



Oslo Havn KF

Kundeundersøkelse

2011

1. INNLEDNING	3
1.1 Formål	3
1.2 Gjennomføring.....	3
1.3 Målgruppen	3
1.4 Presentasjon av undersøkelsen	3
2. HOVEDRESULTATER	4
2.1 Generelt.....	4
2.2 Generelt om Oslo havn og Oslo Havn KFs virksomhet, relatert til kvalitetsmålene.....	5
2.3 Vurdering av Oslo Havn KFs virksomhet.....	7
2.4 Vurdering av viktigheten av Oslo Havn KFs kvalitetskrav.....	9
2.5 Vurdering av kvaliteten på Oslo Havn KFs virksomhet, relatert til kvalitetskravene.....	11

1. INNLEDNING

1.1 Formål

Formålet med kundeundersøkelsen er å få vurdert Oslo Havns KFs virksomhet, og om kvaliteten for de tjenester som tilbys er akseptabel i henhold til våre satte krav. Undersøkelsen er en oppfølging av tilsvarende undersøkelser gjennomført hvert år fra 1995 til og med 2007, deretter annet hvert år.

1.2 Gjennomføring

Undersøkelsene som ble gjennomført i 1995, 1996 og i 1997 ble gjennomført av Oslo Havn KF selv. Fra 1998 til og med 2004 ble undersøkelsen gjennomført av IBA Research AS i samarbeid med Oslo Havn KF. Fra 2005 har Oslo Havn KF igjen selv utført arbeidet med undersøkelsen, som innebærer: utsendelse, bearbeiding og utarbeidelse av rapport.

Oslo Havn KF valgte selv å gjennomføre undersøkelsen for lettere å kunne gjennomføre konkrete tiltak for å bedre vår kvalitet.

Spørreskjemaene ble sendt ut til målgruppen i 30. august 2011. Spørreskjemaene kom i retur ferdig utfylt i løpet oktober.

1.3 Målgruppen

Oslo Havn KF ønsker å måle tilfredsheten blant sine største kunder. I undersøkelsen ble de 41 største kundene valgt ut til å være med på undersøkelsen.

Av de 41 kundene som fikk tilsendt spørreskjema svarte 25 kunder på skjemaene. Dette gir en svarprosent på 61 %.

1.4 Presentasjon av undersøkelsen

Denne rapporten presenterer resultatene i undersøkelsen på alle spørsmål. Resultatene er forsøkt vist med enkle diagrammer og tekst.

Rapporten inneholder ikke tabellvedlegg.

2. HOVEDRESULTATER

2.1 Generelt

Spørreskjemaet er inndelt i fire hovedgrupper:

- Oslo havn og Oslo Havn KFs virksomhet, relatert til Oslo Havn KFs kvalitetsmål.
- Oslo Havn KFs virksomhet
- Kjennskap til Oslo Havn KFs kvalitetskrav og en vurdering av viktigheten av disse.
- Kvaliteten på spesifikke tjenester i Oslo Havn KF, relatert til Oslo Havn KFs kvalitetskrav.

Skalaene som er brukt er:

- 1 = Svært dårlig
- 2 = Dårlig
- 3 = Middels
- 4 = Bra
- 5 = Svært bra
- 0 = Ikke relevant

Respondentene skulle krysse av hvis spørsmålet ikke var relevant under ikke relevant. Steder hvor respondenter ikke har gjort dette og det ikke har vært krysset av for andre alternativer, er det antatt at spørsmålet ikke har vært relevant.

Formuleringene til enkelte spørsmål innen de fire hovedgruppene i spørreskjemaet har endret seg noe i løpet av perioden, dette gjelder spesielt for undersøkelsene i 1999, 2000 og 2001. Skjemaet for 2011 er identisk likt skjemaet for årene 2001 - 2009. Vi har likevel valgt å presentere trendtall for de spørsmålene vi mener det er mulig å sammenligne på.

