



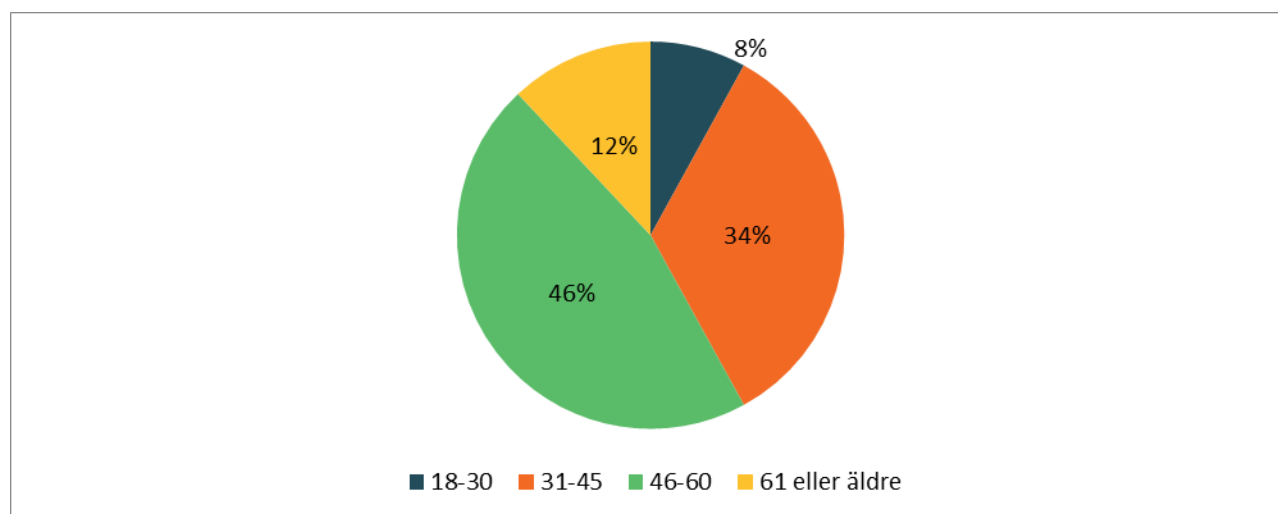
Sammanfattning av kundenkät för ITSAMs Servicedesk 2019

Antal svarande: 777

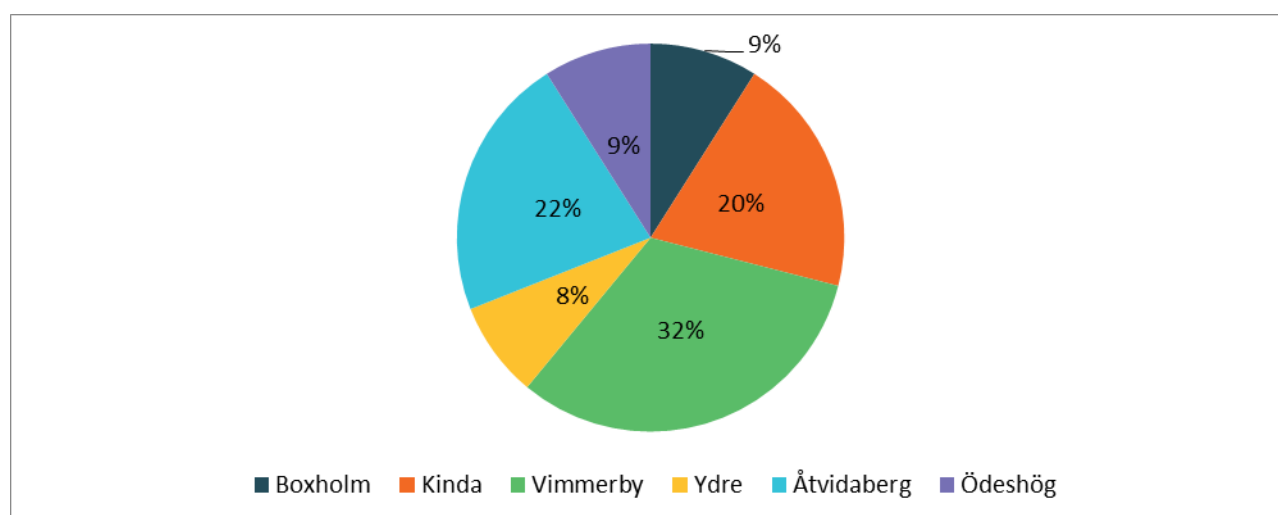
Omfattar samtliga medlemskommuner inom ITSAM

Enkäten fanns tillgänglig mellan tiden 20190206-20180227

1. Ålder?

