

# surveyXpert®

MAGASINET FOR DEN PROFESSIONELLE SURVEYXACT-BRUGER // SEPTEMBER 2010 #20

## OVERSIGT

### **SURVEYXACT: MERE END EN LICENS**

## CASE

### **GLADE KURSISTER SKAL UD MED SPROGET**

## TEMA

### **ÉT SPØRGSMÅL OM BUNDLINJE**

Loyale ambassadører påvirker bundlinjen. Derfor er ét simpelt spørgsmål i tilfredshedsundersøgelsen helt centralt.



# KÆRE LÆSER

Velkommen i det 20. nummer af SurveyXpert

## 3 NYT FRA SURVEYXACT

Nye ansigter

Efterårskursuskalender

## 4 TEMA

Et spørgsmål om bundlinje

## 6 TEMA

Glade kursister skal ud med sproget

## 7 OPDATERING

SurveyXact 6.0

Tilbud på ny brugerhåndbog

## 8 CASE

AL2bolig vil have nuancerne med

## 9 CASE

Vindmølleindustrien kortlægger branchen

## 10 PRODUKTINFO

Mere end en licens

## 12 SEMINAR

Kommunal kvalitet i metermål

Du kender det selv; hvis en god ven med samme interesser som dig anbefaler dig at se en bestemt film, vejer det tungere end de store løfter fra filmens trailer. Eller hvis et familiemedlem beklager sig over opvaskemaskinen af et bestemt mærke, så er du fremover mere forbeholden over for hvidevarer af det mærke. Anbefalinger fra familie, venner og bekendte tæller ofte meget mere end diverse lovprisninger i reklamer. Derfor er det af stor betydning for virksomheder og organisationer, om de har gode ambassadører – altså kunder eller brugere, som er så tilfredse, at de vil anbefale en ydelse eller et produkt til andre. Det bliver ikke mindre væsentligt at kende ambassadørvilligheden, når undersøgelser viser, at der er en klar sammenhæng mellem omsætning og anbefalinger. Derfor ser vi i dette nummer af SurveyXpert nærmere på Net Promoter Score – en survey-metode, hvor kunder eller brugere bliver spurgt, hvor sandsynligt det er, at de vil anbefale en organisation eller et produkt til andre. En høj Net Promoter Score forekommer oftest sammen med en pæn bundlinje. På side 4-6 kan du møde vores metodeekspert, Louise Broe Sørensen, som forklarer nærmere om konceptet.

Du kan i dette nummer også læse, hvordan et boligselskab benytter SurveyXact til at få nuancerne med, og hvordan vindmølleindustriens interesseorganisation bliver klogere på deres medlemmer.

Tak til deltagerne i vores seneste seminarer i Kommuneklubben. Her blev repræsentanter fra en lang række danske kommuner klogere på, hvordan de kan benytte de påkrævede resultatmålinger til mere effektiv resultatbaseret styring. Det kan du læse om på bagsiden. Husk også at tjekke efterårets kursuskalender på side 3.

Og så kan du jo passende anbefale Danmarks mest udbredte gør-det-selv-spørgeskemasystem til din nabo...

God læselyst!

**Flemming Lübker Cramer**

Business Manager for SurveyXact



SurveyXpert – magasinet for den professionelle SurveyXact-bruger  
Nr. 20 / september 2010

### Udgiver

SurveyXact - Rambøll Management Consulting  
Olof Palmes Allé 20 - 8200 Århus N

### Redaktion

Flemming Lübker Cramer (ansv.),  
Uffe Lyngaae og Casper Svoldgaard

### Tekst & layout

Protekst - [www.protekst.dk](http://www.protekst.dk)  
INEO Designlab - [www.ineo.dk](http://www.ineo.dk)

### Fotos

David Bering

### Oplag

SurveyXpert udkommer to-fire gange årligt  
i 2.000 eksemplarer

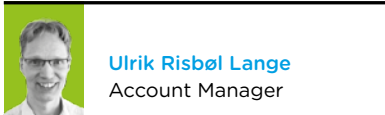
### Forbehold

Citater fra SurveyXpert skal have tydelig kildeangivelse. Længere uddrag og gengivelse af artikler og illustrationer kun med skriftlig tilladelse fra SurveyXact/Rambøll Management Consulting.

