



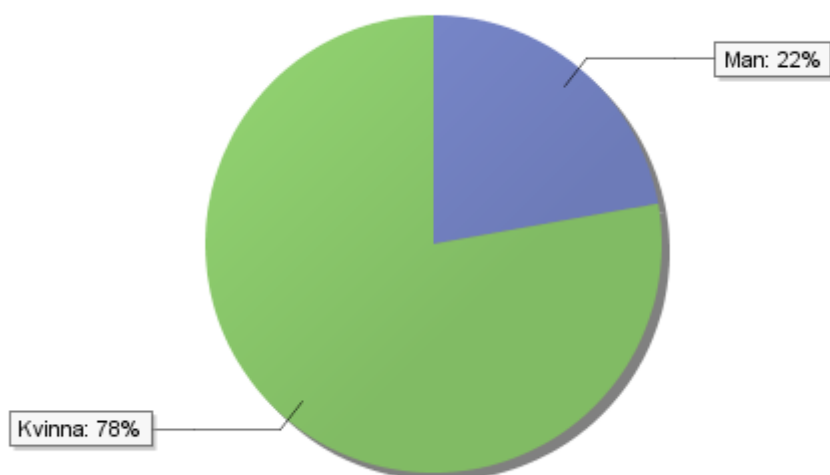
Sammanfattning av kundenkät för ITSAMs Servicedesk 2016

Antal svarande: 708

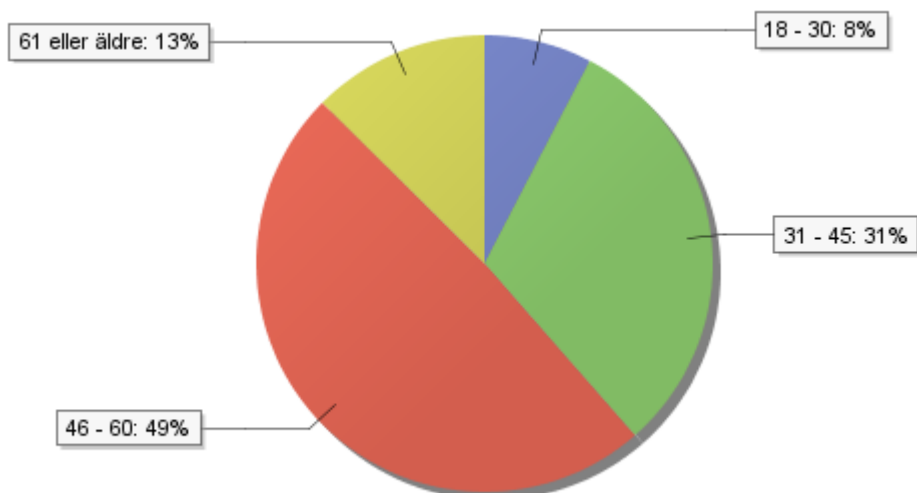
Omfattar samtliga medlemskommuner inom ITSAM

Enkäten fanns tillgänglig mellan tiden 20160128-20160211

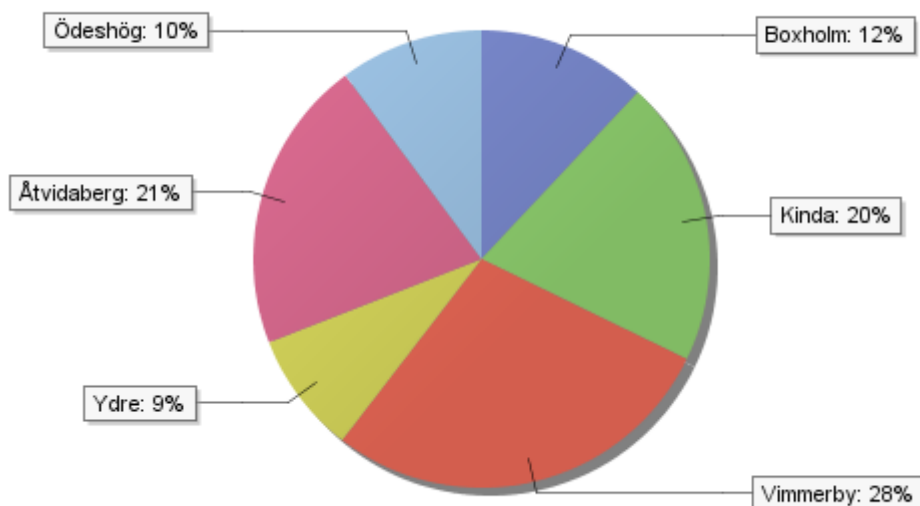
1. Är du man eller kvinna?



