

**Kundundersökning  
i  
enskilda idrottshallar  
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> 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.

Könsfördelningen bland de som medverkat i idrottshallsundersökningen är 66% män och 34% kvinnor. 19% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 56% är mellan 20 och 49 år och 26% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 86% från Stockholms stad och 14% från annan kommun. 86% av de svarande är födda i Sverige och 14% 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<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018** | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|---|---------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|
| <b>Helhetsbetyg personalen</b>                        | <b>3,9</b>    | <b>3,5</b>    |                 | <b>4,1</b>    | <b>4,2</b>    |
| Personalens servicevilja                              | 4,0           | 3,5           |                 | 4,1           | 4,2           |
| Personalens engagemang                                | 3,9           | 3,6           |                 | 4,1           | 4,2           |
| Personalens vilja att rätta till fel                  | 3,9           | 3,4           |                 | 4,1           | 4,2           |
| <b>Helhetsbetyg anläggning</b>                        | <b>3,9</b>    | <b>3,7</b>    |                 | <b>3,9</b>    | <b>3,8</b>    |
| Helhetsbetyg av idrottshallarna                       | 3,9           | 3,6           |                 | 3,8           | 3,9           |
| Helhetsbetyg av specialidrottslokaler                 | 3,9           | 3,5           |                 | 4,0           | 3,6           |
| <b>Helhetsbetyg trygghet och säkerhet</b>             | <b>3,9</b>    | <b>3,6</b>    |                 | <b>4,0</b>    | <b>4,0</b>    |
| Säkerhet inne i idrottshallarna                       | 4,0           | 3,6           |                 | 4,1           | 4,1           |
| Trygghet i omklädningsrummen                          | 3,9           | 3,6           |                 | 3,9           | 4,0           |
| Säkerhet i omklädningsrum                             | 3,7           | 3,5           |                 | 3,7           | 3,7           |
| Säkerhet idrotts-/specialidrottshall                  | 4,0           | 3,6           |                 | 4,1           | 4,1           |
| <b>Helhetsbetyg städning</b>                          | <b>3,6</b>    | <b>3,5</b>    |                 | <b>3,6</b>    | <b>3,8</b>    |
| Städning hela anläggningen                            | 3,8           | 3,5           |                 | 3,7           | 3,9           |
| Städning av träningsyta                               | 4,0           | 3,6           |                 | 4,0           | 4,1           |
| Städning av omklädningsrum                            | 3,7           | 3,4           |                 | 3,5           | 3,7           |
| Städning av duschrum                                  | 3,4           | 3,3           |                 | 3,3           | 3,5           |
| Städning av toaletter                                 | 3,3           | 3,2           |                 | 3,4           | 3,5           |
| <b>Helhetsbetyg information</b>                       | <b>3,2</b>    | <b>3,1</b>    |                 | <b>3,3</b>    | <b>3,4</b>    |
| Information om verksamheter (affischer mm)            | 3,1           | 2,9           |                 | 3,1           | 3,2           |
| Hemsida   | 3,4           | 3,3           |                 | 3,3           | 3,5           |
| Skyltning inne i anläggningen                         | 3,5           | 3,2           |                 | 3,6           | 3,7           |
| Information vilka föreningar som finns i anläggningen | 2,8           | 3,1           |                 | 3,0           | 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\* 2020

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

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

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

## Helhetsbetyg

### Kundernas helhetsbetyg på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,9           | 3,3           | 4,1           | 3,9           | 3,8           |
| Enskedehallen      | 3,8           | 3,8           | 3,9           | 3,8           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,8           | 3,5           | *             | 4,0           | 4,0           |
| Liljeholmshallarna | 4,2           | 3,9           | *             | 3,9           | 4,0           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Specialidrottslokaler

