Odense Kommune
Borgerundersøgelse

Udarbejdet af :
Analysechef: Henrik Kjærgaard Clausen

Indholdsfortegnelse

1.0 Indledende oplysninger 5

1.1 Formål med undersøgelsen 5
1.2 Metode til dataindsamling 5
1.3 Spørgeramme 5
1.4 Tidspunkt for dataindsamlingen 5
1.5 Målingens styrke 5
1.6 Stikprøveusikkerhed 6
1.7 Læsning af talmaterialet 6
1.8 Copyright 6
1.9 Spørgsmål 6

Summary 7

2.0 Diagrammer 8

2.1 Vurderinger af kontaktflader 8
2.2 Hjemmeside 9

3.0 Generelle frekvenstabeller 10

3.1 Tidsrum i Odense Kommune 10
3.2 Kontakt inden for sidste 6 måneder 10

4.0 Daginstitutioner 11

4.1 Sidste kontakt - Daginstitutioner 11
4.1.1 Kontaktperson - Dagpleje 11
4.1.2 Kontaktperson - Vuggestue 11
4.1.3 Kontaktperson - Børnehave 12
4.1.4 Kontaktperson - Skolefritidsordning 12
4.1.5 Kontaktperson – Anden institution 12
4.2 Kontaktform - Daginstitutioner 13
4.3 Vurdering af sidste kontakt - Daginstitutioner 13
4.4 Hvorfor negativt/meget negativt 13
4.5 Generel vurdering af kontakt med kommunens daginstitutioner 13

5.0 Odense Kommunale Ældrepleje (OKÆ) 14

5.1 Sidste kontakt - OKÆ 14
5.1.1 Kontaktperson – OKÆ Service 14
5.1.2 Kontaktperson – OKÆ Hjemmepleje 15
5.1.3 Kontaktperson – OKÆ Sygepleje 15
5.1.4 Kontaktperson – OKÆ Plejebolig 15
5.1.5 Kontaktperson – OKÆ Aktivitet og Træning 16
5.1.6 Kontaktperson – OKÆ Madservice 16
5.1.7 Kontaktperson – Andet personel/institution 16
5.2 Kontaktform - OKÆ 17
5.3 Vurdering af sidste kontakt - OKÆ 17
5.4 Hvorfor negativt/meget negativt 17
5.5 Generel vurdering af kontakt med OKÆ 18

6.0 Biblioteker i Odense Kommune 19

6.1 Sidste kontakt - Bibliotek 19
6.1.1 Kontaktperson – Hovedbiblioteket 20
6.1.2 Kontaktperson – Musikbiblioteket 20
6.1.3 Kontaktperson – Lokalhistorisk bibliotek 21
6.1.4 Kontaktperson – Bogbussen 21
6.1.5 Kontaktperson – Bolbro bibliotek 21
6.1.6 Kontaktperson – Dalum bibliotek 22
6.1.7 Kontaktperson – Holluf Pile bibliotek 22
6.1.8 Kontaktperson – Næsby bibliotek 23
6.1.9 Kontaktperson – Sanderum bibliotek 23
6.1.10 Kontaktperson – Tarup bibliotek 24
6.1.11 Kontaktperson – Vollsmose bibliotek 24
6.2 Kontaktform – Odense biblioteker 25
6.3 Vurdering af sidste kontakt – Odense biblioteker 25
6.4 Hvorfor negativt/meget negativt 25
6.5 Generel vurdering af kontakt med Odense biblioteker 25

7.0 Odense Kommunes hjemmeside 26

7.1 Benyttet www.odense.dk 26
7.2 Årsag til besøg 26
7.3 Vurdering af hjemmeside 27
7.4 Fandt informationer 27

8.0 Indstik i Ugeavisen 28

8.1 Benyttet www.odense.dk 28
8.2 Læst 'Nyt fra Odense Kommune' 28
8.3 Vurdering af 'Nyt fra Odense Kommune' 29
8.3.1 Hvorfor godt/meget godt 29
8.3.2 Hvorfor dårligt/meget dårligt 29

9.0 Telefonisk kontakt med Odense Kommune 30

9.1 Været i kontakt 30
9.2 Tilgængelighed af kontakt 30
9.3 Oplevet behandling ved henvendelse 31
9.3.1 Hvorfor negativ/meget negativ 31
9.4 Generel vurdering af telefonisk kontakt 31

10.0 Brev fra Odense Kommune 32

10.1 Modtaget brev fra Odense Kommune 32
10.2 Forståeligt brev 32
10.3 Årsager til svært forståeligt brev - kategoriseret 32
10.4 Afdeling 33
10.5 Generel vurdering af Odense Kommunes skriftlige formidling 34

11.0 Personlig kontakt 35

11.1 Været i personlig kontakt 35
11.2 Hvilken afdeling 36
11.3 Tilgængelighed af kontakt 37
11.4 Oplevet behandling ved henvendelse 37
11.4.1 Hvorfor negativ/meget negativ 37
11.5 Generel vurdering af personlig kontakt 38

12.0 Sociodemografi 39

12.1 Køn 39
12.2 Alder 39
12.3 Personlig indkomst 39
12.4 Husstandens indkomst 40
12.5 Antal personer i husstand 40
12.6 Antal børn i husstand 40
12.7 Erhverv 41

Bilag 1: Spørgeramme 42

1.0 Indledende oplysninger

1.1 Formål med undersøgelsen

Odense Kommunes Informationstjeneste varetager kommunikation med kommunes borgere samt markedsføring af kommunen. Målsætningen er, at Odense Kommune opfattes som "en åben og moderne virksomhed, der aktivt søger dialog med såvel ansatte som omverdenen".

I relation til målsætningen ønsker kommunikationstjenesten løbende at undersøge effekten af indsatsen på kommunikationsområdet, herunder om brugere og ansatte er tilfredse med kommunikationen. Man ønsker på nuværende tidspunkt at teste kommunikationen overfor tre forskellige interessentgrupper, og undersøgelsen vil derfor bestå af følgende 3 delområder:

1. Bruger/borgerundersøgelse:
2. Presseanalyse:
3. Imageundersøgelse - opfattelse af Odense

Nærværende rapport dækker borgerundersøgelsen.

1.2 Metode til dataindsamling

Undersøgelsen er gennemført som telefonbaseret undersøgelse (CATI – Computer Asssisted Telephone Interview) fra Wilkes call center i Odense.

Der er gennemført 532 interview i alderen 15+ i Odense Kommune.

Data er vægtet til repræsentativ fordeling på køn og alder.

Undersøgelsen er gennemført i overensstemmelse med de internationale retningslinier udsendt af ESOMAR/ICC. Retningslinierne kan rekvireres hos Wilke A/S af analysekøber.

1.3 Spørgeramme

Se venligst bilag 1.

1.4 Tidspunkt for dataindsamlingen

Dataindsamlingen er gennemført i uge 16 og 17 2006.

1.5 Målingens styrke

Med en stikprøvestørrelse på netto 532 respondenter, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 4,3 % på totaler.

1.6 Stikprøveusikkerhed

Procentandelene som angives i frekvens- og krydstabeller er behæftet med en statistisk usikkerhed. Dette skyldes, at der i undersøgelsen kun er foretaget stikprøve fra den samlede målgruppe. I og med, at stikprøven skal repræsentere målgruppen, vil undersøgelsen være behæftet med en statistisk usikkerhed.

Sikkerhedsniveauet i datamaterialet, kan med 95% sikkerhed beregnes ud fra følgende formel:

$$\rho \pm 1{,}96\sqrt{\frac{\rho(100-\rho)}{\eta}}$$

Hvor ρ = procenten, η =stikprøvestørrelsen

1.7 Læsning af talmaterialet

Materialet indeholder frekvens- og krydstabeller.

