



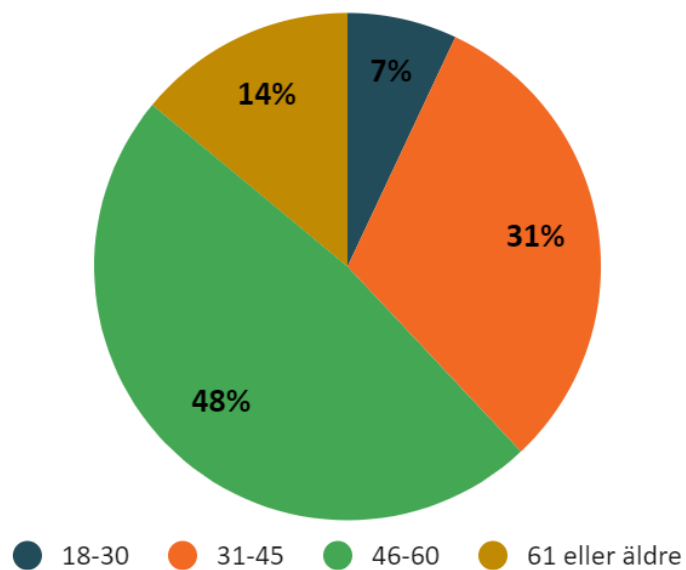
Sammanfattning av kundenkät för ITSAMs Servicedesk 2022

Antal svarande: 624

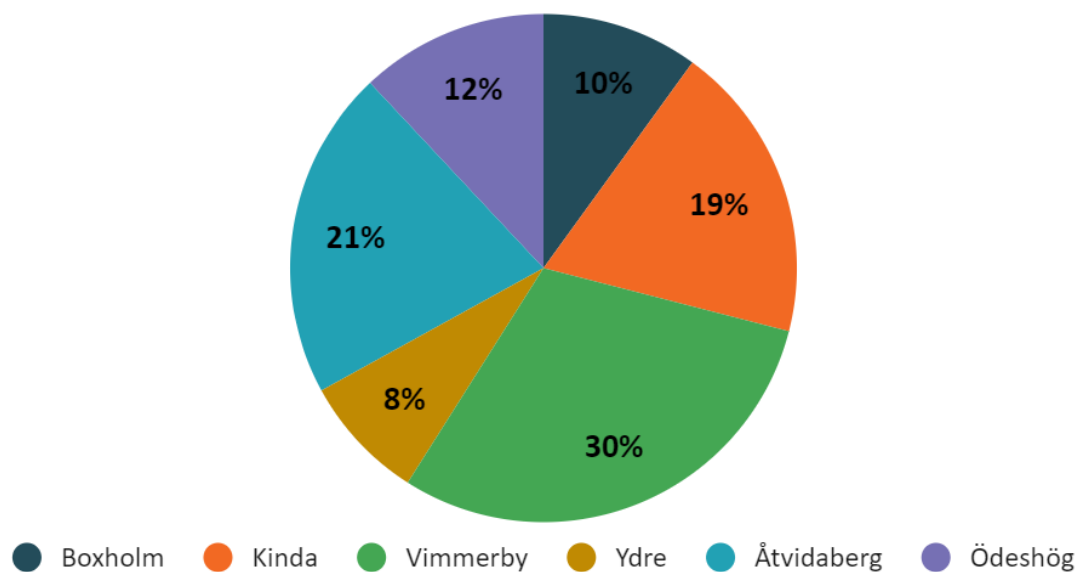
Omfattar samtliga medlemskommuner inom ITSAM

Enkäten fanns tillgänglig mellan tiden 20220218-20220310

1. Ålder?

