

**Kundundersökning
i
enskilda idrottshallar
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.

När undersökningen bryts ned på enskilda sim- och idrottshallar och idrottsplatser är svarsfrekvensen för låg för att redovisas i tre sim- och idrottshallar samt i en idrottshall.

Könsfördelningen bland de som medverkat i idrottshallsundersökningen är 62% män och 38% kvinnor. 18% av de svarande är mellan 15 och 19 år, 60% är mellan 20 och 49 år och 22% är 50 år eller äldre. Av de medverkande i undersökningen kommer 75% från Stockholms stad och 25% från annan kommun. 89% av de svarande är födda i Sverige och 11% 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, Västertorps 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

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024**
Helhetsbetyg personalen	3,9	3,5	4,1	4,2	4,1	4,3
Personalens servicevilja	4,0	3,5	4,1	4,2	4,2	4,3
Personalens engagemang	3,9	3,6	4,1	4,2	4,1	4,3
Personalens vilja att rätta till fel	3,9	3,4	4,1	4,2	4,1	4,3
Helhetsbetyg anläggning	3,9	3,7	3,9	3,8	3,9	3,9
Helhetsbetyg av idrottshallarna	3,9	3,6	3,8	3,9	4,0	3,9
Helhetsbetyg av specialidrottslokaler	3,9	3,5	4,0	3,6	3,7	3,8
Helhetsbetyg trygghet och säkerhet	3,9	3,6	4,0	4,0	4,2	4,3
Säkerhet inne i idrottshallarna	4,0	3,6	4,1	4,1	4,3	4,4
Trygghet i omklädningsrummen	3,9	3,6	3,9	4,0	4,2	4,2
Säkerhet i omklädningsrum	3,7	3,5	3,7	3,7	4,1	4,1
Säkerhet idrotts-/specialidrottshall	4,0	3,6	4,1	4,1	4,3	4,3
Helhetsbetyg städning	3,6	3,5	3,6	3,8	3,9	3,8
Städning hela anläggningen	3,8	3,5	3,7	3,9	4,0	3,9
Städning av träningsyta	4,0	3,6	4,0	4,1	4,2	4,1
Städning av omklädningsrum	3,7	3,4	3,5	3,7	3,9	3,8
Städning av duschrum	3,4	3,3	3,3	3,5	3,7	3,5
Städning av toaletter	3,3	3,2	3,4	3,5	3,7	3,5
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	3,5
Hemsida	3,4	3,3	3,3	3,5	3,3	3,7
Skyltning inne i anläggningen	3,5	3,2	3,6	3,7	3,8	4,0
Information vilka föreningar som finns i anläggningen	2,8	3,1	3,0	3,0	2,9	***

* I undersökningarna 2016-2021 ingår Brännkyrkahallen, Enskedehallen, Eriksdalshallen och Liljeholmshallarna (Liljeholmshallarna drevs 2016-2018 på entreprenad av föreningen IK Hephata).

** I undersökningen 2024 ingår Enskedehallen, Eriksdalshallen och Liljeholmshallarna

*** Frågan ingår inte i undersökningen.

**** 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
Personalen		
Personalens servicevilja	4,3	4,4
Personalens engagemang	4,2	4,4
Personalens vilja att rätta till fel	4,2	4,5
Anläggning		
Helhetsbetyg av idrottshallarna	4,0	3,8
Helhetsbetyg av specialidrottslokaler	3,8	4,0
Trygghet och säkerhet		
Säkerhet inne i idrottshallarna	4,1	3,9
Trygghet i omklädningsrummen	4,2	4,2
Säkerhet i omklädningsrum	4,1	4,1
Säkerhet i idrotts-/specialidrottshall	4,3	4,2
Städning		
Städning hela anläggningen	4,0	4,0
Städning av träningsyta	4,1	4,1
Städning av omklädningsrum	3,8	3,7
Städning av duschrum	3,8	3,7
Städning av toaletter	3,6	3,3
Information		
Information om verksamheter (affischer mm)	3,5	3,5
Hemsida	3,7	3,8
Skyltning inne i anläggningen	4,0	4,0

* I undersökningarna ingår Enskedehallen, Eriksdalshallen och Liljeholmshallarna.

