



## Kundenkät parkmark hösten 2010

En kundenkät med totalt 13 frågor har under hösten 2010 skickats ut till 500 slumpvis utvalda kommuninvånare i hela kommunen. Syftet är att få en överblick av hur nöjda kunderna är och därigenom få fram underlag för eventuellt utfall av bonus eller vite gentemot entreprenörerna. Enkäten innehåller frågor som rör parkskötsel och gatuskötsel. Här presenteras bara den del som rör parkskötseln. Svartalternativen är bra, dåligt och vet ej. Dessutom finns möjlighet att lämna kommentarer till varje fråga. Kriteriet för bonus till entreprenören är en ökning av kundnöjdheten om minst 15 %, kriteriet för vite är en minskning om minst 15 % av kundnöjdheten. Den sammanlagda (av alla parkfrågor) bra-svar-andelen är den andel som jämförs med utgångsåret 2008.

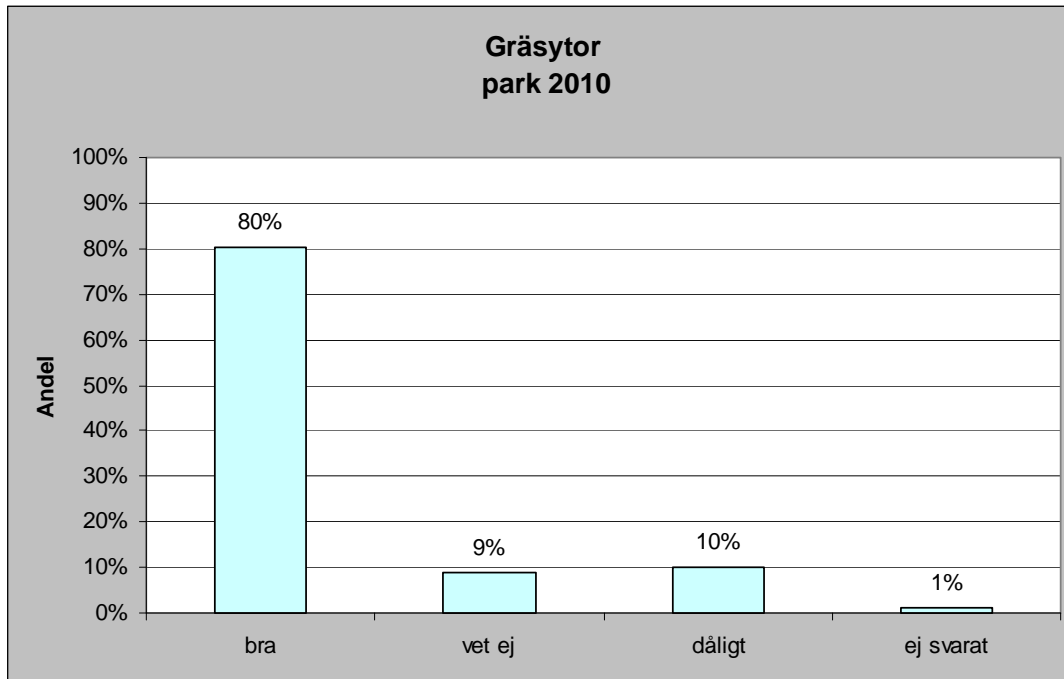
Årets enkät har genererat 202 svar vilket ger en svarsfrekvens om 40 %. Varje skötselområde förevisas i diagram med andelar för respektive svartalternativ. Därefter följer en sammanslagning av alla frågesvar följt av en jämförelse 2008-2010. "Vad vet vi nu" finns sist.

Ingen bonus eller vite utfaller år 2010.



