

DV SPØRGER MEDLEMMERNE

Tilfredshed med teknisk afdeling



Af Linette Riis

Informationsmedarbejder i Danmarks Vindmølleforening

I november gennemførte vi en kundetilfredshedsundersøgelse i Danmarks Vindmølleforenings tekniske afdeling. Alle medlemmer og andre, for hvem vore tekniske konsulenter har udført arbejde de seneste to år, og hvor vi havde mailadressen, blev bedt om at udfylde et spørgeskema. 70 personer (23% svarede). Mange tak til jer!

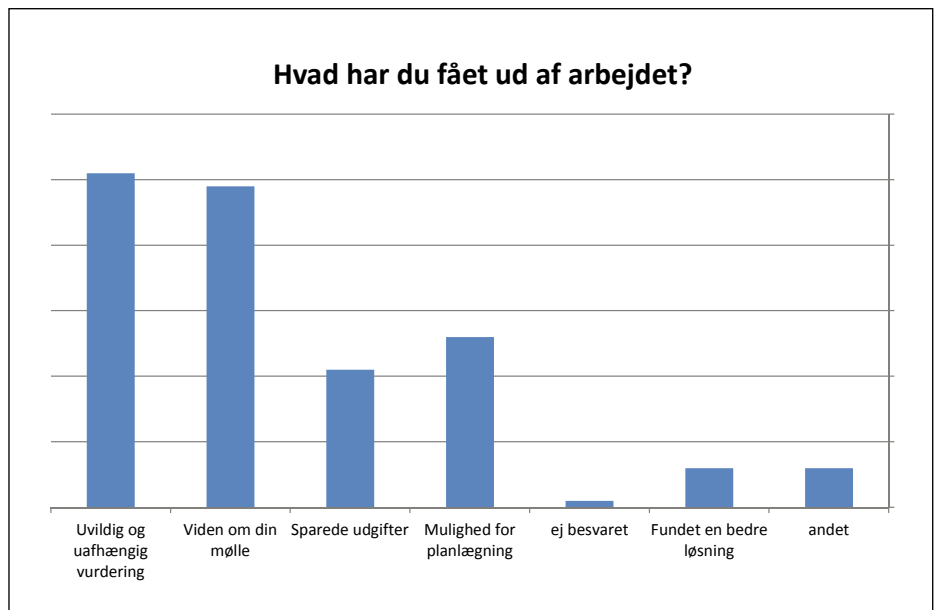
De to hovedemner var information/kommunikation, herunder overholdelse af tidsfristen og arbejdets udførelse og rapport, herunder konsulenternes viden, rapportens indhold og omfang.

Det gennemgående billede af svarene var meget positivt. I alle spørgsmål var der kun 0-2 personer, der svarede, at de var utilfredse. Mellem 49 og 65% var meget tilfredse.

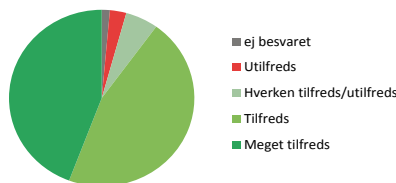
89% vil anbefale teknisk afdeling til andre, 6% vil måske. Kun 3 personer vil ikke.

Til spørgsmålet om, hvad kunden har fået ud af arbejdet, svarer 5 ud af 7, at de har fået en uvildig og uafhængig vurdering samt viden om deres mølle, 3 ud af 7, at de har fået mulighed for planlægning, og 2 ud af 7, at de har sparet udgifter. Nogle har tillige svaret, at de med eftersynet har fået tryk og fundet en bedre løsning.

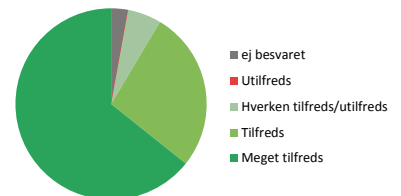
Vi er selvfølgelig meget tilfredse med de positive tilbagemeldinger, men alle besvarelser, forslag og kommentarer vil nu blive evalueret med henblik på at gøre det endnu bedre fremover. To ud af 70 utilfredse kunder er ikke meget, men dog to for mange. Så her vil vi også kigge på, hvad der er gået galt.



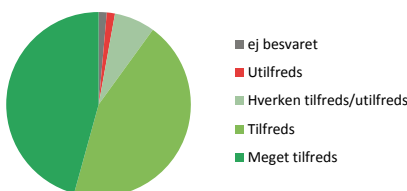
Hvor let havde du ved at finde information om vore ydelser?



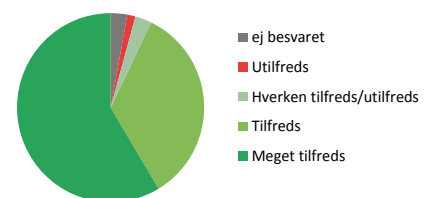
Var du tilfreds med konsulentens viden?



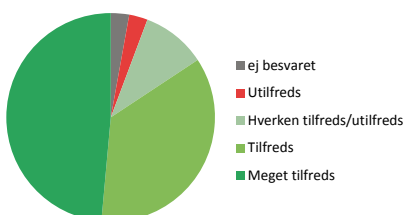
Hvor tilfreds er du med kommunikationen med os?



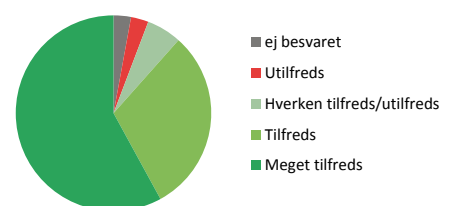
Hvad synes du om indholdet i rapporten? Var den fyldestgørende?



Overholdt vi de lovede tidsfrister?



Hvad syntes du om omfanget af rapporten? Var længden passende?



Information og kommunikation

Arbejdets udførelse og rapport.