



# Medlemsundersökning 2020

Undersökningsresultat

Nöjd Kund Index (NKI)  
Customer Relationship Index (CRI)  
Net Promoter Score (NPS)

# BYA.

Bevakningsbranschens Yrkes- och Arbetsmiljönämnd

# Innehållsföreteckning

<b>SAMMANFATTNING</b> .....	<b>3</b>
<b>1. DELTAGARE I UNDERSÖKNINGEN</b> .....	<b>4</b>
1.1 ANDELEN SOM ANVÄNT BYA:S TJÄNSTER (SENASTE 2 ÅREN) .....	4
1.2 KÄNNEDOM OM BYA .....	5
<b>2. NÖJD KUND INDEX (NKI)</b> .....	<b>6</b>
<b>3. CRI (CUSTOMER RELATIONSHIP INDEX)</b> .....	<b>7</b>
<b>4. NPS (NET PROMOTER SCORE)</b> .....	<b>8</b>
<b>5. BYA:S ORGANISATION OCH MEDARBETARE</b> .....	<b>9</b>
5.1 ORGANISATION OCH MEDARBETARE, JÄMFÖRELSEVÄRDEN, ÅR 2016 .....	10
<b>6. KUNDPORTALEN BYA ONLINE</b> .....	<b>11</b>
<b>7. KUNDERNA OM BYA:S UTBILDNINGAR</b> .....	<b>12</b>
7.1 KUNDERNA OM BYA:S UTBILDNINGAR, JÄMFÖRELSEVÄRDEN ÅR 2016 .....	13
<b>8. UTVECKLINGSOMRÅDEN</b> .....	<b>14</b>

# Medlemsundersökning 2020

Kantar SIFO genomförde mellan 11 november till den 9 december 2020 en online medlemsundersökning där målgruppen var HR-ansvariga, planerare, chefer och föreståndare inom BYA:s medlemsföretag. Totalt deltog 165 personer i undersökningen. En motsvarande undersökning utfördes av Kantar SIFO under år 2016. BYA publicerar i denna rapport en sammanfattning av resultaten från undersökningen. BYA framför också ett stort tack till dig som medverkat i undersökningen!

## Sammanfattning

De 165 personer som deltog i undersökningen innebär en svarsfrekvens på 33 % vilket är i nivå med motsvarande undersökningar. BYA:s medlemsundersökning som genomfördes 2016 var uppdelad i två delar, där första delen avsåg enheten BYA/Väktarskolan som genomför föreskrivna utbildningar för bevakningspersonal och den andra delen avsåg Arbetsmiljöenheten inom BYA som genomför utbildningar inom Arbetsmiljö. Efter en omorganisation finns nu bara ett BYA, vilket återspeglas i resultatet av undersökningen 2020.

NKI (Nöjd Kund Index) i undersökningen är 78 (2016: 72), att jämföra med NKI 69 för bemanningsbranschen och NKI 58,3 för svenska myndigheter. BYA uppnår ett CRI (Customer Relationship Index) på 117 (2016: 115). NPS (Net Promoter Score) i undersökningen är 59. Detta visar sammantaget att BYA har nöjda medlemmar som känner ett stort förtroende för BYA som organisation. Läs mer om de olika indexen och hur de beräknas nedan.

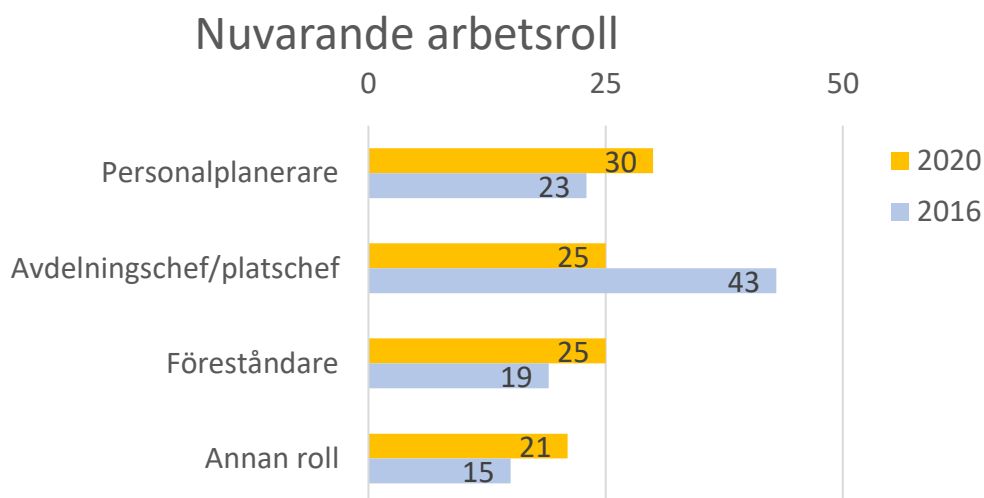
När det gäller specifika frågor kring hur man upplever kontakten med BYA:s medarbetare är resultatet mycket positivt, och här kan man se en signifikant förbättring från den föregående undersökningen.

