

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

**Till**  
Idrottsnämnden

## Kundnöjdhetsundersökning i stadens idrottsanläggningar 2019

### Förvaltningens förslag till beslut

Idrottsförvaltningens redovisning godkänns.

Marina Högländ  
Förvaltningschef

### Sammanfattning

Idrottsförvaltningen genomför kontinuerligt studier av kundernas och besökarnas nöjdhet med offentligt driven eller understödd verksamhet inom fritidsområdet. Elva av stadens sim- och idrottshallar, fyra idrottsplatser och fyra idrottshallar har ingått i kundnöjdhetsundersökningen hösten 2019.

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

### 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. Idrottsförvaltningen genomför kontinuerligt studier av kundernas/besökarnas nöjdhet med offentligt driven eller understödd verksamhet inom fritidsområdet. I 2019 års budget för Stockholms stad uppdrogs det åt idrottsnämnden att genomföra årliga brukarundersökningar för både inomhus- och utomhusidrotten.

## Ärendet

### Undersökningen

Under hösten 2019 genomförde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar.

Resultaten, totalt och uppdelat per anläggning, 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 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. I bilagorna redovisas resultaten per frågeområde samt anläggningskategori och enskild anläggning i jämförelse med tidigare års undersökningar.

### Sim- och idrottshallar

Helhetsbetygen inom respektive frågeområde ligger kring 4 eller strax över på skalan 1-5. Kunderna ger helhetsbetyget 4,4 för personal, 4,2 för verksamhet, 4,3 för säkerhet och trygghet, 3,9 för städning och 4,0 för information. När helhetsbetygen jämförs över tid så har dessa ökat med 0,4-0,5 enheter inom samtliga frågeområden mellan 2012-2019.

Nöjdkundindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 8,4 på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva (2018 års resultat var 8,2). Värdena på de enskilda sim- och idrottshallarna varierar mellan 7,9 och 9,0.

### Idrottsplatser

Helhetsbetygen inom respektive frågeområde ligger mellan 3,2 och 4,1 på skalan 1-5. Kunderna ger helhetsbetyget 3,8 för personal, 4,1 för anläggning, 3,8 för säkerhet och trygghet, 3,2 för städning och 3,2 för information. Betygen motsvarar i stort sett 2018 års resultat.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 8,1 (2018 års resultat var 7,8) på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva. Värdena på de enskilda anläggningarna varierar mellan 7,9 och 8,3.

### Idrottshallar

Helhetsbetygen inom respektive frågeområde ligger mellan 3,3 och 4,1 på skalan 1-5. Kunderna ger helhetsbetyget 4,1 för personal, 3,9 för anläggning, 4,0 för säkerhet och trygghet, 3,6 för städning och 3,3 för information.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, har fått det genomsnittliga totalvärdet 7,6 (2018 års resultat var 7,8) på en skala 1-10 där 10 är det mest positiva. Värdena på de enskilda anläggningarna varierar mellan 7,4 och 8,0.

### 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 avdelningen för idrottsverksamhets chefsmöten och arbetsplatsträffar.

Idrottsförvaltningen bedömer utifrån undersökningen att kunderna överlag är nöjda med stadens idrottsanläggningar och verksamheten däri.

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 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. Om förvaltningen använder den definitionen faller följande områden inom området förbättringsåtgärder, sammanslaget inom respektive anläggningskategori<sup>1</sup>:

### **Idrottsplatser**

Städning av omklädningsrum – 3,0

Städning av duschrum – 2,7

Städning av toaletter – 2,7

Information om verksamheter i anläggningen – 3,1

Hemsida – 3,3

Skyltning på anläggningen – 3,4

Information om vilka föreningar som finns på anläggningen – 3,1

### **Idrottshallar**

Städning av omklädningsrum – 3,5

Städning av duschrum – 3,3

Städning av toaletter – 3,4

Information om verksamheter i anläggningen – 3,1

Hemsida – 3,3

Information om vilka föreningar som finns på anläggningen – 3,0

Städningen av träningsytor får goda betyg i samtliga anläggningskategorier totalt sett. Utifrån kundernas betygsättning ser förvaltningen behov av fortsatt arbete kring att förbättra städning framförallt i utrymmen i och omkring omklädningsrummen i idrottshallar och på idrottsplatser. Samtidigt ska kvaliteten behållas i dessa delar i sim- och idrottshallarna.

Under 2019 har det skett en överflyttning till Stockholms stads nya webbplats, där idrottsförvaltningens verksamheter ingår. En av målsättningarna med webbplatsen är att på ett bättre sätt nå ut med information om stadens alla verksamheter, däribland idrottsanläggningarna.

---

<sup>1</sup> 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.

### 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, idrottsplatser 4,1 och idrottshallar 3,8.

### 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. Ett område där kvinnor betygsätter något lägre än män är städning av duschrum och toaletter på idrottsplatser och i idrottshallar.

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.

---

### Bilagor

1. Kundundersökning i enskilda sim- och idrottshallar 2019
2. Kundundersökning på enskilda idrottsplatser 2019
3. Kundundersökning i enskilda idrottshallar 2019