

UNDERSØGELSE AF BRUGERNES TILFREDSHED MED IDRÆTSANLÆG I GLADSAXE KOMMUNE

Rapport / Januar 2025



Rasmus Bang Borup,
Nikolaj Ravn & Peter Forsberg



Idrættens
Analyseinstitut

UNDERSØGELSE AF BRUGERNES TILFREDSHED MED IDRÆTSANLÆG I GLADSAXE KOMMUNE

Titel

Undersøgelse af brugernes tilfredshed med idrætsanlæg i Gladsaxe Kommune

Forfatter

Rasmus Bang Borup, Nikolaj Ravn og Peter Forsberg

Rekvirent

Gladsaxe Kommune

Layout

Idrættens Analyseinstitut

Forsidefoto

Idrætsanlæggene i Gladsaxe

Udgave

1. udgave, Aarhus, januar 2025

Pris

Rapporten kan downloades gratis på www.idan.dk

ISBN

978-87-94468-45-9 (pdf)

Udgiver

Idrættens Analyseinstitut

Frederiksgade 78B, 2.

DK-8000 Aarhus C

T: +45 3266 1030

E: idan@idan.dk

W: www.idan.dk

Gengivelse af denne rapport er tilladt med tydelig kildehenvisning.

Indhold

Indledning.....	6
Del 1: Metode og beskrivelse af datasæt.....	7
Del 2: Analyse på tværs af alle anlæg	11
Karakteristik af respondenterne	11
Brugernes vurdering af anlæggene	16
Del 3: Resultater opdelt på anlæg.....	22
Bagsværd Stadion	22
Gyngemosehallen.....	34
Gladsaxe Idrætscenter	47
Bagsværd og Gladsaxe Svømmehal	66
Respondenternes oplevelse af tryghed	84
Personale i anlæggene	87
Bagsværd Stadion	87
Gyngemosehallen.....	87
Gladsaxe Idrætscenter	88
Bagsværd Svømmehal.....	90
Gladsaxe Svømmehal	90
Opsummering.....	91
Bilag	92

Indledning

Idrættens Analyseinstitut (Idan) har gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse i udvalgte idrætsanlæg og -faciliteter i Gladsaxe Kommune. Undersøgelsen er udført for Gladsaxe Kommune og skal give et aktuelt billede af brugernes tilfredshed med de udvalgte idrætsanlæg og -faciliteter. Undersøgelsen har fokus på brugere, som benytter anlæg og faciliteter via foreninger, samt borgere, som bruger anlæg og faciliteter i andet regi og kan indgå i kommunens løbende arbejde med at forbedre brugernes tilfredshed med anlæg og faciliteter.

Undersøgelsen er gennemført i følgende anlæg: Bagsværd Svømmehal, Bagsværd Stadion, Gyngemosehallen, Gladsaxe Svømmehal, Gladsaxe Idrætshaller, Gladsaxe Stadion og udvalgte skolehaller. Der er til flere anlæg knyttet en række mindre faciliteter, som i forskelligt omfang indgår i undersøgelsen.

Denne rapport fremlægger de centrale elementer fra undersøgelse og er inddelt i tre dele:

- Første del indeholder en kort beskrivelse af metode og datasæt.
- Anden del består af en analyse, som går på tværs af de udvalgte anlæg og faciliteter.
- Tredje del består af fire afsnit, som indeholder resultater for de udvalgte anlæg og faciliteter.

Rapporten afrundes med et afsnit om respondenternes oplevede tryghed og et afsnit om vurdering af personalet.

Del 1: Metode og beskrivelse af datasæt

Undersøgelsen af brugertilfredsheden i idrætsanlæg i Gladsaxe Kommune er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse på fem anlæg og i ni skolehaller. Der er i alt udarbejdet seks spørgeskemaer, da Gladsaxe Idrætshaller og Gladsaxe Stadion var samlet i samme spørgeskema. Det samme gør sig gældende for folkeskolerne i kommunen, som også var samlet i ét skema.

Spørgeskemaerne blev udviklet af Idan, og Gladsaxe Kommune har løbende bidraget med sparring og faktuel information om anlæg og faciliteter.

Alle spørgeskemaerne er opbygget efter sammen model og består af tre dele (se tabel 1). Alle respondenter har svaret på del 1 og 2, mens det kun er brugere af udvalgte faciliteter i anlæggene, som har svaret på spørgsmål om faciliteterne.

Del 1 og 2 udgør det *overordnede skema*, som handler om respondenternes køn, alder og bopæl samt deres overordnede brug af og vurdering af anlægget (overordnet skema). Del 3 udgør det *udvidede skema*, som altså kun er stillet til respondenter, som har benyttet udvalgte faciliteter i anlæggene. Respondenterne har her skulle svare på en række supplerende spørgsmål om faciliteternes aktivitetsareal, udstyr, opholdsareal og omklædning. De ekstra spørgsmål til de udvalgte faciliteter er gennemført for at indsamle viden om, hvordan brugere forholder sig til centrale faciliteter i anlæggene, og udgør således et supplement til burgernes overordnede vurdering af anlægget.

Tabel 1: Emner i spørgeskemaerne

	Facilitet	Omfang
Overordnet skema (stillet til alle respondenter)	Del 1: Spørgsmål om respondenter	Køn Alder Bopæl (kommune) Lokalområde (for Gladsaxe-borgere)
	Del 2: Spørgsmål om anlægget	Brugertype (hvordan bruger du typisk anlægget?) Tidspunkt (hvornår bruger du typisk anlægget?) Hyppighed (hvor ofte bruger du anlægget?) Transportform (hvordan transporterer du dig typisk til anlægget?) Tilfredshed med rengøring Tilfredshed med vedligehold Vurdering af service Vurdering af tryghed Overordnet tilfredshed med at bruge anlæg/facilitet
Udvidet skema (kun stillet til brugere af de specifikke faciliteter)	Del 3: Spørgsmål om facilitet	Vurdering af aktivitetsareal Vurdering af udstyr Vurdering af opholdsarealet Vurdering af omklædningen

Tabel 2 herunder viser de udvalgte anlæg og faciliteter i undersøgelse, samt hvilke dele som omfattede henholdsvis det overordnede og udvidede skema. Gladsaxe Kommune har stået for udvælgelsen af, hvilke faciliteter som skulle undersøges med et udvidet skema. Faciliteterne er udvalgt ud fra et ønske om at få ekstra information om brugernes vurdering af faciliteterne samt antallet af brugere af faciliteterne og forventede antal svar.

Tabel 2: Inkluderede anlæg og faciliteter

Anlæg	Facilitet	Omfang
Bagsværd Svømmehal	Svømmehal	Udvidet skema
Bagsværd Stadion	Boldbaner	Udvidet skema
	Løbebane/atletik	Udvidet skema
	Vægtløftningssal	Udvidet skema
	Tennis, ude træning	Overordnet skema
Gyngemosehallen	Gymnastikhal	Udvidet skema
	Fitnesslokale	Udvidet skema
	Fritræning, ude træning, yoga, aerobic, boldsal.	Overordnet skema
Gladsaxe Svømmehal	Svømmehal	Udvidet skema
Gladsaxe Idrætscenter	<i>Inde</i>	
	Hal 1	Udvidet skema
	Hal 2	Udvidet skema
	Atlas Motion og Fitness	Udvidet skema
	Badmintonhaller	Udvidet skema
	Bowlinghal	Udvidet skema
	Foyer, aikido, judo, aerobic, bueskydning, bordtennis, billard	Overordnet skema
	<i>Ude</i>	
	Boldbaner	Udvidet skema
	Friluftsbad	Udvidet skema
	Bueskydningsområde, softballbane.	Overordnet skema
	Tennis-, padel-, petanquebane	Overordnet skema
	Krolf-, beachbane	Overordnet skema
	Udtræningsområde	Overordnet skema
Skolehaller	Skovbrynet, Bagsværd, Budinge, Grønnemose, Gladsaxe, Stengård, Vadgård, Søborg og Mørkhøj	Udvidet skema

Undersøgelsen har både fokus på børn og voksnes vurdering af anlæg og faciliteter, men der blev i undersøgelsen metodisk distanceret mellem børn og unge (0-12 år) og voksne

(13+ år). Brugere på 12 år eller derunder er blevet bedt om at besvare skemaet sammen med deres forældre. Alternativt har forældrene kunne svare på vegne af barnet.

Data blev indsamlet fra september til oktober 2024. Idan udarbejdede spørgeskemaerne og leverede links og QR-koder til Gladsaxe Kommune, som distribuerede dem via plakater, sociale medier og hjemmeside.

Respondenterne deltog via et åbent link, og det var muligt at svare på flere spørgeskemaer, hvis respondenterne benytter sig af mere end ét anlæg. Undersøgelsen giver et indblik i respondenternes vurdering af anlæg og faciliteter og er altså ikke repræsentativ for alle brugere af de udvalgte anlæg og faciliteter.

Tabel 3 herunder viser antallet af besvarelser fordelt på anlæggene.¹ Der er et tilfredsstillende antal besvarelser på anlægsniveau, om end der er ret få besvarelser i skolehallerne. Der er visse faciliteter i de enkelte anlæg, hvor der er for få besvarelser til at kunne lave analyser, ligesom der er for få svar fra skolehallerne til at lave egentlige analyser. Skolehallerne indgår ikke i den egentlige afrapportering, men nogle af de overordnede betragtninger er samlet i bilag 9. Læsning heraf skal tage med forbehold for få svar, som stammer fra forskellige skoler.

Tabel 3: Antal respondenter i spørgeskemaer (antal)

Anlæg	Antal respondenter
Bagsværd Svømmehal	148
Bagsværd Stadion	110
Gyngemosehallen	109
Gladsaxe Svømmehal	295
Gladsaxe Idrætscenter (i alt)	301
Gladsaxe Idrætscenter (Indendørs)	182
Gladsaxe Idrætscenter (udendørs)	119
Skolehaller	36
I alt	999

Tabellen viser antal respondenter i de stedsspecifikke spørgeskemaer.

Igennem rapporten vil antal svar (n) variere fra analyse til analyse. Det skyldes, at nogle spørgsmål ikke har været obligatoriske for respondenterne, og at nogle respondenter har undladt at svare på alle spørgsmål. Dertil kommer, at der også har været enkelte spring i spørgeskemaet, som gør, at ikke alle spørgsmål er stillet til alle respondenter.

Igennem rapporten vil Net Promotor Score (NPS) bliver anvendt som et overordnet mål for respondenternes tilfredshed med de enkelte anlæg. NPS er en veludviklet metode til at

¹ I alle seks spørgeskemaer ses frafald mod slutningen, hvilket ikke vurderes som problematisk, da de afsluttende spørgsmål er irrelevante for rapportens analyser. Analysen baseres derfor på respondenter, der har besvaret spørgsmålet "Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge x anlæg/facilitet?", da dette ligger til grund for undersøgelsens centrale mål, NPS-scoren. NPS uddybes senere i afsnittet.

måle kundeloyalitet og tilfredshed ved at bede respondenterne om at vurdere, hvor tilbøjelige de er til at anbefale et givent anlæg. I denne undersøgelse anvendes spørgsmålsformuleringen: "Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge x anlæg?", hvor brugerne svarer på en skala fra 0 til 10. Svarene opdeles i tre kategorier: 'Ambassadører' (9-10), 'Neutrale' (7-8) og 'Kritikere' (0-6). NPS beregnes som forskellen mellem andelen af ambassadører og kritikere, hvilket giver en score mellem -100 og +100. Formålet med NPS er at skabe en enkel indikator for brugernes tilfredshed og loyalitet, som kan bruges til at vurdere, om faciliteterne leverer værdi og positive oplevelser. NPS og dets anvendelse uddybes senere i rapporten.

Del 2: Analyse på tværs af alle anlæg

I denne del af rapporten præsenteres tal på tværs af alle anlæggene. Afrapporteringen er opdelt i to afsnit.

Først følger et afsnit, hvor fokus er på en karakteristik af respondenterne i spørgeskemaerne ud fra centrale forhold som køn, alder, bopæl samt besøgssammenhæng og besøgsfrekvens.

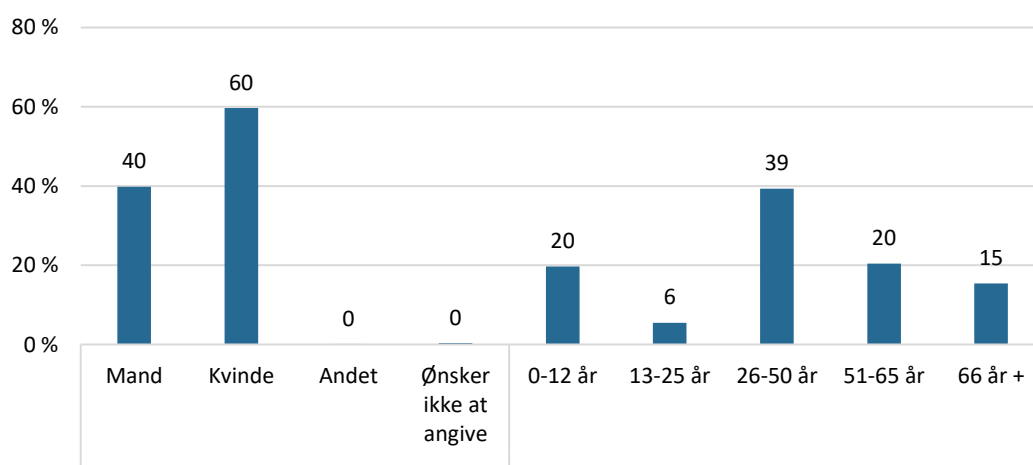
Herefter følger et afsnit, som har fokus på respondenternes overordnede tilfredshed med anlæggene. Dette rapporteres ud fra NPS, og fokus er på NPS opdelt på udvalgte forhold.

Karakteristik af respondenterne

I dette afsnit beskrives respondenterne på tværs af alle seks spørgeskemaer. Afsnittets formål er at beskrive, hvem respondenterne er, og hvordan deres besøgs mønstre er. Spørgsmålene er primært at finde i del 1 og del 2 i spørgeskemaerne (se tabel 1).

Otte ud af ti respondenter (81 pct.) har svaret på spørgeskemaet på vegne af sig selv, mens resten af respondenterne har besvaret spørgeskemaet på vegne af eller sammen med et barn under 12 år (19 pct.). Der er flest besvarelser fra 26-50-årige, som også dækker over et bredt aldersinterval. Der er også relativt mange besvarelser for 0-12-årige, 51-65-årige og 66+-årige, mens der er ret få svar fra 13-25-årige (se figur 1). Boks 1 indeholder en beskrivelse af aldersinddelingen, som er sammensat med afsæt i teorien om livsfaser. Kvinder har i noget højere grad end mænd deltaget i undersøgelsen.²

Figur 1: Fordeling på køn og alder (pct.)



Figuren viser fordelingen af respondenter på køn og alder (n=998).

² Grundet et lavt antal respondenter, som har svaret 'Andet' og 'Ønsker ikke at angive', er meningsfulde analyser ikke muligt, hvorfor de ikke vil indgå i analyser, hvor køn anvendes. Fremadrettet vil disse to kategorier ikke fremgå i figurer, som analyser på respondenternes køn.

Fordelingen af alder og køn kan ikke ses som et repræsentativt udtryk for anlæggenes brugere, men er nærmere et udtryk for, at der er forskelle i mænd og kvinder samt unge og voksnes tilbøjelighed til at deltage i denne type af undersøgelser. Det er vigtigt at være opmærksom på, når svar for det samlede antal respondenter afrapporteres.

Boks 1: Beskrivelse af aldersgrupper og livsfaser

Baggrunden for inddelingen i aldersgrupper er taget i teorien om livsfaser. Pointen i livsfaseteorien er, at vaner og behov for idræt og brug af faciliteter varierer på tværs af livets faser og påvirkes af den livsfase, som respondenterne befinder sig. Da der kun er indsamlet oplysninger om respondenternes alder og f.eks. ikke familieforhold og arbejdssituation, kan respondenterne kun tilnærmelsesvis angives at være i en bestemt livsfase. Det er vigtigt at være opmærksom på, når livsfaserne anvendes i praksis. Med det forbehold følger herunder en kort beskrivelse af karakteristika ved de enkelte alderskategorier:

Den yngste gruppe (0-12-årige) repræsenterer de børn og unge, der ofte bruger kommunens idrætsfaciliteter og er afhængige af deres forældres opbakning, når de går til idræt. Faste rammer og strukturer er vigtigt for denne gruppe, og mange dyrker idræt i en forening.

De unge (13-25 år) betegner en livsfase, hvor man gradvis frigøres fra forældrene og selv har stor indflydelse på, hvilken idræt man dyrker – og om man ønsker at dyrke idræt. I denne fase sker der typisk et frafald fra foreningslivet, og mange vælger private tilbud som fitnesscentre.

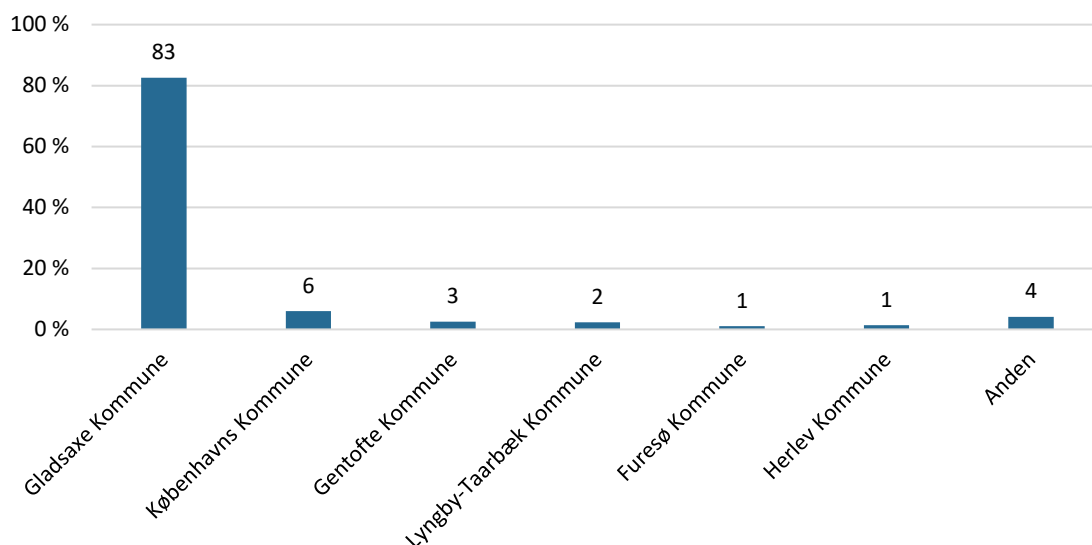
Aldersgrupperne 26-50 år og 51-65 år dækker de erhvervsaktive, hvor den første er præget af en livsstil, hvor der er travlt med at etablere sig på arbejdsmarkedet og stifte familie, mens der typisk er mere ro på blandt de mere modne voksne. Mange 26-50-årige har svært ved at finde tid til at dyrke idræt, og man ser et fald i aktivitetsniveauet i denne aldersgruppe. Når de er aktive, er der et stort ønske om fleksibilitet. De modne voksne har mere tid og kan i højere grad frigøre sig fra hjemlige forpligtelser, og mange benytter fritiden til idræt og bevægelse.

Aldersgruppen 66+ år repræsenterer folk i slutningen af deres karriere og pensionister, der ofte har mere tid til at dyrke interesser, herunder idrætsaktiviteter.

Langt hovedparten af respondenterne bor i Gladsaxe Kommune, og der er relativt få, som kommer fra nabokommuner. Blandt nabokommunerne kommer flest fra Københavns Kommune. Undersøgelsen giver således især indblik i vurderinger fra brugere, som er bosat i Gladsaxe Kommune. I bilag 15-18 isoleres respondenterne, som ikke er bosat i Gladsaxe Kommune.³

³ Disse indeholder fordelingen på køn, alder, besøgsfrekvens, besøgstidspunkt, besøgsammenhæng, rolle under besøg og aktivitet under besøg

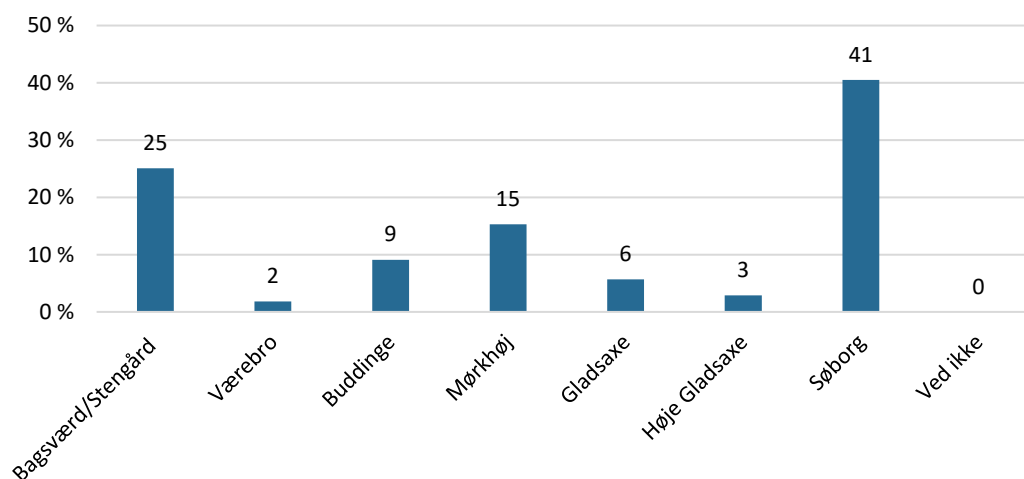
Figur 2: Respondenternes bopælskommune



Figuren viser fordelingen af svar til spørgsmålet: 'Hvilken kommune bor du i' (n=998)

Respondenterne, som bor i Gladsaxe Kommune, har også svaret på, hvilken bydel de bor i. Størstedelen af respondenterne fra Gladsaxe Kommune bor i Søborg (41 pct.), Bagsværd/Stengård (25 pct.) og Mørkhøj (15 pct.), mens færre bor i Værebros (2 pct.), Høje Gladsaxe (3 pct.) og Gladsaxe (6 pct.).⁴

Figur 3: Respondenternes bydel



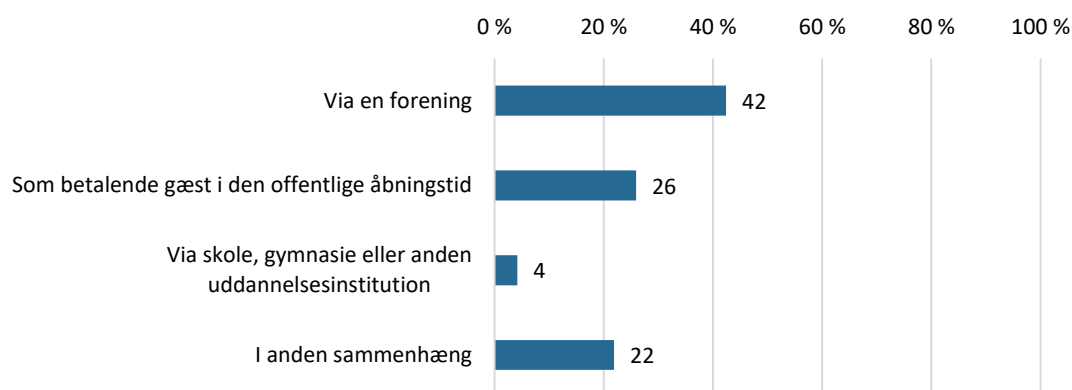
Figuren viser fordelingen af svar til spørgsmålet: 'Hvilken bydel bor du i?' (n=824)

De ret store forskelle på tværs af bydele hænger blandt andet sammen med, at der ikke bor lige mange mennesker i de enkelte bydele, men også at der er forskellige afstande til anlæggene fra de enkelte bydele. F.eks. er Værebros sammenlignet med de andre områder geografisk længst væk fra anlæggene, hvilket muligvis forklarer den lave andel af respondenter fra denne bydel. I del 3 er fokus på fordelingen af bydele for de enkelte anlæg.

⁴ Fordelingen mellem bopæl og anlæg kan findes i bilag 1.

Brugerne kan bruge anlæggene i forskellige sammenhænge. Det fremgår af figur 4 herunder, som viser, i hvilken sammenhæng respondenterne typisk har besøgt anlægget. Som det fremgår, kommer flest via en forening, mens hver femte kommer i anden sammenhæng. 'Som betalende gæst i den offentlige åbningstid' har kun været mulig at svare i Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal.

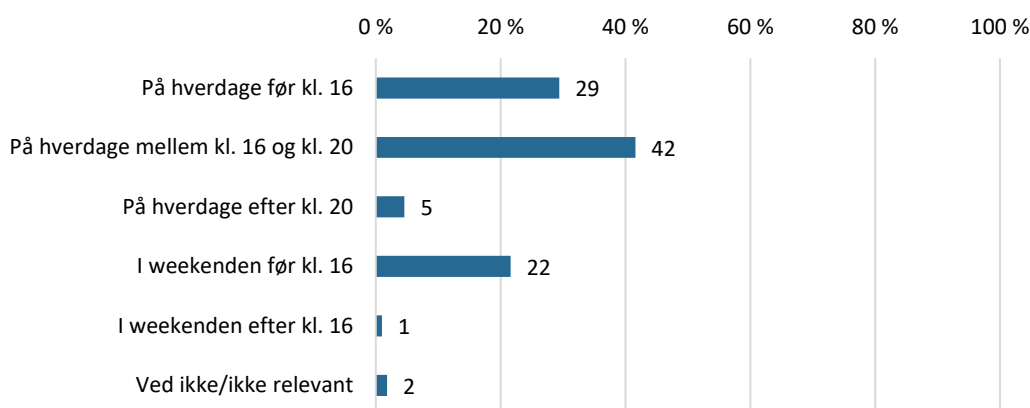
Figur 4: Respondenternes typiske besøgssammenhæng (pct.)



Figuren viser den samlede besvarelse for spørgsmålene: 'I hvilken sammenhæng kommer du typisk på x anlæg/facilitet' (n=1.003)

Respondenterne har også angivet, hvornår de typisk bruger anlæggene. Flest kommer på hverdage mellem kl. 16 og 20 (se figur 5), men der er også en del, som anvender anlæggene på hverdage før kl. 16 og i weekenden før kl. 16.

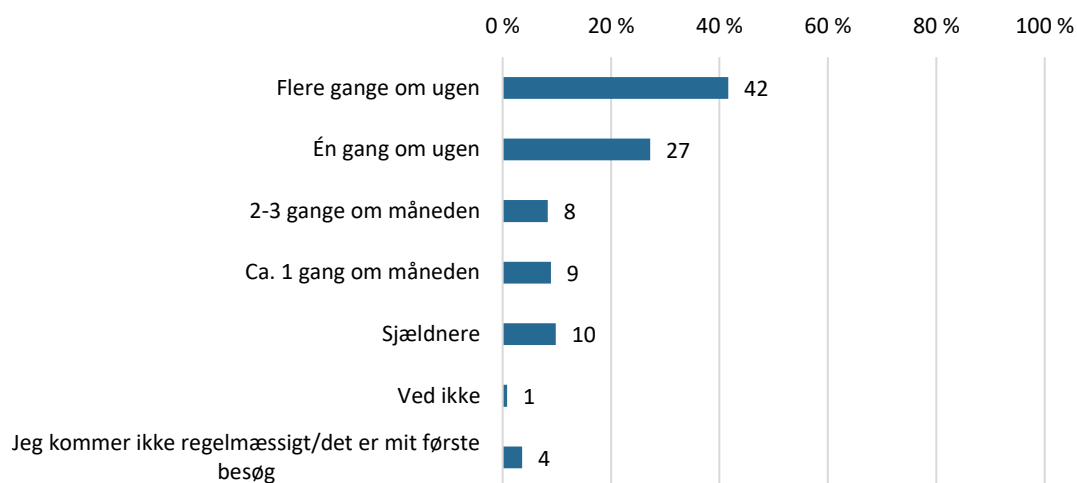
Figur 5: Respondenternes typiske besøgstid (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar til spørgsmålet: 'Hvornår kommer du typisk på X anlæg?' (n=1.000)

Langt størstedelen af respondenterne besøger anlæggene ugentlig. Knap halvdelen (42 pct.) besøger anlæggene flere gange om ugen, mens 27 pct. kommer én gang om ugen (se figur 6). De fleste respondenter kommer altså relativt ofte i anlæggene.

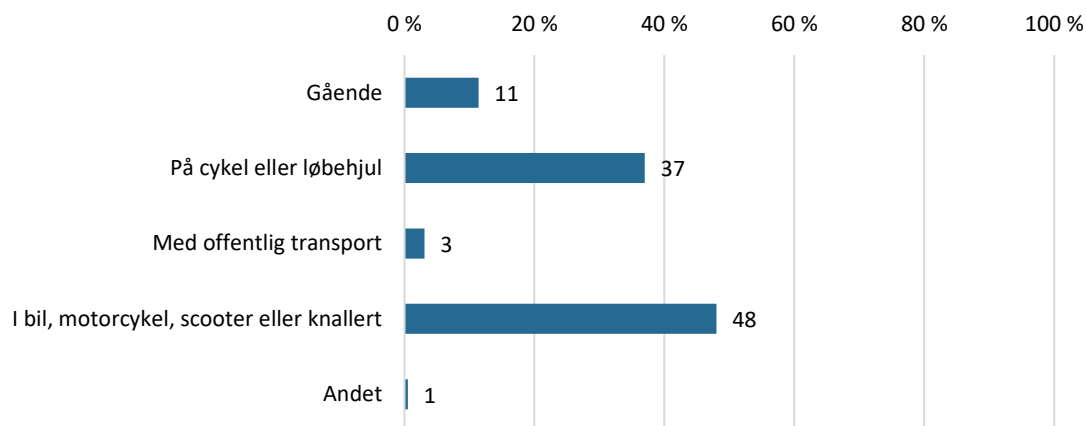
Figur 6: Respondenternes besøgsfrekvens (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar til spørgsmålet: 'Hvor ofte kommer du på x anlæg/facilitet' (n=1.001)

Godt hver anden respondent kommer typisk til anlægget i bil, på motorcykel, scooter eller knallert, men en del benytter også cykel eller løbehjul. Det er meget få, som kommer med offentlig transport. Også her er der forskel på tværs af anlæg – indsigt heri kan findes i bilag 2.

Figur 7: Respondenternes typisk transportform til anlæg (pct.)

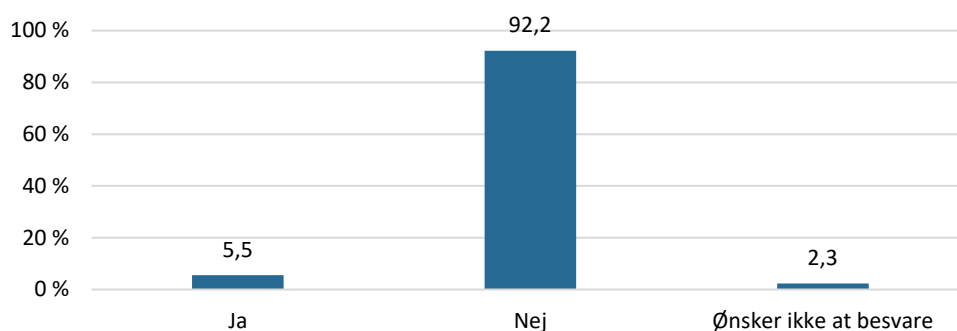


Figuren viser fordelingen til spørgsmålet: 'Hvordan kommer du typisk til x anlæg/facilitet' (n=990)

Endelig viser figur 8, at det er ret få respondenter, som har en funktionsnedsættelse, der påvirker deres mobilitet (6 pct.). Respondenter med en funktionsnedsættelse har kunnet angive, hvordan de oplever at bruge anlæggene, og om deres funktionsnedsættelse giver anledning til udfordringer eller problemer. Afrapportering heraf er i fokus i de kapitler, som ser på de enkelte anlæg.⁵

⁵ Fordelingen af respondenter med funktionsnedsættelse fordelt på anlæggene kan findes i bilag 5.

Figur 8: Andelen af respondenter med funktionsnedsættelse (pct.)



Figuren viser svarfordelingen til spørgsmålet: 'Har du en funktionsnedsættelse, som påvirker din mobilitet?' (n=728)

Brugernes vurdering af anlæggene

I denne del af rapporten præsenteres brugernes vurdering af anlæggene med afsæt i Net Promotor Score (NPS). Først præsenteres den samlede NPS på tværs af alle anlæg, hvorefter fokus er på NPS for de enkelte anlæg. Afslutningsvis opdeles NPS på de enkelte anlæg på køn, alder og besøgssammenhæng. NPS er forklaret i boks 2 herunder.

Boks 2: Net Promotor Score

Net Promoter Score (NPS) er en meget anvendt metode til at måle kundeloyalitet og tilfredshed. Det bruges typisk af virksomheder til at vurdere, hvor tilbøjelige kunder er til at anbefale deres produkter eller tjenester til andre – et centralt parameter for at forstå kundernes oplevelse og potentielle loyalitet. NPS måles i denne undersøgelse ved at stille brugerne ét enkelt spørgsmål: 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge x anlæg/facilitet?'. Brugernes svarer på en skala fra 0 til 10, hvor 0 betyder 'vil slet ikke anbefale' og 10 betyder 'vil helt sikkert anbefale'.

Baseret på deres svar inddeles kunderne i tre grupper: 'Ambassadører' (de, der svarer 9-10 og er meget tilbøjelige til at anbefale), 'Neutrale' (de, der svarer 7-8 og er neutrale), og 'Kritikere' (de, der svarer 0-6 og sandsynligvis ikke vil anbefale). NPS beregnes ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører, hvilket giver en score mellem -100 og +100. 'Ved ikke'-svar sorteres fra og indgår ikke i målingen af NPS.

Formålet med at anvende NPS er at give anlægget/faciliteten en hurtig og enkel måde at forstå kundernes overordnede tilfredshed og loyalitet på. Scoren kan bruges som et pejlemærke for, om anlægget/facilitetens indsats skaber værdi og leverer positive oplevelser.

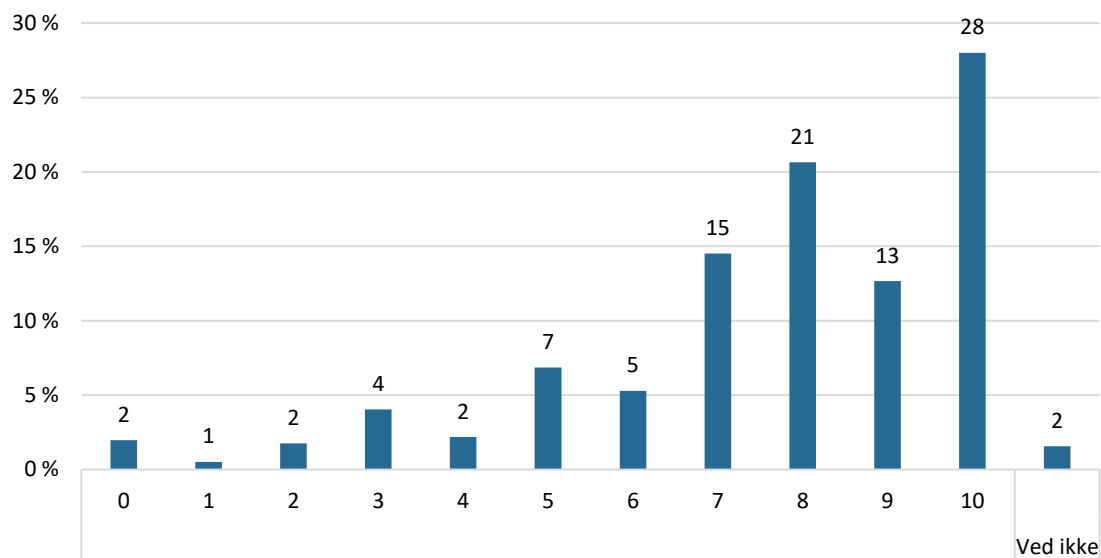
En tommelfingerregel er, at en NPS på -100 til 0 er en lav NPS score; 0 til 30 er en medium score, 30-70 er en høj score, mens 70 og derover er en fremragende score. Det skal bemærkes, at der dog er store forskelle på tværs af områder, og at der ikke findes etablerede danske benchmarks for idrætsanlæg. Derfor kan scorerne i denne rapport betragtes som en nulpunktsmåling, der kan følges op på, ligesom det kan være relevant at se på score på tværs af ensartede institutioner.

Ved analyse af NPS bør man tage højde for demografiske faktorer som køn og alder. Dette viser flere undersøgelser, heriblandt iblandt 'Borgertilfredshedsundersøgelse om idrætsanlæg og kulturinstitutioner i Gentofte Kommune'.⁶ Yngre generationer scorer ofte lavere og er mere kritiske i deres vurderinger, mens kvinder har tilbøjelighed til at give højere scorer.

⁶ Se rapporten: [Borgertilfredshedsundersøgelse om idrætsanlæg og kulturinstitutioner i Gentofte Kommune](#)

Figur 9 viser fordelingen af brugernes tilbøjelighed til at anbefale anlægget til venner, familie og bekendte, som NPS udregnes på baggrund af. Generelt ligger besvarelsene til højre i figuren, hvilket er udtryk for en generel positiv tilbøjelighed til at ville anbefale det anlæg, respondenterne selv benytter.

Figur 9: 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge x anlæg/facilitet?' – fordeling af score fra 0-10 (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar til spørgsmålet: 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge x anlæg/facilitet?' (n=964).

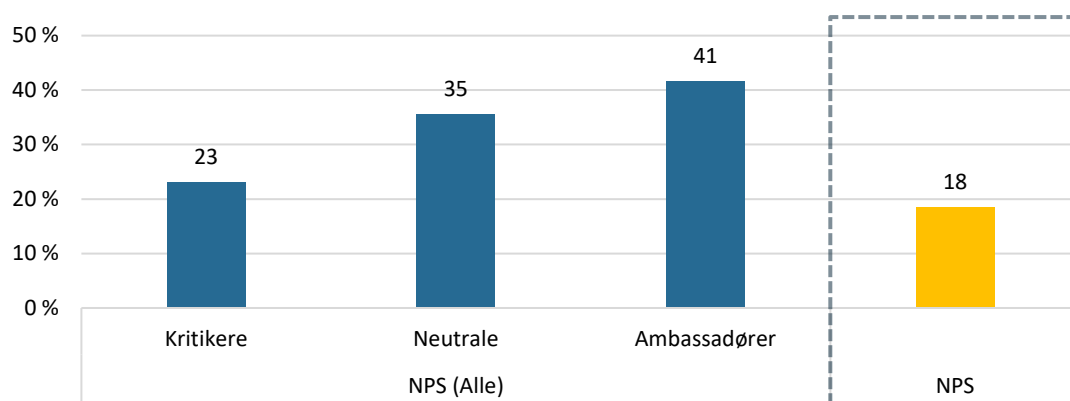
Efter spørgsmålet: 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge x anlæg/facilitet?' har respondenterne fået mulighed for at uddybe deres besvarelse:

- Respondenterne, der har svaret mellem 0-6 ('Kritikere'), er blevet spurgt: 'Hvorfor tøver du med at anbefale x anlæg?'.
- Respondenter, der har svaret mellem 7-8 ('Neutrale'), er blevet spurgt: 'Hvad skal der til for, at du i højere grad vil anbefale x anlæg?'.
- Respondenter, som har svaret 9-10 ('Ambassadører'), er blevet spurgt: 'Hvad er det, der gør, at du vil anbefale x anlæg til andre?'.

Respondenternes svar på disse åbne spørgsmål giver et mere uddybende perspektiv på deres overvejelser, og giver dem mulighed for at sætte konkrete ord på deres vurdering af anlægget. I analyserne af de enkelte anlæg vil udvalgte citater blive præsenteret, som opsummerer respondenternes samlede vurderinger.

Figur 10 viser respondenternes samlede vurdering opdelt på kritikere, neutrale og ambassadører. Overordnet set kommer den skæve fordeling fra figur 9 til udtryk ved, at 41 pct. af respondenterne er 'Ambassadører' for det anlæg, de besøger. Omvendt er 24 pct. 'Kritikere' og vil derfor ikke i samme grad anbefale anlægget/faciliteterne videre.

Figur 10: Kritikere, neutrale og ambassadører for alle anlæg (pct./samlet NPS-score)



Figuren viser fordelingen af 'Kritikere', 'Neutrale' og 'Ambassadører' for alle spørgeskemaer (n=947).

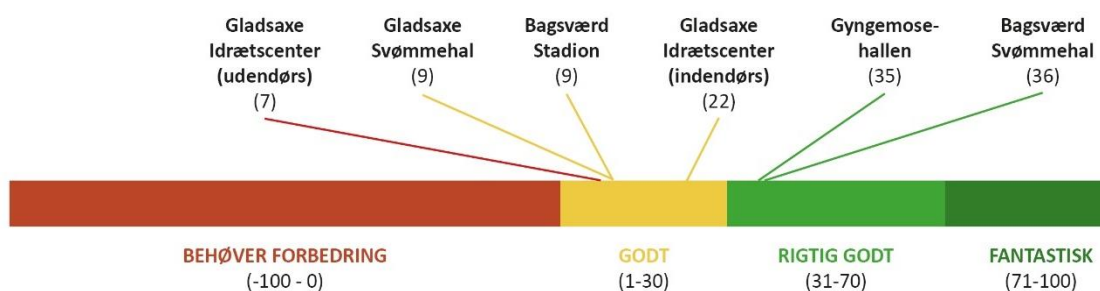
Den samlede NPS-score udregnes (som tidligere nævnt) ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører. Den samlede NPS for de udvalgte anlæg i Gladsaxe Kommune er dermed på 18.

En NPS på 18 for de udvalgte idrætsfaciliteter i Gladsaxe Kommune indikerer, at der generelt er en positiv tilbøjelighed blandt brugerne til at anbefale dem, men også at der er plads til forbedringer. En score over nul betyder, at andelen af ambassadører (de mest tilfredse brugere) overstiger andelen af kritikere (de mindst tilfredse), hvilket i sig selv er positivt. Men med en NPS på 18 er der samtidig en relativt stor gruppe af brugere, som enten er neutrale eller deciderede utilfredse. På den baggrund synes der at være grundlag for kvalitetsforbedringer, hvis målet er at styrke tilfredsheden hos brugerne af anlæggene.

En NPS på 18 kan derfor ses som en mulighed for at undersøge mere detaljeret, hvad brugerne er glade for, og hvor de ser forbedringspotentialer. Dette kunne f.eks. være i forhold til vedligeholdelse, renlighed, anvendelse eller tilgængeligheden for forskellige brugergrupper.

