

# Servicemätning 2018

## Gästhamnar

### UNDERSÖKTA HAMNAR

HÄLLEVIKSSTRAND

EDHULTSHALL

GULLHOLMEN

HENÅN

MOLLÖSUND

KÄRINGÖN

STOCKEN

ELLÖS



## BEMÖTANDE

83 % av våra kunder är nöjda med vårt bemötande. Det är en förbättring med 12 procentenheter från 2017. Resultatet är troligen en konsekvens av extra satsning på service och hamnvårdskap.

Målvärde: 100 %

### HELHETSUPPLEVELSE

**MYCKET POSITIVT RESULTAT FÖR HAMNVERKSAMHETEN ÖVERLAG!**

**96 procent är nöjda med gästhamnarna som helhet.**

MÅLVÄRDE: 90 %

### HÖGT RESULTAT (>70 PROCENT) GES PÅ:

- Renlighet i hamnen
- Framkomlighet
- Hamnvårdarnas kunnighet och servicekänsla
- Duschar och toaletter
- Säkerhet i hamnen
- Sopstationer vid hamnen
- Hamnupplevelse i förhållande till pris

Alla medarbetare ska engageras i kvalitetsarbetet som en naturlig del i det dagliga arbetet och vi strävar efter att ständigt förbättra vårt arbetssätt.



### JÄMFÖRELSE MELLAN 2017-2018

	2017	2018
INFORMATION	62 %	66 % →
RENLIGHET	88 %	93 % →
FRAMKOMLIGHET	91 %	91 % ---
SÄKERHET	96 %	88 % ←
HAMNVÄRDARNAS KUNSKAP & SERVICE	71 %	83 % →
TILLGÄNGLIGHET TILL DUSCH OCH TOALET	78 %	70 % ←
STÄDNING AV TOALETTER OCH DUSCHAR	80 %	61 % ←
SOPSTATIONERNA	67 %	78 % →
UPPLEVELSE I HAMNEN I FÖRHÅLLANDE TILL PRIS	63 %	71 % →

**Typ av mätning:**

Enkät, 14 frågor

**Antal:** 111 personer

Kvinnor: 40

Män: 71

**Genomförandetid:**

Juli 2018

**Målgrupp:**

Båtgäster i kommunens åtta hamnar