

# Kundundersökning 2013

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

4/24/2014

Författare: Sara Sandström

Projektledare: Helene Nord &

Robert Wenemark

2013 Skill AB



skill

Eksjö-Nässjö, Jönköping samt Värnamo.

Webbenkät.

Cirkulationstvätt, Kundmärkt tvätt samt Service och miljö.

Svarsfrekvens

Värnamo: 35/53 66%

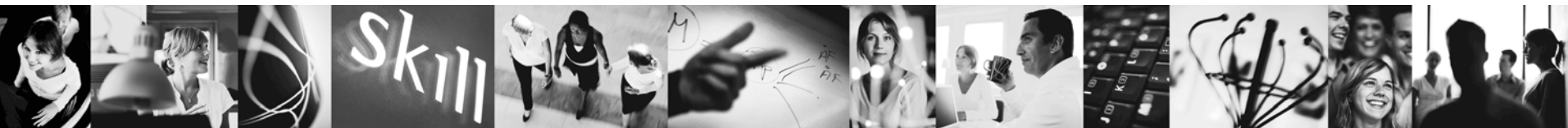
Eksjö-Nässjö: 35/48 73%

I Jönköping distribuerades enkäten 55 chefer, svar från 52 personer

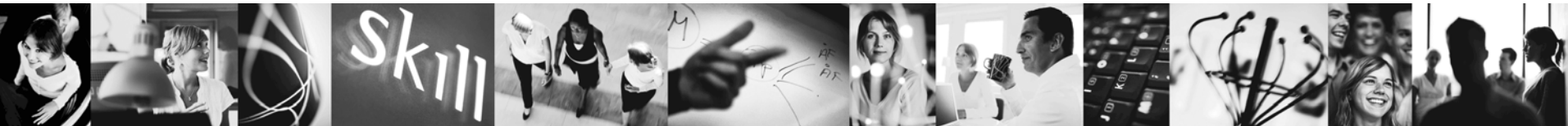
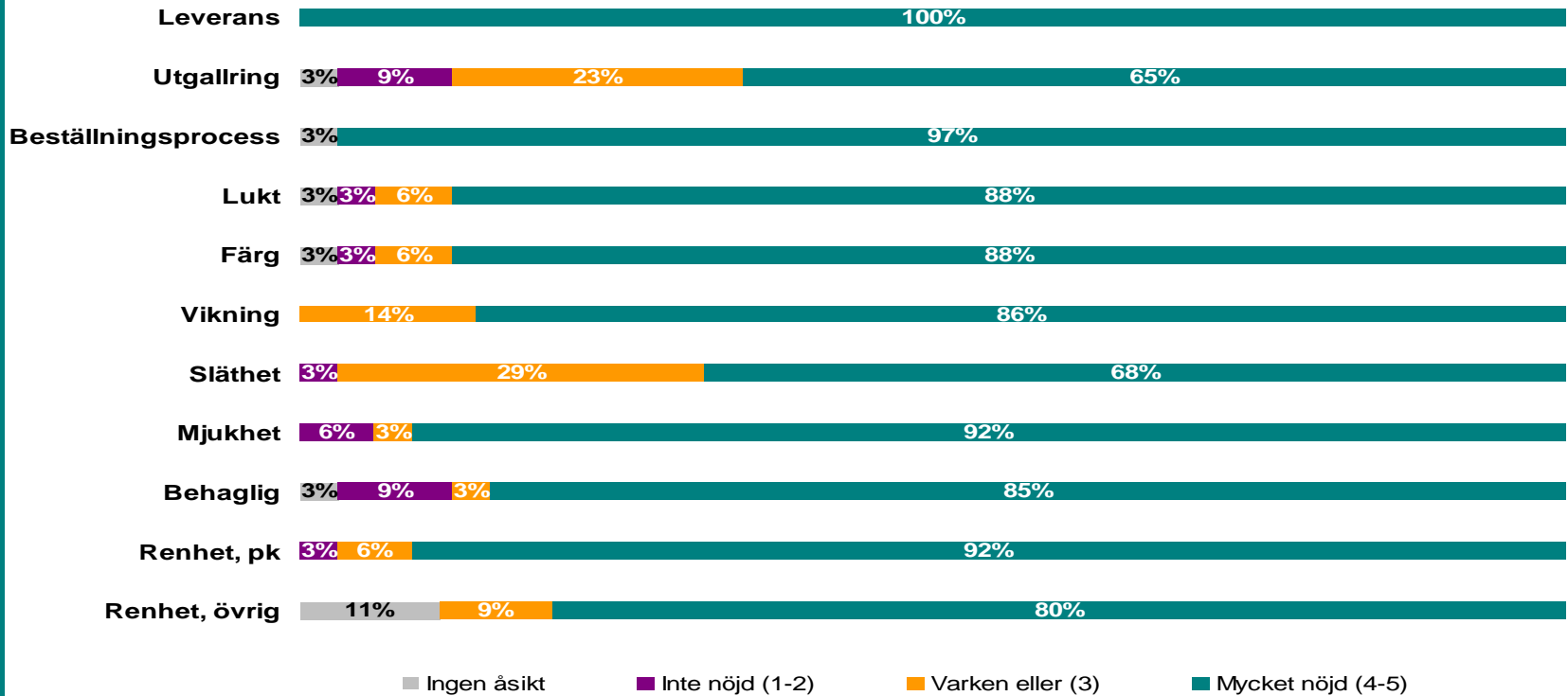
Totalt besvarades enkäten av **122** personer.

5-gradig skala

Ny fråga i år är TvNo:s hemsida.

