

Servicemätning – Gästhamnar 2017

Rapport



Dokumenttyp Rapport	Ämnesområde Systematiskt kvalitetsarbete	Diarienummer KS/2017:1393	Datum 2017-08-21
Förvaltning Kommunstyrelseförvaltningen, förvaltningsområde samhällsutveckling		Dokumentansvarig i förvaltningen Samhällsstrateg	



Innehåll

Uppdraget.....	3
Metod och tillvägagångssätt.....	3
Resultat.....	4
Slutsatser.....	5
Spridning av resultatet.....	6



Uppdraget

Som ett led i kvalitetsarbetet och i överensstämmelse med Uppdragsdokument för 2016-2018 och detaljbudget för 2016, genomför förvaltningsområde samhällsutveckling servicemätningar för sina verksamhetsområden.

Syfte

Syftet är att utvärdera om båtgästerna är nöjda med våra gästhamnar, att finna styrkor och svagheter samt identifiera förbättringsområden.

Organisation

Uppdragsgivare är förvaltningsområdeschef samhällsutveckling Lena Tegenfeldt.

Uppdragsansvarig är samhällsstrateg Eva Kläppe Hellström och utskottssekreterare Elisabeth Martinsson.

Metod och tillvägagångssätt

Typ av mätning	Enkät bestående av fjorton frågor
Målgrupp	Båtgäster i kommunens åtta gästhamnar under sommaren 2017
Metod	Enkät med värderingsskala 1-5 formulerad i fjorton frågor, varav elva slutna värderingsfrågor, en öppen fråga och två bakgrundsfrågor. Genomförandet har skett med intervju som metod.
Urval	Totalt 94 stycken slumpmässigt valda gästhamnsbesökare inom samtliga åtta av kommunens gästhamnar.
Svarsfrekvens	100 procent
Könsfördelning	Kvinnor: 36 procent Män: 64 procent
Genomförandetid	Juli 2017