### Kontakt

Har du spørgsmål, kommentarer eller ideer til indholdet i SurveyXpert, er du velkommen til at kontakte Flemming Lübker Cramer på 89 44 78 29 eller [Flemming.Cramer@r-m.com](mailto:Flemming.Cramer@r-m.com).

# NYE ANSIGTER I SURVEYXACT



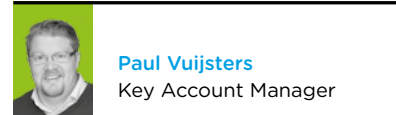
**Ulrik Risbøl Lange**  
Account Manager

Måske har du allerede stiftet bekendtskab med Ulrik Risbøl Lange, som arbejder med salg til udvalgte kunder. Ulrik er uddannet markedsføringsøkonom og har en god portion erfaring med salg fra sine tidligere ansættelser hos Sonofon og McPHONE Telemarketing.



**Louise Broe Sørensen**  
Chefkonsulent

Med en MBA og titlerne cand.scient.pol. og MA in Public Opinion & Polling er Louise Broe Sørensen ekspert i, hvordan man indsamler og bruger data til at udvikle sin organisation. Louise tager sig af rådgivningsopgaver samt kurser og kundepleje som konsulent for Rambøll Management Consulting.



**Paul Vuijsters**  
Key Account Manager

Paul Vuijsters er seneste tilføjelse til SurveyXact i Norge. Her blev han i juni måned ansat som Key Account Manager og skal arbejde med salg af SurveyXact i Norge og Sverige samt med support og afholdelse af kurser. Paul har mange års erfaring som sælger, Key Account Manager og salgsleder - blandt andet fra den norske energikoncern Hafslund.

## BLIV KLOGERE MED SURVEYXACTS KURSER

Rambøll Management Consulting afholder også en række individuelt tilpassede kurser. Kontakt os for en snak om jeres behov.

Hvad enten du lige har købt en SurveyXact-licens, eller du er noget nær superbruger af Danmarks mest brugervenlige gør-det-selv-system til spørgeskemaundersøgelser, kan du altid blive klogere. Derfor afholder Rambøll Management

Consulting løbende forskellige kurser i brugen af SurveyXact. Kurserne er gratis og åbne for alle, men det er efter "først-til-mølle"-princippet, så skynd dig at melde dig til på [SurveyXact.dk](http://SurveyXact.dk).



# ÉT SPØRGSMÅL OM BUNDLINJE

**NET PROMOTER SCORE:** Omsætning og indtjening svinger i takt med antallet af loyale kunder og brugere. Derfor er det vigtigt for virksomheder og organisationer at vide, hvor mange der anbefaler dem ude i byen. Og her er ét simpelt spørgsmål i tilfredshedsundersøgelsen helt centralt.





Kontakt chefkonsulent Louise Broe Sørensen på 89 44 79 92, hvis du vil høre mere om Net Promoter Score.

## SÅDAN UDREGNER DU DIN NET PROMOTER SCORE

- > Spørg i dine tilfredshedsundersøgelser, hvor sandsynligt det er, at kunderne vil anbefale din organisation eller virksomhed til venner og familie. Lad dem svare på en skala fra 0-10.
- > Træk kritikerne (0-6) fra ambassadørerne (9-10). Hvis for eksempel 30 procent svarer 0-6, og 40 procent svarer 9-10, er din Net Promoter Score altså +10.
- > Du kan for eksempel bruge scoren til at sammenligne loyaliteten i forskellige lande, regioner eller afdelinger i din virksomhed, ligesom du kan følge udviklingen over tid. Via en markedsundersøgelse i befolkningen kan du også sammenligne dig med konkurrenterne.

Når vi skal vælge et sted at spise, lytter vi ofte til de venner, der kender en god restaurant. Og skal vi finde det rette kursus, vejer det tungt, hvis kollegaen har en god anbefaling. Derfor er det helt centralt for virksomheder og organisationer at vide, om deres kunder anbefaler dem til andre. Sådan lyder tanken bag Net Promoter Score, der i de seneste år er blevet en fast del af SurveyXacts tilfredshedsundersøgelser.

