

Resultat av hyreskundundersökning 2021

Om undersökningen – 66 procents svarsfrekvens

Varje år genomför Stockholm Parkering en hyreskundundersökning för att undersöka vad kunderna tycker om bolagets service och vad de anser om Stockholm Parkering.

Stockholm Parkering administrerar cirka 16 500 uthyrningsavtal för förhyrda p-platser i garage. Enkäten skickades till ett slumpmässigt urval om 600 hyresgäster. Enkäten skickades postalt men kunde också besvaras via webben. Enkäten skickades ut i början av maj och undersökningen avslutades i juni.

I undersökningen kan olika typer av grupper särskiljas om det finns betydande skillnader mellan hur olika grupper svarat. Man kan särskilja nya kunder och gamla kunder, privatkunder och företagskunder och om det finns geografiska skillnader mellan Affärsområde yttre eller inre.

Ny kund definierades som en kund som hyrt p-plats i högst två år. Gamla kunder definierades som kunder som hyrt p-plats hos bolaget i över två år. Affärsområde inre definieras som Stockholm innanför tullarna och Globenområdet. Affärsområde yttre innefattar resten av Stockholm.

Om de som besvarade enkäten och en jämförelse med samtliga hyresgäster i garage

51 procent av de som besvarade enkäten hyr plats i Affärsområde yttres geografiska område, resten hyr p-plats i Affärsområde inres område. 70 procent av de som besvarade enkäten är män. 91 procent av hyreskunderna som besvarade enkäten hyr p-plats som privatpersoner, resten är företagskunder. 53 procent hade hyrt sin p-plats i längre tid än två år, resten under kortare tid.

Ju bättre andelen som besvarat enkäten, gällande olika kategorier, sammanfaller med andelen av alla hyresgäster, desto bättre kan urvalsgruppens svar tolkas till att gälla alla hyreskunders åsikt.

Tabell över olika kategorier

	Andel som besvarat enkäten	Andel av alla hyreskunder som hyr p-plats i garage
Män	70 %	66,6 %
Företagare	9%	24,2 %
Andel hyresgäster från Affärsområde inre	49 %	48,3 %
Andel kunder som hyrt p-plats i 2 år eller längre	53 %	43,2 %
Ålder – 35 år el. yngre	11 %	13,6 %
Ålder – 36-65 år	67 %	66,2 %
Ålder – 65 år el. äldre	22 %	20,1 %

Största andelsmässiga skillnaden mellan urvalsgruppen och populationen är andelen företagare som i mindre omfattning besvarat enkäten. Kunder som hyrt plats i över två år är andelsmässigt större.

Helhetsomdöme – NKI blev 71

Stockholm Parkering har mätt ”Nöjd-Kund-Index” (NKI) sedan år 2012. NKI bygger på tre olika standardfrågor vars index ger goda möjligheter till jämförelser med andra företag eller branscher. Ju högre index, desto bättre betyg.

Årets NKI-värde för Stockholm Parkering blev 71. År 2021 var NKI 73. Om man studerar olika kundkategorier finns en signifikant skillnad: De som är 66 år eller äldre ger bolaget ett högre NKI-värde (75) i jämförelse med genomsnittet. Alla andra kundgrupper avviker högst 1 procentenhet från totalvärdet.

86 procent av hyreskunderna kan tänka sig att rekommendera bolaget till en vän eller bekant som är i behov av en parkeringsplats. 3 procent skulle inte göra det. Resten (11 %), vet ej.

Nyttjande av parkeringsplatsen – vanligt att man parkerar flera dagar i sträck, men man vill ändå ha nära till p-platsen

Av de som hyr p-plats låter 56 procent bilen stå parkerad en vecka eller längre i sträck. Motsvarande siffra år 2020 var 44 procent. En större andel hyresgäster (60%) som hyr p-plats i Affärsområde inres område låter bilen stå parkerad en vecka eller längre i jämförelse med dem som hyr p-plats i Affärsområde yttres område (53%).

Företagare använder bilen i större omfattning än privatpersoner.

41 procent har högst 2 minuters gångavstånd till parkeringsplatsen. 75 procent har sin parkeringsplats på högst 5 minuters avstånd från sin bostad eller sitt arbete. Generellt sett har hyresgäster inom Affärsområde yttre kortare gångavstånd till sin parkering än hyresgäster inom Affärsområde inre. Över hälften inom Affärsområde yttre har mindre än två minuters promenadtid från sin målpunkt till parkeringsplatsen.

11 procent av hyresgästerna är inte beredda att gå längre tid än högst två minuter för att nå sin parkeringsplats, oavsett om det skulle innebära sänkt hyra.

Resten kan dock tänka sig att gå längre för att få en sänkt hyreskostnad. De flesta, 43 procent, skulle välja att ha parkeringsplatsen på 5-15 minuters gångavstånd om det skulle innebära sänkt hyra. 9 procent skulle vara beredda att gå längre tid än 15 minuter.

13 procent av hyreskunderna parkerar även på gatan i anslutning till sin parkeringsplats.

Parkeringshuset – majoriteten är nöjda eller mycket nöjda med sitt garage

86 procent är nöjda eller mycket nöjda med informationen om planerade arbeten, reparationer eller städning i garaget. Hela 70 procent är mycket nöjda, en ökning med 13 procentenheter sedan 2020.

91 procent är nöjda eller mycket nöjda med belysningen i garaget. 77 procent är mycket nöjda, en ökning med 8 procentenheter sedan förra året.

