

Kundundersökning Strömvallens isbana

Februari 2011



Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
1. Inledning	4
2. Syfte	4
3. Metod	5
3.1 Bakgrundsfrågor	6
4. Resultat av kundundersökning	7
4.1 Rangordning av påståenden	7
4.2 Betygsättning av påståenden	8
4.3 Sammanlagt resultat för Strömvallens isbana	9
4.4 Nöjd Kund Index (NKI)	11
5. Slutsatser	12
Bilagor	12

Sammanfattning

I februari 2011 genomförde teknik- och fritidsförvaltningen en kundundersökning vid Strömvallens isbana i Oskarström i Halmstads kommun. Undersökningen gjordes under allmänhetens åkning då besökare vid isbanan fick rangordna samt betygsätta mellan tolv och tretton påståenden.

Påståendena handlade om anläggningens skick och skötsel samt om tillhörande faciliteter såsom toaletter, omklädningsrum, grillplatser och värmestugor. Rapporten bygger på 94 godkända enkätsvar och en svarsfrekvens på drygt 85 procent. 57 procent av de svarande var kvinnor och 43 procent var män.

Sammanfattningsvis visar kundundersökningen att besökarna är mycket nöjda med Strömvallens isbana. Samtliga tolv betygsatta faktorer får över 3,5 i betyg på en femgradig betygskala och sju av tolv faktorer får 4,0 eller högre i betyg. Nöjd Kund Index för Strömvallen är 4,1 och betyget för *Mitt samlade intryck av Strömvallens isbana* hamnar på 4,5 vilket är mycket bra och glädjande.

Generellt sett ger kvinnorna ett något högre betyg än männen till flera av faktorerna. I övrigt finns det inga anmärkningsvärda skillnader mellan hur kvinnor och män har rangordnat eller betygsatt de olika delarna i undersökningen.

Det finns i dagsläget således inga förbättringsområden utifrån den här kundundersökningen som kräver direkta åtgärder. De delar som man trots bra och höga betyg, eventuellt skulle kunna utveckla ytterligare eller som man kan hålla ögonen på kommande säsonger är:

- Informationen om öppettiderna för allmänhetens åkning
- Parkeringsmöjligheterna vid isbanan

1. Inledning

”Idrotts- och fritidsverksamhetens uppdrag är att fullgöra uppgifterna som huvudman för kommunens idrotts- och fritidsverksamhet exklusive fritidsgårdsverksamheten. Verksamheten skall kännetecknas av ett brett utbud samt ett vitalt och demokratiskt föreningsliv som skapar förutsättningar för en utvecklande fritid och god hälsa bland kommunens invånare.”

(Verksamhetsplan 2011-2013)

Idrotts- och fritidsverksamheten är en viktig del av Halmstads samhällsstruktur och består framför allt av stöd till föreningslivet men även av ett antal mer publika anläggningar som till exempel Halmstad Arena Bad, tre tempererade utomhusbad samt Strömvallens isbana. Strömvallens isbana är en konstfrusen isbana som är belägen i Oskarström i Halmstads kommun. Isbanan är 60 gånger 100 meter stor (ca 6 000 kvm) och det är hemmaplan för Oskarströms Bandyklubb. År 2010 hade föreningen 183 medlemmar varav 134 personer var mellan 0-20 år och av dem var 28 personer tjejer. Nettobudgeten för Strömvallens isbana är 2 929 tkr för år 2011.

”Isbanan bidrar till att det finns en bredd och mångfald i utbudet av kommunala idrottsanläggningar i kommunen. Den ska tillgodose kommunens bandyföreningars behov av en ändamålsenlig tränings- och matchanläggning samt vara öppen för allmänhetens åkning.”

(Internbudget år 2011 - Inriktningsmål Strömvallens isbana)

Vintern 2010/2011 var väderförutsättningarna för isbanan synnerligen bra vilket ledde till en mycket lång säsong. Isbanan öppnade redan onsdagen den 17 november 2010 och stängde först söndagen den 27 februari 2011. Dock var isbanan åkbar till och med den 6 mars vilket innebar en ca 15 veckor lång säsong.

