



Idrættens største
udfordringer VI,
Vejen Idrætscenter
10. april 2018

Analytiker og ph.d.-studerende
Peter Forsberg
Idrættens Analyseinstitut/
Syddansk Universitet

T: 40885279
E: peter.forsberg@idan.dk



TrygFonden



SDU 

Idrættens
Analyseinstitut

Brugerundersøgelse i danske idrætsanlæg



ER DANSKE IDRÆTSANLÆG FANTASTISKE?

- Hvilke forhold er væsentlige for brugeres tilfredshed med idrætsanlæg?
- Hvordan varierer tilfredshed på tværs af forskellige typer af anlæg?
- Hvordan kan brugerundersøgelser bruges som et ledelsesredskab?



BRUGERUNDERSØGELSER SOM ET LEDELSESVÆRKTØJ

- Hvad skaber 'værdi' for foreninger, selvorganiserede brugere og lokalsamfund?
- Dokumentation over for politisk og administrativt niveau – mobilisere opbakning og ressourcer
- Redskab til at styrke interne arbejdsprocesser – hvordan skaber vi mest mulig værdi for brugerne?
- ...



DATA ER ET VIGTIGT UDGANGSPUNKT

...men ikke en entydig sandhed

- Tabelrapport om brugertilfredshed i idrætsanlæg fordelt på regioner og kommuner
- 23 kommuner, 290 idrætsanlæg
- Ensartet metode – kan appliceres igen og/eller i andre anlæg



Download på idan.dk

ENKEL METODE

- Dobbeltsidet A4 – 12 spørgsmål
- Baggrundsspørgsmål om respondent
- Vigtighed og vurdering af 17 forskellige forhold om anlæg
- To spørgsmål om overordnede vurdering af anlæg
- Tilfældigt udvalgte brugere – 22.238 besvarelser

Lebenummer Facilitetsnavn Kommune

MINDRE JUSTERINGER AF SPØRGESKEMAET KAN FOREKOMME I FORBINDELSE MED OPSÆTNING. Kære besøgende/bruger

Vi foretager en spørgeskemaundersøgelse blandt besøgende/brugere af xx-anlæg. Vi håber, du vil bruge fem minutter på at fortælle om dine aktiviteter og indtryk af faciliteten. Din deltagelse er anonym.

Du skal returnere skemaet (samt evt. udleveret materiale) til den person, der stillede boks eller til personen, du fik skemaet af.

Undersøgelse udføres af Syddansk Universitet. Kontakt: sporgeskema@syddansk.dk Høyer-Kruse (2135 6136)

Forklaring af, hvordan man sætter et kryds

1A. Hvordan bruger du typisk faciliteten? (sæt evt. flere kryds)

- Jeg dyrker idræt (HVIS X HER GÅT)
- Jeg henter/bringer andre (fleks. børn andres aktivitet)
- Jeg er tilskuer
- Jeg opholder mig (fx i cafe eller lig)
- Jeg er træner/instruktør
- Anden aktivitet

1C. Hvordan er dine typiske idrætshold?

- Jeg går til idræt i en forening
- Jeg går til skoleidræt/SFO
- Jeg bruger fitnesscenter/motocenter
- Jeg deltager i arrangerede idrætshold
- Jeg er aktiv på egen hånd

2. Hvor ofte kommer du i fac... (sæt kun et kryds)

- 3-4 gange om ugen
- 1-2 gange om ugen
- 1 gang om ugen
- 1-2 gange om måneds
- Sjældnere

4. Hvor lang transport... (sæt kun et kryds)

- Under 5 min.
- 5-14 min.
- 15-29 min.
- 30-45 min.
- Over 45 min.

6. Hvad er dit... (sæt kun et kryds)

- Piggekvind
- Dreng/m

10. Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale faciliteten til andre?

1 = Meget usandsynligt	2	3	4 = Hverken eller	5	6	7 = Meget sandsynligt
------------------------	---	---	-------------------	---	---	-----------------------

11. Alt i alt, hvor tilbreds er du med at komme i faciliteten?

1 = Meget tilbreds	2	3	4 = Hverken eller	5	6	7 = Meget tilbreds
--------------------	---	---	-------------------	---	---	--------------------

12. Hvad er dit formål med dit besøg i dag og hvornår svarede du på spørgeskemaet?

At dyrke idræt, jeg svarede og hvornår svarede du på spørgeskemaet?

At dyrke idræt, jeg svarede og hvornår svarede du på spørgeskemaet?

At dyrke idræt, jeg svarede og hvornår svarede du på spørgeskemaet?

