

Resultat av hyreskundundersökning 2025

Innehåll

OM UNDERSÖKNINGEN	2
Hög svarsfrekvens – 70 procent	2
RESULTAT	2
1. Helhetsomdöme Nöjd-Kund-Index – årets värde 72	2
1.1 Rekommendera Stockholm Parkering	3
2. Nyttjande av parkeringsplatsen	3
2.1 Promenad till målplats i anslutning till parkeringen	3
3. Parkeringsplatsen och parkeringshuset.....	3
3.1 Fasta och abonnerade platser	3
3.2 Trygghet	4
3.3 Information om reparationer, arbeten och städning	4
3.4 Belysning	5
3.5 Felanmälan.....	6
3.6 Helhetsupplevelse skötsel.....	6
4. Kontakt med Stockholm Parkering.....	7
4.1 Är du nöjd eller missnöjd med bemötandet från Stockholm Parkering – Kontakt som gällt klagomål?	7
4.2 Är du nöjd eller missnöjd med bemötandet från Stockholm Parkering – Kontakt som inte gällt klagomål?	7
5. Övriga frågor	8
5.1 Laddinfrastruktur	8
5.2 Fritextsvar	8

Om undersökningen

Stockholm Parkering genomför regelbundet kundundersökningar i syfte att mäta kundnöjdheten och hur den har utvecklats ur olika kvalitetsaspekter.

Stockholm Parkering har sedan 2006, med undantag för 2014, årligen genomfört en enkätundersökning baserad på ett slumpmässigt urval om 600 kunder som hyr parkeringsplats i bolagets garage eller p-hus. Stockholm Parkering administrerar närmare 19 000 uthyrningsavtal för förhyrda p-platser i garage och p-hus.

I enkäten får respondenterna svara på frågor rörande bland annat parkeringshuset, kontakt och klagomål och nyttjandet av parkeringsplatsen. I enkäten får respondenten också ta ställning till tre frågor som rör helhetsomdömet, dessa tre frågor ligger till grund för årets Nöjd-Kund-Index (NKI)*.

* NKI är ett nyckeltal i form av ett index för kundnöjdhet, det vill säga hur nöjda kunderna är med det företag de interagerar med. NKI-undersökningar är en typ av marknadsundersökning som genomförs i de flesta branscher. Tjänsteorienterade branscher med hög kundnärhet tenderar ofta att ligga högre än infrastrukturtunga, mer ”funktionella” tjänster där kunden istället lägger märke till tjänsten först när något inte fungerar. Generellt kan sägas att resultat över 70 bör ses som väl godkänt, särskilt för bolag som tillhör den andra kategorin av infrastrukturtunga ”funktionella” tjänster.

Hög svarsfrekvens – 70 procent

Enkät med tillhörande följebrev skickades ut till respondenterna i början av maj. Via följebrevet fanns det möjlighet för respondenterna att följa en länk till en webbversion av enkäten. En postal enkät skickades även ut i samband med en påminnelse, en e-post-påminnelse och en SMS-påminnelse följde under maj och juni månad. I juni genomfördes även telefonpåminnelser till de respondenter som inte besvarat enkäten. Respondenterna fick under telefonsamtalen möjlighet att besvara NKI frågorna, samt två bakgrundsfrågor. Alla som besvarade enkäten erhöll varsin trisslott som tack.

70 procent av de som fick enkäten har besvarat den och det ska ses som en hög svarsfrekvens och ligger även något högre än föregående år då 61 procent av respondenterna besvarade enkäten.

Resultat

Presentation av valda delar av hyreskundundersökningen, för resultatet i sin helhet se BILAGA 1: Hyreskundundersökning 2025.

1. Helhetsomdöme Nöjd-Kund-Index – årets värde 72

Årets nöjd kund-index landar på 72. Det ska ses som ett gott resultat och sedan 2018 har NKI-resultaten pendlat mellan 71 och 74. Årets NKI-värde för Stockholm Parkering blev 72, vilket är något lägre än förra årets värde (74) och något lägre än prognosen (73).

Nöjdheten är högst bland personer över 65 år där NKI-värdet hamnar på 80, medan det är lägst bland personer under 35 år där det landar på 69. I ålderskategorin 36–65 år är NKI-värdet 71. Nöjdheten bland personer under 35 år har minskat något samtidigt som det har ökat något bland personer 66 år och uppåt.

