

**Betyg på servicen i de enskilda
sim- och idrottshallarna
2008**

Inledning

Stockholms stad har vid ett flertal tillfällen fattat beslut om att förvaltningarna ska följa upp i vilken grad invånarna är nöjda med den service som erbjuds. I kommunstyrelsens utlåtande 2001 står det bland annat följande: ”Nämnderna bör bland annat följa förvaltningens genomförande av kvalitetsarbetet 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”¹.

Idrottsförvaltningen har sedan 1999 genomfört kundundersökningar. Studier har genomförts i följande anläggningar/verksamheter: sim- och idrottshallar, bandyplaner, ishallar, bollplaner, ridanläggningar, gym, friskvårdsverksamhet (gruppverksamhet), Spånga fotbollshall, Träffstugan, Fryshuset, X-ist och fristående idrottshallar.

Under senhösten 2008 har förvaltningen genomfört en uppföljning, en enklare kundundersökning, av sim- och idrottshallarnas kundundersökning, som genomfördes 2007.

Studien 2007 var uppdelad i två olika typer av enkäter. Dels är den en kvalitetsstudie med omfattande enkät, dels en enklare kundundersökning. I följande simhallar har förvaltningen 2007 genomfört en omfattande kvalitetsstudie: Farsta sim- och idrottshall, Högdalens sim- och idrottshall, Skärholmens sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall och Eriksdalsbadet. En enklare kundundersökning har förvaltningen 2007 genomfört i följande anläggningar: Liljeholmsbadet, Sandsborgsbadet, GIH-badet, Forsgrénska badet, Tensta sim- och idrottshall, Åkeshovs sim- och idrottshall och Västertorps sim- och idrottshall.

Mätperiod för 2008 års studie var 3 november - 21 december. Totalt har 5 293 personer tillfrågats om de kan tänka sig att delta i studien. Utav de tillfrågade har 4 406 besvarat enkäten. Svarsfrekvensen för studien 2008 är 83 %. I 2007 års studie tillfrågades 4 063 personer om de ville besvara enkäten. Utav dessa besvarade 3 086 personer enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 76 %.

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.

De intervjuade kommer från följande stadsdelar: innerstaden 27 %, söderort 38 %, västerort/norrort 24 % och annan kommun 11 %.

Vid 2008 års studie användes mellan 25 och 30 timmars intervjutid till respektive sim- och idrottshall. Intervjuerna har gjorts under en tvåveckorsperiod. Valet av öppettimmar under de två veckorna har skett med ett stratifierat slumpmässigt urval. Det innebär att vi har delat in öppettimmarna först i vardagar och helger. Sedan har dagarna delats in i ett morgonpass, ett förmiddagspass, ett eftermiddagspass och ett kvällspass.

¹ Stockholms stad, **Kommunstyrelsens utlåtande** 2001:17, sida 19.

Utifrån dessa strata gjorde vi sedan ett obundet slumpmässigt urval när intervjuerna skulle ske.

Hur har då urvalet av personer gått till? Våra intervjuare, som har stått vid ingången till sim- och idrottshallarna, har fått direktiv att tillfråga den första person som kommer in genom dörren. När intervjun är klar ska första nästa besökare som kommer in eller går ut tillfrågas om hon/han vill delta. Läsaren kanske frågar sig varför vi inte har tillfrågat till exempel var tionde besökare. Ett sådant tillvägagångssätt skulle garantera ett helt representativt urval. Tyvärr kräver en sådan metod mycket stora personalresurser eftersom det kan komma väldigt många besökare inom en tiominutersperiod. Exempelvis skulle vi på Eriksdalsbadet med en sådan metod behöva minst 50 intervjuare som arbetar samtidigt. Till denna metod finns inte ekonomiska resurser.

Personalen vid sim- och idrottshallarna har inte genomfört några intervjuer.

Totalt hade stadens simhallar 3,3 miljoner besök under 2008.

Ansvarig för fältarbetet med kundenkäten och huvudförfattare till denna rapport är Jari Öhman vid idrottsförvaltningen.

Stockholm i februari 2009

Jari Öhman
Samordnare för uppföljning
Idrottsförvaltningen

Ulf Blomdahl
Forskningsledare
Idrotts- och kulturförvaltningarna

Medelbetyg

Kundernas medelbetyg för servicen, säkerheten, tryggheten och verksamheten

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Personalens servicevilja	4,0	4,0
Kassapersonalens servicevilja	4,0	4,0
Personalens engagemang	4,0	3,9
Helhetsbetyg	3,9	3,8
Helhetsbetyg av sim- och idrottshallar	3,9	3,8
Städning av simhallen	*	3,8
Grupptränings-/friskvårdsverksamhet**	3,9	3,8
Tryggheten inne i simhallen	3,8	3,8
Information om verksamheten (affischer mm)	3,7	3,8
Personalens snabbhet i att rätta till fel	3,6	3,7
Städning i din träningslokal	3,6	3,6
Säkerheten i bassängen	3,6	3,6
Gymmet	3,8	3,6
Skyltning inne i anläggningen	3,6	3,6
Hemsida	3,6	3,6
Städning som helhet	3,4	3,5
Städning av omklädningsrum	3,1	3,4
Säkerheten i omklädningsrummen	3,3	3,4
Städning av duschrum	3,2	3,3
Information vilka föreningar som finns i anläggningen	3,0	3,1
Städning av toaletter	2,7	3,0

