

**Kundundersökning
på
enskilda idrottsplatser
2024**

Tabellbilaga

Undersökningen

Under hösten 2024 genomförde idrottsförvaltningen en kundnöjdhetsundersökning i stadens sim- och idrottshallar samt utvalda idrottsplatser och fristående idrottshallar.

Kundnöjdhetsundersökningen genomfördes under veckorna 38-43 2024 i 14 av stadens sim- och idrottshallar¹, på fyra idrottsplatser² samt i tre fristående idrottshallar³. Undersökningen har genomförts av undersökningsföretaget Origo group på uppdrag av idrottsförvaltningen⁴. 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 2994 svarande med svarsfrekvens 66%, idrottsplatser 561 svarande med svarsfrekvens 71% och idrottshallar 363 svarande med svarsfrekvens 62%.

Svarsfrekvensen i undersökningen i sim- och idrottshallarna samt i idrottshallarna är något låg, riktvärdet för förvaltningens studier och undersökningar är vanligtvis 70% svarsfrekvens. Majoriteten av de 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 61% män och 39% kvinnor. 14% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 64% är mellan 20 och 49 år och 22% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 82% från Stockholms stad och 18% från annan kommun. 83% av de svarande är födda i Sverige och 17% utomlands.

¹ Beckomberga sim- och idrottshall, Eriksdalsbadet, Farsta sim- och idrottshall, Forsgréniska badet, GIH-badet, Husbybadet, Högdalens sim- och idrottshall, Kronobergsbadet, Sandsborgsbadet, Skärholmens sim- och idrottshall, Tensta sim- och idrottshall, Vällingby sim- och idrottshall, Västerorts sim- och idrottshall och Åkeshovs sim- och idrottshall.

² Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Spånga IP och Stora Mossens IP.

³ Enskedehallen, Eriksdalshallen och Liljeholmshallarna.

⁴ 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	2022	2024
Helhetsbetyg personalen	4,0	3,7	3,9	3,8	4,2	3,9	4,0	4,2
Personalens servicevilja	4,0	3,7	4,0	3,8	4,2	3,9	4,1	4,2
Personalens engagemang	4,0	3,7	4,0	3,8	4,2	3,9	4,1	4,2
Personalens vilja att rätta till fel	3,9	3,6	3,8	3,8	4,1	3,8	3,9	4,1
Helhetsbetyg anläggning	4,0	3,8	3,9	4,1	4,2	4,1	4,1	4,2
Helhetsbetyg av idrottsplatserna	4,1	3,9	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2
Helhetsbetyg av fotbollsplanerna	4,1	3,9	3,8	4,2	4,3	4,3	4,2	4,4
Helhetsbetyg av friidrottsytor utomhus	4,0	3,5	3,9	4,2	4,2	4,1	4,0	4,2
Helhetsbetyg ishallarna	3,6	3,8	3,9	3,8	4,0	3,9	4,0	4,0
Helhetsbetyg trygghet och säkerhet	3,9	3,6	3,8	3,8	3,9	3,9	4,0	4,1
Säkerhet på anläggningen	4,0	3,8	3,9	3,8	4,1	4,1	4,1	4,2
Trygghet i omklädningsrummen	4,0	3,5	3,9	3,8	3,7	3,9	3,9	4,2
Säkerhet i omklädningsrum	3,8	3,5	3,7	3,7	3,8	3,8	3,9	4,0
Helhetsbetyg städning	3,5	3,1	3,3	3,2	3,4	3,4	3,4	3,6
Städning hela anläggningen	3,7	3,6	3,7	3,8	4,0	4,0	4,0	4,0
Städning av träningsyta	3,9	3,7	3,9	4,0	4,1	4,1	4,1	4,2
Städning av omklädningsrum	3,4	2,9	3,2	3,0	3,2	3,1	3,3	3,5
Städning av duschrum	3,2	2,6	2,8	2,7	2,8	2,8	2,9	3,1
Städning av toaletter	3,1	2,6	2,7	2,7	2,7	2,8	2,9	3,0
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	3,1	3,2
Hemsida	3,5	3,1	3,4	3,3	3,6	3,4	3,4	3,7
S skyltning på anläggningen	3,5	3,0	3,5	3,4	3,4	3,3	3,4	3,6
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, 2020, 2021, 2022 och 2024 års undersökningar ingår Enskede IP, Skarpnäcks sportfält, Spånga IP och Stora Mossens IP.

* Frågan ingår inte i 2022 års undersökning.