2. Syfte

Halmstads kommuns planeringsdirektiv med budget för 2011-2013 omfattar bland annat följande konkretiserade mål: *”Kommuninvånarna ska bli mera nöjda med möjligheterna att utöva fritidsaktiviteter”*. Som ett led i att uppnå det målet skriver teknik- och fritidsnämnden i sin verksamhetsplan för 2011-2013 att *”Verksamheten ska tillhandahålla ett brett utbud av ändamålsenliga idrotts- och fritidsanläggningar”*.

Vidare framgår det även av verksamhetsplanen att *”Halmstads behov av ett brett utbud av ändamålsenliga och säkra idrotts- och fritidsanläggningar skall uppfyllas. I detta arbete ingår arbete med skötsel, underhåll, förnyelse och utveckling av olika anläggningar. Behovet av god tillgänglighet på anläggningarna skall tillgodoses och möjligheterna till olika drifts- och finansieringslösningar skall möjliggöras”*. Slutligen står det i uppdragshandlingen som gäller för Strömvallen att *”Anläggningen ska hållas i sådant skick att avsedd funktion uppfylls, dvs. tränings- och tävlingsanläggning för såväl barn- och ungdomsverksamhet som för seniorverksamhet samt för allmänhetens åkning”*.

För att uppnå ovanstående mål genomför teknik- och fritidsförvaltningen bland annat kundundersökningar vid de kommunala idrottsanläggningarna där även ett NKI-värde räknas fram (Nöjd-Kund-Index). Genom kundundersökningarna får förvaltningen och nämnden kännedom om de eventuella brister som finns vid de kommunala idrottsanläggningarna och lämpliga åtgärder kan därefter vidtas för att på så sätt uppnå Halmstads kommuns konkretiserade mål.

I den här kundundersökningen har teknik- och fritidsförvaltningen tillfrågat besökare vid Strömvallens isbana under allmänhetens åkning om vad de tycker om isbanans skick och skötsel samt om tillhörande faciliteter.

3. Metod

En enkät delades ut av en representant från teknik- och fritidsförvaltningen till besökare på Strömvallens isbana under allmänhetens åkning. Enkäten (bilaga ett) lämnades till de besökare, femton år och äldre, som befann sig vid isbanan vid de tillfällena som undersökningen genomfördes. Ett par ungdomar/barn under femton år har också velat fylla i enkäten och detta har godtagits. En reflektion som gjordes i samband med undersökningen var att isbanan vid undersökningstillfällena främst besöktes av föräldrar med yngre barn. Unga vuxna eller ungdomar i övre tonåren var inte där i så hög utsträckning vid dessa tillfällen. De som var där befann sig vidare på isen i stort sett hela tiden vilket gjorde det svårt att få dem att fylla i en enkät.

17 av 113 tillfrågade respondenter (femton procent) tackade nej till att besvara enkäten och delta i kundundersökningen vilket i sin tur ger en svarsfrekvens på drygt 85 procent. Motivet var ofta att de inte själva var där för att åka utan endast hade kört dit till exempel sina barn eller att det var första gången de besökte Strömvallen och därmed inte kände att de kunde fylla i enkäten. Två enkäter godkänns inte eftersom respondenterna fyllde i dem felaktigt vid rangordningsmomentet. Det innebär 94 godkända enkäter att basera resultatet på.

Undersökningen genomfördes vid sju tillfällen under allmänhetens åkning från den 12 februari till och med den 23 februari 2011. Vädret var relativt bra under undersökningsperioden, ofta mellan två och sex minusgrader samt sol vid ungefär hälften av tillfällena. Den intilliggande skidbacken (Vrenningebacken) var inte öppen vid något av undersökningstillfällena. Nedan visas fördelningen av enkäter vid respektive undersökningstillfälle:

Datum	Klockan	Antal svar	Antal ej svar	Antal ej godkända	Kommentar
Lördag 12 februari	15.15-17.15	33	2	-	-
Fredag 18 februari	15.30-16.30	8	3	1	-
Lördag 19 februari	14.15-16.15	20	5	-	-
Måndag 21 februari	14.45-16.15	9	2	-	Sportlov
Tisdag 22 februari	10.20-11.20	7	1	1	Sportlov
Tisdag 22 februari	14.30-15.30	14	2	-	Sportlov
Onsdag 23 februari	10.45-11.45	3	2	-	Sportlov
Summa		94 st.	17 st.	2 st.	

