

Resultat av hyreskundundersökning 2023

Om undersökningen

Stockholm Parkering genomför regelbundet kundundersökningar i syfte att mäta kundnöjdheten och för att se hur den har utvecklats ur olika kvalitetsaspekter.

Stockholm Parkering har sedan 2006, med undantag för 2014, årligen genomfört en enkätundersökning baserad på ett slumpmässigt urval om 600 kunder som hyr parkeringsplats i bolagets garage eller p-hus. Stockholm Parkering administrerar drygt 18 500 uthyrningsavtal för förhyrda p-platser i garage och p-hus.

I enkäten får respondenterna svara på frågor rörande bland annat parkeringshuset, kontakt och klagomål och nyttjandet av parkeringsplatsen. I enkäten får respondenten också ta ställning till tre frågor som rör helhetsomdömet, dessa tre frågor ligger till grund för årets Nöjd-Kund-Index (NKI)*.

* NKI är ett nyckeltal i form av ett index för kundnöjdhet, det vill säga hur nöjda kunderna är med det företag de interagerar med. NKI-undersökningar är en typ av marknadsundersökning som genomförs i de flesta branscher.

Många besvarar enkäten – 74 procent

74 procent av de som fick enkäten har besvarat den, vilket är en fortsatt hög nivå även om det är något lägre än föregående år då 79 procent av respondenterna besvarade enkäten.

Resultat hyreskundundersökning 2023

Nedan presenteras valda delar av hyreskundundersökningen.

Helhetsomdöme – årets Nöjd-Kund-Index är 72 – i linje med bolagets mål i ILS

Årets NKI-värde för Stockholm Parkering blev 72, vilket är något lägre än förra årets värde (74). Nuvarande värde är dock i linje med bolagets mål i ILS som är 72. Bolaget har de senaste fem åren haft ett genomsnittligt NKI-värde på 73.

NKI bygger på tre olika standardfrågor* vars indextal ger goda möjligheter till jämförelser med andra företag eller branscher. Ju högre indextal, desto bättre betyg.

I de olika kundgrupperna skiljer det sig mellan åldersgrupperna där de som är 35 år eller yngre ger bolaget ett lägre NKI-värde (66) än genomsnittet medan de som är 66 år eller äldre ger bolaget ett högre NKI-värde (78) i jämförelse med genomsnittet.

* De tre standardfrågorna är: Hur nöjd är du som helhet med Stockholm Parkering som parkeringsvärd? Hur väl uppfyller Stockholm Parkering de förväntningar du har på dem? Tänk dig nu en parkeringsvärd som är perfekt i alla avseenden. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Stockholm Parkering kommer?

Nyttjande av parkeringsplatsen – fler har nära till parkeringsplatsen

Hur många minuters promenad har du till din parkeringsplats? Nedan i jämförelse med 2022.

- **Kortare än 2 minuters promenad:** 38 procent, ökning från 33 procent.
- **Högst fem minuters promenad:** 74 procent, ökning från 66 procent.
- **5-15 minuters promenad:** 21 procent, minskning från 30 procent.
- **Mer än 15 minuters promenad:** 5 procent, minskning från 8 procent.

Av de som hyr p-plats låter 63 procent bilen stå parkerad i en arbetsvecka eller ännu längre tid i ett sträck. Företagare använder bilen i större omfattning än privatpersoner.