### Loyale kunder øger indtjeningen

Idéen er simpel: Kunderne bliver spurgt, hvor sandsynligt det er, at de vil anbefale en virksomhed eller et produkt til venner og kolleger. De, der svarer 9 eller 10 på en 10-punktsskala, er gode ambassadører. 7 og 8 udtrykker, at kunderne er passive, mens en score mellem 0 og 6 udtrykker, at kunderne er kritiske. Ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører får virksomheden sin Net Promoter Score.

- Det er en meget enkel måde at flytte sit fokus fra at måle tilfredse kunder til i højere grad at måle loyalitet blandt sine kunder. Undersøgelser viser, at der er en stærk sammenhæng mellem virk-

somhedens omsætning og antallet af kunder, der anbefaler virksomheden ude i byen, siger Louise Broe Sørensen, chefkonsulent i SurveyXact.

### Supplér det simple spørgsmål

En række mere traditionelle tilfredsheds-spørgsmål bør følge efter det simple spørgsmål, som er kernen i Net Promoter Score, påpeger Louise Broe Sørensen.

- Det er ikke nok med det ene spørgsmål, medmindre man er meget tæt på sine kunder og kender deres bevæggrunde for at svare, som de gør. Ellers er man nødt til at finde ud af, hvad der driver scoren, siger hun og understreger, at den største fare ved Net Promoter Score - ligesom ved andre tilfredshedsundersøgelser - er, at virksomhederne ikke arbejder strategisk videre med resultaterne.

- De må ikke bare blive opfattet som data, der får lov at ligge. Så har undersøgelserne ingen værdi. Det er vigtigt at følge op - for eksempel ved at nedsætte fokusgrupper eller tage direkte kontakt til de kritiske kunder, siger hun.

## NET PROMOTER SCORE

Idéen bag Net Promoter Score er udtænkt af amerikanske *Fred Reichheld* og lanceret første gang i 2003. Den oprindelige tanke er kun at stille ét spørgsmål i tilfredshedsundersøgelser - nemlig spørgsmålet om kundernes villighed til at anbefale ens virksomhed eller produkt. I dag er der dog udbredt enighed om, at det er vigtigt at følge op - for eksempel med mere traditionelle tilfredsheds-spørgsmål.

### SOM MAN SPØRGER...

Metodiske overvejelser er et must i tilfredshedsundersøgelser. SurveyXact har mange års erfaring ud i metode og kan bidrage med rådgivning og sparring før, under og efter undersøgelsen. Når du selv tilrettelægger dine undersøgelser, er der nogle klassiske faldgruber, du skal undgå:

- > Forkert definerede respondenter: Spørg ikke kunder, som er uaktuelle, og husk at spørge både små, mellemstore og store kunder.
- > Indforståede formuleringer: Husk, når du udformer spørgsmålene, at kun få kunder kender din virksomhed lige så godt, som du selv gør.
- > For få ressourcer til opfølgning: Der skal være tid og plads til at arbejde videre med resultaterne i din virksomhed.



>> Når vi spørger vores kursister, hvorfra de første gang har hørt om Lærdansk, svarer over 40 procent "familie og venner". <<

## GLADE KURSISTER SKAL UD MED SPROGET

Kursister, der taler godt om danskundervisningen i deres omgangskreds, har høj værdi for sprogcentrene i netværket Lærdansk. Derfor er Net Promoter Score en fast del af centrenes tilfredshedsundersøgelser.

Anbefalinger fra familie og venner spiller en stor rolle, når udlændinge i Danmark vælger, hvor de vil lære dansk. Det viser de tilfredshedsundersøgelser, som Danmarks største netværk af sprogcentre, Lærdansk, har udbredt til de 17 lokale afdelinger. Her indgår Net Promoter Score som en central del.

- Når vi spørger vores kursister, hvorfra de første gang har hørt om Lærdansk, svarer over 40 procent "familie og venner". Derfor er det også meget interessant for os at måle ambassadørvilligheden blandt kursisterne, siger Gerhard Korbo, chef for Lærdansk.

