

Kundundersökning 2011

– resultat och slutsatser från årets studie av kunders nöjdhet med TvNo



skill

2/10/2012

Författare: Basel Baza

Projektledare: Helene Nord

2011 Skill AB

- Innebörd av bortfallet Linköping, Motala, Norrköping
- Digital distribution av enkäten i Värnamo
- Estetisk förändring samt införandet av 3 avsnitt
- Utveckling av frågan kring tvättens renhet genom 6 egenskaper
- 2 frågor kring helhetsbedömning av TvNo
- Förändring i skalan samt tydligare svarsalternativ för ingen åsikt



Värnamo förbättring

- 56 skickade länkar...
- ...43 besvarade enkäter
- 77 % svarsfrekvens
- Inkomna 2009: 23/66
- Svarsfrekvens 2009: 35 %

Jönköping försämring

- 49 utskickade enkäter...
- ...47 inkomna
- 96 % svarsfrekvens
- Inkomna 2009: 96/99
- Svarsfrekvens 2009: 97%

Eksjö-Nässjö försämring

- ?
- ...26 inkomna
- Inkomna 2009: 69/77
- Svarsfrekvens 2009: 90%

*->I år hade digital
distribution sina fördelar*



Värnamo förbättring

- 56 skickade länkar...
- ...43 besvarade enkäter
- 77 % svarsfrekvens
- Inkomna 2009: 23/66
- Svarsfrekvens 2009: 35 %

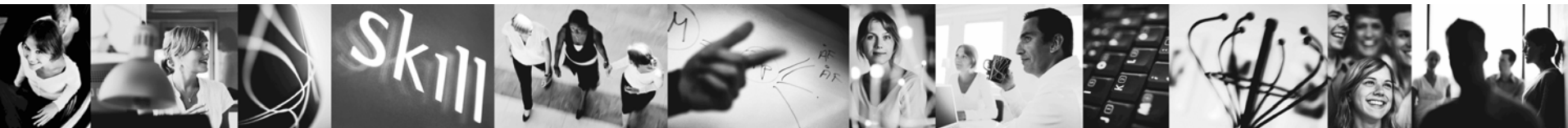
Jönköping försämring

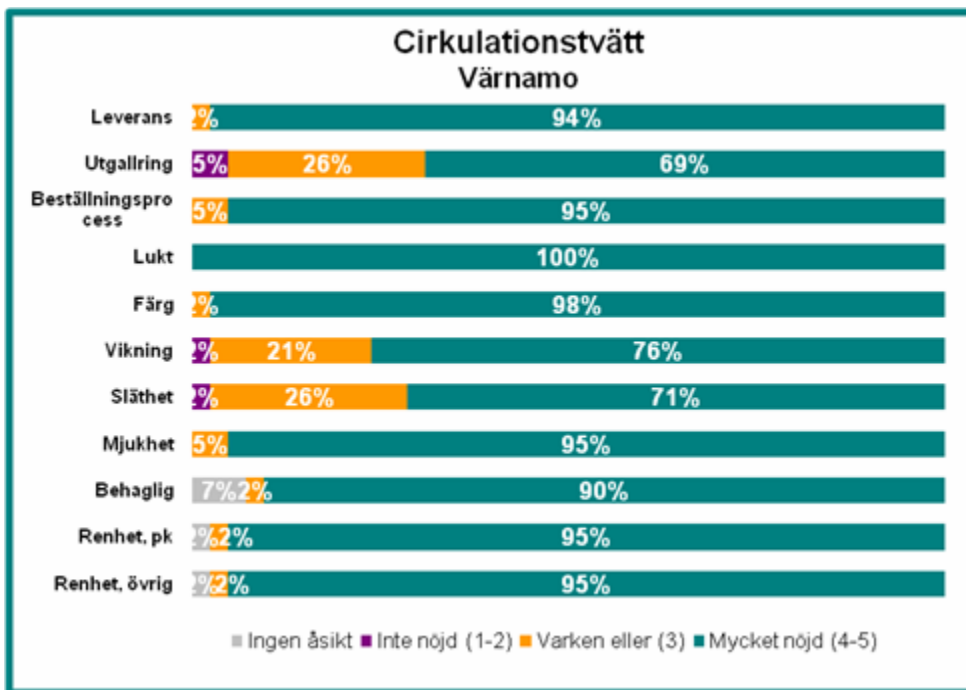
- 49 utskickade enkäter...
- ...47 inkomna
- 96 % svarsfrekvens
- Inkomna 2009: 96/99
- Svarsfrekvens 2009: 97%

