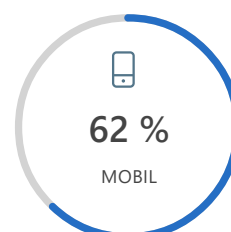
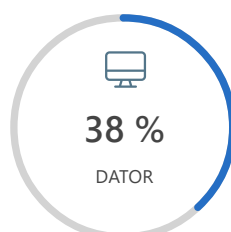
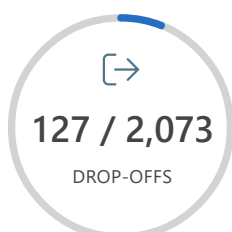
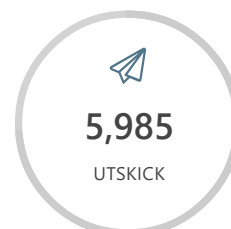
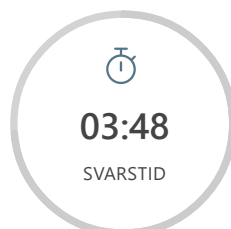
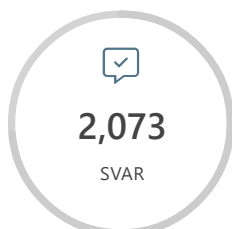
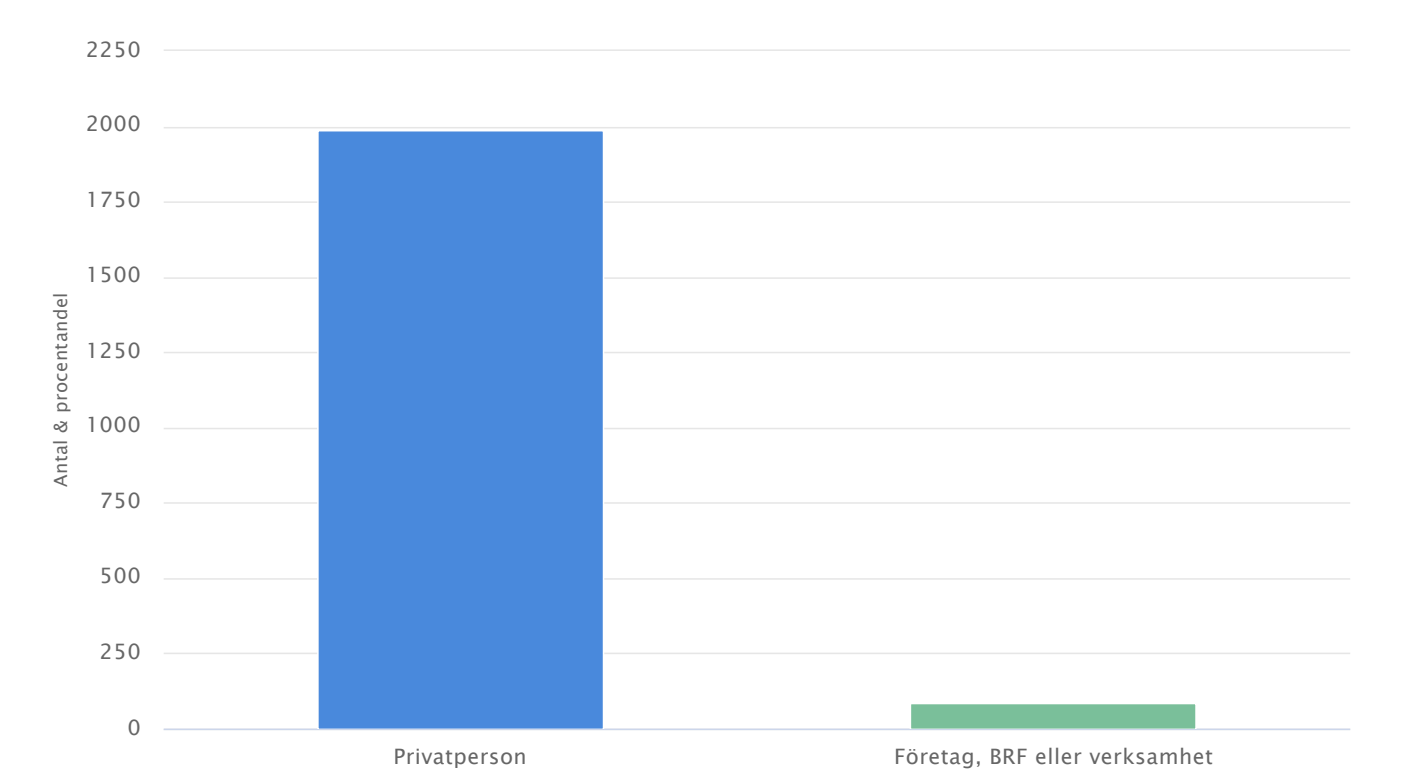


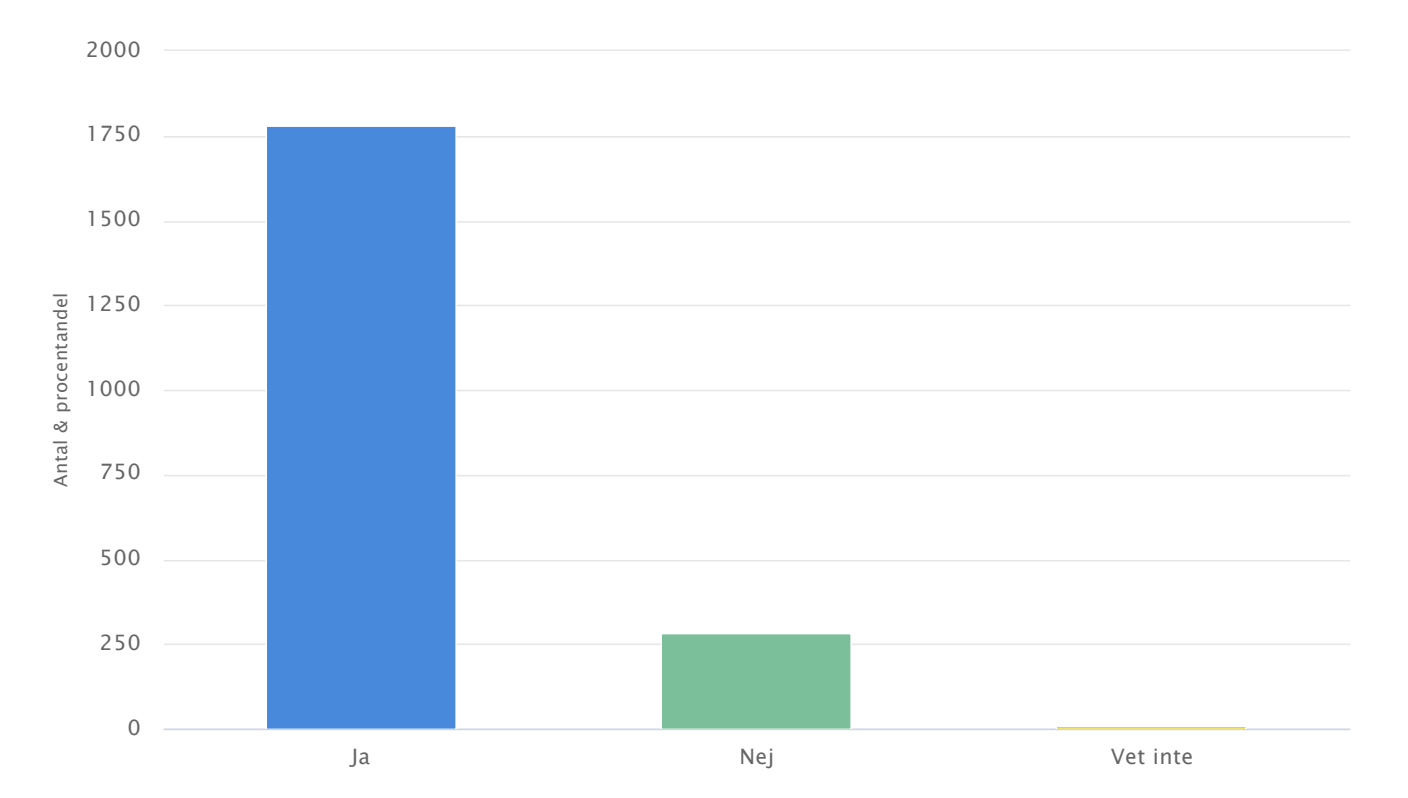
 Undersökningsinformation

Vilken typ av kund är du som svarar på enkäten?

