

# Kundenkät

för boknings- och föreningsenheterna 2008



## Inledning

Stockholms stad har vid ett flertal tillfällen fattat beslut om att förvaltningarna ska följa upp i vilken grad invånarna är nöjda med den service som erbjuds. I kommunstyrelsens utlåtande 2001 står det bland annat följande: ”Nämnderna bör bland annat följa förvaltningens genomförande av kvalitetsarbetet och också hur kunderna/brukarna upplever kvaliteten i enhetens arbete och trovärdigheten i åtagandena... Enheterna bör följa upp resultatet av sitt arbete i förhållande till åtaganden, kvalitetsgarantier samt hur kunderna/brukarna upplever enhetens arbete... Därutöver är det viktigt att finna former för att tillvarata medborgarnas synpunkter på servicen”<sup>1</sup>.

Idrottsförvaltningen har sedan 1999 genomfört kundundersökningar. Studier har genomförts i följande anläggningar/verksamheter: sim- och idrottshallar, bandyplaner, ishallar, bollplaner, ridanläggningar, gym, friskvårdsverksamhet (gruppverksamhet), Spånga fotbollshall, Träffstugan, Fryshuset, X-ist och fristående idrottshallar.

Under fjärde kvartalet 1999 genomförde förvaltningen en enkätundersökning om servicenivån vid dåvarande bokningsbyrå som är nuvarande bokningsenheten.

Totalt sände förvaltningen ut 420 kundenkäter och mottagarna var slumpmässigt utvalda. Enkäten sändes till: Idrottens specialdistriktsförbund, idrottsföreningar, övriga föreningars distriktsorganisationer, övriga föreningar, studieförbund med lokalavdelningar, lokalförvaltande organisationer samt idrottsdriftchefer och anläggningschefer.

Av de 420 som erhöll enkäten var det 21 föreningar som hade upphört. Enkäten besvarades av 295 föreningar/organisationer/personer vilket motsvarar en svarsfrekvens på 74 % (svarsfrekvensen är beräknad på nettoantalet enkäter – 399 stycken).

Under senhösten 2008 har förvaltningen genomfört en uppföljning av kundenkäten som genomfördes 1999. I samband med 2008 års undersökning ställde förvaltningen även frågor om föreningsenheten. Totalt erhöll 509 föreningar/organisationer/privatpersoner/företag, som är slumpmässigt utvalda, enkäten. Svarsfrekvensen är 85 % (433 besvarades).

Ansvarig för serviceenkäten och huvudförfattare till denna rapport är Jari Öhman vid idrottsförvaltningen.

Stockholm i maj 2009

Jari Öhman  
Enhetschef  
Idrottsförvaltningen

Ulf Blomdahl  
Forskningsledare  
Idrotts- och kulturförvaltningarna

---

<sup>1</sup> Stockholms stad, **Kommunstyrelsens utlåtande** 2001:17, sida 19.

## Sammanfattning

De som har besvarat enkäten har fått betygsätta servicenivån på bokningsenheten och föreningsenheten. Fem är högsta betyg och ett är lägst. Båda enheterna har generellt fått höga eller mycket höga betyg. Man bör beakta att 3,0 i betyg är ganska lågt i kundundersökningar. Om 3,0 till 3,3 i skolsammanhang var ett medelbetyg är 3,0 inte något medelbetyg i kundundersökningar. Medelbetyg i kundundersökningar på en fri marknad ligger snarare en bit över 3,5 men i verksamheter där en monopolsituation råder, t ex på fotbollsplaner, ishallar, simhallar är oftast 3,0 ett medelbetyg.

Kundundersökningen redovisas i tabellform.

Medelbetyg för båda enheterna är 4,0. Det innebär att helhetsbetyg för båda enheterna är 4,0.

Bästa betyget 4,2 har bokningsenhetens personal fått för bemötande och personalens kunskaper om bokningsregler. Föreningsenhetens personal har fått ett lika högt betyg 4,2 för serviceviljan och personalens kunskaper om bidragsregler.

I detta sammanhang kan även nämnas att föreningsenhetens personal har fått högt betyg 4,1 för personalens bemötande, personalens engagemang och personalens kunnet/kompetens. Bokningspersonalen har även fått högt betyg 4,1 för personalens servicevilja.

Bokningspersonal har fått ett i sammanhanget lågt betyg 3,4 för kötider över telefon samt personalens kunskaper om föreningars idrott/verksamhet. Motsvarande lågt betyg 3,4 för föreningsenheten är för "Borga" (redovisningsprogram för lokalt aktivitetsstöd och medlemmar).