Eskjö-Nässjö försämring

- ?
- ...26 inkomna
- Inkomna 2009: 69/77
- Svarsfrekvens 2009: 90%

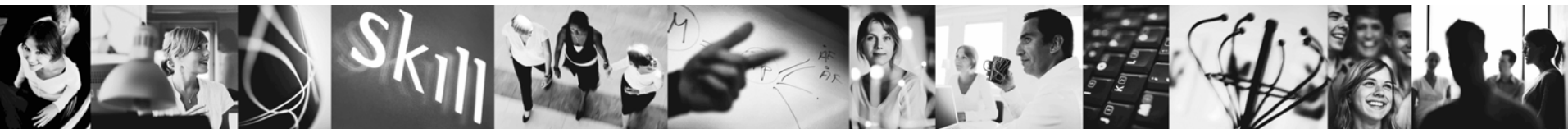
*->I år hade digital
distribution sina fördelar*



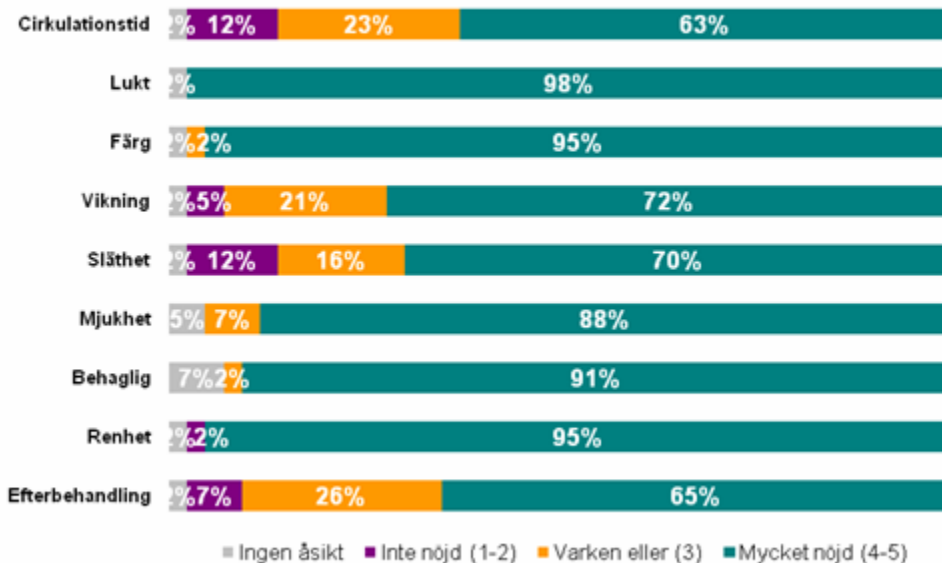


Cirkulationstvätt (Värnamo)

	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, personkläder	4,59	1
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,56	1
Totalt	4,42	5



