

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

Kundnöjdhetsundersökning i stadens idrottsanläggningar

Förvaltningens förslag till beslut

Idrottsförvaltningens redovisning godkänns.

Marina Höglund
FörvaltningschefKersti Ruthström
Avdelningschef

Sammanfattning

Idrottsförvaltningen genomför kontinuerligt studier av kundernas nöjdhet med offentligt driven eller understödd verksamhet inom fritidsområdet. Tio av stadens sim- och idrottshallar, fyra idrottsplatser och fyra idrottshallar har ingått i kundnöjdhetsundersökningen hösten 2016.

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. Förvaltningen noterar även höjda betyg jämfört med tidigare inom städningen i sim- och idrottshallarna.

Förbättringsmöjligheter finns enligt kundernas betyg gällande information inom alla anläggningskategorier samt i städningen på idrottshallar och idrottsplatser.

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. I kommunstyrelsens utlåtande 2001:17 står det bland annat följande: ”Nämnderna bör bland annat 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”. I 2016 års budget för Stockholms stad uppdrogs det åt idrottsnämnden att genomföra årliga brukarundersökningar för både inomhus- och utomhusidrotten.

Ärendet

Undersökningen

Idrottsförvaltningen genomför kontinuerligt studier av kundernas nöjdhet med offentligt driven eller understödd verksamhet inom fritidsområdet. Under hösten 2016 gjorde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar.

Kundnöjdhetsundersökningen genomfördes under veckorna 39-44 2016 i tio av stadens sim- och idrottshallar¹, på fyra idrottsplatser² samt i fyra fristående idrottshallar³. Undersökningen har genomförts av undersökningsföretaget Markör marknad och kommunikation AB på uppdrag av idrottsförvaltningen⁴. Insamlingen av data har skett i form av intervjuer i entrén till respektive anläggning, där kunderna slumpvis blivit tillfrågade om medverkan och där svaren varit anonyma. Tiderna för undersökningen i sim- och idrottshallarna valdes strategiskt ut för att motsvara anläggningarnas öppettider (morgon, förmiddag, eftermiddag, kväll samt för- och eftermiddag under helg). Tiderna för undersökningen i idrottshallar och på idrottsplatser förlades till vardagar kl. 16-20 samt för- och eftermiddag under helg. Antalet svarande och svarsfrekvens i de tre anläggningskategorierna är för sim- och idrottshallar 2220 svarande med svarsfrekvens 60%, idrottsplatser 411 svarande med svarsfrekvens 56% och idrottshallar 469 svarande med svarsfrekvens 69%.

¹ Eriksdalsbadet, Farsta sim- och idrottshall, Högdalens sim- och idrottshall (drivs av Actic), Husbybadet, Kronobergsbadet, Sandsborgsbadet, Skärsholmens sim- och idrottshall, Tensta sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall och Västertorps sim- och idrottshall.

² Farsta IP, Spånga IP, Sättra IP och Östermalms IP.

³ Brännkyrkahallen, Enskedehallen, Eriksdalshallen och Liljeholmshallarna (drivs av IK Hephata).

⁴ Tidigare kundundersökningar har genomförts av idrottsförvaltningen genom externa uppdragstagare. Undersökningsmetodiken har varit densamma i alla undersökningar oavsett utförare.

Svarsfrekvensen i undersökningarna i sim- och idrottshallar samt på idrottsplatser är något låg, riktvärdet för förvaltningens studier och undersökningar är vanligtvis 70% svarsfrekvens. Majoriteten av dem som tackade nej till medverkan angav tidsbrist alternativt ointresse för deltagande, några tackade nej på grund av språksvårigheter. I bortfallsanalysen för undersökningen i sim- och idrottshallarna ser förvaltningen att bakgrundsvariablerna på de svarande (kön, ålder, utländsk bakgrund och boendeort) motsvarar strukturen för tidigare undersökningar. Förvaltningen ser inte heller att resultaten avviker markant från tidigare undersökningar.

Gällande undersökningen på idrottsplatser är tidigare undersökning genomförd för så lång tid sedan att jämförelse med denna inte är relevant. Könsfördelningen bland de svarande i idrottsplatsundersökningen blev 66% män och 34% kvinnor vilket tyder på en överrepresentation av kvinnor i undersökningen jämfört med andra studier som undersökt nyttjandet av olika anläggningstyper.

Resultaten, totalt och uppdelat per anläggning, redovisas i tabellform, se *bilagor*. I bilagan med resultat för sim- och idrottshallar jämförs 2016 års resultat med 2007, 2008, 2009, 2010, 2012 samt 2014 års resultat på respektive anläggning. Påpekas bör att antalet sim- och idrottshallar som ingår i undersökningarna varierar mellan åren vilket gör att den totala jämförelsen mellan åren kan halta något. Helhetsbilden bör därför mera ses som ett grovt mått på simhallsbesökarnas 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.

