

KUNDUNDERSÖKNING 2011

TvNo Textilservice AB

Författare Basel Baza
Projektledare Helene Nord
14 November 2011
© 2011 Skill



Om Skill

Skill grundades 1997 och erbjuder akademikers kompetens genom rekrytering, uthyrning och undersökningar. Varje uppdrag kvalitetssäkras av våra erfarna rekryterare och projektledare.

Om författaren

Basel Baza

Basel Baza läser årskurs 5 på programmet för Industriell Ekonomi Internationell vid Linköpings universitet

SAMMANFATTNING

Som en del av sitt kvalitetsarbete genomför TvNo en kontinuerlig kundundersökning med syfte att upprätthålla en kontakt med sina kunder. För att behålla en objektivitet i undersökningen sköts undersökningen externt och Skill AB har åter fått förtroendet att sköta genomförandet. Undersökningen genomfördes i år under september och oktober månad 2011.

Undersökningen genomförs i år för åttonde gången där den senaste undersökningen genomfördes 2009. Då visade undersökningen att TvNo behövde förbättra sig vad gäller cirkulationstiden av kundmärkt tvätt samt på utgallring av förslitna textilier på cirkulationstvätten. Däremot fick företaget högt betyg vad gäller sin punktlighet samt bemötandet av kunderna. Trenderna visade att TvNo hade blivit bättre på leveransen av förbeställd tvätt men försämrat sig vad gäller utgallringen.

Årets undersökning har genomgått ett par förändringar där den största förändringen är att kundundersökningen inte längre omfattar alla distrikt som TvNo tillhandahåller tjänster till. Linköping, Norrköping samt Motala har fallit bort från undersökningen. Detta har medfört att avsnittet trender har tagits bort för denna omgång då dessa inte längre kan jämföras med tidigare års trender. Även distributionen av enkäten har genomgått en förändring. För första gången har enkäten i distrikt Värnamo distribuerats helt digitalt där respondenter svarat genom att klicka på en länk som skickas till dem via e-post. I övriga distrikt har enkäten via kontaktpersoner förmedlats till TvNo:s kunder i pappersform.

Kundundersökningen 2011 har genomförts i distrikten Jönköping, Värnamo samt Eksjö-Nässjö. Totalt har det inkommit 116 enkäter. Svarefrekvensen är relativt hög där Jönköping har en svarefrekvens på 96 % och Värnamo har en svarefrekvens på 77 %. Uppgifter om svarefrekvens i Eksjö-Nässjö saknas. Dock är antalet respondenter betydligt färre i år jämfört med 2009 med undantaget Värnamo där både antal och svarefrekvens nästintill fördubblades.

Årets resultat visar att TvNo fortfarande står sig bra hos kunderna där **bemötande** och **flexibilitet** fått höga medelbetyg. Egenskaperna **lukt** och **färg** får också de högt betyg av kunderna både vad gäller cirkulationstvätt och kundmärkt tvätt. Även detta år får frågan **miljö/miljöpolicy** högt betyg från samtliga distrikt, dock är det också frågan med högst andel respondenter som svarat med ingen åsikt/vet ej. Lägst betyg får åter igen **utgallring av förslitna textilier** samt egenskapen **grad av släthet**. Även **cirkulationstiden** för kundmärkt tvätt har fått ett något lägre betyg.

I det avslutande avsnittet i undersökningen, service och miljö, fick respondenterna frågan om helhetsbedömning av TvNo som textilleverantör. På denna fråga fick TvNo **4,62** i medelbetyg från Värnamo, **4,73** från Jönköping och **4,77** från Eksjö-Nässjö där lägsta möjliga betyg är 1,00 och högsta är 5,00.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 INLEDNING	1
1.1 BAKGRUND	1
1.2 UNDERSÖKNINGENS GENOMFÖRANDE	1
1.2.1 Förändringar i undersökningen	1
1.2.2 Förändringar i enkäten	2
2 RESULTATREDOVISNING	3
2.1 VÄRNAMO	6
2.1.1 Sammanfattning Värnamo	11
2.2 JÖNKÖPING.....	12
2.2.1 Sammanfattning Jönköping	17
2.3 EKSJÖ-NÄSSJÖ	18
2.3.1 Sammanfattning Eksjö-Nässjö.....	23
2.4 TOLKNING AV STAPELDIAGRAM OCH MEDELVÄRDEN	24
2.5 KOMMENTARER TILL RESULTATREDOVISNING	24
2.5.1 Cirkulationstvätt.....	25
2.5.2 Kundmärkt tvätt.....	25
3 JÄMFÖRELSE MED RESULTAT FRÅN 2009	26
3.1 VÄRNAMO	27
3.2 JÖNKÖPING.....	29
3.3 EKSJÖ-NÄSSJÖ	31
BILAGA 1 KUNDUNDERSÖKNING 2011	33
BILAGA 2 KUNDKOMMENTARER	38
BILAGA 3 JÄMFÖRELSETABELL	40

1 INLEDNING

I detta kapitel presenteras bakgrunden till uppdraget samt en kortfattad redogörelse för hur undersökningen har genomförts med återkoppling till tidigare studier.

1.1 Bakgrund

TvNo är ett fullserviceföretag inom textilförsörjning i Östergötland och Jönköpings län. Företaget startade sin verksamhet 1972 i Norrköping och är ett av de största tvätterierna i landet med lång erfarenhet av tvätt och textiltillhantering.¹

Företagets verksamhet är ISO9000:2008 samt 14001:2004 certifierat och som en del av sitt kvalitetsarbete genomför TvNo kontinuerliga kundundersökningar numera vartannat år. Dessa undersökningar syftar till att utreda kundernas uppfattning av de tjänster som TvNo erbjuder samt företaget i helhet. Undersökningen genomförs av Skill AB, vilket även är fallet för denna omgång, i syfte att säkerställa objektivitet i genomförandet. Årets omgång blir den åttonde i led som genomförs av Skill AB och studien genomförs i år under slutet av september till och med slutet av oktober.

1.2 Undersökningens genomförande

Undersökningen sköts helt av Skill AB men kvalitetssäkras av TvNo genom att företaget får möjlighet att granska enkäten innan den skickas ut. Resultaten sammanställs dock strikt anonymt av Skill AB vilket innebär att TvNo inte får tillgång till enskilda enkäter utan det sammanställda resultatet.

Årets undersökning genomfördes i distrikten Eksjö-Nässjö, Jönköping samt Värnamo. Enkäten består av totalt 27 frågor samt ett fält vid slutet där respondenten kan skriva in en kommentar. Dessa finns med oredigerade i bilaga 1 vid slutet av denna rapport. Distributionen av enkäten har skett på två sätt.

Dels har kontaktpersoner i Jönköping samt Eksjö-Nässjö, vars namn har tillhandahållits av TvNo, fått uppdraget att skicka ut och ta emot enkäter. Dessa har sedan utan modifiering skickats till Skill. Dels har enkäten distribuerats elektroniskt till respondenterna i Värnamo, där respondenterna fått ett e-postmeddelande med en länk till Skills enkät och besvarat denna online. Ingen skillnad har gjorts mellan enkäterna som besvarats elektroniskt och enkäterna som skrivits ut på pappersform. E-postadresserna är tillhandahållna av TvNo:s kontaktperson i Värnamo.

Resultaten har sammanställts med hjälp av Microsoft Excel.

1.2.1 Förändringar i undersökningen

Förutom digital distribution av enkäten har årets undersökning genomgått ett par förändringar sedan den senast genomfördes, 2009. Den största förändringen är att undersökningen numera inte omfattar samtliga distrikt som TvNo betjänar. Linköping, Norrköping samt Motala utgår denna omgång då dessa distrikt har valt att inkludera TvNo i sina egna undersökningar.

Med anledning av detta har undersökningen strukturerats om. Tidigare har totalresultatet för varje fråga i undersökningen sammanställts i så kallade trender där medelvärdet presenterades i ett stapeldiagram tillsammans med resultat från övriga år som undersökningen genomförts. Detta avsnitt har nu tagits bort

¹ <http://www.tvno.se/Article.aspx?m=633260>

med anledning av att årets sammanställning inte kan omfatta samtliga distrikt som omfattades i de andra undersökningarna.

Istället för trender har ett kapitel tillkommit där årets resultat i form av medelvärden distriktvis jämförs med resultatet från samma distrikt från undersökningen 2009. Dock görs ingen jämförelse med någon form av sammanslaget resultat återigen då totalresultaten från en sådan jämförelse skulle omfatta olika distrikt.

1.2.2 Förändringar i enkäten

Även enkäten har genomgått ett par förändringar. Frågorna har i denna omgång delats in i tre avsnitt där det första avsnittet behandlar cirkulationstvätt, det andra avsnittet behandlar kundmärkt tvätt varpå det tredje behandlar TvNo:s service och miljöarbete. Dock ges respondenten fortfarande möjlighet att lämna en kommentar skriftligt i slutet av undersökningen. Inga frågor från föregående omgångar av undersökningen har tagits bort, dock har ett par frågor lagts till.

- Inom avsnitten cirkulationstvätt och kundmärkt tvätt har frågan kring helhetsbedömning av tvättens renhet för respektive tjänst kompletterats med en fråga uppdelad i sex egenskaper, vilka kretsar kring begreppet renhet. Dessa är lukt, färg, vikning, grad av släthet, mjukhet samt behaglig att använda
- I avsnitt service och miljö har två frågor tillkommit, den ena om TvNo:s utbud av tjänster och den andra är en avslutande fråga om respondentens helhetsbedömning av TvNo som textilleverantör
- Svarsskalan har förändrats där endast ändpunkterna är utskrivna med text. Dock är skalan fortfarande fem gradig, d.v.s. mellan 1-5
- Det har även för samtliga frågor tillkommit en ruta vilken benämns som ingen åsikt. Detta svar ligger utanför svarsskalan och har inget numeriskt värde och räknas därmed inte vid beräkning av medelvärde och dylikt.

2 RESULTATREDOVISNING

Nedan presenteras resultatet av undersökningen. Kapitlet inleds med en sammanfattning i punktform av resultatet i stort följt av den detaljerade presentationen. Presentationen är uppdelad efter de distrikt som undersökts vilka för detta år är Jönköping, Värnamo samt Eksjö-Nässjö. För varje distrikt är resultatet uppdelat enligt de tre avsnitten cirkulationstvätt, kundmärkt tvätt samt service och miljö i syfte att förenkla läsandet. Resultatet presenteras för varje avsnitt med hjälp av ett liggande stapeldiagram samt en tabell innehållandes medelvärden för samtliga frågor.

De liggande stapeldiagrammen illustrerar fördelningarna av svaren. I enkäten kunde respondenterna svara antingen på en skala med 1-5, där 1 innebär inte alls nöjd och 5 innebär mycket nöjd, eller kryssa för ingen åsikt.

Svarsalternativen i den femgradiga skalan har slagits samman för att förenkla för läsaren. Svaren är indelade i fyra kategorier vilka är 5-4, 3, 2-1 samt ingen åsikt där 5-4 innebär mycket nöjd, 3 innebär varken eller och 2-1 innebär inte nöjd. I det fall där svar i enkäten saknas räknas detta som bortfall och representeras inte i dessa diagram.

I de efterföljande tabellerna visas ett medelvärde för varje fråga jämsides antalet respondenter som för frågan svarat ingen åsikt. Medelvärdet är baserat på skalan i enkäten och har alltså ett maxvärde på 5,00 och ett minivärde på 1,00 vilket också gäller för undersökningen som gjordes 2009. Ett svar med ingen åsikt räknas som ett bortfall och påverkar således inte medelbetyget.

Svarsfrekvenserna baseras på kontaktpersonernas information. I Eksjö-Nässjö har denna information inte kunnat hämtas in och därmed presenteras den inte. I både Jönköping och Eksjö-Nässjö har distributionen av enkäten genomförts via posten, i dessa distrikt är det också ett betydligt lägre antal respondenter jämfört med 2009. Nytt för i år är att distributionen av enkäter i Värnamo sköttes över elektronisk post. Detta har resulterat i att fler respondenter valt att vara med samt att en betydlig ökning i svarsfrekvens kan observeras där svarsfrekvensen i Värnamo 2009 var 35 %.

I Jönköping skickades 49 enkäter ut till kunder varav 47 återkom. Detta ger en svarsfrekvens på 96 %. I Värnamo skickades 56 förfrågningar via e-post ut och 43 personer svarade fullständigt på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 77 %. I Eksjö-Nässjö svarade 26 personer på enkäten, information kring svarsfrekvensen har inte kunnat inhämtas. Det är dock betydligt färre enkäter denna omgång i detta område jämfört med undersökningen 2009 då 69 svar inkom.

