

**Kundundersökning  
i  
enskilda sim- och idrottshallarna  
2010**

## 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”<sup>1</sup>.

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 senhösten 2010 har förvaltningen genomfört en uppföljning av den kundundersökningen som 2009 genomfördes vid sim- och idrottshallarna.

Mätperiod för 2010 års studie var 16 november – 9 december. Totalt har 2 565 personer tillfrågats om de kan tänka sig att delta i studien. Utav de tillfrågade har 2 260 besvarat enkäten. Svarsfrekvensen för studien 2010 är 88 %. I 2009 års studie tillfrågades 5 319 personer om de ville besvara enkäten. Utav dessa besvarade 4 131 personer enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 78 %.

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

De intervjuade kommer från följande områden: innerstaden 27 %, söderort 44 %, västerort/norrort 18 % och annan kommun 11 %.

Vid 2010 års studie användes 21 timmars intervjutid till respektive sim- och idrottshall. Intervjuerna har gjorts under en tvåveckorsperiod. 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 hon/han vill delta. Läsaren kanske frågar sig varför vi inte har tillfrågat till exempel var tionde besökare. Ett sådant tillvägagångssätt skulle garantera ett

---

<sup>1</sup> Stockholms stad, **Kommunstyrelsens utlåtande** 2001:17, sida 19.

helt representativt urval. Tyvärr kräver en sådan metod mycket stora personalresurser eftersom det kan komma väldigt många besökare inom en 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.

Totalt hade stadens simhallar 3 050 000 besök under 2010.

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

Stockholm i mars 2011

Jari Öhman  
Utredare  
Idrottsförvaltningen

Ulf Blomdahl  
Forskningsledare  
Idrotts- och kulturförvaltningarna

**Betyg på service m.m. i  
de enskilda sim- och idrottshallarna  
2010**

## Medelbetyg

### Kundernas medelbetyg för servicen, säkerheten, tryggheten och verksamheten

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                                       | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|-------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Personalens servicevilja                              | 3,8           | 3,9           |
| Kassapersonalens servicevilja                         | 3,9           | 3,9           |
| Personalens engagemang                                | 3,8           | 3,8           |
| Grupptränings-/friskvårdsverksamhet*                  | 3,8           | 3,8           |
| Tryggheten inne i simhallen                           | 3,8           | 3,8           |
| Helhetsbetyg av sim- och idrottshallar                | 3,7           | 3,7           |
| Städning av simhallen                                 | 3,6           | 3,6           |
| Personalens snabbhet i att rätta till fel             | 3,6           | 3,7           |
| Information om verksamheten (affischer mm)            | 3,5           | 3,6           |
| Städning i din träningslokal                          | 3,6           | 3,6           |
| Säkerheten i bassängen                                | 3,6           | 3,6           |
| Gymmet                                                | 3,6           | 3,6           |
| Hemsida                                               | 3,6           | 3,6           |
| Skyltning inne i anläggningen                         | 3,5           | 3,5           |
| Städning som helhet                                   | 3,5           | 3,5           |
| Säkerheten i omklädningsrummen                        | 3,3           | 3,4           |
| Städning av omklädningsrum                            | 3,2           | 3,2           |
| Städning av duschrum                                  | 3,2           | 3,2           |
| Information vilka föreningar som finns i anläggningen | 3,1           | 3,1           |
| Städning av toaletter                                 | 2,7           | 2,7           |

I 2009 års helhetsbetyg ingår bara de anläggningar som ingår i 2010 års studie, Vällingby sim och idrottshall, Eriksdalsbadet, Skärholmens sim och idrottshall, Forsgrénska badet, och Västertorps sim och idrottshall.

\* I gruppträningen-/friskvårdsverksamheten ingår t.ex. spinning, aerobics, vattengymnastik m.m., från år 2008

Jari Öhman  
Ulf Blomdahl

## Helhetsbetyg

### Kundernas helhetsbetyg på sim- och idrottshallar

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Eriksdalsbadet                   | 3,9           | 3,9           | 3,9           | 3,9           |
| Forsgréniska badet               | 3,9           | 3,8           | 3,8           | 3,8           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,7           | 3,7           | 3,7           | 3,7           |
| Västertorps sim- och idrottshall | 3,9           | 3,7           | 3,7           | 3,6           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,7           | 3,5           | 3,4           | 3,5           |
| Husbybadet                       | **            | 3,8           | 3,9           | ****          |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,8           | 3,6           | 3,8           | ****          |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,9           | 3,8           | 3,7           | ****          |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 3,9           | 3,7           | 3,7           | ****          |
| Kronobergsbadet                  | **            | 4,1           | ***           | ****          |
| Sandsborgsbadet                  | 4,2           | 4,0           | ***           | ****          |
| GIH-badet                        | 4,1           | 3,8           | ***           | ****          |
| Tensta sim- och idrottshall      | 3,9           | 3,8           | ***           | ****          |
| Liljeholmsbadet                  | 4,8           | *             | ***           | ****          |

\* Ingick ej i studien 2008

\*\* Ingick ej i studien 2007

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\*\* Ingick ej i studien 2010

