Rapport

Göteborgs Stads Leasing

Kundundersökning 2026

Rapport sammanställd av Institutet för kvalitetsindikatorer

Innehållsförteckning

3. Om undersökningen

4. Om respondenterna

5. Resultat affärsområde Operationell leasing

23. Resultat affärsområde Finansiell leasing

41. Resultat affärsområde Stadens bud

48. Kännedom, upplevd lyhördhet och NKI-frågor

Om undersökningen

Bakgrund och Syfte
Göteborgs stads leasing (GSL) är ett kommunalt bolag inom Göteborgs stad med uppdrag att erbjuda stadens verksamheter effektiva, hållbara och kostnadseffektiva leasinglösningar. Verksamheten är organiserad i tre affärsområden: Operationell leasing, Finansiell leasing och Stadens bud. Syftet med kundundersökningen är att skapa ett bredare underlag med kundernas upplevelser av bolagets tjänster, med särskilt fokus på kundnöjdhet, behov och förbättringsområden inom samtliga affärsområden. Resultaten ska användas som underlag i bolagets fortsatta utvecklings- och förbättringsarbete.

Genomförande
Undersökningen genomfördes under perioden 25 maj–6 juni. En webbenkät har skickats ut via e-post. Totalt skickades fyra påminnelser ut till de respondenter som inte besvarat enkäten. Rapporten baseras på svar från 400 respondenter av ett totalt urval om 1068 personer som nyligen varit i kontakt med GSL. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 37%.

Metod
Uppdraget inleddes med en gemensam workshop mellan Indikator och representanter från GSL:s tre affärsområden. Workshopens syfte var att identifiera relevanta frågeområden och undersökningsmetod. Därefter har Indikator utformat en enkät i enighet med GSL.

Enkät
Enkäten är uppdelad efter områdesspecifika frågor för respektive affärsområde, samt ett antal övergripande frågor och NKI-frågor.

Rapporten
Resultatredovisningen omfattar både en samlad analys av de gemensamma frågorna och dels en analys av frågorna för respektive affärsområde. Som ett komplement har utvalda resultat analyserats med hjälp av priomatriser för att identifiera områden med särskilt stor utvecklingspotential inom varje affärsområde.

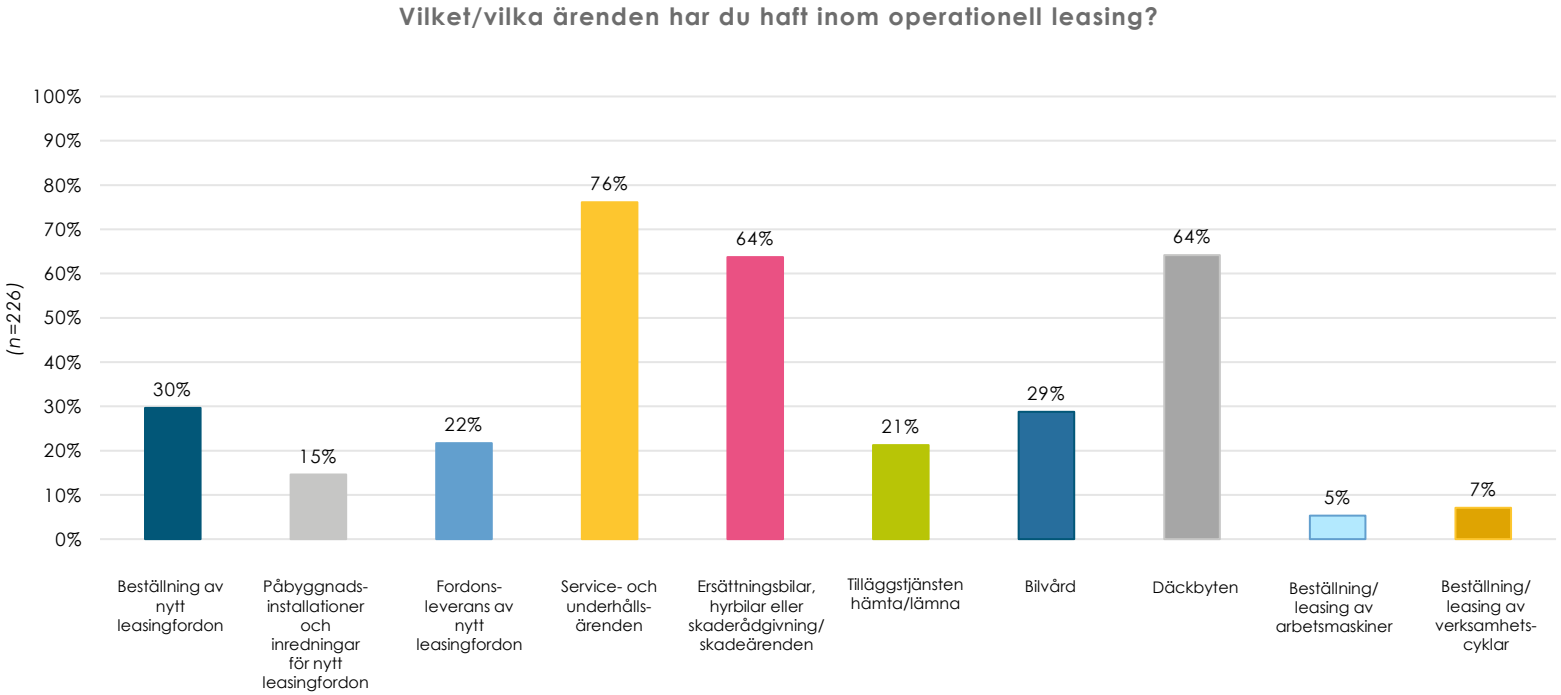
Om respondenterna

	Antal svar	Antal i urval	Svarsfrekvens
Total	**400**	**1068**	**37%**
Operationell leasing	226	607	37%
Finansiell leasing	145	399	36%
Stadens bud	47	101	47%

Resultat:
Affärsområde
Operationell leasing

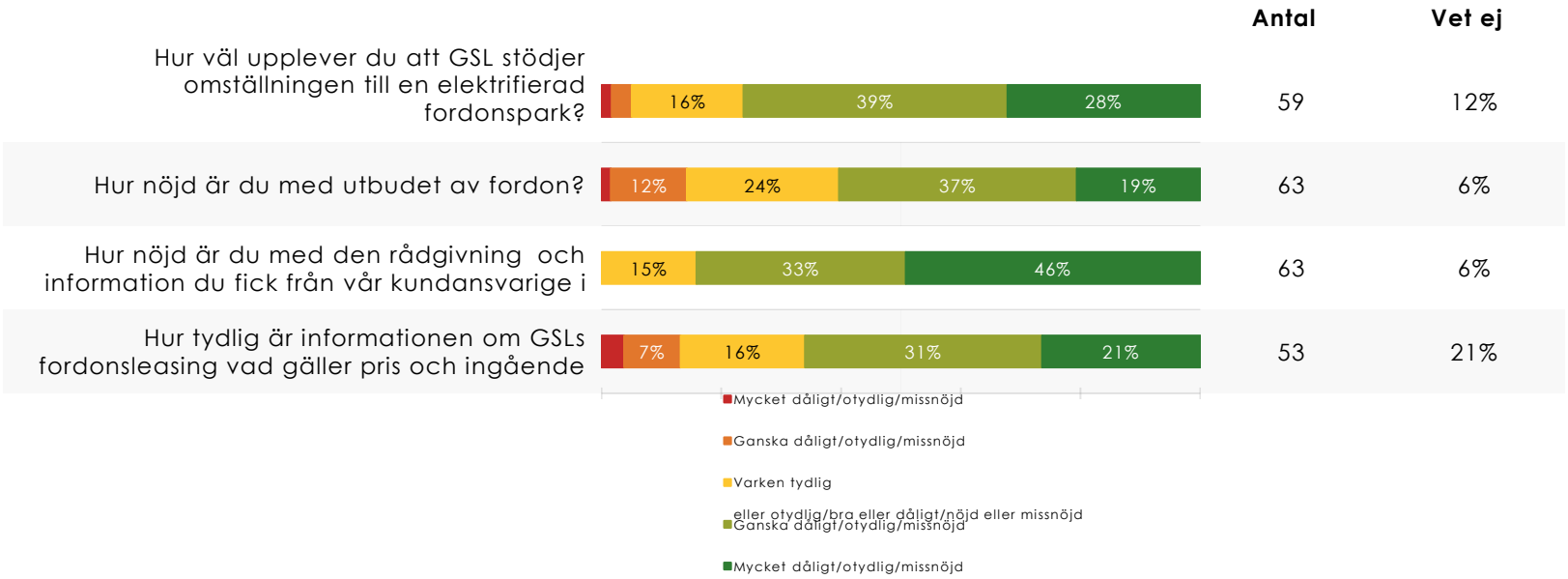
Rapport sammanställd av Institutet för kvalitetsindikatorer

Operationell leasing



Operationell leasing

Beställning av nytt leasingfordon



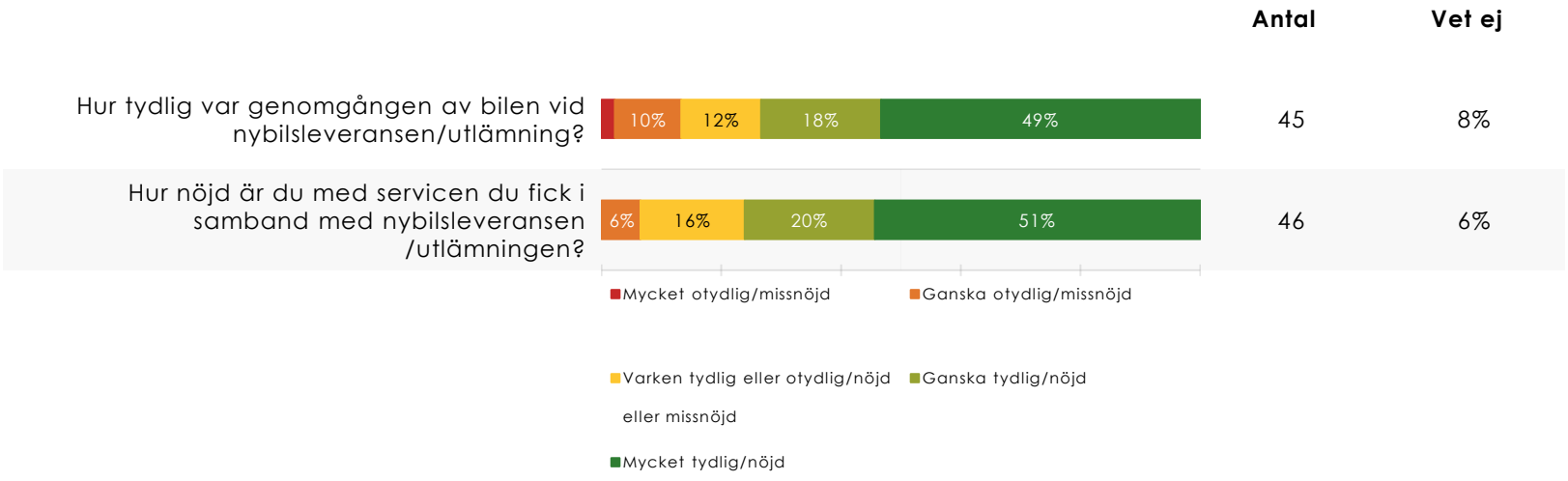
Operationell leasing

Påbyggnadsinstalationer och inredningar för nytt leasingfordon

		Antal	Vet ej
Hur upplever du kvaliteten på det arbete som utfördes på fordonet?	12% 12% 39% 33%	33	0%
Hur nöjd är du med servicen du fick på nybilsavdelningen?	6% 12% 36% 39%	32	3%

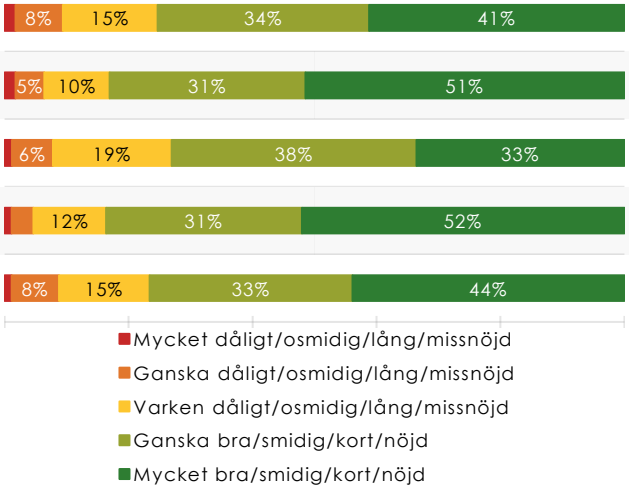
Operationell leasing

Fordonsleverans av nytt leasingfordon



Operationell leasing

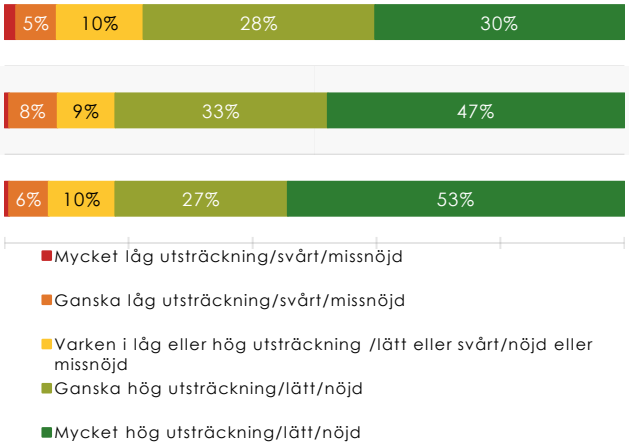
Service- och underhållsärenden



	Antal	Vet ej
Hur väl fungerar service- och underhåll av fordonen?	170	1%
Hur smidig upplevde du inlämning och utlämning av ert fordon vid service- och	171	1%
Hur upplevde du väntetiden innan du fick hjälp vid disk?	167	3%
Hur väl svarade personalen på dina frågor?	171	1%
Hur nöjd är du med servicen du fick vid service- och underhållsbesöket?	171	1%

