

**Kundundersökning
på
enskilda idrottsplatser
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 2021¹ i 13 av stadens sim- och idrottshallar², på fyra idrottsplatser³ samt i fyra fristående idrottshallar⁴. Undersökningen har genomförts av undersökningsföretaget Origo group på uppdrag av idrottsförvaltningen⁵. 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.

Av de som medverkat i undersökningen på idrottsplatserna är 57 procent män och 43 procent kvinnor. 7 procent av de svarande är mellan 15 och 19 år, 67 procent är mellan 20 och 49 år och 27 procent är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 90 procent från Stockholms stad och 10 procent från annan kommun. 84 procent av de svarande är födda i Sverige och 16 procent utomlands.

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

² Beckomberga sim- och idrottshall, Eriksdalsbadet, Farsta sim- och idrottshall, Forsgrénka 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.

³ Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Spånga IP och Stora Mossens IP.

⁴ Brännkyrkahallen, Enskedehallen, Eriksdalshallen och Liljeholmshallarna.

⁵ 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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Helhetsbetyg personalen	4,0	3,7	3,9	3,8	4,2	3,9
Personalens servicevilja	4,0	3,7	4,0	3,8	4,2	3,9
Personalens engagemang	4,0	3,7	4,0	3,8	4,2	3,9
Personalens vilja att rätta till fel	3,9	3,6	3,8	3,8	4,1	3,8
Helhetsbetyg anläggning	4,0	3,8	3,9	4,1	4,2	4,1
Helhetsbetyg av idrottsplatserna	4,1	3,9	4,1	4,1	4,2	4,2
Helhetsbetyg av fotbollsplanerna	4,1	3,9	3,8	4,2	4,3	4,3
Helhetsbetyg av friidrottsytor utomhus	4,0	3,5	3,9	4,2	4,2	4,1
Helhetsbetyg ishallarna	3,6	3,8	3,9	3,8	4,0	3,9
Helhetsbetyg trygghet och säkerhet	3,9	3,6	3,8	3,8	3,9	3,9
Säkerhet på anläggningen	4,0	3,8	3,9	3,8	4,1	4,1
Trygghet i omklädningsrummen	4,0	3,5	3,9	3,8	3,7	3,9
Säkerhet i omklädningsrum	3,8	3,5	3,7	3,7	3,8	3,8
Helhetsbetyg städning	3,5	3,1	3,3	3,2	3,4	3,4
Städning hela anläggningen	3,7	3,6	3,7	3,8	4,0	4,0
Städning av träningsyta	3,9	3,7	3,9	4,0	4,1	4,1
Städning av omklädningsrum	3,4	2,9	3,2	3,0	3,2	3,1
Städning av duschrum	3,2	2,6	2,8	2,7	2,8	2,8
Städning av toaletter	3,1	2,6	2,7	2,7	2,7	2,8
Helhetsbetyg information	3,3	3,0	3,3	3,2	3,3	3,2
Information om verksamheter (affischer mm)	3,2	2,8	3,1	3,1	3,0	2,9
Hemsida	3,5	3,1	3,4	3,3	3,6	3,4
Skyltning på anläggningen	3,5	3,0	3,5	3,4	3,4	3,3
Information vilka föreningar som finns på anläggningen	3,0	2,9	3,3	3,1	3,0	3,2

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 2021

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

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

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