

**Kundundersökning
i
enskilda idrottshallar
2019**

Tabellbilaga

Undersökningen

Under hösten 2019 genomförde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar.

Kundnöjdhetsundersökningen genomfördes under veckorna 36-43 2019 i 11 av stadens sim- och idrottshallar¹, på fyra idrottsplatser² samt i fyra fristående idrottshallar³. Undersökningen har genomförts av undersökningsföretaget Origo group på uppdrag av idrottsförvaltningen⁴. Insamlingen av data har skett i form av intervjuer i entrén till respektive anläggning, där kunderna slumpvis blivit tillfrågade om medverkan och där svaren varit anonyma. Tiderna för undersökningen i sim- och idrottshallarna valdes strategiskt ut för att motsvara anläggningarnas öppettider (morgon, förmiddag, eftermiddag, kväll samt för- och eftermiddag under helg). Tiderna för undersökningen i idrottshallar och på idrottsplatser förlades till vardagar kl. 16-20 samt för- och eftermiddag under helg. Antalet svarande och svarsfrekvens i de tre anläggningskategorierna är för sim- och idrottshallar 2415 svarande med svarsfrekvens 68%, idrottsplatser 720 svarande med svarsfrekvens 86% och idrottshallar 477 svarande med svarsfrekvens 64%.

Svarsfrekvensen i undersökningarna i sim- och idrottshallarna samt i de fristående idrottshallarna är något låg, riktvärdet för förvaltningens studier och undersökningar är vanligtvis 70% svarsfrekvens. Majoriteten av dem som tackade nej till medverkan angav tidsbrist alternativt ointresse för deltagande, några tackade nej på grund av språksvårigheter. I bortfallsanalysen för undersökningen i sim- och idrottshallarna samt i de fristående idrottshallarna ser förvaltningen att bakgrundsvariablerna på de svarande (kön, ålder, utländsk bakgrund och boendeort) motsvarar strukturen för tidigare års undersökningar.

Könsfördelningen bland de som medverkat i idrottshallsundersökningen är 60% män och 40% kvinnor. 13% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 62% är mellan 20 och 49 år och 24% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 81% från Stockholms stad och 19% från annan kommun. 86% av de svarande är födda i Sverige och 14% utomlands.

¹ Beckomberga sim- och idrottshall, Eriksdalsbadet, Farsta sim- och idrottshall, Husbybadet, Kronobergsbadet, Sandsborgsbadet, Skärholmens sim- och idrottshall, Tensta sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall, Västertorps sim- och idrottshall och Åkeshovs sim- och idrottshall.

² Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Spånga IP och Stora Mossens IP.

³ Brännkyrkahallen, Enskedehallen, Eriksdalshallen och Liljeholmshallarna.

⁴ Före 2017 har kundundersökningarna genomförts av idrottsförvaltningen genom externa uppdragstagare. Undersökningsmetodiken har varit densamma i alla undersökningar oavsett utförare.

Medelbetyg

Kundernas medelbetyg för alla anläggningar*

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018**	Betyg 2019
Helhetsbetyg personalen	3,9	3,5		4,1
Personalens servicevilja	4,0	3,5		4,1
Personalens engagemang	3,9	3,6		4,1
Personalens vilja att rätta till fel	3,9	3,4		4,1
Helhetsbetyg anläggning	3,9	3,7		3,9
Helhetsbetyg av idrottshallarna	3,9	3,6		3,8
Helhetsbetyg av specialidrottslokaler	3,9	3,5		4,0
Helhetsbetyg trygghet och säkerhet	3,9	3,6		4,0
Säkerhet inne i idrottshallarna	4,0	3,6		4,1
Trygghet i omklädningsrummen	3,9	3,6		3,9
Säkerhet i omklädningsrum	3,7	3,5		3,7
Säkerhet idrotts-/specialidrottshall	4,0	3,6		4,1
Helhetsbetyg städning	3,6	3,5		3,6
Städning hela anläggningen	3,8	3,5		3,7
Städning av träningsyta	4,0	3,6		4,0
Städning av omklädningsrum	3,7	3,4		3,5
Städning av duschrum	3,4	3,3		3,3
Städning av toaletter	3,3	3,2		3,4
Helhetsbetyg information	3,2	3,1		3,3
Information om verksamheter (affischer mm)	3,1	2,9		3,1
Hemsida	3,4	3,3		3,3
Skyltning inne i anläggningen	3,5	3,2		3,6
Information vilka föreningar som finns i anläggningen	2,8	3,1		3,0

* I undersökningarna ingår Brännkyrkahallen, Enskedehallen, Eriksdalshallen och Liljeholmshallarna (Liljeholmshallarna drevs 2016-2018 på entreprenad av föreningen IK Hephata).