Sim- och idrottshallar

Av de kunder som medverkat i undersökningen är det lika många män som kvinnor som svarat. 5% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 50% är mellan 20 och 49 år och 45% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 91% från Stockholms stad och 9% från annan kommun. 64% av de svarande är födda i

Sverige och 35% utomlands. 74% av de svarande har besökt anläggningen 6 gånger eller mer under de senaste 12 månaderna.

Helhetsbetyget totalt för sim- och idrottshallarna är 4,0 (2014 års betyg var 3,9). Det bästa genomsnittliga helhetsbetyget 4,3 (4,1) har kunderna givit personalen, där receptionspersonalens bemötande fått betyget 4,4 (4,2) och instruktörer/ledare 4,5 (4,2). Samtliga totalbetyg inom området personal är en förbättring jämfört med tidigare undersökningar.

Medelbetyg totalt för städning i sim- och idrottshallarna är 3,8 (2014 års betyg var 3,5). Lägst betyg gällande städningen ger kunderna de delar som ligger i eller i anslutning till omklädningsrummen. Samtliga totalbetyg inom området städning är en förbättring jämfört med tidigare undersökningar.

Totalbetygen på säkerhet och trygghet har även det fått något högre betyg än 2014, i genomsnitt 4,1 (3,9), där tryggheten inne i simhallen och omklädningsrummen har fått höga betyg, 4,2 (4,1) respektive 4,1 (4,0).

Anläggningarnas verksamhet har fått följande totalbetyg i de olika delarna: grupptränings-/friskvårdsverksamhet 4,3 (3,9), gymmet 4,0 (3,9).

På de frågor som gäller information är helhetsbetyget 3,9 (2014 års betyg var 3,6).

Liksom i 2014 års undersökning så har 22% av de intervjuade någon gång framfört klagomål till personalen på anläggningen. 54% (49% 2014) av det som man har klagat på har åtgärdats eller delvis åtgärdats. Besökarna har framförallt lämnat in klagomål på duschrum, bastu, toaletter, städning eller på någon av verksamheterna.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 7,9 på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva. I tidigare undersökningar har skalan varit 1-100 där 100 är det mest positiva och 2014 blev medelvärdet 75. Ett värde över 7 respektive 70 ses ofta som bra. Värdena på sim- och idrottshallarna varierar mellan 7,2 och 8,9.

Idrottshallar

Av de kunder som medverkat i undersökningen är 55% män och 45% kvinnor. 19% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 58% är mellan 20 och 49 år och 23% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 80% från Stockholms stad och 20% från annan kommun. 90% av de svarande är födda i Sverige och 10% utomlands. 67% av de svarande har besökt anläggningen 6 gånger eller mer under de senaste 12 månaderna.

Helhetsbetyget totalt för idrottshallarna är 3,9. Kunderna har givit personalen det genomsnittliga helhetsbetyget 3,9 där personalens servicevilja får totalbetyget 4,0.

Helhetsbetyg totalt för städning i idrottshallarna är 3,6. Lägst betyg gällande städningen ger kunderna de delar som ligger i eller i anslutning till omklädningsrummen. Städningen av hela anläggningen får 3,8 i betyg och den enligt kunderna mest välstädade delen är träningsytan som får totalbetyget 4,0.

Helhetsbetyget på säkerhet och trygghet är i genomsnitt 3,9, där säkerheten i idrottshall och specialidrottslokal får 4,0 och säkerheten i omklädningsrum 3,7.

På de frågor som gäller information är helhetsbetyget 3,2.

9% av de intervjuade har någon gång framfört klagomål till personalen på anläggningen. 65% av det som man har klagat på har åtgärdats eller delvis åtgärdats. Besökarna har framförallt lämnat in klagomål på duschrum, bastu, toaletter eller städning.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 7,0 på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva. Ett värde över 7 ses ofta som bra. Värdena på idrottshallarna varierar mellan 5,7 och 7,2.

Idrottsplatser

Av de kunder som medverkat i undersökningen är 66% män och 34% kvinnor. 7% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 69% är mellan 20 och 49 år och 24% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 78% från Stockholms stad och 22% från annan kommun. 84% av de svarande är födda i Sverige och 16% utomlands.

Helhetsbetyget totalt för idrottsplatserna är 4,1. Kunderna har givit personalen det genomsnittliga helhetsbetyget 4,0 där personalens servicevilja även det får totalbetyget 4,0.