Operationell leasing

Ersättningsbilar, hyrbilar eller skaderådgivning/skadeärenden

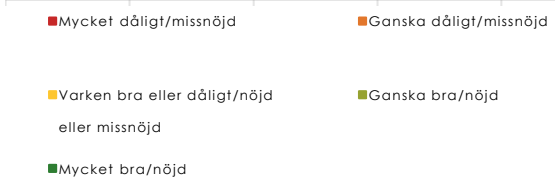


	Antal	Vet ej
I vilken utsträckning upplever du att du får den hjälp du behöver från oss vid skaderådgivning och hantering av försäkringsärenden kopplade till skadade bilar?	107	26%
Hur lätt är det att boka och hämta ut en hyrbil eller ersättningsbil?	140	3%
Hur nöjd är du med servicen du fick när du hämtade ut din hyrbil eller ersättningsbil?	140	3%

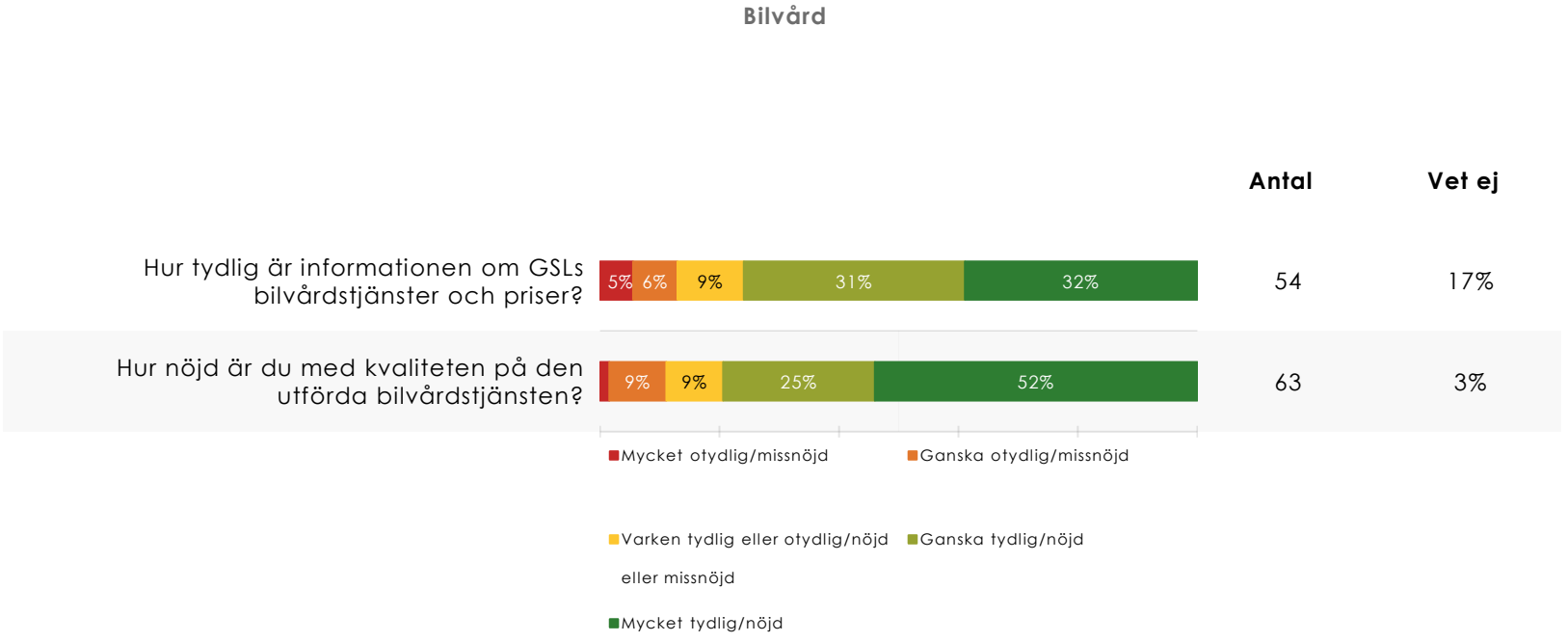
Operationell leasing

Hämta/Lämna

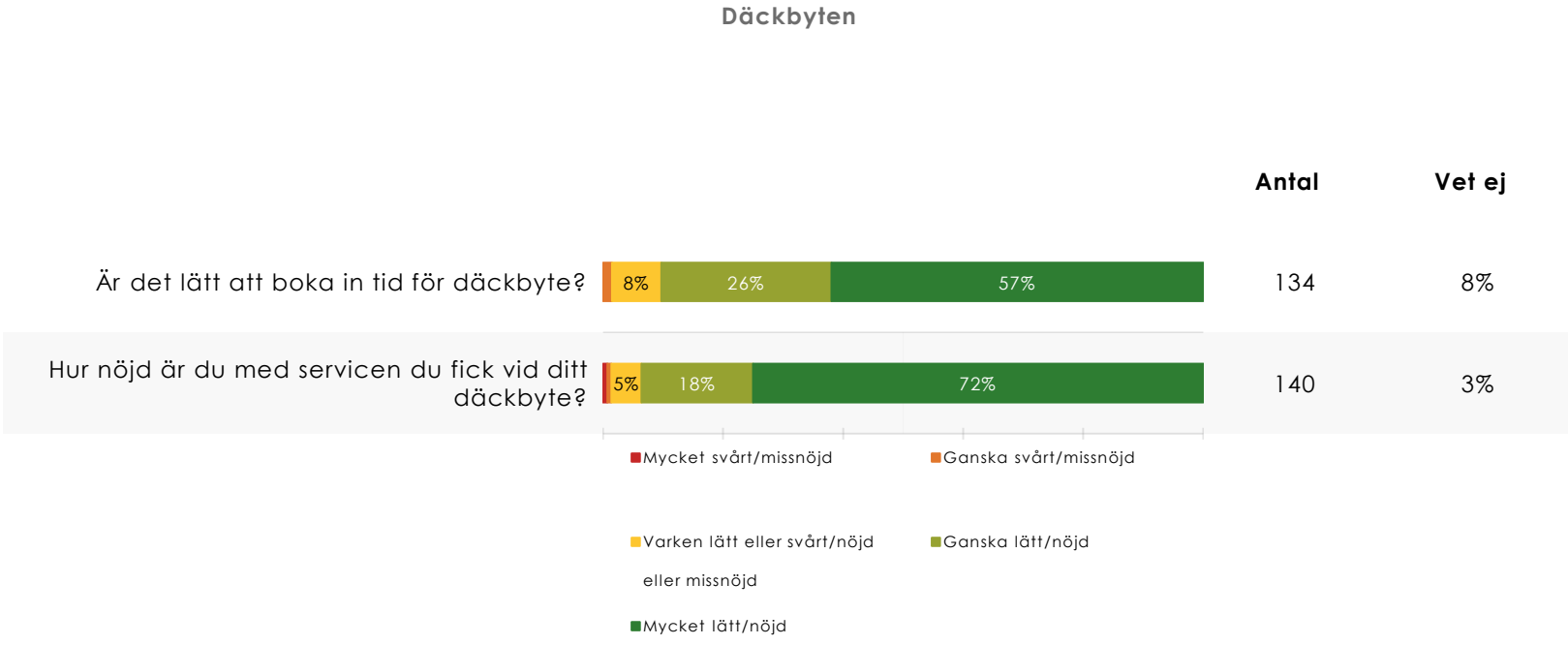
		Antal	Vet ej
Hur väl fungerar dialogen kring planering av hämtning/lämning för er som har tilläggstjänsten Hämta/Lämna?	10% 6% 29% 46%	45	6%
Hur väl bidrar Hämta/Lämna tjänsten till att förenkla er verksamhet?	6% 6% 27% 50%	45	6%
Hur nöjd är du med tilläggstjänsten Hämta/Lämna?	8% 8% 19% 56%	46	4%



Operationell leasing

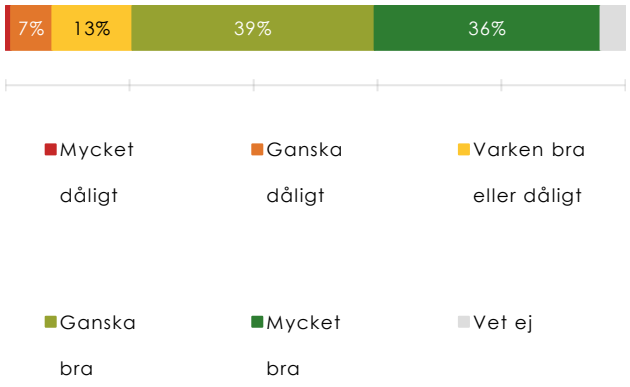


Operationell leasing



Operationell leasing

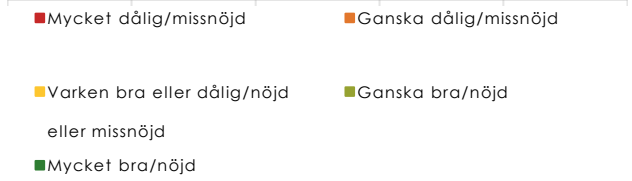
	Antal	Vet ej
Hur väl upplever du att GSL möter din verksamhets behov av fordonsrelaterade tjänster?	225	4%



Operationell leasing

Beställning/leasing arbetsmaskiner

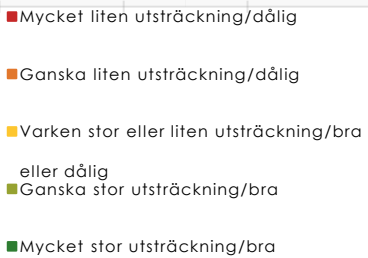
		Antal	Vet ej
Hur upplever du processen kring leasing av arbetsmaskiner?	58% 25%	10	17%
Hur bedömer du kvaliteten på de arbetsmaskiner som du leasar?	17% 33% 33%	10	17%
Hur nöjd är du med leverantörerna som tillhandahåller service, reparation och support på maskinerna ni leasar från GSL?	25% 42% 8%	9	25%



Operationell leasing

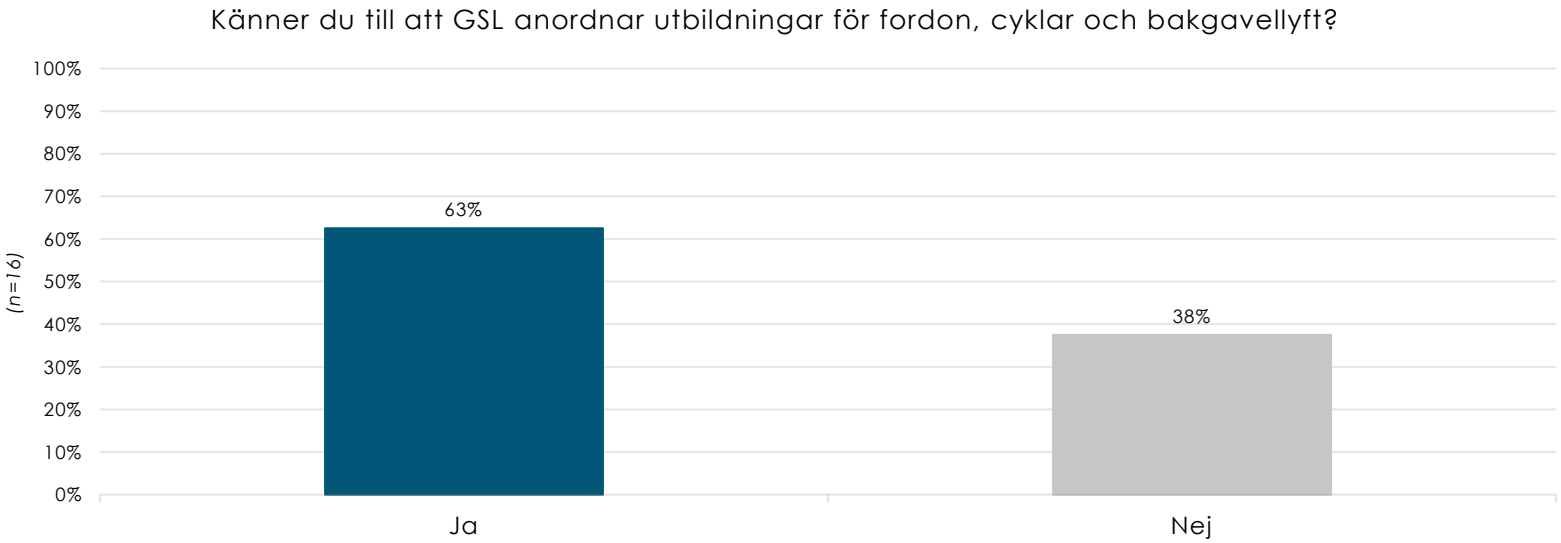
Beställning/leasing verksamhetscyklar

		Antal	Vet ej
I vilken utsträckning motsvarar cykelutbudet din verksamhets behov?		16	0%
Hur upplever du service- och underhåll av hyrda cyklar?		16	6%



