

**Kundbetyg**  
**Högdalens sim- och idrottshall**  
**2007**

## Inledning

Stockholms stad har vid ett flertal tillfällen fattat beslut om att förvaltningarna ska följa upp i vilken grad invånarna är nöjda med den service som erbjuds. I kommunstyrelsens utlåtande 2001 står det bland annat följande: ”Nämnderna bör bland annat följa förvaltningens genomförande av kvalitetsarbetet och också hur kunderna/brukarna upplever kvaliteten i enhetens arbete och trovärdigheten i åtagandena... Enheterna bör följa upp resultatet av sitt arbete i förhållande till åtaganden, kvalitetsgarantier samt hur kunderna/brukarna upplever enhetens arbete... Därutöver är det viktigt att finna former för att tillvarata medborgarnas synpunkter på servicen”<sup>1</sup>.

Idrottsförvaltningen har sedan 1999 genomfört kundundersökningar. Studier har genomförts i följande anläggningar/verksamheter: sim- och idrottshallar, bandyplaner, ishallar, bollplaner, ridanläggningar, gym, friskvårdsverksamhet (gruppverksamhet), Spånga fotbollshall, Träffstugan, Fryshuset, X-ist och fristående idrottshallar.

Under våren 2007 har förvaltningen genomfört en uppföljning av sim- och idrottshallarnas kvalitetsstudie, lång enkät, och kundundersökning, kort enkät, som genomfördes 2003.

Mätperiod för 2007 års studie har varit 2 mars-18 maj 2007. Totalt har 4 063 personer tillfrågats om de kan tänka sig att delta i studien. Utav de tillfrågade har 3 086 besvarat enkäten. Svarsfrekvensen för hela studien är 76 %. I 2003 års studie tillfrågades 3 126 personer om de ville besvara enkäten. Utav dessa besvarade 2 251 personer enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 72 %.

Av de intervjuade är 54 % kvinnor och 46 män. 21 % av de intervjuade är mellan 13 och 19 år, 52 % är mellan 20 och 49 år och 27 % av de intervjuade är 50 år eller äldre.

Vid 2007 års studie användes mellan 25 och 30 timmars intervjutid till respektive sim- och idrottshall. Intervjuerna har gjorts under en två veckors period. Valet av öppettimmar under de tvåveckorna har skett med ett stratifierat slumpmässigt urval. Det innebär att vi har delat in öppettimmarna först i vardagar och helger. Sedan har dagarna delats in i ett morgonpass, ett förmiddagspass, ett eftermiddagspass och ett kvällspass. Utifrån dessa strata gjorde vi sedan ett obundet slumpmässigt urval när intervjuerna skulle ske.

Hur har då urvalet av personer gått till? Våra intervjuare, som har stått vid ingången till sim- och idrottshallarna, har fått direktiv att tillfråga den första person som kommer in genom dörren. När intervjun är klar ska första nästa besökare som kommer in eller går ut tillfrågas om han/hon vill delta. Läsaren kanske frågar sig varför vi inte har tillfrågat till exempel var tionde besökare. Ett sådant tillvägagångssätt skulle garantera ett helt representativt urval. Tyvärr kräver en sådan metod mycket stora personalresurser eftersom det kan komma väldigt många besökare inom en tiominutersperiod. Exempelvis skulle vi på Eriksdalsbadet med en sådan metod behöva minst 50 intervjuare som arbetar samtidigt. Till denna metod finns inte ekonomiska resurser.

---

<sup>1</sup> Stockholms stad, **Kommunstyrelsens utlåtande** 2001:17, sida 19.

Personalen vid sim- och idrottshallarna har inte genomfört några intervjuer.

Ansvarig för fältarbetet med kundenkäten och huvudförfattare till denna rapport är Jari Öhman vid forskning idrottsförvaltningen.

Stockholm i augusti 2008

Ulf Blomdahl  
Forskningsledare  
Idrotts- och kulturförvaltningarna

Jari Öhman  
Samordnare för uppföljning  
Idrottsförvaltningen

# Kundbetyg på Högdalens sim- och idrottshall 2007

Medelbetyg (1 är lägsta och 5 är högsta betyg)

	2007
Kassapersonalens servicevilja	4,2
Gym	4,1
Gruppträning helhet (aerobic)	4,1
Hela personalens servicevilja	4,1
Simskola	4,0
Vattengympa	4,0
Reception/kassa huvudingång	4,0
Information	4,0
Information om hallens öppettider	4,0
Kunnighet/kompetens	4,0
Personalens engagemang	4,0
Vattentemperatur (badtemperatur)	4,0
Belysning	4,0
Relaxavd/Kajutan	3,9
Din träningslokal (t ex stora idrottshallen)	3,9
<b>Högdalens sim- och idrottshall som helhet</b>	<b>3,9</b>
Möjligheten att se vilka som är anställda	3,9
Personalens tillgänglighet	3,8
Möjlighet att snabbt komma in	3,8
Reception/kassa gym	3,7
Information om vilka verksamheter som finns	3,7
Snabbhet i att rätta till fel	3,7
Lufttemperatur	3,7
Ombonat, trivsamt	3,7
Solarie	3,6
Städning i din träningslokal	3,6
Städning helhet	3,6
Skyltningen i anläggningen	3,6
Hur aktuell informationen är på telefonsvararen	3,6
Städning av omklädningsrum	3,5
Ventilation	3,5
Ordning i bassängen	3,5
Städning av toaletter	3,2
Städning av duschrum	3,2
Information om vilka föreningar som finns i hallen	3,2
Trivseln ute	3,0