Undersökningen visar att 87 procent av de medverkande använder kundportalen BYA Online, och att 63 % är mycket nöjda med systemet. I undersökningen som genomfördes år 2016 var nöjdheten med dåvarande kundportal (BAS) lägre, då 42 % ansåg att BYA erbjöd ett användarvänligt kursadministrationssystem.

Generellt har mycket höga betyg lämnats för kursledares och instruktörers kompetens samt innehållet i BYA:s utbildningar, och även här har resultatet förbättrats sedan den senaste undersökningen. På frågan om BYA ger kurser på platser som är lämpliga för er har BYA fått ett något lägre värde för såväl föreskriven utbildning som arbetsmiljöutbildning.

Undersökningen lämnar förslag på utvecklingsområden, där utveckling av hemsida och kundportalen BYA Online samt lyhördhet för synpunkter bedöms av Kantar SIFO ha bäst hävstång mot ett ännu starkare NKI.

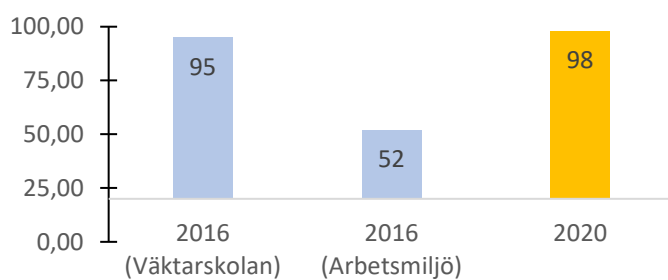
## 1. Deltagare i undersökningen



#### Kommentar:

Diagrammet visar vilken roll i medlemsföretaget som de som besvarat undersökningen har. År 2020 deltog 165 personer i undersökning vilket motsvarar en svarsfrekvens på 33 %. År 2016 deltog 197 personer i undersökningen och svarsfrekvensen uppgick till 37 %. Svarsfrekvensen är i nivå med andra onlineundersökningar som genomförs av Kantar SIFO.

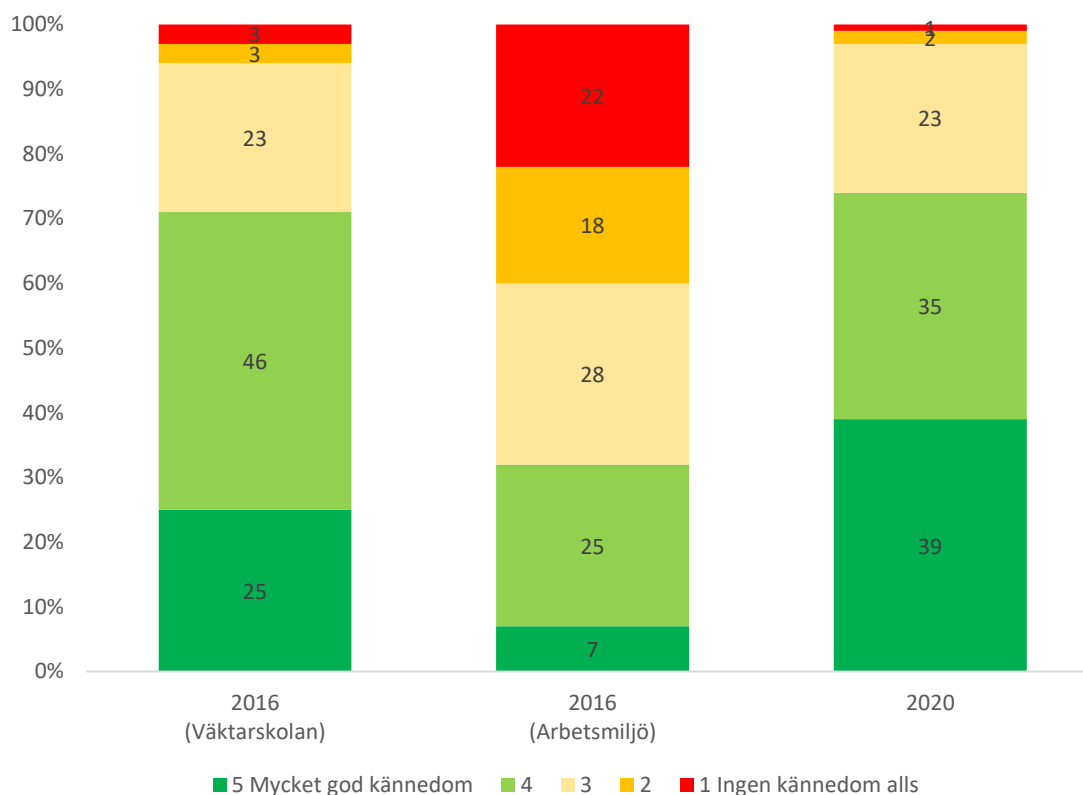
### 1.1 Andelen som använt BYA:s tjänster (senaste 2 åren)



#### Kommentar:

Diagrammet visar att 98 % av de som medverkade i undersökningen 2020 har använt BYA:s tjänster under den senaste tvåårsperioden.