2.2 Generelt om Oslo havn og Oslo Havn KFs virksomhet, relatert til kvalitetsmålene

Første del av undersøkelsen inneholdt en del generelle spørsmål om hvordan respondentene vurderer Oslo havn og Oslo Havn KFs virksomhet, relatert til Oslo Havn KFs kvalitetsmål.

Kundene er mest fornøyd med Oslo Havn KF med hensyn til:

- Forholdene på sjøen i havneområdet, slik at forholdene kan foregå på en trygg og effektiv måte.
- At parkeringsplassene er tilgjengelige for leietakerne.
- At fartøyer får tilgang til avtalt kai til avtalt tid.

Mens kundene er minst fornøyd med Oslo Havn KF når det gjelder:

- HAVs tjenesteyting ifm lossing/lasting (kranvirksomheten).

Trender:

Kundene synes å være noe mer fornøyd i dag enn tidligere når det gjelder:

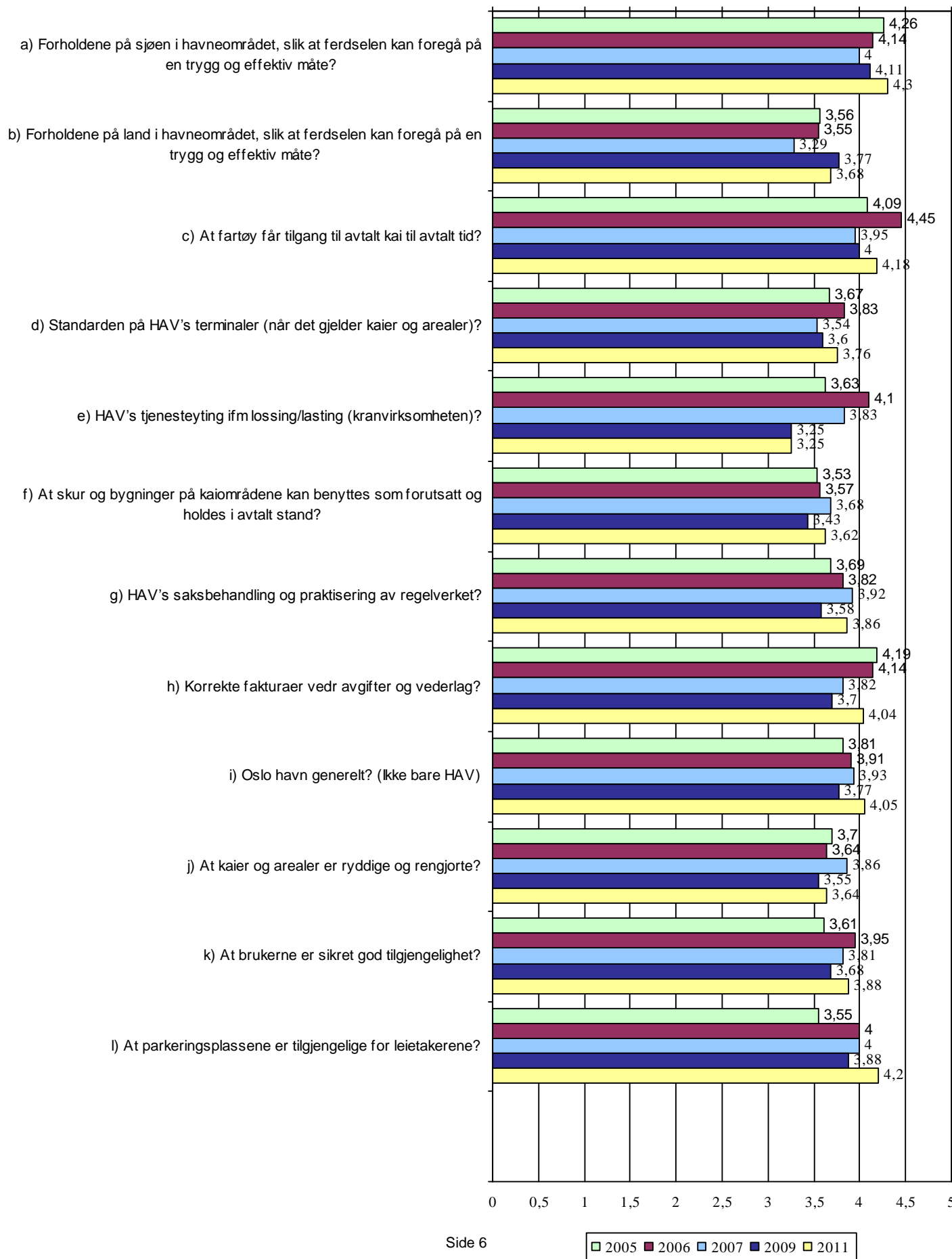
- Vil ikke her fremstille noen spesielle punkter siden det er en oppadgående trend på alle punkter med kun et unntak av punktet om kranvirksomheten.