NKI bygger på tre olika standardfrågor* vars indextal ger goda möjligheter till jämförelser med andra företag eller branscher. Ju högre indextal, desto bättre betyg.

* De tre standardfrågorna är: Hur nöjd är du som helhet med Stockholm Parkering som parkeringsvärd? Hur väl uppfyller Stockholm Parkering de förväntningar du har på dem? Tänk dig nu en parkeringsvärd som är perfekt i alla avseenden. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Stockholm Parkering kommer?

1.1 Rekommendera Stockholm Parkering

Skulle du kunna rekommendera Stockholm Parkering till någon vän eller bekant som är i behov av en parkeringsplats?

Andelen som kan tänka sig att rekommendera Stockholm Parkering till någon vän är 82 %, en marginell minskning jämfört med förra året. Andelen negativa är endast 4 % i årets mätning.

2. Nyttjande av parkeringsplatsen

2.1 Promenad till målplats i anslutning till parkeringen

En majoritet, närmare 7 av 10, har mindre än 5 minuter till sitt mål från sin parkeringsplats och mindre än 1 av 10 har mer än 15 minuter till sitt mål.

Nedan i jämförelse med 2024:

- Mindre än 2 minuters promenad: 35 procent, ökning från 32 procent.
- 2-5 minuters promenad: 33 procent, minskning från 37 procent.
- 5-15 minuters promenad: 27 procent, ökning från 23 procent.
- Mer än 15 minuters promenad: 6 procent, minskning från 9 procent.

3. Parkeringsplatsen och parkeringshuset

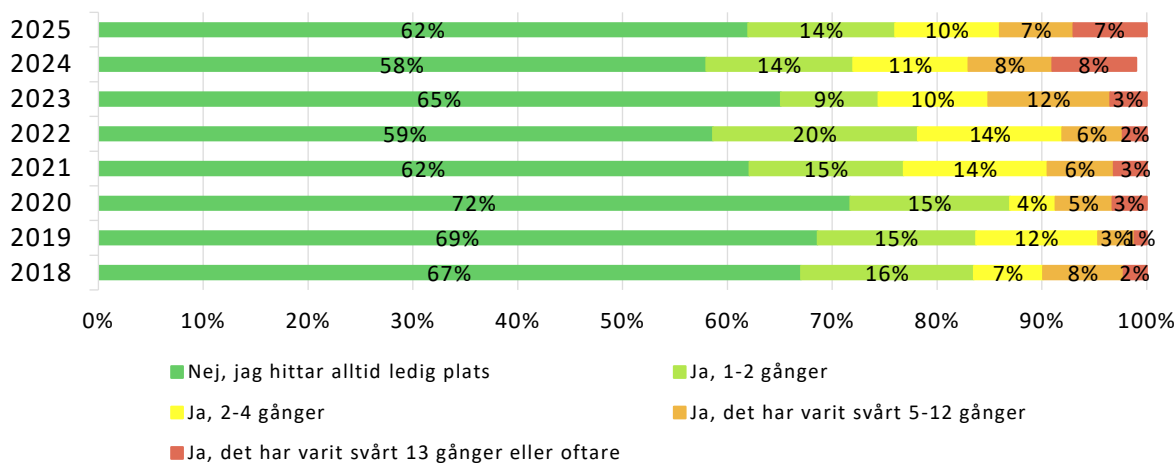
När respondenterna svarar på frågor om parkeringsplatsen och parkeringshuset anges svaret på en tiogradig skala. Toppbetyget 8-10 poäng ger värdet ”hög”, 7-5 poäng värdet ”medel” och 1-4 poäng ”låg”. Stockholm Parkering har fått bra betyg i samtliga delar.

3.1 Fasta och abonnerade platser

Det är 8 av 10 som svarar att de har en fast p-plats och 2 av 10 att de abonnerar på sin plats. Av de som har en fast p-plats har 9 av 10 **inte** varit med om att deras p-plats varit upptagen det senaste året.

Bland de som abonnerar en p-plats hittar 6 av 10 alltid en ledig plats, medan närmare 1 av 4 har svårt att hitta en ledig plats två eller fler gånger det senaste året.