Helhetsbetyg

Kundernas helhetsbetyg på anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,9	3,3	4,1	3,9	3,8	4,1	
Enskedehallen	3,8	3,8	3,9	3,8	*	3,9	*
Eriksdalshallen	3,8	3,5	*	4,0	4,0	4,0	4,1
Liljeholmshallarna	4,2	3,9	*	3,9	4,0	*	3,8

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Specialidrottslokaler

Kundernas helhetsbetyg på specialidrottslokaler

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,9	3,2	4,1	4,2	3,9	4,1	
Enskedehallen	3,8	3,6	3,8	3,9	*	3,7	*
Eriksdalshallen	3,4	3,3	*	3,8	3,9	3,9	3,2
Liljeholmshallarna	4,6	4,1	*	4,1	4,2	*	4,1

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Personalens servicevilja

Kundernas betygsättning av personalens servicevilja

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,9	3,0	4,5	4,2	4,1	4,0	
Enskedehallen	4,2	3,9	4,4	4,5	*	4,5	*
Eriksdalshallen	3,6	3,2	*	4,1	4,2	4,2	4,4
Liljeholmshallarna	4,1	4,1	*	3,9	3,9	*	4,0

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Personalens engagemang

Kundernas betygsättning av personalens engagemang

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	4,0	3,2	4,5	4,1	4,1	4,0	
Enskedehallen	4,1	3,9	4,3	4,3	*	4,4	*
Eriksdalshallen	3,6	3,2	*	4,2	4,1	4,1	4,3
Liljeholmshallarna	4,0	4,1	*	3,9	3,9	*	4,1

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Personalens vilja att rätta till fel

Kundernas betygsättning av personalens vilja att rätta till fel

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,8	3,1	4,4	4,1	4,1	4,3	
Enskedehallen	4,3	3,8	4,3	4,4	*	4,3	*
Eriksdalshallen	3,4	3,3	*	4,0	4,1	4,1	4,4
Liljeholmshallarna	3,9	4,0	*	3,9	4,0	*	3,8

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Städning som helhet

Kundernas betygsättning av städning som helhet

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,8	3,2	3,9	3,7	4,0	3,9	
Enskedehallen	3,7	3,7	3,7	3,8	*	3,9	*
Eriksdalshallen	3,6	3,3	*	3,7	3,9	4,0	4,0
Liljeholmshallarna	4,1	3,8	*	3,7	3,9	*	3,8

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Städning av toaletter

Kundernas betygsättning av städning av toaletter

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,5	2,9	3,3	3,0	3,3	3,4	
Enskedehallen	3,1	3,4	3,3	3,3	*	3,4	*
Eriksdalshallen	3,2	3,0	*	3,4	3,4	3,9	3,6
Liljeholmshallarna	3,6	3,6	*	3,6	3,7	*	3,5

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Städning av duschrum

Kundernas betygsättning av städning av duschrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,6	3,1	3,5	2,7	3,6	3,5	
Enskedehallen	3,4	3,5	3,3	3,6	*	3,6	*
Eriksdalshallen	3,2	3,1	*	3,3	3,4	3,9	3,6
Liljeholmshallarna	3,6	3,7	*	3,3	3,5	*	3,3

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Städning i din träningslokal

Kundernas betygsättning av städning i din träningsyta

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	4,0	3,2	4,1	3,8	4,1	4,2	
Enskedehallen	4,0	3,9	3,8	4,0	*	4,0	*
Eriksdalshallen	3,6	3,2	*	3,9	3,9	4,3	4,3
Liljeholmshallarna	4,3	4,1	*	4,1	4,1	*	4,0

