke

*Filter 7 slut*

**Tak fordi du ville deltage.**

Besvarelser fra fokusgruppeinterview med borgere

Besvarelse

"Min side" hos Københavns Kommune	Ja	Nej
Er det en god ide?	93%	7%
Tror du, en sådan side vil få dig til at kontakte kommunen sjældnere ?	79%	21%

Kanalvalg: Hvordan vil du helst betjenes?	Ikke vigtigt	Lidt vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt
På hvilken måde foretrækker du at være i kontakt med kommunen på?				
Muligheden for at ringe til kommunen	0%	20%	47%	33%
Muligheden for at skrive til kommunen	20%	47%	7%	27%
Muligheden for at møde personligt op hos kommunen	0%	27%	20%	53%
Muligheden for selvbetjening på kommunens hjemmeside	27%	13%	20%	40%

Kanalvalg: Hvordan vil du helst betjenes?	Ring	Skrive	Møde	Selvbetjening
Venligst i prioriteret rækkefølge angiv dit kanalvalg	2	4	1	3

Kanalvalg: Hvordan vil du helst betjenes?	Aldrig	Undtagelsesvist	Ofte	Hver gang
Hvor tit ringer du til kommunen	7%	60%	33%	0%
Hvor tit skriver du til kommunen	50%	21%	29%	0%
Hvor tit møder du personligt op hos kommunen	0%	60%	33%	7%
Hvor tit betjener du dig selv på kommunens hjemmeside	47%	27%	13%	13%

Kanalvalg: Hvordan vil du helst betjenes?	Ring (telefon)	Personligt fremmøde	Skrive (e-mail eller brev/fax)	Elektronisk selvbetjening på nettet
Hvilke kontaktmuligheder vil du anvende, hvis din henvendelse vedrører				
Boligstøtte	20%	27%	27%	27%
Børnepasning og børneydelser	30%	10%	20%	40%
Folkeregister	15%	30%	25%	30%
Orlov/dagpenge	0%	40%	20%	40%
Skat	18%	36%	14%	32%
Sygesikring	21%	29%	21%	29%
Ældreudgifter	18%	41%	24%	18%
Problemer med elektronisk selvbetjening	50%	25%	25%	
Øvrige henvendelser	14%	36%	29%	21%



Medarbejdernes kvalifikationsniveau i Kontaktcentret	Ja	Nej
Ønsker du at den medarbejder du først er i kontakt med, skal kunne løse de fleste af dine sager?	80%	20%

Medarbejdernes kvalifikationsniveau i Kontaktcentret	Alle typer af sager/forespørgsler	Kun lette ekspeditionssager	Myndighedsopgaver	Kun viderestilling
Hvor stor en del af de sager du henvender dig om, ønsker du den første person du taler med, skal kunne løse?	7%	53%	13%	27%

Kontaktcenters opkalds- og omstillingsfunktion	Ja	Nej
Jeg foretrækker en telefonisk tast-selv-menu frem for personlig omstilling ?	40%	60%

Kontaktcenters opkalds- og omstillingsfunktion	0	1	2	3	Flere
Tilkendegiv hvor mange personlige omstillinger, du finder rimeligt, før du er i kontakt med en medarbejder der kan løse din sag:	0%	67%	33%	0%	0%
Tilkendegiv hvor mange telefoniske tast-selv valg, du finder rimeligt, før du er i kontakt med en medarbejder der kan løse din sag:	0%	53%	33%	13%	0%

Kontaktcenters opkalds- og omstillingsfunktion	3	5	7	10	flere
I en tast selv menu, hvor mange valgmuligheder, tror du, du vil kunne affinde dig med:	3	4			

Kontaktcenters opkalds- og omstillingsfunktion (Komme i kontakt med sagsbehandleren)	Ikke vigtigt	Lidt vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt
Lægge en besked, og blive ringet op når sagsbehandleren har tid	13%	13%	40%	33%
Ring på vedkommendes direkte nummer senere	13%	7%	67%	13%
Tale med en anden kvalificeret medarbejder om sagen	27%	27%	27%	20%
Få at vide, hvornår person er ledig igen	0%	33%	47%	20%

Kontaktcenters opkalds- og omstillingsfunktion (Sagshistorik, personlig sagsbehandler, god borgerservice)	Ikke vigtigt	Lidt vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt
Sagshistorik: Hvor vigtigt er det for dig, at medarbejderen du taler med, har adgang til oplysninger om, hvornår du har henvendt dig sidst, og om hvad, samt hvem du talte med?	0%	0%	40%	60%
Personlig sagsbehandler: Hvis flere personer kan hjælpe dig lige godt med din sag, hvor vigtigt er det så for dig, at tale med den samme ene person, når du henvender dig flere gange?	7%	27%	40%	27%