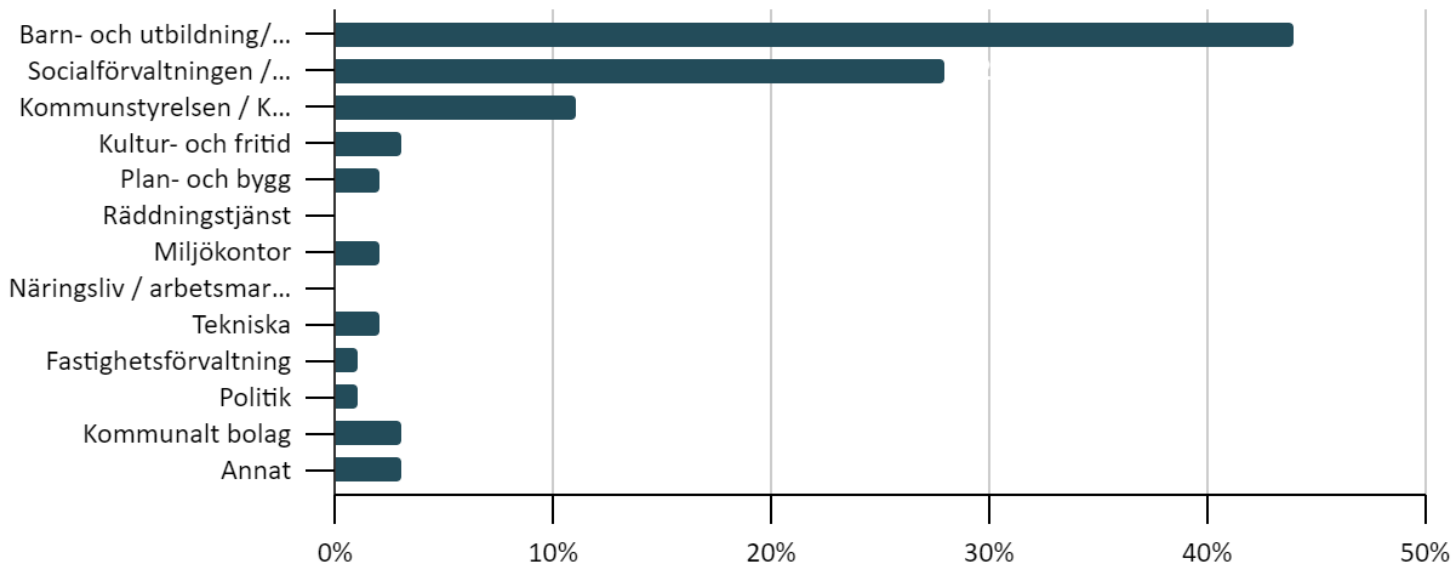


2. Vilken kommun är du verksam i?

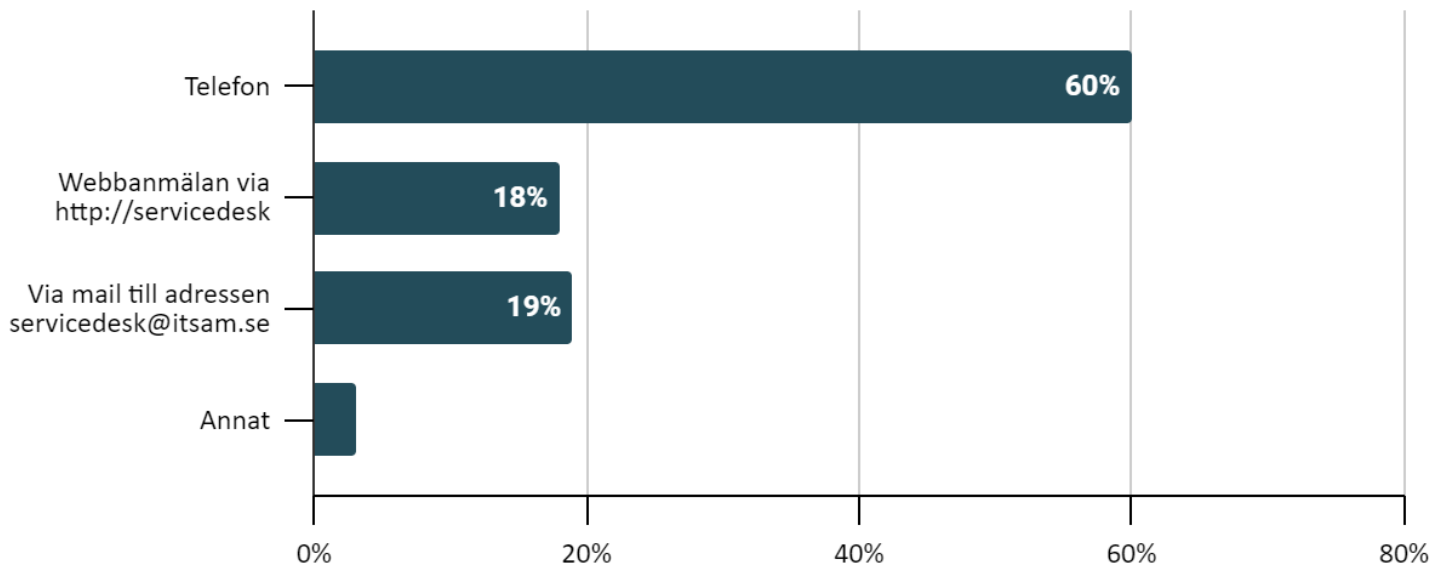




3. Vilken förvaltning tillhör du?



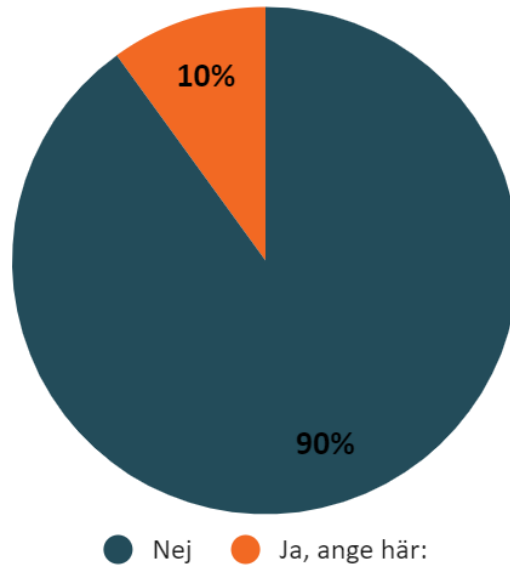
4. På vilket sätt anmäler du helst ditt ärende till Servicedesk?



Annat: Beror på typ av ärende och ärendets komplexitet. Chatt