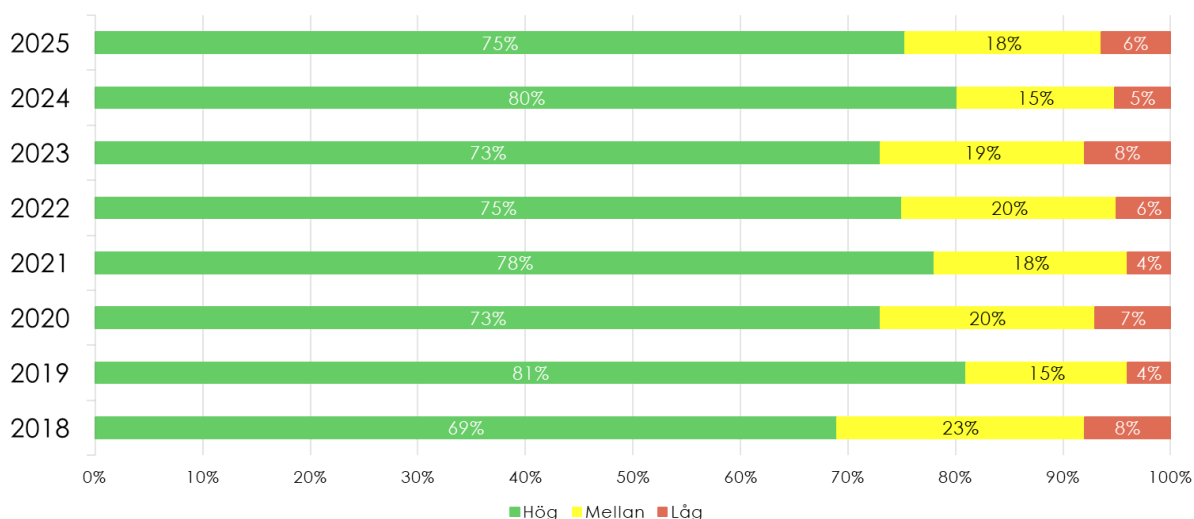
*Om du inte har fast plats utan abonnerar på en plats, har det någon gång under de senaste 12 månaderna varit **svårt** att finna en ledig parkeringsplats i P-huset/garaget där du abonnerar en plats?*



3.2 Trygghet

3 av 4 känner sig trygga i användandet av sin p-plats, vilket är en minskning jämfört med föregående år men ligger i linje med tidigare år.

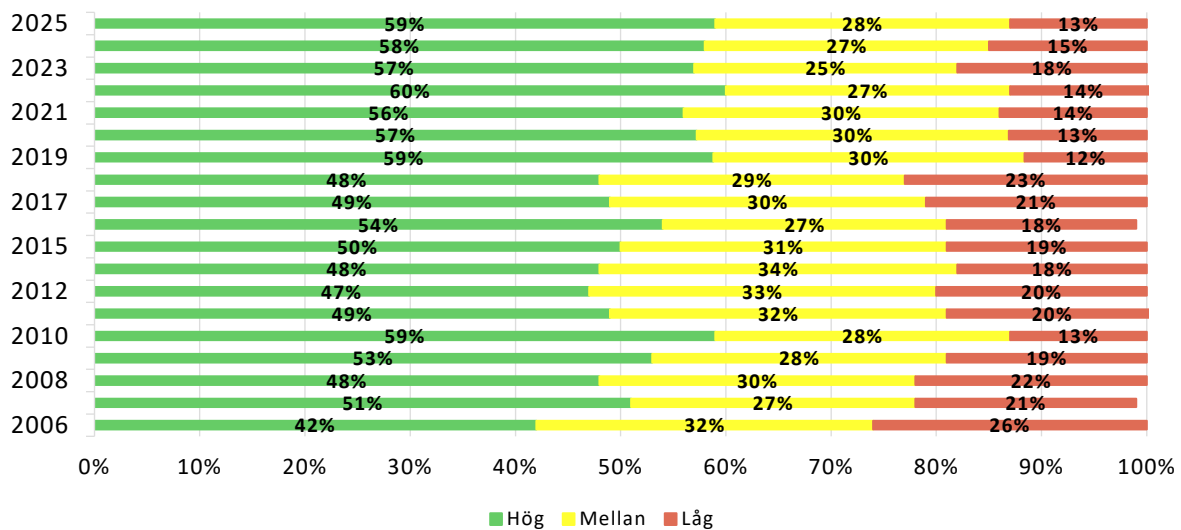
Jag känner mig trygg när jag använder min parkeringsplats:



3.3 Information om reparationer, arbeten och städning

Andelen som känner sig nöjda med information om planerade arbeten/reparationer/städning i p-huset eller garaget är 6 av 10, vilket är ett resultat som har legat stabilt sedan 2019.

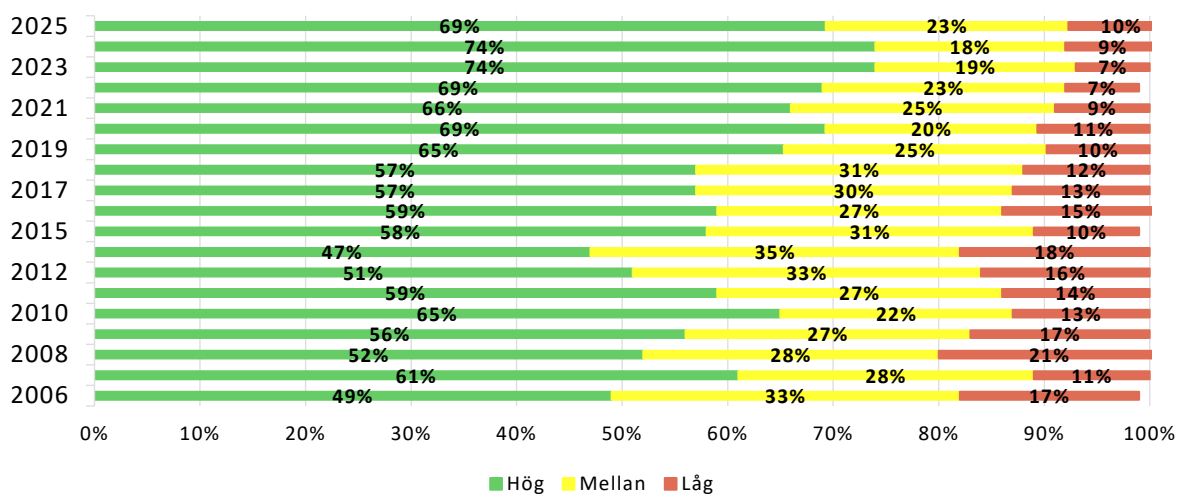
Hur nöjd är du med information om planerade arbeten, reparationer eller städning i p-huset/garaget du använder?



3.4 Belysning

Andelen som är nöjda med belysningen i p-huset eller garaget är 7 av 10, vilket är en minskning jämfört med förra årets resultat.

Hur nöjd är du med belysningen i P-huset/garaget du använder?