De spørgsmål, som nogle respondenter ikke har besvaret, er ikke udfyldt. Der er således tale om relative procenter, dvs. antallet af besvarelser i forhold til antallet af respondenter, der har besvaret det enkelte spørgsmål. Ønsker I at beregne den reelle procentsats, skal man sætte 'Antal respondenter' i forhold til den samlede stikprøvestørrelse.

1.8 Copyright

Ophavsretten til resultaterne samt grundlæggende datamateriale tilhører Odense Kommune. Alt andet undersøgelsesmateriale, herunder programmer, spørgerammer etc. tilhører Wilke.

Offentliggørelse af rapporten eller dele deraf er ikke tilladt uden at nævne Wilke A/S som kilde for analysen.

Rapporten er udelukkende beregnet til brug i analysekøbers virksomhed, og kun ansatte har adgang til datamaterialet, medmindre andet er aftalt.

1.9 Spørgsmål

Hvis I har spørgsmål til rapporten, er I meget velkommen til at kontakte

Henrik Kjærgaard Clausen
70 10 20 80
clausen@wilke.dk.

Her kan yderligere krydstabeller ligeledes rekvireres af analysekøber.

Summary

- Der er i dette summary lagt vægt på få overordnede ting i rapporten. I den efterfølgende præsentation hos Odense Kommune vil de fokusområder, som kommunen ønsker lagt vægt på blive uddybet.

- Den overordnede kommunikation mellem borgerne i Odense Kommune og virksomheden Odense Kommune fungerer godt.

- Det fremgår af figur 2.1, at alle kontaktflader bedømmes over middel på såvel det generelle niveau som i bedømmelsen af sidste henvendelse.

- Specielt kommunikationen med bibliotekerne vurderes positivt, mens der er en tendens til, at den telefoniske kontakt med Odense Kommune vurderes mindre positivt. Her er det specielt en lidt for arrogant/afvisende tone og ventetiden som kvinderne lægger mærke til, men mændene i højere grad fokuserer på eventuelle problemer med omstillingen.

- Knap halvdelen af borgerne har inden for de sidste 6 måneder benytte www.odense.dk. Specielt de 20-49 årige besøger hjemmesiden.

- Primære årsager til besøg er info-søgning om busser, kultur, skat og erhverv.

- Kvinderne finder informationer lidt mindre tilgængelige sammenlignet med mændene. Samlet er det dog kun ca. 12%, som ikke finder de informationer de søger.

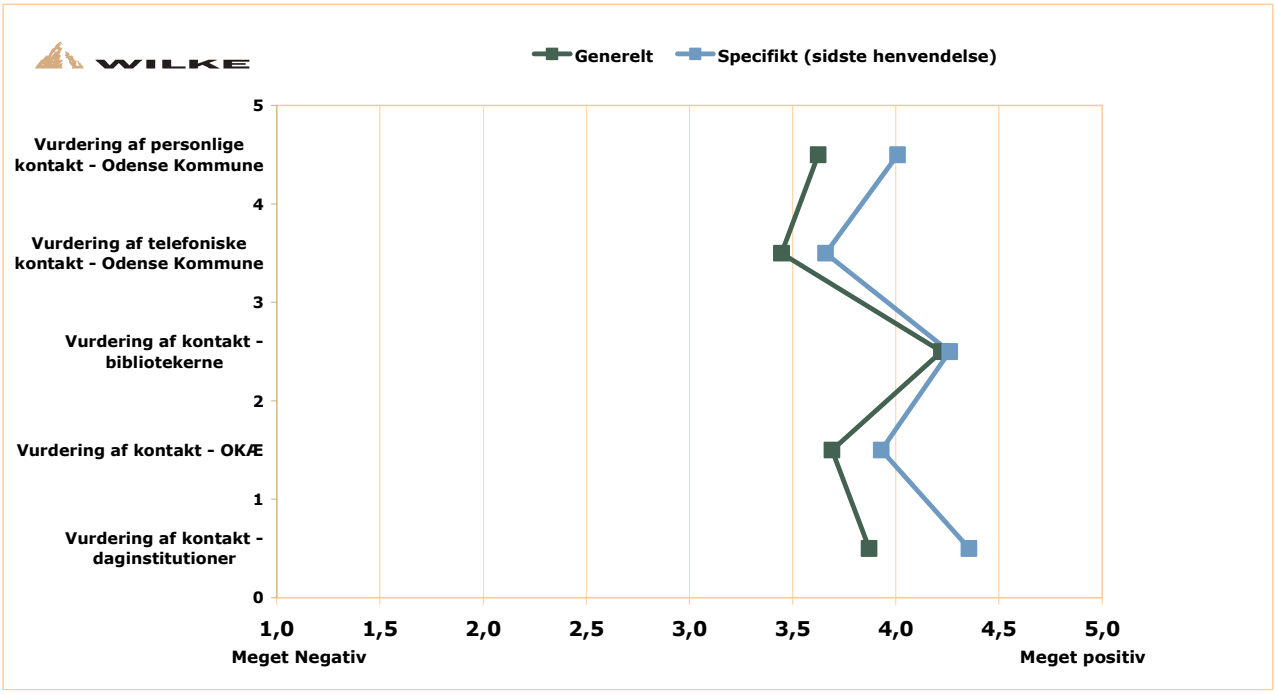
- Ca. 39% af den samlede base har læse indstikket fra Odense Kommune inden for de sidste 6 måneder. Der er signifikant flere kvinder, der har læst indstikket, og det er specielt i aldersgruppen 40+ år at indstikket læses.

- Indstikket vurderes godt – primært pga. indhold af nyttige informationer.

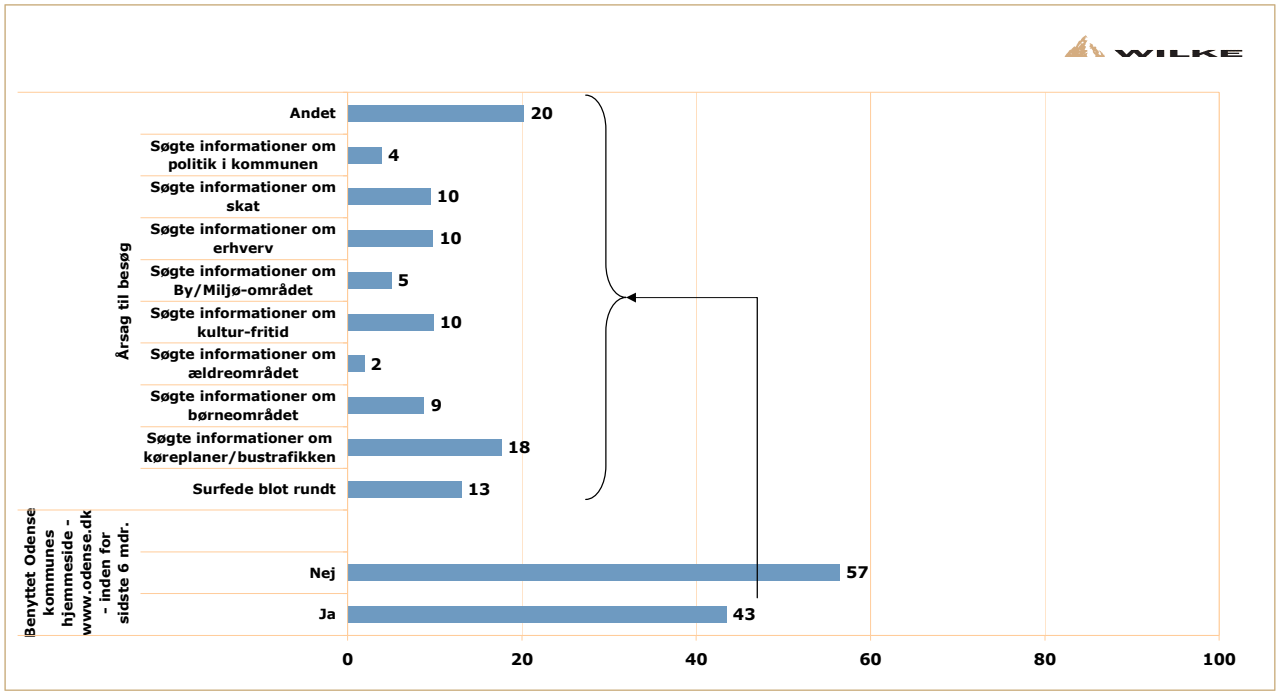
- Ca. 57% har modtaget brev fra kommunen inden for de sidste 6 måneder. Indholdet vurderes som værende let forståeligt og de få steder hvor der kan være problemer er de oftest karakteriseret af svært tilgængeligt sprog/kancelli-sprog. De svært forståelige breve kommer fra et bredt udsnit af kommunens afdelinger.