## 1.2 Kännedom om BYA



### Kommentar:

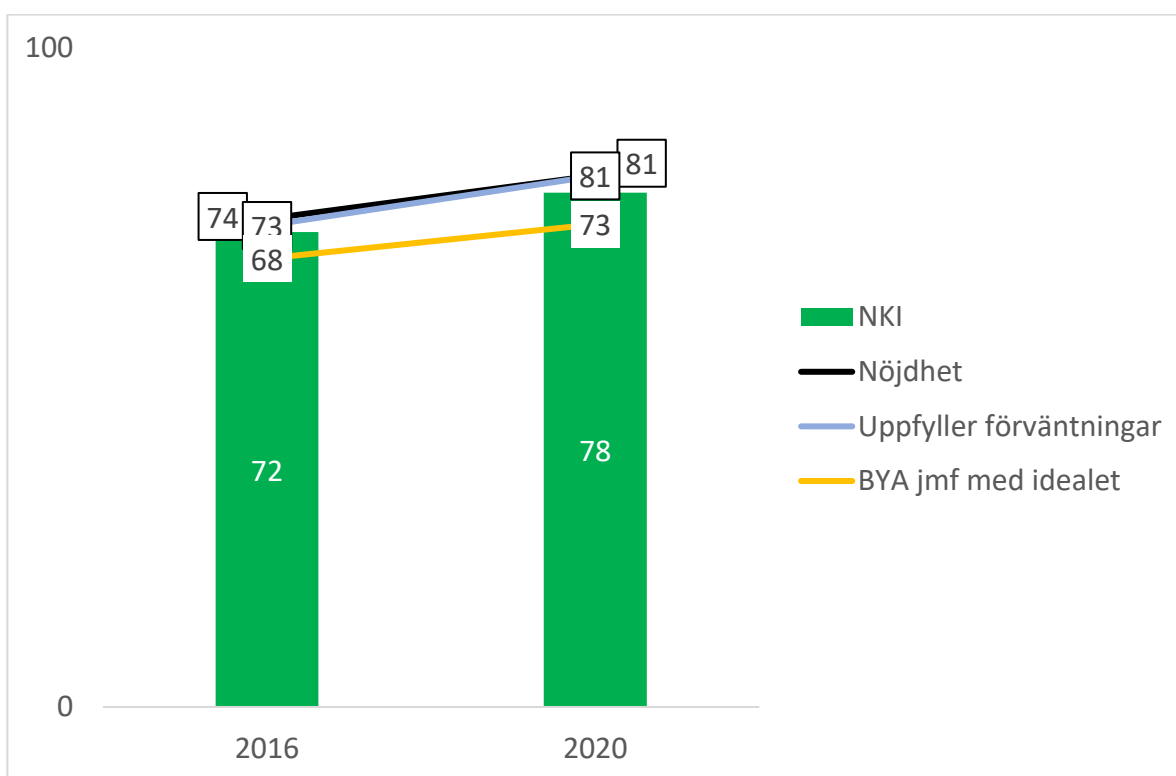
Diagrammet visar en ökning av antalet personer som har god eller mycket god kännedom om BYA 2020 jämfört med 2016, samt en minskning av antalet personer som angett att de har ingen kännedom alls om BYA. År 2016 var undersökningen uppdelad i två delar. Första delen avsåg enheten BYA/Väktarskolan som genomför föreskrivna utbildningar för bevakningspersonal och den andra delen avsåg Arbetsmiljöenheten inom BYA som genomför ett antal utbildningar inom Arbetsmiljö. Efter en omorganisation finns nu bara ett BYA.

## 2. Nöjd Kund Index (NKI)



### NKI (Nöjd Kund Index)

NKI är en sammanvägning av tre faktorer – hur nöjd man är med en organisation totalt sett, hur väl organisationen uppfyller ens förväntningar samt hur nära organisationen är idealet eller “den perfekta organisationen”.



#### Kommentar:

Diagrammet visar att NKI i denna undersökning ligger på hela 78 (2016: 72). Detta kan jämföras med tidigare mätningar där bemanningsbranschen har NKI 69 och myndigheter NKI 58,3.

Svarsdata visar att personalplanerare är den grupp som är allra nöjdast med BYA – i denna grupp uppgår NKI till 85.