* Ingick ej i studien 2007

** I gruppträningen-/friskvårdsverksamheten ingår t.ex. spinning, aerobics, vattengymnastik m.m., från år 2008

Helhetsbetyg

Kundernas helhetsbetyg på sim- och idrottshallar

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Kronobergsbadet	**	4,1
Sandsborgsbadet	4,2	4,0
Eriksdalsbadet	3,9	3,9
GIH-badet	4,1	3,8
Högdalens sim- och idrottshall	3,9	3,8
Forsgrénska badet	3,9	3,8
Tensta sim- och idrottshall	3,9	3,8
Husbybadet	**	3,8
Åkeshovs sim- och idrottshall	3,9	3,7
Västertorps sim- och idrottshall	3,9	3,7
Vällingby sim- och idrottshall	3,7	3,7
Farsta sim- och idrottshall	3,8	3,6
Skärholmens sim- och idrottshall	3,7	3,5
Liljeholmsbadet	4,8	*
Medelbetyg	3,9	3,8

* Ingick ej i studien 2008

** Ingick ej i studien 2007

Personalens servicevilja

Kundernas betygsättning av personalens servicevilja

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	4,4	4,4
GIH-badet	4,3	4,2
Forsgrénka badet	4,2	4,1
Högdalens sim- och idrottshall	4,1	4,1
Tensta sim- och idrottshall	3,9	4,1
Kronobergsbadet	**	4,0
Skärholmens sim- och idrottshall	3,9	3,9
Vällingby sim- och idrottshall	3,8	3,9
Åkeshovs sim- och idrottshall	4,1	3,8
Farsta sim- och idrottshall	3,8	3,8
Eriksdalsbadet	3,8	3,8
Husbybadet	**	3,8
Västertorps sim- och idrottshall	3,7	3,7
Liljeholmsbadet	4,8	*
Medelbetyg	4,0	4,0

* Ingick ej i studien 2008

** Ingick ej i studien 2007

Personalens kunnighet/kompetens

Kundernas betygsättning av personalens kunnighet/kompetens

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	4,3	4,3
GIH-badet	4,1	4,1
Tensta sim- och idrottshall	3,9	4,1
Forsgréniska badet	4,1	4,0
Högdalens sim- och idrottshall	4,0	4,0
Åkeshovs sim- och idrottshall	4,0	3,9
Vällingby sim- och idrottshall	4,0	3,9
Kronobergsbadet	**	3,8
Farsta sim- och idrottshall	3,9	3,7
Skärholmens sim- och idrottshall	3,8	3,7
Eriksdalsbadet	3,8	3,7
Husbybadet	**	3,7
Västertorps sim- och idrottshall	3,8	3,6
Liljeholmsbadet	4,7	*
Medelbetyg	4,0	3,9

* Ingick ej i studien 2008

** Ingick ej i studien 2007

Kassapersonalens servicevilja

Kundernas betygsättning av kassapersonalens servicevilja

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	4,4	4,4
Forsgréniska badet	4,3	4,2
GIH-badet	4,3	4,2
Högdalens sim- och idrottshall	4,0	4,2
Tensta sim- och idrottshall	4,0	4,2
Åkeshovs sim- och idrottshall	4,2	4,1
Kronobergsbadet	**	4,0
Skärholmens sim- och idrottshall	4,0	3,9
Vällingby sim- och idrottshall	3,9	3,9
Husbybadet	**	3,9
Eriksdalsbadet	3,9	3,8
Farsta sim- och idrottshall	3,8	3,8
Västertorps sim- och idrottshall	3,7	3,8
Liljeholmsbadet	4,8	*
Medelbetyg	4,0	4,0

* Ingick ej i studien 2008

** Ingick ej i studien 2007

Städning som helhet

Kundernas betygsättning av städning som helhet

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	3,9	4,1
Kronobergsbadet	**	4,0
Tensta sim- och idrottshall	3,7	3,8
GIH-badet	3,7	3,8
Farsta sim- och idrottshall	3,8	3,6
Högdalens sim- och idrottshall	3,6	3,6
Åkeshovs sim- och idrottshall	3,4	3,5
Vällingby sim- och idrottshall	3,1	3,5
Skärholmens sim- och idrottshall	3,4	3,4
Forsgrénska badet	3,1	3,4
Eriksdalsbadet	3,1	3,4
Husbybadet	**	3,4
Västertorps sim- och idrottshall	3,2	3,2
Liljeholmsbadet	4,7	*
Medelbetyg	3,4	3,5