I enkäten hade samtliga respondenter möjlighet att komplettera sin enkät med en kommentar till TvNo. Dessa kommentarer har inte tagits med vid redovisning eller tolkning av resultatet, istället har de presenterats i sin helhet som bilaga 2, längst bak i denna rapport.

Kortfattad resultatsammanställning

Här redovisas en kortfattad sammanställning av resultatet från undersökningen. För mer detaljerat resultat rekommenderas en genomgång av hela kapitlet.

Värnamo

- Nästintill samtliga svarade att de var **mycket nöjda** med **lukten** på tvätten inom både cirkulationstvätt och kundmärkt tvätt
- Även **beställningsprocess** samt **leverans av beställd tvätt** hade höga medelvärden på **4,76** respektive **4,69** för cirkulationstvätten
- Inom cirkulationstvätt fick egenskapen **grad av släthet** samt **utgallring av förslitna** textiler lägre betyg på **3,83** respektive **3,98**
- **Cirkulationstiden** samt **efterbehandling/kvalité** var de frågor som hade lägst medelbetyg inom kundmärkt tvätt där de fick **3,79** respektive **3,83**
- **28 %** svarade med ingen åsikt kring frågan om **miljö/miljöpolicy**
- Totalt sett svarade **98 %** att de var mycket nöjda med **TvNo som textilleverantör** vilket motsvarar ett medelbetyg på **4,63**

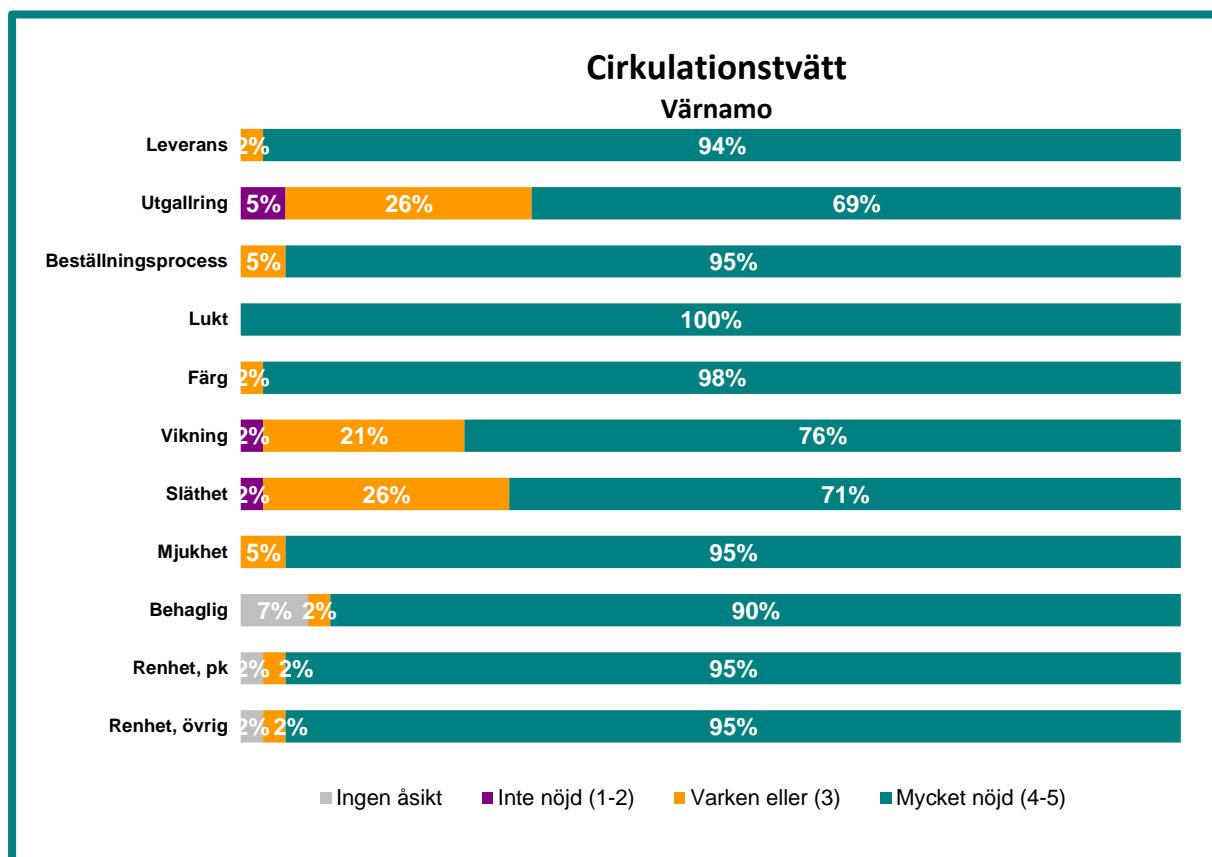
Jönköping

- **98 %** av respondenterna svarade att de var mycket nöjda med **bemötandet**
- Inom kundmärkt tvätt svarade **90 %** av respondenterna att de var mycket nöjda med egenskaperna **lukt** och **färg**
- Inom cirkulationstvätt fick egenskapen **lukt** samt **beställningsprocess** högst betyg med ett medelvärde på **4,64** respektive **4,65**
- **Utgallring av förslitna textiler** fick betyget **3,85** och var den enda frågan i Jönköping med ett medelbetyg på under 4,00
- **28 %** svarade med ingen åsikt kring frågan om **miljö/miljöpolicy**
- Totalt sett svarade **98 %** att de var mycket nöjda med **TvNo som textilleverantör** vilket motsvarar ett medelbetyg på **4,72**

Eksjö-Nässjö

- **100 %** för kundmärkt tvätt, svarade att de var **mycket nöjda** med **lukten** samt **färgen** på tvätten
- **Beställningsprocess** samt **leverans av beställd tvätt** hade höga medelvärden på **4,85** respektive **4,81** för cirkulationstvätten
- Inom cirkulationstvätt fick **utgallring av förslitna** textilier lägre betyg på **3,77**
- Inom kundmärkt tvätt fick egenskapen **grad av släthet** det lägre betyget på **3,75**
- **36 %** svarade med ingen åsikt kring frågan om **miljö/miljöpolicy**
- Totalt sett svarade **100 %** att de var mycket nöjda med **TvNo som textilleverantör** vilket motsvarar ett medelbetyg på **4,77**

2.1 Värnamo



Cirkulationstvätt (Värnamo)

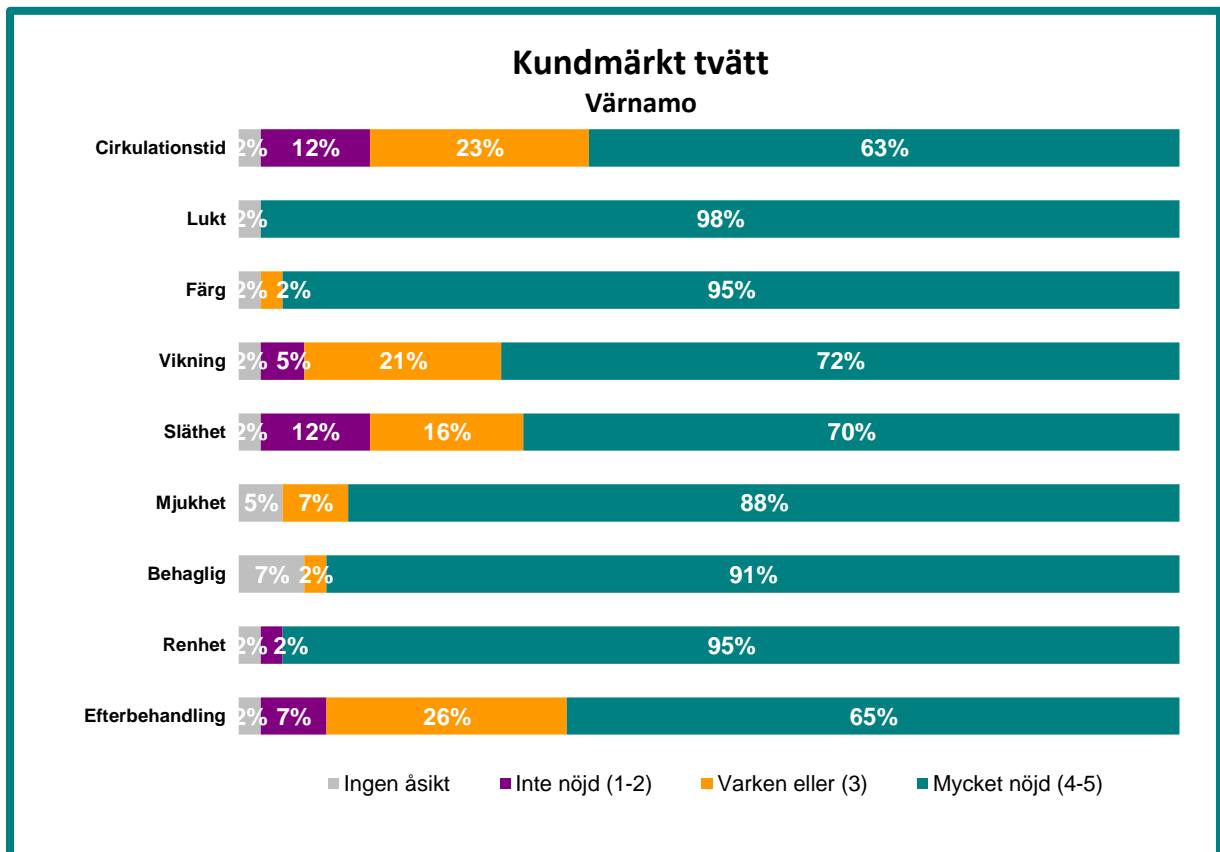
	Medel- värde	Ingen åsikt
Leverans av beställd tvätt	4,69	0
Utgallring av förslitna textilier	3,98	0
Beställningsprocess	4,76	0
Lukt	4,71	0
Färg	4,60	0
Vikning	4,07	0
Grad av släthet	3,83	0
Mjukhet	4,43	0
Behaglig att använda	4,44	3
Tvättens renhet, personalkläder	4,59	1
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,56	1
Totalt	4,42	5

Resultatet från Värnamo visar att **94 %** av kunderna är nöjda med **leveransen** av tvätten och **95 %** anger att de är nöjda med **beställningsprocessen**. På frågan om hur nöjda kunderna är med **utgallringen av förslitna textilier** svarade **26 %** att de varken är nöjda eller missnöjda medan **5 %** svarade att de är inte är nöjda.

På frågan kring egenskaperna hos den levererade tvätten svarade **100 %** av kunderna att de var mycket **nöjda med lukten** och även **färg** och **mjukhet** var populära. Mindre nöjda var dock respondenterna med **vikning** och **grad av släthet** där den sistnämnda hade störst andel kunder som svarade varken eller, nämligen **26 %**. Helhetsbedömningen av **tvättens renhet** var dock hög för både personalkläder och övriga cirkulationstextiler där **95 %** svarade att det var mycket nöjda med båda produkterna.

Högst medelvärde hade **beställningsprocess** med **4,76** samt egenskapen **lukt** med **4,71**. Även **leverans av beställd tvätt** hade ett högt medelvärde. Lägst medelvärde hade egenskapen **grad av släthet** med ett betyg på **3,83** där **utgallring av förslitna textilier** också ligger i underkant jämfört med övriga medelvärden i avsnittet.

Det **totala medelvärdet** av cirkulationstvädden i Värnamo var **4,42**.



