

Göteborgs Hamn AB

Kundundersökning 2019



Om undersökningen

Syfte

Göteborgs hamn AB genomför löpande kundundersökningar med syftet att följa upp kundupplevelsen avseende Göteborgs Hamn AB samt hamnen som helhet.

Genomförande

Undersökningen baseras på ett urval av Göteborgs hamns kunder. Genomförandet baserades på utskicksplanen nedan.

Aktivitet	Datum
Inbjudan	4 november 2019
Påminnelse 1: mailutskick	11 november 2019
Påminnelse 2: mailutskick	18 november 2019
Påminnelse 3: mailutskick	25 november 2019
Påminnelse 4: sms-utskick	25 november
Påminnelse 5: mailutskick	28 november 2019
Påminnelse 6: telefonintervjuer	2-6 december 2019

Påminnelser skickades ut till de respondenter som inte besvarat enkäten vid de angivna datumen. De respondenter som inte hade besvarat enkäten den 2 december blev uppringda för telefonintervju där endast tre frågor ställdes (de som utgör NKI-värdet).

Svarsfrekvens

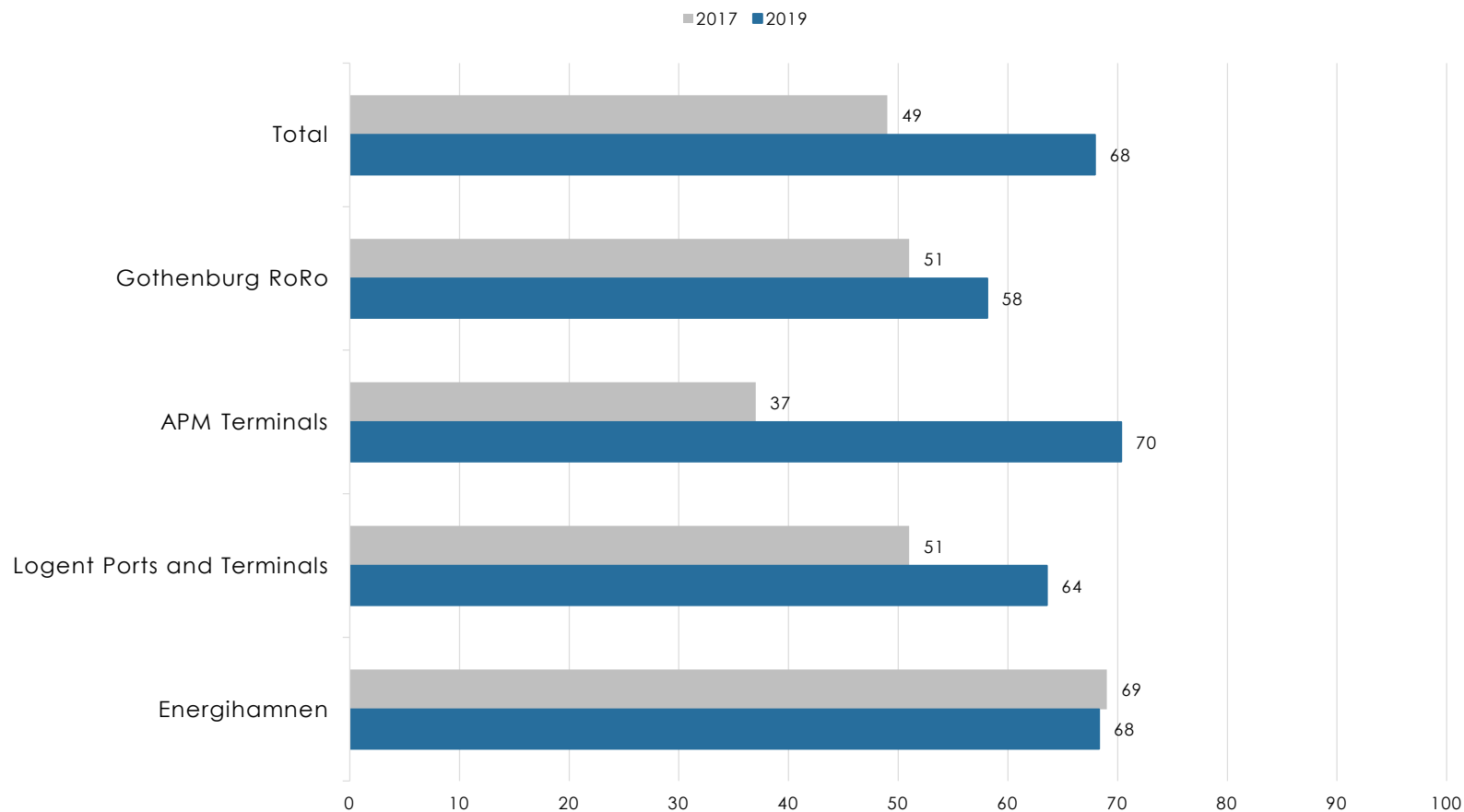
Totalt ingick 202 kunder i urvalet. Utav dessa har 126 besvarat enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 62,4%. Antal svar per segment och terminaloperatör redovisas i respektive avsnitt.