Kundene er blitt mindre fornøyd i år når det gjelder:

- Det er ikke noen punkter som har gått ned i tilfredshet blant de kundene som har svart.

Det er i år en markant gjennomgående oppgang i respondentenes vurdering av Oslo havn og Oslo Havns KFs virksomhet.

Diagrammet på neste side viser resultatene fra årets undersøkelse sammenlignet med resultatene fra undersøkelsene som gjennomført i perioden 2005 - 2009.



2.3 Vurdering av Oslo Havn KFs virksomhet

Kundene opplever Oslo Havn KFs virksomhet som bra med hensyn til følgende forhold:

- Ansattes serviceinnstilling.
- Oppfølging av pålegg i forbindelse med miljøarbeid.
- Arbeid med å redusere utslipp til luft og sjø i havneområdet.

Mens kundene opplever Oslo Havn KFs virksomhet som mindre bra når det gjelder:

- Organisasjon tilpasset framtidens krav.
- Tilbakemeldinger på forespørsler fra brukerne.
- Effektiv organisasjon.

Trender:

Kundene opplever at Oslo Havn KF er blitt noe bedre i dag sammenlignet med tidligere når det gjelder:

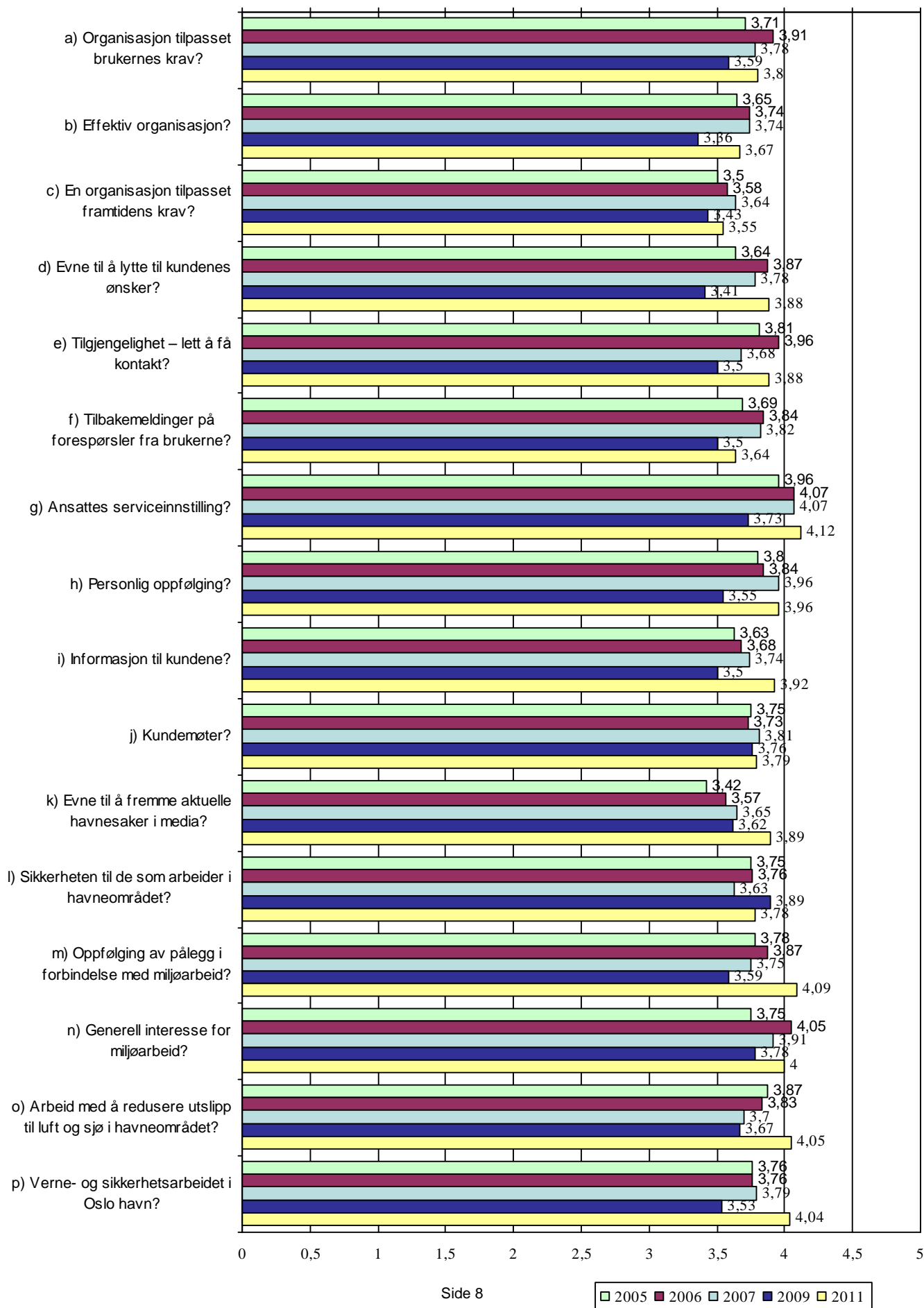
- Det er en fremgang i nesten alle punkter i undersøkelsen så det er vanskelig å utpeke "vinnere"

Kundene opplever at Oslo Havn KF er blitt noe dårligere sammenlignet med tidligere når det gjelder:

- Tilbakemeldinger på forespørsler fra brukerne

Diagrammet på neste side viser resultatene fra årets undersøkelse sammenlignet med resultatene fra undersøkelsene som gjennomført i perioden 2005 - 2009.

2. Hvordan opplever du HAVs virksomhet med hensyn til følgende forhold



2.4 Vurdering av viktigheten av Oslo Havn KFs kvalitetskrav

De fire viktigste kvalitetskravene er:

- Tilgang til avtalt kai skal sikres og det skal ikke være forsinkelse fra dette på mer enn 2 timer.
- Fjerning av snø skal skje raskest mulig etter et snøfall på mer enn 4 cm. De viktigste kaiområdene skal være klare til kl. 0900.
- Bøyer, merker og fyr skal være i orden. havnebassenget
- Uregelmessigheter som hindrer kundenes virksomhet skal ikke stoppe den daglige virksomhet i mer enn 2 timer.

Trender:

Det er meget små utslag på denne fra år til år.

Følgende kvalitetskrav tillegges større vekt i dag enn for ett år siden:

- Antall containere pr. time skal være minst 20 i gjennomsnitt i måneden. Kranstopp over 2 timer skal ikke forekomme.

Følgende kvalitetskrav tillegges mindre vekt i dag enn for ett år siden:

- Fjerning av snø skal skje raskest mulig etter et snøfall på mer enn 4 cm. De viktigste kaiområdene skal være klare til kl. 0900.