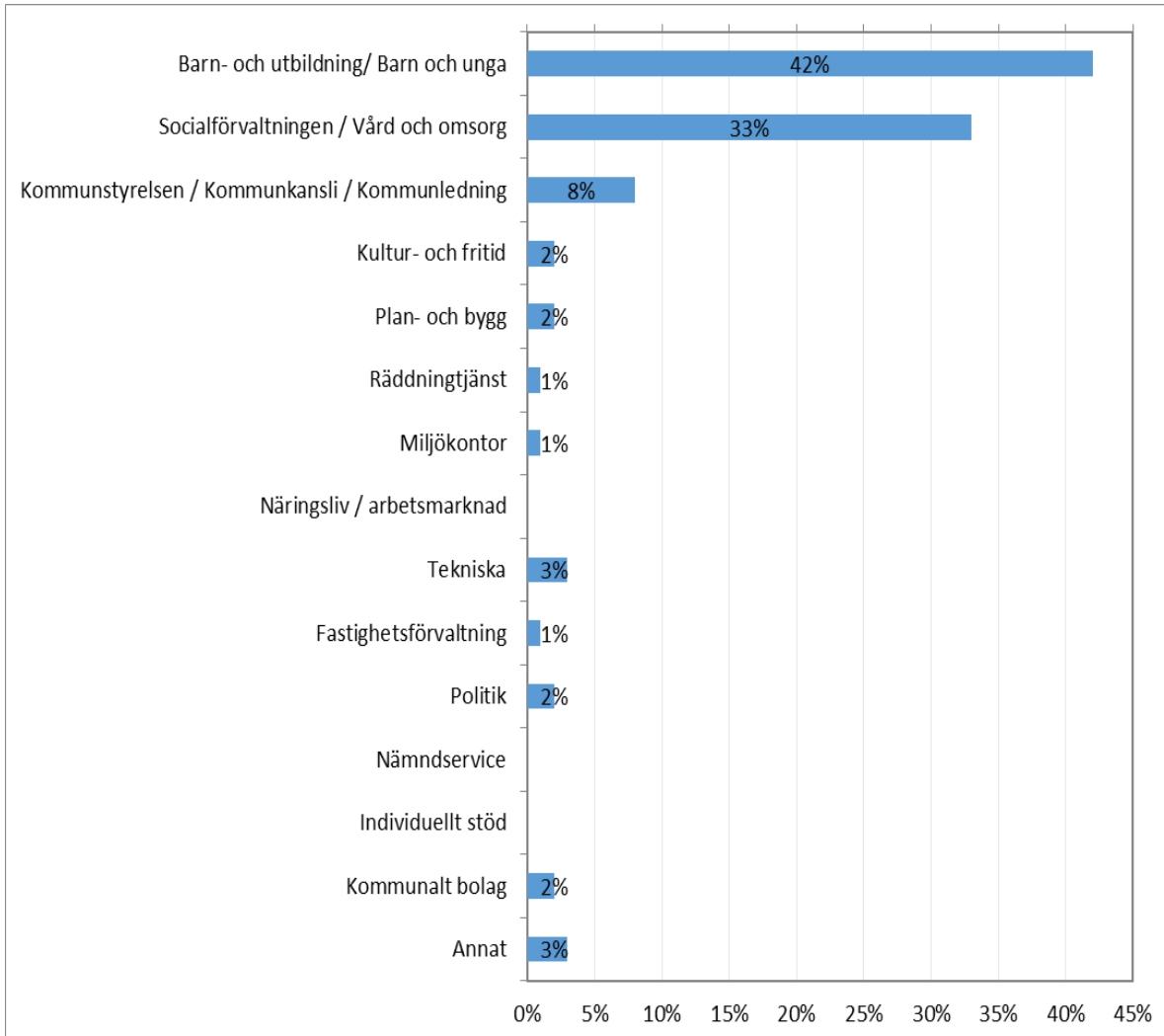


2. Vilken kommun är du verksam i?

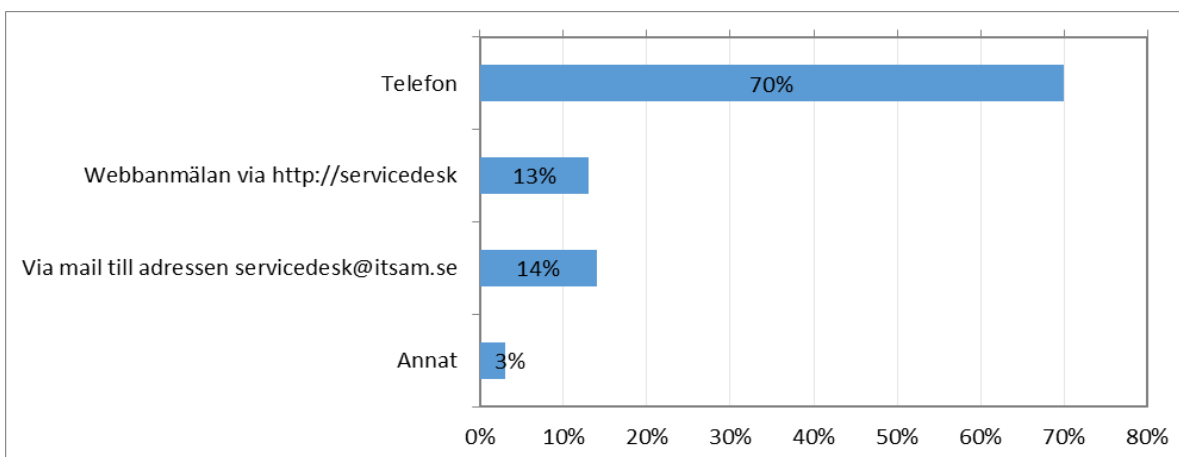