2.0 Diagrammer

2.1 Vurderinger af kontaktflader



2.2 Hjemmeside



3.0 Generelle frekvenstabeller

3.1 Tidsrum i Odense Kommune

		Procent	Antal Respondenter
Sp.3. Hvor længe har du været bosat i Odense Kommune?	Mindre end 1 år	2,3%	12
	1-5 år	3,2%	17
	6-10 år	11,6%	62
	Mere end 10 år	50,8%	270
	Altid	32,1%	171
Total		100,0%	532

3.2 Kontakt inden for sidste 6 måneder

		Procent	Antal Respondenter
Sp.4. Hvilken af følgende områder inden for Odense kommune har du været i kontakt med inden for de sidste 6 måneder?	Daginstitutioner	19,6%	104
	Odense Kommunale Ældrepleje	13,2%	70
	Bibliotekerne	37,3%	198
	Ingen	43,0%	229
Total		113,1%	532

4.0 Daginstitutioner

4.1 Sidste kontakt - Daginstitutioner

		Procent	Antal Respondenter
Sp.5. Hvilket område inden for kommunens daginstitutioner har du indenfor de sidste 6 måneder SIDST været i kontakt med?	Dagpleje	23,9%	25
	Vuggestue	11,6%	12
	Børnehave	36,2%	38
	Skolefritidsordning	25,5%	27
	Andet personel/institution	2,8%	3
Total		100,0%	104

Base: Personer med kontakt til daginstitutioner

4.1.1 Kontaktperson - Dagpleje

		Procent	Antal Respondenter
Sp.5.1. Hvem var kontakten i dagpleje?	Afdelingschef/leder eller lignende	29,6%	7
	Pædagog	40,0%	10
	Anden ansat/medhjælper generelt	30,4%	8
Total		100,0%	25

Base: Svar 'Dagpleje' i sp. 5

4.1.2 Kontaktperson - Vuggestue

		Procent	Antal Respondenter
Sp.5.1. Hvem var kontakten i vuggestue?	Afdelingschef/leder eller lignende	11,7%	1
	Pædagog	70,6%	9
	Anden ansat/medhjælper generelt	17,7%	2
Total		100,0%	12

Base: Svar 'Vuggestue' i sp. 5

4.1.3 Kontaktperson - Børnehave

		Procent	Antal Respondenter
Sp.5.1. Hvem var kontakten i børnehave?	Afdelingschef/leder eller lignende	11,7%	4
	Pædagog	84,3%	32
	Anden ansat/medhjælper generelt	2,1%	1
	Anden, noter	1,9%	1
Total		100,0%	38

Base: Svar 'Børnehave' i sp. 5

4.1.4 Kontaktperson - Skolefritidsordning

		Procent	Antal Respondenter
Sp.5.1. Hvem var kontakten i skolefritidsordning?	Afdelingschef/leder eller lignende	10,3%	3
	Pædagog	70,3%	19
	Anden ansat/medhjælper generelt	14,5%	4
	Anden, noter	4,8%	1
Total		100,0%	27

Base: Svar 'Skolefritidsordning' i sp. 5

4.1.5 Kontaktperson – Anden institution

		Procent	Antal Respondenter
Sp.5.1. Hvem var kontakten i anden institution?	Pædagog	72,8%	2
	Anden ansat/medhjælper generelt	27,2%	1
Total		100,0%	3

Base: Svar 'Anden institution' i sp. 5

4.2 Kontaktform - Daginstitutioner

		Procent	Antal Respondenter
Sp.5.2. Hvilken form for kontakt var det?	Personlig	89,7%	94
	Telefonisk	7,6%	8
	Skriftlig	2,6%	3
Total		100,0%	104

Base: Personer med kontakt til daginstitutioner

4.3 Vurdering af sidste kontakt - Daginstitutioner

		Procent	Antal Respondenter
Sp.5.3. Vurdering af kontakt - daginstitution specifik afdeling	1 Meget negativt	,8%	1
	2 Negativt	2,1%	2
	3 Hverken eller	13,4%	14
	4 Positivt	28,4%	30
	5 Meget positivt	55,3%	58
Total		100,0%	104

Base: Personer med kontakt til daginstitutioner

4.4 Hvorfor negativt/meget negativt

- Deres manglende vilje til at samarbejde
- Fik ikke ordentlig svar
- Man skal tigge og bede om noget man selv skal betale for, fordi det er svært at få vuggestueplads.

4.5 Generel vurdering af kontakt med kommunens daginstitutioner

		Procent	Antal Respondenter
Sp.5.5. Vurdering af kontakt - daginstitutioner generelt	1 Meget negativt	2,6%	3
	2 Negativt	4,8%	5
	3 Hverken eller	23,0%	24
	4 Positivt	42,0%	44
	5 Meget positivt	27,6%	29
Total		100,0%	104

Base: Personer med kontakt til daginstitutioner

5.0 Odense Kommunale Ældrepleje (OKÆ)

5.1 Sidste kontakt - OKÆ

		Procent	Antal Respondenter
Sp.6. Hvilket område inden for Odense Kommunale Ældrepleje (OKÆ) har du indenfor de sidste 6 måneder SIDST været i konta	OKÆ Service	10,4%	7
	OKÆ Hjemmepleje	47,6%	33
	OKÆ Sygepleje	6,8%	5
	OKÆ Plejeboliger	18,1%	13
	OKÆ Aktivitet og Træning	2,0%	1
	OKÆ Madservice	,9%	1
	Andet personel/institution - noter:	14,2%	10
Total		100,0%	70

Base: Personer med kontakt til OKÆ

5.1.1 Kontaktperson – OKÆ Service

		Procent	Antal Respondenter
Sp.6.1. Hvem var kontakten i OKÆ Service?	Afdelingschef/leder eller lignende	35,4%	3
	Hjemmehjælper	27,7%	2
	Sygeplejer	9,1%	1
	Anden ansat/medhjælper generelt	27,7%	2
Total		100,0%	7

Base: Svar 'OKÆ Service' i sp. 6

5.1.2 Kontaktperson – OKÆ Hjemmepleje

		Procent	Antal Respondenter
Sp.6.1. Hvem var kontakten i OKÆ Hjemmepleje?	Afdelingschef/leder eller lignende	20,1%	7
	Hjemmehjælper	46,1%	15
	Sygeplejer	14,6%	5
	Anden ansat/medhjælper generelt	10,3%	3
	Anden, noter	8,9%	3
Total		100,0%	33

Base: Svar 'OKÆ Hjemmepleje' i sp. 6

5.1.3 Kontaktperson – OKÆ Sygepleje

		Procent	Antal Respondenter
Sp.6.1. Hvem var kontakten i OKÆ Sygepleje?	Afdelingschef/leder eller lignende	31,2%	1
	Sygeplejer	68,8%	3
Total		100,0%	5

Base: Svar 'OKÆ Sygepleje' i sp. 6

5.1.4 Kontaktperson – OKÆ Plejebolig

		Procent	Antal Respondenter
Sp.6.1. Hvem var kontakten i OKÆ Plejeboliger?	Afdelingschef/leder eller lignende	16,9%	2
	Hjemmehjælper	28,4%	4
	Sygeplejer	37,8%	5
	Anden ansat/medhjælper generelt	10,2%	1
	Anden, noter	6,7%	1
Total		100,0%	13