#### Frågorna som ställdes i undersökningen var:

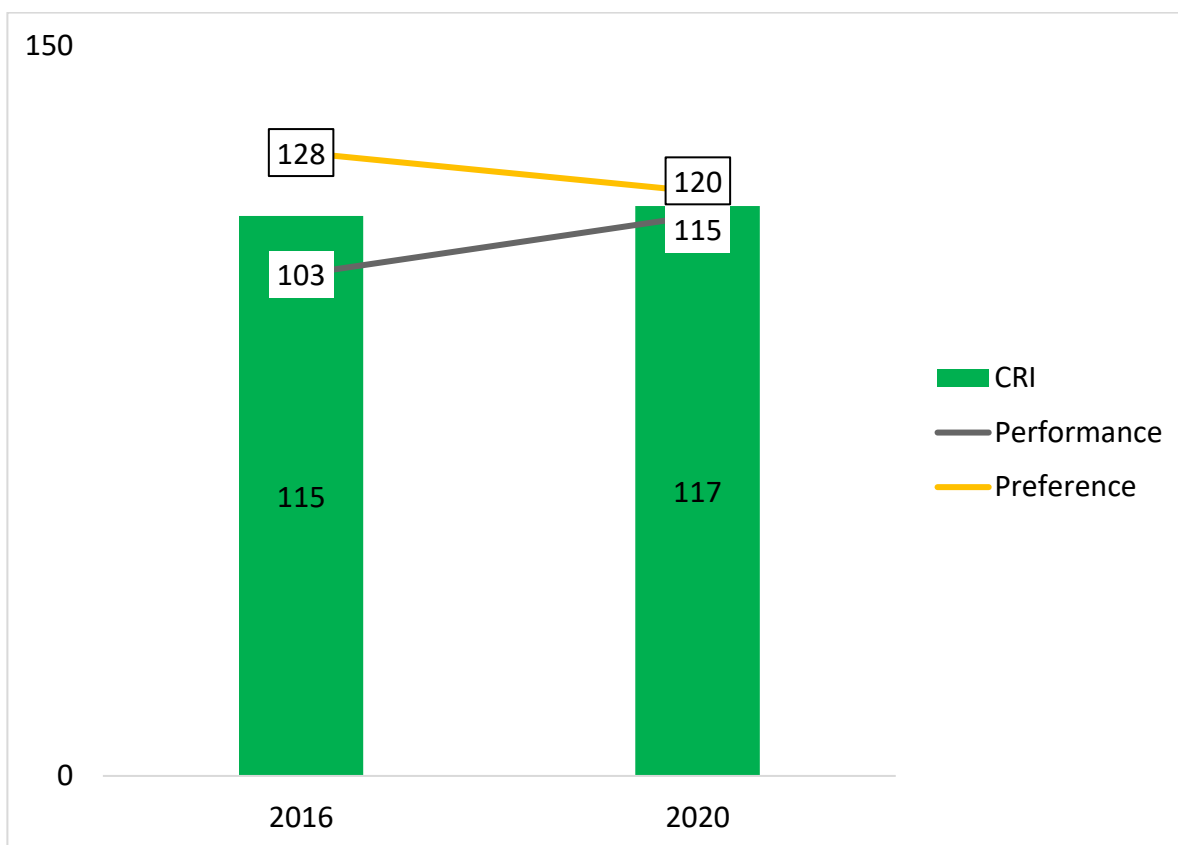
1. Hur nöjd är du med BYA totalt sett?
2. Hur väl uppfyller BYA dina förväntningar?
3. Föreställ dig en branschorganisation som är perfekt i alla avseenden, hur nära eller långt ifrån detta ideal är BYA?

### 3. CRI (Customer Relationship Index)



#### CRI (Customer Relationship Index)

CRI är ett mått på hur nöjd man är med organisationen sammanvägt med hur troligt det är att man skulle välja organisationen om man fick välja fritt. CRI kan ha ett värde mellan -50 och +150.



#### Kommentar:

Diagrammet visar att BYA:s CRI är 117, jämfört med 115 i den undersökning som genomfördes år 2016. Diagrammet visar också att BYA uppnår en preferens som överstiger performance, vilket Kantar SIFO påpekat är ganska ovanligt och sannolikt speglar BYA:s starka ställning som branschens egen utbildningsaktör.

## 4. NPS (Net Promoter Score)



NPS utgår från frågan "Skulle du rekommendera [företag] till en kollega eller vän?"

Frågan besvaras på en skala från 0–10, där 0 innebär att det inte alls är sannolikt och 10 innebär att det är mycket sannolikt. Beroende på vad kunderna svarar delas de upp i tre kategorier:

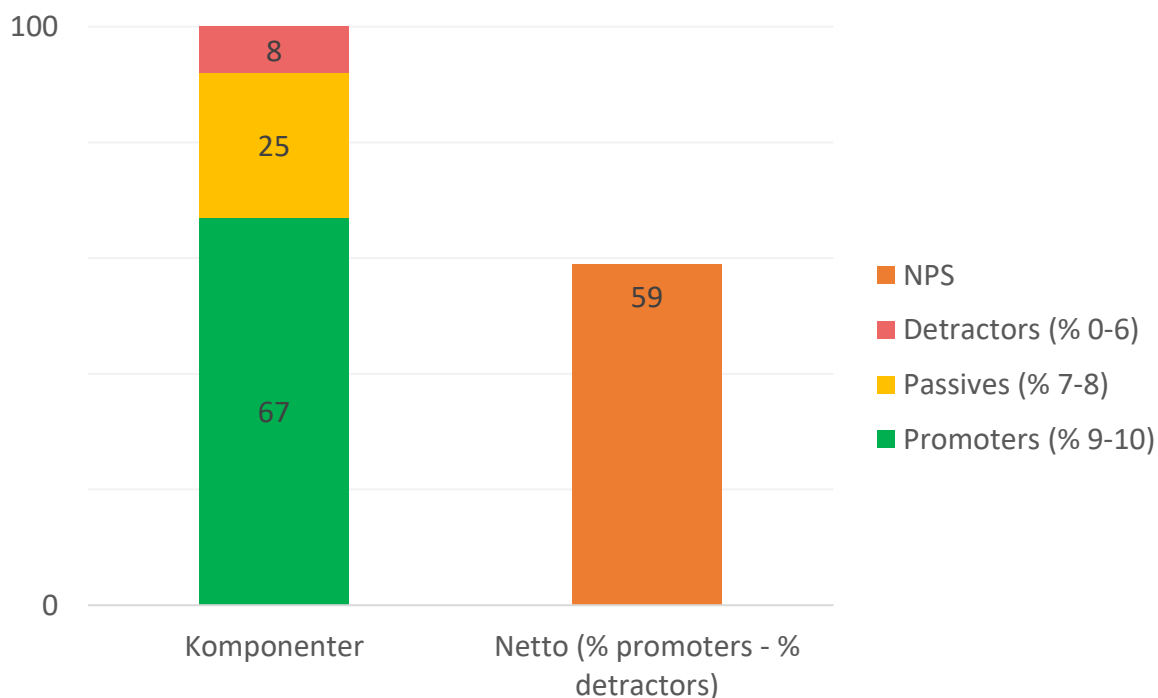
0–6 = "Kritiker" eller "Detractors"

