

# Kundenkät (NKI)

för stöd- och serviceverksamheterna i Region Skåne

Delenkät 1

2009 - 2010

# Bakgrund och syfte

Region Skåne vill, för att kunna förbättra sin stöd- och serviceverksamhet, följa upp vad de interna kunderna tycker

## Huvudfrågeställningar

Kundundersökningen skall ge svar på följande huvudfrågeställningar:

- Behovstillfredsställelse hos kunderna
- Stöd vid prioritering av åtgärder



# Metod

## Enkät i tre delar.

Del 1 – frågor kring områdena fastigheter, yttre transporter och tvätt.

(del 2 – kost, städ, inre transporter)

(del 3 – övriga stöd- och serviceverksamheter såsom it, telefoni, inköp mm)

## Målgrupp

Region Skånes interna kunder. Kundnivån - "Första linjens chefer"

(Avdelningsföreståndare)

## Intervjumetod och antal

Webbenkät till 910 kunder inom Region Skåne

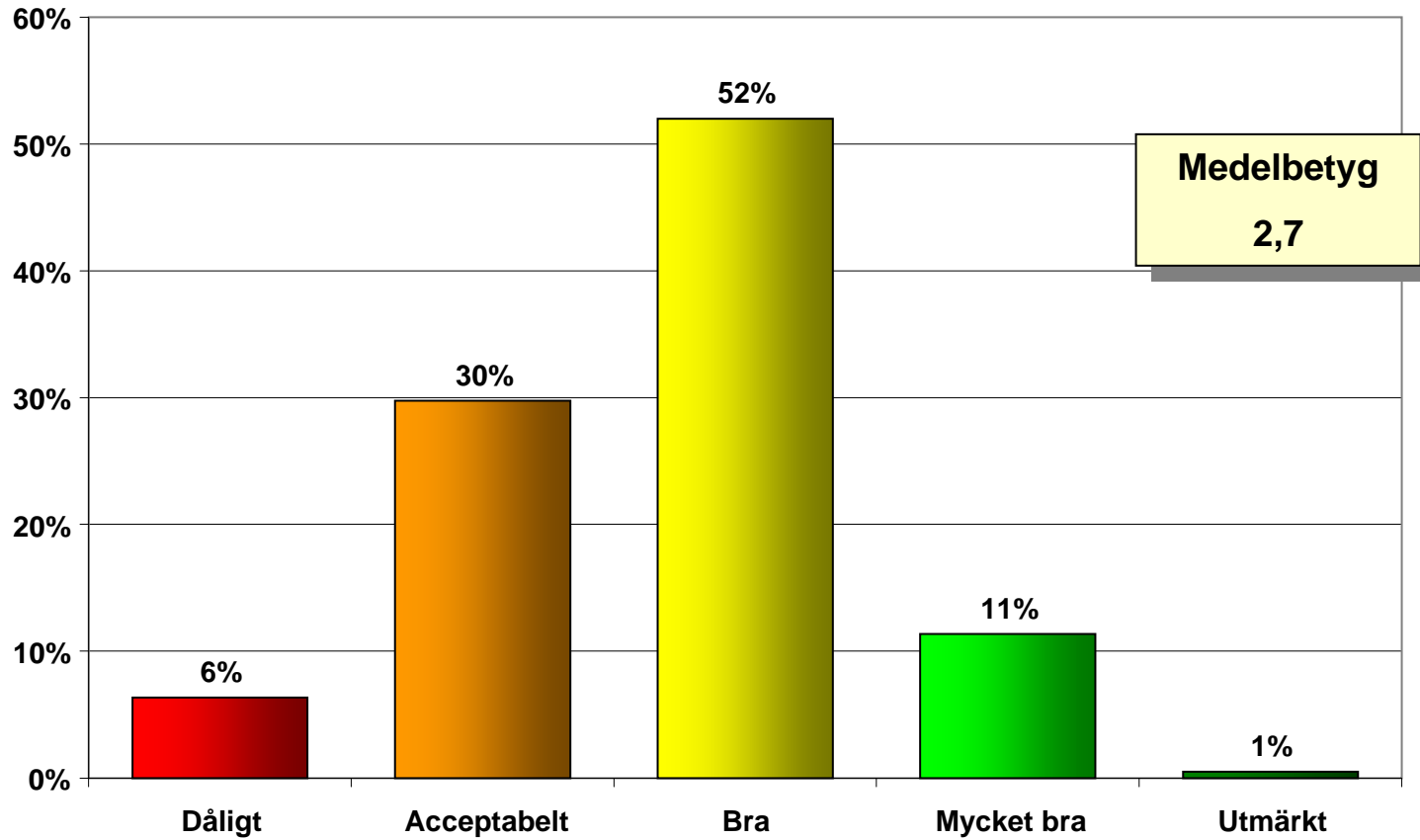
648 svarande ger en svarsfrekvens på 71%