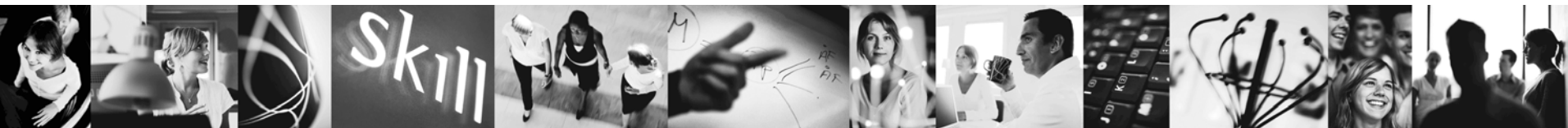


### Cirkulationstvätt Värnamo

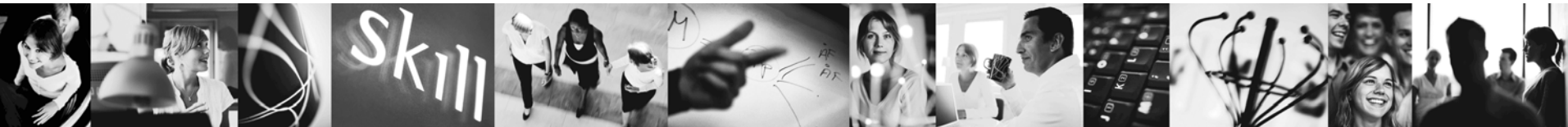
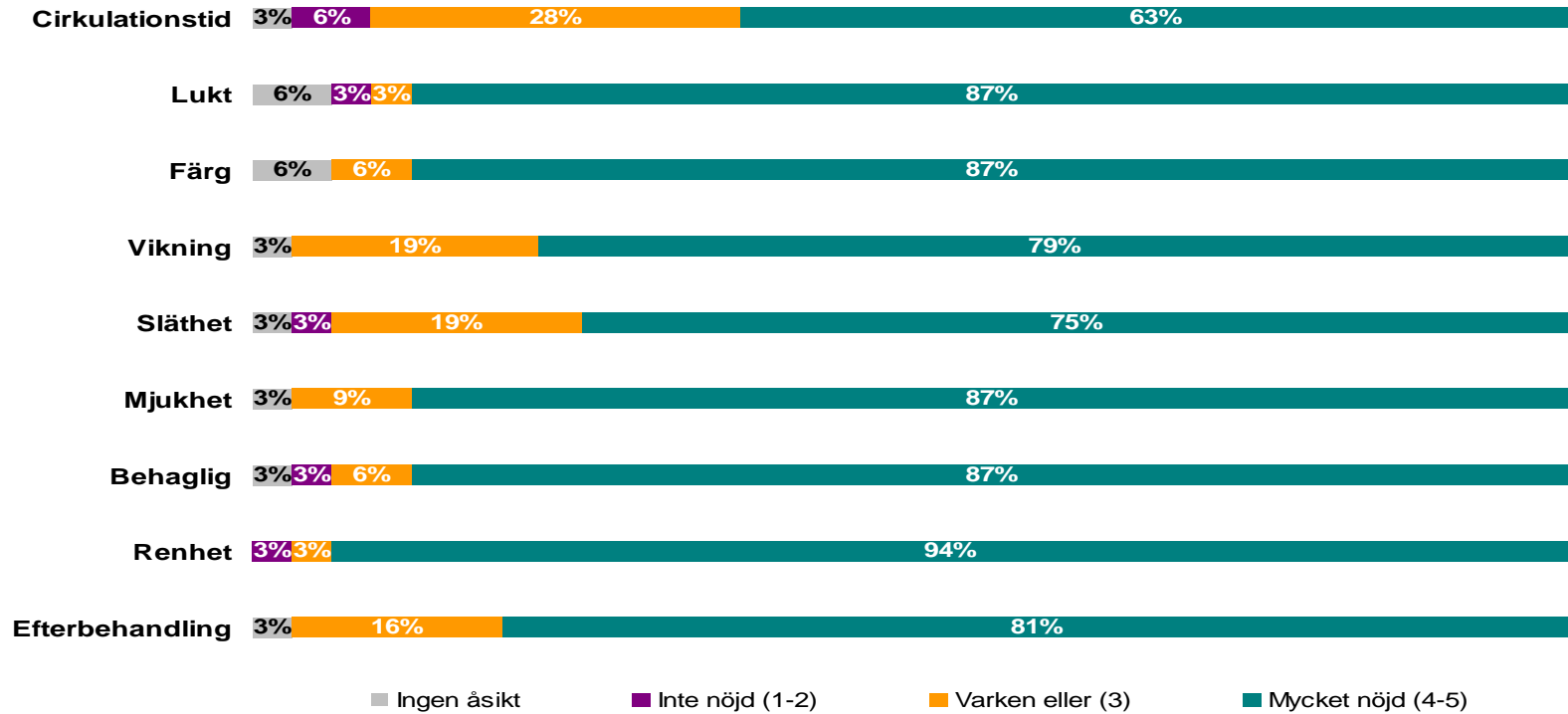


### Cirkulationstvätt (Värnamo)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Leverans av beställd tvätt	<b>4,77</b>	0
Utgallring av förslitna textilier	3,71	1
Beställningsprocess	<b>4,76</b>	1
Lukt	4,44	1
Färg	4,47	1
Vikning	4,29	0
Grad av släthet	3,83	0
Mjukhet	4,34	0
Behaglig att använda	4,29	1
Tvättens renhet, personalkläder	4,31	0
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,42	4
<b>Totalt</b>	<b>4,33</b>	<b>9</b>



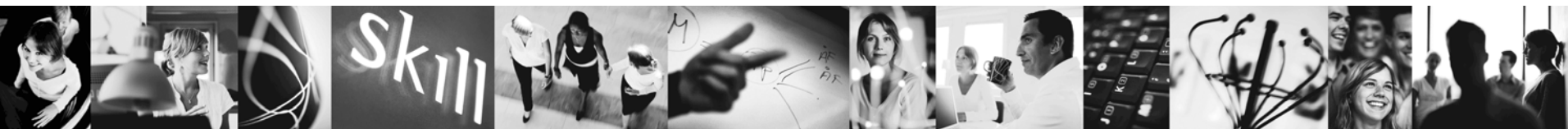
### Kundmärkt tvätt Värnamo



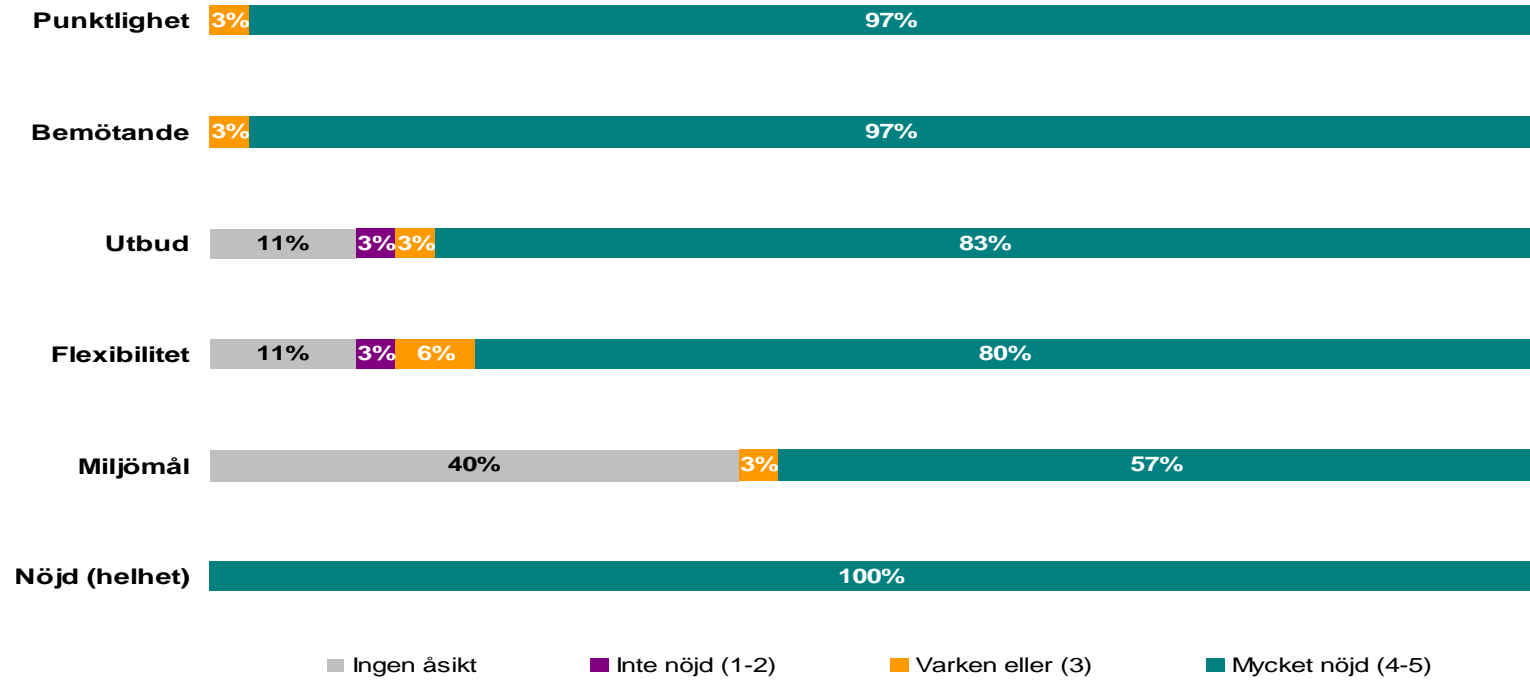
### Kundmärkt tvätt (Värnamo)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Cirkulationstid	4,00	1
Lukt	<b>4,53</b>	2
Färg	4,50	2
Vikning	4,23	1
Grad av släthet	3,90	1
Mjukhet	<b>4,52</b>	1
Behaglig att använda	4,48	1
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	4,44	0
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	4,13	1
<b>Totalt</b>	<b>4,30</b>	<b>10</b>