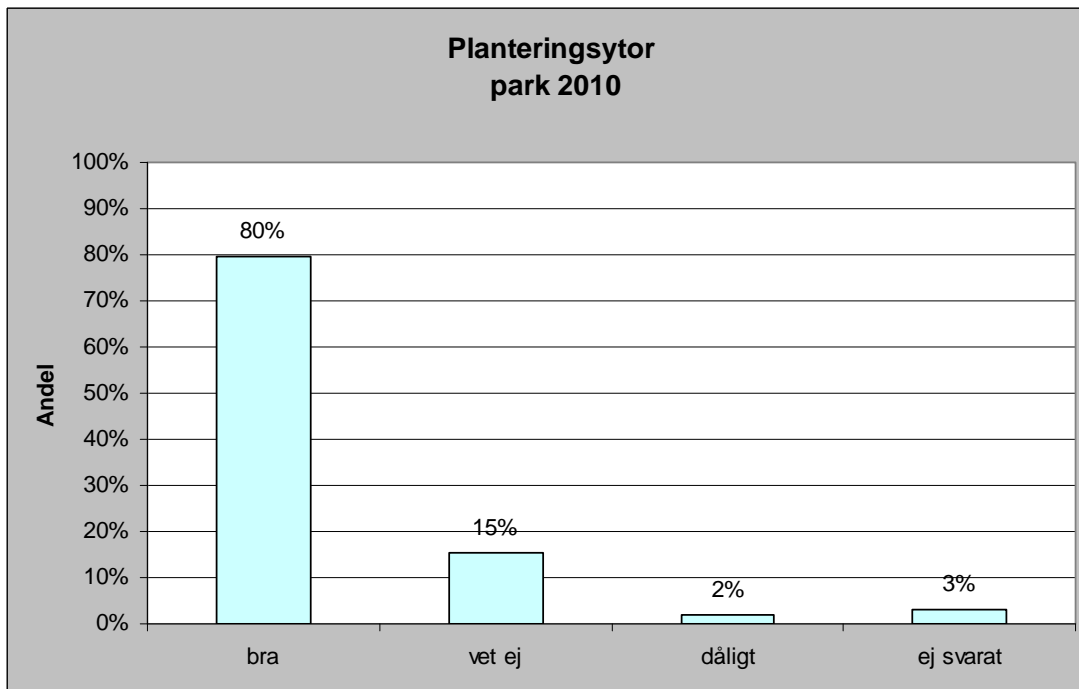
## Gräsytor

80 % är nöjda med skötseln av gräsytor, 9 % vet ej och 10 % tycker att gräsytorna har skötts dåligt. 1 % har inte svarat.



## Planteringsytor

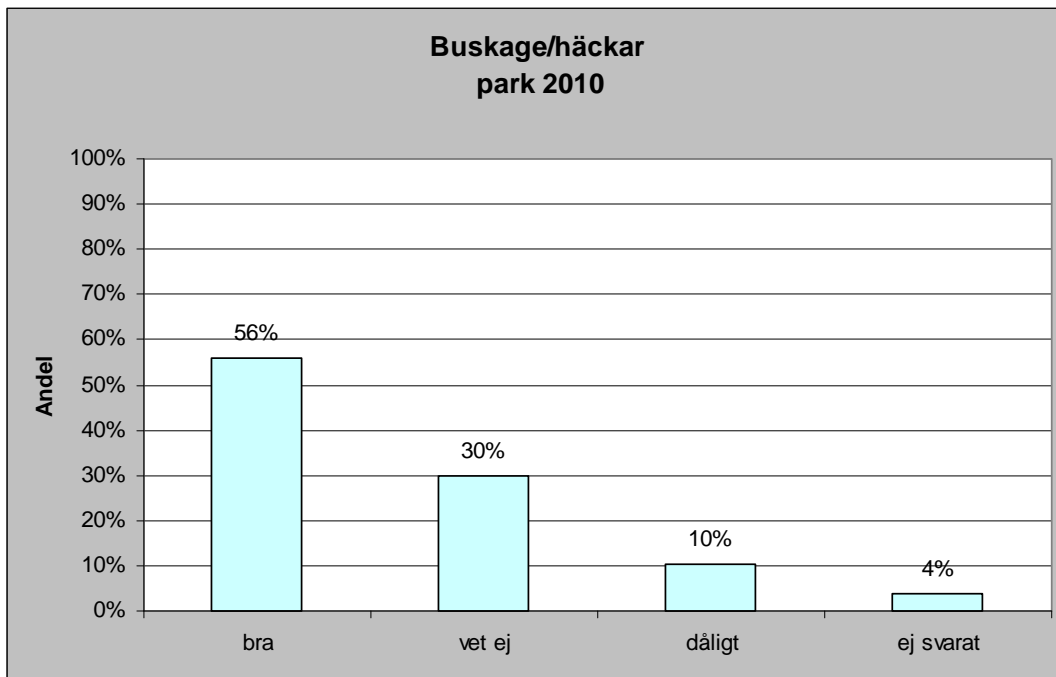
80 % anser att planteringsytorna har skötts på ett bra sätt, 15 % vet inte och 2 % tycker att de har skötts dåligt. 3 % har inte svarat.