Kundmärkt tvätt (Värnamo)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Cirkulationstid	3,79	1
Lukt	4,74	1
Färg	4,64	1
Vikning	4,07	1
Grad av släthet	3,81	1
Mjukhet	4,46	2
Behaglig att använda	4,55	3
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	4,52	1
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	3,83	1
Totalt	4,27	12



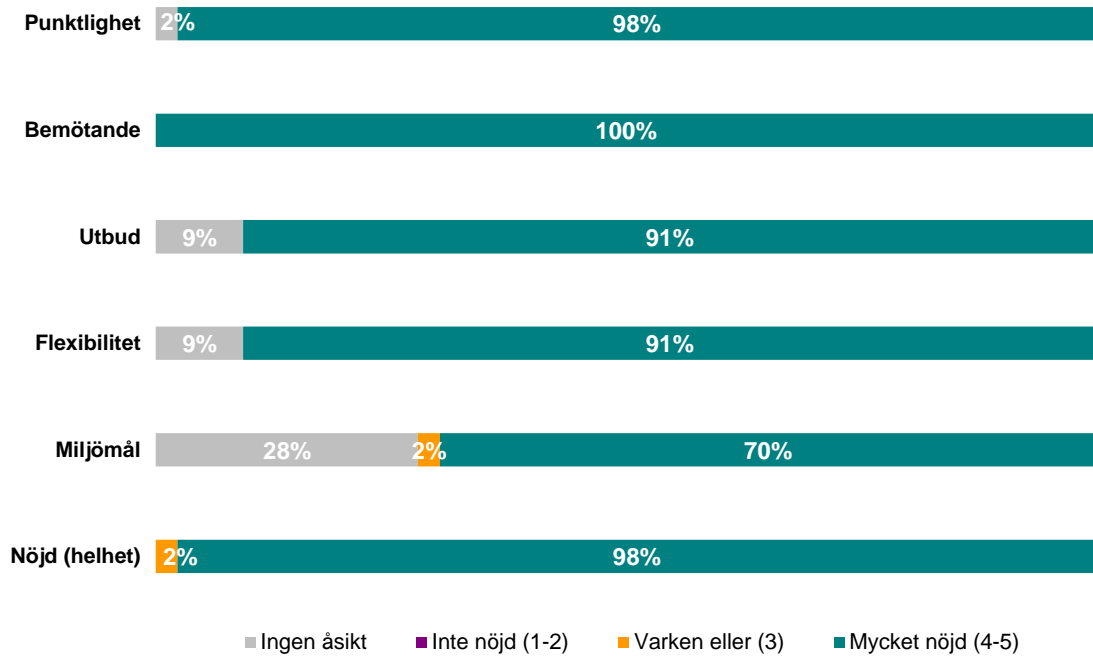
Kunderna som angav att de hade kundmärkt tvätt i Värnamo var mest nöjda med egenskaperna **lukt** och **färg** hos den levererade tvätten där **98 %** respektive **95 %** svarade att de var mycket nöjda. Även **renheten** hos tvätten fick högt betyg.

Minst nöje visade kunderna gentemot **cirkulationstiden** av den beställda tvätten där **12 %** svarade att de var missnöjda. Kunderna visar även missnöje med **efterbehandlingen** av den beställda tvätten där **26 %** svarade varken eller och **7 %** svarade att de var missnöjda.

Egenskapen **lukt** hade högst medelvärden på **4,74**. Helhetsbedömningen av **tvättens renhet** hade ett medelvärde på **4,52**. Lägst medelvärde hade **cirkulationstiden, grad av släthet** samt **efterbehandling** med ett genomsnitt på **under 4,0**. Totalt sett finns det **12** svar med **ingen åsikt** kring den kundmärkta tvätten, dock med relativt stor utspridning och därmed bör påverkan på genomsnittet av frågorna vara liten.

Det **totala medelvärdet** för kundmärkt tvätt i Värnamo var **4,27** vilket är något lägre än genomsnittet för cirkulationstvätten.

Service & Miljö Värnamo



Service och miljö (Värnamo)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,79	1
Bemötande	4,91	0
Utbud av tjänster	4,67	4
Flexibilitet	4,62	4
Miljömål/miljöpolicy	4,61	12
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,63	0
Totalt	4,70	21

I Värnamo var de flesta kunderna nöjda med TvNo ur service och miljöaspekten. **Helhetsomdömet** av TvNo som textilleverantör var mycket högt där **98 %** svarade att de var mycket nöjda med företaget och resterande **2 %** svarade att de varken var nöjda eller missnöjda. Högst betyg fick dock TvNo ur aspekten **bemötande** där samtliga svarade att de var mycket nöjda.

På frågan om kunderna ansåg att TvNo lever upp till landstingets **miljömål och miljöpolicy** var **70 %** mycket nöjda med företaget ur denna aspekt. En ansevärd del av kunderna, **28 %**, svarade att de inte hade en åsikt.

Den aspekt som hade högst medelvärde ur service och miljösynpunkt var **bemötande** med ett medelvärde på **4,91**. Även **punktlighet/leveranssäkerhet** hade ett högt medelvärde. **Helhetsbedömningen** av TvNo som textilleverantör var **4,63**. Frågan kring **miljömål och miljöpolicy** hade ett medelvärde på **4,61**.

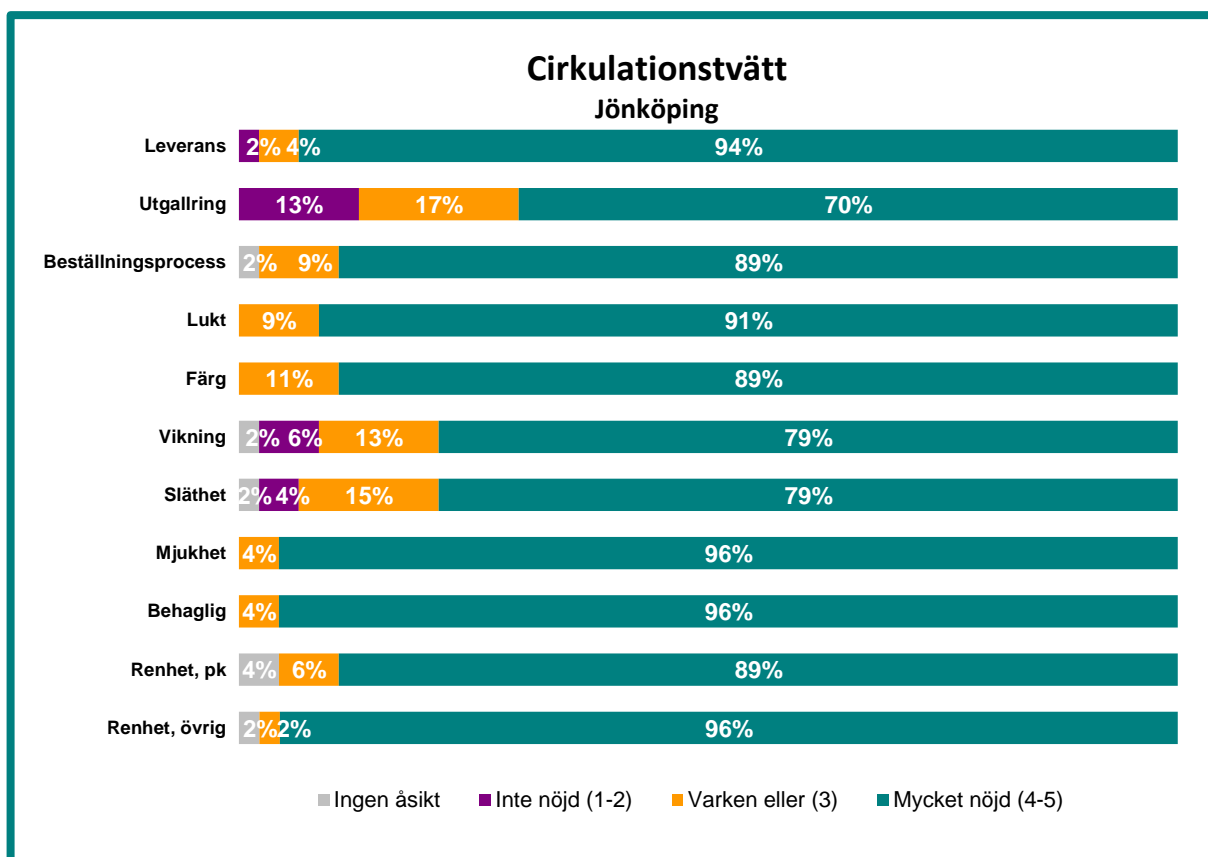
Det **totala genomsnittet** för service och miljö var **4,70**.

2.1.1 Sammanfattning Värnamo

Sammanfattningsvis är kunderna i Värnamo nöjda med **beställningsprocessen** vad gäller cirkulationstvätten. Även tvättens **renhet** samt **lukt** fick högt medelvärde både för cirkulationstvätten samt den kundmärkta tvätten. **Service och miljö** avsnittet hade högst totalt medelvärde men även också flest antal svar med ingen åsikt.

Kunderna var **minst** nöjda med **utgallringen** av förslitna textilier vad gäller cirkulationstvätten samt **efterbehandling** och **cirkulationstid** vad gäller kundmärkt tvätt. Även graden av **släthet** på cirkulations- och kundmärkt tvätt var kunderna mindre nöjda med jämfört med resterande egenskaper av den levererade tvätten.

2.2 Jönköping



Cirkulationstvätt (Jönköping)

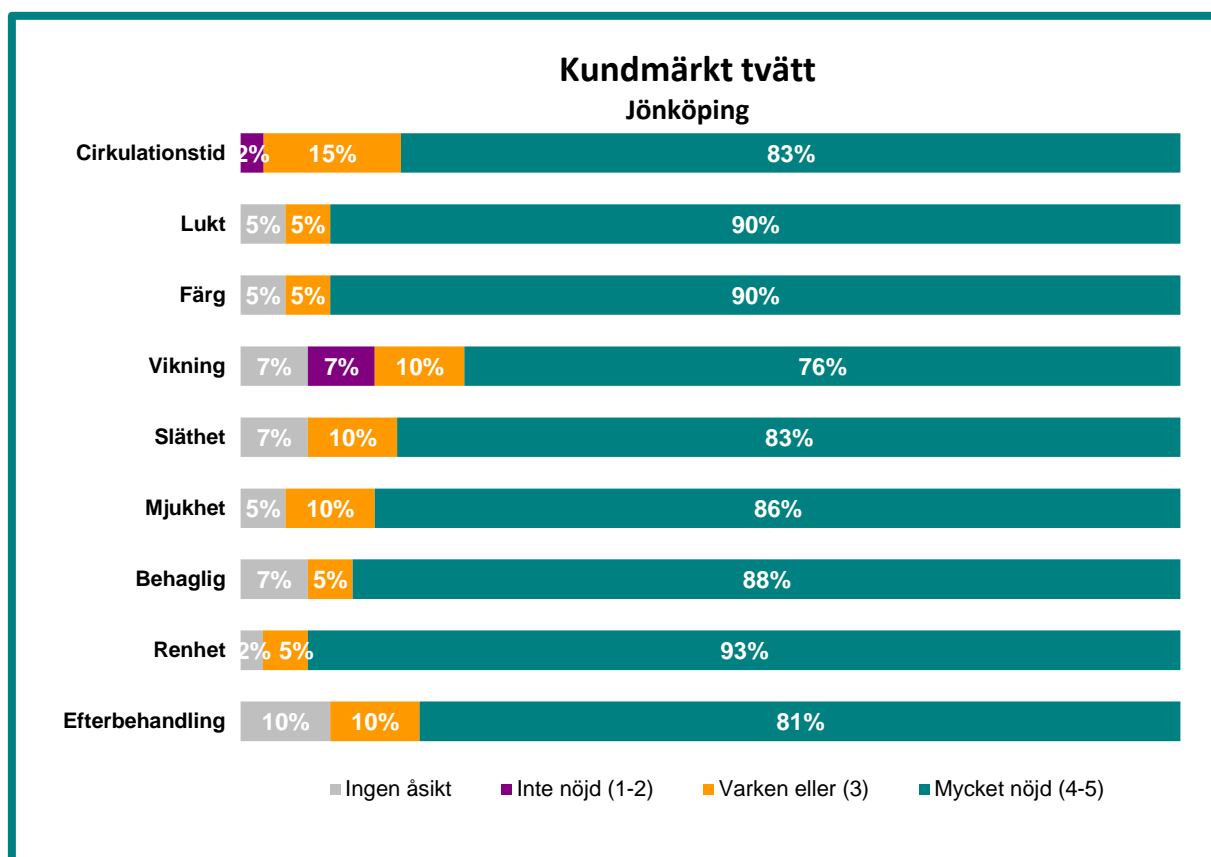
	Medel- värde	Ingen åsikt
Leverans av beställd tvätt	4,60	0
Utgallring av förslitna textilier	3,85	0
Beställningsprocess	4,65	1
Lukt	4,64	0
Färg	4,43	0
Vikning	4,13	1
Grad av släthet	4,04	1
Mjukhet	4,49	0
Behaglig att använda	4,43	0
Tvättens renhet, personalkläder	4,42	2
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,56	1
Totalt	4,38	6

Bäst resultat fick egenskaperna **mjukhet** och **behaglighet** med **96 %** av kunderna som svarat att de är mycket nöjda med detta. Även på frågan om **helhetsbedömningen av renhet för övriga textilier** var det **96 %** som svarade att de var mycket nöjda, dock svarade **89 %** detsamma för **renheten av personalkläderna**, en skillnad på **7 %**.

Minst nöjda var kunderna med **utgallringen av förslitna textilier** där **13 %** svarade att de inte var nöjda. Även med egenskaperna **vikning** och **släthet** var kunderna mindre nöjda där en betydlig andel svarade varken eller på dessa frågor.

Frågan kring **beställningsprocess** samt egenskapen **lukt** hade det högsta medelvärdet på ca **4,65**. Även **leverans av beställd tvätt** hade ett högt medelbetyg. Den fråga som hade lägst betyg var **utgallring av förslitna textilier** med ett medelvärde på **3,85**. Även egenskaperna **vikning** och **grad av släthet** hade ett lägre medelbetyg relativt sett.

