

Kundundersökning Halmstad Arena

Bad, Is och Idrottshallar
Oktober 2012



Foto Anders Andersson

Innehållsförteckning

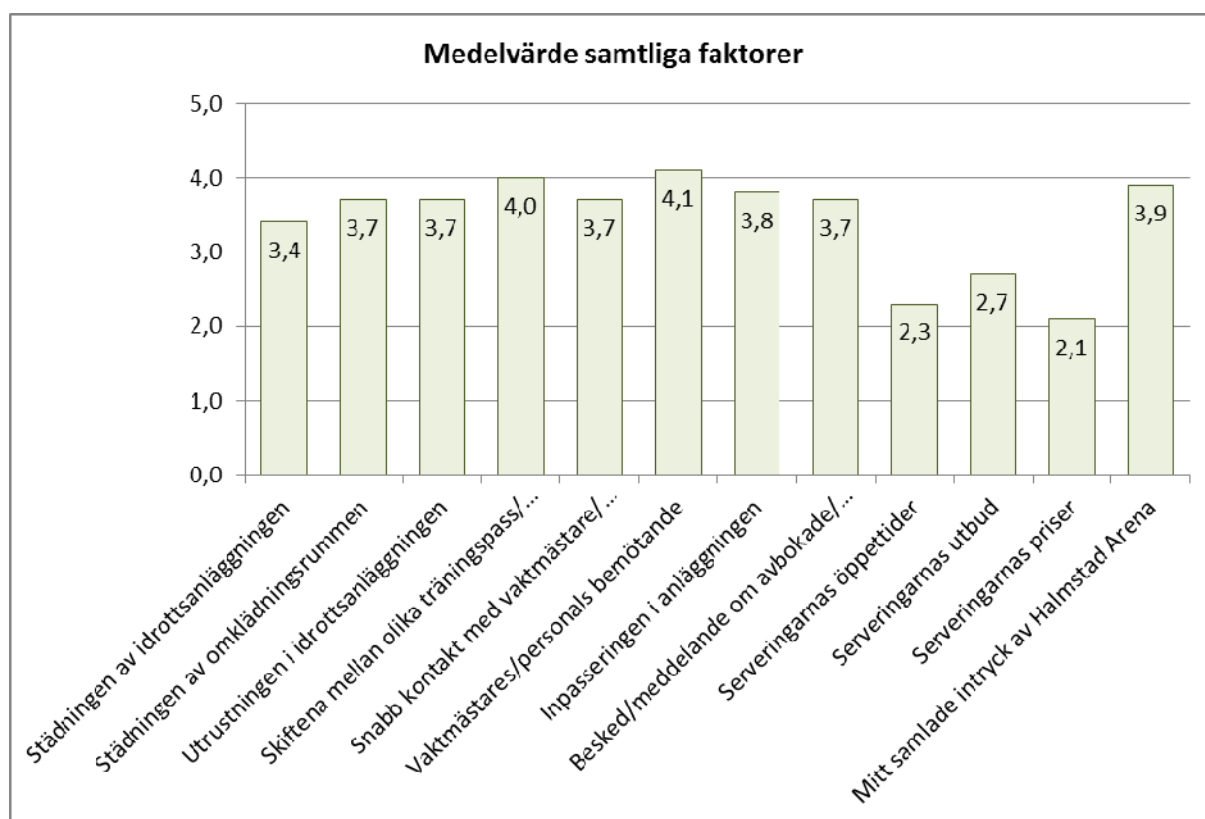
Sammanfattning	2
1. Inledning.....	4
2. Syfte	4
3. Metod	5
4. Resultat av kundundersökning	6
4.1 Bakgrundsfrågor.....	6
4.2 Resultat.....	6
4.2.1 Halmstad Arena i sin helhet	7
4.2.2 Halmstad Arena Bad	12
4.2.3 Halmstad Arena Is	15
4.2.4 Halmstad Arena Idrottshallar	18
4.3 Besked om avbokade tider/pass	22
4.4 Nöjd Kund Index (NKI)	23
Bilagor.....	24

Sammanfattning

I oktober 2012 genomförde teknik- och fritidsförvaltningen en kundundersökning vid Halmstad Arena i Halmstads kommun. En webbaserad enkät skickades ut till aktivitetsledare som leder verksamhet i badet, ishallarna samt idrottshallarna. Aktivitetsledarna fick vikta samt betygsätta mellan nio till tolv påståenden. Påståendena handlade om skötseln av anläggningen, om bemötande, om serveringarna samt om informationsflödet vid inställda pass. Syftet med kundundersökningar i stort är att få reda på eventuella brister och utvecklingsområden vid våra anläggningar, i detta fall Halmstad Arena, för att på sikt uppnå det av kommunfullmäktige beslutade konkretiserade målet ”Kommuninvånarna ska bli mera nöjda med möjligheterna att utöva fritidsaktiviteter och med möjligheterna till natur- och fritidsliv”.

