

Bilag 9b – Mulige områder, hvor der kan foretages systematiske produktivetsanalyser, brugerundersøgelser m.m., og eksempler på hvordan de kan udformes

Tabel 1 – Borgerservice og Koncernservice					
Serviceområde	Aktivitet	Produktivetsanalyse	Brugerundersøgelse	Kvalitetsmåling	Outcomemåling
Borgerservice	Borgerservice-centrene	<ul style="list-style-type: none"> • Antal besvarede henvendelser 	Målinger på brugernes tilfredshed i forhold til ydelsen	<ul style="list-style-type: none"> • Ventetid • Hvor hurtigt efterkommes borgerens efterspørgsel • Får brugeren løst sit problem ét sted 	<ul style="list-style-type: none"> • Opleves kommunen som mindre bureaukratisk? • Henvendelser færre steder i kommunen • Lettere tilgængelighed for borgerne • Færre klager over kommunens sagsbehandling
	Digital forvaltning	<ul style="list-style-type: none"> • Antal betjente borgere i Borgerservicecentrene • Antal elektroniske borgerservices 			
	Lokaludvalg	<ul style="list-style-type: none"> • Antal af sager behandlet i lokaludvalgene 	<ul style="list-style-type: none"> • Politikernes tilfredshed med de nye strukturer • Borgernes kendskab til, interesse i samt tilfredshed med lokaludvalgene 	Samme som under Brugerundersøgelse	<ul style="list-style-type: none"> • Stemmepercent ved valgene til lokaludvalgene • Antal af kandidater til lokaludvalgene • Antal af borgere der er medlemmer af en partiorganisation
Koncernservice	Bogføring	Antal bogføringer	Målinger på brugernes tilfredshed i forhold til ydelsen	<ul style="list-style-type: none"> • Antal fejlbogføringer • Antal rettidige betalinger 	<ul style="list-style-type: none"> • Efterspørgsel fra andre forvaltninger om at benytte sig af ØKF's bogføringservice • Ressourcebesparelser i ØKF
	IT-support	<ul style="list-style-type: none"> • Antal besvarede henvendelser • Antal løste opgaver 	Målinger på brugernes tilfredshed i forhold til ydelsen	<ul style="list-style-type: none"> • Hvor hurtigt løses opgaverne 	<ul style="list-style-type: none"> • Efterspørgsel fra andre forvaltninger om at benytte sig af ØKF's IT-support • Ressourcebesparelser i ØKF
	Lønadministration	• Antal lønsager	Målinger på brugernes tilfredshed i forhold til ydelsen	Antal af fejl i udbetalte lønninger	<ul style="list-style-type: none"> • Efterspørgsel fra andre forvaltninger om at benytte sig af ØKF's lønadministration • Ressourcebesparelse i ØKF