Kontaktcenters opkalds- og omstillingsfunktion (Sagshistorik, personlig sagsbehandler, god borgerservice)	Ja	Nej
Skal det være muligt at bestille tid til personlig sagsbehandling?	93%	7%
God borgerservice: Er det mere vigtigt med en hurtig responstid på forespørgsel frem for nem tilgængelighed til sagsbehandleren?	80%	20%

Kvittering for kontakt med kommunen	Ikke vigtigt	Lidt vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt
Kvittering for oplysninger afgivet:				
Når oplysningerne er afgivet telefonisk	7%	7%	40%	47%
Når oplysningerne er afgivet på internettet	33%	0%	20%	47%
Når oplysningerne er afgivet personligt	0%	0%	53%	47%

Kvittering for kontakt med kommunen	Kvittering pr. sms	Kvittering pr. email	Kvittering pr. brev
Hvilken kvittering ønsker du at modtage, når du har afgivet oplysninger:		3	4

Hvis borgeren har problemer med elektronisk selvbetjening	Ja	Nej
Du vil altså telefonisk kunne ringe til kommunens hovednummer, og hurtigt få hjælp med den elektroniske selvbetjening		
Er det en god ide?	100%	0%

Kontaktcentrets åbningstider				
På hvilke tidspunkter på dagen skal det være muligt at komme i kontakt med kommunen?	Ikke vigtigt	Lidt vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt
Tidligt åbent	20%	27%	27%	27%
Aftenåbent	7%	13%	47%	33%
Lørdagsåbent	47%	27%	13%	13%
Søndagsåbent	87%	7%	7%	0%
Døgnåbent	93%	7%	0%	0%

Hvad karakteriserer et godt serviceniveau?	Ikke vigtigt	Lidt vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt
Kort ventetid?	0%	0%	53%	47%
Viderestilling til relevant medarbejder?	0%	0%	47%	53%
Høj kundeorientering? Eks. at kontakt-center medarbejderen udvise stor imødekommenhed	0%	0%	67%	33%
Løsningsorientering? Eks. at kontakt-center medarbejderen kan løse lette ekspeditionssager per telefon	0%	7%	80%	13%
Andet, uddyb hvilket:				

Elektronisk-dialog med Københavns Kommune		
Du vil via E-dialog kunne få vejledning og råd frem direkte på skærmen.	Ja	Nej
Er det en god ide?	87%	13%
Tror du en sådan løsning vil kunne få dig til at benytte dig mere af elektronisk selvbetjening fremover ?	67%	33%

## Bilag 7: Beregning af service og samlet sagskapacitet

Beregningen fra servicecentercheferne viser, at der i alt er 1.017 reelle servicetimer pr. medarbejder pr. år til rådighed i Københavns Borgerservice under forudsætning af, at de timer, der går til ferie, helligdag, sygdom, kompetenceudvikling, interne møder samt frokost/pauser fratrækkes, jf. tabellen nedenfor.

<b>Tabel: Opgørelse af reelle servicetimer – Københavns Borgerservice</b>	
	Timer
<b>Årsværk 37/37</b>	<b>1.924</b>
- ferie/helligdage	-296
- sygdom	-104
- kompetenceudvikling og læring	-144
- interne møder	-50
- frokost og pauser	-188
- et kvarter før og efter vagtstart	-125
<b>Samlet antal reelle servicetimer</b>	<b>1.017</b>

Kilde: Beregninger fra Borgerservice.

Borgerservice oplyser, at beregningsmetoden til tilvejebringelse af et overslag over faktiske servicetimer pr. årsværk er inspireret af anvendte metoder til tilsvarende beregninger i FAF og ØKF.

Der er således tale om en beregningsform, som findes i tilsvarende former hos andre forvaltninger. I forhold til i alt 48 årsværk regnes med 4 årsværk til administrative funktioner og til reduktion i forhold til deltidsansættelse. Dermed er der 44 hele årsværk, der i et år kan anvendes til borgerservice, jf. tabellen nedenfor.

<b>Tabel: Samlet sagskapacitet</b>	
Antal reelle servicetimer, pr. medarbejder	1.017
Antal medarbejdere	44
Sagskapacitet pr. time	5
<b>Samlet sagskapacitet pr. år, Københavns Borgerservice:</b>	<b>223.740</b>

Kilde: Beregninger fra Borgerservice.