At dyrke idræt, jeg svarede og hvornår svarede du på spørgeskemaet?

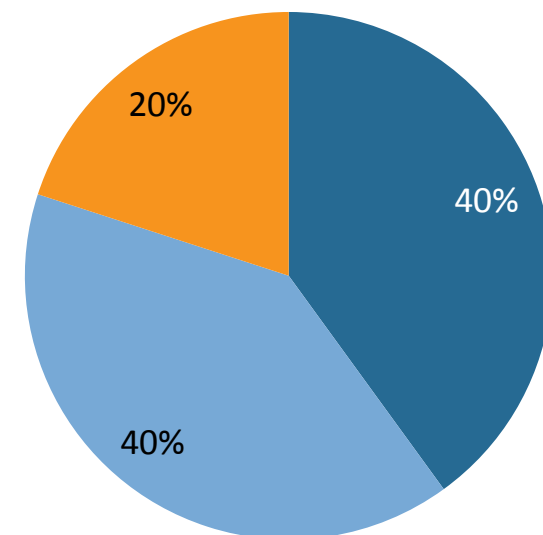
At dyrke idræt, jeg svarede og hvornår svarede du på spørgeskemaet?

At dyrke idræt, jeg svarede og hvornår svarede du på spørgeskemaet?

HVEM ER RESPONDENTERNE?



- Køn:
 - 49 pct. piger/kvinder, 51 pct. drenge/mænd
- Alder:
 - Få børn og unge har deltaget i undersøgelsen
- Karakteristika:
 - 67 pct. transporterer sig i bil,
 - 75 pct. har mindre end 15 min. transport (ene vej),
 - 40 pct. er kommet i anlægget i 6 år eller længere,
 - 64 pct. bruger anlægget 1-2 gange om ugen



■ Under 30 år

■ 30-49 år

■ 50 år+



17 UDSAGN OM ANLÆG

Udsagn	Skala	
Faciliteten er altid ren	Vigtighed for dig 1: ikke vigtigt – 5: Meget vigtigt	
Faciliteten er godt vedligeholdt		
Faciliteten er velegnet til min(e) idrætt(er)		
Faciliteten er rar at være i/på		
Faciliteten har gode ankomstforhold		
Faciliteten ligger i et trygt område		
Faciliteten er indbydende/inspirerende		
Faciliteten er let at bruge og fungerer godt		
Personalet er venligt		Din vurdering 1: Meget uenig – 5: Meget enig
Personalet er nemme at komme i kontakt med		
Personalet er hjælpsomme		
Idrætsaktiviteterne jeg går til er godt planlagte		
Idrætsaktiviteterne har gode trænere/instruktører		
Når jeg er i faciliteten, får jeg et pusterum fra hverdagen		
Når jeg er i faciliteten, nyder jeg tid sammen med andre	Vigtighed for dig 1: ikke vigtigt – 5: Meget vigtigt	
Når jeg er i faciliteten, får jeg motioneret/øget min sundhed		
Når jeg er i faciliteten, bliver jeg bedre til min(e) idrætt(er)		
	Du opnår 1: Slet ikke – 5: I høj grad	



17 UDSAGN 5 FORHOLD



1: *Bygningskvalitet*

Faciliteten er...
...godt vedligeholdt
...velegnet til min(e) idrætt(er)
...altid ren
...rar at være i/på
...let at bruge og fungerer godt



2: *Fordele ved brug*

Når jeg er i faciliteten...
...får jeg motioneret/øget min sundhed
...nyder jeg tid sammen med andre
...får jeg et pusterum fra hverdagen
...bliver jeg bedre til min(e) idrætt(er)



4: *Omgivelserne*

Faciliteten...
...ligger i et trygt område
...har gode ankomstforhold
...er indbydende/inspirerende



3: *Personale*

Personalet er...
...hjælpsomme
...nemme at komme i kontakt med
...venligt



5: *Idrætsaktiviteterne*

Idrætsaktiviteterne...
...har gode trænere/instruktører
...jeg går til er godt planlagte





MÅL FOR BRUGERTILFREDSHED

Tilfredshedsscore

- Vurdering minus vigtighed
- Negativ tilfredshedsscore: Vigtighed er højere end vurdering
- Neutral tilfredshedsscore: Vigtighed og vurdering er ens
- Positiv score: Vurdering er højere end vigtighed





MÅL FOR BRUGERTILFREDSHED

Tilfredshedsscore

- Vurdering minus vigtighed
- Negativ tilfredshedsscore: Vigtighed er højere end vurdering
 - *Bygningskvalitet, Personale og Idrætsaktiviteterne*
- Neutral tilfredshedsscore: Vigtighed og vurdering er ens
 - *Omgivelserne*
- Positiv score: Vurdering er højere end vigtighed
 - *Fordele ved brug*

