

KUNDUNDERSÖKNING 2013

TvNo Textilservice AB

Författare Sara Sandström

Projektledare Helene Nord

Robert Wenemark

27 November 2013

© 2013 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

Sara Sandström

Sara Sandström tog 2003 ut en fil. mag. i företagsekonomi från Karlstads universitet och har sedan dess arbetat med forskning och uppdragsutredningar inom ekonomi samt regionala utvecklingsfrågor.

SAMMANFATTNING

Som en del av sitt kvalitetsarbete genomför TvNo vartannat år en kundundersökning. För att behålla en objektivitet i undersökningen genomförs undersökningen externt och Skill AB har åter fått förtroendet. Undersökningen genomfördes under september och oktober månad 2013. Undersökningen genomförs i år för nionde gången där den senaste undersökningen genomfördes 2011. TvNo fick 2011 högt betyg vad gäller Leverans av förbeställd tvätt, Lukten på tvätten och Bemötandet. TvNo kan förbättra sig vad gäller Utgallringen av förslitna textilier inom cirkulationstvätten.

Årets undersökning har endast genomgått mindre förändringar i och med att frekvensen av besök på hemsidan undersöks. Kundundersökningen har genomförts i områdena Jönköping, Värnamo samt Eksjö-Nässjö. Samtliga områden fick 2013 sina enkäter digitalt via e-post.

Det övergripande resultatet från samtliga områden visade på ett gott intryck av TvNo som tvätt- och textillleverantör. Medelvärdet för helhetsbedömningen av TvNo som textillleverantör var som lägst 4,66 (Eksjö-Nässjö) och 4,67 (Jönköping) och Värnamo erhöll det högsta betyget bland de undersökta områdena, 4,71. Värnamo hade också ut de lägsta medelvärdena i undersökningen. Det var egenskaperna Utgallringen av förslitna textilier samt Graden av släthet (Cirkulations- och Kundmärkt tvätt). På Miljö/miljöpolicy svarade en relativt stor andel av respondenterna med Ingen åsikt. I Jönköping var det 29%, Värnamo 40% och i Eksjö-Nässjö var det 11% av respondenterna som svarade att de inte hade en åsikt kring frågan.

I Värnamo var det två egenskaper där samtliga respondenter angav 4 eller 5. Det var Leverans och Nöjd (helhet). Lägst andel 4:or och 5:or hade egenskapen Miljömål (57%). Det högsta medelvärdet erhöll egenskapen Bemötande (4,83). Lägst medelvärde erhöll 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 egenskaperna 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). Jämfört med 2009/2011 så var flertalet medelvärden inom Cirkulationstvätt lägre. Samma sak gällde för Service och miljö. För Kundmärkt tvätt gällde det omvända och även helhetsbedömningen hade ett högre medelvärde 2013.

I Jönköping hade egenskapen Leverans högst andel 4 och 5, 98%. Lägst andel 4:or och 5:or hade egenskapen Miljömål (69%). Det högsta medelvärdet erhöll egenskapen Bemötande (4,90) och lägst medelvärde hade Utgallring av förslitna textilier (3,89). Det var den enda egenskapen som hade ett medelvärde under 4. Högst totalt medelvärde hade Service och miljö (4,76) följt av Kundmärkt tvätt (4,48) och Cirkulationstvätt (4,43). Jämfört med 2009/2011 så var flertalet medelvärden inom Cirkulationstvätt, Kundmärkt tvätt, Service och miljö högre. Helhetsbedömningen hade ett lägre medelvärde 2013.

I Eksjö-Nässjö var det en egenskap där samtliga respondenter angav 4 eller 5, Nöjd (helhet). Lägst andel 4:or och 5:or hade egenskapen Utgallring (67%). De högsta medelvärdena erhöll egenskaperna Leverans (4,88) och Bemötande (4,80). Lägst medelvärde hade Utgallring av förslitna textilier (3,97). Det var den enda egenskapen som hade ett medelvärde under 4. Högst totalt medelvärde hade Service och miljö (4,66) följt av Cirkulationstvätt (4,43) och Kundmärkt tvätt (4,39). Jämfört med 2009/2011 så var flertalet medelvärden inom Service och miljö lägre även helhetsbedömningen har ett lägre medelvärde 2013. För Cirkulationstvätt och Kundmärkt tvätt gäller det omvända.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 INLEDNING	6
1.1 BAKGRUND	6
1.2 UNDERSÖKNINGENS GENOMFÖRANDE	6
2 RESULTATREDOVISNING	7
2.1 KORTFATTAD RESULTATSAMMANSTÄLLNING	8
2.2 VÄRNAMO	10
2.2.1 <i>Cirkulationstvätt</i>	10
2.2.2 <i>Kundmärket tvätt</i>	12
2.2.3 <i>Service och miljö</i>	14
2.2.4 <i>Sammanfattning Värnamo</i>	15
2.3 JÖNKÖPING	16
2.3.1 <i>Cirkulationstvätt</i>	16
2.3.2 <i>Kundmärket tvätt</i>	18
2.3.3 <i>Service och miljö</i>	20
2.3.4 <i>Sammanfattning Jönköping</i>	21
2.4 EKSJÖ-NÄSSJÖ	22
2.4.1 <i>Cirkulationstvätt</i>	22
2.4.2 <i>Kundmärket tvätt</i>	24
2.4.3 <i>Service och miljö</i>	26
2.4.4 <i>Sammanfattning Eksjö-Nässjö</i>	27
2.5 TOLKNING AV STAPELDIAGRAM OCH MEDELVÄRDEN	28
2.6 KOMMENTARER TILL RESULTATREDOVISNING	28
3 JÄMFÖRELSE MED RESULTAT FRÅN 2009 OCH 2011	29
3.1 VÄRNAMO	29
3.2 JÖNKÖPING	31
3.3 EKSJÖ-NÄSSJÖ	33
BILAGA 1 INFORMATIONSBREV OCH ENKÄT	35
BILAGA 2 KUNDKOMMENTARER	41
BILAGA 3 JÄMFÖRELSETABELL	46
VÄRNAMO	46
JÖNKÖPING	52
EKSJÖ-NÄSSJÖ	57

1 INLEDNING

1.1 Bakgrund

TvNo Textilservice AB som startade sin verksamhet i Norrköping 1972 är ett av de större tvätterierna i landet med lång erfarenhet av tvätt och textilhantering. De största kunderna finns inom vården i Östergötland och Jönköpings län.¹

Företagets verksamhet är ISO 9000:2008 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, i syfte att säkerställa objektiviteten i genomförandet. Årets omgång blir den nionde i led som genomförs av Skill AB och studien genomförs i år under september till november 2013.

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 endast till det sammanställda resultatet.

Årets undersökning genomfördes som en webbaserad enkät inom Landstinget i Jönköping i områdena Eksjö-Nässjö, Jönköping samt Värnamo. Enkät tillsammans med informationsbrev distribuerades via e-mail till respondenterna (se bilaga 1). Enkäten kunde besvaras under en 2-veckorsperiod och påminnelser skickades 1-2 gånger under perioden.

Skill AB har fått samtliga respondentkontakter tillhandahållna av TvNo och från en kontaktperson inom Jönköpings landsting. I Eksjö-Nässjö gick enkäten ut till 48 personer och i Värnamo till 53 personer som har kontakt med TvNo. I Jönköping distribuerades enkäten däremot till 55 chefer som i sin tur ombads vidarebefordra enkäten till en eller flera personer som har kontakt med TvNo. Totalt besvarades enkäten av **122** personer.

Enkäten består av de tre områdena *Cirkulationstvätt*, *Kundmärkt tvätt* samt *Service och miljö*. Frågorna har fasta svarsalternativ som bedöms på en 5-gradig skala, där 1= inte alls nöjd och 5= mycket nöjd. Frågorna är desamma som 2011 för att möjliggöra ändringar över tid. Varje område har följts av en öppen fråga med möjlighet att ge övriga kommentarer. Ny fråga i år är kring hur ofta kunden besöker och tar del av informationen på TvNo:s hemsida och som har tillkommit under rubriken Service och miljö.

Resultaten har sammanställts med hjälp av Microsoft Excel.

¹ www.tvno.se

2 RESULTATREDOVISNING

Nedan presenteras resultatet av undersökningen. Kapitlet inleds med en sammanfattning i punktform av resultatet i stort, följt av en mer detaljerad presentation av respektive kategori. Presentationen är uppdelad efter de områden 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 för samtliga frågor presenteras för respektive avsnitt med hjälp av ett liggande stapeldiagram samt en tabell innehållandes medelvärden och antal respondenter som inte har någon åsikt.

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 Nöjd/Mycket nöjd, 3 innebär varken eller och 2-1 innebär Inte nöjd.

I vissa diagram är den totala summan av procenttalen inte exakt 100%. Det beror på att siffrorna i diagrammen är avrundade till procent i heltal. Summan av procenttalen med decimaler blir naturligtvis exakt 100%, medan de avrundade värdena (som återfinns i rapportens diagram) ibland summerar till 99% respektive 101%.

I de efterföljande tabellerna visas ett medelvärde för varje fråga jämsides med antalet respondenter som för frågan svarat ingen åsikt. Medelvärdet är baserat på skalan i enkäten och har alltså ett maxvärde på 5 och ett minivärde på 1 vilket också gäller för undersökningen som gjordes 2009 och 2011. Ett svar med ingen åsikt räknas som ett bortfall och påverkar således inte medelbetyget.

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.

2.1 Kortfattad resultatsammanställning

I avsnitt 2.1 redovisas en kortfattad sammanställning av resultatet från undersökningen. För en mer detaljerad genomgång av resultatet rekommenderas hela kapitlet.

I Jönköping skickades enkäten ut till 55 chefer som ombads vidarebefordrade enkäten till en eller flera personer som har kontakt med TvNo. I Jönköping svarade 52 personer. Då antal personer som fick enkäten är okänt kan svarsfrekvens ej beräknas.

I Värnamo besvarades enkäten av 35 personer (av 53 p) vilket ger en svarsfrekvens på 66%.

I Eksjö-Nässjö besvarades enkäten av 35 personer (av 48 p) vilket ger en svarsfrekvens på 73%.

Överlag är samtliga områden mycket nöjda med alla TvNo:s tjänster. Endast ett fåtal kunder ger andra betyg än 4 eller 5. Då de lägsta medelvärden som nämns för de olika egenskaperna ligger strax under 4 så är det viktigt att komma ihåg att även dessa betyg handlar om att kunderna generellt sett är nöjda med dessa tjänster. Det handlar således inte om några dåliga betyg även om de omnämns som de ”lägsta” betygen.