Cirk: 3,71 – 4,77



### Service & Miljö Värnamo



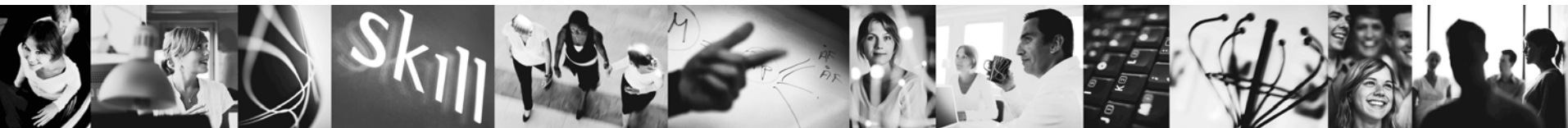


### Service och miljö (Värnamo)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,69	0
Bemötande	<b>4,83</b>	0
Utbud av tjänster	4,52	4
Flexibilitet	4,55	4
Miljömål/miljöpolicy	4,52	14
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,71	0
<b>Totalt</b>	<b>4,64</b>	<b>22</b>

Cirk: 3,71 – 4,77

Kund: 3,90 – 4,53





Av respondenterna i Värnamo ser besöksfrekvensen på TvNo:s hemsida ut enligt följande:

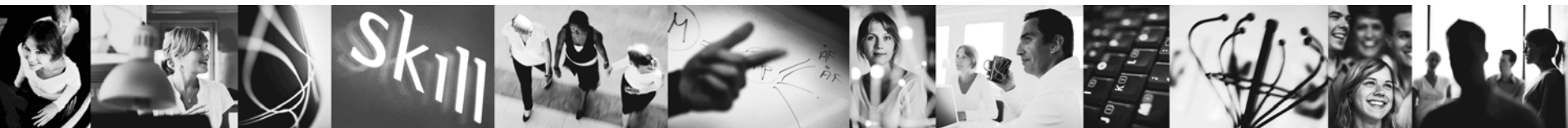
Varje vecka: 31 %

Var 14:e dag: 9 %

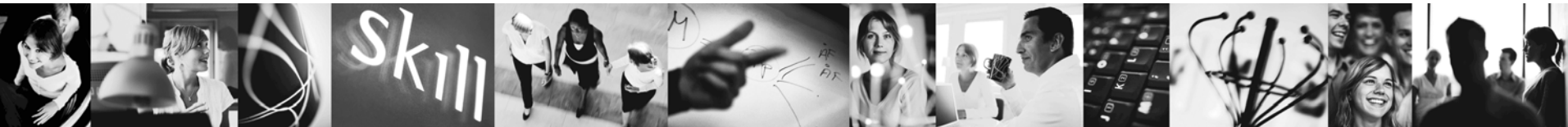
Varje månad: 29 %

Mer sällan än en gång i månaden: 31 %

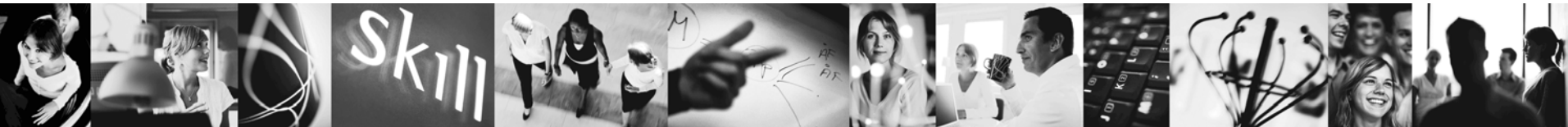
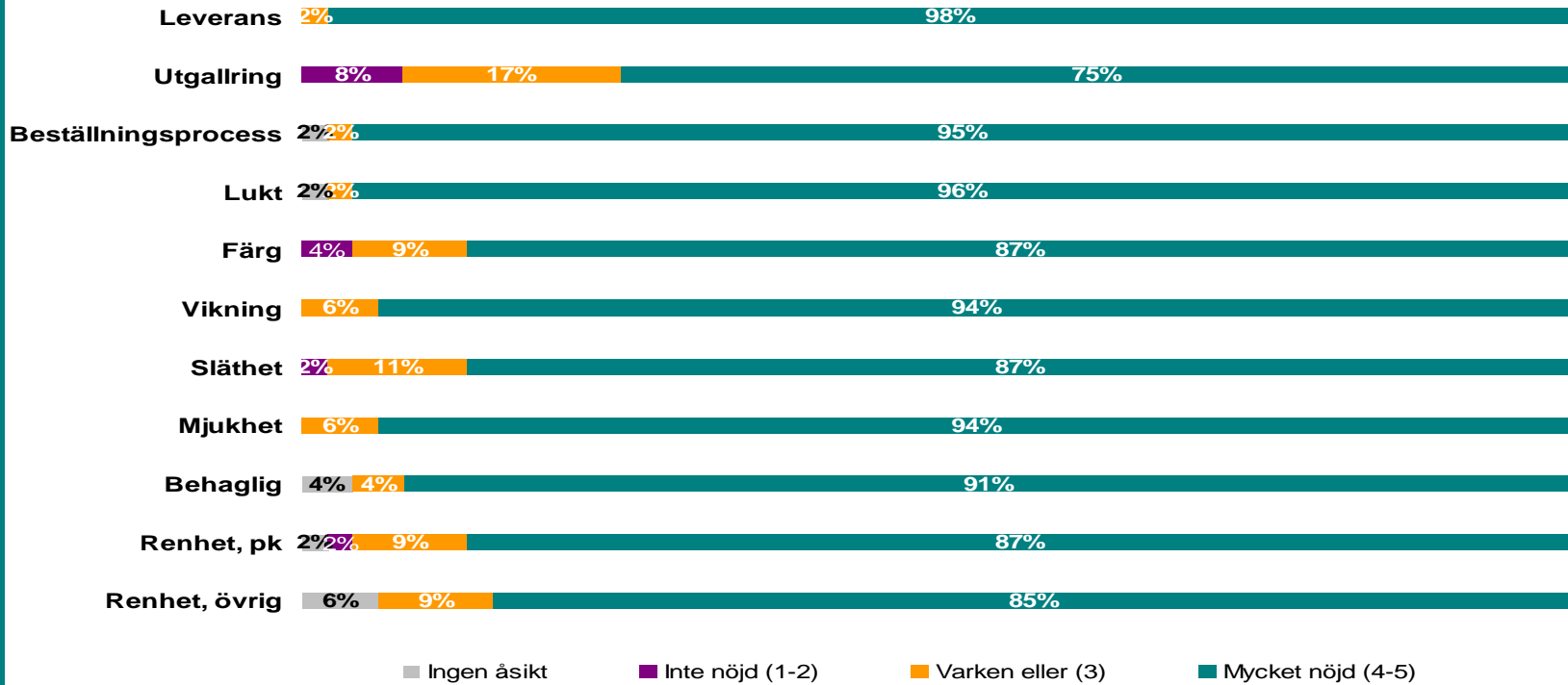
Aldrig: 0 %