7–8 = "Passiva" eller "Passives"

9–10 = "Ambassadörer" eller "Promoters"

NPS beräknas genom att subtrahera andelen kritiker från andelen ambassadörer.

### NPS (Net Promoter Score)

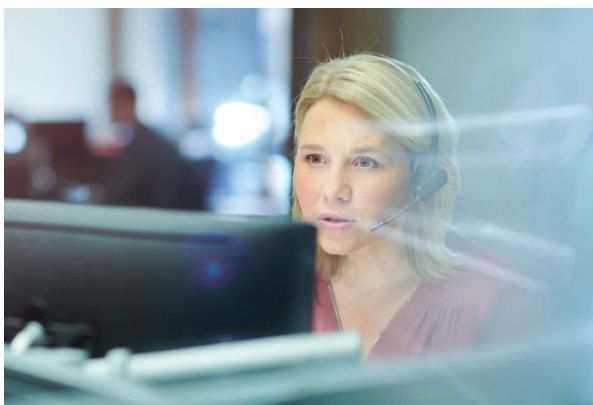


#### Kommentar:

Diagrammet visar att andelen "ambassadörer" som ger BYA betyget 9-10 är 63 % medan andelen "kritiker" som ger betyget 0-6 är 8 %. BYA:s NPS uppgår därmed till 59. SIFO Kantar anger värdet som högt då NPS som överstiger över 50 bedöms som goda resultat.



## 5. BYA:s organisation och medarbetare



### Omdömen om BYA

Deltagarna i undersökningen tillfrågades  
Hur väl stämmer följande in på...?  
Svaren graderades på en skala mellan 1-5.

1 Instämmer inte alls – 5 Instämmer helt



#### Kommentar:

Resultatet visar att medlemmarna överlag har ett mycket stort förtroende för BYA som organisation och upplever kontakten med BYA:s medarbetare som positiv. Här kan man se en signifikant förbättring från den föregående undersökningen. Jämförelsevärden från undersökningen år 2016 redovisas i punkten 5.1.



### Tidigare omdömen om BYA

Deltagarna i undersökningen tillfrågades  
Hur väl stämmer följande in på...?  
Svaren graderades på en skala mellan 1-5.