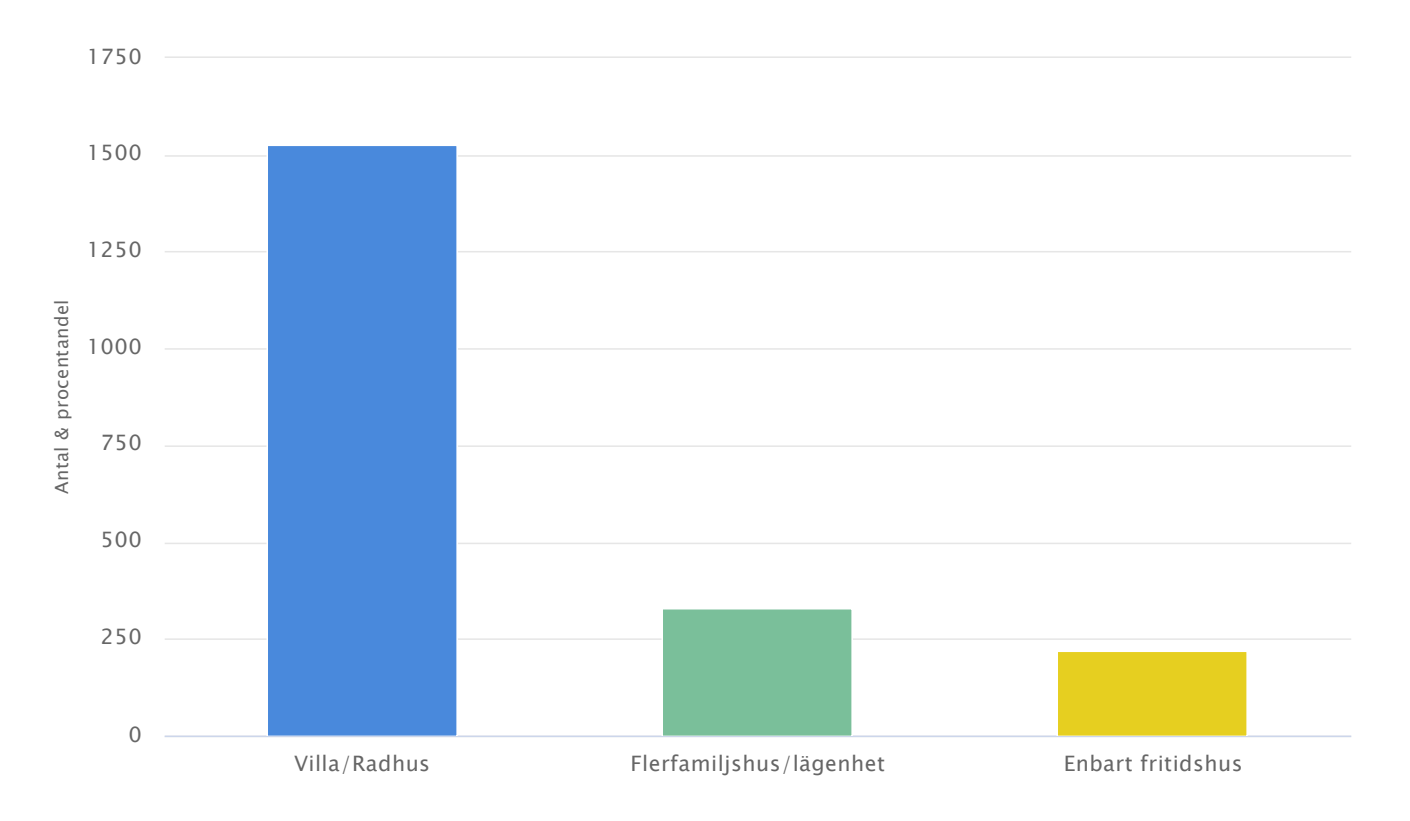
Sida 1 - Fråga 1 | Bakgrundsinformation



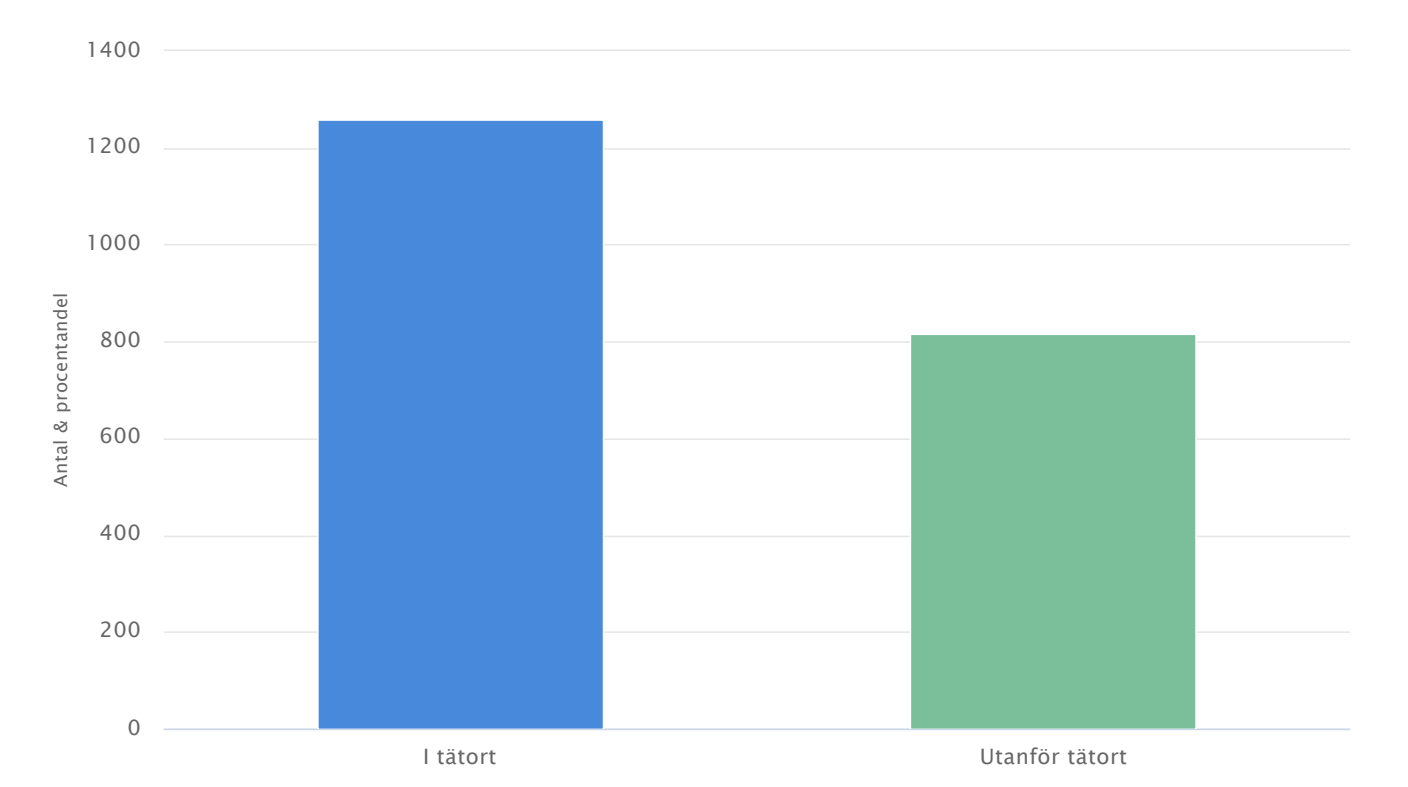
1 Privatperson	1986 (96%)
2 Företag, BRF eller verksamhet	87 (4%)
Svar	2073



1 Ja	1779 (86%)
2 Nej	284 (14%)
3 Vet inte	10 (0%)
Svar	2073



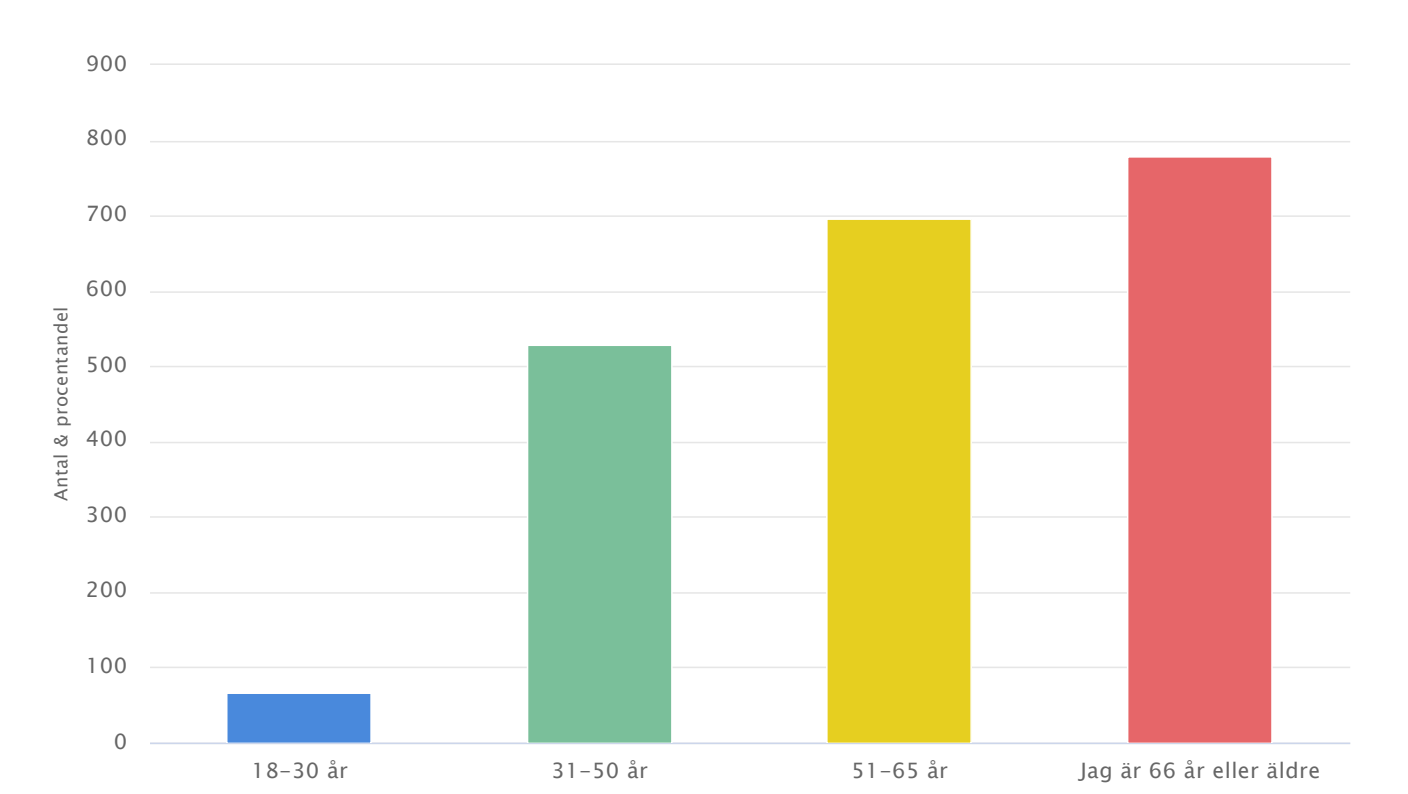
1 Villa/Radhus	1526 (74%)
2 Flerfamiljshus/lägenhet	329 (16%)
3 Enbart fritidshus	218 (11%)
Svar	2073



1 I tätort	1258 (61%)
2 Utanför tätort	815 (39%)
Svar	2073

Hur gammal är du som besvarar enkäten?

