



Handläggare: Per Johansson
Telefon: 08-508 26 618

Till
idrottsnämnden

Kundnöjdhetsundersökning i simhallarna

Förvaltningens förslag till beslut

Idrottsförvaltningens redovisning godkänns.

Olof Öhman
Förvaltningschef

Kersti Ruthström
Avdelningschef

Sammanfattning

Förvaltningen genomför kontinuerligt studier av resursutnyttjandet och effekter av offentligt driven eller understödd verksamhet på fritidsfältet. Stadens fjorton sim- och idrottshallar har ingått i undersökningen 2012. Resultatet som redovisas i tabellform, visar att kunderna på många områden gett ett högre betyg vid denna undersökning än vid tidigare undersökningar.

Bakgrund

Stockholms stad har beslutat att stadens förvaltningar ska göra uppföljningar av den service som erbjuds medborgarna för att nämnderna ska få en bild av behovet av en förbättrad servicenivå. I kommunstyrelsens utlåtande 2001:17 står det bland annat 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 upple-



ver enhetens arbete... Därutöver är det viktigt att finna former för att tillvarata medborgarnas synpunkter på servicen”.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av utvecklingsavdelningen i samråd med driftavdelningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen genomför kontinuerligt studier av resursutnyttjandet och effekter av offentligt driven eller understödd verksamhet på fritidsfältet. Tidigare undersökningar har skett på traditionellt sätt med pappersblanketter i sim- och idrottshallarnas entréer och med personal från förvaltningen på plats som frågar de besökare som kommer om de vill delta i undersökningen. Höstens undersökning genomfördes på samma sätt förutom att pappersblanketterna ersatts av datorer och de ”intervjuade” fyllde i sina svar direkt på en webbsida. Den ”nya” tekniken har medfört att simhallspersonalen har fått ta del av resultatet i direkt anslutning till undersökningen. De har därmed haft möjlighet att snabbt följa upp och påbörja arbetet med förbättringsåtgärder utifrån resultatet på sin anläggning.

Under perioden 26 september-9 december 2012 genomförde förvaltningen en kundundersökning av samtliga 14 sim- och idrottshallar i staden förutom Beckomberga sim- och idrottshall, som drivs av Stockholms Handikappidrottsförbund. I Högdalens sim- och idrottshall genomfördes undersökning i mars/april 2012. I kundundersökningen tillfrågades 5 493 personer om de ville delta i undersökningen. Antalet som svarade var 4 104 vilket gör en svarsfrekvens på 75 procent, vilket är bra för den här typen av undersökningar. Svarsfrekvensen skiljer sig en del mellan anläggningarna, från 64 till 81 procent. En förklaring till skillnaderna är sannolikt språksvårigheter då de simhallar med lägst svarsfrekvens är de som har många besökare med utländsk härkomst.

Enligt förvaltningens mening är syftet med kundundersökningar att respektive anläggning ”tävlar” mot sig själv. Det innebär att anläggningen försöker behålla de högsta betygen och höja de lägsta betygen genom att förbättra verksamheten i anläggningen.

Resultatet redovisas i tabellform se *bilaga*. I bilagan jämförs 2012 års resultat med 2007, 2008, 2009 samt 2010 års resultat på respektive anläggning. Påpekas bör att i 2012 års undersökning är alla simhallar med vilket inte varit fallet i tidigare undersökningar. Det kan göra att den totala jämförelsen mellan åren kan halta något och helhetsbilden bör därför mer ses som ett grovt mått på simhallsbesökarnas

åsikter. Det viktiga är att följa upp skillnader på den enskilda anläggningen över åren.

Sammanfattning av resultatet

Av de intervjuade är 48 procent kvinnor och 52 procent män. 13 procent av de intervjuade är mellan 13 och 19 år, 52 procent är mellan 20 och 49 år och 34 procent av de intervjuade är 50 år eller äldre. Av de intervjuade kommer 90 procent från Stockholms stad och 10 procent från annan kommun.

Besökarna har fått betygsätta service, trygghet och säkerhet 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 är ett medelbetyg är 3,0 inte något medelbetyg i kundundersökningar. Medelbetyg i kundundersökningar på en fri marknad ligger snarare en bit över 3,5 men i verksamheter där en monopolsituation råder, till exempel fotbollsplaner och ishallar, är oftast 3,0 ett medelbetyg.