De flesta som besvarade enkäten vill att bokningspersonal ska vara tillgänglig per telefon 09.00 till 15.00 på vardagar samt viss kvällstid fram till 18.00.

60 % anser att det stämmer precis/stämmer ganska bra att fördelning av tider sker rättvist mellan olika idrotter/verksamheter.

79 % anser att det stämmer precis/stämmer ganska bra att fördelning av tider sker rättvist inom det egna förbundet/idrotten.

Av de som har besvarat enkäten är det 17 % som har framfört klagomål till bokningsenhetens personal. Motsvarande siffra för föreningsenheten är 7 %.

85 % av dem som har besvarat enkäten anser att föreningsenhetens personal har varit mycket hjälpsamma/ganska hjälpsamma när kunderna har framfört klagomål. Motsvarande siffra för bokningsenhetens personal är 71 %.

84 % anser att nya bidragsregler från januari 2008 är rättvisa.

80 % anser att det är lätt att förstå bidragsblanketterna.

42 % anser att bokningsenheten har blivit bättre/något bättre de senaste 12 månaderna.  
Motsvarande siffra för föreningsenheten är 39 %.

# Bokningsenheten

## Vilket betyg ger du följande på bokningsenheten

Fem är högsta betyget

|                                                                        | 1999       | 2008       |
|------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
|                                                                        | Betyg      | Betyg      |
| Bokningspersonalens bemötande                                          | 4,4        | 4,2        |
| Bokningspersonalens kunskaper om bokningsregler                        | *          | 4,2        |
| Bokningspersonalens servicevilja                                       | *          | 4,1        |
| Bokningspersonalens engagemang                                         | *          | 4,0        |
| Bokningspersonalens kunnighet/kompetens                                | *          | 4,0        |
| Tydligheten på bokningsbekräftelsen                                    | 3,8        | 4,0        |
| Tydligheten på fakturan                                                | 3,8        | 4,0        |
| Handläggningstiden för ditt samtal (kort handläggningstid= högt betyg) | 4,0        | 3,9        |
| Bokningspersonalens snabbhet i att rätta till fel                      | *          | 3,9        |
| Bokningspersonalens kunskaper om anläggningar och lokaler              | 3,7        | 3,8        |
| Snabbt mailsvar                                                        | *          | 3,8        |
| Tydligheten på bokningsreglerna                                        | *          | 3,7        |
| Tydligheten på ansökningsblanketten                                    | *          | 3,7        |
| Snabbt brevsva                                                         | *          | 3,7        |
| Lätt att komma fram per telefon                                        | 3,1        | 3,6        |
| Interbook (bokningsförfrågan via Internet)                             | *          | 3,6        |
| Kötider över telefon (kort kötid= högt betyg)                          | 2,9        | 3,4        |
| Bokningspersonalens kunskap om din idrott/verksamhet                   | 3,3        | 3,4        |
| <b>Bokningsenheten som helhet</b>                                      | <b>3,8</b> | <b>4,0</b> |

\* frågan var inte med i studien år 1999

**Hur många gånger har du sedan 1 januari 2008 varit i kontakt med bokningsenheten? Andel i %.**

|           | <b>0<br/>gånger</b> | <b>1<br/>gång</b> | <b>2 – 5<br/>gånger</b> | <b>6 -10<br/>gånger</b> | <b>11 – 15<br/>gånger</b> | <b>16 – 20<br/>gånger</b> | <b>21 →<br/>gånger</b> |
|-----------|---------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------|
| Telefon   | 28                  | 15                | 34                      | 10                      | 5                         | 2                         | 6                      |
| Brev      | 73                  | 14                | 12                      | 1                       | 0                         | 0                         | 1                      |
| Fax       | 85                  | 5                 | 6                       | 1                       | 0                         | 0                         | 3                      |
| Besök     | 76                  | 13                | 10                      | 1                       | 0                         | 0                         | 0                      |
| E-post    | 38                  | 8                 | 27                      | 9                       | 4                         | 5                         | 9                      |
| Interbook | 61                  | 5                 | 13                      | 6                       | 3                         | 2                         | 10                     |

Jari Öhman  
Ulf Blomdahl

## När vill du helst att bokningsenheten ska ha telefontid (måndag-fredag)?

Andel i %. (Kunden fick ange högst 3 alternativ)

| Klockslag   | 1999 | 2008 |
|-------------|------|------|
| 09.00-12.00 | 66   | 74   |
| 13.00-15.00 | 55   | 54   |
| 16.00-18.00 | 25   | 27   |
| 15.00-16.00 | 32   | 22   |
| 18.00-20.00 | 19   | 16   |
| 07.00-09.00 | 15   | 11   |
| 12.00-13.00 | 12   | 11   |

