



Handläggare: Jari Öhman  
Telefon: 08-508 26 635

Till  
idrottsnämnden

## **Sim- och idrottshallar - redovisning av kundundersökning samt svar på skrivelse om kundundersökning**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Idrottsförvaltningens redovisning godkänns.
2. Skrivelsen Else Lundin (MP) och Axel Nekham (MP) anses besvarad.

Olof Öhman  
Förvaltningschef

Kersti Ruthström  
Stabschef idrott och folkhälsa

### **Sammanfattning**

Förvaltningen genomför kontinuerligt studier resursutnyttjandet och effekter av offentligt driven eller understödd verksamhet på fritidsfältet. Av stadens fjorton sim- och idrottshallar har fem, Forsgrénas badet, Vällingby sim- och idrottshall, Skärholmens sim- och idrottshall, Eriksdalsbadet och Västertorps sim- och idrotts-hall, ingått i undersökningen 2010. Resultatet redovisas i tabellform. Förvaltningens utlåtande utgör även som svarar på en skrivelse från Else Lundin (MP) och Axel Nekham (MP).



## 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. Detta finns också som en nämndindikator med ett årsmål för kundnöjdhet år 2011 om 3,9 på en femgradig skala. Årsmålet utgår från tidigare kundenkäter och målet är att öka kundnöjdheten.

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”.

Nämnden har fått en skrivelse, *bilaga 2*, från Else Lundin (MP) och Axel Nekham (MP). I skrivelsen tas det upp att staden har beslutat att förvaltningarna ska följa upp i vilken grad invånarna är nöjda med den service som erbjuds och att det gäller även idrottsförvaltningen. Skrivelseförfattarna anser att uppföljning av verksamheten främjar och uppmuntrar en sund konkurrens och i viss mån tävling mellan de olika baden, som borde innebära att de alla blir ännu bättre. Författarna av skrivelsen anser att det är anmärkningsvärt att Liljeholmsbadet inte längre förekommer i de publicerade redovisningarna av stadens sim- och idrottshallar.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts av staben för upphandling och avtal i samråd med driftavdelningen.

## Förvaltningens kundundersökning 2010

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

Under perioden 16 november-9 december 2010 genomförde förvaltningen en enkla kundundersökning av sim- och idrottshallarna. Kundundersökningen 2010 omfattade 2 565 intervjuer och svarsfrekvensen var 88 procent, vilket får betraktas som ett mycket bra resultat.

Av stadens fjorton sim- och idrottshallar har fem, Forsgrénska badet, Vällingby sim- och idrottshall, Skärholmens sim- och idrottshall, Eriksdalsbadet och Väster torps sim- och idrottshall, ingått i undersökningen 2010. Dessa anläggningar har



tagits ut på grund av att det är genomsnittsanläggningar, betygsmässigt, och om det har skett förändringar, betygsmässigt, i dessa anläggningar bör det även genomsyra de anläggningar som inte ingår i studien.

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. De anläggningar som har höga betyg under de senaste åren, så som Liljeholmsbadet, har förvaltningen valt att ta bort under de senaste årens studier.

Resultatet redovisas i *bilaga 1* tabellform, *bilaga 1:1* visar betyg på service, *bilaga 1:2* betyg på säkerhet och trygghet, *bilaga 1:3* betyg på anläggningars verksamhet, *bilaga 1:4* betyg på anläggningarnas information, *bilaga 1:5* betyg på klagomål och förbättringsförslag, *bilaga 1:6* nöjdhetsindex och *bilaga 1:7* vilket transportmedel besökarna använder till sim- och idrottshallarna. I bilagorna jämförs 2010 års resultat med 2007, 2008 och 2009 års resultat på respektive anläggning.

### **Sammanfattning av resultatet**

Av de intervjuade är 55 procent kvinnor och 45 procent män. 20 procent av de intervjuade är mellan 13 och 19 år, 54 procent är mellan 20 och 49 år och 26 procent av de intervjuade är 50 år eller äldre.

Av de intervjuade kommer 89 procent från Stockholms stad och 11 procent 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 men i verksamheter där en monopolsituation råder, till exempel fotbollsplaner och ishallar, är oftast 3,0 ett medelbetyg.

Medelbetyg för de sim- och idrottshallar som har ingått i studien är 3,7. Tre av stadens sim- och idrottshallar som ingår i studien har fått betyget 3,7 eller högre.

