

Resultat av hyreskundundersökning 2024

Innehåll

OM UNDERSÖKNINGEN	2
Fortsatt hög svarsfrekvens – 61 procent	2
RESULTAT	2
1. Helhetsomdöme Nöjd-Kund-Index – årets värde 74	2
1.1 Rekommendera Stockholm Parkering	2
2. Nyttjande av parkeringsplatsen	3
2.1 Promenad till målplats i anslutning till parkeringen	3
2.2 Användning av parkeringsplats vid varje tillfälle.....	3
3. Parkeringsplatsen och parkeringshuset.....	3
3.1 Fasta och abonnerade platser.....	3
3.2 Trygghet	4
3.3 Information om reparationer, arbeten och städning.....	4
3.4 Belysning.....	5
3.5 Felanmälan.....	6
3.6 Helhetsupplevelse skötsel.....	6
4. Övriga frågor	7
4.1 Laddinfrastruktur	7
4.2 Fritextsvar	7

Om undersökningen

Stockholm Parkering genomför regelbundet kundundersökningar i syfte att mäta kundnöjdheten och 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 närmare 19 000 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.

Fortsatt hög svarsfrekvens – 61 procent

Det var något svårare att nå kunderna i årets mätning (många som inte svarade eller avböjde trots många uppringningar och inte lika många som svarade på webben). 61 procent av de som fick enkäten har besvarat den och det ska ändå ses som en hög svarsfrekvens även om det är lägre än föregående år då 74 procent av respondenterna besvarade enkäten.

Resultat

Presentation av valda delar av hyreskundundersökningen, för resultatet i sin helhet se BILAGA 1: Hyreskundundersökning 2024.

1. Helhetsomdöme Nöjd-Kund-Index – årets värde 74

Årets NKI-värde för Stockholm Parkering blev 74, vilket är högre än förra årets värde (72).

Nöjdheten är högst bland personer över 65 år där NKI-värdet hamnar på 77, medan det är lägst bland personer mellan 36-65 år där NKI-värdet är 72. Noterbart är att NKI-måttet för de under 35 år är 74, vilket är det högsta värdet sedan 2012.

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

* 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?

1.1 Rekommendera Stockholm Parkering

Skulle du kunna rekommendera Stockholm Parkering till någon vän eller bekant som är i behov av en parkeringsplats?

Andelen som kan tänka sig att rekommendera Stockholm Parkering till någon vän är 85 %, den högsta noteringen sedan 2021. Andelen negativa är endast 4 % i årets mätning.

2. Nyttjande av parkeringsplatsen

2.1 Promenad till målplats i anslutning till parkeringen

En majoritet, 69 procent, har mindre än 5 minuter till sitt mål från sin parkeringsplats och 10 procent har mer än 15 minuter till sitt mål.

Liknande fördelning kan ses 2023 och 2022, om något har andelen som har 5-15 minuter till sitt mål minskat och andelen som har 2-5 minuter till sitt mål ökat sedan 2022.

Nedan i jämförelse med 2023:

- Mindre än 2 minuters promenad: 32 procent, minskning från 38 procent.
- 2-5 minuters promenad: 37 procent, ökning från 36 procent.
- 5-15 minuters promenad: 23 procent, ökning från 21 procent.
- Mer än 15 minuters promenad: 9 procent, ökning från 5 procent.

Kunder i affärsområde yttre tenderar att ha närmare till sitt mål jämfört med kunder i affärsområde inre.

2.2 Användning av parkeringsplats vid varje tillfälle

Företag använder parkeringsplatsen enbart under dagtid i högre grad jämfört med privata kunder, medan privata kunder använder platsen en vecka eller längre i högre utsträckning.

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. Hälften av de svarande arbetar i någon omfattning hemifrån och bland dessa uppger 1 av 3 att detta förändrar behovet av parkeringsplats.

