

# Resultat av hyreskundundersökning 2022

## Om undersökningen

Varje år genomför Stockholm Parkering en hyreskundundersökning för att undersöka vad kunderna tycker om bolagets service och vad de anser om Stockholm Parkering.

Stockholm Parkering administrerar cirka 16 600 uthyrningsavtal för förhyrda bilplatser i garage. Enkäten skickades till ett slumpmässigt urval om 600 hyresgäster. Enkäten skickades postalt men kunde också besvaras via webben. I sista omgången ringer undersökningsbolaget upp de som ännu inte besvarat enkäten. Enkäten skickades i slutet av april och undersökningen avslutades i juni.

I undersökningen kan olika typer av grupper särskiljas om det finns betydande skillnader mellan hur dessa olika grupper svarat. Man kan särskilja nya kunder och gamla kunder, privatkunder och företagskunder och om det finns geografiska skillnader mellan Affärsområde yttre eller inre.

Ny kund definieras som en kund som hyrt p-plats i högst två år. Gamla kunder definieras som kunder som hyrt p-plats hos bolaget i över två år. Affärsområde inre definieras som Stockholm innanför tullarna och Globenområdet. Affärsområde yttre omfattar resten av Stockholm.

## Om de som besvarade enkäten och en jämförelse med samtliga hyresgäster som hyr garageplats

48 procent av de som besvarade enkäten hyr plats i Affärsområde inres geografiska område, resten hyr p-plats i Affärsområde yttres område. 67 procent av de som besvarade enkäten är män. 89 procent av hyreskunderna som besvarade enkäten hyr p-plats som privatpersoner, resten är företagskunder. 24 procent hade hyrt sin p-plats i längre tid än två år, resten under kortare tid.

Ju mer lika andelen som besvarat enkäten är med andelen av alla hyresgäster i de olika kategorierna, desto bättre kan urvalsgruppens svar tolkas till att gälla alla hyreskunders åsikt. Företagare har besvarat enkäten i mindre omfattning än vad deras andel är i populationen. Detta gäller också kunder som hyrt plats i över två år. Personer som tillhör den yngsta ålderskategorin, 35 år eller yngre har besvarat enkäten i större omfattning än vad deras andel är i populationen.

## Jämförelse mellan andel som besvarat enkäten och motsvarande andel i populationen

	Andel som besvarat enkäten	Andel av alla hyreskunder som hyr p-plats i garage
Män	67 %	66 %
Företagare	11 %	25 %
Andel hyresgäster från Affärsområde inre	48 %	50 %
Andel kunder som hyrt p-plats i 2 år eller längre tid	24 %	53 %
Ålder – 35 år el. yngre	18 %	13 %
Ålder – 36-65 år	69 %	68 %
Ålder – 66 år el. äldre	12 %	19 %

## **Många besvarade enkäten- 79 procent**

79 procent av de som fick enkäten har besvarat den. Svarsfrekvensen är enastående, Stockholm Parkering har aldrig haft så bra svarsfrekvens!

## **Helhetsomdöme – NKI blev 74**

Stockholm Parkering har mätt ”Nöjd-Kund-Index” (NKI) sedan år 2012. NKI bygger på tre olika standardfrågor vars index ger goda möjligheter till jämförelser med andra företag eller branscher. Ju högre index, desto bättre betyg.

Årets NKI-värde för Stockholm Parkering blev 74. Bolaget fick senast lika högt värde år 2019. Om man studerar de olika kundgrupperna finns en signifikant skillnad: De som är 66 år eller äldre ger bolaget ett högre NKI-värde (80) i jämförelse med genomsnittet. Alla andra kundgrupper avviker högst 1-2 procentenhet från NKI-värdet 74.

83 procent av hyreskunderna kan tänka sig att rekommendera bolaget till en vän eller bekant som är i behov av en parkeringsplats.

## **Nyttjande av parkeringsplatsen – vanligt att man parkerar flera dagar i sträck**

Av de som hyr p-plats låter 60 procent bilen stå parkerad i en arbetsvecka eller ännu längre tid i ett sträck. Motsvarande siffra år 2021 var något högre, 64 procent. Företagare använder bilen i större omfattning än privatpersoner.

