

**Kundundersökning
i
enskilda 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 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.

Könsfördelningen bland de som medverkat i idrottshallsundersökningen är 68 procent män och 32 procent kvinnor. 21 procent av de svarande är mellan 15 och 19 år, 53 procent är mellan 20 och 49 år och 26 procent är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 80 procent från Stockholms stad och 20 procent från annan kommun. 86 procent av de svarande är födda i Sverige och 14 procent utomlands.

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

² Beckomberga sim- och idrottshall, Eriksdalsbadet, Farsta sim- och idrottshall, Forsgrénas 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

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018**	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021
Helhetsbetyg personalen	3,9	3,5		4,1	4,2	4,1
Personalens servicevilja	4,0	3,5		4,1	4,2	4,2
Personalens engagemang	3,9	3,6		4,1	4,2	4,1
Personalens vilja att rätta till fel	3,9	3,4		4,1	4,2	4,1
Helhetsbetyg anläggning	3,9	3,7		3,9	3,8	3,9
Helhetsbetyg av idrottshallarna	3,9	3,6		3,8	3,9	4,0
Helhetsbetyg av specialidrottslokaler	3,9	3,5		4,0	3,6	3,7
Helhetsbetyg trygghet och säkerhet	3,9	3,6		4,0	4,0	4,2
Säkerhet inne i idrottshallarna	4,0	3,6		4,1	4,1	4,3
Trygghet i omklädningsrummen	3,9	3,6		3,9	4,0	4,2
Säkerhet i omklädningsrum	3,7	3,5		3,7	3,7	4,1
Säkerhet idrotts-/specialidrottshall	4,0	3,6		4,1	4,1	4,3
Helhetsbetyg städning	3,6	3,5		3,6	3,8	3,9
Städning hela anläggningen	3,8	3,5		3,7	3,9	4,0
Städning av träningsyta	4,0	3,6		4,0	4,1	4,2
Städning av omklädningsrum	3,7	3,4		3,5	3,7	3,9
Städning av duschrum	3,4	3,3		3,3	3,5	3,7
Städning av toaletter	3,3	3,2		3,4	3,5	3,7
Helhetsbetyg information	3,2	3,1		3,3	3,4	3,3
Information om verksamheter (affischer mm)	3,1	2,9		3,1	3,2	3,2
Hemsida	3,4	3,3		3,3	3,5	3,3
Skyltning inne i anläggningen	3,5	3,2		3,6	3,7	3,8
Information vilka föreningar som finns i anläggningen	2,8	3,1		3,0	3,0	2,9

* 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* 2021

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

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

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