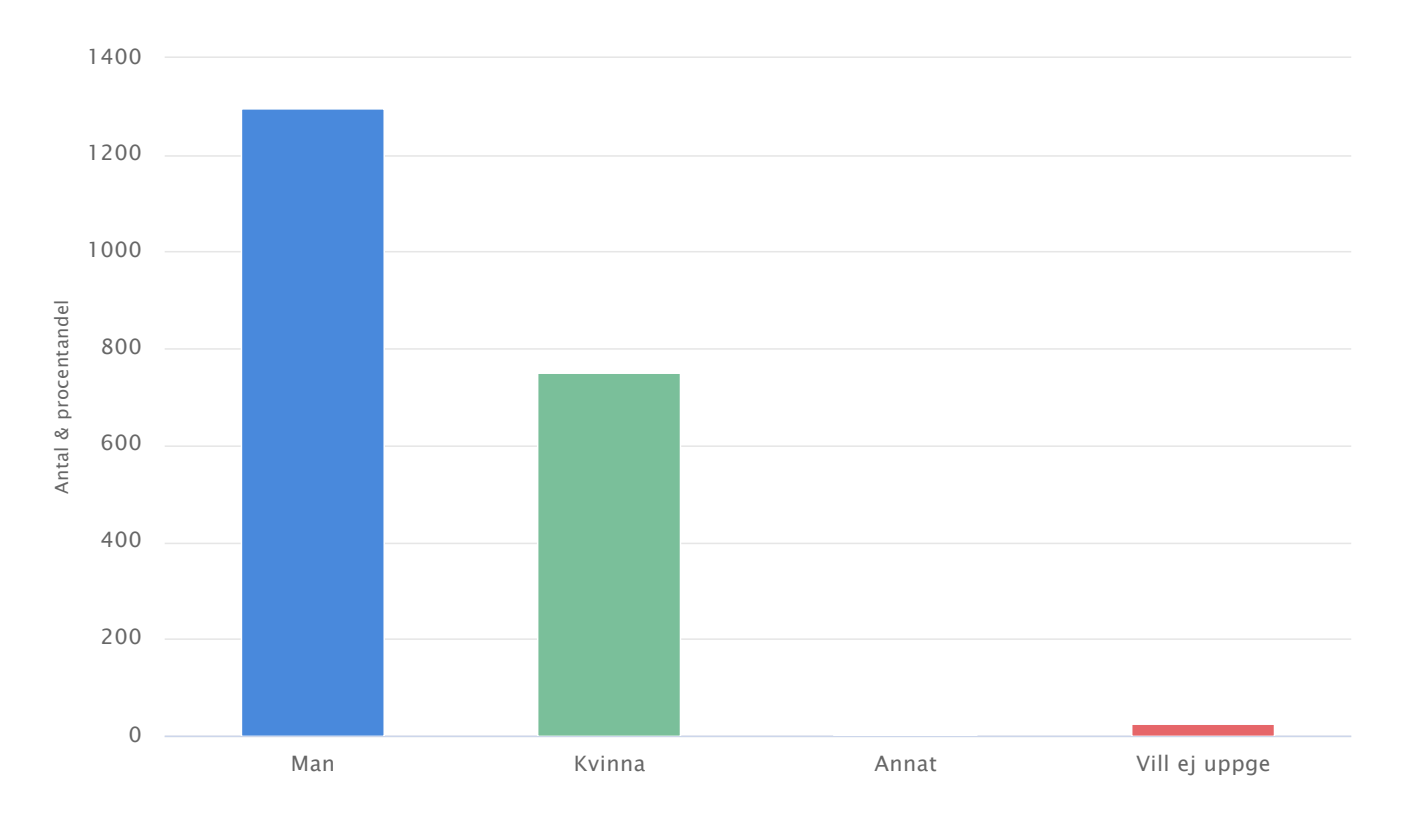
Sida 1 - Fråga 5 | Bakgrundsinformation



1 18-30 år	67 (3%)
2 31-50 år	529 (26%)
3 51-65 år	697 (34%)
4 Jag är 66 år eller äldre	779 (38%)
Svar	2072

Vilket kön identifierar du som besvarar enkäten dig som?

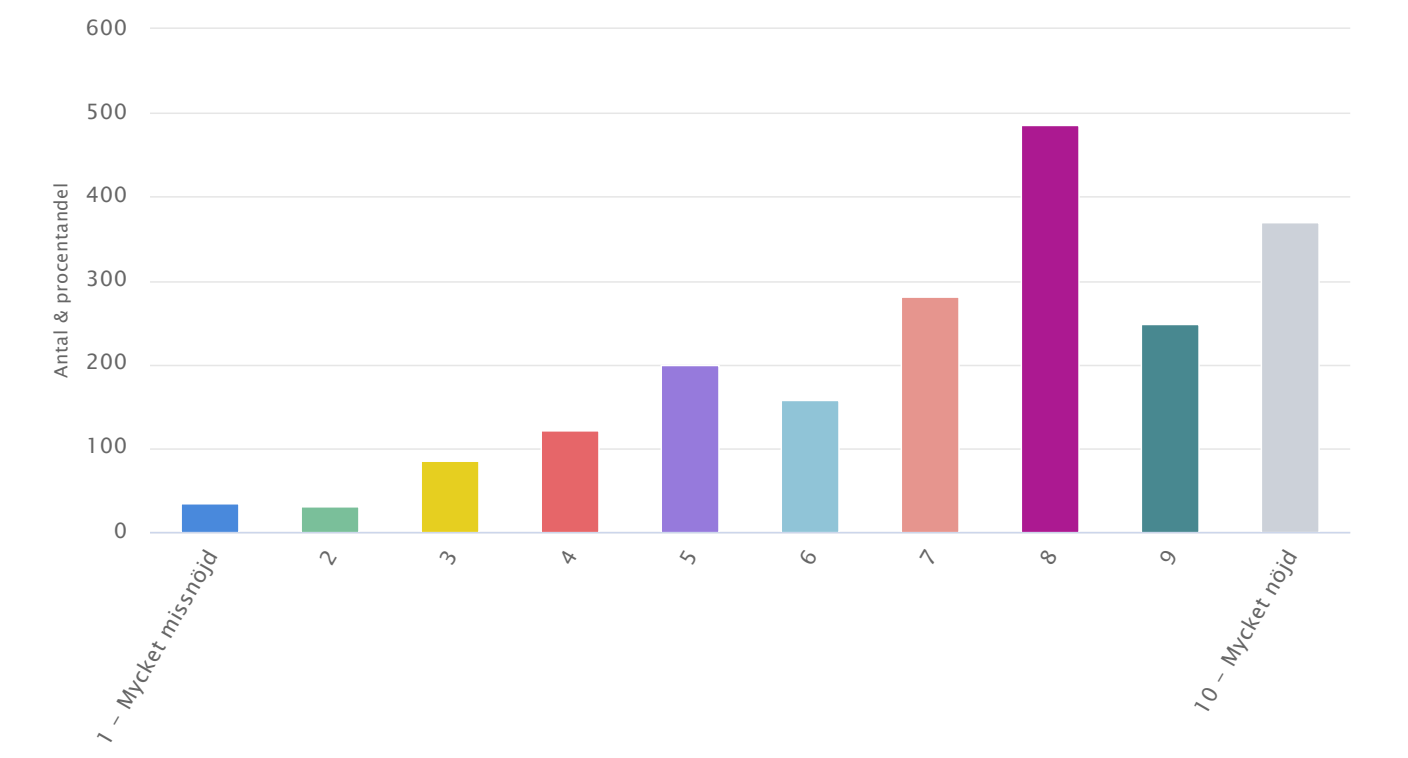
Sida 1 - Fråga 6 | Bakgrundsinformation



1 Man	1296 (63%)
2 Kvinna	750 (36%)
3 Annat	3 (0%)
4 Vill ej uppge	24 (1%)
Svar	2073

Tänk på din samlade erfarenhet av HEMAB. Hur nöjd är du med HEMAB som helhet?

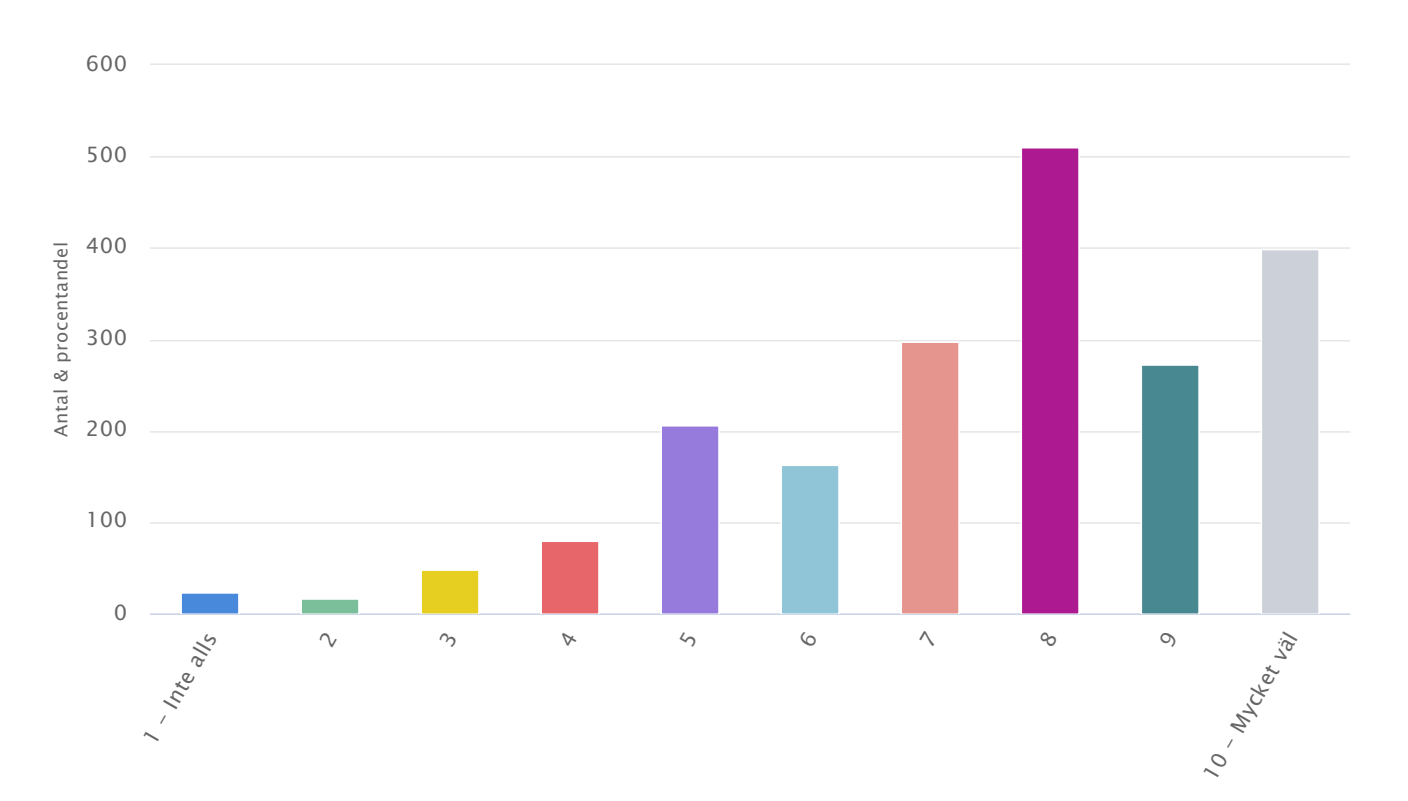
Sida 2 - Fråga 1 | Kundnöjdhet



1 - Mycket missnöjd	34 (2%)
2	31 (2%)
3	85 (4%)
4	122 (6%)
5	200 (10%)
6	158 (8%)
7	281 (14%)
8	486 (24%)
9	249 (12%)
10 - Mycket nöjd	369 (18%)
Medelvärde	7.23
Standardavvikelse	2.24
Svar	2015

Hur väl motsvarar HEMAB dina förväntningar?