Värnamo

- 100 % av respondenterna svarade en 4:a eller 5:a avseende deras nöjdhet med helheten.
- En klar majoritet av respondenterna svarade att de var Nöjda/mycket nöjda med de olika egenskaperna inom Cirkulationstvätt, Kundmärkt tvätt och Service och miljö. Undantaget är Miljömål där 57% av respondenterna svarat 4 och 5. Dessa följs av Utgallring och Släthet (Cirkulationstvätt) med 65% respektive 68%.
- Beställningsprocess samt Leverans av beställd tvätt hade höga medelvärden på 4,76 respektive 4,77 (Cirkulationstvätt). Högst medelvärde fick Bemötande, 4,83.
- Inom Cirkulationstvätt fick egenskapen Grad av släthet samt Utgallring av förslitna textilier lägst medelbetyg på 3,83 respektive 3,71. Grad av släthet var även den egenskap som hade lägst medelbetyg inom Kundmärkt tvätt, 3,9. Det var dessa tre egenskapers medelvärden som var under 4.
- 60 % av respondenterna besökte TvNo:s hemsida en gång i månaden eller mer sällan än så och en knapp tredjedel av respondenterna besökte sidan minst en gång i veckan.
- Totalt sett svarade samtliga att de var mycket nöjda med TvNo som textilleverantör vilket motsvarar ett medelbetyg på 4,71

Jönköping

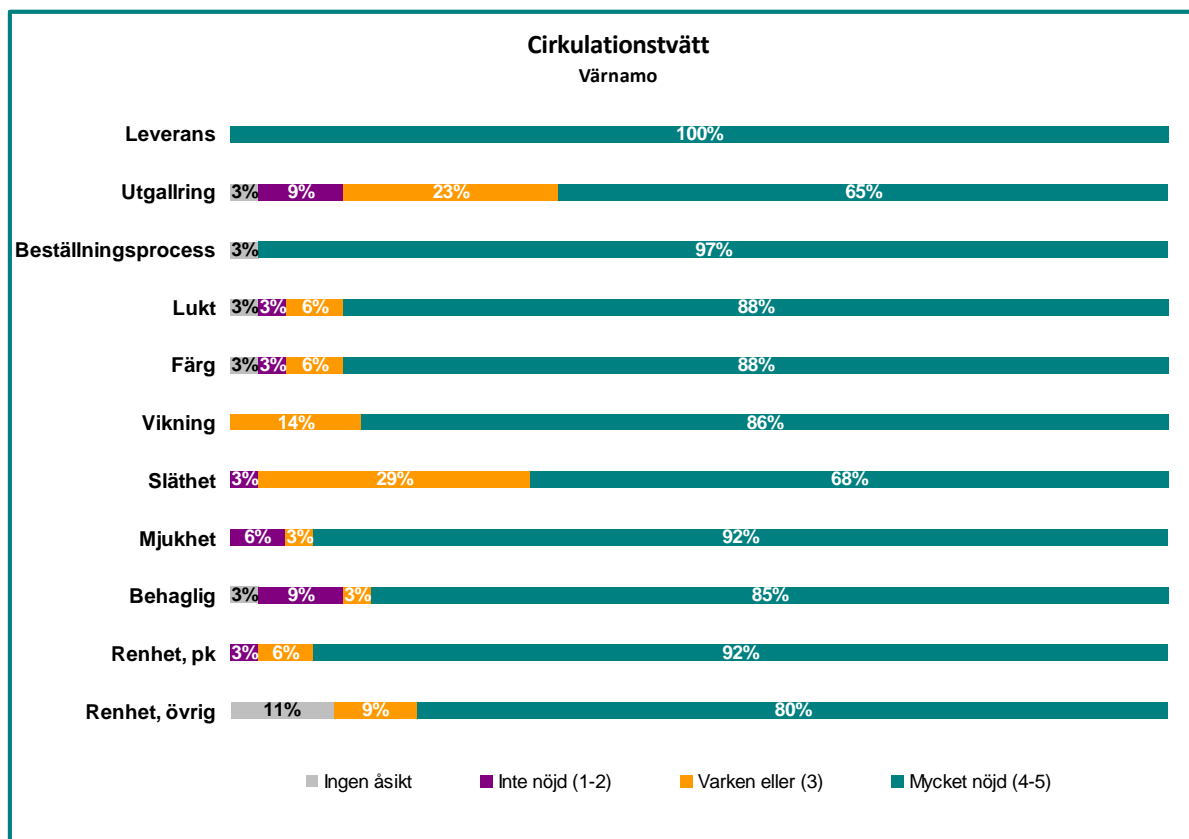
- 98% av respondenterna svarade en 4:a eller 5:a avseende Leverans av beställd tvätt.
- 96% av respondenterna svarade en 4:a eller 5:a avseende deras nöjdhet med helheten.
- En klar majoritet av respondenterna svarade att de var Nöjda/mycket nöjda med de olika egenskaperna inom Cirkulationstvätt, Kundmärkt tvätt och Service och miljö. Lägst andel 4 och 5 har Miljömål, 69%. Den följs av Utgallring (Cirkulationstvätt), 75%.
- Utbud av tjänster och Flexibilitet hade höga medelvärden på 4,78 respektive 4,80. Högst medelvärde fick Bemötande, 4,90. Alla inom Service och miljö.
- Inom Cirkulationstvätt fick egenskapen Utgallring av förslitna textilier lägst medelbetyg på 3,89. Utgallring är den egenskap vars medelvärde var under 4.

Eksjö-Nässjö

- 100 % av respondenterna svarade en 4:a eller 5:a avseende deras nöjdhet med helheten.
- En klar majoritet av respondenterna svarade att de var Nöjda/mycket nöjda med de olika egenskaperna inom Cirkulationstvätt, Kundmärkt tvätt och Service och miljö. Lägst andel 4 och 5 har Utgallring, 67%. Den följs av Cirkulationstid, 74% (Kundmärkt tvätt) och Vikning (Cirkulationstvätt), 76%.
- Högst medelvärde fick Leverans av beställd tvätt, 4,88 följt av Bemötande, 4,80.
- Inom Cirkulationstvätt fick egenskapen Utgallring av förslitna textilier lägst medelbetyg på 3,97. Utgallring är den egenskap vars medelvärde var under 4.

2.2 Värnamo

2.2.1 Cirkulationstvätt



Cirkulationstvätt (Värnamo)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Leverans av beställd tvätt	4,77	0
Utgallring av förslitna textilier	3,71	1
Beställningsprocess	4,76	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
Totalt	4,33	9

Resultatet från Värnamo visar att samtliga kunder är Nöjda/mycket nöjda med Leveransen av tvätten och 97% anger att de är Nöjda/mycket nöjda med Beställningsprocessen. Minst nöjda var kunderna vad gäller Utgallring av försliten tvätt och Släthet, där 65% respektive 68% angav en 4:a eller 5:a.

På frågan kring egenskaperna hos den levererade tvätten svarade 92% att de var Nöjda/mycket nöjda med Mjukheten på tvätten. Det var 88% av kunderna som var Nöjda/mycket nöjda med Lukt och Färg respektive 86% för Vikning. Mindre nöjda var respondenterna med Grad av släthet, 68%, som också hade störst andel kunder, 29%, som svarade varken eller, dvs. en 3:a. Helhetsbedömningen av tvättens renhet var hög för både Personalkläder och Övriga cirkulationstextiler. Det var 92 % svarade att de var Nöjda/mycket nöjda med båda Personalkläderna och 80% var Nöjda/mycket nöjda med Övriga cirkulationstextilier.

Inte för någon kategori angav fler än 9% att de inte var nöjda.

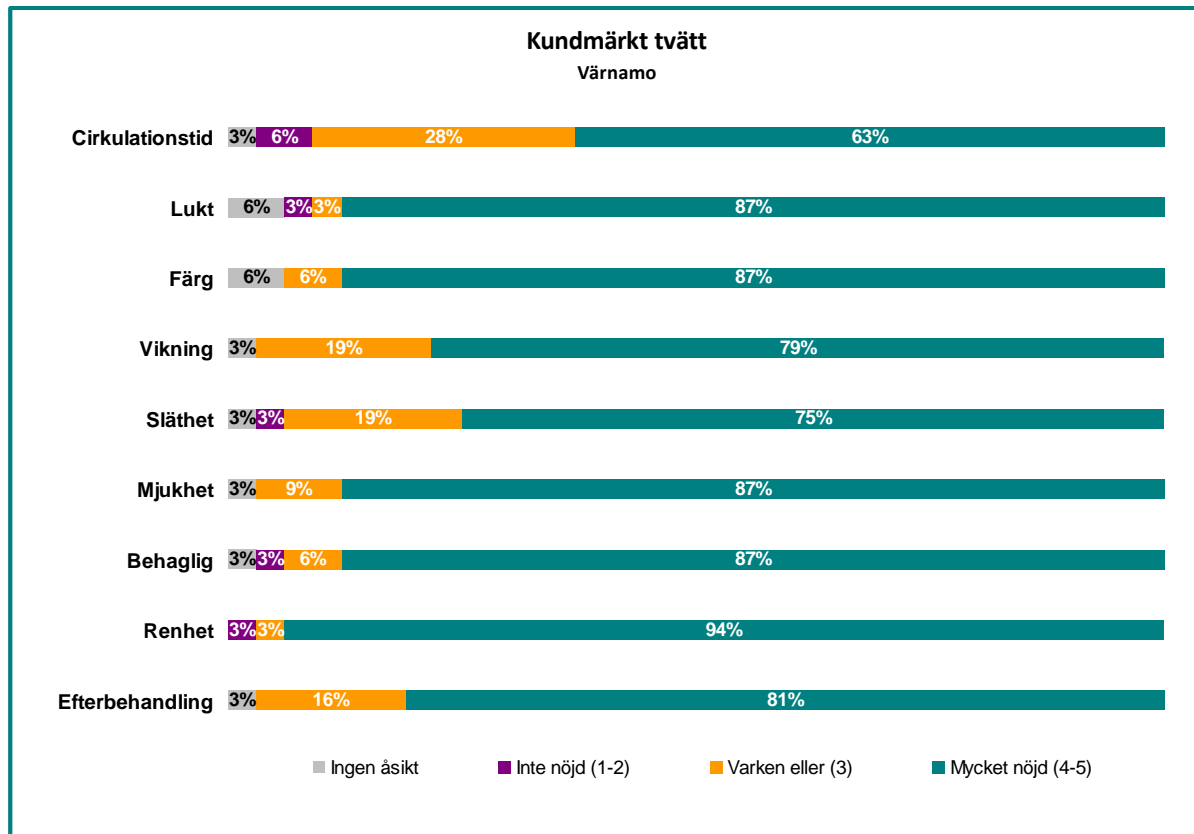
Högst medelvärde hade Leverans av beställd tvätt och Beställningsprocessen med 4,77 respektive 4,76. Lägst medelvärde hade Utgallring av förslitna textiler och egenskapen Grad av släthet med ett medelvärde på 3,71 respektive 3,83. Dessa sistnämnda medelvärden ska dock inte ses som dåliga betyg då de ligger närmare Nöjd/mycket nöjd än Inte nöjd.

Relativt få menade att de inte hade någon åsikt.

Det totala medelvärdet av cirkulationstvädden i Värnamo var 4,33.

Frågorna besvarades av 35 personer.

2.2.2 Kundmärkt tvätt



Kundmärkt tvätt (Värnamo)

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

Kunderna som angav att de hade Kundmärkt tvätt i Värnamo var mest nöjda med egenskapen Renhet där 94% har angett en 4:a eller 5:a. Därefter har egenskaperna Lukt, Färg, Mjukhet och Behaglig 87% som angett en 4:a eller 5:a.



Minst nöjda var kunderna med Cirkulationstiden av den beställda tvätten där 6% svarade att de inte var nöjda och 28% svarade att de varken var nöjda eller missnöjda. Kunderna visar också mindre nöjdhet med Graden av slätheten av den beställda tvätten där 19 % svarade varken eller, en 3:a. Dock var det endast 3% som svarade att de inte var nöjda.

