

**Kundundersökning  
i  
enskilda sim- och idrottshallar  
2021**

**Tabellbilaga**

## Undersökningen

Under hösten 2021 genomförde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar.

Kundnöjdhetsundersökningen genomfördes under veckorna 38-42 2021<sup>1</sup> i 13 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 2561 svarande med svarsfrekvens 72 procent, idrottsplatser 596 svarande med svarsfrekvens 74 procent och idrottshallar 432 svarande med svarsfrekvens 62 procent.

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

Könsfördelningen bland de kunder som medverkat i undersökningen i sim- och idrottshallarna är 48 procent män och 52 procent kvinnor. 3 procent av de svarande är mellan 15 och 19 år, 45 procent är mellan 20 och 49 år och 52 procent är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 93 procent från Stockholms stad och 7 procent från annan kommun. 67 procent av de svarande är födda i Sverige och 32 procent utomlands.

---

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

<sup>2</sup> Beckomberga sim- och idrottshall, Eriksdalsbadet, Farsta sim- och idrottshall, Forsgréniska badet, 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

	2009	2010	2012	2014	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Helhetsbetyg personalen</b>			<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>
Personalens servicevilja	3,8	3,9	4,0	4,1	4,3	4,1	4,4	4,4	4,4	4,5
Kassapersonalens servicevilja**	3,9	3,9	4,1	4,2	4,4	4,2	4,5	4,5	4,5	4,6
Personalens engagemang	3,8	3,8	4,0	4,1	4,2	4,0	4,3	4,3	4,3	4,4
Personalens snabbhet i att rätta till fel***	3,6	3,7	3,8	4,0	4,2	3,9	4,3	4,2	4,2	4,3
Instruktörer och ledare			4,1	4,2	4,5	4,1	4,5	4,5	4,5	4,6
<b>Helhetsbetyg verksamhet</b>			<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>
Helhetsbetyg av sim- och idrottshallar	3,7	3,7	3,8	3,9	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	4,2
Grupptränings-/friskvårdsverksamhet*	3,8	3,8	4,0	3,9	4,3	4,0	4,3	4,4	4,5	4,4
Gymmet	3,6	3,6	3,6	3,9	4,0	3,8	4,0	4,1	4,0	4,2
Idrottshallar			3,5	3,7	3,9	3,7	4,0	4,1	4,0	4,1
<b>Helhetsbetyg trygghet och säkerhet</b>			<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>3,9</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>
Tryggheten inne i simhallen	3,8	3,8	4,0	4,1	4,2	4,0	4,3	4,4	4,4	4,5
Säkerhet inne i simhallen	3,6	3,6	3,9	3,9	4,0	3,9	4,2	4,2	4,2	4,3
Trygghet i omklädningsrummen			4,0	4,0	4,1	4,0	4,2	4,3	4,3	4,4
Säkerhet i omklädningsrum	3,3	3,4	3,6	3,7	3,9	3,8	4,1	4,1	4,2	4,3
<b>Helhetsbetyg städning</b>			<b>3,5</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>
Städning hela anläggningen	3,5	3,5	3,7	3,7	3,9	3,8	3,9	4,0	4,0	4,1
Städning av simhallen	3,6	3,6	3,8	3,9	4,0	3,8	4,1	4,1	4,2	4,3
Städning av omklädningsrum	3,2	3,2	3,4	3,5	3,7	3,6	3,8	3,8	3,9	4,0
Städning av duschrum	3,2	3,2	3,4	3,4	3,7	3,6	3,7	3,7	3,8	3,9
Städning av toaletter	2,7	2,7	3,1	3,1	3,4	3,3	3,5	3,6	3,6	3,8
Städning i din träningslokal	3,6	3,6	3,6	3,8	3,9	3,8	4,0	4,1	4,1	4,2
<b>Helhetsbetyg information</b>			<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>
Information om verksamheten (affischer mm)	3,5	3,6	3,6	3,7	4,0	3,6	4,0	4,1	4,0	4,0
Hemsida	3,6	3,6	3,6	3,6	4,0	3,6	3,9	3,9	3,7	3,8
Skyltning inne i anläggningen	3,5	3,5	3,6	3,7	4,1	3,7	4,1	4,2	4,2	4,2
Information vilka föreningar som finns i anläggningen	3,1	3,1	3,2	3,2	3,5	3,3	3,6	3,7	3,3	3,5

I 2009 års helhetsbetyg ingår bara de anläggningar som ingår i 2010 års studie, Vällingby sim- och idrottshall, Eriksdalsbadet, Skärholmens sim- och idrottshall, Forsgrénka badet, och Västertorps sim- och idrottshall. I 2012 och 2014 års medelbetyg ingår 13 simhallar (ej Högdalen sim- och idrottshall och Kronobergsbadet). I 2016 års medelbetyg ingår 10 simhallar. I 2017 års medelbetyg ingår 10 simhallar. I 2018 års medelbetyg ingår 10 simhallar. I 2019 års medelbetyg ingår 11 simhallar. I 2020 års medelbetyg ingår 12 simhallar. I 2021 års medelbetyg ingår 13 simhallar.

\* I gruppträningen-/friskvårdsverksamheten ingår t.ex. spinning, aerobics, vattengymnastik m.m. från år 2008. From 2014 är betyget för ”gruppträning som du deltagit i”.

\*\*From 2014 gäller betygsättningen ”receptionspersonalens bemötande”.

\*\*\* From 2014 gäller betygsättningen ”personalens vilja att rätta till fel”.

## Medelbetyg

### Mäns och kvinnors medelbetyg för alla anläggningar 2021

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Män	Kvinnor
<b>Helhetsbetyg personalen</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>
Personalens servicevilja	4,5	4,5
Receptionspersonalens bemötande	4,6	4,6
Personalens engagemang	4,4	4,4
Personalens vilja att rätta till fel	4,3	4,4
Instruktörer och ledare	4,5	4,6
<b>Helhetsbetyg verksamhet</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>
Helhetsbetyg av sim- och idrottshallar	4,2	4,2
Grupptränings-/ friskvårdsverksamhet*	4,3	4,4
Gymmet	4,2	4,2
Idrottshallar	4,1	4,1
<b>Helhetsbetyg trygghet och säkerhet</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>
Tryggheten inne i simhallen	4,4	4,5
Säkerhet inne i simhallen	4,3	4,3
Trygghet i omklädningsrummen	4,4	4,5
Säkerhet i omklädningsrum	4,2	4,3
<b>Helhetsbetyg städning</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>
Städning hela anläggningen	4,2	4,1
Städning av simhallen	4,3	4,2
Städning av omklädningsrum	4,1	3,9
Städning av duschrum	4,1	3,8
Städning av toaletter	3,8	3,7
Städning i din träningslokal	4,2	4,2
<b>Helhetsbetyg information</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>
Information om verksamheten (affischer mm)	3,9	4,0
Hemsida	3,8	3,9
Skyltning inne i anläggningen	4,2	4,2
Information vilka föreningar som finns i anläggningen	3,4	3,5

\* I gruppträningen-/friskvårdsverksamheten ingår t.ex. spinning, aerobics, vattengymnastik m.m. från år 2008. From 2014 är betyget ”gruppträning som du deltagit i”.