- Sammanfattningsvis är det i Värnamo två egenskaper som **samtliga** respondenter har angett en 4:a eller 5:a. Det är Leverans och Nöjd (helhet). Utöver det så är det sex egenskaper där 90% av respondenterna eller fler har angett en 4:a eller 5:a.
- **Lägst** andel 4:or och 5:or har egenskaperna Miljömål (57%), Cirkulationstid (63%) och Utgallring (65%).
- De **högsta** medelvärdena erhåller egenskaperna Bemötande (4,83), Leverans av beställd tvätt (4,77) och Beställningsprocess (4,76).
- **Lägst** medelvärde erhöill Utgallring av förslitna textilier (3,71), Grad av släthet - Cirkulationstvätt (3,83) och Grad av släthet – Kundmärkt tvätt (3,90). Dessa tre var de enda som hade ett medelvärde under 4.
- **Högst** totalt medelvärde har Service och miljö (4,64) följt av Cirkulationstvätt (4,33) och Kundmärkt tvätt (4,30).

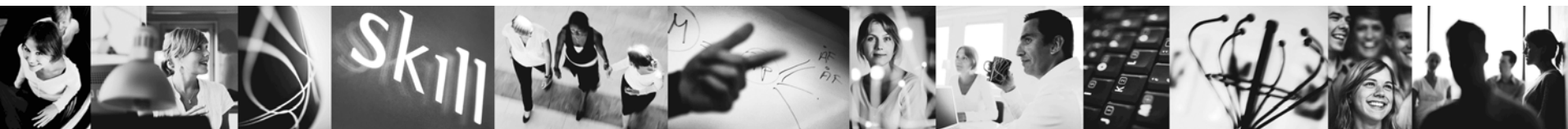


### Cirkulationstvätt Jönköping

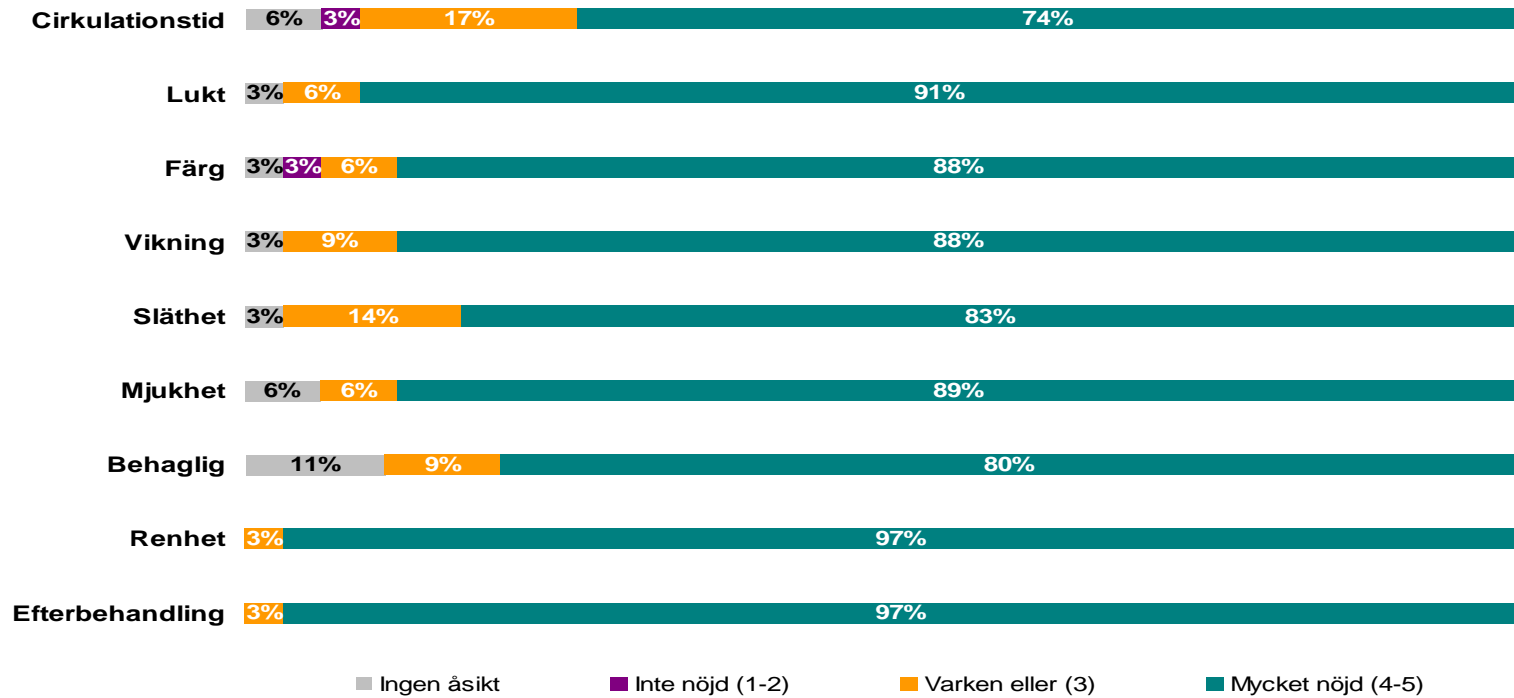


## Cirkulationstvätt (Jönköping)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Leverans av beställd tvätt	4,66	0
Utgallring av förslitna textilier	3,89	0
Beställningsprocess	<b>4,72</b>	1
Lukt	4,63	1
Färg	4,32	0
Vikning	4,40	0
Grad av släthet	4,26	0
Mjukhet	4,51	0
Behaglig att använda	4,53	2
Tvättens renhet, personalkläder	4,39	1
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,45	3
<b>Totalt</b>	<b>4,43</b>	<b>8</b>