Kundmärkt tvätt Värnamo

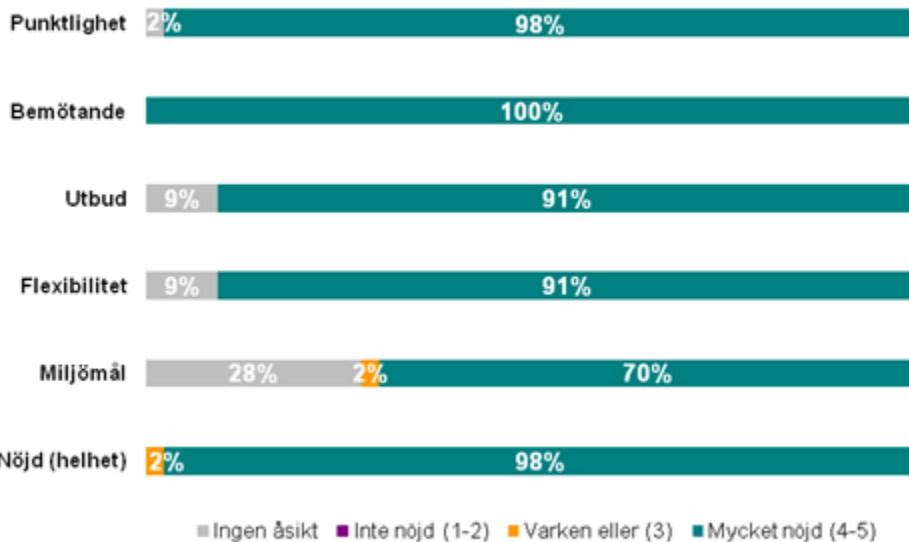


Kundmärkt tvätt (Värnamo)

	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



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

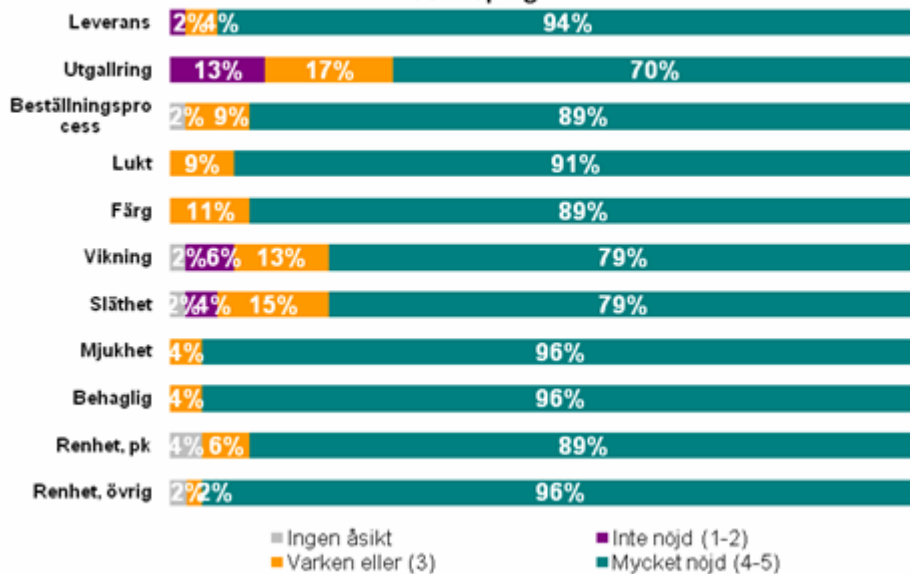


- Cirkulationstvätt: **beställningsprocess** samt **leverans av beställd tvätt** hade **höga** betyg, **4,76** respektive **4,69**
- Cirkulationstvätt: **grad av släthet** samt **utgallring av förslitna** textiler hade **lägre** betyg på **3,83** respektive **3,98**
- Nästan samtliga **mycket nöjda** med **lukten** på tvätten. Även **färg** inom kundmärkt tvätt
- Kundmärkt tvätt: **Cirkulationstiden** samt **efterbehandling/kvalité** **lägst** medelbetyg på **3,79** respektive **3,83**
- 28 %** svarade med ingen åsikt kring frågan om **miljö/miljöpolicy**
- Totalt sett: **98 %** mycket nöjda med **TvNo som textilleverantör** => medelbetyg på **4,63**