1 Instämmer inte alls – 5 Instämmer helt

#### BYA som organisation



#### Personer på BYA Väckarskolan



#### Personer på BYA Arbetsmiljö

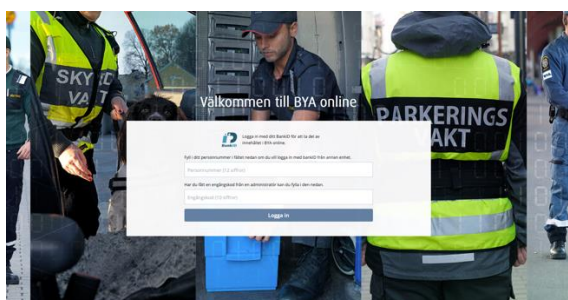


■ Bra 70-100     
 ■ Acceptabelt 60-69     
 ■ Mindre bra 1-59

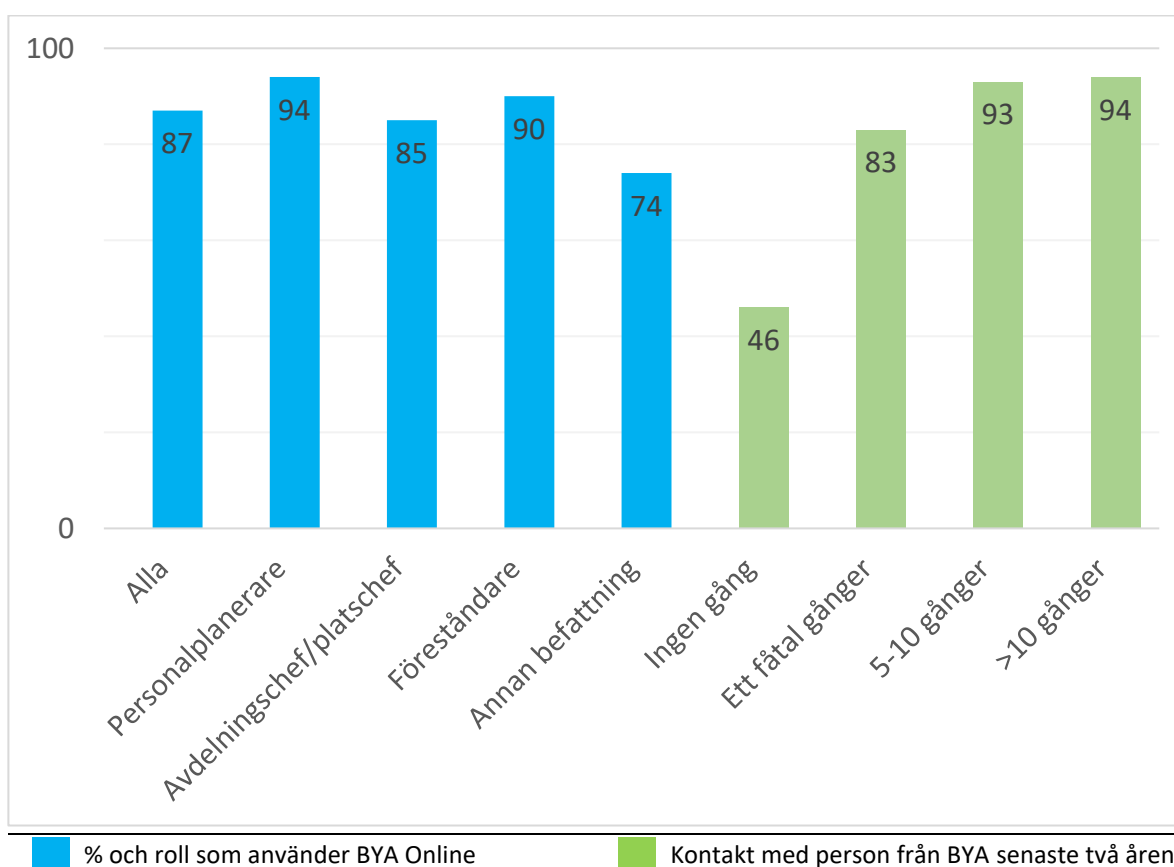
#### Kommentar:

År 2016 redovisades resultaten avseende personer på BYA Väckarskolan respektive personer på BYA Arbetsmiljö separat, medan man 2020 valde att inte skilja mellan dessa i och med att BYA numera är ett BYA.

## 6. Kundportalen BYA Online



87 procent av de medverkande använder kundportalen BYA Online.



### Kommentar:

Undersökningen visar att 87 % av de medverkande använder kundportalen BYA Online. Av dessa uppgav 63 % att de var mycket nöjda med systemet (betyget 8 eller högre på en 10-gradig skala). I undersökningen som genomfördes år 2016 var nöjdheten med dåvarande kundportal (BAS) lägre, då 42 % ansåg att BYA erbjöd ett användarvänligt kursadministrationssystem.