Jari Öhman  
Ulf Blomdahl

## Hur många gånger har du sedan 1 januari 2008 gjort följande?

Andel i %.

|                           | <b>0<br/>gånger</b> | <b>1<br/>gång</b> | <b>2 – 5<br/>gånger</b> | <b>6 –10<br/>gånger</b> | <b>11 – 15<br/>gånger</b> | <b>16 – 20<br/>gånger</b> | <b>21 →<br/>gånger</b> |
|---------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------|
| Gjort en grundbokning     | 39                  | 26                | 23                      | 5                       | 2                         | 1                         | 4                      |
| Gjort en ströbokning      | 49                  | 15                | 21                      | 7                       | 3                         | 1                         | 5                      |
| Ändrat i din grundbokning | 66                  | 11                | 14                      | 3                       | 1                         | 1                         | 4                      |
| Avbokat                   | 59                  | 15                | 16                      | 4                       | 2                         | 0                         | 4                      |

**När du direkt rätt person när du ringer till Bokningsenhetens tel nr/växel?**  
Andel i %.

| År          | Ja, alltid | Ja, oftast | Ja, ibland | Sällan | Aldrig |
|-------------|------------|------------|------------|--------|--------|
| <b>2008</b> | 39         | 43         | 10         | 4      | 4      |
| <b>1999</b> | 26         | 51         | 12         | 7      | 4      |

## **Fördelning av tider sker rättvist mellan olika idrotter/verksamheter**

Andel i %. (Kunden fick ange bara 1 alternativ)

| <b>År</b>   | <b>Stämmer<br/>precis</b> | <b>Stämmer<br/>ganska bra</b> | <b>Stämmer inte<br/>särskilt bra</b> | <b>Stämmer<br/>inte alls</b> |
|-------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| <b>2008</b> | 11                        | 49                            | 31                                   | 9                            |
| <b>1999</b> | 15                        | 56                            | 18                                   | 11                           |

## **Fördelning av tider sker rättvist inom den egna förbundet/idrotten**

Andel i %. (Kunden fick ange bara 1 alternativ)

| <b>År</b>   | <b>Stämmer<br/>precis</b> | <b>Stämmer<br/>ganska bra</b> | <b>Stämmer inte<br/>särskilt bra</b> | <b>Stämmer<br/>inte alls</b> |
|-------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| <b>2008</b> | 17                        | 62                            | 14                                   | 7                            |
| <b>1999</b> | 29                        | 56                            | 11                                   | 4                            |

Jari Öhman  
Ulf Blomdahl

**Har du framfört några klagomål till bokningsenhetens personal under de senaste 12 månaderna?** Andel i %.

| <b>Ja</b> | <b>Nej</b> |
|-----------|------------|
| 17        | 83         |

**Hur har personalen varit på bokningsenheten när du framfört dina klagomål?**  
Andel i %.

| <b>Mycket hjälpsamma</b> | <b>Ganska hjälpsamma</b> | <b>Inte speciellt hjälpsamma</b> | <b>Inte hjälpsamma alls</b> |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 34                       | 37                       | 19                               | 10                          |

## Har bokningsenheten blivit bättre eller sämre de senaste 12 månaderna?

Andel i %.

| Bättre | Något bättre | Varken bättre<br>eller sämre | Något sämre | Sämre |
|--------|--------------|------------------------------|-------------|-------|
| 15     | 27           | 55                           | 1           | 2     |