2. Ålder?



3. Vilken kommun är du verksam i?



4. Vilken förvaltning tillhör du?

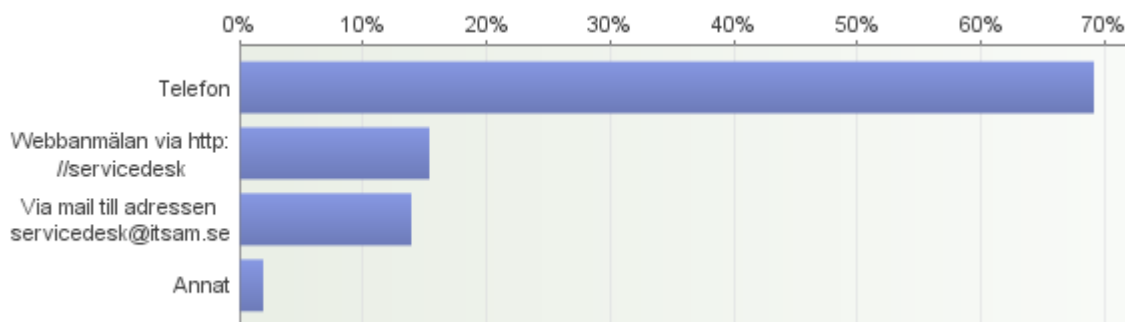
	Vilken förvaltning tillhör du?
Barn- och utbildning / Barn och unga	39,55%
Socialförvaltningen / Vård och omsorg	32,06%
Kommunstyrelsen / Kommunkansli / Kommunledning	9,46%
Kultur- och fritid	3,11%
Plan- och bygg	0,42%
Räddningstjänsten	0,56%
Miljökontor	0,99%
Näringsliv / arbetsmarknad	0,42%
Tekniska	2,68%
Fastighetsförvaltning	1,69%
Politik	2,4%
Nämndservice	0,71%
Individuellt stöd	0,28%
Kommunalt bolag	2,68%
Annat	2,97%

Annat

- Flyktingkontoret (AMI), Samhällsbyggnadsförvaltningen, Ekonomi, Kostenehet, Fackförbund, IFO, Revision

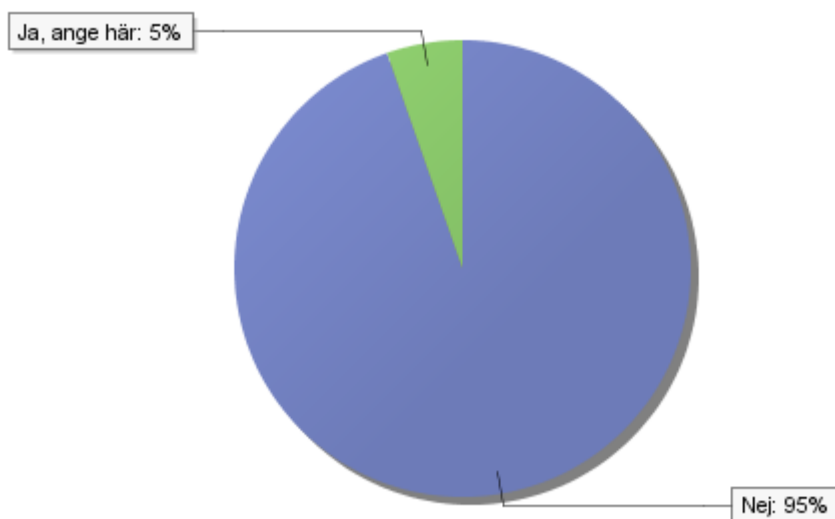


5. På vilket sätt anmäler du helst ditt ärende till Servicedesk?



Annat: Beror på typ av ärende och ärendets komplexitet. Personligen genom besök. Har aldrig anmält. Resursen,