Det totala medelvärdet på cirkulationstvätten låg på **4,38**.



Kundmärkt tvätt (Jönköping)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Cirkulationstid	4,24	0
Lukt	4,63	2
Färg	4,50	2
Vikning	4,21	3
Grad av släthet	4,33	3
Mjukhet	4,45	2
Behaglig att använda	4,49	3
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	4,54	1
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	4,32	4
Totalt	4,41	20



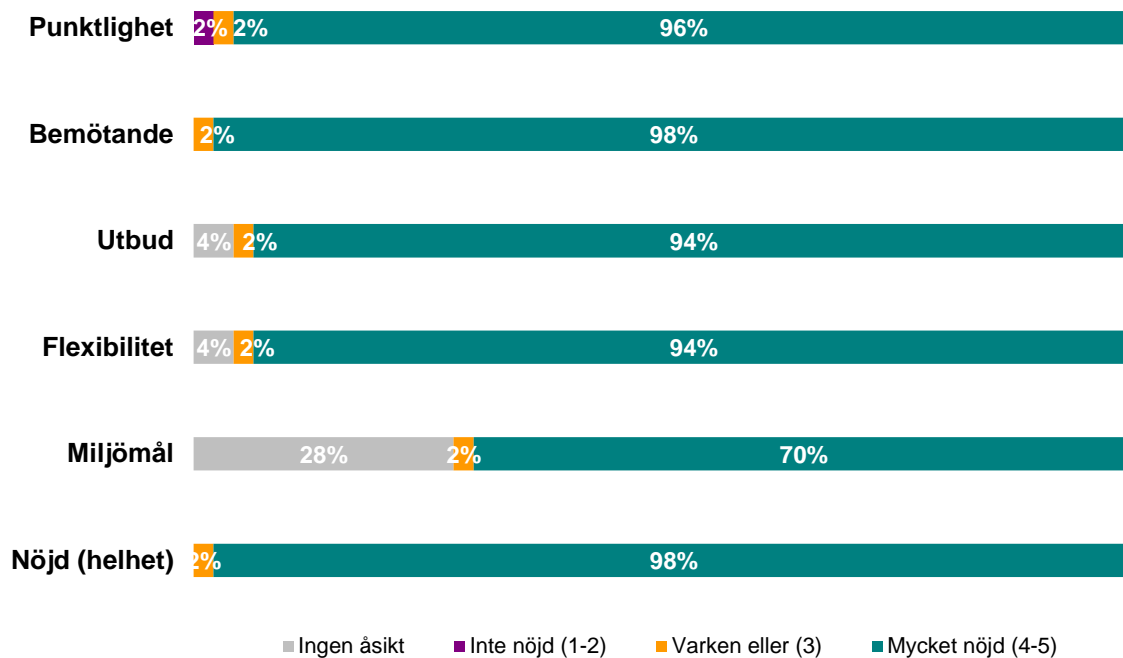
Helhetsbedömningen av **renheten** var relativt hög för den kundmärkta tvätten bland kunderna i Jönköping. På denna fråga har **93 %** svarat att de är mycket nöjda och ingen svarade inte nöjd. Även egenskaperna **lukt** och **färg** fick högt betyg av kunderna med **90 %** som svarat att de var mycket nöjda. **88 %** svarade att de var mycket nöjda med **behagligheten** och nästan lika många svarade detsamma på egenskapen **mjukhet**.

Egenskapen **vikning** hade lägst resultat vad gäller andel som svarat mycket nöjd där **76 %** svarade detta och **7 %** svarade att de inte var nöjda. Frågan kring **efterbehandling** hade högst andel respondenter som svarat vet ej.

Egenskapen **lukt** fick det högsta betyget, **4,63**. Även helhetsbedömningen av **tvättens renhet** fick ett högt medelbetyg. Ingen av frågorna om kundmärkt tvätt hade ett medelvärde under 4,00 där **vikning** fick det lägsta medelbetyget på **4,21**.

Det **totala medelvärdet** för kundmärkt tvätt låg på **4,41** vilket är något högre än det totala medelvärdet för cirkulationstvätten.

Service & Miljö Jönköping



Service och miljö (Jönköping)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,64	0
Bemötande	4,83	0
Utbud av tjänster	4,69	2
Flexibilitet	4,73	2
Miljömål/miljöpolicy	4,65	13
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,72	0
Totalt	4,71	17

Relativt sett hade frågorna inom **service och miljö** högt betyg. **98 %** av kunderna ansåg att de var mycket nöjda med **bemötandet** och **96 %** svarade likadant om **punktligheten**. Även **utbudet** och **flexibiliteten** hade en hög andel kunder som var nöjda. Helhetsbedömningen av TvNo som tvätt- och textilleverantör var hög där **98 %** svarade att de var mycket nöjda och resterande **2 %** svarade varken eller. Ingen av respondenterna svarade inte nöjd på denna fråga.

På frågan kring **miljömål och miljöpolicy** svarade **28 %** av respondenterna att de inte hade en åsikt om detta.

Det högsta medelvärdet fick **bemötande** med ett betyg på **4,83**. **Helhetsomdömet** för TvNo som textilleverantör hade ett högt betyg med ett medelvärde på **4,72**.

Det **totala medelvärdet** för service och miljö var **4,71** Ingen av frågorna hade märkbart lägre medelvärde än övriga frågor.

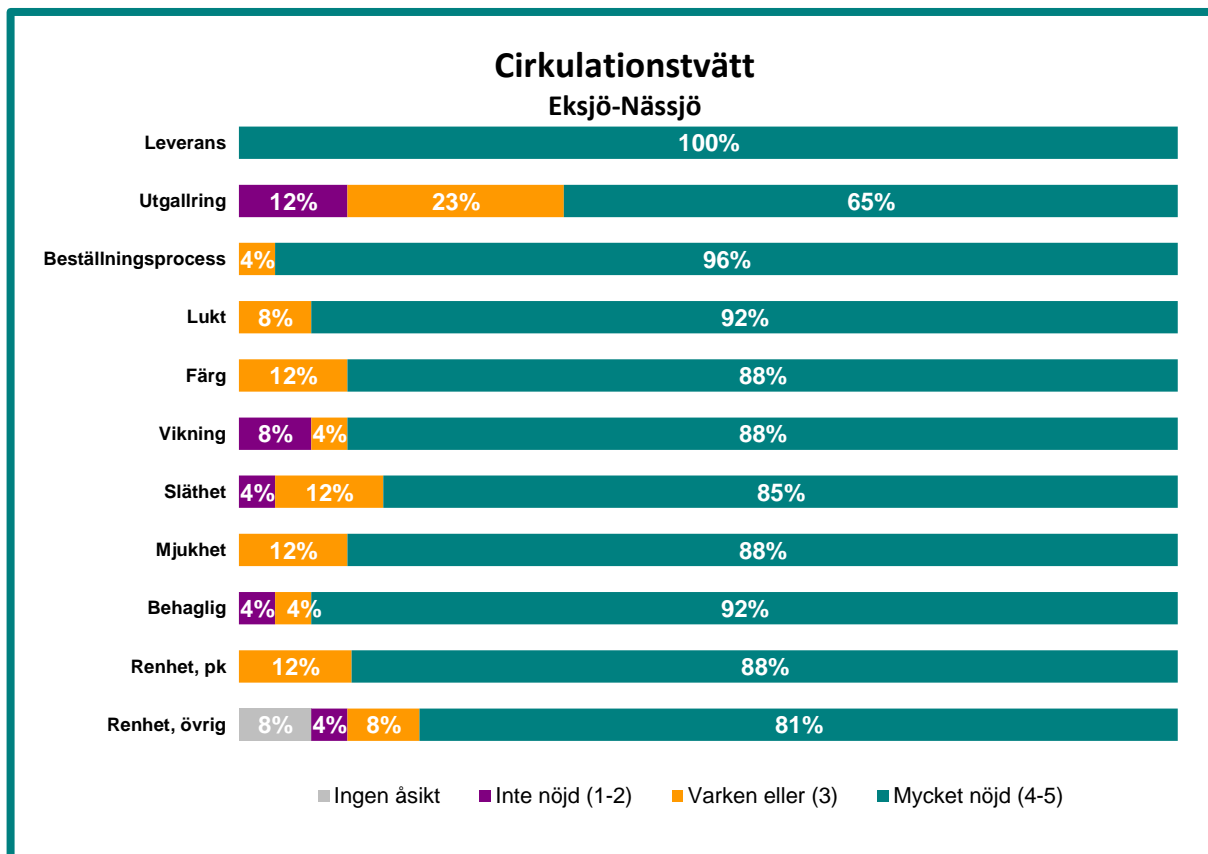
2.2.1 Sammanfattning Jönköping

Kunderna i Jönköping är sammanfattningsvis mycket nöjda med TvNo:s **bemötande**, som hade högst medelvärde på **4,83** och där **98 %** av respondenterna svarade att de var mycket nöjda. Även **helhetsomdömet** av företaget som leverantör av textiler var högt med ett medelvärde på **4,72** och även här svarade **98 %** av respondenterna att de var mycket nöjda. Skillnaden i medelbetyget beror på att fler kunder svarade med betyg 5 för frågan kring bemötande. Över lag hade frågorna i avsnittet om service och miljö högre medelbetyg än övriga avsnitt.

Av frågorna i avsnittet kring cirkulationstvätt hade **beställningsprocess** och **lukt** bäst medelbetyg. Inom avsnittet kundmärkt tvätt har kunderna svarat att de är mest nöjda med egenskaperna **lukt** och **färg** samt **helhetsbedömningen av renheten**.

Minst nöjda var kunderna i Jönköping med **utgallringen av förslitna textiler** där medelbetyget på denna fråga blev **3,85** vilket är det lägsta av alla frågor i Jönköpingsområdet. Även **vikning** och **grad av släthet** fick lägre betyg av respondenterna både för kundmärkt tvätt och cirkulationstvätt.

2.3 Eksjö-Nässjö



Cirkulationstvätt (Eksjö-Nässjö)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Leverans av beställd tvätt	4,81	0
Utgallring av förslitna textilier	3,77	0
Beställningsprocess	4,85	0
Lukt	4,73	0
Färg	4,46	0
Vikning	4,31	0
Grad av släthet	4,12	0
Mjukhet	4,54	0
Behaglig att använda	4,54	0
Tvättens renhet, personalkläder	4,28	0
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,33	2
Totalt	4,43	2

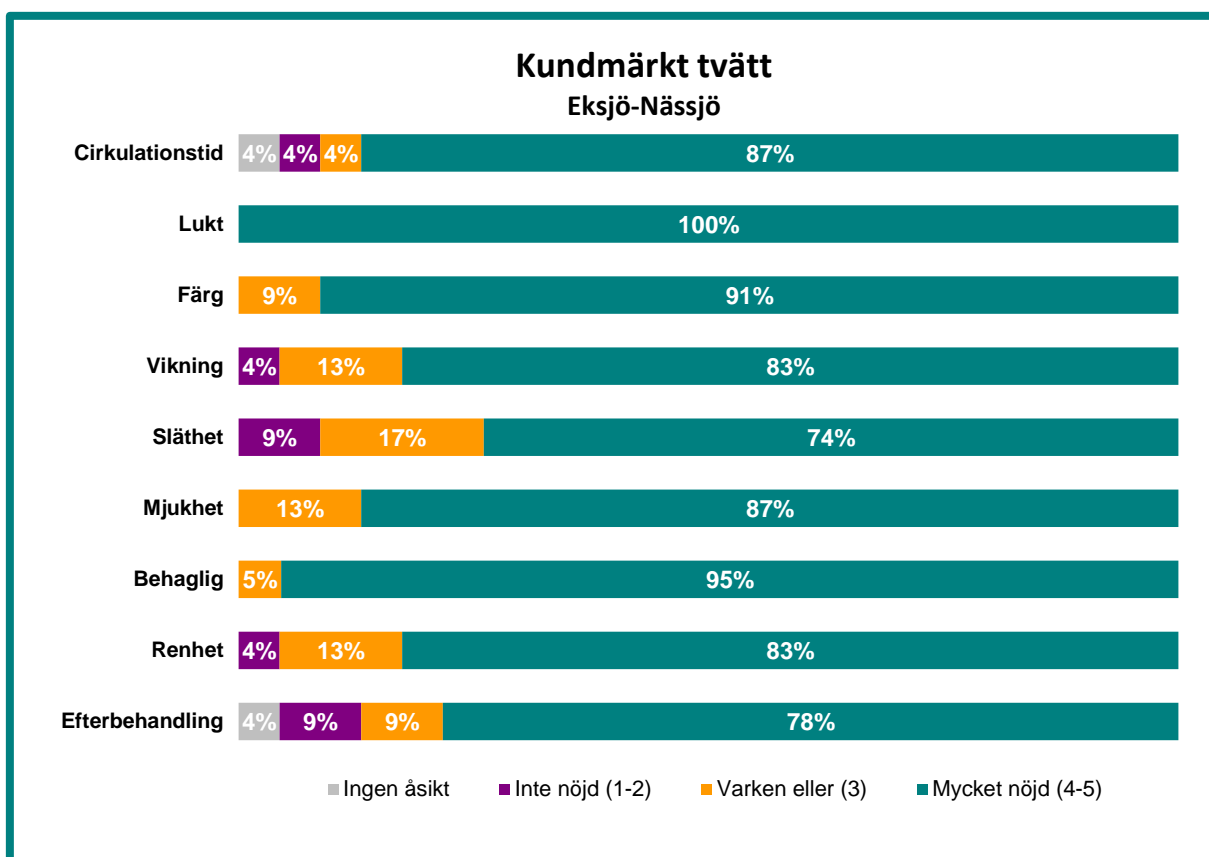
Resultatet från området Eksjö-Nässjö visar att kunderna inom cirkulationstvätt är mycket nöjda med **leveransen** av den beställda tvätten där **100 %** har svarat att det är mycket nöjda, d.v.s. svarat med betyg 4 eller 5. Även **beställningsprocess** har fått högt betyg av kunderna där **96 %** svarade att de var mycket nöjda. **92 %** svarade detsamma för egenskaperna **lukt** och **behaglighet**. Minst nöjda var kunderna med **utgallringen** av förslitna textilier. På denna fråga har **12 %** av kunderna svarat att de inte var nöjda.