Webbenkäten skickades ut till 175 aktivitetsledare. Respektive inskickad enkät knyter an till en specifik del av Halmstad Arena, dvs. badet, ishallen eller idrottshallarna. Svarstiden var den 26 september till och med den 19 oktober. Tre påminnelser skickades ut under svarstiden och svarsfrekvensen blev 52 procent. Rapporten bygger på 89 godkända enkätsvar, 45 procent från kvinnor och 55 procent från män.

Sammanfattningsvis visar kundundersökningen vid Halmstad Arena på ett bra och till vissa delar ett mycket bra betyg till Halmstad Arena. Undantaget är främst de delar i kundundersökningen som hör samman med serveringarna. Samtliga delar i enkäten, förutom serveringarna, får ett godkänt betyg (högre betyg än 3,0). Flera delar når även upp till betyget 3,7 och högre på den femgradiga skalan som har använts. Faktorn *Mitt samlade intryck av Halmstad Arena* får betygsmedelvärdet 4,2 från aktivitetsledare vid badet och 4,1 från aktivitetsledare vid idrottshallarna medan betyget blir 3,0 från aktivitetsledarna vid ishallarna.



Tabell 1 – Medelvärde samtliga faktorer som har betygsatts av aktivitetsledarna vid Halmstad Arena

När man bryter ner resultatet per anläggning (bad, is, idrottshallar) kan man vidare konstatera att aktivitetsledarna vid badet och idrottshallarna generellt ger anläggningen ett bra eller mycket bra betyg, förutom när det gäller serveringarnas utbud, priser och öppettider. Däremot ger aktivitetsledarna vid ishallarna lägre betyg till flera av delarna i kundundersökningen jämfört med aktivitetsledarna vid de två övriga anläggningarna. Dock når åtta av tolv faktorer som berör isen upp till betyget 3,0, vilket motsvarar ett godkänt betyg. Kritik mot den gamla ishallen förs fram av flera aktivitetsledare under frågan om övriga synpunkter. En del av förklaringen till de generellt sett lägre betygen för isen är troligtvis skicket på den gamla ishallen.

Medelvärde betygsättning Halmstad Arena	Bad	Is	Idrottshallar
Städningen av idrottsanläggningen	4,0	2,4	3,5
Städningen av omklädningsrummen	3,7	3,4	3,7
Utrustningen i idrottsanläggningen	3,7	3,0	4,0
Övergångarna/skiftena mellan olika träningspass/föreningar i anläggningen	4,2	3,9	3,9
Snabb kontakt med vaktmästare/personal i anläggningen	4,2	3,1	3,8
Vaktmästares/personals bemötande	4,3	3,2	4,4
Inpasseringen i anläggningen (passerkort, nycklar etc.)	4,1	3,3	4,0
Besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass	4,0	3,7	3,5
Serveringarnas öppettider	3,3	1,4	2,1
Serveringarnas utbud	3,2	2,1	2,7
Serveringarnas priser	2,5	1,5	2,0
Mitt samlade intryck av Halmstad Arena	4,2	3,0	4,1

Tabell 2 – Betyg för respektive faktor vid de tre idrottsanläggningarna vid Halmstad Arena som ingick i kundundersökningen i oktober 2012

Personalens/vaktmästarnas bemötande får högst betyg (4,3 respektive 4,4 i snitt) av samtliga faktorer som mäts i kundundersökningen av aktivitetsledarna vid badet och idrottshallarna medan betyget från aktivitetsledarna vid isdelen när det gäller personalens/vaktmästarnas bemötande är 3,2. I sammanhanget kan nämnas att det är samma personal som arbetar med ishallarna och idrottshallarna, bara badet har egen personal.

Det är serveringarnas utbud, priser och öppettider som får låga eller mycket låga betyg av samtliga aktivitetsledare, framförallt från aktivitetsledare vid isarna och idrottshallarna. När det gäller café- och restaurangverksamheten vid Halmstad Arena avslutade MWM sitt uppdrag med att sköta serveringarna på Halmstad Arena den 15 oktober 2012. Servicekontoret har tills vidare tagit över verksamheten.

För att öka kundnöjdheten bland aktivitetsledare vid Halmstad Arena är det framförallt isanläggningen med betoning på den gamla ishallen samt serveringarna och deras funktion som man bör arbeta vidare med och utveckla.

1. Inledning

Idrotts- och fritidsverksamheten är en viktig del av Halmstads kommuns samhällsstruktur och består framför allt av stöd till föreningslivet samt ett stort antal anläggningar som till exempel Halmstad Arena, tempererade utomhusbad, ridhus, konstfrusen isbana, idrottshallar och idrottsplatser.

Halmstad Arena invigdes i februari 2010 och är idag hemvist för ett trettiotal föreningar.