Resultat 2019

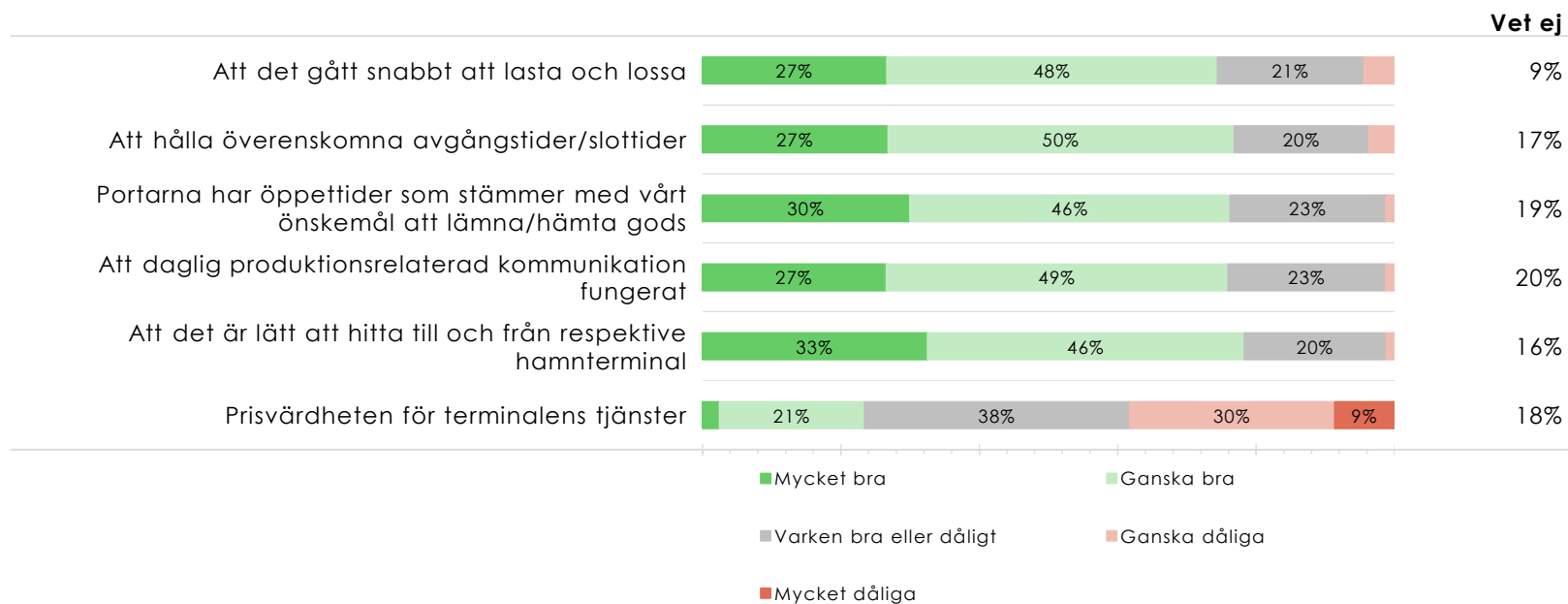


NKI



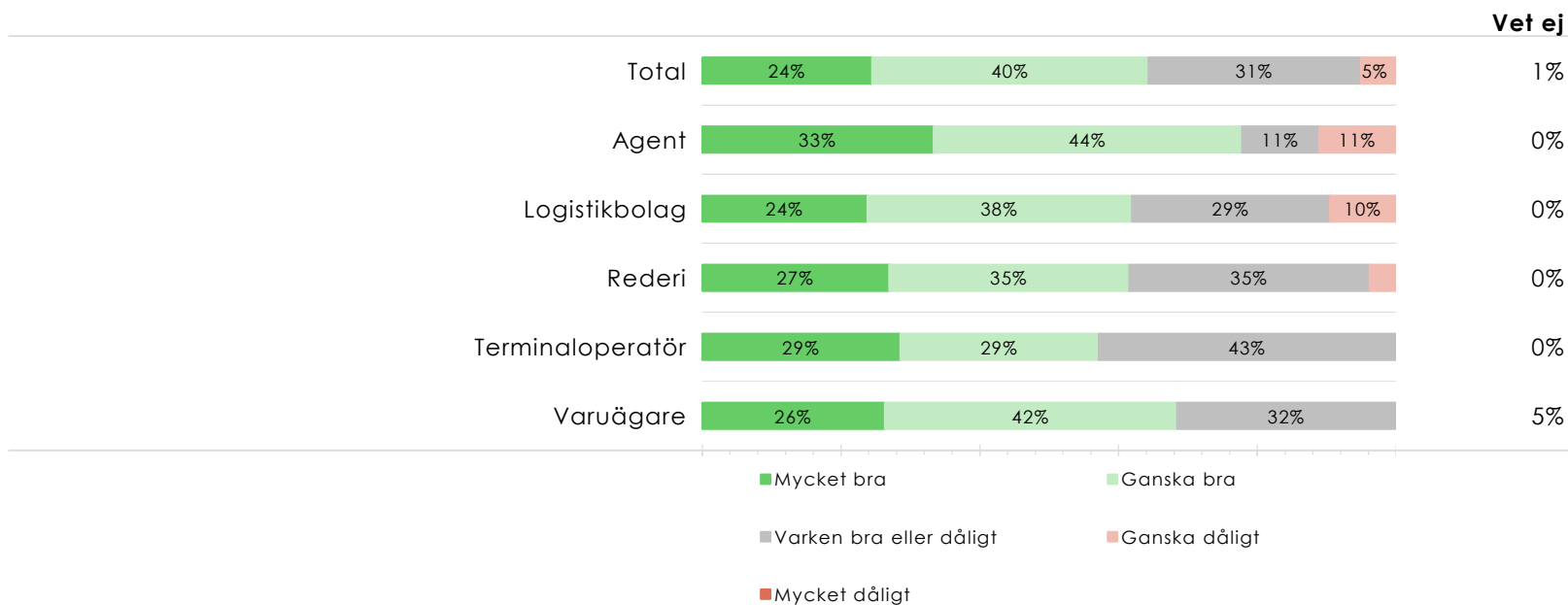
Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte.

Hamnterminaler



Attityder om Göteborgs hamn

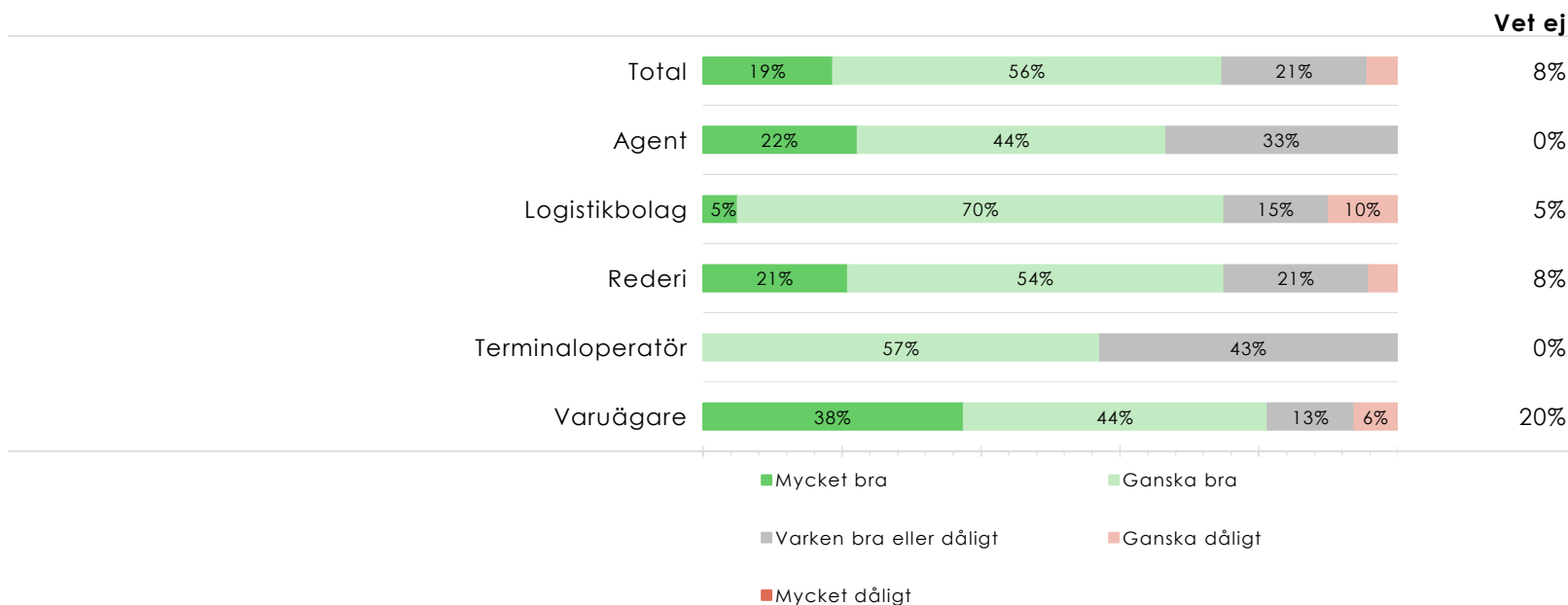
Göteborgs Hamn AB (Port Authority) *Samarbetar med oss som kund*



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte.

