AE *Personal – och serviceavdelningen*
Enskede–Årsta
stadsdelsförvaltning

Tjänsteutlåtande

DNR 05-004/ 716

06-02-11 sid 1 (2)

Handläggare: Ing-Britt Eklund Hammar
Tfn: 508 14 567

Till
Enskede - Årsta stadsdelsnämnd

Rapport om Nöjd-kund index 2005 (NKI) konsumentvägledningen i Stockholm och delrapport för Enskede - Årsta

Förslag till beslut

Rapporten läggs till handlingarna.

Ulla Thorslund
Stadsdelsdirektör

Lena Rabe
Chef personal- och serviceavdelningen

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av personal- och serviceavdelningen.

Sammanfattning

Under oktober 2005 genomfördes den andra brukarundersökningen av konsumentvägledningen Stockholm stad – så kallad Nöjd kund index (NKI). Den visar att vägledningen är mer uppskattad och efterfrågad i jämförelse med undersökningen som gjordes 2004. Resultatet för hela staden var då 4,45 på en femgradig skala. NKI har 2005 ökat något till 4,51. Enskede-Årstas resultat visade ett högre värde på totalt 4,59. Resultatet presenteras i sin helhet i rapporten: Nöjd-kund index 2005, se bilaga 1.

Resultat för staden
Undersökningen kompletterades med ett antal bakgrundsvariabler såsom kön, ålder, utbildning, hushållsstorlek, antal barn, inkomst etc.
Liksom tidigare år skiljer sig inte resultatet nämnvärt för konsumenter födda i Sverige från dem som är födda utomlands. Det framkommer dock att kvinnor är marginellt mer nöjda än män.
De flesta ärendena under mätperioden gällde klagomål och konsumenträttigheter.

Resultatet för Enskede-Årsta
En separat sammanställning har även gjorts för nio stadsdelsförvaltningar i Stockholm varav Enskede-Årsta är en. Varje stadsdelsförvaltning kan därmed jämföra det egna resultatet med hela staden, men också med den nationella brukarundersökning som gjordes redan 2003 och även med resultatet från 2004.
De tillfrågade konsumenterna ger vägledningen i Enskede-Årsta ett NKI på 4,59 på den femgradiga skalan jämfört med 4,06 förra året. Resultatet presenteras i separat sammanställning, se bilaga 2.

Kommentarer
De konsumenter som kontaktade vägledningen i Enskede - Årsta under september 2005 fick en förfrågan om de ville delta i brukarundersökningen.
Totalt registrerades 141 konsumentärenden under månaden. Vid USK:s efterföljande telefonintervju med 50 av dessa personer ställdes 10 olika frågor. En sammanställning visar att konsumenterna ger vägledningen i Enskede - Årsta ett betyg som i stort ligger över eller på samma betygsmedelvärde som staden totalt. När frågan gäller om konsumenten fick sådan hjälp av konsumentvägledaren att problemet kunde klaras av ligger Enskede-Årsta betydligt över stadens genomsnitt.

Endast i något avseende redovisas ett något lägre värde än staden i sin helhet. Detta kan förklaras med att konsumenterna kan ha haft en förhoppning om att få rättelse i vissa reklamationer som inte överensstämmer med gällande lagstiftning eller att konsumenten inte fick det svar som han/hon hade önskat få.

Bilagor
Nöjd-kund index 2005 för konsumentvägledningen i Stockholm och resultatet av den lokala sammanställningen för Enskede-Årsta.