## Personalens servicevilja

### Kundernas betygsättning av personalens servicevilja

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Forsgrénska badet                | 4,2           | 4,1           | 4,0           | 4,1           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,8           | 3,9           | 3,8           | 3,9           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,9           | 3,9           | 3,7           | 3,8           |
| Eriksdalsbadet                   | 3,8           | 3,8           | 3,8           | 3,8           |
| Västertorps sim- och idrottshall | 3,7           | 3,7           | 3,8           | 3,7           |
| Liljeholmsbadet                  | 4,8           | *             | ***           | ****          |
| Sandsborgsbadet                  | 4,4           | 4,4           | ***           | ****          |
| GIH-badet                        | 4,3           | 4,2           | ***           | ****          |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 4,1           | 4,1           | 4,1           | ****          |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 4,1           | 3,8           | 4,0           | ****          |
| Tensta sim- och idrottshall      | 3,9           | 4,1           | ***           | ****          |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,8           | 3,8           | 3,9           | ****          |
| Husbybadet                       | **            | 3,8           | 3,9           | ****          |
| Kronobergsbadet                  | **            | 4,0           | ***           | ****          |

\* Ingick ej i studien 2008

\*\* Ingick ej i studien 2007

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\*\* Ingick ej i studien 2010

## Personalens engagemang

### Kundernas betygsättning av personalens engagemang

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Forsgréniska badet               | 4,1           | 4,0           | 4,0           | 4,1           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 4,0           | 3,9           | 3,8           | 3,8           |
| Eriksdalsbadet                   | 3,8           | 3,7           | 3,8           | 3,8           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,8           | 3,7           | 3,6           | 3,8           |
| Västertorps sim- och idrottshall | 3,8           | 3,6           | 3,7           | 3,6           |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 4,0           | 4,0           | 4,1           | *****         |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 4,0           | 3,9           | 4,0           | *****         |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,9           | 3,7           | 3,9           | *****         |
| Husbybadet                       | **            | 3,7           | 3,9           | *****         |
| Sandsborgsbadet                  | 4,3           | 4,3           | ***           | *****         |
| GIH-badet                        | 4,1           | 4,1           | ***           | *****         |
| Tensta sim- och idrottshall      | 3,9           | 4,1           | ***           | *****         |
| Kronobergsbadet                  | **            | 3,8           | ***           | *****         |
| Liljeholmsbadet                  | 4,7           | *             | ***           | *****         |

\* Ingick ej i studien 2008

\*\* Ingick ej i studien 2007

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\* \*\*Ingick ej i studien 2010

## Kassapersonalens servicevilja

### Kundernas betygsättning av kassapersonalens servicevilja

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Forsgréniska badet               | 4,3           | 4,2           | 4,1           | 4,2           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,9           | 3,9           | 3,9           | 4,0           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 4,0           | 3,9           | 3,7           | 3,9           |
| Eriksdalsbadet                   | 3,9           | 3,8           | 3,8           | 3,8           |
| Västertorps sim- och idrottshall | 3,7           | 3,8           | 3,8           | 3,8           |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 4,0           | 4,2           | 4,2           | ****          |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 4,2           | 4,1           | 4,1           | ****          |
| Husbybadet                       | **            | 3,9           | 3,9           | ****          |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,8           | 3,8           | 3,9           | ****          |
| Sandsborgsbadet                  | 4,4           | 4,4           | ***           | ****          |
| GIH-badet                        | 4,3           | 4,2           | ***           | ****          |
| Tensta sim- och idrottshall      | 4,0           | 4,2           | ***           | ****          |
| Kronobergsbadet                  | **            | 4,0           | ***           | ****          |
| Liljeholmsbadet                  | 4,8           | *             | ***           | ****          |

\* Ingick ej i studien 2008

\*\* Ingick ej i studien 2007

\*\*\* \* Ingick ej i studien 2009

\*\*\* \*\*Ingick ej i studien 2010

## Städning som helhet

### Kundernas betygsättning av städning som helhet

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,1           | 3,5           | 3,5           | 3,6           |
| Forsgréniska badet               | 3,1           | 3,4           | 3,4           | 3,6           |
| Eriksdalsbadet                   | 3,1           | 3,4           | 3,6           | 3,5           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,4           | 3,4           | 3,4           | 3,4           |
| Västertorps sim- och idrottshall | 3,2           | 3,2           | 3,3           | 3,3           |
| Husbybadet                       | **            | 3,4           | 3,8           | ****          |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,8           | 3,6           | 3,7           | ****          |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 3,4           | 3,5           | 3,7           | ****          |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,6           | 3,6           | 3,5           | ****          |
| Sandsborgsbadet                  | 3,9           | 4,1           | ***           | ****          |
| Kronobergsbadet                  | **            | 4,0           | ***           | ****          |
| Tensta sim- och idrottshall      | 3,7           | 3,8           | ***           | ****          |
| GIH-badet                        | 3,7           | 3,8           | ***           | ****          |
| Liljeholmsbadet                  | 4,7           | *             | ***           | ****          |

\* Ingick ej i studien 2008

\*\* Ingick ej i studien 2007

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\* \*\* Ingick ej i studien 2010

## Städning av simhallen

### Kundernas betygsättning av städning av simhallen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Eriksdalsbadet                   | *             | 3,7           | 3,8           | 3,7           |
| Forsgrénska badet                | *             | 3,6           | 3,7           | 3,7           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | *             | 3,7           | 3,6           | 3,5           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | *             | 3,7           | 3,5           | 3,5           |
| Västertorps sim- och idrottshall | *             | 3,5           | 3,5           | 3,5           |
| Husbybadet                       | *             | 3,8           | 4,0           | ***           |
| Farsta sim- och idrottshall      | *             | 3,8           | 3,8           | ***           |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | *             | 3,7           | 3,7           | ***           |
| Högdalens sim- och idrottshall   | *             | 3,8           | 3,6           | ***           |
| Kronobergsbadet                  | *             | 4,2           | **            | ***           |
| Sandborgsbadet                   | *             | 4,2           | **            | ***           |
| GIH-badet                        | *             | 3,9           | **            | ***           |
| Tensta sim- och idrottshall      | *             | 3,9           | **            | ***           |

