

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 och besökarnas 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 2017.

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 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 2017 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 2017 gjorde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar.

Kundnöjdhetsundersökningen genomfördes under veckorna 39-43 2017 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 2118 svarande med svarsfrekvens 69%, idrottsplatser 624 svarande med svarsfrekvens 79% och idrottshallar 545 svarande med svarsfrekvens 68%.

Svarsfrekvensen i undersökningarna i sim- och idrottshallar samt på idrottsplatser är något låg, riktvärdet för förvaltningens studier och

¹ Beckomberga sim- och idrottshall, Eriksdalsbadet, Farsta sim- och idrottshall, Husbybadet, Kronobergsbadet, Sandsborgsbadet, Skärholmens sim- och idrottshall, Tensta sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall och Västertorps sim- och idrottshall.

² Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Stora Mossens IP och Vårbergs IP.

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

⁴ Före 2017 har kundundersökningarna genomförts av idrottsförvaltningen genom externa uppdragstagare. Undersökningsmetodiken har varit densamma i alla undersökningar oavsett utförare.

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 års undersökningar.

Resultaten, totalt och uppdelat per anläggning, redovisas i tabellform, se *bilagor*. I bilagan med resultat för sim- och idrottshallar jämförs 2017 års resultat med 2007, 2008, 2009, 2010, 2012, 2014 samt 2016 års resultat på respektive anläggning. I bilagorna med resultaten för både idrottshallar och idrottsplatser jämförs 2017 års resultat med undersökningarna genomförda 2016. 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. När det gäller idrottsplatser är det olika anläggningar som ingått i studierna 2016 och 2017. 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.

Sim- och idrottshallar

Av de kunder som medverkat i undersökningen är det 51% män och 49% kvinnor som svarat. 8% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 55% är mellan 20 och 49 år och 38% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 95% från Stockholms stad och 5% från annan kommun. 66% av de svarande är födda i Sverige och 34% utomlands.

Helhetsbetyget totalt för sim- och idrottshallarna är 4,0 (2016 års betyg var 4,0). Det bästa genomsnittliga helhetsbetyget 4,1 (4,3) har kunderna givit personalen, där receptionspersonalens bemötande fått betyget 4,2 (4,4) och personalens servicevilja samt instruktörer ledare 4,1 (4,3 respektive 4,5). Samtliga totalbetyg inom området

personal är i paritet med undersökningar genomförda 2012 och 2014.

Medelbetyg totalt för städning i sim- och idrottshallarna är 3,7 (2016 års betyg var 3,8). Lägst betyg gällande städningen ger kunderna de delar som ligger i eller i anslutning till omklädningsrummen.

Totalbetygen på säkerhet och trygghet är goda, i genomsnitt 3,9 där tryggheten inne i simhallen och omklädningsrummen har fått höga betyg, 4,0.

Anläggningarnas verksamhet har fått följande totalbetyg i de olika delarna: grupptränings-/friskvårdsverksamhet 4,0 och gymmen 3,8.

På de frågor som gäller information är helhetsbetyget 3,6.

I 2017 års undersökning har 19% av de intervjuade någon gång under de senaste 12 månaderna framfört klagomål till personalen på anläggningen. Andelen som framfört klagomål är i paritet med tidigare års undersökningar. 54% 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 7,8 på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva (2016 års resultat var 7,9). 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 7,1 och 8,4.

Idrottshallar

Av de kunder som medverkat i undersökningen är 68% män och 32% kvinnor. 13% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 72% är mellan 20 och 49 år och 14% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 93% från Stockholms stad och 7% från annan kommun. 83% av de svarande är födda i Sverige och 16% utomlands.

Helhetsbetyget totalt för idrottshallarna är 3,7 (2016 års betyg var 3,9). Kunderna har givit personalen det genomsnittliga helhetsbetyget 3,5 där personalens servicevilja får totalbetyget 3,5.

Helhetsbetyg totalt för städning i idrottshallarna är 3,5. Lägst betyg gällande städningen ger kunderna de delar som ligger i eller i anslutning till omklädningsrummen. Städningen av hela anläggningen får 3,5 i betyg och den enligt kunderna mest välstädade delen är träningsytan som får totalbetyget 3,6.