* Ingick ej i studien 2008

** Ingick ej i studien 2007

Städning av simhallen

Kundernas betygsättning av städning av simhallen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg1 2008
Kronobergsbadet	*	4,2
Sandborgsbadet	*	4,2
GIH-badet	*	3,9
Tensta sim- och idrottshall	*	3,9
Farsta sim- och idrottshall	*	3,8
Högdalens sim- och idrottshall	*	3,8
Husbybadet	*	3,8
Vällingby sim- och idrottshall	*	3,7
Åkeshovs sim- och idrottshall	*	3,7
Eriksdalsbadet	*	3,7
Skärholmens sim- och idrottshall	*	3,7
Forsgrénska badet	*	3,6
Västertorps sim- och idrottshall	*	3,5
Medelbetyg	*	3,8

* Ingick ej i studien 2007

Städning av toaletter

Kundernas betygsättning av städning av toaletter

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Kronobergsbadet	*	3,9
Sandborgsbadet	*	3,8
GIH-badet	*	3,4
Farsta sim- och idrottshall	3,5	3,3
Tensta sim- och idrottshall	*	3,2
Högdalens sim- och idrottshall	3,1	3,1
Vällingby sim- och idrottshall	2,4	3,1
Husbybadet	*	3,1
Åkeshovs sim- och idrottshall	*	3,1
Forsgrénska badet	*	2,8
Eriksdalsbadet	2,4	2,7
Skärholmens sim- och idrottshall	2,6	2,6
Västertorps sim- och idrottshall	*	2,5
Medelbetyg	2,7	3,0

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

* Ingick ej i studien 2007

Städning av duschrum

Kundernas betygsättning av städning av duschrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	*	4,0
Kronobergsbadet	*	3,9
GIH-badet	*	3,6
Tensta sim- och idrottshall	*	3,6
Farsta sim- och idrottshall	3,6	3,5
Vällingby sim- och idrottshall	2,9	3,4
Skärholmens sim- och idrottshall	3,4	3,3
Husbybadet	*	3,3
Forsgrénska badet	*	3,2
Högdalens sim- och idrottshall	3,4	3,1
Eriksdalsbadet	2,9	3,1
Åkeshovs sim- och idrottshall	*	3,1
Västertorps sim- och idrottshall	*	2,9
Medelbetyg	3,2	3,3

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

* Ingick ej i studien 2007

Städning i din träningslokal

Kundernas betygsättning av städning i din träningslokal

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
GIH-badet	*	3,8
Högdalens sim- och idrottshall	3,7	3,7
Forsgrénska badet	*	3,7
Tensta sim- och idrottshall	*	3,7
Åkeshovs sim- och idrottshall	*	3,7
Eriksdalsbadet	3,5	3,6
Farsta sim- och idrottshall	3,8	3,5
Vällingby sim- och idrottshall	3,5	3,5
Skärholmens sim- och idrottshall	3,5	3,4
Husbybadet	*	3,4
Västertorps sim- och idrottshall	*	3,3
Medelbetyg	3,6	3,6

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

* Ingick ej i studien 2007

Städning av omklädningsrum

Kundernas betygsättning av städning av omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	*	4,0
Kronobergsbadet	*	3,9
GIH-badet	*	3,7
Tensta sim- och idrottshall	*	3,6
Farsta sim- och idrottshall	3,7	3,5
Högdalens sim- och idrottshall	3,3	3,5
Vällingby sim- och idrottshall	2,8	3,3
Husbybadet	*	3,3
Forsgrénska badet	*	3,3
Åkeshovs sim- och idrottshall	*	3,3
Skärholmens sim- och idrottshall	3,4	3,2
Västertorps sim- och idrottshall	*	3,2
Eriksdalsbadet	2,8	3,0
Medelbetyg	3,1	3,4

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

* Ingick ej i studien 2007

Personalens snabbhet i att rätta till fel

Kundernas betygsättning av personalens snabbhet i att rätta till fel

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg1 2008
Sandsborgsbadet	4,0	4,2
Tensta sim- och idrottshall	3,5	4,0
GIH-badet	3,8	3,9
Högdalens sim- och idrottshall	3,5	3,8
Kronobergsbadet	*	3,8
Åkeshovs sim- och idrottshall	3,7	3,7
Forsgrénska badet	3,7	3,7
Vällingby sim- och idrottshall	3,5	3,7
Husbybadet	*	3,7
Skärholmens sim- och idrottshall	3,4	3,5
Farsta sim- och idrottshall	3,3	3,5
Eriksdalsbadet	3,5	3,4
Västertorps sim- och idrottshall	3,4	3,4
Liljeholmsbadet	4,6	**
Medelbetyg	3,6	3,7

* Ingick ej i studien 2007

** Ingick ej i studien 2008

**Betyg på säkerheten och tryggheten i
de enskilda sim- och idrottshallarna
2008**

Inledning

Stockholms stad har vid ett flertal tillfällen fattat beslut om att förvaltningarna ska följa upp i vilken grad invånarna är nöjda med den service som erbjuds. I kommunstyrelsens utlåtande 2001 står det bland annat följande: ”Nämnderna bör bland annat följa förvaltningens genomförande av kvalitetsarbetet 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”².

Idrottsförvaltningen har sedan 1999 genomfört kundundersökningar. Studier har genomförts i följande anläggningar/verksamheter: sim- och idrottshallar, bandyplaner, ishallar, bollplaner, ridanläggningar, gym, friskvårdsverksamhet (gruppverksamhet), Spånga fotbollshall, Träffstugan, Fryshuset, X-ist och fristående idrottshallar.