## Frågor kring

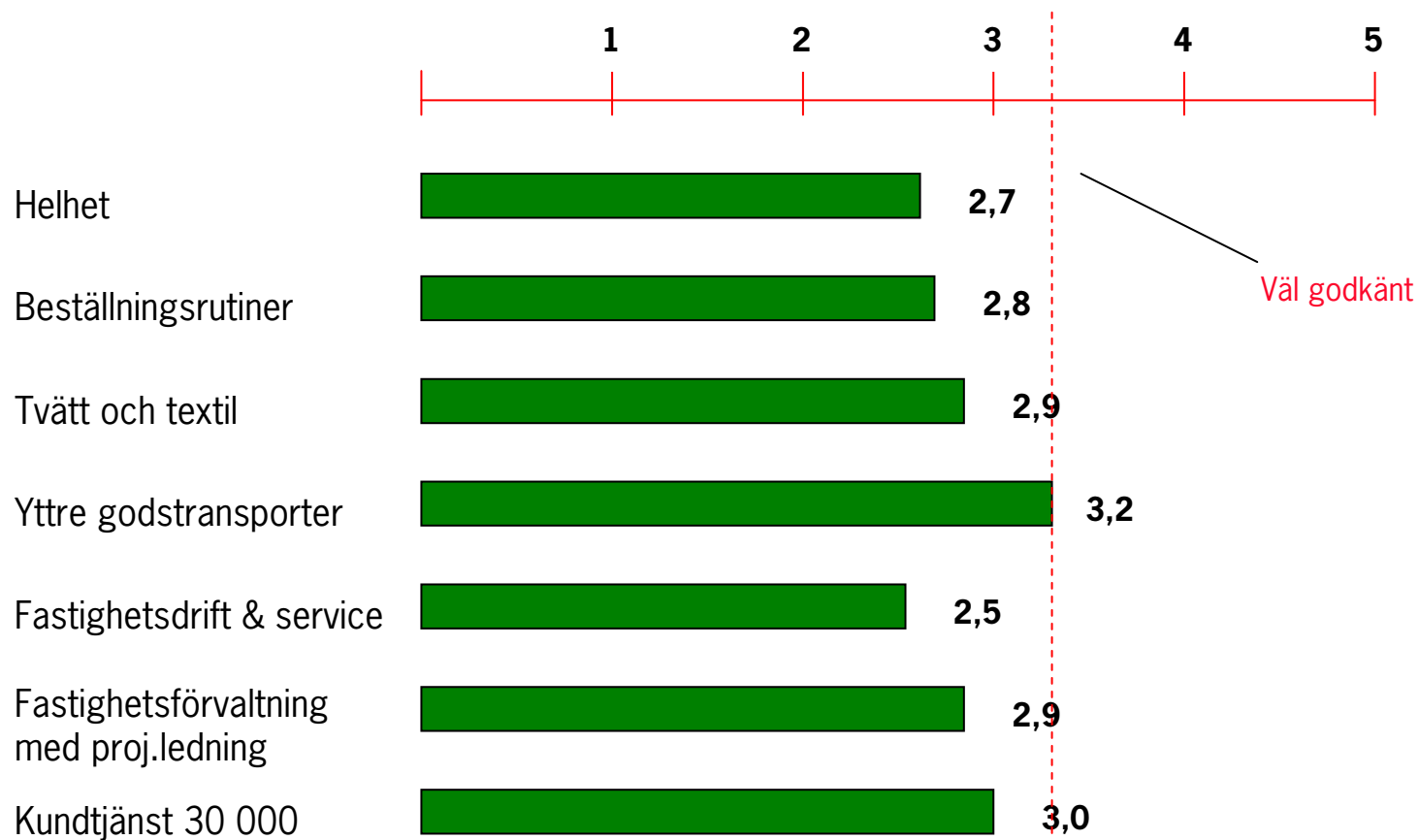
Bemötande, Tillgänglighet, Prisvärdhet,

Leveranssäkerhet, Utbud, Helhet

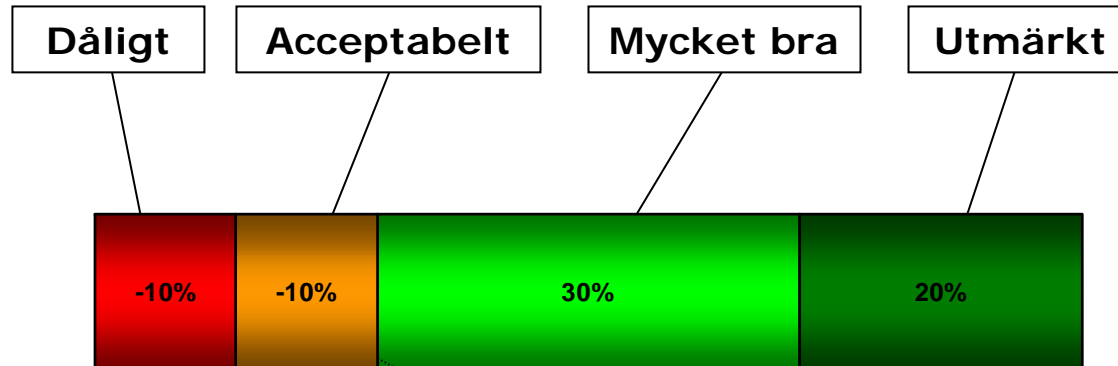
# Resultat Regionservice helhet



# Resultat Regionservice verksamhetsdelar



# Redovisningsmodell: Betygsättning på viktiga områden



Medelbetyg:

3,4

## Tolkningsmall

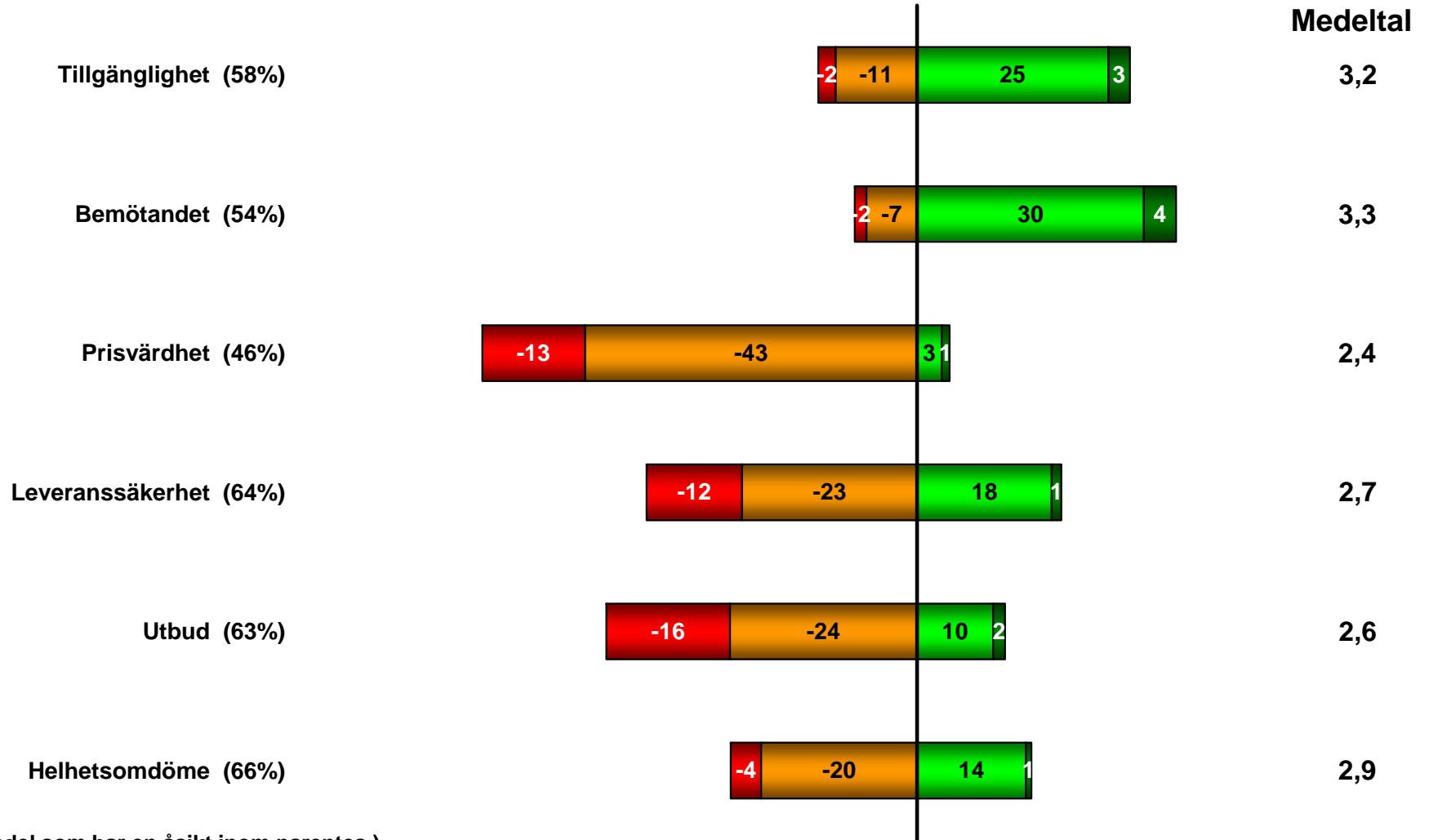
- <3,0 Underkänt
- 3,0-3,1 Godkänt
- >3,1 Väl godkänt



Bra (utelämnas)