# Kundbetyg på Högdalens sim- och idrottshall 2007

Medelbetyg (1 är lägsta och 5 är högsta betyg)

## Städning

	<b>2007</b>
Städning i din träningslokal	3,6
Städning i omklädningsrum	3,5
Städning i duschrum	3,2
Städning i toaletter	3,2
<b>Städning helhet</b>	<b>3,6</b>

# Kundbetyg på Högdalens sim- och idrottshall 2007

Medelbetyg (1 är lägsta och 5 är högsta betyg)

## Säkerhet och trygghet

	2007
Trygghet i sporthallen	3,7
Trygghet inne i simhallen	3,7
Trygghet utanför simhallen	3,5
Belysning utanför simhallen	3,5
Säkerhet i bassängen	3,5
Säkerhet i omklädningsrummen	3,4

# Kundbetyg på Högdalens sim- och idrottshall 1999-2007

Medelbetyg (1 är lägsta och 5 är högsta betyg)

	1999	2007	-/+
Kassapersonalens servicevilja	-	4,2	
Gymmet	4,3	4,1	
Gruppträning helhet (aerobic)	4,0	4,1	
Hela personalens servicevilja	4,4	4,1	◀
Simskola	4,1	4,0	
Vattengympa	*	4,0	
Reception/kassa huvudingång	4,3	4,0	◀
Information	-	4,0	
Information om hallens öppettider	4,1	4,0	
Kunnighet/kompetens	4,3	4,0	◀
Personalens engagemang	-	4,0	
Vattentemperatur (badtemperatur)	4,1	4,0	
Belysning	4,0	4,0	
Relaxavd/Kajutan	4,4	3,9	◀
Din träningslokal (t ex stora idrottshallen)	-	3,9	
<b>Högdalens sim- och idrottshall helhetsbetyg</b>	<b>4,0</b>	<b>3,9</b>	
Möjlighet att se vilka som är anställda	4,1	3,9	
Personalens tillgänglighet	4,0	3,8	
Möjlighet att snabbt komma in	-	3,8	
Reception/kassan gym	4,3	3,7	◀
Informationen om vilka verksamheter som finns	3,8	3,7	
Snabbhet i att rätta till fel	3,6	3,7	
Lufttemperatur	3,8	3,7	
Ombonat, trivsamt	3,8	3,7	
Tryggheten i sporthallen (tryggheten i simhallen)		3,7	
Tryggheten inne i simhallen (tryggheten i simhallen)	3,6	3,7	
Solarie	3,9	3,6	
Städningen i din träningslokal	-	3,6	
Städningen helhet	-	3,6	
Skyltningen i anläggningen	3,7	3,6	
Hur aktuell informationen är på telefonsvararen	3,9	3,6	◀
Städningen i din träningslokal	-	3,6	
Städningen helhet	-	3,6	
Städningen av omklädningsrum	3,9	3,5	◀
Ventilationen	3,3	3,5	
Ordningen i bassängen	3,5	3,5	
Städningen omklädningsrum	3,9	3,5	◀
Tryggheten utanför simhallen	-	3,5	
Belysningen utanför simhallen	-	3,5	
Säkerheten i bassängen	-	3,5	
Säkerheten i omklädningsrummen	-	3,4	
Städningen av toaletter	3,2	3,2	
Städningen av duschrum	3,6	3,2	
Informationen om vilka föreningar som finns i hallen	2,9	3,2	◀
Städningen duschrum	3,6	3,2	◀
Städningen toaletter	3,2	3,2	
Trivseln ute	-	3,0	
Möjlighet att motionssimma	3,8	-	
Möjligheten att koppla av	3,8	-	
Möjligheten att ha kul	3,9	-	
Spinning	*	-	
Bastu	4,0		
Motionsgrupperna för pensionärer	*	-	
Entré	3,8	-	
Städningen av bastu	4,0	-	
Städningen av solarier	3,8	-	
Städningen av bassängkanter	3,7	-	
Golv i simhallen	3,8	-	
Övriga golv i anläggningen	3,8	-	
Bassängvatten (ej temperatur)	3,9	-	
Trivseln i serveringen	3,0		
Det du kan köpa i serveringen	3,1		

\*För få intervjuade

Jari Öhman, Ulf Blomdahl