3. Parkeringsplatsen och parkeringshuset

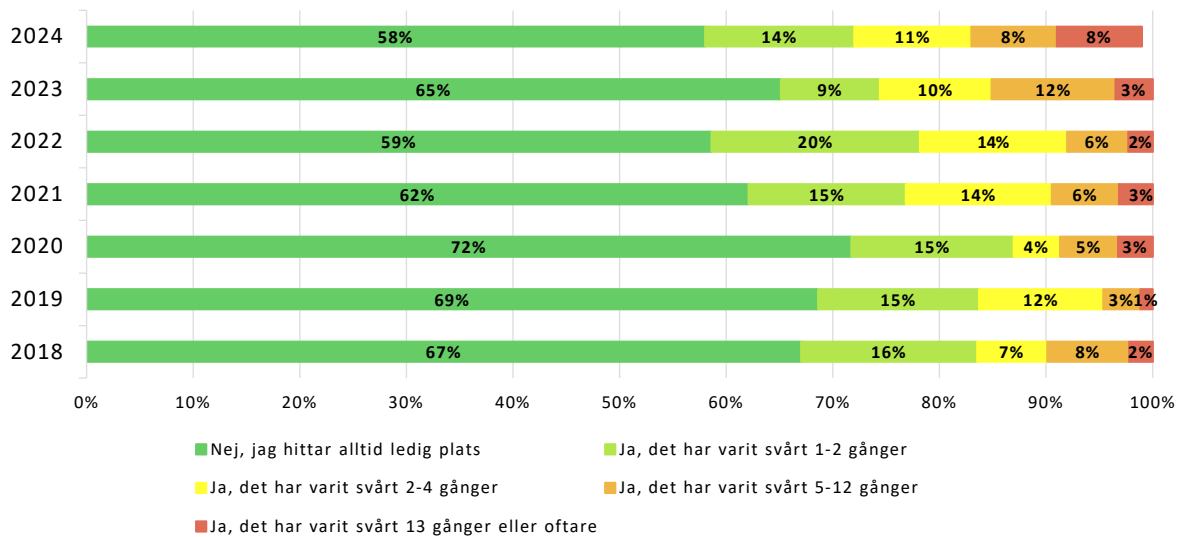
När respondenterna svarar på frågor om parkeringsplatsen och parkeringshuset anges svaret på en tiogradig skala. Toppbetyget 8-10 poäng ger värdet ”hög”, 7-5 poäng värdet ”medel” och 1-4 poäng ”låg”. Stockholm Parkering har fått bra betyg i samtliga delar.

3.1 Fasta och abonnerade platser

Det är 8 av 10 som svarar att de har en fast p-plats och 2 av 10 att de abonnerar på sin plats. Av de som har en fast p-plats har 9 av 10 **inte** varit med om att deras p-plats varit upptagen det senaste året.

Bland de som abonnerar en p-plats hittar 6 av 10 alltid en ledig plats, medan närmare 3 av 10 har svårt att hitta en ledig plats två eller fler gånger det senaste året.

