

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

Kundnöjdhetsundersökning i stadens simhallar

Förvaltningens förslag till beslut

Idrottsförvaltningens redovisning godkänns.

Olof Öhman
FörvaltningschefKersti Ruthström
Avdelningschef

Sammanfattning

Förvaltningen genomför kontinuerligt studier av resursutnyttjandet och effekter av offentligt driven eller understödd verksamhet på fritidsfältet. Tretton av stadens sim- och idrottshallar har ingått i studien hösten 2014. Resultatet som redovisas i tabellbilaga, visar att kunderna på många områden ger höga betyg till stadens sim- och idrottshallar samt verksamheten däri. Särskilt goda betyg ges till personalen och verksamheten. Förbättringsmöjligheter finns enligt kundernas betyg i städningen samt gällande information.

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 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 utvecklingsavdelningen.

Ärendet

Förvaltningen genomför kontinuerligt studier av resursutnyttjandet och effekter av offentligt driven eller understödd verksamhet på fritidsfältet. Under hösten 2014 gjorde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar.

Kundnöjdhetsundersökningen utfördes mellan den 29 september och 23 november 2014 i stadens 13 sim- och idrottshallar, inklusive Högdalens sim- och idrottshall som drivs av Actic men exklusive Beckomberga sim- och idrottshall som drivs av Stockholms Handikappidrottsförbund. Undersökningen har genomförts med hjälp av personer som inte har någon direkt koppling till verksamheten på anläggningarna. Insamlingen av data har skett i entrén till respektive simhall där kunderna slumpvis blivit tillfrågade om medverkan och där svaren varit anonyma. Totalt tillfrågades 4 710 personer och svarsfrekvensen blev 60 procent.

Svarsfrekvensen är något låg, riktvärdet för förvaltningens studier och undersökningar är vanligtvis 70 procent svarsfrekvens. Majoriteten av dem som tackade nej till medverkan angav tidsbrist alternativt ointresse för deltagande, några tackade nej på grund av språksvårigheter. Förvaltningen kan inte se att några resultat avviker markant från tidigare år som skulle kunna härledas till den lägre svarsfrekvensen.

Resultatet redovisas i tabellform se *bilaga*. I bilagan jämförs 2014 års resultat med 2007, 2008, 2009, 2010 samt 2012 års resultat på respektive anläggning. Påpekas bör att i 2012 och 2014 års undersökning är alla simhallar med vilket inte varit fallet i tidigare undersökningar. Det kan göra att den totala jämförelsen mellan åren innan 2012 kan halta något och helhetsbilden bör därför mer ses som ett grovt mått på simhallsbesökarnas åsikter över tid. Det viktiga är att följa upp skillnader på den enskilda anläggningen över åren.

Sammanfattning av resultaten

Av de kunder som medverkat i undersökningen är det lika många män som kvinnor som svarat. 14 procent av de svarande är mellan 13 och 19 år, 46 procent är mellan 20 och 49 år och 40 procent är 50 år eller äldre. Av de medverkande kommer 90 procent från Stockholms stad och 10 procent från annan kommun. 71 procent av de svarande är födda i Sverige och 29 procent utomlands.

Besökarna har fått betygsätta service, trygghet och säkerhet samt anläggningarnas verksamhet. 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 av den här typen. Medelbetyg i kundundersökningar på en fri marknad ligger ofta strax över 3,5 men i verksamheter där en monopolsituation råder, till exempel fotbollsplaner och ishallar, är 3,0 ett vanligt medelbetyg. Nedan redovisas resultat sammanslagna för samtliga undersökta simhallar exklusive Högdalens sim- och idrottshall (som finns redovisat i tabellbilagan).

Helhetsbetyget för sim- och idrottshallarna är 3,9 (2012 års betyg var 3,8). Bästa genomsnittliga helhetsbetyget 4,1 (4,0) har kunderna gett personalen, där receptionspersonalens bemötande och instruktörer/ledare fått betyget 4,2 (4,1). Samtliga betyg inom området personal är en förbättring jämfört med tidigare studier.