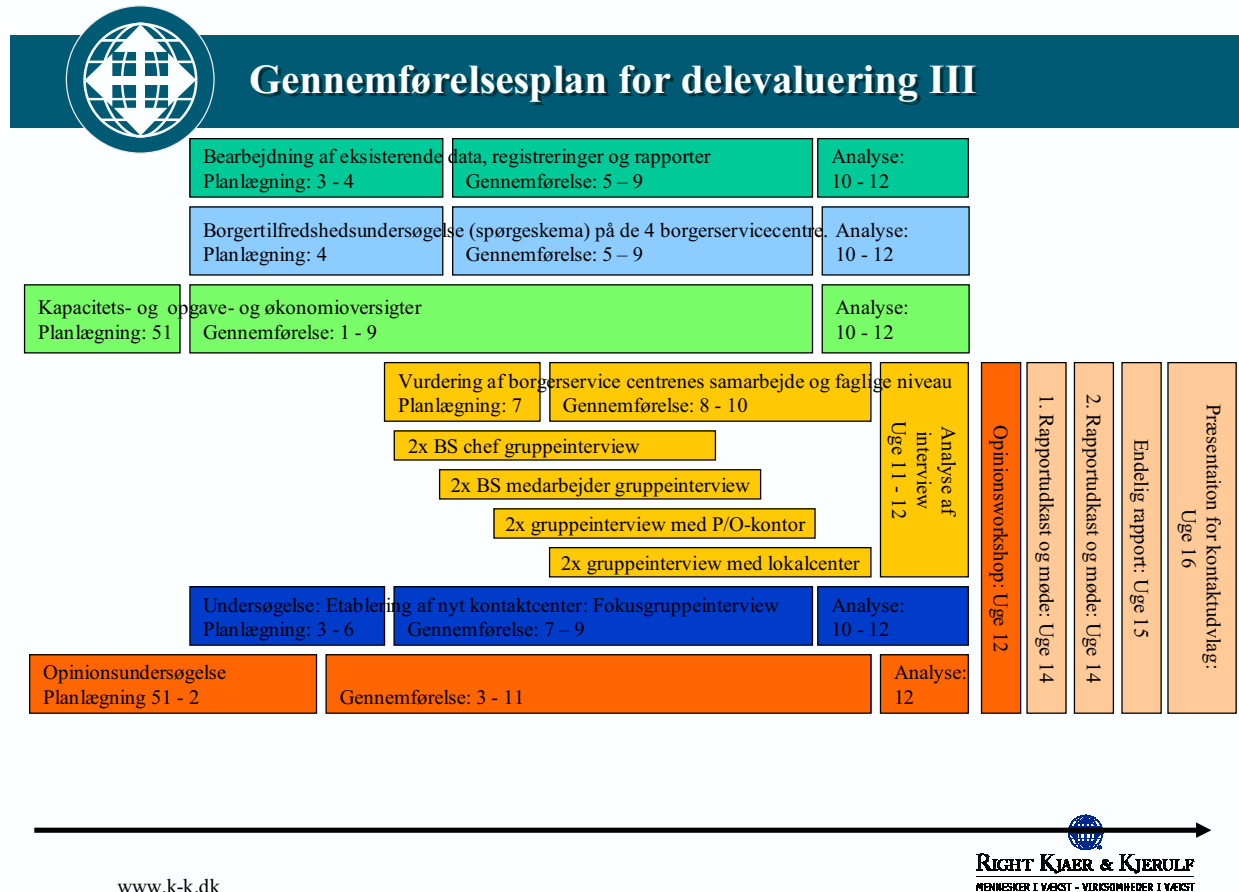
Under den beregningsmæssige forudsætning, at der kan løses i gennemsnit 5 sager pr. time, er den samlede sagskapacitet pr. år i Københavns Borgerservice på 223.740 sager.

Det svarer til 18.645 pr. måned i gennemsnit. Borgerservice har i samarbejde med Statistisk Kontor fået opbygget et sagsregistreringssystem.

## Bilag 8: Metodebeskrivelse

Ved statusrapportering III har Right Kjær & Kjerulf gennemført en række forskellige aktiviteter, som illustrativt er opsummeret i et samlet forløb herunder.

Figur 1: Gennemførelsesplan for devaluering III



På baggrund af de respektive analysespor i forløbet, vil statusevaluering III således bearbejde følgende forhold.

1. Overordnet vurdering af servicecentrenes driftsmæssige forhold
2. Brugertilfredshedsundersøgelse blandt personligt fremmødte borgere i Borgerservicecentrene
3. Vurdering af servicecentrenes faglige niveau i sagsbehandlingen ved interview med udvalgte P/O kontorer og lokalcentre samt skattecentermedarbejdere
4. Identifikation af borgernes ønsker, krav og præferencer til nyt kontaktcenter
5. Vurdering af kendskab til og tilfredshed med Københavns Borgerservice blandt borgere i Københavns Kommune.

Disse forhold er blevet belyst igennem en række forskellige analyser, som skematisk er opstillet i den følgende tabel.