Bästa medelbetyget 3,9 har besökarna gett för personalens servicevilja och kassapersonalens servicevilja. I detta sammanhang kan personalens engagemang näm-



nas, som även har fått ett högt medelbetyg med 3,8. Personalens snabbhet i att rätta till fel har fått medelbetyg 3,7.

Medelbetyg totalt för städning i sim- och idrottshallarna är 3,5. Bästa medelbetyg 3,6 har besökarna gett städning av simhallen och städning av träningslokalen. Städning av toaletter har fått medelbetyg 2,7. Städning av duschrum har fått medelbetyg 3,2. Städning av omklädningsrummen har fått 3,2 i medelbetyg.

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 3,5 i medelbetyg för skyltning inne i anläggningen, information om verksamheten (affischer m.m.) har fått 3,6 i medelbetyg och samma sak gäller för hemsidan. Information om vilka föreningar som finns i anläggningen har fått medelbetyg 3,1.

Nöjdhetsindex, ”jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till en annan person”, för de anläggningar som ingår i studien ligger mellan 70 och 78 på en skala 1-100. Högst nöjdhetsindex har Eriksdalsbadet med 78.

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

17 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 klagat framförallt på städningen, duscharna samt på bastun.

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

- |                              |      |
|------------------------------|------|
| • Städning av hela simhallen | 11 % |
| • Bygg flera toaletter       | 6 %  |
| • Modernisera simhallen      | 4 %  |
| • Öppettider                 | 4 %  |
| • Övrigt                     | 4 %  |



- Större skåp 2 %
- Bättre ordning 2 %

### **Förbättringsåtgärder**

Resultat av kundundersökningarna används för att förbättra och utveckla idrottsnämndens verksamheter och ligger till grund för förvaltningens verksamhetsplanering under 2011.

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

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 som helhet 3,5
- Skyltning inne i anläggningen 3,5
- Städning av omklädningsrummen 3,2
- Säkerheten i omklädningsrummen 3,4
- Städning av duschrummen 3,2
- Informationen om vilka föreningar som finns i anläggningen 3,1
- Städningen av toaletterna 2,7

Som framgår av sammanfattningen har städning av toaletter fått samma låga betyg 2,7 jämfört med år 2009. Medelbetyg 3,5 för städning som helhet ligger på samma nivå som 2009.

Av förvaltningens fem anläggningar som har ingått i studien är det två som har högre betyg än medelbetyget.

Förvaltningen är inte nöjd med resultatet och ska fortsätta med att förbättra städningen. Dock måste påpekas att de flesta av idrottsnämndens sim- och idrottshallar är hårt slitna med många besökare (drygt 3 miljoner besök under 2010). Det medför att ytorna blir svårstädade, exempelvis toaletterna, vilket påverkar toalettstädningen i hög grad. Samma sak gäller även övriga allmänna ytor i anläggningen. Ett flertal av de intervjuade har 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 fler omklädningsrum.

Förvaltningen kommer att arbeta vidare med trygghets- och säkerhetsfrågan. Avgörande här är hur personalen disponeras i anläggningarna. Synlig personal skapar



trygghet. Personalbemanningen schemaläggs utifrån detta. Viss kameraövervakning är också trygghetsskapande och förvaltningen har påbörjat arbetet med upphandling av utrustning för att kunna införa kameror på de mest utsatta anläggningarna. 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.

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

Nästa kundundersökning på stadens sim- och idrottshallar planeras till hösten 2012 och ska då omfatta samtliga anläggningar inklusive Liljeholmsbadet. En kundundersökning av Högdalens sim- och idrottshall genomförs redan i januari 2011 om driften övertas av extern entreprenör i enlighet med upphandlingsärendet som nämnden förväntas besluta om i oktober.

---

## **Bilagor**

Bilaga 1:1 Betyg på service

Bilaga 1:2 Betyg på säkerhet och trygghet

Bilaga 1:3 Betyg på verksamhet

Bilaga 1:4 Betyg på informationsverksamhet

Bilaga 1:5 Betyg på klagomål och förbättringsförslag

Bilaga 1:6 Nöjd kundindex

Bilaga 1:7 Vilket transportmedel använder besökarna

Bilaga 2 Skrivelse från Else Lundin (MP) och Axel Nekham (MP)