Attityder om Göteborgs hamn

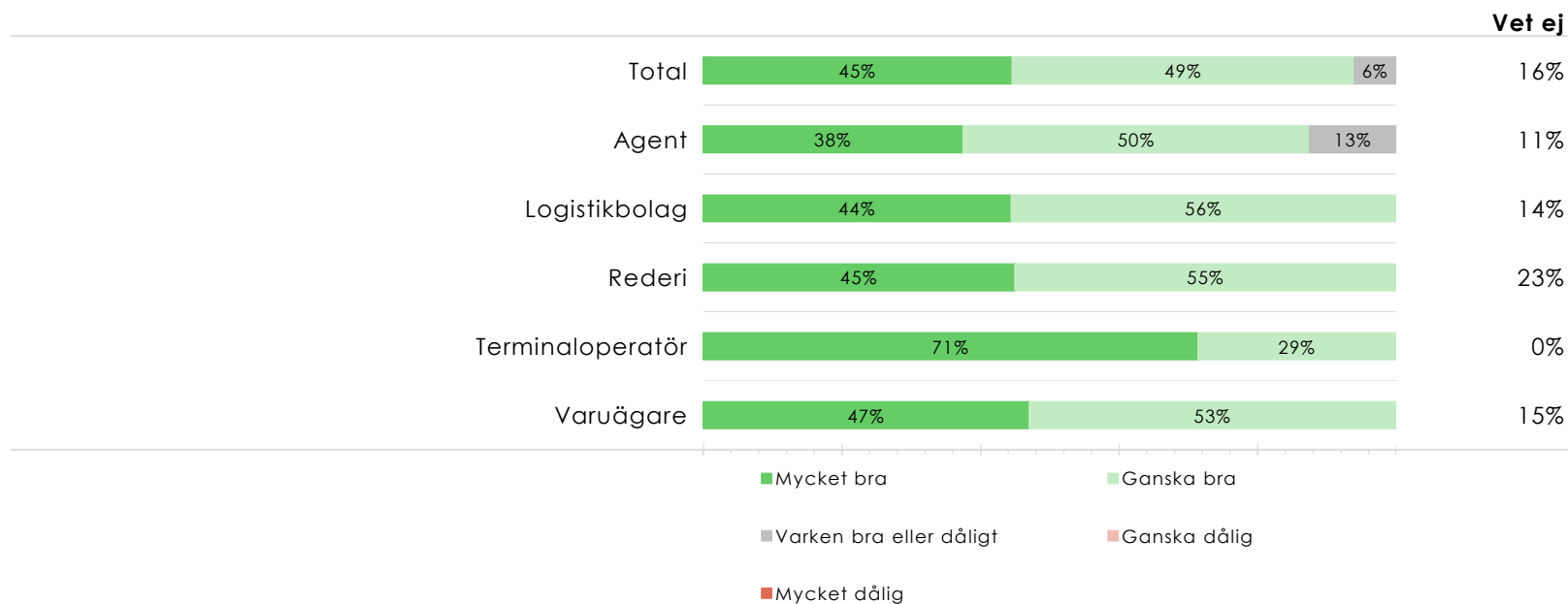
Göteborgs Hamn AB (Port Authority) Skapar goda förutsättningar för hamnen att långsiktigt utvecklas



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte.

Infrastruktur

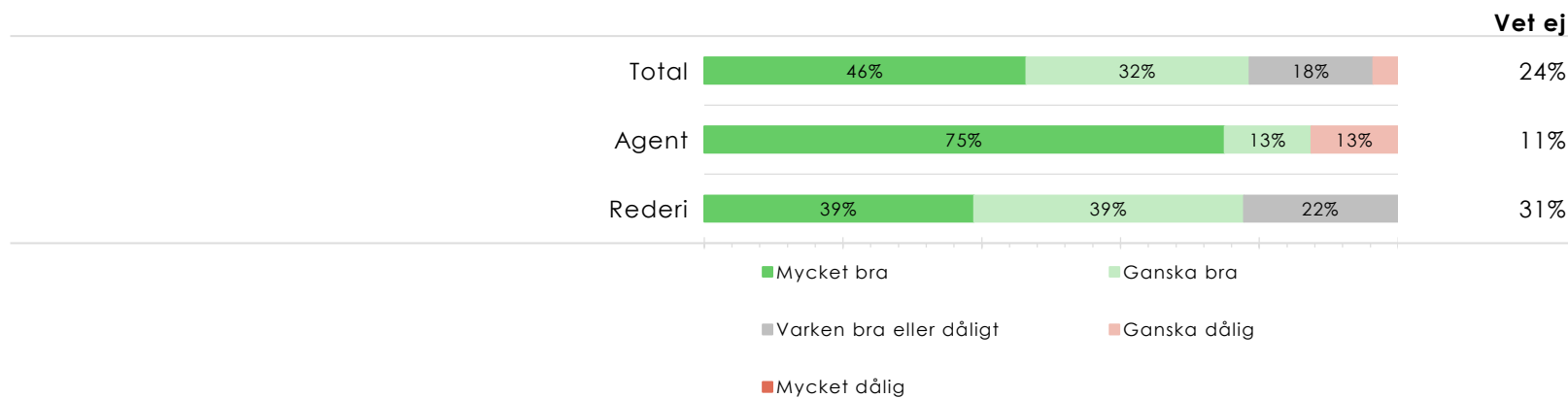
Att hindra obehöriga att ta sig in på hamnområdet



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte.