### Høj score er god reklame

Med en Net Promoter Score på mellem +34 og +43 ligger de 17 sprogcentre meget tæt, fremgår

det af den seneste tilfredshedsundersøgelse med 1.000 respondenter. I gennemsnit svarede kursisterne 8,2 på spørgsmålet om, hvorvidt de vil anbefale Lærdansk til andre.

- Ved at stille det spørgsmål og måle scoren kan vi kvalitetssikre danskundervisningen og sammenligne vores afdelinger. Vi bruger også resultaterne som en del af vores promovning over for kommunerne, der henviser kursister til os. Vi vinder vores kontrakter i udbudskonkurrencer, og her er det vigtigt, at vi kan vise kommunerne, at vi har tilfredse kursister, der anbefaler os i deres omgangskreds, siger Gerhard Korbo.



Danmarks største netværk af sprogcentre - Lærdansk - bruger blandt andet Net Promoter Score som en del af centrenes promovning.

## DEN STØRSTE OPDATERING SIDEN 2002

Med et moderne look, brugervenlig navigation og bedre overblik er SurveyXact 6.0 den største opdatering, siden gør-det-selv-spørgeskemasystemet SurveyXact så dagens lys i 2002.

I foråret 2010 løftede SurveyXact sløret for et nyere, flottere og ikke mindst mere brugervenligt system – SurveyXact 6.0. Det er den største opdatering af systemet nogensinde, og hvis du endnu ikke har oprettet spørgeskemaundersøgelser i den nye brugerflade, kan du glæde dig, til du skal i gang.

### Hurtigt rundt med få klik

– Vores fokus har været på at gøre systemet mere brugervenligt. Vi har samlet mere fremhævet de mest brugte funktioner i en intuitiv struktur, så brugerne oplever at komme hurtigere rundt i systemet med færre klik end hidtil, forklarer udviklingschef i SurveyXact, Jesper Gravgaard, som har stået i spidsen for udviklingen af den store opdatering.

### Samlet overblik

Den første ændring, du møder, er den nye målingsforside, som hurtigt giver et overblik over dine målinger. Her er alle relevante informationer samlet, så du nemt kan se status på dine målinger uden at gå helt ind i systemet.

### Grundig forberedelse

– Vi begyndte for mere end to år siden, hvor vi blandt andet lavede usability-test på personer, som aldrig før havde brugt systemet og registrerede deres adfærd, siger Jesper Gravgaard og fortsætter, – Alt i alt har vi fjernet alle unødvendige mellemkridt og gjort det endnu nemmere at følge livscyklus for den enkelte måling. Og så er selve udtrykket også blevet mere tidssvarende.

**>> Vi begyndte for mere end to år siden, hvor vi blandt andet lavede usability-test på personer, som aldrig før havde brugt systemet og registrerede deres adfærd. <<**

### EKSEMPLER PÅ NYE FUNKTIONER I SURVEYXACT 6.0

- > Centralt overblik over dine organisationer og målinger
- > Bedre visnings- og sorteringsfaciliteter
- > Bedre status og overblik over, hvordan målinger skrider frem
- > Komplet historik for den enkelte måling
- > Bedre administration af brugere og organisationer



## INTRO-TILBUD PÅ NY BRUGERHÅNDBOG

Med den nye, gennemgribende opdatering af SurveyXact følger der selvfølgelig også en opdateret brugerhåndbog. Og lige nu kan du spare 100 kroner på den trykte version.



Den bagvedliggende SurveyXact-motor har vi ikke ændret på, så mange af de velkendte funktioner er de samme som tidligere. Men selve navigationen er helt ny, så hvis du vil hurtigt i gang med SurveyXact 6.0, anbefaler vi, at du anskaffer vores nyeste brugerhåndbog.

Den kan som altid findes gratis i en onlineversion på SurveyXact.dk, og hvis

du hellere vil have den som en fysisk bog, kan du frem til 1. oktober 2010 få den til introduktionspris på 250 kroner ekskl. moms, men inkl. forsendelse (normalpris 350 kroner ekskl. moms).