** På grund av för stort bortfall i undersökningarna i Eriksdalshallen (svarsfrekvens 44%) och Liljeholmshallarna (56%) kan inga medelbetyg totalt redovisas för 2018.

Medelbetyg

Mäns och kvinnors medelbetyg för alla anläggningar* 2019

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Män	Kvinnor	Totalt
Helhetsbetyg personalen			
Personalens servicevilja	4,1	4,1	4,1
Personalens engagemang	4,1	4,1	4,1
Personalens vilja att rätta till fel	4,0	4,1	4,1
Helhetsbetyg anläggning			
Helhetsbetyg av idrottshallarna	3,7	4,0	3,8
Helhetsbetyg av specialidrottslokaler	4,0	4,0	4,0
Helhetsbetyg trygghet och säkerhet			
Säkerhet inne i idrottshallarna	4,0	4,2	4,1
Trygghet i omklädningsrummen	3,9	3,8	3,9
Säkerhet i omklädningsrum	3,7	3,7	3,7
Säkerhet idrotts-/specialidrottshall	4,1	4,1	4,1
Helhetsbetyg städning			
Städning hela anläggningen	3,7	3,8	3,7
Städning av träningsyta	3,9	4,0	4,0
Städning av omklädningsrum	3,5	3,5	3,5
Städning av duschrum	3,4	3,1	3,3
Städning av toaletter	3,5	3,2	3,4
Helhetsbetyg information			
Information om verksamheter (affischer mm)	3,1	3,3	3,1
Hemsida	3,2	3,3	3,3
Skyltning inne i anläggningen	3,6	3,7	3,6
Information vilka föreningar som finns i anläggningen	3,0	3,1	3,0

* I undersökningarna ingår Brännkyrkahallen, Enskedehallen, Eriksdalshallen och Liljeholmshallarna.

Helhetsbetyg

Kundernas helhetsbetyg på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,9	3,3	4,1	3,9
Enskedehallen	3,8	3,8	3,9	3,8
Eriksdalshallen	3,8	3,5	*	4,0
Liljeholmshallarna	4,2	3,9	*	3,9

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Specialidrottslokaler

Kundernas helhetsbetyg på specialidrottslokaler

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,9	3,2	4,1	4,2
Enskedehallen	3,8	3,6	3,8	3,9
Eriksdalshallen	3,4	3,3	*	3,8
Liljeholmshallarna	4,6	4,1	*	4,1

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Personalens servicevilja

Kundernas betygsättning av personalens servicevilja

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,9	3,0	4,5	4,2
Enskedehallen	4,2	3,9	4,4	4,5
Eriksdalshallen	3,6	3,2	*	4,1
Liljeholmshallarna	4,1	4,1	*	3,9

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Personalens engagemang

Kundernas betygsättning av personalens engagemang

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	4,0	3,2	4,5	4,1
Enskedehallen	4,1	3,9	4,3	4,3
Eriksdalshallen	3,6	3,2	*	4,2
Liljeholmshallarna	4,0	4,1	*	3,9

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Personalens vilja att rätta till fel

Kundernas betygsättning av personalens vilja att rätta till fel

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,8	3,1	4,4	4,1
Enskedehallen	4,3	3,8	4,3	4,4
Eriksdalshallen	3,4	3,3	*	4,0
Liljeholmshallarna	3,9	4,0	*	3,9

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Städning som helhet

Kundernas betygsättning av städning som helhet

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,8	3,2	3,9	3,7
Enskedehallen	3,7	3,7	3,7	3,8
Eriksdalshallen	3,6	3,3	*	3,7
Liljeholmshallarna	4,1	3,8	*	3,7