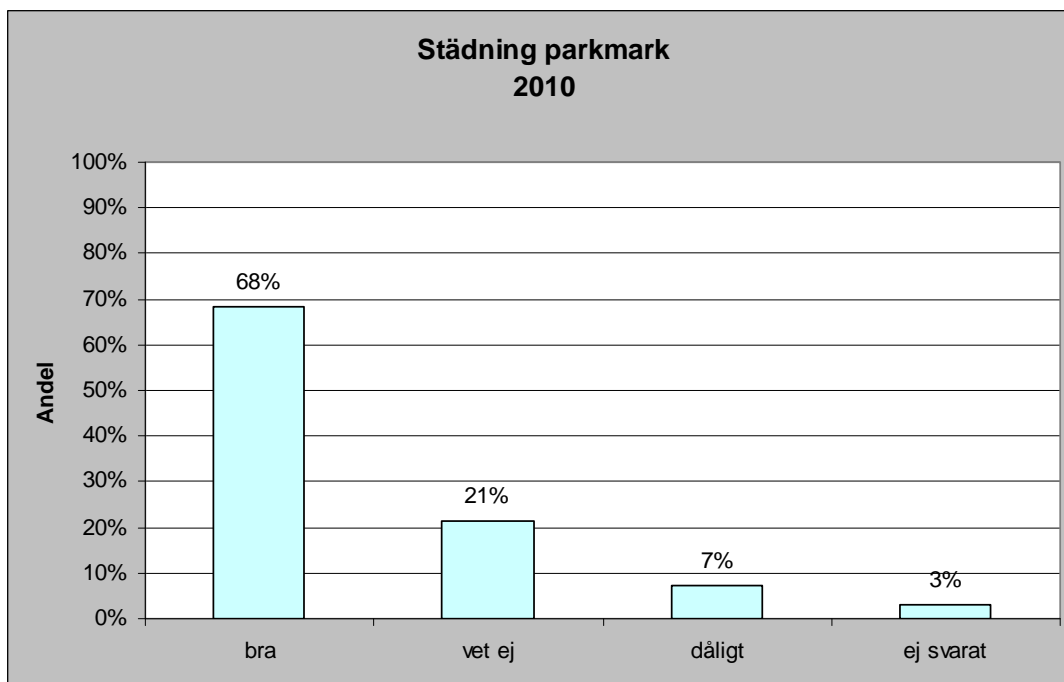
### Buskage/häckar

56 % anser att buskage/häckar har skötts på ett bra sätt, 30 % vet inte och 10 % tycker att de har skötts dåligt. 4 % har inte svarat.