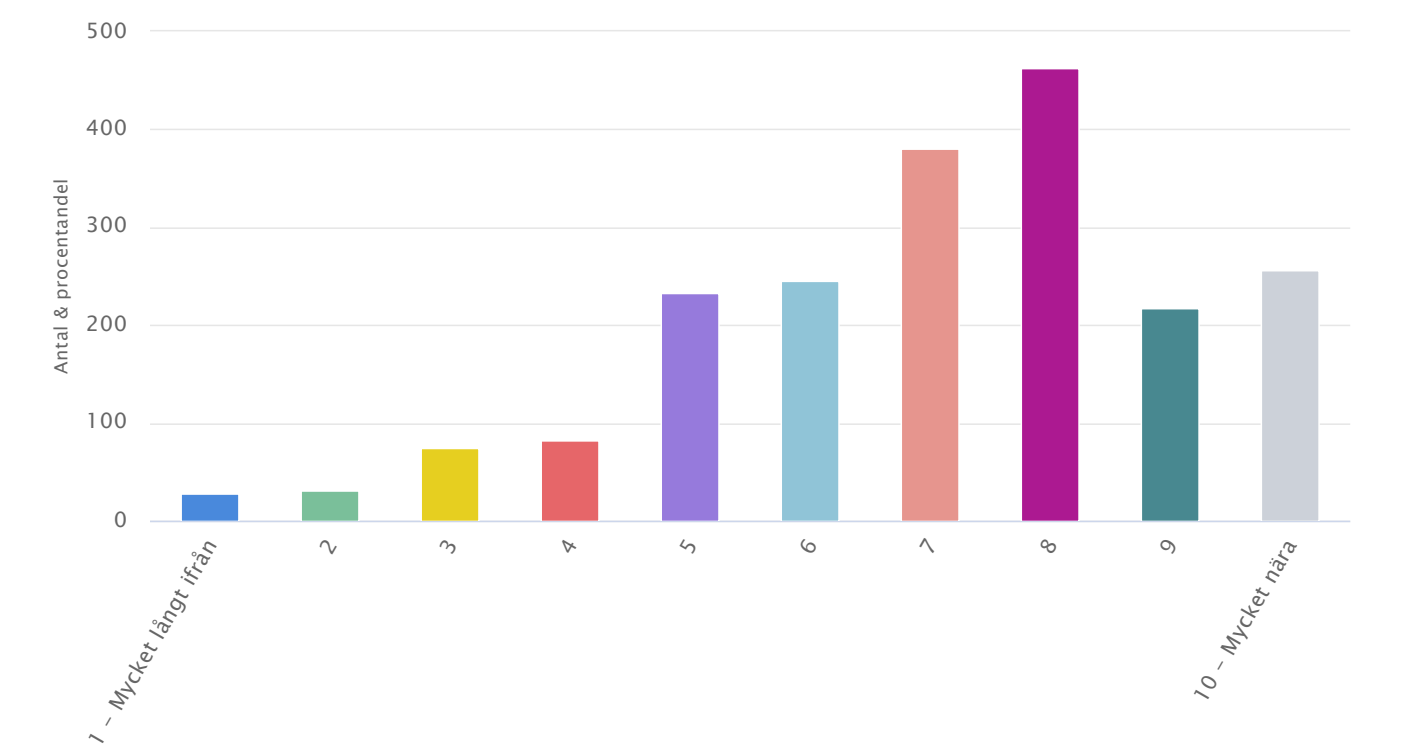
Sida 2 - Fråga 2 | Kundnöjdhet



1 1 - Inte alls	23 (1%)
2 2	16 (1%)
3 3	48 (2%)
4 4	79 (4%)
5 5	206 (10%)
6 6	163 (8%)
7 7	298 (15%)
8 8	511 (25%)
9 9	272 (13%)
10 10 - Mycket väl	399 (20%)
Medelvärde	7.51
Standardavvikelse	2.04
Svar	2015

Föreställ dig ett kommunalt miljö- och energiföretag som är perfekt i alla avseenden. Hur pass nära eller långt ifrån tycker du att HEMAB ligger jämfört med detta ideal?

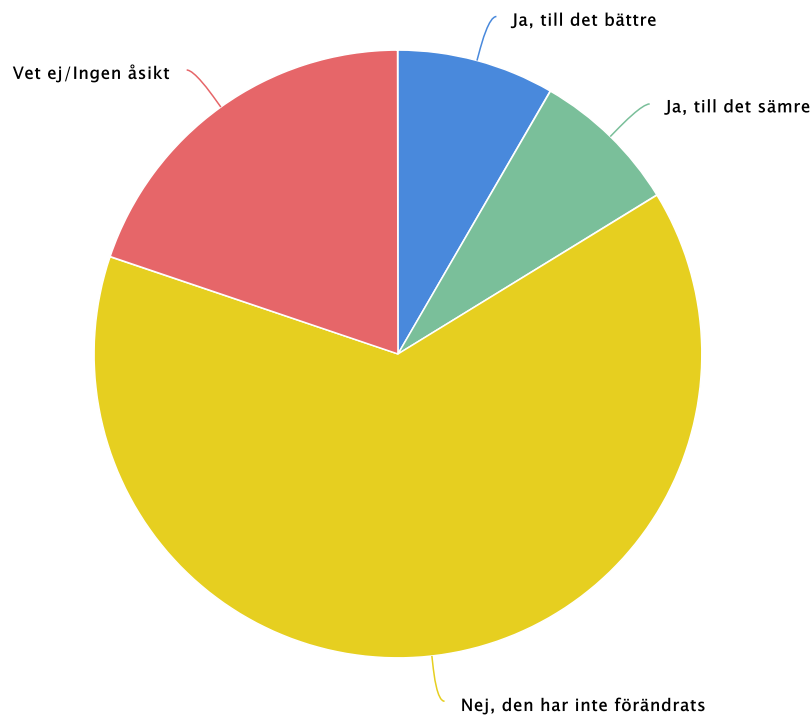
Sida 2 - Fråga 3 | Kundnöjdhet



1 1 - Mycket långt ifrån	28 (1%)
2 2	31 (2%)
3 3	75 (4%)
4 4	83 (4%)
5 5	233 (12%)
6 6	246 (12%)
7 7	380 (19%)
8 8	462 (23%)
9 9	218 (11%)
10 10 - Mycket nära	256 (13%)
Medelvärde	7.04
Standardavvikelse	2.06
Svar	2012

Har din uppfattning om HEMABs förmåga att leverera tjänster förändrats under de senaste 12 månaderna?

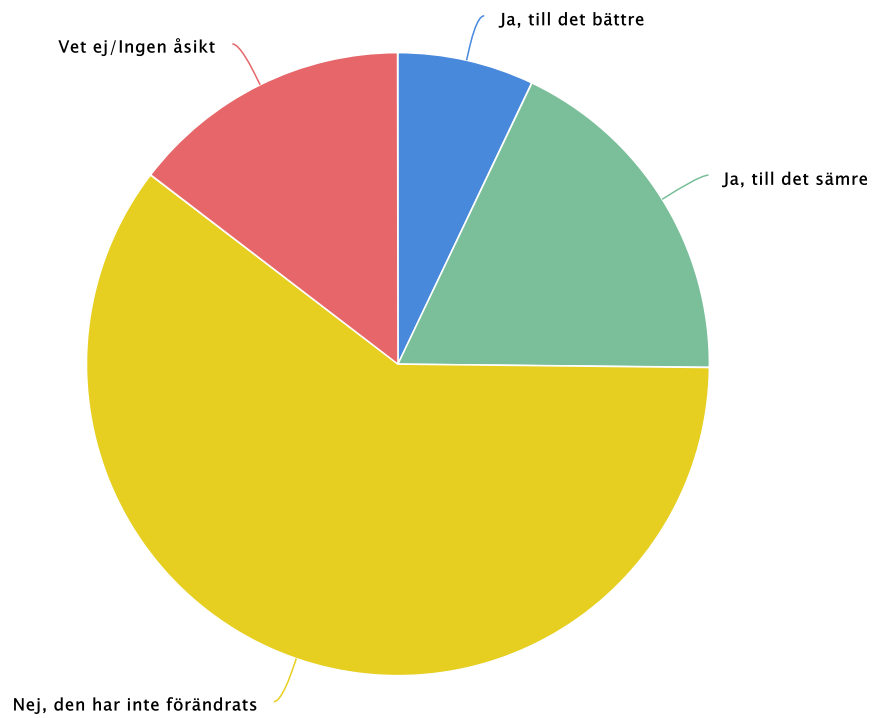
Sida 3 - Fråga 1 | Kundnöjdhet



1 Ja, till det bättre	167 (8%)
2 Ja, till det sämre	157 (8%)
3 Nej, den har inte förändrats	1275 (64%)
4 Vet ej/Ingen åsikt	395 (20%)
Svar	1994

Har din uppfattning generellt om HEMAB förändrats under de senaste 12 månaderna?