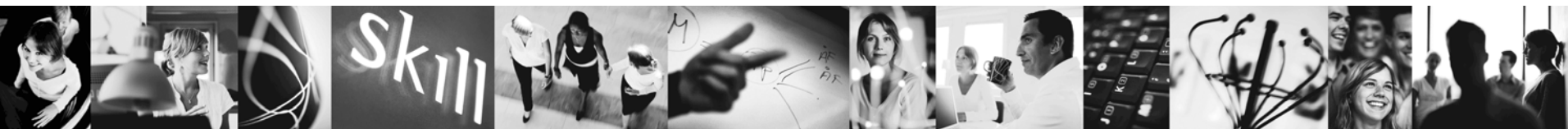
### Kundmärkt tvätt Jönköping



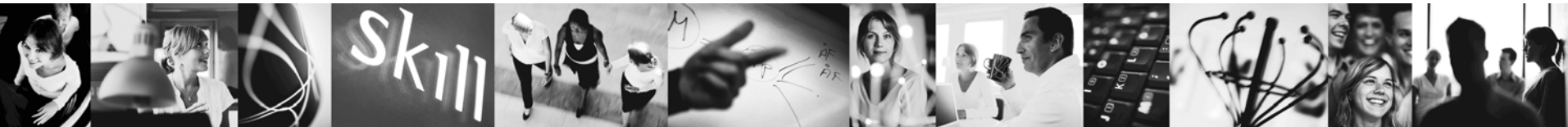
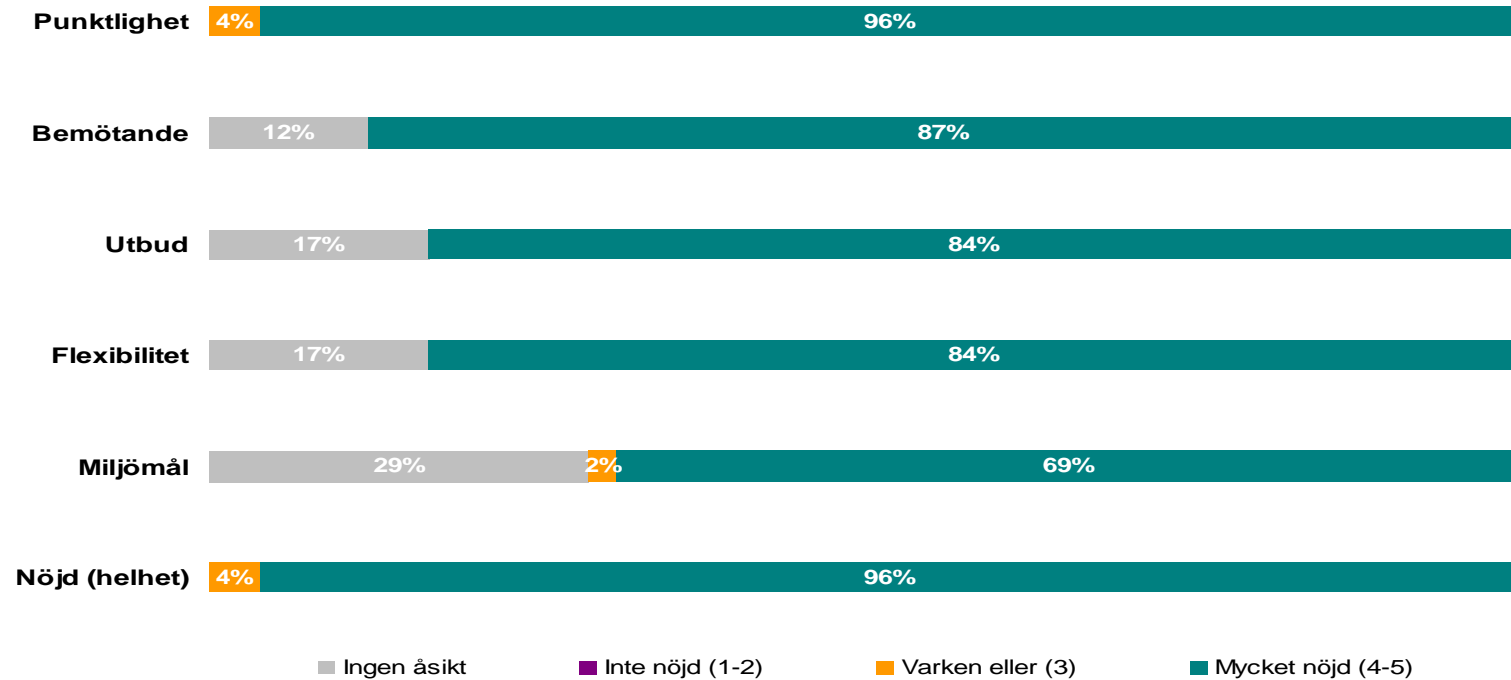
### Kundmärkt tvätt (Jönköping)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Cirkulationstid	4,15	2
Lukt	4,56	1
Färg	4,44	1
Vikning	4,50	1
Grad av släthet	4,41	1
Mjukhet	4,58	2
Behaglig att använda	4,52	4
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	<b>4,60</b>	0
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	<b>4,60</b>	0
<b>Totalt</b>	<b>4,48</b>	<b>12</b>

Cirk: 3,89 – 4,72



### Service & Miljö Jönköping



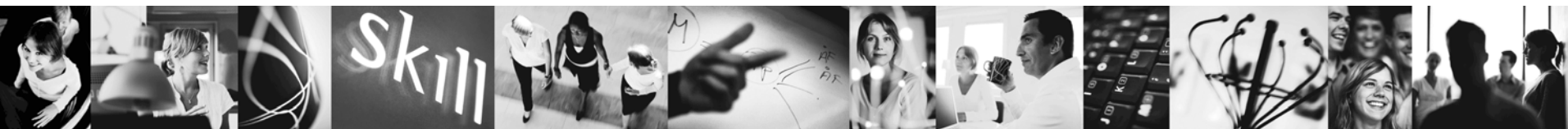


## Service och miljö (Jönköping)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,71	0
Bemötande	<b>4,90</b>	6
Utbud av tjänster	4,78	8
Flexibilitet	4,80	8
Miljömål/miljöpolicy	4,68	14
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,67	0
<b>Totalt</b>	4,76	36

Cirk: 3,89 – 4,72

Kund: 4,15 – 4,60



Av respondenterna i Jönköping ser besöksfrekvensen på TvNo:s hemsida ut enligt följande:

Varje vecka: 27 %

Var 14:e dag: 17 %

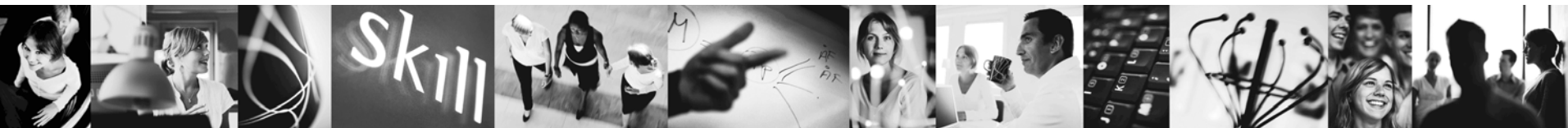
Varje månad: 19 %

Mer sällan än en gång i månaden: 29 %

Aldrig: 8 %

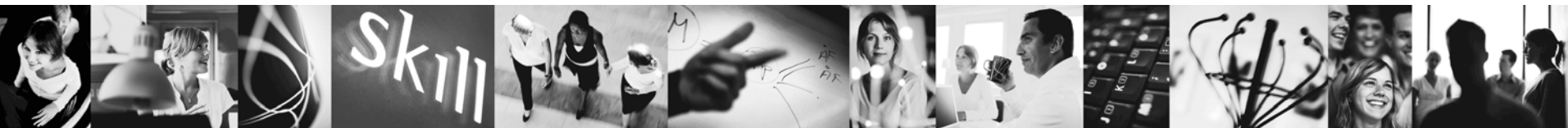
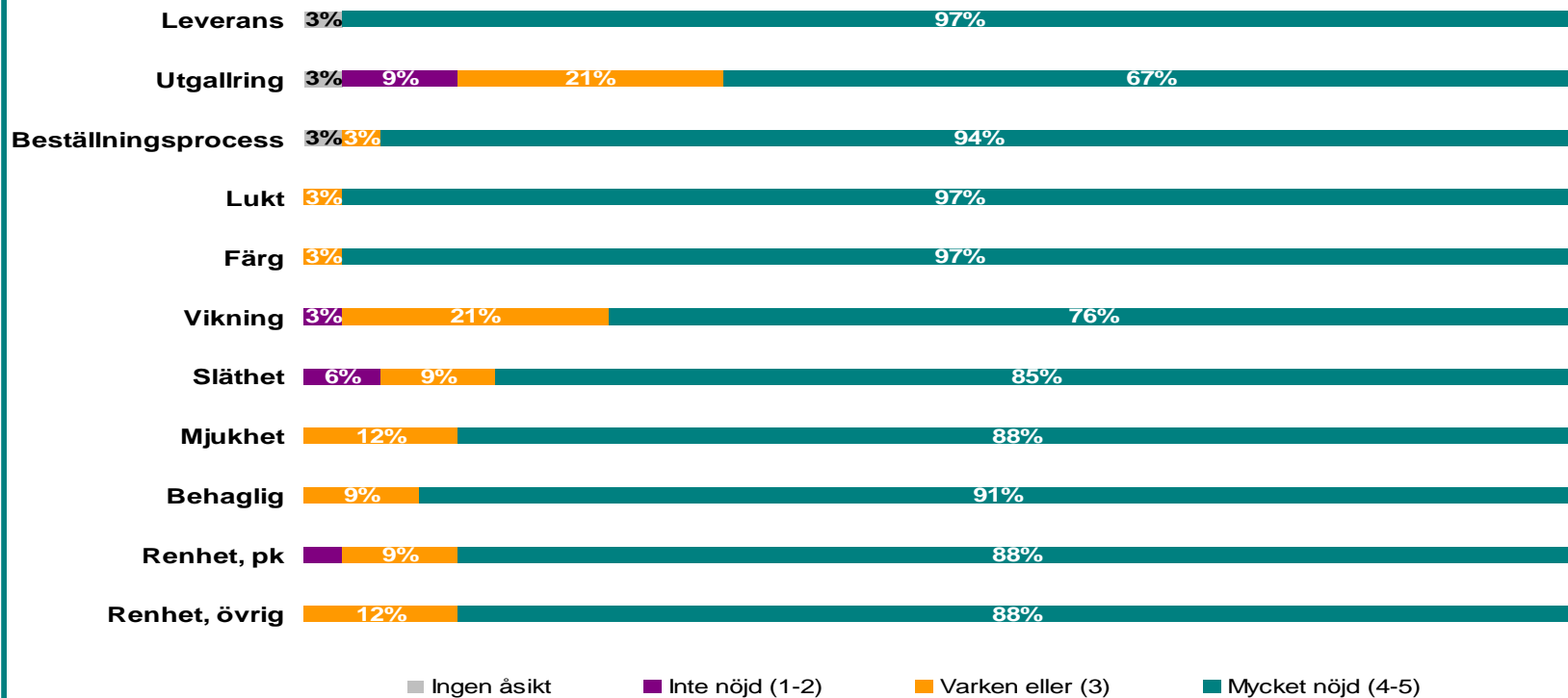


- Sammanfattningsvis är det i Jönköping nio egenskaper där 94%-98% av respondenter har angett en 4:a eller 5:a. **Högst** andel har Leverans , 98%, följt av Renhet och Efterbehandling, 97% vardera.
- **Lägst** andel 4:or och 5:or har egenskaperna Miljömål (69%), Cirkulationstid (74%) och Utgallring (75%).
- Det **högsta** medelvärdet erhåller egenskapen Bemötande (4,90) följt av Beställningsprocess, 4,72.
- **Lägst** medelvärde erhöll Utgallring av förslitna textilier (3,89). Det var det enda som hade ett medelvärde under 4.
- **Högst** totalt medelvärde har Service och miljö (4,76) följt av Kundmärkt tvätt (4,48) och Cirkulationstvätt (4,43).



