

Rubrik	Fråga	2016	2018	Ändring
19 rubriker	130 frågor 2018, varav 3 nya Frågor med asterisk (*) ingår i extern benchmark	andel positiva	andel positiva	från 2016 till 2018
Ta kunden på allvar	Kontakt med SKB *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	SKBs besöks- och öppettider *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Telefontider *	85,7 %	90,0 %	4,3 %
	Besöka kontoret	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Komma fram på telefon *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Komma fram på telefon vid felanmälan	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Få tag på rätt person *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Få förståelse för synpunkter	83,3 %	80,0 %	-3,3 %
	Få åtgärder vidtagna till följd av synpunkter *	85,7 %	80,0 %	-5,7 %
	Hur SKB har hållit sina löften *	100,0 %	80,0 %	-20,0 %
	Bemötande vid senaste kontakten *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Bemötande vid felanmälan *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Bemötande av fastighetsskötaren/ hantverkaren *	100,0 %	88,9 %	-11,1 %
	Fastighetsskötaren i kvarteret	100,0 %	90,9 %	-9,1 %
	Info om vad som ska hända i fastigheten *	88,9 %	81,8 %	-7,1 %
	Info från SKB i övrigt *	87,5 %	90,0 %	2,5 %
	Informationen i "Vi i SKB"	87,5 %	100,0 %	12,5 %
	Informationen på hemsidan	87,5 %	71,4 %	-16,1 %
	Mailhanteringen *	75,0 %	71,4 %	-3,6 %
Trygghet	Trivsel i huset/kvarteret	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Kontakt med grannarna *	87,5 %	80,0 %	-7,5 %
	Störs inte av grannars sätt att leva *	100,0 %	90,0 %	-10,0 %
	Säkerhet mot inbrott i lägenheten *	75,0 %	45,5 %	-29,5 %
	Förrådens säkerhet mot inbrott *	71,4 %	66,7 %	-4,7 %
	Den personliga tryggheten i trapphuset *	88,9 %	72,7 %	-16,2 %
	Personlig trygghet i källare/motsvarande *	87,5 %	100,0 %	12,5 %
	Belysning på gård och nära huset *	100,0 %	90,0 %	-10,0 %
	Personlig trygghet i området kvällar/nätter *	100,0 %	90,0 %	-10,0 %
Rent & snyggt	Städning av trapphus *	77,8 %	75,0 %	-2,8 %
	Tillsyn/städning av källare/motsvarande *	62,5 %	37,5 %	-25,0 %
	Möjligheter till källsortering *	100,0 %	88,9 %	-11,1 %
	SKBs tillsyn av tvättstugan	60,0 %	57,1 %	-2,9 %
	Hysesmedlemmarnas egen städning av tvättstugan *	44,4 %	10,0 %	-34,4 %
	Städustrustning i tvättstuga *	85,7 %	54,5 %	-31,2 %
	Sophantering *	100,0 %	83,3 %	-16,7 %
	Städning av gård och närmiljö *	88,9 %	77,8 %	-11,1 %
	Städning av återvinningsrummet *	66,7 %	60,0 %	-6,7 %
	Skötsel av rabatter, buskar, träd och gröna ytor *	100,0 %	80,0 %	-20,0 %
	Snöröjning och sandning vintertid *	88,9 %	90,0 %	1,1 %

Rubrik	Fråga	2016	2018	Ändring
Hjälp när det behövs	Anmäla felet *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Bestämma tid när felet skulle rättas till	100,0 %	87,5 %	-12,5 %