Cirkulationstvätt

Jönköping



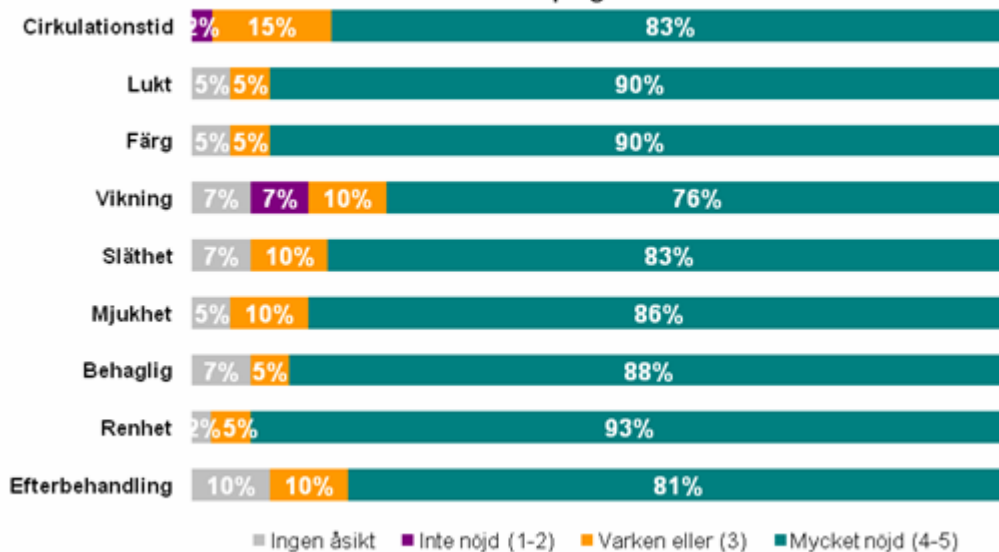
Cirkulationstvätt (Jönköping)

	Medelvärd	Ingen åsikt
Leverans av beställd tvätt	4,60	0
Utgallring av förlitna 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



Kundmärkt tvätt

Jönköping

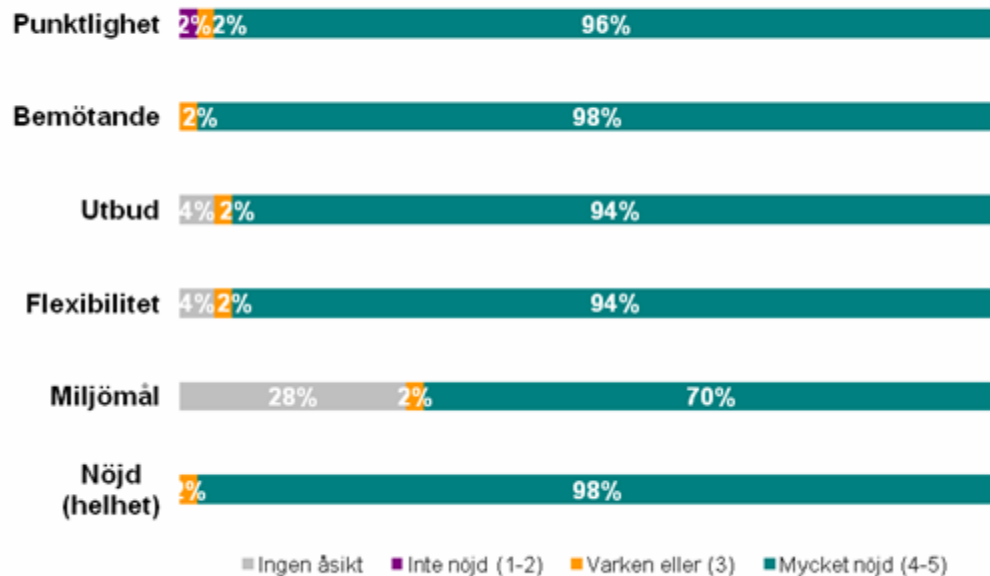


Kundmärkt tvätt (Jönköping)

	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



Service & Miljö Jönköping



Service och miljö (Jönköping)