Under senhösten 2008 har förvaltningen genomfört en uppföljning, en enklare kundundersökning, av sim- och idrottshallarnas kundundersökning, som genomfördes 2007.

Studien 2007 var uppdelad i två olika typer av enkäter. Dels är den en kvalitetsstudie med omfattande enkät, dels en enklare kundundersökning. I följande simhallar har förvaltningen 2007 genomfört en omfattande kvalitetsstudie: Farsta sim- och idrottshall, Högdalens sim- och idrottshall, Skärholmens sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall och Eriksdalsbadet. En enklare kundundersökning har förvaltningen 2007 genomfört i följande anläggningar: Liljeholmsbadet, Sandsborgsbadet, GIH-badet, Forsgrénska badet, Tensta sim- och idrottshall, Åkeshovs sim- och idrottshall och Västertorps sim- och idrottshall.

Mätperiod för 2008 års studie var 3 november - 21 december. Totalt har 5 293 personer tillfrågats om de kan tänka sig att delta i studien. Utav de tillfrågade har 4 406 besvarat enkäten. Svarsfrekvensen för studien 2008 är 83 %. I 2007 års studie tillfrågades 4 063 personer om de ville besvara enkäten. Utav dessa besvarade 3 086 personer enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 76 %.

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.

De intervjuade kommer från följande stadsdelar: innerstaden 27 %, söderort 38 %, västerort/norrort 24 % och annan kommun 11 %.

Vid 2008 års studie användes mellan 25 och 30 timmars intervjutid till respektive sim- och idrottshall. Intervjuerna har gjorts under en tvåveckorsperiod. Valet av öppettimmar under de två veckorna har skett med ett stratifierat slumpmässigt urval. Det innebär att vi har delat in öppettimmarna först i vardagar och helger. Sedan har dagarna delats in i ett morgonpass, ett förmiddagspass, ett eftermiddagspass och ett kvällspass.

² Stockholms stad, **Kommunstyrelsens utlåtande** 2001:17, sida 19.

Utifrån dessa strata gjorde vi sedan ett obundet slumpmässigt urval när intervjuerna skulle ske.

Hur har då urvalet av personer gått till? Våra intervjuare, som har stått vid ingången till sim- och idrottshallarna, har fått direktiv att tillfråga den första person som kommer in genom dörren. När intervjun är klar ska första nästa besökare som kommer in eller går ut tillfrågas om hon/han vill delta. Läsaren kanske frågar sig varför vi inte har tillfrågat till exempel var tionde besökare. Ett sådant tillvägagångssätt skulle garantera ett helt representativt urval. Tyvärr kräver en sådan metod mycket stora personalresurser eftersom det kan komma väldigt många besökare inom en tiominutersperiod. Exempelvis skulle vi på Eriksdalsbadet med en sådan metod behöva minst 50 intervjuare som arbetar samtidigt. Till denna metod finns inte ekonomiska resurser.

Personalen vid sim- och idrottshallarna har inte genomfört några intervjuer.

Totalt hade stadens simhallar 3,3 miljoner besök under 2008.

Ansvarig för fältarbetet med kundenkäten och huvudförfattare till denna rapport är Jari Öhman vid idrottsförvaltningen.

Stockholm i februari 2009

Jari Öhman
Samordnare för uppföljning
Idrottsförvaltningen

Ulf Blomdahl
Forskningsledare
Idrotts- och kulturförvaltningarna

Tryggheten inne i simhallen

Kundernas betygsättning av tryggheten inne i simhallen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	4,2	4,3
Kronobergsbadet	**	4,2
GIH-badet	4,5	3,9
Forsgrénska badet	3,9	3,9
Åkeshovs sim- och idrottshall	3,7	3,9
Eriksdalsbadet	3,7	3,8
Husbybadet	**	3,8
Västertorps sim- och idrottshall	3,7	3,7
Vällingby sim- och idrottshall	3,7	3,7
Tensta sim- och idrottshall	3,7	3,7
Högdalens sim- och idrottshall	3,7	3,6
Farsta sim- och idrottshall	3,9	3,5
Skärholmens sim- och idrottshall	3,7	3,5
Liljeholmsbadet	4,7	*
Medelbetyg	3,8	3,8

* Ingick ej i studien 2008

**Ingick ej i studien 2007

Säkerheten i bassängen

Kundernas betygsättning av säkerheten i bassängen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	3,8	4,1
Kronobergsbadet	**	4,0
Forsgréniska badet	3,7	3,7
GIH-badet	3,4	3,7
Husbybadet	**	3,7
Åkeshovs sim- och idrottshall	3,6	3,6
Eriksdalsbadet	3,5	3,6
Västertorps sim- och idrottshall	3,8	3,5
Tensta sim- och idrottshall	3,6	3,5
Vällingby sim- och idrottshall	3,5	3,5
Högdalens sim- och idrottshall	3,6	3,4
Farsta sim- och idrottshall	3,5	3,3
Skärholmens sim- och idrottshall	3,4	3,3
Liljeholmsbadet	4,6	*
Medelbetyg	3,6	3,6