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

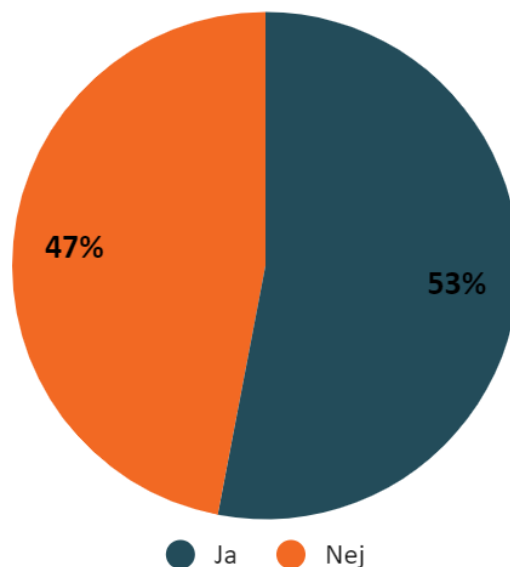


Ja, ange här: Chatt, SMS, personlig service, Ett mer kundanpassat och förenklat/tydligare webbanmälningsformulär

6. Hur väl känner du till Servicedesksidan?

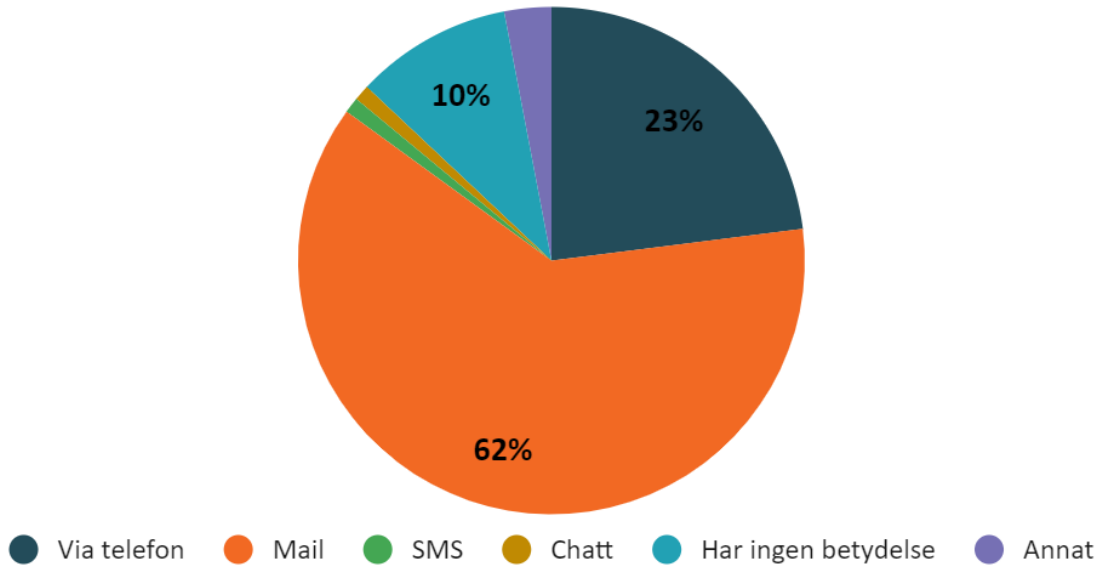
Inte alls	1	2	3	4	5	Mycket väl
	10%	11%	25%	23%	31%	