	Få felet reparerat inom rimlig tid *	100,0 %	81,8 %	-18,2 %
	Få bekräftelse på att arbetet slutförts	100,0 %	77,8 %	-22,2 %
	Kvalitet på utfört arbete/åtgärd *	100,0 %	80,0 %	-20,0 %
	Hur städade fastighetsskötaren/hantverkaren efter sig *	85,7 %	66,7 %	-19,0 %
Serviceindex	Ta kunden på allvar	93,8 %	91,0 %	-2,8 %
	Trygghet	90,5 %	81,1 %	-9,4 %
	Rent och snyggt	80,7 %	65,7 %	-15,0 %
	Hjälp när det behövs	97,7 %	83,3 %	-14,4 %
	SERVICEINDEX	90,2 %	81,6 %	-8,6 %
Lägenheten	Trivsel i lägenheten *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Planlösning/möblerbarhet *	90,0 %	100,0 %	10,0 %
	Utrustning *	50,0 %	58,3 %	8,3 %
	Underhåll *	60,0 %	63,6 %	3,6 %
	Temperatur/värmekomfort sommartid *	70,0 %	41,7 %	-28,3 %
	Temperatur/värmekomfort vintertid *	70,0 %	66,7 %	-3,3 %
	Luftkvalitet/ventilation *	90,0 %	72,7 %	-17,3 %
	Ljudmiljö/ljudisolering *	77,8 %	41,7 %	-36,1 %
	Ljusmiljö/tillgång på dagsljus *	90,0 %	91,7 %	1,7 %
Allmänna utrymmen	Trivsel i trappuppgången *	90,0 %	100,0 %	10,0 %
	Utformning av entré *	75,0 %	90,9 %	15,9 %
	Underhåll av trapphus *	77,8 %	75,0 %	-2,8 %
	Cykelrummet	60,0 %	83,3 %	23,3 %
	Barnvagnsrummet / NY		66,7 %	
	Gemensamma kvarterslokaler	80,0 %	55,6 %	-24,4 %
	Möjlighet att få tvättider *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Tvättutrustning i tvättstuga *	88,9 %	90,9 %	2,0 %
	Torkmöjlighet i tvättstuga *	77,8 %	90,0 %	12,2 %
	Utemiljön	Utformning av gård och närmiljö *	100,0 %	88,9 %
Tillgång på bänkar och bord *		100,0 %	62,5 %	-37,5 %
Val av blommor, buskar och träd *		100,0 %	90,0 %	-10,0 %
Trafikmiljö i närområdet *		62,5 %	45,5 %	-17,0 %
Produktindex	Lägenheten	77,5 %	70,5 %	-7,0 %
	Allmänna utrymmen	81,3 %	85,5 %	4,2 %
	Utemiljön	91,2 %	71,1 %	-20,1 %
	PRODUKTINDEX	81,1 %	74,4 %	-6,7 %
Profil	Trivsel med SKB *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	SKB är mån om hyresgästerna *	88,9 %	70,0 %	-18,9 %
	Känna igen SKBs övriga medarbetare *	55,6 %	62,5 %	6,9 %
	Känna igen entreprenörer som SKB anlitar *	50,0 %	37,5 %	-12,5 %

Rubrik	Fråga	2016	2018	Ändring
	Talat väl om SKB som värd och förvaltare *	85,7 %	80,0 %	-5,7 %
	Kan rek. SKB som värd och förvaltare *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Viktigt att just SKB äger fastigheten	88,9 %	88,9 %	0,0 %
	Viktigt att SKB är en medlemsägd förening	100,0 %	100,0 %	0,0 %
Attraktivitet	Trivsel i stadsdel/bostadsområde *	100,0 %	80,0 %	-20,0 %
	Talat väl om stadsdel/bostadsområde *	100,0 %	80,0 %	-20,0 %
	Kan rek. ngn att flytta till stadsdel/bostadsområde *	100,0 %	90,9 %	-9,1 %
Valuta för hyran	Valuta för hyran / NY		90,0 %	
Trender	Kontakt med personalen (trend) *	100,0 %	88,9 %	-11,1 %