* Ingick ej i studien 2008

**Ingick ej i studien 2007

Säkerheten i omklädningsrum

Kundernas betygsättning av säkerheten i omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Kronobergsbadet	**	4,0
Sandsborgsbadet	3,8	3,7
GIH-badet	3,6	3,7
Forsgréniska badet	3,3	3,5
Tensta sim- och idrottshall	3,5	3,4
Åkeshovs sim- och idrottshall	3,3	3,4
Högdalens sim- och idrottshall	3,2	3,3
Vällingby sim- och idrottshall	3,0	3,3
Husbybadet	**	3,3
Västertorps sim- och idrottshall	3,3	3,2
Eriksdalsbadet	3,0	3,2
Farsta sim- och idrottshall	3,6	3,0
Skärholmens sim- och idrottshall	3,3	3,0
Liljeholmsbadet	4,5	*
Medelbetyg	3,3	3,4

* Ingick ej i studien 2008

**Ingick ej i studien 2007

**Betyg på anläggningarnas verksamhet i
de enskilda sim- och idrottshallarna
2008**

Inledning

Stockholms stad har vid ett flertal tillfällen fattat beslut om att förvaltningarna ska följa upp i vilken grad invånarna är nöjda med den service som erbjuds. I kommunstyrelsens utlåtande 2001 står det bland annat följande: ”Nämnderna bör bland annat följa förvaltningens genomförande av kvalitetsarbetet 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”³.

Idrottsförvaltningen har sedan 1999 genomfört kundundersökningar. Studier har genomförts i följande anläggningar/verksamheter: sim- och idrottshallar, bandyplaner, ishallar, bollplaner, ridanläggningar, gym, friskvårdsverksamhet (gruppverksamhet), Spånga fotbollshall, Träffstugan, Fryshuset, X-ist och fristående idrottshallar.

Under senhösten 2008 har förvaltningen genomfört en uppföljning, en enklare kundundersökning, av sim- och idrottshallarnas kundundersökning, som genomfördes 2007.

Studien 2007 var uppdelad i två olika typer av enkäter. Dels är den en kvalitetsstudie med omfattande enkät, dels en enklare kundundersökning. I följande simhallar har förvaltningen 2007 genomfört en omfattande kvalitetsstudie: Farsta sim- och idrottshall, Högdalens sim- och idrottshall, Skärholmens sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall och Eriksdalsbadet. En enklare kundundersökning har förvaltningen 2007 genomfört i följande anläggningar: Liljeholmsbadet, Sandsborgsbadet, GIH-badet, Forsgrénska badet, Tensta sim- och idrottshall, Åkeshovs sim- och idrottshall och Västertorps sim- och idrottshall.

Mätperiod för 2008 års studie var 3 november - 21 december. Totalt har 5 293 personer tillfrågats om de kan tänka sig att delta i studien. Utav de tillfrågade har 4 406 besvarat enkäten. Svarsfrekvensen för studien 2008 är 83 %. I 2007 års studie tillfrågades 4 063 personer om de ville besvara enkäten. Utav dessa besvarade 3 086 personer enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 76 %.

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.

De intervjuade kommer från följande stadsdelar: innerstaden 27 %, söderort 38 %, västerort/norrort 24 % och annan kommun 11 %.

Vid 2008 års studie användes mellan 25 och 30 timmars intervjutid till respektive sim- och idrottshall. Intervjuerna har gjorts under en tvåveckorsperiod. Valet av öppettimmar under de två veckorna har skett med ett stratifierat slumpmässigt urval. Det innebär att vi har delat in öppettimmarna först i vardagar och helger. Sedan har dagarna delats in i ett morgonpass, ett förmiddagspass, ett eftermiddagspass och ett kvällspass.

³ Stockholms stad, **Kommunstyrelsens utlåtande** 2001:17, sida 19.

Utifrån dessa strata gjorde vi sedan ett obundet slumpmässigt urval när intervjuerna skulle ske.

Hur har då urvalet av personer gått till? Våra intervjuare, som har stått vid ingången till sim- och idrottshallarna, har fått direktiv att tillfråga den första person som kommer in genom dörren. När intervjun är klar ska första nästa besökare som kommer in eller går ut tillfrågas om hon/han vill delta. Läsaren kanske frågar sig varför vi inte har tillfrågat till exempel var tionde besökare. Ett sådant tillvägagångssätt skulle garantera ett helt representativt urval. Tyvärr kräver en sådan metod mycket stora personalresurser eftersom det kan komma väldigt många besökare inom en tiominutersperiod. Exempelvis skulle vi på Eriksdalsbadet med en sådan metod behöva minst 50 intervjuare som arbetar samtidigt. Till denna metod finns inte ekonomiska resurser.

Personalen vid sim- och idrottshallarna har inte genomfört några intervjuer.

Totalt hade stadens simhallar 3,3 miljoner besök under 2008.

Ansvarig för fältarbetet med kundenkäten och huvudförfattare till denna rapport är Jari Öhman vid idrottsförvaltningen.