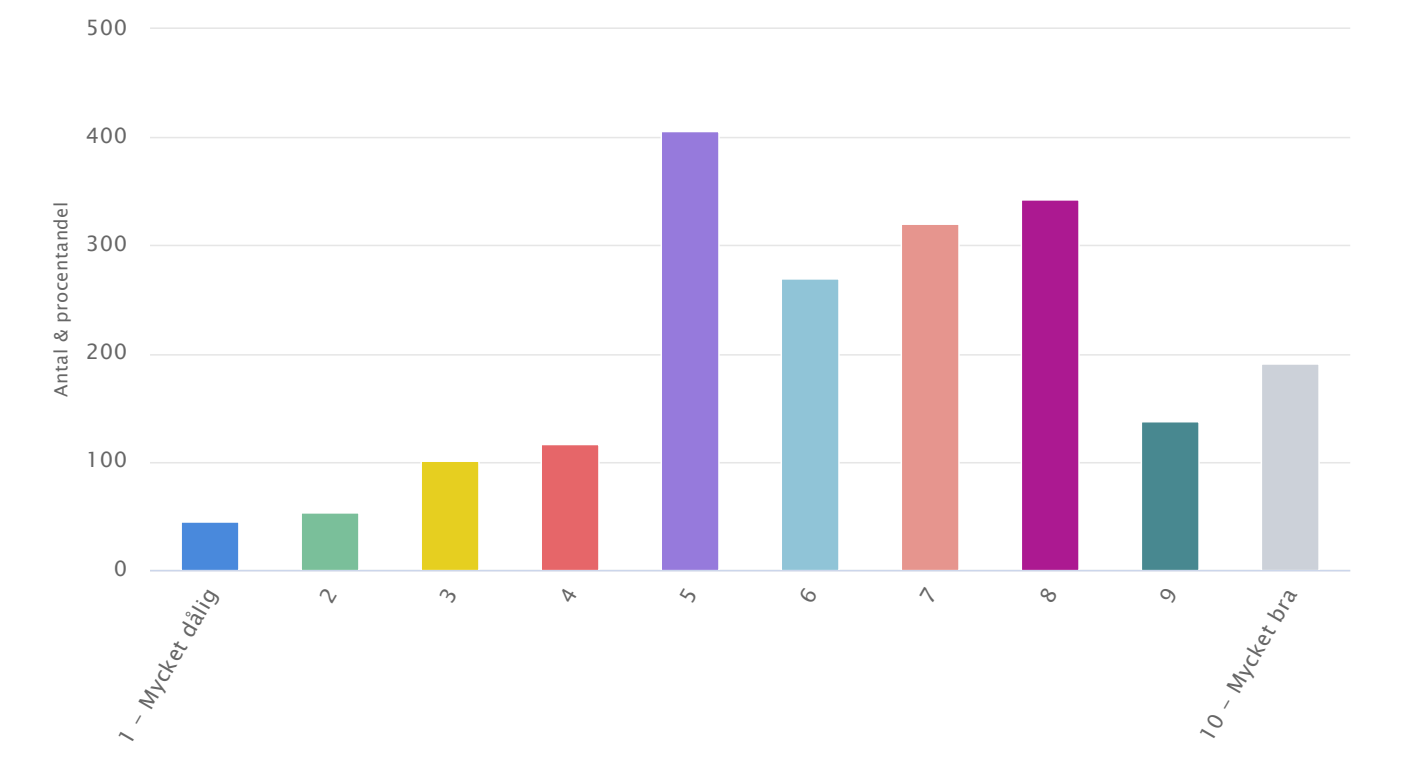
Sida 3 - Fråga 3 | Kundnöjdhet



1 Ja, till det bättre	141 (7%)
2 Ja, till det sämre	361 (18%)
3 Nej, den har inte förändrats	1201 (60%)
4 Vet ej/Ingen åsikt	291 (15%)
Svar	1994

Hur uppfattar du HEMABs förmåga att få dig att känna dig viktig som kund?

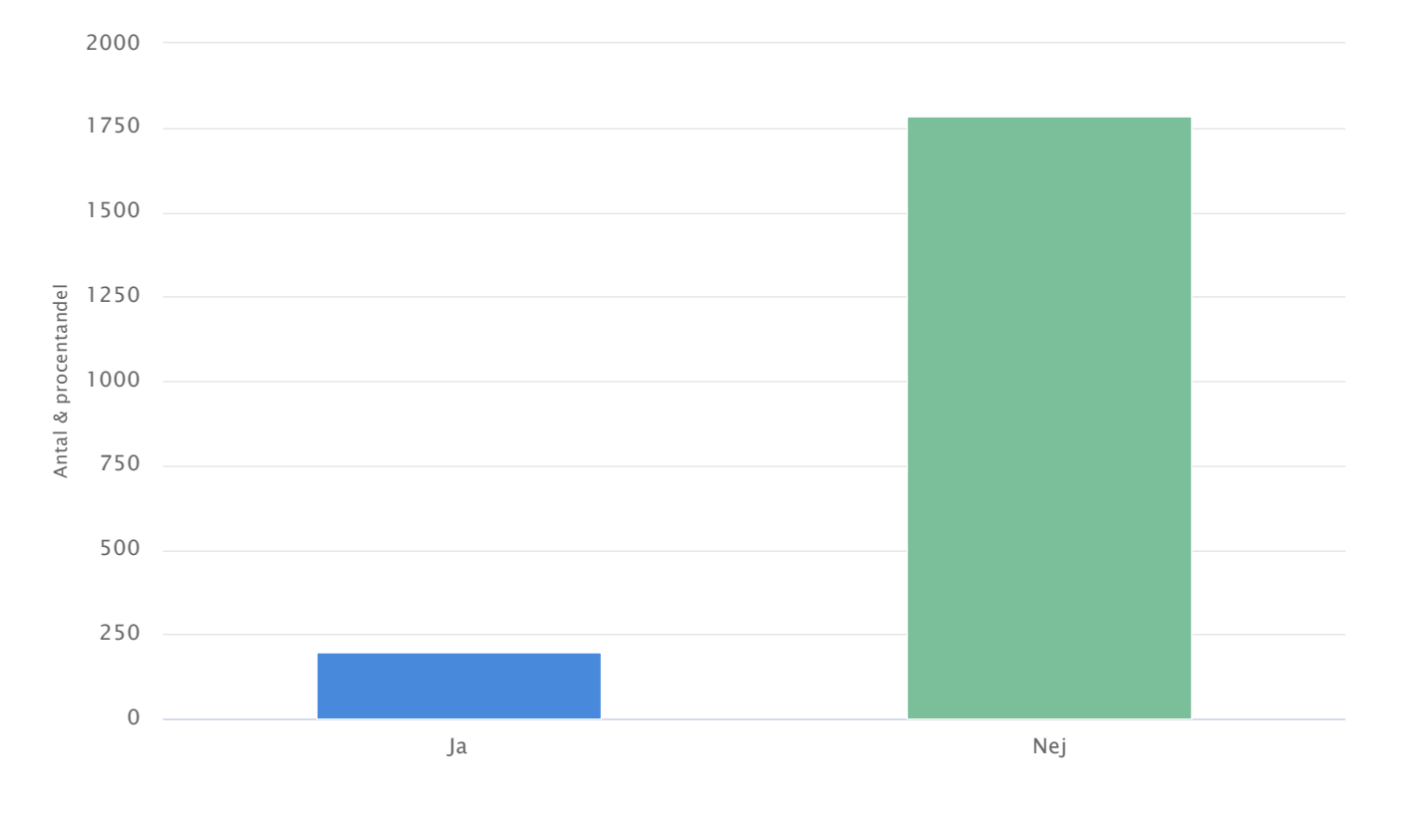
Sida 4 - Fråga 1



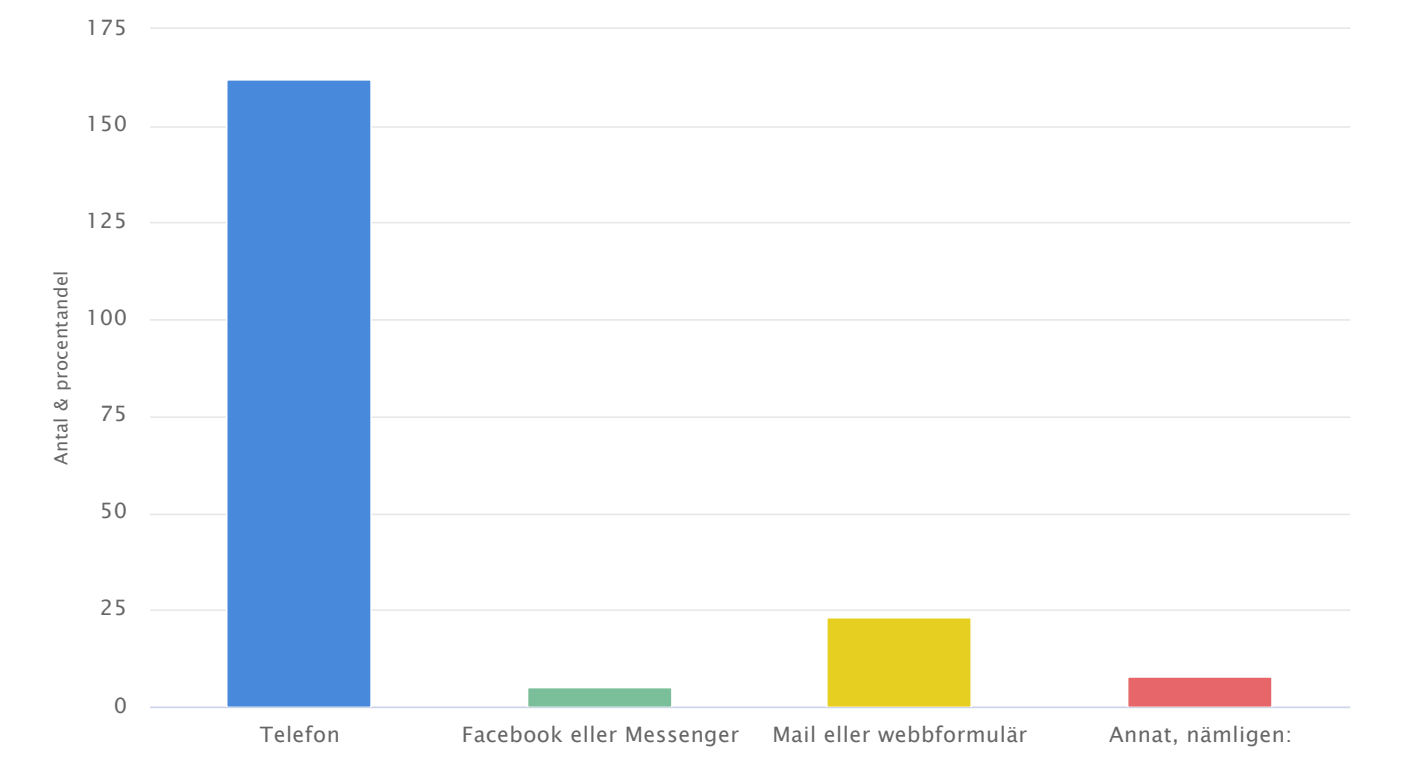
1 1 - Mycket dålig	45 (2%)
2 2	54 (3%)
3 3	101 (5%)
4 4	117 (6%)
5 5	406 (20%)
6 6	270 (14%)
7 7	320 (16%)
8 8	343 (17%)
9 9	138 (7%)
10 10 - Mycket bra	191 (10%)
Medelvärde	6.40
Standardavvikelse	2.18
Svar	1985

Har du under de senaste 12 månaderna upplevt en driftstörning som gjort att du tagit kontakt med HEMAB utanför ordinarie arbetstid, det vill säga under kväll, natt eller helg?