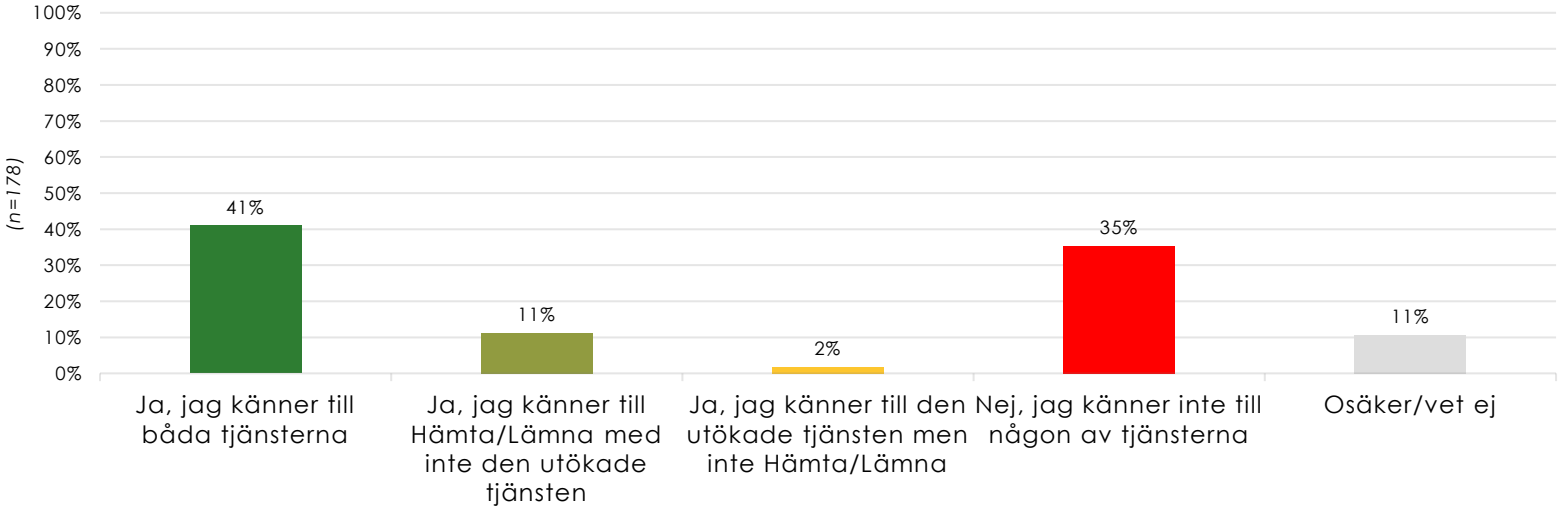
Operationell leasing

Beställning/leasing verksamhetscyklar



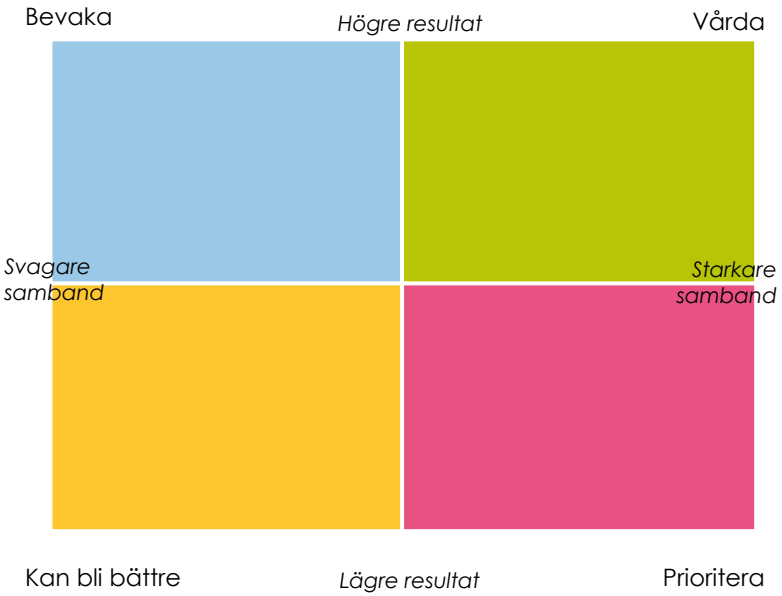
Operationell leasing

Känner du till tjänsten Hämta/Lämna samt den utökade tjänsten Hämta/Lämna med tvätt och städ?*



**Hämta/Lämna innebär att vi planerar in däckbyten och service av kundens bil, åker ut och hämtar den, och ser till att däckbytet och servicen utförs enligt tidplan och sedan återlämnar bilen.*
Vid det utökade avtalet med tvätt och städ, så ingår det att vi tvättar och städar bilen varje månad (9 ggr/år). Exkl. juli och vid däckbyten.

Prioriteringsmatris – förklaring

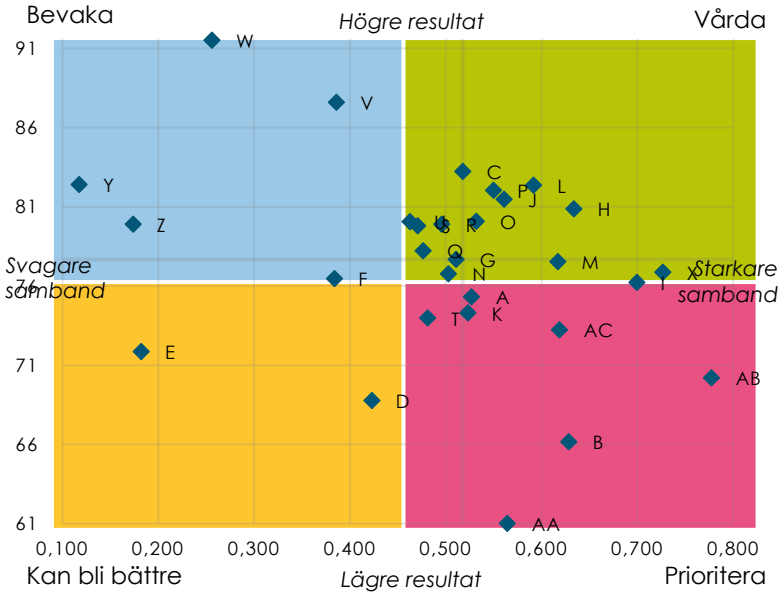


Genom att mäta sambandet mellan olika frågor i undersökningen och den generella nöjdheten (*Hur nöjd är du totalt sett med GSL som leverantör?)* skapas en bild av vad som har störst effekt på kundernas generella uppfattning och nöjdheten med GSL och därav vad som är viktigast att prioritera i ett förändringsarbete.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. **Bevaka** innebär frågor med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå men de är inte högst prioriterade. **Kan bli bättre** inrymmer de frågor som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra men de är inte högst prioriterade.

Vårda består av värden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare. **Prioritera** inrymmer frågor med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.

Prioriteringsmatris - NKI



(A) Hur väl upplever du att GSL stödjer omställningen till en elektrifierad fordonspark?

(B) Hur nöjd är du med utbudet av fordon?

(C) Hur nöjd är du med den rådgivning och information du fick från vår kundansvarige i samband med val av nytt leasingfordon?

(D) Hur tydlig är informationen om GSLs fordonsleasing vad gäller pris och ingående tjänster?

(E) Hur upplever du kvaliteten på det arbete som utfördes på fordonet?

(F) Hur nöjd är du med servicen du fick på nybilsavdelningen?

(G) Hur tydlig var genomgången av bilen vid nybilsleveransen/utlämning?

(H) Hur nöjd är du med servicen du fick i samband med nybilsleveransen /utlämningen?

(I) Hur väl fungerar service- och underhåll av fordonen?

(J) Hur smidig upplevde du inlämning och utlämning av ert fordon vid service- och underhållsbesök?

(K) Hur upplevde du väntetiden innan du fick hjälp vid disk?

(L) Hur väl svarade personalen på dina frågor?

(M) Hur nöjd är du med servicen du fick vid service- och underhållsbesöket?

(N) I vilken utsträckning upplever du att du får den hjälp du behöver från oss vid skaderådgivning och hantering av försäkringsärenden kopplade till skadade bilar?

(O) Hur lätt är det att boka och hämta ut en hyrbil eller ersättningsbil?

(P) Hur nöjd är du med servicen du fick när du hämtade ut din hyrbil eller ersättningsbil?

(Q) Hur väl fungerar dialogen kring planering av hämtning/lämning för er som har tilläggstjänsten Hämta/Lämna?

(R) Hur väl bidrar Hämta/Lämna tjänsten till att förenkla er verksamhet?

(S) Hur nöjd är du med tilläggstjänsten Hämta/Lämna?

(T) Hur tydlig är informationen om GSLs bilvårdstjänster och priser?

(U) Hur nöjd är du med kvaliteten på den utförda bilvårdstjänsten?

(V) Är det lätt att boka in tid för däckbyte?

(W) Hur nöjd är du med servicen du fick vid ditt däckbyte?

(X) Hur väl upplever du att GSL möter din verksamhets behov av fordonsrelaterade tjänster?

(Y) Hur upplever du processen kring leasing av arbetsmaskiner?

(Z) Hur bedömer du kvaliteten på de arbetsmaskiner som du leasar?

(AA) Hur nöjd är du med leverantörerna som tillhandahåller service, reparation och support på maskinerna ni leasar från GSL?

(AB) I vilken utsträckning motsvarar cykelutbudet din verksamhets behov?

(AC) Hur upplever du service- och underhåll av hyrda cyklar?