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



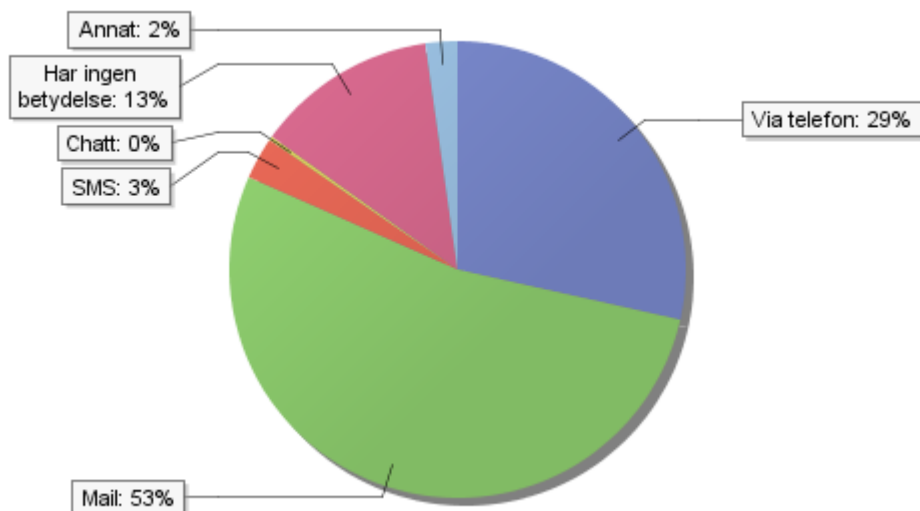
Ja, ange här: SMS, Chat, App, Kundträff, Facebook, På plats