87 procent är nöjda eller mycket nöjda hur deras felanmälan har hanterats. I denna grupp var hela 70 procent mycket nöjda, en ökning med 9 procentenheter sedan 2020.

83 procent är mycket nöjda eller nöjda med skötseln av garaget. Hela 70 procent är mycket nöjda.

Årets resultat är bättre än resultatet 2020 då en större andel ger bolaget toppbetyget ”mycket nöjda”.

Parkeringsplatsen upplevs som säker

Hyreskundernas trygghetskänsla mättes på en 10-gradig skala där 1 är det sämsta betyget och 10 det bästa. 76 procent av hyreskundernas svar ligger på skalan 8-10. Detta är en ökning jämfört med föregående år då motsvarande andel var 72 procent.

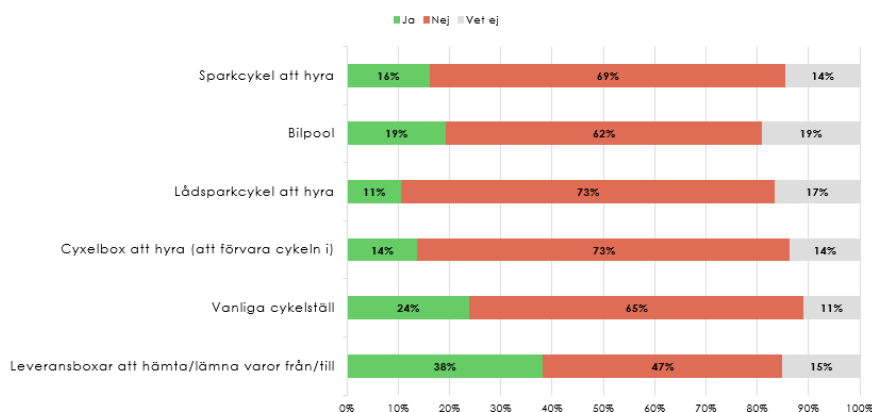
Kontakt och klagomål – 95 procent nöjda med bemötandet

95 procent är nöjda eller väldigt nöjda med bemötandet från Stockholm Parkering gällande kontakt som inte gällt klagomål. Då ärendet gällt klagomål är 92 procent nöjda eller väldigt nöjda med bemötandet från Stockholm Parkering.

Mobilitetstjänster – leveransboxar populäraste förslaget

I årets enkät infördes en ny fråga om mobilitetstjänster. Leveransboxar var den populäraste tjänsten av de föreslagna tjänsterna. Ofta svarar kunderna dock att de inte är intresserade av någon mobilitetstjänst.

Skulle du använda någon av dessa mobilitetstjänster om de fanns i ditt garage?

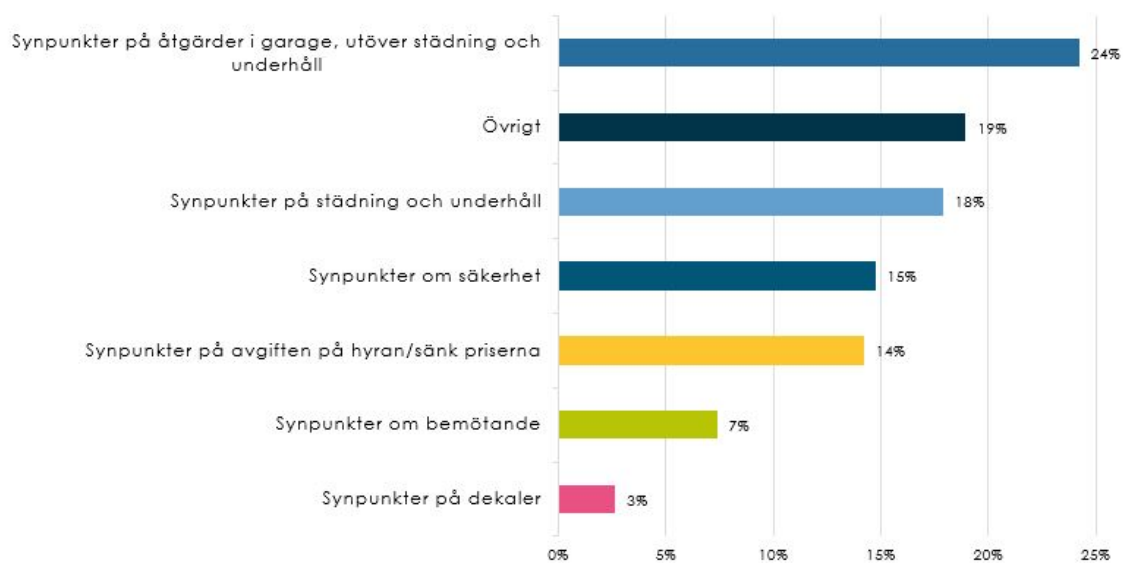


Övrigt - många lämnar förslag och synpunkter

Sist i enkäten ges utrymme för öppna svar på frågan ”Hur tycker du att Stockholm Parkering kan bli bättre?” 190 hyreskunder har lämnat synpunkter. I de fall vi kunnat härleda synpunkten till ett specifikt garage har synpunkten lämnats vidare till berörs avdelningschef.

Bland de öppna svaren förekommer synpunkter gällande åtgärder i garage mest frekvent följt av övriga frågor och synpunkter på städning och underhåll. Synpunkterna kan indelas i följande nedanstående kategorier:

Öppna svar kategorier



Bolagets NKI under åren 2012-2021

Nedan redovisas resultatet för NKI mellan åren 2012-2014. År 2014 genomfördes ingen undersökning.

