



# Örebro kommun

Serviceundersökning 2018

Betjäna Staden grupp

37 svarande

Svarsfrekvens: 56 procent

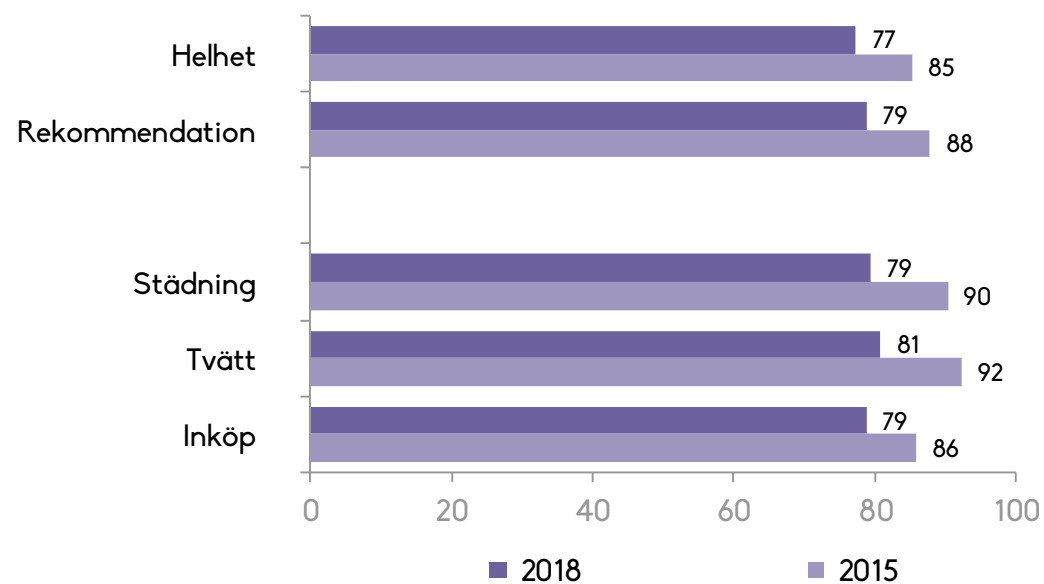
Antal svar 2015: 21

April 2018

A photograph of a business meeting around a table with laptops, documents, and charts, overlaid with a semi-transparent blue filter. The word "Resultat" is centered in white text.

