



Handläggare: Jari Öhman
Telefon: 08-508 26 635

Till
idrottsnämnden

Nr 13

Idrottsförvaltningens sim- och idrottshallar - redovisning av kundundersökning

Förslag till beslut

1. Godkänna förvaltningens redovisning av kundundersökningen.

Inger Båvner
Förvaltningschef

Kjell Olofsson
Chef förenings- och
beställaravdelningen

Marina Höglund
Chef driftavdelningen
idrott inne

Bakgrund

Stockholms stad har beslutat att stadens förvaltningar ska göra uppföljningar av den service som erbjuds medborgarna för att förvaltningarna ska få en bild av behovet av en förbättrad servicenivå. Detta finns också som en nämndindikator med ett årsmål för kundnöjdhet år 2008 om 3,9 på en femgradig skala. Årsmålet utgår från tidigare kundenkäter och målet var att öka kundnöjdheten något.

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 i samråd med driftavdelningen idrott inne.

Förvaltningens synpunkter

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

Under perioden 3 november - 21 december 2008 har förvaltningen genomfört en enklare kundundersökning av sim- och idrottshallarna. Detta som en uppföljning på den mer omfattande kundundersökning som genomfördes under perioden 2 mars -18 maj 2007. Studien 2007 var uppdelad i två olika typer av enkäter med dels en kvalitetsstudie med en omfattande enkät, dels en enklare kundundersökning. Kundundersökningen 2008 omfattade 4 406 intervjuer och svarsfrekvensen var 83 %, vilket får betraktas som ett mycket bra resultat. Vid tidigare kundundersökningar som har genomförts i stadens sim- och idrottshallar har svarsfrekvensen legat på minst 75 %.

Av stadens fjorton sim- och idrottshallar har tretton ingått i undersökningen 2008. Liljeholmsbadet ingår inte i studien 2008. Flera tidigare undersökningar har visat att anläggningen har fått mycket höga betyg i samtliga frågor som förvaltningen ställer. Därför har anläggningen tillfälligt lämnats utanför denna kundundersökning, men kommer att ingå i de mer omfattande studier som genomförs framöver.

Resultatet redovisas i tabellform, bilaga 1 helhetsbetyg på service, bilaga 2 helhetsbetyg på säkerhet och trygghet, bilaga 3 helhetsbetyg på anläggningars verksamhet, bilaga 4 anläggningarnas informationsverksamhet och bilaga 5 klagomål och förbättringsförslag. I bilagorna jämförs 2008 års resultat med 2007 års resultat på respektive anläggning.

Sammanfattning av resultatet

Av de intervjuade är 52 % kvinnor och 48 % män. 19 % av de intervjuade är mellan 13 och 19 år, 52 % är mellan 20 och 49 år och 29 % av de intervjuade är 50 år eller äldre.

Av de intervjuade kommer 89 % från Stockholms stad och 11 % från annan kommun.

Besökarna har fått betygsätta service, 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. Man bör beakta att 3,0 i betyg är ganska lågt i kundundersökningar. Om 3,0 till 3,3 i skolsammanhang var ett medelbetyg är 3,0 inte något medelbetyg i kundundersökningar. Medelbetyg i kundundersökningar på en fri marknad ligger snarare en bit över 3,5 och verksamheter där en monopolsituation råder, t ex på fotbollsplaner ishallar är oftast 3,0 ett medelbetyg.

Medelbetyg för stadens samtliga sim- och idrottshallar som har ingått i studien är 3,8. Åtta av stadens sim- och idrottshallar som ingår i studien har fått betyget 3,8 eller högre.

Bästa medelbetyget 4,0 har besökarna gett för personalens servicevilja och kassapersonalens servicevilja. I detta sammanhang kan personalens engagemang nämnas, som även har fått högt medelbetyg 3,9. Kassapersonalens snabbhet i att rätta till fel har fått medelbetyg 3,7.

Medelbetyg totalt för städning i sim- och idrottshallarna är 3,5. Bästa medelbetyg 3,8 har besökarna gett städning av simhallen. Städning av toaletter har fått medelbetyg 3,0. Städning av duschrum har fått medelbetyg 3,3. Städning av omklädningsrummen har fått 3,4 i medelbetyg. Medelbetyg för städning i träningslokalen är 3,6.

Tryggheten inne i simhallen har fått ett relativt högt betyg 3,8. Övriga säkerhetsfrågor har fått följande betyg: säkerheten i bassängen 3,6 och säkerheten i omklädningsrummen betyg 3,4.