\* Ingick ej i studien 2007

\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\* Ingick ej i studien 2010

## Städning av toaletter

### Kundernas betygsättning av städning av toaletter

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Vällingby sim- och idrottshall   | 2,4           | 3,1           | 3,1           | 3,0           |
| Forsgréniska badet               | *             | 2,8           | 2,6           | 2,9           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 2,6           | 2,6           | 2,8           | 2,7           |
| Eriksdalsbadet                   | 2,4           | 2,7           | 2,7           | 2,7           |
| Västertorps sim- och idrottshall | *             | 2,5           | 2,6           | 2,5           |
| Husbybadet                       | *             | 3,1           | 3,5           | ***           |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,5           | 3,3           | 3,3           | ***           |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | *             | 3,1           | 3,2           | ***           |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,1           | 3,1           | 2,9           | ***           |
| Kronobergsbadet                  | *             | 3,9           | **            | ***           |
| Sandborgsbadet                   | *             | 3,8           | **            | ***           |
| GIH-badet                        | *             | 3,4           | **            | ***           |
| Tensta sim- och idrottshall      | *             | 3,2           | **            | ***           |

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

\* Ingick ej i studien 2007

\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\* \*Ingick ej i studien 2010

## Städning av duschrum

### Kundernas betygsättning av städning av duschrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Forsgrénska badet                | *             | 3,2           | 3,2           | 3,3           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 2,9           | 3,4           | 3,3           | 3,2           |
| Eriksdalsbadet                   | 2,9           | 3,1           | 3,2           | 3,2           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,4           | 3,3           | 3,1           | 3,1           |
| Västertorps sim- och idrottshall | *             | 2,9           | 3,0           | 2,9           |
| Husbybadet                       | *             | 3,3           | 3,6           | ***           |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,6           | 3,5           | 3,5           | ***           |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | *             | 3,1           | 3,4           | ***           |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,4           | 3,1           | 2,9           | ***           |
| Sandsborgsbadet                  | *             | 4,0           | **            | ***           |
| Kronobergsbadet                  | *             | 3,9           | **            | ***           |
| GIH-badet                        | *             | 3,6           | **            | ***           |
| Tensta sim- och idrottshall      | *             | 3,6           | **            | ***           |

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

\* Ingick ej i studien 2007

\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\* Ingick ej i studien 2010

.

## Städning i din träningslokal

### Kundernas betygsättning av städning i din träningslokal

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Forsgrénska badet                | *             | 3,7           | 3,8           | 3,7           |
| Eriksdalsbadet                   | 3,5           | 3,6           | 3,7           | 3,7           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,5           | 3,5           | 3,4           | 3,6           |
| Västertorps sim- och idrottshall | *             | 3,3           | 3,5           | 3,5           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,5           | 3,4           | 3,3           | 3,4           |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | *             | 3,7           | 3,9           | ***           |
| Husbybadet                       | *             | 3,4           | 3,8           | ***           |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,8           | 3,5           | 3,7           | ***           |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,7           | 3,7           | 3,6           | ***           |
| GIH-badet                        | *             | 3,8           | **            | ***           |
| Tensta sim- och idrottshall      | *             | 3,7           | **            | ***           |

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

\* Ingick ej i studien 2007

\* \*Ingick ej i studien 2009

\* \*\*Ingick ej i studien 2010

## Städning av omklädningsrum

### Kundernas betygsättning av städning av omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg1<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Forsgrénska badet                | *             | 3,3           | 3,3           | 3,4            |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 2,8           | 3,3           | 3,4           | 3,2            |
| Västertorps sim- och idrottshall | *             | 3,2           | 3,3           | 3,2            |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,4           | 3,2           | 3,1           | 3,2            |
| Eriksdalsbadet                   | 2,8           | 3,0           | 3,1           | 3,1            |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,7           | 3,5           | 3,6           | ***            |
| Husbybadet                       | *             | 3,3           | 3,6           | ***            |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | *             | 3,3           | 3,5           | ***            |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,3           | 3,5           | 3,4           | ***            |
| Sandsborgsbadet                  | *             | 4,0           | **            | ***            |
| Kronobergsbadet                  | *             | 3,9           | **            | ***            |
| GIH-badet                        | *             | 3,7           | **            | ***            |
| Tensta sim- och idrottshall      | *             | 3,6           | **            | ***            |

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

\* Ingick ej i studien 2007

\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\* Ingick ej i studien 2010

## Personalens snabbhet i att rätta till fel

### Kundernas betygsättning av personalens snabbhet i att rätta till fel

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Forsgrénska badet                | 3,7           | 3,7           | 3,9           | 4,0           |
| Eriksdalsbadet                   | 3,5           | 3,4           | 3,6           | 3,7           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,4           | 3,5           | 3,5           | 3,7           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,5           | 3,7           | 3,4           | 3,7           |
| Västertorps sim- och idrottshall | 3,4           | 3,4           | ***           | 3,5           |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 3,7           | 3,7           | 3,9           | *****         |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,5           | 3,8           | 3,8           | *****         |
| Husbybadet                       | *             | 3,7           | 3,8           | *****         |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,3           | 3,5           | 3,5           | *****         |
| Sandsborgsbadet                  | 4,0           | 4,2           | ***           | *****         |
| Tensta sim- och idrottshall      | 3,5           | 4,0           | ***           | *****         |
| GIH-badet                        | 3,8           | 3,9           | ***           | *****         |
| Kronobergsbadet                  | *             | 3,8           | ***           | *****         |
| Liljeholmsbadet                  | 4,6           | **            | ***           | *****         |

