

# Servicemätning

Resultat 2020



# Bakgrund

Mätningen skedde inom ramen för Kommunens Kvalitet i Korthet.

- 54 uppringningar
- 54 e-postmeddelanden



















# Bakgrund

Totalt deltog 106 stycken kommuner i mätningen  
- Resultat jämförs med dessa 106 kommuners resultat.



# Översikt av resultat

2020

PARAMETER						
Telefoni - Tillgänglighet	T1					
Telefoni - Svar på frågan	T2					
Telefoni - Information	T3					
Telefoni - Intresse & engagemang	T4					
Telefoni - Bemötande	T5					
Telefoni - Svarstid huvudnummer	T6					
Telefoni - Svarstid efter koppling	T7					
Telefoni - Helhetsintryck	T9					
E-post - Svarstid i dygn	E1					
E-post - Medelsvarstid i timmar	E2					
E-post - Svarstider/Svar på fråga	E3					
E-post – Avsändare (Kontaktuppgifter)	E4					
E-post - Svarkvalitet	E5					

2019

PARAMETER						
Telefoni - Tillgänglighet	T1					
Telefoni - Svar på frågan	T2					
Telefoni - Information	T3					
Telefoni - Intresse & engagemang	T4					
Telefoni - Bemötande	T5					
Telefoni - Svarstid huvudnummer	T6					
Telefoni - Svarstid efter koppling	T7					
Telefoni - Helhetsintryck	T9					
E-post - Svarstid i dygn	E1					
E-post - Medelsvarstid i timmar	E2					
E-post - Svarstider/Svar på fråga	E3					
E-post – Avsändare (Kontaktuppgifter)	E4					
E-post - Svarkvalitet	E5					

Betydligt högre	Högre	Motsvarande nivå	Lägre	Betydligt lägre
				

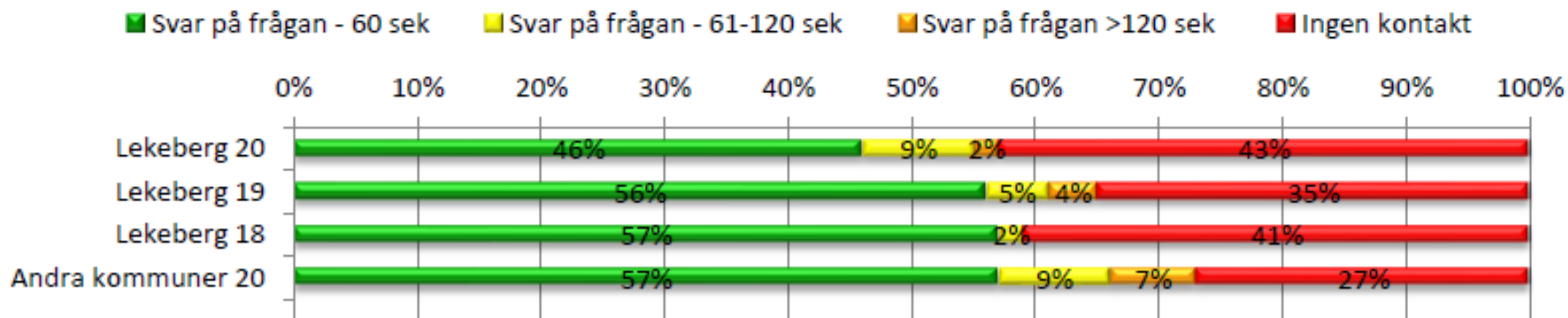
# RESULTAT TELEFONI



Mängden samtal och e-post som ringts och skickats inom ramen för KKiK är liten. Det viktigt att understryka att resultaten endast ger en indikation på hur kommunen har presterat.