På frågan kring helhetsbedömningen av renheten svarade **88 %** av kunderna i detta avsnitt att de var mycket nöjda med **renheten av personalkläderna** och **81 %** svarade detsamma för **renheten av övriga textilier**.

Som beskrivet innan var kunderna i Eksjö-Nässjö området minst nöjda med **utgallringen av förslitna textilier**. Medelvärde på denna fråga är också därmed lägst, **3,77**. Högst betyg fick frågan kring **beställningsprocess** där medelvärdet ligger på **4,85**. Även **leveransen av beställd tvätt** samt egenskapen **lukt** hade höga medelvärden.

Förutom utgallringen av förslitna textilier har egenskapen **grad av släthet** samt **vikning** fått lite lägre betyg med medelvärden på **4,12** respektive **4,31**.

Det **totala omdömet** av cirkulationstextiler är **4,43**.



Kundmärkt tvätt (Eksjö-Nässjö)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Cirkulationstid	4,17	1
Lukt	4,50	0
Färg	4,33	0
Vikning	4,13	0
Grad av släthet	3,75	0
Mjukhet	4,29	0
Behaglig att använda	4,43	0
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	4,08	0
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	3,83	1
Totalt	4,17	2



Inom avsnittet kundmärkt tvätt var kunderna mest nöjda med egenskapen **lukt** där **samtliga** respondenter var mycket nöjda. Egenskapen **behaglighet** hade näst mest andel kunder som svarat mycket nöjd, nämligen **95 %**. Även egenskapen **färg** var populär hos respondenterna.

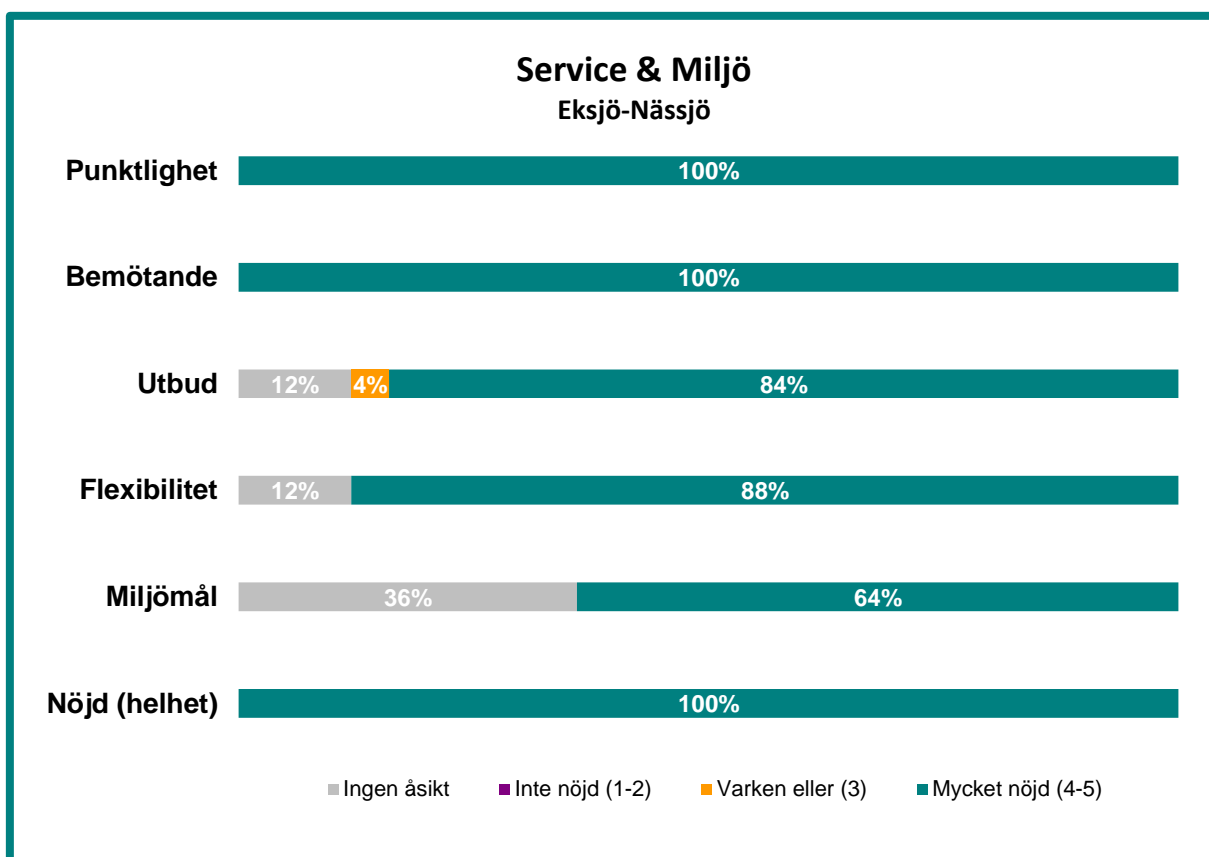
Minst nöjda var Eksjö-Nässjö kunderna med **slätheten** av tvätten där **9 %** svarade att de inte var nöjda. Även **efterbehandlingen** av tvätten hade ett lägre betyg och lika stor andel som svarat inte nöjd.

På helhetsomdömet av tvättens **renhet** har **83 %** av kunderna svarat att de är mycket nöjda och **4 %** svarade att de inte var nöjda. Resterande respondenter svarade varken eller.

Överlag var kunderna mindre nöjda med den kundmärkta tvätten i jämförelse med cirkulationstextilerna. Några av frågorna har fått medelvärde på under 4,00. Det bästa betyget har egenskapen **lukt** med ett medelvärde på **4,50**. Även **behaglighet** har ett jämförelsevis högre medelvärde på **4,43**.

Lägst medelvärde har frågorna kring **efterbehandling/kvalitet** vid leverans samt **grad av släthet** fått med ett medelvärde på **3,83** respektive **3,75**. Även helhetsomdömet av tvättens **renhet** har fått ett lägre betyg jämfört med cirkulationstvätten.

Det **totala omdömet** för kundmärkt tvätt var **4,17**.



Service och miljö (Eksjö-Nässjö)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,92	0
Bemötande	4,92	0
Utbud av tjänster	4,77	3
Flexibilitet	4,91	3
Miljömål/miljöpolicy	4,88	9
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,77	0
Totalt	4,86	15

Generellt sett har TvNo fått ett bra omdöme av kunderna i Eksjö-Nässjö området vad gäller service och miljö. Både **bemötandet** och **punktligheten** var enligt kunderna nästintill felfri där **samtliga respondenter** på båda frågor svarat med betyg 4 eller 5. Även på frågan om **flexibilitet** var kunderna mycket nöjda där **88 %** svarade att de var mycket nöjda.

På frågan kring **miljömål och miljöpolicy** svarade en ansevärd andel på **36 %** att de inte hade en åsikt.

Kundernas **helhetsomdöme** av TvNo som textilleverantör i Eksjö-Nässjö området var slutligen högt där samtliga respondenter även på denna fråga svarade att de var mycket nöjda.

Som beskrivet ovan hade både **punktlighet/leveranssäkerhet** samt **bemötande** höga betyg av kunderna i Eksjö-Nässjö med ett medelbetyg på **4,92** på båda frågorna. Även **flexibilitet** hade ett högt medelvärde. Förutom dessa hade frågan kring **miljömål och miljöpolicy** bäst resultat med ett medelvärde på **4,88**. En anledning till att medelvärdet på denna fråga är högt kan vara att varje enskild respondents svar i denna fråga väger mer i medelvärdet än i övriga frågor. Detta beror på att en hög andel svar med ingen åsikt också innebär att medelvärdet baseras på färre åsikter. I detta fall **representerar betyget endast åsikterna för 63 % av det totala antalet respondenter från i Eksjö-Nässjö**. Då antal respondenter från Eksjö-Nässjö området redan är något lägre än övriga svarsområden finns det risk för att betyget kan vara missvisande.

För övrigt var **helhetsomdömet** av TvNo som textilleverantör högt med ett medelvärde på **4,77** och det **totala** medelvärdet av avsnittet service och miljö låg på **4,86**.

2.3.1 Sammanfattning Eksjö-Nässjö

Sammanfattningsvis visar resultatet att kunderna i Eksjö-Nässjö området verkar vara mindre nöjda med tjänsterna kring kundmärkt tvätt i jämfört med cirkulationstvätten. I detta avsnitt har kunderna svarat med ett **totalt genomsnitt** på **4,17** vilket är 0,69 lägre än svaren inom service och miljö och 0,26 lägre än det totala medelvärdet för cirkulationstvätten. Minst nöjda var kunderna med **efterbehandlingen** av den kundmärkta tvätten där medelvärdet på frågan landar på **3,83**. Dock var det en större andel respondenter som på **efterbehandling** angav att de var mycket nöjda, **78 %**, jämfört med den andel som svarade likadant för egenskapen **grad av släthet**, **74 %**.

Det högsta betyget som respondenterna i Eksjö-Nässjö delade ut var för **punktlighet**, **4,92**, **bemötande**, **4,92** samt **flexibilitet**, **4,91** varav samtliga frågor låg under avsnittet service och miljö. Ser man dock till diagrammen är det **punktlighet**, **bemötande** samt **helhetsbedömningen** av TvNo som har det högsta betyget där **samtliga** svarat att de är mycket nöjda.

2.4 Tolkning av stapeldiagram och medelvärden

I avsnitt 2.3.1. beskrivs hur tolkningen av resultatet i exempelvis Eksjö-Nässjö kan skilja sig beroende på om tolkningen grundar sig på medelvärdet eller de grafiska stapeldiagrammen. Skillnaden kan möjligtvis förklaras med två anledningar vilka förklaras nedan med resultatet från Eksjö-Nässjö som exempel.

Dels innebär mycket nöjd i de liggande stapeldiagrammen att respondenten svarat 4 eller 5 på frågan vilket teoretiskt sett kan medföra att även ett medelbetyg på 4,00 representeras av en svarsandel på 100 % som är mycket nöjda. Dels räknas inte svaret ingen åsikt in vid beräkning av ett medelvärde. Detta visas dock tydligt i de liggande stapeldiagrammen vilket är anledningen till att flexibilitet verkar ha fått ett sämre betyg vid granskning av endast dessa diagram. Trots att betyget för frågan kring **miljömål och miljöpolicy**, **4,88**, var högre än det totala genomsnittet för avsnittet service och miljö i Eksjö-Nässjö området så svarade också flest respondenter, **9** personer motsvarande **36 %**, med ingen åsikt på denna fråga.

Ovanstående syftar till att påvisa vikten av att ta hänsyn både till stapeldiagrammet och medelvärdet samt även antalet respondenter som svarat ingen åsikt i frågan.

2.5 Kommentarer till resultatredovisning

Det övergripande resultatet från samtliga områden visar på ett gott intryck av TvNo som tvätt- och textilleverantör. Medelvärdet för **helhetsbedömningen** av TvNo som textilleverantör hamnade på **minst 4,70** där Eksjö-Nässjö delade ut det högsta betyget bland de undersökta områdena.