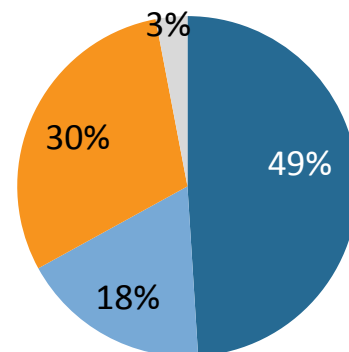


TILFREDSHEDSSCORE FOR FORSKELLIGE TYPER AF ANLÆG

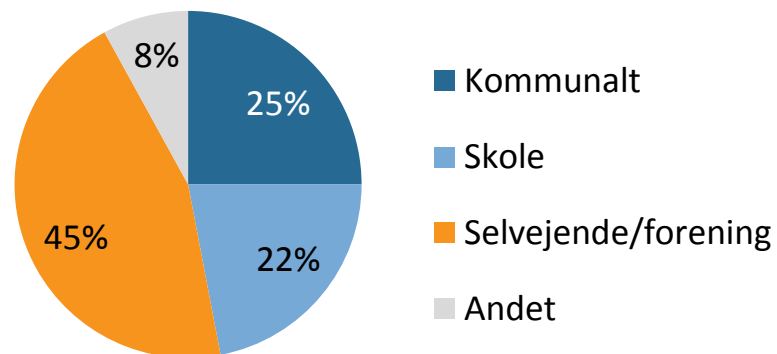
Undersøge tilfredshedsscorer ud fra:

- Ledelsesform
 - Decentral ledelse (én leder, ét anlæg)
 - Områdeledelse (én leder, flere anlæg)
 - Central ledelse (ingen leder)

■ Decentral ledelse ■ Område ledelse
■ Central ledelse ■ Anden ledelse



- Driftsform
 - Skole
 - Kommunalt
 - Selvejende (inklusive foreninger)





FORSKELLE MELLEM ANLÆG

- Ledelsesform:
 - Decentral ledelse har højere tilfredshedsscore end område og central ledelse ift. *Bygningskvalitet og Omgivelser*
 - Ingen forskel ift. *Personale, Idrætsaktiviteterne og Fordele ved brug*
- Driftsform:
 - Selvejende anlæg har højere tilfredshedsscore end skole og kommunale anlæg ift. *Bygningskvalitet*
 - Selvejende anlæg har højere tilfredshedsscore end kommunale anlæg ift. *Omgivelserne*

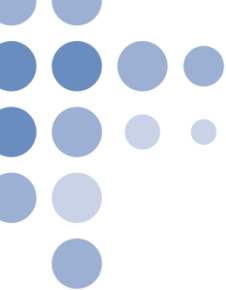




OPSUMMERING: ER DANSKE IDRÆTSANLÆG FANTASTISKE?

- Er brugerne af idrætsanlæg tilfredse?
 - De vanlige brugere er tilfredse – udfordringen er at få flere til at bruge anlæg – brugerundersøgelser kan være et redskab til at begynde dialogen med de ikke-kendte
- Hvilke forhold er væsentlige, og hvordan varierer tilfredshed på tværs af forskellige typer af brugergrupper? Hvilke typer af anlæg har højest tilfredshedsscore?
 - *Bygningskvalitet og Personale* er væsentligst for overordnet tilfredshed.
 - Selvejende anlæg med decentrale ledelse har højest tilfredshedsscore
- Hvordan kan undersøgelse af tilfredshed bruges som et ledelsesredskab?
 - Giver ikke entydige sandheder men kan bruges som et dialog redskab til at identificere værdi, sikre opbakning og guide interne arbejdsprocesser





Idrættens største
udfordringer VI,
Vejen Idrætscenter
10. april 2018

Analytiker og ph.d.-studerende
Peter Forsberg
Idrættens Analyseinstitut/
Syddansk Universitet

T: 40885279
E: peter.forsberg@idan.dk

**Tak for
opmærksomheden**

TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE SOM ET LEDELSESVÆRKTØJ

- Definere værdi for forskellige brugere
- Er *Bygningskvalitet*, *Personale* eller noget helt tredje det væsentligste for os?
- Målrette arbejdet med at tilpasse/skræddersy tilbud/service over for specielle grupper
- Brugeridentifikation
 - Hvem er vores kernebrugere – hvordan øger vi antallet af brugere?
 - Hvad vil lokalbefolkningen, som ikke benytter anlægget, have?