Andelen med mindre än 2 minuters gångavstånd till parkeringsplatsen har minskat från 41 procent (2021) till 33 procent (2022). Räkner man med högst fem minuters gångavstånd är resultatet likadant: minskningen är från 75 procent (2021) till 66 procent (2022). Det är framför allt de som hyrt p-plats i kortare tid än två år som har längre gångavstånd till parkeringsplatsen.

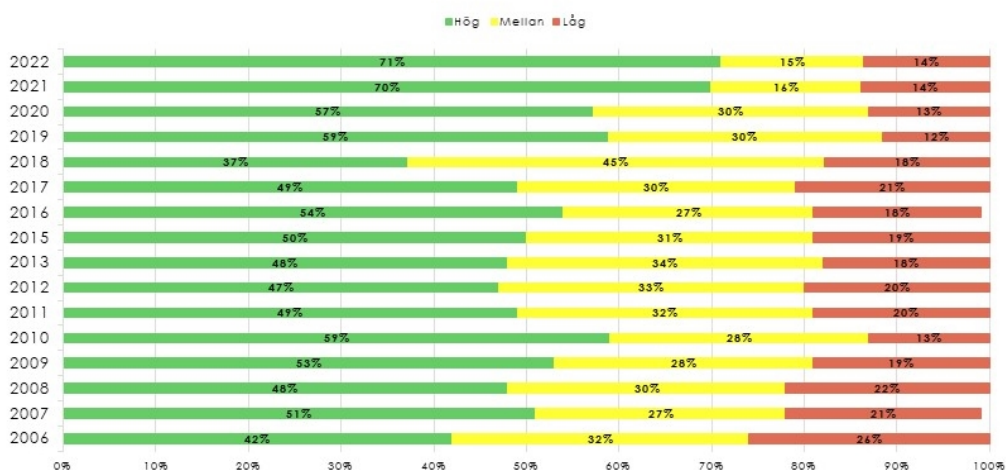
Under pandemin blev det vanligare att arbeta hemifrån. Vi frågade våra respondenter om de kommer att arbeta i större omfattning hemifrån än före pandemin och hur detta kommer att påverka deras nyttjande av parkeringsplatsen. 38 procent av respondenterna svarade att de kommer att arbeta hemifrån i större omfattning hemifrån. Över hälften av dessa (62%) uppskattar att behovet av att nyttja parkeringsplatsen inte kommer att förändras. 34 procent svarar att behovet att nyttja parkeringsplatsen kommer att öka.

## **Parkeringshuset – majoriteten är nöjda eller mycket nöjda med sitt garage**

När respondenterna berättar vad de anser om skötseln av garaget 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 nedanstående delfrågor.

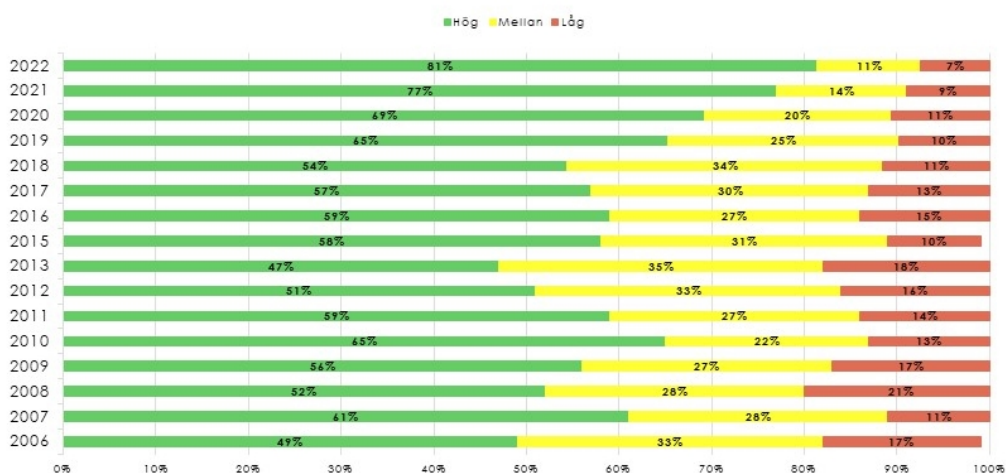
86 procent är nöjda eller mycket nöjda gällande information om planerade arbeten, reparationer och städning:

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



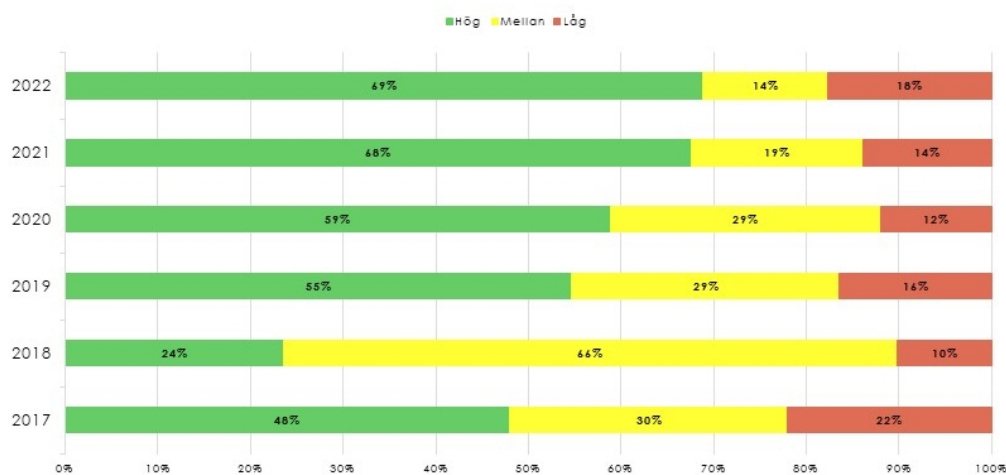
93 procent är nöjda eller mycket nöjda gällande belysningen i garaget.

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



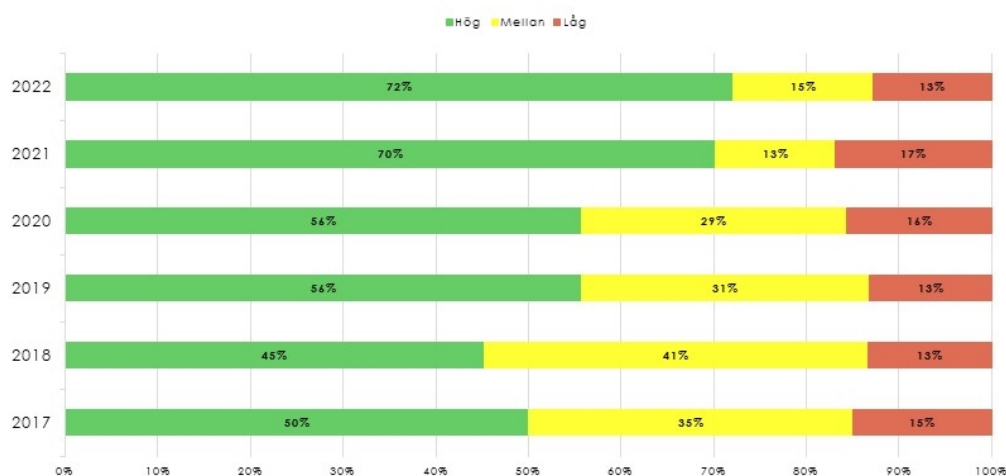
83 procent är nöjda eller mycket nöjda gällande hur felanmälan hanteras.

### Hur nöjd är du med hur din felanmälan hanteras?



87 procent är nöjda eller mycket nöjda gällande skötseln i P-huset/ garaget på det hela taget.

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



### Parkeringsplatsen upplevs som säker

Hyreskundernas trygghetskänsla mäts på en 10-gradig skala där 1 är det sämsta betyget och 10 det bästa. 72 procent (76 % år 2021) av hyreskundernas svar ligger på skalan 8-10.