Eksjö-Nässjö området delade också ut de lägsta betygen i undersökningen vilka hamnade på nöjdheten med **efterbehandlingen** samt **graden av släthet** av den kundmärkta tvätten.

Dock bör detta resultat granskas med särskild hänsyn till vissa faktorer. Framförallt svänger resultatet i Eksjö-Nässjö området mer än med anledning av den jämförelsevis låga svarsfrekvensen. Av 27 inkomna svar kunde 23 respondenter svara för kundmärkt tvätt. Exempelvis är standardavvikelsen² för efterbehandlingen, den högsta i undersökningen, **1,40** vilket pekar på stor osäkerhet i resultatet. Granskning av samtliga standardavvikelser för frågorna inom avsnittet kundmärkt tvätt i Eksjö-Nässjö visar att dessa ligger på över 1,00 vilket kan antas vara högt och ge ett tvetydigt resultat. För resultat med standardavvikelse se bilaga 3.

Över lag var samtliga undersökta kundområden nöjda med TvNo:s service där **bemötandet** sticker ut extra tydligt. På denna fråga fick TvNo **4,92** av respondenterna i Värnamo och i både Värnamo och Eksjö-Nässjö svarade **100 %** av kunderna att de var mycket nöjda, d.v.s. med betyg **4** eller **5**. Även vid granskning av standardavvikelsen står sig resultatet bra relativt sett där standardavvikelsen i Värnamo och Eksjö-Nässjö på denna fråga ligger **kring 0,3** och i Jönköping **kring 0,4** vilket är något lägre än den genomsnittliga standardavvikelsen på frågorna i undersökningen.

På **miljö/miljöpolicy** svarade många av respondenterna med ingen åsikt. Även om denna fråga hade ett högt medelbetyg, var det en desto lägre andel av kunderna som stod för detta medelbetyg. I Jönköping samt Värnamo svarade **28 %** av respondenterna att de inte hade en åsikt kring frågan och i Eksjö-Nässjö var det **36 %** som svarade likadant.

² Standardavvikelsen är ett statistiskt mått på hur mycket de olika värdena i en undersökning avviker från medelvärdet. En hög standardavvikelse tyder därmed på mer osäkerhet i svaret då det innebär att medelvärdet i fråga sämre beskriver verkligheten jämfört med ett medelvärde som har låg standardavvikelse.

2.5.1 Cirkulationstvätt

Inom **cirkulationstvätten** visar det övergripande resultatet att kunderna mest är nöjda med **leveransen av den beställda tvätten** samt **beställningsprocessen**. På denna fråga svarade **100 %** i Eksjö-Nässjö och **94 %** i Jönköping respektive Värnamo att de var mycket nöjda. Svarsandelarna för kunder som var mycket nöjda med beställningsprocessen låg på **89 %** i Jönköping, **95 %** i Värnamo samt **96 %** i Eksjö-Nässjö.

Minst nöjda inom **cirkulationstvätten** var kunderna med **utgallringen av förslitna textilier** samt egenskapen **grad av släthet** där medelbetyget för utgallringen ligger på **under 4,00** i samtliga områden. För egenskapen **grad av släthet** svarade **19 %** i Jönköping, **28 %** i Värnamo samt **16 %** i Eksjö-Nässjö med betyg 1-3.

2.5.2 Kundmärkt tvätt

Vad gäller den **kundmärkta tvätten** visar det sig att kundernas preferenser inte är lika enhetligt som för cirkulationstvätten. I Eksjö-Nässjö är kunderna mest nöjda med egenskaperna **lukt** samt **färg** vilka har fått ett medelbetyg på **4,50** respektive **4,33** motsvarande **100 %** respektive **91 %** som svarat mycket nöjd. Minst nöjda var kunderna i Eksjö-Nässjö som tidigare diskuterat med **efterbehandlingen** samt **graden av släthet**.

I Jönköping är kunderna mest nöjda med egenskapen **lukt** samt **tvättens renhet** i helhet där medelbetygen låg på **4,63** för lukten respektive **4,54** för renheten. Minst nöjda var respondenterna i Jönköping med **cirkulationstiden**, **graden av släthet** samt **efterbehandling**. Här låg medelbetygen på **4,24** för cirkulationstiden, **4,33** för slätheten samt **4,32** för efterbehandlingen.

I Värnamo var kunderna som svarat på frågorna om kundmärkt tvätt mest nöjda med egenskaperna **lukt** och **färg** där **98 %** respektive **95 %** svarade att de var mycket nöjda med dessa egenskaper. Minst nöjda var dessa kunder med **cirkulationstiden**, **graden av släthet** samt **efterbehandlingen** vilka samtliga hade medelbetyg som låg **under 4,00**.

3 JÄMFÖRELSE MED RESULTAT FRÅN 2009

Eftersom undersökningen i år inte omfattar samtliga distrikt vilka TvNo betjäna har kapitlet tender tagits bort från undersökningen. Istället presenteras i detta kapitel en kort återkoppling av resultatet i de undersökta områdena tillsammans med resultatet av undersökningen från 2009 i samma område.

Då årets enkät är förändrad från föregående omgång finns det för vissa frågor inget resultat att inhämta från 2009. Dessa frågor har dock tagits med vid presentation av tabellerna i syfte att återskapa en överblick av årets enkät. Vid de frågeposter där svar inte finns från 2009 har svarsfältet markerats med ”-”.

Resultatet av jämförelsen sammanfattas nedan och presenteras i sin helhet i detta kapitel. Indelningen är liksom presentationen av resultatet indelat i distrikt. I detta kapitel har ingen typ av total jämförelse gjorts då det finns skillnader i undersökta distrikt mellan 2009 och årets undersökning

Sammanfattning av återkoppling

- Antalet svar med **ingen åsikt** har **minskat avsevärt** denna omgång jämfört med 2009, speciellt för avsnittet kundmärkt tvätt
- Likt resultatet från 2009 är det trots högt medelbetyg en fortsatt stor andel respondenter som svarar med **ingen åsikt** på frågan om **miljömål/miljöpolicy** vilket kan tyda på osäkerhet i resultatet
- Trots högre betyg jämfört med 2009 har **utgallring** av förslitna textilier i cirkulationstvätten fortsatt **sämre betyg** relativt sett i samtliga undersökta områden
- Med viss förändring har TvNo dock fortsatt **högt betyg** vad gäller cirkulationstvättens **renhet** samt **beställningsprocess** och **leverans**
- Inom kundmärkt tvätt har nöjdheten med **efterbehandlingen** av tvätten försämrats jämfört med 2009 och ligger nu på **under 4,00 i 2 av 3 undersökta distrikt**
- Även **tvättens renhet** inom kundmärkt tvätt har något sämre §betyg och har i **Värnamo** samt **Eksjö-Nässjö** försämrats med ca **0,2** respektive **0,4** betygsenheter
- Det är fortsatt **högt betyg** för TvNo vad gäller service och miljö där både **flexibilitet** och **bemötande** ökat extra mycket

3.1 Värnamo

Nedan presenteras resultatet från Värnamo från 2009 relativt årets resultat. Svarsfrekvensen i Värnamo i år är 77 % vilket motsvaras av 43 av 56 enkäter. Detta är en klar förbättring från 2009 där svarsfrekvensen var 35 % och motsvarades av 23 av 66 enkäter.

Cirkulationstvätt	2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Leverans av beställd tvätt	4,69	0	4,57	0
Utgallring av förslitna textilier	3,98	0	3,65	0
Beställningsprocess	4,76	0	4,78	0
Lukt	4,71	0	-	-
Färg	4,60	0	-	-
Vikning	4,07	0	-	-
Grad av släthet	3,83	0	-	-
Mjukhet	4,43	0	-	-
Behaglig att använda	4,44	3	-	-
Tvättens renhet, personalkläder	4,59	1	4,65	0
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,56	1	4,57	0

Kundmärkt tvätt	2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Cirkulationstid	3,79	1	3,87	0
Lukt	4,74	1	-	-
Färg	4,64	1	-	-
Vikning	4,07	1	-	-
Grad av släthet	3,81	1	-	-
Mjukhet	4,46	2	-	-
Behaglig att använda	4,55	3	-	-
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	4,52	1	4,74	0
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	3,83	1	4,57	0

Service och miljö	2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,79	1	4,96	0
Bemötande	4,91	0	4,96	0
Utbud av tjänster	4,67	4	-	-
Flexibilitet	4,62	4	4,83	0
Miljömål/miljöpolicy	4,61	12	4,69	7
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,63	0	-	-

Den största skillnaden i årets undersökning jämfört med 2009 är antalet respondenter där både antalet och svarsfrekvens ökat markant. Över lag är det dock fler respondenter som svarat med ingen åsikt i år jämfört med 2009. Dock finns den största koncentrationen av dessa svar kring frågan om miljömål/miljöpolicy.

Vad gäller cirkulationstvätt har TvNo fått bättre betyg i år på frågorna om leverans av den beställda tvätten samt utgallringen av förslitna textilier. Förbättringen på dessa frågor var störst för utgallringen med ett medelbetyg som i år är 0,33 bättre än 2009.

På övriga frågor fick TvNo i stort sett oförändrat betyg i år med undantaget tvättens renhet för personalkläder där betyget har dalat något.

För kundmärkt tvätt har betyget på de tre frågor som ingår i jämförelsen blivit sämre. Framförallt är det nöjdheten kring efterbehandlingen som sticker ut där betyget i år är nästintill 0,75 sämre jämfört med 2009. Även nöjdheten kring tvättens renhet är något sämre i år där skillnaden jämfört med 2009 är ca 0,2.

Även resultatet inom service och miljö avsnittet visar på ett något sämre resultat för TvNo i år jämfört med 2009. Trots det har TvNo generellt sett fått ett relativt högt betyg på samtliga punkter i avsnittet.

Den största betygsförsämringen inom detta avsnitt har TvNo fått på frågan kring flexibilitet där resultatet från 2009 på 4,83 i år ligger på 4,62 vilket är en försämring med ca 0,2. Även punktlighet/leveranssäkerhet har fått ett något sämre betyg och ligger i år på 4,79 vilket är en försämring med 0,17 jämfört med 2009.

3.2 Jönköping

Nedan presenteras resultatet av undersökningen i Jönköping från 2009 tillsammans med årets resultat. Svansfrekvensen för undersökningen 2009 var i Jönköping 97 % vilket motsvarades av 96 av 99 enkäter. I år är svansfrekvensen ca 96 % vilket dock motsvaras av 47 av 49 mottagna enkäter vilket är betydligt färre enkäter än föregående omgång.

Cirkulationstvätt	2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Leverans av beställd tvätt	4,60	0	4,40	1
Utgallring av förslitna textilier	3,85	0	3,72	3
Beställningsprocess	4,65	1	4,64	1
Lukt	4,64	0	-	-
Färg	4,43	0	-	-
Vikning	4,13	1	-	-
Grad av släthet	4,04	1	-	-
Mjukhet	4,49	0	-	-
Behaglig att använda	4,43	0	-	-
Tvättens renhet, personalkläder	4,42	2	4,33	4
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,56	1	4,41	2

Kundmärkt tvätt	2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Cirkulationstid	4,24	0	4,11	23
Lukt	4,63	2	-	-
Färg	4,50	2	-	-
Vikning	4,21	3	-	-
Grad av släthet	4,33	3	-	-
Mjukhet	4,45	2	-	-
Behaglig att använda	4,49	3	-	-
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	4,54	1	4,43	23
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	4,32	4	4,34	23

Service och miljö	2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,64	0	4,65	1
Bemötande	4,83	0	4,78	1
Utbud av tjänster	4,69	2	-	-
Flexibilitet	4,73	2	4,43	5
Miljömål/miljöpolicy	4,65	13	4,37	16
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,72	0	-	-

Trots att årets undersökning omfattade färre respondenter finns ett antal skillnader mellan årets resultat jämfört med föregående omgång. Det är en mindre andel respondenter som i år svarat med ingen åsikt

bortsett från frågan kring miljö/miljöpolicy där 16 personer 2009 och 13 personer denna omgång svarade att de inte har en åsikt.

Inom cirkulationstvätt visar årets resultat på en klar förbättring från föregående omgång där samtliga frågor i år har fått ett bättre betyg jämfört med 2009.

Inom kundmärkt tvätt har TvNo fått bättre betyg på samtliga frågor bortsett från frågan kring efterbehandling/kvalitet vid leverans där betyget i år är något sämre än 2009. Däremot hade många fler respondenter 2009 för samtliga frågor inom kundmärkt tvätt svarat vet ej/blank på frågan jämfört med årets omgång. I övrigt har TvNo förbättrat sig märkbart både vad gäller cirkulationstid samt tvättens renhet och dessutom är det färre respondenter som svarat med vet ej eller ingen åsikt på frågorna.