Fartygsanlöp

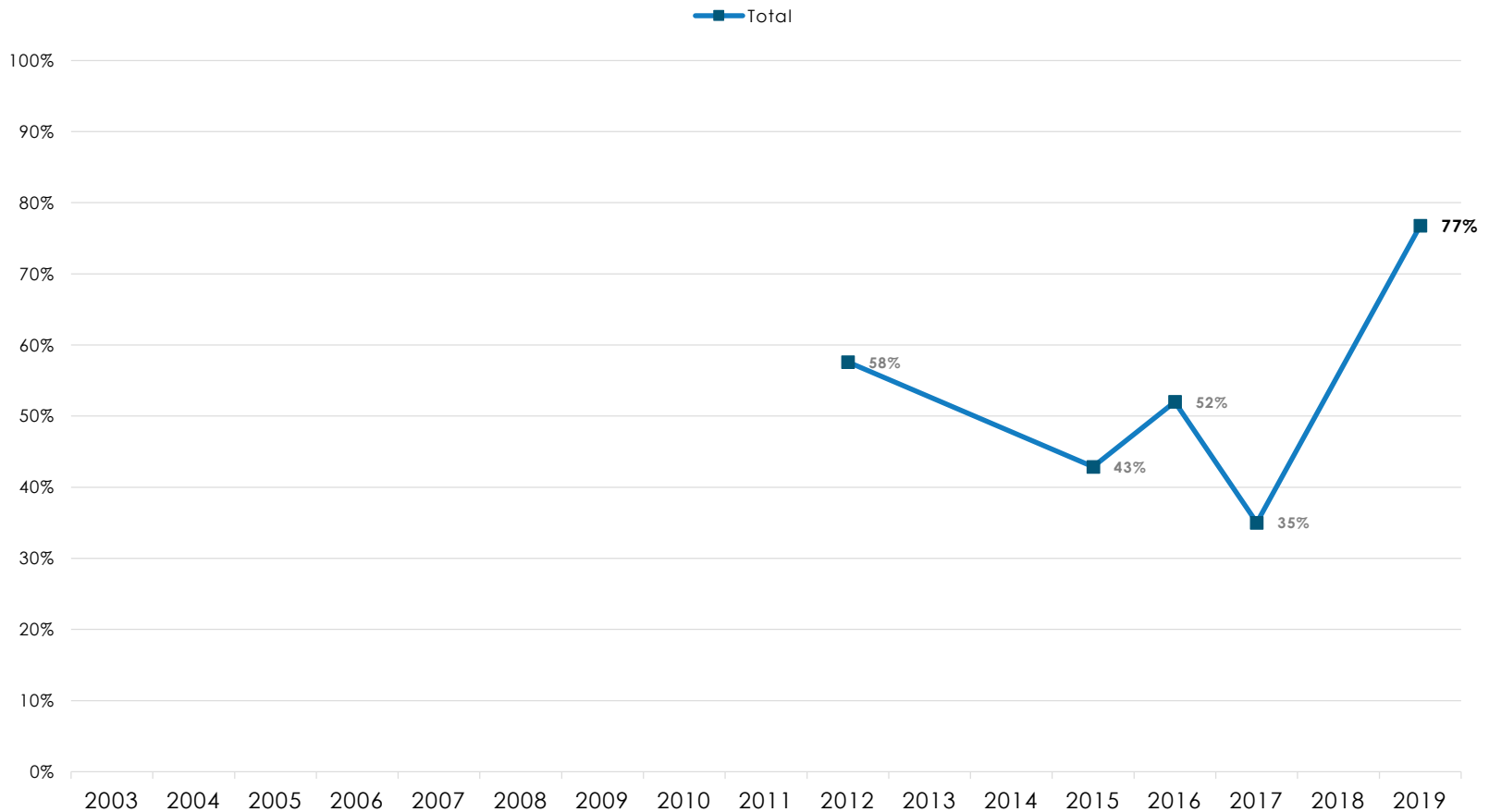
Hur bedömer du kvaliteten vad gäller: Samarbetet med Port Control/Hamnkontoret



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte.

Helhetsomdöme och rekommendation

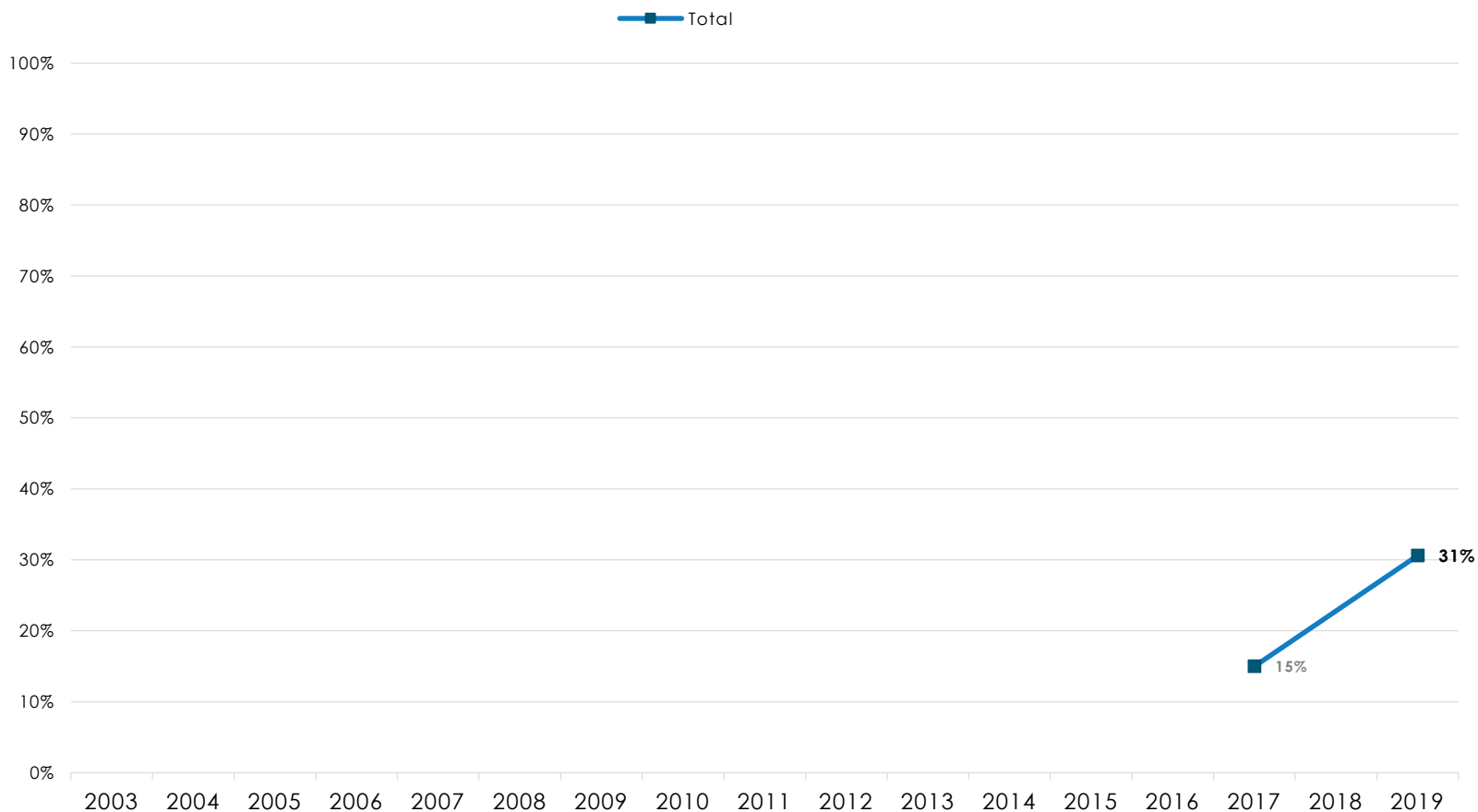
Om du tänker på hamnen som helhet, med alla dess aktörer, vilket helhetsomdöme skulle du vilja ge hamnen i Göteborg?



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte. Procentsatsen i diagrammet avser andelen positiva svar.