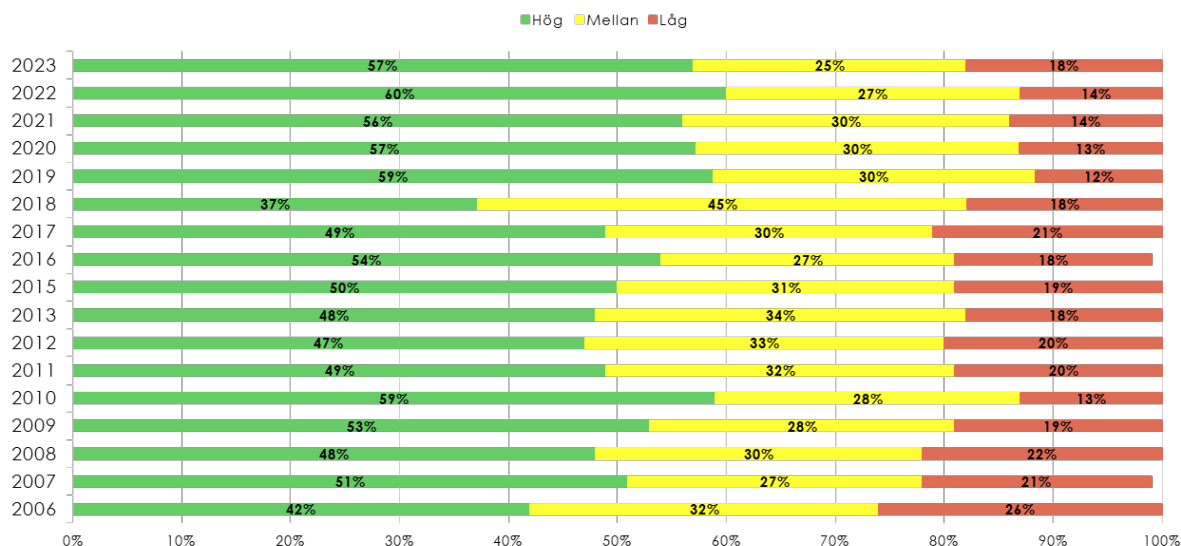
Under pandemin blev det vanligare att arbeta hemifrån. Respondenterna fick frågan om de kommer att arbeta hemifrån i större omfattning än före pandemiåren 2020-2022 och hur detta kommer att påverka deras nyttjande av parkeringsplatsen. 30 procent av respondenterna svarade att de kommer att arbeta hemifrån i större omfattning. Att arbeta hemifrån i större omfattning verkar dock inte påverka nyttjandet av parkering då 70 procent svarar att behovet av att nyttja parkeringsplatsen är oförändrat. 25 procent uppskattar att behovet av att nyttja parkeringsplatsen kommer att öka.

P-hus och garage – majoriteten är nöjda eller mycket nöjda

När respondenterna berättar vad de anser om skötseln av garaget anges svaret på en tiogradig skala. Toppbetyget 8-10 poäng ger värdet ”hög”, 7-5 poäng värdet ”medel” och 1-4 poäng ”låg”. Stockholm Parkering har fått bra betyg i samtliga delfrågor.

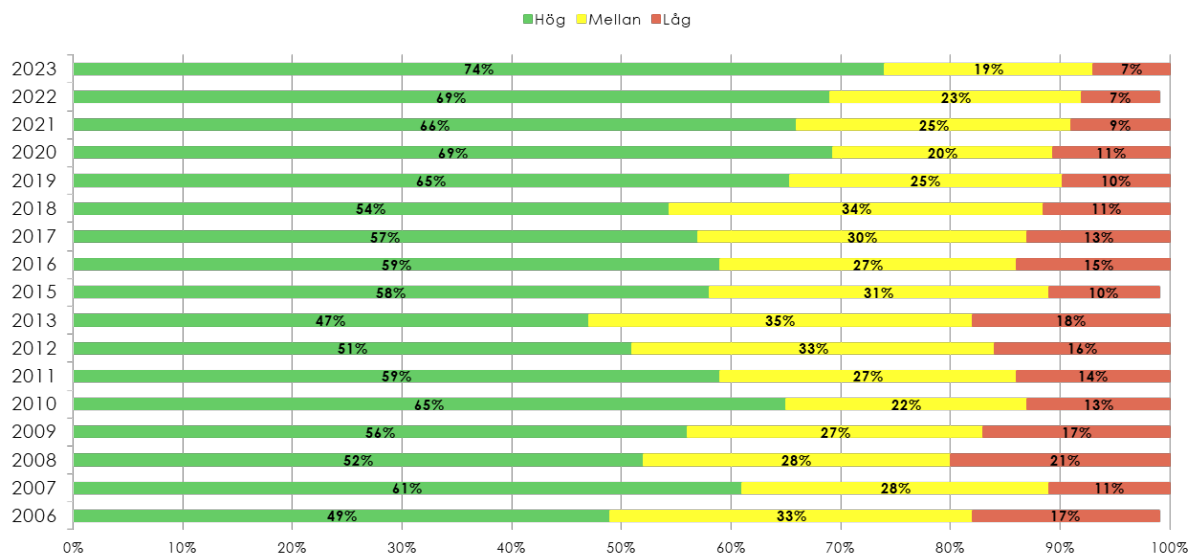
Delfråga: Hur nöjd är du med information om planerade arbeten, reparationer eller städning i p-huset/garaget du använder?