Anläggningen omfattar flera olika typer av idrottsanläggningar:

- Fyra fullstora inomhushallar: A1, A2 (utgör tillsammans "grytan"), B1 (standardidrottshall med social yta) och C1 (fullstor idrottshall med läktare för 300 åskådare).
- Fem mindre specialhallar för t.ex. dans, kampsport, boxning, fäktning och brottning.
- Två ishallar med två fullstora rinkar, varav en med läktare för 4 000 åskådare, och dessutom en mindre isbana.
- Familjebad med äventyrsdel och simhall.
- Gym som drivs via entreprenör.
- Piazza (220 m lång och 8 m bred glasgång som löper längs med framsidan av arenan).
- Kansli- och kontorslokaler, mediautrymmen, presskonferensrum, personalytor, vip-restaurang samt badcafé i anslutning till badet och en restaurang i anslutning till piazzan.

Utöver ovan nämnda anläggningar finns det inom Halmstad Arenaområdet även ett stort antal fotbollsplaner, både naturgräs och konstgräs, en kombinerad fotbollsplan/ friidrottsanläggning samt en skatepark. Utomhusdelarna berörs inte i kundundersökningen. Det innebär en arena vars utformning ger stora möjligheter för såväl föreningslivet som för arrangörer och besökare.

2. Syfte

Halmstads kommuns planeringsdirektiv med budget för 2012-2014 omfattar bland annat följande konkretiserade mål: "*Kommuninvånarna ska bli mera nöjda med möjligheterna att utöva fritidsaktiviteter och med möjligheterna till natur- och fritidsliv*". Detta återkommer i uppdragshandlingen för Halmstad Arena där målet med uppdraget är:

- 1) *Nöjda kunder*
- 2) *Välsköta och funktionsdugliga anläggningar*

Som ett led i att uppnå det målet skriver teknik- och fritidsnämnden i sin verksamhetsplan för 2012-2014 att verksamheten ska "*Genomföra en kundundersökning per år vid en idrottsanläggning*". Det gör vi för att ta reda på eventuella brister och utvecklingsområden när det gäller våra anläggningar. I år kompletterar vi även SCB:s medborgarundersökning med en tilläggsfråga vars syfte är att ta reda på vilken typ av anläggning som medborgarna vill att kommunen satsar på. Tidigare i år genomförde vi en kundundersökning gentemot besökare vid Halmstad Arena Bad. Besökarna gav badet ett mycket bra betyg.

I den här kundundersökningen har teknik- och fritidsförvaltningen via en webbaserad enkät frågat aktivitetsledare vid badet, ishallen samt idrottshallarna i Halmstad Arena vad de tycker om bland annat skötseln av anläggningen, om personalens/vaktmästarnas bemötande, om serveringarna samt om informationsflödet vid inställda pass. Liknande undersökningar har tidigare genomförts vid till exempel före detta Sporthallen samt vid Halmstad Arena Bad, Strömvallen och Simstadion Brottet. Dock är det första gången som teknik- och fritidsförvaltningen genomför en kundundersökning som riktar sig till aktivitetsledare som leder verksamhet som äger rum i Halmstad Arena.

3. Metod

Undersökningen genomfördes som en webbaserad enkät. Enkäten skickades ut via e-post till de aktivitetsledare som bedriver verksamhet i de aktuella anläggningarna i Halmstad Arena via det webbaserade enkätverktyget Query & Report.

E-postadresserna till aktivitetsledare samlades dels in via föreningarnas kontaktpersoner/kanslier och dels via respektive förenings webbsida i de fall inget svar erhöles från föreningen. Ambitionen var att få in svar från så många aktivitetsledare som möjligt samt att täcka in samtliga tre anläggningar, exklusive Halmstad Arena IP. Vi erbjöd oss även att skicka ut enkäten brevlades till de aktivitetsledare som inte hade någon e-postadress, men då det endast var en aktivitetsledare som inte hade någon e-postadress skedde aldrig detta.

Webbenkäten gick ut till 175 aktivitetsledare som representerade sammanlagt 23 föreningar. Fem föreningar skickade inte in några e-postadresser varför de inte är med i kundundersökningen. Tre påminnelser skickades under svarstiden. I slutet av svarsperioden skickade vi även ut en påminnelse till respektive förenings officiella e-postadress eller kansli och bad dem att påminna sina aktivitetsledare om att besvara enkäten.

Föreningar som deltar i kundundersökningen			
1	Brottarklubben Allians	13	Halmstads Handbollspojkars IF
2	Gymnastikföreningen Gymmix-Pulsen	14	Halmstads Innebandyklubb
3	Gymnastikföreningen Nissaflickorna	15	Halmstads Rytmska Gymnastikförening
4	Halmstad Aikidoklubb	16	HK Drott Halmstad
5	Halmstad Bordtennisklubb	17	Hylte Halmstad Volley Bollklubb
6	Halmstad Danskklubb	18	Sannarps Hockey Club
7	Halmstad Gymnastikförening	19	Shogun Jujitsu Halmstad
8	Halmstad Hockey	20	Simföreningen Aquarier
9	Halmstad Konståkningsklubb	21	Simklubben Laxen
10	Halmstad Shotokan Karateklubb	22	Sportdanskklubben Laxbuggarna
11	Halmstads Allmänna Idrottssällskap	23	Tai Chi Halmstad
12	Halmstads Fäktsällskap		