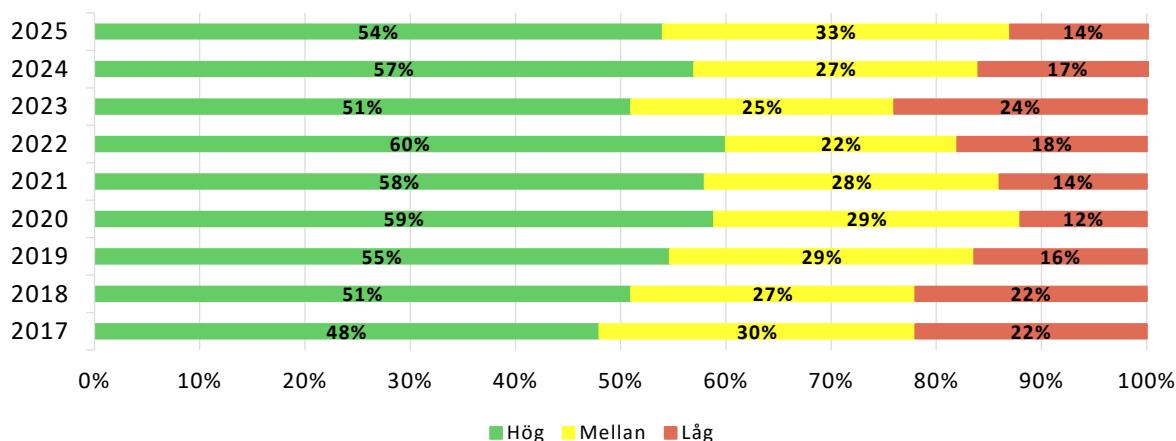


3.5 Felanmälan

Andelen som är nöjda med hur deras felanmälan har hanterats har minskat sedan förra året och ligger i linje med resultaten från 2019.

Andelen som svarat vet ej är drygt hälften och har exkluderats från basen.

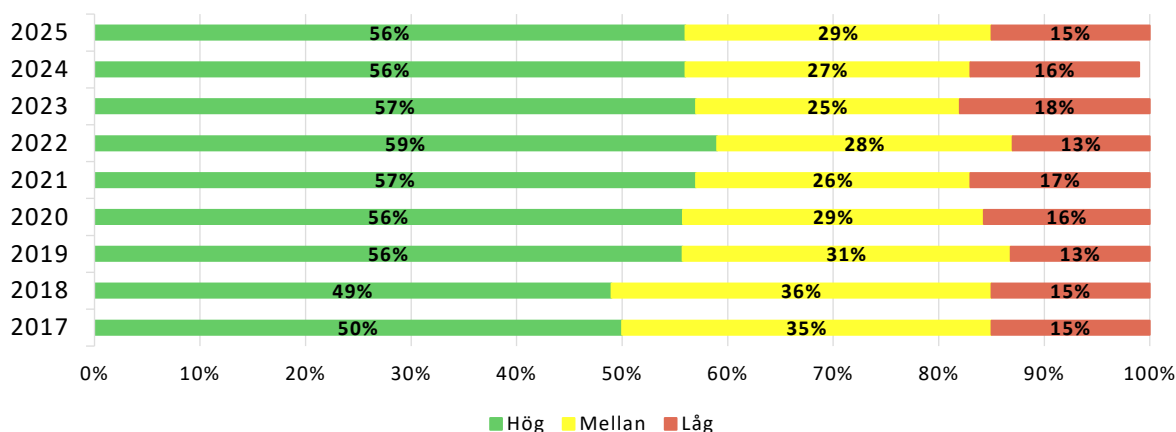
Hur nöjd är du med hur din felanmälan hanteras?



3.6 Helhetsupplevelse skötsel

Andelen som är nöjda med skötseln i p-huset eller garaget ligger stabilt över 50 % sedan 2019.

Hur nöjd är du med skötseln i p-huset/garaget på det hela taget?



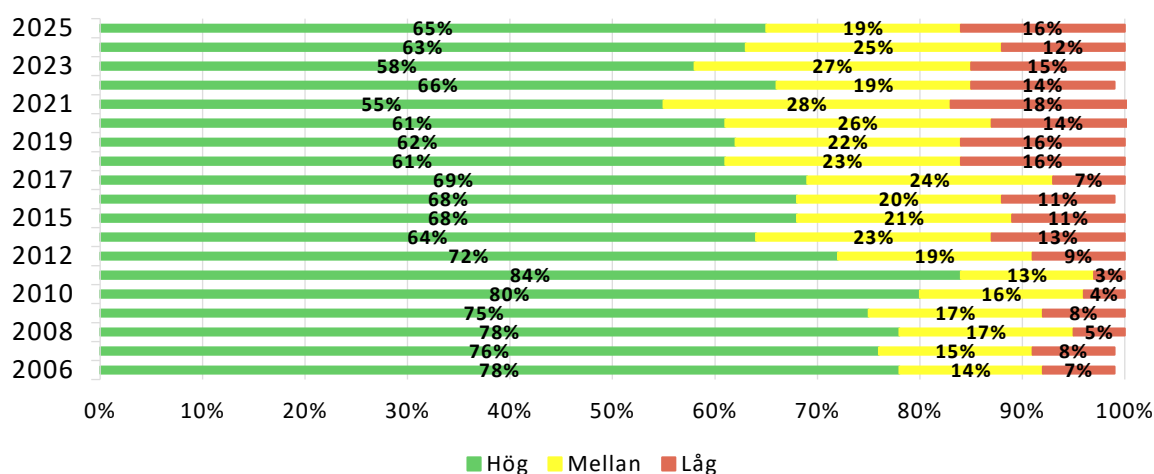
4. Kontakt med Stockholm Parkering

4.1 Är du nöjd eller missnöjd med bemötandet från Stockholm Parkering – Kontakt som gällt klagomål?

