



Handläggare: Jari Öhman
Telefon: 08-508 26 635

Till
idrottsnämnden

Nr 23

Redovisning av kundundersökning - Idrottsförvaltningens bokningsenhet och föreningsenhet

Förslag till beslut

1. Godkänna förvaltningens redovisning av kundundersökningen.

Inger Båvner
Förvaltningschef

Kjell Olofsson
Chef förenings- och beställaravdelningen

Bakgrund

Stockholms stad har beslutat att stadens förvaltningar ska göra uppföljningar av den service som erbjuds medborgarna för att förvaltningarna ska få en bild av behovet av en förbättrad servicenivå.

I kommunstyrelsens utlåtande 2001:17 står det bl a följande: ”Nämnderna bör bl a följa förvaltningens genomförande av kvalitetsarbete 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... Därut-

över är det viktigt att finna former för att tillvarata medborgarnas synpunkter på servicen”.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av förenings- och beställaravdelningen.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen genomför kontinuerligt studier omkring resursutnyttjande och effekter av offentligt driven eller understödd verksamhet på fritidsfältet. Under fjärde kvartalet 1999 genomförde förvaltningen en enkätundersökning om servicenivån vid dåvarande bokningsbyrå som är nuvarande bokningsenheten.

Vid detta tillfället 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 perioden 26 oktober – 28 november 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).

Resultatet redovisas i tabellform, bilaga 1 och redovisas per enhet.

Sammanfattning av resultatet

De som har besvarat kundenkäten 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. Medelbetyg i kundundersökningar av den här karaktär ligger snarare en bit över 3,5.



Kundundersökningen redovisas i tabellform.

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

Bästa betyget 4,2 har bokningsenhetens personal fått för bemötande och personalens kunskaper om bokningsregler. Föreningsenhetens personal har fått 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 kunnsighet/kompetens. Bokningspersonalen har även fått högt betyg 4,1 för personalens servicevilja.

Bokningspersonal har fått relativt 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 %.

Förbättringsåtgärder

Resultat av kundundersökningar används för att förbättra och utveckla våra verksamheter och är ett prioriterat område för både bokningsenhet och föreningsenhet samt ligger till grund för fortsatt verksamhetsplanering under 2009.

Samtliga personal på respektive enhet har fått resultatet från undersökningen presenterad på arbetsplatsträffar, APT.

Enligt förvaltningens definition bör medelbetyg i kundundersökningar av det här slaget ligga över 3,5. Om förvaltningen använder den definitionen faller följande områden inom området förbättringsåtgärder:

Bokningsenheten:

- Kötider över telefon
- Bokningspersonalens kunskap om din idrott/verksamhet

Föreningsenheten:

- Borga (redovisningsprogram för lokala aktiviteter och medlemmar)

Förvaltningen kommer att fortsätta att arbeta framför allt med kötiderna över telefon för bokningsenheten och ytterligare utreda orsaken till det låga betyget för kunskap om din idrott/verksamhet. Förvaltningens egen bedömning är att bokningsenheten har stor kunskap i de olika idrotterna. Däremot kan förvaltningen inte alltid svara upp mot olika önskemål.

Borga är ett gammalt redovisningsprogram för lokalt aktivitetsstöd och medlemmar det kommer att och kommer att bytas ut. I framtiden ska föreningar kunna redovisa över nätet. Detta arbete har redan påbörjats.