	Tillgänglighet för besök (trend)	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Tillgänglighet per telefon (trend)	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Personalens lyhördhet för synpunkter/önskemål (trend) *	100,0 %	83,3 %	-16,7 %
	Personalens synlighet/närvaro i området (trend) *	100,0 %	90,0 %	-10,0 %
	Städning och skötsel av gem. utrymmen (trend) *	75,0 %	66,7 %	-8,3 %
	Städning och skötsel av utemiljön (trend) *	87,5 %	88,9 %	1,4 %
	Service vid fel i lägenheten (trend) *	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Underhåll av fastigheten (trend) *	100,0 %	55,6 %	-44,4 %
	Trygghet i närområdet (trend) *	100,0 %	77,8 %	-22,2 %
Kvartersråd	Genomförande av medlemsmöten	100,0 %	77,8 %	-22,2 %
	Val av fullmäktigeledamöter	100,0 %	50,0 %	-50,0 %
	Belysning av föreningsfrågor	100,0 %	66,7 %	-33,3 %
	Fungerar för kvartersrådet att vara länk till SKBs förvaltning	100,0 %	71,4 %	-28,6 %
	Kvartersrådets information om sin verksamhet	60,0 %	71,4 %	11,4 %
	Användandet av gemensamma lokaler	83,3 %	75,0 %	-8,3 %
	Gemensamma kvarterslokaler	80,0 %	55,6 %	-24,4 %
	Tillsynen av gemensamma lokaler	83,3 %	60,0 %	-23,3 %
	Fungerar för kvarteret att driva viktiga/gemensamma frågor	100,0 %	71,4 %	-28,6 %
	Trivsel- och kontaktskapande aktiviteter i kvarteret	80,0 %	33,3 %	-46,7 %
	Demokrati och medlemsinflytande allmänt sett i kvarteret	100,0 %	60,0 %	-40,0 %
Påverkan	Möjligheten att kunna påverka sin lägenhet	85,7 %	66,7 %	-19,0 %
	Möjligheten att kunna påverka sitt boende i övrigt	100,0 %	62,5 %	-37,5 %
	Möjligheten att kunna påverka SKB	60,0 %	16,7 %	-43,3 %
	Tycker om SKBs möjligheter till tillval / NY		87,5 %	

Rubrik	Fråga	2016	2018	Ändring
Organisation	SKBs fullmäktige utför sitt uppdrag	100,0 %	80,0 %	-20,0 %
	Fördelning i fullmäktige mellan hyres- och kömedlemmar	50,0 %	100,0 %	50,0 %
	Behandling av motioner inför och på föreningsstämman	100,0 %	50,0 %	-50,0 %
	Fullmäktiges verksamhet i övrigt	50,0 %	25,0 %	-25,0 %
	SKBs styrelse utför sitt uppdrag	50,0 %	33,3 %	-16,7 %
	Hyesutskottet utför sitt uppdrag	50,0 %	25,0 %	-25,0 %
	Valberedningen utför sitt uppdrag	50,0 %	33,3 %	-16,7 %
	Revisorerna utför sitt uppdrag	100,0 %	100,0 %	0,0 %
	Fungerar med demokrati och medlemsinflytande	50,0 %	33,3 %	-16,7 %
Engagemang	Någon gång tagit kontakt med kvartersrådet i kvarteret	40,0 %	60,0 %	20,0 %
	Skulle vara intresserad att vara med i kvartersrådet	20,0 %	20,0 %	0,0 %
	Intr. att bli vald fullmäktige el. annat förtroendeuppdrag i föreningen	10,0 %	10,0 %	0,0 %
Medlemsinflytande	Känner till innehållet i SKBs stadgar	62,5 %	100,0 %	37,5 %
	Känner till syftet med det ordinarie medlemsmötet	50,0 %	90,0 %	40,0 %
	Känner till på vilket sätt du kan driva en fråga i SKB	62,5 %	80,0 %	17,5 %
	Känner till SKB-PLUS	66,7 %	88,9 %	22,2 %
	Deltagit i ngn form av anordnad föreningsaktivitet senaste 2 åren	20,0 %	36,4 %	16,4 %