Drygt 2 av 3 är nöjda med bemötandet från Stockholm Parkering vid kontakt som gällt klagomål, medan drygt 1 av 10 ger ett lågt betyg.

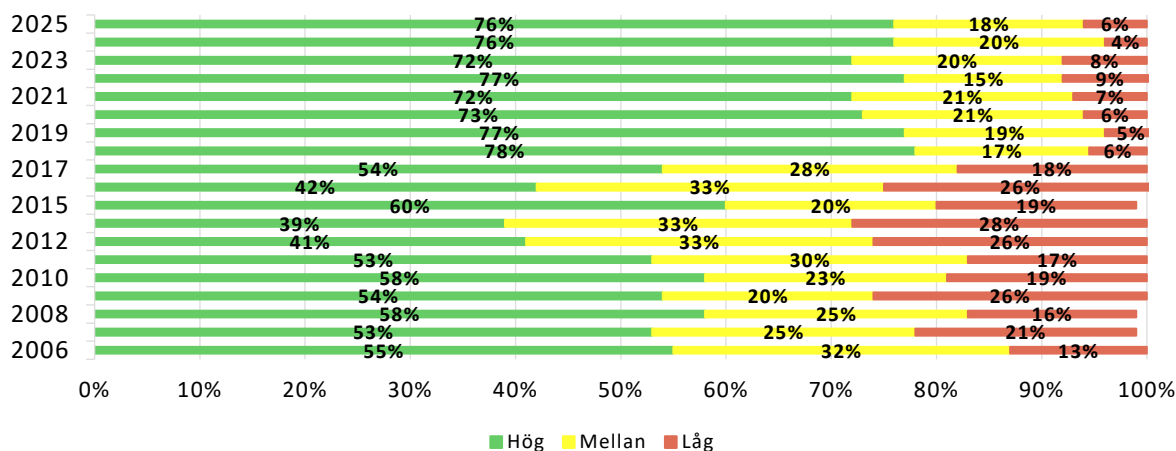
Resultatet har legat någorlunda stabilt sedan 2018, men ser man över längre tid har andelen som ger högt betyg minskat.

Notera att andelen som ej har varit i kontakt och därav inte tyckt till i frågan är hög – drygt 40 procent.



4.2 Är du nöjd eller missnöjd med bemötandet från Stockholm Parkering – Kontakt som inte gällt klagomål?

Drygt 3 av 4 är nöjda med bemötande från Stockholm Parkering vid kontakt som inte gällt klagomål, medan endast 6 % ger ett lågt betyg. Resultatet har legat på denna nivå sedan 2018.



5. Övriga frågor

5.1 Laddinfrastruktur

Bland de som inte redan har en laddplats skulle en majoritet köpa en elbil eller laddhybrid nästa gång de köper en bil om de var säkra på att de hade tillgång till laddningsmöjlighet på deras parkeringsplats.

Det är 3 av 10 som uppger att de är i behov av en laddplats inom 3 år. Närmare 3 av 10, är även osäkra om de har behov av en laddplats i framtiden.

5.2 Fritextsvar

I slutet av enkäten fick respondenterna möjlighet att lämna ett fritextsvar i syfte att fånga in kommentarer som de svarande inte fått uttryck för tidigare i enkäten. Fritextsvaren är kategoriserade i 10 olika kategorier som presenteras i diagrammet nedan.

De tre vanligaste kategorierna var synpunkter på städning/underhåll, avgiften/hyran och säkerhet. Även synpunkter vad gäller laddmöjligheter och bemötande var vanligt förekommande.

Alla synpunkter tas om hand och berörda avdelningschefer ansvarar för synpunkter och åtgärdsförslag inom sina respektive områden. Se BILAGA 2: Fritextsvar.