3. Vilken förvaltning tillhör du?



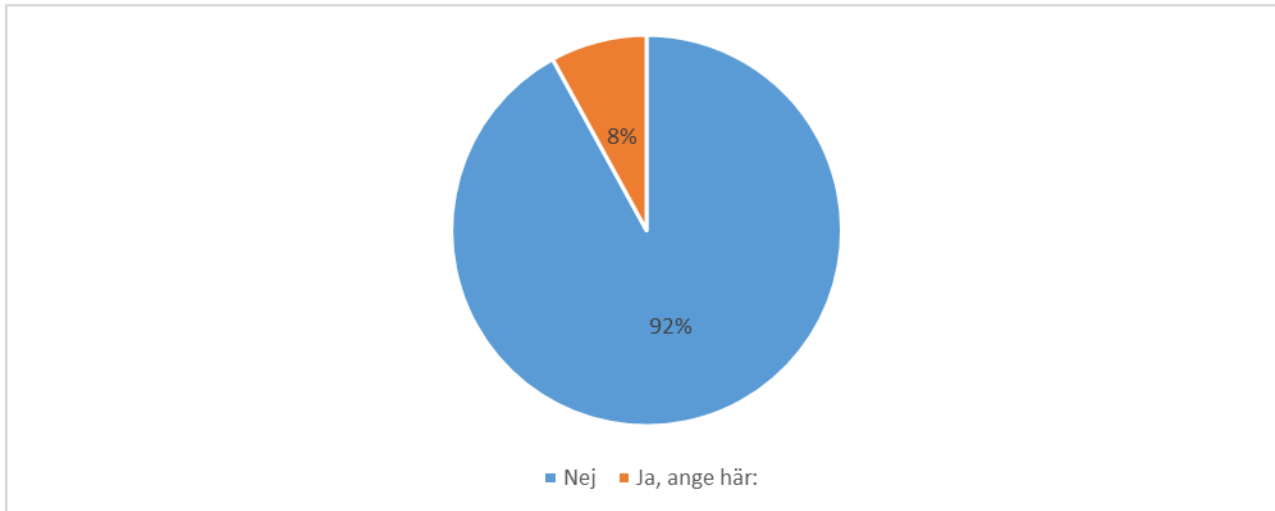
4. På vilket sätt anmäler du helst ditt ärende till Servicedesk?