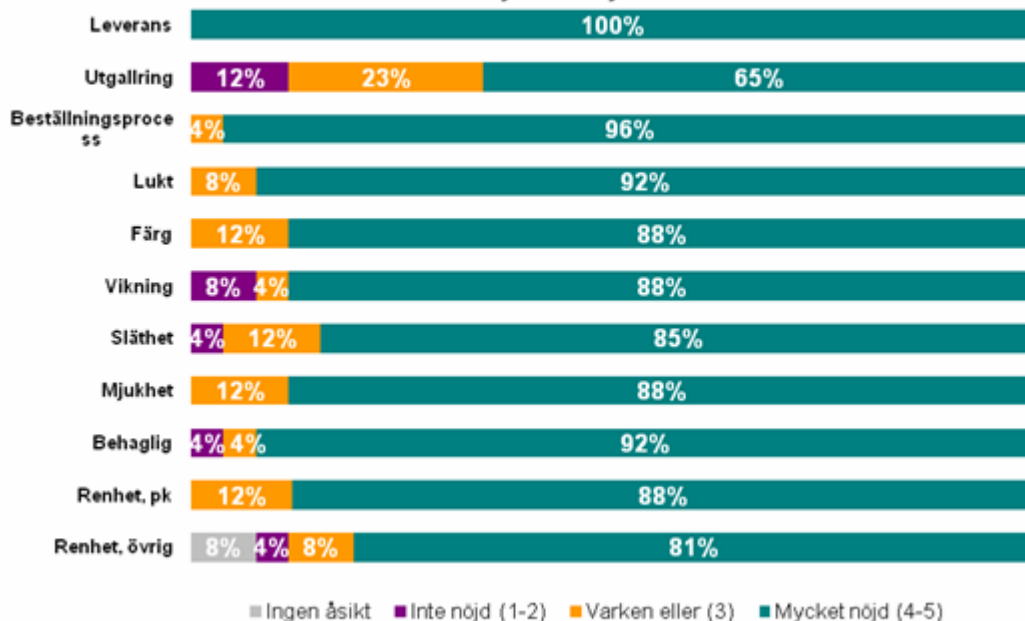
	Medel- värde	Ingen åsikt
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,64	0
Bemötande	4,83	0
Utbud av tjänster	4,69	2
Flexibilitet	4,73	2
Miljömål/miljöpolicy	4,65	13
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,72	0
Totalt	4,71	17



- **98 %** mycket nöjda med **bemötandet**
- Kundmärkt tvätt: **90 %** av mycket nöjda med egenskaperna **lukt** och **färg**
- Cirkulationstvätt: **lukt** samt **beställningsprocess** **högst betyg** med ett medelvärde på **4,64** respektive **4,65**
- **Utgallring av förslitna textilier** fick **lägst betyg 3,85** - enda frågan under 4,00 i Jönköping
- **28 %** svarade med ingen åsikt kring frågan om **miljö/miljöpolicy**
- Totalt sett **98 %** mycket nöjda med **TvNo som textilleverantör => 4,72 i genomsnitt**



Cirkulationstvätt Eksjö-Nässjö

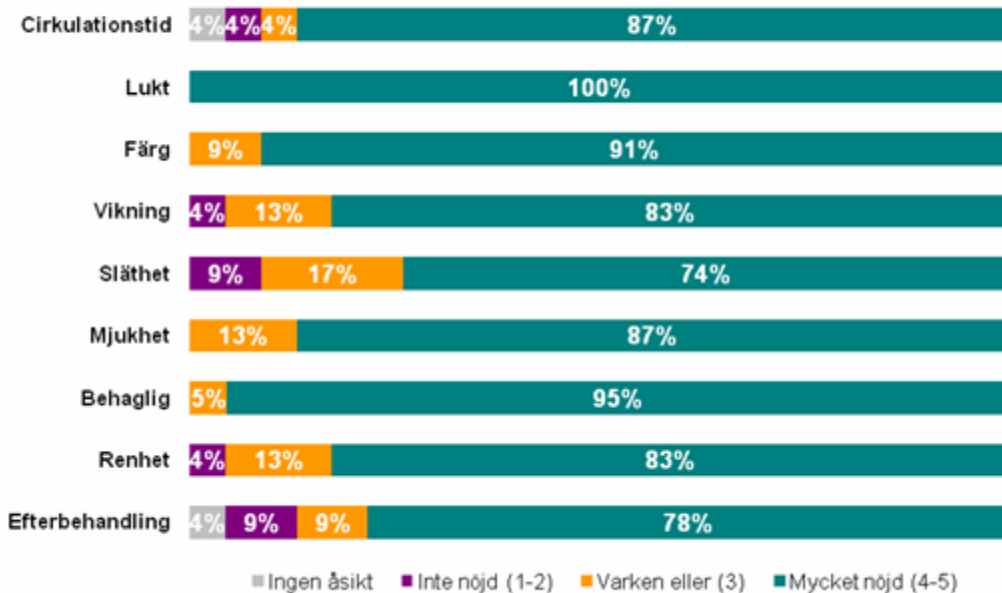


Cirkulationstvätt (Eksjö-Nässjö)