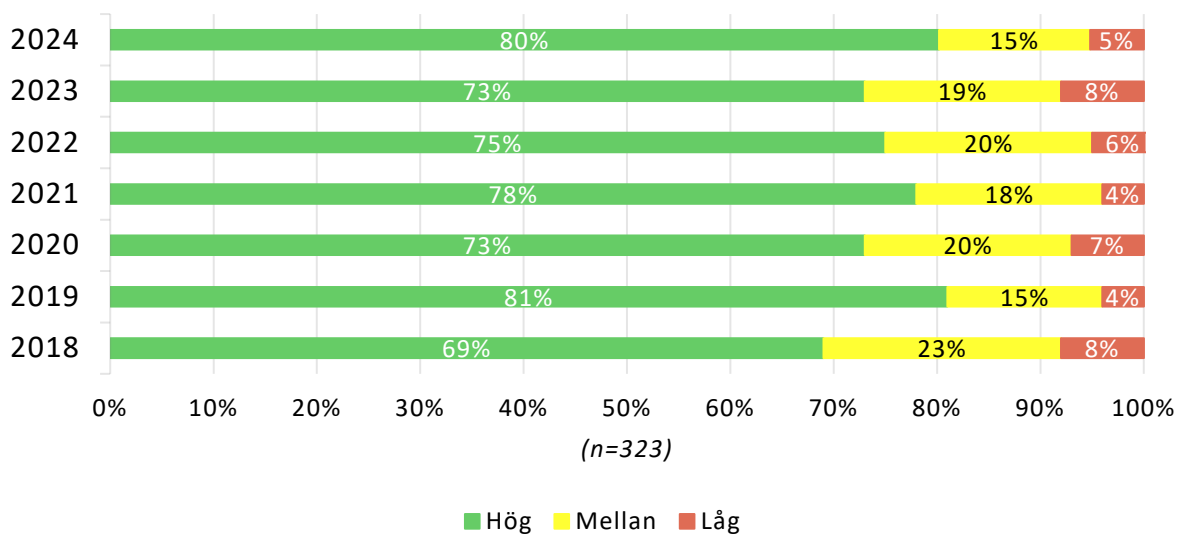
*Om du inte har fast plats utan abonnerar på en plats, har det någon gång under de senaste 12 månaderna varit **svårt** att finna en ledig parkeringsplats i P-huset/garaget där du abonnerar en plats?*



3.2 Trygghet

8 av 10 känner sig trygga i användandet av sin p-plats, vilket är en ökning jämfört med tidigare år.

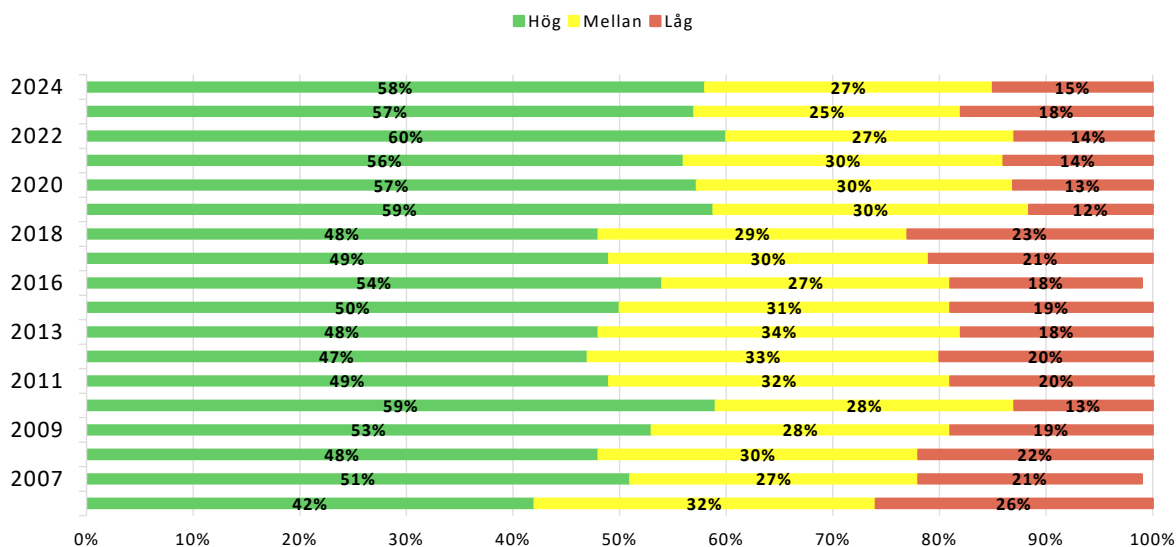
Jag känner mig trygg när jag använder min parkeringsplats:



3.3 Information om reparationer, arbeten och städning

Andelen som känner sig nöjda med information om planerade arbeten/reparationer/städning i p-huset eller garaget är 6 av 10, vilket är ett resultat som har legat stabilt sedan 2019.