Helhetsomdöme och rekommendation

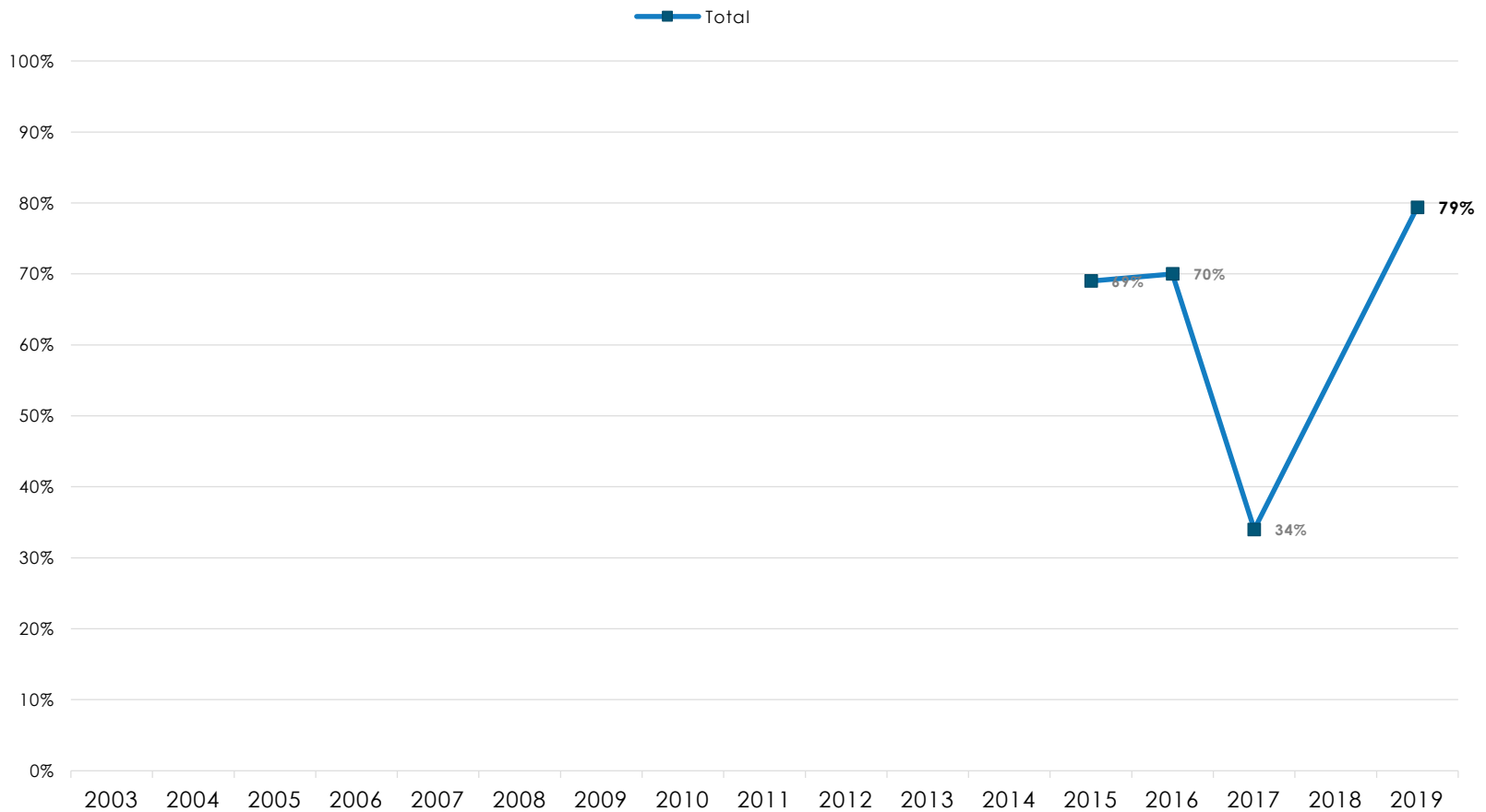
Hur skulle du säga att Göteborgs hamn är jämfört med andra hamnar som du har erfarenhet av?



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte. Procentsatsen i diagrammet avser andelen positiva svar.

Helhetsomdöme och rekommendation

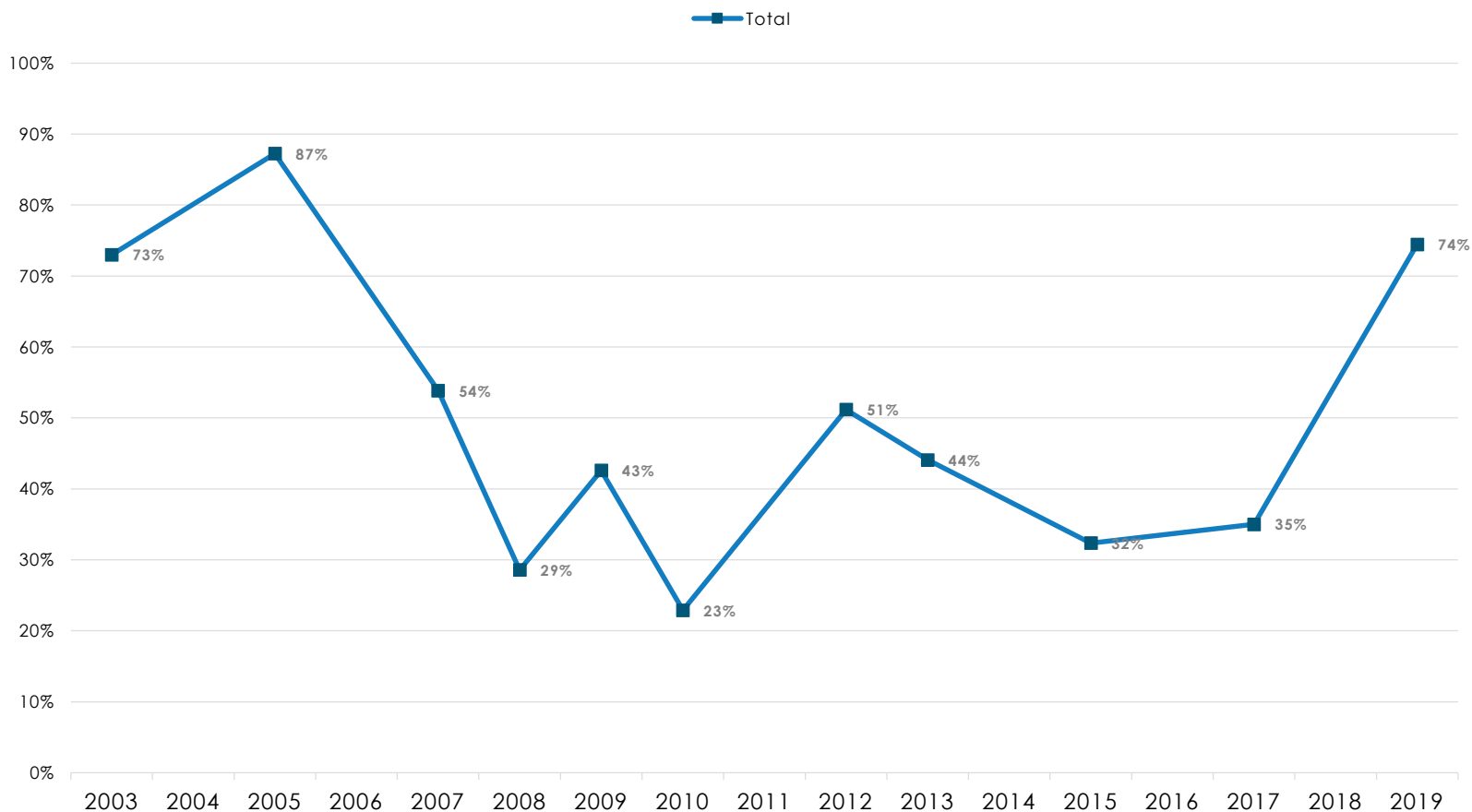
Skulle du rekommendera att transportera gods via Göteborgs hamn till andra?