** Helhetsbetyget ej jämförbart med tidigare år.

Medelbetyg

Mäns och kvinnors medelbetyg för alla anläggningar 2024

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Män	Kvinnor
Personal		
Personalens servicevilja	4,2	4,2
Personalens engagemang	4,2	4,3
Personalens vilja att rätta till fel	4,0	4,2
Anläggning		
Helhetsbetyg av idrottsplatserna	4,2	4,3
Helhetsbetyg av fotbollsplanerna	4,3	4,4
Helhetsbetyg av friidrottsytor utomhus	4,1	4,4
Helhetsbetyg ishallarna	4,0	4,1
Trygghet och säkerhet		
Säkerhet på anläggningen	4,1	4,2
Trygghet i omklädningsrummen	4,2	4,2
Säkerhet i omklädningsrum	4,0	4,1
Städning		
Städning hela anläggningen	4,0	4,1
Städning av träningsyta	4,2	4,2
Städning av omklädningsrum	3,5	3,3
Städning av duschrum	3,2	2,9
Städning av toaletter	3,0	2,9
Information		
Information om verksamheter (affischer mm)	3,2	3,3
Hemsida	3,4	4,0
Skyltning på anläggningen	3,6	3,6

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

Helhetsbetyg

Kundernas helhetsbetyg på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	4,2	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	4,1	*	4,0	4,0	4,0	4,0	**	4,2
Sätra IP	4,2	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	4,0	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,1	4,2	4,3	4,2	4,1	4,2
Skarpnäcks sportfält	*	4,2	4,2	4,1	4,3	4,2	4,3	4,2
Stora Mossens IP	*	4,0	4,1	4,1	4,3	4,3	**	4,3
Vårbergs IP	*	3,3	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Personalens servicevilja

Kundernas betygsättning av personalens servicevilja

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	4,2	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	3,9	*	4,1	3,8	3,8	3,8	**	4,3
Sätra IP	4,0	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,8	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	4,0	4,2	4,1	4,5	4,1	4,2	4,5
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,2	3,8	4,2	4,3	3,8	3,4
Stora Mossens IP	*	3,5	3,5	3,7	4,0	3,8	**	4,0
Vårbergs IP	*	3,3	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Personalens engagemang

Kundernas betygsättning av personalens engagemang

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	4,2	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	3,8	*	4,0	3,8	3,9	3,7	**	4,3
Sätra IP	4,0	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,9	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,2	4,2	4,5	4,2	4,3	4,6
Skarpnäcks sportfält	*	4,0	4,4	3,7	3,9	4,4	3,9	3,6
Stora Mossens IP	*	3,6	3,5	3,7	4,1	3,8	**	3,9
Vårbergs IP	*	3,3	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Personalens vilja att rätta till fel

Kundernas betygsättning av personalens vilja att rätta till fel

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	4,0	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	3,7	*	3,9	3,6	3,8	3,5	**	4,2
Sätra IP	3,9	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,9	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,1	4,1	4,3	3,9	4,1	4,5
Skarpnäcks sportfält	*	4,0	4,2	3,8	4,2	4,4	3,6	3,5
Stora Mossens IP	*	3,5	3,2	3,7	4,0	3,7	**	3,8
Vårbergs IP	*	3,3	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Städning som helhet

Kundernas betygsättning av städning som helhet

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	3,9	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	3,6	*	3,2	3,7	3,9	3,6	**	3,9
Sätra IP	3,9	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,6	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,8	4,0	4,0	4,2	4,1	4,0	4,2
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,0	3,7	4,2	4,1	4,4	4,3
Stora Mossens IP	*	3,4	3,5	3,6	3,8	4,1	**	4,0
Vårbergs IP	*	2,8	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Städning av toaletter

Kundernas betygsättning av städning av toaletter

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	3,5	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	2,5	*	2,5	2,9	2,7	2,6	**	3,2
Sätra IP	3,4	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,1	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,0	3,2	3,0	3,0	2,8	2,8	3,1
Skarpnäcks sportfält	*	3,2	3,2	2,6	3,1	3,1	3,1	3,0
Stora Mossens IP	*	2,4	2,4	2,4	2,5	2,9	**	2,7
Vårbergs IP	*	1,8	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Städning av duschrum

Kundernas betygsättning av städning av duschrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	3,6	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	2,4	*	2,4	2,7	2,8	2,5	**	3,2
Sätra IP	3,3	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,2	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	2,9	3,3	2,9	2,9	2,9	2,9	3,6
Skarpnäcks sportfält	*	3,3	3,3	2,9	3,4	3,3	3,0	3,4
Stora Mossens IP	*	2,4	2,5	2,5	2,4	2,8	**	2,6
Vårbergs IP	*	2,0	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Städning i din träningsyta

Kundernas betygsättning av städning i din träningsyta

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	4,1	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	4,0	*	3,4	4,0	4,1	3,8	**	4,0
Sätra IP	4,0	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,8	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,9	4,2	4,2	4,3	4,2	4,1	4,4
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,2	4,0	4,3	4,2	4,4	4,2
Stora Mossens IP	*	3,5	3,6	3,8	3,9	4,1	**	4,2
Vårbergs IP	*	2,8	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Städning av omklädningsrum

Kundernas betygsättning av städning av omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	3,8	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	2,8	*	2,8	2,9	3,2	3,0	**	3,5
Sätra IP	3,6	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,4	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,1	3,7	3,2	3,1	3,1	3,4	3,9
Skarpnäcks sportfält	*	3,3	3,6	3,1	3,7	3,4	3,4	3,5
Stora Mossens IP	*	2,7	3,0	2,9	2,9	3,1	**	3,2
Vårbergs IP	*	2,3	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Säkerheten på anläggningen