Helhetsbetyget för sim- och idrottshallarna är 3,8. Bästa genomsnittliga betyget 4,0 har besökarna gett till personalen, där kassapersonalens servicevilja och instruktörer getts betyget 4,1 och personalens engagemang 3,9. Samtliga betyg inom området är en förbättring jämfört med tidigare studier.

Medelbetyg totalt för städning i sim- och idrottshallarna är 3,5. Städningen av toaletter har fått 3,0 i betyg, en ökning från 2,7. Glädjande är det höga medelbetyget 3,6 för städningen av hela anläggningen samt 3,8 för städningen i själva simhallen.

Betygen på säkerhet och trygghet har fått högre betyg än senast, i genomsnitt 3,8, där tryggheten inne i simhallen och omklädningsrummen har fått högt betyg, 4,0.

Anläggningarnas friskvårdsverksamhet har fått följande betyg i de olika delarna: grupptränings-/friskvårdsverksamhet har höjts från 3,8 till 4,0 medan gymmet är oförändrat 3,6.

På de frågor som gäller information är medelbetyget 3,5 där skyltning inne i anläggningen, information om verksamheten (affischer m.m.) samt hemsidan har fått 3,6 i betyg. Informationen om vilka föreningar som finns i anläggningen har fått 3,2 i betyg.

De flesta av besökarna åker huvudsakligen med kollektiva färdmedel till de anläggningar som ingår i studien eller så promenerar de till anläggningen.

22 procent av de intervjuade har någon gång framfört klagomål till personalen på anläggningen. Nästan 60 procent av det som man har klagat på har åtgärdats eller delvis åtgärdats. Besökarna har liksom vid tidigare undersökningar klagat framförallt på städningen, duscharna samt på bastun.

Förbättringsåtgärder

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 chefsmöten och arbetsplatsträffar.

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 omklädningsrummen 3,4
- Städning av duschrummyn 3,4
- Städningen av toaletterna 3,0
- Informationen om vilka föreningar som finns i anläggningen 3,2
- Betyg idrottshall 3,5

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga värdet 72 på en skala 1-100. Ett värde över 70 är bra. Här varierar dock värdet mellan 92 och 63 och det är fem anläggningar som har ett index under 70.

Förvaltningen är inte nöjd med resultatet och ska fortsätta med att förbättra städningen. Resultatet skiljer sig även åt vid jämförelse mellan hallarna där några hallar hamnar över 3,5 i alla mätningar och i andra är merparten av betygen under 3,5 för städningen. Resultatet måste med andra ord hanteras individuellt i de olika hallarna och ambitionen är att alla hallar arbetar för att förbättra sina resultat. I sammanhanget måste dock påpekas att flera av idrottsnämndens sim- och idrottshallar är hårt slitna med många besökare. Det medför att ytorna blir svårstädade, exempelvis toaletterna, vilket påverkar toalettstädningen i hög grad. Samma sak gäller även övriga allmänna ytor i anläggningen. En viktig del när det gäller städ-



ningen av anläggningen är att besökarna ser att anläggningen städas direkt och att städscheman finns uppsatta i anläggningen.

Förvaltningens arbete med trygghets- och säkerhetsfrågan har lett till att betygen har förbättrats jämfört med tidigare undersökningar. Avgörande här är hur personalen disponeras i anläggningarna. Synlig personal skapar trygghet. Personalbemanningen schemaläggs utifrån detta. 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 iaktas ökar. Förvaltningen satsar även på att sim- och idrottsanläggningar ska bli mer tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och utöka servicen på detta sätt.

Nästa stora kundundersökning på stadens sim- och idrottshallar planeras till våren 2014 och ska då omfatta samtliga anläggningar. En kundundersökning av Högdalens sim- och idrottshall ska genomföras i april 2013 för att följa upp övertagandet av driften till en extern entreprenör, som genomfördes vid halvårsskiftet 2012.

Den nya teknik som förvaltningen infört för kundundersökningen har medfört att anläggningarna kan se sina resultat i direkt anslutning till undersökningen. Det ger möjlighet att följa upp resultatet när undersökningen är aktuell. Förvaltningen kommer till kommande undersökning 2014 att ta fram en plan utifrån de nya förutsättningarna för att följa upp undersökningarna och därmed förbättra verksamhet och service på stadens sim- och idrottshallar.



Bilaga
Tabellbilaga