

## Resultat av kundundersökning, lagbevakning 2020

Under sommaren 2020 gjordes en kundundersökning för Lagbevakningen. Totalt fick vi 266 svar vilket innebär en svarsfrekvens på 15%. Det är lägre än tidigare och beror på att en större andel mail om enkäten hamnade i skräpposten. Vi är dock glada för alla som har gett oss synpunkter och återkoppling på tjänsten.

### Användning av tjänsten

Cirka 24% av de som svarade på enkäten är den enda användaren som företaget har. De flesta företagen är 2-3 användare (42%). När det gäller hur ofta man använder tjänsten så använder 7% den varje vecka och 45% varje månad. Resterande använder den kvartalsvis (41%) eller mer sällan (7%)

### Betyg på befintlig tjänst

När det gäller era betyg på vår tjänst så kunde ni ge oss betyg 1 (instämmer inte alls) till 6 (instämmer helt). Resultatet per fråga anges i tabellen nedan.

Fråga	Betyg				
	2020	2019	2018	2017	2015
Du har ett bra helhetsintryck av lagbevakningen	4,9	4,9	4,8	4,6	4,9
Våra beskrivningar av de förändringar som skett är bra och lätta att förstå	4,9	4,9	4,9	4,7	4,8
Det är lätt att använda lagbevakningen	4,7	4,7	4,5	4,4	4,8
Vår lagbevakningstjänst uppfyller ditt behov	5,0	5,0	4,9	4,8	5,0
Du är nöjd med de funktioner som finns i tjänsten	4,7	4,7	4,7	4,5	4,8

Det är små skillnader mot föregående år och bedöms ligga inom felmarginalen. Det innebär att vi ligger stabilt på en hög nivå. Efter avrundning till en decimal är resultatet samma som föregående år.

### Gjorda förändringar

Under året har det gjorts få förändringar i tjänsten. Vi har lagt all energi på att utveckla kommande version av tjänsten som kommer att släppas i januari 2021. Årets mätning får då ses lite som en avstämning inför den förändringen.

Vi har arbetat medvetet runt gränssnittet och inför ett stort antal förbättringar. Vi hoppas att det ska underlätta för dig som kund och leda till ett bättre resultat framöver. Samtidigt är vi väl medvetna om att det är en omställning med förändringar vilket kan innebära lägre betyg i kommande uppföljning. Sänkningen mellan 2015 och 2017 i tabellen ovan beror på en sådan förändring.