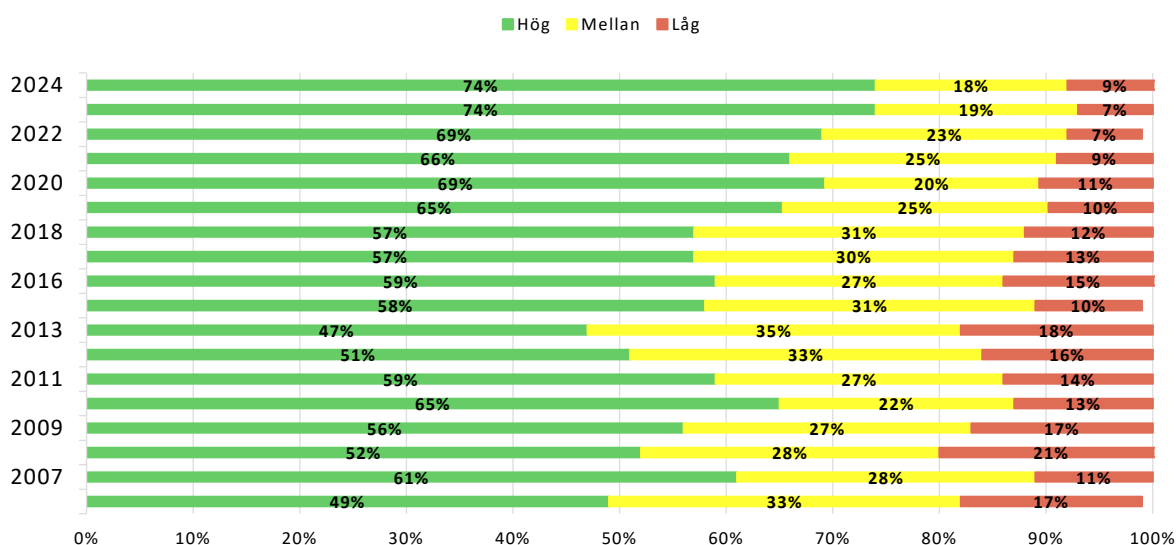
Hur nöjd är du med information om planerade arbeten, reparationer eller städning i p-huset/garaget du använder?



3.4 Belysning

Andelen som är nöjda med belysningen i p-huset eller garaget är 3 av 4, vilket ligger i linje med förra årets resultat och har ökat över tid.

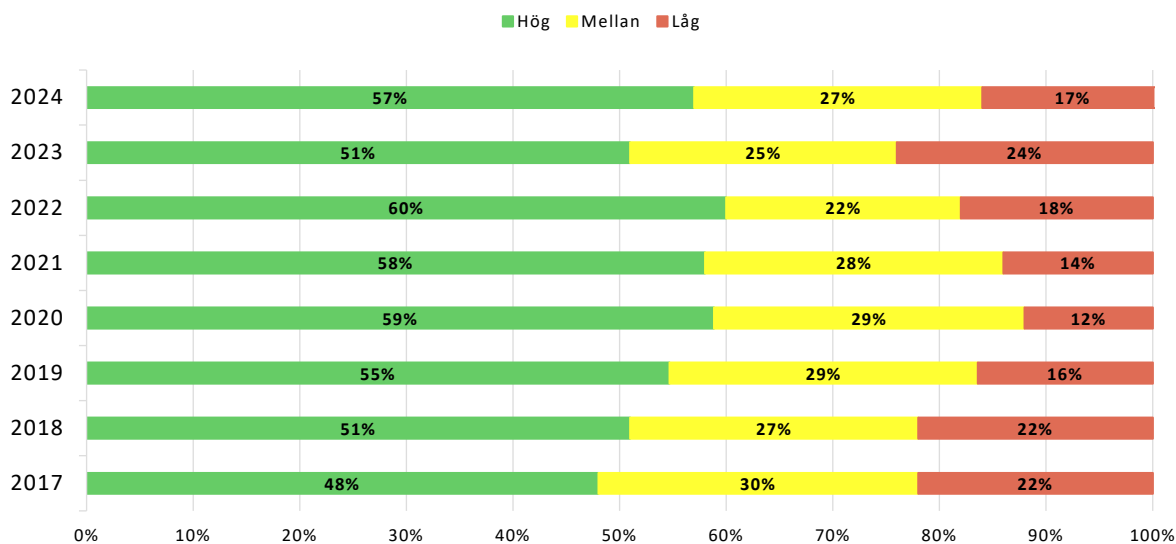
Hur nöjd är du med belysningen i P-huset/garaget du använder?



