

## Kort urval av kundenkätens resultat

Top tre lämpliga tidpunkter  
(flera möjliga val, mer än 100 %)

Besök på kontoret:

1. klockan 9 – 11, 38 %
2. klockan 16 – 18, 28 %
3. klockan 7 – 9, 26 %

Telefonsamtal:

1. klockan 9 – 11, 48 %
2. klockan 7 – 9, 24%
3. klockan 14 – 16, 23%

Top tre kontaktsätt  
(flera möjliga val, mer än 100 %)

1. Telefon 68 %
2. E-post 48 %
3. Besök på kontoret 44 %

Tekniska förutsättningar och kunnande

90 % av svararna använder dator eller tablett, 81 % smart telefon.

67 % av svararna kan scanna och skicka ett dokument elektroniskt, 75 % kan ta en bild av dokumentet och skicka den elektroniskt.

Enkäten har skickats på papper och med e-post. 172 svar har kommit, svarsprocenten är cirka 24%