Tabell 1 – Insamlade enkäter fördelat på de olika undersökningstillfällena

Enkäten innehöll tre olika delar: 1) bakgrundsfrågor 2) tretton påståenden varav respondenterna skulle välja ut och kryssa för de fem viktigaste påståendena 3) tolv påståenden vilka samtliga skulle betygsättas på en femgradig skala från *Mycket bra* till *Mycket dåligt*. Det fanns även utrymme för kommentarer och övriga synpunkter från respondenterna i slutet av enkäten. Relationen mellan rangordningen och betygsättningen redovisas längre fram i rapporten tillsammans med ett Nöjd Kund Index (NKI).

Liknande undersökningar har tidigare genomförts vid till exempel före detta Sporthallen samt vid Halmstad Arena Bad och Simstadion Brottet. Dock är det första gången som teknik- och fritidsförvaltningen genomför en kundundersökning vid Strömvallens isbana. År 2008 tillfrågades dock de boende närmst Strömvallen om de upplevde störningar från Strömvallens isbana och i så fall i vilken omfattning. 36 av 38 respondenter upplevde inga eller få störningar från Strömvallen. De störningar man i vissa fall upplevde rörde främst trafiksituationen och parkeringen av bilar kring Strömvallen.

3.1 Bakgrundsfrågor

54 kvinnor (57 procent) respektive 40 män (43 procent) besvarade enkäten. Majoriteten av de svarande är mellan 31 och 50 år (70,2 procent). Sex kvinnor valde att inte uppge sin ålder.

Ålder	Samtliga		Kvinnor		Män	
-17	7	7 %	4	7 %	3	8 %
18-30	5	5 %	3	6 %	2	5 %
31-40	34	36 %	21	39 %	13	33 %
41-50	32	34 %	17	31 %	15	38 %
51-64	7	7 %	2	4 %	5	13 %
65-	3	3 %	1	2 %	2	5 %
Ej svarat	6	6 %	6	11 %	0	-
Totalt	94	100 %	54	100 %	40	100 %

Tabell 2 - Fråga A3: Ålder?

För att synliggöra var besökarna på Strömvallen kommer ifrån fick respondenterna inledningsvis ange sitt postnummer. De två mest förekommande postorterna är Halmstad (49 procent) och Oskarström (20 procent). Övriga postorter som förekommer i varierande omfattning är till exempel Åled, Gullbrandstorp, Simlångsdalen och Holm med flera. Två personer (två procent) har inte besvarat frågan om postort.

Därefter följde en fråga som handlade om hur ofta de besöker Strömvallen. Två svarsalternativ får lika många svar: 1-2 gånger per månad samt 1-3 gånger per säsong eller mer sällan.

Antal gånger?	Samtliga		Kvinnor		Män	
3 eller fler gånger/vecka	4	4 %	1	2 %	3	8 %
1-2 gånger/vecka	20	21 %	10	19 %	10	25 %
1-2 gånger/månad	27	29 %	17	31 %	10	25 %
1-3 gånger/säsong eller mer sällan	27	29 %	16	30 %	11	28 %
Det är första gången	16	17 %	10	19 %	6	15 %
Summa	94	100 %	54	100 %	40	100 %

Tabell 3 - Fråga A4: Hur ofta brukar du besöka Strömvallens isbana?

Den sista bakgrundsfrågan avsåg att ta reda på tillsammans med vem som kunderna besökte Strömvallen. Majoriteten av besökarna var där tillsammans med sina familjemedlemmar och/eller tillsammans med vänner. Ingen av respondenterna besökte Strömvallen ensam. De kunder som använde sig av det öppna svarsalternativet angav till exempel barnbarnen, skolan och fritids som medbesökande. En person besvarade inte frågan.

Med vem?	Samtliga		Kvinnor		Män	
Ja, med min familj	55	59 %	32	59 %	23	58 %
Ja, med vänner	14	15 %	4	7 %	10	25 %
Ja, med familj och vänner	13	14 %	8	15 %	5	13 %
Ja, med...	11	12 %	9	17 %	2	5 %
Nej, jag är här själv	0	-	0	-	0	-
Ej svar	1	1 %	1	2 %	0	-
Summa	94	100 %	54	100 %	40	100 %

Tabell 4 - Fråga A5: Besöker du Strömvallens isbana tillsammans med någon?

4. Resultat av kundundersökning

I kommande kapitel redogörs för resultatet av kundundersökningen.

