

Handläggare
Magnus Åkesson
Telefon: 08-50827638

Till
Idrottsnämnden
2025-02-18

Kundnöjdhetsundersökning i stadens idrottsanläggningar 2024

Förvaltningens förslag till beslut

Idrottsförvaltningens redovisning godkänns.

Sammanfattning

Idrottsförvaltningen genomför kontinuerligt studier av kundernas och besökarnas nöjdhet med offentligt driven eller understödd verksamhet inom fritidsområdet. Fjorton av stadens sim- och idrottshallar, fyra idrottsplatser och tre idrottshallar har ingått i kundnöjdhetsundersökningen hösten 2024.

Resultaten, som redovisas i tabellbilagor, visar att kunderna på många områden ger höga betyg till stadens idrottsanläggningar och nämndens verksamhet som bedrivs i dem. På en övergripande nivå ges särskilt goda betyg till personalen, verksamheten samt till tryggheten och säkerheten i anläggningarna. De områden där det på en övergripande nivå finns förbättringspotential är delar om information samt städning av omklädningsrum, duschutrymmen och toaletter på idrottsplatser och i idrottshallar.

En analys av resultaten utifrån kön visar överlag på liknande betygsättning bland män och kvinnor med några enstaka könsskillnader.

Bakgrund

Stockholms stad har beslutat att stadens förvaltningar bör göra uppföljningar av den service som erbjuds stockholmarna. Uppföljning och analys är viktiga komponenter i stadens kvalitetsarbete som bidrar till ständiga förbättringar och utveckling. Idrottsförvaltningen genomför kontinuerligt studier av kundernas/besökarnas nöjdhet med offentligt driven eller understödd verksamhet inom fritidsområdet.

Ärendet

Undersökningen

Under hösten 2024 genomförde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar.

Resultaten, uppdelat per anläggningstyp, 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 genom åren. Helhetsbilden med jämförelser av tidigare år bör därför mera ses som ett grovt mått på besökarnas åsikter över tid.

Besökarna har fått betygsätta service/bemötande, städning, trygghet och säkerhet samt när det gäller sim- och idrottshallarna, nämndens egen verksamhet. 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.

Resultaten visar att helhetsbetygen på en femgradig skala för respektive anläggningskategori är: Sim- och idrottshallar 4,1, idrottsplatser 4,2 och idrottshallar 3,9.

Nedan redovisas de övergripande resultaten utifrån respektive anläggningskategori. I bilagorna redovisas resultaten per frågeområde samt anläggningskategori i jämförelse med tidigare års undersökningar.

Sim- och idrottshallar

Kunderna ger helhetsbetygen 4,5 för personal, 4,2 för verksamhet, 4,4 för säkerhet och trygghet och 3,9 för städning. Det är små eller inga skillnader mellan mäns och kvinnors medelbetyg. Värt att notera är att kvinnor ger likvärdiga betyg som män när det handlar om säkerhet och trygghet.

Helhetsbetygen ligger de senaste åren på en jämn hög nivå där betygen ökat inom samtliga frågeområden sedan 2012.

Idrottsplatser

Kunderna ger helhetsbetygen 4,2 för personal, 4,2 för anläggning, 4,1 för säkerhet och trygghet och 3,6 för städning. Kvinnor ger

något högre betyg än män när det gäller anläggning. Gällande städning av omklädningsrum, duschrum och toaletter betygsätter män detta något högre än kvinnor. Män och kvinnor ger likvärdiga betyg i frågor om säkerhet och trygghet.

På en övergripande nivå är betygen något högre eller lika jämfört med undersökningen 2022.

Idrottshallar

Kunderna ger helhetsbetygen 4,3 för personal, 3,9 för anläggning, 4,3 för säkerhet och trygghet och 3,8 för städning. Kvinnor ger något högre betyg än män gällande personalen. Män ger något högre betyg än kvinnor när det gäller städning av omklädningsrum, duschrum och toaletter. I frågor om trygghet och säkerhet ger män och kvinnor likvärdiga betyg förutom när det handlar om säkerhet i idrottshallarna där kvinnor ger något lägre betyg.

På en övergripande nivå är betygen något högre när det gäller personal och information och något lägre när det gäller städning av duschrum och toaletter jämfört med undersökningen 2021.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av idrottsstrategiska enheten i samarbete med avdelningarna för idrottsverksamhet inomhus och utomhus.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet 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 avdelningarnas chefsmöten och arbetsplatsträffar.

Idrottsförvaltningen bedömer utifrån undersökningarna att kunderna överlag är nöjda med stadens idrottsanläggningar och nämndens verksamhet i dem.

Personalens bemötande får goda eller mycket goda betyg inom samtliga anläggningskategorier. Hur förvaltningens personal bemöter kunderna är av stor vikt för att både befintliga och nya kunder ska känna sig välkomna och bli inspirerade till fysisk aktivitet.

Stadens anläggningar får även totalt sett goda betyg från både män och kvinnor när det gäller 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. De områden där det på en övergripande nivå finns förbättringspotential enligt kundernas betygsättning är delar om information samt städning av omklädningsrum, duschutrymmen och toaletter på idrottsplatser och i idrottshallar. Parallellt med ovanstående förbättringsområden ska kvaliteten behållas i de delar där kunderna ger höga betyg.

Måluppfyllelse

Kundundersökningar är en viktig del i nämndens systematiska kvalitetsarbete där nämnden strävar efter att tillhandahålla tjänster av hög kvalitet för stadens invånare. Kvalitet i Stockholms stad innebär bland annat att leva upp till målgruppernas behov och förväntningar samt att uppnå mål, önskade resultat och effekter. Kundundersökningarna ger underlag för en strukturerad uppföljning och analys och är en viktig del i det arbetet.

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. Det finns dock några områden där män och kvinnor betygsätter olika, även om skillnaderna är förhållandevis små. I undersökningen på idrottsplatser ger kvinnor något högre betyg än män när det gäller anläggning. Kvinnor ger också något högre betyg än män gällande personalen i idrottshallar. På frågorna om städning av omklädningsrum, duschrut och toaletter betygsätter män detta något högre än kvinnor på idrottsplatser och i idrottshallar. På en övergripande nivå ger män och kvinnor likvärdiga betyg när det handlar om frågor om säkerhet och trygghet.

Då andra studier visar att flickor och kvinnor känner sig mer otrygga i offentliga miljöer, framförallt utomhus, samt att trygghet är starkt förknippad med självs kattad hälsa så är det angeläget att arbeta för att besökarna på stadens idrottsanläggningar även fortsättningsvis känner sig trygga och säkra.

Marina Högländ
Idrottsdirektör
Idrottsförvaltningen

Peter Ahlström
Enhetschef
Idrottsförvaltningen

Bilagor

1. Kundundersökning i enskilda sim- och idrottshallar 2024
2. Kundundersökning på enskilda idrottsplatser 2024
3. Kundundersökning i enskilda idrottshallar 2024

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Marina Högländ, Idrottsdirektör	2025-02-05
Peter Ahlström, Enhetschef	2025-02-05