Stockholm i februari 2009

Jari Öhman
Samordnare för uppföljning
Idrottsförvaltningen

Ulf Blomdahl
Forskningsledare
Idrotts- och kulturförvaltningarna

Grupptränings-/friskvårdsverksamhet

Kundernas betygsättning av grupptränings-/friskvårdsverksamhet*

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	***	4,2
Eriksdalsbadet	4,0	3,9
Högdalens sim- och idrottshall	3,9	3,9
Kronobergsbadet	***	3,9
Forsgrénska badet	4,1	3,8
Vällingby sim- och idrottshall	4,0	3,8
Västertorps sim- och idrottshall	3,9	3,8
Åkeshovs sim- och idrottshall	3,9	3,8
Tensta sim- och idrottshall	3,9	3,7
Farsta sim- och idrottshall	3,5	3,7
GIH-badet	***	3,7
Skärholmens sim- och idrottshall	3,7	3,5
Husbybadet	***	3,3
Liljeholmsbadet	***	**
Medelbetyg	3,9	3,8

* I gruppträningen-/friskvårdsverksamheten ingår t.ex. spinning, aerobics, vattengymnastik m.m. från och med år 2008

** Ingick ej i studien 2008

***Ingick ej i studien 2007

Gymmet

Kundernas betygsättning av gymmet

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Åkeshovs sim- och idrottshall	4,0	3,9
Forsgrénska badet	4,0	3,8
Eriksdalsbadet	3,9	3,8
Högdalens sim- och idrottshall	3,5	3,8
Västertorps sim- och idrottshall	3,8	3,7
GIH-badet	4,0	3,5
Vällingby sim- och idrottshall	3,9	3,4
Skärholmens sim- och idrottshall	3,6	3,3
Husbybadet	**	3,3
Farsta sim- och idrottshall	3,3	3,2
Tensta sim- och idrottshall	3,5	3,1
Liljeholmsbadet	*	*
Sandsborgsbadet	*	*
Medelbetyg	3,8	3,6

* Har inte gymverksamhet

** Ingick ej i studien 2007

**Betyg på anläggningarnas informationsverk-
samhet i de enskilda sim- och idrottshallarna
2008**

Inledning

Stockholms stad har vid ett flertal tillfällen fattat beslut om att förvaltningarna ska följa upp i vilken grad invånarna är nöjda med den service som erbjuds. I kommunstyrelsens utlåtande 2001 står det bland annat följande: ”Nämnderna bör bland annat följa förvaltningens genomförande av kvalitetsarbetet 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”⁴.

Idrottsförvaltningen har sedan 1999 genomfört kundundersökningar. Studier har genomförts i följande anläggningar/verksamheter: sim- och idrottshallar, bandyplaner, ishallar, bollplaner, ridanläggningar, gym, friskvårdsverksamhet (gruppverksamhet), Spånga fotbollshall, Träffstugan, Fryshuset, X-ist och fristående idrottshallar.

Under senhösten 2008 har förvaltningen genomfört en uppföljning, en enklare kundundersökning, av sim- och idrottshallarnas kundundersökning, som genomfördes 2007.

Studien 2007 var uppdelad i två olika typer av enkäter. Dels är den en kvalitetsstudie med omfattande enkät, dels en enklare kundundersökning. I följande simhallar har förvaltningen 2007 genomfört en omfattande kvalitetsstudie: Farsta sim- och idrottshall, Högdalens sim- och idrottshall, Skärholmens sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall och Eriksdalsbadet. En enklare kundundersökning har förvaltningen 2007 genomfört i följande anläggningar: Liljeholmsbadet, Sandsborgsbadet, GIH-badet, Forsgrénska badet, Tensta sim- och idrottshall, Åkeshovs sim- och idrottshall och Västertorps sim- och idrottshall.

Mätperiod för 2008 års studie var 3 november - 21 december. Totalt har 5 293 personer tillfrågats om de kan tänka sig att delta i studien. Utav de tillfrågade har 4 406 besvarat enkäten. Svarsfrekvensen för studien 2008 är 83 %. I 2007 års studie tillfrågades 4 063 personer om de ville besvara enkäten. Utav dessa besvarade 3 086 personer enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 76 %.

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.

De intervjuade kommer från följande stadsdelar: innerstaden 27 %, söderort 38 %, västerort/norrort 24 % och annan kommun 11 %.

Vid 2008 års studie användes mellan 25 och 30 timmars intervjutid till respektive sim- och idrottshall. Intervjuerna har gjorts under en tvåveckorsperiod. Valet av öppettimmar under de två veckorna har skett med ett stratifierat slumpmässigt urval. Det innebär att vi har delat in öppettimmarna först i vardagar och helger. Sedan har dagarna delats in i ett morgonpass, ett förmiddagspass, ett eftermiddagspass och ett kvällspass.

⁴ Stockholms stad, **Kommunstyrelsens utlåtande** 2001:17, sida 19.

Utifrån dessa strata gjorde vi sedan ett obundet slumpmässigt urval när intervjuerna skulle ske.