3.5 Felanmälan

Andelen som är nöjda med hur deras felanmälan har hanterats har ökat sedan förra året och ligger i linje med resultaten från 2019-2022. Andelen som svarat vet ej är drygt hälften och har exkluderats från basen.

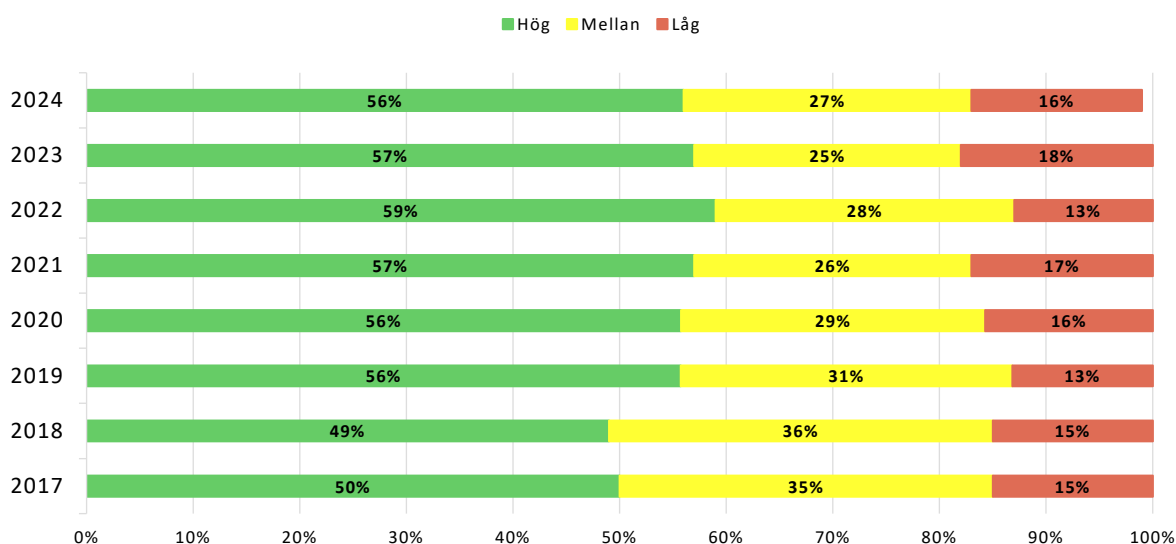
Hur nöjd är du med hur din felanmälan hanteras?



3.6 Helhetsupplevelse skötsel

Andelen som är nöjda med skötseln i p-huset eller garaget ligger stabilt över 50 % sedan 2019.

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



4. Övriga frågor

4.1 Laddinfrastruktur

Bland de som inte redan har en laddplats skulle en majoritet köpa en elbil eller laddhybrid nästa gång de köper en bil om de var säkra på att de hade tillgång till laddningsmöjlighet på deras parkeringsplats.

Det är 3 av 10 som uppger att de är i behov av en laddplats inom 3 år. Något fler, 1 av 3, är osäkra om de har behov av en laddplats i framtiden.

4.2 Fritextsvar

Sist i undersökningen ges utrymme för öppna svar och i år har det inkommit 173 kommentarer. Fritextsvaren är kategoriserade i 10 olika kategorier som presenteras i diagrammet nedan.

De tre vanligaste kategorierna var synpunkter på städning/underhåll, avgiften/hyran och åtgärder i garaget, utöver städning/underhåll. Även synpunkter vad gäller säkerhet och laddningsmöjligheter var vanligt förekommande.

Alla synpunkter tas om hand och berörda avdelningschefer ansvarar för synpunkter och åtgärdsförslag inom sina respektive områden. Se BILAGA 2: Fritextsvar.