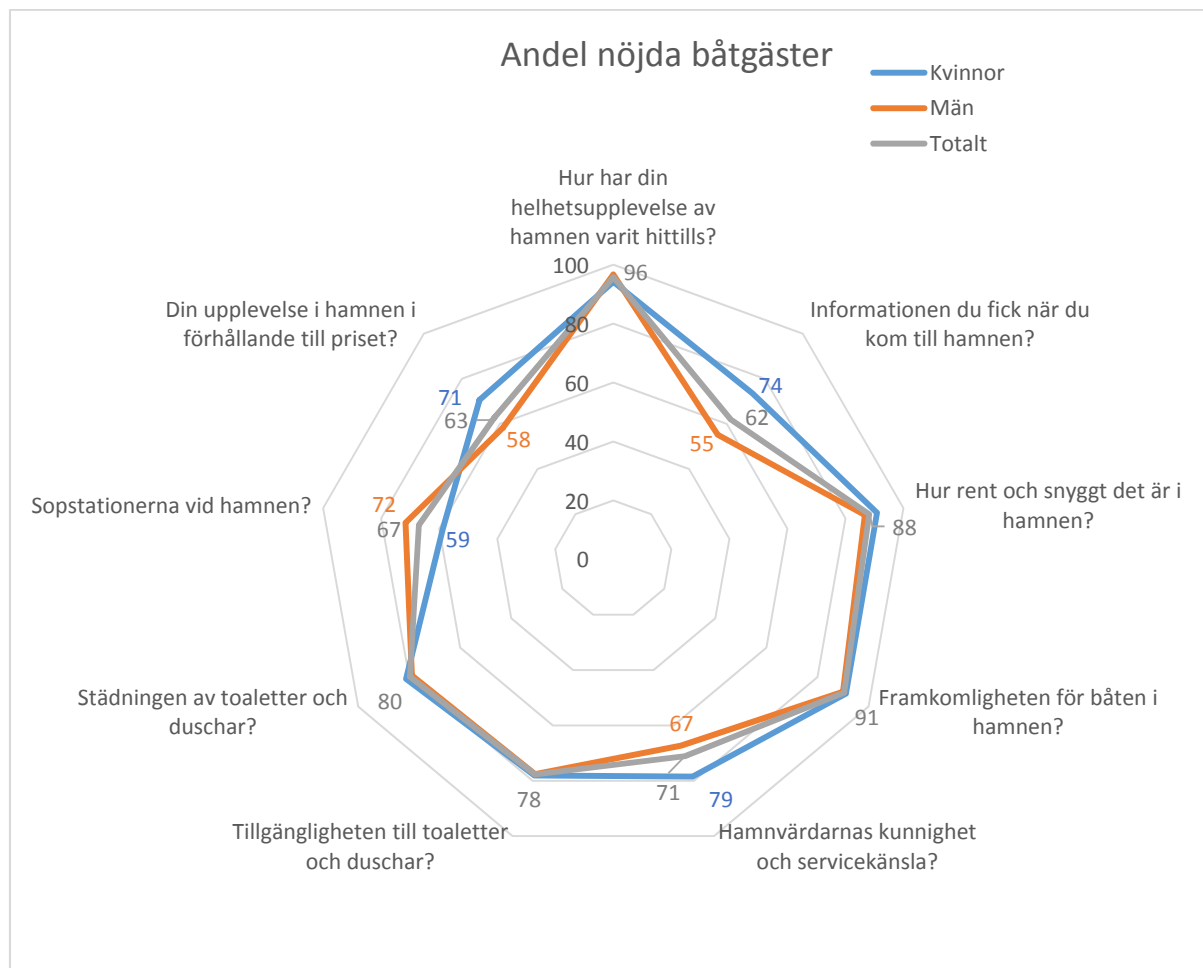


Resultat

Enkäten har innefattat frågor om graden av nöjdhet inom olika serviceområden.

Samlat omdöme

96 procent är nöjda med gästhamnarna som helhet. Männen är något mer nöjda (97 procent) jämfört med kvinnorna (94 procent).



Resultatet är positivt för hamnverksamheten överlag. Kvinnor är generellt sett mer nöjda, där de tydligaste skillnaderna finns avseende information, hamnvärdarnas kunnighet och servicekänsla samt upplevelsen i relation till pris. Män är mer nöjda avseende sopstationerna. I övrigt finns inga tydliga könsskillnader.

Resultatet visar också vissa skillnader avseende ålder. De största skillnaderna rör hamnvärdarnas kunnighet och servicekänsla, sopstationerna och upplevelse i förhållande till pris. 80 procent av dem som är yngre än 45 år är mer nöjda avseende hamnvärdarna, jämfört med 68 procent bland dem som är 45 år och äldre. Nöjdheten avseende sopstationer och pris är högre bland dem som är 45 år och äldre: 72 är nöjda med sopstationerna och 65 procent med pris, jämfört med 50 respektive 55 procent bland dem som är yngre än 45 år.



Helhetsupplevelsen får alltså ett mycket gott betyg. Högt resultat (>70 procent) ges även för:

- Renlighet i hamnen
- Framkomlighet
- Hamnvärdarnas kunnighet och servicekänsla
- Duschar och toaletter.

Områden som kan förbättras enligt de svarande är:

- Information vid ankomst
- Sopstationerna
- Upplevelsen i hamnen relaterat till priset.

På frågan ”Planerar du att använda/har du använt sugtömningsstationen?” har 82 procent svarat nej.ⁱ

Öppna frågor – förbättringsförslag och kommentarer

De svarande har också haft möjlighet att ge förslag på. Av de synpunkter på förbättringsområden som har inkommit handlar majoriteten om behov av både skriftlig och muntlig information samt om avsaknad av och för få duschar och/eller toaletter.

Slutsatser

96 procent nöjda gäster är ett mycket bra resultat. Jämfört med 2016 är det en förbättring med åtta procentenheter. Det är sju procentenheter bättre jämfört med målet för 2017.

Nöjdhet avseende information vid ankomst är den fråga med enskilt störst skillnad mellan kvinnor (74 procent) och män (55 procent). Skillnaderna är även tydliga avseende sopstationer, hamnvärdar och pris. Män är mer nöjda när det gäller sopstationerna.

Totalt sett är resultatet bättre jämfört med 2016. Allra bäst resultat får helhetsupplevelsen med sina 96 procent nöjda gäster. Därefter visar framkomlighet för båten bäst resultat med 91 procent nöjda gäster, vilket kan jämföras med 70 procent föregående år. Resultatet är troligen en konsekvens av en extra satsning på städning och på ett mindre antal båtar i gästhamnarna jämfört med förra året.

Tillgänglighet till och städning av dusch/toaletter har utgjort förbättringsområden inför 2017, vilket har givit ett mycket positivt resultat. Mätningen visar en ökning med 19 procentenheter avseende tillgängligheten, från 59 till 78 procent nöjda gäster. Nöjdheten avseende städning har ökat med 18 procentenheter, från 62 till 80 procent.

Betydligt fler har angivit att de inte planerar att använda sugtömningsstationen, 82 procent jämfört med 63 procent föregående år.

Graden av nöjdhet avseende sopstationerna har minskat till 67 procent, från 73 procent 2016.

Verksamhetens handlingsplan

Inför kommande år kommer verksamheten att satsa ytterligare på service avseende hamnvärdskap och sopstationer.



Spridning av resultatet

Rapportering sker internt genom intranätet, kommunchefens ledningsgrupp, Utskottet för samhällsutveckling och Samverkansgruppen för samhällsutveckling. Extern publicering på www.orust.se

ⁱ Sugtömningsstation finns inte i samtliga gästhamnar.