7. Känner du till ITSAMs självhjälpsguider?



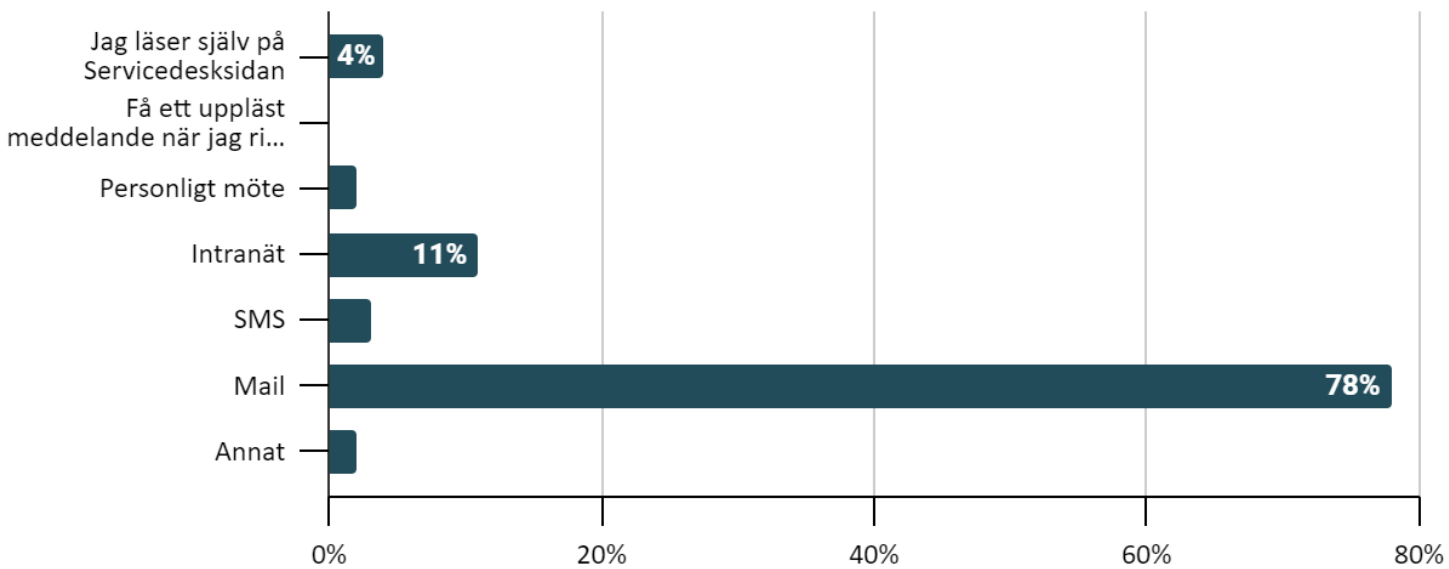


8. Hur vill du helst bli kontaktad via återkoppling i ett ärende?



Annat: Beror på ärendet, personligt möte

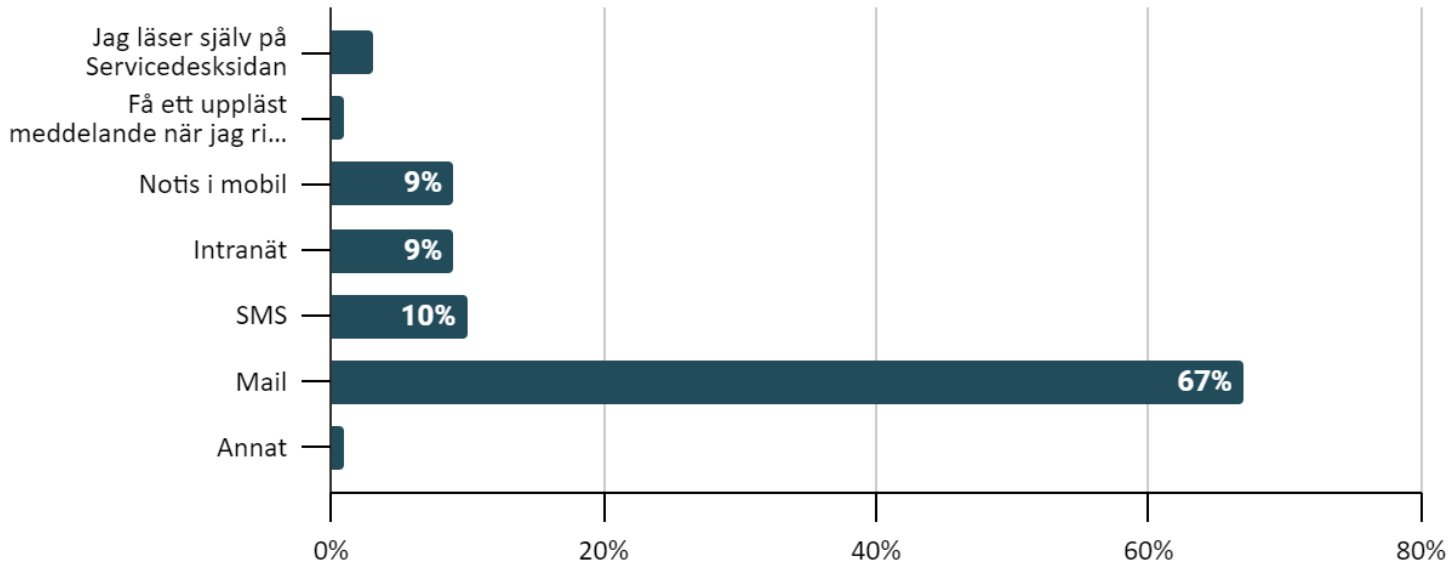
9. På vilket sätt vill du helst få information från Servicedesk?



Annat: beror på informationens karaktär, Intranätet/servicedesksidan kvittar egentligen, men informationen måste förbättras överlag så att den är skriven för kunden istället för it-ingenjören