4.1 Rangordning av påståenden

Respondenterna skulle välja ut fem påståenden, utan inbördes rangordning, av totalt tretton påståenden som de ansåg var viktigast för dem. Tabellen nedan visar hur stor andel av respondenterna som har kryssat för respektive påstående. 87 % innebär således att 82 av 94 respondenter kryssade för det påståendet.

Rangordning av påståenden	Samtliga	Kvinnor	Män
Det är viktigt att isen är bra att åka på	87 %	80 %	98 %
Det är viktigt att isbanan har bra öppettider för allmänheten	78 %	72 %	85 %
Det är viktigt att det finns bänkar/sittplatser runt isbanan	73 %	80 %	65 %
Det är viktigt att det är gratis inträde till isbanan vid allmänhetens åkning	66 %	72 %	58 %
Det är viktigt att det finns toaletter vid isbanan	62 %	65 %	58 %
Det är viktigt att det finns parkeringsmöjligheter i närheten av isbanan	31 %	37 %	23 %
Det är viktigt att belysningen på isbanan är bra	23 %	19 %	30 %
Det är viktigt att jag enkelt kan ta del av information som rör isbanans öppettider	22 %	15 %	33 %
Det är viktigt att det finns värmestugor vid isbanan	20 %	24 %	15 %
Det är viktigt att städningen av området runt isbanan är bra	19 %	19 %	20 %
Det är viktigt att det finns grillplatser vid isbanan	12 %	13 %	10 %
Det är viktigt att personalen vid isbanan har ett vänligt bemötande	5 %	4 %	8 %
Det är viktigt att det finns omklädningsrum vid isbanan	1 %	2 %	-

Tabell 5 - Fråga B: Läs igenom följande påståenden. Välj ut och sätt ett kryss efter de fem (5) påståenden som du tycker är viktigast när det gäller Strömvallens isbana.

Resultatet visar att det mest prioriterade påståendet för besökarna vid Strömvallens isbana är att isen är bra att åka på. Därefter kommer påståendet att det är viktigt att isbanan har bra öppettider för allmänheten och det tredje viktigaste påståendet är att det finns bänkar/sittplatser runt isbanan.

Påståendet som handlar om att det är viktigt att det finns omklädningsrum vid isbanan hamnar sist i prioriteringsordningen och får endast kryss av en procent av respondenterna. Näst sist hamnar påståendet som gäller betydelsen av personalens bemötande. Att personalens bemötande hamnar så långt ner hör troligtvis samman med att de flesta som besöker Strömvallens isbana inte träffar personal från förvaltningen (ingen betalkassa, inga omklädningsrum, ingen försäljning etc.).

De större skillnader som finns mellan hur kvinnor och män har svarat när det gäller de mest prioriterade påståendena är bland annat att en större andel av männen jämfört med kvinnorna tycker

att det är viktigt att isen är bra att åka på och att isen har bra öppettider för allmänheten. En större andel av kvinnorna jämfört med männen tycker att det är viktigt att det finns bänkar/sittplatser runt isbanan samt att det är gratis inträde till isbanan vid allmänhetens åkning. Övriga skillnader mellan kvinnors och mäns rangordning av de olika påståendena framgår av tabell fem.

4.2 Betygsättning av påståenden

Tolv påståenden skulle därefter betygsättas utifrån hur respondenterna upplever att det fungerar vid Strömvallens isbana idag. Vid tidigare kundundersökningar har följande fyrgradiga betygskala använts: *Mycket nöjd* (4), *Ganska nöjd* (3), *Ganska missnöjd* (2) till *Mycket missnöjd* (1). För att ge respondenterna en bättre möjlighet att kunna ge ett medelbetyg (*Varken eller*) utökades betygsskalan till en femgradig skala med följande fem svarsalternativ: *Mycket bra* (5), *Ganska bra* (4), *Varken eller* (3), *Ganska dåligt* (2) samt *Mycket dåligt* (1).

Det fanns också möjlighet för respondenterna att svara *Vet ej* om de inte kunde betygsätta ett påstående. Till exempel var det flera besökare som inte hade träffat någon personal vid sitt besök på Strömvallen varför de inte kunde betygsätta personalens bemötande. Betygen nedan är ett snittbetyg som baseras på samtliga de betyg som lämnades för den specifika faktorn, dvs. antalet betyg per påstående varierar således med hur många som besvarat frågan med *vet ej*. 94 är det maximala antalet respondenter som kan betygsätta ett enskilt påstående.