\* Ingick ej i studien 2007

\*\* Ingick ej i studien 2008

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\*\*\* Ingick ej i studien 2010

**Betyg på säkerheten och tryggheten i  
de enskilda sim- och idrottshallarna  
2010**

## Tryggheten inne i simhallen

### Kundernas betygsättning av tryggheten inne i simhallen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Forsgrénska badet                | 3,9           | 3,9           | 3,9           | 4,0           |
| Eriksdalsbadet                   | 3,7           | 3,8           | 3,9           | 3,8           |
| Västertorps sim- och idrottshall | 3,7           | 3,7           | 3,8           | 3,7           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,7           | 3,7           | 3,7           | 3,7           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,7           | 3,5           | 3,5           | 3,7           |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 3,7           | 3,9           | 3,9           | ****          |
| Husbybadet                       | **            | 3,8           | 3,9           | ****          |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,9           | 3,5           | 3,8           | ****          |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,7           | 3,6           | 3,6           | ****          |
| Sandsborgsbadet                  | 4,2           | 4,3           | ***           | ****          |
| Kronobergsbadet                  | **            | 4,2           | ***           | ****          |
| GIH-badet                        | 4,5           | 3,9           | ***           | ****          |
| Tensta sim- och idrottshall      | 3,7           | 3,7           | ***           | ****          |
| Liljeholmsbadet                  | 4,7           | *             | ***           | ****          |

\* Ingick ej i studien 2008

\*\*Ingick ej i studien 2007

\*\*\*Ingick ej i studien 2009

\*\*\*\*Ingick ej i studien 2010

## Säkerheten i bassängen

### Kundernas betygsättning av säkerheten i bassängen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Eriksdalsbadet                   | 3,5           | 3,6           | 3,7           | 3,8           |
| Forsgrénska badet                | 3,7           | 3,7           | 3,6           | 3,7           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,5           | 3,5           | 3,5           | 3,5           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,4           | 3,3           | 3,3           | 3,5           |
| Västertorps sim- och idrottshall | 3,8           | 3,5           | 3,5           | 3,4           |
| Husbybadet                       | **            | 3,7           | 3,9           | ****          |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 3,6           | 3,6           | 3,6           | ****          |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,5           | 3,3           | 3,6           | ****          |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,6           | 3,4           | 3,4           | ****          |
| Sandsborgsbadet                  | 3,8           | 4,1           | ***           | ****          |
| Kronobergsbadet                  | **            | 4,0           | ***           | ****          |
| GIH-badet                        | 3,4           | 3,7           | ***           | ****          |
| Tensta sim- och idrottshall      | 3,6           | 3,5           | ***           | ****          |
| Liljeholmsbadet                  | 4,6           | *             | ***           | ****          |

\* Ingick ej i studien 2008

\*\* Ingick ej i studien 2007

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\*\* Ingick ej i studien 2010

## Säkerheten i omklädningsrum

### Kundernas betygsättning av säkerheten i omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Forsgrénska badet                | 3,3           | 3,5           | 3,5           | 3,6           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,0           | 3,3           | 3,3           | 3,4           |
| Eriksdalsbadet                   | 3,0           | 3,2           | 3,3           | 3,4           |
| Västertorps sim- och idrottshall | 3,3           | 3,2           | 3,3           | 3,3           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,3           | 3,0           | 3,1           | 3,3           |
| Husbybadet                       | **            | 3,3           | 3,7           | ****          |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 3,3           | 3,4           | 3,6           | ****          |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,6           | 3,0           | 3,4           | ****          |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,2           | 3,3           | 3,3           | ****          |
| Kronobergsbadet                  | **            | 4,0           | ***           | ****          |
| Sandsborgsbadet                  | 3,8           | 3,7           | ***           | ****          |
| GIH-badet                        | 3,6           | 3,7           | ***           | ****          |
| Tensta sim- och idrottshall      | 3,5           | 3,4           | ***           | ****          |
| Liljeholmsbadet                  | 4,5           | *             | ***           | ****          |

\* Ingick ej i studien 2008

\*\* Ingick ej i studien 2007

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\*\* Ingick ej i studien 2010

**Betyg på anläggningarnas verksamhet i  
de enskilda sim- och idrottshallarna  
2010**

## Grupptränings-/friskvårdsverksamhet

### Kundernas betygsättning av grupptränings-/friskvårdsverksamhet\*

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Vällingby sim- och idrottshall   | 4,0           | 3,8           | 3,8           | 4,0           |
| Forsgréniska badet               | 4,1           | 3,8           | 3,8           | 3,9           |
| Eriksdalsbadet                   | 4,0           | 3,9           | 3,9           | 3,9           |
| Västertorps sim- och idrottshall | 3,9           | 3,8           | 3,9           | 3,7           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,7           | 3,5           | 3,4           | 3,7           |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 3,9           | 3,8           | 4,0           | *****         |
| Tensta sim- och idrottshall      | 3,9           | 3,7           | *****         | *****         |
| Sandsborgsbadet                  | **            | 4,2           | *****         | *****         |
| Liljeholmsbadet                  | **            | ***           | *****         | *****         |
| Kronobergsbadet                  | **            | 3,9           | *****         | *****         |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,9           | 3,9           | 4,0           | *****         |
| Husbybadet                       | **            | 3,3           | 3,8           | *****         |
| GIH-badet                        | **            | 3,7           | *****         | *****         |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,5           | 3,7           | 3,7           | *****         |