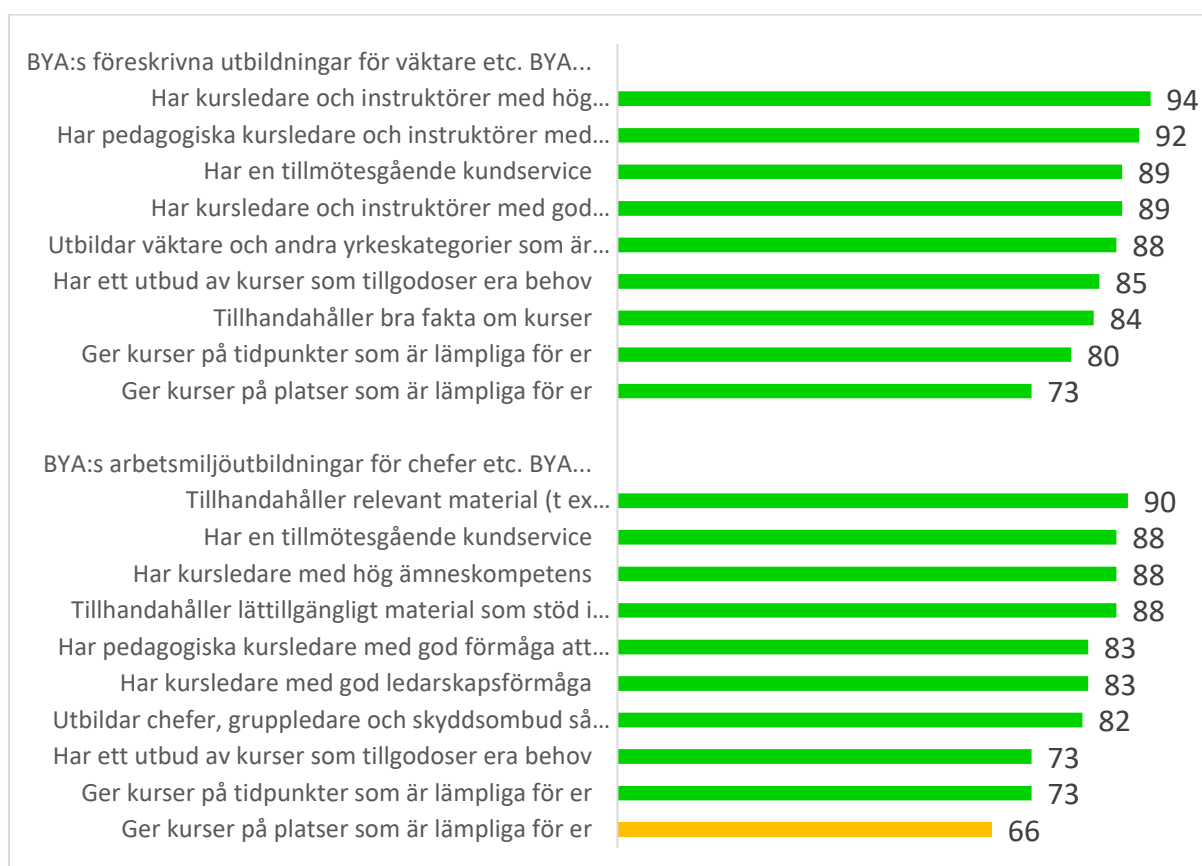
## 7. Kunderna om BYA:s utbildningar



### Omdömen om BYA:s utbildningar

Deltagarna i undersökningen tillfrågades  
Hur väl stämmer följande in på...?  
Svaren graderades på en skala mellan 1-5.

1 Instämmer inte alls – 5 Instämmer helt



■ Bra 70-100

■ Acceptabelt 60-69

■ Mindre bra 1-59

### Kommentar:

Generellt har de som medverkat i medlemsundersökningen lämnat mycket höga betyg för kursledares och instruktörers kompetens samt innehållet i BYA:s utbildningar. På frågan om BYA ger kurser på platser som är lämpliga för er har BYA fått ett något lägre värde för såväl föreskriven utbildning som arbetsmiljöutbildning. Svardsdata visar att det särskilt är föreståndare för mindre medlemsföretag som efterfrågar att BYA i högre grad ska genomföra kurser fler platser i Sverige.

Under punkten 7.1 redovisas jämförelsevärden från undersökningen som genomfördes år 2016.

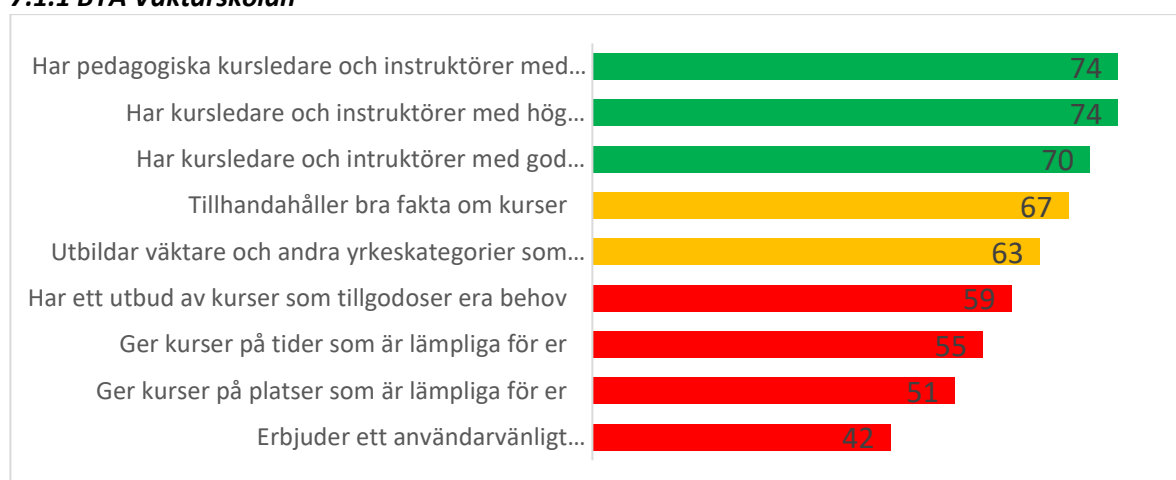
## 7.1 Kunderna om BYA:s utbildningar, jämförelsevärden år 2016