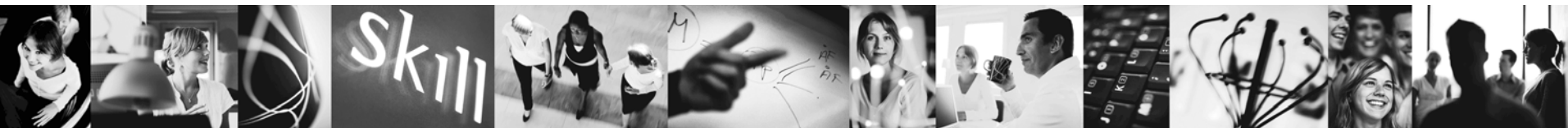
## Cirkulationstvätt

Eksjö-Nässjö

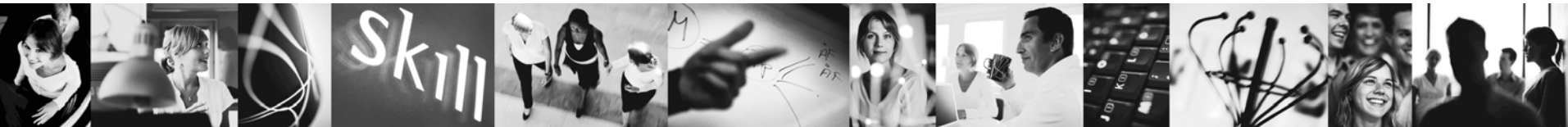
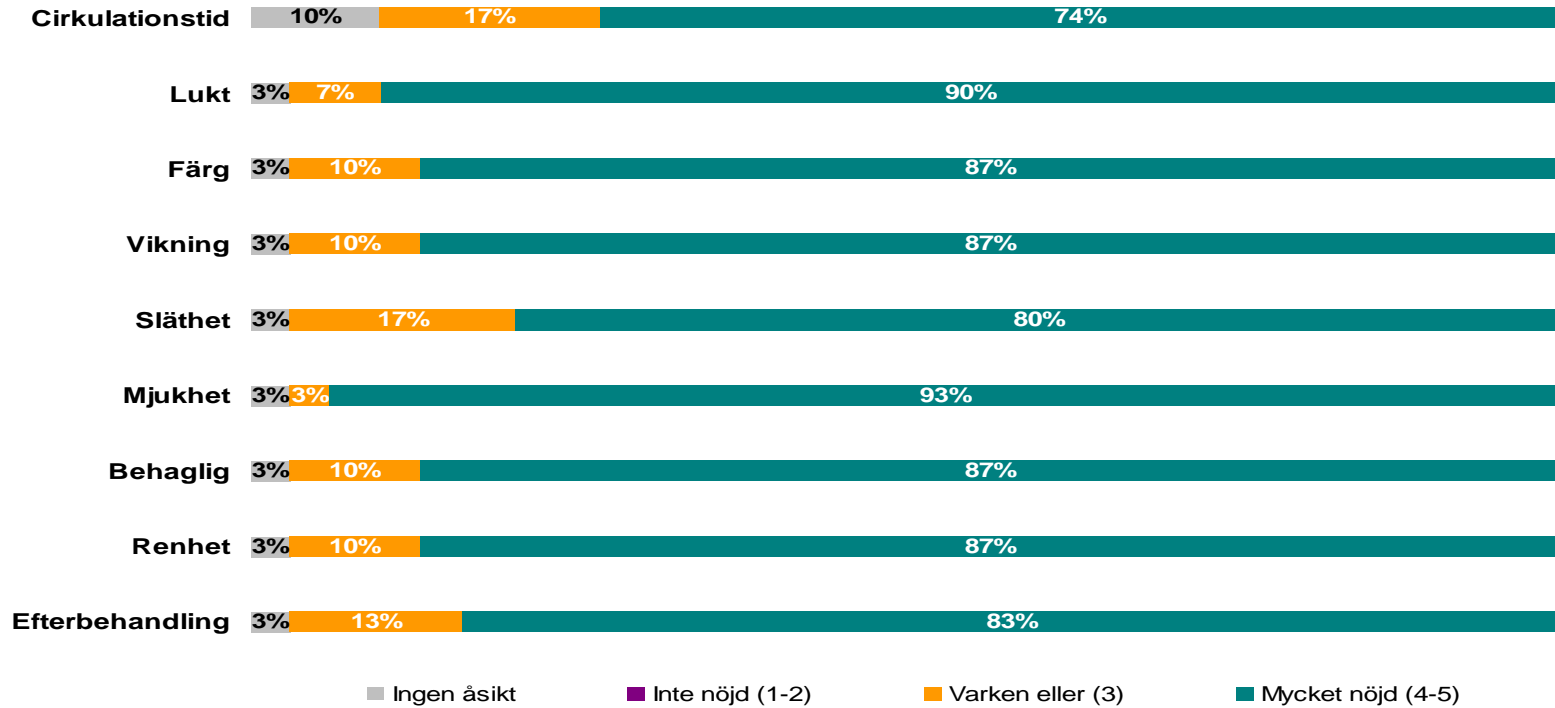


### Cirkulationstvätt (Eksjö-Nässjö)

	Medel- värde	Ingen åsiikt
Leverans av beställd tvätt	4,88	1
Utgallring av förslitna textilier	3,97	1
Beställningsprocess	4,61	1
Lukt	4,74	0
Färg	4,62	0
Vikning	4,18	0
Grad av släthet	4,26	0
Mjukhet	4,41	0
Behaglig att använda	4,44	0
Tvättens renhet, personalkläder	4,26	0
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,35	0
<b>Totalt</b>	<b>4,43</b>	<b>3</b>



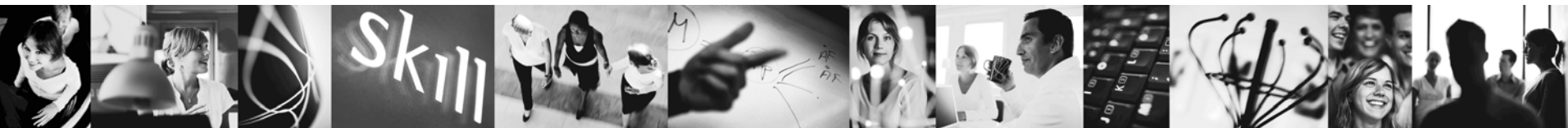
### Kundmärkt tvätt Eksjö-Nässjö



### Kundmärkt tvätt (Eksjö-Nässjö)

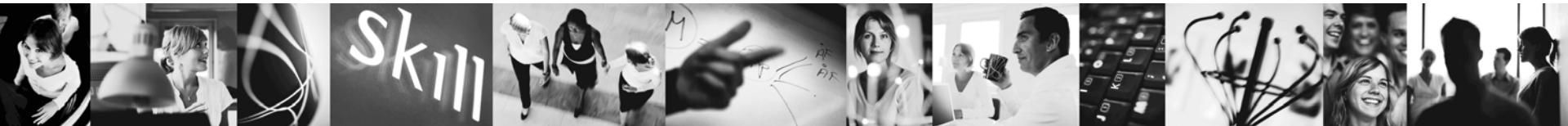
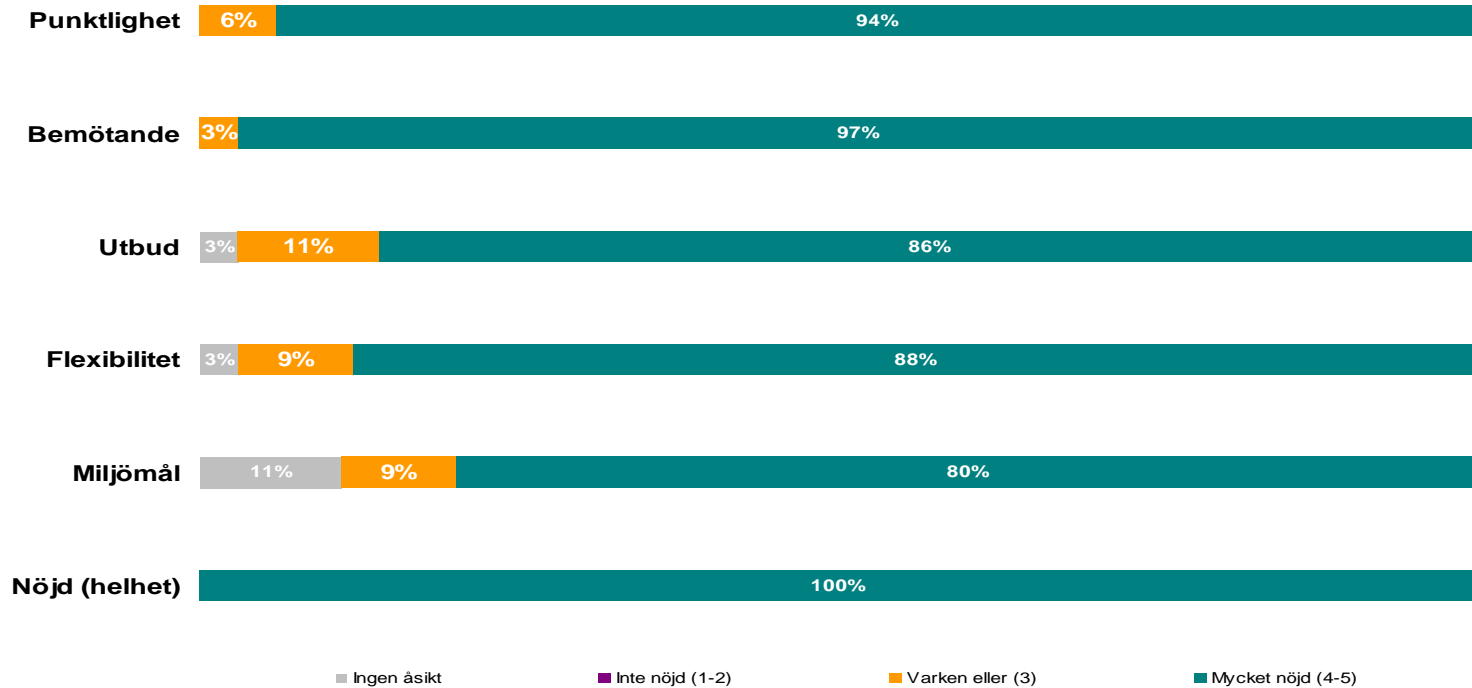
	Medel- värde	Ingen åsiikt
Cirkulationstid	4,22	3
Lukt	<b>4,59</b>	1
Färg	4,41	1
Vikning	4,41	1
Grad av släthet	4,28	1
Mjukhet	4,52	1
Behaglig att använda	4,41	1
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	4,41	1
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	4,28	1
<b>Totalt</b>	<b>4,39</b>	<b>11</b>