Föreningar som inte deltar i kundundersökningen	
1	Abadá - Capoeira Halmstad
2	Halmstad Basketklubb
3	Halmstad Pekiti-Tirsia IF
4	Kung Fu Bac Phai i Halmstad IF
5	Oskarströms Bandyklubb

Tabell 3- Förteckning över vilka föreningar som deltar respektive inte deltar i kundundersökningen

Enkäten innehöll fem olika delar:

- 1) Bakgrundsfrågor
- 2) Nio påståenden varav respondenterna skulle kryssa för de fyra viktigaste påståendena.
- 3) Tolv påståenden, identiska med de första nio påståendena men kompletterade med ytterligare tre, vilka skulle betygsättas på en skala från 1 till 5 (från mycket dåligt till mycket bra).
- 4) Fråga om hur aktivitetsledarna får besked om avbokade/inställda träningspass.
- 5) Utrymme för kommentarer och övriga synpunkter i slutet av enkäten.

Relationen mellan rangordningen och betygsättningen redovisas längre fram i rapporten tillsammans med ett Nöjd Kund Index (NKI).

4. Resultat av kundundersökning

I kommande avsnitt presenteras resultatet av kundundersökningen. Eftersom de tre anläggningarna som ingår i undersökningen skiljer sig åt (badet, ishallen, idrottshallarna) redovisas dels ett samlat resultat för Halmstad Arena och dels tre separata resultat för respektive anläggning:

- 1) Halmstad Arena Bad
- 2) Halmstad Arena Is (D1, E1, E2)
- 3) Halmstad Arena Idrottshallar (A1, A2, Grytan, B1, C1-C6)

Enkätens svarstids sattes från den 26 september till och med den 19 oktober 2012. Totalt fick vi in 91 st. enkätsvar. Av dem var det två respondenter som inte tillhörde målgruppen, dvs. som inte var aktivitetsledare för någon verksamhet i Halmstad Arena, vilket innebär 89 enkätsvar att basera resultatet på. Svarsfrekvensen blir därmed 52 procent. Det kan jämföras med svarsfrekvensen vid SCB:s senaste medborgarundersökning i Halmstads kommun som låg på 55 procent. Vi bedömer att antalet inkomna enkäter räcker som underlag för en rapport.

4.1 Bakgrundsfrågor

Inledningsvis skulle aktivitetsledarna dels ange kön och dels ange i vilken del av Halmstad Arena som aktiviteterna äger rum som vederbörande leder. Flest inkomna svar avser idrottshallarna som också är flest till antal. Fördelningen mellan kvinnor och män är relativt jämn om man tittar på det totala antalet inkomna enkätsvar, dock finns det stora skillnader mellan de olika anläggningstyperna, där kvinnorna är i majoritet vid badet medan männen är i majoritet vid isen och idrottshallarna. Av den sista kolumnen framgår hur många föreningar som är representerade bland dem som besvarade enkäten.

Del av Halmstad Arena	Kvinnor		Män		Totalt	Föreningar
Halmstad Arena Bad	28	90 %	3	10 %	31	2 st. (av 2)
Halmstad Arena Idrottshallar	8	22 %	29	78 %	37	16 st. (av 18)
Halmstad Arena Is	4	19 %	17	81 %	21	2 st. (av 3)
Totalt	40	45 %	49	55 %	89	20 st. (av 23)

Tabell 4 – Antal inskickade svar fördelat på kön och anläggning

4.2 Resultat

Respondenterna skulle inledningsvis välja ut fyra påståenden, utan inbördes rangordning, av totalt nio påståenden som de ansåg var viktigast för dem när det gäller Halmstad Arena. Tolv påståenden skulle därefter betygsättas utifrån hur respondenterna upplever att det fungerar vid Halmstad Arena idag. En femgradig betygsskala användes: (1) *Mycket dåligt*, (2) *Dåligt*, (3) *OK*, (4) *Bra* samt (5) *Mycket bra*. Det fanns också möjlighet för respondenterna att svara *Vet ej* om de inte kunde betygsätta ett påstående.