\* I gruppträningen-/friskvårdsverksamheten ingår t.ex. spinning, aerobics, vattengymnastik m.m. från och med år 2008

\*\* Ingick ej i studien 2007

\*\*\* Ingick ej i studien 2008

\*\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\*\*\* Ingick ej i studien 2010

## Gymmet

### Kundernas betygsättning av gymmet

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Forsgrénska badet                | 4,0           | 3,8           | 3,8           | 3,9           |
| Eriksdalsbadet                   | 3,9           | 3,8           | 3,8           | 3,7           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,9           | 3,4           | 3,3           | 3,7           |
| Västertorps sim- och idrottshall | 3,8           | 3,7           | 3,7           | 3,5           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,6           | 3,3           | 3,2           | 3,5           |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 4,0           | 3,9           | 3,9           | ****          |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,5           | 3,8           | 3,7           | ****          |
| Husbybadet                       | **            | 3,3           | 3,5           | ****          |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,3           | 3,2           | 3,4           | ****          |
| GIH-badet                        | 4,0           | 3,5           | ***           | ****          |
| Tensta sim- och idrottshall      | 3,5           | 3,1           | ***           | ****          |
| Liljeholmsbadet                  | *             | *             | ***           | ****          |
| Sandsborgsbadet                  | *             | *             | ***           | ****          |

\* Har inte gymverksamhet

\*\* Ingick ej i studien 2007

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\*\* \*Ingick ej i studien 2010

**Betyg på anläggningarnas informationsverk-  
samhet i de enskilda sim- och idrottshallarna  
2010**

## Skyltning inne i anläggningen

### Kundernas betygsättning av skyltning inne i anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | <b>Betyg<br/>2007</b> | <b>Betyg<br/>2008</b> | <b>Betyg<br/>2009</b> | <b>Betyg<br/>2010</b> |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Forsgréniska badet               | *                     | 3,6                   | 3,5                   | 3,6                   |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,7                   | 3,6                   | 3,5                   | 3,6                   |
| Eriksdalsbadet                   | 3,6                   | 3,5                   | 3,5                   | 3,6                   |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,6                   | 3,5                   | 3,4                   | 3,5                   |
| Västertorps sim- och idrottshall | *                     | 3,5                   | 3,3                   | 3,2                   |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | *                     | 3,6                   | 3,8                   | *****                 |
| Husbybadet                       | *                     | 3,6                   | 3,8                   | *****                 |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,6                   | 3,6                   | 3,6                   | *****                 |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,6                   | 3,5                   | 3,6                   | *****                 |
| Sandsborgsbadet                  | *                     | 4,0                   | ***                   | *****                 |
| Kronobergsbadet                  | *                     | 3,8                   | ***                   | *****                 |
| Tensta sim- och idrottshall      | *                     | 3,7                   | ***                   | *****                 |
| GIH-badet                        | *                     | 3,6                   | ***                   | *****                 |
| Liljeholmsbadet                  | *                     | **                    | ***                   | *****                 |

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

\* Ingick ej i studien 2007

\*\* Ingick ej i studien 2008

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\*\*\* Ingick ej i studien 2010

## Information om verksamheten

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

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,8           | 3,7           | 3,6           | 3,7           |
| Eriksdalsbadet                   | 3,6           | 3,6           | 3,6           | 3,7           |
| Forsgréniska badet               | *             | 3,6           | 3,5           | 3,7           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,6           | 3,6           | 3,4           | 3,5           |
| Västertorps sim- och idrottshall | *             | 3,6           | 3,4           | 3,3           |
| Husbybadet                       | *             | 3,5           | 3,8           | *****         |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | *             | 3,6           | 3,7           | *****         |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,7           | 3,6           | 3,7           | *****         |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,6           | 3,6           | 3,6           | *****         |
| Sandsborgsbadet                  | *             | 3,9           | ***           | *****         |
| Tensta sim- och idrottshall      | *             | 3,9           | ***           | *****         |
| GIH-badet                        | *             | 3,6           | ***           | *****         |
| Kronobergsbadet                  | *             | 3,2           | ***           | *****         |
| Liljeholmsbadet                  | *             | **            | ***           | *****         |

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

\* Ingick ej i studien 2007

\*\* Ingick ej i studien 2008

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\*\*\* Ingick ej i studien 2010

## Hemsida

### Kundernas betygsättning av informationen på anläggningens hemsida

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | <b>Betyg<br/>2007</b> | <b>Betyg<br/>2008</b> | <b>Betyg<br/>2009</b> | <b>Betyg<br/>2010</b> |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Forsgréniska badet               | *                     | 3,7                   | 3,7                   | 3,7                   |
| Eriksdalsbadet                   | 3,6                   | 3,6                   | 3,6                   | 3,7                   |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,7                   | 3,6                   | 3,5                   | 3,7                   |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,7                   | 3,5                   | 3,5                   | 3,5                   |
| Västertorps sim- och idrottshall | *                     | 3,4                   | 3,5                   | 3,5                   |
| Husbybadet                       | *                     | 3,5                   | 3,8                   | *****                 |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | *                     | 3,7                   | 3,7                   | *****                 |
| Farsta sim- och idrottshall      | 3,3                   | 3,4                   | 3,7                   | *****                 |
| Högdalens sim- och idrottshall   | *                     | 3,6                   | 3,6                   | *****                 |
| Sandsborgsbadet                  | *                     | 3,8                   | ***                   | *****                 |
| Tensta sim- och idrottshall      | *                     | 3,7                   | ***                   | *****                 |
| GIH-badet                        | *                     | 3,7                   | ***                   | *****                 |
| Kronobergsbadet                  | *                     | 3,4                   | ***                   | *****                 |
| Liljeholmsbadet                  | *                     | **                    | ***                   | *****                 |