<b>Analysespor</b>	<b>Formål</b>	<b>Analysemetode</b>	<b>Tidsperiode</b>	<b>Bemærkninger</b>
Bearbejdning af eksisterende data, registreringer og rapporter	Formålet med at inkludere eksisterende data og registreringer er bl.a. at få en vurdering af antal henvendelser og kapaciteten, som er til rådighed i Københavns Borgerservice	Analyse på baggrund af driftsdata for 2005	Hele året 2005 og 1. kvartal 2006	Indhentning af datagrundlag til brug for udarbejdelse af brugerprofil, identifikation af brugernes bopælskommune mv. bør igangsættes i 2006 til statusrapport IV.  Datagrundlag kan etableres ved at spørge hver tiende bruger i KBS om brug af deres CPR-NR. til næste statusrapportering
Brugertilfredsundersøgelse – Personligt fremmødte borgere i Københavns Borgerservice	Formålet med tilfredshedsundersøgelsen er at give en indikation af borgernes syn på betjeningen og servicen i centrene.  Borgere, som har henvendt sig personligt, er blevet spurgt, efterfølgende håndtering af deres henvendelse, om de vil deltage i en tilfredshedsmåling af betjeningen netop modtaget.	Spørgeskemaundersøgelse beroende på 14 spørgsmål, som er udarbejdet af Right Kjaer & Kjerulf i samarbejde med Københavns Borgerservice  920 udfyldte spørgeskemaer indgår som led i undersøgelsen	Registreringsperiode på i alt 6 uger i første kvartal 2006	Spørgsmål vedr. brugernes oplevelse af medarbejdernes håndtering af borgerens forespørgsel (opgaveløsning) bør indgå spørgeskemaet for til statusrapport IV.  Spørgeskema bør udarbejdes således at der kun udleveres et A4 ark med spørgsmål på begge sider, jf. Østerbro Borgerservice format. Dette skal gøres af hensyn til efterfølgende indtastning af tilfredshedsundersøgelsens svarafgivelser.
Brugertilfredsundersøgelse – Telefoniske henvendelser til Københavns Borgerservice	Formålet med telefoninterviewundersøgelsen er at give en indikation af borgernes syn på betjeningen af telefonservicen hos Københavns Borgerservice.  Borgere, som har henvendt sig telefonisk, er blevet spurgt, efterfølgende besvarelse af deres telefoniske forespørgsel om de må blive ringet op af TNS Gallup for at gennemføre en tilfredshedsmåling af betjeningen netop modtaget.	Telefoninterviewundersøgelse beroende på 15 spørgsmål, som er udarbejdet af Right Kjaer & Kjerulf i samarbejde med Københavns Borgerservice samt TNS Gallup  195 telefoninterview indgår som led i undersøgelsen	Registreringsperiode på i alt 5 uger i første kvartal 2006	Det har været en logistisk udfordring at indsamle numrene. Medarbejderne har følt det forstyrrende for deres borgerservice, at de har skullet spørge borgerne om de vil deltage. Belastningen af medarbejderne kan i fremtiden mindskes, ved at der opfordres til deltagelse og indsamle numre via tast-selv-menu i forbindelse med opkald til KBS.  Samarbejdet med Gallup har været professionelt og fleksibelt.
Vurdering af Borgerservice centrenes	Formålet med interviewene er at gøre status på samarbejdsrelationer	Semi-strukturerede interviews beroende på spørgeguide udarbejdet af	Interview er gennemført i februar og marts	Metoden har trukket ressourcer i forbindelse med planlægning, invitation og mødeafholdelse hos SDS.