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte. Procentsatsen i diagrammet avser andelen positiva svar.

Hamnterminalen

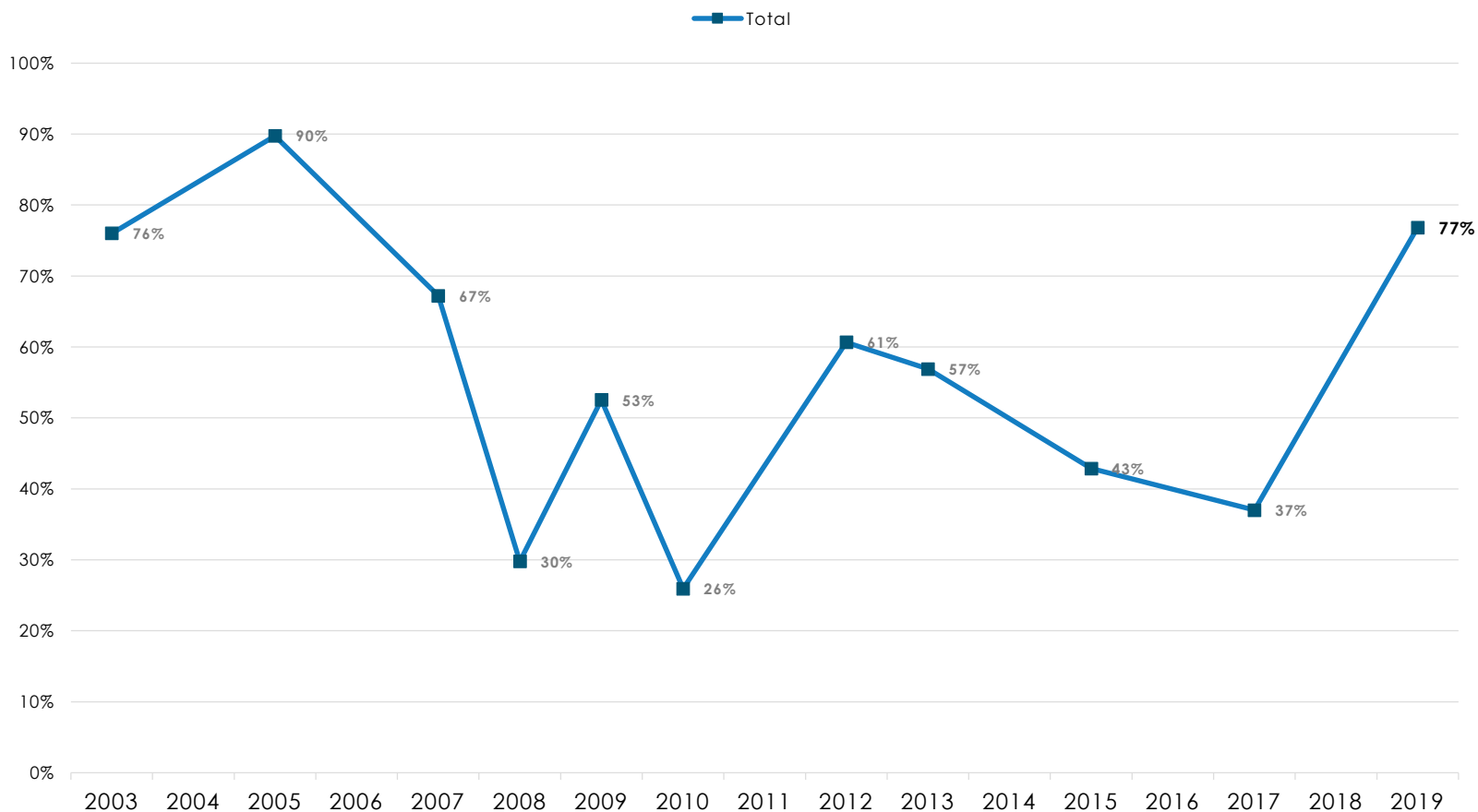
Att det gått snabbt att lasta och lossa



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte. Procentsatsen i diagrammet avser andelen positiva svar.