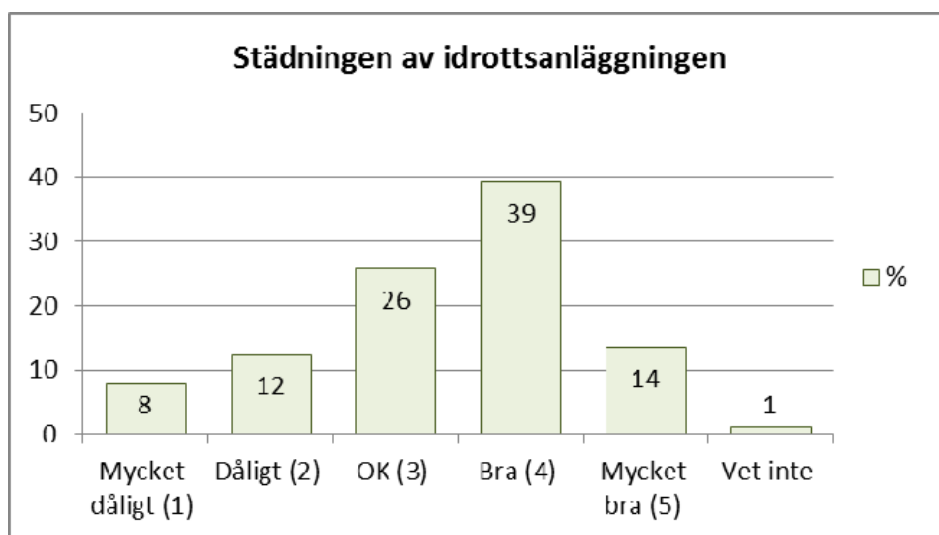
Betygen som redovisas i tabellerna är ett snittbetyg som baseras på samtliga de betyg som lämnades för den specifika faktorn, dvs. antalet betyg per påstående varierar således med hur många som besvarat frågan med *Vet ej*. Skillnaden i betyg skiljer sig inte nämnvärt om man vid varje påstående uteslutande tittar på betygen från de respondenter som har prioriterat det specifika påståendet, jämfört med när man tittar på betygen från samtliga respondenter för respektive påstående. Därefter fick respondenterna besvara en fråga om hur de oftast får besked/meddelande om avbokade träningspass.

Avslutningsvis gavs respondenterna möjlighet att lämna övriga synpunkter på Halmstad Arena. De fria kommentarerna redovisas i anslutning till respektive anläggning, till viss del grupperade, samt i sin helhet i bilaga ett.

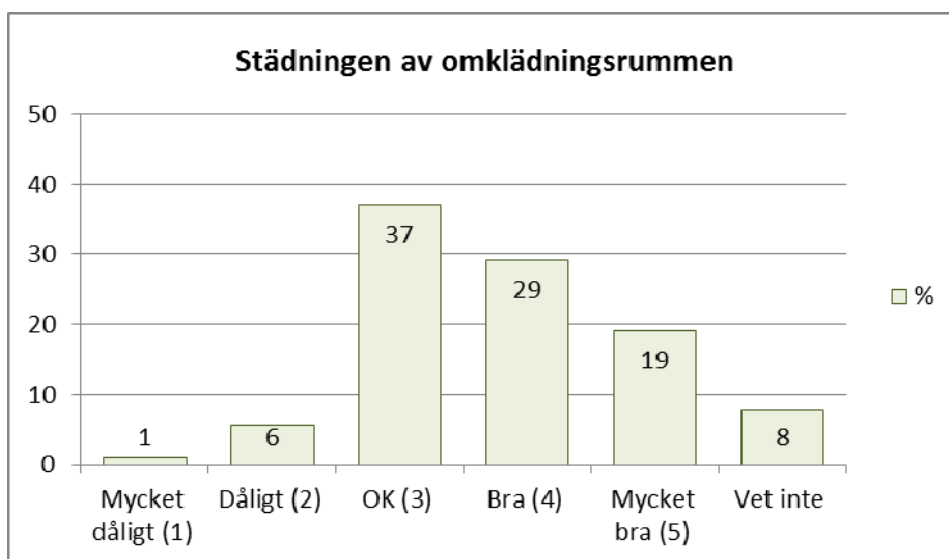
4.2.1 Halmstad Arena i sin helhet

I detta avsnitt redogörs för det samlade resultatet för Halmstad Arena med tonvikt på betygsättningen från aktivitetsledarna vid Halmstad Arena. Redovisningen sker inledningsvis i form av stapeldiagram och avslutas med ett diagram som visar medelvärdet för respektive faktor som har betygsatts av samtliga aktivitetsledare. De inledande tabellerna (tabell 5 till och med tabell 16) visar hur många procent av det totala antalet svarande som har angett respektive betyg.

