

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

Kundnöjdhetsundersökning i stadens idrottsanläggningar 2018

Förvaltningens förslag till beslut

Idrottsförvaltningens redovisning godkänns.

Marina Höglund
Förvaltningschef

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 2018.

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 i sim- och idrottshallarna samt städning av områden i och kring omklädningsrummen på idrottsplatserna. Förvaltningen ser även att kunderna ger låga betyg på områden som berör information om och på idrottsplatserna.

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 2018 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 2018 genomförde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar.

Kundnöjdhetsundersökningen genomfördes under veckorna 43-48 2018 i tio av stadens sim- och idrottshallar¹, på fyra idrottsplatser² samt i fyra fristående idrottshallar³. Undersökningen har genomförts av undersökningsföretaget Origo group 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 2448 svarande med svarsfrekvens 66%, idrottsplatser 583 svarande med svarsfrekvens 71% och idrottshallar 751 svarande med svarsfrekvens 56%.

Svarsfrekvensen i undersökningarna i sim- och idrottshallarna 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

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, Spånga IP och Stora Mossens 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.

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. Svarsfrekvensen i undersökningarna i fristående idrottshallar är för låg för att kunna redovisa resultaten sammanslaget för hela anläggningstypen. I bilagan redovisas därför endast resultaten enskilt för Brännkyrkahallen och Enskedehallen.

Resultaten, totalt och uppdelat per anläggning, redovisas i tabellform, se *bilagor*. I bilagan med resultat för sim- och idrottshallar jämförs 2018 års resultat med 2007, 2008, 2009, 2010, 2012, 2014, 2016 samt 2017 års resultat på respektive anläggning. I bilagorna med resultaten för både idrottshallar och idrottsplatser jämförs 2018 års resultat med undersökningarna genomförda 2016 och 2017. 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.

Sim- och idrottshallar

Av de kunder som medverkat i undersökningen är det 50% män och 40% kvinnor som svarat. 3% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 47% är mellan 20 och 49 år och 51% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 92% från Stockholms stad och 8% från annan kommun. 64% av de svarande är födda i Sverige och 36% utomlands.

Helhetsbetyget totalt för sim- och idrottshallarna är 4,1 (2017 års betyg var 4,0). Det bästa genomsnittliga helhetsbetyget 4,4 (4,1) har kunderna givit personalen, där receptionspersonalens bemötande fått betyget 4,5 (4,2) och instruktörer ledare 4,5 (4,1). Samtliga

totalbetyg inom området personal är bättre än resultaten i 2017 års undersökning.

Medelbetyg totalt för städning i sim- och idrottshallarna är 3,8 (2017 års betyg var 3,7). Lägst betyg gällande städningen ger kunderna toaletterna 3,5 (3,3). Städningen av simhallen får betyg 4,1 och övriga träningsytor 4,0 (3,8).

Totalbetygen på säkerhet och trygghet är goda, i genomsnitt 4,2 där tryggheten inne i simhallen och omklädningsrummen har fått höga betyg, 4,3 respektive 4,2.

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

På de frågor som gäller information är helhetsbetyget 3,9.

I 2018 års undersökning har 21% 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. 57% av det som man har klagat på har åtgärdats eller delvis åtgärdats.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 8,2 på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva (2017 års resultat var 7,8). Värdena på de enskilda sim- och idrottshallarna varierar mellan 7,5 och 8,7.

Idrottsplatser

Av de kunder som medverkat i undersökningen är 64% män och 36% kvinnor. 9% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 69% är mellan 20 och 49 år och 21% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 85% från Stockholms stad och 15% från annan kommun. 81% av de svarande är födda i Sverige och 18% utomlands.

Helhetsbetyget totalt för idrottsplatserna är 3,9 (2017 års betyg var 3,8). Kunderna har givit personalen det genomsnittliga helhetsbetyget 3,9 (3,7) där personalens servicevilja och engagemang får totalbetyget 4,0 (3,7).

Helhetsbetyget totalt för städning på idrottsplatserna är 3,3 (2017 års betyg var 3,1). Lägst betyg gällande städningen ger kunderna de delar som ligger i eller i anslutning till omklädningsrummen

(omklädningsrum 3,2, duschrum 2,8, toaletter 2,7). 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 3,8 (2017 års betyg var 3,6).

På de frågor som gäller information är helhetsbetyget 3,3 (2017 års betyg var 3,0).

8% av de intervjuade har någon gång framfört klagomål till personalen på anläggningen under de senaste 12 månaderna. 46% av det som man har klagat på har åtgärdats eller delvis åtgärdats.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 7,8 (2017 års resultat var 7,5) på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva. Värdena på de enskilda anläggningarna varierar mellan 7,6 och 8,1.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av förvaltningschefens stab i samarbete med avdelningen för idrottsverksamhet.

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. Samtliga medelbetyg på sim- och idrottshallarna är högre än 2017 års betyg. Medelbetygen på idrottsplatserna är även de högre jämfört med 2017, här ger dock kunderna 2018 helhetsbetyget 3,8 på fotbollsplanerna istället för 3,9 (2017).

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 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. Under 2019 kommer förvaltningen att accelerera arbetet med en gemensam värdegrund vilket förhoppningsvis ger än mer genomslag i hur kunderna uppfattar personalens bemötande.

Stadens anläggningar får även totalt sett goda betyg gällande säkerhet och trygghet i både sim- och idrottshallar och på idrottsplatser. 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 – 3,5

Idrottsplatser

Städning av omklädningsrum – 3,2

Städning av duschrum – 2,8

Städning av toaletter – 2,7

Information om verksamheter i anläggningen – 3,1

Hemsida – 3,4

Skyltning på anläggningen – 3,5

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

Städningen av träningsytor får goda betyg i sim- och idrottshallarna liksom på idrottsplatserna totalt sett. Utifrån kundernas betygsättning ser förvaltningen fortfarande behov av fortsatt arbete kring att förbättra städning på toaletterna på sim- och idrottshallarna. På idrottsplatserna visar totalbetygen att förbättringsområden gällande städning finns i omklädningsrum, duschrum och toaletter. Idrottsförvaltningen kommer att fortsätta lägga kraft på att förbättra städningen framförallt i utrymmen i och

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.

omkring omklädningsrummen inom samtliga anläggningskategorier.

Under 2019 pågår överflyttningen till Stockholms stads nya webbplats, där idrottsförvaltningens verksamheter kommer att ingå. En av målsättningarna med webbplatsen är att på ett bättre sätt nå ut med information om stadens alla verksamheter, däribland idrottsanläggningarna.

När det gäller information om föreningars verksamhet på stadens idrottsanläggningar kommer förvaltningen under året att se över hur denna information kan bli tydligare. Detta gäller framförallt information om vilka föreningar som är verksamma på och i respektive anläggning.

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 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.

Jämställdhetsanalys

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 2018
2. Kundundersökning på enskilda idrottsplatser 2018