### Städning parkmark

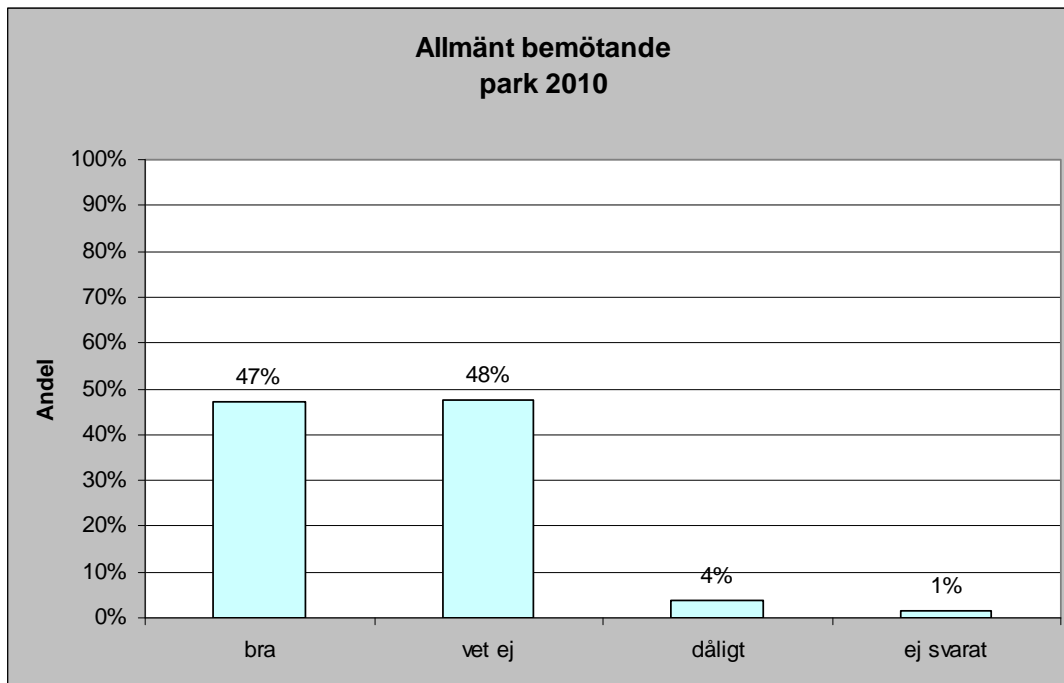
68 % anser att städning av parkmark har skötts på ett bra sätt, 21 % vet inte och 7 % tycker att de har skötts dåligt. 3 % har inte svarat.





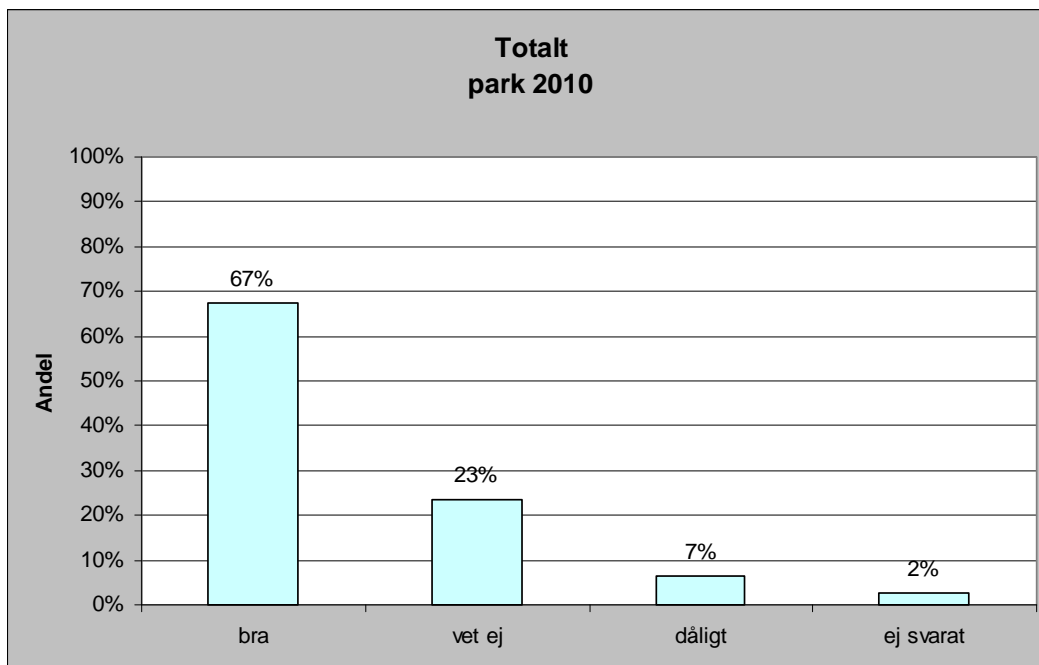
### Allmänt bemötande

47 % tycker att det allmänna bemötande har varit bra, 48 % vet inte och 4 % tycker att det är dåligt. 1 % har inte svarat.