Anläggningarnas friskvårdsverksamhet har fått följande betyg i de olika delarna: grupptränings-/friskvårdsverksamhet 3,8 och gymmet 3,6.



Anläggningarna har fått 3,6 i medelbetyg på följande informationsverksamhet: skyltning inne i anläggningen, information om verksamheten (affischer mm) och anläggningens hemsida. Information om vilka föreningar som finns i anläggningen har fått medelbetyg 3,1.

16 % av de intervjuade har framfört klagomål till personalen på anläggningen. 53 % av det som man har klagat på har åtgärdats eller delvis åtgärdats. Besökarna har klagat framförallt på städningen, duscharna samt på bastun.

38 % av de intervjuade tycker att anläggningen har blivit bättre eller något bättre.

Av de intervjuade som besvarade frågan ”Om du får förbättra anläggningen/verksamheten: vad vill du göra” (öppen fråga, i % av dem som besvarat enkäten) framkom det följande förslag:

- | | |
|--------------------------------------|-----|
| • Bättre duschrum | 7 % |
| • Simhallen allmänt | 6 % |
| • Flera omklädningsrum | 5 % |
| • Städning av toaletter | 4 % |
| • Bastun allmänt | 4 % |
| • Gymmet, bättre och mera utrustning | 3 % |

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 2009.

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

Besökarna ska även få ta del av resultatet genom att förvaltningen ska presentera det i tabellform. I samband med detta ska anläggningens budget, för innevarande verksamhetsår, presenteras och vilka utvecklingsplaner som finns för anläggningen 2009.

Enligt förvaltningens definition bör medelbetyg i kundundersökningar på en fri marknad ligga över 3,5. Om förvaltningen använder den definitionen faller följande områden inom området förbättringsåtgärder:

- Städning av toaletterna
- Städning duschrummen
- Städning av omklädningsrummen

- Informationen om vilka föreningar som finns i anläggningen
- Säkerheten i omklädningsrummen

Som det framgår av sammanfattningen har städning av toaletter fått fortfarande låga betyg men jämfört med 2007 års undersökning har medelbetyget höjts från 2,7 till 3,0. Av förvaltningens 13 anläggningar som har ingått i studien är det 9 som har högre betyg än medelbetyget.

Förvaltningen är inte nöjd med resultatet och ska fortsätta med städförbättringar. Under året kommer en städutbildning genomföras i miljöförvaltningens regi. Städinstruktioner ska gås igenom och revideras för att rutinerna förbättras. Dock måste det påpekas att de flesta av förvaltningens sim- och idrottshallar är hårt slitna med många besökare (totalt 3,3 miljoner besök under 2008) och det medför att ytorna blir svårstädade, ex toaletterna, vilket påverkar toalettstädningen i hög grad. Samma sak gäller även övriga allmänna ytor i anläggningen. Det har ett flertal av de intervjuade påpekat att om de skulle få förbättra anläggningen/verksamheten så vill de först och främst att förvaltningen gör en allmän upprustning av simhallen, bättre duschrum och flera omklädningsrum.

Under 2008 har förvaltningen i samarbete med konsult tagit fram en omfattande städinstruktion för Husbybadet som en pilotanläggning. Resultatet har legat till grund för fortsatt arbete för att ta fram enhetliga instruktioner på samtliga anläggningar under 2009.

Vissa av förvaltningens sim- och idrottshallar använder städföretag. Med dessa företag kommer förvaltningen ha en genomgång av städbetyget och se över hur städrutinerna ska kunna förbättras.

Under året ska även kravspecifikation för städupphandling gås igenom för att kvalitetssäkra de städupphandlingar som görs inom förvaltningen.

Förvaltningen kommer att fortsätta att arbeta vidare med trygghets- och säkerhetsfrågan. Avgörande är hur personalen disponeras i anläggningarna. Synlig personal skapar trygghet. Personalbemanningen schemaläggs utanför detta. Viss kameraövervakning är också trygghetsskapande och förvaltningen har påbörjat arbetet med upphandling av utrustning för att kunna införa kameror på de mest utsatta anläggningar. 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.



En utbildning har påbörjats för att rusta personalen i att hantera bemötande i utsatta situationer. Arbetet fortsätter under året.

Förvaltningen satsar även på att sim- och idrottsanläggningar ska bli mer tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och utöka servicen på detta sätt.

Förvaltningen kommer att genomföra en uppföljning på studien hur kunderna uppfattar servicen, säkerheten, tryggheten, anläggningarnas verksamhet samt klagomål och förbättringar under hösten 2009 och återkomma till nämnden med en redovisning.