### Kundernas helhetsbetyg på specialidrottslokaler

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,9           | 3,2           | 4,1           | 4,2           | 3,9           |
| Enskedehallen      | 3,8           | 3,6           | 3,8           | 3,9           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,4           | 3,3           | *             | 3,8           | 3,9           |
| Liljeholmshallarna | 4,6           | 4,1           | *             | 4,1           | 4,2           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Personalens servicevilja

### Kundernas betygsättning av personalens servicevilja

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,9           | 3,0           | 4,5           | 4,2           | 4,1           |
| Enskedehallen      | 4,2           | 3,9           | 4,4           | 4,5           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,6           | 3,2           | *             | 4,1           | 4,2           |
| Liljeholmshallarna | 4,1           | 4,1           | *             | 3,9           | 3,9           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Personalens engagemang

### Kundernas betygsättning av personalens engagemang

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 4,0           | 3,2           | 4,5           | 4,1           | 4,1           |
| Enskedehallen      | 4,1           | 3,9           | 4,3           | 4,3           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,6           | 3,2           | *             | 4,2           | 4,1           |
| Liljeholmshallarna | 4,0           | 4,1           | *             | 3,9           | 3,9           |

\* För låg svarsfrekvens 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<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,8           | 3,1           | 4,4           | 4,1           | 4,1           |
| Enskedehallen      | 4,3           | 3,8           | 4,3           | 4,4           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,4           | 3,3           | *             | 4,0           | 4,1           |
| Liljeholmshallarna | 3,9           | 4,0           | *             | 3,9           | 4,0           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Städning som helhet

### Kundernas betygsättning av städning som helhet

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,8           | 3,2           | 3,9           | 3,7           | 4,0           |
| Enskedehallen      | 3,7           | 3,7           | 3,7           | 3,8           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,6           | 3,3           | *             | 3,7           | 3,9           |
| Liljeholmshallarna | 4,1           | 3,8           | *             | 3,7           | 3,9           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Städning av toaletter

### Kundernas betygsättning av städning av toaletter

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,5           | 2,9           | 3,3           | 3,0           | 3,3           |
| Enskedehallen      | 3,1           | 3,4           | 3,3           | 3,3           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,2           | 3,0           | *             | 3,4           | 3,4           |
| Liljeholmshallarna | 3,6           | 3,6           | *             | 3,6           | 3,7           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Städning av duschrum

### Kundernas betygsättning av städning av duschrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,6           | 3,1           | 3,5           | 2,7           | 3,6           |
| Enskedehallen      | 3,4           | 3,5           | 3,3           | 3,6           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,2           | 3,1           | *             | 3,3           | 3,4           |
| Liljeholmshallarna | 3,6           | 3,7           | *             | 3,3           | 3,5           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Städning i din träningslokal

### Kundernas betygsättning av städning i din träningsyta

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 4,0           | 3,2           | 4,1           | 3,8           | 4,1           |
| Enskedehallen      | 4,0           | 3,9           | 3,8           | 4,0           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,6           | 3,2           | *             | 3,9           | 3,9           |
| Liljeholmshallarna | 4,3           | 4,1           | *             | 4,1           | 4,1           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Städning av omklädningsrum

### Kundernas betygsättning av städning av omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,8           | 3,1           | 3,6           | 3,3           | 3,8           |
| Enskedehallen      | 3,5           | 3,7           | 3,5           | 3,6           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,4           | 3,1           | *             | 3,6           | 3,4           |
| Liljeholmshallarna | 4,0           | 3,7           | *             | 3,6           | 3,7           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.