Analysespor	Formål	Analysemetode	Tidsperiode	Bemærkninger
samarbejdsevne og faglige niveau	ne og få en KBS-ekstern vurdering af det faglige niveau i sagsbehandlingen hos medarbejdere i Borger-servicecentrene.	<p>Right Kjær og Kjerulf i samarbejde med KBS-centerchefer</p> <p>Gruppeninterview indgår som led i undersøgelsen med henholdsvis KBS-centerchefer, Medarbejdere i KBS, P/O-kontormedarbejdere, Lokalcentermedarbejdere og Skattecentermedarbejderer</p>	2006	<p>KBS har bidraget med lokaler og booking heraf.</p> <p>Gruppeninterviewene gennemført med hver af samarbejdspartnere er blevet modtaget særdeles positivt og der ytres ønske om flere af sådanne muligheder for at fremføre sine holdninger og kritik (positiv som negativ), som efterfølgende bruges konstruktivt i udviklingen af borgerservicen i kommunen.</p>
Fokusgrupeinterview vedr. fælles kontaktcenter	Formålet med gennemførelsen af fokusgrupeinterviewene har været at indhente input fra et vilkårligt udvalgt udsnit af borgere i Københavns Kommune om deres ønsker, krav og præferencer til et kommende kontaktcenter.	<p>Semi-strukturerede interview beroende spørgeguide og spørgeskema, som er udarbejdet af Right, Kjær &amp; Kjerulf i samarbejde med Københavns Borgerservice</p> <p>3 gruppeinterviews indgår som led i undersøgelsen med i alt 16 deltagere, der repræsenterer henholdsvis pensionister, førtidspensionister, personer m. familie, studerende og nydanskere</p>	Fokusgrupeinterview er gennemført i februar og marts 2006	<p>Registrering af respondenter til undersøgelsen har været vanskelig.</p> <p>Der bør tilstræbes en anden registreringsmetode ved kommende undersøgelser, eks. ved tilmelding via Internet, telefonisk eller ved personligt fremmøde. Derudover bør der tilstræbes en højere repræsentativitet.</p> <p>Honorering for deltagelse i fokusgrupeinterview med et par flaske rødvin har været tilstrækkeligt.</p>
Opinionsundersøgelse (ekstern)	<p>Formålet med undersøgelsen er at belyse anvendelsen af og holdningen til Københavns Kommunes fire Borgerservice centre.</p> <p>Undersøgelsens målgruppe er borgere i Københavns Kommune på 15 år og derover.</p>	<p>Opinionsundersøgelsen er gennemført som telefoninterview via Gallups omnibusser (CATIbus), beroende på spørgeskema, som er udarbejdet af Right Kjær &amp; Kjerulf i samarbejde med Københavns Borgerservice og TNS Gallup. Skemaet indeholdt i alt 33 spørgsmål.</p> <p>1002 telefoninterviewene indgår som led i undersøgelsen</p>	Opinionsundersøgelsen er gennemført i perioden januar til marts 2006	<p>Samarbejdet med Gallup har været godt, professionelt og fleksibelt</p> <p>Til spørgeskemaet er følgende gældende: Spørgsmål 3 bør eksplicit spørge om email kontakt Spørgsmål 19 kan undlades Spørgsmål 24 og 18 er tilsvarende Spørgsmål 30 kan undlades</p> <p>Flere spørgsmål vedr. ikke brug af KBS Baggrundsspørgsmål om brugerens bopæl (bydel) bør inkluderes</p>

**Øvrige bemærkninger til metoden i sin helhed:**

Spørgeskemaer og metoder er blevet diskuteret og kvalitativt forbedret under arbejds møder i følgegruppen, hvori bl.a. Statistisk Kontor har deltaget.

Det har været en udfordring, at ”holde tungen lige i munden” med de mange forskellige sideløbende undersøgelser. Det er indtrykket, at kommunikationen desangående, overfor medarbejderne i Borgerservice, med fordel kan planlægges og koordineres bedre. Til metoden og planlægningen næste gang, bør også næste gang, inkluderes en afrapportering af hovedresultaterne for medarbejderne i Borgerservice.



SPØRGESKEMA TIL BORGERE  
PERSONLIGE HENVENDELSER I CENTRET

**Du har besøgt Københavns Kommunes borgerservice**

Vi vil gerne have, at du svarer på nogle spørgsmål om dit besøg. Dine svar er helt anonyme. Dine svar skal indgå i en vurdering af centrets service og funktion.

**1. I hvilken grad fik du klaret sagen/fik service?**

- Fik klaret sagen/service
- Fik delvist klaret sagen/service
- Fik ikke klaret sagen/service

**2. Blev du henvist til et andet kontor i Københavns Kommune for at få løst din sag?**

- Ja
- Nej

Hvis ja, hvad drejede sagen sig om?: \_\_\_\_\_

**3. Hvorfra har du hørt om borgerservicecentret?**

- Kom forbi
- Fra andre steder i kommunen
- På kommunens hjemmeside
- Omtale i medierne
- Andet

**4. Hvor tilfreds er du med den service du har fået i borgerservicecentret?**

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken eller
- Ikke tilfreds
- Slet ikke tilfreds

**5. Hvor tilfreds er du med receptionens imødekommenhed?**

- Meget tilfreds
- Tilfreds
- Hverken eller
- Ikke tilfreds
- Slet ikke tilfreds

**6. Hvor lang tid ventede du, inden du blev ekspederet af en sagsbehandler?**

- Ingen ventetid
- Under 5 minutter
- 5-10 minutter
- 11-20 minutter
- Over 20 minutter

**7. Hvor tilfreds er du med ventetiden inden du blev ekspederet af en sagsbehandler?**

- Meget tilfreds
- Tifreds
- Hverken eller
- Ikke tilfreds
- Slet ikke tilfreds

**8. Hvad synes du om indretningen?**

- Meget tilfredsstillende
- Tifredsstillende
- Hverken eller
- Ikke tilfredsstillende
- Slet ikke tilfredsstillende

