

Kundbetyg GIH-badet 2007

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 våren 2007 har förvaltningen genomfört en uppföljning av sim- och idrottshallarnas kvalitetsstudie, lång enkät, och kundundersökning, kort enkät, som genomfördes 2003.

Mätperiod för 2007 års studie har varit 2 mars-18 maj 2007. Totalt har 4 086 personer tillfrågats om de kan tänka sig att delta i studien. Utav de tillfrågade har 3 3086 besvarat enkäten. Svarsfrekvensen för hela studien är 76 %. I 2003 års studie tillfrågades 3 126 personer om de ville besvara enkäten. Utav dessa besvarade 2 251 personer enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 72 %.

Av de intervjuade är 54 % kvinnor och 46 män. 21 % av de intervjuade är mellan 13 och 19 år, 52 % är mellan 20 och 49 år och 27 % av de intervjuade är 50 år eller äldre.

Vid 2007 års studie användes mellan 25 och 30 timmars intervjutid till respektive sim- och idrottshall. Intervjuerna har gjorts under en tvåveckors period. 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. 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 han/hon 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

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

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.

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

Stockholm i augusti 2008

Ulf Blomdahl
Forskningsledare
Idrotts- och kulturförvaltningarna

Jari Öhman
Samordnare för uppföljning
Idrottsförvaltningen

Kundbetyg på GIH-badet 2007

Medelbetyg (1 är lägsta och 5 är högsta betyg)

	2007
Hela personalens servicevilja	4,3
Kassapersonalens servicevilja	4,3
Personalens kunnighet/kompetens	4,1
GIH-badet som helhet	4,1
Gymmet	4,0
Personalens snabbhet i att rätta till fel	3,8
Receptionen/kassan	3,7
Solarium	*
Simskolan	*
Vattengympa/aqua bike	*

* för få intervjuade

Jari Öhman
Ulf Blomdahl

Kundbetyg på GIH-badet 2007

Medelbetyg (1 är lägsta och 5 är högsta betyg)

Städning

	2007
Städningen som helhet	3,7

Jari Öhman
Ulf Blomdahl

Kundbetyg på GIH-badet 2007

Medelbetyg (1 är lägsta och 5 är högsta betyg)

Säkerhet och trygghet

	2007
Tryggheten inne i simhallen	4,5
Säkerheten i omklädningsrummen	3,6
Säkerheten i bassängen	3,4

Jari Öhman
Ulf Blomdahl

Kundbetyg på GIH-badet 2003 - 2007

Medelbetyg (1 är lägsta och 5 är högsta betyg)

	2003	2007	-/+
Tryggheten inne i simhallen	-	4,5	
Hela personalens servicevilja	4,1	4,3	
Kassapersonalens servicevilja	-	4,3	
Personalens kunnighet/kompetens	4,1	4,1	
GIH-badet som helhet	4,0	4,1	
Gymmet	3,7	4,0	►
Personalens snabbhet i att rätta till fel	3,2	3,8	►
Receptionen/kassan	4,0	3,7	◄
Städningen som helhet	3,6	3,7	
Säkerheten i omklädningsrummen	-	3,6	
Säkerheten i bassängen	-	3,4	
Solarium	4,2	*	
Simskolan	*	*	
Vattengympa/aqua bike	*	*	

* för få intervjuade

Jari Öhman
Ulf Blomdahl