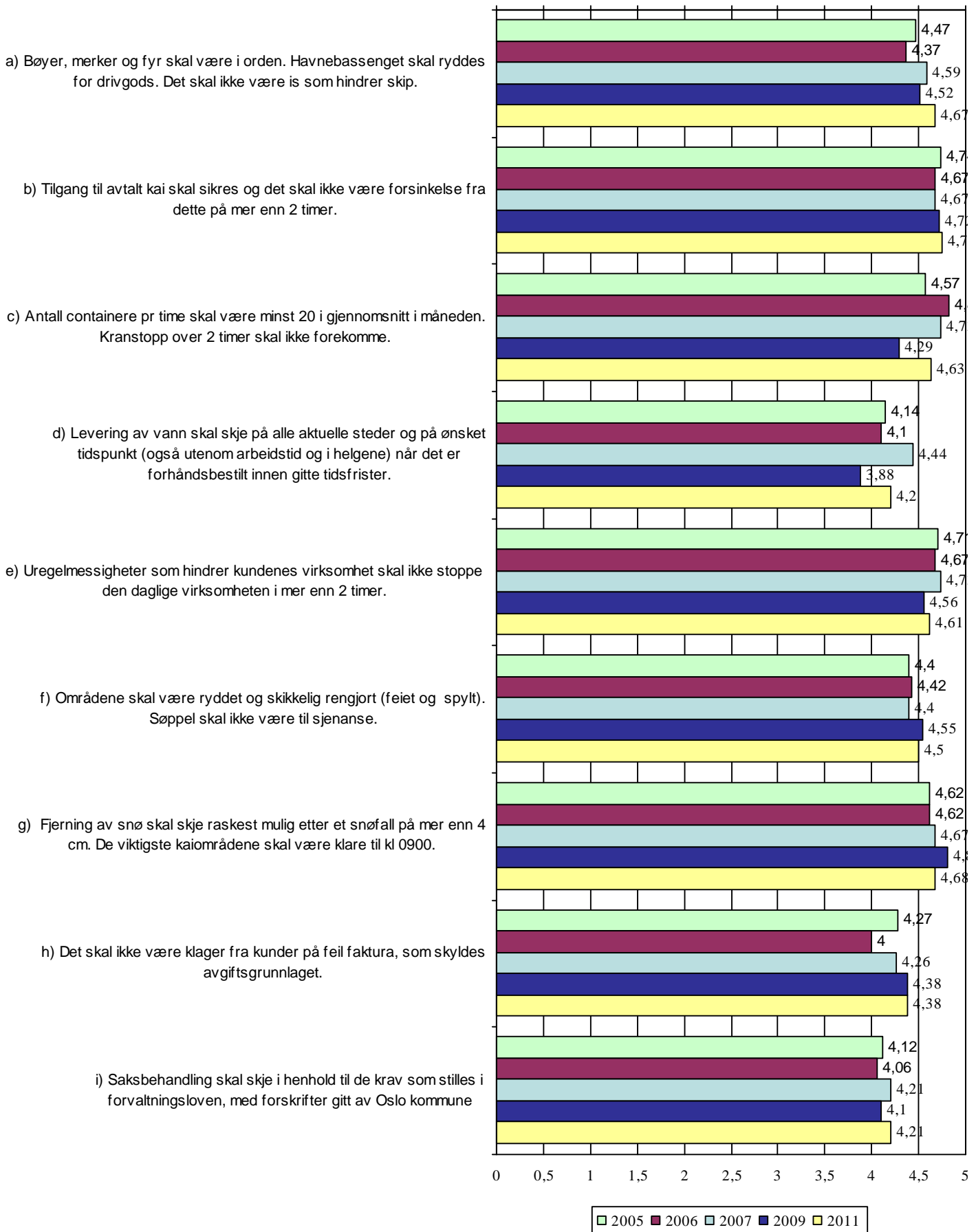
For all kvalitetskrav er det små og ikke signifikante statistiske endringer.

