

**Kundundersökning  
på  
enskilda idrottsplatser  
2020**

**Tabellbilaga**

## Undersökningen

Under hösten 2020 genomförde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar.

Kundnöjdhetsundersökningen genomfördes under veckorna 38-42<sup>1</sup> 2020 i 12 av stadens sim- och idrottshallar<sup>2</sup>, på fyra idrottsplatser<sup>3</sup> samt i fyra fristående idrottshallar<sup>4</sup>. Undersökningen har genomförts av undersökningsföretaget Origo group på uppdrag av idrottsförvaltningen<sup>5</sup>. 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 anläggningsskatterna är för sim- och idrottshallar 2132 svarande med svarsfrekvens 64%, idrottsplatser 541 svarande med svarsfrekvens 72% och idrottshallar 441 svarande med svarsfrekvens 67%.

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.

Av de som medverkat i undersökningen på idrottsplatserna är 59% män och 41% kvinnor. 7% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 68% är mellan 20 och 49 år och 25% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 92% från Stockholms stad och 8% från annan kommun. 80% av de svarande är födda i Sverige och 20% utomlands.

---

<sup>1</sup> Det ska noteras att undersökningen genomfördes under pågående pandemi. Anläggningarna var öppna för allmänheten och föreningsverksamhet. Det rådde dock omfattande restriktioner i samhället.

<sup>2</sup> Beckomberga sim- och idrottshall, Eriksdalsbadet, Farsta sim- och idrottshall, GIH-badet, Husbybadet, Kronobergsbadet, Sandsborgsbadet, Skärholmens sim- och idrottshall, Tensta sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall, Västertorps sim- och idrottshall och Åkeshovs sim- och idrottshall.

<sup>3</sup> Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Spånga IP och Stora Mossens IP.

<sup>4</sup> Brännkyrkahallen, Enskedehallen, Eriksdalshallen och Liljeholmshallarna.

<sup>5</sup> 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	Betyg 2020
<b>Helhetsbetyg personalen</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>3,9</b>	<b>3,8</b>	<b>4,2</b>
Personalens servicevilja	4,0	3,7	4,0	3,8	4,2
Personalens engagemang	4,0	3,7	4,0	3,8	4,2
Personalens vilja att rätta till fel	3,9	3,6	3,8	3,8	4,1
<b>Helhetsbetyg anläggning</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>
Helhetsbetyg av idrottsplatserna	4,1	3,9	4,1	4,1	4,2
Helhetsbetyg av fotbollsplanerna	4,1	3,9	3,8	4,2	4,3
Helhetsbetyg av friidrottsytor utomhus	4,0	3,5	3,9	4,2	4,2
Helhetsbetyg ishallarna	3,6	3,8	3,9	3,8	4,0
<b>Helhetsbetyg trygghet och säkerhet</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>
Säkerhet på anläggningen	4,0	3,8	3,9	3,8	4,1
Trygghet i omklädningsrummen	4,0	3,5	3,9	3,8	3,7
Säkerhet i omklädningsrum	3,8	3,5	3,7	3,7	3,8
<b>Helhetsbetyg städning</b>	<b>3,5</b>	<b>3,1</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,4</b>
Städning hela anläggningen	3,7	3,6	3,7	3,8	4,0
Städning av träningsyta	3,9	3,7	3,9	4,0	4,1
Städning av omklädningsrum	3,4	2,9	3,2	3,0	3,2
Städning av duschrum	3,2	2,6	2,8	2,7	2,8
Städning av toaletter	3,1	2,6	2,7	2,7	2,7
<b>Helhetsbetyg information</b>	<b>3,3</b>	<b>3,0</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,3</b>
Information om verksamheter (affischer mm)	3,2	2,8	3,1	3,1	3,0
Hemsida	3,5	3,1	3,4	3,3	3,6
Skyltning på anläggningen	3,5	3,0	3,5	3,4	3,4
Information vilka föreningar som finns på anläggningen	3,0	2,9	3,3	3,1	3,0

I 2016 års undersökning ingår Farsta IP, Spånga IP, Sätra IP och Östermalms IP.