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

\* Ingick ej i studien 2007

\*\* Ingick ej i studien 2008

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

\*\*\*\*\* Ingick ej i studien 2010

## Föreningar i anläggningen

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

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                                  | Betyg<br>2007 | Betyg<br>2008 | Betyg<br>2009 | Betyg<br>2010 |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Eriksdalsbadet                   | *             | 3,1           | 3,3           | 3,3           |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3,1           | 3,3           | 3,2           | 3,2           |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 3,1           | 3,1           | 3,1           | 3,2           |
| Forsgrénsska badet               | *             | 2,9           | 2,8           | 3,0           |
| Västertorps sim- och idrottshall | *             | 2,8           | 2,7           | 2,8           |
| Husbybadet                       | *             | 3,2           | 3,5           | ****          |
| Farsta sim- och idrottshall      | 2,9           | 2,9           | 3,3           | ****          |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 3,2           | 3,2           | 3,2           | ****          |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | *             | 3,1           | 3,2           | ****          |
| Tensta sim- och idrottshall      | *             | 3,5           | ***           | ****          |
| Sandsborgsbadet                  | *             | 3,4           | ***           | ****          |
| GIH-badet                        | *             | 3,0           | ***           | ****          |
| Kronobergsbadet                  | *             | 2,8           | ***           | ****          |
| Liljeholmsbadet                  | *             | **            | ***           | ****          |

Denna fråga har bara varit med i kvalitetsstudien, långa enkäten år 2007

\* Ingick ej i studien 2007

\*\* Ingick ej i studien 2008

\*\*\* Ingick ej i studien 2009

**Klagomål och förbättringsförslag i de enskilda  
sim- och idrottshallarna  
2010**

## Klagomål på de enskilda sim- och idrottshallarna

Har du framfört några klagomål till personalen under de senaste 12 månaderna?

| Nej<br>% | Ja<br>% |
|----------|---------|
| 83       | 17      |

Klagomål per anläggning

| Anläggning                       | Ja<br>%<br>2009 | Ja<br>%<br>2010 |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|
| Skärholmens sim- och idrottshall | 23              | 19              |
| Eriksdalsbadet                   | 14              | 19              |
| Forsgrénska badet                | 18              | 17              |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 16              | 15              |
| Västertorps sim- och idrottshall | 21              | 14              |
| Åkeshovs sim- och idrottshall    | 14              | **              |
| Tensta sim- och idrottshall      | *               | **              |
| Sandsborgsbadet                  | *               | **              |
| Liljeholmsbadet                  | *               | **              |
| Kronobergsbadet                  | *               | **              |
| Högdalens sim- och idrottshall   | 18              | **              |
| Husbybadet                       | 17              | **              |
| GIH-badet                        | *               | **              |
| Farsta sim- och idrottshall      | 11              | **              |

\* Ingick ej i studien 2009

\* Ingick ej i studien 2010

## Har det som du tyckte var felaktigt rättats till?

I % av de som har framfört klagomål

|            | %  |
|------------|----|
| Ja         | 20 |
| Ja, delvis | 38 |
| Nej        | 42 |

## Vad har besökarna klagat på?

Öppen fråga. I % av alla som har svarat på enkäten.

|                    | % |
|--------------------|---|
| Städning           | 3 |
| Toaletter          | 3 |
| Övrigt             | 4 |
| Duschrum och bastu | 2 |

## Vad vill besökarna förbättra i stadens sim- och idrottshallar

Öppen fråga. I % av alla som har svarat på enkäten.

|                            | %  |
|----------------------------|----|
| Städning av hela simhallen | 11 |
| Bygg fler toaletter        | 6  |
| Övrigt                     | 4  |
| Modernisera simhallen      | 4  |
| Öppettider                 | 4  |
| Större skåp                | 2  |
| Bättre ordning             | 2  |