Base: Svar 'OKÆ Plejebolig' i sp. 6

5.1.5 Kontaktperson – OKÆ Aktivitet og Træning

		Procent	Antal Respondenter
Sp.6.1. Hvem var kontakten i OKÆ Aktivitet og Træning?	Hjemmehjælper	50,0%	1
	Sygeplejer	50,0%	1
Total		100,0%	1

Base: Svar 'OKÆ Aktivitet og Træning' i sp. 6

5.1.6 Kontaktperson – OKÆ Madservice

		Procent	Antal Respondenter
Sp.6.1. Hvem var kontakten i OKÆ Madservice?	Anden ansat/medhjælper generelt	100,0%	1
Total		100,0%	1

Base: Svar 'OKÆ Madservice' i sp. 6

5.1.7 Kontaktperson – Andet personel/institution

		Procent	Antal Respondenter
Sp.6.1. Hvem var kontakten i Andet personel/institution?	Afdelingschef/leder eller lignende	25,5%	3
	Hjemmehjælper	28,6%	3
	Anden ansat/medhjælper generelt	26,8%	3
	Anden, noter	19,0%	2
Total		100,0%	10

Base: Svar 'Andet personel/institution' i sp. 6

5.2 Kontaktform - OKÆ

		Procent	Antal Respondenter
Sp.6.2. Hvilken form for kontakt var det?	Personlig	76,0%	53
	Telefonisk	24,0%	17
Total		100,0%	70

Base: Personer med kontakt til OKÆ

5.3 Vurdering af sidste kontakt - OKÆ

		Procent	Antal Respondenter
Sp.6.3. Vurdering af kontakt - OKÆ	1 Meget negativt	8,8%	6
	3 Hverken eller	16,6%	12
	4 Positivt	38,7%	27
	5 Meget positivt	35,9%	25
Total		100,0%	70

Base: Personer med kontakt til daginstitutioner

5.4 Hvorfor negativt/meget negativt

- De ansatte er ligeglade med de gamle. De gamle bliver ikke passet godt.
- De lovede noget som de ikke holdt og gjorde det gentagende gange.
- Der er altid et eller andet galt, der er dårligt sammenhold mellem linjerne/kontorerne
- Der var ikke tid til noget som helst, og man kunne ikke tage den givende situation alvorligt.
- Det tog utroligt langt tid at komme igennem telefonisk.
- Dårlig behandling, og overfladisk
- Fordi de min mand har det psykiske dårligt og de fik at vide at min mand ikke må ophidses. NN sagde at min mand skulle hjælpe, men min mand har det psykisk dårligt. Hun burde tage på kursus i hvordan man behandler sine medmennesker
- Følte man blev nedgjort.
- Personalet og ledere sov i timen - uforskammet

5.5 Generel vurdering af kontakt med OKÆ

		Procent	Antal Respondenter
Sp.6.5. Vurdering af kontakt - OKÆ generelt	1 Meget negativt	5,8%	4
	2 Negativt	8,3%	6
	3 Hverken eller	20,7%	15
	4 Positivt	41,4%	29
	5 Meget positivt	23,7%	17
Total		100,0%	70

Base: Personer med kontakt til OKÆ

6.0 Biblioteker i Odense Kommune

6.1 Sidste kontakt - Bibliotek

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7. Hvilket bibliotek i Odense kommune har du indenfor de sidste 6 måneder SIDST været i kontakt med?	Hovedbiblioteket i Banegårdscentret	52,7%	104
	Musikbiblioteket	5,4%	11
	Lokalhistorisk bibliotek	1,0%	2
	Bogbussen	,7%	1
	Bolbro bibliotek	,7%	1
	Dalum bibliotek	10,1%	20
	Holluf Pile bibliotek	7,3%	15
	Næsby bibliotek	4,7%	9
	Sanderum bibliotek	3,8%	8
	Tarup bibliotek	11,0%	22
	Vollsmose bibliotek	2,5%	5
Total		100,0%	198

Base: Personer med kontakt til bibliotek

6.1.1 Kontaktperson – Hovedbiblioteket

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.1. Hvem var kontakten i Hovedbiblioteket i Banegårdscentret?	Bibliotekar	71,6%	75
	Anden ansat/medhjælper generelt	17,4%	18
	Anden, noter	11,0%	12
Total		100,0%	104

Base: Svar 'Hovedbiblioteket' i sp. 7

Anden:

- Besøg
- Eletronisk. brugte søgemaskinen hjemmefra.
- Ingen
- Ingen kontakt, selvbetjening
- Jeg var bare selv dernede for at låne bøger
- Låner selv, der er ikke personale på.
- Over nettet
- Selvbetjening
- Selvbetjening

6.1.2 Kontaktperson – Musikbiblioteket

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.1. Hvem var kontakten i Musikbiblioteket?	Bibliotekar	75,4%	8
	Anden ansat/medhjælper generelt	24,6%	3
Total		100,0%	11

Base: Svar 'Musikbiblioteket' i sp. 7

6.1.3 Kontaktperson – Lokalhistorisk bibliotek

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.1. Hvem var kontakten i Lokalhistorisk bibliotek?	Bibliotekar	100,0%	2
Total		100,0%	2

Base: Svar 'Lokalhistorisk bibliotek' i sp. 7

6.1.4 Kontaktperson – Bogbussen

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.1. Hvem var kontakten i Bogbussen?	Anden ansat/medhjælper generelt	100,0%	1
Total		100,0%	1

Base: Svar 'Bogbussen' i sp. 7

6.1.5 Kontaktperson – Bolbro bibliotek

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.1. Hvem var kontakten i Bolbro bibliotek?	Bibliotekar	100,0%	1
Total		100,0%	1

Base: Svar 'Bolbro bibliotek' i sp. 7

6.1.6 Kontaktperson – Dalum bibliotek

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.1. Hvem var kontakten i Dalum bibliotek?	Bibliotekar	68,3%	14
	Anden ansat/medhjælper generelt	25,0%	5
	Anden, noter	6,7%	1
Total		100,0%	20

Base: Svar 'Dalum bibliotek' i sp. 7

Anden:

- Ved ikke

6.1.7 Kontaktperson – Holluf Pile bibliotek

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.1. Hvem var kontakten i Holluf Pile bibliotek?	Bibliotekar	91,1%	13
	Anden ansat/medhjælper generelt	4,6%	1
	Anden, noter	4,3%	1
Total		100,0%	15

Base: Svar 'Holluf Pile bibliotek' i sp. 7

Anden:

- Ved ikke

6.1.8 Kontaktperson – Næsby bibliotek

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.1. Hvem var kontakten i Næsby bibliotek?	Bibliotekar	93,3%	9
	Anden ansat/medhjælper generelt	6,7%	1
Total		100,0%	9

Base: Svar 'Næsby bibliotek' i sp. 7

Anden:

- Ved ikke

6.1.9 Kontaktperson – Sanderum bibliotek

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.1. Hvem var kontakten i Sanderum bibliotek?	Bibliotekar	80,5%	6
	Anden ansat/medhjælper generelt	10,6%	1
	Anden, noter	8,9%	1
Total		100,0%	8

Base: Svar 'Sanderum bibliotek' i sp. 7

Anden:

- Ved ikke

6.1.10 Kontaktperson – Tarup bibliotek

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.1. Hvem var kontakten i Tarup bibliotek?	Bibliotekar	71,6%	16
	Anden ansat/medhjælper generelt	20,1%	4
	Anden, noter	8,3%	2
Total		100,0%	22

Base: Svar 'Tarup bibliotek' i sp. 7

Anden:

- Ved ikke

6.1.11 Kontaktperson – Vollsmose bibliotek

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.1. Hvem var kontakten i Vollsmose bibliotek?	Bibliotekar	58,6%	3
	Anden ansat/medhjælper generelt	24,1%	1
	Anden, noter	17,3%	1
Total		100,0%	5

Base: Svar 'Vollsmose bibliotek' i sp. 7

Anden:

- Ved ikke

6.2 Kontaktform – Odense biblioteker

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.2. Hvilken form for kontakt var det?	Personlig	92,9%	184
	Telefonisk	1,3%	3
	Skriftlig	,4%	1
	Elektronisk	5,4%	11
Total		100,0%	198

Base: Personer med kontakt til Odense biblioteker

6.3 Vurdering af sidste kontakt – Odense biblioteker

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.3. Vurdering af kontakt - bibliotekerne specifik afdeling	2 Negativt	1,0%	2
	3 Hverken eller	18,1%	36
	4 Positivt	34,7%	69
	5 Meget positivt	46,2%	92
Total		100,0%	198

Base: Personer med kontakt til Odense biblioteker

6.4 Hvorfor negativt/meget negativt

- Jeg syntes at bøden var for stor.
- Selv låne bøger, selv slå op, virker som om de er for pressede, for lidt personale

6.5 Generel vurdering af kontakt med Odense biblioteker

		Procent	Antal Respondenter
Sp.7.5. Vurdering af kontakt - bibliotekerne generel	1 Meget negativt	,3%	1
	3 Hverken eller	17,5%	35
	4 Positivt	41,6%	82
	5 Meget positivt	40,6%	81
Total		100,0%	198

Base: Personer med kontakt til Odense biblioteker

7.0 Odense Kommunes hjemmeside

7.1 Benyttet www.odense.dk

		Procent	Antal Respondenter
Sp.8. Har du indenfor de sidste 6 mdr. benyttet Odense kommunes hjemmeside - www. odense.dk?	Ja	43,5%	231
	Nej	56,5%	301
Total		100,0%	532

7.2 Årsag til besøg

		Procent	Antal Respondenter
Sp.8.1. Hvad var årsagen til besøget på www.odense.dk?	Surfede blot rundt	13,1%	30
	Søgte informationer om køreplaner/bustrafikken	17,7%	41
	Søgte informationer om børneområdet	8,8%	20
	Søgte informationer om ældreområdet	1,9%	4
	Søgte informationer om kultur-fritid	9,9%	23
	Søgte informationer om By/Miljø-området	5,0%	12
	Søgte informationer om erhverv	9,8%	23
	Søgte informationer om skat	9,5%	22
	Søgte informationer om politik i kommunen	3,9%	9
	Andet	20,3%	47
Total		100,0%	231

Base: Svar 'Ja' i sp. 8

7.3 Vurdering af hjemmeside

		Procent	Antal Respondenter
Sp.8.2. Hvordan oplevede du hjemmesiden?	Meget nem og tilgængelig	41,0%	95
	Tilgængelig	45,3%	105
	Utilgængelig	10,6%	25
	Meget svær og utilgængelig	3,1%	7
Total		100,0%	231

Base: Svar 'Ja' i sp. 8

7.4 Fandt informationer

		Procent	Antal Respondenter
Sp.8.3. Fandt du de ønskede informationer og svar?	Ja	88,4%	204
	Nej	11,6%	27
Total		100,0%	231

Base: Svar 'Ja' i sp. 8

8.0 Indstik i Ugeavisen

8.1 Benyttet www.odense.dk

		Procent	Antal Respondenter
Sp.9. Modtager du/husstanden Ugeavisen?	Ja	95,0%	505
	Nej	5,0%	27
Total		100,0%	532

8.2 Læst 'Nyt fra Odense Kommune'

		Procent	Antal Respondenter
Sp.9.1. Har du indenfor de sidste 6 mdr. læst 'Nyt fra Odense Kommune' - det kommer som et indstik i Ugeavisen den sidst	Ja	41,5%	210
	Nej	58,5%	296
Total		100,0%	505

Base: Modtager Ugeavisen

8.3 Vurdering af 'Nyt fra Odense Kommune'

		Procent	Antal Respondenter
Sp.9.2. Hvad synes du generelt om indstikket 'Nyt fra Odense Kommune'?	Meget dårligt	,7%	2
	Dårligt	1,9%	4
	Hverken eller	24,4%	51
	Godt	55,5%	116
	Meget godt	17,4%	36
Total		100,0%	210

Base: Har læst 'Nyt fra Odense' inden for sidste 6 mdr.

8.3.1 Hvorfor godt/meget godt

		Procent	Antal Respondenter
Sp.9.3 Hvorfor synes du, at indstikket er Godt/Meget godt?	Overskuelig	17,6%	27
	Nyttige informationer	73,3%	111
	Let forståelig	7,0%	11
	Åbningstider	9,1%	14
	Andet	9,1%	14
	Ved ikke	2,4%	4
Total		118,5%	152

Base: Vurderer indstik godt/meget godt

8.3.2 Hvorfor dårligt/meget dårligt

		Procent	Antal Respondenter
Sp.9.3 Hvorfor synes du, at indstikket er Dårligt/Meget dårligt?	Ikke brugbart	50,6%	3
	For mange oplysninger	38,3%	2
	Andet	11,1%	1
Total		100,0%	6

Base: Vurderer indstik dårligt/meget dårligt

9.0 Telefonisk kontakt med Odense Kommune

9.1 Været i kontakt

		Procent	Antal Respondenter
Sp.10. Har du indenfor de sidste 6 mdr. været i telefonisk kontakt med kommunen?	Ja	39,5%	210
	Nej	60,5%	322
Total		100,0%	532

9.2 Tilgængelighed af kontakt

		Procent	Antal Respondenter
Sp.10.1. Var det nemt at få kontakt med den relevante person?	Ja	58,0%	122
	Både og	11,2%	24
	Nej	30,8%	65
Total		100,0%	210

Base: Været i telefonisk kontakt med Odense Kommune

9.3 Oplevet behandling ved henvendelse

		Procent	Antal Respondenter
Sp.10.3. Hvordan oplevede du behandlingen af din henvendelse?	1 Meget negativt	5,8%	12
	2 Negativt	15,3%	32
	3 Hverken eller	14,2%	30
	4 Positivt	36,5%	77
	5 Meget positivt	28,2%	59
Total		100,0%	210

Base: Været i telefonisk kontakt med Odense Kommune

9.3.1 Hvorfor negativ/meget negativ

		Procent	Antal Respondenter
Sp.10.4 Hvorfor oplevede du kontakten som Negativ/Meget negativ?	Afvisende/arrogant	39,7%	18
	Ventetid	36,9%	16
	Problematisk omstilling	16,4%	7
	Andet	17,4%	8
	Ved ikke	5,7%	3
Total		116,1%	44

Base: Bedømt oplevelse negativ/meget negativ

9.4 Generel vurdering af telefonisk kontakt

		Procent	Antal Respondenter
Sp.10.5. Hvordan vil du overordnet bedømme den telefoniske kontakt med Odense Kommune?	1 Meget negativt	6,2%	13
	2 Negativt	11,9%	25
	3 Hverken eller	28,3%	60
	4 Positivt	38,1%	80
	5 Meget positivt	15,5%	32
Total		100,0%	210

Base: Været i telefonisk kontakt med Odense Kommune

10.0 Brev fra Odense Kommune

10.1 Modtaget brev fra Odense Kommune

		Procent	Antal Respondenter
Sp.11. Har du indenfor de sidste 6 mdr. modtaget brev fra Odense Kommune?	Ja	56,9%	303
	Nej	43,1%	229
Total		100,0%	532

10.2 Forståeligt brev

		Procent	Antal Respondenter
Sp.11.1. Var brevet let forståeligt?	Ja	90,4%	274
	Både og	4,4%	13
	Nej	5,2%	16
Total		100,0%	303