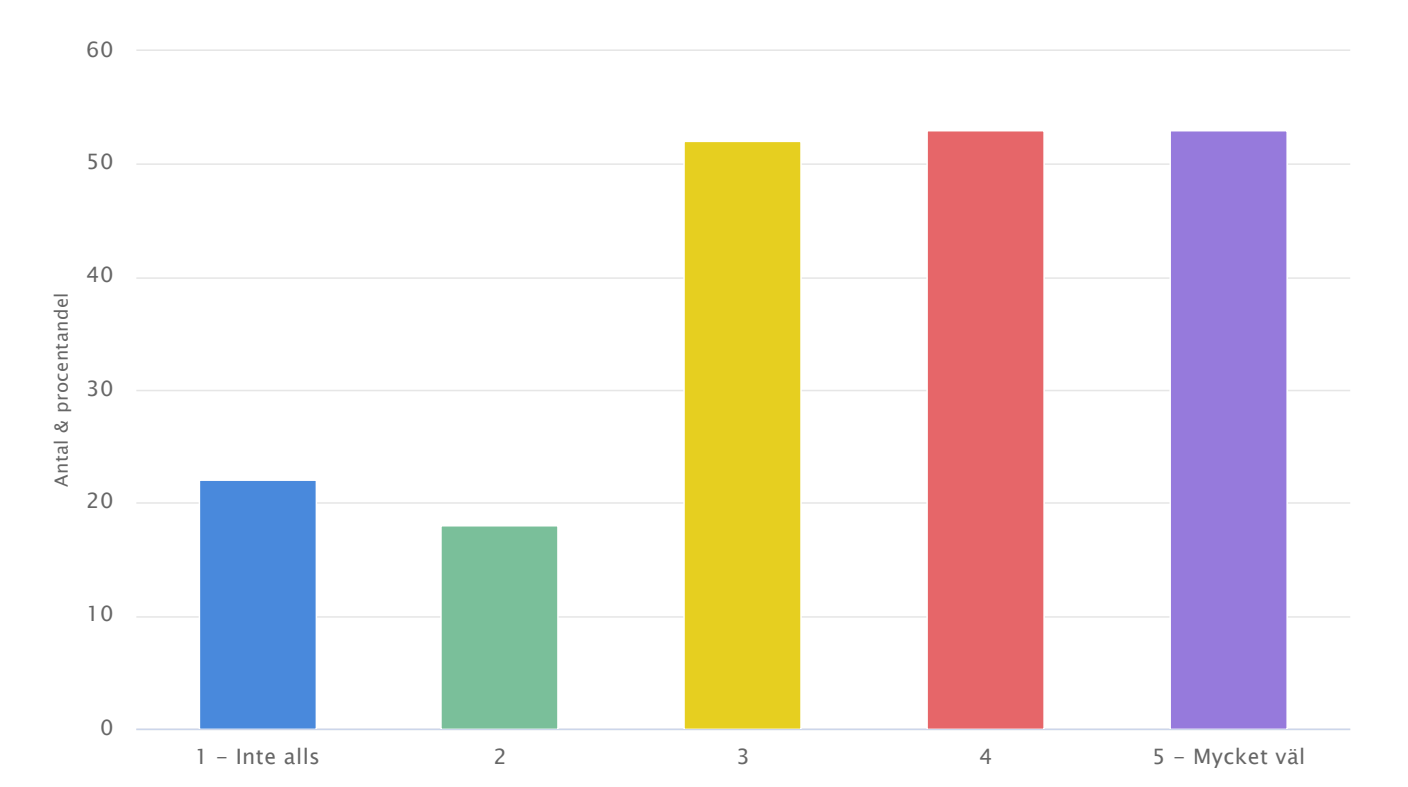
Sida 5 - Fråga 1 | Driftstörning



1 Ja	197 (10%)
2 Nej	1784 (90%)
Svar	1981



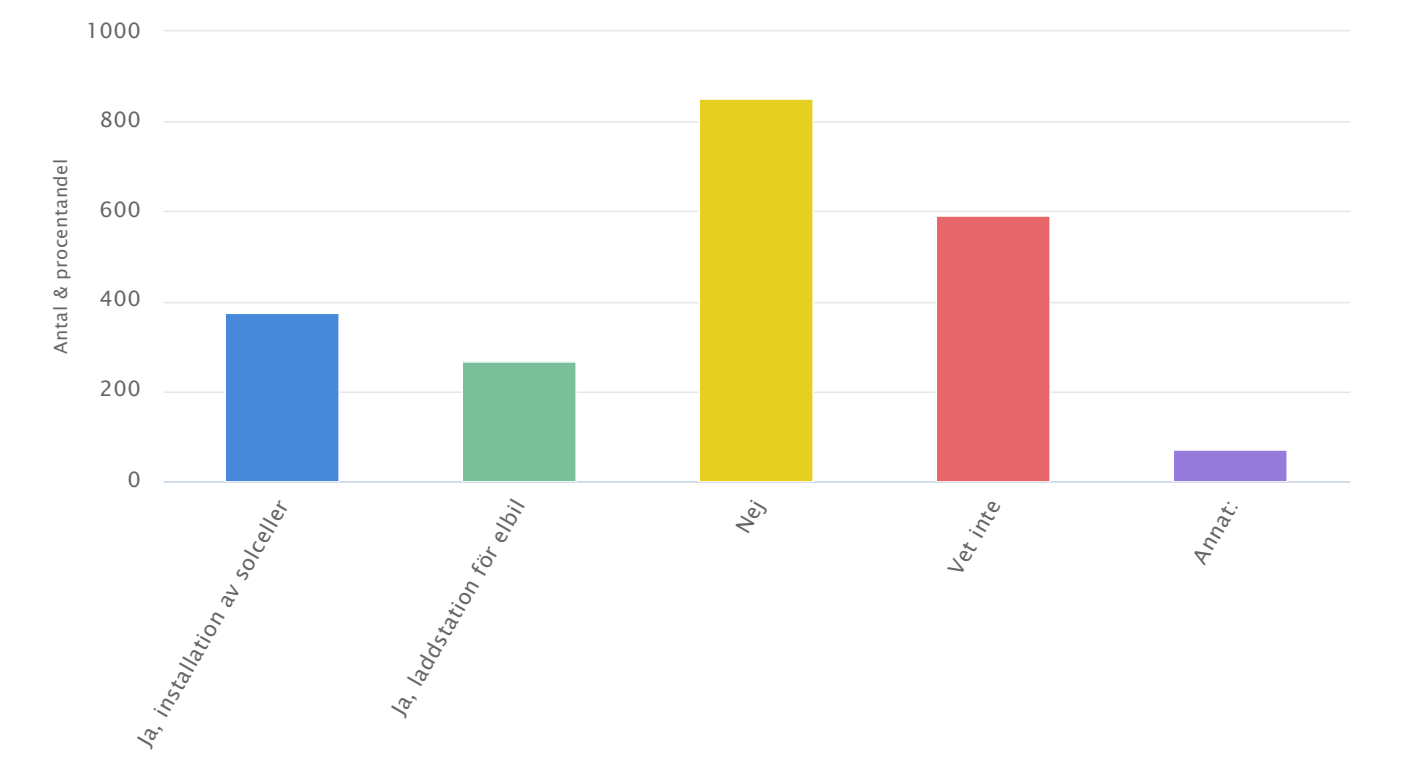
1 Telefon	162 (82%)
2 Facebook eller Messenger	5 (3%)
3 Mail eller webbformulär	23 (12%)
4 Annat, nämligen:	8 (4%)
Svar	198



1 - Inte alls	22 (11%)
2	18 (9%)
3	52 (26%)
4	53 (27%)
5 - Mycket väl	53 (27%)
Medelvärde	3.49
Standardavvikelse	1.28
Svar	198

Skulle du vara intresserad av att köpa energitjänster av HEMAB, exempelvis en solcellsinstallation eller laddstation för elbil?

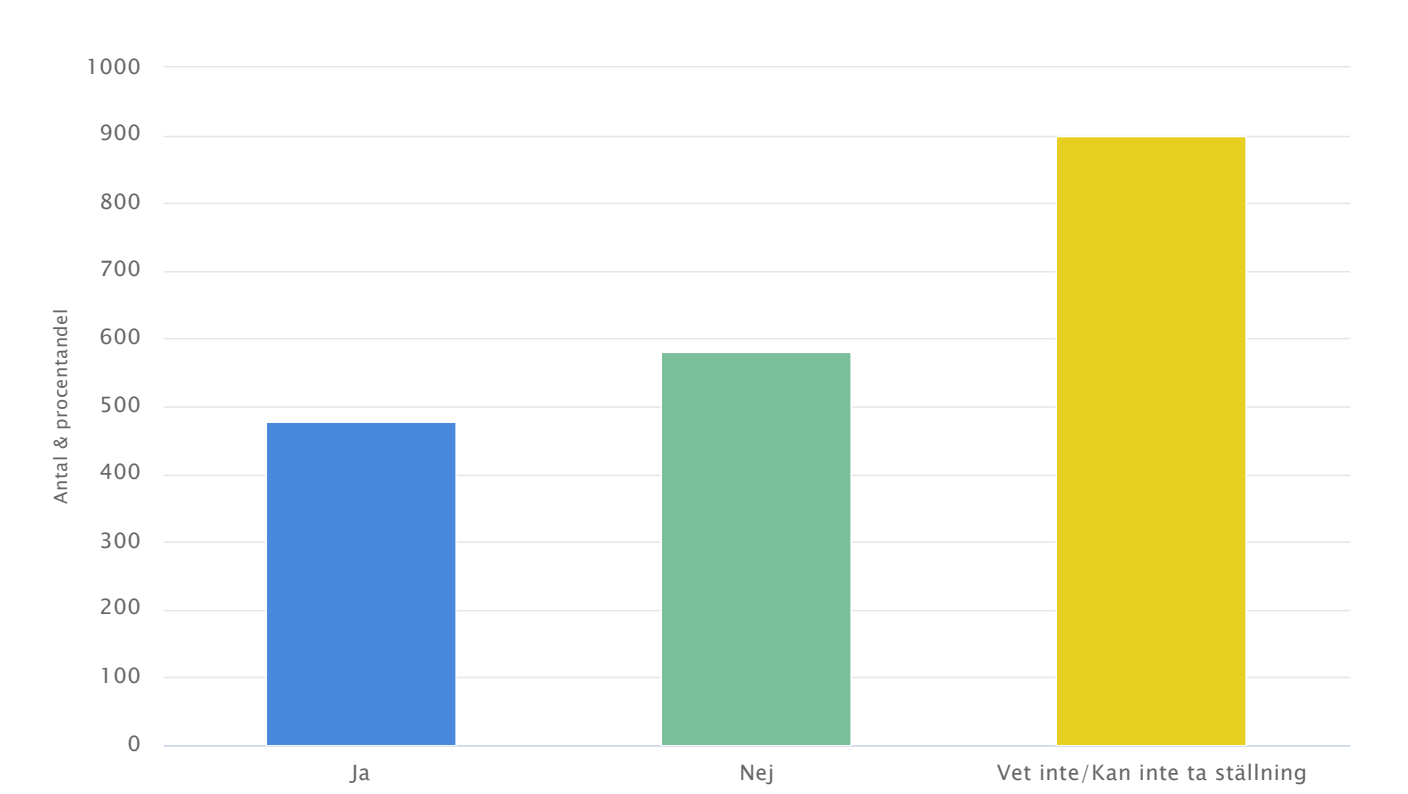
Sida 7 - Fråga 1 | Nya produkter och tjänster



1 Ja, installation av solceller	376 (19%)
2 Ja, laddstation för elbil	268 (14%)
3 Nej	852 (43%)
4 Vet inte	592 (30%)
5 Annat:	72 (4%)
Svar	1961

Skulle du vara intresserad av att köpa digitala tilläggstjänster av HEMAB till dina nuvarande abonnemang för att sänka dina förbrukningskostnader?