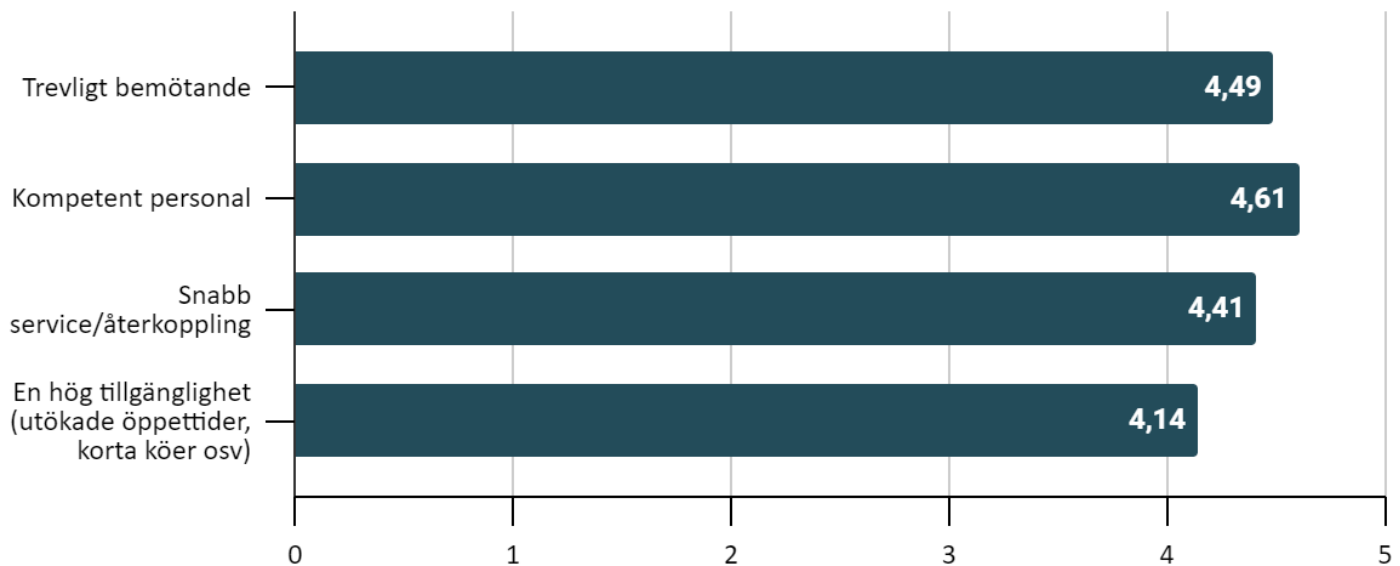


10. På vilket sätt vill du helst få drift information vid incident från Itsam?

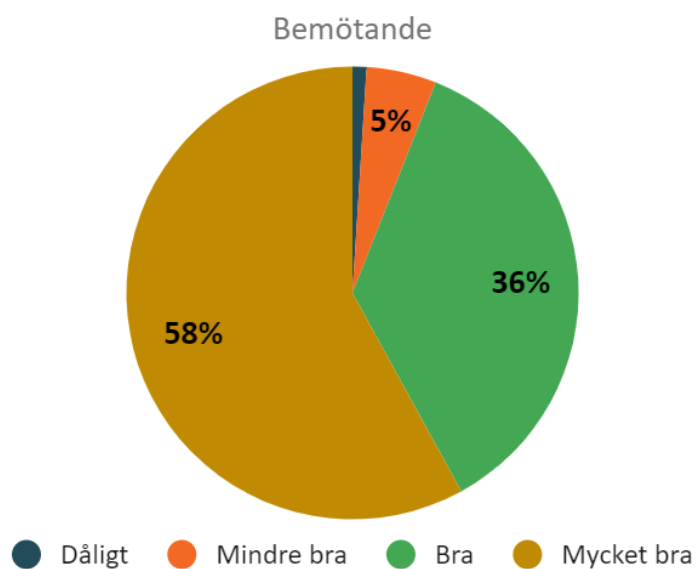
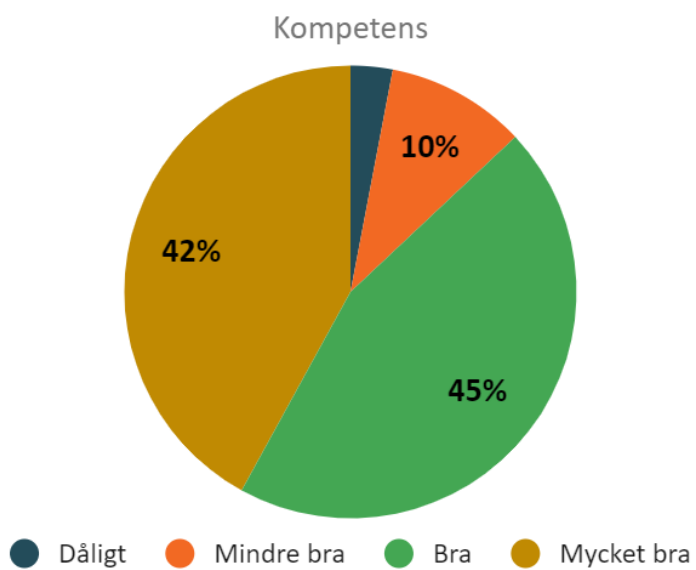