Medelbetyg totalt för städning i sim- och idrottshallarna är 3,5 (3,5). Lägst betyg gällande städningen ger kunderna de delar som ligger i eller i anslutning till omklädningsrummen. Städningen av toaletterna får 3,1 (3,1) i betyg, städning av duschrum 3,4 (3,4) och städning av omklädningsrum 3,5 (3,4). Städningen av hela anläggningen får 3,7 (3,7) i betyg och den enligt kunderna mest välstädade delen är simhallen 3,9 (3,8).

Betygen på säkerhet och trygghet har fått något högre betyg än 2012, i genomsnitt 3,9 (3,8), där tryggheten inne i simhallen och omklädningsrummen har fått högt betyg, 4,1 (4,0) respektive 4,0 (4,0).

Anläggningarnas verksamhet har fått följande betyg i de olika delarna: grupptränings-/friskvårdsverksamhet 3,9 (4,0), gymmet 3,9 (3,6).

På de frågor som gäller information är medelbetyget 3,6 (3,5) där skyltning inne i anläggningen, information om verksamheten (affischer m.m.) fått betyg 3,7 (3,6) och där hemsidan liksom 2012 har fått 3,6 i betyg. Informationen om vilka föreningar som finns i anläggningen har fått 3,2 (3,2) i betyg.

22 procent (22 procent) av de intervjuade har någon gång framfört klagomål till personalen på anläggningen. 49 procent (59 procent) av det som man har klagat på har åtgärdats eller delvis åtgärdats. Besökarna har framför allt lämnat in klagomål på duschrum, bastu, toaletter, städning samt hemsida/bokningssystem.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga värdet 75 på en skala 1-100 där 100 är det mest positiva. Ett värde över 70 är bra. Här varierar dock värdet mellan 64 och 93 och det är tre anläggningar som har ett index under 70.

Förbättringsområden

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.

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
3,5
- Städning av duschrummen
3,4
- Städningen av toaletterna
3,1
- Informationen om vilka föreningar som finns i anläggningen
3,2

Förvaltningen fortsätter arbetet med att förbättra städningen. Under hösten 2014 påbörjades en städutbildning som all berörd personal ska genomgå. Troligtvis hade effekterna av utbildningen inte hunnit få genomslag vid kundnöjdhetsmätningens genomförande. Resultatet skiljer sig även åt vid jämförelse mellan anläggningarna där några 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 separat för de olika anläggningarna och ambitionen är att alla simhallar arbetar för att förbättra sina resultat. I sammanhanget måste dock påpekas att flera av stadens sim- och idrottshallar är hårt slitna med många besökare. Det medför att ytorna blir svårstädade, exempelvis toaletterna, vilket påverkar det synbara resultatet i hög grad. Samma sak gäller även övriga allmänna ytor i anläggningen.

Många kunder lyfter i undersökningen fram att den så kallade aktivitetsboken, där man bokar gruppträning och kurser, bör förbättras. Man menar både att funktionerna på hemsidan bör förbättras.

ras och att felen som uppstår bör minska samt att sidan bör anpassas till mobila plattformar.

Förvaltningens arbete med att utbilda personalen i bemötandefrågor verkar ha gett resultat. Samtliga områden inom kategorin personal har fått högre medelbetyg än tidigare år. Personalens bemötande är av stor vikt både när det gäller att välkomna nya kunder till anläggningen och att vägleda kunder till deras aktiviteter. Inte minst är personalens kunskap i bemötandefrågor av stor vikt när man möter individer som kan känna att simhallsmiljön är en utsatt miljö, som personer med HBTQ-identitet och personer med funktionsnedsättning.

Stadens sim- och idrottshallar får även goda betyg inom området säkerhet och trygghet. Förvaltningen har under flera år arbetat för att besökarna på anläggningarna ska känna sig trygga och säkra. Även fast förvaltningen sedan länge gått ifrån att badvakta i simhallen så känner sig kunderna uppenbarligen säkra i och kring basängerna och ger medelbetyget 3,9 för säkerheten i simhallen.

Avslutningsvis ska även noteras att förvaltningens arbete sommaren 2014 med att byta ut gymmaskinerna i samtliga anläggningar har gett resultat i nöjdheten. Betyget på gymmen har höjts från 3,6 år 2012 till det goda betyget 3,9.

Bilaga

Tabellbilaga