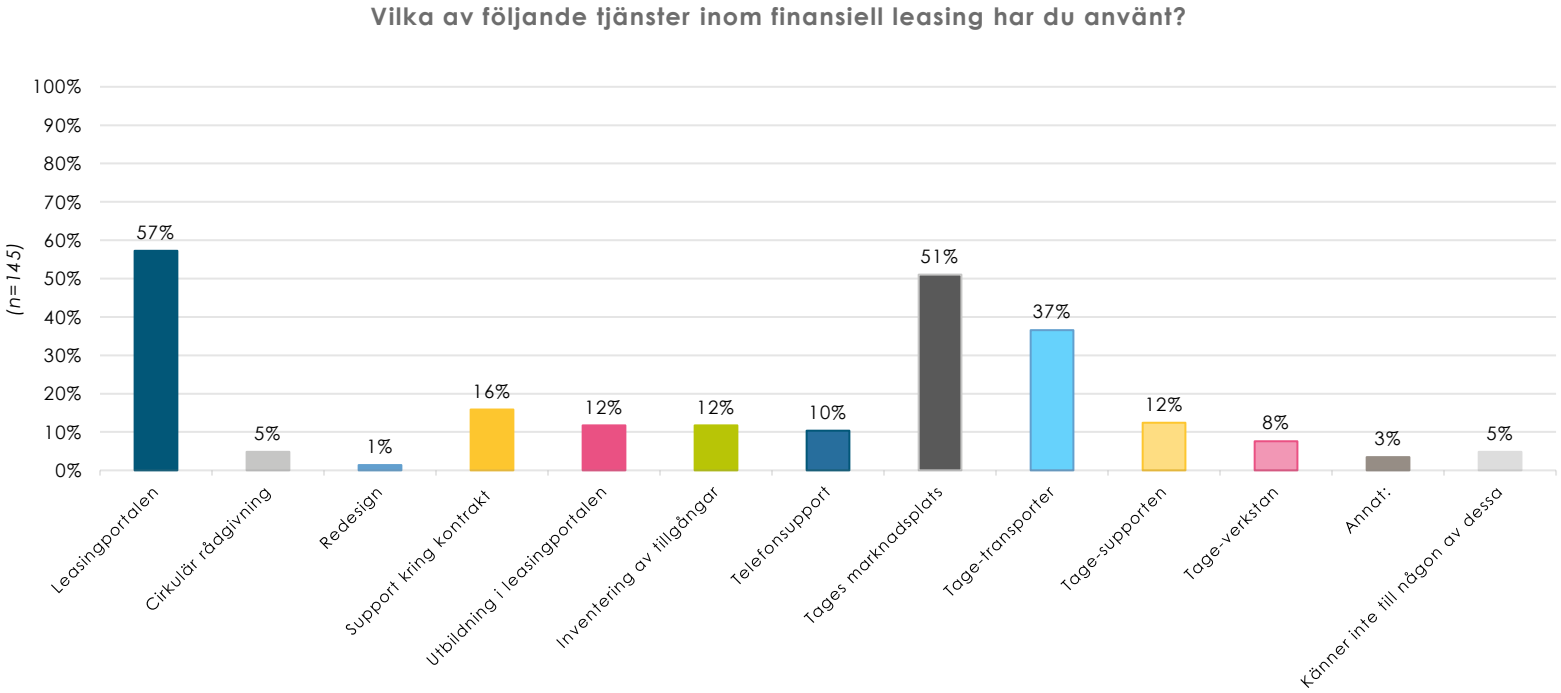
	Korrelation	Medel 0-100
(A) Hur väl upplever du att GSL stödjer omställningen till en elektrifierad fordonspark?	0.527	75
(B) Hur nöjd är du med utbudet av fordon?	0.628	66
(C) Hur nöjd är du med den rådgivning och information du fick från vår kundansvarige i samband med val av nytt leasingfordon?	0.517	83
(D) Hur tydlig är informationen om GSLs fordonsleasing vad gäller pris och ingående tjänster?	0.423	69
(E) Hur upplever du kvaliteten på det arbete som utfördes på fordonet?	0.182	72
(F) Hur nöjd är du med servicen du fick på nybilsavdelningen?	0.384	77
(G) Hur tydlig var genomgången av bilen vid nybilsleveransen/utlämning?	0.510	78
(H) Hur nöjd är du med servicen du fick i samband med nybilsleveransen /utlämningen?	0.634	81
(I) Hur väl fungerar service- och underhåll av fordonen?	0.699	76
(J) Hur smidig upplevde du inlämning och utlämning av ert fordon vid service- och underhållsbesök?	0.561	82
(K) Hur upplevde du väntetiden innan du fick hjälp vid disk?	0.523	74
(L) Hur väl svarade personalen på dina frågor?	0.591	82
(M) Hur nöjd är du med servicen du fick vid service- och underhållsbesöket?	0.617	78
(N) I vilken utsträckning upplever du att du får den hjälp du behöver från oss vid skaderådgivning och hantering av försäkringsärenden	0.503	77
(O) Hur lätt är det att boka och hämta ut en hyrbil eller ersättningsbil?	0.531	80
(P) Hur nöjd är du med servicen du fick när du hämtade ut din hyrbil eller ersättningsbil?	0.550	82
(Q) Hur väl fungerar dialogen kring planering av hämtning/lämning för er som har tilläggstjänsten Hämta/Lämna?	0.476	78
(R) Hur väl bidrar Hämta/Lämna tjänsten till att förenkla er verksamhet?	0.496	80
(S) Hur nöjd är du med tilläggstjänsten Hämta/Lämna?	0.470	80
(T) Hur tydlig är informationen om GSLs bilvårdstjänster och priser?	0.481	74
(U) Hur nöjd är du med kvaliteten på den utförda bilvårdstjänsten?	0.462	80
(V) Är det lätt att boka in tid för däckbyte?	0.386	88
(W) Hur nöjd är du med servicen du fick vid ditt däckbyte?	0.256	92
(X) Hur väl upplever du att GSL möter din verksamhets behov av fordonsrelaterade tjänster?	0.726	77
(Y) Hur upplever du processen kring leasing av arbetsmaskiner?	0.117	83
(Z) Hur bedömer du kvaliteten på de arbetsmaskiner som du leasar?	0.173	80
(AA) Hur nöjd är du med leverantörerna som tillhandahåller service, reparation och support på maskinerna ni leasar från GSL?	0.564	61
(AB) I vilken utsträckning motsvarar cykelutbudet din verksamhets behov?	0.777	70
(AC) Hur upplever du service- och underhåll av hyrda cyklar?	0.618	73

Resultat: Affärsområde Finansiell leasing

institutet för kvalitetsindikatorer

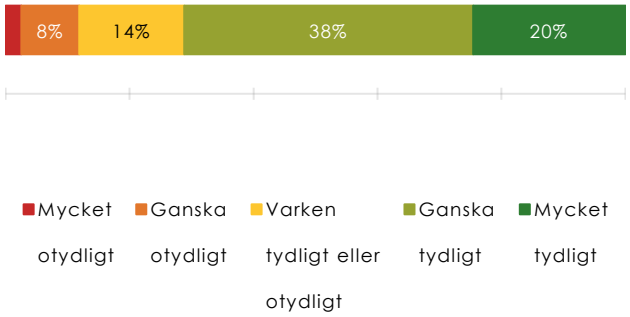
Rapport sammanställd av Institutet för kvalitetsindikatorer

Finansiell leasing

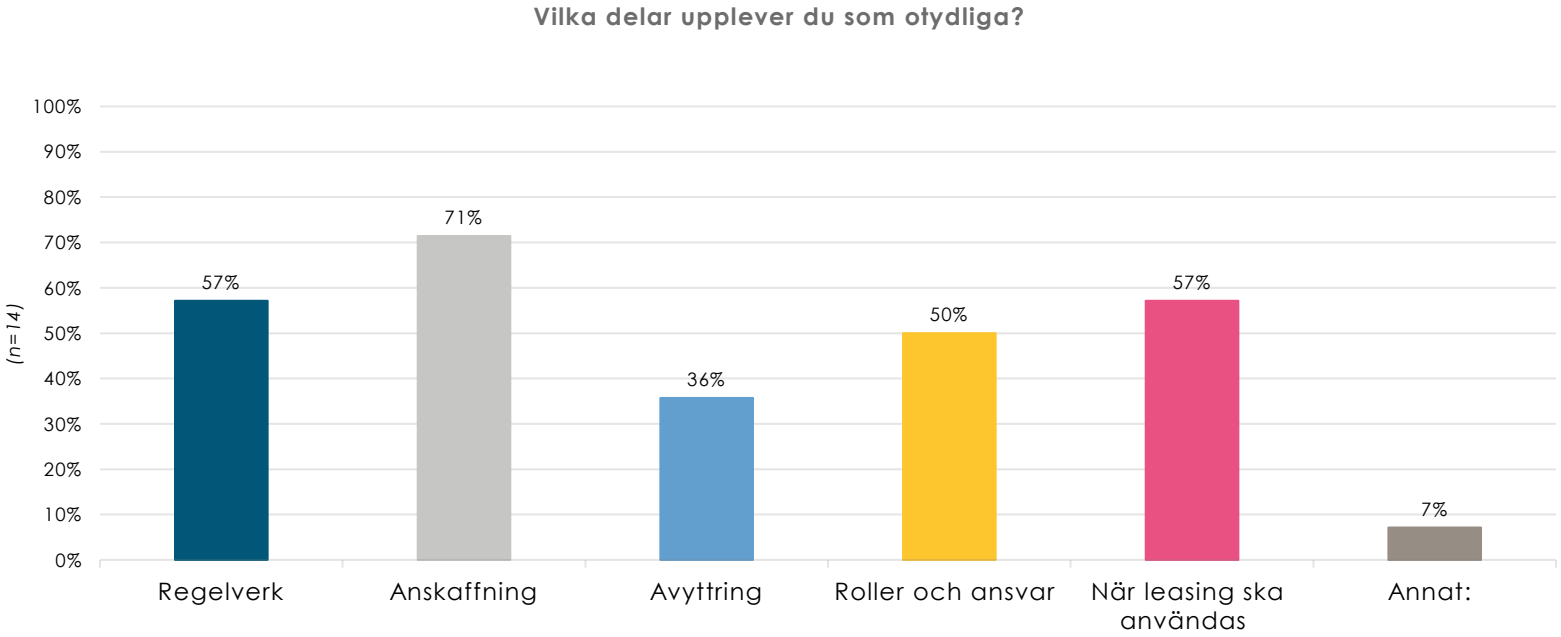


Finansiell leasing

	Antal	Vet ej
Hur tydligt upplever du att det är när och hur finansiell leasing ska användas inom Göteborgs stad?	118	19%

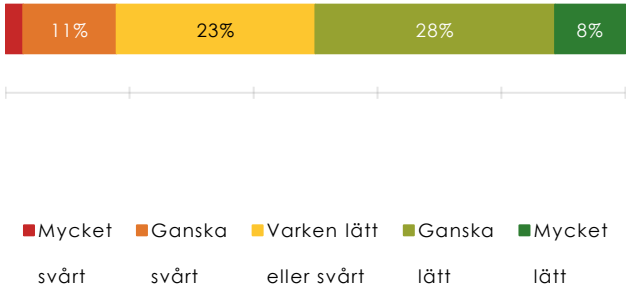


Finansiell leasing

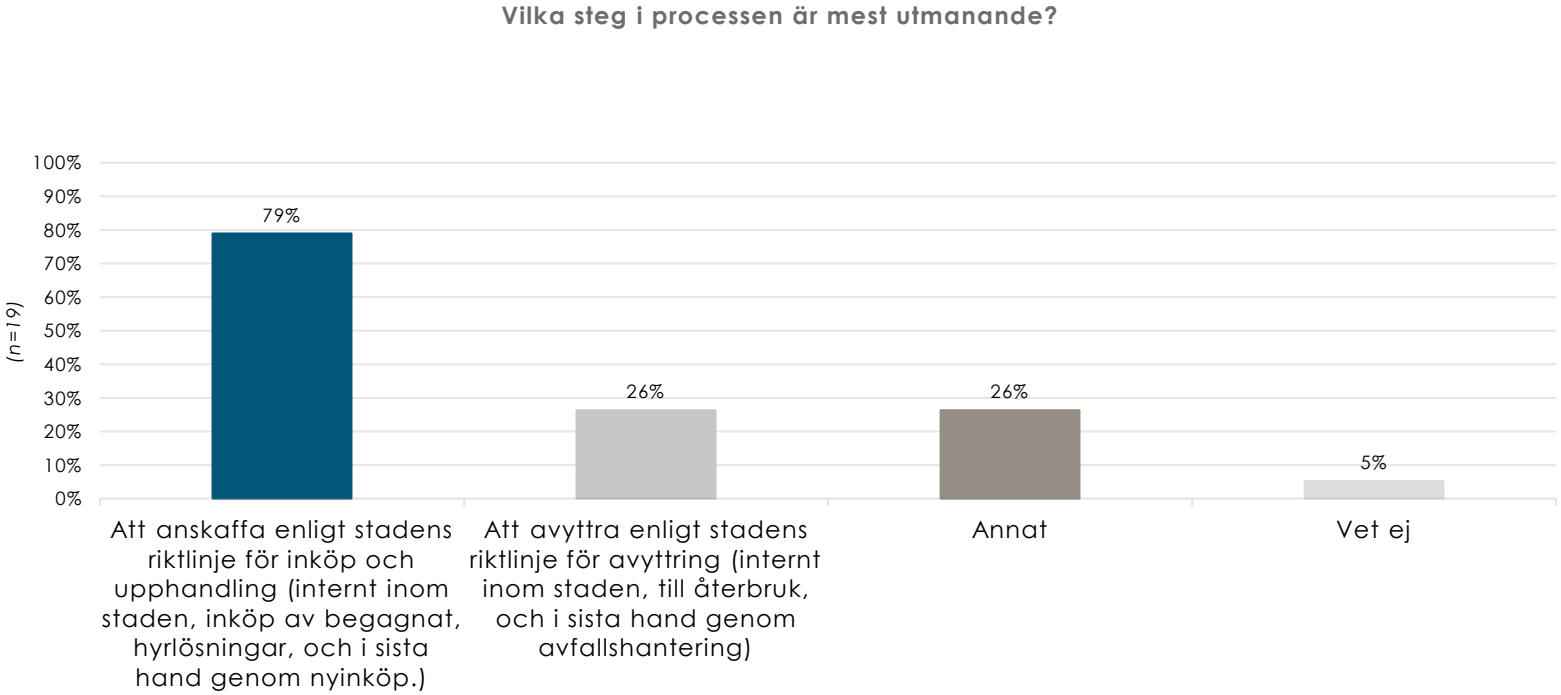


**Detta är en följdfråga på frågan "Hur tydligt upplever du att det är när och hur finansiell leasing ska användas inom Göteborgs stad?"*