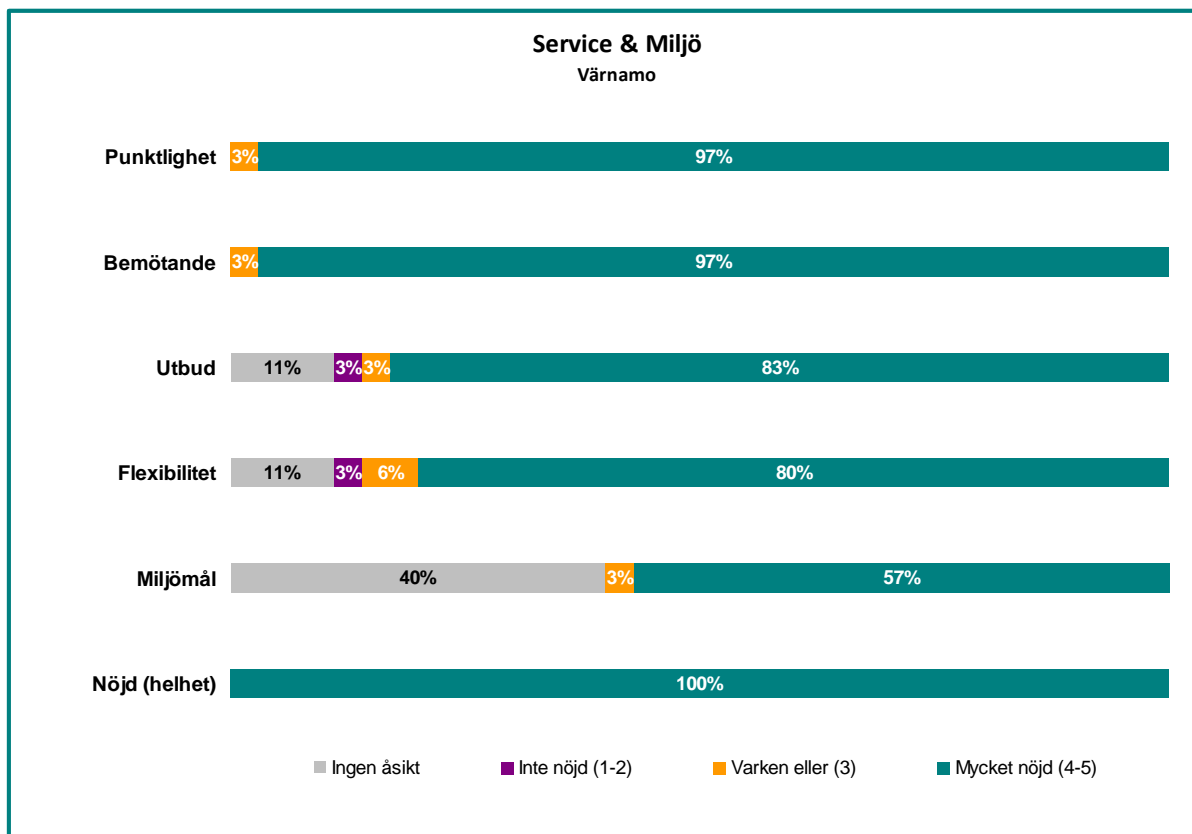
Egenskaperna Lukt och Mjukhet hade högst medelvärde, 4,53 respektive 4,52. Lägst medelvärde hade Grad av släthet som var den enda egenskapen med ett genomsnitt under 4, 3,90. Helhetsbedömningen av tvättens renhet hade ett medelvärde på 4,44.

Det är relativt få som inte haft någon åsikt om den kundmärkta tvätten.

Det totala medelvärdet för kundmärkt tvätt i Värnamo var 4,30.

Frågorna besvarades av 32 personer.

2.2.3 Service och miljö



Service och miljö (Värnamo)

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

I Värnamo var de flesta kunderna nöjda med TvNo beträffande Service och miljö. Helhetsomdömet av TvNo som textilleverantör var mycket högt då 100 % svarade att de var Nöjda/mycket nöjda med företaget som helhet. Högst omdöme fick TvNo för Bemötande och Punktlighet, där 97 % svarade att de var Nöjda/mycket nöjda.

På frågan om kunderna ansåg att TvNo lever upp till Miljömål och miljöpolicy var 57% Nöjda/mycket nöjda med företaget. En relativt stor del av kunderna, 40%, svarade att de inte hade en åsikt.

Den egenskap hos Service och miljö som hade högst medelvärde var Bemötande med ett medelvärde på 4,83. Även Punktlighet/leveranssäkerhet hade ett högt medelvärde på 4,69 och Helhetsbedömningen av TvNo som textilleverantör var 4,71, vilket var mycket högt.

Det totala medelvärdet för Service och miljö var 4,64.

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%

Svaren ovan har i stort fördelat sig i tredjedelar. En tredjedel av respondenterna är inne på hemsidan ofta, medan ungefär en tredjedel sällan är inne på hemsidan. Den sista tredjedelen besöker hemsidan cirka en gång i månaden.

Frågorna besvarades av 35 personer.

2.2.4 Sammanfattning Värnamo

Sammanfattningsvis var det i Värnamo två egenskaper där samtliga respondenter har angett en 4:a eller 5:a. Det är Leverans och Nöjd (helhet). Utöver det så var 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%).

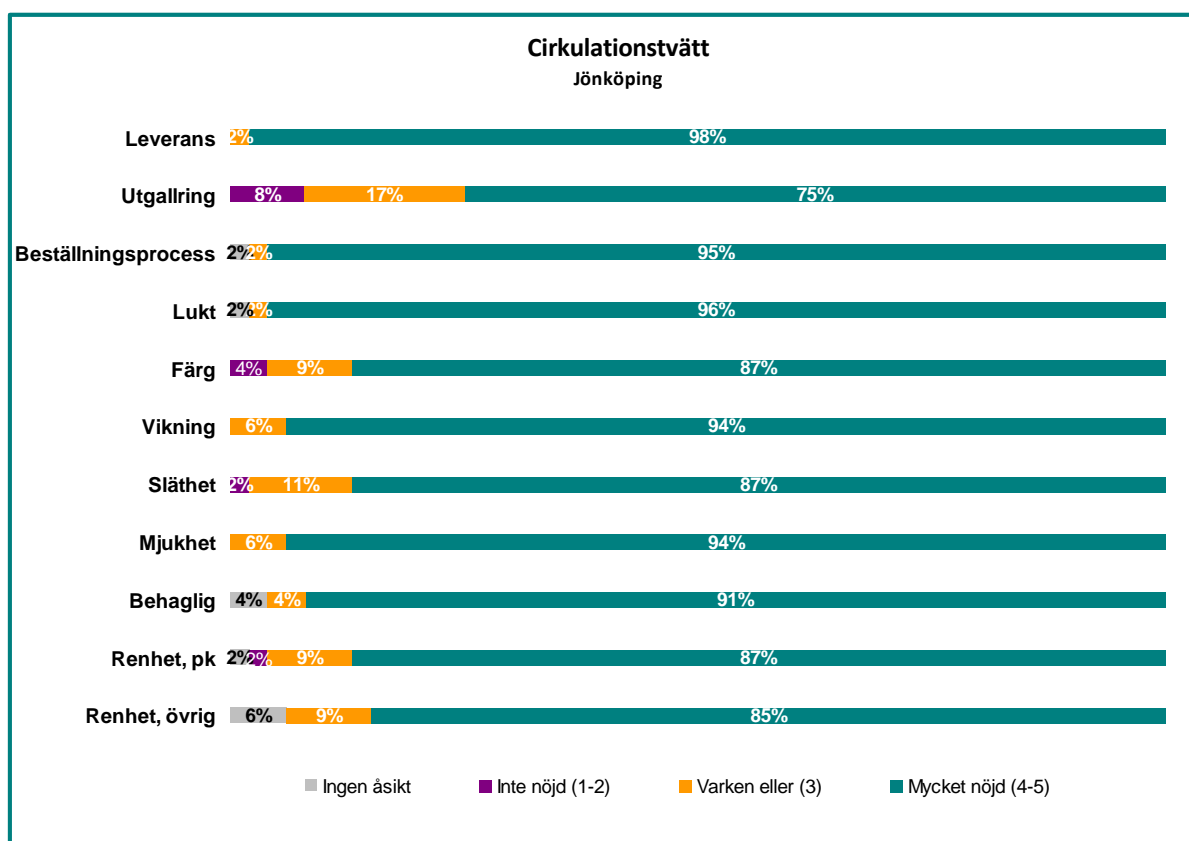
De högsta medelvärdena erhöll egenskaperna Bemötande (4,83), Leverans av beställd tvätt (4,77) och Beställningsprocess (4,76).

Lägst medelvärde erhöll Utgallring av förslitna textilier (3,71), Grad av släthet - Cirkulationstvätt (3,83) och Grad av släthet - Kundmärkt tvätt (3,90). Dessa tre egenskaper var de som hade ett medelvärde under 4.

Högst totalt medelvärde hade Service och miljö (4,64) följt av Cirkulationstvätt (4,33) och Kundmärkt tvätt (4,30).

2.3 Jönköping

2.3.1 Cirkulationstvätt



Cirkulationstvätt (Jönköping)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Leverans av beställd tvätt	4,66	0
Utgallring av förslitna textilier	3,89	0
Beställningsprocess	4,72	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
Totalt	4,43	8

Resultatet från Jönköping visar (precis som i Värnamo) att flest kunder är Nöjda/mycket nöjda med Leveransen av tvätten, 98%, och 94%/95% anger att de är Nöjda/mycket nöjda med Beställningsprocessen, Lukt, Vikning och Mjukhet. Minst nöjda var kunderna vad gäller Utgallring av försliten tvätt och Släthet, där 75% angav en 4:a eller 5:a.

Inte för någon kategori angav fler än 8% att de inte var nöjda.

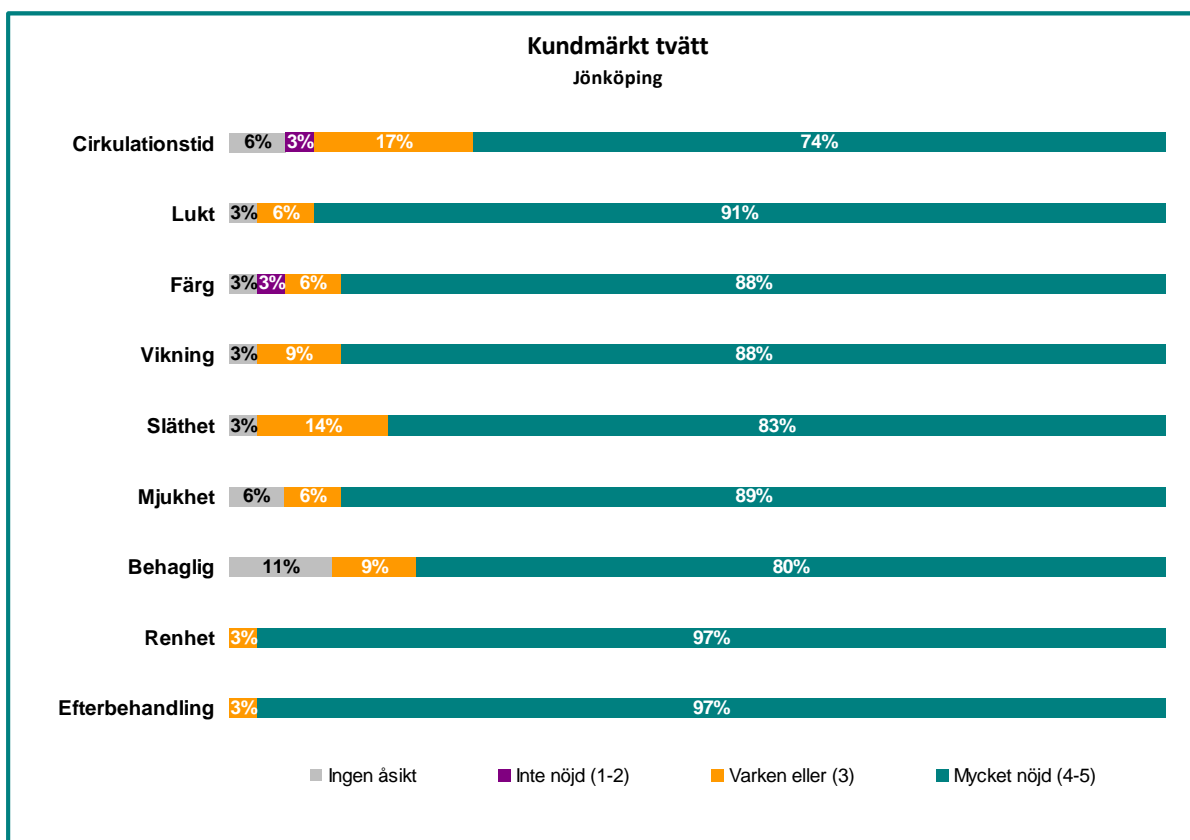
Högst medelvärde hade Beställning (4,72) följt av Leverans och Lukt med 4,66 respektive 4,63. Lägst medelvärde hade Utgallring av förslitna textilier med ett medelvärde på 3,89. Det sistnämnda medelvärdet ska dock inte ses som ett dåligt betyg då de ligger närmare Nöjd/mycket nöjd än Inte nöjd.

Relativt få menade att de inte hade någon åsikt.

Det totala medelvärdet av Cirkulationstvätten i Jönköping var 4,43.

Frågorna besvarades av 47 personer.