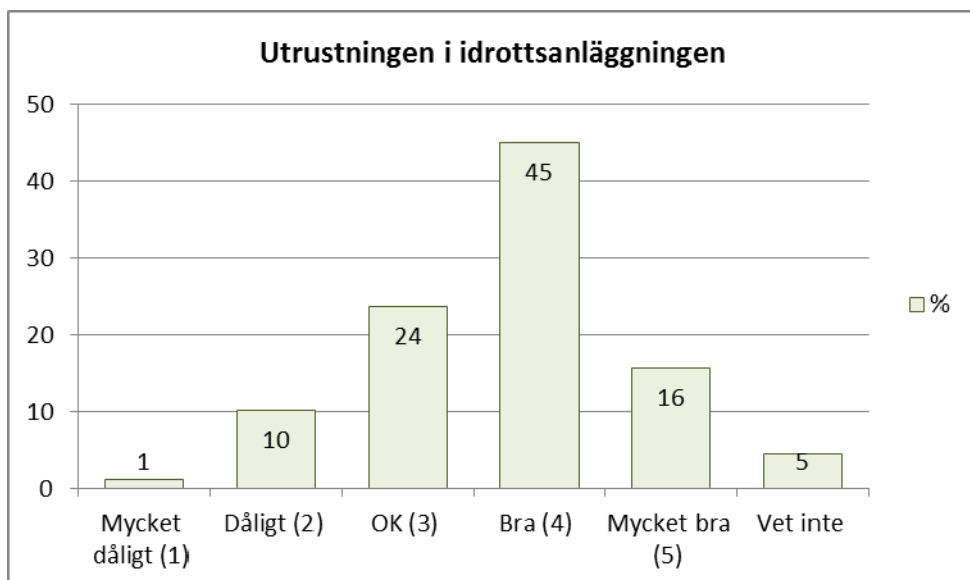
Resultatet baseras på svaren från de 89 aktivitetsledarna. Vid tre av frågorna har dock en av aktivitetsledarna inte satt något betyg varför underlaget då utgörs av 88 svar. Relationen mellan rangordning och betyg framgår av respektive delredovisning i avsnitt 4.2.2 - 4.2.4.



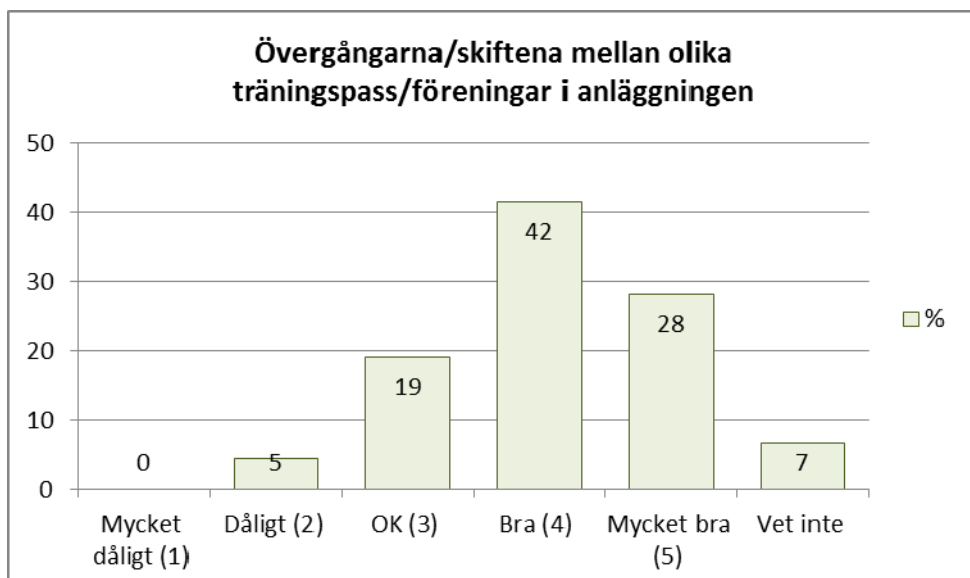
Tabell 5 – Betyg städningen av idrottsanläggningen



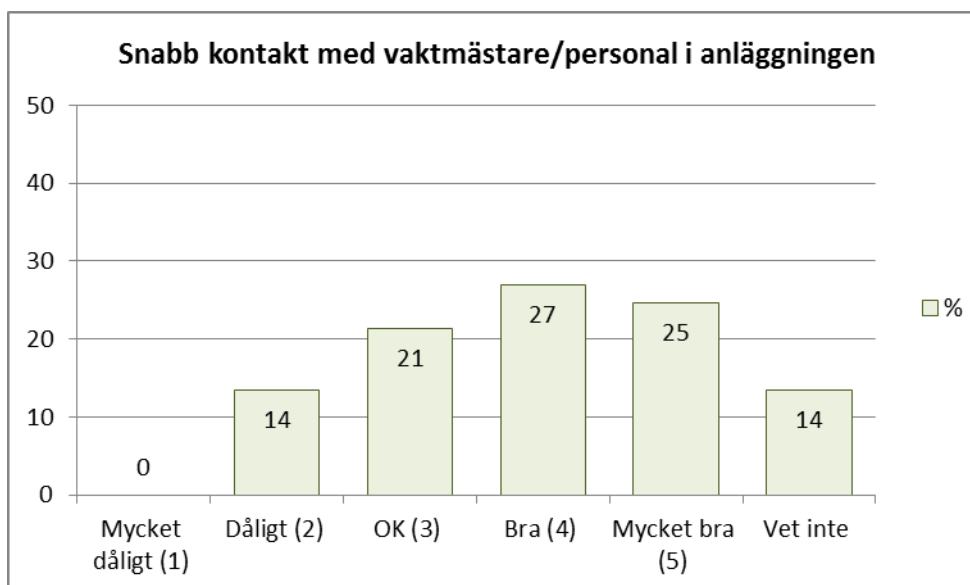
Tabell 6 – Betyg städningen av omklädningsrummen