11. Vad värderar du vid kontakten med Servicedesk?

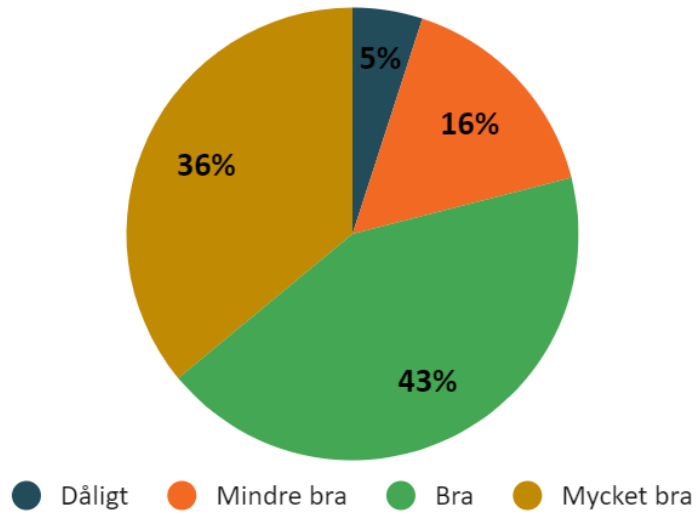
Skala 1-5 där 5 är mycket viktigt.



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



Återkoppling



Öppettider