### Totalt

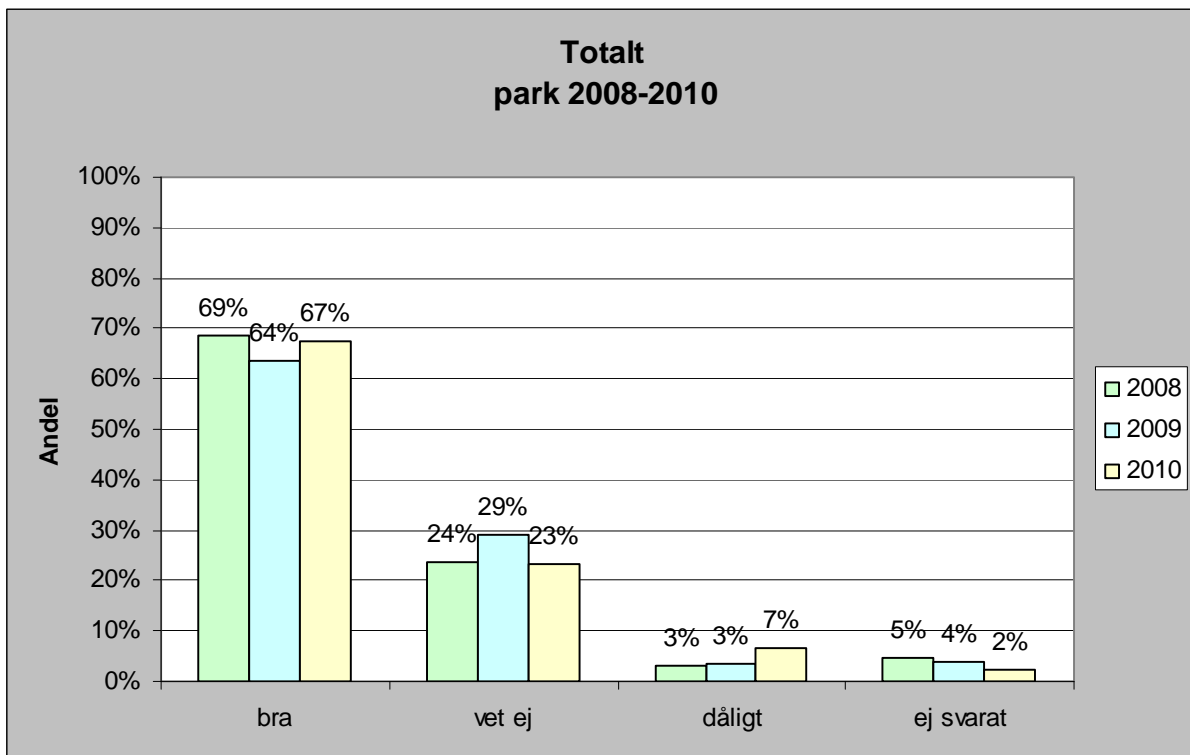
Vid en sammanslagning, av alla skötselområden inom park, tycker 67 % att skötseln har varit bra, 23 % vet inte och 7 % tycker att det är dåligt. 2 % har inte svarat.





### Jämförelse 2008-2010

Andelen bra-svar har, sedan 2008, sjunkit från 69 % till 67 %, andelen vet ej har skiftat mellan 23-29 %, andelen dåligt har ökat från 3 % till 7 %.