2.3.2 Kundmärkt tvätt



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)	4,60	0
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	4,60	0
Totalt	4,48	12

Kunderna som angav att de hade Kundmärkt tvätt i Jönköping var mest nöjda med egenskaperna Renhet och Efterbehandling där 97% har gett respektive egenskap en 4:a eller 5:a. Därefter har egenskaperna Lukt, Färg, Mjukhet och Vikning fått mellan 88%-91% som angett en 4:a eller 5:a.



Minst nöjda var kunderna med Cirkulationstiden av den beställda tvätten där 3% svarade att de inte var nöjda och 17% svarade att de varken var nöjda eller missnöjda. Som mest var det 3% som svarade att de inte var nöjda.

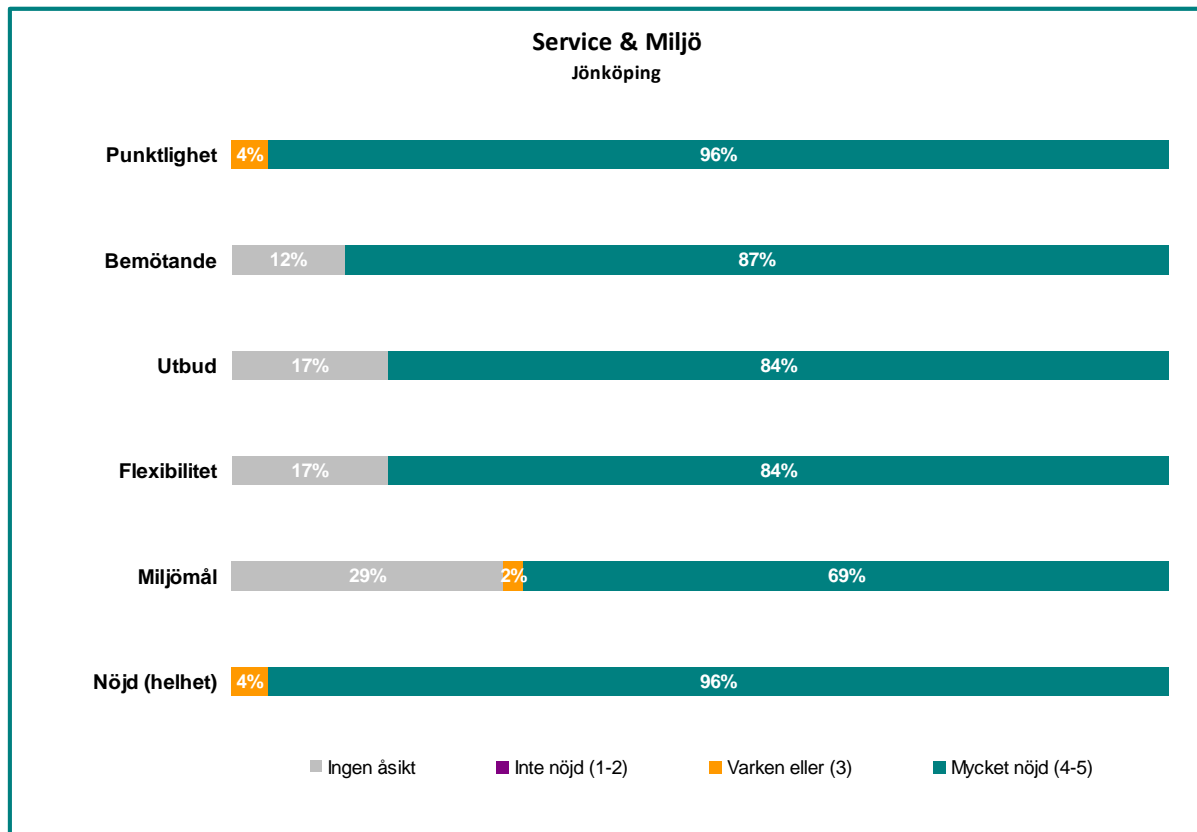
Egenskaperna Efterbehandling och Renhet hade högst medelvärde, 4,60. Lägst medelvärde hade Cirkulationstid, 4,15. Ingen egenskap hade ett medelvärde under 4. Helhetsbedömningen av tvättens renhet hade ett medelvärde på 4,60.

Det är relativt få som inte haft någon åsikt om den kundmärkta tvätten.

Det totala medelvärdet för Kundmärkt tvätt i Jönköping var 4,48.

Frågorna besvarades av 35 personer.

2.3.3 Service och miljö



Service och miljö (Jönköping)

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

I Jönköping var de flesta kunderna nöjda med TvNo beträffande Service och miljö. Helhetsomdömet av TvNo som textilleverantör var högt då 96 % svarade att de var Nöjda/mycket nöjda med företaget som helhet. Högst omdöme fick TvNo för Punktlighet, där 96% svarade att de var Nöjda/mycket nöjda.

På frågan om kunderna ansåg att TvNo lever upp till Miljömål och miljöpolicy var 57% Nöjda/mycket nöjda med företaget. En relativt stor del av kunderna, 40%, svarade att de inte hade en åsikt.

Den aspekt av Service och miljö som hade högst medelvärde var Bemötande med ett medelvärde på 4,90. Även Punktlighet/leveranssäkerhet hade ett högt medelvärde på 4,71 och Helhetsbedömningen av TvNo som textilleverantör var 4,67.

Det totala medelvärdet för Service och miljö var 4,64.

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%

Jämfört med resultatet från Värnamo är resultatet även här förhållandevis jämnt spritt över alternativen, med undantag för alternativet Aldrig. Några har kryssat i alternativet att de aldrig besöker hemsidan.

Frågorna besvarades av 48 personer.

2.3.4 Sammanfattning Jönköping

Sammanfattningsvis var det i Jönköping nio egenskaper där 94%-98% av respondenter har angett en 4:a eller 5:a. Högst andel hade Leverans, 98%, följt av Renhet och Efterbehandling (Kundmärkt tvätt) med 97% vardera.

Lägst andel 4:or och 5:or hade egenskaperna Miljömål (69%), Cirkulationstid (74%) och Utgallring (75%).

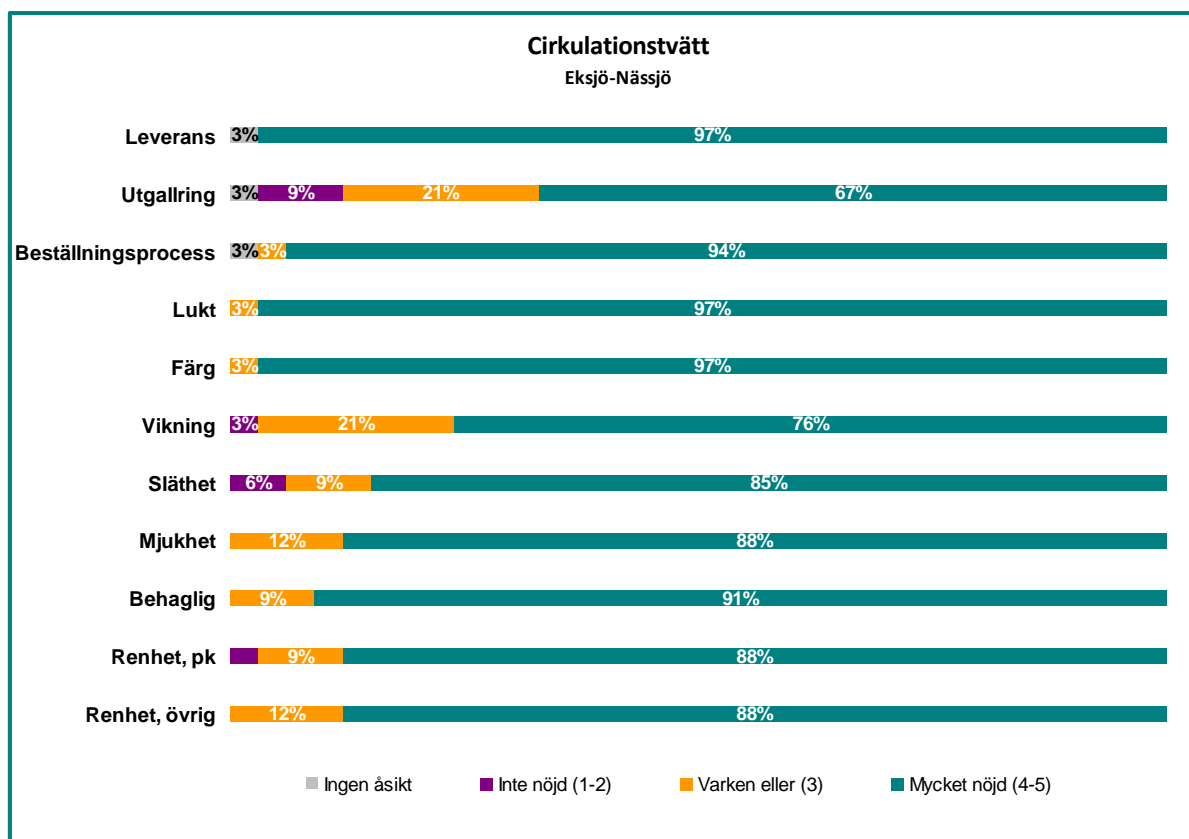
Det högsta medelvärdet erhöill egenskapen Bemötande (4,90) följt av Beställningsprocess, 4,72.

Lägst medelvärde erhöill Utgallring av förslitna textilier (3,89). Det var det enda som hade ett medelvärde under 4.

Högst totalt medelvärde hade Service och miljö (4,76) följt av Kundmärkt tvätt (4,48) och Cirkulationstvätt (4,43).

2.4 Eksjö-Nässjö

2.4.1 Cirkulationstvätt



Cirkulationstvätt (Eksjö-Nässjö)

	Medel- värde	Ingen åsikt
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
Totalt	4,43	3

Resultatet från Eksjö-Nässjö visar (precis som i Värnamo och Jönköping) att flest kunder är Nöjda/mycket nöjda med Leveransen av tvätten, 97%. Även för Lukt, och Färg har 97% av respondenterna svarat 4 eller 5. Minst nöjda var kunderna vad gäller Utgallring av försliten tvätt, där 67% angav en 4:a eller 5:a.

Inte för någon kategori angav fler än 9% att de inte var nöjda.

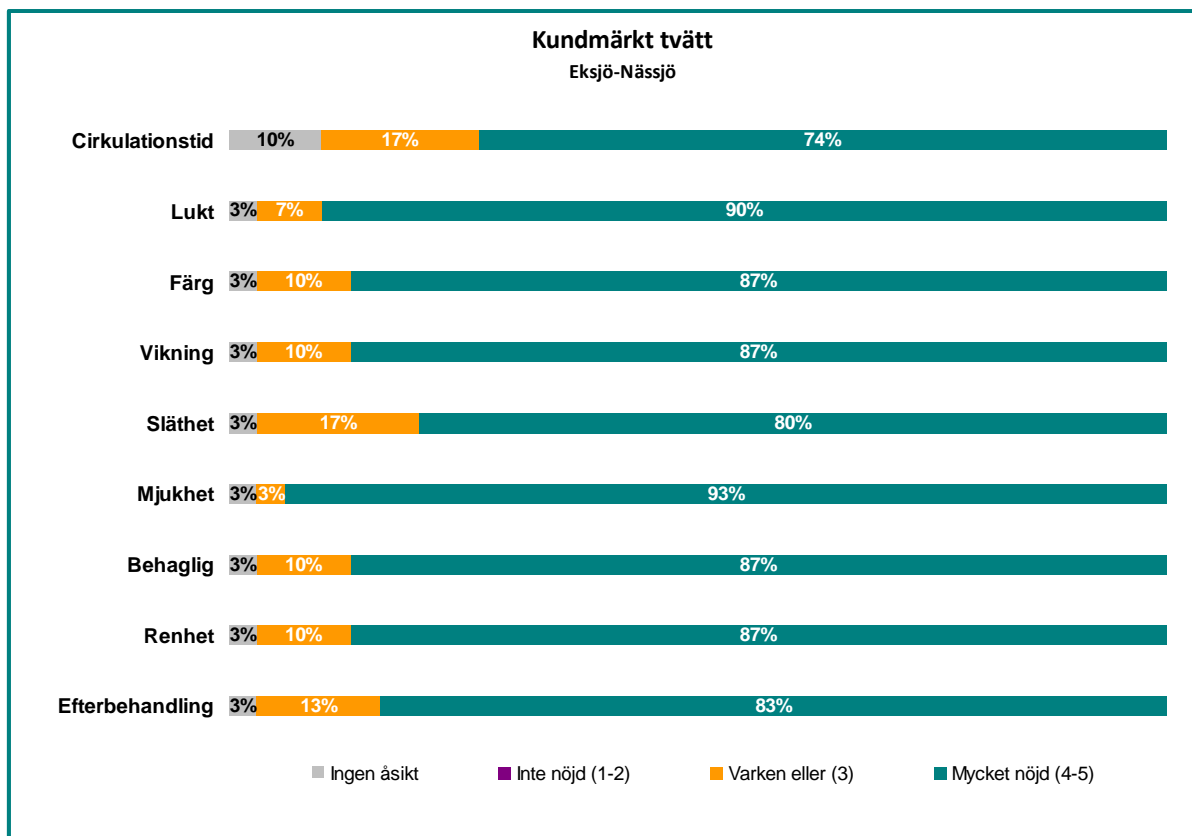
Högst medelvärde hade Leverans (4,88) följt av Lukt med 4,74. Lägst medelvärde hade Utgallring av förslitna textilier med ett medelvärde på 3,97. Det är det enda medelvärdet under 4. Det ska dock inte ses som ett dåligt resultat då de ligger närmare Nöjd/mycket nöjd än Inte nöjd. Närmast därefter var Vikning, 4,18.