**9. Hvor tilfreds er du med åbningstiderne i borgerservicecentret?**

- Meget tilfreds
- Tifreds
- Hverken eller
- Ikke tilfreds
- Slet ikke tilfreds

Begrund evt.:

---

**10. Er det lettere for dig at få klaret din sag/få service i borgerservicecentret end at henvende dig hvor du tidligere skulle**

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Begrund evt.:

---

**11. Hvor tilfreds er du alt i alt med besøget i servicecentret?**

- Meget tilfreds
- Tifreds
- Hverken eller
- Ikke tilfreds
- Slet ikke tilfreds

**12. Hvad synes du var godt ved besøget i borgerservicecentret?**

---

---

---

---

**13. Er der noget, der bør forbedres i borgerservicecentret?**

---

---

---

---

**14. Vil du bruge borgerservicecentret næste gang du skal have løst lignende sager/har brug for lignende service?**

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Begrund evt.:

---

**MANGE TAK FOR DIN HJÆLP!**



## Bilag 9: Skematisk fremstilling af hovedresultaterne i statusrapportering III

Emne	Opsummering af hovedkonklusionerne fra Statusrapportering III
Daglig drift og kapacitetsudnyttelse i KBS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samarbejdsklimaet og motivationen blandt personalet er godt og positivt. Stærk tilknytning til Borgerservice blandt alle medarbejdere.</li> <li>- Et par opmærksomhedspunkter er dels medarbejdernes efterspørgsel for klarere afgrænsning af opgaverne - hvor starter/stopper sagsbehandlingen af borgernes forespørgsler og dels sikring af vedvarende effektivt samarbejde i form af udarbejdelsen af eksplicite samarbejdsforhold (leveregler).</li> <li>- Positiv udvikling i kapacitetsanvendelsen i 2005 fra ca. 50% (primo) til 90% (ultimo) udnyttelsesgrad i gennemsnit.</li> <li>- Tendensen opretholdes i første kvartal 2006 med udnyttelsesgrad på 90%.</li> </ul>
Henvendelser, opgaver og ventetider i KBS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I 2005 har udviklingen samlet set udvist en positiv udvikling i både antallet af henvendelser og løste opgaver i Københavns Borgerservice. For hele året har kapacitetsanvendelsen været ca. 70%.</li> <li>- På tværs af alle fire Borgerservice centre er opgavevaretagelsen i 2005 fortsat således, at KSR udgør størstedelen af den samlede opgavevaretagelse. I prioriteret rækkefølge består denne af henholdsvis sygesikring, skat og folkeregisteropgaver</li> <li>- Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for opgaver i 2005 er på under 5 minutter for 55% (56% ved statusevaluering II) og 5-15 minutter for 36% (33% ved statusevaluering II).</li> </ul>
Vurdering af samarbejdet mellem Københavns Borgerservice og lokale fagforvaltningsenheder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samarbejdet vurderes af de lokale fagforvaltningsenheder som konstruktivt udviklende for begge parter.</li> <li>- Den positive udvikling er dels begrundet i, kendskabet til opgaveporteføljen i Borgerservice er blevet mere udbredt blandt personalet hos samarbejdspartnerne og dels at opgavevaretagelsen, som udføres i Borgerservice er fagligt i orden og udføres til borgernes tilfredshed.</li> <li>- I 2005 er der ligeledes blevet etableret samarbejde mellem Skattecenter København og Borgerservice, som ifølge de udsendte medarbejdere fra SKAT har fungeret særdeles godt og til borgernes tilfredsstillelse. Imidlertid er samarbejdsaftalen opsagt i 2006.</li> </ul>
De personlige fremmødte brugers oplevelse af Københavns Borgerservice	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brugertilfredshedsundersøgelse blandt personligt fremmødte brugere i Borgerservice viser en særdeles positiv tilfredshed med service, opgaveløsninger, ventetider og sagsbehandlingstider samt oplevelse af bedre service end i andre forvaltningsenheder i Københavns Kommune.</li> <li>- 99% - i modsætning til 97% i 2005 - vil bruge Borgerservice igen til lignende opgaver.</li> <li>- Det bemærkes at den positive udvikling i kapacitetsanvendelsen ikke har haft nogen negativ effekt på brugertilfredsheden.</li> </ul>
De telefoniske henvendelser til Københavns Borgerservice	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En telefoninterviewundersøgelse blandt 195 telefoniske henvendelser til Københavns Borgerservice udviser samme tilfredshedsmønstre, som ved personligt fremmødte borgere.</li> <li>- 97% af alle telefoniske henvendelserne er tilfredse med den betjening, som de fik hos telefonservicen</li> </ul>