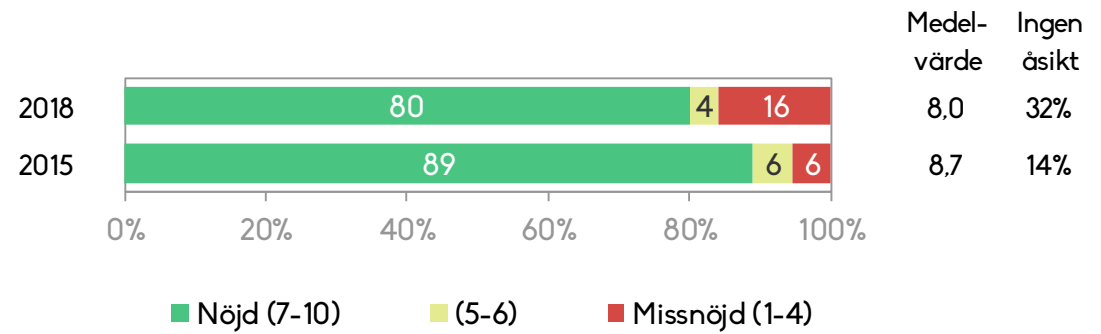
# Resultat

# Övergripande resultat

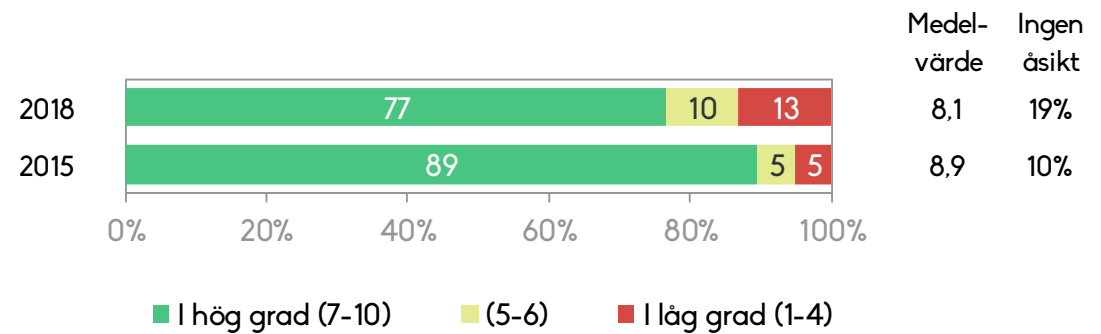


# Helhet och rekommendation

Hur nöjd är du sammantaget med den service du får?