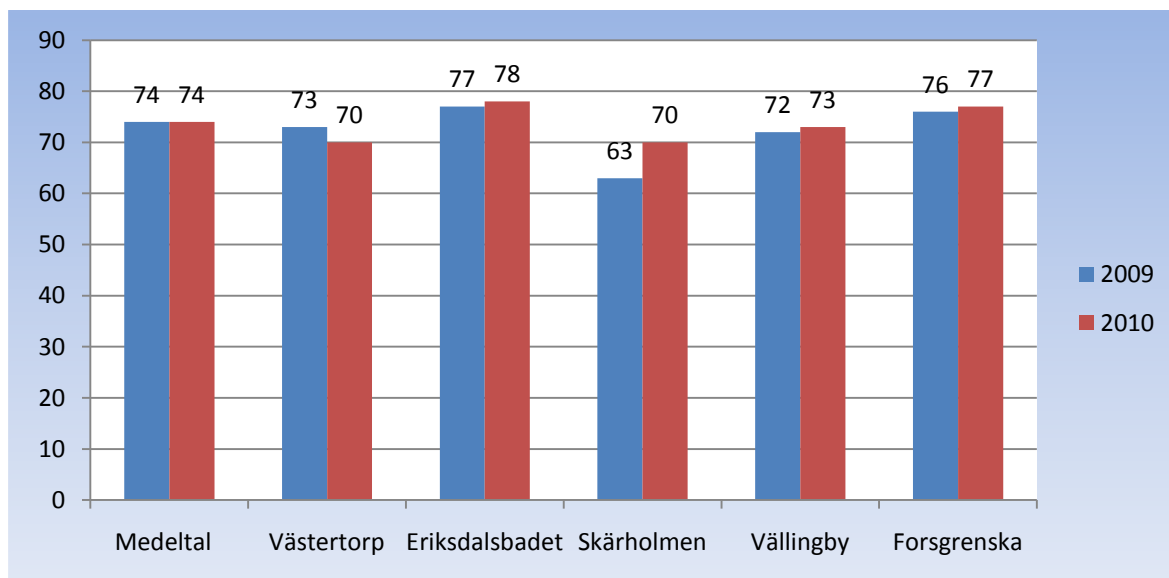
Jari Öhman  
Ulf Blomdahl

**Nöjd kundindex  
sim- och idrottshallar  
Stockholm stad  
2010**

## Nöjd kundindex

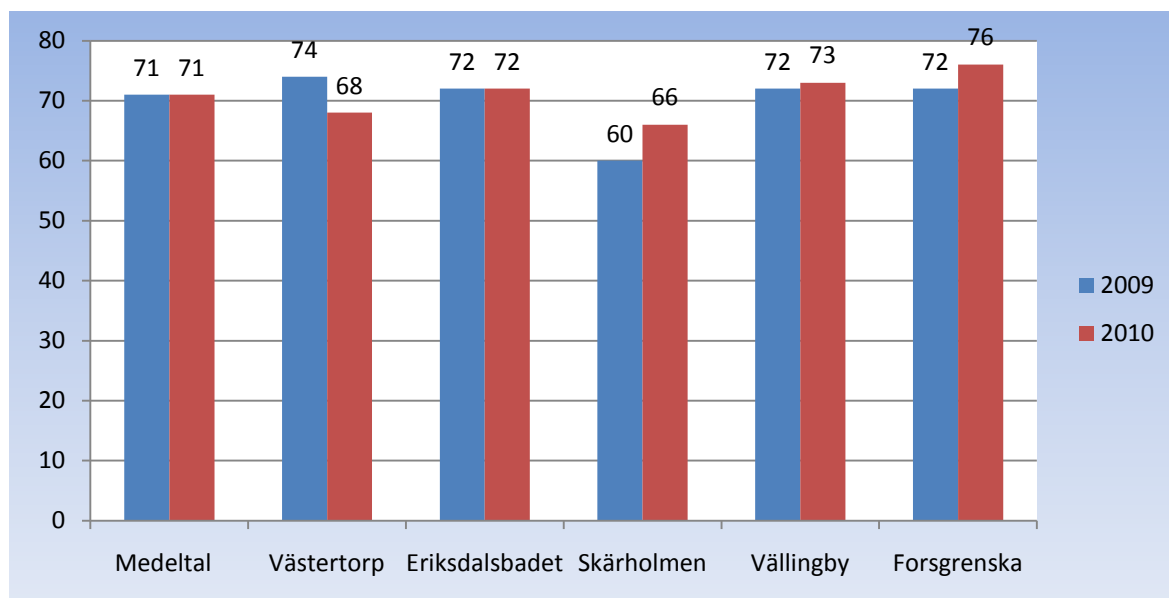
### Jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till annan person

0 är lägst – 100 är mest positiva på skalan



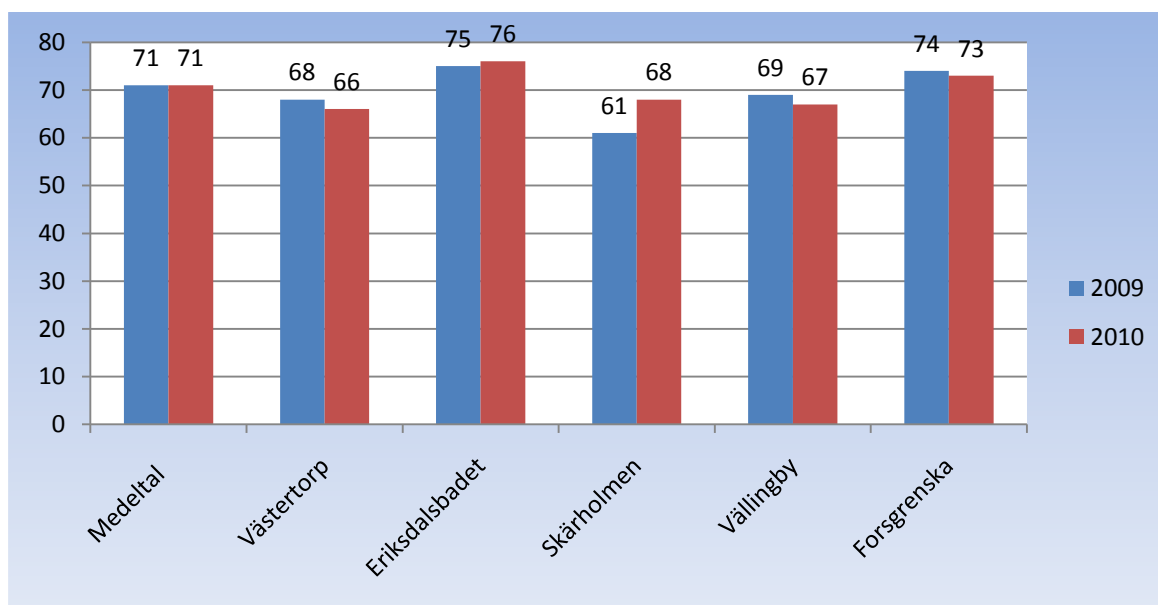
### Jag kommer verkligen att rekommendera gruppträning till annan person