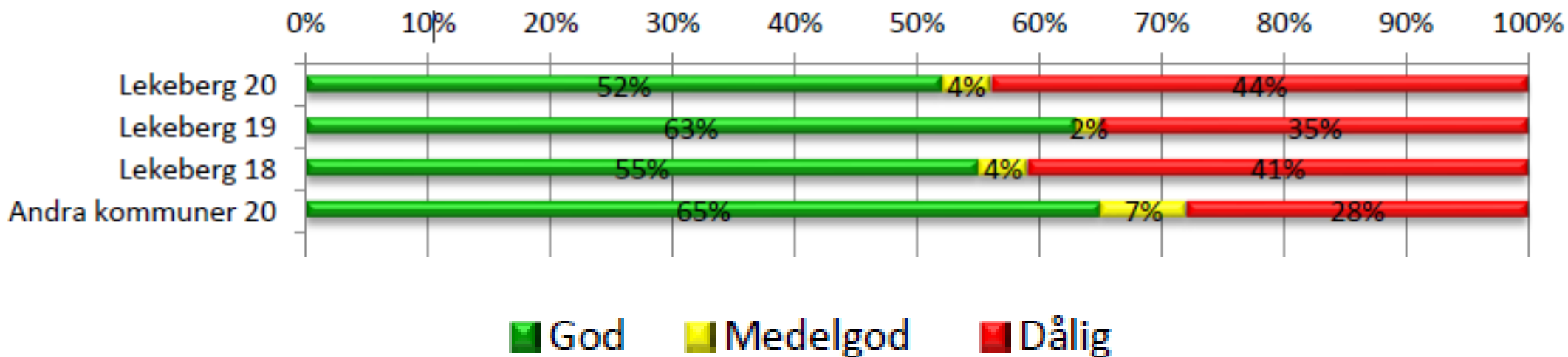
# Tillgänglighet - telefoni

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



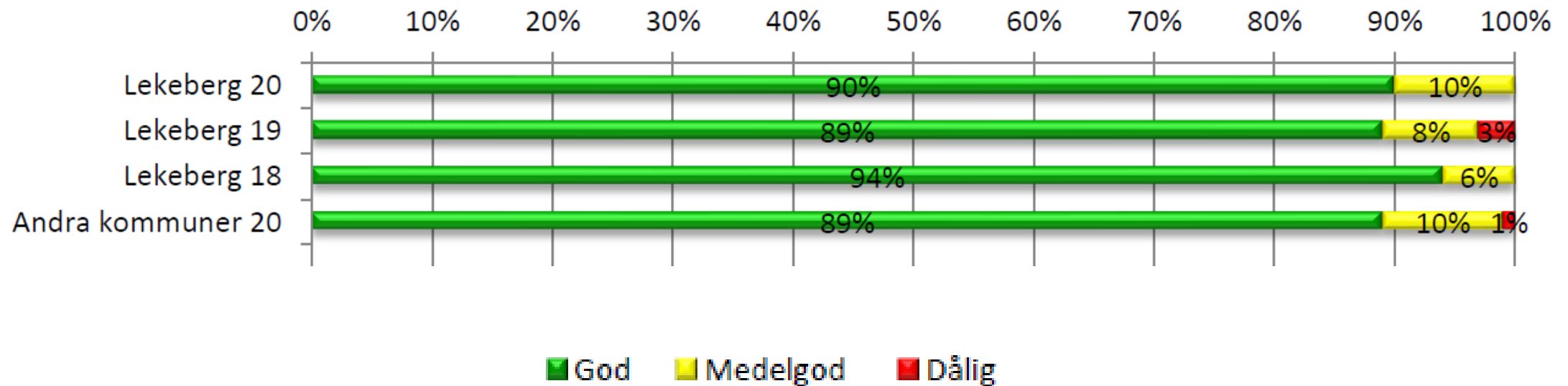
# Telefoni: Svar på frågan

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



# Gradering av informationen i svaren

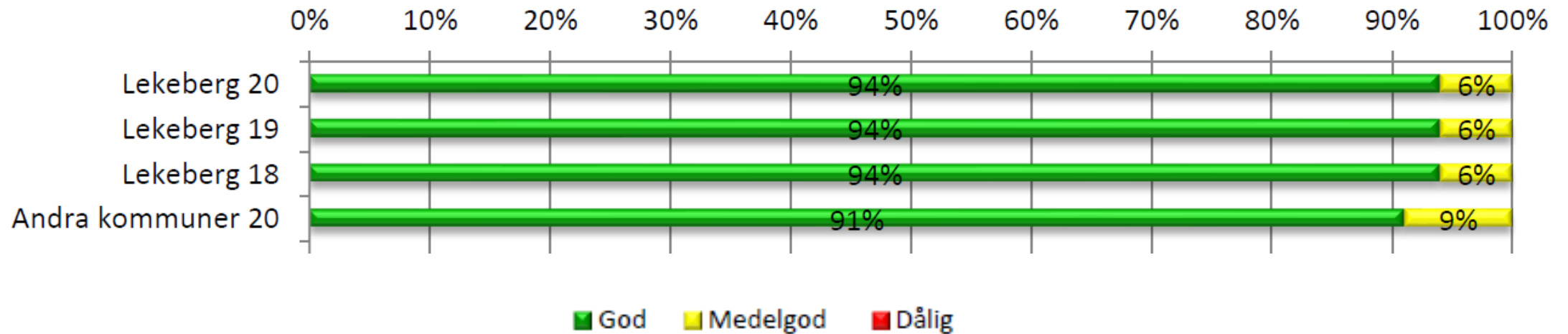
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:





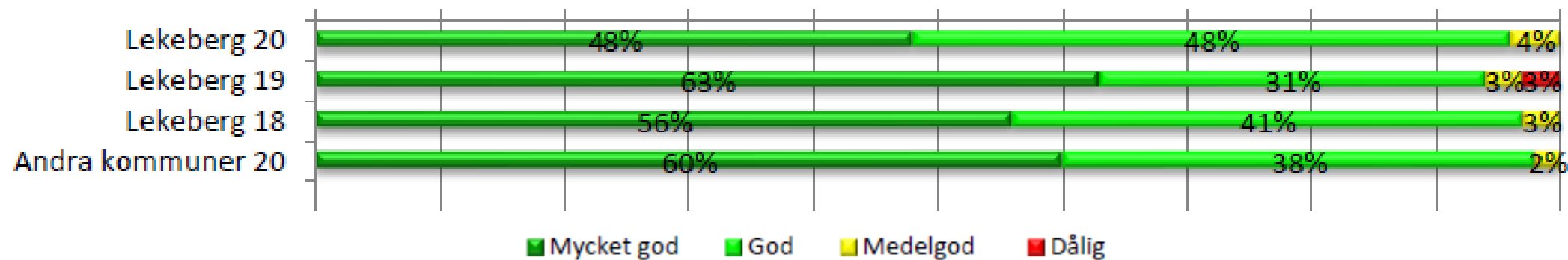
# Intresse och engagemang i svaren

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



# Bemötande

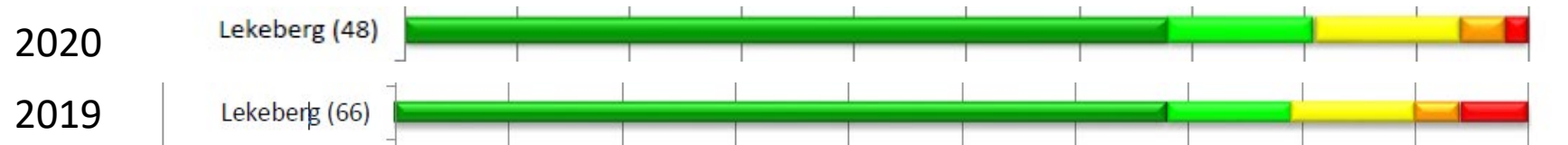
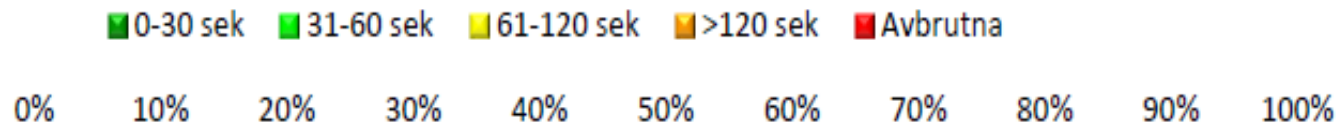
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