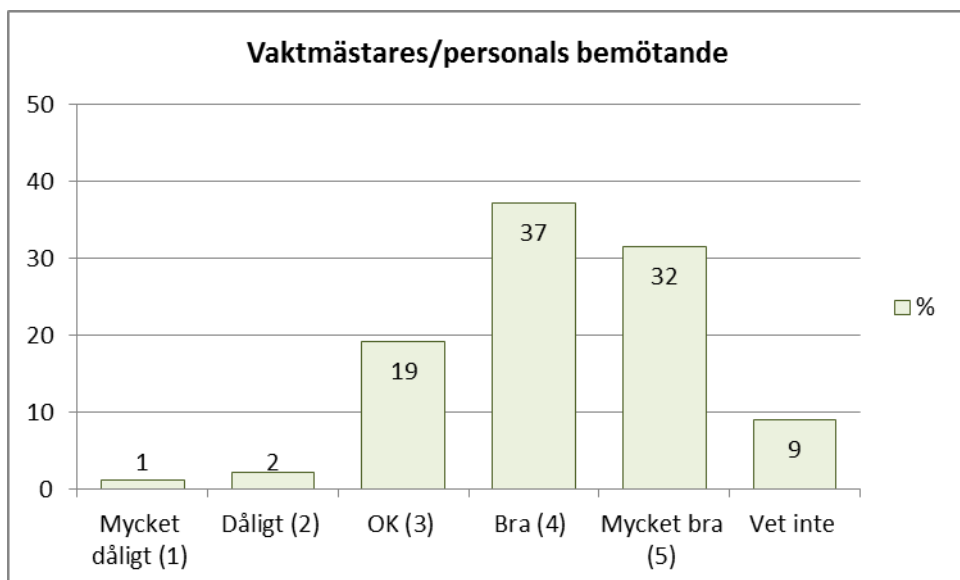
Tabell 7 – Betyg utrustningen i idrottsanläggningen



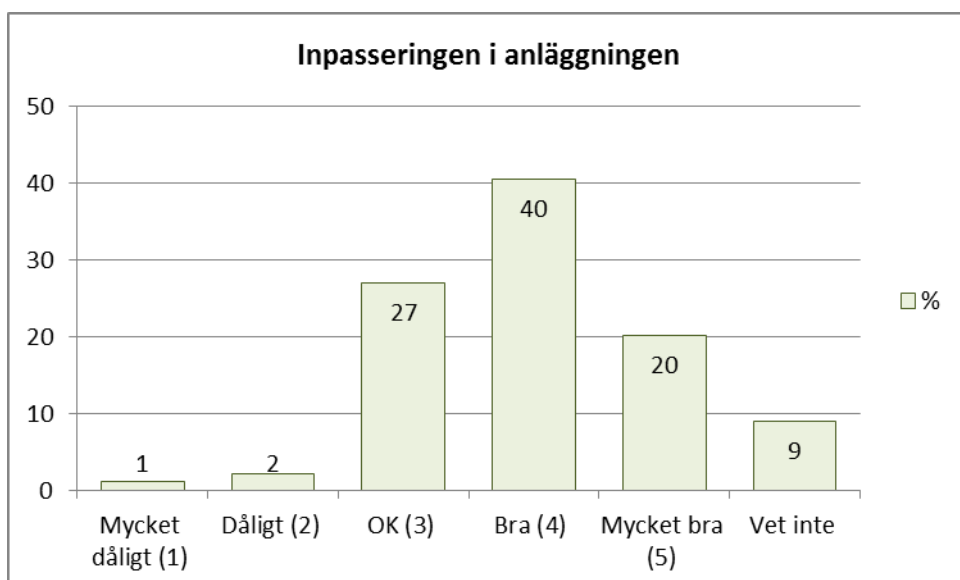
Tabell 8 – Betyg övergångarna/skiftet mellan olika träningspass/föreningar i anläggningen