Figur 11 viser NPS opdelt på anlæg. Som det fremgår af figuren, er der ret markante forskelle mellem anlæggenes NPS. Bagsværd Svømmehal og Gyngemosehallen har den højeste NPS, mens NPS er lavest for Gladsaxe Idrætscenters udendørs faciliteter

Figur 11: NPS fordelt på anlæg (NPS)

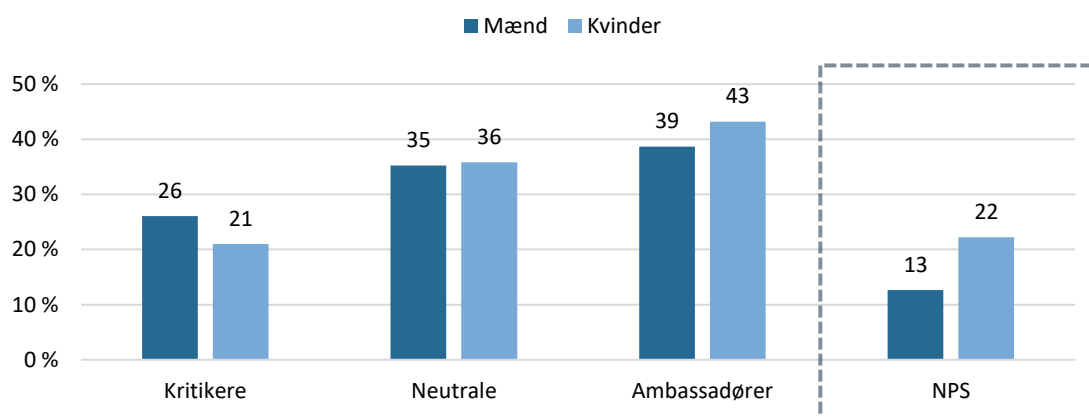


Figuren viser NPS-scoren fordelt på de udvalgte anlæg/faciliteter fra spørgeskemaerne (n=986). 'Bagsværd Stadion' (n=108), 'Bagsværd Svømmehal' (n=146), 'Gladsaxe Idrætscenter (indendørs)' (n=180), 'Gladsaxe Idrætscenter (udendørs)' (n=117), 'Gladsaxe Svømmehal' (n=288), og 'Gyngemosehallen' (n=108)

Den samlede NPS for alle anlæg er på 18, og NPS er således under gennemsnittet i Gladsaxe Idrætscenter (udendørs), Gladsaxe Svømmehal og Bagsværd Stadion, hvor andelen af 'Kritikere' er betydelig. Andelen af 'Ambassadører' er i sammenligning med de andre anlæg også lavere. Senere i rapporten sættes der yderligere fokus på, hvad der kan forklare de forskellige NPS.

Figur 12 viser NPS på tværs af alle anlæg fordelt på køn. Den samlede NPS for kvinder er på 22, mens den for mænd er på 13 – kvinder synes altså at være mere tilfredse med anlæggene end mænd.

Figur 12: NPS fordelt på køn (pct./samlet NPS-score)

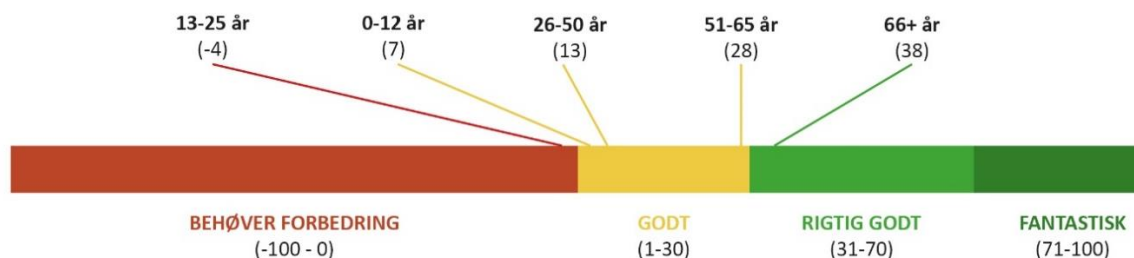


Figuren viser NPS-scoren fordelt på køn (n=947). 'Mænd' (n=380) og 'Kvinder' (n=567)

Denne forskel mellem kvinders og mænds score (22 vs. 13) tyder på, at kvinder generelt har en bedre oplevelse af anlæggene end mænd. Forskellen kan pege på forskellige faktorer, der påvirker kønsgrupperne forskelligt.

Figur 13 viser tydelige forskelle i tilfredsheden med anlæggene på tværs af aldersgrupper. Når vi ser på NPS for hver aldersgruppe, fremgår det, at de ældre aldersgrupper generelt er mere tilfredse end de yngre.

Figur 13: NPS fordelt på alder (NPS)



Figuren viser NPS-scoren fordelt på alder (n=947).

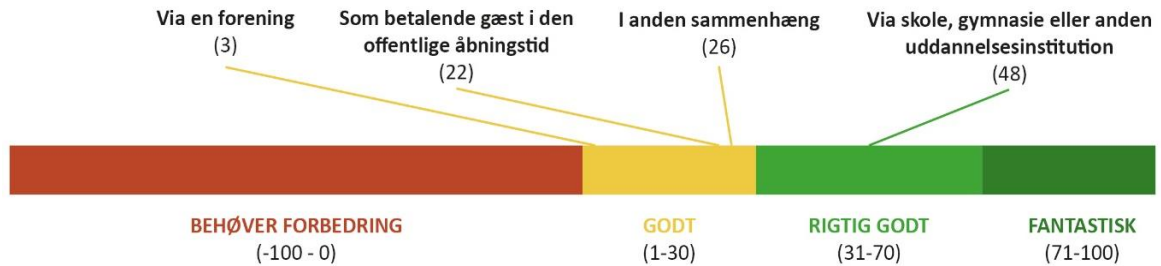
Resultater på tværs af aldersgrupper er uddybet herunder:

- De yngste brugere, de 0-12-årige, har en lav positiv score på 7. Det betyder, at der er en let overvægt af positive anbefalinger, men også at mange i denne gruppe er neutrale eller måske endda utilfredse. For denne aldersgruppe kan tilfredsheden afhænge af forældrenes oplevelse af anlæggene, da spørgeskemaet for mange af disse er besvaret sammen med forældre. Yderligere kan det være et udtryk for, at anlæggene i begrænset omfang egner sig til børn i den alderskategori.
- Gruppen af 13-25-årige har en negativ NPS på -4, hvilket betyder, at flere i denne aldersgruppe er utilfredse end tilfredse. Det tyder på, at de unge ikke oplever faciliteterne som særlig tiltalende eller relevante. For denne alderskategori er der dog kun 49 respondenter, hvorfor den scorer er behæftet med usikkerhed.
- De 26-50-årige har en moderat positiv score på 13, hvilket indikerer, at denne gruppe generelt er tilfreds, men at der også er en del neutrale eller utilfredse brugere. Sammenlignet med de to yngre alderskategorier vil respondenter i denne aldersgruppe ikke nødvendigvis kun være udøvere, men kan også have andre roller, der påvirker deres NPS.
- Blandt de 51-65-årige er tilfredsheden markant højere med en score på 28. Her ser vi en betydelig andel af brugerne, der er tilfredse og villige til at anbefale anlæggene til andre.
- De ældste brugere, de 66+ årige, har den højeste tilfredshed med en NPS på 38. Dette viser, at de ældre brugere generelt har meget positive oplevelser og er tilbøjelige til at anbefale anlæggene. Anlæggene appellerer tydeligvis godt til denne aldersgruppe, hvilket kan skyldes et godt match mellem deres behov og de anlæg, de benytter.

Figur 14 viser NPS fordelt på respondenternes besøgssammenhæng på anlæggene. På tværs af de fire besøgssammenhænge ses der også en forskel i NPS. De, som besøger anlæggene via 'skole, gymnasie eller anden uddannelsesinstitution', har en NPS på 48, hvilket

indikerer en generelt høj tilfredshed og villighed til at anbefale anlægget. Det skal dog bemærkes, at der kun er 25 brugere, som besøger via en uddannelsesinstitution.

Figur 14: NPS fordelt på besøgssammenhæng (NPS)



Figuren viser fordelingen af NPS-score på besøgssammenhæng (n=951).

For både de gæster, som kommer i den offentlige åbningstid (22), og dem, som besøger anlæggene i en anden sammenhæng (26), er NPS også tilfredsstillende. Det er værd at bemærke, at der er begrænset villighed blandt de brugere, som besøger anlægget via en forening, til at anbefale anlægget. Det er, som det fremgår af figur 4, en ret betydelig del af respondenterne, selvom der skal tages forbehold for, at undersøgelsen ikke er repræsentativ blandt alle brugere.

Del 3: Resultater opdelt på anlæg

Del 3 består af fire afsnit, som samler udvalgte resultater om de enkelte anlæg fra spørgeskemaerne. Formålet med de enkelte afsnit er at give læseren et overblik over de væsentlige resultater fra hvert anlæg

Bagsværd Stadion og Gyngemosehallen beskrives i hvert sit afsnit, mens Gladsaxe Idrætscenter beskrives i et afsnit, hvor både indendørs og udendørs faciliteter indgår.

De to svømmehaller, Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal, beskrives i ét samlet afsnit, da der er tale om to ret ens anlæg. Her sammenlignes centrale resultater mellem de to anlæg, og eventuelle forskelle og ligheder præciseres.

Afsnittene er opbygget på en ensartet måde og indledes med en præsentation af brugernes karakteristika. Herefter præsenteres resultaterne for tilfredsheden med anlæggene, hvorefter fokus er på brugernes samlede vurdering af anlæggene med baggrund i NPS. Afslutningsvis er fokus også på NPS på tværs af udvalgte forhold såsom køn, alder og besøgs-sammenhæng.

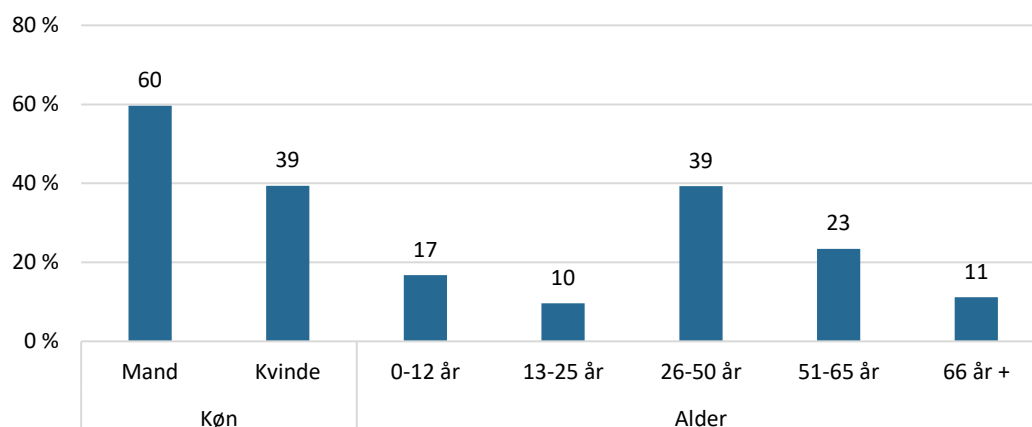
Bagsværd Stadion

Bagsværd Stadion er et idrætsanlæg med faciliteter til atletik, fodbold, tennis og vægtløftning. Det bruges mest af lokale klubber til træning og konkurrencer og har blandt andet atletikbaner, fodboldbaner og omklædningsrum. Anlæggets rundløbsbane anvendes også af en del selvorganiserede aktive.

Respondenternes karakteristika

Figur 15 giver et overblik over, hvem der har deltaget i brugerundersøgelsen af Bagsværd Stadion. Der er flest mænd blandt besvarelsene, men begge køn er tilstrækkeligt repræsenteret til at foretage analyser på tværs af køn. Ser man på alder, så er de 26-50-årige bedst repræsenteret, hvilket kan hænge sammen med kategoriens bredde, men også at der findes en del brugere i denne aldersgruppe. For gruppen 51-65 år er datagrundlaget næsten tilstrækkeligt, mens der er færre respondenter i de øvrige aldersgrupper, hvilket giver større usikkerhed i analyserne. Det er vigtigt at være opmærksom på i tolkningen af resultaterne.

Figur 15: Fordeling af respondenternes køn og alder på Bagsværd Stadion (pct.)

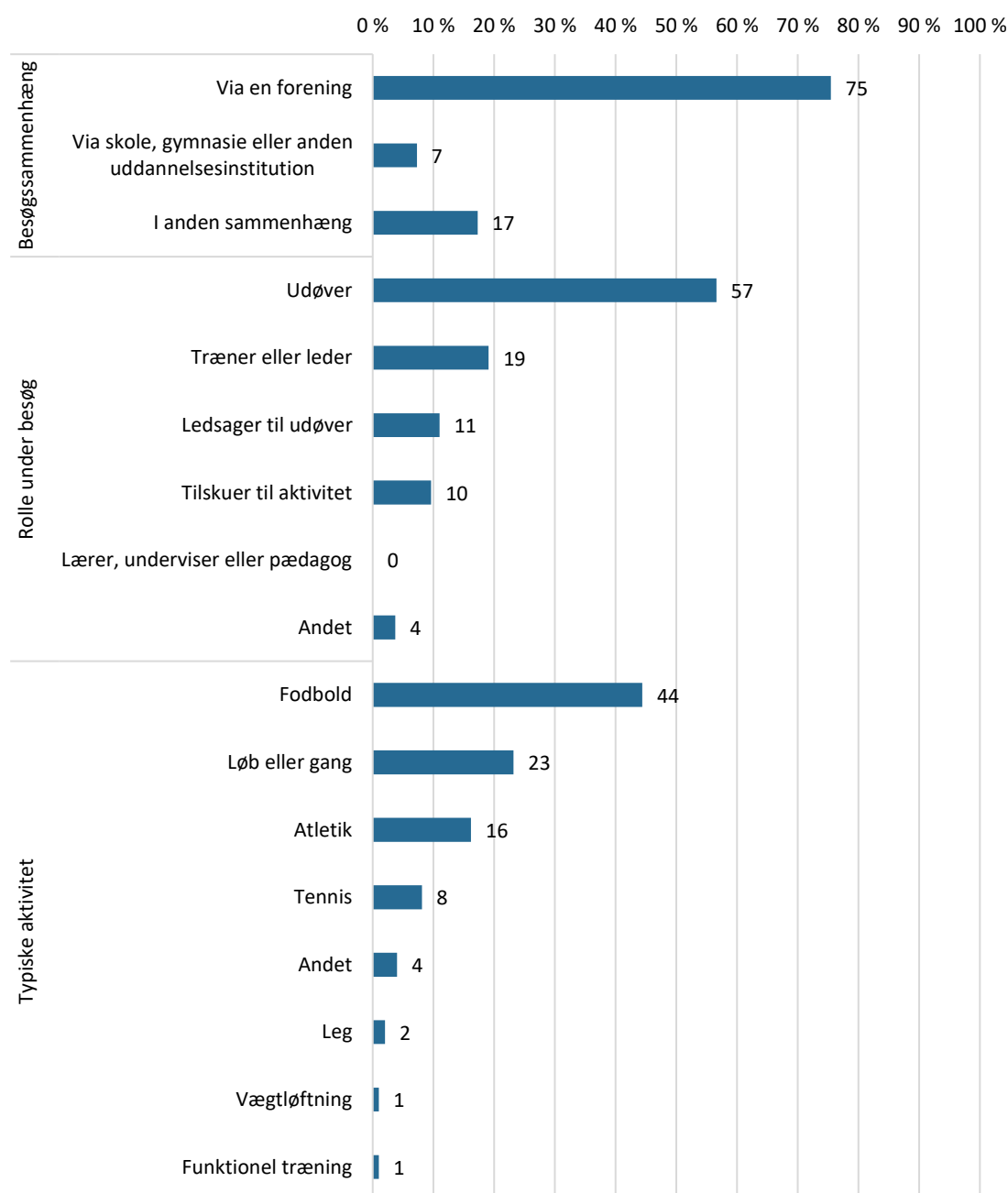


Figuren viser fordelingen af respondenter på køn og alder (n=108).

Figur 16 giver gennem tre spørgsmål overblik over, i hvilken sammenhæng respondenterne typisk besøger Bagsværd Stadion, hvilke aktiviteter de dyrker, og hvad deres rolle er under deres besøg.

Flest deltagere i undersøgelsen bruger Bagsværd Stadion via en forening, mens det er relativt få, som benytter anlægget på anden vis. Knap seks ud af ti respondenter er udøvere, men der findes altså også en del, som er træner eller leder, ledsager til udøvere eller tilskuer til aktivitet. Ser man på aktiviteter, har flest angivet, at de besøger Bagsværd Stadion i forbindelse med fodbold, men en del besøger også stadion i forbindelse med løb, gang og atletik.

Figur 16: Besøgssammenhæng, idrætsaktivitet og rolle under besøg på Bagsværd Stadion (pct.)



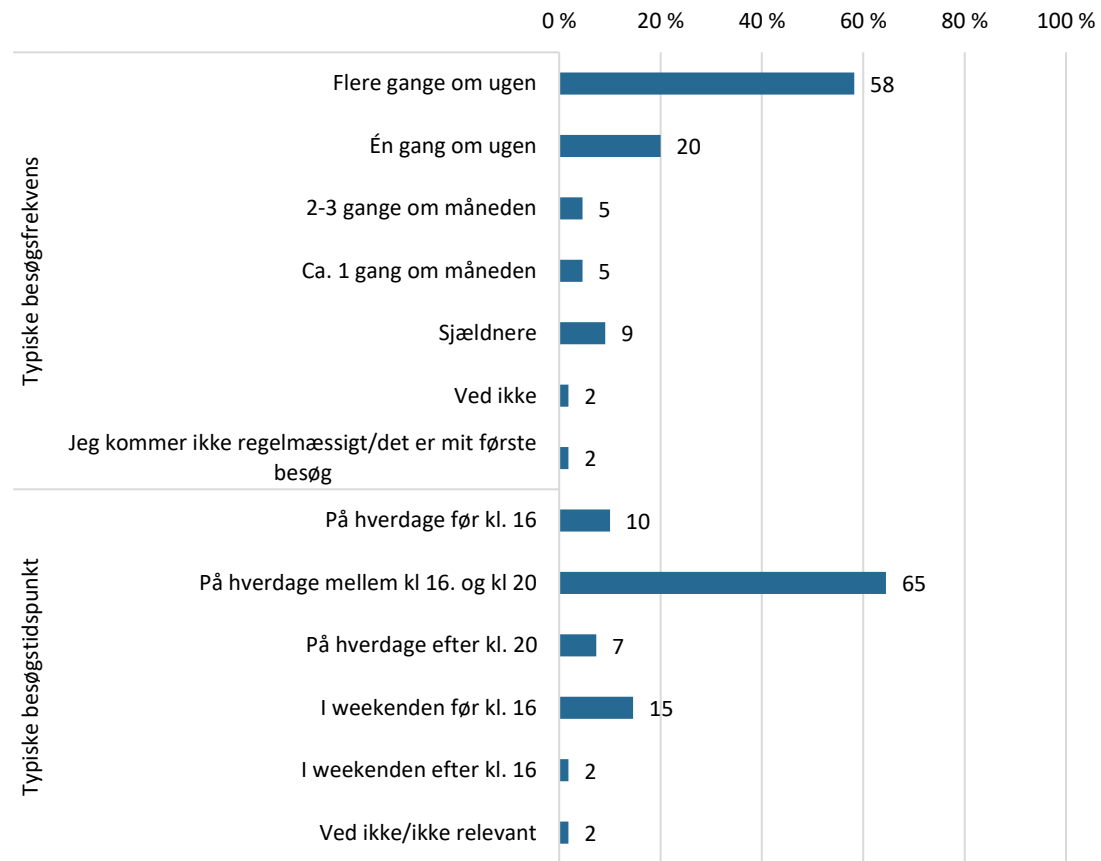
Figuren viser fordelingen af svar på spørgsmålene: 'I hvilken sammenhæng kommer du typisk på Bagsværd Stadion?' (n=110), 'Hvad er din rolle på dine besøg på Bagsværd Stadion?' (n=136) og 'Hvilken aktivitet er typisk årsag til dit besøg på Bagsværd Stadion?' (n=99)

Det er Gladsaxe Kommunes vurdering, at bortset fra det meget lave antal deltagere i undersøgelsen, der anvender Bagsværd Stadion i forbindelse med vægtløftningsaktiviteter, afspejler fordelingen af respondenter nogenlunde bruger kredsen af anlægget.

Figur 17 viser svar på to spørgsmål, som giver indblik i, hvornår og hvor ofte respondenterne typisk besøger Bagsværd Stadion. Størstedelen af respondenterne besøger typisk Bagsværd Stadion på hverdage mellem kl. 16 og 20, hvilket kan hænge sammen med, at

flest besøgende er i aldersgruppen 26-50 år, som ofte dyrker idræt efter arbejdstid. Dette tidsrum er også det mest populære for foreningsaktiviteter, hvilket understøttes af, at mange besøger anlægget gennem en forening. Samtidig ses det, at 58 pct. besøger anlægget flere gange om ugen, mens 20 pct. kommer én gang om ugen

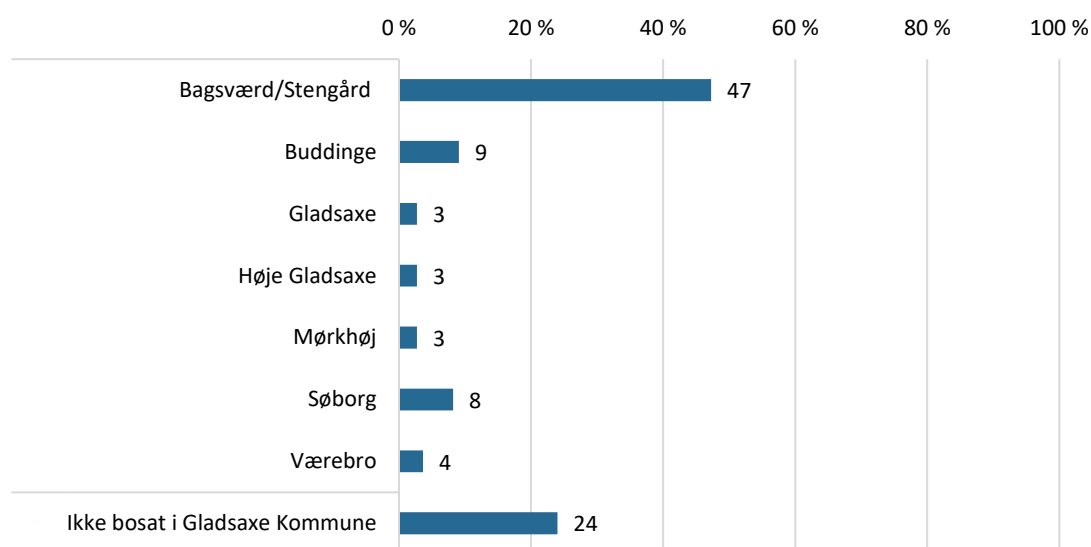
Figur 17: Hvor ofte og hvornår besøges Bagsværd Stadion? (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar på spørgsmålene: 'Hvornår kommer du typisk på Bagsværd Stadion?' (n=110) og 'Hvor ofte kommer du på Bagsværd Stadion?' (n=110)

Figur 18 giver et overblik over, hvor brugerne af Bagsværd Stadion kommer fra. Som forventet kommer størstedelen af brugerne af Bagsværd Stadion fra Bagsværd/Stengård (47 pct.). Derudover er knap en fjerdedel af Bagsværd Stadions brugere ikke bosat i Gladsaxe Kommune.

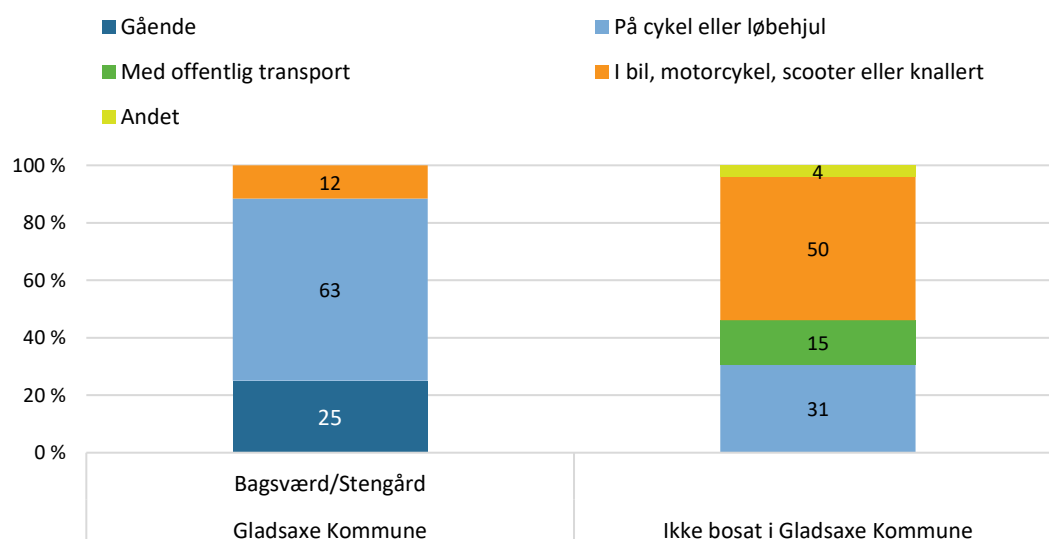
Figur 18: Hvor bor brugerne af Bagsværd Stadion (pct.)



Figuren viser fordelingen af, hvilke bydele brugerne er bosat i (n=110).

Figur 19 herunder giver et overblik over, hvordan brugerne af Bagsværd Stadion ankommer til anlægget, opdelt på bopæl. Andelen af respondenter bosat i områderne Buddinge, Gladsaxe, Høje Gladsaxe, Mørkhøj og Søborg er for lille til, at man kan sige noget generelt om deres transportvaner til Bagsværd Stadion. Derfor er de ikke medtaget i figuren. Som forventet er brugere bosat i Bagsværd/Stengård blandt dem, der oftest vælger cykel, løbehjul eller gåben som transportmiddel til anlægget.

Figur 19: Hvordan ankommer brugerne til Bagsværd Stadion (pct)



Figuren viser, hvordan brugerne ankommer til Bagsværd Stadion fordelt på bydele, brugerne er bosat i (n=110). 'Bagsværd/Stengård' (n=52) og 'Ikke bosat i Gladsaxe Kommune' (n=26)

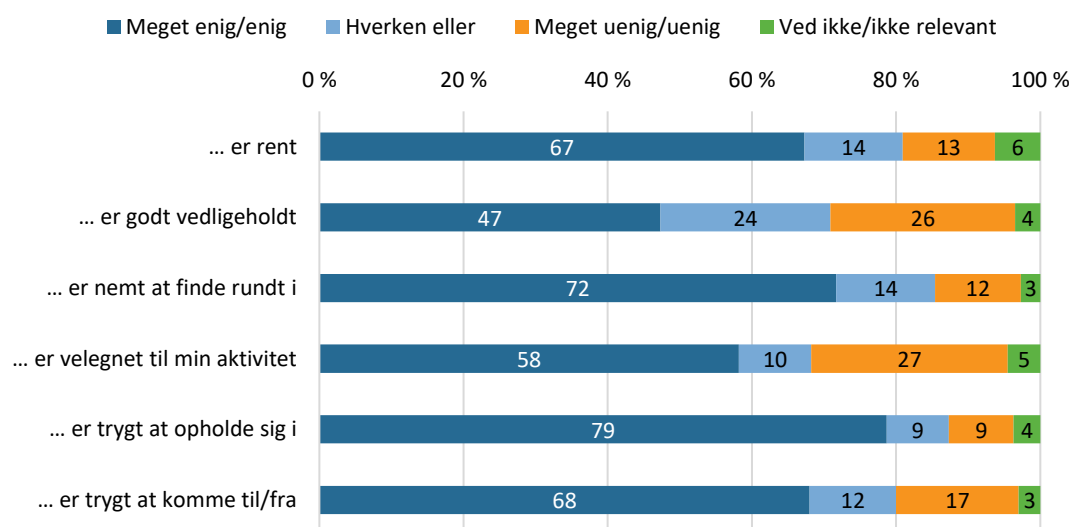
Mere overraskende er det, at ingen brugere fra Bagsværd/Stengård ankommer med offentlig transport. De eneste, der benytter offentlig transport, er brugerne, som ikke er bosat i kommunen, og selv her er tendensen forholdsvis lav, da kun 15 pct. har tilkendegivet dette.

Tilfredshed med udvalgte forhold ved Bagsværd Stadion

Undersøgelsen har haft fokus på brugernes tilfredshed med forskellige forhold ved Bagsværd Stadion. De udvalgte forhold vedrører, om Bagsværd Stadion er ren, godt vedligeholdt, nemt at finde rundt i, velegnet til brugernes aktivitet, trygt at opholde sig i samt trygt at komme til og fra. Brugernes har skulle angive deres vurdering på en skala fra meget enig til meget uenig, og de har kunne svare ved ikke/ikke relevant.

Som det fremgår af figur 20 herunder, så er der overvejende tilfredshed med de undersøgte forhold blandt respondenterne, om end den er visse forskelle. Der er størst tilfredshed i forhold til, at Bagsværd Stadion er rent, nemt at finde rundt i, trygt at opholde sig i og komme til og fra, mens der er mindre tilfredshed med anlæggets vedligeholdsmæssige stand samt egnethed til brugernes aktiviteter.

Figur 20: Overordnet vurdering af Bagsværd Stadion (pct.)



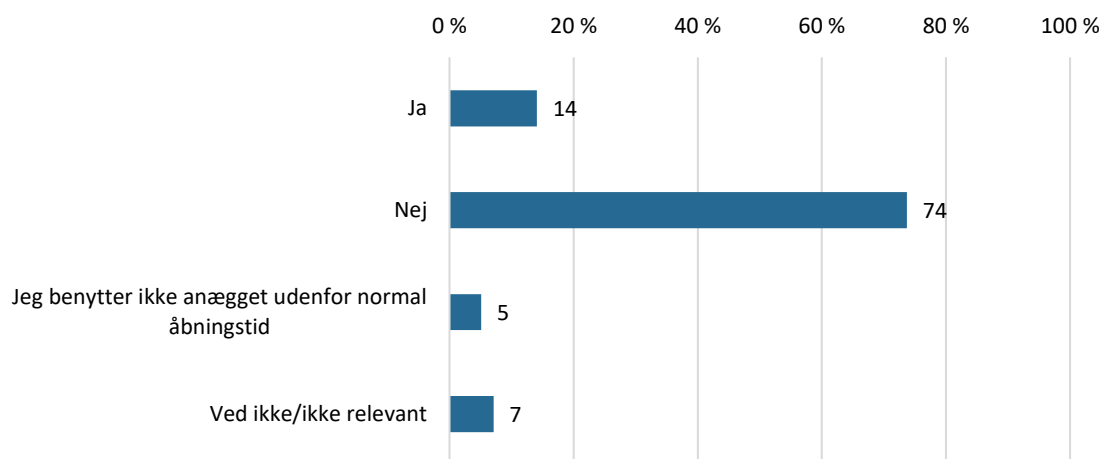
Figuren viser svarfordelingen på udsagnene om Bagsværd Stadion (n=106)

Til de to udsagn om tryghed ses det, at respondenterne generelt er trygge. Ved udsagnet 'Bagsværd Stadion er trygt at komme til/fra' er der dog 17 pct., som er 'meget uenig/uenig', hvilket indikerer en betydelige andel, som ikke føler sig trygge. Tryghed udbygges nærmere i rapportens afsluttende kapitel.

De fleste idrætsanlæg i Gladsaxe Kommune har ikke personale til stede uden for normal arbejdstid, og Gladsaxe Kommune har været interesseret i, om det fører til gener for brugerne. Det giver undersøgelsen indblik i.

Figuren herunder viser, at tre ud af fire respondenter ikke oplever gener ved, at der ikke er personale til stede uden for normal arbejdstid. Det er kun hver syvende respondent, som angiver, at de oplever gener.

Figur 21: Problemer, gener eller udfordringer forbundet med fravær af driftspersonale⁷ (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar på spørgsmålet: 'Oplever du problemer, gener eller udfordringer forbundet med, at der ikke er driftspersonale til stede uden for normal arbejdstid?' (n=99).

De respondenter, som har angivet, at de oplever gener, har fået mulighed for at uddybe med deres egne ord. Det har 14 brugere gjort, og her fremgår det, at generne til dels handler om tryghed, drift og utilfredshed med faciliteterne.

Tilfredshed med faciliteter på Bagsværd Stadion

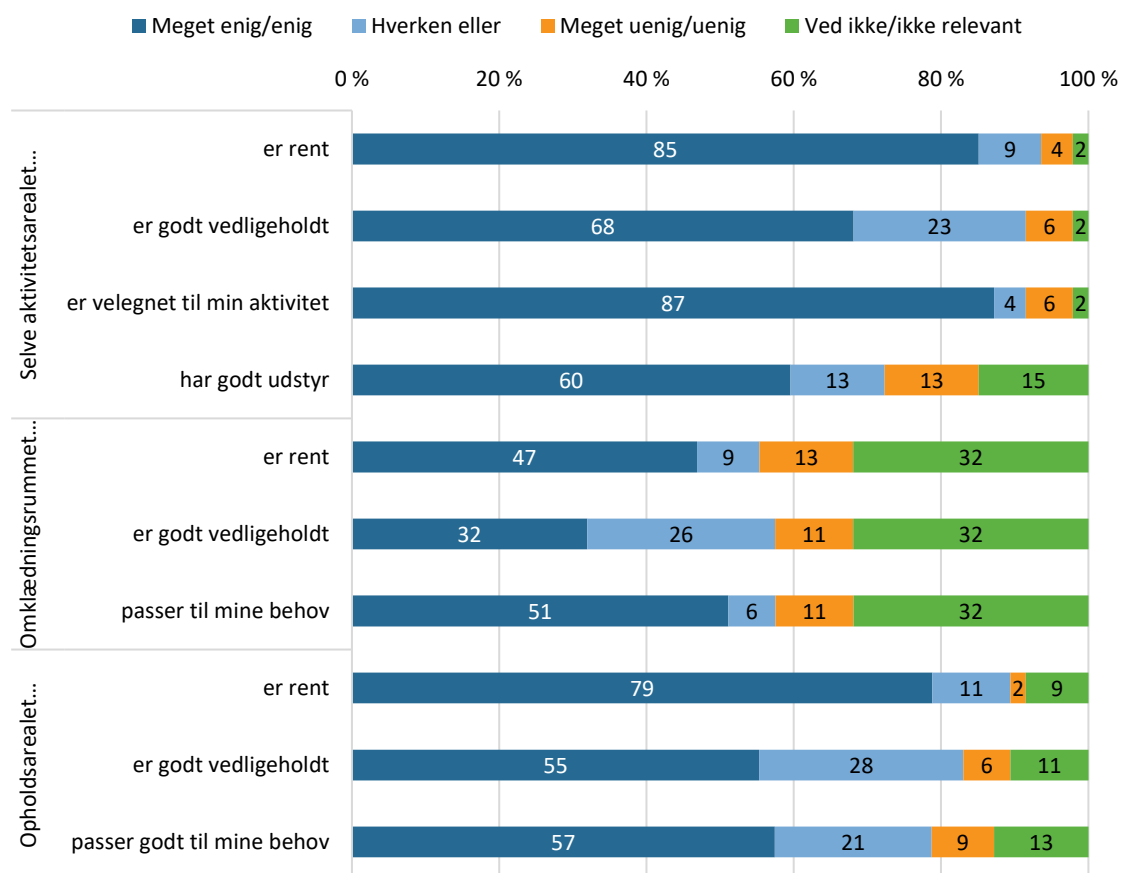
Bagsværd Stadion består af en række faciliteter, som der har været fokus på at undersøge brugernes vurdering af. Det er sket i forhold til boldbanerne samt løbebane og/eller øvrige atletikfaciliteter⁸. Det er kun de respondenter, som anvender de respektive faciliteter, som har svaret på spørgsmål herom, og fokus har været på at få deres vurdering af selve aktivitetsarealet, omklædningsrummene og opholdsarealet. Respondenterne har skulle angive deres vurdering på en skala fra meget enig til meget uenig, og de har kunnet svare ved ikke/ikke relevant.

Figur 22 herunder viser brugerne af løbebane og/eller øvrige atletikfaciliteters vurdering af selve aktivitetsarealet, omklædningsrummene og opholdsarealet. For både opholdsarealet og aktivitetslokalet er disse brugere generelt tilfredse. Til disse udsagn er en majoritet meget enig/enig og kun få udtrykker at være meget uenig/uenig.

⁷ I forbindelse med spørgsmålet er respondenterne blevet informeret om, at der på hverdage efter kl. 16 samt i weekender ikke er driftspersonale til stede på anlægget.

⁸ I spørgeskemaet var der også spørgsmål vægtløftningsalene, men da der kun er fire respondenter, som har angivet at benytte disse, er de ikke taget med i analysen.

Figur 22: Brugere af løbebane og/eller øvrige atletikfaciliteters vurdering af aktivitetsarealet, omklædningsrum og opholdsareal (pct.)



Figuren viser holdningerne til de overstående udsagn for de respondenter, som bruger løbebane og/eller øvrige atletikfaciliteter (n=47).

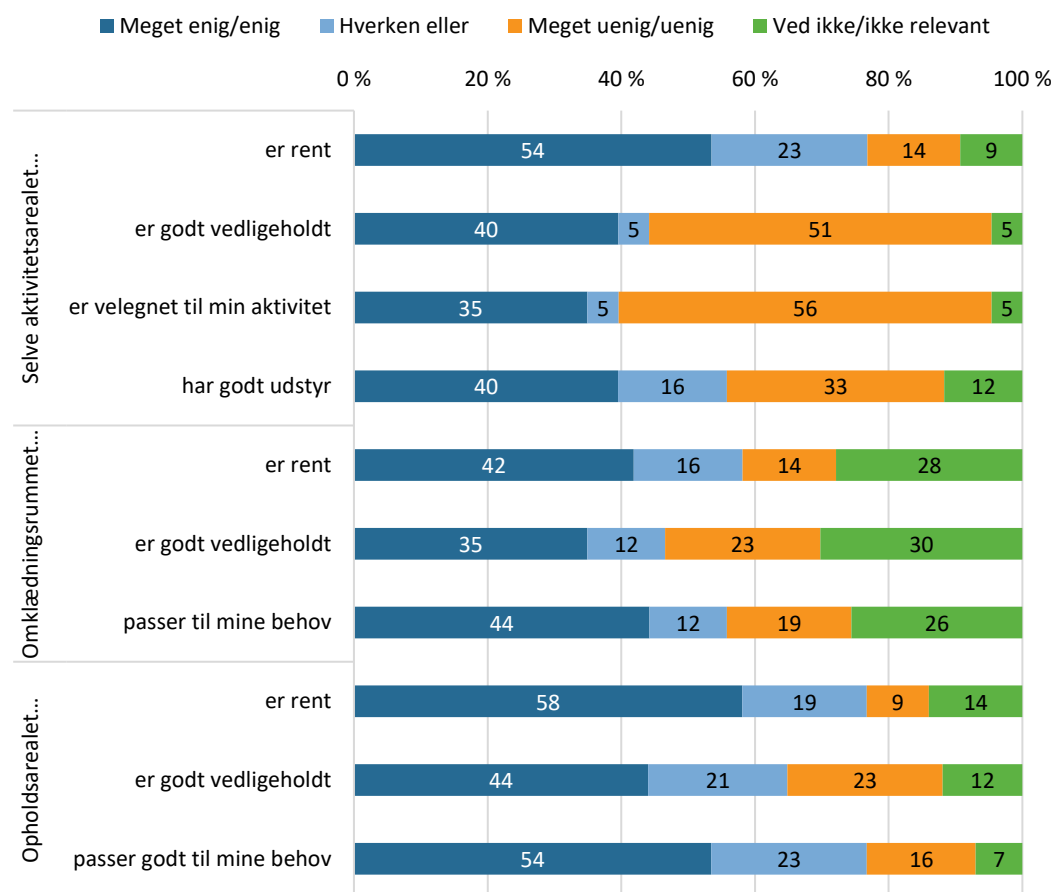
Ved vurderingen af udsagnene til omklædningsrummet stiger andelen, som har svaret ved ikke/ikke relevant. For alle tre udsagn gælder, at 32 pct har brugt denne svarkategori. Det kan være et udtryk for, at de ikke kan tage stilling til udsagnene, men det kan også være et udtryk for, at denne andel faktisk ikke anvender omklædningsrummet. Andelen af meget enig/enig-svar overstiger forsat andelen af meget uenig/uenig for disse udsagn, og frasorterer man ved ikke/ikke relevant er tilfredsheden lig den, man finder med selve aktivitetsarealet og opholdsarealet.

Også brugere af boldbanerne er blevet bedt om at vurdere selve aktivitetsarealet, omklædningsrummene og opholdsarealet. Figur 23 herunder viser respondenternes vurdering heraf. Som det fremgår, er der mindre tilfredshed med boldbanerne end der var tilfældet for løbebanen og/eller øvrige atletikfaciliteter.

Det skal bemærkes, at ved udsagnene 'selve aktivitetsarealet er velegnet til min aktivitet' og 'selve aktivitetsarealet er godt vedligeholdet' er andelen af brugere, der svarer meget uenig/uenig, mere end 50 pct. Det viser, at der generelt for disse forhold er tilfredshed med aktivitetsarealet blandt dem, som bruger boldbanerne. Ved udsagnene omkring

omklædningsrummet ses sammen tendens som blandt brugere af løbebane og/eller øvrige atletikfaciliteter, nemlig at andelen af brugere, som svarer ved ikke/ikke relevant, stiger.

Figur 23: Brugere af boldbanernes vurdering af aktivitetsarealet, omklædningsrum og opholdsareal (pct.)



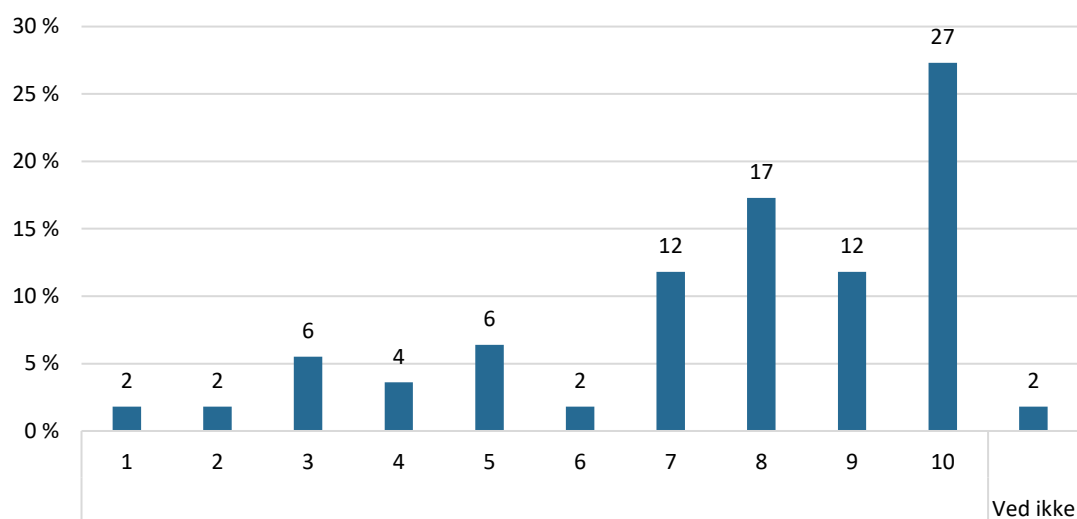
Figuren viser holdningerne til de overstående udsagn for de respondenter, som bruger boldbanerne (n=43).