Gjennomsnittspoeng i beregningen foretatt i oversikten på forrige side er:

- 1 = Ikke viktig i det hele tatt
- 2 = Lite viktig
- 3 = Middels
- 4 = Viktig
- 5 = Meget viktig

Diagrammet på neste side viser resultatene fra årets undersøkelse sammenlignet med resultatene fra undersøkelsene som gjennomført i perioden 2005 - 2009.

3b. Hvor viktige er disse kvalitetskravene for bedriften ?



2.5 Vurdering av kvaliteten på Oslo Havn KFs virksomhet, relatert til kvalitetskravene

Følgende kvalitetskrav skulle evalueres:

Trafikkavviklingen sjø - Moment A - Bøyer, merker og fyr skal være i orden. Havnebassengen skal ryddes for drivgods. Det skal ikke være is som hindrer skip.

Trafikkavvikling sjø - Moment B - Tilgang til avtalt kai skal sikres og det skal ikke være forsinkelse fra dette på mer enn 2 timer.

Kranvirksomheten - Antall containere pr. time skal være minst 20 i gjennomsnitt i måneden. kranstopp over 2 timer skal ikke forekomme.

Vannleveranser - Levering av vann skal skje på alle aktuelle steder og på ønsket tidspunkt (også utenom arbeidstid og i helgene) når det er forhåndsbestilt innen gitte tidsfrister.

Trafikkavvikling land - Moment E - Uregelmessigheter som hindrer kundens virksomhet skal ikke stoppe den daglige virksomhet i mer enn 2 timer.

Trafikkavvikling land - Moment F - Områdene skal være ryddet og rengjorte (feiet og spylt). Sjøpøl skal ikke være til sjenanse.

Trafikkavvikling land - Moment G - Fjerning av snø skal skje raskest mulig etter snøfall på mer enn 4 cm. De viktigste kaiområdene skal være klare til kl 0900.

Fakturering - Det skal ikke være klager fra kunder på feil faktura som skyldes avgiftsgrunnlaget.

Saksbehandling - Saksbehandling skal skje i henhold til de krav som stilles i forvaltningsloven, med forskrifter gitt av Oslo kommune.

Kundene synes også i år å være fornøyd med kvaliteten på HAVs arbeid i forbindelse med de ulike arbeidsoppgavene knyttet til kvalitetskravene.

Kundene er mest fornøyd med kvaliteten på Oslo Havn KFs arbeid når det gjelder:

-
- Tilgang til avtalt kai skal sikres og det skal ikke være forsinkelser fra dette på mer enn 2 timer.
- Levering av vann skal skje på alle aktuelle steder og på ønsket tidspunkt (også utenom arbeidstid og i helgene) når det er forhåndsbestilt innen gitte tidsfrister.
- Uregelmessigheter som hindrer kundens virksomhet skal ikke stoppe den daglige virksomhet i mer enn 2 timer.
- Det skal ikke være klager fra kunder på feil faktura, som skyldes avgiftsgrunnlaget

Trender:

Kundenes syn på kvaliteten holder seg ganske stabil. Containerproduksjonen; her er vi nå tilbake til nivået fra tidligere år etter et dårlig resultat i 2009.

Total resultat

Diagrammet nedenfor viser en sammenligning av undersøkelsene i perioden 1995 - 2009. Resultatene er fremkommet ved å ta et gjennomsnitt av alle sammenlignbare gjennomsnittstall (av vurderingene) som er fremkommet i undersøkelsen.

Årets undersøkelse viser en markant oppgang fra forrige undersøkelse. Dette innebærer at vi nå er tilbake med tangering av "historiens" beste resultat (likt med undersøkelsene i 2002 og 2006).

Total kundetilfredshet

