

Resultat - Kundservice - December 2002

Resultatet presenteras i form av procentuellt antal positiva svar där 4 och 5 räknas som positivt.

Positiva svar för December 2002

Resultat
0 20 40 60 80 100% Företaget Totalt Frekv

Fråga	Resultat (%)	Företaget Totalt (%)	Frekv (%)
1. Jag tycker det är kul att jobba i Företaget	88%	85%	100%
2. Jag är nöjd med min totala arbetssituation	56%	48%	100%
3. Mitt arbete engagerar mig mycket	81%	85%	100%

På Företaget...

Resultat
0 20 40 60 80 100% Företaget Totalt Frekv

Fråga	Resultat (%)	Företaget Totalt (%)	Frekv (%)
4. är vi måna om att dela med oss av vår kunskap	69%	56%	94%
5. tar var och en alltid ansvar för de problem som uppstår i arbetet	38%	30%	100%
6. har vi stor frihet att vidta åtgärder utan att gå till chefen och fråga	81%	78%	100%
7. fungerar samarbetet bra i min grupp	81%	67%	100%
8. fungerar samarbetet bra mellan avdelningarna	50%	41%	100%

Hur stämmer detta?

Resultat
0 20 40 60 80 100% Företaget Totalt Frekv

Fråga	Resultat (%)	Företaget Totalt (%)	Frekv (%)
9. Jag känner mig som en i "teamet"	100%	85%	100%
10. Jag tar ansvar för de problem jag stöter på i mitt arbete	94%	93%	100%
11. Jag tar ofta egna initiativ	100%	96%	100%
12. Jag känner mig delaktig i det som görs och beslutas på min arbetsplats	50%	48%	100%

Nedan följer några frågor om hur det är att arbeta inom Företaget. Vad tycker du?



Resultat
0 20 40 60 80 100% Företaget Totalt Frekv

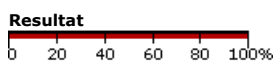
Fråga	Resultat (%)	Företaget Totalt (%)	Frekv (%)
13. På Företaget finns en bra organisation så att alla vet vem som ska göra vad	69%	56%	100%
14. Jag är totalt sett nöjd med det IT-stöd och andra tekniska hjälpmedel som finns på Företaget	62%	56%	100%
15. Jag är nöjd med min fysiska arbetsmiljö	81%	85%	100%
16. Jag har tydliga mål att arbeta mot	81%	63%	100%
17. Jag kan fatta egna beslut i arbetet	88%	81%	100%
18. Jag har den yrkeskunskap jag behöver i mitt arbete	88%	89%	100%
19. Vi är bemannade på rätt sätt inom min arbetsgrupp	62%	48%	100%
20. Jag är nöjd med balansen mellan mitt arbetsliv och min fritid	62%	52%	100%
21. Jag känner mig sällan stressad på jobbet	38%	33%	100%
22. När jag kommer hem från jobbet känner jag att jag har krafter kvar	56%	41%	100%

Om du haft utvecklingsamtal med din chef under det senaste året: Hur stämmer detta men din uppfattning?

Resultat
0 20 40 60 80 100% Företaget Totalt Frekv

Fråga	Resultat (%)	Företaget Totalt (%)	Frekv (%)
23. Jag upplever att mitt utvecklingsamtal har lett till en kompetensutveckling	62%	44%	94%

24. I mitt utvecklingssamtal har vi utformat konkreta mål för nästkommande år		62%	44%	94%
25. I mitt utvecklingssamtal har vi följt upp aktiviteter som vi kom överens om föregående år		31%	26%	75%

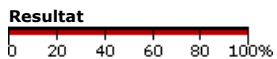





Hur tycker du att följande påståenden stämmer?