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Städning av omklädningsrum

Kundernas betygsättning av städning av omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,8	3,1	3,6	3,3	3,8	3,9	
Enskedehallen	3,5	3,7	3,5	3,6	*	3,8	*
Eriksdalshallen	3,4	3,1	*	3,6	3,4	3,9	3,8
Liljeholmshallarna	4,0	3,7	*	3,6	3,7	*	3,7

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Säkerheten i idrottshall

Kundernas betygsättning av säkerheten i idrottshallen/-arna

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	4,1	3,2	4,2	3,8	4,1	4,4	
Enskedehallen	3,9	3,9	4,1	4,0	*	4,1	*
Eriksdalshallen	4,1	3,5	*	4,1	4,2	4,4	4,5
Liljeholmshallarna	4,1	4,0	*	4,2	4,0	*	4,1

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Säkerheten i omklädningsrum

Kundernas betygsättning av säkerheten i omklädningsrum

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,7	3,2	3,9	3,4	3,7	4,1	
Enskedehallen	3,5	3,9	3,7	3,9	*	3,9	*
Eriksdalshallen	3,9	3,4	*	3,7	3,8	4,3	4,1
Liljeholmshallarna	4,1	3,7	*	3,7	3,6	*	3,9

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Tryggheten i omklädningsrum

Kundernas betygsättning av tryggheten i omklädningsrummen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,9	3,3	4,2	3,6	3,9	4,3	
Enskedehallen	3,6	4,0	3,8	4,0	*	3,9	*
Eriksdalshallen	4,1	3,5	*	4,0	4,2	4,4	4,4
Liljeholmshallarna	4,2	3,9	*	3,9	3,7	*	4,1

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Skytning inne i anläggningen

Kundernas betygsättning av skytning inne i anläggningen

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,6	2,9	4,0	3,9	3,8	4,1	
Enskedehallen	3,5	3,5	3,6	3,5	*	4,0	*
Eriksdalshallen	3,6	3,0	*	3,6	4,0	3,9	4,0
Liljeholmshallarna	3,1	3,3	*	3,6	3,3	*	3,8

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Information om verksamheten

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

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,2	3,0	3,4	3,1	3,1	3,4	
Enskedehallen	3,0	2,7	3,2	2,9	*	3,0	*
Eriksdalshallen	3,1	2,9	*	3,3	3,3	3,3	3,5
Liljeholmshallarna	2,9	3,1	*	3,2	3,1	*	3,3

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Kundernas betygsättning av informationen på anläggningens hemsida

1 är lägsta och 5 är högsta betyget

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	3,5	3,2	3,6	2,8	3,6	4,3	
Enskedehallen	3,2	3,3	3,5	3,1	*	3,1	*
Eriksdalshallen	3,5	3,3	*	3,8	3,5	3,6	3,5
Liljeholmshallarna	3,1	3,4	*	3,2	3,7	*	3,7

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

Nöjd kundindex

Jag kommer verkligen att rekommendera anläggningen till annan person

1 är lägst – 10 är mest positivt på skalan

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	7,0	6,3	8,1	7,5	8,0	8,1	
Enskedehallen	7,2	7,2	7,6	7,6	*	7,8	*
Eriksdalshallen	7,2	7,2	*	8,0	8,0	8,0	8,5
Liljeholmshallarna	5,7	7,8	*	7,4	8,0	*	7,7
Medeltal	7,0	7,1		7,6	8,0	7,9	8,0

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

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

1 är lägst – 10 är mest positivt på skalan

	Betyg 2016	Betyg 2017	Betyg 2018	Betyg 2019	Betyg 2020	Betyg 2021	Betyg 2024
Brännkyrkahallen	7,4	6,3	**	7,5	8,0	8,0	
Enskedehallen	7,3	7,4	7,6	7,8	*	8,0	*
Eriksdalshallen	7,0	7,1	*	7,7	7,3	7,8	8,2
Liljeholmshallarna	6,7	7,9	*	7,8	8,1	*	7,7
Medeltal	7,2	7,2		7,7	7,8	7,9	7,9

* För låg svarsfrekvens i undersökningen.

**Frågan ingick inte i 2018 års undersökning.