Föreningsenheten

## Vilket betyg ger du följande på föreningsenheten?

Fem är högsta betyget

|                                                                         | 1999     | 2008       |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|------------|
|                                                                         | Betyg    | Betyg      |
| Bidragshandläggarnas kunskaper om bidragsregler                         | *        | 4,2        |
| Bidragshandläggarnas servicevilja                                       | *        | 4,2        |
| Bidragshandläggarnas bemötande                                          | *        | 4,1        |
| Bidragshandläggarnas engagemang                                         | *        | 4,1        |
| Bidragshandläggarnas kunnighet/kompetens                                | *        | 4,1        |
| Bidragshandläggarnas snabbhet i att rätta till fel                      | *        | 4,0        |
| Handläggningstiden för ditt samtal (kort handläggningstid = högt betyg) | *        | 3,9        |
| Tydligheten på bidragsbekaftelsen                                       | *        | 3,9        |
| Lätt att komma fram per telefon                                         | *        | 3,7        |
| Tydligheten på bidragsreglerna                                          | *        | 3,7        |
| Tydligheten på bidragsblanketterna                                      | *        | 3,7        |
| Snabbt brevsva                                                          | *        | 3,7        |
| Snabbt mailsva                                                          | *        | 3,7        |
| Bidragshandläggarnas kunskap om din idrott/verksamhet                   | *        | 3,6        |
| Föreningsregister (Internet)                                            | *        | 3,6        |
| Borga (redovisningsprogram för lokala aktiviteter och medlemmar)        | *        | 3,4        |
| <b>Föreningsenheten som helhet</b>                                      | <b>*</b> | <b>4,0</b> |

\* frågan var inte med i studien år 1999

Jari Öhman  
Ulf Blomdahl

**Hur många gånger har du sedan 1 januari 2008 varit i kontakt med föreningseheten?** Andel i %.

|         | <b>0<br/>gånger</b> | <b>1<br/>gång</b> | <b>2 – 5<br/>gånger</b> | <b>6 – 10<br/>gånger</b> | <b>11 – 15<br/>gånger</b> | <b>16 – 20<br/>gånger</b> | <b>21 →<br/>gånger</b> |
|---------|---------------------|-------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------|
| Telefon | 42                  | 16                | 32                      | 6                        | 2                         | 0                         | 2                      |
| Brev    | 60                  | 12                | 23                      | 4                        | 1                         | 0                         | 0                      |
| Fax     | 94                  | 1                 | 5                       | 0                        | 0                         | 0                         | 0                      |
| Besök   | 80                  | 10                | 7                       | 1                        | 0                         | 1                         | 1                      |
| E-post  | 60                  | 8                 | 27                      | 3                        | 1                         | 0                         | 1                      |

Jari Öhman  
Ulf Blomdahl

**När du direkt rätt person när du ringer till Föreningsenheten?**  
(handläggarnas direktnummer). Andel i %.

| <b>Ja, alltid</b> | <b>Ja, oftast</b> | <b>Ja, ibland</b> | <b>Sällan</b> | <b>Aldrig</b> |
|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|---------------|
| 42                | 41                | 9                 | 3             | 5             |

Jari Öhman  
Ulf Blomdahl

**Har du framfört några klagomål till föreningsenhetens personal under de senaste 12 månaderna?** Andel i %.

| <b>Ja</b> | <b>Nej</b> |
|-----------|------------|
| 7         | 93         |

**Hur har personalen varit på föreningsenheten när du framfört dina klagomål?** Andel i %.

| <b>Mycket hjälpsamma</b> | <b>Ganska hjälpsamma</b> | <b>Inte speciellt hjälpsamma</b> | <b>Inte hjälpsamma alls</b> |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 33                       | 52                       | 12                               | 3                           |

Jari Öhman  
Ulf Blomdahl

## Har föreningsenheten blivit bättre eller sämre de senaste 12 månaderna?

Andel i %.

| Bättre | Något bättre | Varken bättre<br>eller sämre | Något sämre | Sämre |
|--------|--------------|------------------------------|-------------|-------|
| 17     | 22           | 60                           | 1           | 0     |

## Aktuelltbladet är informativt

Andel i %.

|                                                                    | <b>Stämmer<br/>precis</b> | <b>Stämmer<br/>ganska bra</b> | <b>Stämmer inte<br/>särskilt bra</b> | <b>Stämmer<br/>inte alls</b> |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| Aktuelltbladet (föreningsenhetens informationsblad) är informativt | 21                        | 74                            | 3                                    | 2                            |

Jari Öhman  
Ulf Blomdahl

**Känner du till att det är nya bidragsregler från januari 2008 .** Andel i %.

| <b>Nej</b> | <b>Ja</b> |
|------------|-----------|
| 51         | 49        |

**Om Ja, ta ställning till följande påstående.** Andel i %.

|                                                   | <b>Stämmer<br/>precis</b> | <b>Stämmer<br/>ganska bra</b> | <b>Stämmer inte<br/>särskilt bra</b> | <b>Stämmer<br/>inte alls</b> |
|---------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| Nya bidragsreglerna från januari 2008 är rättvisa | 14                        | 70                            | 13                                   | 3                            |
| Det är lätt att förstå bidragsblanketterna        | 16                        | 64                            | 15                                   | 5                            |

Jari Öhman  
Ulf Blomdahl