Gällande service och miljö har TvNo nästintill på samtliga punkter fått ett lyft jämfört med 2009 där flexibiliteten och miljömål/miljöpolicy är de frågor som står för den största betygsökningen på ca 0,3 per fråga. Dock är det i år en större andel 36 % som svarat ingen åsikt kring miljömål/miljöpolicy jämfört med 2009 där andelen låg på 23 %.

3.3 Eksjö-Nässjö

Resultatet av årets undersökning för Eksjö-Nässjö presenteras nedan och jämförs med resultatet från samma område 2009. Svarsfrekvensen för årets undersökning är okänd, det inkom dock 27 enkäter. Detta är en klar försämring från 2009 där 69 av 77 enkäter inkom vilket gav en svarsfrekvens på 90 %. En förklaring till det låga antalet enkäter kan vara bland annat att det knappt inkom några svar från Tranås, vilket inte var fallet 2009.

Cirkulationstvätt	2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Leverans av beställd tvätt	4,81	0	4,47	0
Utgallring av förslitna textilier	3,77	0	3,08	3
Beställningsprocess	4,85	0	4,52	1
Lukt	4,73	0	-	-
Färg	4,46	0	-	-
Vikning	4,31	0	-	-
Grad av släthet	4,12	0	-	-
Mjukhet	4,54	0	-	-
Behaglig att använda	4,54	0	-	-
Tvättens renhet, personalkläder	4,28	0	4,14	2
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,33	2	4,25	1
Kundmärkt tvätt	2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Cirkulationstid	4,17	1	4,04	23
Lukt	4,50	0	-	-
Färg	4,33	0	-	-
Vikning	4,13	0	-	-
Grad av släthet	3,75	0	-	-
Mjukhet	4,29	0	-	-
Behaglig att använda	4,43	0	-	-
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	4,08	0	4,40	23
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	3,83	1	4,00	23
Service och miljö	2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,92	0	4,65	0
Bemötande	4,92	0	4,63	0
Utbud av tjänster	4,77	3	-	-
Flexibilitet	4,91	3	4,15	2
Miljömål/miljöpolicy	4,88	9	4,15	16
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,77	0	-	-

Som tidigare diskuterats har resultatet från Eksjö-Nässjö i år en överlag högre standardavvikelse jämfört med övriga områden. Detta beror troligtvis på det relativt sett låga antalet respondenter. Trots det skiljer

sig inte årets resultat från föregående undersökning i Eksjö-Nässjö mer än andra undersökta områden. Dock kan det alltså vara klokt att iaktta försiktighet vid beslutsfattande som grundar sig på resultatet.

Inom avsnittet cirkulationstvätt visar årets resultat på en förbättring överlag för TvNo. Detta speciellt för frågan utgallring av förslitna textilier där resultatet från 2009 på 3,08 förbättrats med nästan 0,7 till 3,77 i år. Trots förbättringen ligger dock frågan i underkant jämfört med övriga frågor i avsnittet. Även leverans av beställd tvätt samt beställningsprocess har ökat från 4,47 respektive 4,52 till 4,81 respektive 4,85. Även det totala antalet svar med ingen åsikt inom detta avsnitt har minskat från 7 år 2009 till 2 denna omgång. Detta motsvarar en blyg minskning i total andel från ca 9 % år 2009 till ca 8 % i år.

Vad gäller kundmärkt tvätt har resultatet från frågorna 2009 över lag inte genomgått en större förändring vid sammanställning av årets resultat. Detta med undantaget av helhetsbedömningen av tvättens renhet. På denna fråga har betyget försämrats från 4,40 år 2009 till 4,08 i år vilket är en förändring på drygt -0,30. Även efterbehandlingen av den kundmärkta tvätten har fått lägre betyg i år, 3,83, och hamnar därmed under 4,00.

Värt att anmärka är dock skillnaden i antalet svar med ingen åsikt där 23 respondenter i undersökningen 2009 svarat detta på samtliga frågor i avsnittet.

I avsnittet service och miljö har TvNo förbättrat resultatet från 2009 på samtliga punkter som ingår i jämförelsen. Den största förbättringen har gjorts på frågan kring flexibilitet där resultat från 2009 på 4,15 förbättrats med 0,76 enheter. Även på frågan kring miljö och miljöpolicy är det totalt sett färre respondenter som svarat med ingen åsikt. Dock bör det anmärkas att resultatet i år från Eksjö-Nässjö baseras på betydligt färre svar.

BILAGA 1 KUNDUNDERSÖKNING 2011

TvNo Textilservice i Norrköping genomför vartannat år en kundundersökning för att ständigt kunna arbeta med förbättringar så att du som kund alltid ska vara nöjd.

För åttonde omgången i rad har vi på Skill AB* fått förtroendet att genomföra denna kundundersökning. Genom denna hoppas TvNo kunna hålla och om möjligt förbättra sin service och relation till er kunder. Skill ansvarar för att genomföra och presentera undersökningen och på så sätt upprätthåller en objektivitet samt en kontinuitet i kundundersökningarna.

Varför kundenkät?

Som en del av den ISO 9001 certifiering TvNo arbetar efter har de lovat att alltid sträva mot ständiga förbättringar. En mycket viktig aspekt av ett företags kvalitet är kundernas uppfattning av det, med andra ord, din uppfattning av TvNo i det här fallet. De senaste enkäterna har tydligt visat att TvNo bara blir bättre på att lyssna och ta till sig konstruktiv kritik. Därför genomförs nu åter en kundundersökning för att ta reda på hur du upplever TvNo:s verksamhet under **de senaste två åren**.

Att vara med och påverka går snabbt!

För att komma till den webbaserade enkäten klickar du på länken nedan. De allra flesta frågor besvaras genom att sätta ett kryss för det svarsalternativ som bäst beskriver ditt svar. Det finns även utrymme för Dina egna kommentarer och funderingar kring enkäten eller TvNo:s tjänster och verksamhet i allmänhet. Enkäten tar inte mer än ett par minuter att besvara. Av tekniska skäl ber vi dig att besvara hela enkäten vid ett och samma svarstillfälle.

Alla enkäter behandlas som vanligt strikt anonymt vilket innebär att det endast är Skill som tar del av de separata enkäterna. Resultatet av dessa sammanställs sedan i en skriftlig rapport som levereras till TvNo.

Obs! Sista svardatum för enkäten är fredag den 30 september

Vi vill i förväg tacka för ditt intresse och engagemang! Ditt svar är mycket viktigt för det totala resultatet.

Länk till enkäten: <http://www.enkät.se>

Jag som representerar Skill i denna omgång av enkäten heter Basel Baza. Självklart svarar jag på frågor rörande enkäten. Jag nås enklast på mitt mobilnummer, 073-709 39 76

Ansvarig projektledare från Skill är Helene Nord, Tel 011 - 470 53 03, helene.nord@skill.se

Med vänliga hälsningar

Basel Baza och Helene Nord, Skill AB

*Skill AB grundades 1997 och ger dig tillgång till akademiska talanger genom sina tjänster rekrytering, uthyrning och undersökningar. Skill är det företag som har bäst kännedom om vilken akademisk kompetens och vilka personligheter som krävs för din utmaning.

Enkäten är uppbyggd i fyra avsnitt där avsnitt 1 och 2 handlar om TvNo:s tjänster medan avsnitt 3 handlar om TvNo:s servicenivå och miljöarbete. Att svara på enkäten tar inte mer än ett par minuter och Dina svar är viktiga för TvNo:s framtida kvalitetsutveckling. Alla enkäter behandlas anonymt och längst bak på enkäten finns utrymme för Dig att kommentera och komma med åsikter.

V.g. fyll i vilken ort som enkäten gäller: _____

1. Cirkulationstvätt

I detta avsnitt vill vi veta hur nöjd Du som cirkulationstvättkund är med TvNos tjänster. Besvara följande frågor genom att sätta ett kryss för det svarsalternativ som bäst beskriver Din åsikt. Om Du av någon anledning inte kan besvara på frågan, kryssa för ingen åsikt. Om Du inte beställer cirkulationstvätt av TvNo, hoppa då till avsnitt 3.

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd			Mycket nöjd		
	jd	jd	jd	jd	jd	Ingen åsikt
1. Leverans av beställd tvätt? (erhållit rätt mängd tvätt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Utgallring av förslitna textilier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Beställningsrutin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Betygsätt följande egenskaper av den levererade textilen (både kläder och övriga cirkulationstextiler)						
4.1 Lukt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Färg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Vikning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Grad av släthet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5 Mjukhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6 Behaglig att använda (ev. irritation o.s.v.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Tvättens renhet, personalkläder? (helhetsomdöme)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler? (helhetsomdöme)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Kundmärkt tvätt

I detta avsnitt vill vi veta hur Du som beställer kundmärkt tvätt från TvNo upplever tjänsten. Besvara frågorna genom att kryssa för det svarsalternativ som bäst beskriver Din åsikt. Om Du inte vill eller kan besvara frågan, kryssa då för ingen åsikt. Om Du inte beställer tjänsten kundmärkt tvätt, hoppa då över till avsnitt 4.

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd				Mycket nöjd	Ingenås ikt
1. Cirkulationstiden? (tiden från hämtning av smutsig tvätt till leverans av ren tvätt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Beställningsprocess?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Betygsätt följande egenskaper av den levererade tvätten...						
3.1 Lukt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Färg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Vikning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Grad av skrynkighet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 Mjukhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 Behaglig att använda (ev. irritation o.s.v.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tvättens renhet (helhetsomdöme)?						
4. Tvättens renhet (helhetsomdöme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Efterbehandling/kvalitet vid leverans? (mangling, torrvikning, torktumling, pressning m.m.)						
5. Efterbehandling/kvalitet vid leverans? (mangling, torrvikning, torktumling, pressning m.m.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Service och miljö

I denna avslutande del av enkäten vill vi veta hur Du upplever TvNo som tjänsteleverantör samt vad Du tycker om vårt miljöarbete. TvNo har upprättat ett miljöledningssystem och är certifierade enligt ISO14001. Gå gärna in på www.tvno.se eller kontakta Ditt miljöombud för att få veta mer om TvNo:s miljöarbete.

Hur nöjd är du med TvNo vad gäller...	Inte alls nöjd				Mycket nöjd	Ingen åsikt
1. Punktlighet/leveranssäkerhet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Bemötande?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Utbud av tjänster?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Flexibilitet? (framförda önskemål åtgärdas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Hur väl TvNo lever upp till ditt landstings miljösmål och miljöpolicy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hur nöjd är du med TvNo? (helhetsbedömning)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Övriga kommentarer

Här finns utrymme för Dig att komma med övriga synpunkter.

OBS! Enkäten lämnas till [FÖRNAMN] [EFTERNAMN] senast [DATUM]

Tack för Din medverkan!

Med Vänliga Hälsningar

TvNo och Skill

BILAGA 2 KUNDKOMMENTARER

I detta avsnitt presenteras alla kommentarer som inkom till TvNo från undersökningen. Kommentarererna är kopierade i sin helhet och med undantag för mindre stavfel har kommentarererna inte redigerats eller på något sätt ändrats.

Jönköping

”Opbyxa de nya med ficka är för långa och för smala i modellen och hård resår. Samma storlek (gäller opbyxa, opblus, opklänning) är ändå väldigt olika i storlek.”

”Den bästa servicen och bemötandet. ALLTID!”

”Sida 2 Fråga 2 & 4:4 Gröna op-blusar slitna och skrynkliga
4:2 Blekta påslakan”

”Önskar att patienternas nattskjortor alltid vore vikta med den breda varianten, handvikt?”

”Har ej mycket kundmärkt – helt ok annars. Gammal hemsida bra få ny”

”Byxor skrynkligare än övriga plagg. Det kan vara svårt att få rätt storlek om man är kort eller kraftig och kort”

”När storlekar fattas har vi ej användning av att få andra storlekar istället. Viktigt att rätt storlek skickas då vi beställer precis vad som går åt.”

”Tråkigt när man inte får rätt antal så man inte har några kläder att ta på sig”

”Skulle man kunna få underkläder vikta istället för i bunt?”

”Vi har leveransdag på fredagar , men måste fylla i onsdag i beställningen. Lite förvirrande”

”Badlakan är för små (ej till vuxna)”

Värnamo

”Det enda som finns att klaga på är våra "egna" bussaronger som är väldigt skrynkliga”

”Det är endast de vita klänningarna vi är missnöjda med slätheten. Ibland ser vi ut att ha legat i klänningen på natten!!”

”Vi är mycket nöjda. Alltid trevligt bemötande när man ringer. Tack”

”Att ringa Kundtjänst angående något är ett rent nöje! Alltid bra bemötande ! Varför använder ni inte hålrat papper till följesedlarna? Finns inget annat alternativ till plastsäckarna vid leverans?”