Annat: Beror på typ av ärende och ärendets komplexitet, besök.



5. Finns det något annat sätt du skulle vilja komma i kontakt med oss?

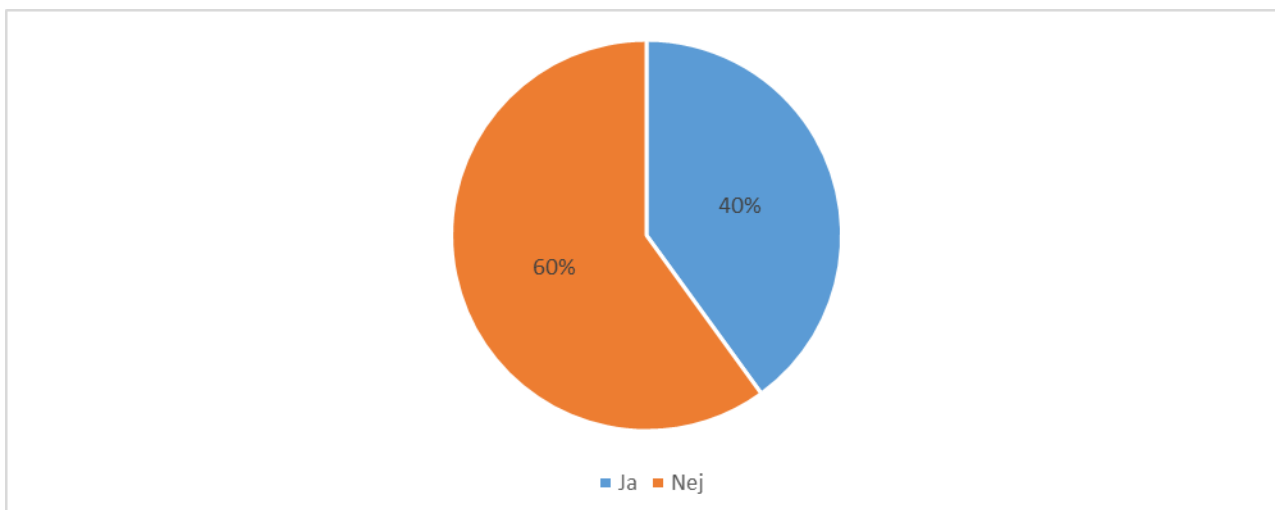


Ja, ange här: Chatt, App, SMS, Skype, personlig service, Vid kö - återringningsservice