Helhetsbetyget totalt för städning på idrottsplatserna är 3,5. Lägst betyg gällande städningen ger kunderna de delar som ligger i eller i anslutning till omklädningsrummen. Städningen av hela anläggningen får 3,7 i betyg och den enligt kunderna mest välstädade delen är träningsytan som får totalbetyget 3,9.

Helhetsbetyget på säkerhet och trygghet är i genomsnitt 3,9, där säkerheten på anläggningen får 4,0 och säkerheten i omklädningsrum 3,8.

På de frågor som gäller information är helhetsbetyget 3,3.

8% av de intervjuade har någon gång framfört klagomål till personalen på anläggningen. 57% av det som man har klagat på har åtgärdats eller delvis åtgärdats. Besökarna har framförallt lämnat in klagomål på duschrum, bastu, toaletter eller städning.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 7,9 på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva. Ett värde över 7 ses som bra. Värdena på idrottsplatserna varierar mellan 7,7 och 8,2.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts strategiska enheten, utvecklingsavdelningen i samråd med driftavdelningen.

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 driftavdelningens chefsmöten och arbetsplatsträffar.

Idrottsförvaltningen bedömer utifrån undersökningen att kunderna överlag är nöjda med stadens idrottsanläggningar och verksamheten däri. Särskilt personalens bemötande får 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 inspirerade till fysisk aktivitet. Förvaltningen har även de senaste åren lagt ned mycket arbete på att utveckla bemötandet av kunderna, något som visar sig i allt högre betyg i kundnöjdhetsundersökningar på sim- och idrottshallarna genom åren. Särskilt goda betyg ges till instruktörer och ledare på sim- och idrottshallarna, 4,5 i genomsnitt totalt, där 58% av de svarande gav betyget 5 på en femgradig skala.

Stadens anläggningar får även totalt sett goda betyg gällande säkerhet och trygghet i både sim- och idrottshallar, på idrottsplatser och i idrottshallar. Förvaltningen har sedan flera år tillbaka arbetat för att kunderna 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 anläggningskategori⁵:

Sim- och idrottshallar

- Städning av toaletter – 3,4
- Information om vilka föreningar som finns i anläggningen – 3,5

Idrottshallar

- Städning av duschrum – 3,4
- Städning av toaletter – 3,3
- Information om verksamheter i anläggningen – 3,1
- Hemsida – 3,4
- Skyltning i anläggningen – 3,5
- Information om vilka föreningar som finns i anläggningen – 2,8

Idrottsplatser

- Städning av omklädningsrum – 3,4
- Städning av duschrum – 3,2
- Städning av toaletter – 3,1
- Information om verksamheter i anläggningen – 3,2
- Hemsida – 3,5
- Skyltning på anläggningen – 3,5

⁵ 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.

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

Tidigare kundundersökningar på sim- och idrottshallarna har visat att städning är det område med störst förbättringspotential. Idrottsförvaltningen har därför kontinuerligt arbetat för att förbättra rutiner kring städning och genomfört utbildningar för personalen på sim- och idrottshallarna. Den senaste större utbildningsinsatsen och rutinöversynen genomfördes 2016 och får ett tydligt genomslag i form av förbättrade betyg gällande städning i sim- och idrottshallarna. Städningen av träningsytor får goda betyg i sim- och idrottshallarna liksom på idrottsplatserna och i idrottshallarna totalt sett. Utifrån kundernas betygsättning ser förvaltningen fortfarande behov av fortsatt arbete kring att förbättra städning på toaletterna på sim- och idrottshallarna. På idrottsplatser och i idrottshallar visar totalbetygen att förbättringsområden gällande städning finns i omklädningsrum, duschrum och toaletter. I sammanhanget bör dock påpekas att en del av stadens idrottsanläggningar är hårt slitna med många besökare. Det medför att ytorna blir svårstädade, exempelvis toaletterna, vilket påverkar det synbara resultatet i hög grad.

Avslutningsvis ger kunderna betyg på 3,5 eller lägre på områden kring information. Genomgående, oavsett anläggningskategori, gäller detta information om vilka föreningar som bedriver verksamhet i anläggningen. Föreningslivet är en av stadens viktigaste samverkanspartner för att få fler stockholmare fysiskt aktiva. I detta hänseende är det av vikt att tillsammans arbeta för att informera om befintliga verksamheter i stadens idrottsanläggningar.

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 4,0; idrottshallar 3,9 och idrottsplatser 4,1.

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.

Bilagor

1. Kundundersökning i enskilda sim- och idrottshallar 2016
2. Kundundersökning i enskilda idrottshallar 2016
3. Kundundersökning på enskilda idrottsplatser 2016