



SKIVE KOMMUNE IMPLEMENTERER MED STOR SUCCES BORGERTILFREDSHEDSMÅLING UDSENDT VIA SMS

“GODT SYSTEM TIL TIDSBESTILLING OG RIGTIG GOD OG VENLIG BETJENING”

Citat fra borger i tilfredshedsmålingen.

I Skive Kommune bor der mere end 45.000 borgere, som fra tid til anden er i kontakt med Borgerservice. Mere end 30.000 borgere besøger hvert år Borgerservice & Ydelse.

Alle borgerere skal bestille tid hjemmefra eller via standen ved ankomst.

Fra januar 2022 er borgerne blevet tilbudt at deltage i en tilfredshedsmåling efter deres besøg i Borgerservice. Omkring 6-8% takker ja – dvs. en væsentlig større andel end i Skive Kommunes tidligere løsning.

BORGERTILFREDSHED PÅ 8,4 UD AF 9 MULIGE

Efter blot to måneder har Skive Kommune indsamlet svar nok til at træffe de første konklusioner og planlægge de første aktiviteter og handlinger på baggrund af borgernes feedback.

Først og fremmest skal de positive svar kommunikeres ud til de servicemindedede medarbejdere, som præsterer en høj borgertilfredshed på hele 8,4 ud af 9 mulige. Dernæst skal resultaterne videre ud i kommunen.

Sideløbende vil ledere og faglige koordinatore vurdere borgernes uddybende kommentarer, som giver anledning til at se nærmere på forskellige områder af borgerservicen i Skive Kommune.

DET BEDSTE FRA TO VERDENER

Skive Kommunes borgertilfredshedsmåling leveres ud af et samarbejde mellem FrontDesk og TeleFaction (en del af Axxess Nordic).

FrontDesk er leverandør af Skive Kommunes kø- og aftale-system, mens TeleFaction leverer løsninger og ekspertise inden for borgermålinger.

- Borgere giver accept til deltagelse i målingen i forbindelse med tidsbestilling i FrontDesk systemet (online eller ved stander).
- SMS med link til spørgeskema udsendes til borgere fra FrontDesk.
- Borgere besvarer spørgeskemaet og deres svar kobles til relevante baggrundsdata – fx ventetid, henvendelsesårsag, ekspeditionstid og medarbejder.
- Skive Kommune kan løbende tilgå resultater i TeleFactions online rapporteringsplatform.
- TeleFaction leverer løbende sparring og rådgivning.

“Tilfredshedsmålingen dokumenterer kvaliteten af vores service, og giver os indblik i, hvor vi kan forbedre os på tværs af henvendelsesårsager og andre væsentlige parametre.”

Citat: Gitte Ravnholt, Faglig koordinator, Borgerservice & Ydelse – Skive Kommune

SKIVEKOMMUNE

Tilfredshedsundersøgelse

Vil du deltage i en tilfredshedsundersøgelse, efter du er blevet betjent i Borgerservice & Ydelse?

☒ Ja

☐ Nej

Tilbage

SKIVEKOMMUNE

Pas

Afhentning af pas

NemID

MitID

Digital post

Velse

Andet

Kørekort

Ydelseskantoret

Hjælp til selvbetjening

Folkeregister/sygesikring

Boligstøtte/pension

P-Licens

Tilbage

Tidsbestilling

NemID

Tidspunkt: 6. april 2022 kl. 12:35

Mobiltelefonnummer:

+45 31123456

Skriv venligst hvad din reservatio...

☒ Vil du deltage i en tilfredshedsundersøgelse, efter du er blevet betjent i Borgerservice & Ydelse?

Yderligere information

Bekræft

TELEFACTION
Part of axcessnordic

FrontDesk

BORGERCITATER EFTER BESØG I SKIVE BORGERSERVICE

HØJ TILFREDSHED MED SERVICEN

"Tak for god og hurtig behandling."



Størstedelen af borgerne er tilfredse med Skive Kommunes borgerservice og kun en mindre andel udtrykker utilfredshed.

IMØDEKOMMENDE MEDARBEJDERE

"Det er skønt at møde en venlig og hjælpsom medarbejder."



Borgerne scorer i gennemsnit medarbejdernes venlig- og imødekommenhed til imponerende 8,8 ud af 9 mulige.

97% FÅR SVAR PÅ HENVENDELSEN

"Stor ros til dem som hjalp mig."



Næsten samtlige borgere i målingen angiver, at de fik svar på deres henvendelse (97%).

INPUT TIL FORBEDRINGER

"Hold fast i den gode service. Måske lidt træls, at der skal bookes tid så langt frem – 4 dage."



Dokumentation af servicen samt forbedringsforslag.

FAKTA OM SKIVE KOMMUNE

- I Skive Kommune bor +45.000 Skibonitter
- 690 km² i naturskønne omgivelser lige ved Limfjorden
- Borgerservice & Ydelse har 35.000 fysiske besøg pr. år
- I Borgerservice & Ydelse arbejder 36 medarbejdere
- Skive Kommune og TeleFaction har samarbejdet siden 2017

HVAD ER MENINGEN?

- Alle borgere har en mening – både i borgerservice, ældreplejen, socialforvaltningen, teknik og miljø, skolen, børnehaven osv.
- Borgerne har meninger om mødet med kommunen fysisk, digitalt og på skrift.
- Indsigt i borgernes meninger og holdninger er uvurderligt politisk, administrativt såvel som økonomisk.
- Med Axxess Nordic har I en samlet indgang til alle borgermålinger i kommunen.

UDVALGTE REFERENCER



Svendborg
Kommune

SKIVEKOMMUNE



Middelfart
KOMMUNE



Region
Hovedstaden



Ministeriet for Fødevarer,
Landbrug og Fiskeri
Landbrugsstyrelsen



FORSORGEN

OM AXCESS NORDIC

Axxess Nordic hjælper virksomheder og organisationer i hele Norden med at udvikle og forbedre kunde- og borgeroplevelsen. Vi er specialister indenfor optagelse af samtaler i servicecentre, automatisk taleanalyse, samtalekvalitet, spørgeskemaundersøgelser og mandskabsplanlægning. Vi samarbejder med en af de absolut førende softwareproducenter på markedet, Verint.

VISION

Perfecting Customer Experience in the Nordics.

MISSION

Partner with our customers in creating ongoing actionable insights – delivering through consultancy and services by leveraging experience, competence and best-of-breed technology from our strategic partners.



FOR MERE INFORMATION – KONTAKT

Andreas Wessel Knaack | Director, Business Consultant | +45 70 26 41 41 | awk@axcessnordic.com