Det var få menade att de inte hade någon åsikt.

Det totala medelvärdet av Cirkulationstvädden i Eksjö-Nässjö var 4,43.

Frågorna besvarades av 34 personer.

2.4.2 Kundmärkt tvätt



Kundmärkt tvätt (Eksjö-Nässjö)

	Medel- värde	Ingen åsikt
Cirkulationstid	4,22	3
Lukt	4,59	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
Totalt	4,39	11

Kunderna som angav att de hade Kundmärkt tvätt i Eksjö-Nässjö var mest nöjda med egenskaperna Mjukhet och Lukt där 93% respektive 90% har svarat en 4:a eller 5:a. Därefter har egenskaperna Behaglig, Färg, Renhet och Vikning fått 87% vardera som angett en 4:a eller 5:a.



Minst nöjda var kunderna med Cirkulationstid och Släthet där 17% svarade att de varken var nöjda eller missnöjda. Det var ingen som svarade att de inte var nöjda.

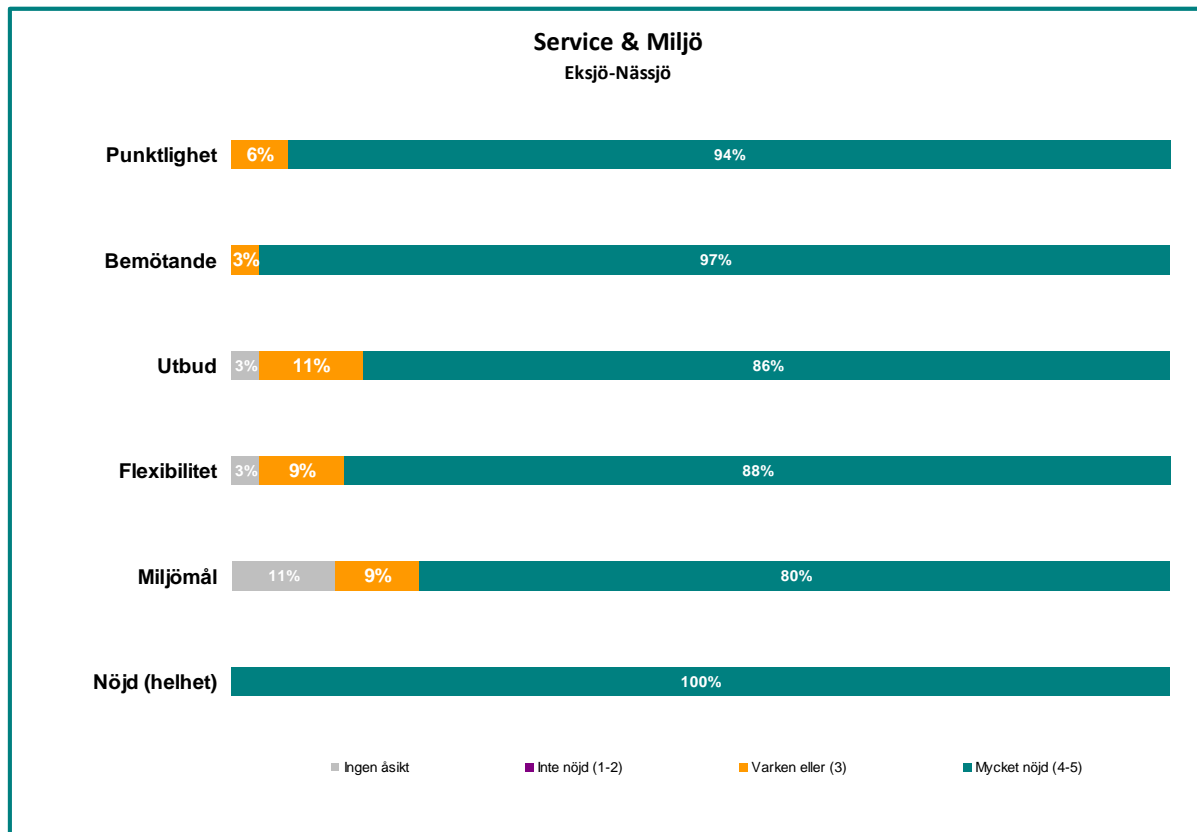
Egenskapen Lukt hade högst medelvärde, 4,59. Lägst medelvärde hade Cirkulationstid, 4,22. Ingen egenskap hade ett medelvärde under 4. Helhetsbedömningen av tvättens renhet hade ett medelvärde på 4,41.

Det är relativt få som inte haft någon åsikt om den kundmärkta tvätten.

Det totala medelvärdet för Kundmärkt tvätt i Eksjö-Nässjö var 4,39.

Frågorna besvarades av 30 personer.

2.4.3 Service och miljö



Service och miljö (Eksjö-Nässjö)

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

I Eksjö-Nässjö var de flesta kunderna nöjda med TvNo beträffande Service och miljö. Helhetsomdömet av TvNo som textilleverantör var mycket högt då 100% svarade att de var Nöjda/mycket nöjda med företaget som helhet. Högst omdöme fick TvNo för Bemötande och Punktlighet, där 97% respektive 94% svarade att de var Nöjda/mycket nöjda.

På frågan om kunderna ansåg att TvNo lever upp till Miljömål och miljöpolicy var 80% Nöjda/mycket nöjda med företaget.

Den aspekt av Service och miljö som hade högst medelvärde var Bemötande med ett medelvärde på 4,80. Även Punktlighet/leveranssäkerhet hade ett högt medelvärde på 4,71 och Helhetsbedömningen av TvNo som textilleverantör var 4,66.

Det totala medelvärdet för Service och miljö var 4,66.

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%

Även här verkar besöksfrekvensen vara förhållandevis spridd över svarsalternativen. Ingen har här fyllt i att de aldrig besöker hemsidan, men i relation till de andra orterna har något fler kryssat för att de mer sällan än en gång i månaden besöker sidan.

Frågorna besvarades av 35 personer.

2.4.4 Sammanfattning Eksjö-Nässjö

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

Lägst andel 4:or och 5:or hade egenskaperna Utgallring (67%), Cirkulationstid (74%) och Vikning (76%).

De högsta medelvärdena erhöll egenskaperna Leverans (4,88) och Bemötande (4,80).

Lägst medelvärde erhöll Utgallring av förslitna textilier (3,97). Det var det enda som hade ett medelvärde under 4.

Högst totalt medelvärde hade Service och miljö (4,66) följt av Cirkulationstvätt (4,43) och Kundmärkt tvätt (4,39).

2.5 Tolkning av stapeldiagram och medelvärden

I avsnitt 2.1 beskrivs hur tolkningen av resultatet i exempelvis Värnamo kan skilja sig beroende på om tolkningen grundar sig på medelvärden eller de grafiska stapeldiagrammen. Skillnaden kan möjligtvis förklaras med två anledningar:

Dels innebär nöjd/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. Detta innebär att medelvärdet påverkas av antalet svarande som inte kryssat för ingen åsikt/vet ej.

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.

2.6 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 var som lägst 4,66 (Eksjö-Nässjö) och 4,67 (Jönköping). Värnamo erhöll det högsta betyget bland de undersökta områdena, 4,71.

Värnamo hade också ut de lägsta medelvärdena i undersökningen. Det var egenskaperna Utgallringen av förslitna textilier samt Graden av släthet (Cirkulations- och Kundmärkta tvätt).

På Miljö/miljöpolicy svarade en relativt stor andel av respondenterna med ingen åsikt. I Jönköping var det 29%, Värnamo 40 % och i Eksjö-Nässjö var det 11% av respondenterna som svarade att de inte hade en åsikt kring frågan. En anledning till att så många kunder inte hade en åsikt eller inte visste hur de skulle betygsätta denna kategori kan vara att alla kunder inte hade kunskap om ämnet.

3 JÄMFÖRELSE MED RESULTAT FRÅN 2009 OCH 2011

I detta kapitel presenteras de undersökta områdena tillsammans med resultatet av undersökningen från 2009 och 2011. Då enkäten har förändrats något både mellan 2009 och 2011 samt mellan 2011 och 2013 finns det för vissa frågor inget resultat att inhämta. 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 har svarsfältet markerats med ”-”.

3.1 Värnamo

Nedan presenteras för Värnamo 2009, 2011 samt 2013 års resultat. Svarsfrekvensen i Värnamo i år är 66% vilket motsvaras av 35 av 53 enkäter.

Vad gäller Cirkulationstvätt hade TvNo bättre medelvärden i år på tvättens egenskaper som rör Vikningen och Leverans av beställd tvätt. Egenskaperna Beställningsprocess och Grad av släthet hade samma medelvärde som 2011. Beställningsprocessen mättes även 2009 och fick då ett högre medelvärde. De övriga 7 egenskaperna hade ett lägre medelvärde än 2011 och 2009. Undantaget var Utgallring av förslitna textilier vars medelvärde i år var högre än 2009.

För Kundmärkt tvätt hade fler medelvärden ökat, relativt 2011, än för Cirkulationstvätt. Medelvärdena för egenskaperna Cirkulationstiden, Vikning, Släthet, Mjukhet och Efterbehandling hade ökat medan medelvärden för Lukt, Färg, Behaglighet och Renhet minskade något. Egenskaperna Renhet och Efterbehandling hade ett lägre medelvärde än 2009 och Cirkulationstid hade ett högre medelvärde än 2009.

Egenskaperna inom Service och miljö visade på ett sämre resultat för 2011 jämfört med 2009. Dessa medelvärden har fortsatt att sjunka överlag. Undantaget var helhetsbedömningen av TvNo vars medelvärde för 2013 var högre än 2011 (mättes ej 2009). Trots det hade TvNo generellt sett relativt höga medelvärden på samtliga punkter i avsnittet i år.

Som helhetsbedömning hade TvNo ett högre medelvärde i år än vid 2011 års undersökning, 4,71 jämfört med 4,63 (mättes ej 2009).

De största förändringarna för medelbetygen mellan 2011 och 2013 var förbättringen av medelvärdet för Efterbehandling som steg med 0,3 enheter samt försämringen av medelvärdet för Tvättens renhet, personalkläder, som sjönk med 0,28 enheter.

Det var inte några större skillnader i antalet som svarade Ingen åsikt jämfört med 2011. Liksom föregående år så var det få som svarade Ingen åsikt med undantag av kategorin Miljömål/miljöpolicy.