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Städning av toaletter

Kundernas betygsättning av städning av toaletter

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,5	2,9	3,3	3,0
Enskedehallen	3,1	3,4	3,3	3,3
Eriksdalshallen	3,2	3,0	*	3,4
Liljeholmshallarna	3,6	3,6	*	3,6

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Städning av duschrum

Kundernas betygsättning av städning av duschrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,6	3,1	3,5	2,7
Enskedehallen	3,4	3,5	3,3	3,6
Eriksdalshallen	3,2	3,1	*	3,3
Liljeholmshallarna	3,6	3,7	*	3,3

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Städning i din träningslokal

Kundernas betygsättning av städning i din träningsyta

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	4,0	3,2	4,1	3,8
Enskedehallen	4,0	3,9	3,8	4,0
Eriksdalshallen	3,6	3,2	*	3,9
Liljeholmshallarna	4,3	4,1	*	4,1

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Städning av omklädningsrum

Kundernas betygsättning av städning av omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,8	3,1	3,6	3,3
Enskedehallen	3,5	3,7	3,5	3,6
Eriksdalshallen	3,4	3,1	*	3,6
Liljeholmshallarna	4,0	3,7	*	3,6

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Säkerheten i idrottshall

Kundernas betygsättning av säkerheten i idrottshallen/-arna

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	4,1	3,2	4,2	3,8
Enskedehallen	3,9	3,9	4,1	4,0
Eriksdalshallen	4,1	3,5	*	4,1
Liljeholmshallarna	4,1	4,0	*	4,2

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Säkerheten i omklädningsrum

Kundernas betygsättning av säkerheten i omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,7	3,2	3,9	3,4
Enskedehallen	3,5	3,9	3,7	3,9
Eriksdalshallen	3,9	3,4	*	3,7
Liljeholmshallarna	4,1	3,7	*	3,7

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Tryggheten i omklädningsrum

Kundernas betygsättning av tryggheten i omklädningsrummen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,9	3,3	4,2	3,6
Enskedehallen	3,6	4,0	3,8	4,0
Eriksdalshallen	4,1	3,5	*	4,0
Liljeholmshallarna	4,2	3,9	*	3,9

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Skytning inne i anläggningen

Kundernas betygsättning av skytning inne i anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,6	2,9	4,0	3,9
Enskedehallen	3,5	3,5	3,6	3,5
Eriksdalshallen	3,6	3,0	*	3,6
Liljeholmshallarna	3,1	3,3	*	3,6

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Information om verksamheten

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

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,2	3,0	3,4	3,1
Enskedehallen	3,0	2,7	3,2	2,9
Eriksdalshallen	3,1	2,9	*	3,3
Liljeholmshallarna	2,9	3,1	*	3,2

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Kundernas betygsättning av informationen på anläggningens hemsida

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	3,5	3,2	3,6	2,8
Enskedehallen	3,2	3,3	3,5	3,1
Eriksdalshallen	3,5	3,3	*	3,8
Liljeholmshallarna	3,1	3,4	*	3,2

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Föreningar i anläggningen

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

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	2,8	3,3	3,2	2,9
Enskedehallen	2,6	2,5	3,0	2,5
Eriksdalshallen	3,0	3,6	*	3,6
Liljeholmshallarna	3,0	3,0	*	3,0

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Nöjd kundindex

Jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till annan person

1 är lägst – 10 är mest positivt på skalan

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	7,0	6,3	8,1	7,5
Enskedehallen	7,2	7,2	7,6	7,6
Eriksdalshallen	7,2	7,2	*	8,0
Liljeholmshallarna	5,7	7,8	*	7,4
Medeltal	7,0	7,1		7,6

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

Jag kommer verkligen att rekommendera andra föreningar att träna och/eller tävla i anläggningen

1 är lägst – 10 är mest positivt på skalan

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019
Brännkyrkahallen	7,4	6,3	**	7,5
Enskedehallen	7,3	7,4	7,6	7,8
Eriksdalshallen	7,0	7,1	*	7,7
Liljeholmshallarna	6,7	7,9	*	7,8
Medeltal	7,2	7,2		7,7

* För låg svarsfrekvens i 2018 års undersökning.

**Frågan ingick inte i 2018 års undersökning.