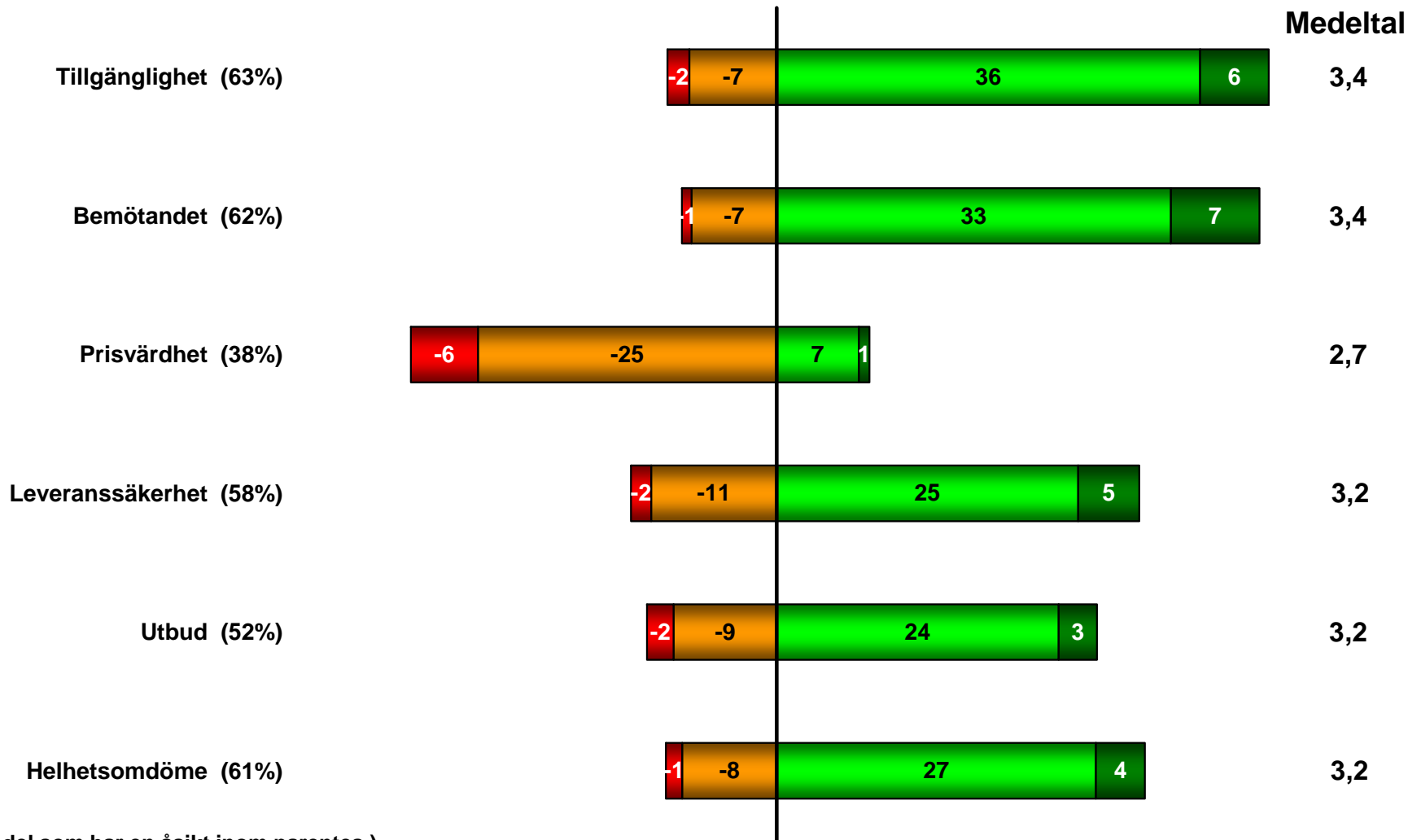
Vet ej (utelämnas)

