

Tilfredshedsundersøgelser

Aktionsorienterede undersøgelser

Vi bevæger Esbjerg



Fremtidens idrætsfaciliteter – organisering, styring og ledelse

Hvem skal vi spørge

- Foreninger
- Andre brugere
- Kunder
- Potentielle brugere/kunder
- Andre interessenter

Vi bevæger Esbjerg



Hvad skal vi spørge om og hvordan

- Områder – service, renholdelse, information, adgangsforhold, kvalitet, udvikling, booking osv.
- Bruttoliste – medarbejderinvolvering
- Nettoliste – kunde-/brugerinvolvering
- Skema/personlig kontakt
- Sikre, at målingen er repræsentativ
- Både oplevelse og forventning eller kun oplevelse

Vi bevæger Esbjerg



Mål og indsats

- Er der områder, hvor vi selv definerer niveau
- Hvor definerer kunden niveauet
- Hvad er et acceptabelt spænd
- Finde årsager til indsatsområder via medarbejderinvolvering
- Finde løsninger og lave handlingsplaner via medarbejderinvolvering
- Udføre handlinger, som forhåbentlig løser udfordringer
- Ny måling – med samme spørgsmål
- Møllen igennem igen

Vi bevæger Esbjerg



Resultater

- Stor fokus på tilfredshed
- Energi til hele virksomheden
- Udarbejdelse af servicekodeks
- Fokus på problemløsning
- Mere tilfredse kunder
- Fokus på de rigtige ting
- Se virksomheden udefra og ind

Vi bevæger Esbjerg