82 procent är nöjda eller mycket nöjda gällande informationen om planerade åtgärder och städning.



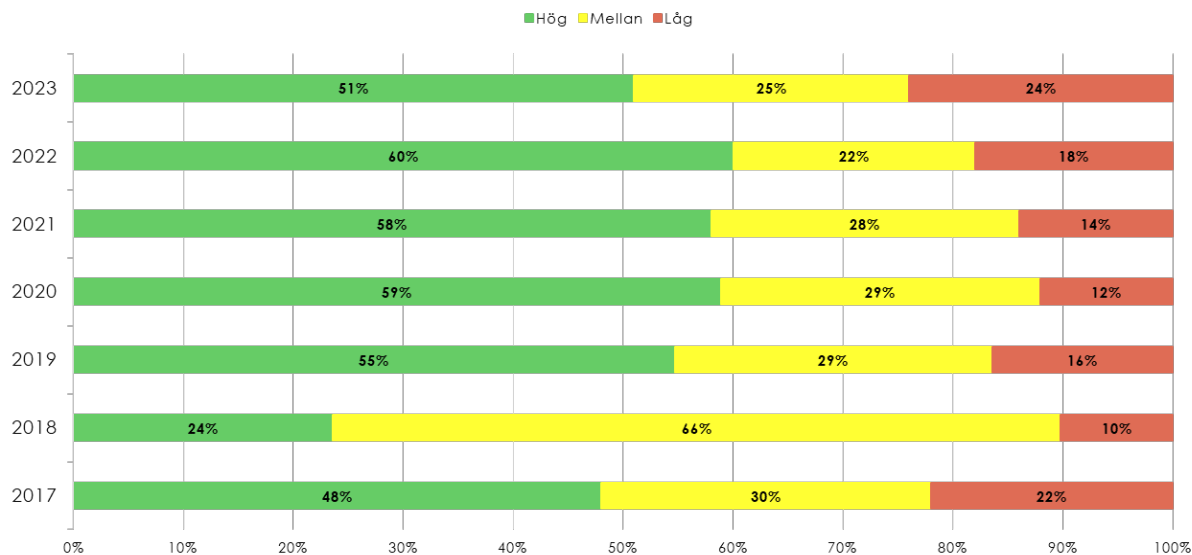
Delfråga: Hur nöjd är du med belysningen i p-huset/garaget du använder?

93 procent är nöjda eller mycket nöjda gällande belysningen i garaget.



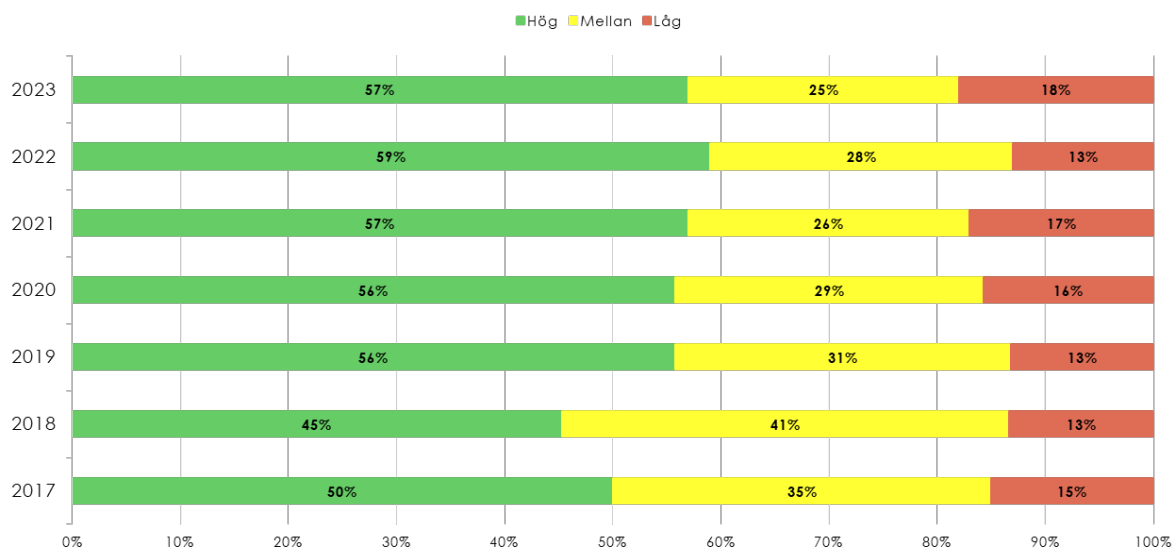
Delfråga: Hur nöjd är du med hur din felanmälan hanteras?

