

Enhet	Näringslivsenheten
Ansvarig	Lennart Söderberg
E-post	lennart.soderberg@sandviken.se
	Enkätundersökning, svarsfrekvens 16 %

Datum	Våren 2007
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.	67 % 70 %	45 % 60 %	22 % 10 %	<p>Hur tillgängliga är vi för kunden och hur väl har vi lyckats att exponera oss för våra kunder?</p> <p>Tillgängligheten har blivit klart bättre och fler av våra kunder känner till oss och vet vad vi gör sedan förra mätningen.</p>		
	Kontaktbarhet – Procent av kunder som kontaktat NE det senaste året. Kontaktbarhet - Procent av kunder som upplever det lätt att få kontakt med NE.	36 % 93 %	28 % 90 %	8 % 3 %			
	Lyhördhet och förståelse	Bemötande – Procent av kunder som upplevde deras kontakt med Näringslivsenheten som positivt (bra bemötande).	91 %	73 %		18 %	<p>Hur upplever våra kunder att de blir bemötta?</p> <p>En klar förbättring av hur vi bemöter våra kunder har skett sedan förra mätningen. Kunderna mer positiva till NE sedan förra mätningen.</p>
		Service Excellence – Procent av kunder som blev hjälpta med sitt ärende. Service Excellence – Procent av kunder som anser oss kompetenta.	77 % 93 %	61 % 59 %		16 % 34 %	
Servicegrad	Responstid – Procent av kunder som upplevde att det tog lång tid att få hjälp.	21 %	-	-	<p>Hur väl utför vi våra tjänster och hur väl uppfyller vi våra kunders krav och önskemål.</p> <p>Om det är en förbättring sedan förra mätningen vet vi inte då vi inte mätte denna faktor vid detta tillfälle.</p>		