Emne	Opsummering af hovedkonklusionerne fra Statusrapportering III
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tre ud af fire borgere er tilfredse med telefonmenuen (tast-selv-menuen), som går forud for kontakten med en medarbejder hos telefonservicen.</li> <li>- 35% oplevede ingen ventetid, før de blev ekspederet af en medarbejder og 58 % ventede under fem minutter.</li> <li>- 93% udtrykker at de vil ringe til telefonservicen næste gang, de skal have løst lignende opgaver.</li> </ul>
Opinionsundersøgelse af Københavns Borgerservice	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Der er gennemført 1002 interview med et repræsentativt udsnit af Københavns befolkning og er gennemført som telefoninterview via Gallups omnibusser i perioden januar til marts 2006.</li> <li>- Opinionsundersøgelsen viser 53% af Københavns befolkning har været i kontakt med Københavns Kommune indenfor det sidste år</li> <li>- 51% har kendskab til Københavns Borgerservice, som primært udspringer af medieomtale (29%), eller borgeren kom forbi centret (20%).</li> <li>- Den aktive brugergruppe af Københavns Borgerservice udgør 11 % af befolkningen, som har anvendt et eller flere af Borgerservice centrene.</li> <li>- Borgerne henvender sig hovedsageligt til Borgerservice vedr. skatteforhold (36%).</li> <li>- I 95% af tilfældene er borgerne tilfredse eller meget tilfredse med servicen, mens 89% er tilfredse eller meget tilfredse med opgaveløsningen i Borgerservice.</li> <li>- 91% af borgerne udtrykker, at de vil anvende Borgerservice igen.</li> <li>- Omvendt, så udtrykker hver anden borger at de ikke ved, hvor Borgerservice centrene er placeret og 44% svarer at Borgerservice har åbnet alle hverdage til kl. 15.00.</li> </ul>
Fokusgruppeinterview om etablering af kontaktcenter	<p>Kontaktcenteret beskrives som et fælles sted, hvor borgerne kan henvende sig til Københavns kommune enten telefonisk eller per skrift (brev/fax eller mail). Kontaktcentret har et hovednummer, en post- og emailadresse. Ved at ringe eller skrive til kontaktcenteret skal borgerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kunne få løst deres forespørgsel eller lette ekspeditionsopgaver med det samme</li> <li>▪ Hurtigst muligt blive sat i forbindelse med den person, der kan ordne sagen</li> <li>▪ Blive vejledt og rådgivet om kommunen og dens serviceydelser</li> </ul> <p>Fokusgruppeinterviewene med borgere i København udtrykker følgende ønsker, krav og præferencer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kontaktcenteret bør have både tidligt og aftenåbent</li> <li>▪ Borgernes telefoniske henvendelser kan sagtens dirigeres elektronisk ved telefonmenuer, under forudsætning af der tale om få tast-selv valgmuligheder</li> <li>▪ Telefoniske opkald til kontaktcenteret bør komplimenteres med en fysisk mulighed for at møde personligt op – eksempelvis i Københavns Borgerservice</li> <li>▪ Medarbejderne i kontaktcenteret skal være i stand til at besvare de fleste af borgernes forespørgsler, herunder håndtere lette ekspeditionsager</li> <li>▪ Borgeren skal kunne modtage enten telefonnummer på relevant sagsbehandler eller lægge besked hos denne om at returnere borgerens opkald</li> <li>▪ Borgernes sagshistorik skal være tilgængelige for sagsbehandlerne og for borgernes selv via ”min side” på Internettet.</li> </ul>

Sammenligning af undersøgelsesresultater på tværs af - Brugertilfredsundersøgelse, - Opinionsundersøgelse, - Undersøgelse vedr. telefoniske henvendelser	Brugertilfredshed (personligt fremmøde) i KBS	Opinionsundersøgelse af KBS	Telefoninterview (telefoniske henvendelser) i KBS
I hvilken grad fik du klaret din forespørgsel hos Borgerservice?	Svarafgivelse: Fik klaret sagen helt		
	92%	91%	85%
Hvor tilfreds er du med den betjening, som du har fået?	Svarafgivelse: Tilfreds eller meget tilfreds		
	98%	95%	97%
Hvor lang tid ventede du, inden du blev ekspederet af en sagsbehandler?	Svarafgivelse: Ingen ventetid eller under 5 minutter		
	83%	64% (19% 5-10 min.)	93%
Er det lettere for dig at få klaret din forespørgsel hos Borgerservice end at henvende dig der, hvor du tidligere skulle?	Svarafgivelse: Ja		
	84%	63% (27% ved ikke)	48% (43% ved ikke)
Hvor tilfreds er du alt i alt med Borgerservice's håndtering af din henvendelse?	Svarafgivelse: Tilfreds eller meget tilfreds		
	-	89%	96%
Vil du kontakte Borgerservice næste gang, du skal have løst lignende sager eller har brug for lignende service?	Svarafgivelse: Ja		
	99%	91%	93%
Hvor tilfreds eller utilfreds er du ALT i ALT med besøget i borgerservicecentret?	Svarafgivelse: Tilfreds eller meget tilfreds		
	99%	87%	-
Hvorfra har du fået kendskab til Københavns Kommunes borgerservicecentre?			
Kom forbi	20%	20%	-
Fra andre steder i kommunen	27%	6%	-
På kommunens hjemmeside	12%	16%	-
Omtale i medierne	15%	39%	-
Omtalt af venner/bekendte	-	10%	-
Andet	26%	21%	-
Ved ikke	-	2%	-