76 procent är nöjda eller mycket nöjda gällande hur felanmälan hanteras.



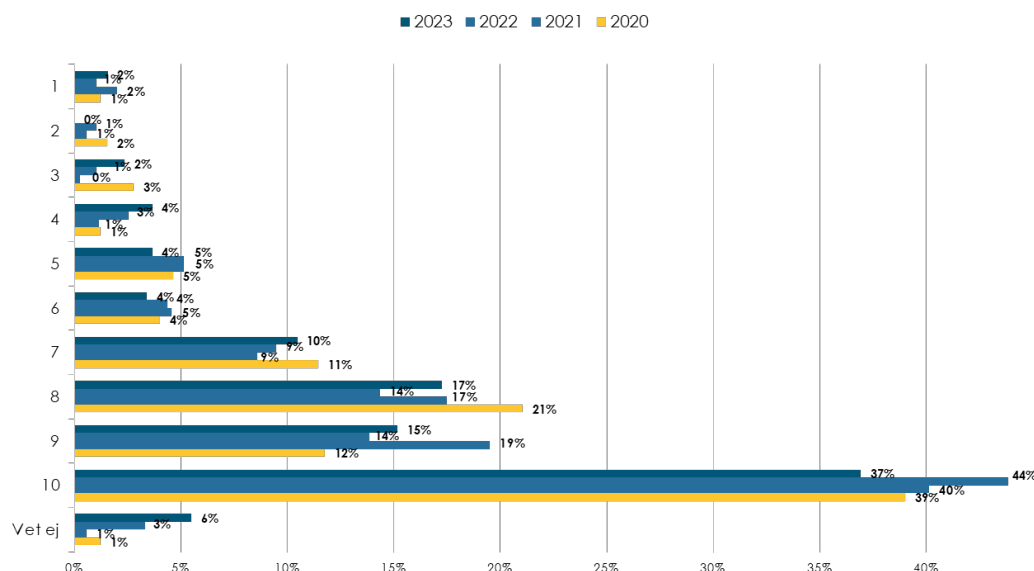
Delfråga: Hur nöjd är du med skötseln i p-huset/garaget på det hela taget?

82 procent är nöjda eller mycket nöjda gällande skötseln i p-huset/garaget på det hela taget.



Parkeringsplatsen och säkerhet – kunderna känner sig trygga

Hyreskundernas trygghetskänsla mäts på en 10-gradig skala där 1 är det sämsta betyget och 10 det bästa. Påståendet lyder ”Jag känner mig trygg när jag använder min parkeringsplats” och **69 procent** av respondenternas svar ligger på skalan 8-10.



Kontakt och klagomål – 92 procent nöjda med bemötandet

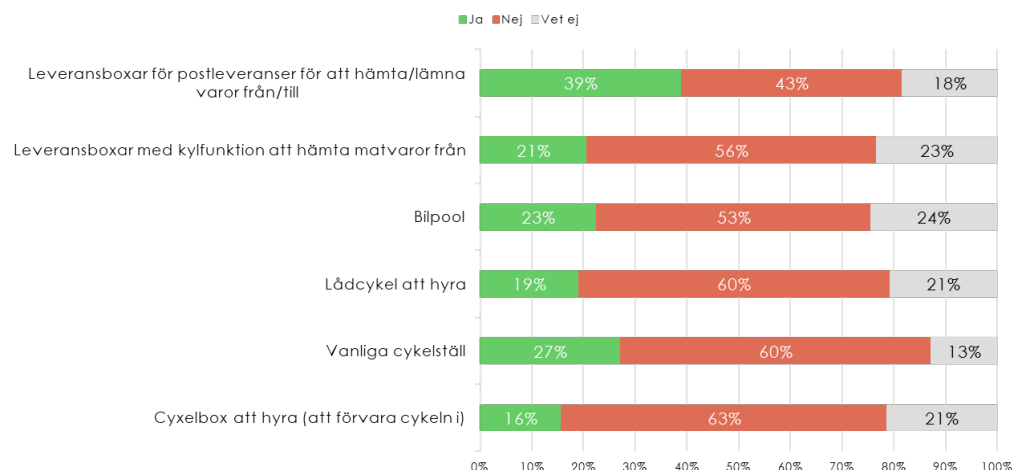
92 procent är nöjda eller mycket nöjda med bemötandet från Stockholm Parkering gällande kontakt som inte gäller klagomål. Då ärendet gäller klagomål är 85 procent nöjda eller mycket nöjda med bemötandet från Stockholm Parkering.