Samlet vurdering af Bagsværd Stadion

Respondenterne har også skulle give en samlet vurdering af Bagsværd Stadion. Det er gjort via NPS, som udtrykker respondenternes villighed til at anbefale Bagsværd Stadion til venner, familie og bekendte. Respondenterne har efterfølgende kunnet uddybe deres vurdering.

Figur 24 viser fordelingen af, hvor villige respondenterne er til at anbefale Bagsværd Stadion til venner, familie og bekendte. Generelt viser figuren en venstreskæv fordeling, hvor flertallet hælder til at anbefale Bagsværd Stadion. Dog angiver 9 pct., at de helt sikkert ikke vil anbefale Bagsværd Stadion.

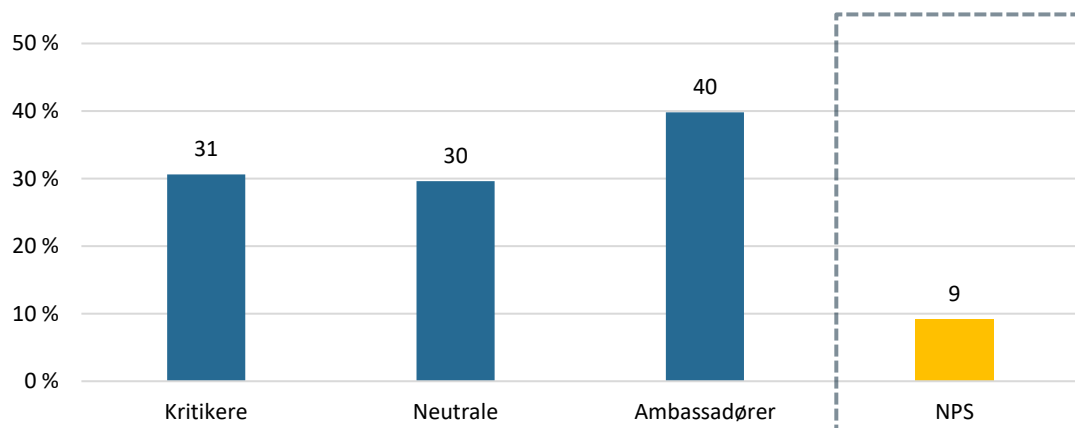
Figur 24: Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Bagsværd Stadion? – fordeling af score fra 0-10 (pct.)



Figuren viser fordelingen til spørgsmålet 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Bagsværd Stadion?' (n=110)

Figur 25 viser fordelingen af 'Kritikere', 'Neutrale' og 'Ambassadører' til Bagsværd Stadion. Denne fordeling danner grundlaget for NPS. Andelen af ambassadører (40 pct.), overstiger andelen af kritikere (31 pct.) med 9 procentpoint, som angiver den samlede NPS.

Figur 25: NPS for Bagsværd Stadion (pct./NPS)



Figuren viser fordelingen af 'Kritikere', 'Neutrale' og 'Ambassadører'. Fordelingen er dannet ud fra spørgsmålet: 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Bagsværd Stadion?' (n=110). NPS-scoren udregnes ved at trække andelen af 'kritikere' fra andelen af ambassadører

NPS er positiv, men på et niveau, hvor der er behov for forbedringer (jf. den betydelige andel kritikere). Det er derfor interessant at se på, hvordan NPS varierer på tværs af forskellige typer af brugere. Det kan give indblik i, om der forskel i vurderingen på tværs af forskellige typer af brugere.

Tabel 4: NPS fordelt på køn, alder, facilitet og rolle under besøg (pct.)

		Kritikere	Neutrale	Ambassadører	NPS	n
Køn	Mænd	34	28	37	3	64
	Kvinder	24	33	43	19	42
Alder/ livsfase	0-12 år	44	39	17	-27	18
	13-25 år	30	50	20	-10	10
	26-50 år	36	33	31	-5	42
	51-65 år	20	24	56	36	25
	66 år +	9	0	91	82	11
Facilitet	Løbebane og/eller øvrige atletikfaciliteter	11	39	50	39	46
	Boldbanerne	58	26	17	-41	43
Rolle	Udøver	28	29	43	15	76
	Træner eller leder	43	35	22	-21	23

Helt overordnet viser tabel 4, at der er markant forskel i NPS mellem brugere af de to primære faciliteter på Bagsværd Stadion: Løbebanen og/eller øvrige atletikfaciliteter og boldbanerne. Brugere af løbebanen og/eller øvrige atletikfaciliteter har en positiv NPS på 39, hvilket indikerer høj tilfredshed og en stærk tilbøjelighed til at anbefale disse faciliteter til andre. Denne score tyder på, at løbebanen og/eller øvrige atletikfaciliteter lever op til brugerne forventninger, hvilket også understøttes af figur 22 der viser en overordnet tilfredshed med vedligeholdelse og funktionalitet på løbebanen og/eller øvrige atletikfaciliteter.

Boldbanerne får derimod en betydeligt lavere NPS på -41, hvilket peger på en gennemgående utilfredshed blandt brugerne. Denne utilfredshed kan afspejle, at boldbanerne ikke opfylder den standard, brugerne forventer. Figur 23 viste, at det særligt var vedligeholdelse og velegnethed af aktivitetsarealet, respondenterne var utilfredse med.

Forskellen mellem NPS for de to faciliteter er bemærkelsesværdig og understreger kontrasterende brugertilfredshed mellem løbebanen og/eller øvrige atletikfaciliteter og boldfaciliteterne på Bagsværd Stadion. Hvor løbebanen og/eller øvrige atletikfaciliteter scorer højt og udtrykker en generel brugertilfredshed, lider boldbanerne under en lav score, der tydeliggør utilfredshed.

Tabellen viser desuden forskellen i NPS mellem kønnene. Kvinder har en mere positiv oplevelse med en NPS på 19, mens mænd er mere kritiske med en score på 3. Desuden viser tabellen en tydelig sammenhæng mellem alder og tilfredshed, hvor NPS stiger med alderen. De yngste brugere (0-12 år) udtrykker lavest tilfredshed med en score på -28, mens tilfredsheden gradvist stiger i de ældre aldersgrupper, op til de 66+ årige, som har den højeste score på 82.

Som angivet overfor har respondenterne haft mulighed for at uddybe deres vurdering af

Bagsværd Stadion – spørgsmålet til respondenterne varierer alt efter, om de er kritikere, neutrale eller ambassadører. Tabel 5 herunder viser et overblik over de centrale tendenser i svarene fordelt på kritikere, neutrale og ambassadører.

Tabel 5: Uddybende kommentarer til Bagsværd Stadion

	Løbebanen og de øvrige atletikfaciliteter	Boldbanerne
Hvorfor tøver du med at anbefale Bagsværd Stadion? (Kritikere)	"Vedligehold"	"Banen er ubrugelig." "Det er en dårlig kunstgræsbane ift., at den er utrolig glat at spille på." "Dårlige og meget farlige kunstbaner til fodboldaktivitet. De er for glatte, og man er ofte gået fra træning eller kamp, hvor man er lige ved at have fået en alvorlig skade. Nogle gange er det gået galt for andre." "Fodboldbanen af kunstgræs er farlig for udøverne. Den er for hård og for glat. Stor risiko for skader. Forsøger at overtale min søn til at skifte fodboldklub af den årsag." "Fordi deres kunststof bane er så dårligt." "Fordi forholdene for fodboldspillere er katastrofale."
Hvad skal der til for, at du i højere grad vil anbefale Bagsværd Stadion? (Neutrale)	"At der bliver gjort min. 1 årlig grundrengøring af gulve. Flisegulvene har meget gammelt indgroet skidt, trænger i den grad til en kraftig skuring af gulvene." "Bedre mulighed for omklædning, bedre tilskuerpladser omkring stadion." "Mere hyggeligt og grønt ved venteareal. Åben cafe (den er ofte lukket) og bedre reklame." "Omklædningsrum bærer ofte præg af manglende rengøring."	"En ny kunstgræsbane. Den, der er nu, er farlig at spille på." "Fodboldbanerne er om vinteren ved frostvejr/vådt vejr uegnet til fodbold. Højere grad af renlighed på fodboldbanerne. Der ligger ofte skrald og/eller glasskår." "Kunstgræsbanen skal forbedres. Den er pt. farlig for børnene om vinteren pga. is på banen." "Kunstbanen er en katastrofe – farlig og ikke velegnet til seniorbold."
Hvad er det, der gør, at du vil anbefale Bagsværd Stadion til andre? (Ambassadører)	"Anbefaling til at dyrke Atletik i BAC." "Der er lys på kasteområdet, og om aftenen er stadion altid tilgængeligt til at løbe på." "Der er nogle gode og funktionelle faciliteter, der giver god adgang til de forskellige motionsformer, de repræsenterer." "Faciliteterne er gode." "God løbeklub."	"Der er utrolig hyggeligt og intimt. Fantastiske mennesker, og selve banerne er OK. Resten af faciliteterne – not so much, men det er sekundært for mig." "Det er et suverænt anlæg med mulighed for tennis, fodbold, atletik og vægtløftning! En oase og et trygt sted at dyrke sin idræt med overskueligheden i højsædet! Venlig og unik atmosfære, hvor folk 'tåler' hinanden."

	"Passer godt til de antal, der benytter faciliteterne. Alt fungerer, inkl. lys på banen." "Virker efter hensigten og er ikke faldefærdigt, men i rimelig stand."	
--	--	--

Til spørgsmålet 'Hvorfor tøver du med at anbefale Bagsværd Stadion?', som er det, kritikere har besvaret, er der generelt stor utilfredshed med kunstgræsbanen på Bagsværd Stadion. Den bliver beskrevet som 'ubrugelig', 'farlig' og 'dårlig'.

Til spørgsmålet 'Hvad skal der til for, at du i højere grad vil anbefale Bagsværd Stadion?' som de neutrale har besvaret, er der blandt brugene af løbebanen og/eller øvrige atletikfaciliteter utilfredshed med den generelle rengøring og rengøring i omklædningsrummet. Der bliver også efterspurgt bedre faciliteter for ikke-brugerne. For de neutrale, der bruger boldbanerne, er det forsat utilfredshed med kunstgræsbanen, der er forklaringen på deres vurdering. Den vurderes 'farlig', og der mangler rengøring på banen.

Ambassadører har svaret på spørgsmålet 'Hvad er det, der gør, at du vil anbefale Bagsværd Stadion til andre?'. For de respondenter, som bruger løbebanen og/eller øvrige atletikfaciliteter, afspejler citaterne en generel tilfredshed med anlæggets faciliteter. De beskrives som 'gode' og 'funktionelle', og anlægget vurderes at passe godt til det antal, der bruger faciliteterne. Blandt ambassadører, som bruger boldbanerne, beskrives anlægget som 'hyggeligt og intimt' og som et 'suverænt anlæg'. Dog beskrives banerne kun som 'OK'.

Tabellen giver et godt indblik i, hvordan man kan forklare forskellen i NPS mellem brugerne af boldbanerne og brugerne af løbebanen og/eller øvrige atletikfaciliteter. Hos brugerne af boldbanerne er der en generel utilfredshed med kunstgræsbanen, og brugernes uddybning indikerer, at det er denne, der ligger til grund for den generelle dårlige vurdering og manglende lyst til at anbefale anlægget til andre. Omvendt indikerer uddybningerne ligeledes, at brugerne af løbebanen og/eller øvrige atletikfaciliteter generelt er tilfredse med deres faciliteter, og at det passer til deres behov. Det kan forklare, hvorfor NPS for disse brugere er markant højere end for brugerne af boldbanerne.

Gyngemosehallen

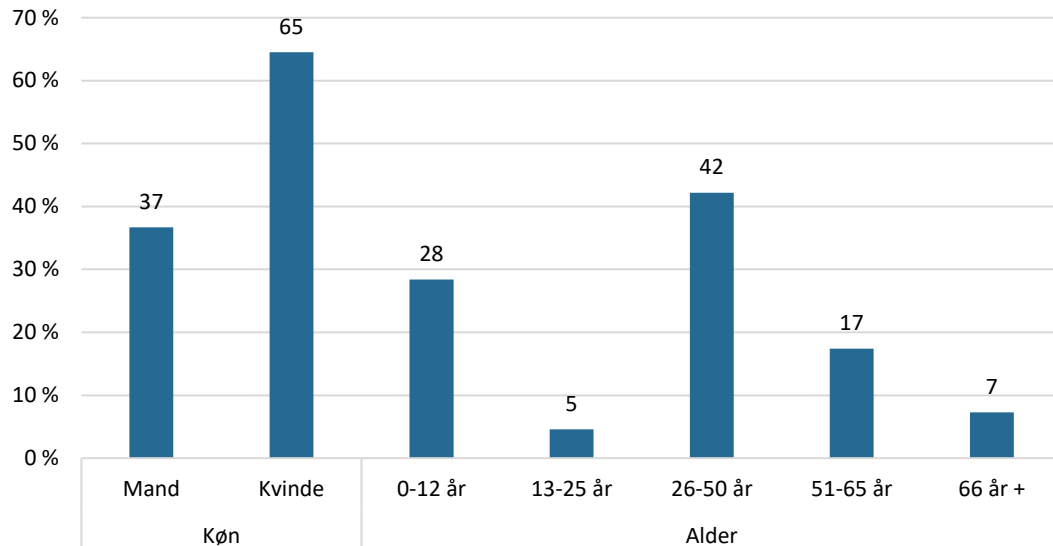
Gyngemosehallen er et 3.500 kvadratmeter stort idrætshus, som benyttes af foreninger såvel som skoler, institutioner og private brugere. Husets hovedaktivitet er gymnastik – både spring og rytmisk. De private/selvorganiserede gæster, der kommer fast i huset, benytter primært husets fitnesslokale.

Respondenternes karakteristika

Figur 26 giver et overblik over fordeling på køn og alder blandt respondenterne af spørgeskemaet omhandlende Gyngemosehallen. Der er flest kvinder, dog er begge køn tilstrækkeligt repræsenteret til at lave analyser. Det ses ligeledes, at der er flest respondenter i

alderskategorien 26-50 år, hvilket både kan være udtryk for, at man i denne aldersgruppe er mere tilbøjelig til at bruge anlæggets faciliteter, men også alderskategoriens store bredde.

Figur 26: Fordeling af respondenternes køn og alder i Gyngemosehallen (pct.)

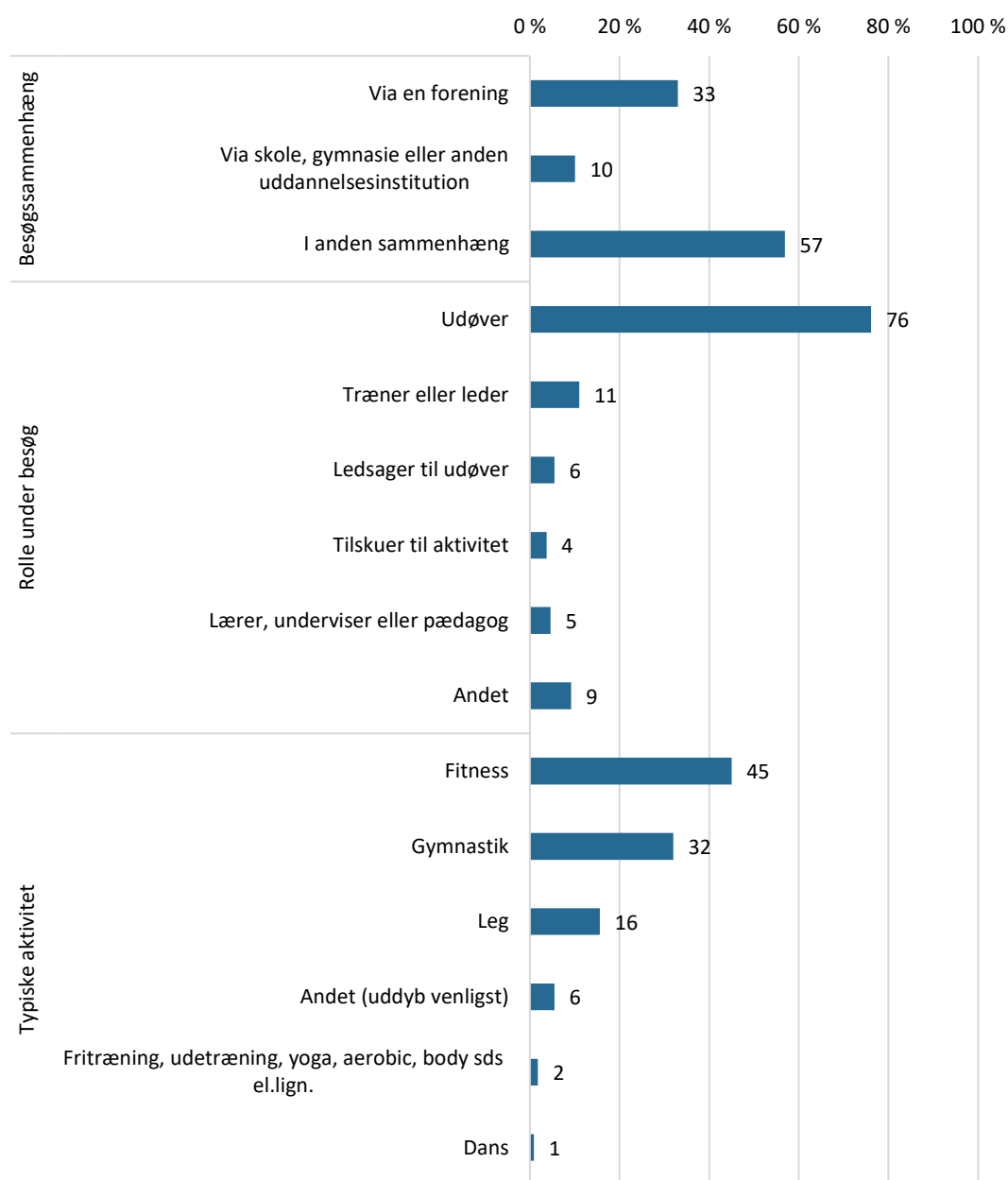


Figuren viser fordelingen af respondenterne på køn og alder (n=109).

For aldersgrupperne 13-25 år samt 51-65 år og 66+ er der få respondenter, hvilket giver større usikkerhed i analyserne.

Figur 27 danner et overblik over, i hvilken sammenhæng respondenterne typisk besøger Gyngemosehallen, hvilke aktiviteter de dyrker, og hvad deres rolle er under deres besøg.

Figur 27: Besøgssammenhæng, idrætsaktivitet og rolle under besøg i Gyngemosehallen (pct.)



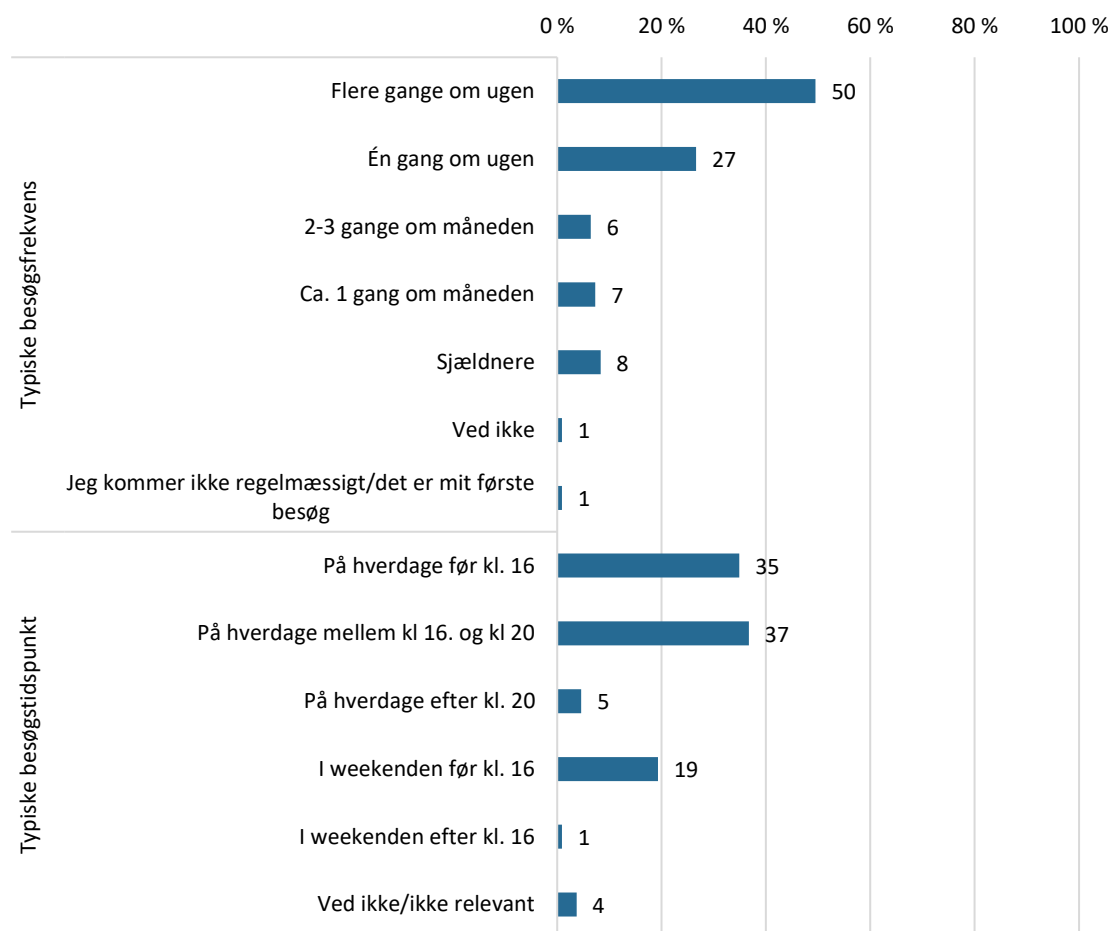
Figuren viser fordelingen af svar på spørgsmålene: 'I hvilken sammenhæng kommer du typisk i Gyngemosehallen?' (n=109), 'Hvad er din rolle på dine besøg i Gyngemosehallen?' (n=119) og 'Hvilken aktivitet er typisk årsag til dit besøg i Gyngemosehallen?' (n=109).

Det er Gladsaxe Kommunes vurdering, at respondenter, der benytter fitnesslokalet i andre sammenhænge end via en forening, fylder forholdsvis meget i undersøgelsen. Dette afspejles også i alderssammensætningen af respondenterne, hvor børn og unge som aktive i huset fylder betydeligt mere end i brugertilfredsundersøgelsen.

Figur 28 giver svar på, hvornår og hvor ofte respondenterne typisk kommer i Gyngemosehallen. Figuren viser, at der er flest respondenter, der besøger hallen på hverdage mellem kl. 16. og kl. 20 og på hverdage kl. 16. Det hænger formegentligt sammen med, at det er i

disse tidsrum, at de 26-50-årige og de ældre alderskategorier benytter sig af faciliteterne. Halvdelen af respondenterne besøger desuden anlægget flere gange om ugen og mere end en fjerdedel af respondenterne mindst én gang om ugen.

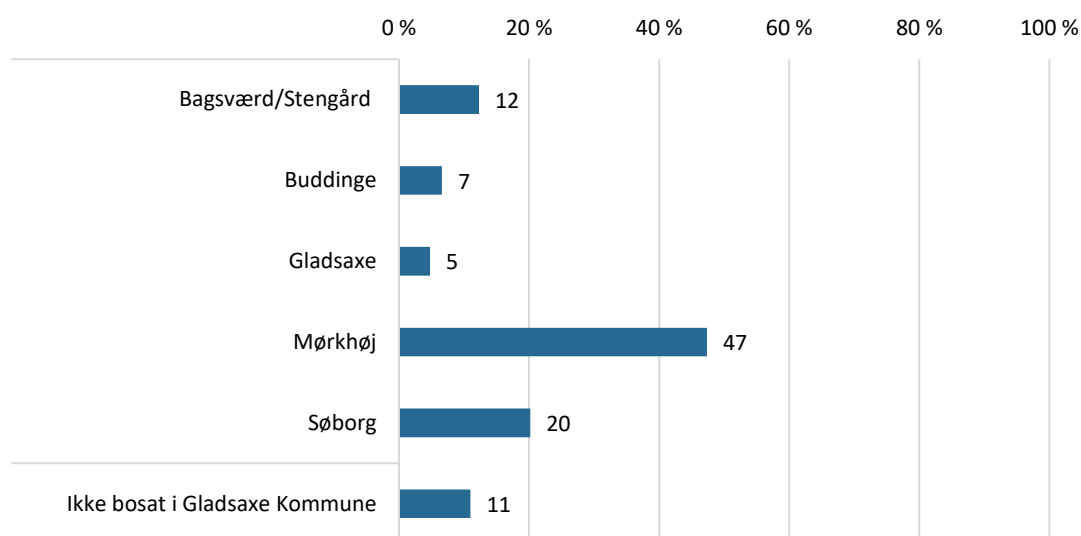
Figur 28: Hvor ofte og hvornår besøges Gyngemosehallen? (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar på spørgsmålene: 'Hvornår kommer du typisk i Gyngemosehallen?' (n=109) og 'Hvor ofte kommer du i Gyngemosehallen?' (n=109).

Figur 29 giver et overblik over, hvor i kommunen brugerne af Gyngemosehallen er bosat. Det fremgår blandt andet, at størstedelen af brugerne kommer fra Mørkhøj (47 pct.) og Søborg (20 pct.). Derudover er der 11 pct., som ikke er bosat i Gladsaxe Kommune.

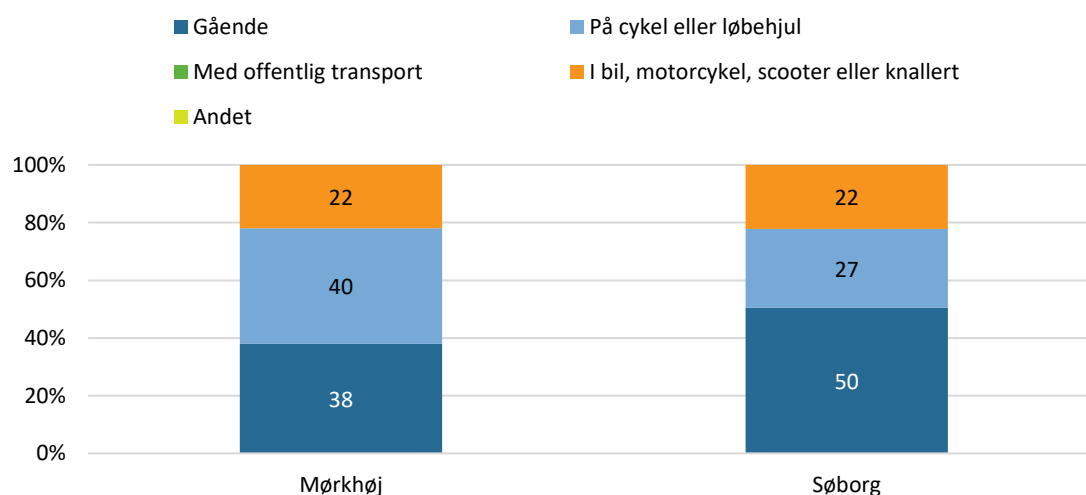
Figur 29: Hvor bor brugerne af Gyngemosehallen? (pct.)



Figuren viser, hvilke bydele brugerne er bosat i (n=108).

Figur 30 viser, hvordan brugerne fra de forskellige bydele ankommer til Gyngemosehallen. Andelen af respondenter bosat i områderne Bagsværd/Stengård, Buddinge, Gladsaxe og Høje Gladsaxe, samt de bosat udenfor kommunen, er for lav til, at man kan sige noget generelt om deres transportvaner til Gyngemosehallen. Derfor er de ikke medtaget i figuren.

Figur 30: Hvordan ankommer brugerne til Gyngemosehallen? (pct.)



Figuren viser, hvordan brugerne ankommer til Gyngemosehallen, fordelt på bydele, brugerne er bosat i: 'Mørkhøj' (n=52) og 'Søborg' (n=22).

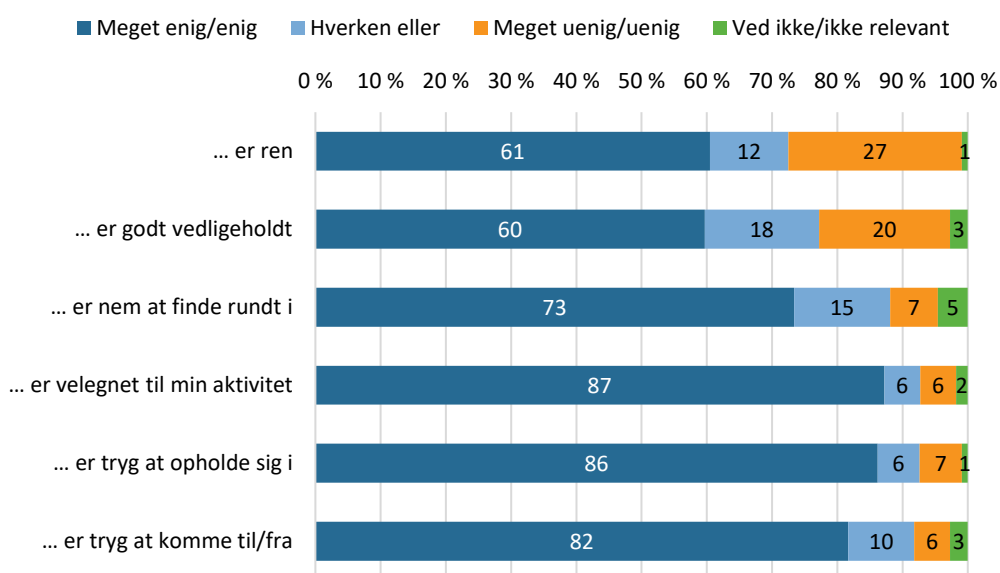
Det ses af figuren, at blandt respondenter bosat i Søborg kommer størstedelen gående til anlægget (50 pct.). For respondenter bosat i Mørkhøj er cykel eller løbehjul det mest brugte transportmiddel (40 pct.).

Tilfredshed med udvalgte forhold ved Gyngemosehallen

Undersøgelsen har haft fokus på brugernes tilfredshed med forskellige forhold ved Gyngemosehallen. De udvalgte forhold vedrører, om Gyngemosehallen er ren, godt vedligeholdt, nemt at finde rundt i, velegnet til brugernes aktivitet, tryk at opholde sig i samt tryk at komme til og fra. Respondenterne har skulle angive deres vurdering på en skala fra meget enig til meget uenig, og de har kunne svare ved ikke/ikke relevant.

Som det fremgår af figur 31 herunder, så er der overvejende tilfredshed blandt respondenterne med de undersøgte forhold. Der ses dog en andel af respondenterne, der angiver at være meget uenig/uenig i udsagnene om, at Gyngemosehallen er ren og godt vedligeholdt.

Figur 31: Overordnet vurdering af Gyngemosehallen (pct.)



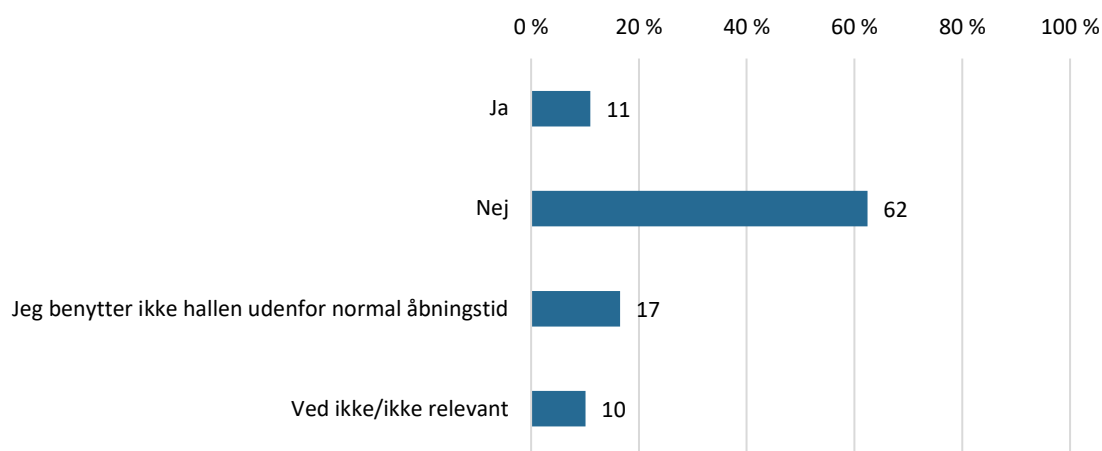
Figuren viser svarfordelingen på udsagnene om Gyngemosehallen (n=109)

Til de to udsagn om tryghed skal det bemærkes, at langt de fleste respondenter mener, at Gyngemosehallen både er tryk at opholde sig i og at komme til og fra.

De fleste idrætsanlæg i Gladsaxe Kommune har ikke personale til stede uden for normal arbejdstid, og Gladsaxe Kommune har været interesseret i, om det fører til gener for brugerne. Det giver undersøgelsen indblik i.

Figuren herunder viser, at de fleste respondenter ikke oplever gener ved, at der ikke er personale til stede uden for normal arbejdstid. Dog angiver hver tiende, at de oplever gener ved fraværet af personale.

Figur 32: Problemer, gener eller udfordringer forbundet med fraværet af driftspersonale (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar på spørgsmålet: 'Oplever du problemer, gener eller udfordringer forbundet med, at der ikke er driftspersonale til stede uden for normal arbejdstid?' (n=109).

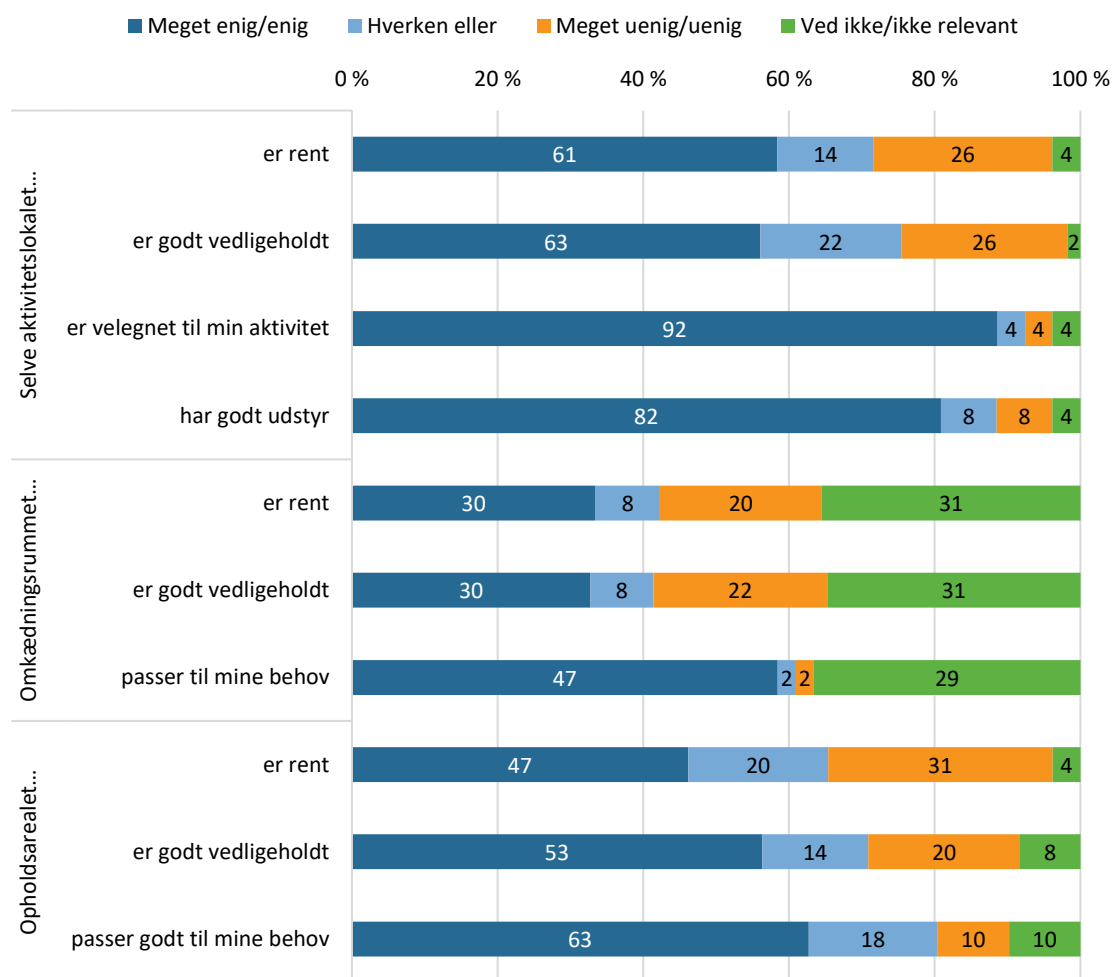
Blandt de 12 respondenter, der har svaret ja til udsagnet, er det hovedsageligt dårlig rengøring, som er skyld i deres problemer, gener eller udfordringer ved det manglende personale.

Tilfredshed med faciliteterne i Gyngemosehallen

Undersøgelsen i Gyngemosehallen har haft et fokus på at afdække brugernes vurdering af udvalgte faciliteter. Det er kun de brugere, som anvender de respektive faciliteter, som har svaret på spørgsmål herom, og fokus har været på at få deres vurdering af selve aktivitetslokalet, omklædningsrummene og opholdsarealet. Brugerne har skulle angive deres vurdering på en skala fra meget enig til meget uenig, og de har kunne svare ved ikke/ikke relevant.

Figur 33 herunder viser brugerne af gymnastikhallens vurdering af selve aktivitetslokalet, omklædningsrummene og opholdsarealet. De fleste er tilfredse med udstyret og finder hallen velegnet til deres aktiviteter. Der er dog utilfredshed med rengøringen, især i aktivitetsarealet, opholdsarealet og omklædningsrummet. Mange brugere har svaret 'ved ikke/ikke relevant' om omklædningsrummet, hvilket kan skyldes, at en del ikke bruger dem, eller at der er uklarhed om, hvilke faciliteter der hører til hallen.

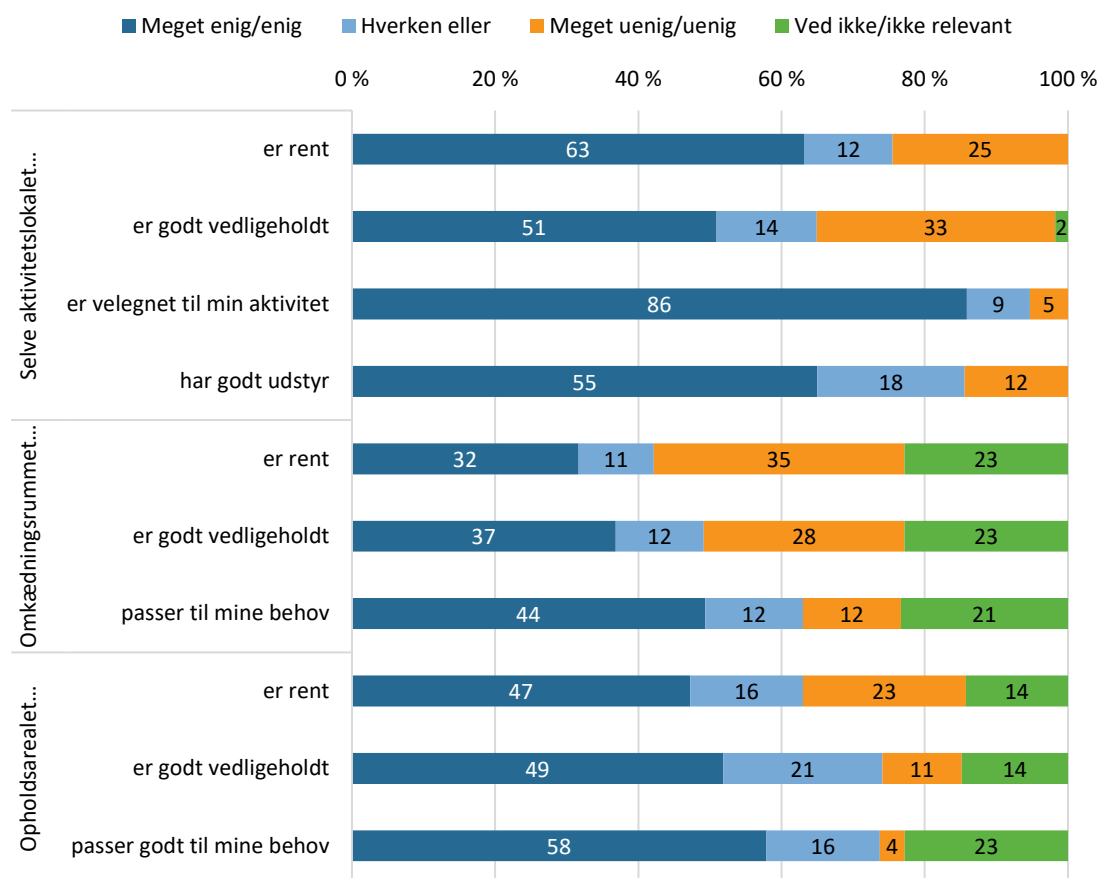
Figur 33: Brugere af gymnastikhallens tilfredshed med aktivitetslokalet, omklædningsrum og opholdsareal (pct.)



Figuren viser holdningerne til de overstående udsagn for de respondenter, som bruger gymnastikhallen (n=51).

Figur 34 indeholder svar på de samme spørgsmål vedrørende fitnesslokalet. Brugerne viser en generel tilfredshed med fitnesslokalets udstyr og velegnethed til deres aktivitet. Figuren viser en vis utilfredshed med renligheden og vedligeholdelsen af fitnesslokalets omklædningsrum, aktivitetsareal og opholdsareal. Særligt omklædningsrummene og aktivitetsarealet vurderes negativt i forhold til både rengøring og vedligeholdelse. Derudover har mange brugere svaret 'ved ikke/ikke relevant' på spørgsmål om omklædningsrummene og opholdsarealet. Dette kan indikere, at faciliteterne ikke bruges af alle, eller at der er uklarhed om, hvilke områder der er en del af fitnesslokalet.

Figur 34: Brugere af fitnesslokalets tilfredshed med aktivitetslokalet, omklædningsrum og opholdsareal (pct.)