Betygsättning av påståenden	Antal svar	Samtliga	Kvinnor	Män
Belysningen på isbanan	58	4,6	4,6	4,6
Mitt samlade intryck av Strömvallens isbana	93	4,5	4,6	4,4
Städningen av området runt isbanan	84	4,3	4,4	4,3
Kvalitén på isbanans is	92	4,3	4,3	4,3
Bänkarna/sittplatserna runt isbanan	90	4,2	4,3	4,2
Personalens bemötande	33	4,2	4,3	4,2
Tillgången till information som rör isbanans öppettider	81	4,0	4,0	3,9
Grillplatserna vid isbanan	64	3,9	4,1	3,6
Isbanans öppettider för allmänhetens åkning	88	3,9	4,0	3,8
Värmestugorna vid isbanan	49	3,8	4,0	3,6
Toaletterna vid isbanan	55	3,7	4,1	3,3
Parkeringsmöjligheterna i närheten av isbanan	90	3,6	3,7	3,5

Tabell 6 - Fråga 4: Nu ska du betygsätta tolv (12) påståenden utifrån hur du tycker att det är på isbanan idag Betygsätt varje påstående där 1 är ett mycket dåligt betyg och 5 är ett mycket bra betyg. Kryssa för det alternativ som bäst motsvarar din uppfattning.

Påståendet *Belysningen på isbanan* får högst betygsnitt (4,6) och lägst men fortfarande ett bra betyg får *Parkeringsmöjligheter i närheten av isbanan* (3,6). Samtliga påståenden når upp en bra bit över 3,0 vilket motsvarar ett godkänt betyg. Generellt är det höga eller mycket höga betyg för samtliga delar för Strömvallens isbana vilket är väldigt glädjande.

Om man tittar på hur kvinnor respektive män har betygsatt de olika delarna skiljer det sig bara marginellt mellan könen. Generellt sett ger kvinnorna ett något högre betyg än männen till flera av faktorerna. Större skillnad finns det bara mellan ett par av påståendena och det gäller *Grillplatserna vid isbanan* och *Toaletterna vid isbanan* där kvinnorna ger ett högre betyg jämfört med männen.

4.3 Sammanlagt resultat för Strömvallens isbana

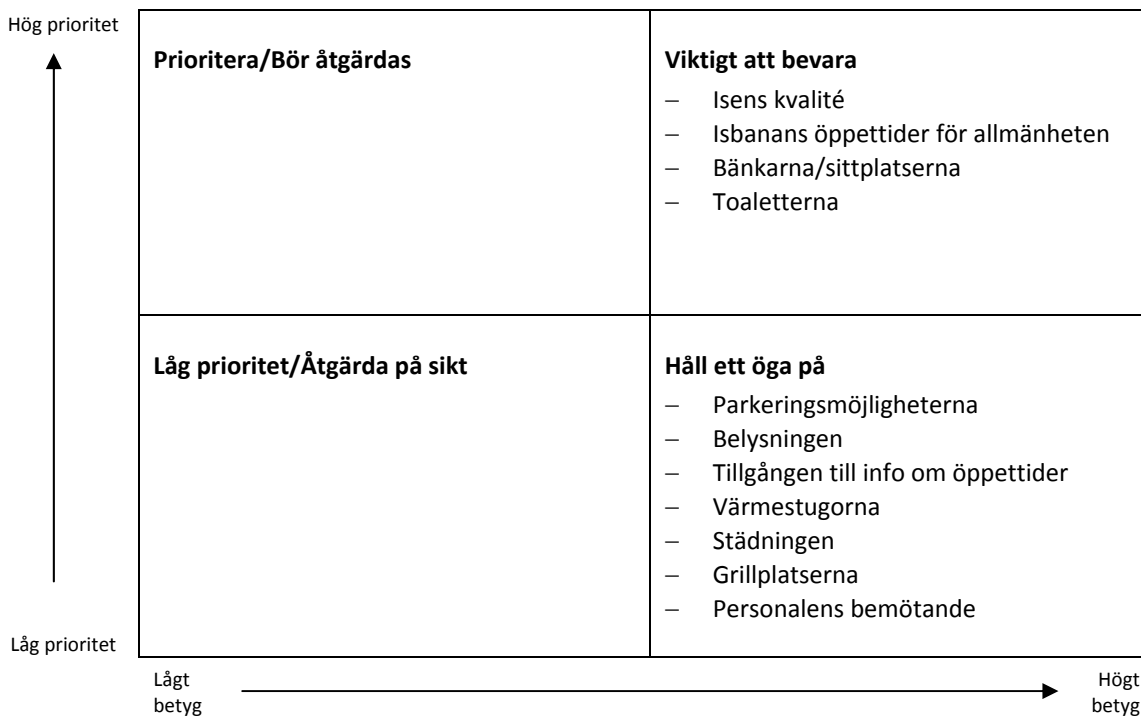
Tabellen nedan beskriver det samlade resultatet för Strömvallens isbana. Betyget talar om ifall teknik- och fritidsförvaltningen behöver vidta eventuella åtgärder och rangordningen talar om hur snabbt dessa åtgärder behöver vidtas.

