

A
B
C
D
E

Handläggare: Jari Öhman
Tfn: 08-508 26 635
Dnr

Idrottsnämnden
2008-09-16

Nr 17

Idrottsförvaltningens sim- och idrottshallar - redovisning av kundundersökning

Förslag till beslut

1. Godkänna förvaltningens redovisning av kundundersökningen.

Inger Båvner

Kjell Olofsson

Bakgrund

Stockholms stad har beslutat att förvaltningarna ska följa upp i vilken grad invånarna är nöjda med den service som erbjuds.

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

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av förenings- och beställaravdelningen efter samråd med driftavdelningen ”idrott inne”.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen genomför kontinuerligt studier omkring ”Resursutnyttjande och effekter av offentligt driven eller understödd verksamhet på fritidsfältet”.

Studien är genomförd i stadens sim- och idrottshallar under perioden 2 mars till 18 maj 2007. Av stadens fjorton sim- och idrottshallar har tolv ingått i undersökningen. Husbybadet och Kronobergsbadet ingår inte i studien.

Studien är uppdelad i två olika typer av enkäter. Dels är den en kvalitetsstudie med omfattande enkät, dels en enklare kundundersökning. I följande simhallar har förvaltningen genomfört omfattande kvalitetsstudie: Färsta sim- och idrottshall, Högdalens sim- och idrottshall, Skärholmens sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall och Eriksdalsbadet. Kundundersökning har förvaltningen genomfört i följande anläggningar: Liljeholmsbadet, Sandsborgsbadet, GIH-badet, Forsgrénska badet, Tensta sim- och idrottshall, Åkeshovs sim- och idrottshall och Västertorps sim- och idrottshall.

Under undersökningsperioden intervjuades 3 086 personer. I studien från år 2003 intervjuades 2251. Resultatet redovisas i tabellform, bilaga 1 helhetsbetyg på service i de enskilda sim- och idrottshallarna, bilaga 2 helhetsbetyg på säkerhet och trygghet, bilaga 3 helhetsbetyg på anläggningars verksamhet och bilaga 4 - 15 kundbetyg på respektive sim- och idrottshall.

Sammanfattning av resultatet

Av de intervjuade är 54 % kvinnor och 46 % män. 21 % av de intervjuade är mellan 13 och 19 år, 52 % är mellan 20 och 49 år och 27 % av de intervjuade är 50 år eller äldre.

Av de intervjuade kommer 88 % från Stockholms stad och 12 % från annan kommun.

Besökarna har fått betygsätta servicen, trygghet och säkerhet, teknik samt anläggningarnas friskvårdsverksamhet. Fem är högsta betyg och ett är lägst. Stadens simhallar har generellt fått höga eller mycket höga medelbetyg av besökarna. Det finns dock stora skillnader mellan högsta och lägsta medelbetyget. Nedan presenteras en sammanfattning på helhetsbetyg från besökarna.

Medelbetyg för stadens samtliga sim- och idrottshallar som har ingått i studien är 3,9. Nio av stadens sim- och idrottshallar, som ingår i studien, har fått betyget 3,9 eller högre.

Bästa betyget 4,0 har besökarna gett för personalens servicevilja. I detta sammanhang kan personalens kunnighet och kompetens nämnas, som även har fått högt betyg.

Miljön runt anläggningen har fått betyget 3,5.

Medelbetyg för städning i sim- och idrottshallarna är 3,4. Städning av toaletter har fått lågt medelbetyg 2,7. Däremot har städning av duschrum fått betyg 3,2. Städning av omklädningsrummen har fått 3,1 i medelbetyg.

Tryggheten inne i simhallen har fått ett relativt högt betyg 3,8. Övriga säkerhetsfrågor har fått följande betyg: säkerheten i bassängen 3,6, ordning i bassängen 3,5 och säkerheten i omklädningsrummen betyg 3,5.

Anläggningarnas friskvårdsverksamhet har fått mycket höga betyg. Följande betyg har de olika delarna fått: gruppträning 3,9, gymmet 3,8, vattengymnastik 3,9 och simskola 3,8.

Förbättringsåtgärder

Resultat av kundundersökningar används för att förbättra och utveckla våra verksamheter och är ett prioriterat område för driftavdelningen ”idrott inne” samt ligger till grund för fortsatt verksamhetsplanering under hösten 2008.

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

Som framgår av sammanfattningen har städning av toaletter fått låga betyg.

För att förbättra städning av toaletter, omklädningsrum och duschrum har förvaltningen i samarbete med konsult tagit fram en omfattande städinstruktion för Husbybadet som blir en pilotanläggning. Under hösten kommer även kravspecifikationen inför städupphandlingar revideras. Ny städinstruktion tillsammans med utvecklade metoder ska implementeras på samtliga anläggningar.

Trygghets- och säkerhetsfrågan kommer förvaltningen fortsätta att arbeta vidare med. Avgörande är hur personalen disponeras i anläggningarna. Synlig personal skapar trygghet. Viss kameraövervakning är också trygghetsskapande. Förvaltningens personal har den absolut största betydelsen för att motverka stölder, våld, hot och skadegörelser vid anläggningarna. Ju mer personalen rör sig inom en anläggnings publika delar så är det rimligt att anta att de som vill stjäla eller begå annan brottslig verksamhet avhåller sig från detta då risken att iakttas ökar.

Personalen kommer att erhålla utbildning för att vara bättre rustade att klara olika konfliktsituationer.

Förvaltningen kommer att genomföra en uppföljning på studien hur kunderna uppfattar servicen, säkerheten, tryggheten samt anläggningarnas friskvård under hösten 2008 och återkomma till nämnden med en redovisning.

ABCDE

sid 5 (5)
