

**Handläggare**  
Magnus Åkesson  
Telefon: 08-508 27 638**Till**  
Idrottsnämnden

## **Kundnöjdhetsundersökning i stadens idrottsanläggningar 2020**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Idrottsnämndens godkänner förvaltningens redovisning.

Marina Högländ  
Förvaltningschef

### **Sammanfattning**

Idrottsförvaltningen genomför kontinuerligt studier av kundernas och besökarnas nöjdhet med offentligt driven eller understödd verksamhet inom fritidsområdet. Tolv av stadens sim- och idrottshallar, fyra idrottsplatser och fyra idrottshallar har ingått i kundnöjdhetsundersökningen hösten 2020. Undersökningen genomfördes under pågående pandemi och det rådde omfattande restriktioner i samhället. Under undersökningsperioden var dock anläggningarna öppna för föreningar och allmänhet.

Resultatet, som redovisas i tabellbilaga, visar att kunderna på många områden ger höga betyg till stadens idrottsanläggningar och verksamheten däri. Särskilt goda betyg ges till personalen och verksamheten. Förbättringsmöjligheter finns enligt kundernas betyg gällande städning av toaletter samt städning av områden i och kring omklädningsrummen på idrottsplatserna och i idrottshallarna. Förvaltningen ser även att kunderna ger låga betyg på områden som berör information om och på idrottsplatserna samt i idrottshallarna.

En analys av resultaten utifrån kön visar att kvinnor betygsätter tryggheten i omklädningsrummen på idrottsplatser och i idrottshallar något lägre än män.

### **Bakgrund**

Stockholms stad har beslutat att stadens förvaltningar bör göra uppföljningar av den service som erbjuds stockholmarna. Detta för att

nämnderna ska få en bild av behovet av en eventuellt förbättrad servicenivå. Idrottsförvaltningen genomför kontinuerligt studier av kundernas/besökarnas nöjdhet med offentligt driven eller understödd verksamhet inom fritidsområdet. I 2020 års budget för Stockholms stad uppdrogs det åt idrottsnämnden att genomföra årliga brukarundersökningar för både inomhus- och utomhusidrotten.

## Ärendet

### Undersökningen

Under hösten 2020 genomförde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar.

Resultaten, totalt och uppdelat per anläggning, redovisas i tabellform, se *bilagor*. I bilagorna jämförs resultaten med tidigare års kundundersökningar. Påpekas bör att antalet sim- och idrottshallar som ingår i undersökningarna varierar mellan åren vilket gör att jämförelsen mellan de sammanslagna resultaten kan halta något över tid. När det gäller idrottsplatser är det olika anläggningar som ingått i studierna över tid. Helhetsbilden bör därför mera ses som ett grovt mått på besökarnas åsikter över tid. Det viktiga är att följa upp skillnader på den enskilda anläggningen över åren.

Besökarna har fått betygsätta service/bemötande, städning, trygghet och säkerhet samt den egna verksamheten på sim- och idrottshallarna. Fem är högsta betyg och ett är lägsta. Betyget 3,0 är ganska lågt i kundundersökningar av den här typen. Medelbetyg i kundundersökningar på en fri marknad ligger ofta strax över 3,5.

Nedan redovisas de övergripande resultaten utifrån respektive anläggningskategori. I bilagorna redovisas resultaten per frågeområde samt anläggningskategori och enskild anläggning i jämförelse med tidigare års undersökningar.

### Sim- och idrottshallar

Kunderna ger helhetsbetyget 4,4 för personal, 4,2 för verksamhet, 4,3 för säkerhet och trygghet, 4,0 för städning och 3,8 för information. När helhetsbetygen jämförs över tid så har dessa ökat inom samtliga frågeområden mellan 2012-2020.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet

8,4 på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva. Värdena på de enskilda sim- och idrottshallarna varierar mellan 7,7 och 9,2.

### **Idrottsplatser**

Helhetsbetygen inom respektive frågeområde ligger mellan 3,3 och 4,2 på skalan 1-5. Kunderna ger helhetsbetyget 4,2 för personal, 4,2 för anläggning, 3,9 för säkerhet och trygghet, 3,4 för städning och 3,3 för information. Samtliga helhetsbetyg är högre än 2019.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 8,3 (2019 års resultat var 8,1) på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva. Värdena på de enskilda anläggningarna varierar mellan 7,9 och 8,8.

### **Idrottshallar**

Helhetsbetygen inom respektive frågeområde ligger mellan 3,4 och 4,2 på skalan 1-5. Kunderna ger helhetsbetyget 4,2 för personal, 3,8 för anläggning, 4,0 för säkerhet och trygghet, 3,8 för städning och 3,4 för information.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 8,0 (2019 års resultat var 7,6) på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av förvaltningschefens stab i samarbete med avdelningarna för idrottsverksamhet inomhus och utomhus.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Resultat av kundundersökningarna används för att förbättra och utveckla idrottsnämndens verksamheter och ligger till grund för förvaltningens verksamhetsplanering. Det finns också med som nämndindikatorer i idrottsnämndens verksamhetsplan. Undersökningens resultat diskuteras även på avdelningarnas chefsmöten och arbetsplatsträffar.

