

Utvärdering av bredbandsutbyggnaden 2017

Under februari utförde vi en kundundersökning gällande bredbandsutbyggnaden 2017.

Undersökningen bestod av åtta frågor och den skickades ut via mail till 301 kunder som anslutit sin fastighet till Degerfors Stadsnät under förra året.

Undersökningen delades in i följande tre geografiska områden: Bruket, Strömtorp och Karlshagen.

Svarsfrekvensen var 55 % (167 av 301).

Här följer resultatet av kundundersökningen:

1. Är du nöjd med kontakten med oss gällande projekteringen av din tomt?

- Bruket 98,5% ja
- Strömtorp 100 % ja
- Karlshagen 96,2% ja

Om nej, vad är du missnöjd med?

Två personer svarade nej. Orsakerna var att gräsmattan var ful efter anslutningen och att det tog lång tid innan arbetet påbörjades.

2. Är du nöjd med informationen som du har fått innan och under arbetet med din fiberanslutning?

- Bruket 98,5% ja
- Strömtorp 98,6% ja
- Karlshagen 96,2% ja

Om nej, vad är du missnöjd med?

Tre personer svarade nej. De ansåg att det saknades information om tider och om hur och när man startar igång sin tjänst.

3. Är du nöjd med grävningen på din tomt?

- Bruket 94,1% ja
- Strömtorp 94,3% ja
- Karlshagen 88,5% ja

Om nej, vad är du missnöjd med?

Här svarade totalt 13 personer nej. Sammantaget handlar det om att grävningen inte skedde där det var sagt, att gatan eller tomten inte blev återställd som man önskade och att tråden till gräsklipparen blev kapad hos två personer.

4. Är du nöjd med installationen inomhus?

- Bruket 94,1% ja
- Strömtorp 95,7% ja
- Karlshagen 100% ja

Om nej, vad är du missnöjd med?

Totalt svarade 7 personer nej. Deras missnöje handlade bland annat om Viasat. Att de vägrade svara i telefonen om man ville ändra sin beställning och att de inte färdigställde sin del av avtalet. En annan synpunkt var att placeringen av dosan blev fel, att det drog ut

på tiden och att det krånglade och då skyllde man på varandra. En person som bor i ett sluttningshus menar att de fick dålig uppkoppling på övervåningen på grund av det.

5. Vilka tjänster köper du idag via stadsnätet?

- Bruket
 - Bredband (internet) 73,5%
 - TV 39,7%
 - Telefoni 13,2%
 - Ingen 25%

- Strömtorp
 - Bredband (internet) 72,7%
 - TV 28,8%
 - Telefoni 10,6%
 - Ingen 24,2%

- Karlshagen
 - Bredband (internet) 88,5%
 - TV 34,6%
 - Telefoni 19,2%
 - Ingen 11,5%

6. Är du nöjd med dina tjänster i stadsnätet?

- Bruket 86,4% ja
- Strömtorp 85,2% ja
- Karlshagen 91,7% ja

7. Sammanfattning

Resultatet är mycket bra och sammanfattningsvis kan vi se att de flesta av våra kunder är nöjda med kontakten med oss och med våra entreprenörer. Kunderna är nöjda med informationen från oss, med grävningen på tomten och med installationen inomhus.

Kommentarerna visar att det som kan förbättras är återställandet på tomten och gatan, tydligare information om tiderna i projekten, bättre kommunikation vid grävningen för att slippa avgrävningar av exempelvis gräsklipparkabel.

Gällande tjänsterna i stadsnätet är majoriteten nöjda även om snittet på de som har svarat ja på den frågan ligger lägre än vid frågorna om installationen.