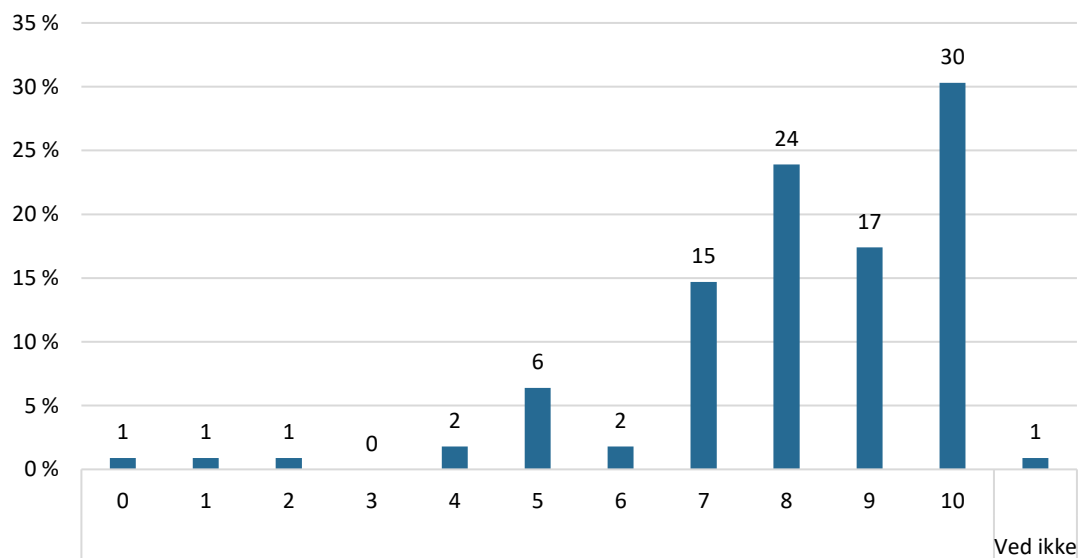
Figuren viser holdninger til de overstående udsagn for de respondenter, som bruger fitnesslokalet (n=57).

Samlet vurdering af Gyngemosehallen

Den næste del fokuserer på respondenternes tilfredshed med og villighed til at anbefale Gyngemosehallen. Fokus i denne del af analysen centrerer sig omkring anlæggets NPS, men der inddrages også uddybende kommentarer, som kan beskrive respondenternes (u)tilfredshed.

I nedenstående figur ses fordelingen af, hvor villige respondenterne i Gyngemosehallen er til at anbefale anlægget til venner, familie og bekendte.

Figur 35: Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Gyngemosehallen? – fordeling af score fra 0-10 (pct.)

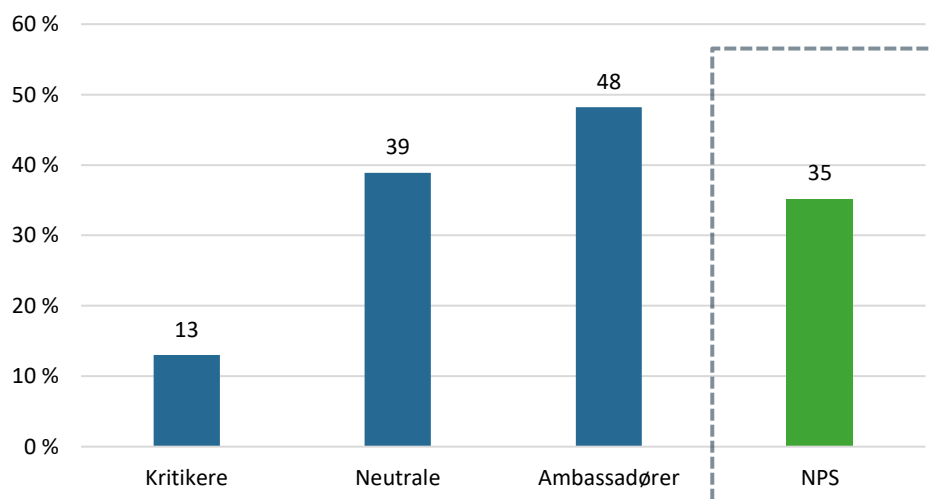


Figuren viser fordelingen af svar til spørgsmålet: 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Gyngemosehallen?' (n=109)

Figuren viser, at respondenterne overvejende er tilbøjelige til at ville anbefale Gyngemosehallen til deres nærmeste. Eksempelvis fremgår det, at 30 pct. helt sikkert vil anbefale Gyngemosehallen, mens der næsten ingen respondenter er, der slet ikke vil anbefale hallen.

Med udgangspunkt i figur 36 kan vi se fordelingen af 'Kritikere', 'Neutrale' og 'Ambassadører' til Gyngemosehallen. Denne fordeling danner grundlaget for NPS. Næsten halvdelen af brugerne er ambassadører, hvilket også afspejler sig i en NPS på 35.

Figur 36: NPS for Gyngemosehallen (pct./NPS)



Figuren viser fordelingen af 'Kritikere', 'Neutrale' og 'Ambassadører'. Fordelingen er dannet ud fra spørgsmålet: 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Gyngemosehallen?'. NPS-scoren udregnes ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører (n=108).

Tabellen nedenfor giver et overblik over, hvordan 'Kritikere', 'Neutrale' og 'Ambassadører' varierer på tværs af køn, alder, faciliteter og respondenternes vurdering af renligheden i Gyngemosehallen.

Tabel 6: NPS-score fordelt på køn, alder, facilitet og vurdering af renligheden (pct.)

		Kritikere	Neutrale	Ambassadører	NPS	n
Køn	Mænd	10	40	50	40	40
	Kvinder	14	39	47	33	66
Alder	0-12 år	3	32	64	61	31
	13-25 år	40	40	20	-20	5
	26-50 år	13	40	47	34	45
	51-65 år	21	47	32	11	19
	66 år +	12	38	50	38	8
Facilitet	Gymnastik-hallen	12	33	55	43	51
	Fitness-lokalet	16	39	48	32	57
Vurdering	Gyngemosehallen er ren (meget uenig/uenig) (se figur 31)	35	38	28	-7	29
	Gyngemosehallen er ren (meget enig/enig) (se figur 31)	2	38	61	59	66

Kigger man på respondenternes fordeling på alderskategorierne, kan det ses, at det i høj grad er de 0-12-årige og 26-50-årige, der trækker NPS op. Modsat viser tabellen, at der blandt de 51-65-årige er en række 'Kritikere', som trækker NPS ned. For gruppen af 13-25-årige og 66 år+ skal det bemærkes, at det lave antal respondenter kun har begrænset indflydelse på den samlede NPS.

Ser man på de to faciliteter, som indgår i det udvidede skema, er det gymnastikhallen, der har den højeste NPS (43), mens fitnesslokalet scorer omkring 10 procentpoint lavere med en NPS på 32. Det er dog vigtigt at sige, at begge er udtryk for en høj og flot NPS.

I tabellen henvises der endvidere tilbage til respondenternes vurdering af renligheden i Gyngemosehallen (se figur 31). Det bruges til at se, om der er forskel i NPS blandt dem, som er henholdsvis positive (svarer meget enig eller enig til, at Gyngemosehallen er ren) og negative (svarer meget uenig eller uenig til, at Gyngemosehallen er ren) over for renligheden i Gyngemosehallen. Ser man på dem, som er meget enig/enig, ses en NPS på 59. Særligt interessant her er, at kun ca. 2 pct. af de respondenter er 'kritikere'. Blandt den gruppe af respondenter, der er meget uenige/uenige i udsagnet, er NPS omvendt -7. Denne forskel kan tyde på, at variationen i NPS primært kan tilskrives respondenternes vurdering af hallens renlighed.

Generelt for undersøgelsen af Gyngemosehallen kan det konkluderes, at respondenternes utilfredshed overvejende skyldes hallens renlighed og generelle vedligeholdelse.

Som angivet har respondenterne haft mulighed for at uddybe deres vurdering af Gyngemosehallen – spørgsmålet til respondenterne varierer alt efter, om de er kritikere, neutrale eller ambassadører. Tabel 7 nedenfor viser fordelingen af de uddybende kommentarer, som respondenterne har givet i forlængelse af deres vurdering af deres villighed til at anbefale hallen. Tabellen giver dermed et indblik i de overvejelser, der ligger til grund for deres vurderinger.

Tabel 7: Uddybende kommentarer til Gyngemosehallen

	Gyngemosehallen
Hvorfor tøver du med at anbefale Gyngemosehallen? (Kritikere)	"Jeg synes, baderummet tit er meget beskidt, eller også er der optaget. Maskinerne i fitnessrummet er meget lang tid om at blive lavet, når noget går i stykker." "Det er slidt, der er meget beskidt, meget udstyr trænger til at blive skiftet." "Det er slidt og bærer præg af, at der ikke bliver brugt penge på at vedligeholde det. Der er for mange brugere til et for lille areal." "Der er mega dårligt indeklima. Virkelig dårligt! Om sommeren ulideligt. Ved ikke, om der mangler udluftningskanaler, eller de ikke virker. Der lugter meget af skimmelsvamp – indelukket. Virkelig ubehageligt. Der mangler omklædningsrum. Folk står i kø for et bad." "Jeg vil ikke anbefale det, da det er meget beskidt, og fitnessudstyret er ikke så godt. Jeg bruger den kun, fordi det ligger tæt på, hvor jeg bor." "Jeg synes, det hele bærer præg af at være forsømt med hensyn til rengøring og vedligeholdelse."
Hvad skal der til for, at du i højere grad vil anbefale Gyngemosehallen? (Neutrale)	"Bedre udluftning – mulighed for at åbne vinduer, da der er meget dårligt indeklima og det lugter." "At fejl udbedres hurtigere. Både på redskaber/maskiner og ikke mindst det overhovedet ikke-fungerende musikanlæg." "Der er ingen siddepladser i den store hal og kun meget få med udsyn til den lille. Gymnaster springer lige ved siden af, hvor man færdes, når man skal fx ud på toilettet eller til omklædningsrummet." "Bedre vedligeholdelse." "Opsyn/kontrol af, om udstyr er i forsvarlig stand, er en sjældenhed. Klimaanlægget har aldrig virket." "Få ordnet huller i væggene og lofter i omklædningen samt musikanlæg. Det virker som om, ingen tager ansvar for Gyngemosehallen."

Hvad er det, der gør, at du vil anbefale Gyngemosehallen til andre? (Ambassadører)	"Dejlig, tryk atmosfære. Skønne trænere og et godt sammenhold."
	"Prisen er yderst konkurrencedygtig, udstyret fungerer godt, og der er trygt at være."
	"Det er en dejlig plads, hvor børnene kan hygge sig."
	"Det er tæt på og har, hvad vi skal bruge."
	"Dejligt med et fitnesscenter tæt på, hvor man bor. Men ville være rart, hvis maskiner og udstyr, der er gået i stykker, bliver lavet hurtigere end nu."
	"Der er maskiner og udstyr i tilfredsstillende omfang. Ikke mange brugere om formiddagen."
	"Det er et mindre sted end mange andre fitnesscentre og væsentligt billigere. Hyggeligt at komme der."
	"Topmoderne faciliteter og enestående foreningsliv."

Tabellen bekræfter de tendenser, der fremgår af tabel 6 samt figur 33 og 34: Størstedelen af kritikerne og en del af de neutrale udtrykker utilfredshed med hallens renlighed og generelle vedligeholdelse. Til spørgsmålet 'Hvorfor tøver du med at anbefale Gyngemosehallen?' er der generelt stor utilfredshed med den generelle tilstand på lokalerne, som ofte bliver beskrevet som slidte og beskidte. Derudover er der også flere, der kommenterer på fitnesslokalets udstyr og påpeger, at dette trænger til udskiftning. Endelig bliver der også kommenteret på fitnesslokalet indeklime.

Til spørgsmålet 'Hvad er det, der gør, at du vil anbefale Gyngemosehallen til andre?', bliver Gyngemosehallen blandt andet beskrevet som tryk, dejlig, hyggelig, og med fitness til en pris, der er yderst konkurrencedygtig. Her skal det bemærkes, at der også er eksempler på ambassadører, der roser fitnesscentrets udstyr og maskiner.

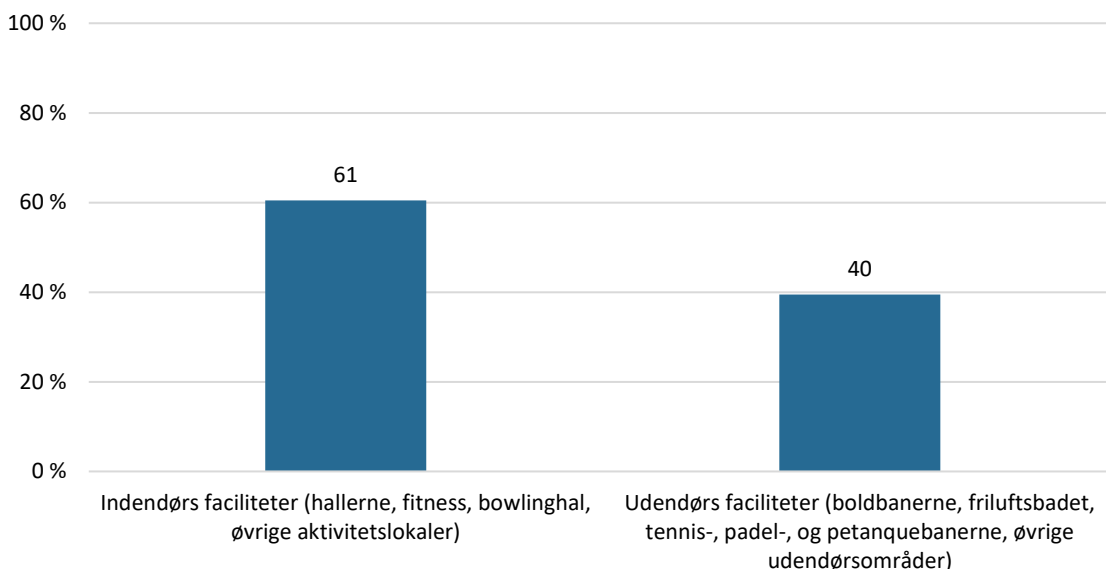
Tabellen giver således et godt indblik i, hvad der kan forklare de forskellige vurderinger af Gyngemosehallen. Det generelle billede, som afspejler sig gennem hele analysen for Gyngemosehallen, er, at der er en vis utilfredse blandt brugerne med rengøringen og faciliteterne. Forskellen i NPS skyldes i høj grad vurderingen af, om Gyngemosehallen er ren.

Gladsaxe Idrætscenter

Gladsaxe Idrætscenter er et bredt sammensat idrætscenter med en lang række faciliteter og aktiviteter – både udendørs og indendørs. Anlægget har mange faciliteter dedikeret foreningsidrætten, samtidig med at anlægget også henvender sig til en bred kreds af selvorganiserede gæster via frit tilgængelige aktivitetsmuligheder.

Figur 37 viser fordelingen af svar til spørgsmålet 'Hvilke faciliteter benytter du mest i Gladsaxe Idrætscenter?'. Som nævnt i metodeafsnittet blev Gladsaxe Idrætscenters udendørs og indendørs faciliteter opdelt. Opdelingen blev valgt, da faciliteterne vurderedes så forskellige, at en samlet vurdering af brugeroplevelsen ikke var meningsfuld. Spørgsmålet er stillet efter de generelle spørgsmål der er ens for alle respondenter.

Figur 37: Respondenternes brug af idrætscentret (pct.)



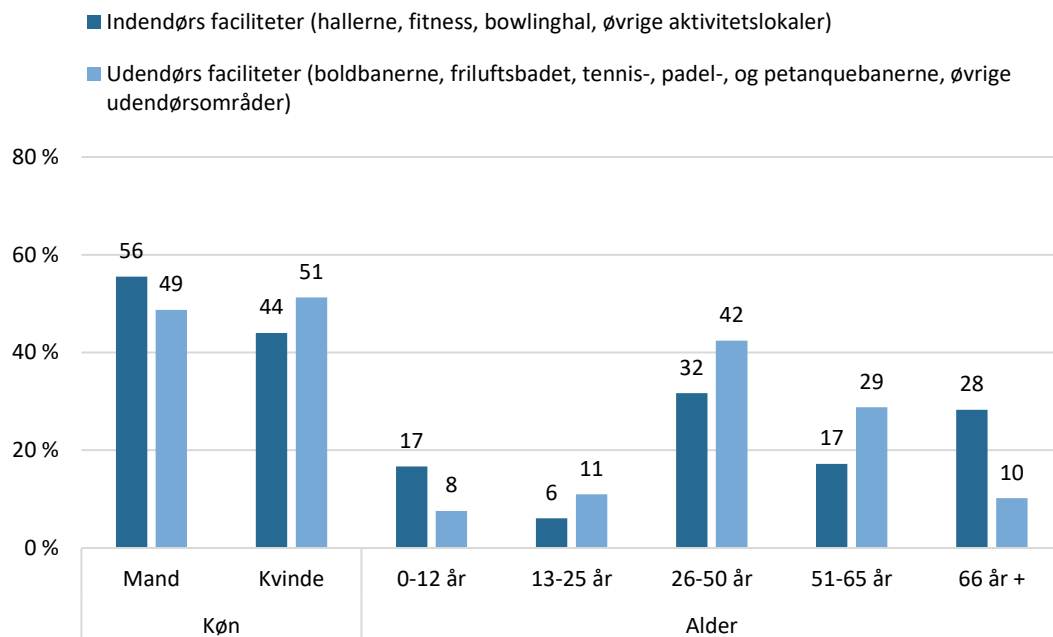
Figuren viser fordeling af respondenter, som bruger 'indendørs faciliteter' og 'udendørs faciliteter' på Gladsaxe Idrætscenter (n=301).

Som det fremgår, anvender seks ud af ti hovedsageligt de indendørs faciliteter, mens de resterende anvender de udendørs. Antallet af respondenter i de to grupper – 182 for indendørsfaciliteter og 119 for udendørsfaciliteter – er tilstrækkeligt til at muliggøre meningsfulde analyser for begge

Respondenternes karakteristika

Figur 38 viser fordelingen af respondenternes køn og alder for både de indendørs og udendørs faciliteter. For indendørsfaciliteterne er der et lille overtal af mænd, mens det er omvendt for udendørsfaciliteterne. Der er flest respondenter i alderen 26-50 år, og der er procentmæssigt flere 0-12-årige og 66 + årige, som bruger indendørsfaciliteterne i Gladsaxe Idrætscenter end udendørsfaciliteterne.

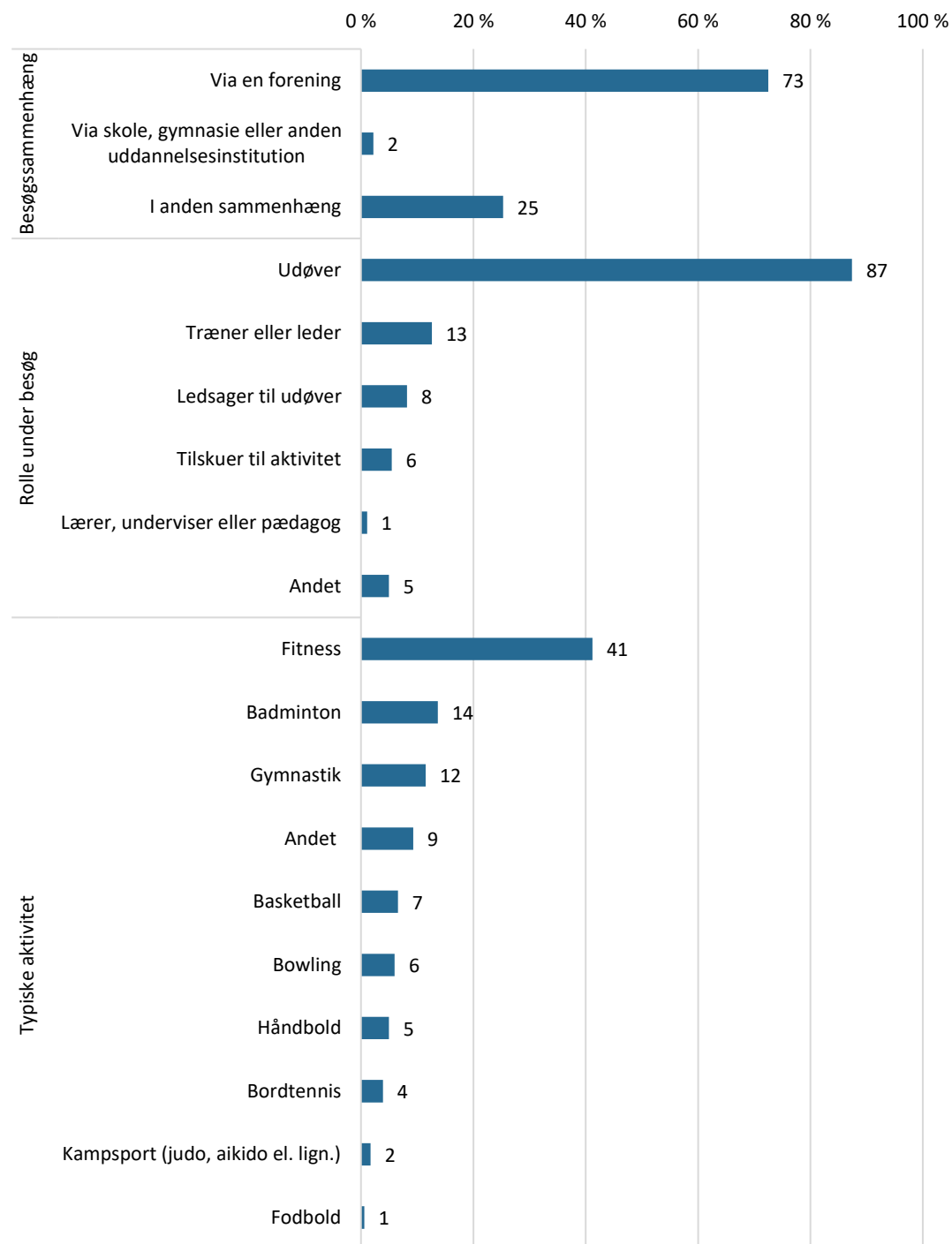
Figur 38: Fordeling af respondenternes alder og køn opdelt på indendørs- og udendørsfaciliteter i Gladsaxe Idrætscenter (pct.)



Figuren viser fordelingen på køn og alder for brugerne af Gladsaxe Idrætscenter fordelt på 'indendørs faciliteter' og 'udendørs faciliteter' (n=301).

Figur 39 (indendørs faciliteter) og 40 (udendørs faciliteter) viser, i hvilken sammenhæng respondenterne typisk besøger Gladsaxe Idrætscenters faciliteter, hvilke aktiviteter de dyrker, og hvad deres rolle er under besøget.

Figur 39: Besøgssammenhæng, idrætsaktivitet og rolle under besøg på Gladsaxe Idrætscenters indendørsfaciliteter (pct.)



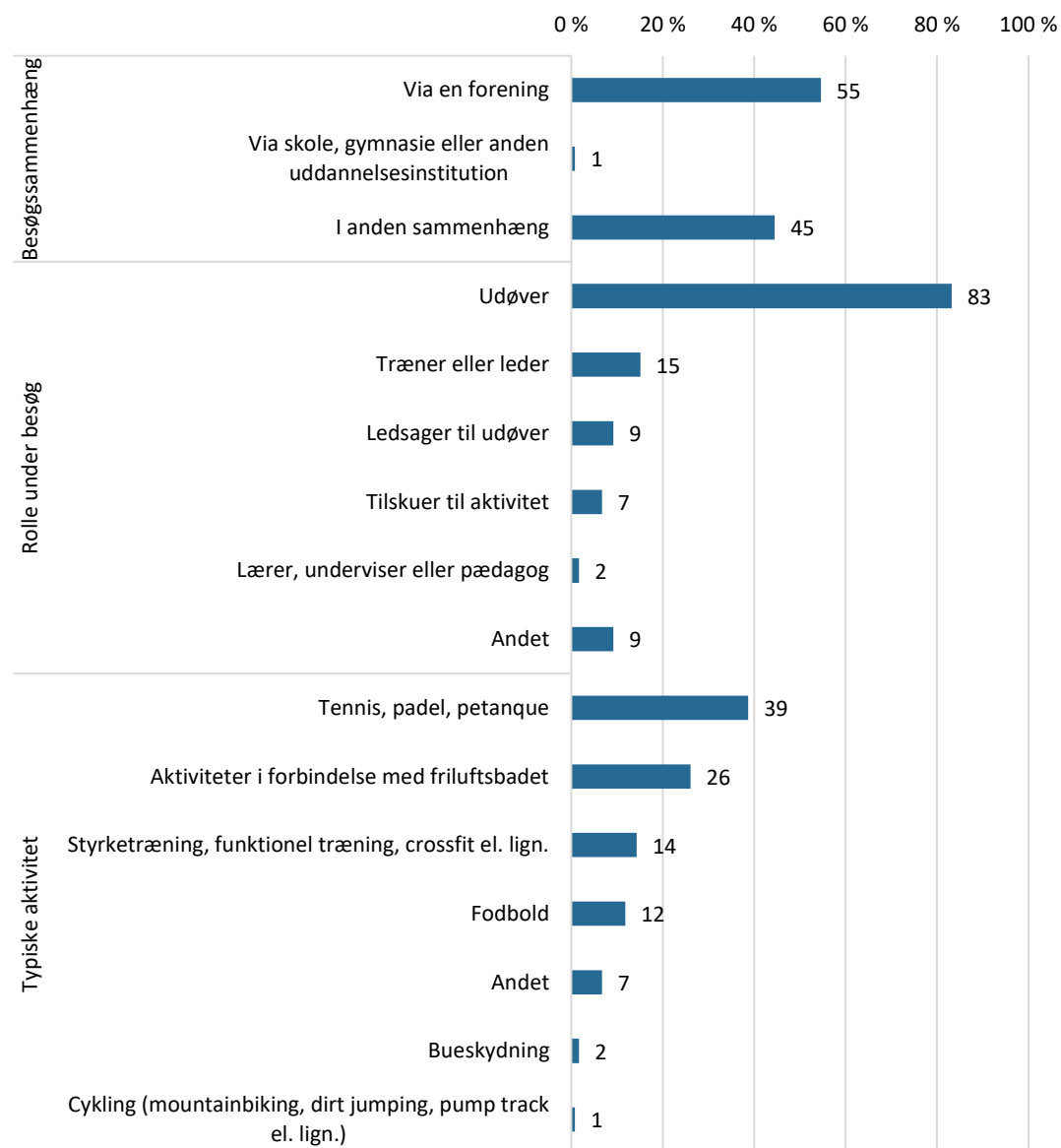
Figuren viser fordelingen af svar fra brugerne af de indendørs faciliteter på spørgsmålene: 'I hvilken sammenhæng besøger du typisk Gladsaxe Idrætscenter?', 'Hvad er din rolle på dine besøg i Gladsaxe Idrætscenter?' og 'Hvilken aktivitet er typisk årsag til dit besøg i Gladsaxe Idrætscenter?' (n=182).

De besøgende i Gladsaxe Idrætscenters indendørs faciliteter kommer hovedsageligt som udøvere i foreningssammenhæng. Størstedelen af brugerne kommer i idrætscentret for at

bruge fitnessfaciliteterne (41 pct.), men en del er også aktive med badminton eller gymnastik.

Figur 40 viser opgørelsen for udendørsfaciliteterne. Størstedelen af brugerne kommer her som udøvere, men modsat de indendørs faciliteter er der betydelig færre, der kommer i foreningssammenhæng. Dette hænger formegentlig sammen med, at en del af udefaciliteterne kan bruges på egen hånd uden medlemskab af en forening.

Figur 40: Besøgssammenhæng, idrætsaktivitet og rolle under besøg på Gladsaxe Idrætscenters udendørsfaciliteter (pct.)



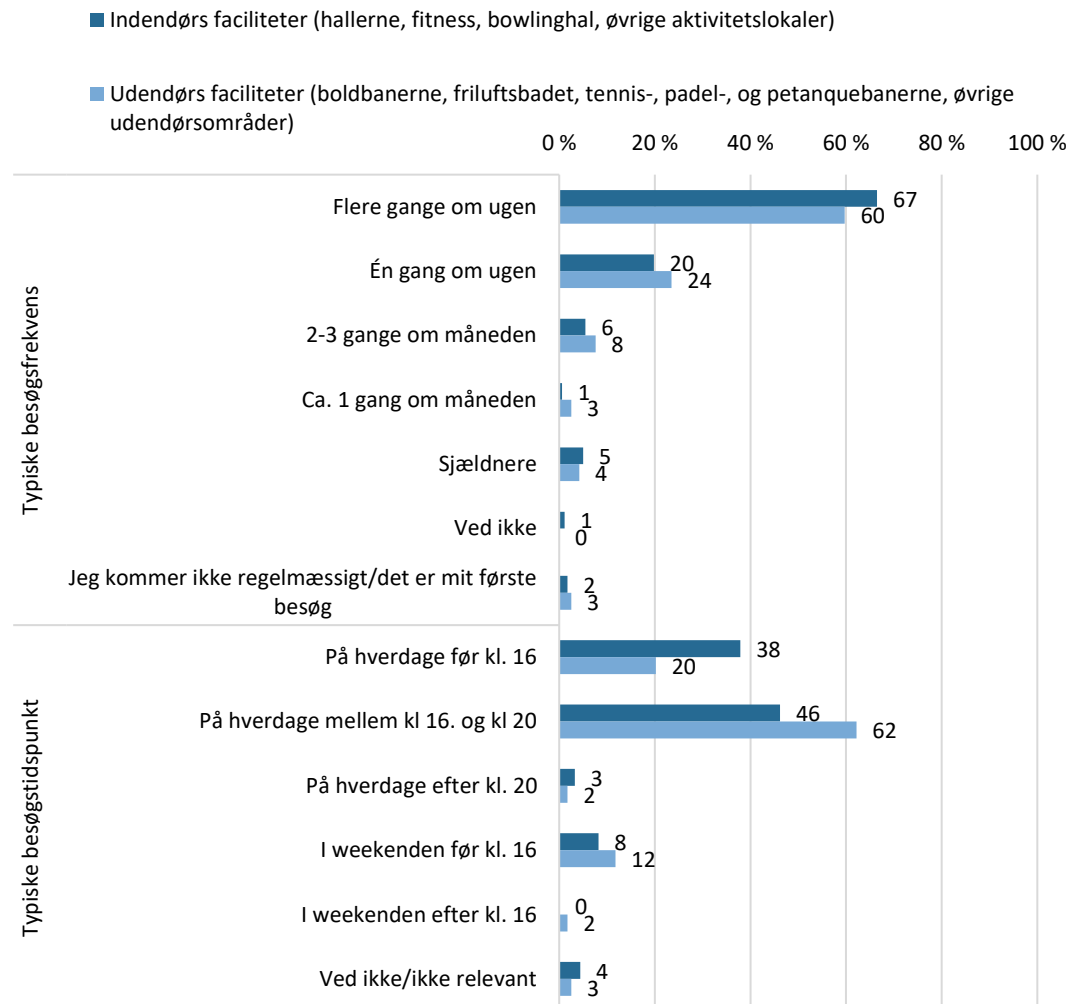
Figuren viser fordelingen af svar fra brugerne af de udendørs faciliteter på spørgsmålene: 'I hvilken sammenhæng besøger du typisk Gladsaxe Idrætscenter?', 'Hvad er din rolle på dine besøg i Gladsaxe Idrætscenter?' og 'Hvilken aktivitet er typisk årsag til dit besøg i Gladsaxe Idrætscenter?' (n=119).

Det er Gladsaxe Kommunes vurdering, at gæster, der dyrker fitness i en forening, fylder temmelig meget i sammensætningen af respondenter for indendørsfaciliteterne. For de udendørs faciliteter er andelen af respondenter, der spiller fodbold på Idrætscenteret, meget lav. Samlet set afspejler dette sig blandt andet i alderssammensætningen af respondenterne, hvor der er en overvægt af respondenter over 26 år.

Figur 41 viser, hvor ofte respondenterne besøger faciliteterne samt i hvilke tidsrum. For både indendørs og udendørs faciliteter gælder, at stort set alle respondenterne besøger faciliteterne mindst én gang om ugen eller oftere.

Ser man på besøgstid, så gælder det for både indendørs og udendørs faciliteter, at flest typisk bruger dem mellem kl. 16 og 20 på hverdage. I forhold til de indendørs faciliteter skal det bemærkes, at tæt på 40 pct. bruger dem på hverdage før kl. 16.

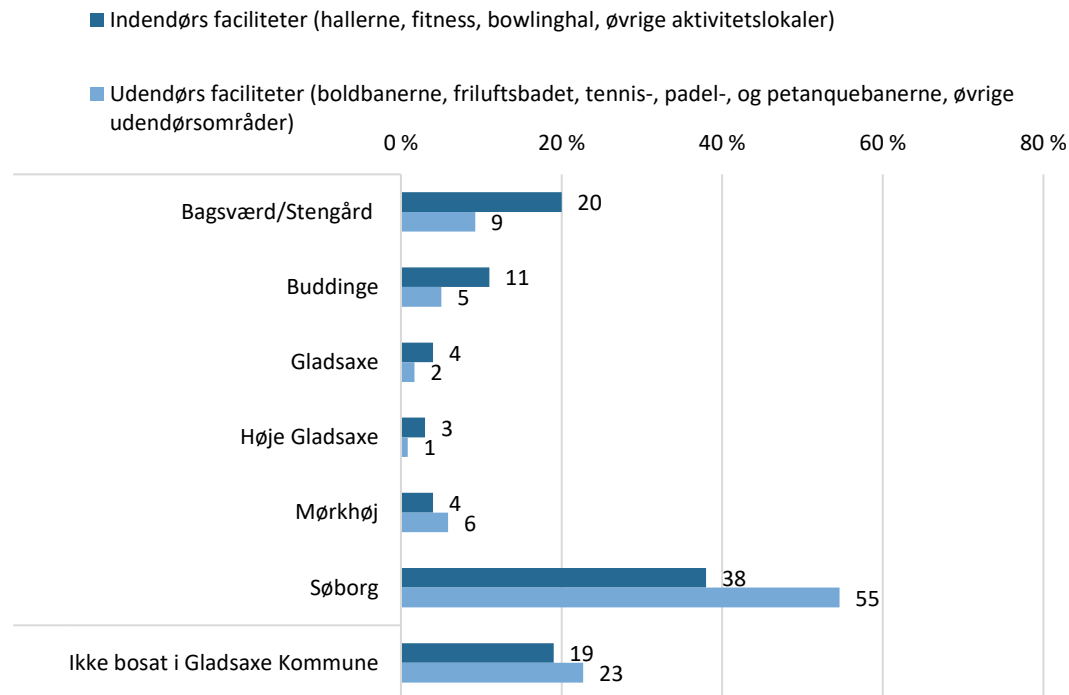
Figur 41: Hvor ofte og hvornår besøges Gladsaxe Idrætscenter? (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar på spørgsmålene: 'Hvornår kommer du typisk i Gladsaxe Idrætscenter?' (n=301) og 'Hvor ofte kommer du i Gladsaxe Idrætscenter?' (n=301).

Figur 42 viser, hvor respondenterne bor. Som det fremgår, er der visse forskelle i bopæl mellem inden- og udendørsbrugerne. Tre ud af fire brugere af indendørsfaciliteterne kommer fra enten Søborg, Bagsværd/Stengård eller en anden kommune, mens tre ud fire brugere af udendørsfaciliteter kommer fra Søborg eller en anden kommune.

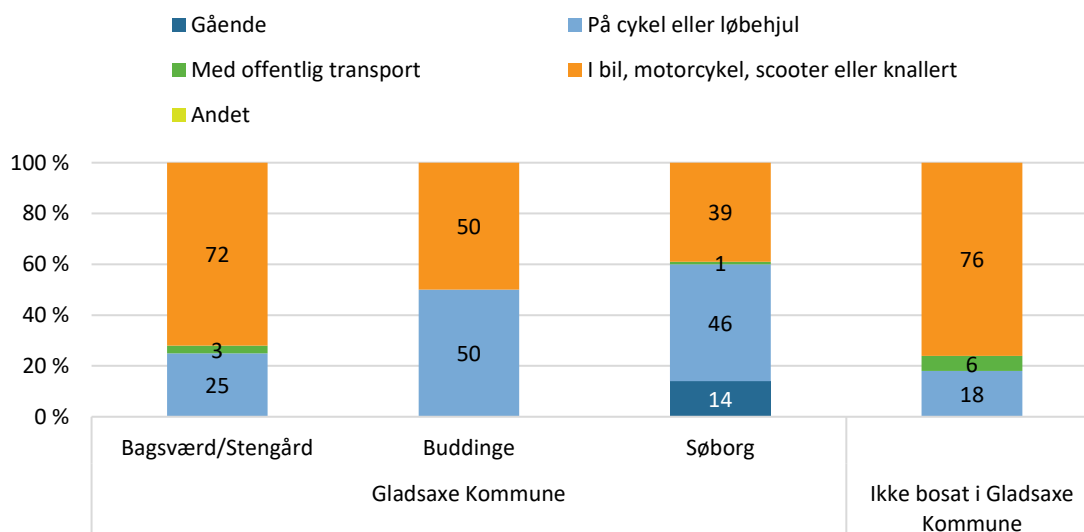
Figur 42: Hvor bor brugerne af Gladsaxe Idrætscenter (indendørs og udendørs faciliteter)



Figuren viser fordelingen af, hvilke bydele brugerne af Gladsaxe Idrætscenter er bosat i. Indendørs faciliteter (n=182) og udendørs faciliteter (n=119)

Figur 43 og 44 viser, hvordan respondenterne ankommer til faciliteterne. Blandt brugerne af indendørsfaciliteter synes der at være en tendens på tværs af alle bydele mod at bil, motorcykel, scooter eller knallert er det mest benyttede transportmiddel, når man ankommer til centrets indendørsfaciliteter. Antallet af respondenter er for få i bydelene Gladsaxe, Høje Gladsaxe, Mørkhøj og Værebros til, at man kan sige noget generelt om respondenternes transportvaner til Gladsaxe Idrætscenters indendørs faciliteter. Derfor er de ikke medtaget i figuren.

Figur 43: Hvordan ankommer brugerne til Gladsaxe Idrætscenter (indendørs faciliteter)

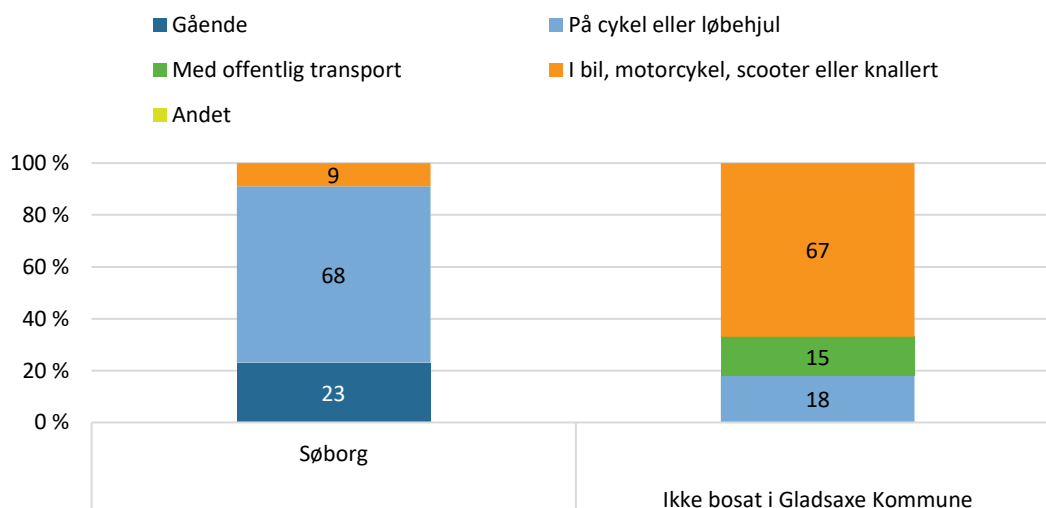


Figuren viser, hvordan brugerne af Gladsaxe Idrætscenters indendørs faciliteter ankommer fordelt efter bopælsområde. (n=182)

Figur 43 viser dog også, at der for de inkluderede bydele er en betragtelig del, der ankommer på cykel, løbehjul eller gåben.

For brugerne af idrætscentrets udendørsfaciliteter synes mønstret at være et andet. For brugere med bopæl i kommunen, kommer langt størstedelen til centrets udendørsfaciliteter enten gående, på cykel eller løbehjul. For bydelene Buddinge, Gladsaxe, Høje Gladsaxe og Mørkhøj er antallet af respondenter dog så lavt, at deres resultater ikke er medtaget

Figur 44: Hvordan ankommer brugerne til Gladsaxe Idrætscenter (udendørs faciliteter)

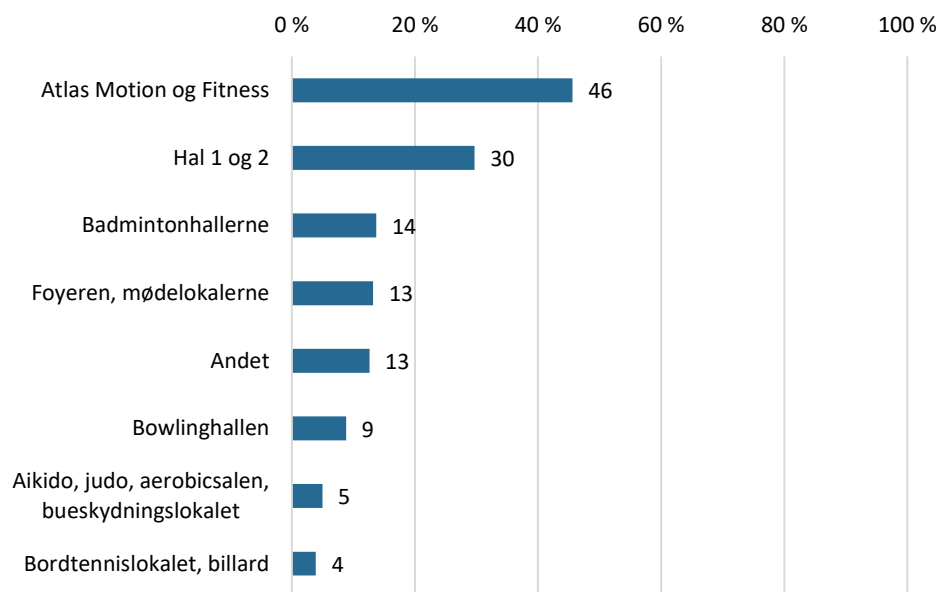


Figuren viser, hvordan brugerne af Gladsaxe Idrætscenters udendørsfaciliteter ankommer fordelt efter bopælsområde. 'Søborg' (n=65) og 'Ikke bosat i Gladsaxe Kommune' (n=27).

Blandt brugere uden for kommunen ankommer størstedelen i bil eller på motorcykel, scooter eller knallert.

De næste to figurer viser, hvilke specifikke faciliteter som respondenterne benytter.⁹ Figur 45 viser, at de mest anvendte indendørsfaciliteter er hal 1 og 2 samt Atlas Motion og Fitness.

Figur 45: Hvilke faciliteter benytter du i Gladsaxe Idrætscenters indendørs faciliteter? (pct.)