Värnamo						
Cirkulationstvätt	2013		2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Leverans av beställd tvätt	4,77	0	4,69	0	4,57	0
Utgallring av förslitna textilier	3,71	1	3,98	0	3,65	0
Beställningsprocess	4,76	1	4,76	0	4,78	0
Lukt	4,44	1	4,71	0	-	-
Färg	4,47	1	4,60	0	-	-
Vikning	4,29	0	4,07	0	-	-
Grad av släthet	3,83	0	3,83	0	-	-
Mjukhet	4,34	0	4,43	0	-	-
Behaglig att använda	4,29	1	4,44	3	-	-
Tvättens renhet, personalkläder	4,31	0	4,59	1	4,65	0
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,42	4	4,56	1	4,57	0
Kundmärkt tvätt	2013		2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Cirkulationstid	4,00	1	3,79	1	3,87	0
Lukt	4,53	2	4,74	1	-	-
Färg	4,50	2	4,64	1	-	-
Vikning	4,23	1	4,07	1	-	-
Grad av släthet	3,90	1	3,81	1	-	-
Mjukhet	4,52	1	4,46	2	-	-
Behaglig att använda	4,48	1	4,55	3	-	-
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	4,44	0	4,52	1	4,74	0
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	4,13	1	3,83	1	4,57	0
Service och miljö	2013		2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,69	0	4,79	1	4,96	0
Bemötande	4,83	0	4,91	0	4,96	0
Utbud av tjänster	4,52	4	4,67	4	-	-
Flexibilitet	4,55	4	4,62	4	4,83	0
Miljömål/miljöpolicy	4,52	14	4,61	12	4,69	7
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,71	0	4,63	0	-	-

3.2 Jönköping

Nedan presenteras resultatet av undersökningen i Jönköping från 2009, 2011 samt 2013.

Antal svarande var 52 stycken.

Överlag visade medelvärdena på ett bättre resultat jämfört med 2011 års resultat, både vad gällde Cirkulationstvätt, Kundmärkt tvätt och Service och miljö.

Inom Cirkulationstvätt visade årets resultat på en förbättring. De egenskaper som fick ett lägre medelvärde än 2011 var Renhet, Lukt och Färg. Alla medelvärden var högre jämfört med 2009.

För Kundmärkt tvätt hade TvNo lägre medelvärden i årets undersökning vad gäller Cirkulationstid, Lukt och Färg. Majoriteten egenskaper (6 av 9) hade däremot ökat. Samtliga egenskaper hade ett högre medelvärde jämfört med 2009.

Gällande Service och miljö hade TvNo på samtliga punkter fått ett högre medelvärde jämfört med 2011 och 2009.

En liten minskning hade däremot TvNo fått av kunderna i Jönköping i deras helhetsomdöme.

Den största skillnaden i medelvärde stod Vikningen för, både gällande Cirkulationstvätt och Kundmärkt tvätt (0,27 respektive 0,29) samt Efterbehandlingen (0,28). Ingen av de minskade medelvärdena utmärkte sig nämnvärt, utan dessa minskningar var relativt små. Värt att nämnas var också att Bemötande fortsatte att öka trots de redan höga siffrorna 2011 och 2009.

Vad gäller svar som anger Ingen åsikt hade dessa minskat mellan 2011 och 2013 inom Kundmärkt tvätt. De var något fler inom Cirkulationstvätt och hade blivit fler inom Service och miljö.

Jönköping						
Cirkulationstvätt						
	2013		2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Leverans av beställd tvätt	4,66	0	4,60	0	4,40	1
Utgallring av förslitna textilier	3,89	0	3,85	0	3,72	3
Beställningsprocess	4,72	1	4,65	1	4,64	1
Lukt	4,63	1	4,64	0	-	-
Färg	4,32	0	4,43	0	-	-
Vikning	4,40	0	4,13	1	-	-
Grad av släthet	4,26	0	4,04	1	-	-
Mjukhet	4,51	0	4,49	0	-	-
Behaglig att använda	4,53	2	4,43	0	-	-
Tvättens renhet, personalkläder	4,39	1	4,42	2	4,33	4
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,45	3	4,56	1	4,41	2
Kundmärkt tvätt						
	2013		2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Cirkulationstid	4,15	2	4,24	0	4,11	23
Lukt	4,56	1	4,63	2	-	-
Färg	4,44	1	4,50	2	-	-
Vikning	4,50	1	4,21	3	-	-
Grad av släthet	4,41	1	4,33	3	-	-
Mjukhet	4,58	2	4,45	2	-	-
Behaglig att använda	4,52	4	4,49	3	-	-
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	4,60	0	4,54	1	4,43	23
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	4,60	0	4,32	4	4,34	23
Service och miljö						
	2013		2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,71	0	4,64	0	4,65	1
Bemötande	4,90	6	4,83	0	4,78	1
Utbud av tjänster	4,78	8	4,69	2	-	-
Flexibilitet	4,80	8	4,73	2	4,43	5
Miljömål/miljöpolicy	4,68	14	4,65	13	4,37	16
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,67	0	4,72	0	-	-

3.3 Eksjö-Nässjö

Nedan presenteras resultatet av undersökningen i Eksjö-Nässjö från 2009, 2011 samt 2013. För årets undersökning är svarsfrekvensen i Eksjö-Nässjö är 73%, vilket motsvarades av 35 av 48 enkäter.

Inom avsnittet Cirkulationstvätt visade årets resultat på en förbättring i 6 av 11 egenskaper. Det gällde främst Färg och Utgallring av förslitna textilier. Från 2009 har medelvärdet för Utgallring av förslitna textilier gått upp från 3,08 till 3,97 vilket innebär en ökning på 0,89 enheter. Samtliga medelvärden för 2013 är högre jämfört med 2009. Jämfört med förra undersökningen så var 5 egenskaper lägre än 2011.

För Kundmärkt tvätt hade TvNo högre medelvärden i årets undersökning för alla egenskaper med undantag för Behaglig att använda vars medelvärde var något lägre än 2011 (mättes ej 2009).

I avsnittet Service och miljö hade TvNo försämrat resultatet från 2011 hos alla egenskaper. Största försämringen fanns inom Miljömål/miljöpolicy samt Flexibilitet. Medelvärdena för 2013 var dock högre jämfört med 2009.

Ett lägre medelvärde hade däremot TvNo fått av kunderna i deras helhetsomdöme.

Den största skillnaden i medelvärde stod Släthet - Kundmärkt tvätt för (0,53), vilket var den största ökningen i årets undersökning. Även egenskapen Efterbehandling visade på en relativt hög ökning av medelvärdet, 0,45 enheter. Inget av medelvärdena minskade lika mycket. Miljömål/miljöpolicy var den egenskap vars medelvärde minskade mest, 0,30.

Vad gäller svar som anger Ingen åsikt så var det relativt få och i stort oförändrat. Största skillnaden fanns hos Miljömål/miljöpolicy som minskade från 9 respondenter 2011 till 4 respondenter 2013.

Eksjö- Nässjö

Cirkulationstvätt

	2013		2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Leverans av beställd tvätt	4,88	1	4,81	0	4,47	0
Utgallring av förslitna textilier	3,97	1	3,77	0	3,08	3
Beställningsprocess	4,61	1	4,85	0	4,52	1
Lukt	4,74	0	4,73	0	-	-
Färg	4,62	0	4,46	0	-	-
Vikning	4,18	0	4,31	0	-	-
Grad av släthet	4,26	0	4,12	0	-	-
Mjukhet	4,41	0	4,54	0	-	-
Behaglig att använda	4,44	0	4,54	0	-	-
Tvättens renhet, personalkläder	4,26	0	4,28	0	4,14	2
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler	4,35	0	4,33	2	4,25	1

Kundmärkt tvätt

	2013		2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Cirkulationstid	4,22	3	4,17	1	4,04	23
Lukt	4,59	1	4,50	0	-	-
Färg	4,41	1	4,33	0	-	-
Vikning	4,41	1	4,13	0	-	-
Grad av släthet	4,28	1	3,75	0	-	-
Mjukhet	4,52	1	4,29	0	-	-
Behaglig att använda	4,41	1	4,43	0	-	-
Tvättens renhet (helhetsbedömning)	4,41	1	4,08	0	4,40	23
Efterbehandling/kvalitet vid leverans	4,28	1	3,83	1	4,00	23

Service och miljö

	2013		2011		2009	
	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Ingen åsikt	Medel- värde	Vet ej/blank
Punktlighet/leveranssäkerhet	4,71	0	4,92	0	4,65	0
Bemötande	4,80	0	4,92	0	4,63	0
Utbud av tjänster	4,56	1	4,77	3	-	-
Flexibilitet	4,65	1	4,91	3	4,15	2
Miljömål/miljöpolicy	4,58	4	4,88	9	4,15	16
Nöjdhet TvNo (helhetsbedömning)	4,66	0	4,77	0	-	-

BILAGA 1 INFORMATIONSBREV OCH ENKÄT

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 nionde gången 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 upprätthålls objektivitet samt kontinuitet i kundundersökningarna.

Varför kundenkät?

Som en del av den ISO 9001 certifiering TvNo arbetar efter strävar de mot ständiga förbättringar. En mycket viktig aspekt av ett företags kvalitet är kundernas uppfattning av denna. Med andra ord, din uppfattning av TvNo är viktig. 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 åsikt. Det finns även utrymme för egna kommentarer och funderingar kring enkäten samt TvNo:s tjänster och verksamhet. 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 svarsdatum för enkäten är måndagen 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 Sara Sandström. Självklart svarar jag på frågor rörande enkäten. Jag nås enklast på mitt mobilnummer, 0768-856217 eller via mail, sara.e.sandstrom@hotmail.com

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

Med vänliga hälsningar

Sara Sandström 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.

TvNo:s kundundersökning 2013

Enkäten är uppbyggd i tre 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 i enkäten finns utrymme för Dig att kommentera och komma med åsikter.

Markera nedan vid vilken ort du arbetar?

- Värnamo
- Eksjö-Nässjö
- Jönköping

Är du cirkulationstvättkund?

- Ja
- Nej

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".

Svara på följande frågor på en skala mellan 1 och 5 där 1 står för "Inte alls nöjd" och 5 står för "Mycket nöjd".

Hur nöjd är du med . . .

	Inte alls nöjd		Mycket nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	
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"/>
Utgallring av förslitna textilier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beställningsprocessen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Betygsätt följande egenskaper av den levererade textilen (både kläder och övriga cirkulationstextiler)

Använd även här en skala mellan 1 och 5 där 1 står för "Inte alls nöjd" och 5 står för "Mycket nöjd".

Hur nöjd är du med . . .

	Inte alls nöjd		Mycket nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	
Lukt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Färg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vikning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grad av släthet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mjukhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>

Svara på följande frågor om tvättens renhet på en skala mellan 1 och 5 där 1 står för "Inte alls nöjd" och 5 står för "Mycket nöjd".

Hur nöjd är du med . . .

	Inte alls nöjd		Mycket nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	
Tvättens renhet, personalkläder (helhetsomdöme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tvättens renhet, övriga cirkulationstextiler (helhetsomdöme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Övriga kommentarer (beskriv gärna med egna ord din upplevelse av TvNo's tjänst kring cirkulationstvätt):

Har du kundmärkt tvätt?

- Ja
 Nej

Kundmärkt tvätt

I detta avsnitt vill vi veta hur du som tvättar kundmärkt tvätt på 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".

Svara på följande fråga på en skala mellan 1 och 5 där 1 står för "Inte alls nöjd" och 5 står för "Mycket nöjd".

Hur nöjd är du med . . .

	Inte alls nöjd		Myck et nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	
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"/>

Betygsätt följande egenskaper av den levererade tvätten . . .

Använd även här en skala mellan 1 och 5 där 1 står för "Inte alls nöjd" och 5 står för "Mycket nöjd".

Hur nöjd är du med . . .

	Inte alls nöjd		Mycket nöjd			Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	
Lukt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Färg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vikning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grad av släthet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mjukhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>

Svara på följande frågor på en skala mellan 1 och 5 där 1 står för "Inte alls nöjd" och 5 står för "Mycket nöjd".

Hur nöjd är du med . . .