Hamnterminalen

Att hålla överenskomna avgångstider/slottider

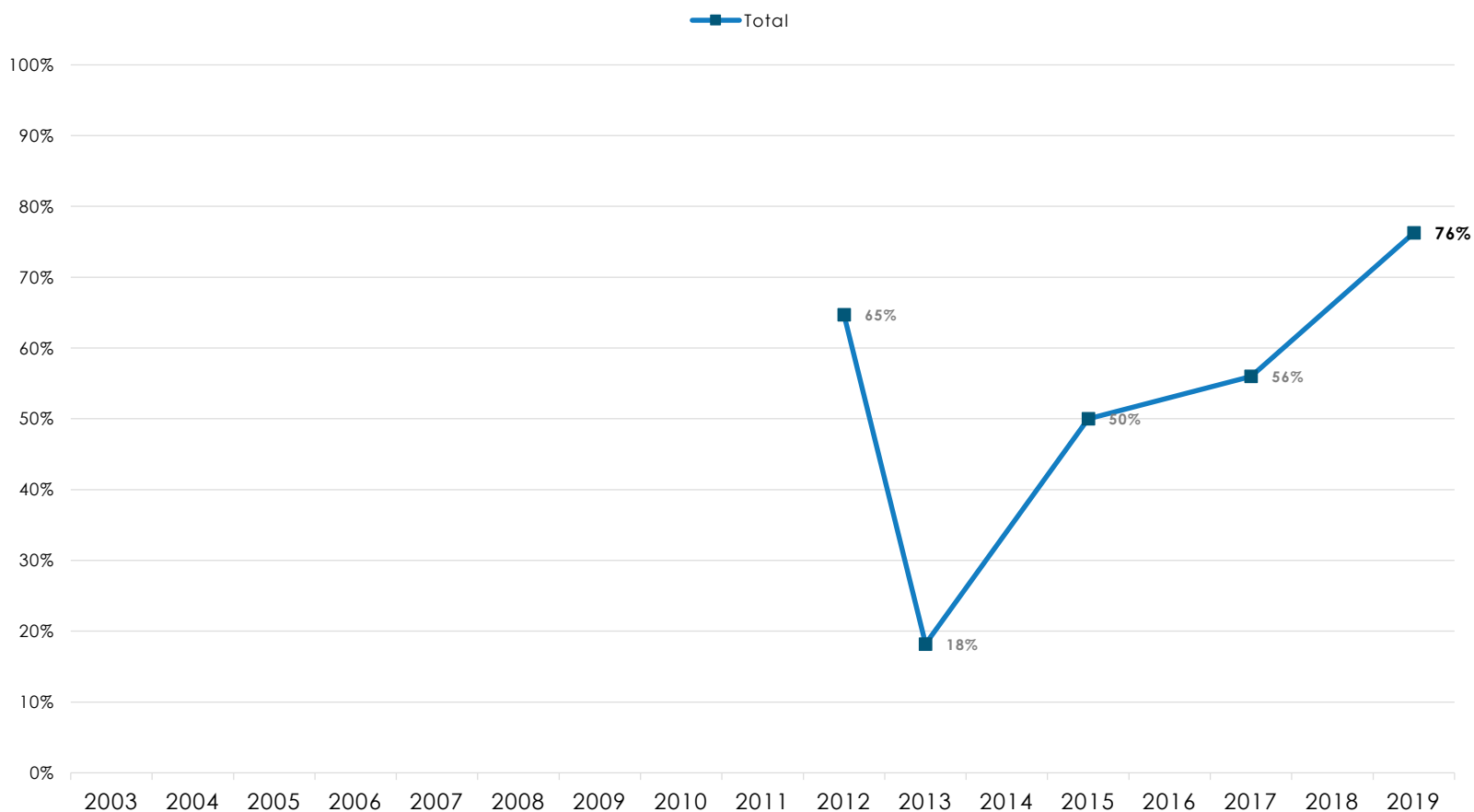


Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte. Procentsatsen i diagrammet avser andelen positiva svar.



Hamnterminalen

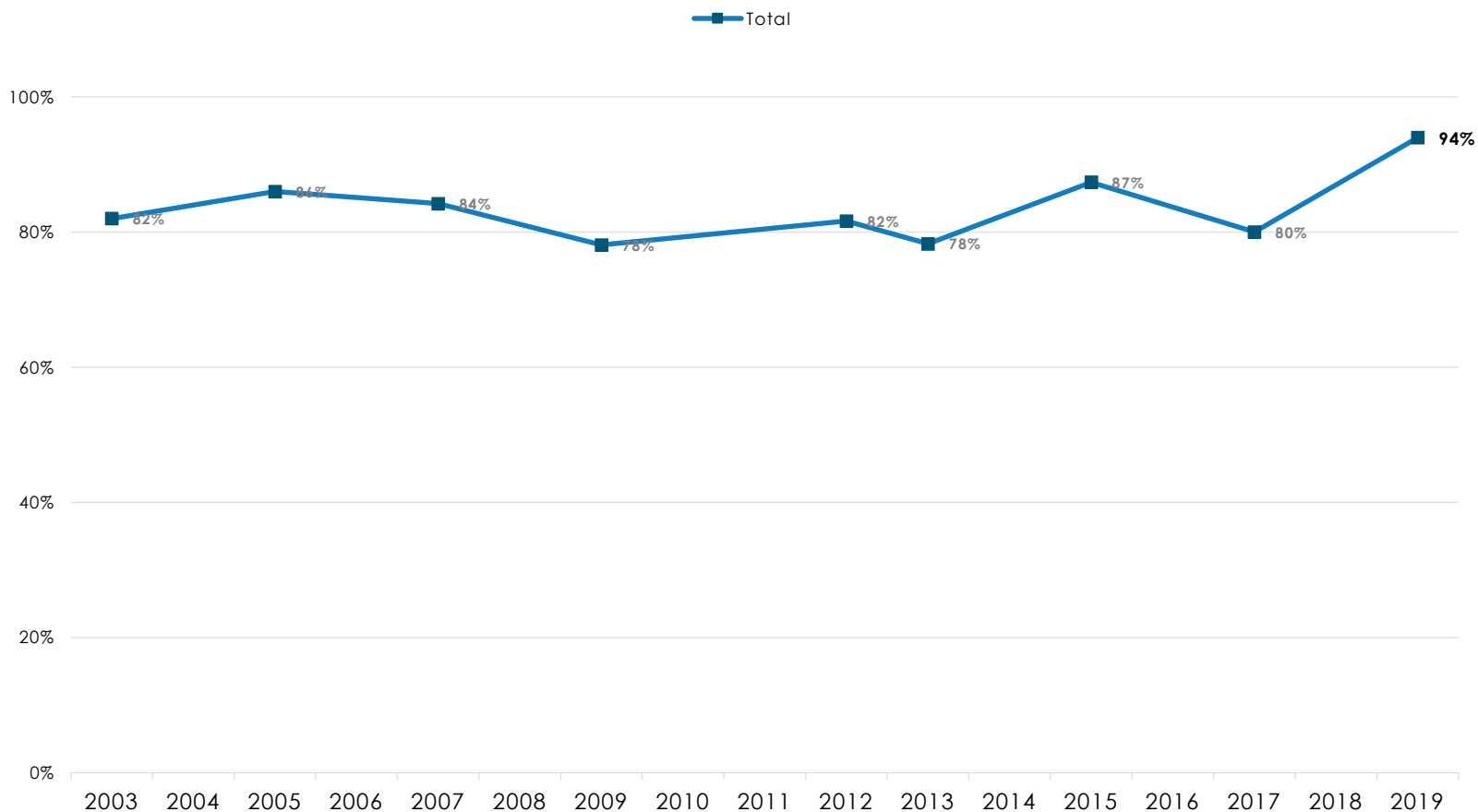
Portarna har öppettider som stämmer med vårt önskemål att lämna/hämta gods



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte. Procentsatsen i diagrammet avser andelen positiva svar.