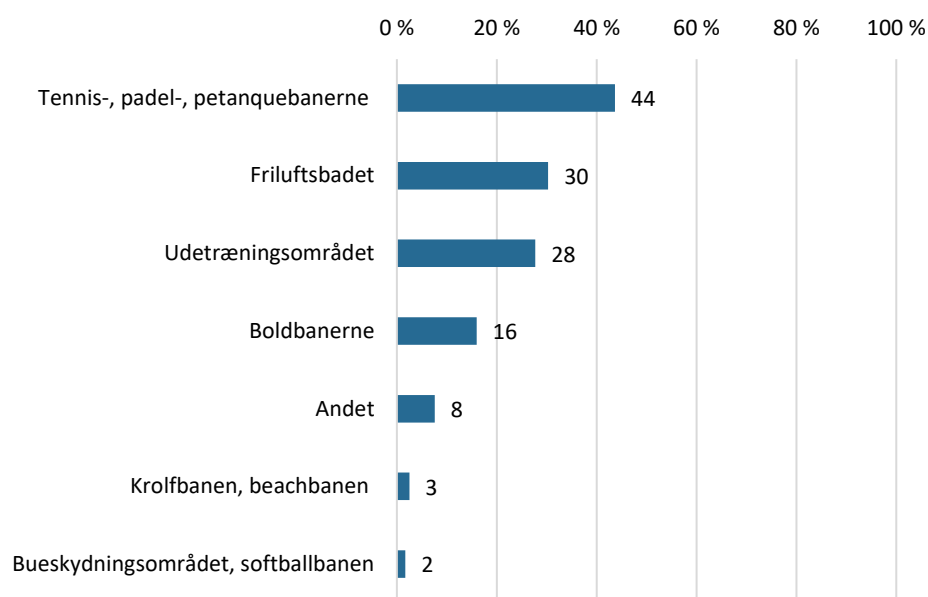


Figuren viser fordelingen af svar til spørgsmålet: 'Hvilke faciliteter benytter du i Gladsaxe Idrætscenters indendørs faciliteter?' (n=182).

Figur 46 viser, at de mest anvendte udendørsfaciliteter er tennis-, padel- og petanquebanerne samt friluftsbadet og ude træningsområdet.

⁹ Respondenterne har haft mulighed for at svare mere end én facilitet, hvorfor det summerer til mere end 100 pct.

Figur 46: Hvilke faciliteter benytter du i Gladsaxe Idrætscenters udendørs faciliteter?



Figuren viser fordelingen af svar til spørgsmålet: 'Hvilke faciliteter benytter du i Gladsaxe Idrætscenters udendørs faciliteter?' (n=119).

Det er Gladsaxe Kommunes vurdering, at antallet af gæster, der benytter Atlas Motion og Fitness, er temmelig højt i forlængelse af gæsternes ærinde på Idrætscenteret, mens antallet af gæster, der benytter boldbanerne, er forholdsvis lavt.

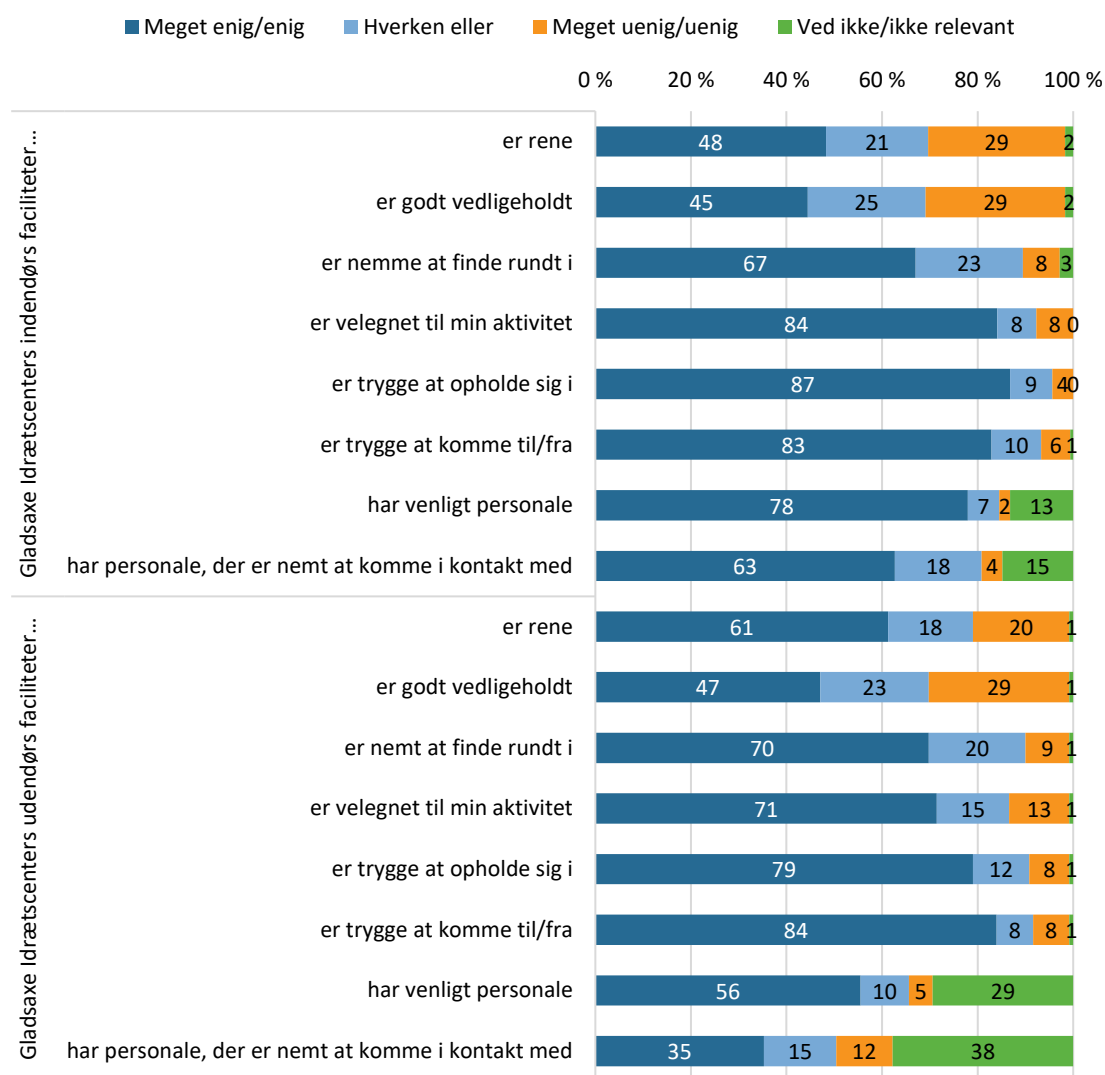
Tilfredshed med udvalgte forhold ved Gladsaxe Idrætscenter (indendørs og udendørs)

Undersøgelsen har også haft fokus på respondenternes tilfredshed med udvalgte forhold ved Gladsaxe Idrætscenter. Forholdene vedrører, om faciliteterne er rene, godt vedligeholdte, nemt at finde rundt i, velegnet til brugernes aktivitet, trygge at opholde sig i, trygge at komme til og fra samt personalets venlighed og imødekommenhed. Respondenterne har skulle angive deres vurdering på en skala fra meget enig til meget uenig, og de har kunnet svare ved ikke/ikke relevant.

Figur 47 viser, at respondenterne vurderer de to anlæg meget ens. Overordnet set er der stor tilfredshed, men der er også en del af respondenterne, som mener, at faciliteterne er dårligt vedligeholdte, og ikke er tilfredse med rengøringen. Dette gælder både for de indendørs og udendørs faciliteter.

Der er visse forskelle, når det kommer til respondenternes vurdering af personalet, som dog primært går på, at en del brugere af udendørsfaciliteterne svarer 'ved ikke/ikke relevant' til spørgsmålene herom. Det afspejler formentligt, at de ikke er i kontakt med personalet i forbindelse med deres aktiviteter. Sorterer man 'ved ikke/ikke relevant' fra, er der for både indendørs- og udendørsfaciliteterne overvejende tilfredshed med personalet.

Figur 47: Overordnet vurdering af Gladsaxe Idrætscenters indendørs og udendørs faciliteter (pct.)



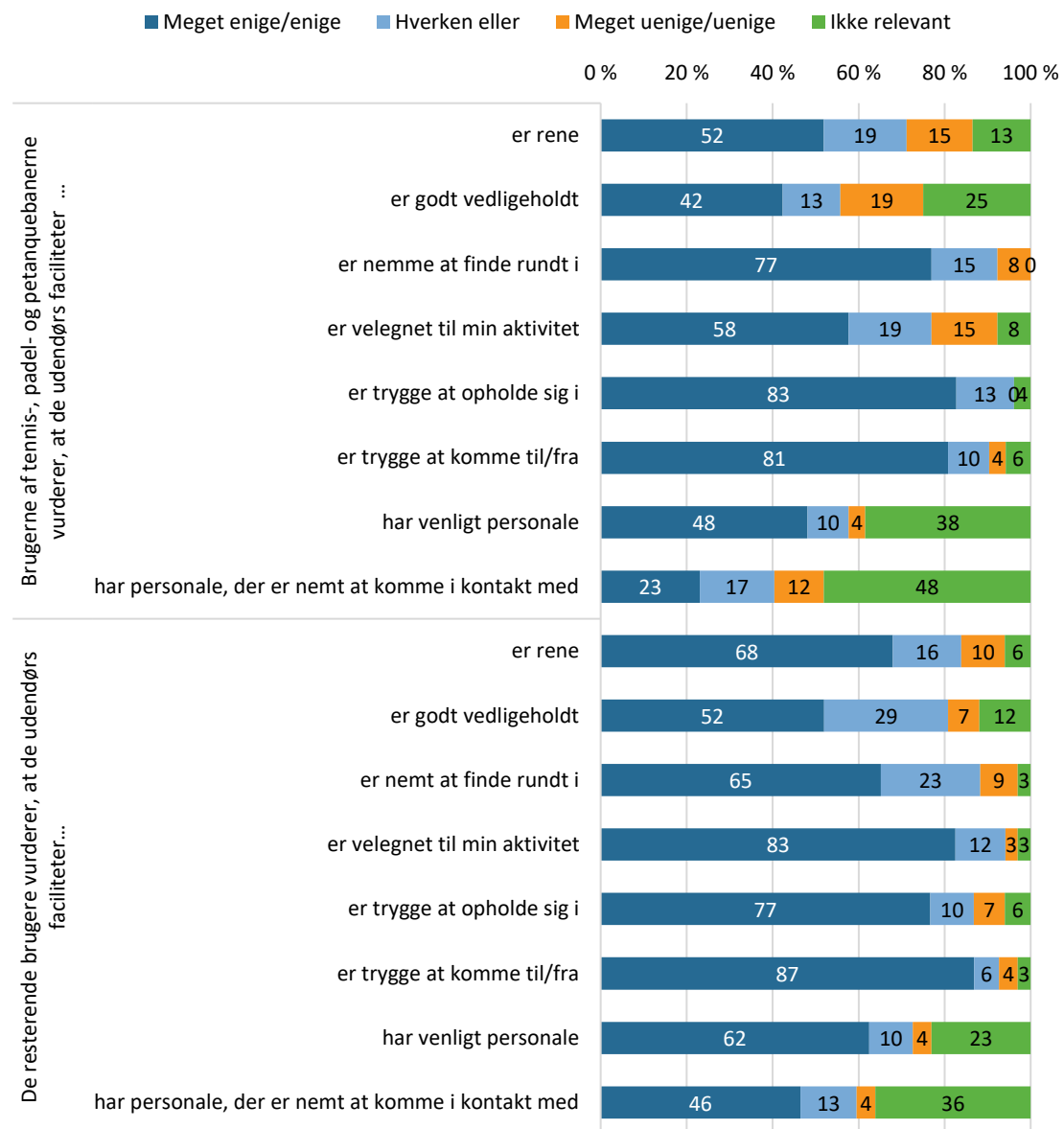
Figuren viser svarfordelingen på udsagnene om Gladsaxe Idrætscenters indendørs (n=182) og udendørs faciliteter (n=119)

Som tidligere vist udgør brugere af Atlas Motion og Fitness næsten halvdelen af respondenterne af indendørsfaciliteterne i Gladsaxe Idrætscenter. Fokus har derfor været på, om der er forskel mellem brugerne af Atlas Motion og Fitness og andre brugere. Her viser analyser, at der ikke er nævneværdige forskelle, hvilket tyder på, at den samlede vurdering af indendørs faciliteter på Gladsaxe Idrætscenter ikke er præget af en stor andel brugere af Atlas Motion og Fitness.

I udendørsfaciliteterne udgør brugere af tennis-, padel- og petanquebanerne en stor del af respondenterne, og der er derfor foretaget en analyse, hvor fokus er på deres svar i sammenligning med andre brugere. Også her viser det sig, at der for de fleste forhold ikke er betydelige forskelle mellem brugerne af tennis-, padel- og petanquebanerne og de resterende brugere.

Med forbehold for, at det lave antal respondenter kan give en usikker vurdering, fremstår brugerne af tennis-, padel- og petanquebanerne som mindre tilfredse med faciliteternes renlighed, vedligeholdelse og egnethed til deres aktiviteter sammenlignet med øvrige brugere.

Figur 48: Tilfredshed med udvalgte forhold ved Gladsaxe Idrætscenters udendørs faciliteter – for brugerne af tennis-, padel- og petanquebanerne sammenlignet med øvrige brugere

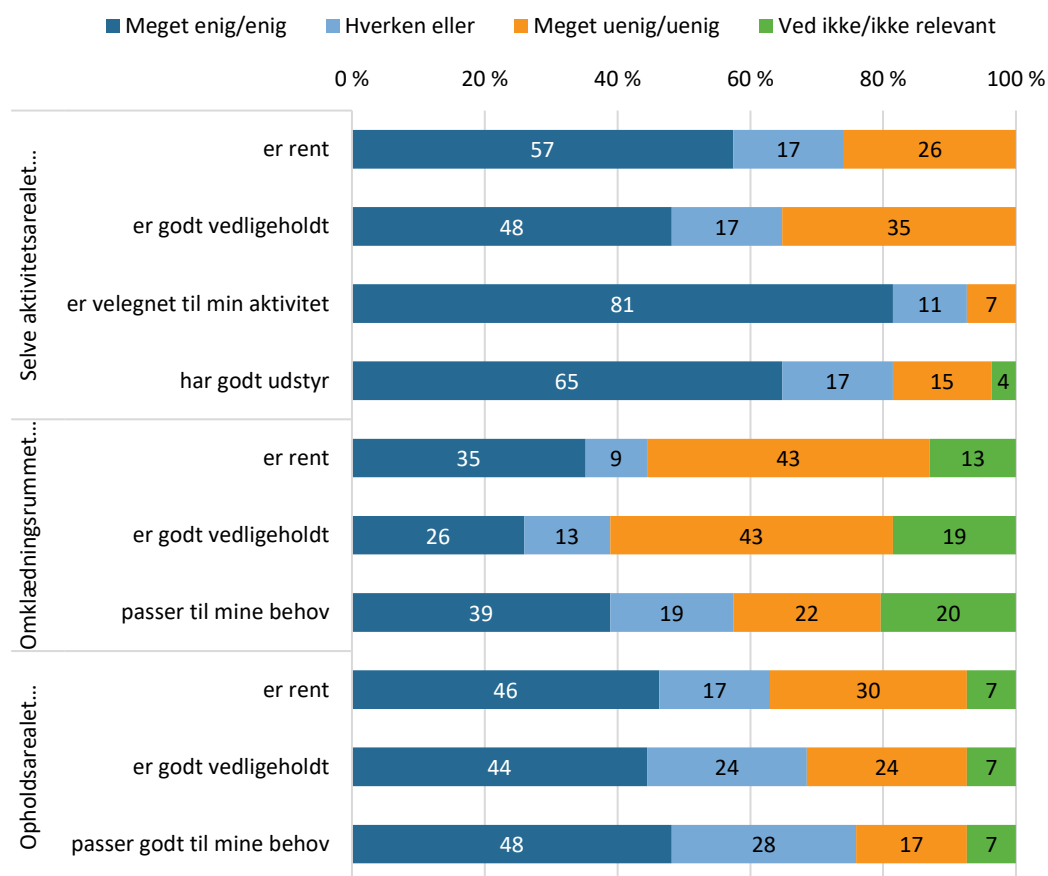


Figuren viser svarfordelingen på udsagnene om Gladsaxe Idrætscenters udendørs faciliteter, fordelt på brugerne af tennis-, padel- og petanquebanerne (n=52) og de resterende brugere (n=69).

Tilfredshed med faciliteterne på Gladsaxe Idrætscenter

Undersøgelsen for Gladsaxe Idrætscenter har haft fokus på at afdække brugernes tilfredshed med udvalgte faciliteter. For de indendørs faciliteter er Hal 1 og Hal 2¹⁰, Atlas Motion og Fitness og badmintonhallerne udvalgt. For de udendørs faciliteter er friluftsbadet udvalgt. Det er kun de brugere, som anvender de respektive faciliteter, som har svaret på spørgsmålene herom, og fokus har været på at få deres vurdering af selve aktivitetslokalet, omklædningsrummene og opholdsarealet. Brugere har skulle angive deres vurdering på en skala fra meget enig til meget uenig, og de har kunne svare ved ikke/ikke relevant. Figur 49 herunder viser brugerne af hal 1 og 2's vurdering af aktivitetslokalet, omklædningsrummene og opholdsarealet. Figuren viser en generel utilfredshed med renligheden og vedligeholdelsen. F.eks. angiver en betydelig andel af respondenterne, at de er meget uenige eller uenige i, at omklædningsrummene fremstår rene og godt vedligeholdte. Modsat vurderer flertallet, at hallerne har godt udstyr og er velegnede til deres aktiviteter.

Figur 49: Brugere af Hal 1 og Hal 2's vurdering af aktivitetsarealet, omklædningsrum og opholdsareal (pct.)

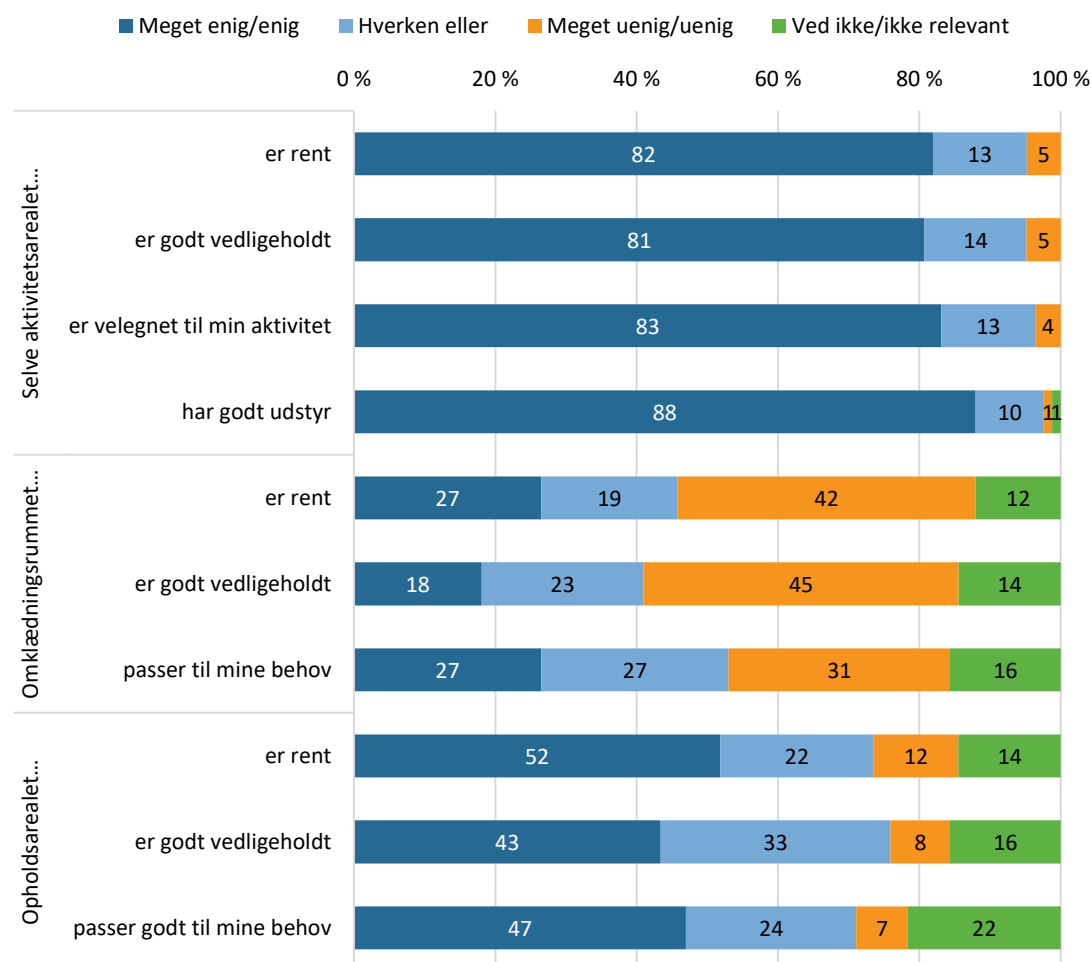


Figuren viser holdningerne til de overstående udsagn for de respondenter, som bruger Hal 1 og 2 (n=54)

¹⁰ For at øge antallet af respondenter er besvarelserne for Hal 1 og Hal 2 blevet lagt sammen.

Kigger man dernæst på figur 50, der opsummerer vurderinger fra brugerne af Atlas Motion og Fitness på de samme udsagn, er der meget stor tilfredshed med aktivitetsarealet. Eksempelvis vurderer en stor del af respondenterne, at aktivitetsarealet er rent, godt vedligeholdt, velegnet til deres aktivitet og har godt udstyr. Ligesom ved Hal 1 og Hal 2 er der dog en betydelig utilfredshed med omklædningsrummene. Her angiver en betydelig andel af respondenterne, at de er meget uenige eller uenige i, at omklædningsrummene fremstår rene og godt vedligeholdt, og en del vurderer også, at omklædningsrummene ikke passer til deres behov.

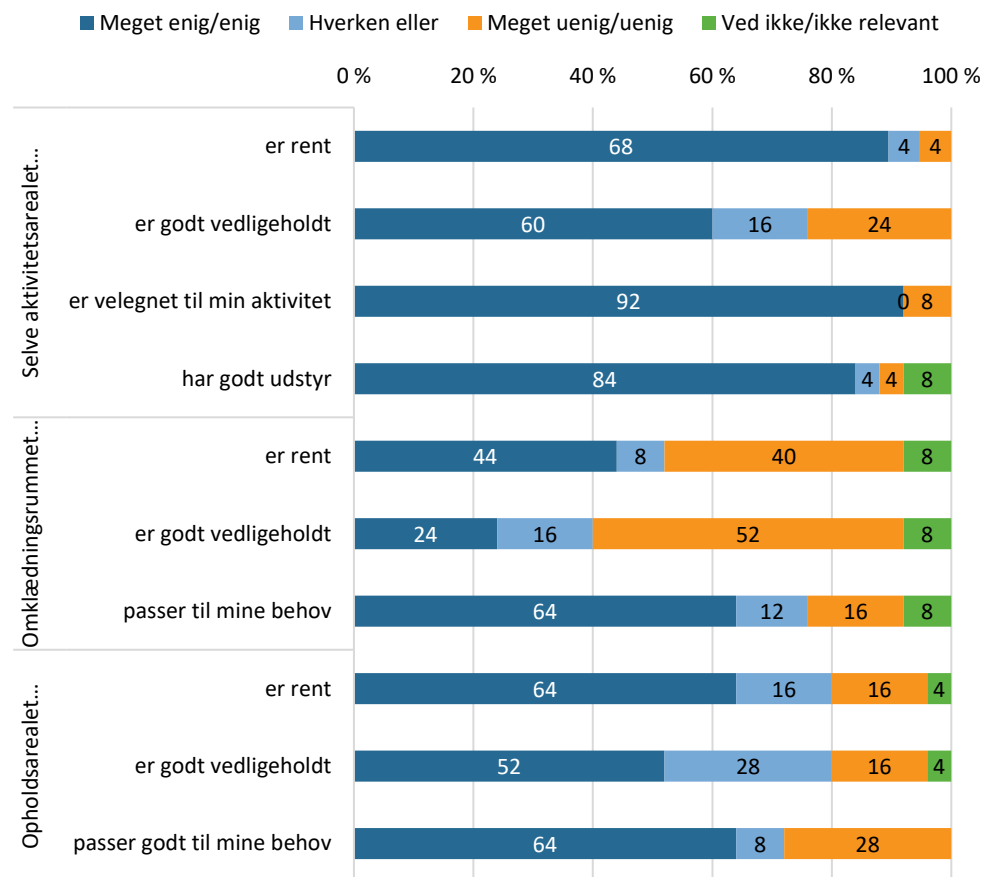
Figur 50: Brugere af Atlas Motion og Fitness' vurdering af aktivitetsarealet, omklædningsrum og opholdsareal (pct.)



Figuren viser holdningerne til de overstående udsagn for de respondenter, som bruger Atlas Motion og Fitness (n=83)

Figur 51 nedenfor viser brugere af badmintonhallens vurderinger af selve aktivitetslokalet, omklædningsrummet og opholdsarealet. Her er der stor utilfredshed at spore, når det gælder omklædningsrummenes vedligehold og renlighed. Modsat mener langt størstedelen af respondenterne, at aktivitetsarealet har godt udstyr og er velegnet til respondenten aktivitet.

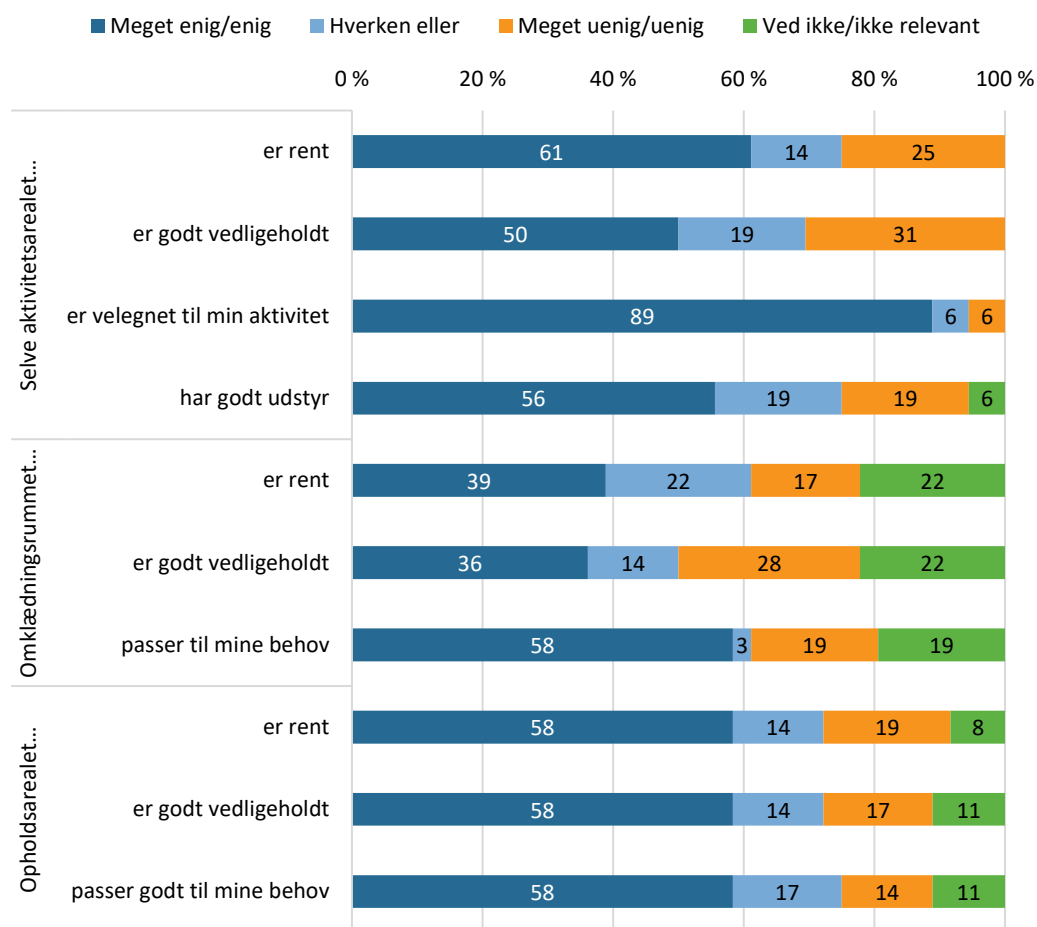
Figur 51: Brugere af badmintonhallernes vurdering af aktivitetsarealet, omklædningsrum og opholdsareal (pct.)



Figuren viser holdningerne til de overstående udsagn for de respondenter, som bruger badmintonhallerne (n=25)

Figur 52 herunder viser brugere af friluftsbadets vurdering af selve aktivitetslokalet, omklædningsrummet og opholdsarealet. Der er stor tilfredshed med friluftsbadets egnethed til respondenternes aktiviteter, men også her finder man utilfredshed med friluftsbadets renlighed og vedligehold. Utilfredsheden er her dog mindre end ved badmintonhallerne.

Figur 52: Brugere af friluftsbadets vurdering af aktivitetsarealet, omklædningsrum og opholdsareal (pct.)



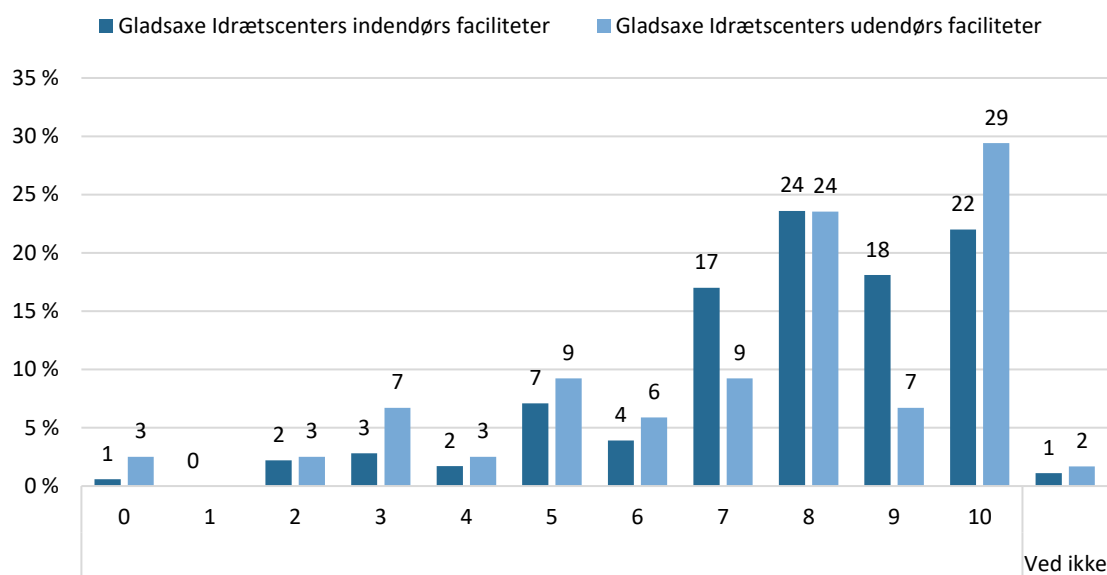
Figuren viser holdningerne til de overstående udsagn for de respondenter, som bruger friluftsbadet (n=36)

Samlet vurdering af Gladsaxe Idrætscenter

Den næste del fokuserer på respondenternes tilfredshed med og villighed til at anbefale Gladsaxe Idrætscenters indendørs og udendørs faciliteter. Fokus er her på NPS, og der inddrages uddybende kommentarer fra respondenterne.

I figur 53 nedenfor fremgår respondenternes villighed til at anbefale anlægget til venner, familie og bekendte. Figuren viser, at størstedelen af respondenterne anbefaler anlægget, men der er forskel i vurderingen på tværs af indendørs- og udendørsbrugerne. Blandt udendørsbrugere angiver knap en tredjedel, at de helt sikkert vil anbefale anlægget, mens det gælder hver femte indendørsbruger. Samtidig er der flere lave vurderinger blandt udendørsbrugere, hvilket trækker NPS for udendørsanlægget ned.

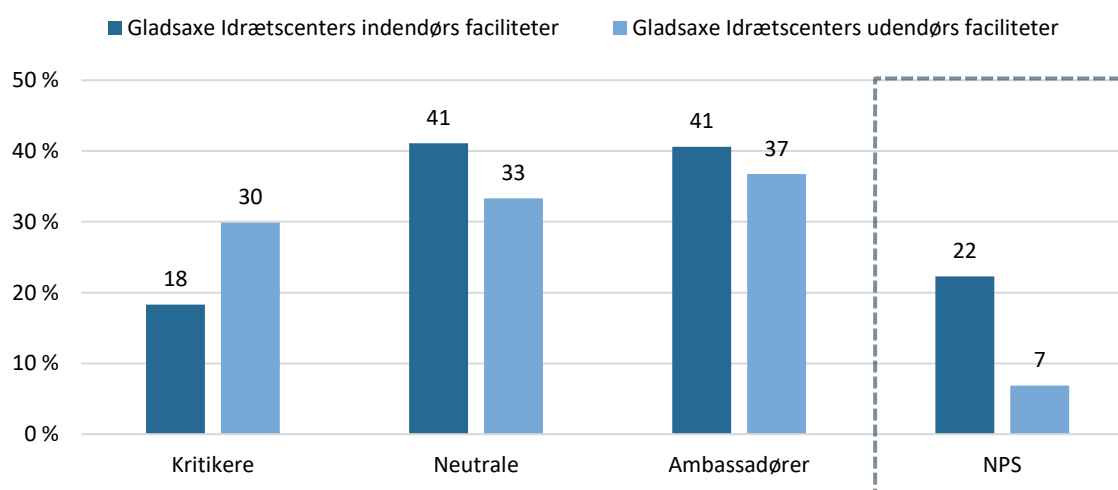
Figur 53: Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Gladsaxe Idrætscenters indendørs og udendørs faciliteter? – fordeling af score fra 0-10 (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar til spørgsmålene: 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Gladsaxe Idrætscenter indendørs faciliteter?' (n=182) og 'Vil du anbefale Gladsaxe Idrætscenters udendørs faciliteter?' (n=119)

Af figur 54 nedenfor fremgår NPS for de to anlæg samt fordelingen af 'Kritikere' 'Neutrale' og 'Ambassadører'. Andelen af ambassadører er markant højere end andelen af kritikere for idrætscentrets indendørsfaciliteter, hvilket afspejles i en NPS på 22. Idrætscentrets udendørsfaciliteter får en betydelig lavere NPS på 7, hvilket især skyldes en del flere kritikere.

Figur 54: NPS for Gladsaxe Idrætscenter (pct./NPS)



Figuren viser fordelingen af 'Kritikere', 'Neutrale', og 'Ambassadører'. Indendørsfaciliteter (n=180) og udendørs faciliteter (n=117)

Med afsæt i nedenstående tabel kan man undersøge, hvad der ligger til grund for de to anlægs NPS. Tabellen viser NPS fordelt på køn, alder og facilitet. For indendørsfaciliteterne bemærkes det, at der ingen nævneværdig forskel findes mellem køn. Der ses dog en stor forskel i NPS mellem alderskategorierne. De 0-12-årige har en samlet NPS på -3. Til sammenligning er den samlede NPS for de 26-50-årige på 43.

Ser man på fordelingen med udgangspunkt i faciliteterne tyder det på, at brugere af Atlas Motion og Fitness er med til at trække NPS op. NPS blandt brugere af Atlas Motion og Fitness er 35, hvilket er betydelige højere end for alle respondenterne. NPS for Gladsaxe Idrætscenters indendørs faciliteter er derfor også testet uden brugerne af Atlas Motion og Fitness. Her falder NPS til 11, og er derved tættere på NPS for de udendørs faciliteter.

Overraskende viser tabellen en NPS på 20 blandt brugerne af badmintonhallen. Dette er bemærkelsesværdigt i lyset af figur 51, hvor brugere af badmintonhallen udtrykte betydelig kritik af især omklædningsfaciliteterne. Det tyder på, at utilfredsheden ikke har været tilstrækkeligt stor til at påvirke villigheden til at anbefale faciliteterne.

Tabel 8: NPS fordelt på køn, alder, og facilitet

		Kritikere	Neutrale	Ambassadører	NPS	N
Indendørs faciliteter (hallerne, fitness, bowlinghal, øvrige aktivitetslokaler)						
Køn	Mænd	20	40	40	20	100
	Kvinder	17	43	41	24	79
Alder/livsphase	0-12 år	30	43	27	-3	30
	13-25 år	27	45	27	0	11
	26-50 år	7	43	50	43	56
	51-65 år	26	39	35	9	31
	66 år +	18	38	44	26	50
Facilitet	Hal 1 og 2	26	47	26	0	53
	Atlas Motion og Fitness	12	40	48	36	82
	Badmintonhallerne	24	32	44	20	25
Udendørs faciliteter (boldbanerne, friluftsbadet, tennis-, padel- og petanquebaner, øvrige udendørsområder)						
Køn	Mænd	36	26	38	2	58
	Kvinder	24	41	35	12	59
Alder/Livsphase	0-12 år	57	11	33	-24	9
	13-25 år	23	62	15	-8	13
	26-50 år	32	35	32	0	49
	51-65 år	21	30	48	27	33
	66 år +	25	25	50	25	12
Facilitet	Friluftsbadet	25	25	50	25	36

	Tennis-, padel-, petanquebanerne	31	40	29	-2	52
	Udetræningssområdet	22	25	53	31	32
Besøgs-sammenhæng	Via en forening	33	33	33	0	65
	Ikke via en forening	27	31	42	15	52

For udendørsfaciliteterne ses der en kønsmæssig forskel i NPS. Kvinder er mere villige til at anbefale de udendørs faciliteter end mænd. Det fremgår ligeledes af ovenstående tabel, at udendørsfaciliteternes relative lave NPS i høj grad er drevet af de 13-25-årige og de 26-50-årige. Derudover ses det, at det især er brugere af tennis-, padel- og petanquebanerne, der påvirker NPS negativt.

Tabel 9 nedenfor viser fordelingen af de uddybende kommentarer, som respondenterne er blevet bedt om at give efter deres karaktergivning. Tabellen giver dermed et indblik i de overvejelser, der ligger til grund for deres vurderinger. Tabellen underbygger nogle af de tendenser, som fremgår af den forhenværende tabel.

Tabel 9: Uddybende kommentarer til Gladsaxe Idrætscenters indendørs og udendørs faciliteter

	Indendørs faciliteter (Hallerne, fitness, bowlinghal, øvrige aktivitetslokaler)	Udendørs faciliteter (Boldbanerne, friluftsbadet, tennis-, padel- og petanquebaner, øvrige udendørsområder)
Hvorfor tøver du med at anbefale Gladsaxe Idrætscenter til andre? (Kritikere)	"Slidte omklædningsrum, kolde haller." "Fordi det virker nedslidt og temmelig beskidt." "Fordi det er beskidt, slidt, og ikke åbent uden for åbningstid." "De er snavsede og meget ofte direkte uappetitlige." "Det er pinligt, at Gladsaxe kommune ikke vedligeholder deres faciliteter. Især til konkurrence, hvor folk kommer fra hele landet, er det ydmygende at skulle være frivillig og repræsentant for så dårligt vedligeholdte faciliteter. Når man kommer andre steder, er faciliteterne væsentlig bedre."	"Banerne er ikke vedligeholdt, og det flyder med affald." "Total manglende renovering, så man skærer sig på bunden af bassinet. Og ingen opsyn med de unge mennesker, der holder fester og smadrer flasker der." "Slidte og ikke tidssvarende faciliteter. For tennisbørnene er der meget begrænset plads rundt om banerne og begrænset banekapacitet... Og ingen indendørs muligheder. Kender ikke andre kommuner i Danmark – og slet ikke kommuner, Gladsaxe sammenligner sig med – der ikke kan tilbyde tennis som en helårssport. Så vi anbefaler at starte i en anden kommune, hvor man kan spille tennis hele året." "Der mangler ordnede kantineforhold til ophold før, under og efter aktiviteter." "Det vrirler med rotter på tennisbanerne i sådan et omfang, at det er utrygt at spille. Rotterne løber rundt på banerne under spil og piber højlydt fra busken ved hegnet mod petanquebanerne. Virkeligt klamt."

		"Fordi det vrir med rotter, og fordi der ikke bliver gjort nok for at fjerne dem."
Hvad skal der til for, at du i højere grad vil anbefale Gladsaxe Idrætscenter til andre? (Neutrale)	"Omkklædningslokalet lugter og er ikke indbydende. Må også gerne være større, og bad og wc skal være mere adskilt." "Der er ikke ret meget plads rundt om banerne. Ikke oplagt for tilskuere. Taget er utæt, når det regner meget. Luften er dårlig, når der er fyldt. Udluftning ville være et stort plus." "Det trænger til en modernisering overalt i toilet- og aktivitetsrum." "Efter træning oplever jeg, at der mangler en cafe/cafeteria, og det ville være rart, hvis udbuddet var sundt."	"Der skal fjernes rotter, som løber rundt på tennisbanerne og ved tennisklubhuset. Derudover er det utrygt om aftenen på parkeringspladserne, hvor der holder unge i biler og laver 'ballade' og kaster med dåser." "Belysning ved bassinstige til vinterbadning samt kursus til saunagumestre." "Forbedring af padelforhold. Ekstra baner og anden placering." "Vi mangler desperate en indendørs tennisbane for vintersæson. Kan kunne spille ca. 7 måned om året." "Friluftsbadet trænger til en ordentlig overhaling. Der har været småt og slidt i mange år. Altså sæt nu nogle fliser på fremfor at male – det ryger jo af og ser herrens ud."
Hvad er det, der gør, at du vil anbefale Gladsaxe Idrætscenter til andre? (Ambassadører)	"Det opfylder alle krav til et aktivitetscenter." "Tingene fungerer og meget flinkt personale." "Fantastisk fitnesscenter med godt fællesskab og godt udstyr. Fed foyer med gratis bordtennis og bordfodbold samt andre ting, som ens børn kan lege på. Fedt med gratis adgang til udendørsbassinet og hoppepude." "Mange gode faciliteter samlet ét sted." "Blandt de personer, der bruger Atlas Motion, er et stort flertal meget sociale. Og personalet gør meget for, at man følger sig hjemme."	"Fantastisk mulighed for sauna og vinterbad." "Der er meget at vælge imellem" "Det er et fantastisk og rart sted at spille tennis. Bare ærgerligt at det kun kan være, når det er godt vejr." "Det er et fantastisk område, afskærmet fra trafik, grønt og inspirerende med masser af meget forskellige aktiviteter, som det er sjovt at følge med i, når man kommer til og fra. Men alt for mange rotter! Og tennisarealet inkl. klubhus er dårligt vedligeholdt."

Tabel 9 ovenfor bekræfter tendenserne, der fremgår af tabel 8 samt figur 49-53. Blandt de neutrale og kritikerne af udendørsfaciliteterne er det et gennemgående tema, at respondenterne er generet af rotter ved tennisbanerne. Derudover er der flere af respondenterne, der ønsker, at tennis- og padelbanerne vedligeholdes bedre, samt nævner, at friluftsbadet trænger til et 'løft' og en 'overhaling'. Flere tennisspillere efterspørger tilmed mulighed for at

kunne spille indendørs om vinteren. Dog skal det også siges, at flere roser faciliteterne for at være 'gode', 'fantastiske' og at de har 'meget at vælge imellem'.