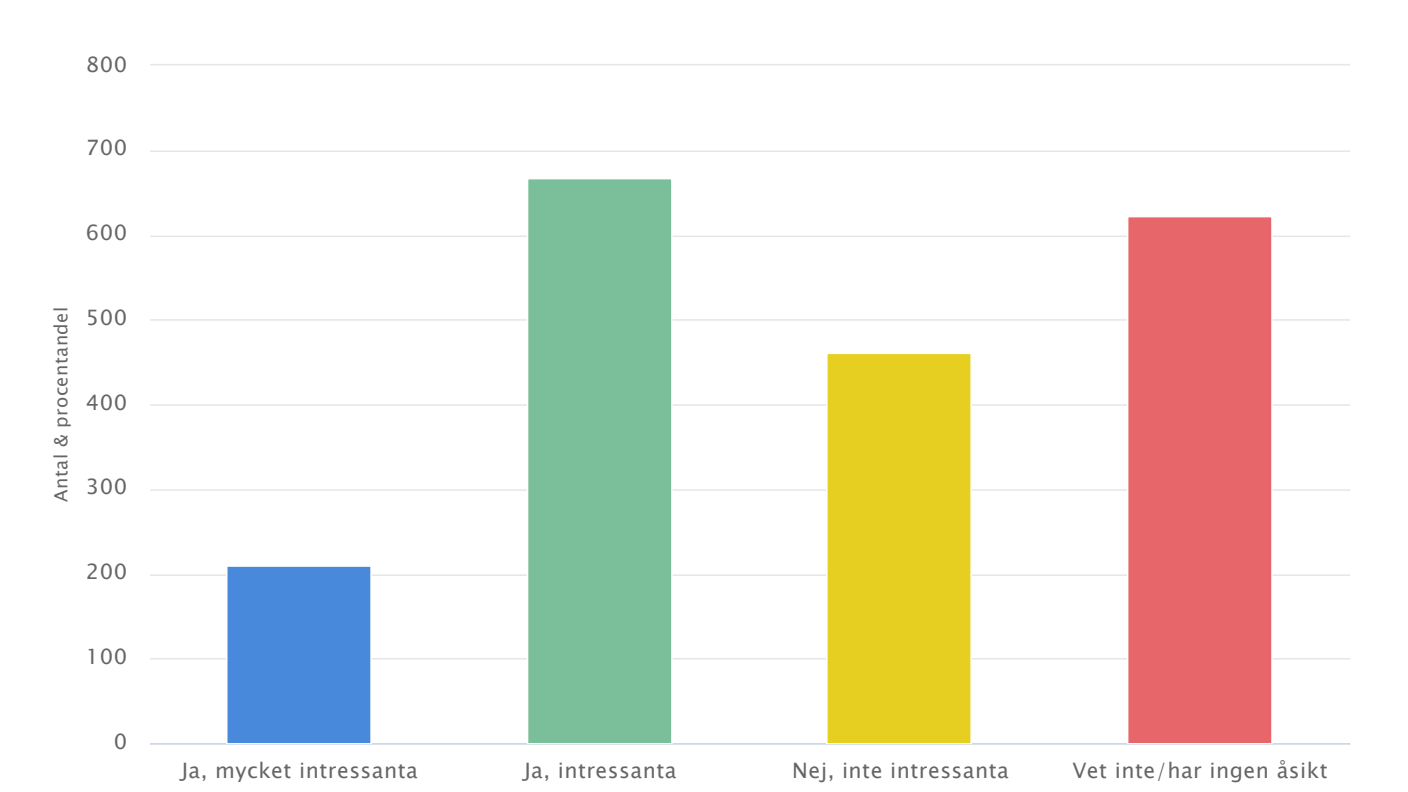
Sida 7 - Fråga 3 | Nya produkter och tjänster



1 Ja	478 (24%)
2 Nej	581 (30%)
3 Vet inte/Kan inte ta ställning	900 (46%)
Svar	1959

Skulle digitala tjänster, där du snabbare och enklare kan hantera dina ärenden hos oss, vara intressanta för dig?

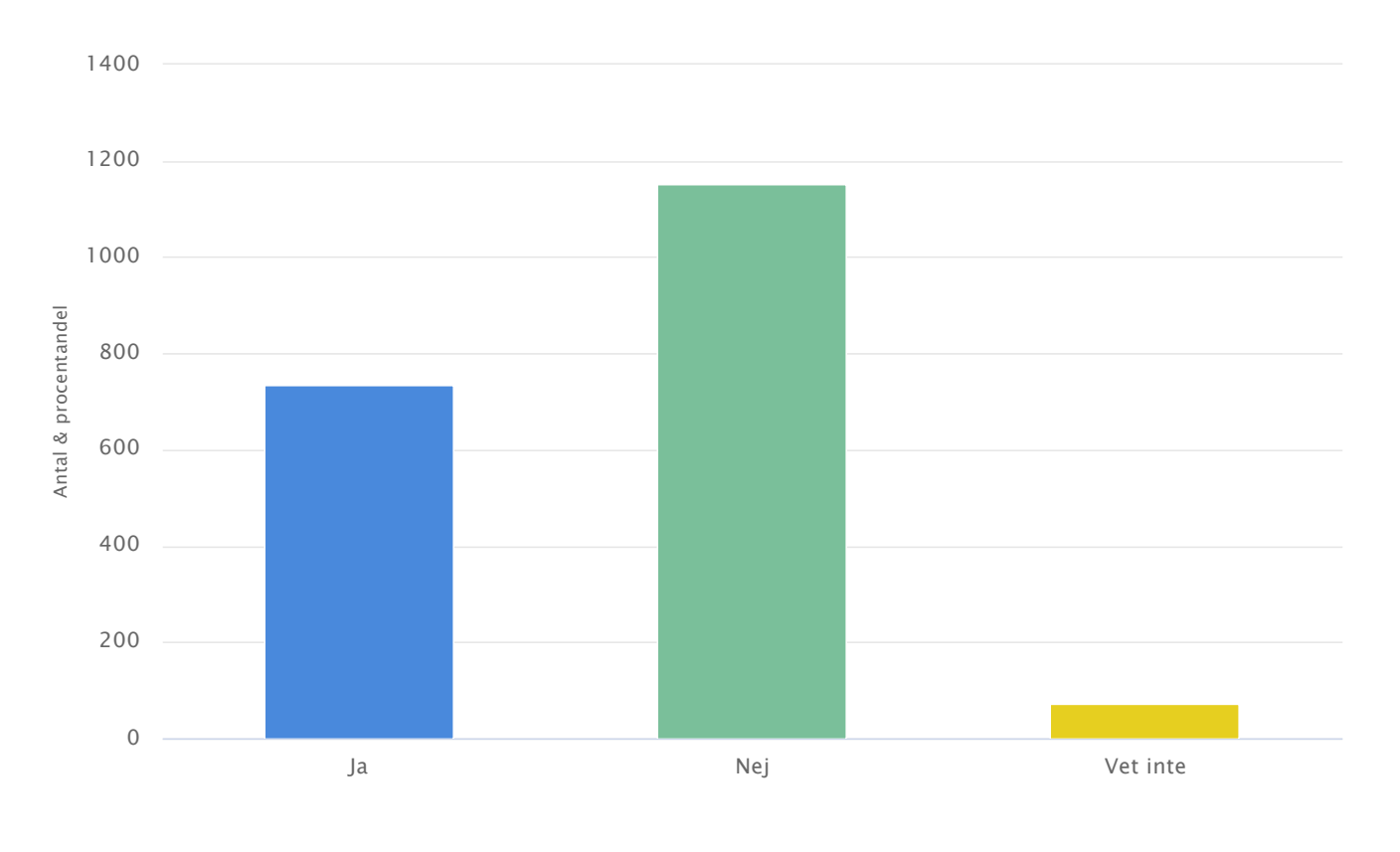
Sida 7 - Fråga 4 | Nya produkter och tjänster