0 är lägst – 100 är mest positiva på skalan



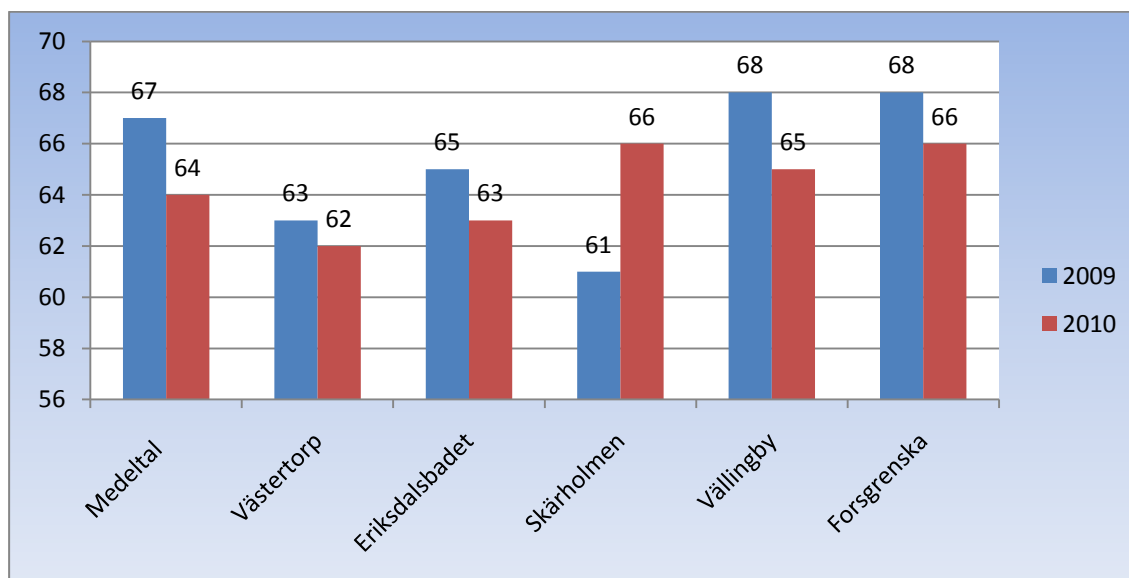
## Jag kommer verkligen att rekommendera ett besök i simhallen till annan person

0 är lägst – 100 är mest positiva på skalan



## Jag kommer verkligen att rekommendera andra föreningar att träna och/eller spela match i sporthallarna/specialidrottslokalerna

0 är lägst – 100 är mest positiva på skalan



**Vilket transportmedel använder besökarna till  
de enskilda sim- och idrottshallarna  
2010**

## Huvudsakligt transportmedel

Med vilket huvudsakligt transportmedel tar du dig vanligtvis till anläggningen?

|                                  | Buss | Pendeltåg/spårvagn/<br>tunnelbana | Cykel | Moped eller motor-<br>cykel | Bil | Promenerar |
|----------------------------------|------|-----------------------------------|-------|-----------------------------|-----|------------|
| Eriksdalsbadet                   | 15   | 38                                | 10    | 1                           | 19  | 17         |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 12   | 19                                | 5     | 1                           | 42  | 21         |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 8    | 41                                | 2     | 0                           | 23  | 26         |
| Forsgrénska badet                | 3    | 39                                | 8     | 0                           | 4   | 46         |
| Västertorps sim- och idrottshall | 5    | 25                                | 8     | 1                           | 34  | 27         |

## Var ligger anläggningen

Hur tar du reda på var anläggningen ligger och hur du kan resa dit?

|                                  | Söker på internet | Ringer till anläggningen | Frågar kompisar/tränare | Annat sätt | Söker ingen information | Vet inte |
|----------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------|------------|-------------------------|----------|
| Eriksdalsbadet                   | 47                | 6                        | 11                      | 7          | 20                      | 9        |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 45                | 6                        | 9                       | 7          | 15                      | 12       |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 39                | 8                        | 24                      | 10         | 10                      | 7        |
| Forsgrénska badet                | 44                | 5                        | 9                       | 7          | 19                      | 9        |
| Västertorps sim- och idrottshall | 47                | 3                        | 14                      | 7          | 11                      | 9        |

## **Söka information på stockholm.se**

**Känner du till att du kan söka information på stockholm.se, om Stockholms stads alla idrottsanläggningar och hur du kan resa till dem?**

|                                  | <b>Ja</b> | <b>Nej</b> |
|----------------------------------|-----------|------------|
| Eriksdalsbadet                   | 66        | 34         |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 82        | 18         |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 70        | 30         |
| Forsgrénska badet                | 83        | 17         |
| Västertorps sim- och idrottshall | 74        | 26         |

Jari Öhman  
Ulf Blomdahl

## Reser miljövänligt

**Hur viktigt tycker du att det är att, man som enskild person, reser miljövänligt?**

|                                  | <b>Inte alls viktigt</b> | <b>Ganska viktigt</b> | <b>Varken oviktigt eller viktigt</b> | <b>Mycket viktigt</b> | <b>Vet inte</b> |
|----------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| Eriksdalsbadet                   | 3                        | 35                    | 11                                   | 48                    | 3               |
| Vällingby sim- och idrottshall   | 3                        | 41                    | 8                                    | 44                    | 4               |
| Skärholmens sim- och idrottshall | 4                        | 35                    | 14                                   | 40                    | 7               |
| Forsgrénska badet                | 1                        | 34                    | 6                                    | 56                    | 3               |
| Västertorps sim- och idrottshall | 4                        | 42                    | 14                                   | 36                    | 4               |