Sammanlagt resultat	Rangordning	Betyg
Kvalitén på isbanans is	87 %	4,3
Isbanans öppettider för allmänhetens åkning	78 %	3,9
Bänkarna/sittplatserna runt isbanan	73 %	4,2
Det är viktigt att det är gratis inträde till isbanan vid allmänhetens åkning	66 %	Ej betygsatt
Toaletterna vid isbanan	62 %	3,7
Parkeringsmöjligheterna i närheten av isbanan	31 %	3,6
Belysningen på isbanan	23 %	4,6
Tillgången till information som rör isbanans öppettider	22 %	4,0
Värmestugorna vid isbanan.	20 %	3,8
Städningen av området runt isbanan	19 %	4,3
Grillplatserna vid isbanan	12 %	3,9
Personalen bemötande	5 %	4,2
Det är viktigt att det finns omklädningsrum vid isbanan	1 %	Ej betygsatt

Tabell 7 – Sammanlagt resultat för kundundersökningen vid Strömvallens isbana (rangordning kopplat till betyg)

Tabellen visar att den högst prioriterade faktorn som gäller isens kvalitet också får ett högt betyg. Ambitionen bör vara ett betyg på minst 3,5 på en femgradig skala vid åtminstone de påståenden som prioriteras högst av brukarna. Samtliga betyg i undersökningen vid Strömvallens isbana når upp till 3,5.

Matrisen på nästa sida ger en fingervisning om var ett eventuellt förbättringsarbete bör ske då betygsättningen kombineras med rangordningen på ett överskådligt sätt. Om ett påstående har fått ett lägre betygsvärde än 3,5 har påståendet satts till vänster i tabellen och har ett påstående fått kryss av fler än 50 procent av respondenterna har påståendet placerats i tabellens övre hälft. Påståendet *Mitt samlade intryck av Strömvallens isbana* som inte rangordnas och som därmed inte placeras ut i matrisen nedan fick betygsnittet 4,5 (4,6 från kvinnorna och 4,4 från männen).



Den fria entrén har inte betygsatts utan bara viktats eftersom fri entré är svårt att betygsätta. Dock tycker 66 procent av besökarna att det är viktigt med fri entré till isbanan. Inte heller faktorn omklädningsrum har betygsatts eftersom det inte finns några omklädningsrum för allmänheten vid isbanan. Viktningen ger dock svaret att omklädningsrum inte är något som efterfrågas av allmänheten då bara en procent har viktat/prioriterat den delen. Utifrån resultatet av kundundersökningen handlar det i dagsläget inte om att vidta några direkta förbättringsåtgärder utan snarare om att arbeta för att vidmakthålla det goda resultatet även kommande säsonger.

Respondenterna gavs även möjlighet att skriva ner övriga synpunkter som man ville framföra via enkäten. Återkommande synpunkter var framförallt mer tider för allmänhetens åkning på lördagar och söndagar. Isbanans normala öppettider för allmänhetens åkning på lördag och söndagar har varit klockan 15-18 men ofta har isen öppnats betydligt tidigare för allmänheten om det inte har varit någon match eller träning inbokad på isbanan. Aktuella öppettider har angetts dels på webben och dels via ett specifikt telefonnummer dit allmänheten kunnat ringa dygnet runt. Till nästa säsong skulle informationen på webben kunna förtydligas ännu mer så att det framgår att isbanan ofta har utökade öppettider för allmänheten på helgerna.