	Inte alls nöjd			Myck et nöjd		
	1	2	3	4	5	Ingen åsikt
Tvättens renhet (helhetsomdöme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>

Övriga kommentarer (beskriv gärna med egna ord din upplevelse av TvNo's tjänst kring kundmärkt tvätt):

Service och miljö

I denna avslutande del av enkäten vill vi veta hur Du upplever TvNo som tjänsteleverantör samt vad Du tycker om deras 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.

Svara på följande frågor på en skala mellan 1 och 5 där 1 står för "Inte alls nöjd" och 5 står för "Mycket nöjd".

Hur nöjd är du med TvNo vad gäller . . .

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

Övriga kommentarer (beskriv gärna med egna ord din upplevelse av TvNo's service och miljöarbete):

Hur ofta går du in på TvNo:s hemsida och tar del av/läser aktuell information (OBS! ej beställning)? Välj det alternativ som passar in bäst.

- Varje vecka
- Var 14:e dag
- Varje månad
- Mer sällan än varje månad
- Aldrig

Om du vill kommentera TvNo:s hemsida

Svara på följande fråga på en skala mellan 1 och 5 där 1 står för "Inte alls nöjd" och 5 står för "Mycket nöjd".

	Inte alls nöjd	1	2	3	4	5	Mycket nöjd	Ingen åsikt
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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Övriga kommentarer.

Här finns utrymme för Dig att komma med övriga synpunkter.

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.

Cirkulationstvätt

Värnamo

Allt fungerar bra!

Fungerar bra och blir vänligt bemött. Vill gärna få till att de olika storlekarna av samma artikel, som nu läggs i samma hög, märks på något sätt. Blir lättare att hitta då.

Fungerar mycket bra.

Jag nöjd.

Jag är en nöjd kund, blir alltid vänligt bemött vid frågor.

Trevligt och vänligt bemötande när vi ringer till er.

Vi upplever att tvätten angående renhet har försämrats den senaste tiden, det vill säga att fläckar och så vidare består och vad det beror på, vet vi inte.

Eksjö-Nässjö

Alltid vänligt bemötande i telefon och man får den hjälp som behövs. Trevligt och intressant med studiebesök och även där får man ett utomordentligt omhändertagande. Bra att ha våra träffar ibland på sjukhuset.

Bra att det finns gliddraglakan och personalklänningar.

Fungerar i stort sett bra.

mycket tillmötesgående personal och god service.

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

Saknar klänning med krage. Den kanten som är på de nuvarande är hård och sömmen skär in i nacken när man alltid ska ha en telefon med sig i fickan.

Söndertvättat papper i fickor på skjortor och luktar svett ibland. Örngott ofta trasiga i sömmar mycket tejp på örngottsöverdragen. Ibland fläckar på sänglinnet.

Jönköping

Alltid lika rena, dock har det förekommit en del kläder där de fattas någon knapp eller att bröstfickan på personalkläderna är sönder.

Alltid trevligt bemötande i telefon. Ibland skulle man önska lite mjukare patientkläder.

Bra finns mycket att välja på, ni är intresserade och lyhörda när vi har önskemål om förändringar i cirkulationstvätten.

Bra service, alltid lika kundvänliga och trevliga när man ringer och vill beställa något extra eller har något annat att fråga om.

De gröna klänningarna och busarongerna är väldigt skrynkliga och ibland väldigt lagade. Ser inte alltid så roligt ut att ha på sig.

Jag tycker det fungerar bra.

Jag upplever att många kökshanddukar har trasiga hängare.

Mycket nöjd. Alltid vänliga när man ringer.

Mycket tillmötesgående när man ringer vid ev. felleverans.

Ofta "rostfläckar" på personalkläderna?!

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

Plockar TvNo:s personal ut trasiga textilier? Ska man lägga all smutsig tvätt i samma säck?
Det vore inte fel med färgade bussaronger i cirkulations Sortimentet eftersom många barn är rädda för vita rockar, det kan ju vara färger som passar de flesta.

Problem att få det antal som beställs av framför allt små storlekar i gröna op. kläder. Under det sista halvåret har personalen på avdelningen varit mycket irriterad över att det inte funnits personalkläder i små storlekar (GRÖNA). Hur länge ska detta fortsätta?

Storlekarna stämmer inte med verkligheten.

Tycker det fungerar bra.

Vi tycker att samarbetet fungerar mycket bra, alltid väl bemötta.

Vore bra om man vek alla nattskjortor på samma sätt.

Önskar mer blå blusar och ljusblå klänningar.

Kundmärkt tvätt

Värnamo

Det fungerar bra, ibland lite skrynkligt.

Finns inget att klaga på!

Fungerar bra.

Jag är nöjd.

Man upplever på avdelningen att det tar väl lång tid att få kundmärkt tvätt tillbaks, så jag återger denna åsikt.

Sorteringen, önskemål om att klänningar packas för sig, blusar för sig och så vidare.

Tvätten är snygg och behaglig. Det tar lite lång tid ibland att få tillbaka.

Eksjö-Nässjö

Har inte hört några klagomål.

Lite ojämn leverans ibland. Storlekarna ligger blandade till och från.

Vår produkt är frottémorgonrockar, mjuka och fluffiga.

Jönköping

Jag är nöjd med den kundmärkta tvätten.

Plaggen är rena och släta, det kan ta lång tid innan plagget kommer tillbaka.

TvNo har mycket god förståelse för att vissa artiklar som är dyra att köpa in och förstår att det behöver tvättas omgående och skickas tillbaka till kund.

Vi skickar alla våra gardiner på tvätt varje år och det tar jättelång tid innan alla är tillbaka. Upp emot 2 mån.

Vi är mycket nöjda med den kundmärkta tvätten vi har.

Service och bemötande

Värnamo

Alltid väl bemött och full service på TvNo.

Bra service! Trevliga telefonkontakter.

Hur är det med dom nya filtarna, släpper dom ut miljöfarligt avfall i avloppet?

Jag är nöjd.

Mycket god service.

Eksjö-Nässjö

Fantastiskt bra bemötande när man ringer kundtjänsten. Alltid tillmötesgående.

Känns bra att ringa när något blivit fel på beställning och inga problem att ordna det. Smidigt att maila, till exempel när man vill ha större storlekar av patientkläder.

Vänligt bemötande när man ringer och frågar!!!

Värderar högt att man försöker så mycket som möjligt att efterstäva minsta miljöbelastning. Servicen är mycket bra.

Jönköping

Bra service =)

Dom är väldigt hjälpsamma när man ringer.

Inga problem tycker jag.

Jag har blivit positivt bemött när jag ringer dit.

Kommer alltid i tid.

Kontakten med TvNo är så god så det känns som vi alla jobbar gemensamt för samma mål.

Mycket trevlig personal när man ringer till Norrköping. Aldrig svårt att be om något.

Ni är mycket serviceinriktade. Man blir alltid vänligt bemött när man ringer och vill ha hjälp.

Servicen är jättebra.

Är mycket nöjd. Alltid trevligt bemötande både i telefon och mail.

Är väldigt nöjd med servicen. Ni gör ett mycket gott arbete.

Övriga kommentarer

Det enda negativa är den nya vikningen av skjortorna.

Dålig lukt på arbetskläderna, kan både lukta svett och kemikalier.

Mycket trevlig personal som tar emot samtalen aldrig något besvärligt och studiebesöken på TVNO är uppskattade.

När kommer de quiltade västarna? Bra med klänningarna.

skulle gärna vilja ha mer mjukis byxor och jackor i olika storlekar.

BILAGA 3 JÄMFÖRELSETABELL

Nedan följer en jämförelsetabell där medelvärdet samt standardavvikelsen för varje fråga är presenterat för årets samt 2009 och 2011 års upplaga av undersökningen.

Värnamo

Cirkulationstvätt

	2013	Leverans			Utgallring		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	27	30	15	5	14	2	
4	8	11	6	18	15	15	
3	0	1	2	8	11	2	
2	0	0	0	2	2	4	
1, Inte alls nöjd	0	0	0	1	0	0	
Ingen åsikt	0	0	-	1	0	-	
Medel	4,77	4,69	4,57	3,71	3,98	3,65	
Std	0,35	0,52	0,66	0,89	0,90	0,88	

	2013	Beställningsprocess			Lukt		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	26	34	18	20	30	-	
4	8	6	5	11	12	-	
3	0	2	0	2	0	-	
2	0	0	0	0	0	-	
1, Inte alls nöjd	0	0	0	1	0	-	
Ingen åsikt	1	0	-	1	0	-	
Medel	4,76	4,76	4,78	4,44	4,71	-	
Std	0,42	0,53	0,42	0,85	0,46	-	

	Färg			Vikning		
	2013	2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	20	26	-	15	14	-
4	11	15	-	15	18	-
3	2	1	-	5	9	-
2	1	0	-	0	1	-
1, Inte alls nöjd	0	0	-	0	0	-
Ingen åsikt	1	0	-	0	0	-
Medel	4,47	4,60	-	4,29	4,07	-
Std	0,7371	0,54	-	0,70	0,81	-

	Släthet			Mjukhet		
	2013	2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	6	6	-	17	20	-
4	18	24	-	15	20	-
3	10	11	-	1	2	-
2	1	1	-	2	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	-	0	0	-
Ingen åsikt	0	0	-	0	0	-
Medel	3,83	3,83	-	4,34	4,43	-
Std	0,74	0,70	-	0,79	0,59	-

	Behaglig		
	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	18	18	-
4	12	20	-
3	1	1	-
2	2	0	-
1, Inte alls nöjd	1	0	-
Ingen åsikt	1	3	-
Medel	4,29	4,44	-
Std	0,99	0,55	-

	2013	Renhet, pk		2013	Renhet, övrig	
		2011	2009		2011	2009
5, Mycket nöjd	15	25	16	16	24	14
4	17	15	6	12	16	8
3	2	1	1	3	1	1
2	1	0	0	0	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	0	0
Ingen åsikt	0	1	-	4	1	-
Medel	4,31	4,59	4,65	4,42	4,56	4,57
Std	0,71	0,55	0,57	0,66	0,55	0,59

Kundmärkt tvätt

	2013	Cirkulationstid			Lukt		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	13	11	6	20	31	-	
4	7	16	11	8	11	-	
3	9	10	4	1	0	-	
2	8	5	1	0	0	-	
1, Inte alls nöjd	0	0	1	1	0	-	
Ingen åsikt	1	1	-	2	1	-	
Medel	4,00	3,79	3,87	4,53	4,74	-	
Std	0,98	0,98	1,01	0,84	0,45	-	

	2013	Färg			Vikning		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	17	28	-	13	16	-	
4	11	13	-	12	15	-	
3	2	1	-	6	9	-	
2	0	0	-	0	2	-	
1, Inte alls nöjd	0	0	-	0	0	-	
Ingen åsikt	2	1	-	1	1	-	
Medel	4,5	4,64	-	4,23	4,07	-	
Std	0,62	0,53	-	0,75	0,89	-	

	2013	Släthet			Mjukhet		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	6	11	-	19	22	-	
4	18	19	-	9	16	-	
3	6	7	-	3	3	-	
2	0	3	-	0	0	-	
1, Inte alls nöjd	1	2	-	0	0	-	
Ingen åsikt	1	1	-	1	2	-	
Medel	3,90	3,81	-	4,52	4,46	-	
Std	0,82	1,06	-	0,66	0,64	-	

	Behaglig		
	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	19	23	-
4	9	16	-
3	2	1	-
2	1	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	-
Ingen åsikt	1	3	-
Medel	4,48	4,55	-
Std	0,76	0,55	-

	Renhet			Efterbehandling		
	2013	2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	17	24	18	9	11	15
4	13	17	4	17	17	7
3	1	0	1	5	11	0
2	1	1	0	0	2	1
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	1	0
Ingen åsikt	0	1	-	1	1	-
Medel	4,44	4,52	4,74	4,13	3,83	4,57
Std	0,70	0,63	0,54	0,66	0,96	0,73