4 av 5 rekommenderar Stockholm Parkering

På frågan “Skulle du kunna rekommendera Stockholm Parkering till någon vän eller bekant som är i behov av en parkeringsplats?” svarar **80 procent** av respondenterna att de kan tänka sig att rekommendera Stockholm Parkering till en vän eller bekant som är i behov av en parkeringsplats.

Mobilitetstjänster – nästan 40 procent skulle använda leveransboxar

På frågan “Skulle du använda någon av dessa mobilitetstjänster om de fanns i ditt garage?” svarar flest respondenter att de skulle nyttja leveransboxar för postleveranser. Många kunder svarar att de inte är intresserade av någon mobilitetstjänst.

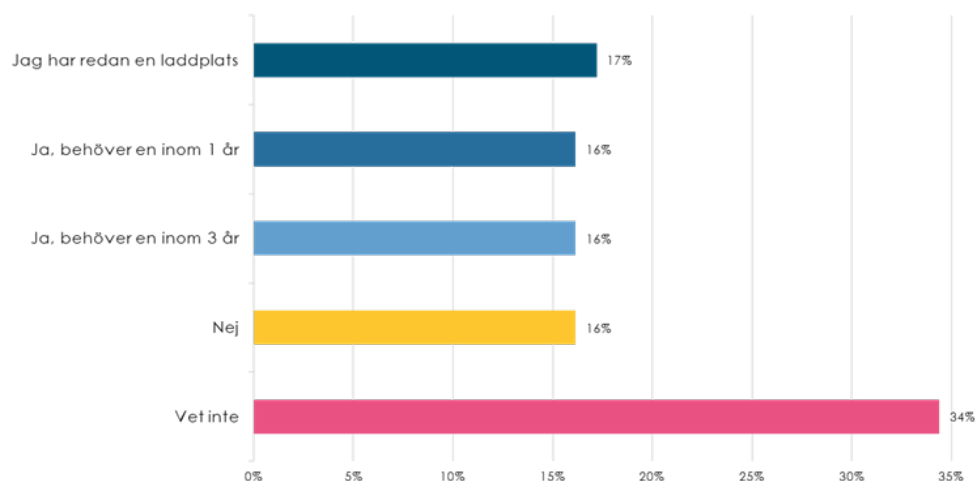


Drygt 40 procent skulle köpa elbil/laddhybrid om de var säkra på tillgång till laddplats

41 procent av respondenterna skulle vid nästa köptillfälle köpa en elbil/laddhybrid om de var säkra på att ha tillgång till laddmöjlighet på sin parkeringsplats. 14 procent svarar att de inte skulle köpa en laddbar bil och 29 procent vet inte om de skulle köpa en elbil/laddhybrid eller inte. 17 procent av respondenterna svarar att de redan har laddplats.

På frågan om kunden i framtiden kommer vara i behov av en laddplats svarar 16 procent att de ser behov av en laddplats inom 3 år och ytterligare 16 procent behöver en laddplats redan inom ett år. Antalet som svarar att de redan har en laddplats har ökat från 12 procent (2022) till 17 procent (2023).

Kommer du i framtiden att vara i behov av en laddplats på din parkeringsplats?



Övrigt – många förslag och synpunkter

Sist i undersökningen ges utrymme för öppna svar. Runt 180 synpunkter har inkommit. Alla synpunkter tas om hand och berörda avdelningschefer ansvarar för synpunkter och åtgärdsförslag inom sina respektive områden.

Hur tycker du att Stockholm Parkering kan bli bättre?