Base: Modtaget brev fra Odense Kommune

10.3 Årsager til svært forståeligt brev - kategoriseret

		Procent	Antal Respondenter
Sp.11.2. Hvad var svært at forstå ved brevet?	Kancelli-sprog	54,5%	16
	Udregningerne	56,2%	16
	Andet	12,2%	4
Total		123,0%	29

Base: Svar 'Nej' i sp. 11.1

10.4 Afdeling

		Procent	Antal Respondenter
Sp.11.3. Hvilken afdeling i kommunen kom brevet fra?	Aktiverings- og Kontanthjælpssektoren Lokalkontor Skulkenbor	4,4%	13
	Lokalkontor Øst	1,1%	3
	Beboerklagenævnet	,5%	1
	Bevillingsnævn Juridisk kontor	,4%	1
	Bofællesskaber for fysisk og psykisk udviklingshæmmede	,2%	1
	Boligstøtteafsnittet	4,0%	12
	Borgmesterkontoret	1,1%	3
	Budget- og Regnskabskontoret	5,1%	16
	Byggesagskontoret	,2%	1
	Byplan- og Miljøafdelingen	1,3%	4
	Byrådssekretariatet	,2%	1
	Børn- og Ungeforvaltningen	2,9%	9
	Børn og Ungeudvalget	,2%	1
	Børneydelsesafsnittet	1,2%	4
	Center for særlige sociale indsatser	,2%	1
	Dagpenge- og Revalideringsafsnittet	2,4%	7
	Dagplejeordningen	1,7%	5
	Distrikt Rosengård	,3%	1
	Distrikter under Ældre- og Handicapforvaltningen	,5%	1
	Ejendomsafdelingen	,9%	3
	Fjernvarmeforsyningen	1,3%	4
	Folkeregistret	,9%	3
	Fritidsafdelingen	,6%	2
	Førtidspensionsafsnittet	2,0%	6
	Handicap- og Psykiatriafdelingen	,4%	1
	Hjemmesygeplejen	,7%	2
	Hjælpemiddeldepotet	,2%	1
	Institutionsafdelingen Børn- og Ungeforvaltningen	,9%	3
	Løn & Pension	5,6%	17
	Miljøkontoret	,4%	1
	Musikbiblioteket	,4%	1
	Odense Kommune	1,1%	3
	Odense Kommunale Fjernvarmeforsyning	,2%	1
	Pladsanvisningen Børn- og Ungeforvaltningen	3,0%	9
	Projekt Bygningsrenovering	,4%	1
	Pensionist Service	,6%	2
	Pensionsafsnittet	4,9%	15
	Rådhuskontoret	,2%	1
	Serviceafdelingen	,3%	1
	Sikrings- og revalideringssektoren	,4%	1
	Borgerservicecenter	1,2%	4
	Skoleafdelingen	,9%	3
	Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	1,5%	5
	Straksbutikken	,4%	1
	Tandplejen, Den kommunale	1,4%	4
	Told- og Skatteregionen Odense	22,2%	67
	Uddannelses- og erhvervsorientering	,4%	1
	Ungdomsvejledningen	1,1%	3
	Vielse	,7%	2
	Ældre- og Handicapforvaltningen	4,7%	14
	Andre, noter	4,7%	14
	Ved ikke/Kan ikke huske	7,4%	22
Total		100,0%	303

Base: Modtaget brev fra Odense Kommune

10.5 Generel vurdering af Odense Kommunes skriftlige formidling

		Procent	Antal Respondenter
Sp.11.4 Hvordan synes du generelt kommunen formidler sig skriftligt?	Meget forståeligt	18,1%	55
	Forståeligt	47,5%	144
	Hverken eller	26,9%	81
	Uforståeligt	5,5%	17
	Meget uforståeligt	2,0%	6
Total		100,0%	303

Base: Modtaget brev fra Odense Kommune

11.0 Personlig kontakt

11.1 Været i personlig kontakt

		Procent	Antal Respondenter
Sp.12. Har du indenfor de sidste 6 mdr. personligt været på et af Odense Kommunes kontorer/afdelinger?	Ja	19,3%	103
	Nej	80,7%	429
Total		100,0%	532

11.2 Hvilken afdeling

		Procent	Antal Respondenter
Sp.12.1 Hvilken afdeling i kommunen har du sidst været på personligt?	Aktiverings- og Kontanthjælpssektoren Lokalkontor Skulkenbor	6,6%	7
	Lokalkontor Øst	2,1%	2
	Beboerklagenævnet	1,1%	1
	Boligstøtteafsnittet	,8%	1
	Borgmesterforvaltningen	,6%	1
	Borgmesterkontoret	1,2%	1
	Budget- og Regnskabskontoret	3,5%	4
	Byggesagskontoret	1,1%	1
	By- og Kulturforvaltningen	2,1%	2
	Børn- og Ungeforvaltningen	7,2%	7
	Børn og Ungeudvalget	,6%	1
	Børneydelsesafsnittet	,6%	1
	Center for særlige sociale indsatser	,6%	1
	Dagpenge- og Revalideringsafsnittet	2,0%	2
	Dagplejeordningen	2,8%	3
	Distrikt Dalum	,6%	1
	Distrikt Tarup	,6%	1
	Distrikt Øst	,7%	1
	Distrikter under Ældre- og Handicapforvaltningen	1,5%	2
	Folkeregistret	2,0%	2
	Førtidspensionsafsnittet	2,1%	2
	Handicap- og Psykiatriafdelingen	1,3%	1
	Hjemmesygeplejen	,8%	1
	Hjælpemiddeldepotet	,6%	1
	Institutionsafdelingen Børn- og Ungeforvaltningen	1,4%	1
	Løn & Pension	3,3%	3
	Miljøkontoret	1,2%	1
	Odense Kommunes Feriefond	,8%	1
	Pladsanvisningen Børn- og Ungeforvaltningen	1,3%	1
	Pensionsafsnittet	2,0%	2
	Serviceafdelingen	1,8%	2
	Sikrings- og revalideringssektoren	1,2%	1
	Skoleafdelingen	,6%	1
	Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	5,0%	5
	Straksbutikken	5,5%	6
	Støttet byggeri Ejendomsafdelingen	1,3%	1
	Told- og Skatteregionen Odense	12,9%	13
	Vielse	3,3%	3
	Ældre- og Handicapforvaltningen	,6%	1
	Andre, noter	10,4%	11
	Ved ikke/Kan ikke huske	4,0%	4
Total		100,0%	103

Base: Været i personlig kontakt

11.3 Tilgængelighed af kontakt

		Procent	Antal Respondenter
Sp.12.2. Var det nemt at få kontakt med den eller de relevante personer?	Ja	79,3%	81
	Både og	6,7%	7
	Nej	14,0%	14
Total		100,0%	103

11.4 Oplevet behandling ved henvendelse

		Procent	Antal Respondenter
Sp.12.3. Hvordan oplevede du behandlingen af din henvendelse?	1 Meget negativt	4,4%	5
	2 Negativt	5,1%	5
	3 Hverken eller	8,5%	9
	4 Positivt	49,2%	50
	5 Meget positivt	32,8%	34
Total		100,0%	103

Base: Været i personlig kontakt med Odense Kommune

11.4.1 Hvorfor negativ/meget negativ

- Den måde man taler til folk på, arrogante medarbejdere, selv om det var dem der havde lavet fejlen, men til gengæld syntes jeg ikke at kommunen giver dem et særligt godt arbejdsmiljø, men man kan alligevel godt tale pænt til folk.
- Der var forvirring pga. forflyttelse og sammenlægning
- Det er besværligt at komme der til, når der ikke er ordentligt stoppested.
- Fordi at der ikke er tjek på noget som helst og der er dårlig kommunikation.
- Fordi der ikke var nogen der vidste hvor brevet skulle hen
- Har arbejdet ufaglært i mange år, men bliver behandlet dårligt nu da jeg søger førtidspension.,
- Har modtaget et brev fra kontanthjælpsstyrelsen. Personligt har respondenten ikke svært ved at forholde sig til brevene og forstå dem, men hvis respondenten skulle sætte sig i andres sko f.eks. unge, ældre eller personer som ikke er særlige god til dansk,
- Jeg spurgte efter et tilskud til briller. Og jeg følte mig under mistanke som om jeg ville snyde kommunen. Jeg blev spurgt efter hvor mange penge jeg havde i pungen, hvilket jeg synes var at gå over stregen. Jeg følte mig dårligt behandlet.
- Man bliver modtaget meget dårligt. Synes servicen er alt for ringe. Man føler man er i vejen for personalet. De har ikke tid til at hjælpe en.
- Man får nogle vævende svar når man virkelig har nogle store problemer, men de små ting er de gode nok til at svare på
- Pga. misforståelser i sagen. Vi kunne mærke at kommunen havde magten. Personlige årsager.