Service och miljö

	2013	Punktlighet		2013	Bemötande	
		2011	2009		2011	2009
5, Mycket nöjd	25	33	22	30	39	22
4	9	9	1	4	4	1
3	1	0	0	1	0	0
2	0	0	0	0	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	0	0
Ingen åsikt	0	1	-	0	0	-
Medel	4,69	4,79	4,96	4,83	4,91	4,96
Std	0,52	0,42	0,21	0,45	0,29	0,21

	Utbud			Flexibilitet		
	2013	2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	19	26	-	21	24	19
4	10	13	-	7	15	4
3	1	0	-	2	0	0
2	1	0	-	1	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	-	0	0	0
Ingen åsikt	4	4	-	4	4	-
Medel	4,52	4,67	-	4,55	4,62	4,83
Std	0,71	0,48	-	0,75	0,49	0,39

	Miljömål			Nöjd (helhet)		
	2013	2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	12	20	11	25	28	-
4	8	10	5	10	14	-
3	1	1	0	0	1	-
2	0	0	0	0	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	0	-
Ingen åsikt	14	12	7	0	0	-
Medel	4,52	4,61	4,69	4,71	4,63	-
Std	0,59	0,56	0,48	0,45	0,54	-

Jönköping

Cirkulationstvätt

	2013	Leverans			Utgallring		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	32	32	45	12	13	13	
4	14	12	46	23	20	53	
3	1	2	3	8	8	19	
2	0	1	2	3	6	7	
1, Inte alls nöjd	0	0	0	1	0	2	
Ingen åsikt	0	0	-	0	0	-	
Medel	4,66	4,60	4,40	3,89	3,85	3,72	
Std	0,52	0,68	0,66	0,93	0,98	0,87	

	2013	Beställningsprocess			Lukt		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	34	34	64	30	34	-	
4	11	8	30	15	9	-	
3	1	4	1	1	4	-	
2	0	0	1	0	0	-	
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	0	-	
Ingen åsikt	1	1	-	1	0	-	
Medel	4,72	4,65	4,64	4,63	4,64	-	
Std	0,50	0,64	0,56	0,52	0,64	-	

	2013	Färg			Vikning		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	24	25	-	22	18	-	
4	17	17	-	22	19	-	
3	4	5	-	3	6	-	
2	1	0	-	0	3	-	
1, Inte alls nöjd	1	0	-	0	0	-	
Ingen åsikt	0	0	-	0	1	-	
Medel	4,32	4,43	-	4,40	4,13	-	
Std	0,88	0,68	-	0,61	0,88	-	

	2013	Släthet			Mjukhet	
		2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	19	13	-	27	25	-
4	22	24	-	17	20	-
3	5	7	-	3	2	-
2	1	2	-	0	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	-	0	0	-
Ingen åsikt	0	1	-	0	0	-
Medel	4,26	4,04	-	4,51	4,49	-
Std	0,73	0,79	-	0,61	0,59	-

	2013	Behaglig	
		2011	2009
5, Mycket nöjd	26	22	-
4	17	23	-
3	2	2	-
2	0	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	-
Ingen åsikt	2	0	-
Medel	4,53	4,43	-
Std	0,58	0,58	-

	2013	Renhet, pk			Renhet, övrig	
		2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	24	22	40	24	26	41
4	17	20	46	16	18	52
3	4	3	5	4	1	2
2	1	0	2	0	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	0	0
Ingen åsikt	1	2	-	3	1	-
Medel	4,39	4,42	4,33	4,45	4,56	4,41
Std	0,74	0,62	0,68	0,66	0,55	0,54

Kundmärkt tvätt

	2013	Cirkulationstid			Lukt		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	13	19	21	21	27	-	
4	13	15	45	11	11	-	
3	6	6	3	2	2	-	
2	1	0	5	0	0	-	
1, Inte alls nöjd	0	1	0	0	0	-	
Ingen åsikt	2	0	-	1	2	-	
Medel	4,15	4,24	4,11	4,56	4,63	-	
Std	0,82	0,89	0,77	0,60	0,59	-	

	2013	Färg			Vikning		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	20	22	-	20	18	-	
4	11	16	-	11	14	-	
3	2	2	-	3	4	-	
2	0	0	-	0	3	-	
1, Inte alls nöjd	1	0	-	0	0	-	
Ingen åsikt	1	2	-	1	3	-	
Medel	4,44	4,50	-	4,5	4,21	-	
Std	0,85	0,60	-	0,65	0,92	-	

	2013	Släthet			Mjukhet		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	19	17	-	21	22	-	
4	10	18	-	10	14	-	
3	5	4	-	2	4	-	
2	0	0	-	0	0	-	
1, Inte alls nöjd	0	0	-	0	0	-	
Ingen åsikt	1	3	-	2	2	-	
Medel	4,41	4,33	-	4,58	4,45	-	
Std	0,73	0,66	-	0,60	0,68	-	

	Behaglig			Efterbehandling		
	2013	2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	19	21	-	22	16	33
4	9	16	-	12	18	35
3	3	2	-	1	4	4
2	0	0	-	0	0	2
1, Inte alls nöjd	0	0	-	0	0	0
Ingen åsikt	4	3	-	0	4	-
Medel	4,52	4,49	-	4,6	4,32	4,34
Std	0,66	0,60	-	0,54	0,66	0,71

Service och miljö

	Punktlighet			Bemötande		
	2013	2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	36	33	63	38	40	77
4	10	12	32	4	6	17
3	2	1	1	0	1	2
2	0	1	0	0	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	0	0
Ingen åsikt	0	0	-	6	0	-
Medel	4,71	4,64	4,65	4,9	4,83	4,78
Std	0,54	0,64	0,50	0,29	0,43	0,46

	Utbud			Flexibilitet		
	2013	2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	31	32	-	32	34	54
4	9	12	-	8	10	25
3	0	1	-	0	1	12
2	0	0	-	0	0	1
1, Inte alls nöjd	0	0	-	0	0	0
Ingen åsikt	8	2	-	8	2	-
Medel	4,78	4,69	-	4,8	4,73	4,43
Std	0,42	0,51	-	0,40	0,50	0,76

	Miljömål			Nöjd (helhet)		
	2013	2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	24	23	33	34	35	-
4	9	10	45	12	11	-
3	1	1	3	2	1	-
2	0	0	0	0	0	-
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	0	-
Ingen åsikt	14	13	16	0	0	-
Medel	4,69	4,65	4,37	4,67	4,72	-
Std	0,53	0,54	0,56	0,55	0,50	-

Eksjö-Nässjö

Cirkulationstvätt

	2013	Leverans			Utgallring		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	29	21	45	12	7	13	
4	4	5	46	11	10	53	
3	0	0	3	7	6	19	
2	0	0	2	3	2	7	
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	1	2	
Ingen åsikt	1	0	-	1	0	-	
Medel	4,88	4,81	4,40	3,97	3,77	3,72	
Std	0,33	0,40	0,66	0,97	1,07	0,87	

	2013	Beställningsprocess			Lukt		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	21	23	64	26	21	-	
4	11	2	30	7	3	-	
3	1	1	1	1	2	-	
2	0	0	1	0	0	-	
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	0	-	
Ingen åsikt	1	0	-	0	0	-	
Medel	4,61	4,85	4,64	4,74	4,73	-	
Std	0,55	0,46	0,56	0,50	0,60	-	

	2013	Färg			Vikning		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	22	15	-	15	14	-	
4	11	8	-	11	9	-	
3	1	3	-	7	1	-	
2	0	0	-	1	1	-	
1, Inte alls nöjd	0	0	-	0	1	-	
Ingen åsikt	0	0	-	0	0	-	
Medel	4,62	4,46	-	4,18	4,31	-	
Std	0,54	0,71	-	0,86	1,01	-	

	2013	Släthet			Mjukhet	
		2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	16	9	-	18	17	-
4	13	13	-	12	6	-
3	3	3	-	4	3	-
2	2	0	-	0	0	-
1, Inte alls nöjd	0	1	-	0	0	-
Ingen åsikt	0	0	-	0	0	-
Medel	4,26	4,12	-	4,41	4,54	-
Std	0,85	0,91	-	0,69	0,71	-

	2013	Behaglig	
		2011	2009
5, Mycket nöjd	18	17	-
4	13	7	-
3	3	1	-
2	0	1	-
1, Inte alls nöjd	0	0	-
Ingen åsikt	0	0	-
Medel	4,44	4,54	-
Std	0,65	0,76	-

	2013	Renhet, pk			Renhet, övrig	
		2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	14	10	40	16	13	41
4	16	12	46	14	8	52
3	3	3	5	4	2	2
2	1	0	2	0	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	1	0
Ingen åsikt	0	0	-	0	2	-
Medel	4,26	4,28	4,33	4,35	4,33	4,41
Std	0,74	0,68	0,68	0,68	0,96	0,54

Kundmärkt tvätt

	2013	Cirkulationstid			Lukt		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	11	11	21	19	16	-	
4	11	9	45	8	7	-	
3	5	1	3	2	0	-	
2	0	1	5	0	0	-	
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	0	-	
Ingen åsikt	1	1	-	1	0	-	
Medel	4,22	4,17	4,11	4,59	4,50	-	
Std	0,74	1,19	0,77	0,62	1,06	-	

	2013	Färg			Vikning		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	15	14	-	15	13	-	
4	11	7	-	11	6	-	
3	3	2	-	3	3	-	
2	0	0	-	0	0	-	
1, Inte alls nöjd	0	0	-	0	1	-	
Ingen åsikt	1	0	-	1	0	-	
Medel	4,41	4,33	-	4,41	4,13	-	
Std	0,67	1,13	-	0,67	1,33	-	

	2013	Släthet			Mjukhet		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	13	8	-	16	14	-	
4	11	9	-	12	6	-	
3	5	4	-	1	3	-	
2	0	0	-	0	0	-	
1, Inte alls nöjd	0	2	-	0	0	-	
Ingen åsikt	1	0	-	1	0	-	
Medel	4,28	3,75	-	4,52	4,29	-	
Std	0,74	1,39	-	0,56	1,16	-	

	2013	Behaglig				
		2011	2009			
5, Mycket nöjd	15	15	-			
4	11	6	-			
3	3	1	-			
2	0	0	-			
1, Inte alls nöjd	0	0	-			
Ingen åsikt	1	0	-			
Medel	4,41	4,43	-			
Std	0,67	1,12	-			

	2013	Renhet			Efterbehandling	
		2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	15	12	32	12	8	33
4	11	7	42	13	10	35
3	3	3	0	4	2	4
2	0	0	0	0	0	2
1, Inte alls nöjd	0	1	0	0	2	0
Ingen åsikt	1	0	-	1	1	-
Medel	4,41	4,08	4,43	4,28	3,83	4,34
Std	0,67	1,32	0,50	0,69	1,40	0,71

Service och miljö

	2013	Punktlighet			Bemötande	
		2011	2009	2013	2011	2009
5, Mycket nöjd	27	24	63	29	24	77
4	6	2	32	5	2	17
3	2	0	1	1	0	2
2	0	0	0	0	0	0
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	0	0
Ingen åsikt	0	0	-	0	0	-
Medel	4,71	4,92	4,65	4,80	4,92	4,78
Std	0,56	0,46	0,27	0,50	0,27	0,46

	2013	Utbud			Flexibilitet		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	23	18	-	25	20	54	
4	7	3	-	6	2	25	
3	4	1	-	3	0	12	
2	0	0	-	0	0	1	
1, Inte alls nöjd	0	0	-	0	0	0	
Ingen åsikt	1	3	-	1	3	-	
Medel	4,56	4,77	-	4,65	4,91	4,43	
Std	0,69	0,53	-	0,64	0,29	0,76	

	2013	Miljömål			Nöjd (helhet)		
		2011	2009	2013	2011	2009	
5, Mycket nöjd	21	14	33	23	20	-	
4	7	2	45	12	6	-	
3	3	0	3	0	0	-	
2	0	0	0	0	0	-	
1, Inte alls nöjd	0	0	0	0	0	-	
Ingen åsikt	4	9	16	0	0	-	
Medel	4,58	4,88	4,37	4,66	4,77	-	
Std	0,66	0,34	0,56	0,47	0,43	-	