”Alltid trevligt bemött i kundtjänst och tvätt kommer alltid när man ringer (om man har glömt att beställa tillräckligt)!!!!”

”Får alltid ett gott bemötande hos TvNo”

”Vikningen av tvätt så att storleken syns. vid kundmärkt tvätt så skulle det finnas ett papper mellan storlekar”

Eksjö-Nässjö

”Personalkläder kan ha fläckar, herrstrumporna är för små, den ”nya” vikningen av nattskjortorna tar större plats. Det blir för trångt i våra små förråd.”

”Hemsidan borde uppdateras. Information från 2008 är fortfarande i topp efter påstötning.”

”Mycket trevligt bemötande i telefonen och hjälp med frågor.”

”De nya blå pennfickorna är för mjuka, halkar lätt ur fickan.”

”Leasing kläderna bör bytas ut vid slitage eller fläckar som inte går bort.”

”Det har varit klagomål på att påslakan, lakan örngott upp till jourrummen luktat mögel.”

”Ibland ”ludd” på packskynken.”

BILAGA 3 JÄMFÖRELSETABELL

Nedan följer en jämförelsetabell där medelvärdet samt standardavvikelsen för varje fråga är presenterat för årets samt 2009 års upplaga av undersökningen.

Värnamo

Cirkulationstvätt

	Leverans		Utgallring	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	30	15	14	2
4	11	6	15	15
3	1	2	11	2
2	0	0	2	4
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	4,69	4,57	3,98	3,65
Std	0,52	0,66	0,90	0,88

	Beställningsprocess		Lukt	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	34	18	30	-
4	6	5	12	-
3	2	0	0	-
2	0	0	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	0	-
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	4,76	4,78	4,71	-
Std	0,53	0,42	0,46	-

	Färg		Vikning	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	26	-	14	-
4	15	-	18	-
3	1	-	9	-
2	0	-	1	-
1, Inte alls nöjd	0	-	0	-
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	4,60	-	4,07	-
Std	0,54	-	0,81	-

	Släthet		Mjukhet	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	6	-	20	-
4	24	-	20	-
3	11	-	2	-
2	1	-	0	-
1, Inte alls nöjd	0	-	0	-
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	3,83	-	4,43	-
Std	0,70	-	0,59	-

	Behaglig	
	2011	2009
5, Mycket nöjd	18	-
4	20	-
3	1	-
2	0	-
1, Inte alls nöjd	0	-
Ingen åsikt	3	-
Medel	4,44	-
Std	0,55	-

	Renhet, pk		Renhet, övrig	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	25	16	24	14
4	15	6	16	8
3	1	1	1	1
2	0	0	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0
Ingen åsikt	1	-	1	-
Medel	4,59	4,65	4,56	4,57
Std	0,55	0,57	0,55	0,59

Kundmärkt tvätt

	Cirkulationstid		Lukt	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	11	6	31	-
4	16	11	11	-
3	10	4	0	-
2	5	1	0	-
1, Inte alls nöjd	0	1	0	-
Ingen åsikt	1	-	1	-
Medel	3,79	3,87	4,74	-
Std	0,98	1,01	0,45	-

	Färg		Vikning	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	28	-	16	-
4	13	-	15	-
3	1	-	9	-
2	0	-	2	-
1, Inte alls nöjd	0	-	0	-
Ingen åsikt	1	-	1	-
Medel	4,64	-	4,07	-
Std	0,53	-	0,89	-

	Släthet		Mjukhet	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	11	-	22	-
4	19	-	16	-
3	7	-	3	-
2	3	-	0	-
1, Inte alls nöjd	2	-	0	-
Ingen åsikt	1	-	2	-
Medel	3,81	-	4,46	-
Std	1,06	-	0,64	-

	Behaglig	
	2011	2009
5, Mycket nöjd	23	-
4	16	-
3	1	-
2	0	-
1, Inte alls nöjd	0	-
Ingen åsikt	3	-
Medel	4,55	-
Std	0,55	-

	Renhet		Efterbehandling	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	24	18	11	15
4	17	4	17	7
3	0	1	11	0
2	1	0	2	1
1, Inte alls nöjd	0	0	1	0
Ingen åsikt	1	-	1	-
Medel	4,52	4,74	3,83	4,57
Std	0,63	0,54	0,96	0,73

Service och miljö

	Punktlighet		Bemötande	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	33	22	39	22
4	9	1	4	1
3	0	0	0	0
2	0	0	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0
Ingen åsikt	1	-	0	-
Medel	4,79	4,96	4,91	4,96
Std	0,42	0,21	0,29	0,21

	Utbud		Flexibilitet	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	26	-	24	19
4	13	-	15	4
3	0	-	0	0
2	0	-	0	0
1, Inte alls nöjd	0	-	0	0
Ingen åsikt	4	-	4	-
Medel	4,67	-	4,62	4,83
Std	0,48	-	0,49	0,39

	Miljömål		Nöjd (helhet)	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	20	11	28	-
4	10	5	14	-
3	1	0	1	-
2	0	0	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	0	-
Ingen åsikt	12	7	0	-
Medel	4,61	4,69	4,63	-
Std	0,56	0,48	0,54	-

Jönköping

Cirkulationstvätt

	Leverans		Utgallring	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	32	45	13	13
4	12	46	20	53
3	2	3	8	19
2	1	2	6	7
1, Inte alls nöjd	0	0	0	2
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	4,60	4,40	3,85	3,72
Std	0,68	0,66	0,98	0,87

	Beställningsprocess		Lukt	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	34	64	34	-
4	8	30	9	-
3	4	1	4	-
2	0	1	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	0	-
Ingen åsikt	1	-	0	-
Medel	4,65	4,64	4,64	-
Std	0,64	0,56	0,64	-

	Färg		Vikning	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	25	-	18	-
4	17	-	19	-
3	5	-	6	-
2	0	-	3	-
1, Inte alls nöjd	0	-	0	-
Ingen åsikt	0	-	1	-
Medel	4,43	-	4,13	-
Std	0,68	-	0,88	-

	Släthet		Mjukhet	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	13	-	25	-
4	24	-	20	-
3	7	-	2	-
2	2	-	0	-
1, Inte alls nöjd	0	-	0	-
Ingen åsikt	1	-	0	-
Medel	4,04	-	4,49	-
Std	0,79	-	0,59	-

	Behaglig	
	2011	2009
5, Mycket nöjd	22	-
4	23	-
3	2	-
2	0	-
1, Inte alls nöjd	0	-
Ingen åsikt	0	-
Medel	4,43	-
Std	0,58	-

	Renhet, pk		Renhet, övrig	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	22	40	26	41
4	20	46	18	52
3	3	5	1	2
2	0	2	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0
Ingen åsikt	2	-	1	-
Medel	4,42	4,33	4,56	4,41
Std	0,62	0,68	0,55	0,54

Kundmärkt tvätt

	Cirkulationstid		Lukt	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	19	21	27	-
4	15	45	11	-
3	6	3	2	-
2	0	5	0	-
1, Inte alls nöjd	1	0	0	-
Ingen åsikt	0	-	2	-
Medel	4,24	4,11	4,63	-
Std	0,89	0,77	0,59	-

	Färg		Vikning	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	22	-	18	-
4	16	-	14	-
3	2	-	4	-
2	0	-	3	-
1, Inte alls nöjd	0	-	0	-
Ingen åsikt	2	-	3	-
Medel	4,50	-	4,21	-
Std	0,60	-	0,92	-

	Släthet		Mjukhet	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	17	-	22	-
4	18	-	14	-
3	4	-	4	-
2	0	-	0	-
1, Inte alls nöjd	0	-	0	-
Ingen åsikt	3	-	2	-
Medel	4,33	-	4,45	-
Std	0,66	-	0,68	-

	Behaglig	
	2011	2009
5, Mycket nöjd	21	-
4	16	-
3	2	-
2	0	-
1, Inte alls nöjd	0	-
Ingen åsikt	3	-
Medel	4,49	-
Std	0,60	-

	Renhet		Efterbehandling	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	24	32	16	33
4	15	42	18	35
3	2	0	4	4
2	0	0	0	2
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0
Ingen åsikt	1	-	4	-
Medel	4,54	4,43	4,32	4,34
Std	0,60	0,50	0,66	0,71

Service och miljö

	Punktlighet		Bemötande	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	33	63	40	77
4	12	32	6	17
3	1	1	1	2
2	1	0	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	4,64	4,65	4,83	4,78
Std	0,64	0,50	0,43	0,46

	Utbud		Flexibilitet	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	32	-	34	54
4	12	-	10	25
3	1	-	1	12
2	0	-	0	1
1, Inte alls nöjd	0	-	0	0
Ingen åsikt	2	-	2	-
Medel	4,69	-	4,73	4,43
Std	0,51	-	0,50	0,76

	Miljömål		Nöjd (helhet)	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	23	33	35	-
4	10	45	11	-
3	1	3	1	-
2	0	0	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	0	-
Ingen åsikt	13	16	0	-
Medel	4,65	4,37	4,72	-
Std	0,54	0,56	0,50	-

Eksjö-Nässjö

Cirkulationstvätt

	Leverans		Utgallring	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	21	45	7	13
4	5	46	10	53
3	0	3	6	19
2	0	2	2	7
1, Inte alls nöjd	0	0	1	2
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	4,81	4,40	3,77	3,72
Std	0,40	0,66	1,07	0,87

	Beställningsprocess		Lukt	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	23	64	21	-
4	2	30	3	-
3	1	1	2	-
2	0	1	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	0	-
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	4,85	4,64	4,73	-
Std	0,46	0,56	0,60	-

	Färg		Vikning	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	15	-	14	-
4	8	-	9	-
3	3	-	1	-
2	0	-	1	-
1, Inte alls nöjd	0	-	1	-
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	4,46	-	4,31	-
Std	0,71	-	1,01	-

	Släthet		Mjukhet	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	9	-	17	-
4	13	-	6	-
3	3	-	3	-
2	0	-	0	-
1, Inte alls nöjd	1	-	0	-
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	4,12	-	4,54	-
Std	0,91	-	0,71	-

	Behaglig	
	2011	2009
5, Mycket nöjd	17	-
4	7	-
3	1	-
2	1	-
1, Inte alls nöjd	0	-
Ingen åsikt	0	-
Medel	4,54	-
Std	0,76	-

	Renhet, pk		Renhet, övrig	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	10	40	13	41
4	12	46	8	52
3	3	5	2	2
2	0	2	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	1	0
Ingen åsikt	0	-	2	-
Medel	4,28	4,33	4,33	4,41
Std	0,68	0,68	0,96	0,54

Kundmärkt tvätt

	Cirkulationstid		Lukt	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	11	21	16	-
4	9	45	7	-
3	1	3	0	-
2	1	5	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	0	-
Ingen åsikt	1	-	0	-
Medel	4,17	4,11	4,50	-
Std	1,19	0,77	1,06	-

	Färg		Vikning	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	14	-	13	-
4	7	-	6	-
3	2	-	3	-
2	0	-	0	-
1, Inte alls nöjd	0	-	1	-
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	4,33	-	4,13	-
Std	1,13	-	1,33	-

	Släthet		Mjukhet	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	8	-	14	-
4	9	-	6	-
3	4	-	3	-
2	0	-	0	-
1, Inte alls nöjd	2	-	0	-
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	3,75	-	4,29	-
Std	1,39	-	1,16	-

	Behaglig	
	2011	2009
5, Mycket nöjd	15	-
4	6	-
3	1	-
2	0	-
1, Inte alls nöjd	0	-
Ingen åsikt	0	-
Medel	4,43	-
Std	1,12	-

	Renhet		Efterbehandling	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	12	32	8	33
4	7	42	10	35
3	3	0	2	4
2	0	0	0	2
1, Inte alls nöjd	1	0	2	0
Ingen åsikt	0	-	1	-
Medel	4,08	4,43	3,83	4,34
Std	1,32	0,50	1,40	0,71

Service och miljö

	Punktlighet		Bemötande	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	24	63	24	77
4	2	32	2	17
3	0	1	0	2
2	0	0	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0
Ingen åsikt	0	-	0	-
Medel	4,92	4,65	4,92	4,78
Std	0,27	0,50	0,27	0,46

	Utbud		Flexibilitet	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	18	-	20	54
4	3	-	2	25
3	1	-	0	12
2	0	-	0	1
1, Inte alls nöjd	0	-	0	0
Ingen åsikt	3	-	3	-
Medel	4,77	-	4,91	4,43
Std	0,53	-	0,29	0,76

	Miljömål		Nöjd (helhet)	
	2011	2009	2011	2009
5, Mycket nöjd	14	33	20	-
4	2	45	6	-
3	0	3	0	-
2	0	0	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	0	-
Ingen åsikt	9	16	0	-
Medel	4,88	4,37	4,77	-
Std	0,34	0,56	0,43	-