11.5 Generel vurdering af personlig kontakt

		Procent	Antal Respondenter
Sp.12.5 Hvordan vil du overordnet bedømme den personlige kontakt med Odense Kommune?	1 Meget negativt	5,1%	5
	2 Negativt	9,9%	10
	3 Hverken eller	20,0%	21
	4 Positivt	47,7%	49
	5 Meget positivt	17,4%	18
Total		100,0%	103

Base: Været i personlig kontakt med Odense Kommune

12.0 Sociodemografi

12.1 Køn

		Procent	Antal Respondenter
Køn	Mand	49,0%	261
	Kvinde	51,0%	271
Total		100,0%	532

12.2 Alder

		Procent	Antal Respondenter
Alder	15 - 19 år	6,4%	34
	20 - 29 år	16,3%	87
	30 - 39 år	18,7%	100
	40 - 49 år	17,0%	91
	50 - 59 år	17,2%	91
	60 - 69 år	11,2%	59
	70+ år	13,1%	70
Total		100,0%	532

12.3 Personlig indkomst

		Procent	Antal Respondenter
Personlig indkomst	Under kr. 100.000	12,3%	66
	kr. 100.000 - 199.999	24,4%	130
	kr. 200.000 - 299.999	21,5%	114
	kr. 300.000 - 399.999	14,3%	76
	kr. 400.000 - 499.999	6,2%	33
	kr. 500.000 - 599.999	3,0%	16
	kr. 600.000+	3,0%	16
	Ved ikke / vil ikke oplyse	15,3%	81
Total		100,0%	532

12.4 Husstandens indkomst

		Procent	Antal Respondenter
Husstandens samlede årsindkomst (Brutto)?	Under kr. 100.000	6,3%	34
	kr. 100.000 - 199.999	14,0%	75
	kr. 200.000 - 299.999	10,8%	58
	kr. 300.000 - 399.999	8,8%	47
	kr. 400.000 - 499.999	9,1%	48
	kr. 500.000 - 599.999	13,5%	72
	kr. 600.000+	16,5%	88
	Ved ikke / vil ikke oplyse	20,9%	111
Total		100,0%	532

12.5 Antal personer i husstand

		Procent	Antal Respondenter
Antal personer i husstanden	1 person	27,8%	148
	2 personer	37,5%	199
	3 personer	14,6%	78
	4 personer	16,1%	86
	5+ personer	4,0%	21
Total		100,0%	532

12.6 Antal børn i husstand

		Procent	Antal Respondenter
Antal børn under 13 år i husstanden	Ingen børn	70,7%	376
	1 barn	12,2%	65
	2 børn	14,7%	78
	3 børn +	2,4%	13
Total		100,0%	532

12.7 Erhverv

		Procent	Antal Respondenter
Erhverv	Arbejder ufaglært	3,8%	20
	Arbejder faglært	22,1%	118
	Funktionær/tjenesteman d lavere	17,0%	90
	Funktionær/tjenesteman d højere (med ledelsesopgaver)	8,8%	47
	Selvstændig (Herunder medhjælpende ægtefælle)	3,5%	19
	Lærling/elev/studerende	14,1%	75
	Hjemmegående	1,7%	9
	Pensionist	24,3%	129
	Midlertidig ude af erhverv (arbejdsløs, på orlov m.v.)	4,7%	25
Total		100,0%	532

Bilag 1: Spørgeramme

Sp.1. Hvad er din alder?

_____

Sp.2. Hvad er din beskæftigelse?

[Liste indsættes]

Sp.3. Hvor længe har du været bosat i Odense Kommune?

[ ] Mindre end 1 år
[ ] 1-5 år
[ ] 6-10 år
[ ] Mere end 10 år
[ ] Altid

Sp.4. Hvilken af følgende områder inden for Odense kommune har du været i kontakt med inden for de sidste 6 måneder?

Med kontakt mener vi både personlig kontakt med personale, der arbejder de pågældende steder, telefonisk kontakt, breve derfra eller kontakt med personer, der arbejder indirekte med nævnte områder.
[Hjulpet – multipelt]

[ ] 1. Daginstitutioner - f.eks. børnehaver, vuggestuer, dagpleje og skolefritidsordning
[ ] 2. Odense Kommunale Ældrepleje – f.eks. plejehjem, hjemmehjælpere og ældrecentre, madservice og lignende
[ ] 3. Bibliotekerne – f.eks. Hovedbiblioteket i Banegårdscentret, Musikbiblioteket eller lokale biblioteker i Odense kommune
[ ] 4. Ingen -> sp. 8

[Hvis 1 i sp. 4]
Sp.5. Hvilket område inden for kommunens daginstitutioner har du indenfor de sidste 6 måneder <u>sidst</u> været i kontakt med?

[ ] Dagpleje
[ ] Vuggestue
[ ] Børnehave
[ ] Skolefritidsordning
[ ] Andet personel/institution – noter:_____

Sp.5.1. Hvem var kontakten i [tekstsubstitution fra sp. 5]**?**

[ ] Afdelingschef/leder eller lignende
[ ] Pædagog
[ ] Anden ansat/medhjælper generelt
[ ] Anden _____

Sp.5.2. Hvilken form for kontakt var det?
[Hjulpet]

[ ] Personlig
[ ] Telefonisk
[ ] Skriftlig
[ ] Elektronisk

Sp.5.3. På en skala fra 1 til 5, hvor 1 svarer til 'Meget negativt' og 5 svarer til 'Meget positivt', hvordan oplevede du så netop denne kontakt?

[ ] 1 Meget negativt -> sp. 5.4
[ ] 2 Negativt -> sp. 5.4
[ ] 3 Hverken eller
[ ] 4 Positivt
[ ] 5 Meget positivt

Sp. 5.4 Hvorfor oplevede du kontakten som 'Negativ'/'Meget negativ'?

_____

_____

Sp.5.5. På en skala fra 1 til 5, hvor 1 svarer til 'Meget negativt' og 5 svarer til 'Meget positivt', hvordan vil du overordnet bedømme kontakten med kommunens daginstitutioner?

[ ] 1 Meget negativt
[ ] 2 Negativt
[ ] 3 Hverken eller
[ ] 4 Positivt
[ ] 5 Meget positivt

[Hvis 2 i sp. 4]
Sp.6. Hvilket område inden for Odense Kommunale Ældrepleje (OKÆ) har du indenfor de sidste 6 måneder <u>sidst</u> været i kontakt med?

[ ] OKÆ Service
[ ] OKÆ Hjemmepleje
[ ] OKÆ Sygepleje
[ ] OKÆ Plejeboliger
[ ] OKÆ Aktivitet og Træning
[ ] OKÆ Madservice
[ ] Andet personel/institution – noter:_____

Sp.6.1. Hvem var kontakten i [tekstsubstitution fra sp. 6]**?**

[ ] Afdelingschef/leder eller lignende
[ ] Hjemmehjælper
[ ] Sygeplejer
[ ] Anden ansat/medhjælper generelt
[ ] Anden _____

Sp.6.2. Hvilken form for kontakt var det?
[Hjulpet]

[ ] Personlig
[ ] Telefonisk
[ ] Skriftlig
[ ] Elektronisk

Sp.6.3. På en skala fra 1 til 5, hvor 1 svarer til 'Meget negativt' og 5 svarer til 'Meget positivt', hvordan oplevede du så netop denne kontakt?