I 2017 års undersökning ingår Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Stora Mossens IP och Vårbergs IP.

I 2018, 2019 och 2020 års undersökningar ingår Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Spånga IP och Stora Mossens IP.

## Medelbetyg

### Mäns och kvinnors medelbetyg för alla anläggningar 2020

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Män	Kvinnor	Totalt
<b>Helhetsbetyg personalen</b>			
Personalens servicevilja	4,1	4,3	4,2
Personalens engagemang	4,2	4,2	4,2
Personalens vilja att rätta till fel	4,0	4,2	4,1
<b>Helhetsbetyg anläggning</b>			
Helhetsbetyg av idrottsplatserna	4,2	4,3	4,3
Helhetsbetyg av fotbollsplanerna	4,2	4,4	4,3
Helhetsbetyg av friidrottsytor utomhus	4,2	4,2	4,2
Helhetsbetyg ishallarna	4,1	3,8	4,0
<b>Helhetsbetyg trygghet och säkerhet</b>			
Säkerhet på anläggningen	4,1	4,1	4,1
Trygghet i omklädningsrummen	3,9	3,6	3,7
Säkerhet i omklädningsrum	3,8	3,7	3,8
<b>Helhetsbetyg städning</b>			
Städning hela anläggningen	4,0	4,0	4,0
Städning av träningsyta	4,1	4,2	4,1
Städning av omklädningsrum	3,3	3,0	3,2
Städning av duschrum	2,9	2,6	2,8
Städning av toaletter	2,9	2,6	2,7
<b>Helhetsbetyg information</b>			
Information om verksamheter (affischer mm)	3,0	3,1	3,0
Hemsida	3,4	3,9	3,6
Skyltning på anläggningen	3,3	3,4	3,4
Information vilka föreningar som finns på anläggningen	2,9	3,1	3,0

I undersökningen ingår Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Spånga IP och Stora Mossens IP.

## Helhetsbetyg

### Kundernas helhetsbetyg på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020
Farsta IP	4,2	*	*	*	*
Spånga IP	4,1	*	4,0	4,0	4,0
Sätra IP	4,2	*	*	*	*
Östermalms IP	4,0	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,1	4,2	4,3
Skarpnäcks sportfält	*	4,2	4,2	4,1	4,3
Stora Mossens IP	*	4,0	4,1	4,1	4,3
Vårbergs IP	*	3,3	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## Personalens servicevilja

### Kundernas betygsättning av personalens servicevilja

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020
Farsta IP	4,2	*	*	*	*
Spånga IP	3,9	*	4,1	3,8	3,8
Sätra IP	4,0	*	*	*	*
Östermalms IP	3,8	*	*	*	*
Enskede IP	*	4,0	4,2	4,1	4,5
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,2	3,8	4,2
Stora Mossens IP	*	3,5	3,5	3,7	4,0
Vårbergs IP	*	3,3	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## Personalens engagemang