For indendørsfaciliteterne går kritikken som forventet i høj grad på renligheden og vedligeholdelsen. Omklædningsrummene bliver eksempelvis kaldt 'slidte', 'beskidte' og 'uappetitive'. De positive tilbagemeldinger går især på Atlas Motion og Fitness, som bliver kaldt 'fantastisk' og 'socialt', men også på resten af centret som af en respondent roses for at 'opfylde alle krav til et aktivitetscenter'.

Bagsværd og Gladsaxe Svømmehal

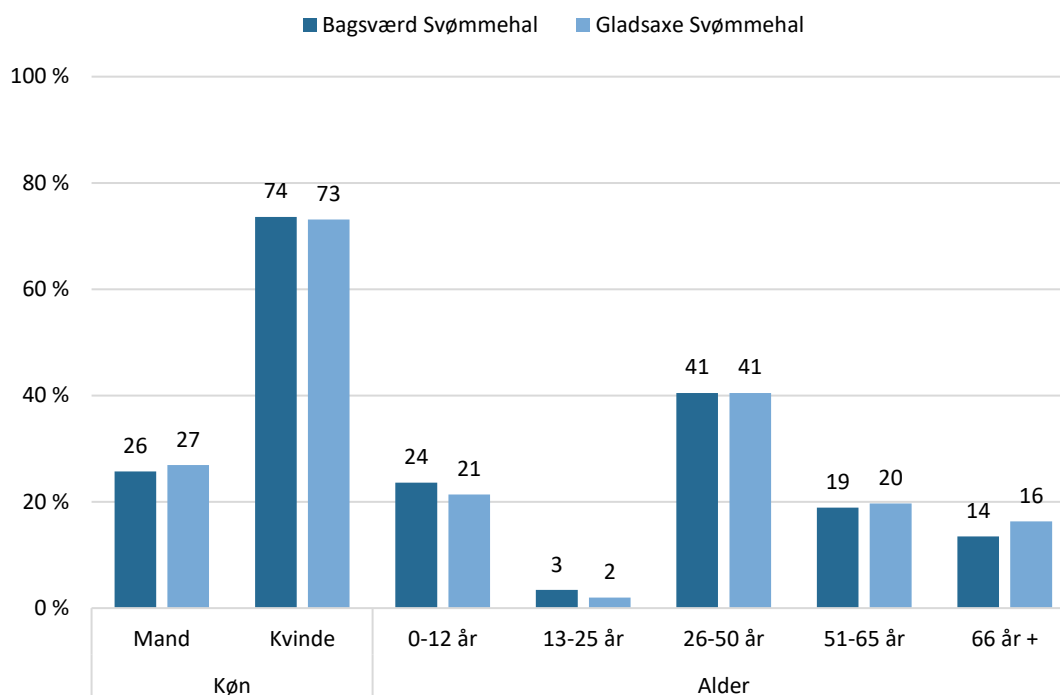
Gladsaxe Kommunes to svømmehaller, hvor der er offentlig adgang, har to ret forskellige profiler. Bagsværd Svømmehal rummer overvejende motionssvømmere og gæster, der benytter de varme bassiner, hvor leg og andre vandaktiviteter end svømning er i fokus. Således er der i indretningen af svømmehallens omklædningsfaciliteter gjort mere familieegnede med separate omklædningsrum til familier eller enkeltpersoner. Gladsaxe Svømmehal henvender sig, med sit 50 x 25 meter-bassin, langt overvejende til konkurrencesvømning og lignende aktiviteter. Med mulighed for at justere vanddybden i den ene halvdel af bassinet anvendes denne del også til andre undervisningsaktiviteter. Gladsaxe Svømmehals to små varmtvandsbassiner anvendes i meget høj grad til undervisning af små børn med forældre samt genoptræning.

Dette afsnit vil behandle resultaterne for både Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal. Spørgeskemaerne til svømmehallerne er ens opbygget og afrapporteres samlet med fokus på forskelle og ligheder mellem svømmehallerne. I alt har 294 respondenter besvaret spørgeskemaet for Gladsaxe Svømmehal, mens 148 har gennemført undersøgelsen for Bagsværd Svømmehal.

Respondenternes karakteristika

Figur 55 giver et overblik respondenterne i Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal fordelt på køn og alder. For begge svømmehaller gælder, at tre ud af fire respondenter er kvinder, og at der er flest svar blandt 26-50-årige. Der ses ingen nævneværdige forskelle i respondenternes køn og alder på tværs af anlæggene.

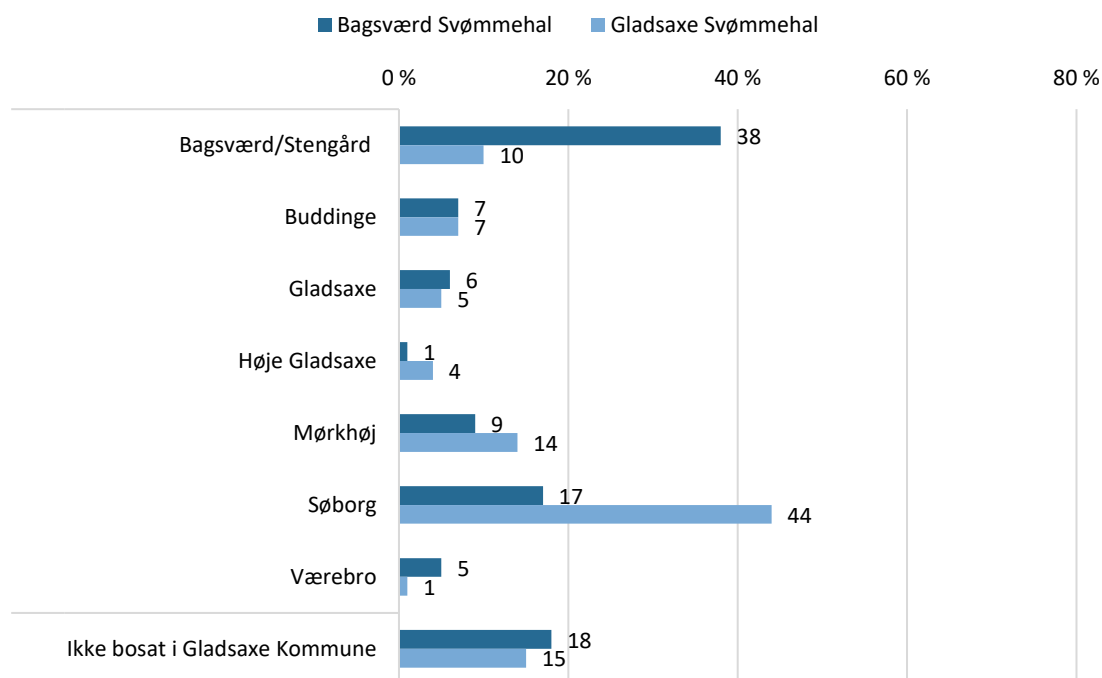
Figur 55: Fordeling af respondenternes køn og alder i svømmehallerne (pct.)



Figuren viser fordelingen på alder og køn for respondenter som bruger 'Bagsværd Svømmehal' (n= 148) og 'Gladsaxe Svømmehal' (n=294).

Figur 56 viser, at hovedparten af respondenterne i begge svømmehaller er bosat i Gladsaxe Kommune, og der er mellem anlæggene forskel på, hvilke bydele som respondenter bor i. Halvdelen af respondenterne i Bagsværd Svømmehal er bosat i Bagsværd/Stengård, mens halvdelen af respondenter i Gladsaxe Svømmehal er bosat i Søborg. På tværs af de andre bydele er der ikke store forskelle mellem svømmehallerne. Ud fra et geografisk perspektiv giver denne fordeling mening, grundet bydelene og svømmehallernes placering.

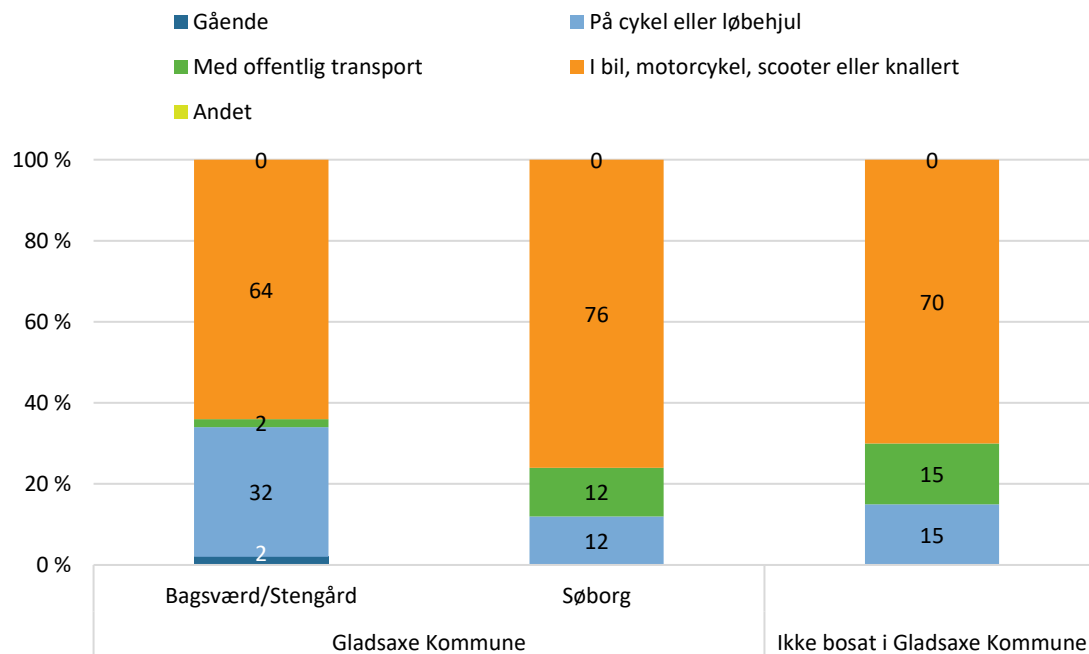
Figur 56: Hvor bor brugerne af Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal? (pct.)



Figuren viser fordelingen af hvilke bydele brugerne af Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal er bosat i. Bagsværd Svømmehal (n=148). Gladsaxe Svømmehal (n=294).

Figur 57 og 58 viser, hvordan brugerne typisk ankommer til anlæggene fordelt på bydele. I figur 57 er antallet af respondenter bosat i bydelene Buddinge, Gladsaxe, Høje Gladsaxe, Mørkhøj og Værebros dog så lavt, at disse ikke medtages i figuren. Figur 57 viser, at størstedelen af brugerne på tværs af de inkluderede bydele ankommer til Bagsværd Svømmehal i bil, motorcykel, scooter eller knallert.

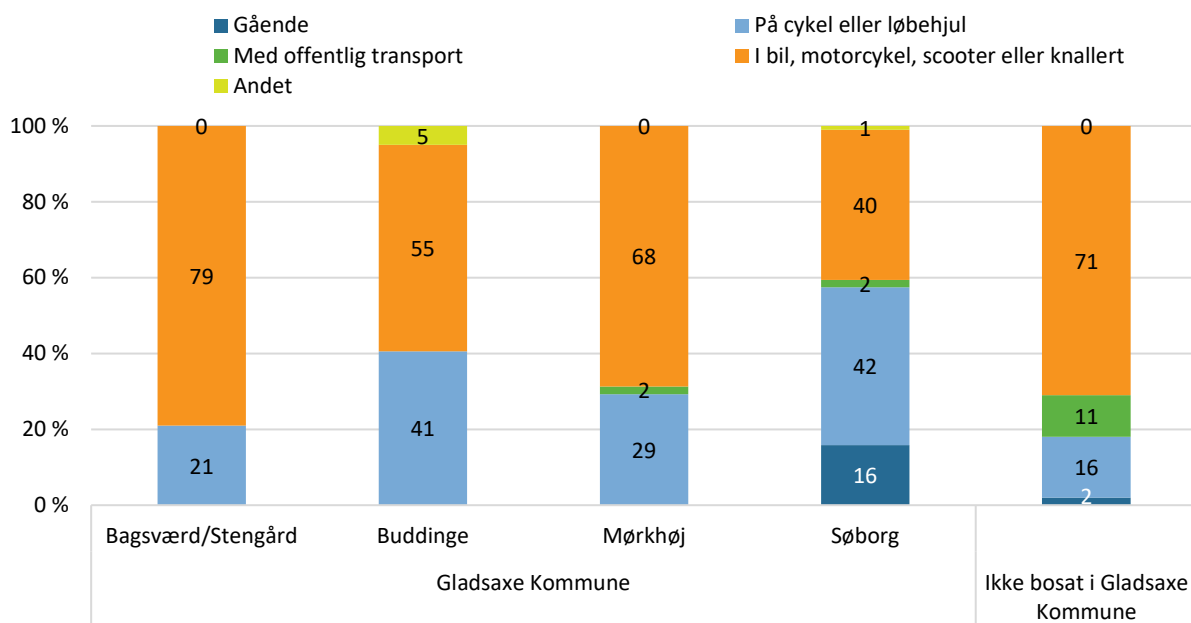
Figur 57: Hvordan ankommer brugerne til Bagsværd Svømmehal? (pct.)



Figuren viser, hvordan brugerne af Bagsværd Svømmehal ankommer fordelt efter bopælsområde. Bagsværd Svømmehal (n=148): 'Bagsværd/Stengård' (n=56), 'Søborg' (n=25), og 'Ikke bosat i Gladsaxe Kommune' (n=26).

Figur 58 nedenfor viser, at hovedparten af brugerne af Gladsaxe Svømmehal enten ankommer i bil, på motorcykel, scooter, knallert eller til fods, på cykel eller løbehjul. Der er ikke medtaget resultater for Værebros, Gladsaxes og Høje Gladsaxes på grund af for få respondenter herfra.

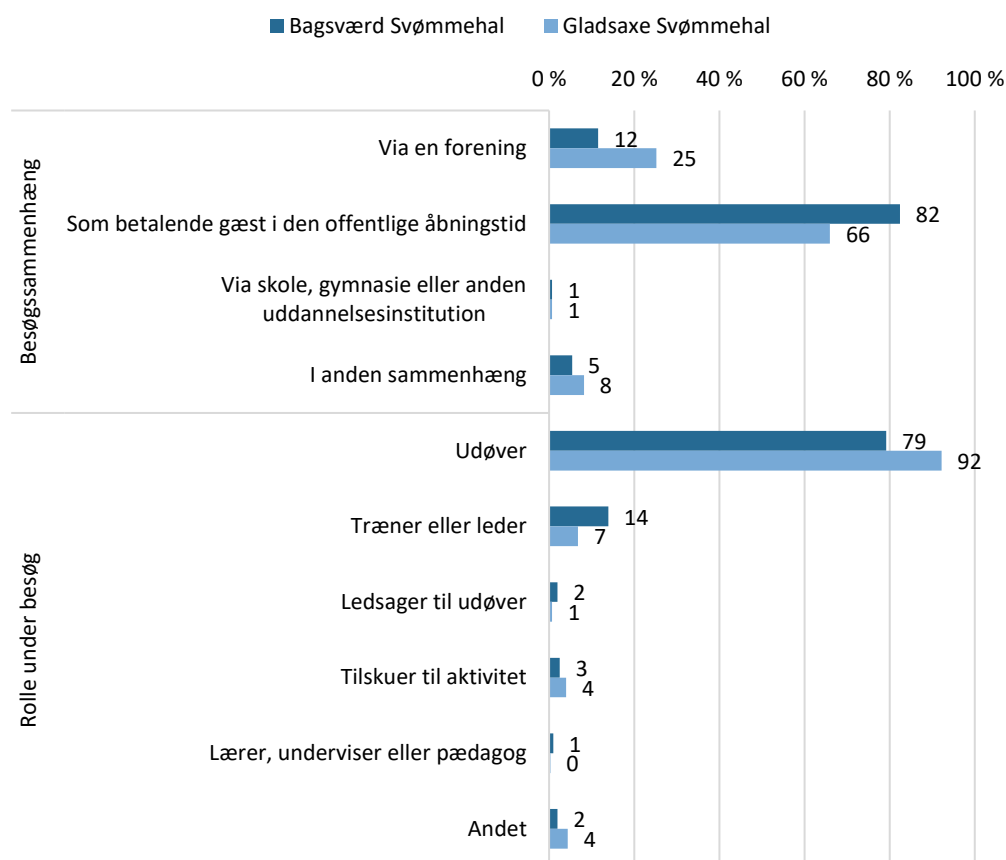
Figur 58: Hvordan ankommer brugerne af Gladsaxe Svømmehal? (pct.)



Figuren viser, hvordan brugerne af Gladsaxe Svømmehal ankommer, fordelt efter bopælsområde. Gladsaxe Svømmehal (n=294): 'Bagsværd/Stengård' (n=29), 'Buddinge' (n=22), 'Gladsaxe' (n=16), 'Høje Gladsaxe' (n=13), 'Mørkhøj' (n=41), 'Søborg' (n=127), og 'Ikke bosat i Gladsaxe Kommune' (n=45).

Figur 59 viser besøgssammenhæng og rolle blandt respondenterne opdelt på de to svømmehaller. I begge svømmehaller kommer hovedparten af respondenterne som betalende gæster i den offentlige åbningstid og er udøvere. På tværs af svømmehallerne er der en større andel betalende gæster i Bagsværd Svømmehal end i Gladsaxe Svømmehal, hvor der omvendt er flere respondenter, som bruger anlægget via en forening.

Figur 59: Besøgssammenhæng og rolle under besøg i Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal (pct.)

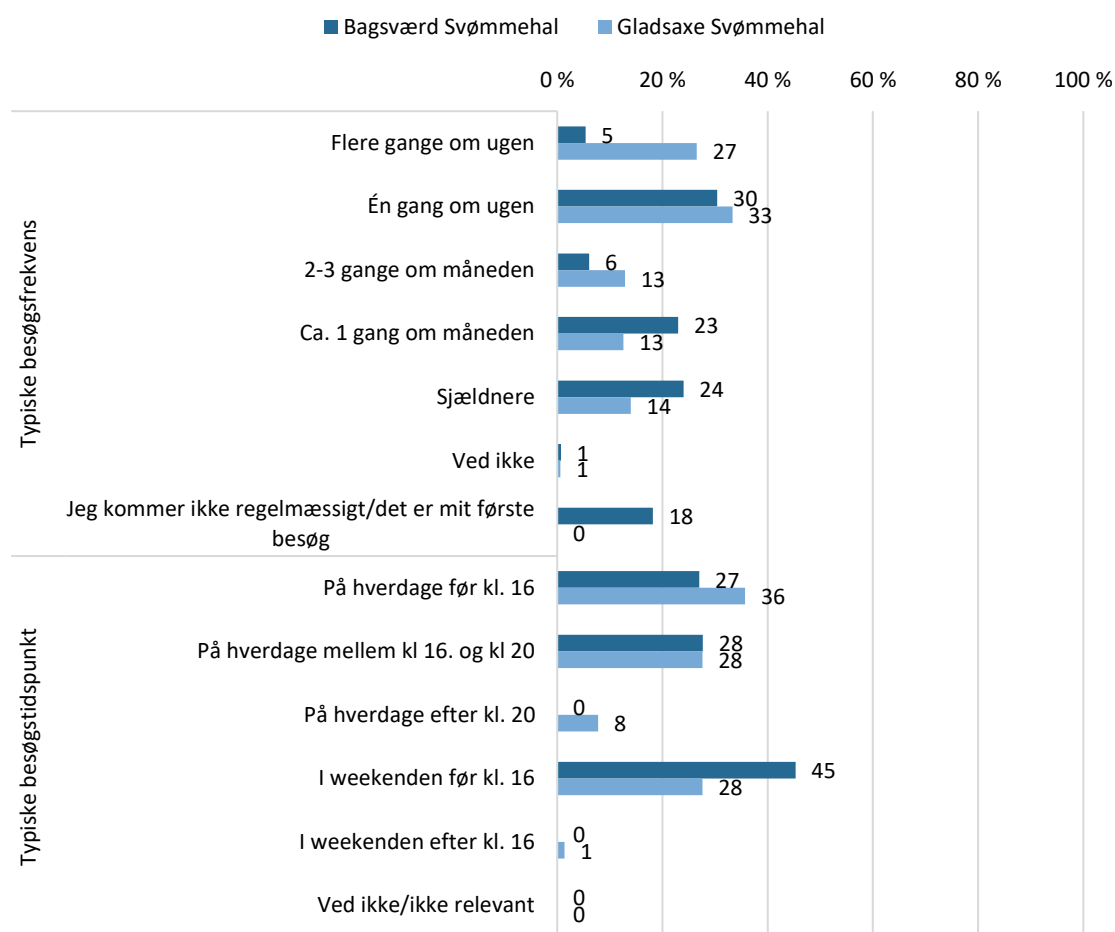


Figuren viser fordelingen til spørgsmålene: 'I hvilken sammenhæng besøger du typisk Bagsværd Svømmehal/Gladsaxe Svømmehal?' og 'Hvad er din rolle på dine besøg i Bagsværd Svømmehal/Gladsaxe Svømmehal?'. 'Bagsværd Svømmehal' (n= 148). 'Gladsaxe Svømmehal' (n=294).

Undersøgelsen viser et billede af, at der er forholdsvis flere offentlige gæster i Bagsværd Svømmehal end i Gladsaxe Svømmehal. Ifølge Gladsaxe Kommune svarer dette meget godt med det billede, Idrætsanlæggene selv har.

Figur 60 viser, i hvilket tidsrum respondenterne typisk besøger Bagsværd Svømmehal eller Gladsaxe Svømmehal, samt hvor ofte de besøger svømmehallerne.

Figur 60: Hvor ofte og hvornår besøges Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal? (pct.)



Figuren viser fordelingen på spørgsmålene: 'Hvornår kommer du typisk i Bagsværd Svømmehal / Gladsaxe Svømmehal?' og 'Hvor ofte kommer du i Bagsværd Svømmehal / Gladsaxe Svømmehal?'. Bagsværd Svømmehal (n=148). Gladsaxe Svømmehal (n=294).

Der ses to generelle forskelle mellem besøgstid og frekvens for brugerne i de to svømmehaller. For det første kan det ses, at en større andel af brugere af Bagsværd Svømmehal er besøgende i weekenden før kl. 16. Omvendt er der en større andel, som besøger Gladsaxe Svømmehal på hverdage før kl. 16.

For det andet fremgår det, at en større andel af respondenterne fra Gladsaxe Svømmehal besøger hallen flere gange om ugen sammenlignet med respondenterne fra Bagsværd Svømmehal. Dette kan skyldes den større andel af foreningsaktive respondenter, som besøger Gladsaxe Svømmehal.

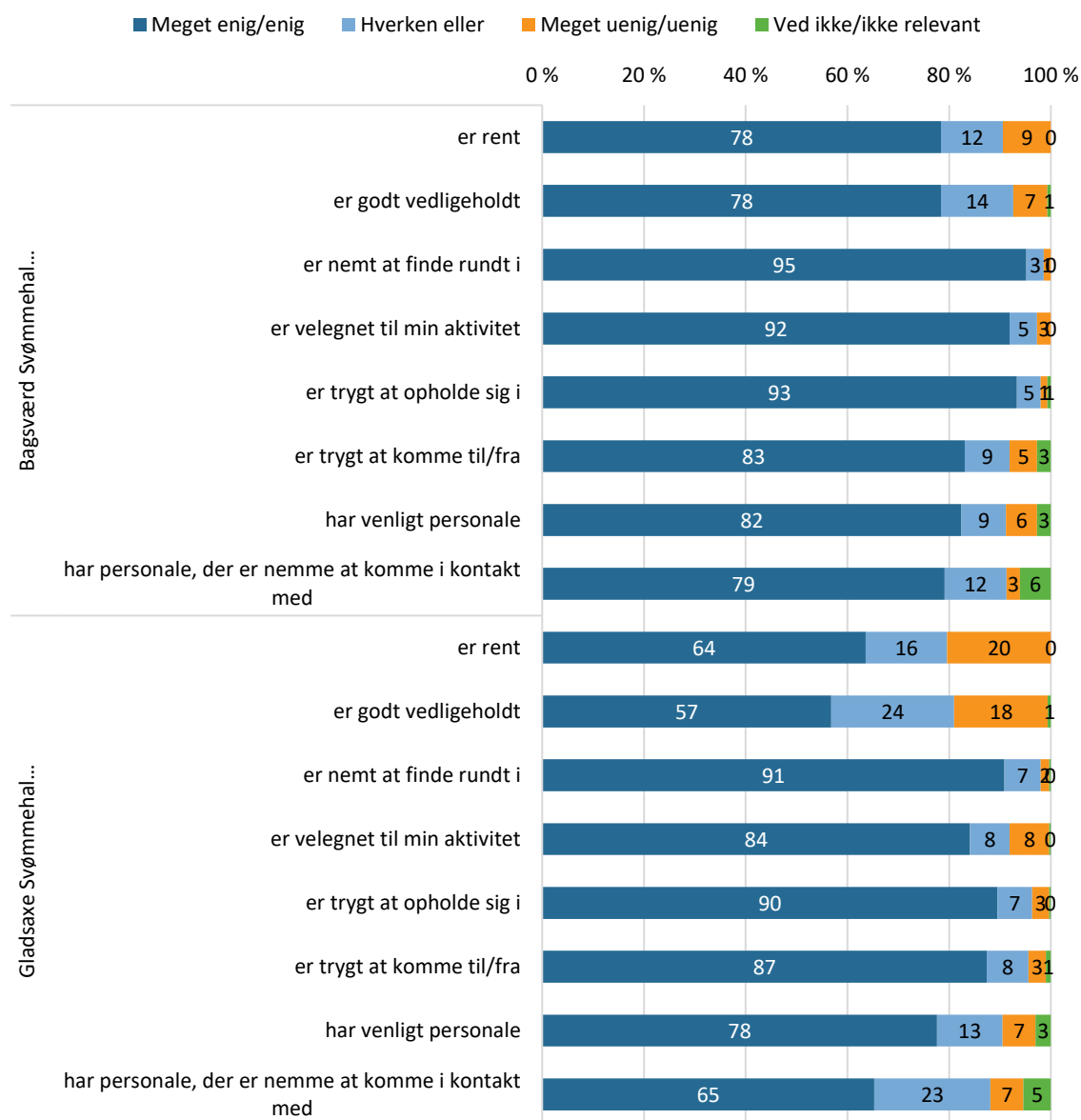
Tilfredshed med udvalgte forhold ved Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal

Undersøgelsen har haft fokus på brugernes tilfredshed med forskellige forhold ved svømmehallerne. De udvalgte forhold vedrører, om svømmehallerne er rene, er godt vedligeholdt, er nemme at finde rundt i, er velegnet til brugernes aktivitet, er trygge at opholde sig i og komme til og fra samt oplevelsen af personalet. Brugere har skulle angive deres

vurdering på en skala fra meget enig til meget uenig, og de har kunne svare ved ikke/ikke relevant.

Figuren herunder viser, at der for de otte udsagn er en overvægt af respondenter, som er tilfredse med de enkelte forhold. På tværs af de to svømmehaller er der ingen store forskelle, om end der er en større utilfredshed med rengøring og vedligeholdelse i Gladsaxe Svømmehal i forhold til Bagsværd Svømmehal.

Figur 61: Overordnet vurdering af Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal (pct.)

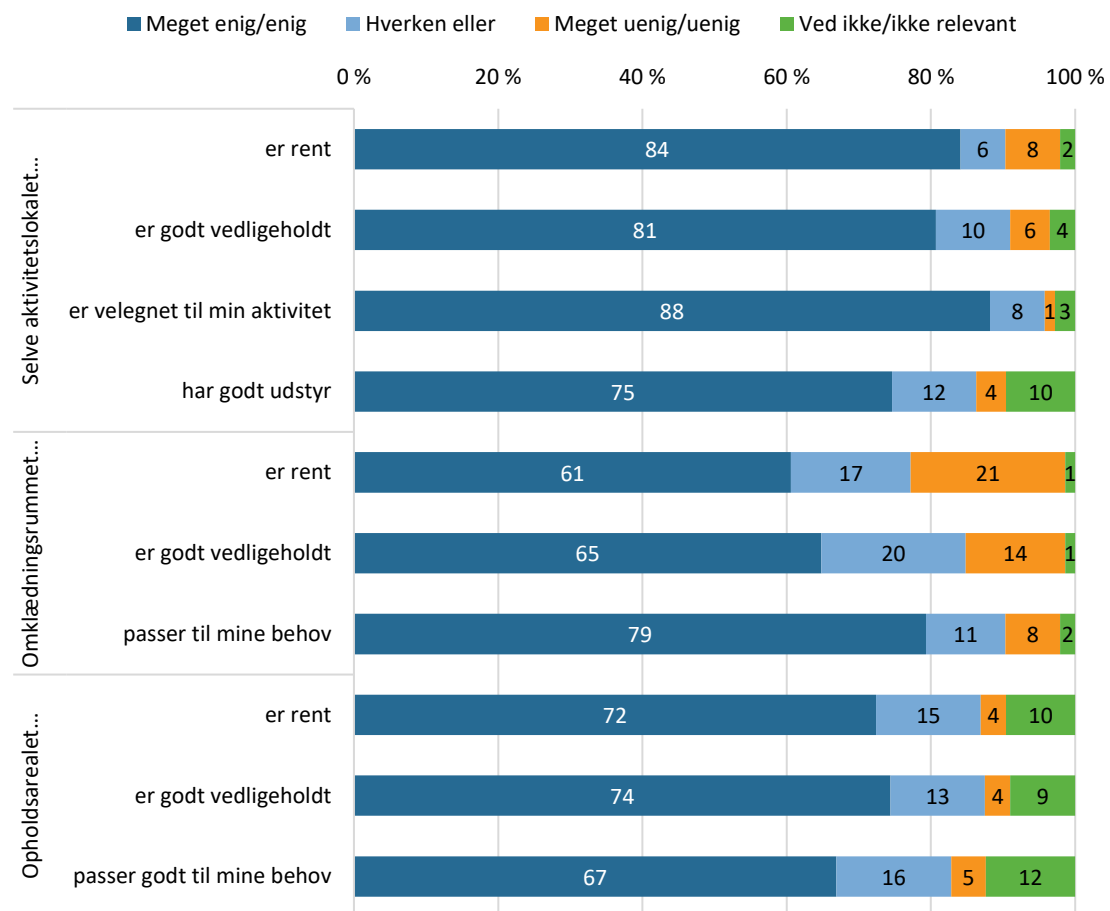


Figuren viser svarfordelingen på udsagnene om Bagsværd Svømmehal (n=148) og Gladsaxe Svømmehal (n=294).

Respondenterne er også blevet bedt om at vurdere selve aktivitetsarealet, omklædningsrummene og opholdsarealet. De næste to figurer viser respondenternes vurdering heraf.

Figuren herunder viser respondenternes vurdering af Bagsværd Svømmehal. Et flertal af respondenterne er meget enige/enige i alle udsagnene om Bagsværd Svømmehal. De to udsagn, hvor uenigheden er størst, og hvor flest udtrykker utilfredshed, relaterer sig til omklædningsrummernes renlighed og vedligeholdelse. På trods af at kun 9 pct. var meget uenig/uenig i udsagnet 'Bagsværd Svømmehal er ren' fra figur 61, er der her 21 pct., som er uenige i, at omklædningsrummene er rene. Det indikerer, at der er en udfordring med rengøringen i omklædningsrummene, men ikke i svømmehallen generelt.

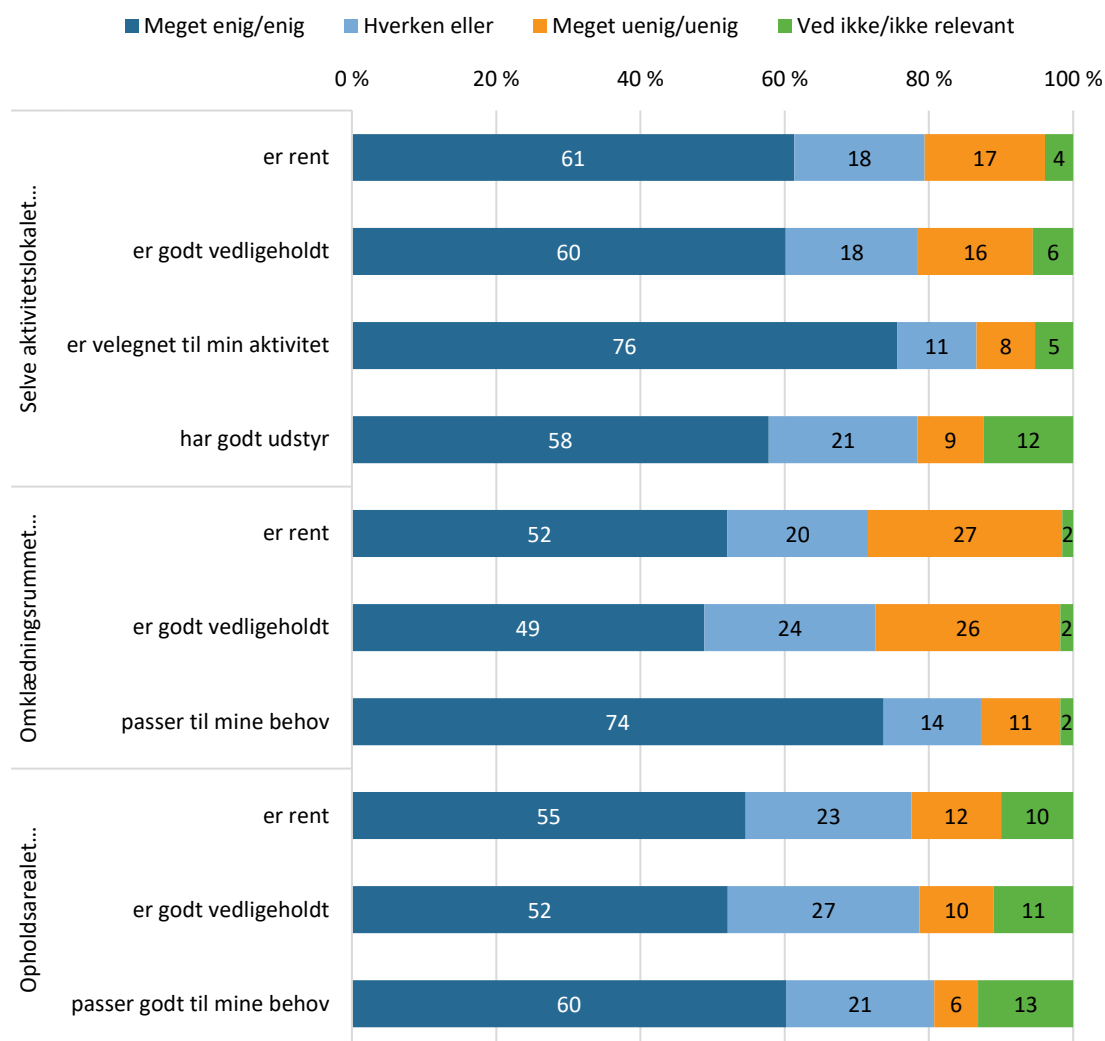
Figur 62: Vurdering af aktivitetsarealerne, omklædningsrum og opholdsarealerne i Bagsværd Svømmehal (pct.)



Figuren viser holdningerne til ovenstående udsagn om Bagsværd Svømmehal (n=148)

Figur 63 herunder viser resultaterne for respondenter i Gladsaxe Svømmehal. Overordnet set viser figuren, at et flertal af respondenterne er enige eller meget enige i udsagnene. Skal man se på, hvor utilfredsheden er størst, så er det i forhold til omklædningsrummernes renlighed og den vedligeholdelsesmæssige stand. Der ses også en del utilfredse respondenter i forhold til aktivitetslokalet renlighed samt vedligeholdelse.

Figur 63: Vurdering af aktivitetsarealerne, omklædningsrum og opholdsarealer i Gladsaxe Svømmehal (pct.)



Figuren viser holdningerne til ovenstående udsagn om Gladsaxe Svømmehal (n=294)

Sammenligner man de to svømmehaller, kan det ses, at tilfredsheden er størst i Bagsværd Svømmehal på tværs af alle ti udsagn.

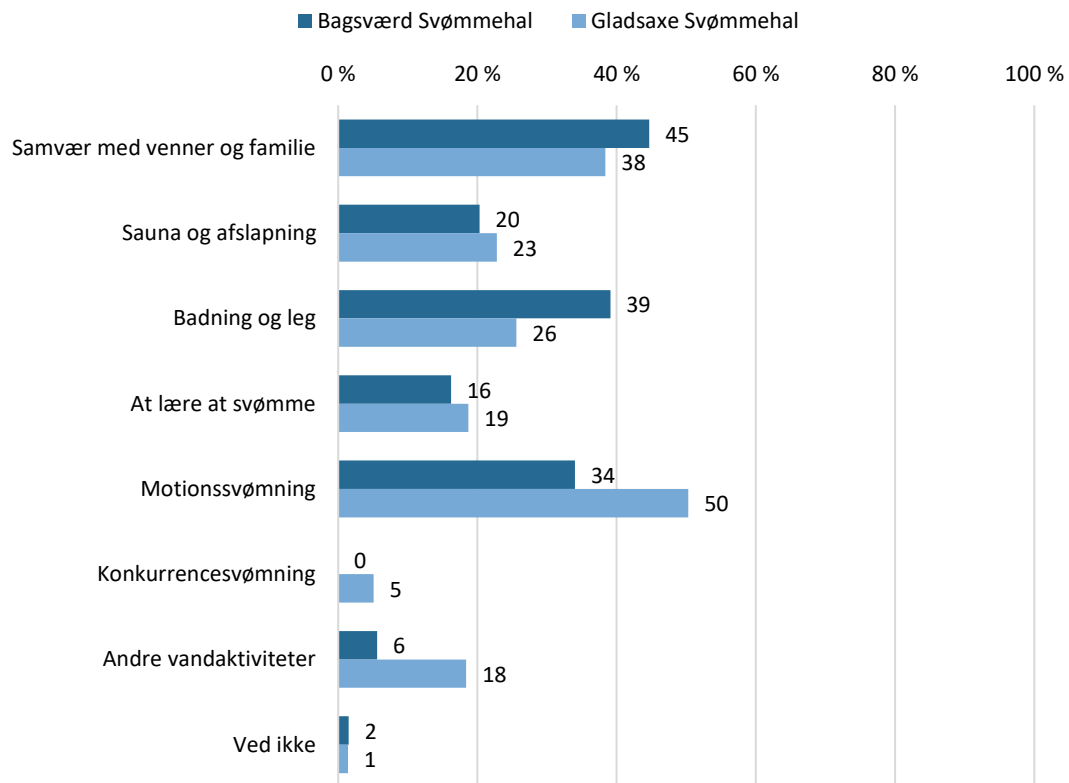
Aktiviteter i svømmehallerne

Undersøgelsen har også afdækket, hvilke aktiviteter respondenterne typisk dyrker i svømmehallerne. Her er fokus på en række aktiviteter, som kan være med til at tegne et billede af svømmehallernes styrker og svagheder. Respondenterne har – som vi senere skal se – også vurderet svømmehallernes egnethed til de forskellige typer af aktiviteter.

Som det fremgår af figur 64 herunder, er der visse forskelle på respondenternes aktiviteter i de to svømmehaller. Det gælder særligt i forhold til andelen af respondenter, som besøger svømmehallerne for at have samvær med familie og venner, badning og leg og motions-svømning, hvilket indikerer, at svømmehallerne indbyder til forskellige typer af aktiviteter.

De to første aktiviteter er mere udbredt blandt respondenterne i Bagsværd Svømmehal, mens motionssvømning er mest udbredt blandt respondenterne i Gladsaxe Svømmehal.

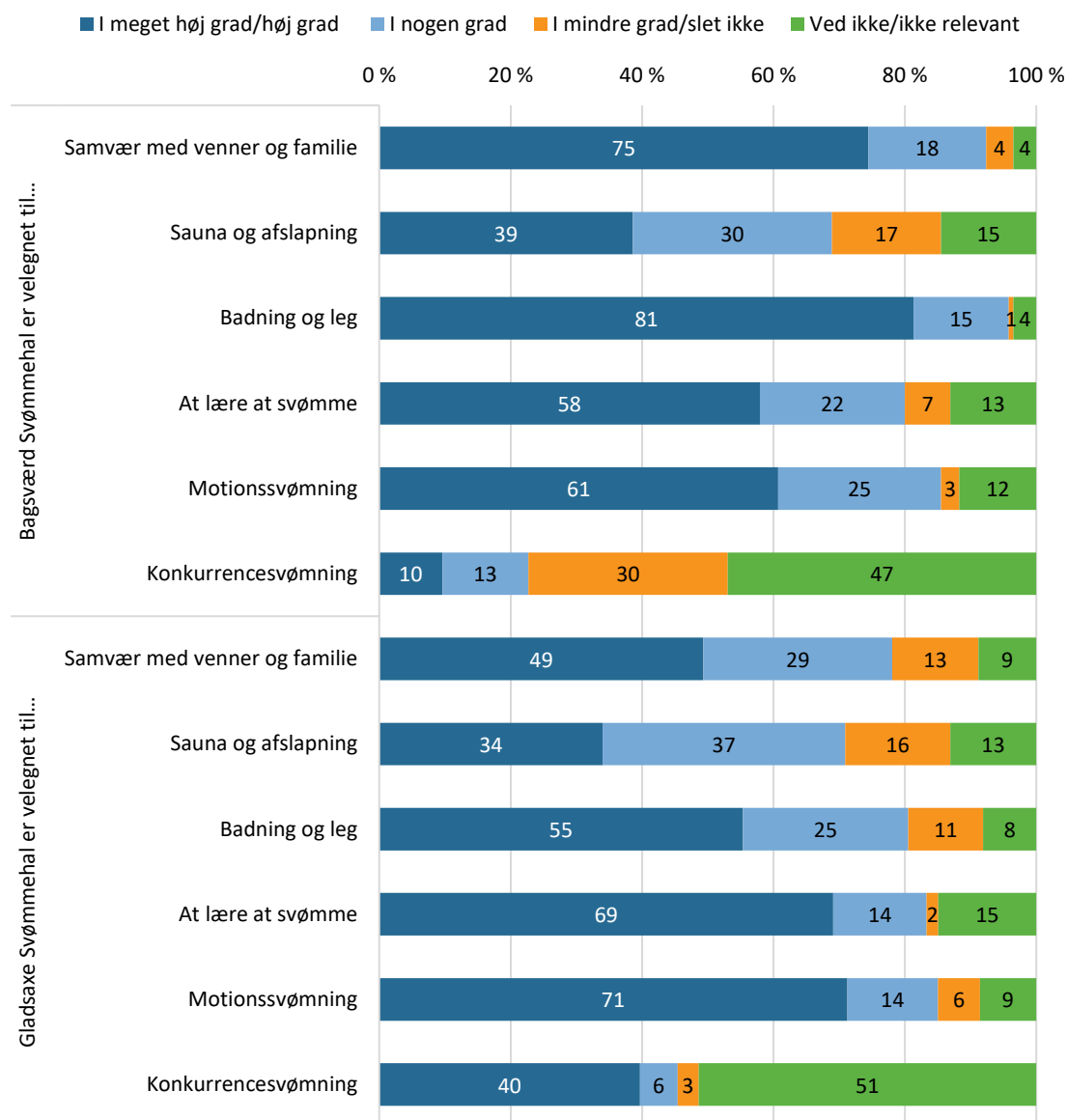
Figur 64: Respondenternes aktiviteter i svømmehallerne (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar på spørgsmålet: 'Hvilke aktiviteter er typisk forbundet med dit besøg i Bagsværd/Gladsaxe Svømmehal?' 'Bagsværd Svømmehal' (n= 148). 'Gladsaxe Svømmehal' (n=294).