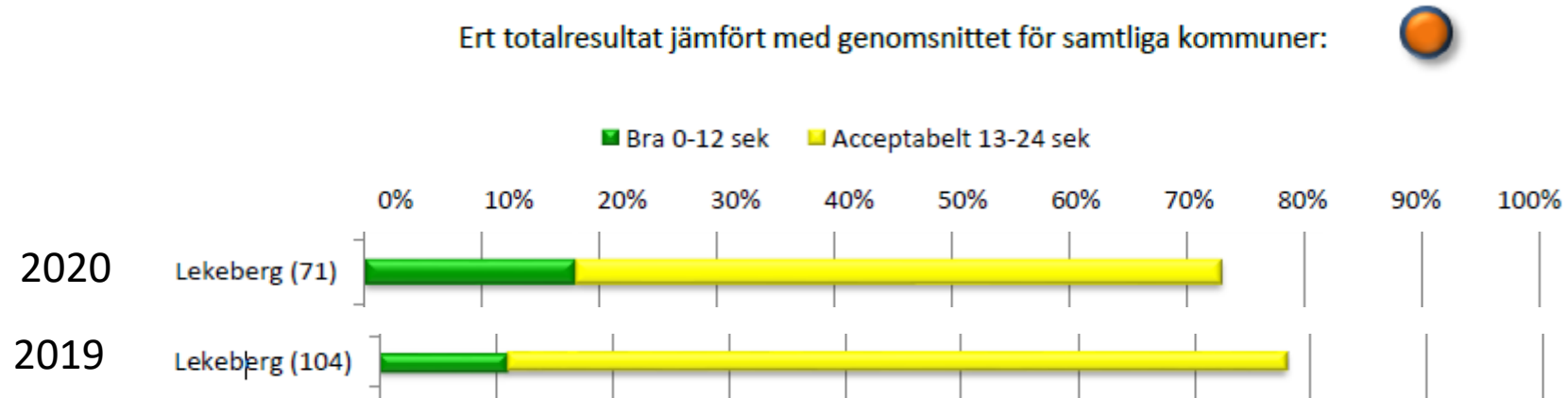


# Svarstid till huvudnummer

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



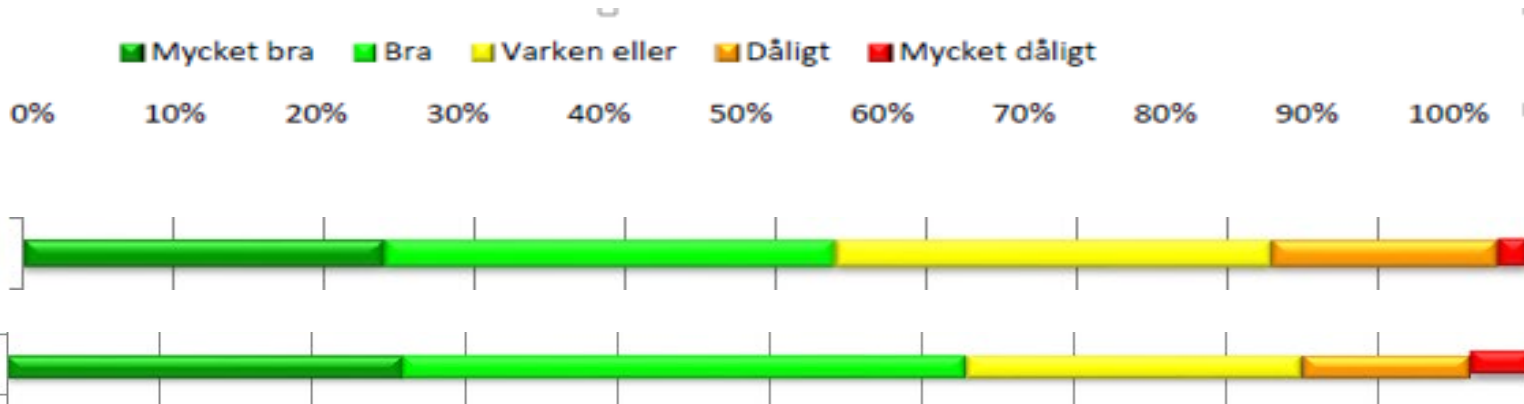
# Svarstid efter koppling till person som svarar på frågan





# Helhetsintryck

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:

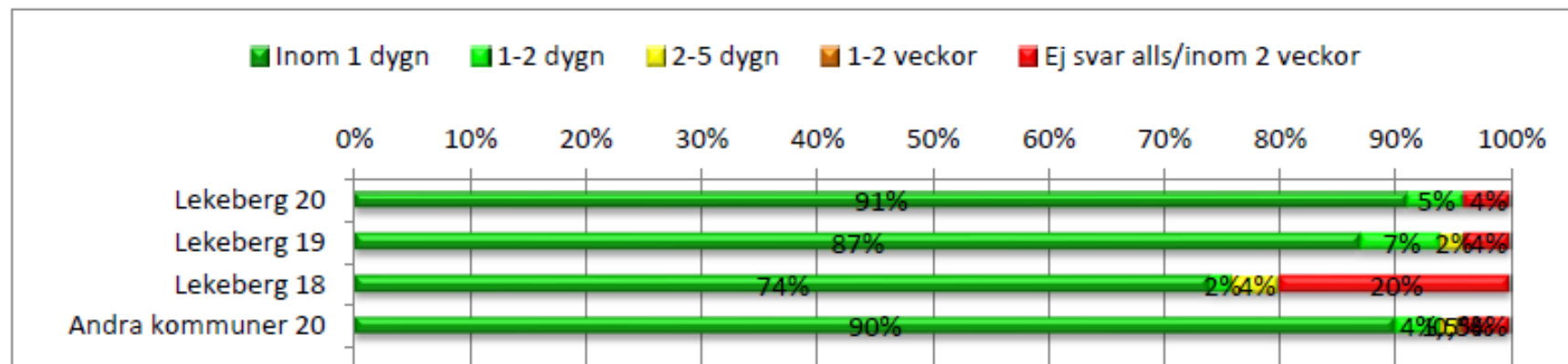


# Resultat e-post



# Svarstider

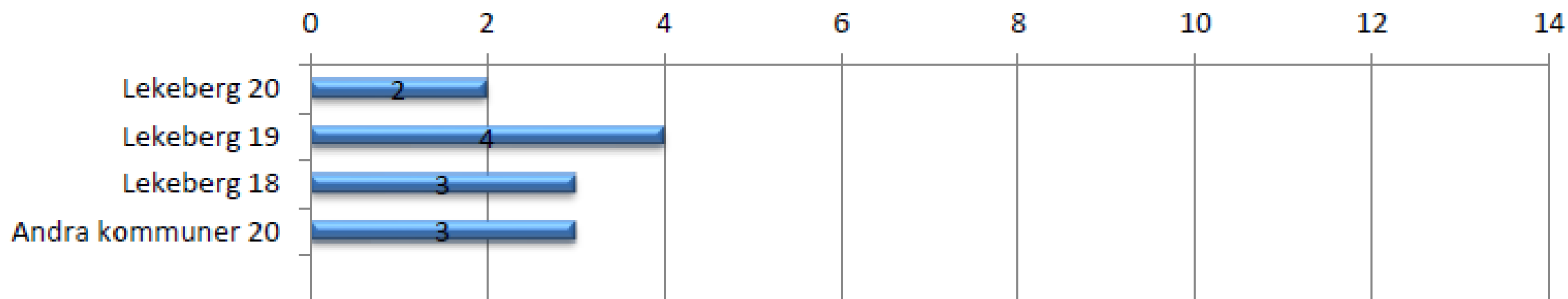
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



# Medelsvarstid i arbetstimmar

I snitt tog det 2 timmar innan vi fick svar. Snittet för andra kommuner är 3 timmar.

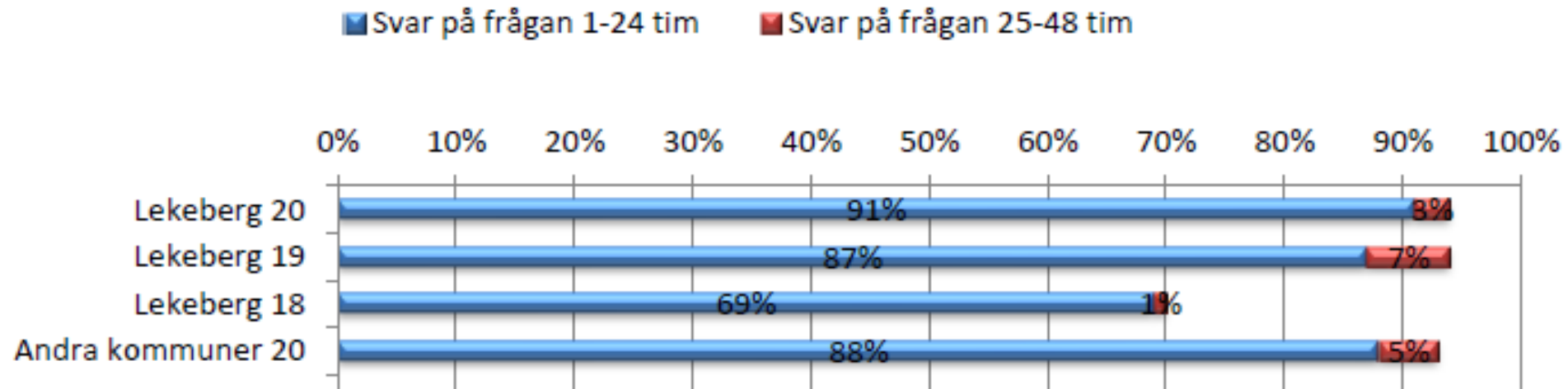
Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:





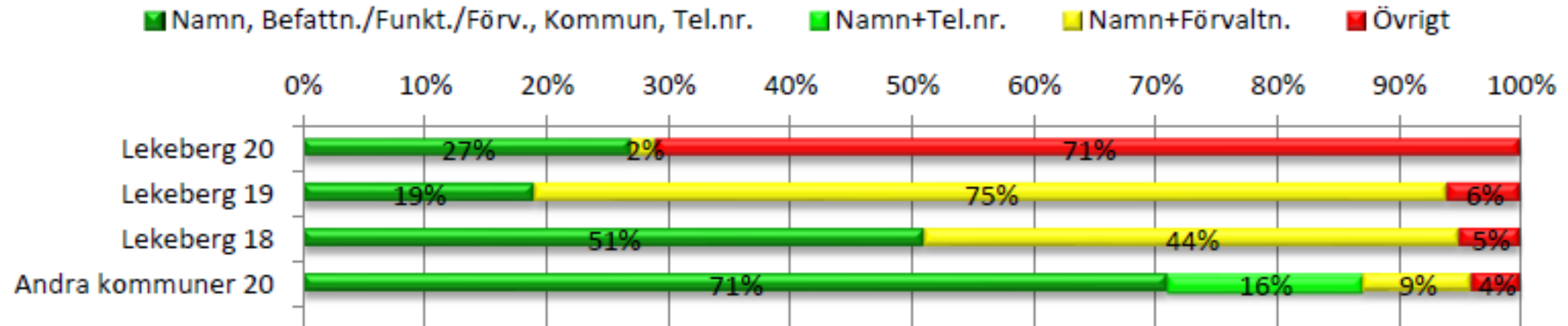
# Svarstider/Svar på fråga

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



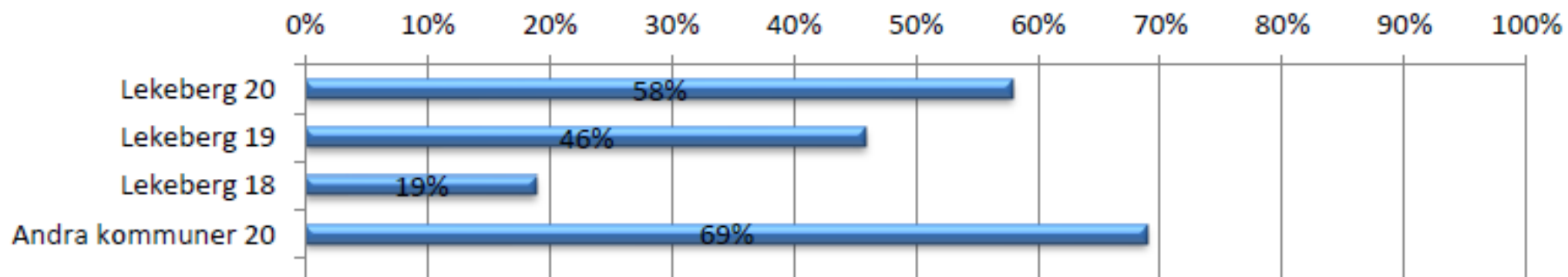
# Avsändarens kontaktuppgifter

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:



# Svar med merinfo

Ert totalresultat jämfört med genomsnittet för samtliga kommuner:





LEKEBERGS  
KOMMUN



*Trygghet och nytänkande – Naturligt nära*