Idrottsförvaltningen bedömer utifrån undersökningen att kunderna överlag är nöjda med stadens idrottsanläggningar och verksamheten däri.

Personalens bemötande får goda eller mycket goda betyg inom samtliga anläggningskategorier. Hur förvaltningens personal

bemöter kunderna är av stor vikt för att både gamla och nya kunder ska känna sig välkomna och bli inspirerade till fysisk aktivitet.

Stadens anläggningar får även totalt sett goda betyg gällande säkerhet och trygghet. Förvaltningen har sedan flera år tillbaka arbetat för att kunder och besökare ska känna sig trygga och säkra när de nyttjar anläggningarna. Särskilt viktiga är dessa aspekter när det gäller att attrahera och inspirera nya utövare av idrott eller motion.

Enligt förvaltningens definition bör medelbetyg i kundundersökningar ligga över 3,5. Om förvaltningen använder den definitionen faller följande områden inom området förbättringsåtgärder, sammanslaget inom respektive anläggningskategori<sup>1</sup>:

### **Sim- och idrottshallar**

Information om vilka föreningar som finns i anläggningen – 3,3

### **Idrottsplatser**

Städning av omklädningsrum – 3,2

Städning av duschrum – 2,8

Städning av toaletter – 2,7

Information om verksamheter i anläggningen – 3,0

Skyltning på anläggningen – 3,4

Information om vilka föreningar som finns på anläggningen – 3,0

### **Idrottshallar**

Städning av duschrum – 3,5

Städning av toaletter – 3,5

Information om verksamheter i anläggningen – 3,2

Hemsida – 3,5

Information om vilka föreningar som finns på anläggningen – 3,0

Städningen av träningsytor får goda betyg inom samtliga anläggningskategorier totalt sett. Utifrån kundernas betygsättning ser förvaltningen behov av fortsatt arbete kring att förbättra städning framförallt i utrymmen i och omkring omklädningsrummen i idrottshallar och på idrottsplatser. Samtidigt ska kvaliteten behållas i dessa delar i sim- och idrottshallarna. Sedan 2017 har betygen på dessa delar höjts något inom alla anläggningskategorier.

---

<sup>1</sup> Vissa enskilda anläggningar har andra områden som ligger under 3,5 och vissa anläggningar ligger över 3,5 inom dessa områden. Idrottsförvaltningen hanterar därför resultaten dels på övergripande nivå för generella insatser men framförallt separat för respektive anläggning som ingår i undersökningen.

Förvaltningen ser att ett annat förbättringsområde är informationen till besökarna om vilka föreningar som bedriver verksamhet i anläggningen. En förbättrad information har potential att sprida kännedom om föreningsverksamheten och på så sätt bidra till fler medlemmar inom idrottsrörelsen och därmed ökad fysisk aktivitet.

### Måluppfyllelse

I ärendet redovisar idrottsförvaltningen kundernas betygsättning av stadens idrottsanläggningar och verksamheten däri. Helhetsbetygen på en femgradig skala för respektive anläggningskategori är: Sim- och idrottshallar 4,1, idrottsplatser 4,2 och idrottshallar 3,9.

### Konsekvenser för barn

Välvärdade idrottsanläggningar som är trygga och säkra med personal som ger kunderna ett gott bemötande ger goda förutsättningar för att fler barn och ungdomar ska börja idrotta eller motionera.

### Jämställdhetsanalys

Resultaten på aggregerad nivå för respektive anläggningskategori visar inte på några genomgående könsskillnader mellan mäns och kvinnors svar. Det finns dock några områden där män och kvinnor betygsätter olika. På idrottsplatserna och i idrottshallarna betygsätter kvinnorna tryggheten i omklädningsrummen något lägre än män. I idrottshallarna betygsätter även kvinnorna säkerheten i omklädningsrummen lägre än män. Ett annat område där kvinnor betygsätter något lägre än män är städning av duschrum och toaletter på idrottsplatser.

Då andra studier visar att flickor och kvinnor känner sig mer otrygga i offentliga miljöer, framförallt utomhus, samt att trygghet är starkt förknippad med självskattad hälsa så är det angeläget att arbeta för att besökarna på stadens idrottsanläggningar även fortsättningsvis känner sig trygga och säkra. Förvaltningen kommer att undersöka lämpliga åtgärder för att öka tryggheten och säkerheten för kvinnor i omklädningsrummen på idrottsplatser och i idrottshallar.

---

## Bilagor

1. Kundundersökning i enskilda sim- och idrottshallar 2020

2. Kundundersökning på enskilda idrottsplatser 2020
3. Kundundersökning i enskilda idrottshallar 2020