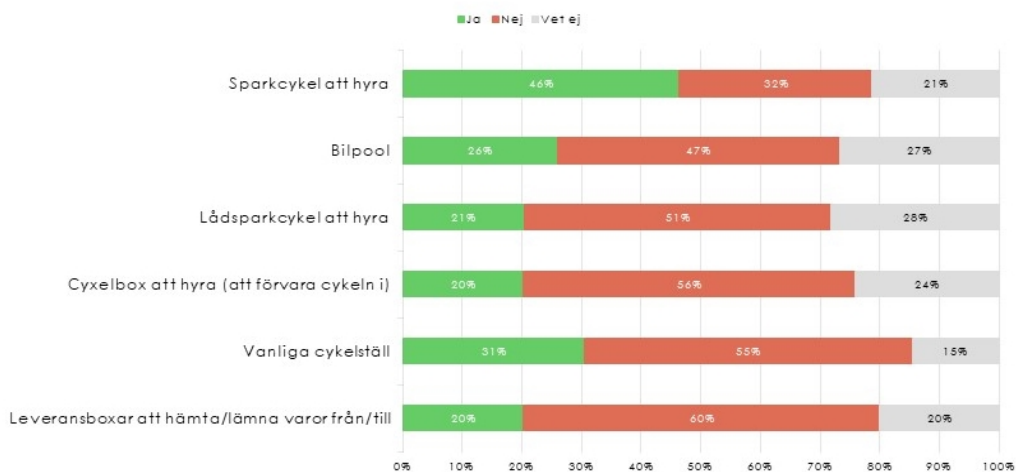
### Kontakt och klagomål – 95 procent nöjda med bemötandet

95 procent är nöjda eller mycket nöjda med bemötandet från Stockholm Parkering gällande kontakt som inte gällt klagomål. Då ärendet gällt klagomål är 93 procent nöjda eller mycket nöjda med bemötandet från Stockholm Parkering.

## Mobilitetstjänster – sparkcykel att hyra populäraste tjänsten

Av de föreslagna mobilitetstjänsterna ansåg flest respondenter att de skulle nyttja ”elsparkcyklar att hyra”, om den fanns i garaget. År 2021 var det leveransboxar. Ofta svarar kunderna att de inte är intresserade av någon mobilitetstjänst.

### Skulle du använda någon av dessa mobilitetstjänster om de fanns i ditt garage?

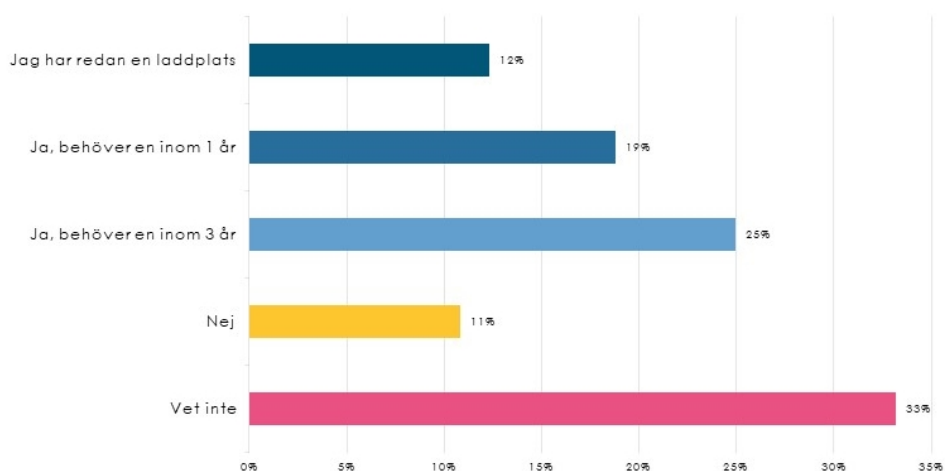


## Över hälften skulle köpa en elbil/laddhybrid om de var säkra på att ha tillgång till laddplats

56 procent skulle vid nästa köptillfälle köpa en elbil/laddhybrid om de var säkra på att ha tillgång till laddmöjlighet på sin parkeringsplats. Endast 10 procent säger att de inte skulle köpa en laddbar bil. För 11 procent är frågan inaktuell eftersom dessa 11 procent har en laddplats.

På frågan om kunden kommer att vara i framtiden i behov av en laddplats svarar 25 procent att de kommer att vara i behov av en sådan inom 3 år. 19 procent behöver en laddplats redan inom ett år.

### Kommer du i framtiden att vara i behov av en laddplats på din parkeringsplats?



## Övrigt - många lämnar förslag och synpunkter

Sist i enkäten ges utrymme för öppna svar på frågan ”Hur tycker du att Stockholm Parkering kan bli bättre?” Nästan 400 synpunkter har lämnats. I de fall vi kunnat härleda synpunkten till ett specifikt garage har synpunkten lämnats vidare till berörd avdelningschef.

Bland de öppna svaren förekommer mest synpunkter gällande olika typer av åtgärder i garage. Synpunkter på säkerhet är också vanligt förekommande. Synpunkterna kan indelas i följande kategorier:

### Underkategorier