Säkerhet

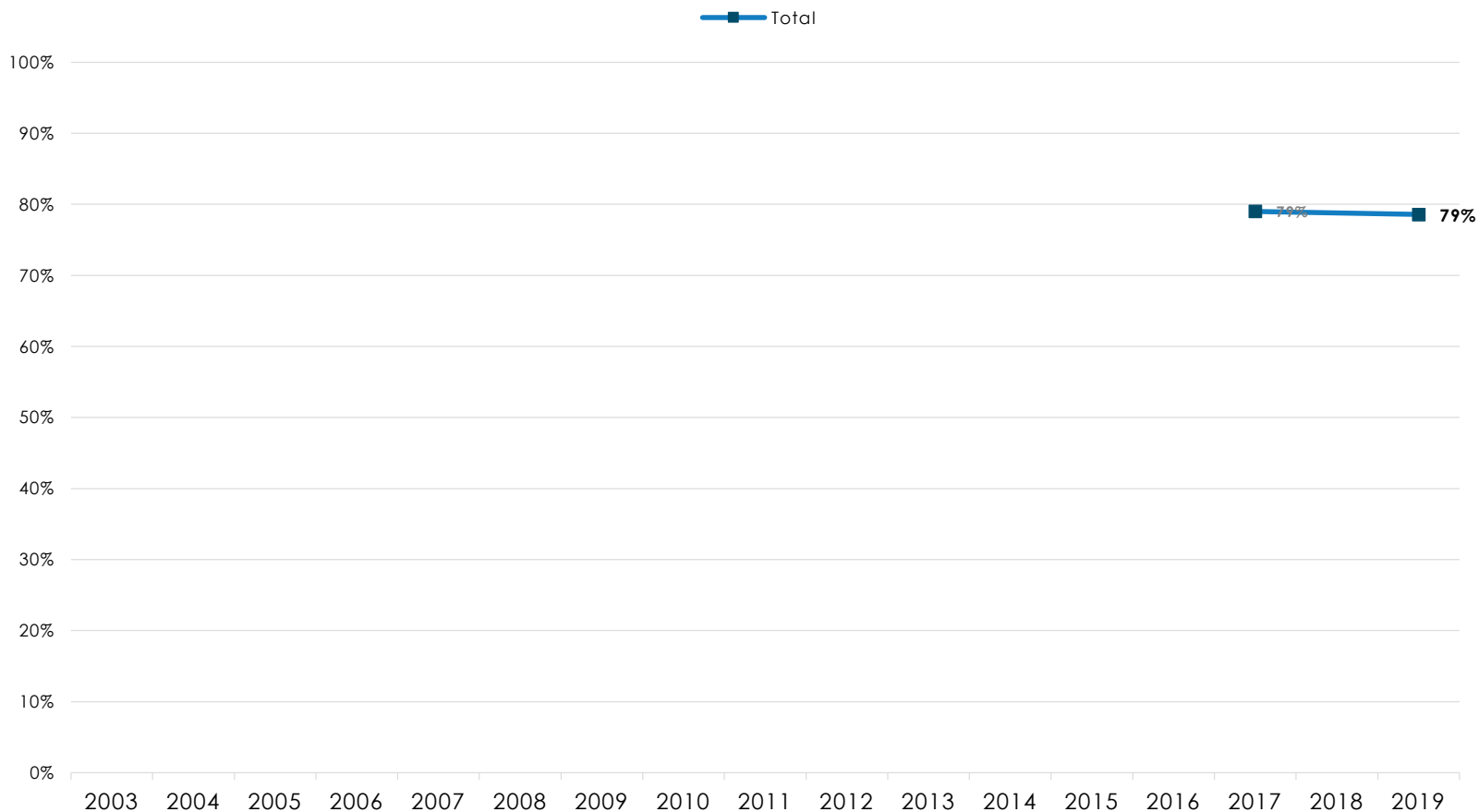
Att hindra obehöriga att ta sig in på hamnområdet



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte. Procentsatsen i diagrammet avser andelen positiva svar.

Fartygsanlöp kvalitet

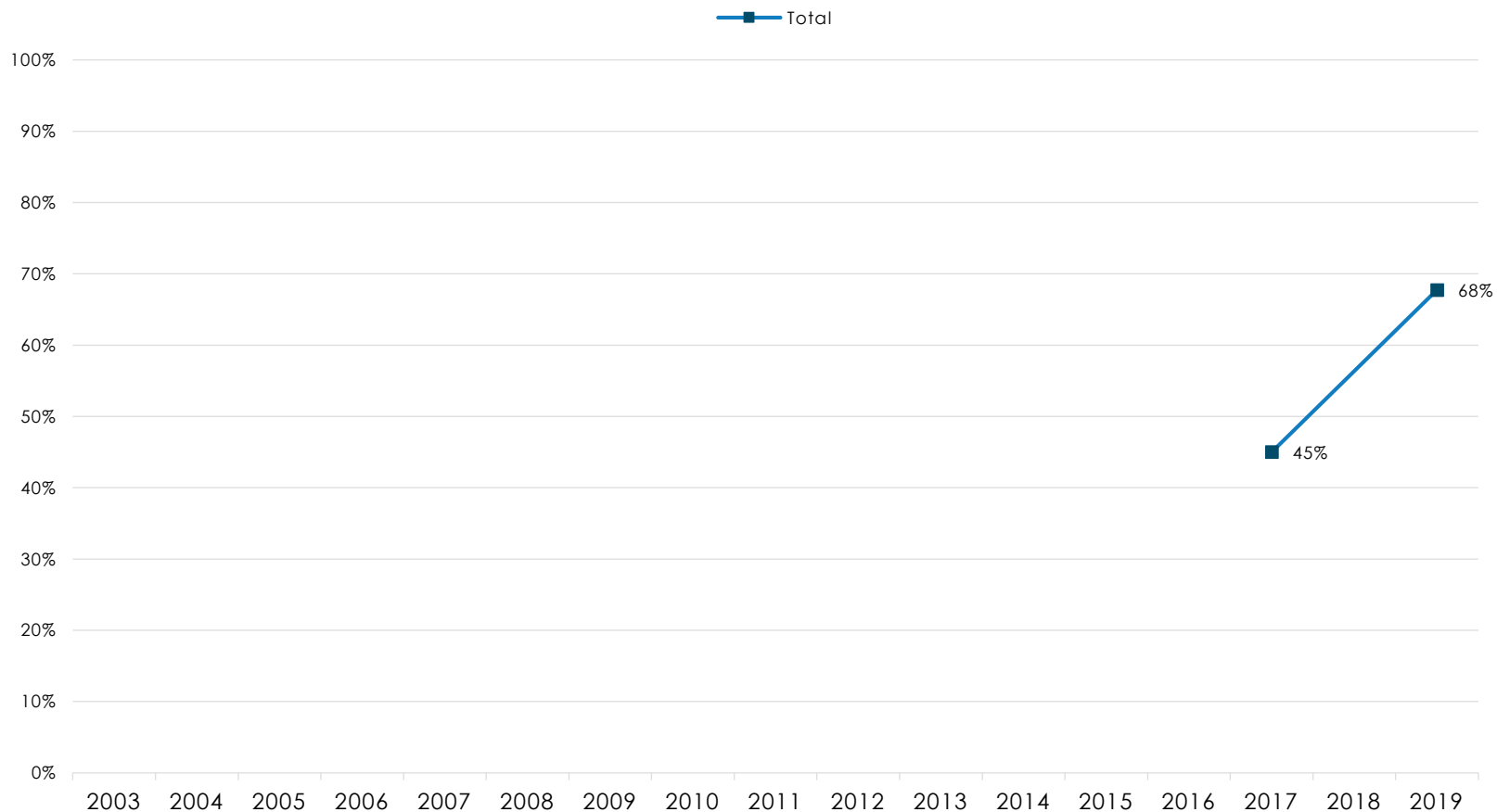
Samarbetet med Port Control/Hamnkontoret



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte. Procentsatsen i diagrammet avser andelen positiva svar.

Fartygsanlöp kvalitet

Samarbetet med terminaloperatör



Nedbrytningar som baseras på färre än 5 svar redovisas inte. Procentsatsen i diagrammet avser andelen positiva svar.