[ ] 1 Meget negativt -> sp. 6.4
[ ] 2 Negativt -> sp. 6.4
[ ] 3 Hverken eller
[ ] 4 Positivt
[ ] 5 Meget positivt

Sp. 6.4 Hvorfor oplevede du kontakten som 'Negativ'/'Meget negativ'?

_____

_____

Sp.6.5. På en skala fra 1 til 5, hvor 1 svarer til 'Meget negativt' og 5 svarer til 'Meget positivt', hvordan vil du overordnet bedømme kontakten med kommunens ældrepleje?

[ ] 1 Meget negativt
[ ] 2 Negativt
[ ] 3 Hverken eller
[ ] 4 Positivt
[ ] 5 Meget positivt

[Hvis 3 i sp. 4]
Sp.7. Hvilket bibliotek i Odense kommune har du indenfor de sidste 6 måneder <u>sidst</u> været i kontakt med?

[ ] Hovedbiblioteket i Banegårdscentret
[ ] Musikbiblioteket
[ ] Lokalhistorisk bibliotek
[ ] Bogbussen
[ ] Bolbro bibliotek
[ ] Dalum bibliotek
[ ] Holluf Pile bibliotek
[ ] Højby bibliotek
[ ] Næsby bibliotek
[ ] Sanderum bibliotek
[ ] Tarup bibliotek
[ ] Vollsmose bibliotek

Sp.7.1. Hvem var kontakten i [tekstsubstitution fra sp. 7]**?**

[ ] Bibliotekar
[ ] Anden ansat/medhjælper generelt
[ ] Anden _____

Sp.7.2. Hvilken form for kontakt var det?
[Hjulpet]

[ ] Personlig
[ ] Telefonisk
[ ] Skriftlig
[ ] Elektronisk

Sp.7.3. På en skala fra 1 til 5, hvor 1 svarer til 'Meget negativt' og 5 svarer til 'Meget positivt', hvordan oplevede du så netop denne kontakt?

[ ] 1 Meget negativt -> sp. 7.4
[ ] 2 Negativt -> sp. 7.4
[ ] 3 Hverken eller
[ ] 4 Positivt
[ ] 5 Meget positivt

Sp. 7.4 Hvorfor oplevede du kontakten som 'Negativ'/'Meget negativ'?

_____

_____

Sp.7.5. På en skala fra 1 til 5, hvor 1 svarer til 'Meget negativt' og 5 svarer til 'Meget positivt', hvordan vil du overordnet bedømme kontakten med kommunens biblioteker?

[ ] 1 Meget negativt
[ ] 2 Negativt
[ ] 3 Hverken eller
[ ] 4 Positivt
[ ] 5 Meget positivt

Sp.8. Har du indenfor de sidste 6 mdr. benyttet Odense kommunes hjemmeside - www.odense.dk?

[ ] Ja
[ ] Nej -> Sp. 9

Sp.8.1. Hvad var årsagen til besøget på www.odense.dk?

[ ] Surfede blot rundt
[ ] Søgte informationer om køreplaner/bustrafikken
[ ] Søgte informationer om børneområdet
[ ] Søgte informationer om ældreområdet
[ ] Søgte informationer om kultur-fritid
[ ] Søgte informationer om By/Miljø-området
[ ] Søgte informationer om erhverv
[ ] Søgte informationer om skat
[ ] Søgte informationer om politik i kommunen
[ ] Andet

Sp.8.2. Hvordan oplevede du hjemmesiden ?

[ ] Meget nem og tilgængelig
[ ] Tilgængelig
[ ] Utilgængelig
[ ] Meget svær og utilgængelig

Sp.8.3. Fandt du de ønskede informationer og svar?

[ ] Ja
[ ] Nej

Sp.9. Modtager du/husstanden Ugeavisen?

[ ] Ja
[ ] Nej -> Sp. 10

Sp.9.1. Har du indenfor de sidste 6 mdr. læst 'Nyt fra Odense Kommune' – det kommer som et indstik i Ugeavisen den sidste onsdag i måneden?

[ ] Ja
[ ] Nej -> Sp. 10

Sp.9.2. Hvad synes du generelt om indstikket 'Nyt fra Odense Kommune'?

[ ] Meget dårligt
[ ] Dårligt
[ ] Hverken eller -> Sp. 10
[ ] Godt
[ ] Meget godt

Sp.9.3 Hvorfor synes du, at indstikket er [Tekstsubstitution fra sp.9.2]?

_____

_____

Sp.10. Har du indenfor de sidste 6 mdr. været i telefonisk kontakt med kommunen?

[ ] Ja
[ ] Nej -> Sp. 11

Sp.10.1. Var det nemt at få kontakt med den relevante person?

[ ] Ja
[ ] Både og
[ ] Nej

Sp.10.3. Hvordan oplevede du behandlingen af din henvendelse?

[ ] 1 Meget negativt -> sp. 10.4
[ ] 2 Negativt -> sp. 10.4
[ ] 3 Hverken eller
[ ] 4 Positivt
[ ] 5 Meget positivt

Sp.10.4 Hvorfor oplevede du kontakten som 'Negativ'/'Meget negativ'?

_____

_____

Sp.10.5. Hvordan vil du overordnet bedømme den telefoniske kontakt med Odense Kommune?

[ ] 1 Meget negativt
[ ] 2 Negativt
[ ] 3 Hverken eller
[ ] 4 Positivt
[ ] 5 Meget positivt

Sp.11. Har du indenfor de sidste 6 mdr. modtaget brev fra Odense Kommune?

[ ] Ja
[ ] Nej -> Sp.12

Sp.11.1. Var brevet let forståeligt?

[ ] Ja -> Sp.12
[ ] Både og -> Sp.11.2
[ ] Nej -> Sp.11.2

Sp.11.2. Hvad var svært at forstå ved brevet?

_____

_____

Sp.11.3. Hvilken afdeling i kommunen kom brevet fra?

[ ] Social- og arbejdsmarkedsforvaltningen
[ ] By- og kulturforvaltningen
[ ] Borgmesterforvaltningen
[ ] Ældre- og handicapforvaltningen
[ ] Børn- og Ungeforvaltningen

Sp.11.4 Hvordan synes du generelt kommunen formidler sig skriftligt?

[ ] Meget forståeligt
[ ] Forståeligt
[ ] Hverken eller
[ ] Uforståeligt
[ ] Meget uforståeligt

Sp.12. Har du indenfor de sidste 6 mdr. personligt været på et af Odense Kommunes kontorer/afdelinger?

[ ] Ja
[ ] Nej -> Sp.13

Sp.12.1 Hvilken afdeling i kommunen har du sidst været på personligt?

[Odense kommune leverer relevant liste]

Sp.12.2. Var det nemt at få kontakt med den eller de relevante personer?

[ ] Ja
[ ] Både og
[ ] Nej

Sp.12.3. Hvordan oplevede du behandlingen af din henvendelse?

[ ] 1 Meget negativt -> sp. 12.4
[ ] 2 Negativt -> sp. 12.4
[ ] 3 Hverken eller
[ ] 4 Positivt
[ ] 5 Meget positivt

Sp.12.4 Hvorfor oplevede du kontakten som 'Negativ'/'Meget negativ'?

_____

_____

Sp.12.5 Hvordan vil du overordnet bedømme den personlige kontakt med Odense Kommune?

[ ] 1 Meget negativt
[ ] 2 Negativt
[ ] 3 Hverken eller
[ ] 4 Positivt
[ ] 5 Meget positivt

Tak for hjælpen og fortsat god aften