6. Hur väl känner du till Servicedesksidan?

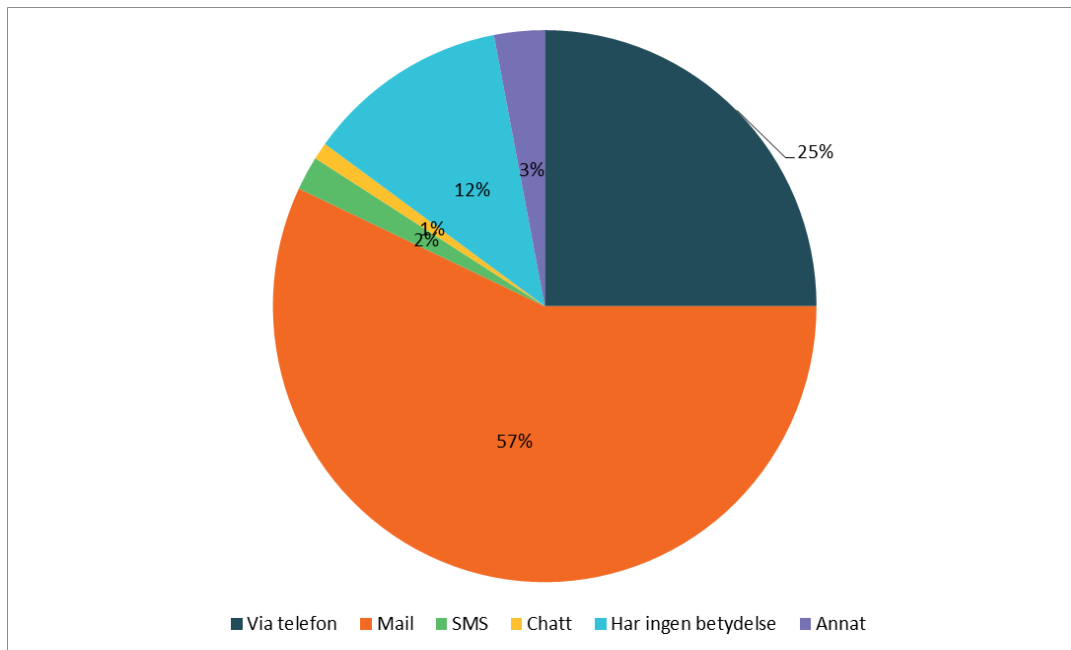
	1	2	3	4	5	
Inte alls	13,26%	19,82%	27,41%	23,55%	15,96%	Mycket väl