Hur har då urvalet av personer gått till? Våra intervjuare, som har stått vid ingången till sim- och idrottshallarna, har fått direktiv att tillfråga den första person som kommer in genom dörren. När intervjun är klar ska första nästa besökare som kommer in eller går ut tillfrågas om hon/han vill delta. Läsaren kanske frågar sig varför vi inte har tillfrågat till exempel var tionde besökare. Ett sådant tillvägagångssätt skulle garantera ett helt representativt urval. Tyvärr kräver en sådan metod mycket stora personalresurser eftersom det kan komma väldigt många besökare inom en tiominutersperiod. Exempelvis skulle vi på Eriksdalsbadet med en sådan metod behöva minst 50 intervjuare som arbetar samtidigt. Till denna metod finns inte ekonomiska resurser.

Personalen vid sim- och idrottshallarna har inte genomfört några intervjuer.

Totalt hade stadens simhallar 3,3 miljoner besök under 2008.

Ansvarig för fältarbetet med kundenkäten och huvudförfattare till denna rapport är Jari Öhman vid idrottsförvaltningen.

Stockholm i februari 2009

Jari Öhman
Samordnare för uppföljning
Idrottsförvaltningen

Ulf Blomdahl
Forskningsledare
Idrotts- och kulturförvaltningarna

Skyltning inne i anläggningen

Kundernas betygsättning av skyltning inne i anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	*	4,0
Kronobergsbadet	*	3,8
Tensta sim- och idrottshall	*	3,7
Åkeshovs sim- och idrottshall	*	3,6
Forsgrénska badet	*	3,6
Högdalens sim- och idrottshall	3,6	3,6
GIH-badet	*	3,6
Vällingby sim- och idrottshall	3,7	3,6
Husbybadet	*	3,6
Eriksdalsbadet	3,6	3,5
Västertorps sim- och idrottshall	*	3,5
Skärholmens sim- och idrottshall	3,6	3,5
Farsta sim- och idrottshall	3,6	3,5
Liljeholmsbadet	*	**
Medelbetyg	3,6	3,6

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

* Ingick ej i studien 2007

**Ingick ej i studien 2008

Information om verksamheten

Kundernas betygsättning av informationen om vilka verksamheter som finns (affischer m.m.)

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	*	3,9
Tensta sim- och idrottshall	*	3,9
Vällingby sim- och idrottshall	3,8	3,7
Åkeshovs sim- och idrottshall	*	3,6
Forsgrénska badet	*	3,6
Högdalens sim- och idrottshall	3,7	3,6
GIH-badet	*	3,6
Eriksdalsbadet	3,6	3,6
Västertorps sim- och idrottshall	*	3,6
Skärholmens sim- och idrottshall	3,6	3,6
Farsta sim- och idrottshall	3,6	3,6
Husbybadet	*	3,5
Kronobergsbadet	*	3,2
Liljeholmsbadet	*	**
Medelbetyg	3,7	3,6

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

* Ingick ej i studien 2007

**Ingick ej i studien 2008

Hemsida

Kundernas betygsättning av informationen på anläggningens hemsida

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Sandsborgsbadet	*	3,8
Tensta sim- och idrottshall	*	3,7
Åkeshovs sim- och idrottshall	*	3,7
Forsgrénska badet	*	3,7
GIH-badet	*	3,7
Högdalens sim- och idrottshall	*	3,6
Vällingby sim- och idrottshall	3,7	3,6
Eriksdalsbadet	3,6	3,6
Husbybadet	*	3,5
Skärholmens sim- och idrottshall	3,7	3,5
Kronobergsbadet	*	3,4
Västertorps sim- och idrottshall	*	3,4
Farsta sim- och idrottshall	3,3	3,4
Liljeholmsbadet	*	**
Medelbetyg	3,6	3,6

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

* Ingick ej i studien 2007

**Ingick ej i studien 2008

Föreningar i anläggningen

Kundernas betygsättning av informationen om vilka föreningar som bedriver verksamhet i anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2007	Betyg 2008
Tensta sim- och idrottshall	*	3,5
Sandsborgsbadet	*	3,4
Vällingby sim- och idrottshall	3,1	3,3
Högdalens sim- och idrottshall	3,2	3,2
Husbybadet	*	3,2
Åkeshovs sim- och idrottshall	*	3,1
Eriksdalsbadet	*	3,1
Skärholmens sim- och idrottshall	3,1	3,1
GIH-badet	*	3,0
Forsgrénka badet	*	2,9
Farsta sim- och idrottshall	2,9	2,9
Kronobergsbadet	*	2,8
Västertorps sim- och idrottshall	*	2,8
Liljeholmsbadet	*	**
Medelbetyg	3,0	3,1

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

* Ingick ej i studien 2007

**Ingick ej i studien 2008

**Klagomål och förbättringsförslag i de enskilda
sim- och idrottshallarna
2008**

Inledning

Stockholms stad har vid ett flertal tillfällen fattat beslut om att förvaltningarna ska följa upp i vilken grad invånarna är nöjda med den service som erbjuds. I kommunstyrelsens utlåtande 2001 står det bland annat följande: ”Nämnderna bör bland annat följa förvaltningens genomförande av kvalitetsarbetet 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”⁵.

