

Enhet	Näringslivsenheten
Ansvarig	Lennart Söderberg
E-post	lennart.soderberg@sandviken.se
	Enkätundersökning, svarsfrekvens 20,3 %

Datum	April 2006
Utfärdare	Michael Norell

Frågeställning...		Aktuellt Värde...	Föregående värde	Gap analys/ förbättring (Aktuellt – föreg. värde)	Kommentarer...
Tillgänglighet	Exponering - Procent av kunder som känner till NE. Exponering – Procent av kunder som vet vad NE gör.	45 % 60 %			Hur tillgängliga är vi för kunden och hur väl har vi lyckats att exponera oss för våra kunder?
	Kontaktbarhet – Procent av kunder som kontaktat NE det senaste året. Kontaktbarhet - Procent av kunder som upplever det lätt att få kontakt med NE.	28 % 90 %			
Lyhördhet och förståelse	Bemötande – Procent av kunder som upplevde deras kontakt med Näringslivsenheten som positivt (bra bemötande).	73 %			Hur upplever våra kunder att de blir bemötta?
Servicegrad	Service Excellence – Procent av kunder som blev hjälpta med sitt ärende. Service Excellence – Procent av kunder som anser oss kompetenta.	61 % 59 %			Hur väl utför vi våra tjänster och hur väl uppfyller vi våra kunders krav och önskemål.
	Responstid – Procent av kunder som upplevde att det tog lång tid att få hjälp.	-			