- *Önskar att de kunde vara öppet tidigare på helgerna.*
- *Kunde vara öppet från kl. 13.00, ganska kort med endast 3 timmar. Annars jättebra!*
- *En trevlig isbana.*
- *Jag önskar längre öppettider annars är jag nöjd. Bra att säsongen börjar tidigt och jag hoppas att inte isbanan stänger efter vecka 8.*
- *Bra med uppdelning av ishockeyspel och skridskoåkning. Bra med många sittbänkar.*
- *På tok för få parkeringsplatser! Särskilt en fin dag som denna; många besökare & alla bor inte i Oskarström.*
- *Kunde öppna tidigare på helgerna, kl. 12.00 redan om det hade varit möjligt.*
- *Allmänåktider även vardagskvällar.*
- *Tycker alltid det är härligt att komma o åka, har skridskorna i bilen och stannar ofta upp och åker när vi åker förbi Oskarström. Andra gånger har vi roliga utflykter, träffas. Toppen*

att kunna åka skridskor medan barnen åker pulka eller skidor. isbanan bra för samhället/folk träffas.

- Tycker allt verkar bra, kanske mer sittplatser.
- Mera öppet. Avskilja hockey/bandy halvdel så att motionsåkare får en halvdel.
- Ella 6 år tycker den är bäst.
- En isbana som Strömvallen i Halmstad vore bra.
- Ja att man har en flexibel syn på hur länge man ska hålla banan öppen, så länge vi har vinterprognos bör banan hållas öppen (kyld).
- Sittplatserna är bra, kanske kunde de vara ännu fler? Jag har endast varit här dagtid, vet ej ngt om belysning men anser att det är viktigt att den är god. En lång säsong är eftersträvansvärt då vintersportsalternativen är få så här långt söderut.
- Parkeringen räcker bara till om det är lite folk på isen. Alldeles för mycket bilar på gatorna.
- Isbanan ofta upptagen om matcher när man kommer. Fler parkeringar intill banan. Ser aldrig någon när man är där (personal). Borde vara fler (toaletter).

4.4 Nöjd Kund Index (NKI)

För att få nöjda kunder är det viktigt att ta reda på hur kunderna värderar verksamheten och det kan man göra genom att räkna ut ett Nöjd Kund Index. Umeå kommun, som under flera år har genomfört liknande kundundersökningar inom fritidsområdet, har som riktgräns att ett NKI större än 3,0 (på en fyrgradig skala) är ett bra värde för en anläggning. Är NKI-värdet mindre än 3,0 bör en granskning göras för att se var ett eventuellt förbättringsarbete bör ligga. I kundundersökningar som genomförs från och med år 2011 använder teknik- och fritidsförvaltningen sig av en femgradig betygsskala. Som riktgränsen gäller att ett NKI som är 3,5 eller högre är ett bra värde/betyg.

I undersökningen har ett NKI för Strömvallen räknats fram. NKI räknas ut genom att samtliga värden från betygsättningen läggs ihop och sedan divideras med antalet påstående, i detta fall tolv påstående. NKI-värdet 4,1 för Strömvallen, det vill säga det sammanlagda värdet för samtliga påstående, är ett bra betyg. NKI-värdet för kvinnorna är 4,2 och NKI-värdet för männen är 4,0.

Vid tidigare genomförda kundundersökningar har NKI-värdet sett ut som följer:

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011*
Sporthallen	2,6	2,3	2,6				
Halmstad Arena IP	2,9	2,7		3,0			
Halmstad Arena Bad			3,3				
Simstadion				3,1			
Idrottshallar/gymnastiksal					2,9		
Strömvallens isbana							4,1

* Från och med 2011 övergick förvaltningen från en fyrgradig till en femgradig betygsskala.

Tabell 8 – NKI-värde vid tidigare kundundersökningar

5. Slutsatser

Sammanfattningsvis visar kundundersökningen vid Strömvallens isbana att besökarna är mycket nöjda med anläggningen och de ger samtliga delar ett godkänt eller ett mycket högt betyg. Faktorn *Mitt samlade intryck av Strömvallens isbana* får betyget 4,5 på en femgradig skala vilket är väldigt bra och glädjande. Det finns därmed inga delar som man i dagsläget behöver åtgärda på Strömvallens isbana utan det handlar istället om att bibehålla det goda betyget från besökarna även kommande säsonger.