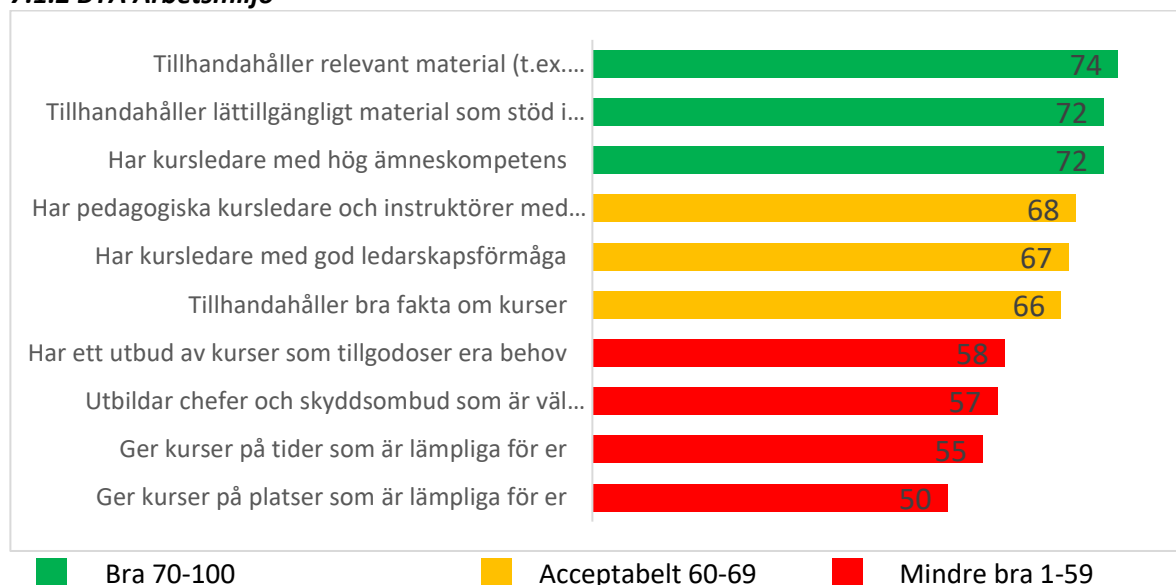
År 2016 var undersökningen uppdelad i två delar.

1. Utbildning inom BYA Väktarskolan
2. Utbildning inom BYA Arbetsmiljö

### 7.1.1 BYA Väktarskolan



### 7.1.2 BYA Arbetsmiljö

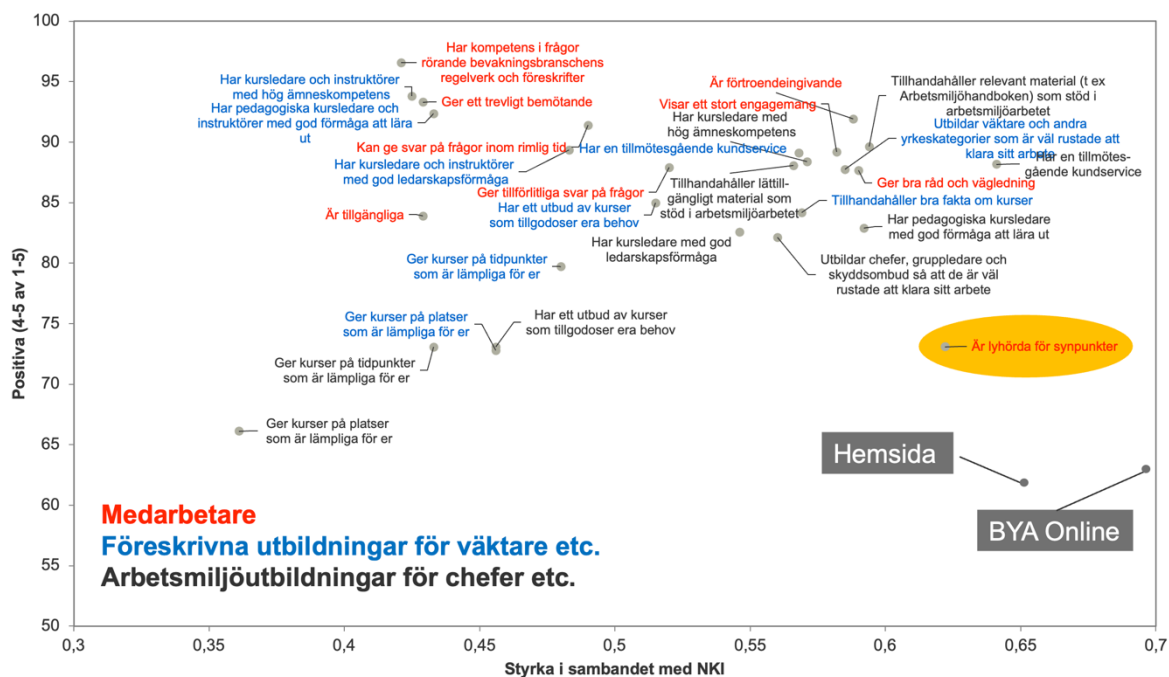


## 8. Utvecklingsområden



Tabellen visar svaren på enskilda frågor och dess styrka i förhållande till NKI och kan ses som en vägledning för hur utvecklingsarbete kan prioriteras för att uppnå ett ännu starkare NKI.

### Vad bör BYA prioritera?



### Kommentar:

Undersökningen lämnar förslag på utvecklingsområden. De områden som har störst påverkan på NKI är markerade punkter i nedre delen av tabellens högra del. Utveckling av hemsida och kundportalen BYA Online samt lyhördhet för synpunkter bedöms av Kantar SIFO ha bäst hävstång mot ett ännu starkare NKI.