Finansiell leasing

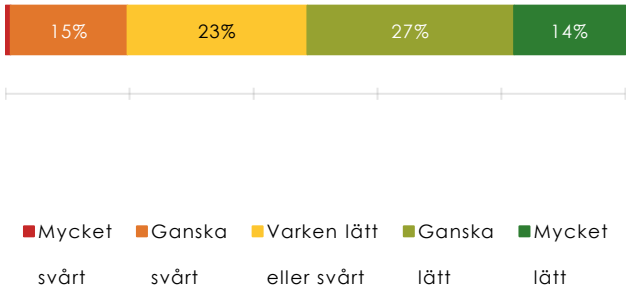
		Antal	Vet ej
Hur upplever du leasingprocessen från identifierat behov till signerat avtal?		106	27%

Finansiell leasing

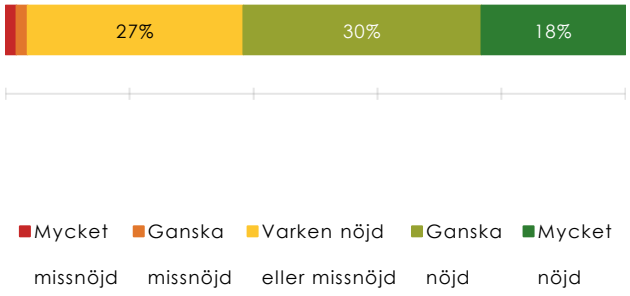


Finansiell leasing

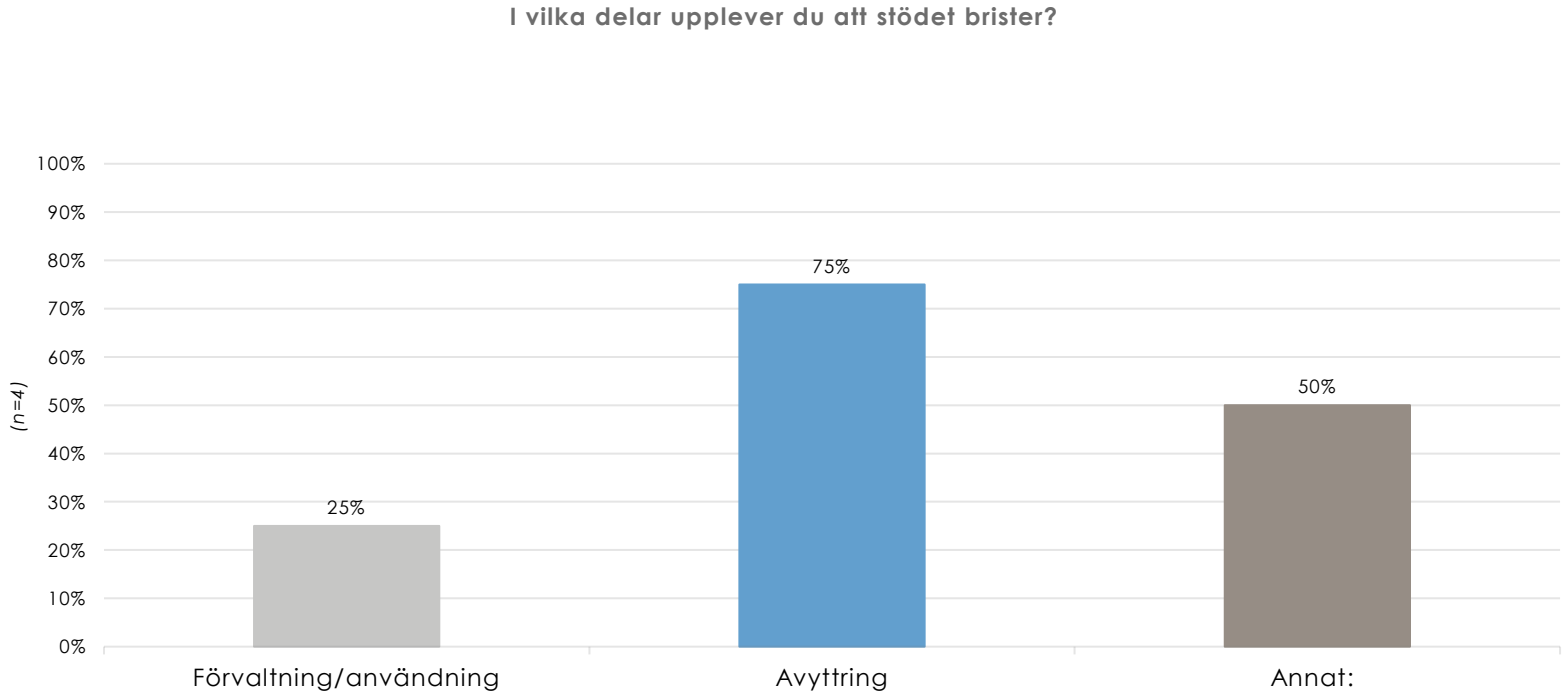
	Antal	Vet ej
Hur är din upplevelse av att hitta och använda digitalt stöd för finansiell leasing (t.ex. Tages marknadsplats, cirkulär vägledning, leasingportalen eller Navet)?	117	19%



Finansiell leasing

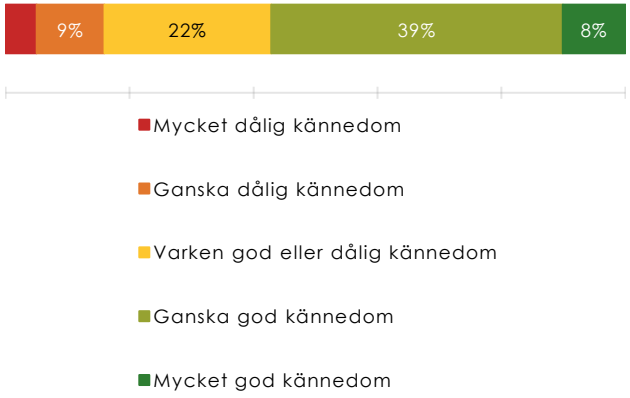
		Antal	Vet ej
Hur upplever du stödet från GSL genom hela livscykeln (anskaffning, användning och avyttring)?		112	23%

Finansiell leasing



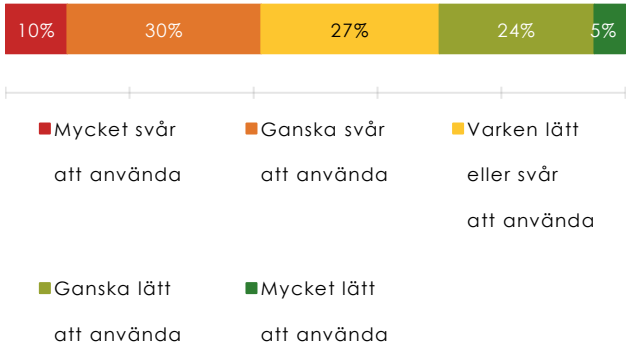
Finansiell leasing

Kunskap om regelverk

		Antal	Vet ej
Hur väl känner du till regelverket kring leasing, anskaffning och avyttring av lös egendom?		119	18%

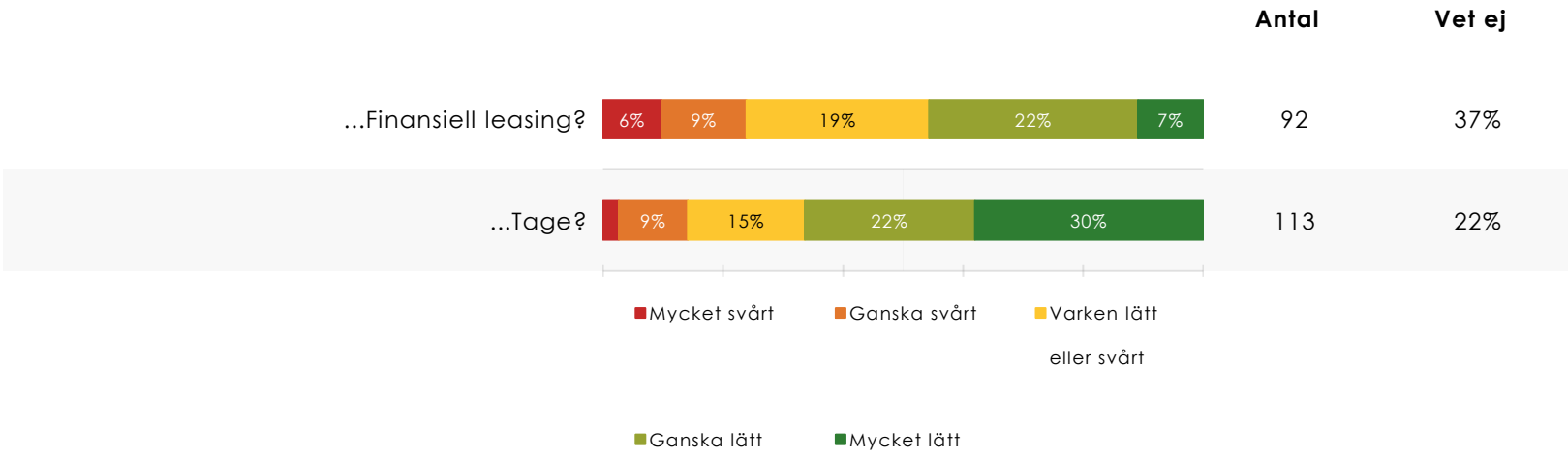
Finansiell leasing

Leasingportalen

		Antal	Vet ej
Hur användarvänlig är leasingportalen?		80	5%

Finansiell leasing

Hur lätt är det att navigera till följande via digitala Navet?



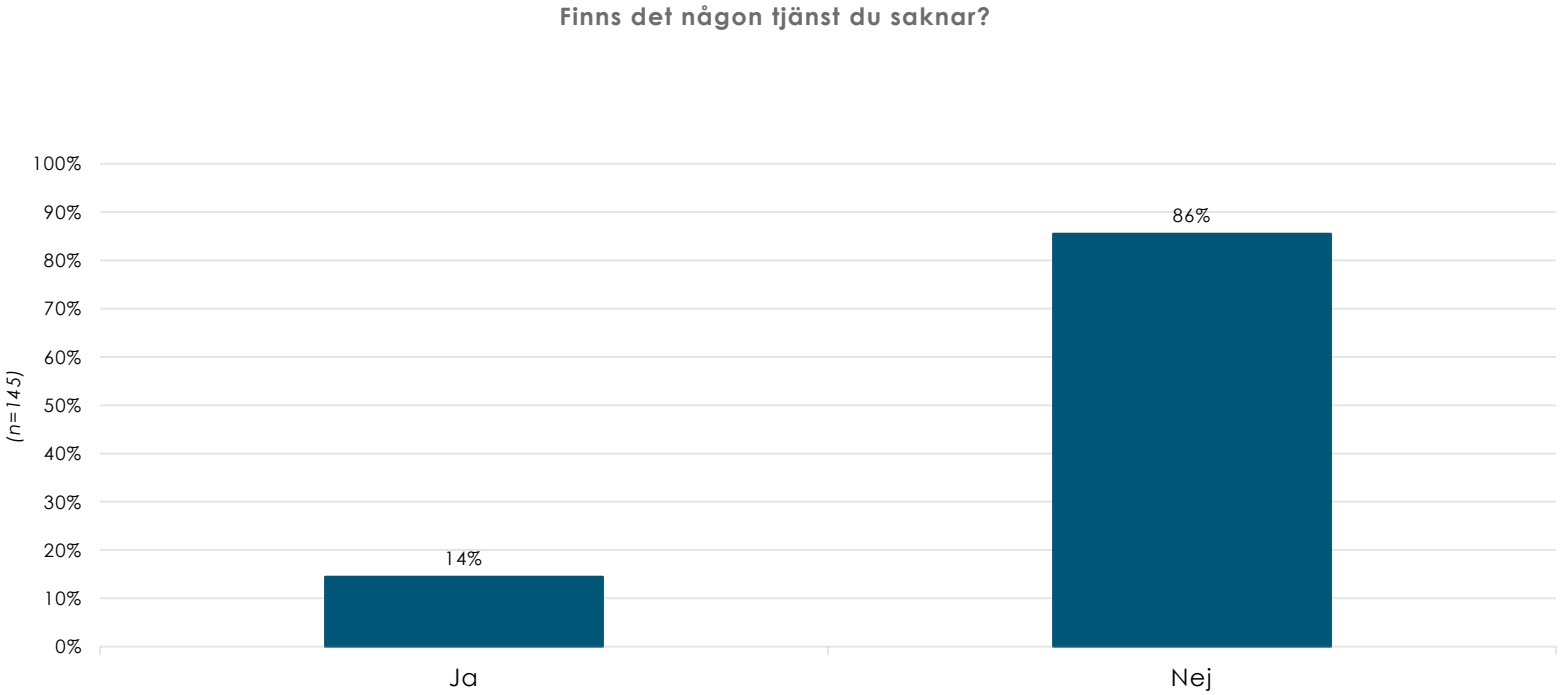
Finansiell leasing

Livscykelhantering av tillgångar

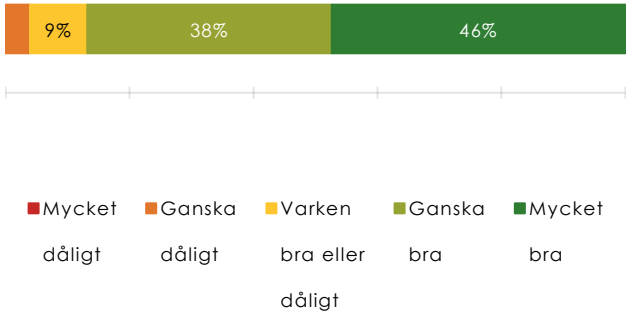
		Antal	Vet ej
Hur upplever du att cirkulär hantering av lös egendom fungerar i praktiken?*	10% 20% 28% 13%	104	28%
Hur upplever du GSL:s stöd för cirkulär hantering av lös egendom?	6% 17% 23% 14%	88	39%
Hur väl känner du till redesign som en finansiell lösning?	19% 16% 23% 9%	103	29%