### Kundernas betygsättning av personalens engagemang

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020
Farsta IP	4,2	*	*	*	*
Spånga IP	3,8	*	4,0	3,8	3,9
Sätra IP	4,0	*	*	*	*
Östermalms IP	3,9	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,2	4,2	4,5
Skarpnäcks sportfält	*	4,0	4,4	3,7	3,9
Stora Mossens IP	*	3,6	3,5	3,7	4,1
Vårbergs IP	*	3,3	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## 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	Betyg 2020
Farsta IP	4,0	*	*	*	*
Spånga IP	3,7	*	3,9	3,6	3,8
Sätra IP	3,9	*	*	*	*
Östermalms IP	3,9	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,1	4,1	4,3
Skarpnäcks sportfält	*	4,0	4,2	3,8	4,2
Stora Mossens IP	*	3,5	3,2	3,7	4,0
Vårbergs IP	*	3,3	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## 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	Betyg 2020
Farsta IP	3,9	*	*	*	*
Spånga IP	3,6	*	3,2	3,7	3,9
Sätra IP	3,9	*	*	*	*
Östermalms IP	3,6	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,8	4,0	4,0	4,2
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,0	3,7	4,2
Stora Mossens IP	*	3,4	3,5	3,6	3,8
Vårbergs IP	*	2,8	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## 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	Betyg 2020
Farsta IP	3,5	*	*	*	*
Spånga IP	2,5	*	2,5	2,9	2,7
Sätra IP	3,4	*	*	*	*
Östermalms IP	3,1	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,0	3,2	3,0	3,0
Skarpnäcks sportfält	*	3,2	3,2	2,6	3,1
Stora Mossens IP	*	2,4	2,4	2,4	2,5
Vårbergs IP	*	1,8	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## 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	Betyg 2020
Farsta IP	3,6	*	*	*	*
Spånga IP	2,4	*	2,4	2,7	2,8
Sätra IP	3,3	*	*	*	*
Östermalms IP	3,2	*	*	*	*
Enskede IP	*	2,9	3,3	2,9	2,9
Skarpnäcks sportfält	*	3,3	3,3	2,9	3,4
Stora Mossens IP	*	2,4	2,5	2,5	2,4
Vårbergs IP	*	2,0	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## Städning i din träningsyta

### Kundernas betygsättning av städning i din träningsyta

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020
Farsta IP	4,1	*	*	*	*
Spånga IP	4,0	*	3,4	4,0	4,1
Sätra IP	4,0	*	*	*	*
Östermalms IP	3,8	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,2	4,2	4,3
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,2	4,0	4,3
Stora Mossens IP	*	3,5	3,6	3,8	3,9
Vårbergs IP	*	2,8	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen



## Städning av omklädningsrum

### Kundernas betygsättning av städning av omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	<b>Betyg 2016</b>	<b>Betyg 2017</b>	<b>Betyg 2018</b>	<b>Betyg 2019</b>	<b>Betyg 2020</b>
Farsta IP	3,8	*	*	*	*
Spånga IP	2,8	*	2,8	2,9	3,2
Sätra IP	3,6	*	*	*	*
Östermalms IP	3,4	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,1	3,7	3,2	3,1
Skarpnäcks sportfält	*	3,3	3,6	3,1	3,7
Stora Mossens IP	*	2,7	3,0	2,9	2,9
Vårbergs IP	*	2,3	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## Säkerheten på anläggningen

### Kundernas betygsättning av säkerheten på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	<b>Betyg 2016</b>	<b>Betyg 2017</b>	<b>Betyg 2018</b>	<b>Betyg 2019</b>	<b>Betyg 2020</b>
Farsta IP	4,1	*	*	*	*
Spånga IP	3,5	*	3,6	3,7	3,9
Sätra IP	4,1	*	*	*	*
Östermalms IP	4,1	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,8	3,7	3,7	3,9
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,1	3,9	4,2
Stora Mossens IP	*	3,8	3,9	4,1	4,2
Vårbergs IP	*	3,2	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## Säkerheten i omklädningsrum

### Kundernas betygsättning av säkerheten i omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	<b>Betyg 2016</b>	<b>Betyg 2017</b>	<b>Betyg 2018</b>	<b>Betyg 2019</b>	<b>Betyg 2020</b>
Farsta IP	4,1	*	*	*	*
Spånga IP	3,1	*	3,7	3,7	3,8
Sätra IP	4,0	*	*	*	*
Östermalms IP	3,9	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,7	3,7	3,5	3,8
Skarpnäcks sportfält	*	3,7	4,0	3,7	3,9
Stora Mossens IP	*	3,4	3,6	3,8	3,8
Vårbergs IP	*	3,0	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## 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	Betyg 2020
Farsta IP	4,1	*	*	*	*
Spånga IP	3,7	*	3,6	3,9	3,8
Sätra IP	4,3	*	*	*	*
Östermalms IP	4,0	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,7	4,0	3,7	3,8
Skarpnäcks sportfält	*	3,8	4,2	3,6	4,3
Stora Mossens IP	*	3,5	3,8	3,8	3,5
Vårbergs IP	*	3,1	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## Skyltning på anläggningen