	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, personkläder	4,28	0
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,33	2
Totalt	4,43	2



Kundmärkt tvätt Eksjö-Nässjö

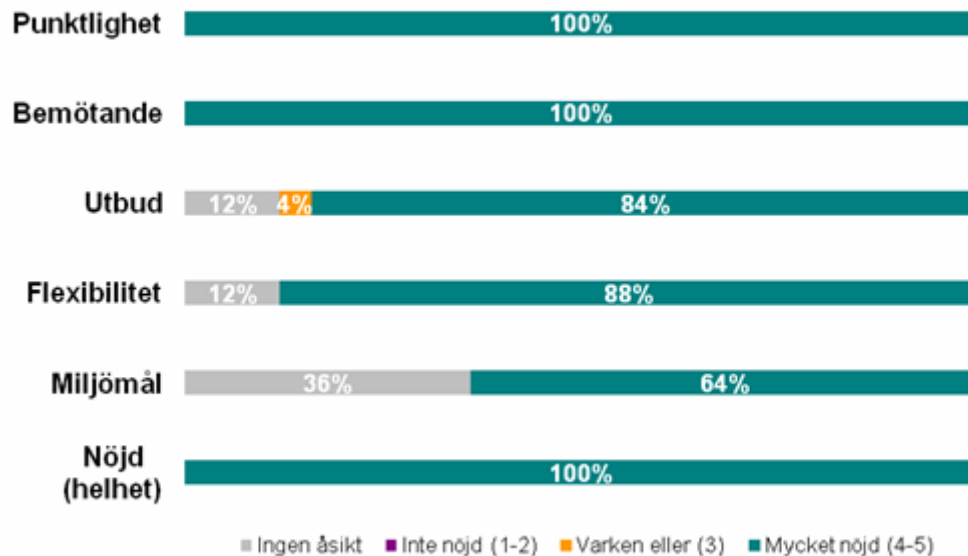


Kundmärkt tvätt (Eksjö-Nässjö)

	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



Service & Miljö Eksjö-Nässjö



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



- Cirkulationstvätt: **Beställningsprocess** samt **leverans av beställd tvätt** hade **höga medelvärden** på **4,85** resp. **4,81**
- Cirkulationstvätt: **utgallring av förslitna textilier** **lägre betyg** på **3,77**
- Kundmärkt tvätt: **100 %** svarade **mycket nöjda** med **lukten** samt **färgen**
- Kundmärkt tvätt: **grad av släthet** det **lägre betyget** på **3,75**
- 36 %** svarade med ingen åsikt kring frågan om **miljö/miljöpolicy**
- Totalt sett **100 %** mycket nöjda med **TvNo** => medelbetyg på **4,77**



- Antalet svar med **ingen åsikt** har **minskat avsevärt**, speciellt för kundmärkt tvätt
- Fortsatt stor andel **ingen åsikt** på frågan om **miljömål/miljöpolicy** kan tyda på osäkerhet i resultatet
- Utgallring** av förslitna textilier i cirkulationstvätten fortsatt **sämre betyg** relativt sett i samtliga undersökta områden
- Högt betyg** vad gäller cirkulationstvättens **renhet** samt **beställningsprocess** och **leverans**
- Kundmärkt tvätt: Nöjdheten med **efterbehandlingen** har **försämrats**, nu **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
- Högt betyg** för TvNo vad gäller service och miljö där både **flexibilitet** och **bemötande** **ökat extra mycket**



Tack för er uppmärksamhet!