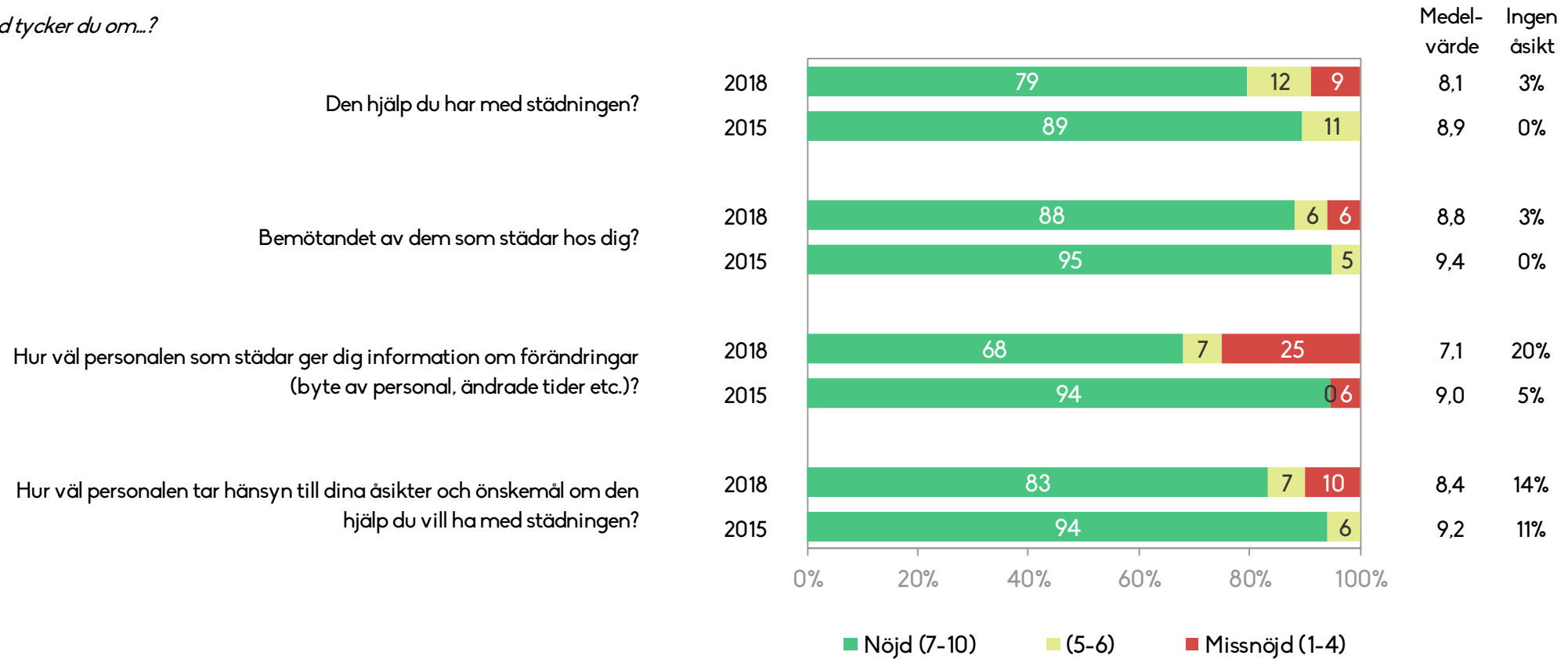


Skulle du kunna rekommendera utföraren till dina vänner



# Städning

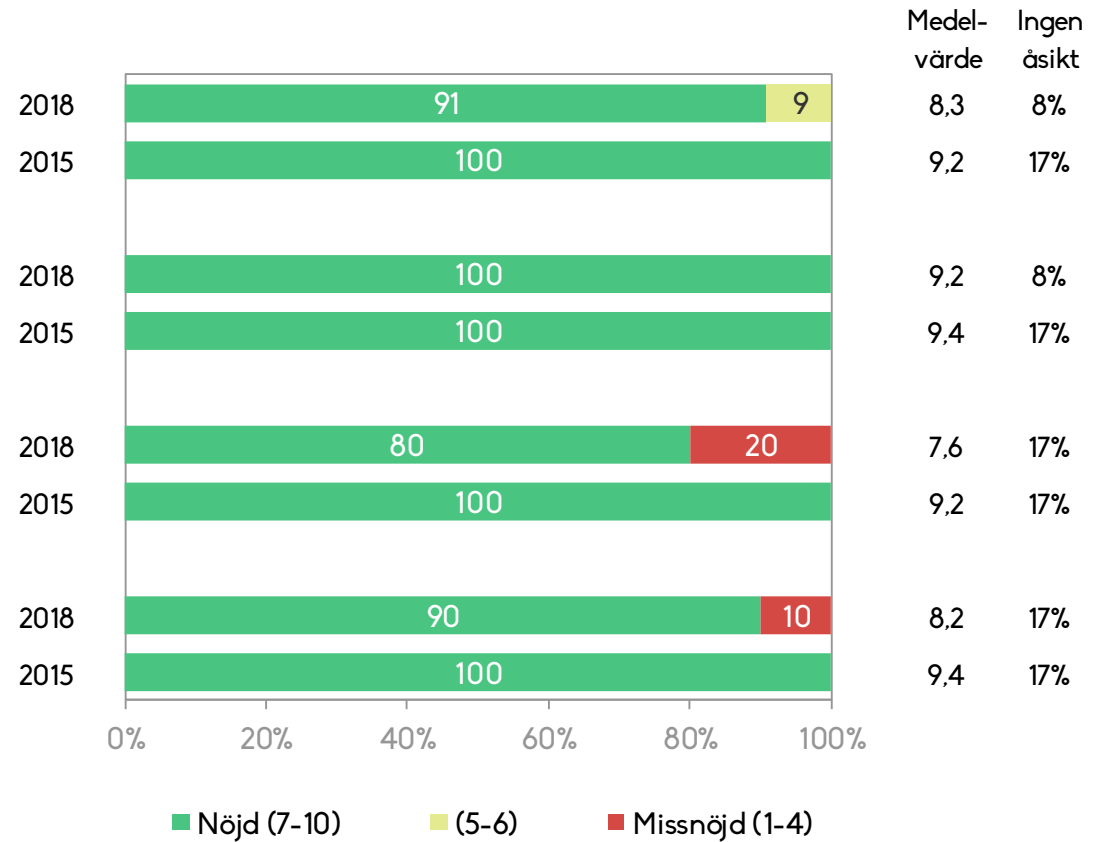
Vad tycker du om...?



# Tvätt

Vad tycker du om...?

- Den hjälp du har med tvätten?
- Bemötandet av dem som tvättar hos dig?
- Hur väl personalen som tvättar ger dig information om förändringar (byte av personal, ändrade tider etc.)?
- Hur väl personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha med tvätten?