### Kundernas betygsättning av skyltning på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020
Farsta IP	3,4	*	*	*	*
Spånga IP	3,6	*	3,6	3,5	3,2
Sätra IP	3,6	*	*	*	*
Östermalms IP	3,3	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,3	3,4	3,3	3,4
Skarpnäcks sportfält	*	2,4	3,6	3,1	3,5
Stora Mossens IP	*	3,3	3,4	3,4	3,3
Vårbergs IP	*	2,7	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## 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	Betyg 2020
Farsta IP	3,4	*	*	*	*
Spånga IP	3,1	*	3,3	3,1	2,7
Sätra IP	3,2	*	*	*	*
Östermalms IP	3,1	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,0	3,2	3,1	3,3
Skarpnäcks sportfält	*	2,3	2,8	2,8	2,8
Stora Mossens IP	*	3,0	3,3	3,2	3,2
Vårbergs IP	*	2,4	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

### Kundernas betygsättning av informationen på anläggningens hemsida

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020
Farsta IP	3,6	*	*	*	*
Spånga IP	3,0	*	3,6	3,2	3,1
Sätra IP	3,6	*	*	*	*
Östermalms IP	3,5	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,5	3,6	3,7	4,3
Skarpnäcks sportfält	*	3,1	3,3	3,0	3,6
Stora Mossens IP	*	3,2	3,1	3,3	3,3
Vårbergs IP	*	2,6	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## Föreningar i anläggningen

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

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	<b>Betyg 2016</b>	<b>Betyg 2017</b>	<b>Betyg 2018</b>	<b>Betyg 2019</b>	<b>Betyg 2020</b>
Farsta IP	3,4	*	*	*	*
Spånga IP	2,5	*	3,4	2,9	2,8
Sätra IP	3,1	*	*	*	*
Östermalms IP	3,1	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,3	3,5	3,3	3,5
Skarpnäcks sportfält	*	2,7	3,2	3,0	2,7
Stora Mossens IP	*	2,8	3,2	3,0	2,9
Vårbergs IP	*	2,3	*	*	*

\* Ingick ej i undersökningen

## 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	Betyg 2020
Farsta IP	7,9	*	*	*	*
Spånga IP	7,7	*	7,6	7,9	7,9
Sätra IP	8,2	*	*	*	*
Östermalms IP	7,8	*	*	*	*
Enskede IP	*	8,0	8,1	8,1	8,4
Skarpnäcks sportfält	*	8,0	8,1	8,3	8,8
Stora Mossens IP	*	7,7	7,6	8,2	8,2
Vårbergs IP	*	5,7	*	*	*
<b>Medeltal</b>	<b>7,9</b>	<b>7,5</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>

\* Ingick ej i undersökningen

### 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	Betyg 2020
Farsta IP	8,0	*	*	*	*
Spånga IP	7,2	*	7,6	7,6	7,7
Sätra IP	7,8	*	*	*	*
Östermalms IP	7,4	*	*	*	*
Enskede IP	*	6,8	7,8	8,1	8,2
Skarpnäcks sportfält	*	7,8	7,9	7,8	8,3
Stora Mossens IP	*	7,1	7,5	8,1	8,2
Vårbergs IP	*	5,6	*	*	*
<b>Medeltal</b>	<b>7,6</b>	<b>6,9</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>

\* Ingick ej i undersökningen