**Cirkulär hantering innebär att minska resursförbrukning och avfallsmängder vid anskaffning och avyttring genom att underhålla och reparera befintliga resurser, samt återanvända internt i staden eller genom extern aktör.*

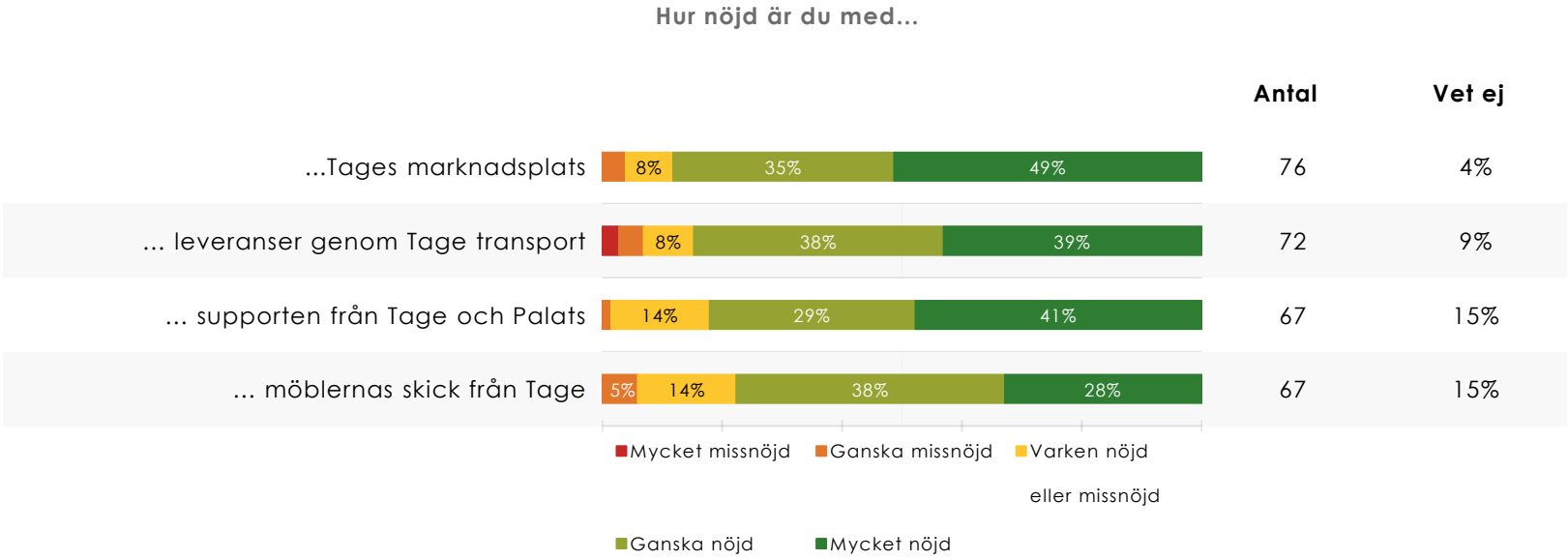
Finansiell leasing



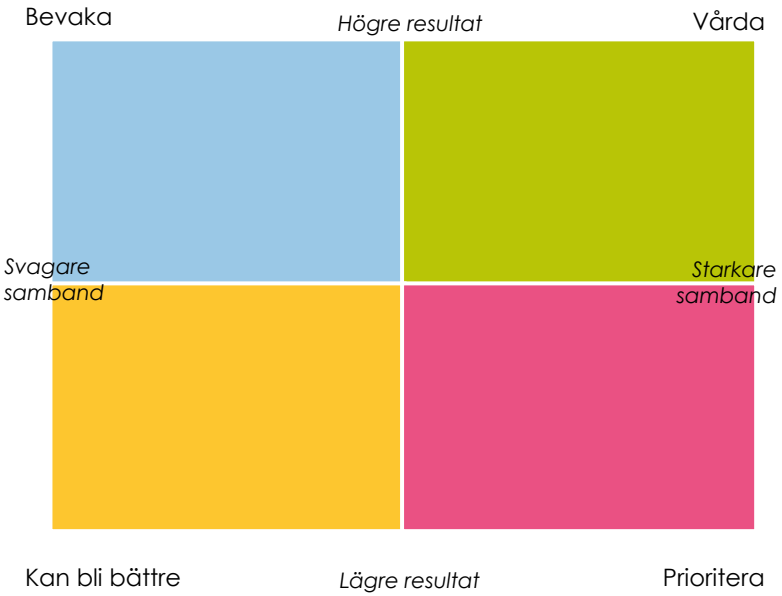
Finansiell leasing - Tage

		Antal	Vet ej
Hur väl fungerar Tage utifrån ditt verksamhetsbehov?		76	4%

Finansiell leasing - Tage



Prioriteringsmatris – förklaring

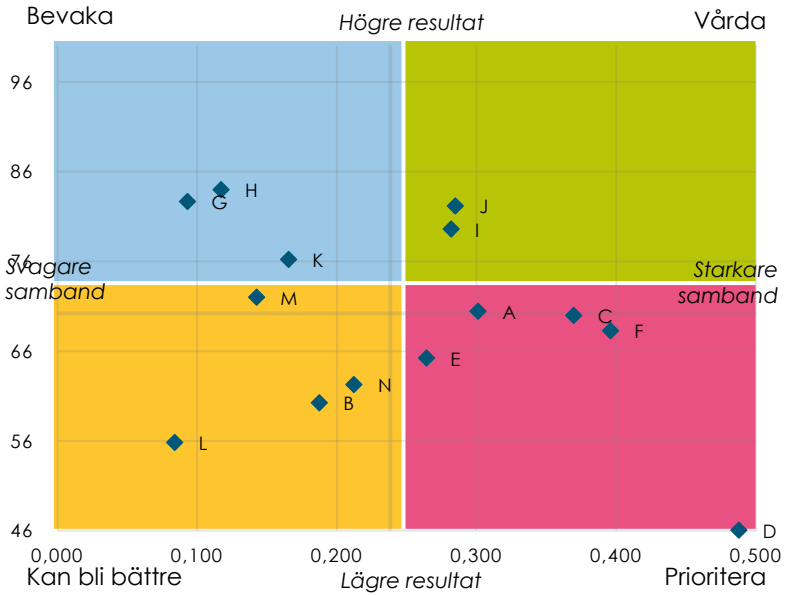


Genom att mäta sambandet mellan olika frågor i undersökningen och den generella nöjdheten (*Hur nöjd är du totalt sett med GSL som leverantör?)* skapas en bild av vad som har störst effekt på kundernas generella uppfattning och nöjdheten med GSL och därav vad som är viktigast att prioritera i ett förändringsarbete.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. **Bevaka** innebär frågor med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå men de är inte högst prioriterade. **Kan bli bättre** inrymmer de frågor som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra men de är inte högst prioriterade.

Vårda består av värden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare. **Prioritera** inrymmer frågor med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.

Prioriteringsmatris - NKI



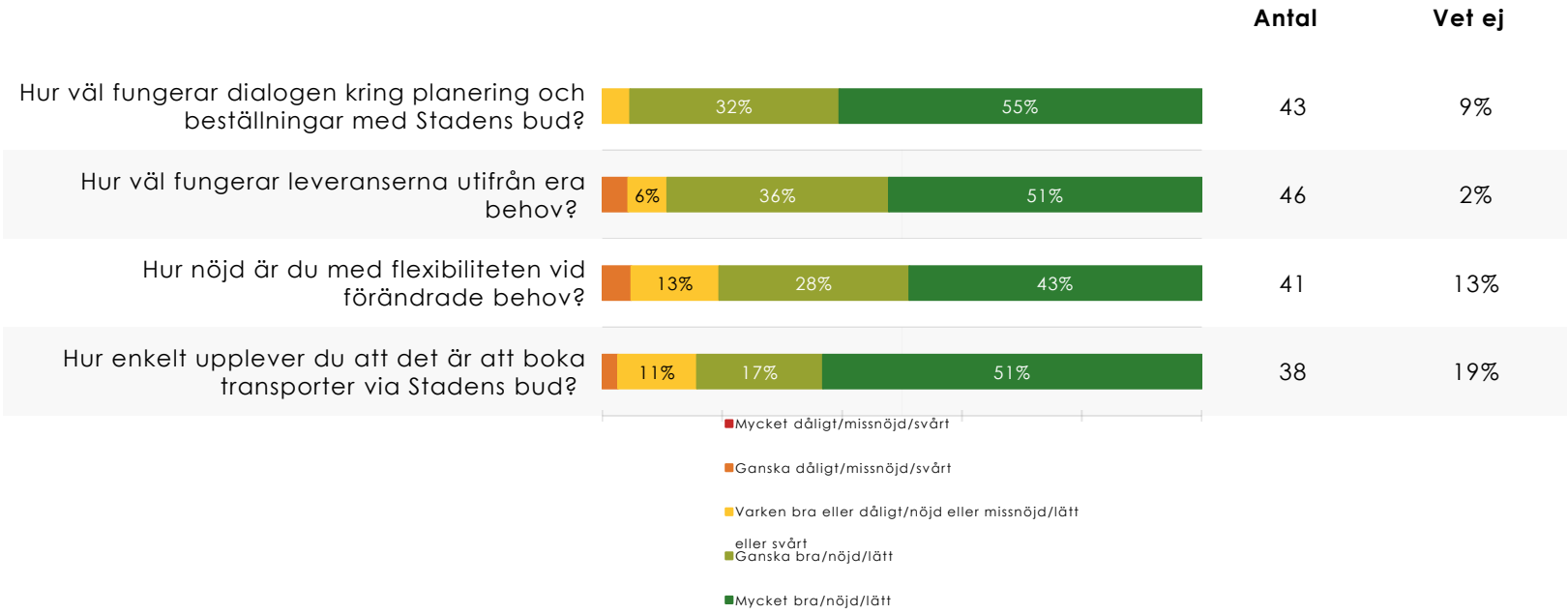
	Korrelation	Medel 0-100
(A) Hur tydligt upplever du att det är när och hur finansiell leasing ska användas inom Göteborgs stad?	0.301	70
(B) Hur upplever du leasingprocessen från identifierat behov till signerat avtal?	0.187	60
(C) Hur upplever du stödet från GSL genom hela livscykeln (anskaffning, användning och avyttring)?	0.370	70
(D) Hur användarvänlig är leasingportalen?	0.488	46
(E) Hur upplever du att cirkulär hantering av lös egendom fungerar i praktiken?*	0.264	65
(F) Hur upplever du GSL:s stöd för cirkulär hantering av lös egendom?	0.396	68
(G) Hur väl fungerar Tage utifrån ditt verksamhetsbehov?	0.093	83
(H) ...Tages marknadsplats	0.117	84
(I) ... leveranser genom Tage transport	0.282	80
(J) ... supporten från Tage och Palats	0.285	82
(K) ... möblernas skick från Tage	0.165	76
(L) ...Finansiell leasing?	0.084	56
(M) ...Tage?	0.142	72
(N) Hur är din upplevelse av att hitta och använda digitalt stöd för finansiell leasing (t.ex. Tages marknadsplats, cirkulär vägledning, leasingportalen eller Navet)?	0.212	62