Brugerhåndbogen kan bestilles ved at sende en mail til Ulrik Risbøl Lange på [url@m.com](mailto:url@m.com) eller via telefon på 89 44 78 19.

# AL2BOLIG VIL HAVE NUANCERNE MED

**BEBOERMÅLINGER:** SurveyXact skal gøre det nemmere for AL2bolig at holde fingeren på pulsen i boligorganisationens 55 afdelinger. Tilfredshed og tryghed er et par af de områder, hvor AL2bolig håber at omdanne nuanceret input fra beboerne til konkrete tiltag.

## OM AL2BOLIG

AL2bolig er en almen boligorganisation, der udlejer mere end 4.400 ungdoms-, familie-, senior- og ældreboliger i Århus og Favrskov kommuner. Organisationen består af 55 selvstændige afdelinger i Åbyhøj, Tilst, Hinnerup, Hammel, Hadsten, Tranbjerg og Hjortshøj.

**AL2 BOLIG**



Hvad synes du om din nye lejlighed? Og hvor tryk føler du dig i dit boligområde? Med 55 afdelinger og mere end 4.400 lejemaal har AL2bolig nok at spørge beboerne om. Den almene boligorganisation har netop valgt SurveyXact som det værktøj, der skal gøre det nemmere at stille relevante spørgsmål i alle hjørner af afdelingerne.

- SurveyXact giver beboerne mulighed for at komme til orde anonymt - for eksempel når det gælder tilfredshed, fraflytning eller tryghed i afdelingerne. På den måde får vi nogle ærlige svar, som gør det nemmere for os at undersøge de reelle behov hos beboerne, siger Lise Bøgevald Sørensen, informationsmedarbejder i AL2bolig.

### Et system med muligheder

Boligorganisationen, der har kontor i Tilst ved Århus, er nu bruger af SurveyXact og har foreløbig benyttet systemet til en intern undersøgelse af tilfredsheden med et medarbejderarrangement.

- Mit første indtryk er, at SurveyXact er et system med store muligheder. Jeg kan se, at der er mange funktioner, vi kan gøre brug af, siger Lise Bøgevald Sørensen og giver et konkret eksempel

på, hvordan AL2bolig kan bruge spørgeskemaerne i de enkelte boligafdelinger:

- Vi har et renoveringsprojekt i gang i en afdeling, hvor vi planlægger at måle beboernes tilfredshed under hele forløbet - fra beslutningen om at renovere, til boligerne står færdige.

### Mere ligetil end på møderne

Håbet i AL2bolig er, at svar indsamlet via SurveyXact kan føre til konkrete tiltag.

- Hvis beboerne for eksempel synes, at trygheden i et område er lav, kan vi gå i dialog med afdelingsbestyrelse og varmemestre om at sætte nogle tiltag i gang, siger Lise Bøgevald Sørensen.

Hun mener, at SurveyXact kan give et mere nuanceret billede af beboernes holdninger:

- Alle har selvfølgelig mulighed for at ytre sig på afdelingsmøder. Men for nogle beboere vil det være mere ligetil at besvare et spørgeskema anonymt end at rejse sig op og stille et forslag, som alle kan se, hvor kommer fra. Derfor tror jeg, at undersøgelser i SurveyXact giver os et mere helstøbt billede.

# VINDMØLLEINDUSTRIEN KORTLÆGGER BRANCHEN

**MEDLEMSMÅLINGER:** Uanset om det gælder medlemstilfredshed, branche-statistik eller meningsmålinger, er SurveyXact Vindmølleindustriens foretrukne redskab. Systemet giver det overblik over og føling med branchens interessenter, som organisationen har behov for.

For Vindmølleindustrien er det vigtigt at vide, hvilken vej vinden blæser hos medlemmerne. Forskellige typer indsamlet viden sikrer, at organisationen tager relevante initiativer og formulerer konsensusbårede målsætninger.

– Med SurveyXact kan vi indsamle de data, vi behøver som brancheorganisation. Det gælder eksempelvis tal til branchestatistikken, som kortlægger den økonomiske værdi af dansk vindmølleindustri, undersøgelser af branchens vækstforventninger og medlemmernes tilfredshed med vores initiativer, siger Sune Strøm, økonom i Vindmølleindustrien.

