

Vil I vide, hvad borgerne ønsker?

- SÅ FÅ LAVET EN BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE...

Hvad er et godt borgerservicecenter? Hvad er god borgerservice?

Det er der mange i den kommunale sektor, der har en mening om, men hvad med brugerne? Hvad synes de? Og er de tilfredse med kommunens borgerservice?

Hvis ikke I kender svarene, finder vi dem til jer. Med vores brugertilfredshedsundersøgelser af borgerservice får I kendskab til, hvad borgerne ønsker i netop jeres kommunes borgerservice.

Borgerservice er borgerens indgang til kommunen og er for mange synonym med hele kommunen. Derfor er det utroligt vigtigt, at I som kommune kender til borgernes tilfredshed med borgerservice, da I ellers risikerer at handle uden et klart billede af, hvad det er, borgerne efterspørger.

Vi inddrager jer – og medarbejderne i borgerservice - i udarbejdelsen af spørgeskemaet. På denne måde får I som kommune mulighed for at sætte jeres eget præg på undersøgelsen samt beslutte, hvilke områder I vil prioritere at få viden om i borgerservice.

Hvad kan vi?

Vi har det team og de statistiske programmer, der skal til for at kunne udføre en stor kvantitativ undersøgelse. Vi kan tilbyde procesbistand, udvikling og/eller udarbejdelse af en undersøgelse fra start til slut. For os er videndeling og dialog med kommunerne meget centralt, da det sikrer, at I får en tilfredsstillende undersøgelse. Dertil kommer, at processen omkring undersøgelsen er med til at udvikle jeres medarbejdere. På sigt betyder det, at I selv vil kunne overtage en del af de opgaver, der ligger i en tilfredshedsundersøgelse.

Få mere at vide

I er altid velkomne til at kontakte os. Vi fortæller gerne om vores løsninger og fremlægger konkrete eksempler, der har hjulpet andre kommuner.

Kontakt

Konsulent Rasmus Duus, tlf. 24 29 50 16, rad@bdo.dk

INFO OM

Maj 2010

BDO KOMMUNERNES REVISION

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab og BDO Kommunernes Revision, Godkendt revisionsaktieselskab, begge danskejede revisions- og rådgivningsvirksomheder, er medlemmer af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og dele af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har over 46.000 medarbejdere i 115 lande.

Denne publikation er skrevet i generelle vendinger og skal alene betragtes som generel vejledning. Publikationen dækker ikke specifikke situationer, og du bør ikke handle - eller undlade at handle - uden at have fået professionel rådgivning. Kontakt venligst BDO for at drøfte de specifikke problemstillinger. BDO, vores partnere og medarbejdere påtager os ikke ansvar for tab foranlediget af en handling, der er taget - eller ikke er taget - på baggrund af oplysningerne i denne publikation.

WWW.BDO.DK