Kundernas betygsättning av säkerheten på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	4,1	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	3,5	*	3,6	3,7	3,9	3,8	**	4,0
Sätra IP	4,1	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	4,1	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,8	3,7	3,7	3,9	4,2	4,0	4,3
Skarpnäcks sportfält	*	4,1	4,1	3,9	4,2	4,0	4,3	4,1
Stora Mossens IP	*	3,8	3,9	4,1	4,2	4,3	**	4,2
Vårbergs IP	*	3,2	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Säkerheten i omklädningsrum

Kundernas betygsättning av säkerheten i omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	4,1	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	3,1	*	3,7	3,7	3,8	3,9	**	4,0
Sätra IP	4,0	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,9	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,7	3,7	3,5	3,8	3,9	3,7	4,4
Skarpnäcks sportfält	*	3,7	4,0	3,7	3,9	3,8	3,8	3,8
Stora Mossens IP	*	3,4	3,6	3,8	3,8	3,8	**	3,9
Vårbergs IP	*	3,0	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Tryggheten i omklädningsrum

Kundernas betygsättning av tryggheten i omklädningsrummen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	4,1	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	3,7	*	3,6	3,9	3,8	3,8	**	4,2
Sätra IP	4,3	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	4,0	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,7	4,0	3,7	3,8	3,8	3,7	4,5
Skarpnäcks sportfält	*	3,8	4,2	3,6	4,3	4,1	4,0	3,4
Stora Mossens IP	*	3,5	3,8	3,8	3,5	4,0	**	4,3
Vårbergs IP	*	3,1	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Skyltning på anläggningen

Kundernas betygsättning av skyltning på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	3,4	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	3,6	*	3,6	3,5	3,2	3,4	**	3,7
Sätra IP	3,6	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,3	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,3	3,4	3,3	3,4	3,1	3,1	3,3
Skarpnäcks sportfält	*	2,4	3,6	3,1	3,5	3,3	2,8	3,4
Stora Mossens IP	*	3,3	3,4	3,4	3,3	3,3	**	3,8
Vårbergs IP	*	2,7	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Information om verksamheten

Kundernas betygsättning av informationen om vilka verksamheter som finns (affischer m.m.)

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	3,4	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	3,1	*	3,3	3,1	2,7	2,8	**	3,2
Sätra IP	3,2	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,1	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,0	3,2	3,1	3,3	3,1	3,0	3,3
Skarpnäcks sportfält	*	2,3	2,8	2,8	2,8	2,7	2,3	2,9
Stora Mossens IP	*	3,0	3,3	3,2	3,2	3,1	**	3,5
Vårbergs IP	*	2,4	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Kundernas betygsättning av informationen på anläggningens hemsida

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	3,6	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	3,0	*	3,6	3,2	3,1	3,1	**	3,4
Sätra IP	3,6	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	3,5	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	3,5	3,6	3,7	4,3	3,6	3,2	4,1
Skarpnäcks sportfält	*	3,1	3,3	3,0	3,6	3,4	2,3	4,2
Stora Mossens IP	*	3,2	3,1	3,3	3,3	3,5	**	3,2
Vårbergs IP	*	2,6	*	*	*	*	*	*

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Nöjd kundindex

Jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till annan person

1 är lägst – 10 är mest positivt på skalan

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	7,9	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	7,7	*	7,6	7,9	7,9	7,7	**	8,4
Sätra IP	8,2	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	7,8	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	8,0	8,1	8,1	8,4	8,0	8,3	8,6
Skarpnäcks sportfält	*	8,0	8,1	8,3	8,8	8,2	8,6	8,3
Stora Mossens IP	*	7,7	7,6	8,2	8,2	8,3	**	8,5
Vårbergs IP	*	5,7	*	*	*	*	*	*
Medeltal	7,9	7,5	7,8	8,1	8,3	8,1	8,2	8,5

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.

Jag kommer verkligen att rekommendera andra föreningar att träna och/eller tävla i anläggningen

1 är lägst – 10 är mest positivt på skalan

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2024
Farsta IP	8,0	*	*	*	*	*	*	*
Spånga IP	7,2	*	7,6	7,6	7,7	7,5	**	8,0
Sätra IP	7,8	*	*	*	*	*	*	*
Östermalms IP	7,4	*	*	*	*	*	*	*
Enskede IP	*	6,8	7,8	8,1	8,2	7,8	8,1	8,2
Skarpnäcks sportfält	*	7,8	7,9	7,8	8,3	8,0	8,0	7,5
Stora Mossens IP	*	7,1	7,5	8,1	8,2	7,9	**	8,2
Vårbergs IP	*	5,6	*	*	*	*	*	*
Medeltal	7,6	6,9	7,7	7,9	8,1	7,8	8,0	8,0

* Ingick ej i undersökningen

** För låg svarsfrekvens för att kunna särredovisa resultaten för den enskilda anläggningen.