De delar som man trots bra och höga betyg eventuellt skulle kunna titta på inför kommande säsong för att förbättra ytterligare är:

- Informationen om öppettiderna för allmänhetens åkning på helgerna. De flesta helgerna är isbanan öppen betydligt mer än mellan klockan 15 och 18, men det bör eventuellt framgå ännu tydligare på webben och eventuellt även på anslag vid isbanan. Isbanans öppettider får dock ett högt betyg (3,9) av kunderna i undersökningen.
- Parkeringsmöjligheterna vid isbanan prioriteras av 31 procent av respondenterna och får 3,6 i betyg. De dagar när både skidbacken Vrenningebacken och isbanan är öppen (vilket inte var fallet när undersökningen genomfördes) och det är mycket besökare i området kan parkeringsmöjligheterna eventuellt upplevas begränsade.

Kundundersökningen och dess resultat kommer att redovisas för berörda inom teknik- och fritidsförvaltningen samt för teknik- och fritidsnämnden under våren 2011.

Bilagor

1. Enkät - Kundundersökning Strömvallens isbana 2011

A1. Vilket är ditt postnummer?

A2. Kön?

Kvinna:

Man:

A3. Ålder?

A4. Hur ofta brukar du besöka Strömvallens isbana? (Markera med ett kryss)

- 3 eller fler gånger per vecka
- 1-2 gånger per vecka
- 1-2 gånger per månad
- 1-3 gånger per säsong eller mer sällan
- Det är första gången som jag besöker Strömvallens

A5. Besöker du Strömvallens isbana tillsammans med någon? (Markera med ett kryss)

- Ja, med min familj
- Ja, med vänner
- Ja, med _____
- Nej, jag är här själv

B. Rangordna påståenden

Läs igenom följande påståenden. **Välj ut och sätt ett kryss efter de fem (5) påståenden som du tycker är viktigast när det gäller Strömvallens isbana.**
Kryssa här!



B1	Det är viktigt att städningen av området runt isbanan är bra	
B2	Det är viktigt att isen är bra att åka på	
B3	Det är viktigt att belysningen på isbanan är bra	
B4	Det är viktigt att isbanan har bra öppettider för allmänheten	
B5	Det är viktigt att det finns parkeringsmöjligheter i närheten av isbanan	
B6	Det är viktigt att jag enkelt kan ta del av information som rör isbanans öppettider	
B7	Det är viktigt att det är gratis inträde till isbanan vid allmänhetens åkning	
B8	Det är viktigt att det finns värmestugor vid isbanan	
B9	Det är viktigt att det finns omklädningsrum vid isbanan	
B10	Det är viktigt att det finns bänkar/sittplatser runt isbanan	
B11	Det är viktigt att det finns grillplatser vid isbanan	
B12	Det är viktigt att det finns toaletter vid isbanan	
B13	Det är viktigt att personalen vid isbanan har ett vänligt bemötande	

Var vänlig vänd!

C. Betygsätt påståenden

Nu ska du betygsätta tolv (12) påståenden utifrån hur du tycker att det är på isbanan idag.

Betygsätt varje påstående där 1 är ett mycket dåligt betyg och 5 är ett mycket bra betyg. Kryssa för det alternativ som bäst motsvarar din uppfattning

Lågt betyg → Högt betyg

		Mycket dåligt	Ganska dåligt	Varken eller	Ganska bra	Mycket bra	Vet ej
		1	2	3	4	5	
C1	Städningen av området runt isbanan						
C2	Kvalitén på isbanans is						
C3	Belysningen på isbanan						
C4	Isbanans öppettider för allmänhetens åkning						
C5	Parkeringsmöjligheterna i närheten av isbanan						
C6	Tillgången till information som rör isbanans öppettider						
C7	Värmestugorna vid isbanan						
C8	Bänkarna/sittplatserna runt isbanan						
C9	Grillplatserna vid isbanan						
C10	Toaletterna vid isbanan						
C11	Personalens bemötande						
C12	Mitt samlade intryck av Strömvallens isbana						

D. Övriga synpunkter

Finns det några övriga synpunkter som du vill framföra gällande isbanan? Något som du saknar eller som kunde göras bättre? Förtydliga gärna de delar som du har gett lågt betyg.

Enkäten besvaras anonymt och dina svar blir en del av en sammanställning.

Rapporten kommer att publiceras på www.halmstad.se

Ett stort tack för din medverkan!