Resultat: Affärsområde Stadens bud

institutet för kvalitetsindikatorer

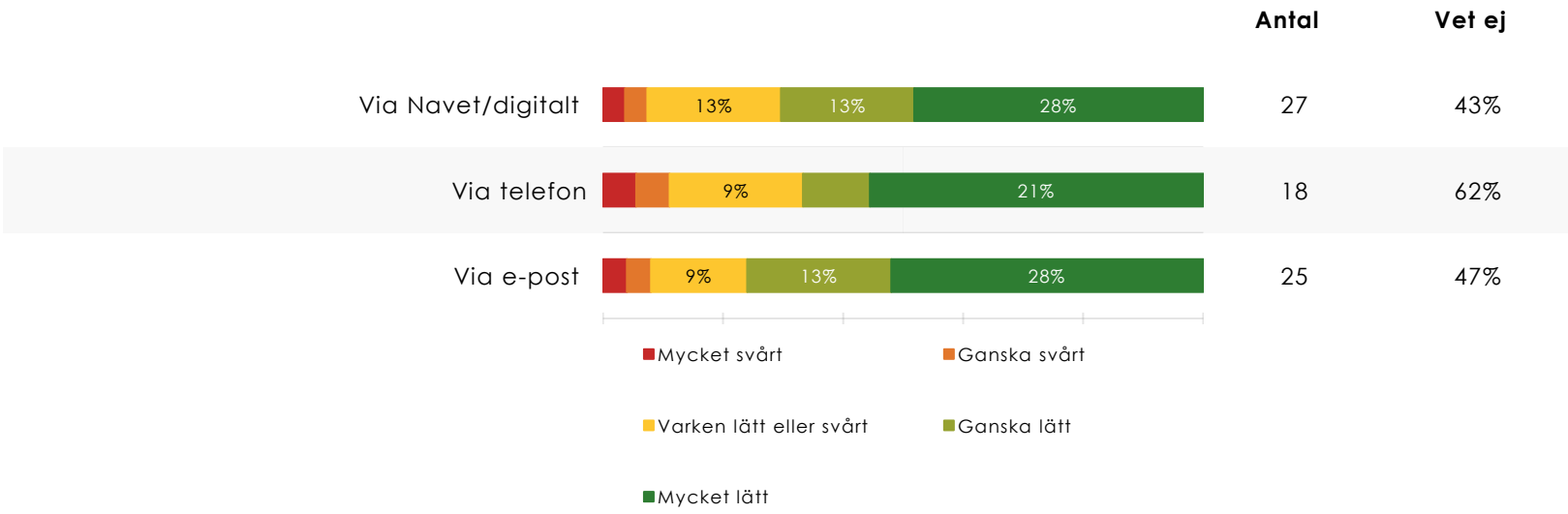
Rapport sammanställd av Institutet för kvalitetsindikatorer

Stadens bud


Antal
Vet ej
Hur väl fungerar dialogen kring planering och beställningar med Stadens bud?
32%
55%
43
9%
Hur väl fungerar leveranserna utifrån era behov?
6%
36%
51%
46
2%
Hur nöjd är du med flexibiliteten vid förändrade behov?
13%
28%
43%
41
13%
Hur enkelt upplever du att det är att boka transporter via Stadens bud?
11%
17%
51%
38
19%
Mycket dåligt/missnöjd/svårt
Ganska dåligt/missnöjd/svårt
Varken bra eller dåligt/nöjd eller missnöjd/lätt eller svårt
Ganska bra/nöjd/lätt
Mycket bra/nöjd/lätt

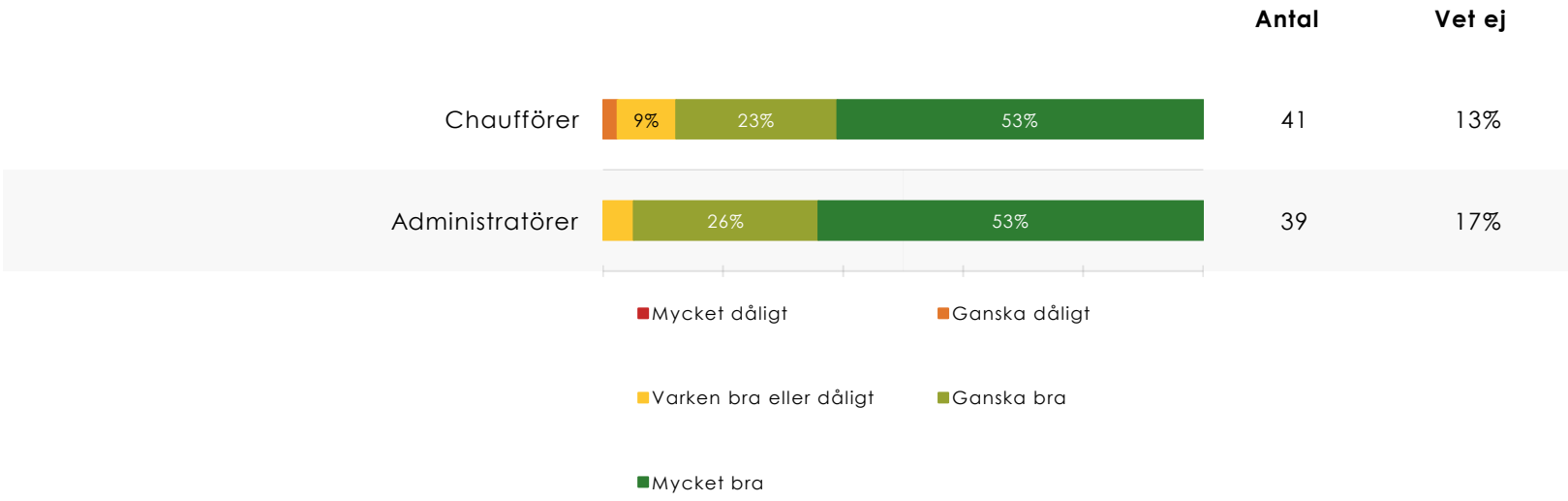
Stadens bud

Hur upplever du följande sätt att boka transporter?



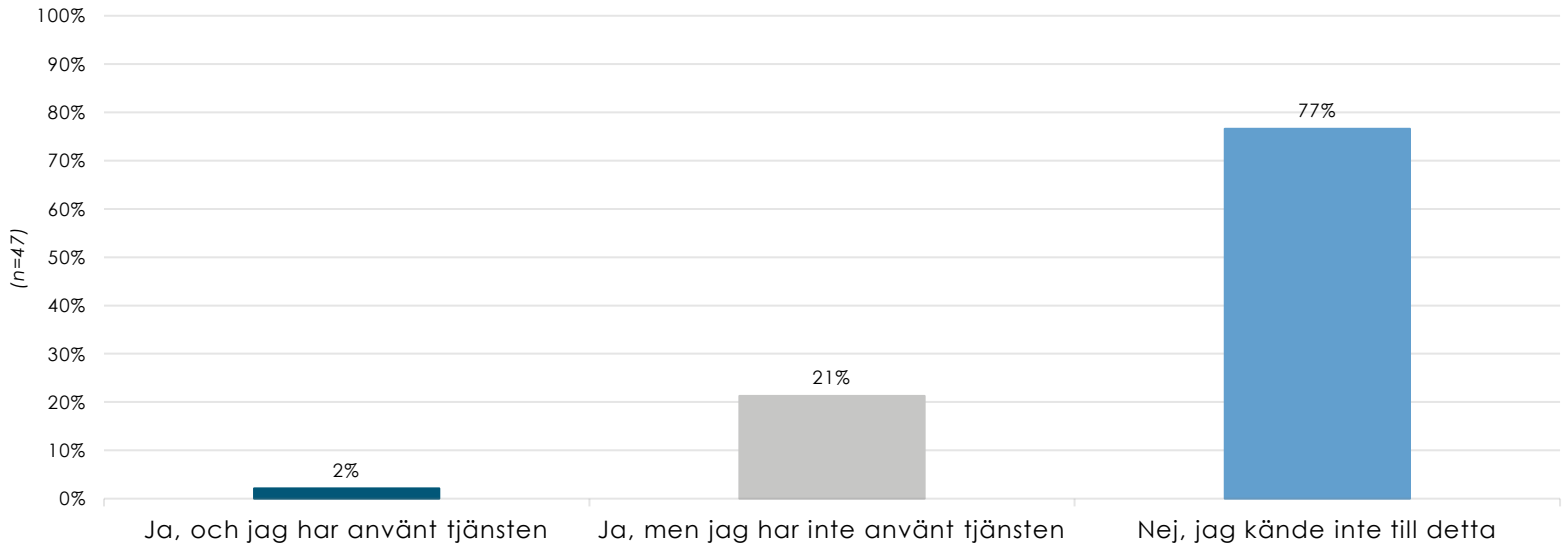
Stadens bud

Hur upplever du bemötandet och samarbetet från följande medarbetare från Stadens bud:

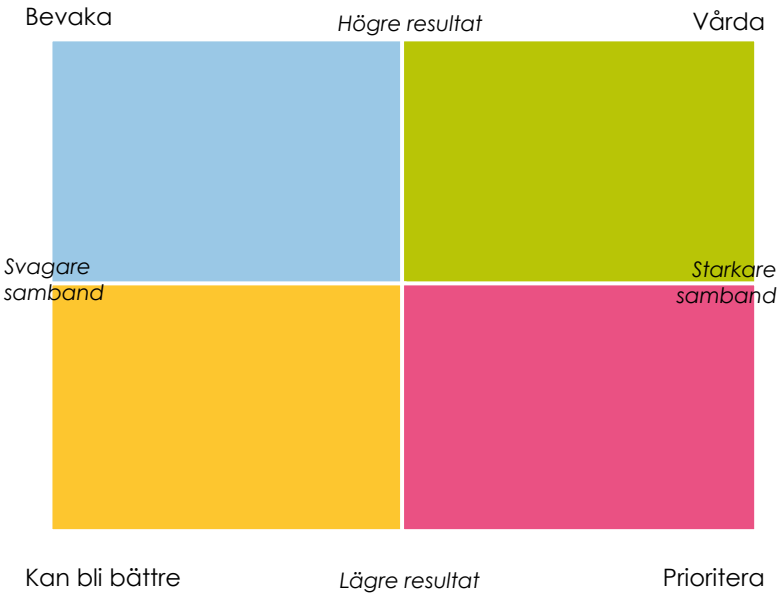


Stadens bud

Känner du till att GSL erbjuder möjligheten att boka kommunikations/reklamyta (budskapsbilar) på Stadens Buds lastbilar?



Prioriteringsmatris – förklaring

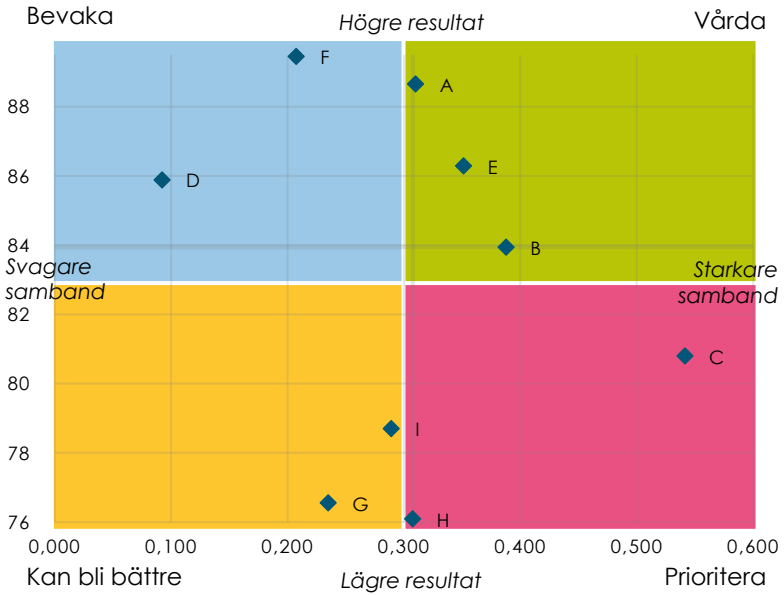


Genom att mäta sambandet mellan olika frågor i undersökningen och den generella nöjdheten (*Hur nöjd är du totalt sett med GSL som leverantör?)* skapas en bild av vad som har störst effekt på kundernas generella uppfattning och nöjdheten med GSL och därav vad som är viktigast att prioritera i ett förändringsarbete.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. **Bevaka** innebär frågor med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå men de är inte högst prioriterade. **Kan bli bättre** inrymmer de frågor som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra men de är inte högst prioriterade.

Vårda består av värden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare. **Prioritera** inrymmer frågor med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i kommande förändringsarbete.