Helhetsbetyget på säkerhet och trygghet är i genomsnitt 3,6, där säkerheten i idrottshall och specialidrottslokal får 3,6 och säkerheten i omklädningsrum 3,5.

På de frågor som gäller information är helhetsbetyget 3,1.

8% av de intervjuade har någon gång framfört klagomål till personalen på anläggningen under de senaste 12 månaderna. Andelen som framfört klagomål är i paritet med tidigare års undersökningar. 73% av det som man har klagat på har åtgärdats eller delvis åtgärdats. Besökarna har framförallt lämnat in klagomål på någon av verksamheterna vilka företrädesvis bedrivs i föreningsregi samt på duschrum och toaletter.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 7,1 på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva. Ett värde över 7 ses ofta som bra. Värdena på idrottshallarna varierar mellan 6,3 och 7,8.

Idrottsplatser

Av de kunder som medverkat i undersökningen är 57% män och 43% kvinnor. 9% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 65% är mellan 20 och 49 år och 26% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 96% från Stockholms stad och 4% från annan kommun. 78% av de svarande är födda i Sverige och 22% utomlands.

Helhetsbetyget totalt för idrottsplatserna är 3,8 (2016 års betyg var 4,0). Kunderna har givit personalen det genomsnittliga helhetsbetyget 3,7 där personalens servicevilja även det får totalbetyget 3,7.

Helhetsbetyget totalt för städning på idrottsplatserna är 3,1. Lägst betyg gällande städningen ger kunderna de delar som ligger i eller i anslutning till omklädningsrummen. Städningen av hela anläggningen får 3,6 i betyg och den enligt kunderna mest välstädade delen är träningsytan som får totalbetyget 3,7.

Helhetsbetyget på säkerhet och trygghet är i genomsnitt 3,6 där säkerheten på anläggningen får 3,8.

På de frågor som gäller information är helhetsbetyget 3,0.

11% av de intervjuade har någon gång framfört klagomål till personalen på anläggningen under de senaste 12 månaderna. 60% av det som man har klagat på har åtgärdats eller delvis åtgärdats. Besökarna har framförallt lämnat in klagomål på duschrum, toaletter eller städning samt på någon av verksamheterna vilka företrädesvis bedrivs i föreningsregi.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 7,5 på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva. Ett värde över 7 ses som bra. Värdena på idrottsplatserna varierar mellan 5,7 och 8,0.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts strategiska enheten, utvecklingsavdelningen.

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 kundnöjdhetsundersökningar på sim- och idrottshallarna genom åren.

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. Idrottsförvaltningen har även på senare tid i större utsträckning samverkat med det lokala trygghetsarbetet som bedrivs på stadsdelnivå och då särskilt kring idrottsplatser.

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

Idrottshallar

- Personalens vilja att rätta till fel – 3,4
- Säkerhet i omklädningsrum – 3,5
- Städning av hela anläggningen – 3,5
- Städning av omklädningsrum – 3,4
- Städning av duschrum – 3,3
- Städning av toaletter – 3,2
- Information om verksamheter i anläggningen – 2,9
- Hemsida – 3,3
- Skyltning i anläggningen – 3,2
- Information om vilka föreningar som finns i anläggningen – 3,1

Idrottsplatser

- Helhetsbetyg av friidrottsbanor utomhus – 3,5
- Trygghet i omklädningsrum – 3,5
- Säkerhet i omklädningsrum – 3,5
- Städning av omklädningsrum – 2,9
- Städning av duschrum – 2,6
- Städning av toaletter – 2,6
- Information om verksamheter i anläggningen – 2,8
- Hemsida – 3,1
- Skyltning på anläggningen – 3,0

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
– 2,9

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. 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 3,7 och idrottsplatser 3,8.

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.

Jämställdhet

Då flera 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 känner sig trygga och säkra.

Bilagor

1. Kundundersökning i enskilda sim- och idrottshallar 2017
2. Kundundersökning i enskilda idrottshallar 2017
3. Kundundersökning på enskilda idrottsplatser 2017