Idrottsförvaltningen har sedan 1999 genomfört kundundersökningar. Studier har genomförts i följande anläggningar/verksamheter: sim- och idrottshallar, bandyplaner, ishallar, bollplaner, ridanläggningar, gym, friskvårdsverksamhet (gruppverksamhet), Spånga fotbollshall, Träffstugan, Fryshuset, X-ist och fristående idrottshallar.

Under senhösten 2008 har förvaltningen genomfört en uppföljning, en enklare kundundersökning, av sim- och idrottshallarnas kundundersökning, som genomfördes 2007.

Studien 2007 var uppdelad i två olika typer av enkäter. Dels är den en kvalitetsstudie med omfattande enkät, dels en enklare kundundersökning. I följande simhallar har förvaltningen 2007 genomfört en omfattande kvalitetsstudie: Farsta sim- och idrottshall, Högdalens sim- och idrottshall, Skärholmens sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall och Eriksdalsbadet. En enklare kundundersökning har förvaltningen 2007 genomfört i följande anläggningar: Liljeholmsbadet, Sandsborgsbadet, GIH-badet, Forsgrénka badet, Tensta sim- och idrottshall, Åkeshovs sim- och idrottshall och Västertorps sim- och idrottshall.

Mätperiod för 2008 års studie var 3 november - 21 december. Totalt har 5 293 personer tillfrågats om de kan tänka sig att delta i studien. Utav de tillfrågade har 4 406 besvarat enkäten. Svarsfrekvensen för studien 2008 är 83 %. I 2007 års studie tillfrågades 4 063 personer om de ville besvara enkäten. Utav dessa besvarade 3 086 personer enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 76 %.

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.

De intervjuade kommer från följande stadsdelar: innerstaden 27 %, söderort 38 %, västerort/norrort 24 % och annan kommun 11 %.

Vid 2008 års studie användes mellan 25 och 30 timmars intervjutid till respektive sim- och idrottshall. Intervjuerna har gjorts under en tvåveckorsperiod. Valet av öppettimmar under de två veckorna har skett med ett stratifierat slumpmässigt urval. Det inne-

⁵ Stockholms stad, **Kommunstyrelsens utlåtande** 2001:17, sida 19.

bär att vi har delat in öppetimmarna först i vardagar och helger. Sedan har dagarna delats in i ett morgonpass, ett förmiddagspass, ett eftermiddagspass och ett kvällspass. Utifrån dessa strata gjorde vi sedan ett obundet slumpmässigt urval när intervjuerna skulle ske.

Hur har då urvalet av personer gått till? Våra intervjuare, som har stått vid ingången till sim- och idrottshallarna, har fått direktiv att tillfråga den första person som kommer in genom dörren. När intervjun är klar ska första nästa besökare som kommer in eller går ut tillfrågas om hon/han vill delta. Läsaren kanske frågar sig varför vi inte har tillfrågat till exempel var tionde besökare. Ett sådant tillvägagångssätt skulle garantera ett helt representativt urval. Tyvärr kräver en sådan metod mycket stora personalresurser eftersom det kan komma väldigt många besökare inom en tiominutersperiod. Exempelvis skulle vi på Eriksdalsbadet med en sådan metod behöva minst 50 intervjuare som arbetar samtidigt. Till denna metod finns inte ekonomiska resurser.

Personalen vid sim- och idrottshallarna har inte genomfört några intervjuer.

Totalt hade stadens simhallar 3,3 miljoner besök under 2008.

Ansvarig för fältarbetet med kundenkäten och huvudförfattare till denna rapport är Jari Öhman vid idrottsförvaltningen.

Stockholm i februari 2009

Jari Öhman
Samordnare för uppföljning
Idrottsförvaltningen

Ulf Blomdahl
Forskningsledare
Idrotts- och kulturförvaltningarna

Klagomål på de enskilda sim- och idrottshallarna

Har du framfört några klagomål till personalen under de senaste 12 månaderna?

Nej %	Ja %
84	16

Klagomål per anläggning

Anläggning	Ja %
Kronobergsbadet	22
Forsgrénska badet	21
Västertorps sim- och idrottshall	21
Skärholmens sim- och idrottshall	21
Husbybadet	19
Eriksdalsbadet	19
Sandsborgsbadet	18
Vällingby sim- och idrottshall	17
Tensta sim- och idrottshall	14
Högdalens sim- och idrottshall	12
Farsta sim- och idrottshall	11
GIH-badet	10
Åkeshovs sim- och idrottshall	9
Liljeholmsbadet	*

* Ingick ej i studien 2008

Har det som du tyckte var felaktigt rättats till?

	%
Ja	16
Ja, delvis	37
Nej	47

Vad har besökarna klagat på?

Det är en öppen fråga. I % av alla som har svarat på enkäten.

	%
Städning	3
Dusch/bastu	3
Ordningsregler/frågor	3
Övrigt	2
Personal	1
Träningspassen	1
Öppettider	1

Jari Öhman
Ulf Blomdahl

Vad vill besökarna förbättra i stadens sim- och idrottshallar

Det är en öppen fråga. I % av alla som har svarat på enkäten.

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