## Nemt, velsupporteret system

Tidligere anvendte organisationen et andet spørgeskemasystem, som på grund af en haltende grafisk brugerflade blev valgt fra til fordel for SurveyXact.

– SurveyXact lever op til forventningerne. Systemet gør det nemt at nå ud til vores medlemmer og få overblik over tendenserne, siger Sune Strøm.

Den daglige bruger af systemet, Tobias Jerichow, som er studentermedhjælp i Vindmølleindustrien, har benyttet sig af

telefonsupport, chat og flere af de gratis kurser, SurveyXact tilbyder.

– Vi har haft en god support-oplevelse. Det har været nemt at få hjælp, og kurserne har været meget informative, mener Tobias Jerichow.

## Pænt og effektivt

Tobias Jerichow har blandt andet brugt SurveyXact til at få medlemmernes input til Vindmølleindustriens initiativer inden for forskning og uddannelse.

– Systemet er let at bruge og har gode funktionaliteter – selvom vi savner en automatisk tilmeldingsbekræftelse til at håndtere eksempelvis onlinetilmeldin-

ger til konferencer. Men SurveyXact har generelt en pæn og effektivt brugerflade – og der er en del muligheder i den avancerede designfunktionalitet, siger Tobias Jerichow.

## OM VINDMØLLEINDUSTRIEN

Vindmølleindustrien er en interesse- og brancheorganisation med mere end 230 danske medlemmer, som tæller vindmøllefabrikanter, energiselskaber og komponent-, service- og rådgivningsvirksomheder. Vindmølleindustrien varetager medlemmernes interesser på den nationale og internationale politiske scene og skaber fora for videndeling og erfaringsudveksling.



VINDMØLLEINDUSTRIEN



# MERE END EN LICENS

En licens til SurveyXact er ikke bare et brugernavn og et kodeord. Det er også adgang til al vores viden og erfaring med spørgeskemaundersøgelse.

Uanset dit kendskab til spørgeskemaundersøgelser, så har vi mere erfaring end dig i at bruge SurveyXact. Den erfaring vil vi gerne dele med vores kunder, så de får så god en oplevelse som muligt med systemet. Når du køber en licens, får du derfor adgang til al vores viden om metoder bag spørgeskemaundersøgelser. Du får desuden gratis kurser, e-mail-, chat- og

telefonsupport, konsulent-bistand og mulighed for at tilkøbe vores effektive moduler, specialdesignet til en række af de typiske opgaver i mange organisationer.

Du kan kort sagt få hjælp til alt omkring spørgeskemaundersøgelserne, hvad enten det drejer sig om spørgeskemadesign, analyse, rapportering mv.

## PRODUKTOVERSIGT >

Når du har anskaffet dig en licens til SurveyXact, har du adgang til al vores viden om spørgeskema-systemer samt mulighed for at tilkøbe vores effektive moduler.



### SurveyXact

Kernen i SurveyXact er din online adgang til systemet, hvor du nemt kan oprette og administrere spørgeskemaer.



### DET FÅR DU OGSÅ

#### Systemopdateringer

Vi arbejder konstant på at gøre SurveyXact endnu bedre, og med en licens får du altid de nyeste opdateringer.

#### Dokumentation

Med den nyeste store opdatering af SurveyXact er der kommet en helt ny og udførlig brugerhåndbog. Du kan naturligvis altid finde online-versionen gratis, og på SurveyXact.dk kan du bestille en trykt version. Brugerhåndbogen fås både i en dansk og engelsk version.

#### Gratis kurser

Rambøll Management afholder løbende kurser, som er gratis og åbne for alle brugere. Uanset om du er superbruger eller helt ny bruger af SurveyXact, kan du blive klogere på, hvordan du bedst bruger SurveyXact. Du kan se en kursusplan for efteråret 2010 på side 3 i dette magasin.

