



Handläggare
Per Johansson
Telefon: 08-508 26 618

Till
idrottsnämnden

Kundnöjdhetsundersökning i Högdalens sim- och idrottshall

Förvaltningens förslag till beslut

Idrottsnämnden godkänner förvaltningens redovisning.

Olof Öhman
Förvaltningschef

Kersti Ruthström
Avdelningschef

Sammanfattning

Förvaltningen genomför kundnöjdhetsundersökningar som ett led i arbetet att förbättra verksamheten i stadens idrottsanläggningar. Inför övertagandet av driften av Högdalens sim- och idrottshall av en extern entreprenör genomfördes under våren 2012 en kundnöjdhetsundersökning som nu i april 2013 har följts upp.

En viss förbättring har kunnat ses vid en jämförelse av besökarnas betyg av verksamhet och service före och efter övertagandet.

Bakgrund

Stockholms stad har beslutat att stadens förvaltningar ska göra uppföljningar av den service som erbjuds stockholmarna, för att nämnderna ska få en bild av behovet av en förbättrad servicenivå.

Driften av Högdalens sim- och idrottshall togs över av en extern entreprenör den 1 juli 2012. Inför övertagandet genomförde förvaltningen i mars/april en kundnöjdhetsundersökning i sim- och idrottshallen. För att följa upp övertagandet genomfördes en ny kundnöjdhetsundersökning i april 2013.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av utvecklingsavdelningen efter samråd med enheten för avtal och upphandling.

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.

I den kundnöjdhetsundersökning förvaltningen genomförde i höstas hade 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. Den webbaserade tekniken användes även vid denna undersökning. Förvaltningen har även följt upp undersökningen med en redovisning av resultatet för personalen vid Högdalens sim- och idrottshall. Nämnas bör i sammanhanget att all personal följde med till den nya entreprenören.

Sammanfattning av resultatet

Förvaltningen redovisar i detta ärende framför allt besökarnas betyg av service, personal, städning, information och verksamhet. Bakgrundsfaktorer som kön, ålder med mera skiljer sig inte nämnvärt åt mellan de bägge undersökningarna och kommer därför inte att beröras. Antalet som svarade på enkäten har dock minskat mellan de bägge undersökningarna (från 507 till 267 svar) och svarsfrekvensen har minskat från 75 till 65 procent. Anledningen till att antal enkätsvar minskat kan vara att när pappersblanketter används kan flera svara samtidigt medan antalet datorer (3 st.) begränsar möjligheterna att många svarar samtidigt.

I redovisningen nedan jämförs utfallet våren 2012, före övertagandet, med våren 2013, efter övertagandet. En jämförelse finns även med ”Medel 2012” vilket är helhetsbetyget hösten 2012 för alla övriga sim- och idrottshallar.

Utfallet är inte identiskt lika men det är bara marginella skillnader som framkommer. Gymmet får ett betydligt högre betyg efter övertagandet. Vid jämförelsen med alla bad 2012 har Högdalen något lägre betyg både före och efter övertagandet. Anledningen här är att de mindre baden och de nyrenoverade drar upp medelbetygen. Tittar man på de lite större sim- och idrottshallarna så skiljer sig inte betygen nämnvärt.

På frågan i vilken grad på en skala mellan 1 och 100 besökarna skulle rekommendera olika delar av anläggningen är det en markant förbättring i årets undersökning jämfört med föregående års. En förklaring här kan vara att många, både personal och besökare, var oroliga inför övertagandet av driften och att det påverkade framför allt stämningen i anläggningen. De från förvaltningen som genomfört de bägge undersökningarna har också kunnat notera dessa skillnader i sina kontakter med såväl besökare som personal.

Sammanfattningsvis kan konstateras att övertagandet medfört en viss förbättring i besökarnas betyg av verksamhet och service i Högdalens sim- och idrottshall.

Sammanställning av ett urval av enkätsvaren

Jag kommer att rekommendera följande verksamheter i Högdalens sim- och idrottshall

Högdalens sim- och idrottshall, samt medelbetyg för alla anläggningar 2012 (Skala 1 till 100 där 100 är högsta betyg)

	2012	2013	Medel 2012
Gruppträningen	47	68	60
Gymmet	Ingick ej	69	63
Simhallen	57	66	79
Hela anläggningen	63	68	72

Kundernas betyg 2012 och 2013 för Högdalens sim- och idrottshall, samt medelbetyg för all anläggningar 2012

(1 är lägsta och 5 är högsta betyget)

	Betyg 2012	Betyg 2013	Medel 2012
Betyg personalen			
Personalens servicevilja	3,9	3,8	4,0
Kassapersonalens servicevilja	3,9	3,9	4,1
Personalens engagemang	3,7	3,8	4,0
Personalens snabbhet i att rätta till fel	3,6	3,6	3,8
Instruktörer och ledare	Ingick ej	4,1	4,1
Betyg verksamhet			
Helhetsbetyg av sim- och idrottshallar	3,7	3,7	3,8
Grupptränings-/friskvårdsverksamhet	4,0	4,1	4,0
Gymmet	3,3	3,8	3,6
Betyg trygghet och säkerhet			
Tryggheten inne i simhallen	3,8	3,6	4,0
Säkerhet inne i simhallen	3,5	3,5	3,9
Trygghet i omklädningsrummen	Ingick ej	3,6	4,0
Säkerhet i omklädningsrum	3,6	3,4	3,6
Säkerhet sporthall	3,6	3,5	3,7
Betyg städning			
Städning hela anläggningen	3,3	3,3	3,7
Städning av simhallen	3,5	3,3	3,8
Städning av omklädningsrum	3,1	3,0	3,4
Städning av duschrum	3,0	3,0	3,4
Städning av toaletter	2,7	2,6	3,1
Städning i din träningslokal	3,4	3,3	3,6
Betyg information			
Information om verksamheten	3,4	3,4	3,6
Hemsida	3,5	3,5	3,6
Skyltning inne i anläggningen	3,4	3,3	3,6
Information om vilka föreningar som finns anläggningen	3,2	3,1	3,2