## Säkerheten i idrottshall

### Kundernas betygsättning av säkerheten i idrottshallen/-arna

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 4,1           | 3,2           | 4,2           | 3,8           | 4,1           |
| Enskedehallen      | 3,9           | 3,9           | 4,1           | 4,0           | *             |
| Eriksdalshallen    | 4,1           | 3,5           | *             | 4,1           | 4,2           |
| Liljeholmshallarna | 4,1           | 4,0           | *             | 4,2           | 4,0           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Säkerheten i omklädningsrum

### Kundernas betygsättning av säkerheten i omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,7           | 3,2           | 3,9           | 3,4           | 3,7           |
| Enskedehallen      | 3,5           | 3,9           | 3,7           | 3,9           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,9           | 3,4           | *             | 3,7           | 3,8           |
| Liljeholmshallarna | 4,1           | 3,7           | *             | 3,7           | 3,6           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Tryggheten i omklädningsrum

### Kundernas betygsättning av tryggheten i omklädningsrummen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,9           | 3,3           | 4,2           | 3,6           | 3,9           |
| Enskedehallen      | 3,6           | 4,0           | 3,8           | 4,0           | *             |
| Eriksdalshallen    | 4,1           | 3,5           | *             | 4,0           | 4,2           |
| Liljeholmshallarna | 4,2           | 3,9           | *             | 3,9           | 3,7           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Skytning inne i anläggningen

### Kundernas betygsättning av skytning inne i anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,6           | 2,9           | 4,0           | 3,9           | 3,8           |
| Enskedehallen      | 3,5           | 3,5           | 3,6           | 3,5           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,6           | 3,0           | *             | 3,6           | 4,0           |
| Liljeholmshallarna | 3,1           | 3,3           | *             | 3,6           | 3,3           |

\* För låg svarsfrekvens 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<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,2           | 3,0           | 3,4           | 3,1           | 3,1           |
| Enskedehallen      | 3,0           | 2,7           | 3,2           | 2,9           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,1           | 2,9           | *             | 3,3           | 3,3           |
| Liljeholmshallarna | 2,9           | 3,1           | *             | 3,2           | 3,1           |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

### Kundernas betygsättning av informationen på anläggningens hemsida

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 3,5           | 3,2           | 3,6           | 2,8           | 3,6           |
| Enskedehallen      | 3,2           | 3,3           | 3,5           | 3,1           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,5           | 3,3           | *             | 3,8           | 3,5           |
| Liljeholmshallarna | 3,1           | 3,4           | *             | 3,2           | 3,7           |

\* För låg svarsfrekvens 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

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 2,8           | 3,3           | 3,2           | 2,9           | 2,9           |
| Enskedehallen      | 2,6           | 2,5           | 3,0           | 2,5           | *             |
| Eriksdalshallen    | 3,0           | 3,6           | *             | 3,6           | 3,5           |
| Liljeholmshallarna | 3,0           | 3,0           | *             | 3,0           | 2,8           |

\*För låg svarsfrekvens i undersökningen.

## Nöjd kundindex

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

1 är lägst – 10 är mest positivt på skalan

|                    | Betyg<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 7,0           | 6,3           | 8,1           | 7,5           | 8,0           |
| Enskedehallen      | 7,2           | 7,2           | 7,6           | 7,6           | *             |
| Eriksdalshallen    | 7,2           | 7,2           | *             | 8,0           | 8,0           |
| Liljeholmshallarna | 5,7           | 7,8           | *             | 7,4           | 8,0           |
| <b>Medeltal</b>    | <b>7,0</b>    | <b>7,1</b>    |               | <b>7,6</b>    | <b>8,0</b>    |

\* För låg svarsfrekvens 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<br>2016 | Betyg<br>2017 | Betyg<br>2018 | Betyg<br>2019 | Betyg<br>2020 |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Brännkyrkahallen   | 7,4           | 6,3           | **            | 7,5           | 8,0           |
| Enskedehallen      | 7,3           | 7,4           | 7,6           | 7,8           | *             |
| Eriksdalshallen    | 7,0           | 7,1           | *             | 7,7           | 7,3           |
| Liljeholmshallarna | 6,7           | 7,9           | *             | 7,8           | 8,1           |
| <b>Medeltal</b>    | <b>7,2</b>    | <b>7,2</b>    |               | <b>7,7</b>    | <b>7,8</b>    |

\* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

\*\*Frågan ingick inte i 2018 års undersökning.