# Vad är ditt omdöme om Tvätt och textil när det gäller:



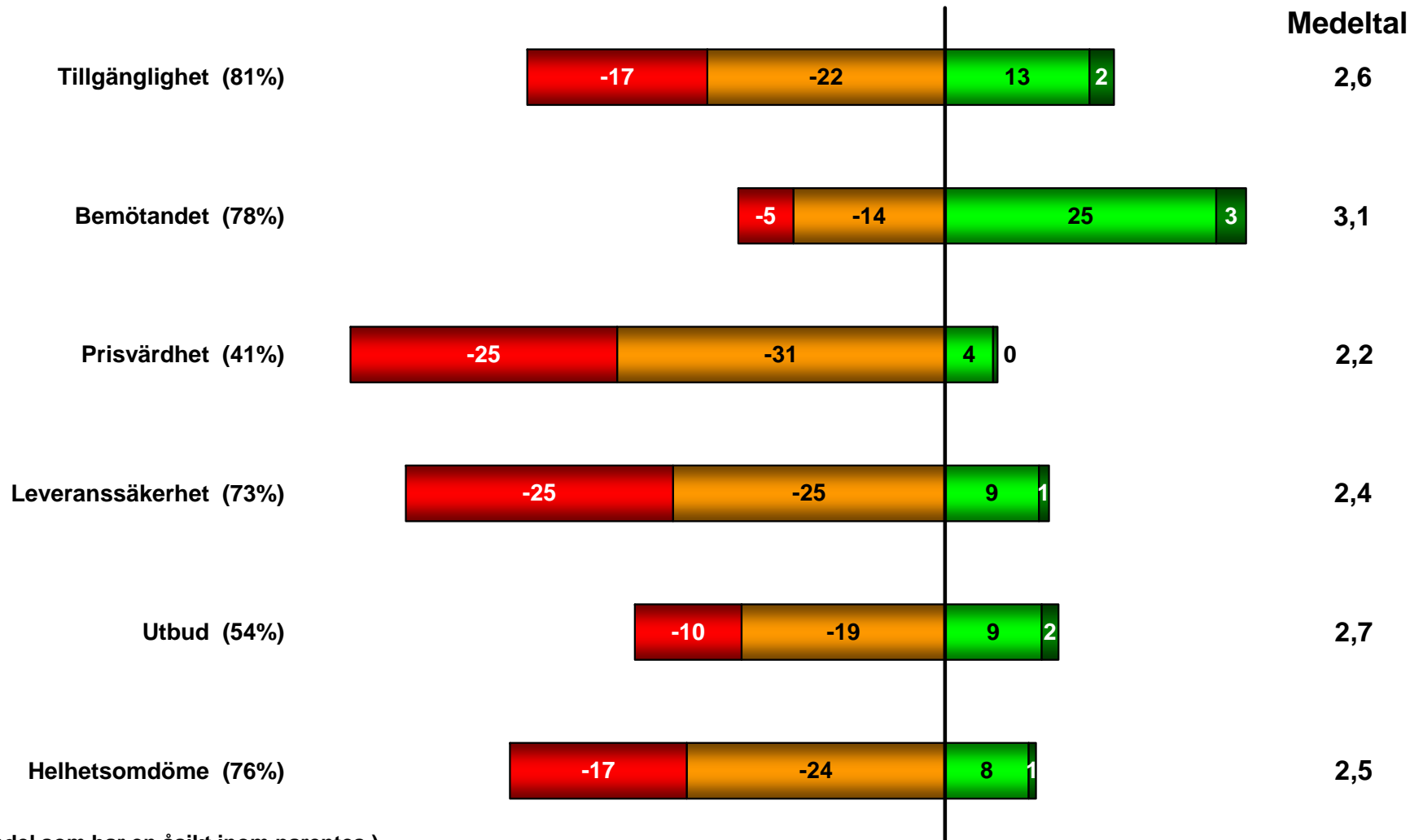
(Andel som har en åsikt inom parentes.)