Den næste figur udtrykker respondenternes vurdering af, hvor egnet svømmehallerne er til de forskellige typer af aktiviteter.

Figur 65: Respondenternes vurdering af svømmehallernes egnethed til aktiviteter (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar på spørgsmålet: 'I hvilken grad mener du, at Bagsværd/Gladsaxe Svømmehal egner sig til følgende aktiviteter?' fordelt på Bagsværd Svømmehal (n=148) og Gladsaxe Svømmehal (n=294)

Omkring en fjerdedel af respondenterne i Bagsværd Svømmehal mener i meget høj eller i høj grad, at Bagsværd Svømmehal er velegnet til samvær med venner og familie samt badning og leg. Det er positivt med tanke på figur 64, som viser, at det også er de hyppigste aktiviteter i Bagsværd Svømmehal.

For aktiviteterne 'at lære at svømme', 'motionssvømning' og 'konkurrencesvømning' vurderes Gladsaxe Svømmehal mere egnet af dens brugere end Bagsværd Svømmehal. Den forskel kan ligeledes knyttes til den typiske aktivitet, respondenterne foretager sig i svømmehallerne. For begge svømmehaller gælder det dog, at omkring halvdelen af respondenterne svarer 'ved ikke/ikke relevant' i vurderingen af svømmehallernes egnethed til at dyrke konkurrencesvømning. Hver tredje bruger (30 pct.) af Bagsværd Svømmehal mener

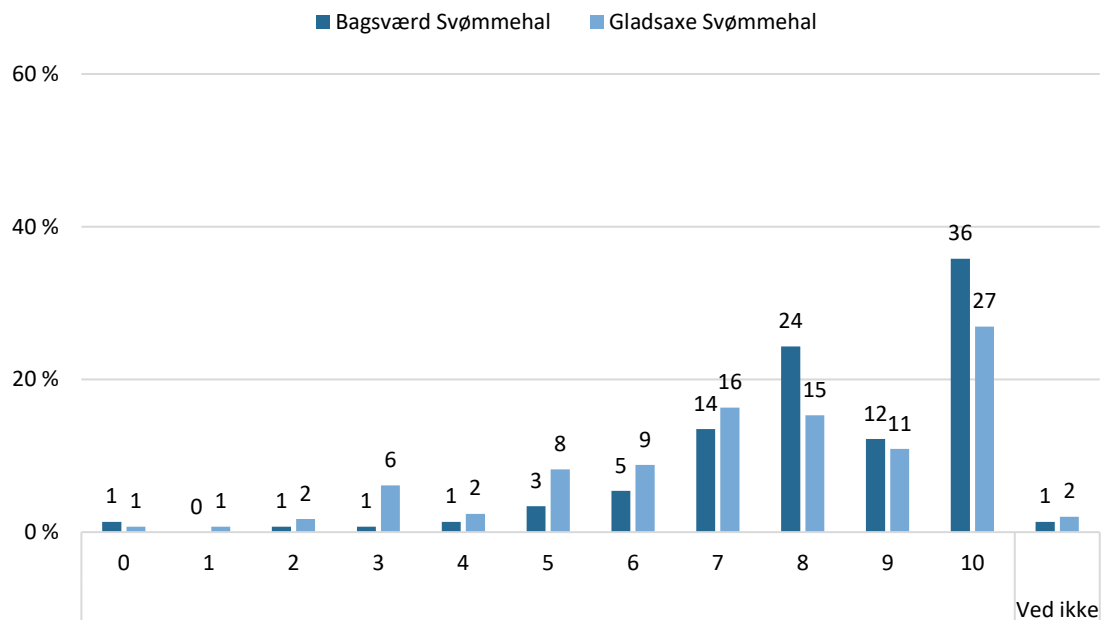
endda, at den ikke er egnet til at dyrke konkurrencesvømning i, men der er heller ingen respondenter i undersøgelse, som har angivet, at de dyrker konkurrencesvømning i Bagsværd Svømmehal.

Samlet vurdering af svømmehallerne

Brugerne har også skulle give en samlet vurdering af Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal. Det er gjort via NPS, som udtrykker respondenternes villighed til at anbefale svømmehallerne til venner, familie og bekendte. Respondenterne har efterfølgende kunnet uddybe deres vurdering.

Figur 66 viser fordelingen til spørgsmålet: 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Bagsværd Svømmehal/Gladsaxe Svømmehal?'.

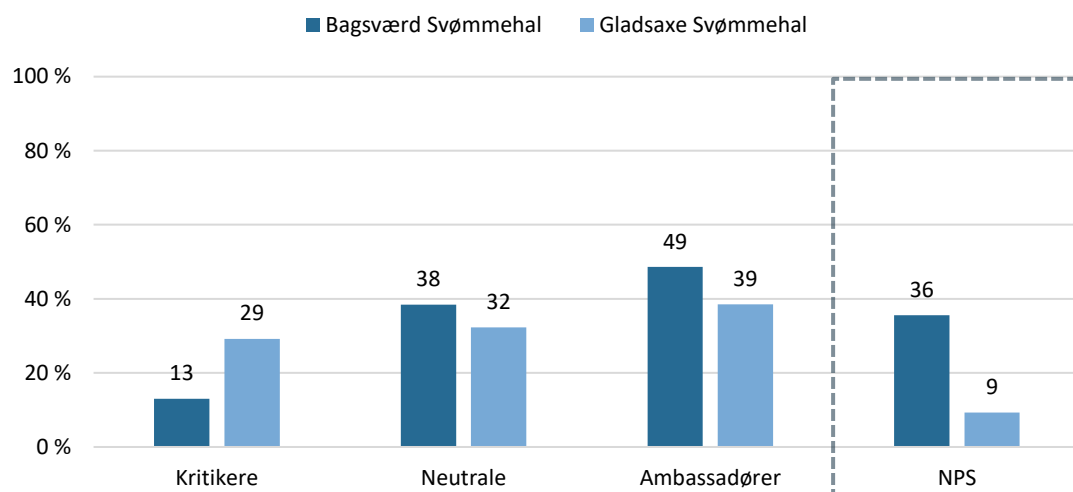
Figur 66: Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Bagsværd Svømmehal/Gladsaxe Svømmehal? – fordeling af score fra 0-10 (pct.)



Figuren viser fordelingen af svar til spørgsmålene: 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Bagsværd Svømmehal?' (n=148) og 'Vil du anbefale venner, familie og bekendte at bruge Gladsaxe Svømmehal' (n=294)

Overordnet viser figuren for begge svømmehaller, at flertallet af respondenterne er positivt stemt overfor svømmehallerne. For begge svømmehaller er den hyppigste anvendte svar-kategori '10 – vil helt sikkert anbefale'. Svømmehallernes NPS er baseret på overstående figur, hvor 'ved ikke'-svar fjernes.

Figur 67: NPS for Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal (pct./NPS)



Figuren viser fordelingen af 'Kritikere', 'Neutrale', og 'Ambassadører'. Bagsværd Svømmehal (n=146). Gladsaxe Svømmehal (n=288).

Figur 67 ovenfor viser, at respondenterne i Bagsværd Svømmehal er mere positive og vilige til at anbefale den, end respondenter i Gladsaxe Svømmehal. Det kan både ses ud fra, at andelen af ambassadører er højere, og andelen af kritikere er lavere, hvilket tilsammen danner en mere positiv NPS. En NPS på 36 indikerer en stor tilfredshed blandt brugerne af Bagsværd Svømmehal. Gladsaxe Svømmehal har en væsentlig lavere NPS på 9. Med udgangspunkt i denne forskel er det relevant at se på, hvad der kan forklare forskellen i NPS. Tabel 10 giver et overblik over dette.

Som det fremgår af tabellen, er der blandt respondenterne i Bagsværd Svømmehal en lille forskel mellem mænd og kvinder, idet kvinders NPS er 9 point højere end mænds. NPS er særlig høj for de 51-65-årige og 66+ årige, mens den er lidt lavere i de andre aldersgrupper.

Tager man afsæt i aktiviteter, så er der mindre forskelle blandt respondenterne, som dyrker de forskellige aktiviteter. Bagsværd Svømmehal får den højeste vurdering blandt respondenterne, som dyrker sauna og afslapning, men det skal nævnes, at der generelt er en positiv vurdering på tværs af alle aktiviteterne på nær konkurrencesvømning, som få har svaret på. Respondenternes vurdering indikerer, at svømmehallen egner sig til et bredt spektrum af aktiviteter.

Tabel 10: NPS fordelt på køn, alder og aktivitet

		Kritikere	Neutrale	Ambassadører	NPS	n
Bagsværd Svømmehal						
Køn	Mand	16	39	45	29	38
	Kvinde	12	38	50	38	108
Alder/livsfas	0-12 år	18	38	44	26	34
	13-25 år	0	75	25	25	4
	26-50 år	15	50	35	20	60

	51-65 år	7	25	68	61	28
	66 år +	10	15	75	65	20
Typiske aktivitet	Samvær med venner og familie	10	34	50	40	76
	Sauna og afslapning	6	44	50	44	34
	Badning og leg	10	51	39	29	67
	At lære at svømme	15	42	42	27	26
	Motions-svømning	10	31	59	49	61
Gladsaxe Svømmehal						
Køn	Mand	32	38	30	-2	79
	Kvinde	28	30	42	14	209
Alder/livsfasen	0-12 år	34	42	24	-10	62
	13-25 år	33	33	33	0	6
	26-50 år	32	34	34	2	117
	51-65 år	25	25	50	25	56
	66 år +	21	23	55	34	47
Typiske aktivitet	Samvær med venner og familie	32	32	36	4	110
	Sauna og afslapning	35	21	44	9	66
	Badning og leg	43	31	27	-16	75
	At lære at svømme	35	43	22	-13	54
	Motions-svømning	22	29	49	27	148
	Konkurrence-svømning	20	53	27	7	15
	Andre vand-aktiviteter	28	33	39	11	51

Også i Gladsaxe Svømmehal er NPS højere for kvinder end for mænd, men det er værd at bemærke, at forskellen er mindre end for Bagsværd Svømmehal. For mændene er NPS for Gladsaxe Svømmehal negativ. Denne kønsmæssige forskel er et udtryk for en forskel i alderssammensætningen blandt respondenterne. For mænd udgør de 0-12-årige en større andel end for kvinderne.

For de 0-12-årige er NPS negativ på -10, mens den for de 66+ årige er på 25. Dette tegner et billede af, at Gladsaxe Svømmehal især vurderes positivt af de ældre aldersgrupper og mere negativt af de yngre.

Denne tendens kan også ses i, hvilke aktiviteter der er årsag til respondenternes besøg i Gladsaxe Svømmehal. For 'badning og leg' og 'at lære at svømme' er NPS negativ, og den er lav for 'samvær med venner og familie'. Omvendt er NPS for respondenter, som dyrker motionssvømning, 26, hvilket er et tilfredsstillende niveau.

For bedre at forstå, hvad der ligger bag forskellen i NPS for de to svømmehaller, inddrages de uddybende kommentarer, som respondenterne er blevet bedt om at give. Tabel 11 viser et udvalg af disse kommentarer fordelt på tværs af svømmehaller og NPS-niveau.

Tabel 11: Uddybende kommentarer til svømmehallerne

	Bagsværd Svømmehal	Gladsaxe Svømmehal
Hvorfor tøver du med at anbefale Bagsværd Svømmehal/Gladsaxe Svømmehal? (Kritikere)	"Der er tit for mange gæster i weekenden." "Fordi der er temmelig beskidt." "Der er for koldt inde i svømmehallen og mangler vipper. Derfor foretrækker vi andre svømmehaller." "Synes ikke, der er helt rent. Der mangler en cafe."	"Der er mange andre svømmehaller, som er sjovere i familieøjemed, eks. rutsjebane, klatrevæg, oftere vandbane etc." "Vandet er ALT for koldt. For koldt til både forældre og børn." "Det er få aktiviteter for familien. Der mangler sjove ting/ forskellige aktiviteter. F.eks. strømbassin, større vandrutsjebane, klatrevæg eller andet." "Omend nyligt renoveret fremstår hallen slidt og ikke opdateret. Sammenholdt med nærmest alle andre svømmehaller i nærområdet har de andre langt bedre børnefaciliteter, bedre varmtvandsmuligheder, sauna og omklædningsfaciliteter end i Gladsaxe Svømmehal. Desværre er det den hal, som ligger tættest – det er den eneste grund til, vi er der." "Fordi rengøringen er under middel, og personalet er meget svære at få kontakt til."
Hvad skal der til for, at du i højere grad vil anbefale Bagsværd Svømmehal/Gladsaxe Svømmehal? (Neutrale)	"Større omklædnings- og badefaciliteter. Der er ofte kø ved bruserne." "Jeg synes, det er MEGET mærkeligt, at jeg ikke må spise medbragt madpakke med mine børnebørn i cafeområdet! Det får mig til at se mig om efter et andet sted." "En bedre café med bedre (sunde) snacks og sunde små måltider."	"Familieomklædning og afskærmning i fællesbadet, samt flere muligheder for børn at lege, som fx en ny vandrutsjebane." "Få styr på kloakken inde hos damerne." "Bedre rengøring i omklædningen. Og udbedring af ødelagte låse på wc'erne og holder til wc-papir." "Flere tidspunkter, hvor der er frie"

	"At personalet er venligere og ikke mistænker, at man snyder med armbånd." "At der bliver lagt måtter ude foran familieomklædningen, sådan at man ikke få pladdervåde fødder."	baner til motionssvømning." "Bedre rengøring i omklædning og bad."
Hvad er det, der gør, at du vil anbefale Bagsværd Svømmehal/Gladsaxe Svømmehal til andre? (Ambassadører)	"Dejlig lys svømmehal. Gode bassiner inkl. det varme bassin til de mindste." "Det er superhyggeligt og forholdsvis rent. Personalet er venligt, og der er mulighed for forskellige aktiviteter." "Rigtig god til børn, der skal blive fortrolige med vand. Ville være godt, hvis man kan spise madpakker umiddelbart efter, man har klædt om." "Den er rar at opholde sig i. Gode faciliteter. Dejligt lysindfald." "Meget børnevenlig for de små børn."	"Den dækker mine behov, som er motionssvømning efter motionscenter." "Der er relativ god plads, hvis man svømmer tidligt om morgenen. Super sødt personale. Og en hal i god stand." "Det er en god svømmehal med gode muligheder for at svømme og gå til svømning." "At der som regel er god plads til at svømme og store områder både i omklædning og i selve svømmehallen. Plus to gode saunaer." "Der er tidspunkter, hvor du næsten har det hele for dig selv. Masser af plads."

Til spørgsmålet 'Hvorfor tøver du med at anbefale Bagsværd Svømmehal/Gladsaxe Svømmehal?', som kritikerne har besvaret, er rengøring en af de faktorer, som respondenterne lægger til grund for deres vurdering. For Bagsværd Svømmehal fremhæves det ligeledes, at der kan være for mange gæster på samme tid, mangel på vipper og en café. For Gladsaxe Svømmehal er der flere kommentarer, som centrerer sig omkring manglende faciliteter for børn og børnefamilier. De manglende faciliteter kan være årsagen til den lavere NPS blandt de 0-12-årige samt det generelt lavere NPS-niveau sammenlignet med Bagsværd Svømmehal. Flere af de uddybende kommentarer understreger også for koldt vand i både bruser og bassin.

Til spørgsmålet 'Hvad skal der til for, at du i højere grad vil anbefale Bagsværd Svømmehal/Gladsaxe Svømmehal?', som de neutrale har besvaret, er der visse forskelle mellem svømmehallerne på, hvad respondenterne har fremhævet. For Bagsværd Svømmehal efterspørges bedre faciliteter i omklædningsrummene samt en bedre café. Selvom figur 61 viste, at de fleste var enige i, at personalet i Bagsværd Svømmehal var venlige, er der desuden nogle kommentarer, som nævner dem i mere negative vendinger. Kommentarerne for Gladsaxe Svømmehal understreger behovet for bedre rengøring, hvilket figur 61 og figur 63 ligeledes viste. Derudover peger kommentarer i retning af behovet for bedre faciliteter, herunder omklædningsfaciliteter, samt længere åbningstider.

Blandt ambassadørerne i Bagsværd Svømmehal fremhæves faciliteterne særligt. Der er en generel tilfreds med udvalget af faciliteter i svømmehallen, men også her efterspørges muligheden for at medbringe egen mad. Blandt ambassadørerne i Gladsaxe Svømmehal fremhæves egnethed til motionssvømning, samt at der er god plads og et sødt personale. Der fremhæves yderligere et ønske om, at man må medbringe egen mad og spise i caféområdet.

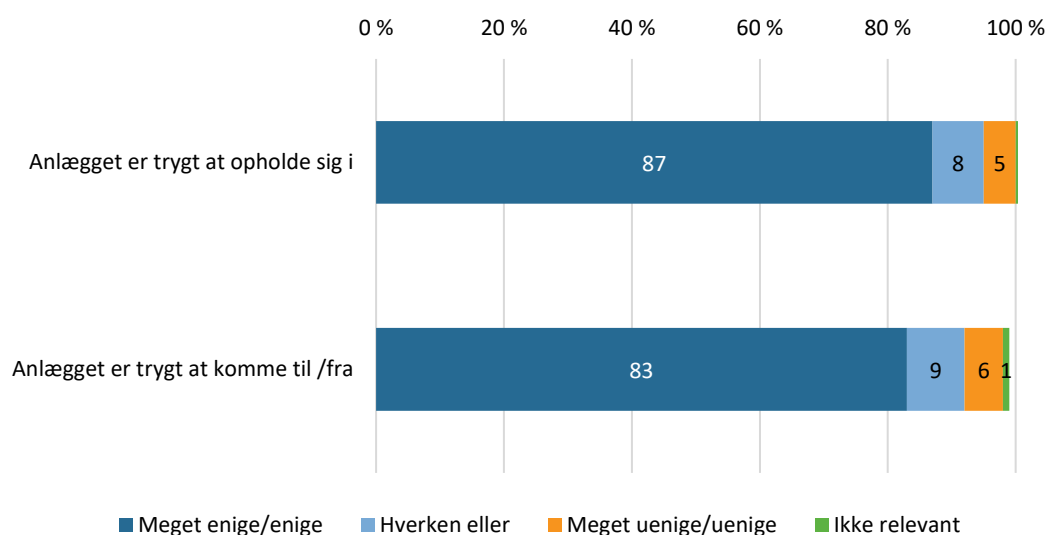
Forskellen mellem de to svømmehallers NPS kan ud fra tabel 10 og 11 forklares gennem faciliteternes egnethed til børn og børnefamilier. Både NPS og de efterfølgende uddybende kommentar viser, at Gladsaxe Svømmehal i mindre grad egner sig til børn og børnefamilier.

Respondenternes oplevelse af tryghed

Dette afsnit går i dybden med respondenternes tryghedsoplevelse i forbindelse med deres besøg på/i anlæggene. Gladsaxe Kommune har været interesseret i at få dette belyst. Fokus er på resultater for alle respondenter samlet set frem for respondenter for det enkelte anlæg. Det giver et overordnet billede af den aktuelle situation, men det er vigtigt at være opmærksom på, at der kan være forskel for de enkelte anlæg.

Figur 68 viser, at størstedelen af brugerne af de undersøgte anlæg har en positiv oplevelse af tryghed – både ved at opholde sig i anlægget og ved at færdes til og fra det. Kun 5 pct. af respondenterne har svaret, at de er meget uenige eller uenige i, at anlægget er trygt at opholde sig i. Når det kommer til trygheden ved at komme til og fra anlægget, er andelen af utrygge 6 pct.

Figur 68: Fordeling på tryghedsudsagn



Figuren viser fordelingen af svar til de to udsagn "X-anlæg er tryk at opholde sig i" og "X-anlæg er tryk at komme til/fra" (n=945).

Den generelle oplevelse af tryghed er gennemgående positiv, også når resultaterne opdeles efter køn, alder, besøgstidspunkt, besøgsfrekvens og transportform. Der er dog enkelte grupper, hvor utryghed bemærkes. Aldersgruppen med de 0-12-årige er den med flest utrygge brugere, hvor henholdsvis 8 pct. og 13 pct. er meget uenige eller uenige i, at anlægget er trygt at opholde sig i og at komme til og fra (bilag 10 og 11).

Besøgshyppigheden viser ligeledes en tendens til utryghed blandt sjældne brugere, idet 11 pct. af dem, der besøger anlægget mindre end én gang om måneden, er meget uenige eller uenige i, at det er trygt at komme til og fra anlægget (bilag 12 og 13).

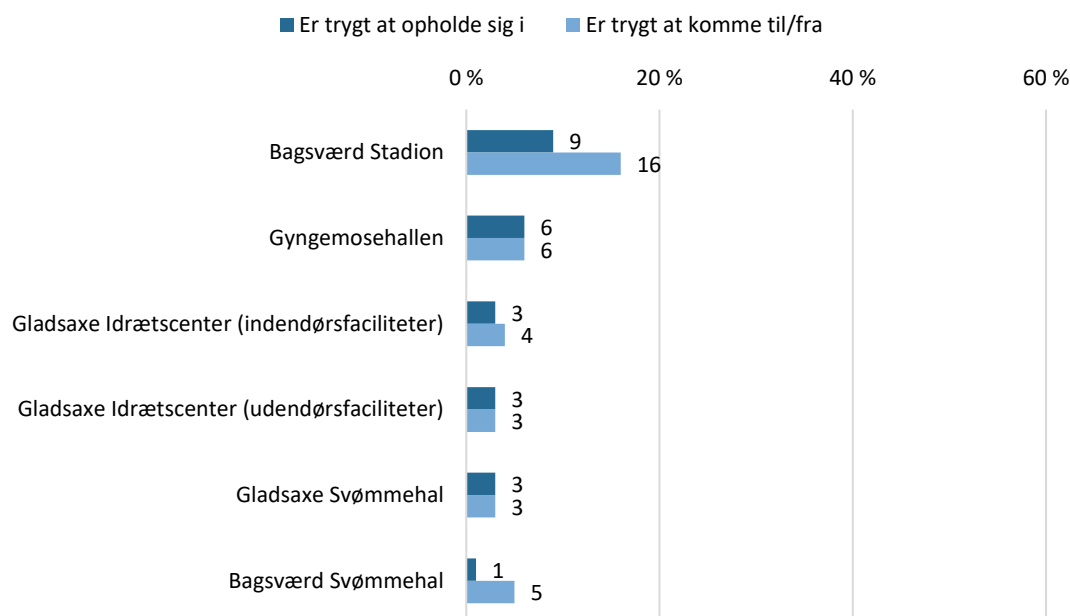
Når det gælder besøgstidspunkter, er utrygheden størst på hverdage mellem kl. 16 og 20, hvor 9 pct. af respondenterne er meget uenige eller uenige i, at anlægget er trygt at opholde sig i. (bilag 12 og 13)

Fordelt efter transportform er cyklister og brugere af løbehjul de mest utrygge, idet 5 pct. i denne gruppe erklærer sig meget uenige eller uenige i, at anlægget er trygt at komme til og fra (bilag 14).

For yderligere indsigt i ovenstående fordelinger henvises der til bilagsmaterialet.

Et komplet overblik over respondenternes vurdering af trygheden på tværs af anlæggene kan findes i figur 69. Figuren viser andelen af respondenter, der angiver at være 'meget uenige/uenige' i de to udsagn om tryghed.

Figur 69: Andelen af 'meget uenige/uenige' besvarelser om tryghed fordelt på anlæg (pct.)



Figuren viser fordelingen af 'meget uenige/uenige'-svar på de to udsagn om tryghed fordelt på anlæg. Bagsværd Stadion (n=108), Bagsværd Svømmehal (n=146), Gladsaxe Idrætscenter (indendørs) (n=180), Gladsaxe Idrætscenter (udendørs) (n=117), Gladsaxe Svømmehal (n=288), og 'Gyngemosehallen' (n=108).

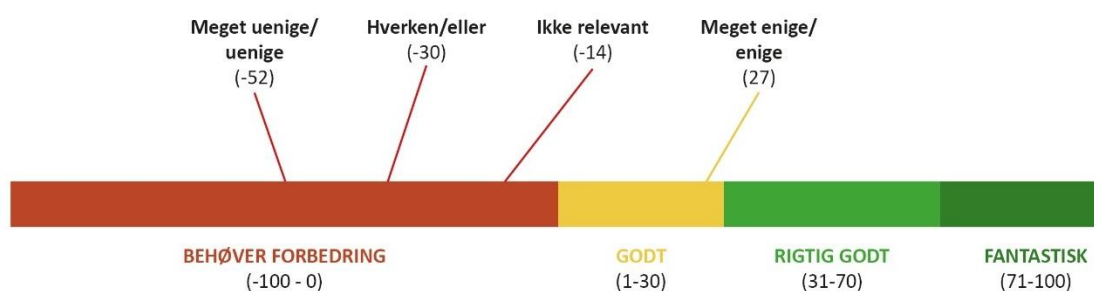
Figuren viser, at tryghedsproblemer er mere udtalte på Bagsværd Stadion sammenlignet med de øvrige anlæg i undersøgelsen. Hver tiende respondent vurderer, at det ikke er trygt at opholde sig på anlægget, mens hver sjette oplever utryghed ved at færdes til/fra Bagsværd Stadion. I de åbne svar på spørgsmålet om gener forbundet med fravær af driftspersonale uden for normal arbejdstid, fremhæver flere respondenter udfordringer som tilstedeværelsen af bøller og grupper af unge, der kører ræs på knallert.

I de næste to figurer ses respondenternes NPS på tværs af alle anlæg alt efter, hvor enige de er i, at de anlæg, de bruger, er trygge at opholde sig i samt at komme til og fra. Af begge

figurer ses et sammenfald mellem brugernes tryghedsoplevelse og den samlede vurdering af anlæggene (via NPS). Således fremgår en forskel i NPS mellem de meget uenige/uenige og de meget enige/enige på 79. For respondenternes tryghedsoplevelse i forbindelse med at komme til og fra anlægget er forskellen på 56.

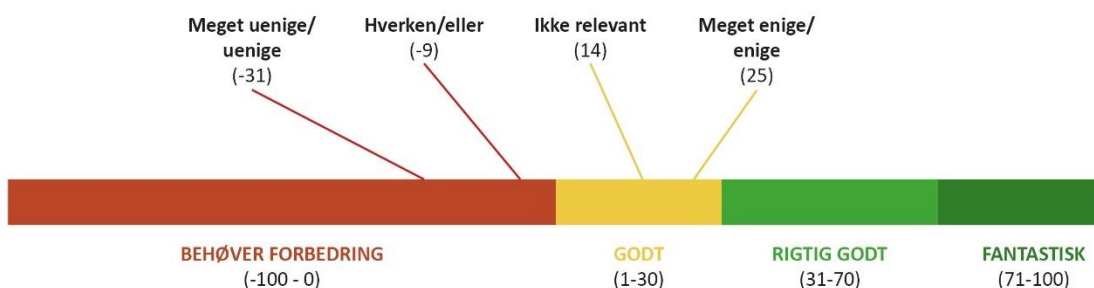
Tager man afsæt i de enkelte anlæg, så viser undersøgelsen, at respondenternes utilfredshed ofte synes at hænge sammen med utilfredshed i forhold til vedligeholdelse og renlighed, men oplevelsen af tryghed (eller mangel herpå) kan også være en faktor for nogle brugere, som det fremgår af figurerne herunder.

Figur 70: Anlæggene i Gladsaxe Kommune er trygge at opholde sig i (NPS)



Figuren viser NPS for anlæggene i Gladsaxe Kommune samlet set fordelt på enigheden i udsagnet: 'X anlæg er tryk at opholde sig i' (n=46)

Figur 71: Anlæggene i Gladsaxe Kommune er trygge at komme til/fra (NPS)



Figuren viser NPS for anlæggene i Gladsaxe Kommune samlet set fordelt på enigheden i udsagnet: 'X anlæg er tryk at komme til/fra' (n=61)

Det er ikke muligt at angive kausale sammenhænge i denne type af undersøgelse, og det kan dermed heller ikke konkluderes, hvorvidt oplevelsen af utryghed ligger til grund for en lavere vurdering af anlægget. Forskellene mellem trygge og utrygge er ret markant, og det er derfor et emne, som kunne være relevant at dykke mere ned i for Gladsaxe Kommune.

Personale i anlæggene

Afslutningsvis præsenteres en dybdegående analyse af respondenternes vurdering af betydningen af at have personale til stede i anlæggene uden for normal arbejdstid, samt en vurdering af personalet i anlæggene. Konkret har Gladsaxe Kommune med baggrund i undersøgelsen ønsket at få indsigt i, hvordan personalet vurderes på de anlæg, hvor der er personale til stede, samt om manglende driftspersonale uden for normal arbejdstid skaber problemer, gener eller udfordringer for brugerne. Fokus er på den aktuelle situation for hvert anlæg, som er beskrevet herunder:

- På Bagsværd Stadion og i Gyngemosehallen, hvor der ikke er personale uden for normal arbejdstid, er respondenterne blevet spurgt, om de oplever problemer, gener eller udfordringer som følge heraf, og de har haft mulighed for at uddybe deres svar.
- For Gladsaxe Idrætscenter, Gladsaxe Svømmehal og Bagsværd Svømmehal, hvor der er personale til stede uden for normal arbejdstid, vurderes personalets venlighed og tilgængelighed i stedet. Det bemærkes, at tilstedeværelsen af personale ikke altid sikrer kontakt med brugerne, især ved udendørsfaciliteter i Gladsaxe Idrætscenter.

I flere tilfælde er der tale om et meget begrænset respondentgrundlag, hvilket er væsentligt at være opmærksom på i tolkningen af resultaterne.

Bagsværd Stadion

Da der ikke er driftspersonale på Bagsværd Stadion uden for normal arbejdstid, er respondenterne blevet spurgt, om de oplever problemer, gener eller udfordringer som følge heraf. Af figur 21 (side 28) fremgår det, at størstedelen ikke oplever problemer, gener eller udfordringer, mens 14 pct. (14 brugere) angiver, at de gør.

Blandt dem, der oplever problemer, gener eller udfordringer med fravær af personale, er hovedparten aktive med fodbold, mens en mindre del er aktive gennem andre aktiviteter. Ser man på, hvad denne gruppe har udtrykt utilfredshed med generelt i forhold til Bagsværd Stadion, så har flere i deres kommentarer udtrykt utilfredshed med kvaliteten af kunstgræsbanen, hvilket dog ikke er relateret til manglende driftspersonale. De øvrige svar peger på utryghed samt klassiske driftsopgaver som manglende adgang til omklædningsrum, aflåsning og rengøring.

Der er dog ingen indikationer på, at utilfredsheden med manglende personale har indflydelse på disse respondenternes NPS.

Gyngemosehallen

Der er som nævnt heller ikke driftspersonale til stede i Gyngemosehallen uden for normal arbejdstid. Derfor er respondenterne blevet spurgt til, om de oplever problemer, gener eller udfordringer forbundet med det manglede driftspersonale. Af figur 32 (se side 40) fremgår

det, at 11 pct. af respondenterne oplever problemer, gener eller udfordringer forbundet med det manglende driftspersonale. Det svarer til 12 respondenter.

Ud fra de uddybende kommentarer, som respondenterne, som oplever problemer, gener eller udfordringer, har givet, knytter størstedelen af kommentarerne sig til opgaver som typisk varetages af driftspersonale. Der henvises til manglende opfyldning på toiletter, manglende rengøring, manglende vedligehold/rengøring samt manglende personale til at sige fra over for gæster, der ikke overholder facilitetens regler.

Man skal her være opmærksom på, at der er tale om få respondenter, og at det derfor kan være svært at konkludere noget entydigt.

Der ses ingen indikationer på en sammenhæng mellem at opleve problemer, gener og udfordringer ved manglende driftspersonale og NPS for Gyngemosehallen.

Gladsaxe Idrætscenter

I Gladsaxe Idrætscenter er der driftspersonale til stede uden for normal arbejdstid. Derfor er respondenterne i dette spørgeskema blevet bedt om at vurdere, hvor enige/uenige de er i, at personalet er venligt og er let at komme i kontakt med. Det bemærkes dog, at man ikke nødvendigvis er i kontakt med personalet på et normalt besøg. Afsnittet er delt i to: Først er fokus på vurderingen blandt respondenter, der primært bruger indendørsfaciliteter, mens der efterfølgende er fokus på vurderingen blandt respondenter, der primært bruger udendørsfaciliteter.

Indendørsfaciliteter

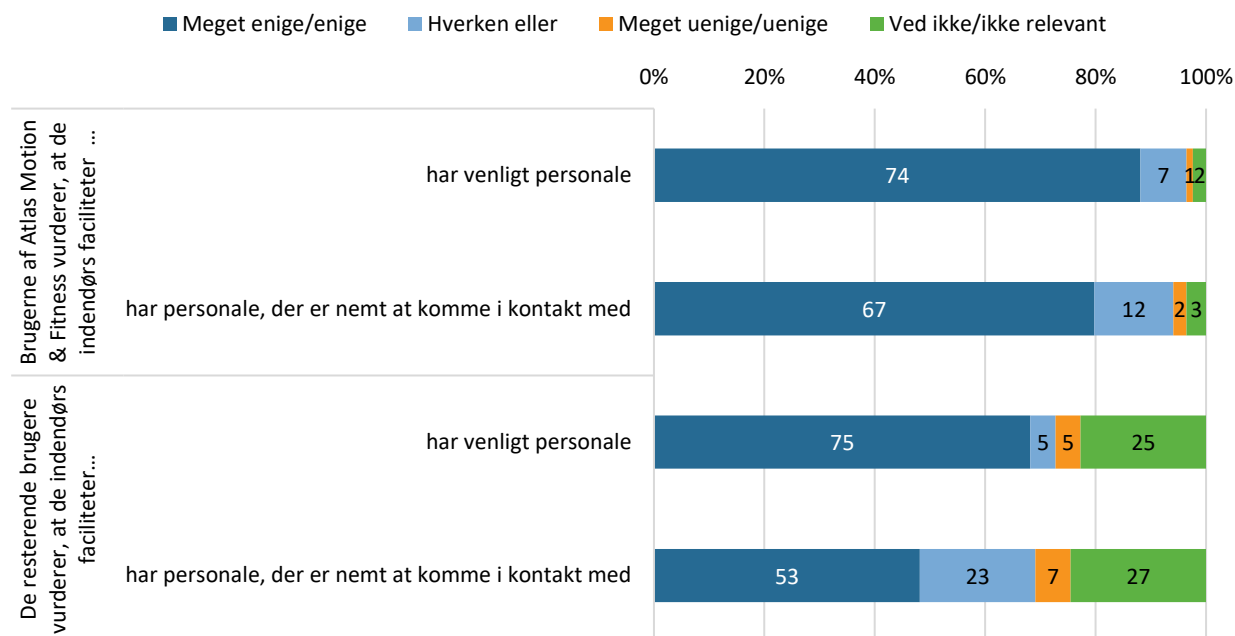
Af figur 47 (se side 56) fremgår det, at 78 pct. af respondenterne angiver at være meget enige/enige i, at personalet er venligt, og 63 pct. angiver at være meget enige/enige i, at personalet er let at komme i kontakt med. Det bemærkes yderligere, at andelen, der er meget uenige/uenige i disse udsagn, er af ubetydelig størrelse. Dog angiver 13 pct., at de ikke ved eller ikke finder det relevant, at personalet er venligt, og 15 pct. angiver, at de ikke ved eller ikke finde det relevant, at personalet er let at komme i kontakt med.

Brugerne af Atlas Motion og Fitness fylder uforholdsvist meget af den samlede mængde af respondenter blandt brugerne af indendørsfaciliteterne. På den baggrund er fokus herunder på, om der er forskel i vurderingen blandt brugerne af Atlas Motion og Fitness og de resterende brugere af indendørsfaciliteterne.

Figur 72 herunder viser forskellen i vurderingen blandt brugerne af Atlas Motion og Fitness og de resterende brugere af indendørsfaciliteterne. Andelen af respondenter, som har svaret ved ikke/ikke relevant i vurderingen af de to udsagn om personalet, er lavere blandt brugere af Atlas Motion og Fitness end blandt de øvrige brugere. Dette er alt andet end lige et udtryk for, at brugerne af Atlas Motion og Fitness i højere grad end de øvrige brugere er i kontakt med driftspersonale og derfor bedre kan vurdere personalet.

Der ses ingen indikationer på sammenhæng mellem vurdering af personalet og NPS.

Figur 72: Vurderingen af personalet fordelt på mellem brugerne af Atlas og de resterende brugere



Figuren viser svarfordelingen på udsagnene om Gladsaxe Idrætscenters personale, fordelt på brugerne af Atlas Motion og Fitness og de resterende brugere af indendørsfaciliteterne (n=182)

Udendørsfaciliteter

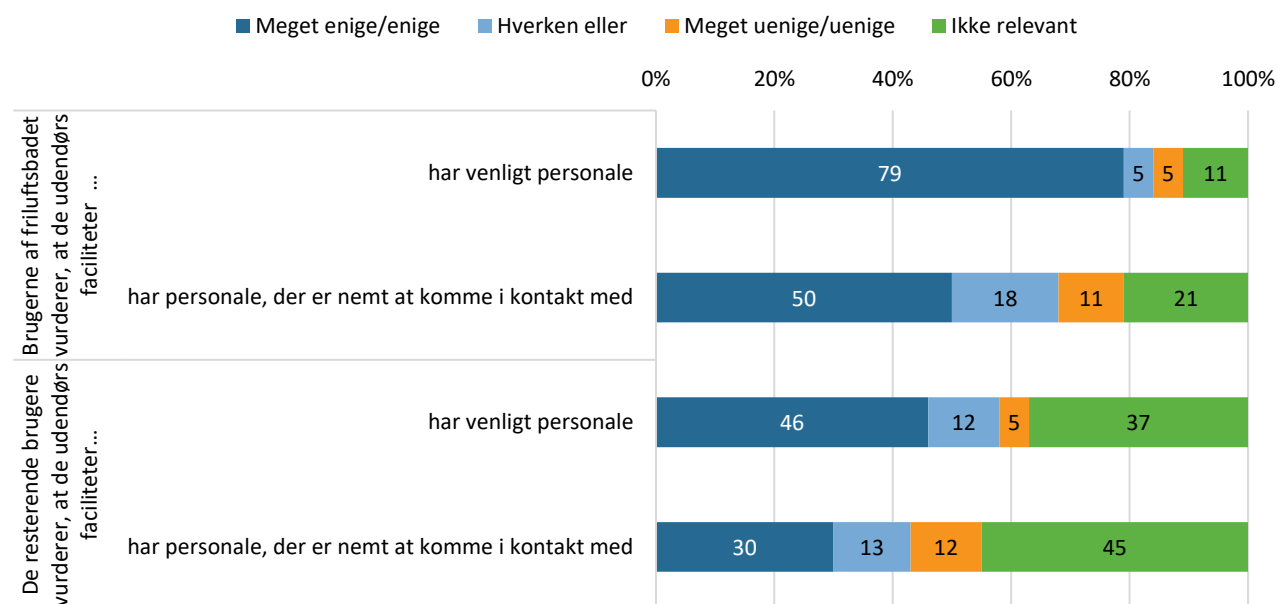
Af figur 47 (se side 56) fremgår det, at kun en lille andel af respondenterne var meget uenige/uenige i, at personalet er venligt og let at komme i kontakt med. Dog svarede omkring en tredjedel af respondenterne ved ikke/ikke relevant til de to udsagn. De svar kan indikere, at disse respondenter generelt ikke er i kontakt med personalet. Andelen af respondenter, der har svaret meget uenige/uenige samt ved ikke/ikke relevant, var højere blandt brugerne af tennis, padel- og petanquebanerne, end blandt de øvrige respondenter.

Der er foretaget en yderligere opdeling af vurderingerne af personalet, da brugerne af friluftsbadet i mindre grad end de resterende brugere af udendørsfaciliteterne anvender svar-kategorien ved ikke/ikke relevant. Figur 73 viser respondenternes vurdering opdelt på, om de har brugt friluftsbadet.

Den mindre anvendelse af svarkategorien ved ikke/ikke relevant, kan hænge sammen med, at disse brugere i højere grad har været i kontakt med driftspersonalet. Generelt mener brugerne af friluftsbadet, at personalet er venligt.

Der ses ingen indikationer på sammenhæng mellem vurdering af personalet og NPS.

Figur 73: Vurderingen af personalet fordelt på mellem brugerne af friluftsbadet og de resterende brugere



Figuren viser svarfordelingen på udsagnene om Gladsaxe Idrætscenters personale, fordelt på brugerne af friluftsbadet og de resterende brugere af udendørsfaciliteterne (n=119)

Bagsværd Svømmehal

I Bagsværd Svømmehal er der driftspersonale til stede uden for normal arbejdstid. Derfor er respondenterne i dette spørgeskema blevet bedt om at vurdere, hvor enige/uenige de er i, at personalet er venligt og er let at komme i kontakt med.

Af figur 61 (se side 73) fremgår det, at tilfredsheden med personalet i Bagsværd Svømmehal er høj. Kun 6 pct. (svarende til ni respondenter) var meget uenige/uenige i, at personalet er venligt, mens 3 pct. (svarende til fire respondenter) var meget uenige/uenige i, at personalet er let at komme i kontakt med.

Der er altså overvejende tilfredshed med personalet blandt respondenterne, og det er ikke muligt at se på tendenser blandt de få respondenter, som er utilfredse. Blandt dem, der er kritiske i deres vurdering af Bagsværd Svømmehal (NPS), er der enkelte, der har angivet utilfredshed med personalet.

Gladsaxe Svømmehal

I Gladsaxe Svømmehal er der driftspersonale til stede uden for normal arbejdstid. Derfor er respondenterne i dette spørgeskema blevet bedt om at vurdere, hvor enige de er i, at personalet er venligt og let at komme i kontakt med.

Af figur 61 (se side 73) fremgår det, at tilfredsheden med personalet i Gladsaxe Svømmehal næsten er på samme niveau som i Bagsværd Svømmehal. Knap hver tiende (7 pct.) er

meget uenig/uenig i, at personalet er venligt og let at komme i kontakt med.

Tirsdag og torsdag efter kl. 16 er der kun foreningssvømning i Gladsaxe Svømmehal, og driftspersonalet er ikke synligt i dette tidsrum. Der ses dog ingen sammenhæng mellem besøgssammenhæng, rolle under besøg og aktivitet og respondenternes vurdering af personalet. Derimod ses, at mere end halvdelen af de kritiske vurderinger findes blandt de besøgende i hverdagene i tidsrummet fra kl. 16 til kl. 20.

