

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

Kundnöjdhetsundersökning i stadens idrottsanläggningar 2022

Förvaltningens förslag till beslut

Idrottsförvaltningens redovisning godkänns.

Marina Höglund
IdrottsdirektörPeter Ahlström
Idrottsstrategisk chef

Sammanfattning

Idrottsförvaltningen genomför kontinuerligt studier av kundernas och besökarnas nöjdhet med offentligt driven eller understödd verksamhet inom fritidsområdet. Fjorton av stadens sim- och idrottshallar, fyra idrottsplatser och fyra idrottshallar har ingått i kundnöjdhetsundersökningen hösten 2022.

Resultaten, som redovisas i tabellbilagor, visar att kunderna på många områden ger höga betyg till stadens idrottsanläggningar och nämndens verksamhet som bedrivs 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. Förvaltningen ser även att kunderna ger lägre betyg inom områden som berör information om och på idrottsplatserna.

En analys av resultaten utifrån kön visar att kvinnor betygsätter tryggheten och säkerheten i omklädningsrummen samt städning av omklädningsrum, duschrum och toaletter på idrottsplatser något lägre än män. Männen betygsätter personalen något lägre än kvinnorna på idrottsplatserna. På sim- och idrottshallarna finns inga stora könsskillnader i betygsättningen.

Bakgrund

Stockholms stad har beslutat att stadens förvaltningar bör göra uppföljningar av den service som erbjuds stockholmarna. Uppföljning och analys är viktiga komponenter i stadens kvalitetsarbete som bidrar till ständiga förbättringar och utveckling. Idrottsförvaltningen genomför kontinuerligt studier av kundernas/besökarnas nöjdhet med offentligt driven eller understödd verksamhet inom fritidsområdet.

Ärendet

Undersökningen

Under hösten 2022 genomförde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar. Undersökningen i de fristående idrottshallarna hade för låg svarsfrekvens för att kunna redovisas.

Resultaten, uppdelat per anläggningstyp, 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 genom åren. Helhetsbilden med jämförelser av tidigare år bör därför mera ses som ett grovt mått på besökarnas åsikter på lång sikt.

Besökarna har fått betygsätta service/bemötande, städning, trygghet och säkerhet samt nämndens egen verksamhet i 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.

Resultaten visar att helhetsbetygen på en femgradig skala för respektive anläggningskategori är: Sim- och idrottshallar 4,2, idrottsplatser 4,2.

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

Sim- och idrottshallar

Kunderna ger helhetsbetyget 4,5 för personal, 4,2 för verksamhet, 4,4 för säkerhet och trygghet och 4,1 för städning. Det är små eller

inga skillnader mellan mäns och kvinnors medelbetyg. Värt att notera är att kvinnor ger likvärdiga betyg som män när det handlar om säkerhet och trygghet.

När helhetsbetygen jämförs över tid har dessa ökat inom samtliga frågeområden sedan 2012.

Idrottsplatser

Kunderna ger helhetsbetyget 4,0 för personal, 4,1 för anläggning, 4,0 för säkerhet och trygghet och 3,4 för städning. Det är små eller inga skillnader mellan mäns och kvinnors medelbetyg. Kvinnor betygsätter tryggheten och säkerheten i omklädningsrummen samt städning av omklädningsrum, duschrum och toaletter på idrottsplatser något lägre än män. Männen betygsätter personalen något lägre än kvinnorna.

Helhetsbetygen är likvärdiga med resultaten från undersökningen 2021.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av idrottsstrategiska enheten i samarbete med avdelningarna för idrottsverksamhet inomhus och utomhus.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet 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 undersökningarna att kunderna överlag är nöjda med stadens idrottsanläggningar och nämndens verksamhet.

Personalens bemötande får goda eller mycket goda betyg inom samtliga anläggningskategorier. Hur förvaltningens personal bemöter kunderna är av stor vikt för att både befintliga 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. De områden där det på en övergripande nivå

finns förbättringspotential enligt kundernas betygsättning är delar om information samt städning i omklädningsrum, duschutrymmen och toaletter på idrottsplatser. Parallellt med ovanstående förbättringsområden ska kvaliteten behållas i de delar där kunderna ger höga betyg.

Kundnöjdhetsundersökningarna har de senaste 10-12 åren gjorts årligen. Tidigare gjordes de varannat år. Skillnaderna mellan åren är vanligtvis relativt små. Kostnaden, ungefär 300 tkr, för att göra undersökningarna så ofta som varje år blir då svår att motivera. Förvaltningen planerar därför att genomföra kundnöjdhetsundersökningarna varannat år.

Måluppfyllelse

Kundundersökningar är en viktig del i nämndens systematiska kvalitetsarbete där nämnden strävar efter att tillhandahålla tjänster av hög kvalitet för stadens olika målgrupper. Kvalitet i Stockholms stad innebär bland annat att leva upp till målgruppernas behov och förväntningar samt att uppnå mål, önskade resultat och effekter. Kundundersökningarna ger underlag för en strukturerad uppföljning och analys och är en viktig del i det arbetet.

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. Kvinnor betygsätter tryggheten och säkerheten i omklädningsrummen samt städning av omklädningsrum, duschrum och toaletter på idrottsplatser något lägre än män. Männen betygsätter personalen något lägre än kvinnorna på idrottsplatserna.

Värt att notera är att kvinnor ger likvärdiga betyg som män när det handlar om säkerhet och trygghet i simhallarna.

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

Bilagor

1. Kundundersökning i enskilda sim- och idrottshallar 2022
2. Kundundersökning på enskilda idrottsplatser 2022