			Företaget Totalt	Frekv
26. Män och kvinnor har samma möjligheter till att avancera inom Företaget		69%	70%	94%
27. Jag har aldrig känt mig diskriminerad på mitt arbete på grund av mitt kön		81%	81%	100%
28. Jag känner inte till att någon blivit utsatt för orättvist behandlad inom Företaget		69%	67%	94%
29. Ingen blir mobbad inom Företaget		81%	70%	81%
30. Jag har inte upplevt sexuella trakasserier på jobbet		100%	96%	100%
31. Jag känner inte till att någon varit berusad eller påverkad av narkotika på arbetet		88%	74%	100%
32. Övriga synpunkter på mitt arbete eller min arbetsplats		6%	7%	6%

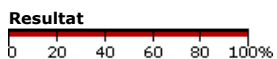
När det gäller information tycker jag att:







1=Stämmer inte alls med min uppfattning, 2=stämmer inte med min uppfattning, 3=Varken stämmer eller inte stämmer med min uppfattning, 4=Stämmer med min uppfattning, 5=Stämmer mycket väl överens med min uppfattning.

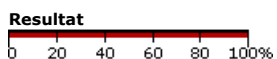


			Företaget Totalt	Frekv
33. Jag får den information jag behöver för att göra ett bra jobb		81%	63%	100%
34. Den information jag får är relevant för mitt arbete		88%	67%	100%
35. Jag själv söker upp information när jag behöver den		88%	93%	100%



Jag skulle vilja få mer information via någon av följande kanaler (välj två):



			Företaget Totalt	Frekv
36. muntligen direkt från ledningen på t. ex frukostmöte		81%	67%	81%
37. muntligen direkt från min chef på t. ex avdelningsmöte		69%	67%	69%
38. via epost		31%	37%	31%
39. via tryckt informationsblad		12%	11%	12%
40. via hemsida eller intranät		6%	11%	6%
41. Övriga synpunkter när det gäller information:		19%	15%	19%













Hur stämmer detta?




			Företaget Totalt	Frekv
42. Jag tycker det finns en tydlig vision inom Företaget		100%	85%	100%
43. Vi har ett öppet arbetsklimat i Företaget		88%	78%	100%
44. Jag tycker att det finns en tydlig målsättning inom Företaget		75%	70%	100%
45. Företaget är en bra organisation att arbeta i		94%	93%	100%
46. Jag skulle rekommendera en god vän att söka arbete vid Företaget		88%	81%	94%
47. Jag har stort förtroende för företagsledningen som helhet		62%	48%	100%
			56%	100%

48. Jag har stort förtroende för vår VD		50%		
49. Jag tycker att vår VD utövar ett tydligt ledarskap		44%	37%	100%
50. Vår VD skapar en god laganda inom Företaget		81%	70%	100%


**Tänk på din chef som du haft det senaste året.
Jag tycker att min chef...**

	Resultat	Företaget Totalt	Frekv
51. är beslutsam		81%	59% 88%
52. uppmuntrar mig i mitt arbete		94%	74% 100%
53. följer upp beslut och tidsplaner		62%	37% 88%
54. är lätt att samarbeta med		88%	74% 94%
55. ställer tydliga krav på mig som medarbetare		69%	48% 94%
56. skapar laganda		69%	56% 94%
57. tar tag i problem		75%	52% 100%
58. är engagerad i mitt arbete		75%	63% 100%
59. kan jag vända mig till med problem		94%	74% 100%
60. Övriga synpunkter när det gäller min chef eller ledarskapet inom Företaget		12%	11% 12%

Hur stämmer detta med din uppfattning?

	Resultat	Företaget Totalt	Frekv
61. Vi bryr oss om våra kunder		88%	85% 100%
62. Våra kunder upplever oss som "proffsiga"		81%	74% 100%
63. Vi vet vad våra kunder vill ha		44%	41% 100%

Övrigt

	Resultat	Företaget Totalt	Frekv
64. Finns det något du i övrigt vill tillägga som inte tagits upp i enkäten?		12%	11% 12%