# Vad är ditt omdöme om yttre godstransporter, bilpooler och fordonsadmin när det gäller:



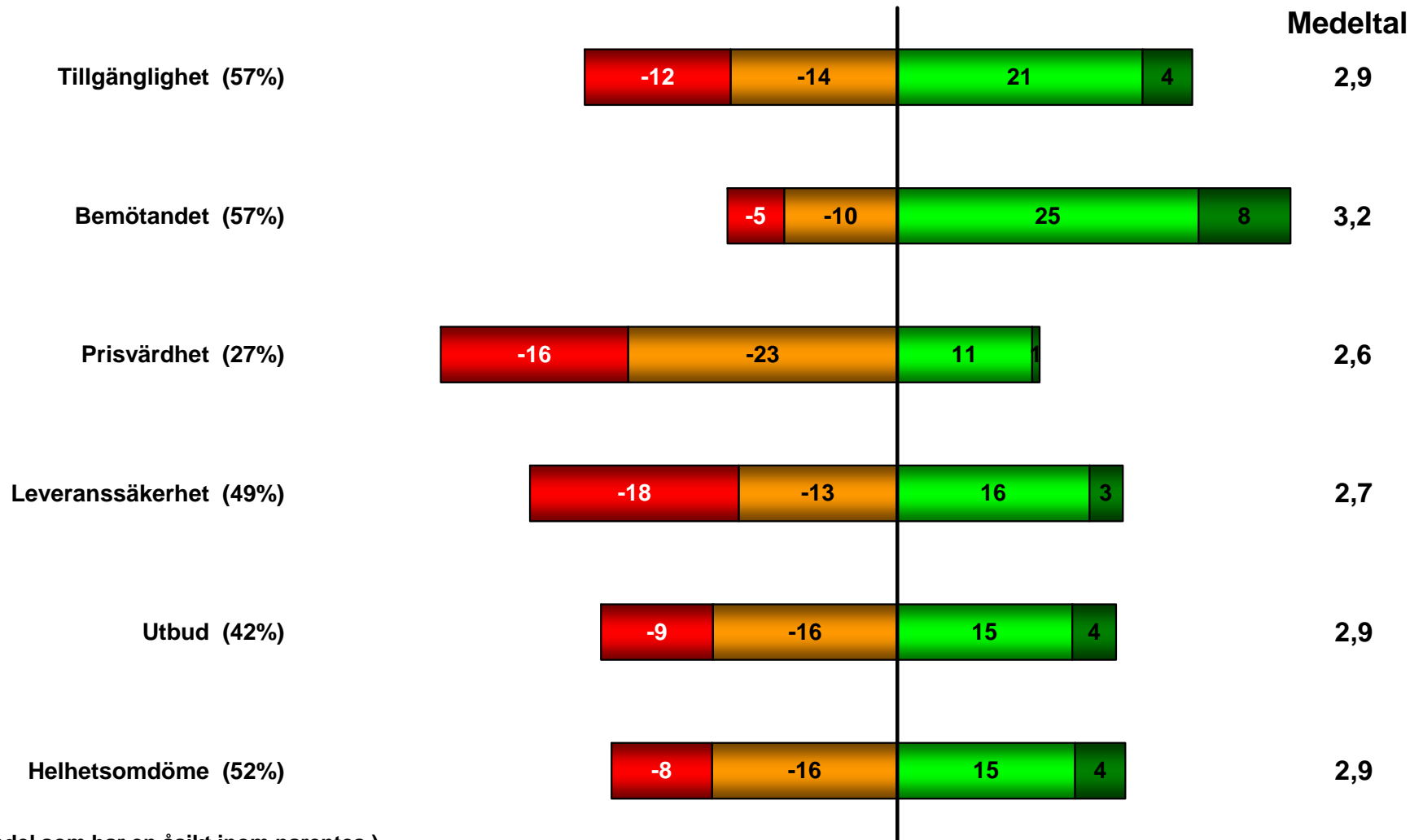
(Andel som har en åsikt inom parentes.)