7. Hur väl känner du till Servicedesksidan?

	1	2	3	4	5	
Inte alls	16,81%	23,87%	27,26%	19,07%	12,99%	Mycket väl

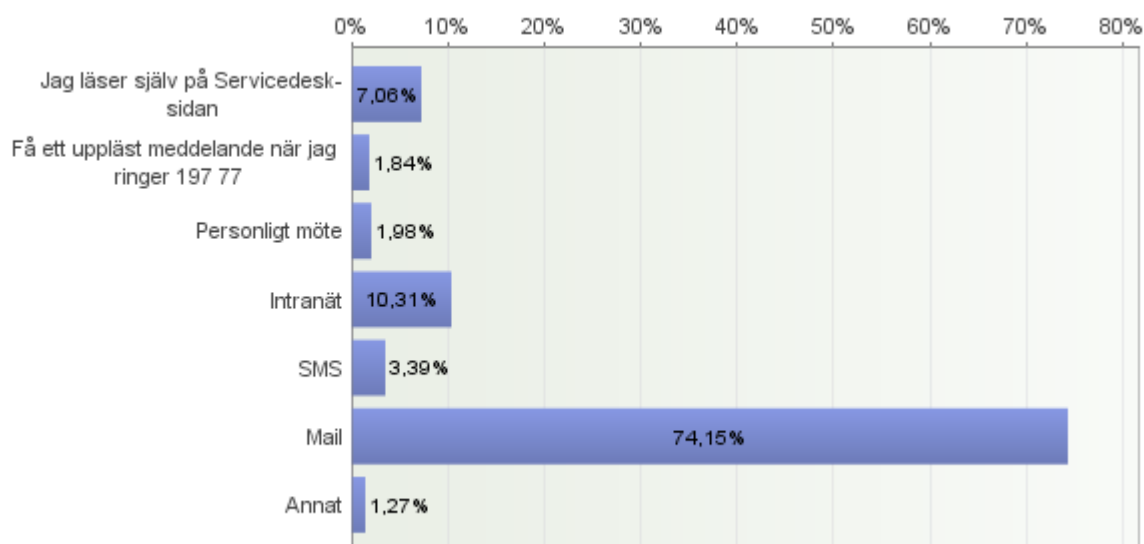


8. Hur vill du helst bli kontaktad via återkoppling i ett ärende?



Annat: Beror på ärendet, personlig kontakt

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

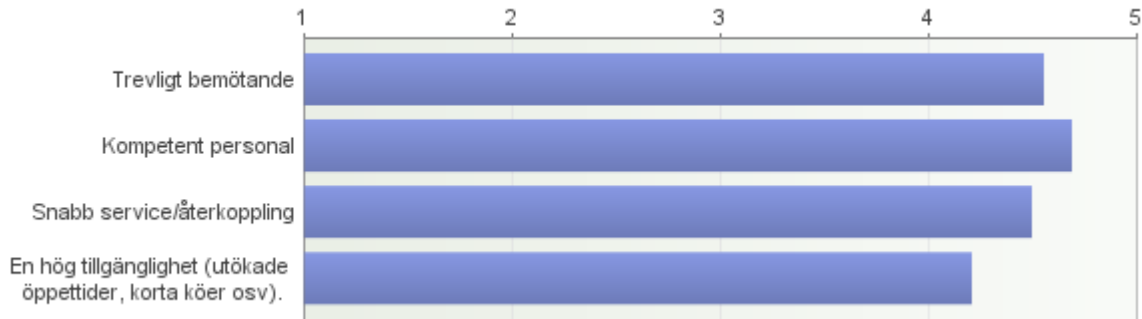


Annat: Telefon



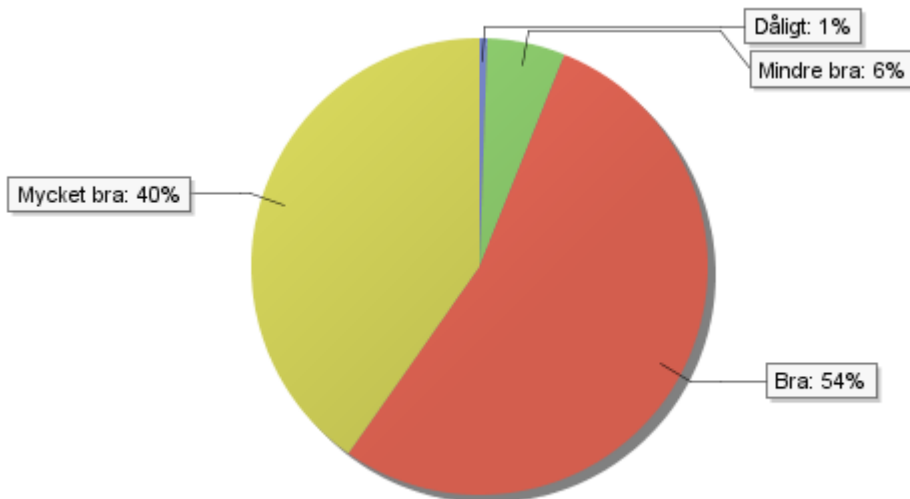
10. Vad värderar du vid kontakten med Servicedesk?

Skala 1-5 där 5 är mycket viktigt.

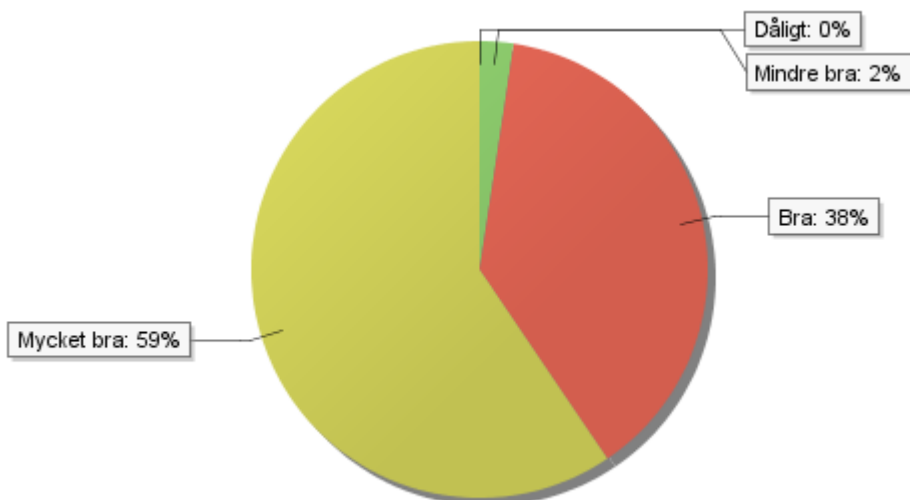


11. Vid kontakt med ITSAMs Servicedesk, hur nöjd är du med?

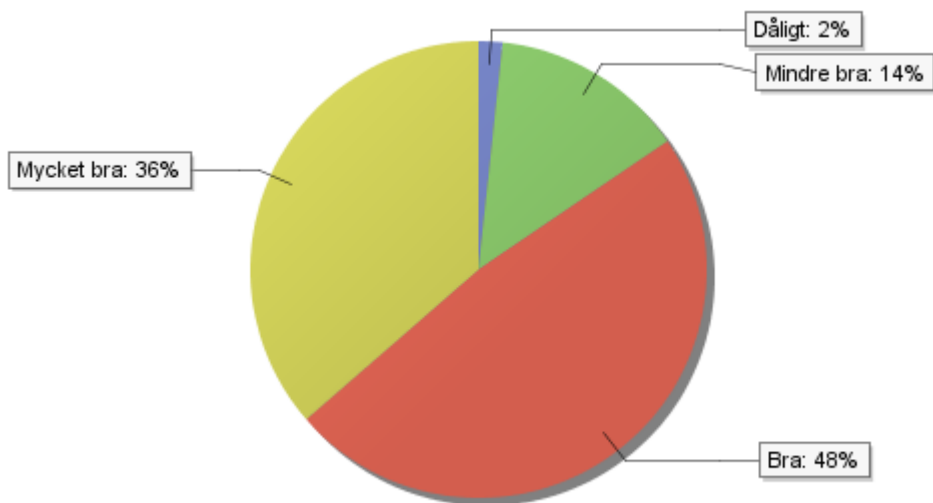
Kompetens



Bemötande



Återkoppling



Öppettider