7. Känner du till ITSAMs självhjälpsguider?



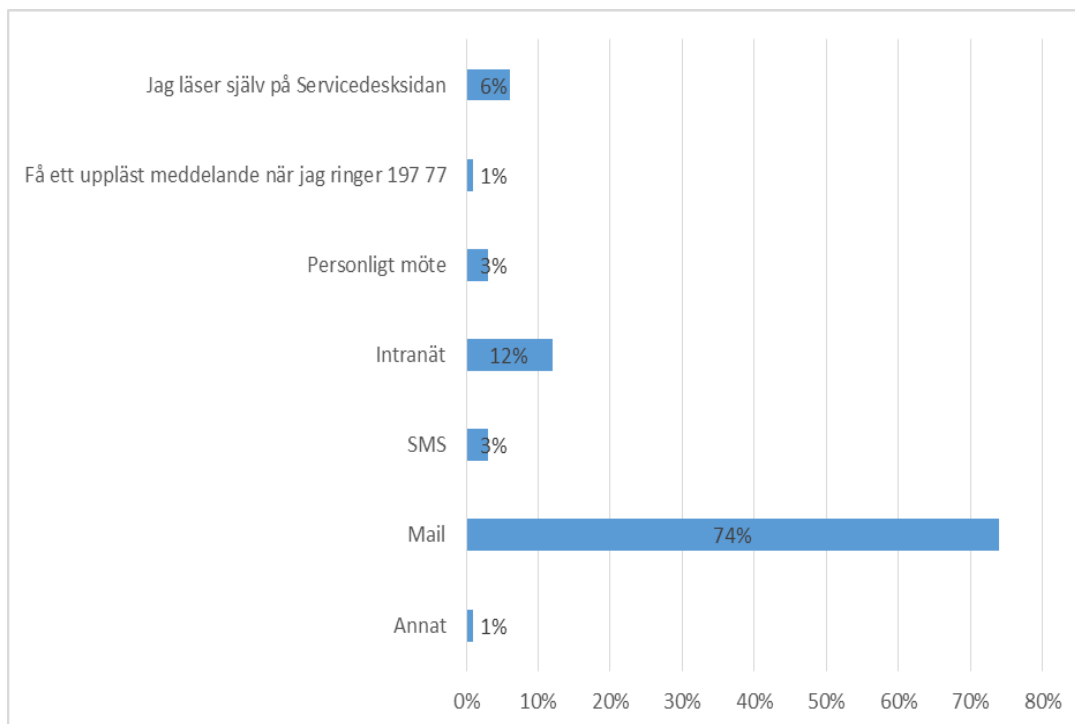


8. Hur vill du helst bli kontaktad via återkoppling i ett ärende?



Annat: Beror på ärendet, personlig kontakt

9. På vilket sätt vill du helst få information från Servicedesk?

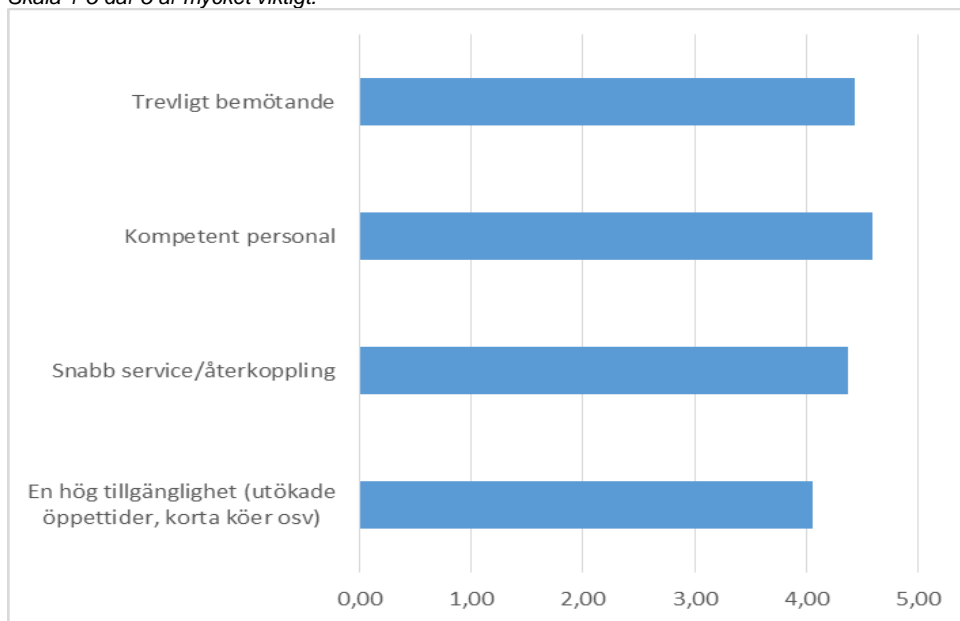


Annat: Telefon



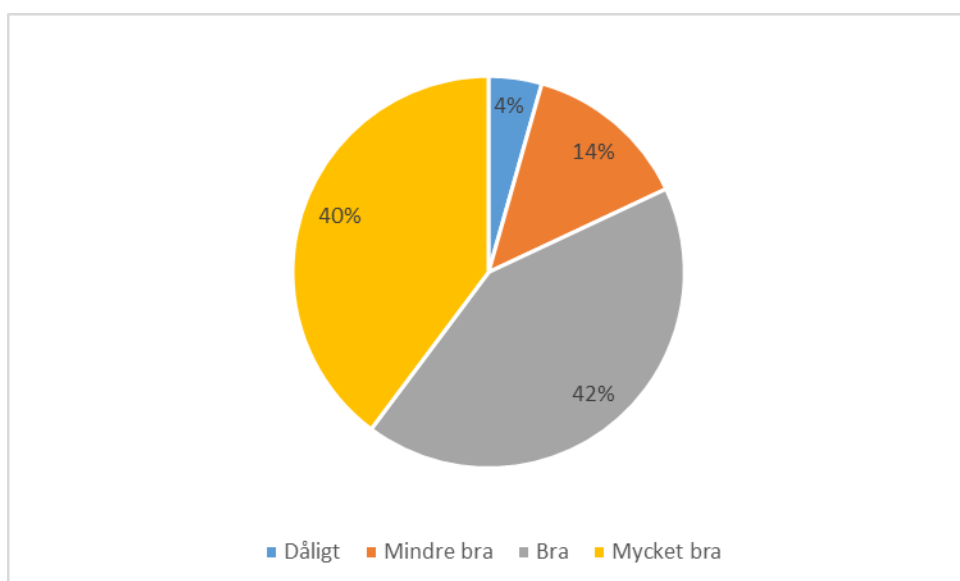
9. Vad värderar du vid kontakten med Servicedesk?