Cirk: 3,97 – 4,88





### Service & Miljö Eksjö-Nässjö

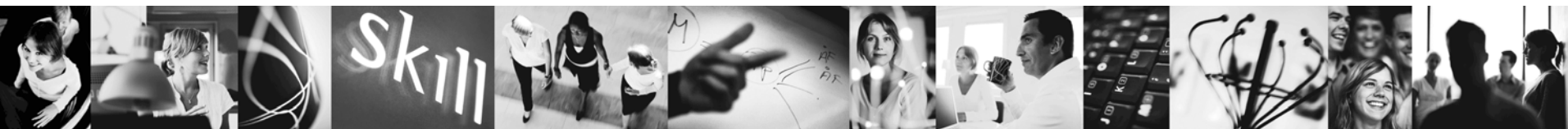


### Service och miljö (Eksjö-Nässjö)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,71	0
Bemötande	<b>4,80</b>	0
Utbud av tjänster	4,56	1
Flexibilitet	4,65	1
Miljömål/miljöpolicy	4,58	4
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,66	0
<b>Totalt</b>	<b>4,66</b>	<b>6</b>

Cirk: 3,97 – 4,88

Kund: 4,22 – 4,59



Av respondenterna i Eksjö-Nässjö ser besöksfrekvensen på TvNo:s hemsida ut enligt följande:

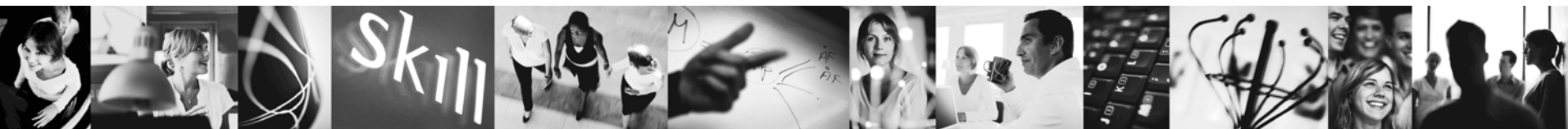
Varje vecka: 26 %

Var 14:e dag: 23 %

Varje månad: 17 %

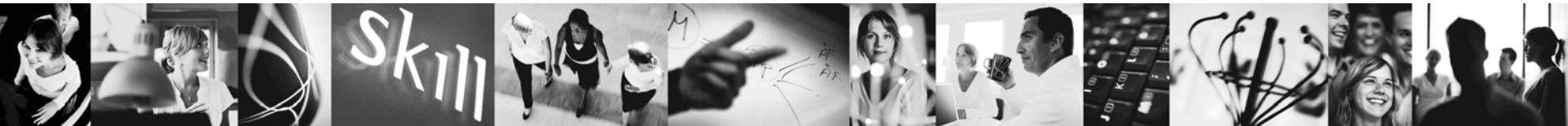
Mer sällan än en gång i månaden: 34 %

Aldrig: 0 %



Sammanfattningsvis är det i Eksjö.Nässjö en egenskap där **samtliga respondenter** har angett en 4:a eller 5:a, Nöjd (helhet). Utöver det så är det fyra egenskaper (Bemötande, Leverans, Lukt och Färg) där 97% av respondenterna eller fler har angett en 4:a eller 5:a.

- **Lägst** andel 4:or och 5:or har egenskaperna Utgallring (67%), Vikning (76%) och Cirkulationstid (74%).
- De **högsta** medelvärdena erhåller egenskaperna Leverans (4,88) och Bemötande (4,80).
- **Lägst** medelvärde erhöill Utgallring av förslitna textilier (3,97). Det var det enda som hade ett medelvärde under 4.
- **Högst** totalt medelvärde har Service och miljö (4,66) följt av Cirkulationstvätt (4,43) och Kundmärkt tvätt (4,39).



Mest positivt. Enstaka negativa.

Mest positivt om Bemötande och Samarbete

"Alltid väl bemött och full service på TvNo."

"Bra service! Trevliga telefonkontakter."

"Fantastiskt bra bemötande när man ringer kundtjänsten. Alltid tillmötesgående."

"Vore bra om man vek alla nattskjortor på samma sätt."

"Nattskjortor och herrskjortors "nya" vikning gör att de tar större utrymme i våra förråd. Då man måste ha olika storlekar blir det ett problem."

"Ofta rostfläckar på personalkläderna?!"

"Personaltvätten är ofta smutsig på insidan av kragen. Ofta trasiga kläder kommer åter."



### Värnamo

Jämfört med 2009/2011 flertalet medelvärden inom Cirkeltvätt och Service och miljö lägre.

Kundmärkt tvätt det omvända.

Helhetsbedömningen högre medelvärde 2013.

### Jönköping

Jämfört med 2009/2011 flertalet medelvärden inom Cirkeltvätt, Kundmärkt tvätt, Service och miljö högre.

Helhetsbedömningen lägre medelvärde 2013.

### Eksjö-Nässjö

Jämfört med 2009/2011 flertalet medelvärden inom Cirkulationstvätt och Kundmärkt tvätt högre.

Service och miljö lägre

Helhetsbedömningen lägre medelvärde 2013.

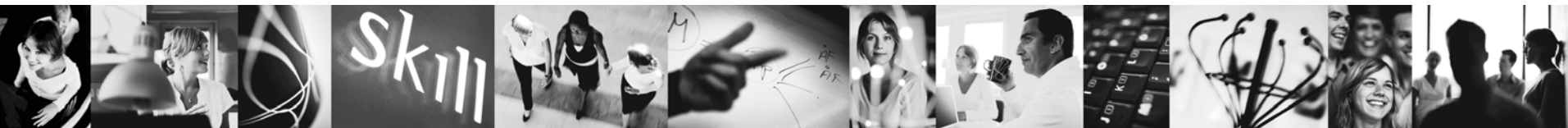
Sen 2009 högt medelvärde.

Miljömål/miljöpolicy flest Ingen åsikt.

Medelvärdet något lägre för Cirkulationstvättens Renhet och Beställningsprocess. Dock fortsatt höga.

Kundmärkt tvätt - Efterbehandling av tvätt minskat något i 2 av 3 distrikt. Medelvärdena under 4 i 2 av 3 distrikt.

Det är fortsatt högt betyg för Service och miljö - Flexibilitet och Bemötande.



Tack för er uppmärksamhet!