# Vad är ditt omdöme om fastighetsdrift och fastighetservice när det gäller:



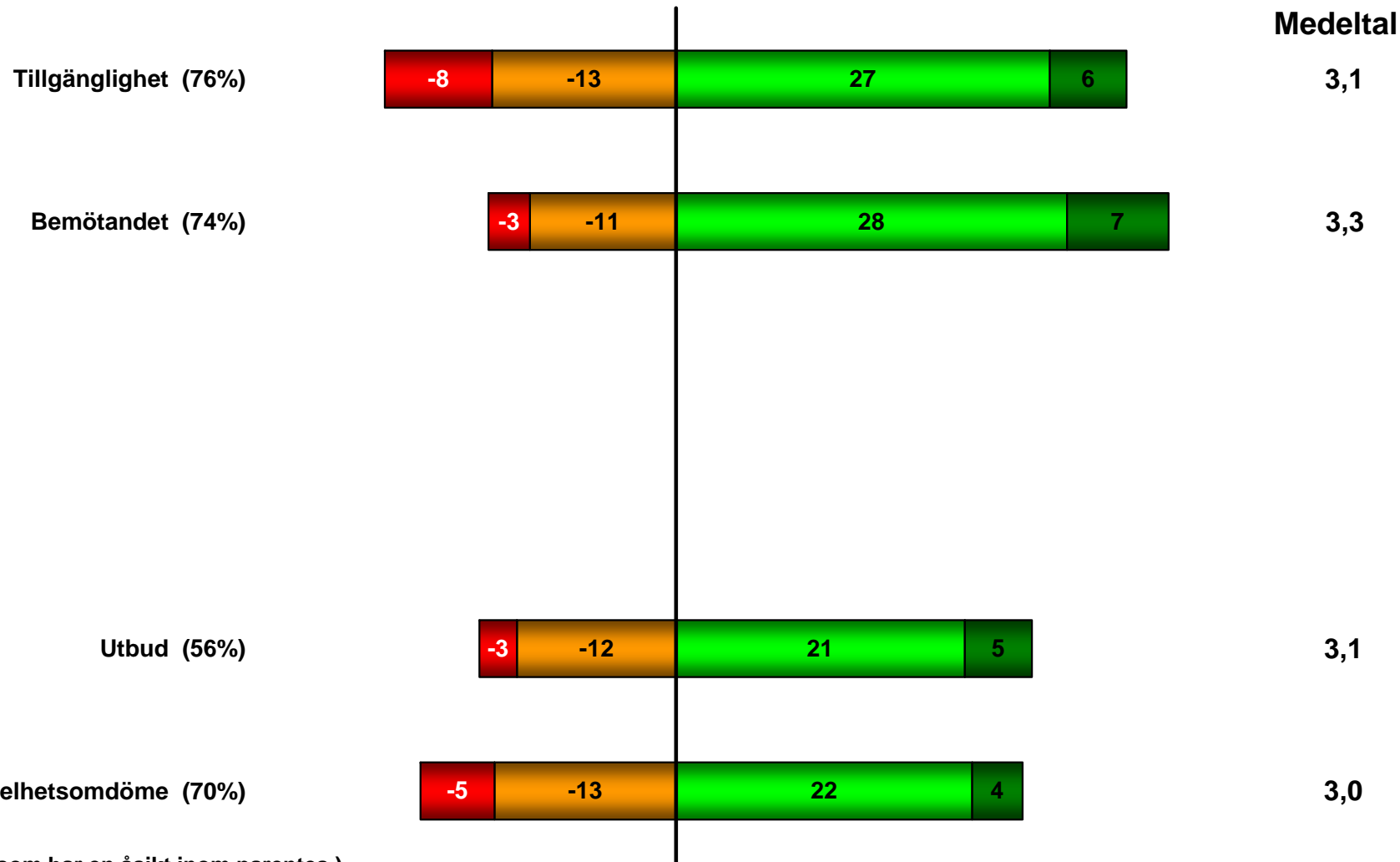
(Andel som har en åsikt inom parentes.)

# Vad är ditt omdöme om fastighetsförvaltning inkl. projektledning när det gäller:



(Andel som har en åsikt inom parentes.)

# Vad är ditt omdöme om Kundtjänst 30 000 avseende fastighet när det gäller:



(Andel som har en åsikt inom parentes.)

# Kommentarer ur materialet (Urval av 2700 kommentarer)

## Bra +

- Bilpoolen/Fordonsadministration
- Weblord och 30 000 fungerar mycket bra
- Landlorden. Kan följa aktuella/avslutade ärenden.
- Bra bemötande (övergripande)
- Att boka leasingbil via nätet är mycket smidigt och bra. Snabbt och lätt och inga väntetider.

---

## Mindre bra -

- Lång tid innan man åtgärdar fel och brister. Ingen hör av sig. Inga telefonnummer till servicepersonalen. (fastighetsdrift/service)
- Kan ta lång tid innan saker blir åtgärdade (fastighetsdrift/service)
- Tvätt- och textiltjänsten är undermålig eftersom man inte får det man beställer och kläderna har dålig passform.
- Bättre återkoppling på att de varit och åtgärdat saker. (fastighetsdrift/service)
- Fel leveranser. (tvätt/textil)
- Ingen personlig kontakt, lång väntan, dyrt (fastighetsdrift/service)