## Bilag 10: Beregning af potentiale for borgerbesøg ved fuld udbygning af Borgerservice centre

	Befolkningen i København pr 1. januar 2006		Beregning af 'besøgsrater' (se kilde neden for)	
	I alt	heraf 16 år og derover	besøgende iflg stikprøveundersøgelse	Antal besøgende iflg stikprøveundersøgelse
<b>Bydel:</b>				<b>Pr. 1000 indb.</b>
1. Indre By	26438	23292	71	3,0
2. Christianshavn	10097	8640	37	4,3
3. Indre Østerbro	46028	38956 *	237	6,1
4. Ydre Østerbro	35873	30769	115	3,7
5. Indre Nørrebro	30178	25169	62	2,5
6. Ydre Nørrebro	40710	33765	69	2,0
7. Vesterbro	34996	29849	79	2,6
8. Kongens Enghave	15307	13316	25	1,9
9. Valby	45598	37911	50	1,3
10. Vanløse	36138	30194 *	236	7,8
11. Brønshøj-Husum	39639	31437	71	2,3
12. Bispebjerg	39525	34110	52	1,5
13. Sundbyøster	48531	41406 *	475	11,5
14. Sundbyvester	37640	31328 *	308	9,8
15. Vestamager	10991	9459	37	3,9
Uden for inddeling	3469	3260	202	62,0
København i alt	501158	422861	2126	5,0
<b>Bydele opgjort i 3 typer</b>				
1 Bydele dækket af lokalt center (* markeret) ekskl. 1. Indre By	168337	141884	1256	8,9
2 Bydele ej dækket af lokalt center	302914	254425	597	2,3
3 1. Indre By og Uden for inddeling er omfattet af specielle forhold og opgjort for sig	29907	26552	273	10,3
I alt	501158	422861	2126	5,0
<b>Bydele opgjort i 3 typer</b>				
1 Bydele dækket af lokalt center (* markeret) ekskl. 1. Indre By	168337	141884	1256	8,9
2 Bydele ej dækket af lokalt center. Stikprøve besøg OPREGNET til 'dækket'niveau	302914	254425	2252	8,9
3 1. Indre By og Uden for inddeling er omfattet af specielle forhold og opgjort for sig	29907	26552	273	10,3
I alt	501158	422861	3781	8,9

Note: Jarmers Plads antages ikke at koncentrere dække sin lokale bydel. 1. Indre By er derfor holdt uden for beregningen

Bydele der er 'dækket' af lokalt BSC har 8,9 stikprøvebaseret besøg i alt pr borger 16 år - i bydelen(e)

Bydele der ikke er 'dækket' af lokalt BSC har 3,4 stikprøvebaseret besøg i alt pr borger 16 år - i bydelen(e)

Den forøgede brug af BSC svarer til forholdet mellem de beregnede 3781 og den faktiske stikprøve på 2126	78 procent
--	------------

Der vil være 78 pct. flere københavnere der benytter et BSC hvis alle bydele i København får samme nærhed til et BSC som der gælder for de eksisterende 4 BSC. Besøgsraten for bydele uden nærhed til et BSC vil stige næsten til det 4 dobbelte jf. forholdet mellem ovennævnte 2,3 og 8,9.

Kilde: Stikprøve baseret på brugernes CPR adresse marts-april 2005 (SK rapport)  
Antal besøgende er henført til bopælsbydel og ikke til det BSC de har besøgt

### Kommentar:

Beregningen er baseret på usikker stikprøve og usikkerhed omkring Indre by mv., men den er baseret på borgernes faktisk brug i hver bydel uanset hvilket BSC de har besøgt Yderligere er der et problem omkring borgere der bor uden for inddelingen dvs. antagelig bor uden for København. De omfatter næsten 10 pct. af besøgene.