#### Support

Med til din licens hører der minimum tre timers telefon-, chat- eller e-mail-support. Uanset hvilken form, der passer dig, kan du altid gøre brug af vores omfattende erfaring med spørgeskemaundersøgelser.

### TILKØBSMODULER

#### interView

interView gør det nemt at supplere de udsendte SurveyXact-målinger med kvantitative og kvalitative telefoninterviews.

#### Konsulentbistand

Selv om SurveyXact er et brugervenligt gør-det-selv-system, står vi naturligvis til rådighed, hvis du ønsker at outsource nogle af opgaverne. Så kan I udnytte vores ekspertise, mens I gør det, I er bedst til.

#### reQuest

reQuest systematiserer og automatiserer alle processer som for eksempel import af oplysninger, oprettelse af spørgeskemaer og overførsel af resultater til Excel. Det gør tillægsmodulet til et nyttigt redskab, hvis du hyppigt foretager mange og store undersøgelser med SurveyXact.

#### HR-Insight

HR-Insight er en effektiv og prisvenlig løsning, hvis du vil outsource HR-undersøgelserne. SurveyXact står for udarbejdelse af spørgeskemaer, indsamling og analyse af svar samt letoverskuelig afrapportering.

#### APV

SurveyXacts APV-modul gør det nemt at lave effektive arbejdspladsvurderinger, som giver overblik over arbejdsmiljøet, identificerer problemområder og gør opfølgning nem med en overskuelig handleplan.

**KOMMUNEKLUBBEN:**

Kommuneklubben er et forum oprettet på initiativ af Rambøll Management. Klubben fungerer som netværk for ledere og medarbejdere, der interesserer sig for eller i det daglige arbejder med borgermålinger, paneler, dialog og evalueringer. Formålet er at udveksle erfaringer og cases i relation til kommunale målinger. Møderne er gratis at deltage i, og du kan tilmelde dig på [www.surveyxact.dk](http://www.surveyxact.dk).

## KOMMUNAL KVALITET I METERMÅL

**KOMMUNEKLUBBEN:** Siden 1. juli 2010 har danske kommuner skullet udarbejde kvalitetskontrakter og ikke mindst leve op til dem. I den anledning afholdte Kommuneklubben seminar i Århus med temaet resultatbaseret styring.

**KONTAKT**

Hvis du vil høre mere om, hvordan din virksomhed kan benytte SurveyXact på forskellige områder, er du velkommen til at kontakte SurveyXact på telefon 70 26 78 22 eller [salg@surveyxact.dk](mailto:salg@surveyxact.dk).

Målebåndene er flittigt brugt i de danske kommuner, som staten i stadig større omfang underlægger krav om resultatmåling. Ikke mindst kravet om kvalitetskontrakter, som blev indført i alle kommuner 1. juli 2010, tvinger kommunerne til at udføre sammenlignelige kvalitetsmålinger. Men målinger er ikke nødvendigvis af det onde – benyttet rigtigt er de værdifulde redskaber til styring, dialog og videndeling.

**Erfaring fra Århus og København**

Det ved de i Københavns og Århus kommuner, som i flere år har gennemført omfattende resultat- og kvalitetsmålinger blandt kommunernes medarbejdere og borgere. Derfor var repræsentanter fra de to kommuner inviteret som oplægsholdere, da Kommuneklubben under

Rambøll Management Consulting var vært for et seminar om resultatbaseret styring i forvaltningerne.

**Inspiration fra virkeligheden**

På seminaret kunne deltagerne blandt andet få inspiration til, hvor mange ressourcer det kræver at måle tilfredsheden med kommunens indsats blandt forældre til 48.000 børn og unge, som Århus Kommune for nylig har gjort. Der var også inspiration til, hvordan kvaliteten sikres i en stor forvaltning som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i København.

*Hold øje med [SurveyXact.dk](http://SurveyXact.dk) for at se, hvornår næste seminar i Kommuneklubben finder sted.*



Du kan læse mere om SurveyXact og om de virksomheder, der bruger systemet, ved at besøge: [surveyxact.dk](http://surveyxact.dk)

SurveyXact salgs- og supporthotline:  
70 26 78 22

[surveyxact.dk](http://surveyxact.dk)