# Inköp

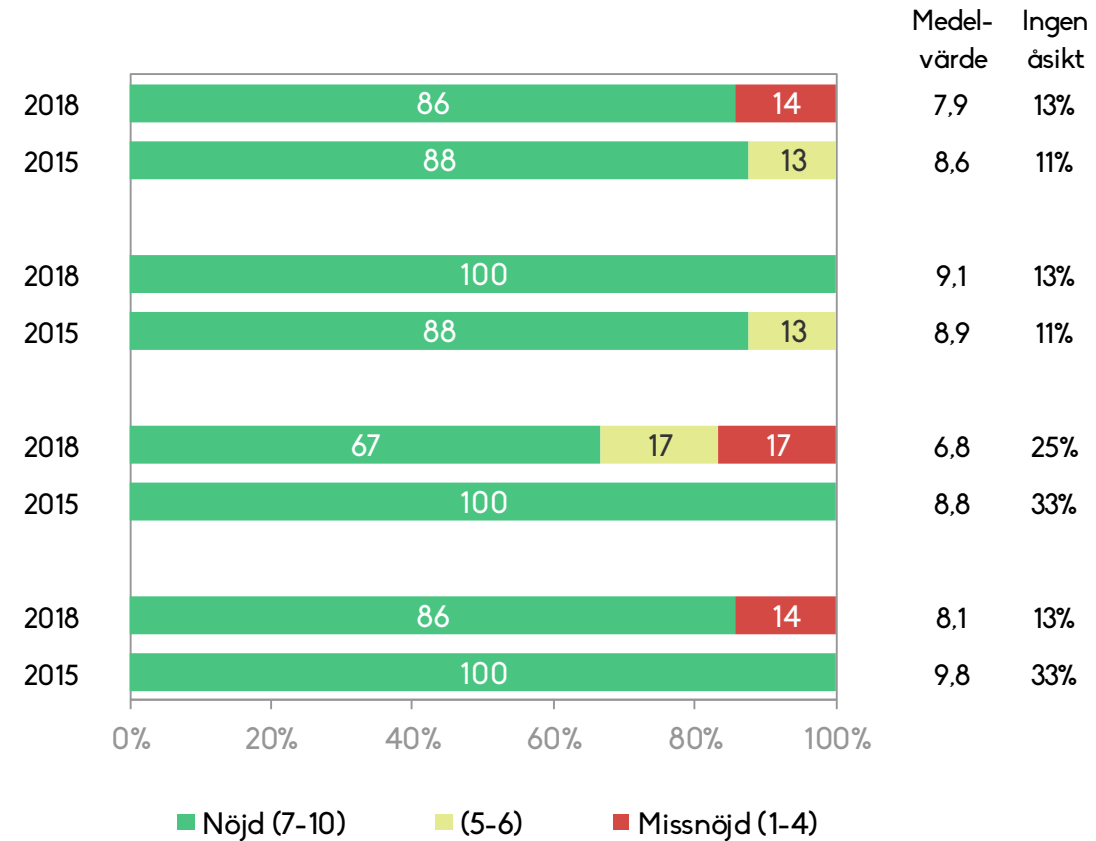
Vad tycker du om...?

Den hjälp du har med inköpen?

Bemötandet av dem som hjälper dig med inköpen?

Hur väl personalen som hjälper dig med inköpen ger dig information om förändringar (byte av personal, ändrade tider etc.)?

Hur väl personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha med inköpen?



# Bilagor

- Bilaga 1: Stöd för tolkning av resultat



# Bilaga 1: Stöd för tolkning av resultat

## Spridningsresultat

Frågeställningar som har bedömts på en tiogradig skala redovisas enligt figuren nedan.

Gröna fält är den andel kunder som har markerat sju till tio på skalan, gula fält är andelen kunder som har markerat fem till sex och röda fält är den andel kunder som har markerat ett till fyra. Andelarna är beräknade endast för dem som har tagit ställning i frågan.

Till höger om figuren visas medelvärdet för frågeställningen samt andelen som inte tagit ställning i frågan.

Fokusera på andelen grönt och andelen rött vid tolkning av resultaten. En hög andel grönt är positivt, men samtidigt ska andelen rött vara begränsad för att den studerade frågan ska kunna sägas ha ett bra resultat.



# Bilaga 1: Stöd för tolkning av resultat

## Indexberäkning

Undersökningens resultat sammanfattas i fem övergripande index: Helhet, Rekommendation, Städning, Tvätt och Inköp.

Helhet motsvarar resultatet i den övergripande frågan *Hur nöjd är du sammantaget med den service du får?*

Rekommendation motsvarar resultatet i den övergripande frågan *Skulle du kunna rekommendera utföraren till dina vänner?*

Övriga tre index beräknas som medelvärden av de frågor som ingår i respektive frågeområde.

Samtliga index redovisas på en skala från 0 till 100, med 100 som högsta värde. Observera att detta resultat inte visar andelen nöjda, utan bygger på en beräkning av medelvärden.