Prioriteringsmatris - NKI



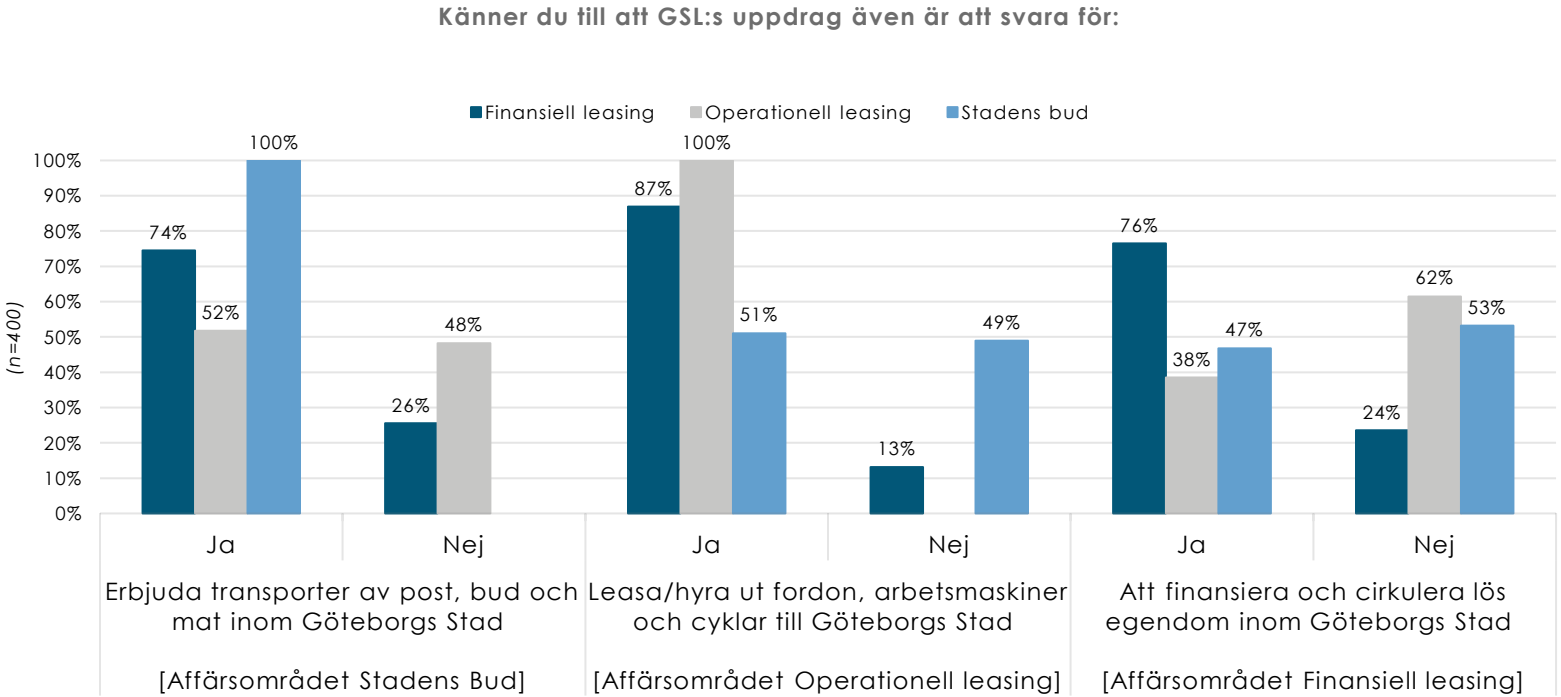
	Korrelation	Medel 0-100
(A) Hur väl fungerar dialogen kring planering och beställningar med	0.310	89
(B) Hur väl fungerar leveranserna utifrån era behov?	0.388	84
(C) Hur nöjd är du med flexibiliteten vid förändrade behov?	0.541	81
(D) Hur enkelt upplever du att det är att boka transporter via Stadens bud?	0.092	86
(E) Bemötande och samarbetet från chaufförer	0.351	87
(F) Bemötande och samarbetet från administratörer	0.207	90
(G) Boka transporter via Navet/digitalt	0.235	77
(H) Boka transporter via telefon	0.308	76
(I) Boka transporter via e-post	0.289	79

Resultat:
Kännedom, upplevd lyhördhet och NKI-frågor

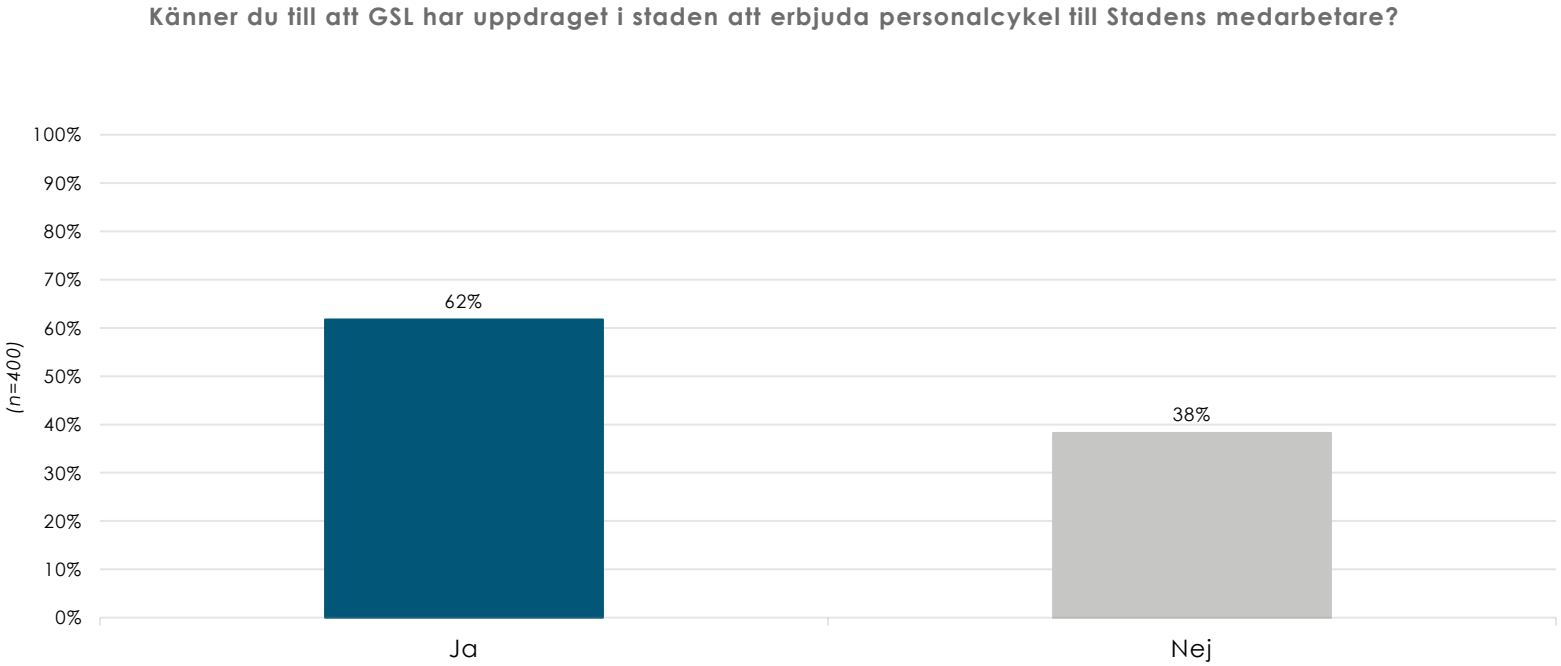
institutet
för kvalitetsindikatorer

Rapport sammanställd av Institutet för kvalitetsindikatorer

Kännedom GSL



Kännedom GSL

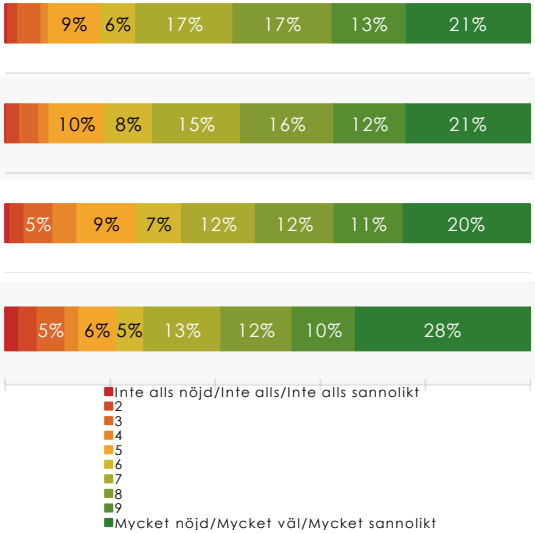


Hur lyhörd är GSL för synpunkter och feedback?

		Antal	Vet ej	Totalt antal
Total		255	36%	400
Finansiell leasing		85	41%	145
Operationell leasing		156	31%	226
Stadens bud		30	36%	47

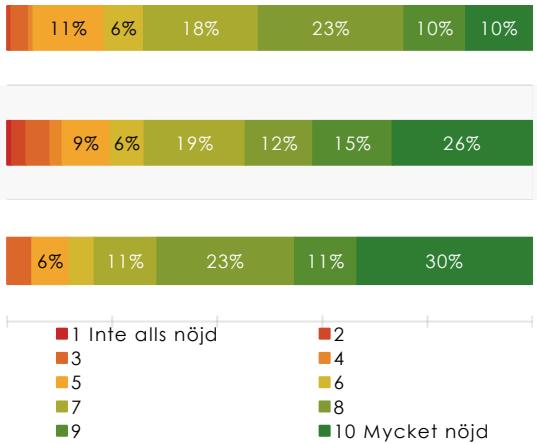
NKI

	NKI	Antal	Vet ej
Hur nöjd är du totalt sett med GSL som leverantör?	73	361	10%
I vilken utsträckning upplever du att GSL lever upp till era förväntningar?	72	356	11%
Hur väl motsvarar GSL era behov jämfört med en ideal leverantör?	70	327	18%
Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera GSL till en annan verksamhet inom Göteborgs Stad?	73	340	15%



Hur nöjd är du totalt sett med GSL som leverantör?

	NKI	Antal	Vet ej
Finansiell leasing	70	119	18%
Operationell leasing	73	218	4%
Stadens bud	79	42	11%

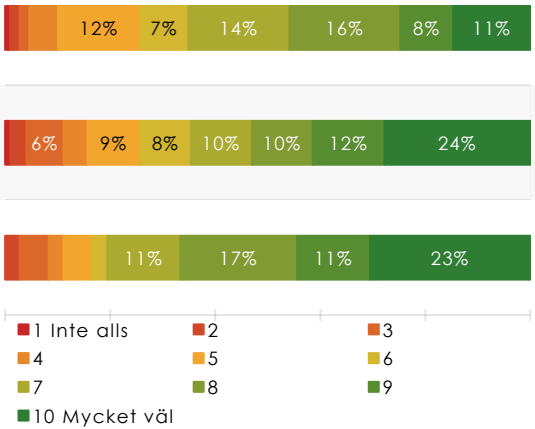


I vilken utsträckning upplever du att GSL lever upp till era förväntningar?

		NKI	Antal	Vet ej
Finansiell leasing	11% 8% 19% 17% 9% 11%	70	116	20%
Operationell leasing	10% 8% 15% 15% 14% 25%	72	217	4%
Stadens bud	6% 6% 21% 13% 30%	79	41	13%

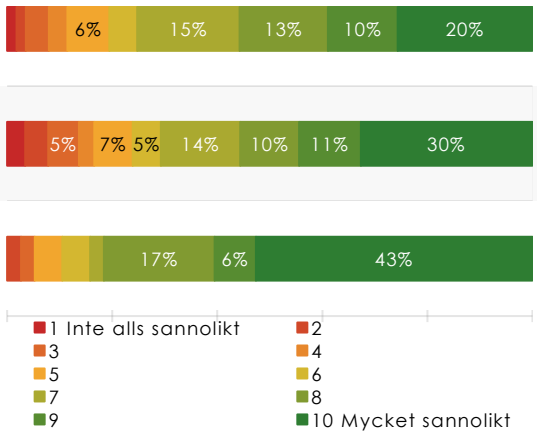
Hur väl motsvarar GSL era behov jämfört med en ideal leverantör?

	NKI	Antal	Vet ej
Finansiell leasing	67	109	25%
Operationell leasing	70	198	12%
Stadens bud	76	36	23%



Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera GSL till en annan verksamhet inom Göteborgs Stad?

	NKI	Antal	Vet ej
Finansiell leasing	72	113	22%
Operationell leasing	71	205	9%
Stadens bud	84	38	19%



Sammanfattning av svar från fritextsfråga
Vad kan GSL förbättra för att öka din nöjdhet?

De vanligaste förbättringsförslagen handlar om **kommunikation, återkoppling och kundservice**. Respondenterna efterfrågar tydligare information, snabbare svar på frågor och bättre samordning inom GSL så att kunder får enhetliga besked.

Många lyfter även behov av förbättrade **digitala system**, särskilt leasingportalen och bokningssystemen, som upplevs som svåra att använda och sakna vissa funktioner.

Inom **fordonsområdet** efterfrågas fler fordonsalternativ, bättre kvalitet vid service och reparationer samt smidigare hantering av hyr- och leasingbilar. Flera önskar också förbättringar inom transporttjänster, återbruk och cykelförmåner.

Samtidigt uttrycker många att de är nöjda med GSL:s verksamhet, särskilt bemötandet från personalen samt tjänster som Tage/Stadens Bud och leasingverksamheten.

institutet
för kvalitetsindikator

Offentlig sektor

Våra kunder kan vara myndigheter, regioner, kommuner och universitet. Vi tar vara på din värdefulla kunskap om din målgrupp och verksamhet, och kompletterar med vår genuina expertis kring undersökningar. Vi löser det tillsammans.

Privat sektor

Vi hjälper privata företag att få ut det viktigaste ur alla slags undersökningar. Ibland är uppdragen små och snabba, men vi ryggar inte heller för stora utmaningar. Som att hantera hundratusentals enkätsvar, manövrera komplexa analyser och sköta stora anpassningar efter målgrupp och tillgänglighet.

+46 (0)31-730 31 00
info@indikator.org
www.indikator.org