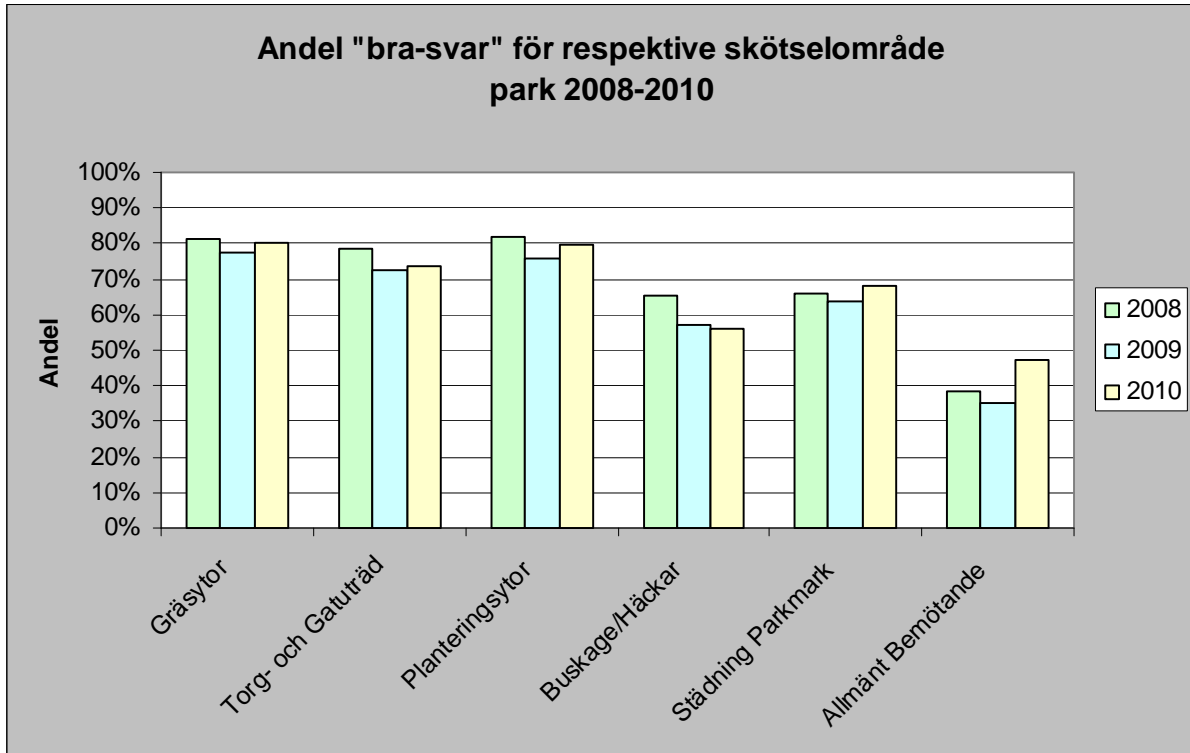




### Respektive fråga 2008-2010

Andel som har svarat bra på respektive fråga för 2008, 2009 och 2010.

Städning och allmänt bemötande är de områden som har ökat sin bra-svar-andel sedan 2008 och 2009. Inom övriga områden har bra-svar-andelarna sjunkit jämfört med 2008.



### Vad vet vi nu:

- Att nästan sju av tio är nöjda med den totala skötseln av parkmark medan 7 % är missnöjda
- Att kundnöjdheten har minskat med 2 procentenheter jämfört med utgångsåret 2008 men att den har ökat med 3 procentenheter jämfört med 2009
- Att ingen bonus/vite utfaller för 2010
- Att gräsytor och planteringsytor har fått flest "bra-svar"

De kommentarer som har lämnats i enkäten har gemensamt gått igenom av tekniska kontoret och entreprenören Svensk Markservice AB. Ansvarig har tagit till sig kommentarerna, som innehåller både ris och ros. Tekniska kontoret och Svensk Markservice AB jobbar för att skötseln av kommunens parker ska förbättras ytterligare och en ännu större andel kunder blir nöjda!

Vid frågor kontakta [tekniska@soderkoping.se](mailto:tekniska@soderkoping.se) eller serviceanmälan 0121- 181 51