Skala 1-5 där 5 är mycket viktigt.



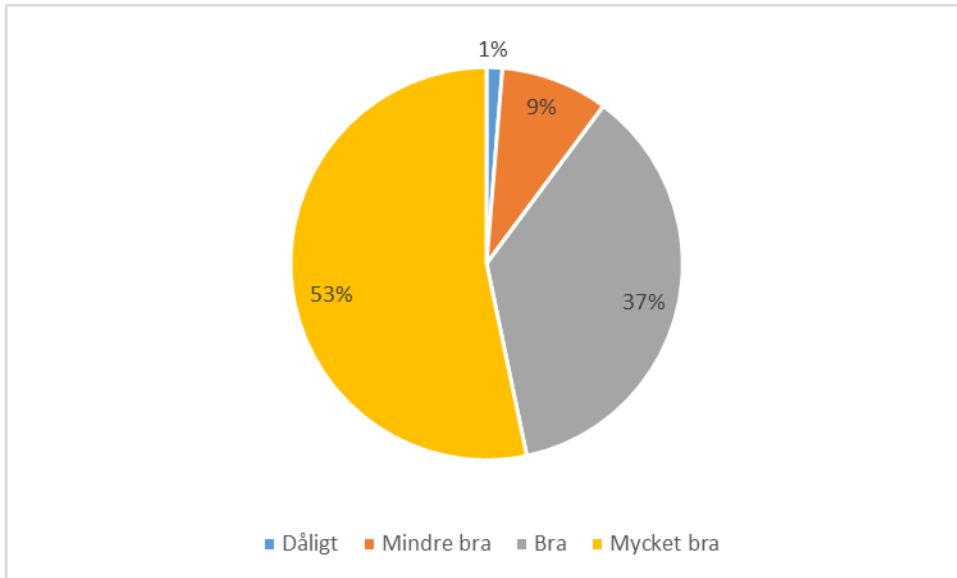
10. Vid kontakt med ITSAMs Servicedesk, hur nöjd är du med?

Kompetens

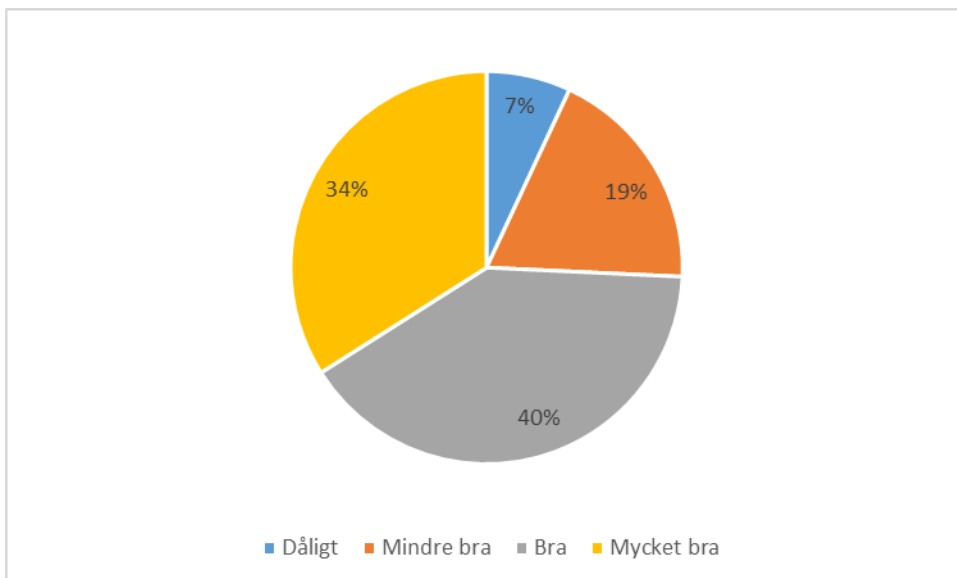




Bemötande



Återkoppling





Öppettider

