

Kundetilfredshed - Telefonisk					
2007					
	AUGUST	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DECEMBER
	Gns.	Gns.	Gns.	Gns.	Gns.
den service,	3,83	3,90	3,87	4,07	4,11
tilkomne i	3,22	3,36	3,36	3,50	3,77
tilg og	4,44	4,42	4,42	4,56	4,44
mpent.	4,25	4,26	4,21	4,38	4,43
å det var	4,09	4,12	4,05	4,23	4,25
	2,80	3,06	3,15	3,27	3,66

## Kundetilfredshed - E-mail

	2007							
	MÅNED							
	AUGUST	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DECEMBER	Mean	Mean	Mean
Jeg er alt i alt tilfreds med den service, jeg netop har modtaget.	Mean	3,40	3,48	3,53	3,80	3,80	3,80	3,80
Jeg oplevede, at det var let at komme i kontakt med den medarbejder, der kunne hjælpe	Mean	3,04	3,12	3,24	3,56	3,56	3,48	3,48
Medarbejderen virkede venlig og imødekommende.	Mean	3,96	3,88	3,91	4,05	4,05	3,97	3,97
Medarbejderen virkede kompetent.	Mean	3,64	3,76	3,77	3,94	3,94	3,89	3,89
Jeg fik tingene forklaret, så det var nemt at forstå.	Mean	3,44	3,57	3,56	3,75	3,75	3,69	3,69
Ventetiden var acceptabel.	Mean	3,00	3,08	3,23	3,62	3,62	3,56	3,56
Jeg modtager i tilstrækkelig grad kontaktoplysninger på den medarbejder, jeg har været i kontakt med?	Mean	3,32	3,43	3,34	3,56	3,56	3,54	3,54
SKAT giver en helhedsorienteret service, hvor der bliver informeret om andre relevante forhold end blot dem, jeg henvender mig om..	Mean	2,51	2,82	2,77	3,00	3,00	2,91	2,91