Som i Bagsværd Svømmehal gælder det blandt kritikerne af Gladsaxe Svømmehal (NPS), at enkelte har nævnt utilfredshed med personalet.

Opsummering

Dette afsnit har sat fokus på respondenternes vurdering af betydningen af at have personale til stede i anlæggene uden for normal arbejdstid samt respondenternes vurdering af personalet på de anlæg, hvor der er personale til stede.

På Bagsværd Stadion og i Gyngemosehallen er der ikke personale til stede uden for normal arbejdstid. Det er få respondenter, der oplever problemer eller gener forbundet med dette. Der er ikke indikation på, at oplevede problemer med personale influerer anlæggenes NPS.

I Gladsaxe Idrætscenters indendørsfaciliteter er der personale til stede, og der er derfor ikke spurgt ind til, om respondenterne oplever problemer, gener eller udfordringer forbundet med, at der ikke er til personale til stede uden for normal arbejdstid. Blandt respondenter af Gladsaxe Idrætscenters indendørsfaciliteter er der overordnet set tilfredshed med personalet og muligheden for at komme i kontakt med dem. Der viser sig en forskel opdelt på brugertyper, hvor brugere af Atlas Motion og Fitness i mindre grad svarer ved ikke/ikke relevant i vurderingerne af personalet end andre brugere af indendørsfaciliteterne. Det hænger formentligt sammen med, at brugerne af Atlas Motion og Fitness i højere grad møder personale. Få er utilfredse med personalet, og der er ikke indikation på, at utilfredshed med personale influerer på anlæggenes NPS.

For udendørsfaciliteterne er billedet det samme som blandt indendørsbrugerne. Her er der også forskel opdelt på brugertyper. Brugere af friluftsbadet svarer i mindre grad ved ikke/ikke relevant i vurderingerne af personalet end andre brugere af udendørsfaciliteterne. Det kan hænge sammen med, at brugerne af friluftsbadet i højere grad møder personalet. Få er utilfredse med personalet, og der er ikke indikation på, at utilfredshed med personale influerer anlæggenes NPS.

I Bagsværd Svømmehal og Gladsaxe Svømmehal er der personale til stede, og der er generelt stor tilfredshed med personalet blandt respondenterne. Der er lidt flere i Gladsaxe Svømmehal end Bagsværd Svømmehal, som er utilfredse med personalet, men der er i begge tilfælde tale om relativt få brugere.

Bilag

Bilag 1: Respondenternes bopælsområde fordelt på anlæggene (pct.)

	Bagsværd Stadion	Gyngemosehallen	Gladsaxe Idræts-centers indendørs-faciliteter	Gladsaxe Idræts-centers udendørs-faciliteter	Bagsværd Svømmehal	Gladsaxe Svømmehal
Bagsværd/Stengård	62	13	23	11	46	12
Buddinge	12	7	13	8	8	9
Gladsaxe	3	5	7	2	7	6
Høje Gladsaxe	4	0	4	1	1	5
Mørkhøj	4	52	6	7	11	17
Søborg	11	23	46	70	21	51
Værebros	5	0	0	0	7	1

Bilag 2: Respondenternes måde at ankomme til anlæggene (pct.)

	Bagsværd Stadion	Gyngemosehallen	Gladsaxe Idræts-centers indendørs-faciliteter	Gladsaxe Idræts-centers udendørs-faciliteter	Bagsværd Svømmehal	Gladsaxe Svømmehal
Gående	17	28	8	15,1	4	9
På cykel eller løbehjul	48	32	35	57	23	34
Med offentlig transport	4	1	3	3	7	3
I bil, motorcykel, scooter eller knallert	29	38	55	25	66	54
Andet	2	1	0	0	0	1

Bilag 3: De meget uenige/uenige respondenter i udsagnet: x anlæg er tryk at opholde sig i, fordelt på tidspunkt respondenterne opholder sig på anlægget (pct.)

	Bagsværd Stadion	Gyngemosehallen	Gladsaxe Idræts-centers indendørs-faciliteter	Gladsaxe Idræts-centers udendørs-faciliteter	Bagsværd Svømmehal	Gladsaxe Svømmehal
På hverdage før kl. 16	10	0	0	10	0	30
På hverdage mellem kl. 16 og 20	80	71	89	60	100	50
På hverdage efter kl. 20	10	0	0	0	0	10
I weekenden før kl. 16	0	29	0	30	0	10
I weekenden efter kl. 16	0	0	0	0	(0	0
Ved ikke/ikke relevant	0	0	11	0	0	0

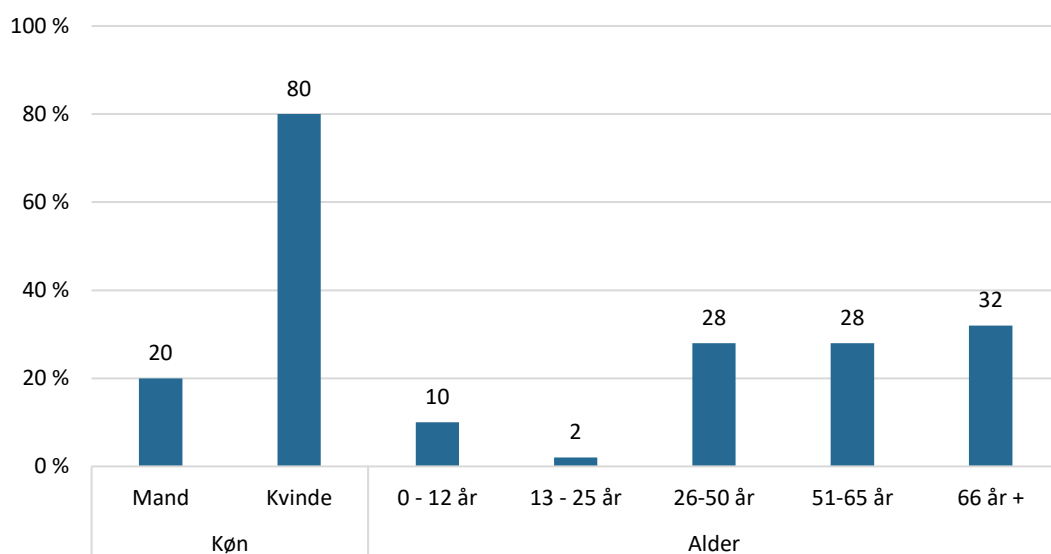
Bilag 4: De meget uenige/uenige respondenter i udsagnet: x anlæg er tryk at komme til/fra, fordelt på tidspunkt respondenterne opholder sig på anlægget (pct.)

	Bagsværd Stadion	Gyngemosehallen	Gladsaxe Idrætscenters indendørs-faciliteter	Gladsaxe Idrætscenters udendørs-faciliteter	Bagsværd Svømmehal	Gladsaxe Svømmehal
På hverdage før kl. 16	11	33	0	22	25	20
På hverdage mellem kl. 16 og 20	67	17	69	66	25	60
På hverdage efter kl. 20	6	0	0	0	0	0
I weekenden før kl. 16	11	33	23	11	50	10
I weekenden efter kl. 16	6	0	0	0	0	10
Ved ikke/ikke relevant	0	17	8	0	0	0

Bilag 5: Respondenter med funktionsnedsættelse

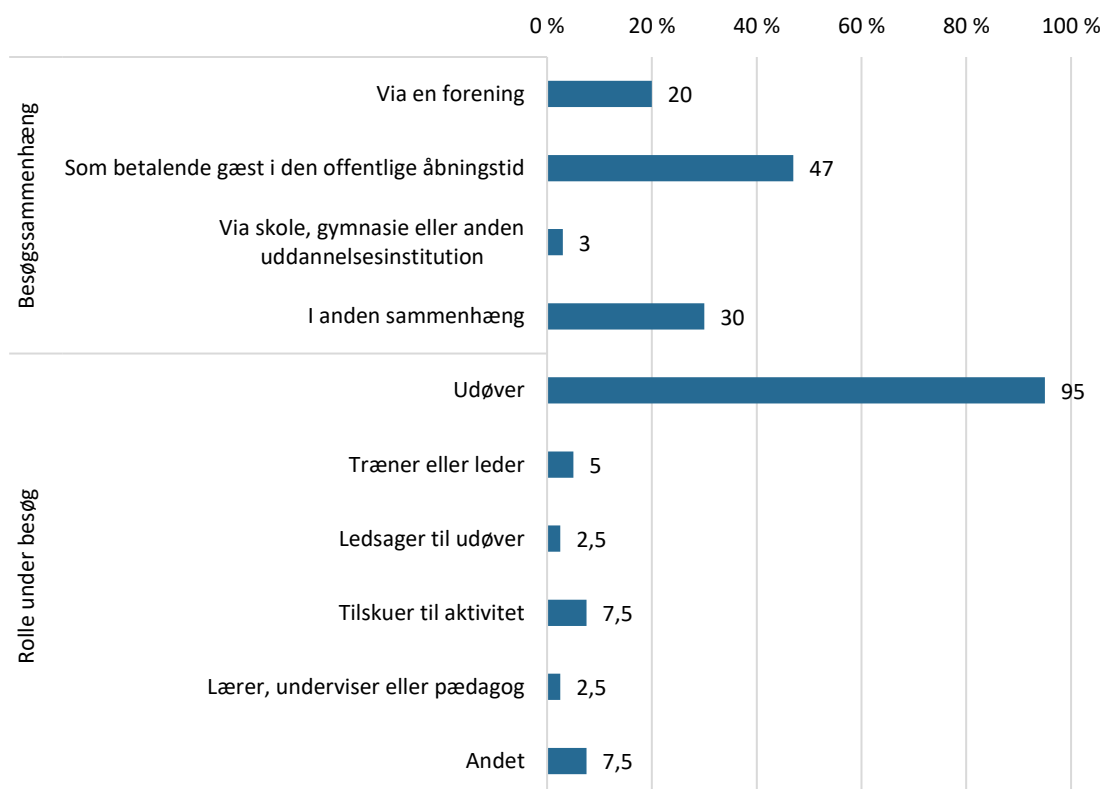
	Bagsværd Stadion	Gyngemosehallen	Gladsaxe Idrætscenters indendørs-faciliteter	Gladsaxe Idrætscenters udendørs-faciliteter	Bagsværd Svømmehal	Gladsaxe Svømmehal
Antal respondenter med funktionsnedsættelse	0	3	4	1	7	26

Bilag 6: Respondenter med funktionsnedsættelse fordelt på køn og alder (pct.)



Figuren viser respondenterne med funktionsnedsættelse fordelt på køn og alder (n=40).

Bilag 7: Respondenter med funktionsnedsættelse fordelt på besøgssammenhæng og rolle under besøg (pct.)



Figuren viser respondenterne med funktionsnedsættelses besøgssammenhæng og rolle under besøg (n=40).

Bilag 8: Hvordan oplever respondenterne med funktionsnedsættelse tilgængeligheden på anlæggene i Gladsaxe Kommune?

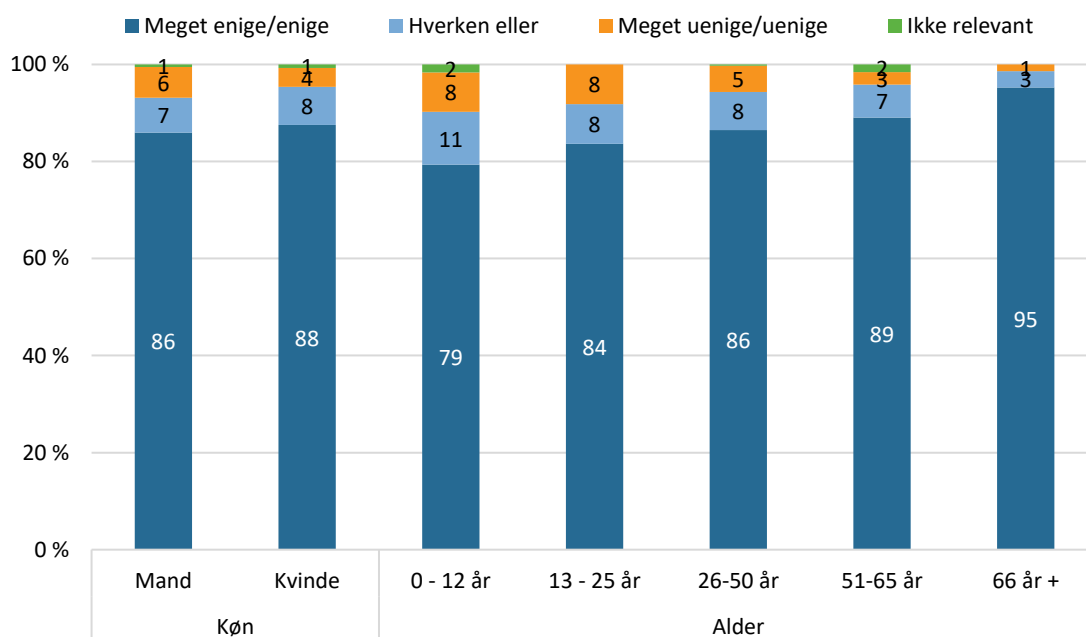
Bagsværd Stadion	Gyngemosehallen	Gladsaxe Idrætscenters indendørs-faciliteter	Gladsaxe Idrætscenters udendørs-faciliteter	Bagsværd Svømmehal	Gladsaxe Svømmehal
N/A	"Har leddegigt og bruger handicapparkering. Kunne godt bruge en ekstra p-plads en gang imellem." "Jeg har leddegigt mm og benytter elevatoren. Det er godt, den er der."	"Går dårligt og med albuestok pga. gigt. Havde været fint med niveaufri adgang til omklædning og garderobe, samt ikke mindst elevatoradgang til træningslokalet. At der ikke er niveaufri adgang, begrænser mange."	N/A	"Jeg har problemer med slidgigt og har det svært i perioder, hvor det er nødvendigt med de varme bade. Ryggen er heller ikke ok. Kan ikke undvære at komme der. Jeg har det godt i Bagsværd." "Har fået nye knæ og går usikker, men ikke nok til handicapplads. Kunne evt. opfodre skolens brugere til at holde ved skolen (de mangler også) eller tage lidt af græsplænen til flere pladser. Der er flere grønne løsninger og ikke asfalteret! Det kunne også være dejligt med en bæk lige udenfor i skolen."	"Jeg har leddegigt mm. Jeg har let ved at komme rundt i hallen." "Det er ikke ret nemt at få klædt om i omklædningsrummet, når man er multihandicappet, og liften ned i vandet er ikke sat til eller svær at få hjælp til. Ligeledes har hver medarbejder deres holdning omkring hvorvidt en kørestol kan komme med ind. Det gør det ret svært og uoverskueligt." "Har leddegigt og har brug for noget at holde i i badebøjen, og det kan være svært, da der ikke er gelænder ved alle brusere. Der mangler i den grad også handicapparkering. De fire, der er, er stort set altid optaget, når jeg træner."

Bilag 9: Åbne svarkategorier for brugerne af skolehallerne (samlet)

	Skolehallerne
Hvorfor tøver du med at anbefale X skole?	"Fordi der ikke er andre tilbud i nærheden, og den lokale fodboldklub, hvor jeg har min gang flere gange om ugen, er presset på faciliteter til omklædning og fodbold med kun én bane til alt for mange udøvende – og nej, det er ikke en mulighed at reducere udbuddet i IF Bytoften. Omklædningsfaciliteter er langt under standard og en skændsel at tilbyde både os selv, børn i skolen og besøgende, der klæder om til og efter kampe." "Omklædningsfaciliteter er ikke i orden med den aktivitet, der er." "Hvis man skal bruge gymnastiksalen og dens omklædningsfaciliteter, så bliver man dybt skuffet. Det lugter, det er ikke vedligeholdet, det ligner noget fra 70'erne, som ikke er vedligeholdet. Rengøring er ikke til stede. I hvert fald ikke på de tidspunkter, jeg har været der." "Gladsaxe skole er nedslidt, og områderne er kun pæne, fordi vi selv passer dem og er over dem flere gange om ugen. Igen et sted, hvor der ikke bliver gjort ret meget udover på banen, som nu bliver vedligeholdet." "Fordi kunstgræsbanen er grotesk og bør få en omlægning hurtigst mulig." "Gymnastiksalen er tit beskidt og udstyret er ødelagt." "Forholdene er ikke optimale og toiletterne er decideret klamme. Trænerne fra GIF får det bedste ud af det, men det er langt fra optimalt. Vi skiftede til Lyngbys gymnastikforening." "Ikke opdateret eller gode faciliteter," "Gammel skole med nedslidte faciliteter, som ikke tilbyder tidssvarende læringsmiljø. Kommunen har tydeligvis ikke ønsket at prioritere børnene og deres omgivelser. Koldt om vinteren og ulideligt om sommeren. Dertil farceagtig renoveringstidslinier, som har stået på alt for længe." "Der kunne godt være flere redskaber, bolde, bedre fodboldmål, sørge for der er sæbe i sæbeautomaterne, bedre drikkevandsfaciliteter, bedre udluftning i omklædningsrummet." "Fordi det regner ind, der ligger tit vand over det hele på toiletterne, hvor der sjældent er papir og næsten aldrig er sæbe. Der er generelt beskidt. Derudover er der kun lys i halvdelen af lamperne, så lyset er ret dårligt. Til sidst var der store problemer med varmesystemet sidste vinter, så der var rigtig varmt i nogle sale og behov for jakker i nogle af de andre sale." "Græstæppet er tørt om sommeren og stenhårdt fra september måned. Der er ingen opholdszoner til tilskuere, venner og trænere."
Hvad skal der til for, at du i højere grad vil anbefale X Skole?	"Bedre rengøring." "Større grad af rengøring og vedligeholdelse." "Omklædningsrum, og mere end ét toilet." "Det er blot hyggeligt at komme derop. Bedre belægning og bedre faciliteter. Det anvendes af mange og slides hurtigt." "Bedre faciliteter, bl.a. flere toiletter."

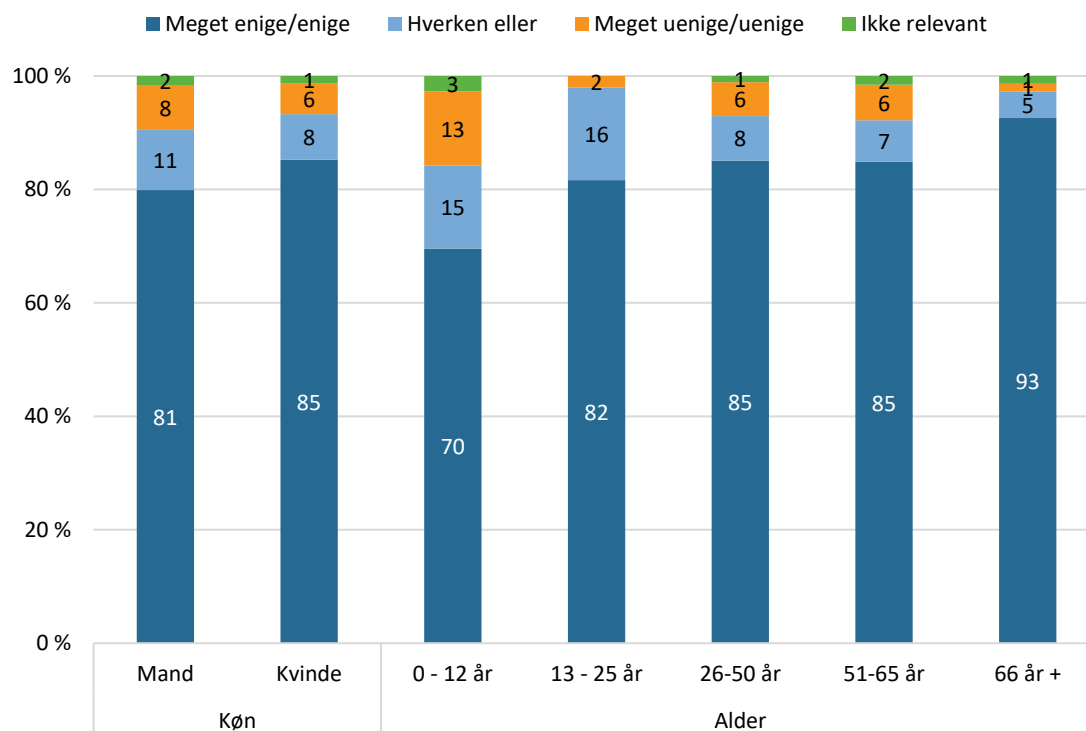
	"Bedre lysforhold udendørs." "Ikke rent, glemmekassen bliver ikke tømt, problemer med at komme ind, dør låst." "Fordi der er mørkt og mange unge, jo senere det bliver. De keder sig og er ikke rare." "Der er ikke så rent, og bruserummet er ikke lækkert." "Bedre skiltning, belysning, mere liv ved banerne!" "Bedre parkeringsforhold."
Hvad er det, der gør, at du vil anbefale X Skole til andre?	"Bor lige på den anden side af skolen, så det er super nemt at komme dertil. Jeg føler mig altid velkommen, hvis fodboldklubben har træning. Når jeg skal mødes med mine venner, er det nemt bare at sige, vi mødes på skolen, da vi alle bor rundt om skolen."

Bilag 10: Anlæg er tryk at opholde sig i fordelt på køn og alder (pct.)



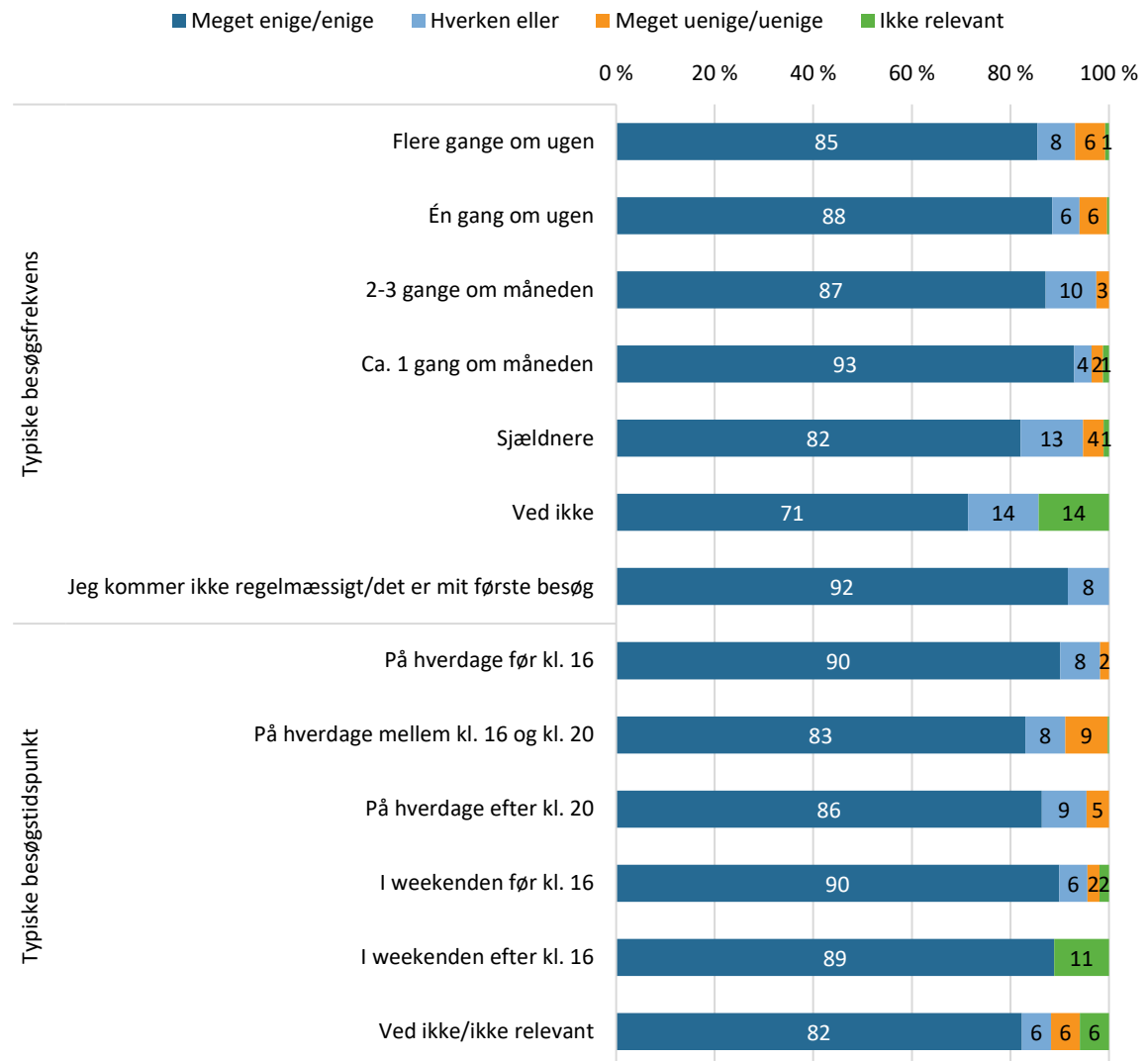
Figuren viser enigheden i udsagnet 'X anlæg er tryk at opholde sig i' fordelt på køn og alder (n=942).

Bilag 11: Anlæg er trygt at komme til og fra fordelt på køn og alder (pct.)



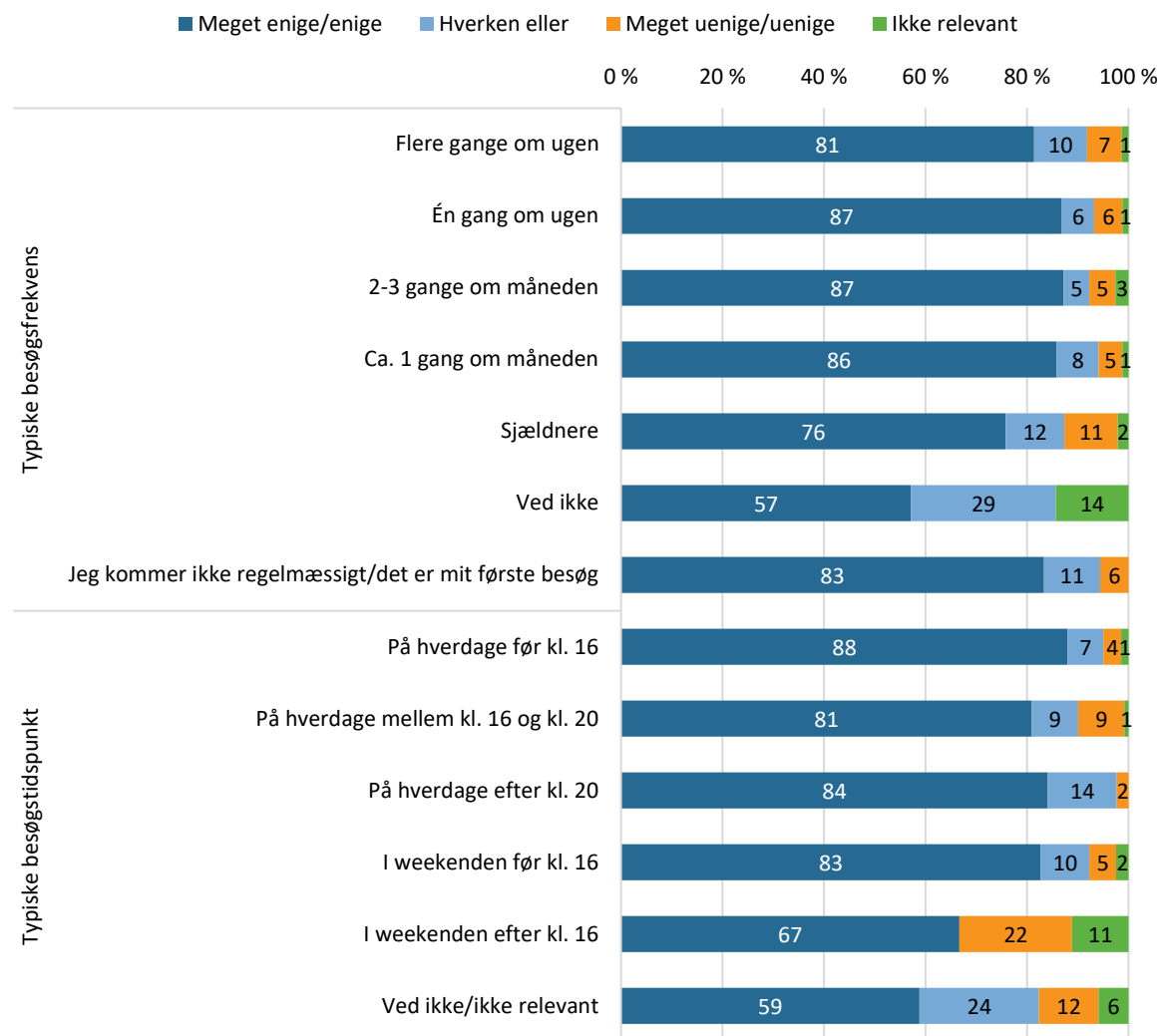
Figuren viser enigheden i udsagnet: 'X anlæg er trygt at komme til/fra' fordelt på køn og alder (n=942).

Bilag 12: Anlæg er trygt at opholde sig i fordelt på besøgstidspunkt og besøgsfrekvens (pct.)



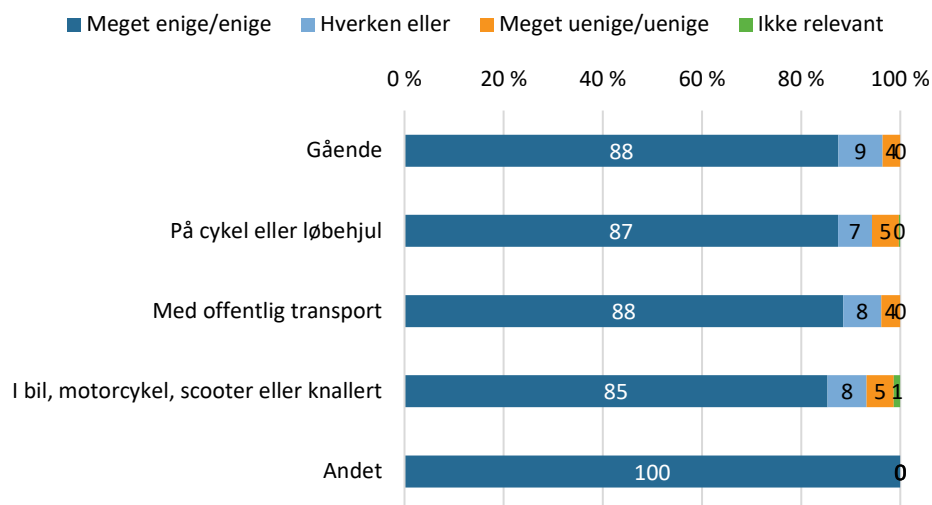
Figuren viser enigheden i udsagnet: 'X anlæg er trygt at opholde sig i' fordelt på brugernes typiske besøgstidspunkt og frekvens (n=942).

Bilag 13: Anlæg er trygt at komme til/fra fordelt på besøgstidspunkt og frekvens (pct.)



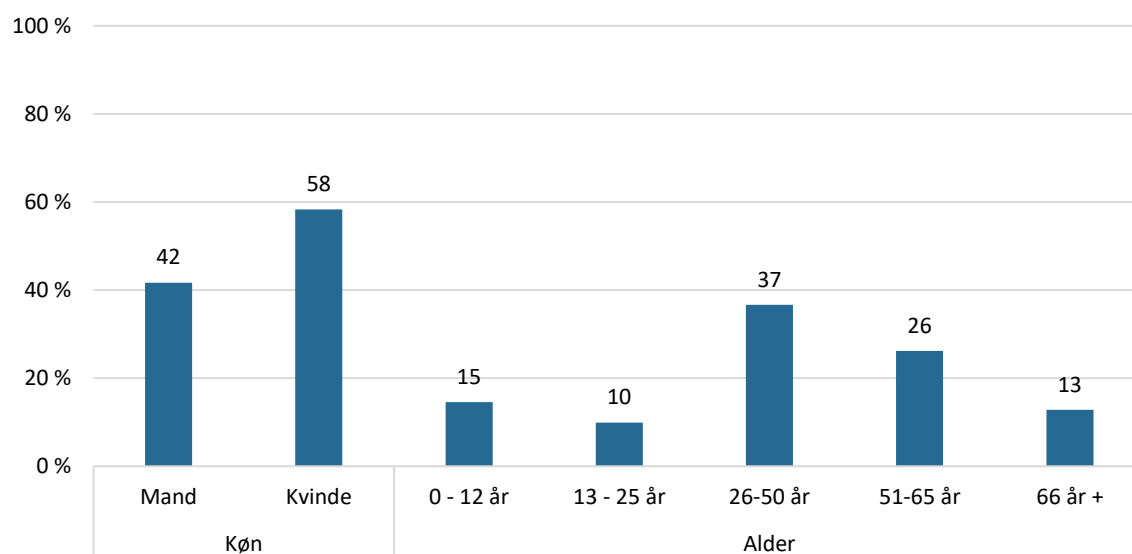
Figuren viser enigheden i udsagnet: 'X anlæg er trygt at komme til/fra' fordelt på brugernes typiske besøgstidspunkt og frekvens (n=942).

Bilag 14: Anlæg er trygt at komme til/fra fordelt på måder at ankomme til anlægget (pct.)



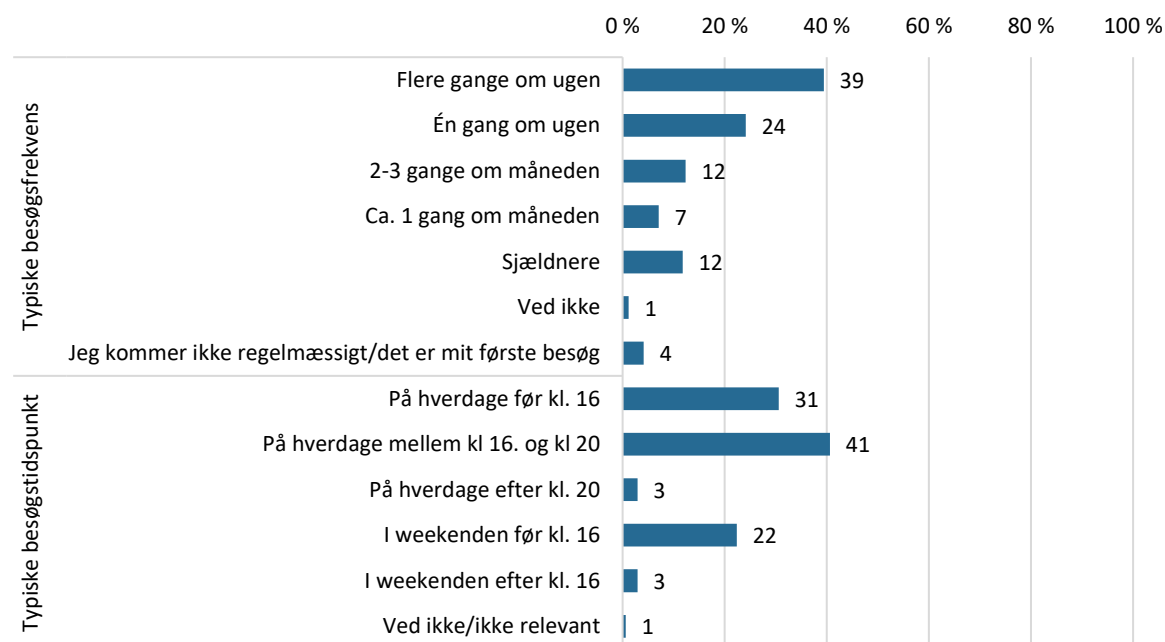
Figuren viser enigheden i udsagnet: 'X anlæg er trygt at komme til/fra' fordelt på måder at ankomme til anlægget (n=949).

Bilag 15: Respondenter, der ikke er bosat i Gladsaxe Kommune, fordelt på køn og alder (pct.)



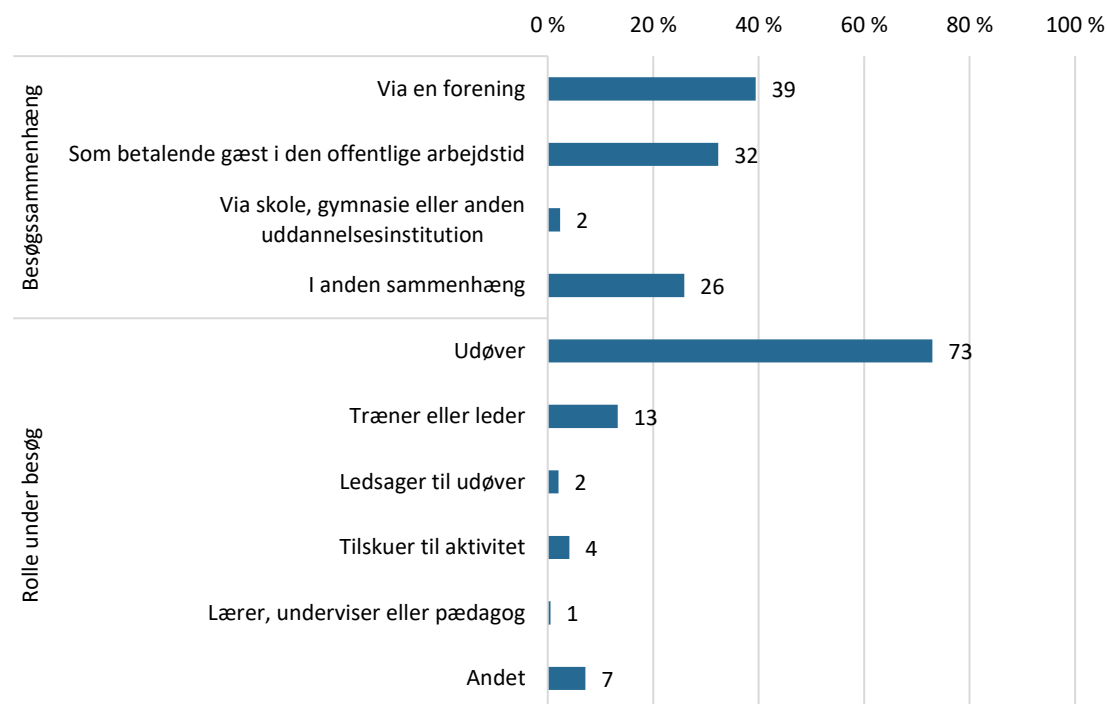
Figuren viser respondenterne bosat udenfor Gladsaxe Kommune fordelt på køn og alder (n=172).

Bilag 16: Besøgsfrekvens og tidspunkt for respondenter, der ikke er bosat i Gladsaxe Kommune (pct.)



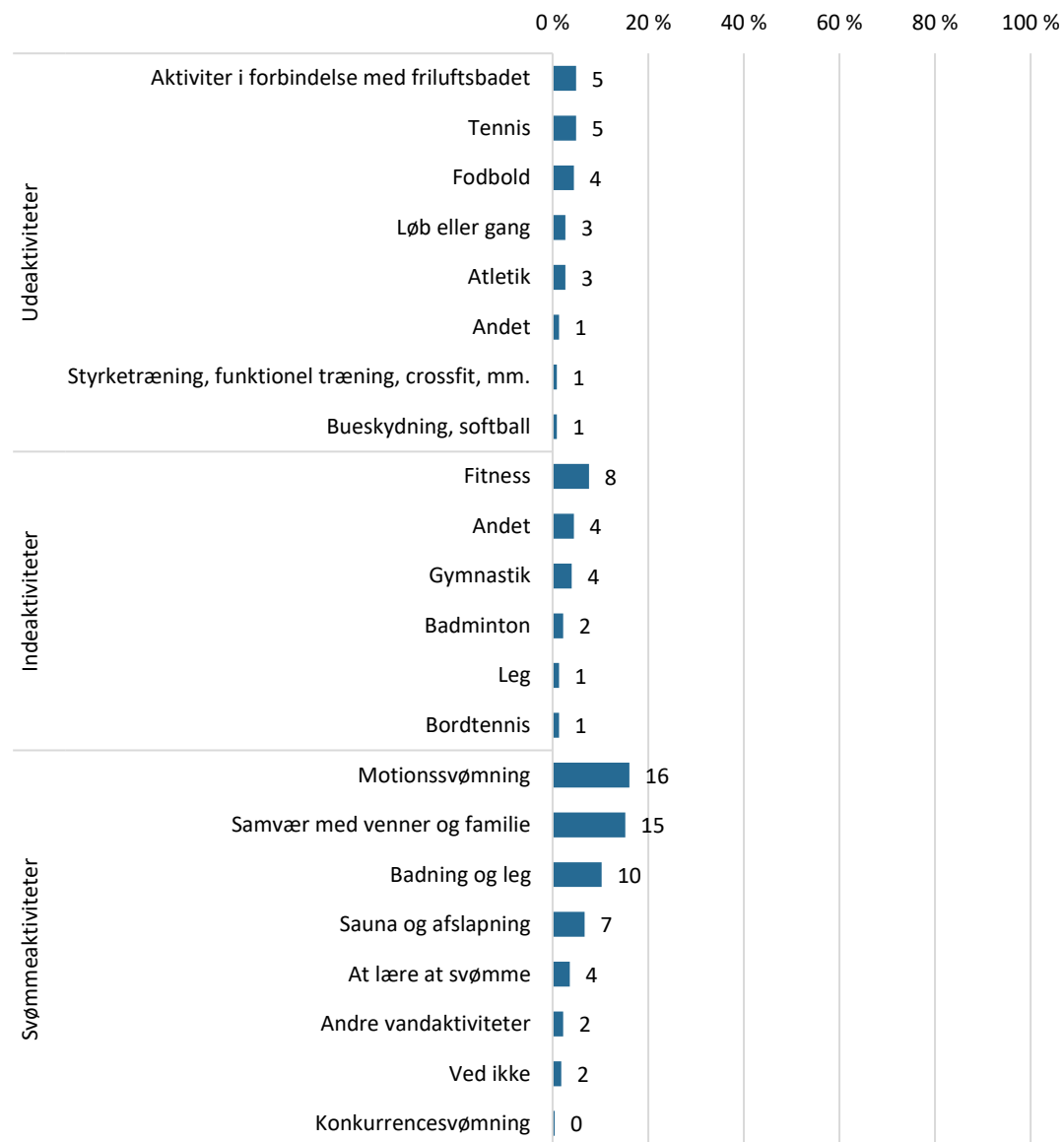
Figuren viser hvor ofte og hvornår respondenterne bosat udenfor Gladsaxe Kommune besøger anlæggene (n=172).

Bilag 17: Besøgssammenhæng og rolle under besøg for respondenter, der ikke er bosat i Gladsaxe Kommune (pct.)



Figuren viser besøgssammenhæng og rolle under besøg for de respondenter, der er bosat udenfor Gladsaxe Kommune (n=172).

Bilag 18: Aktiviteter for respondenter, der ikke er bosat i Gladsaxe Kommune, fordelt på anlægstype (pct.)



Figuren viser, hvilke aktiviteter respondenterne bosat udenfor Gladsaxe Kommune dyrker på anlæggene (n=172).