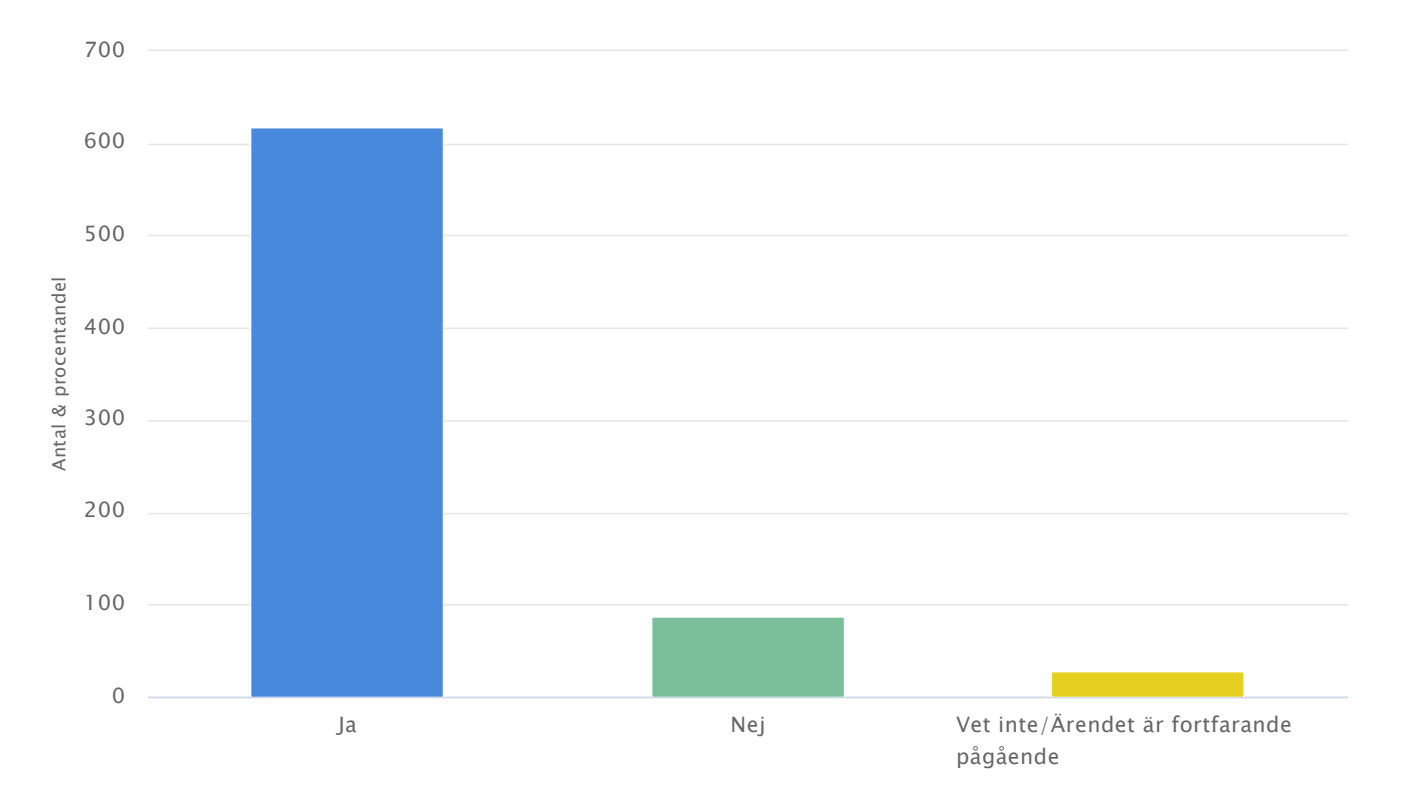
1 Ja, mycket intressanta	210 (11%)
2 Ja, intressanta	667 (34%)
3 Nej, inte intressanta	461 (24%)
4 Vet inte/har ingen åsikt	622 (32%)
Svar	1960

Har du de senaste 12 månaderna varit i kontakt med Kundservice på HEMAB?

Sida 8 - Fråga 1 | Kundservice



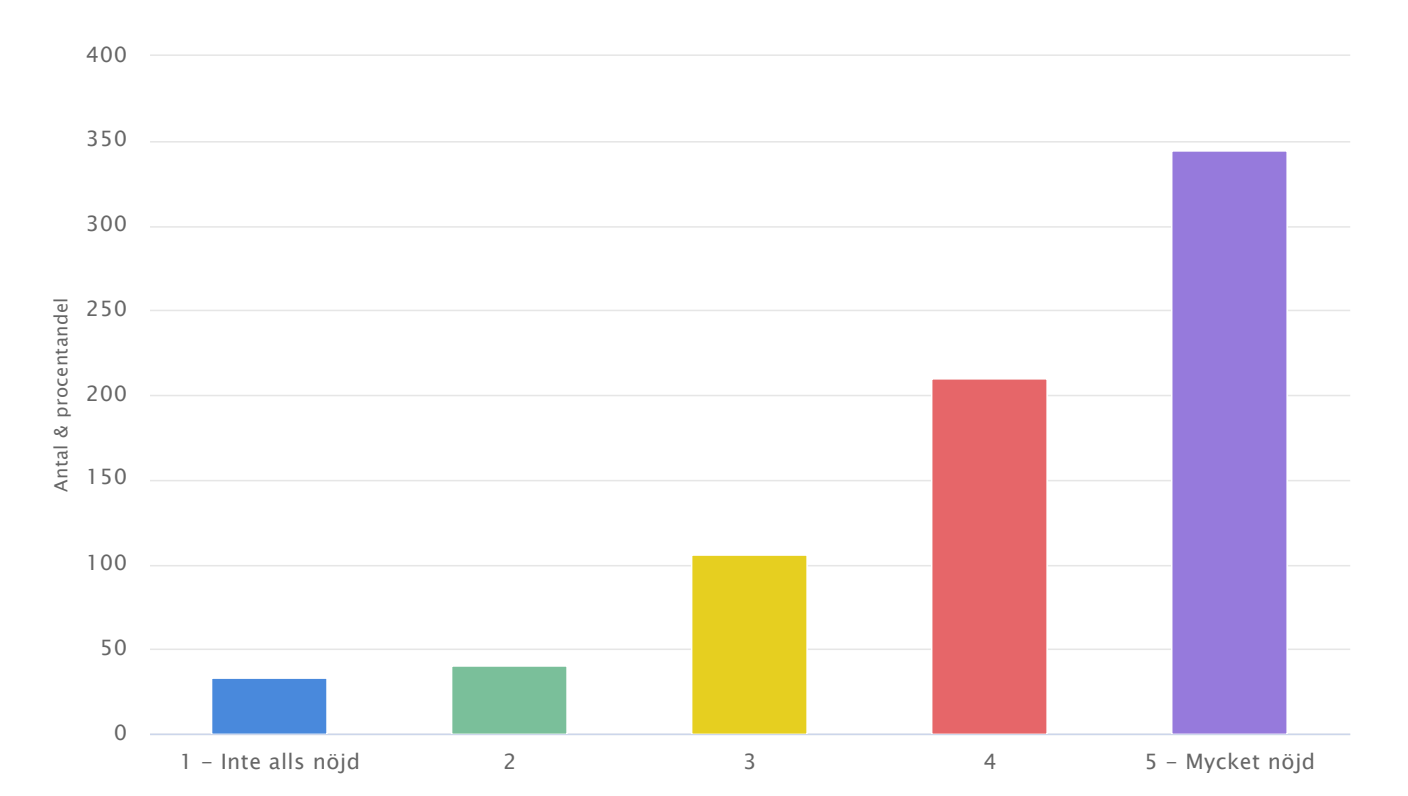
1 Ja	734 (37%)
2 Nej	1152 (59%)
3 Vet inte	72 (4%)
Svar	1958



1 Ja	617 (84%)
2 Nej	88 (12%)
3 Vet inte/Ärendet är fortfarande pågående	28 (4%)
Svar	733

Hur nöjd var du med personalens engagemang i din kontakt med HEMABs Kundservice?

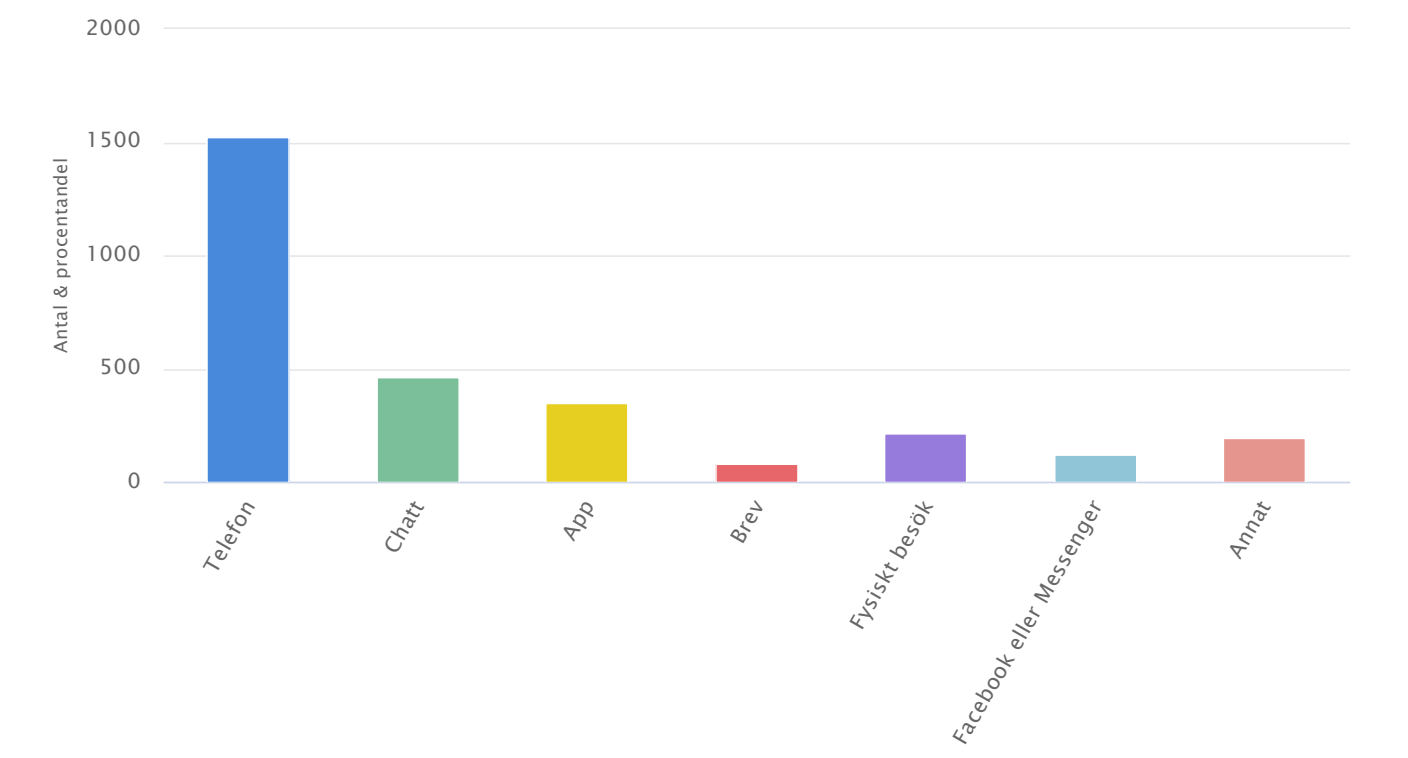
Sida 9 - Fråga 2 | Kundservice



1 1 - Inte alls nöjd	33 (5%)
2 2	40 (5%)
3 3	106 (14%)
4 4	210 (29%)
5 5 - Mycket nöjd	344 (47%)
Medelvärde	4.08
Standardavvikelse	1.11
Svar	733

På vilket sätt skulle du helst vilja kunna kontakta HEMABs Kundservice?

Sida 11 - Fråga 1 | Övrig Kontakt



1 Telefon	1525 (78%)
2 Chatt	463 (24%)
3 App	349 (18%)
4 Brev	83 (4%)
5 Fysiskt besök	217 (11%)
6 Facebook eller Messenger	120 (6%)
7 Annat	196 (10%)
Svar	1947