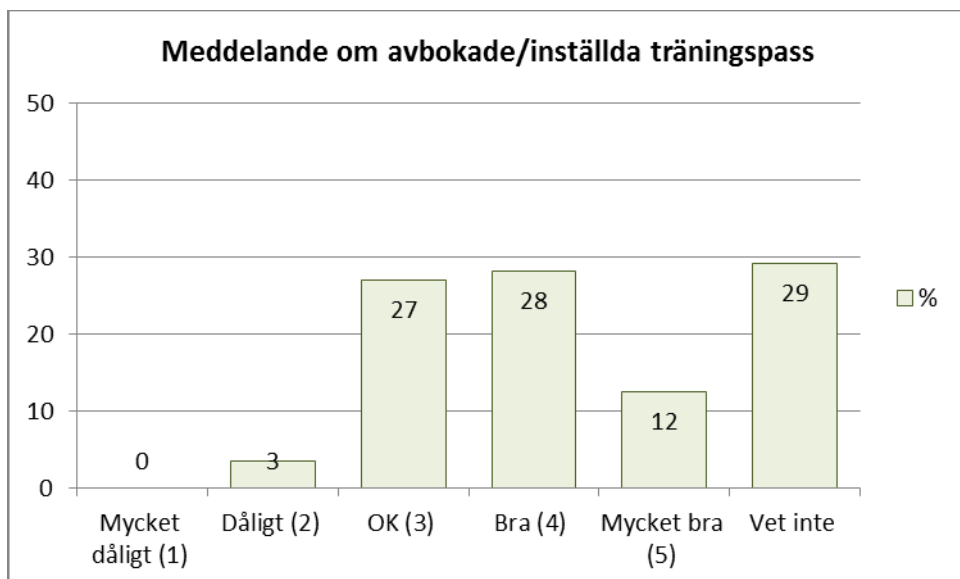
Tabell 9 – Betyg snabb kontakt med vaktmästare/personal i anläggningen



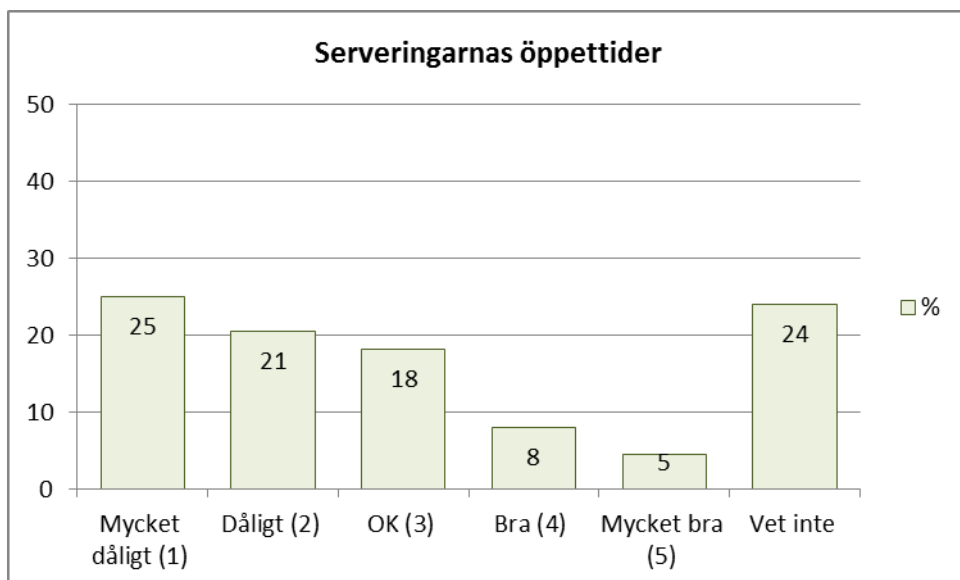
Tabell 10 – Betyg vaktmästares/personals bemötande



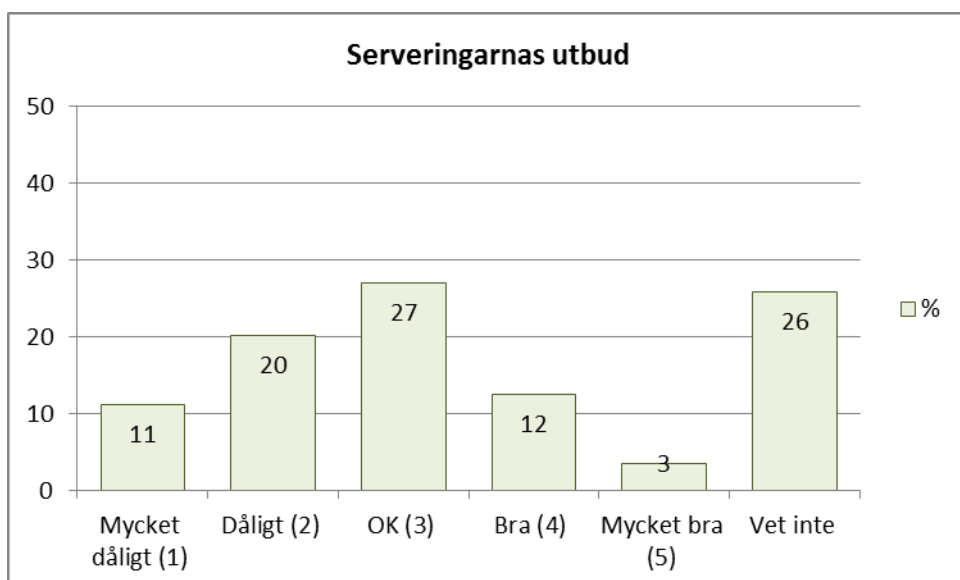
Tabell 11 – Betyg inpasseringen i anläggningen



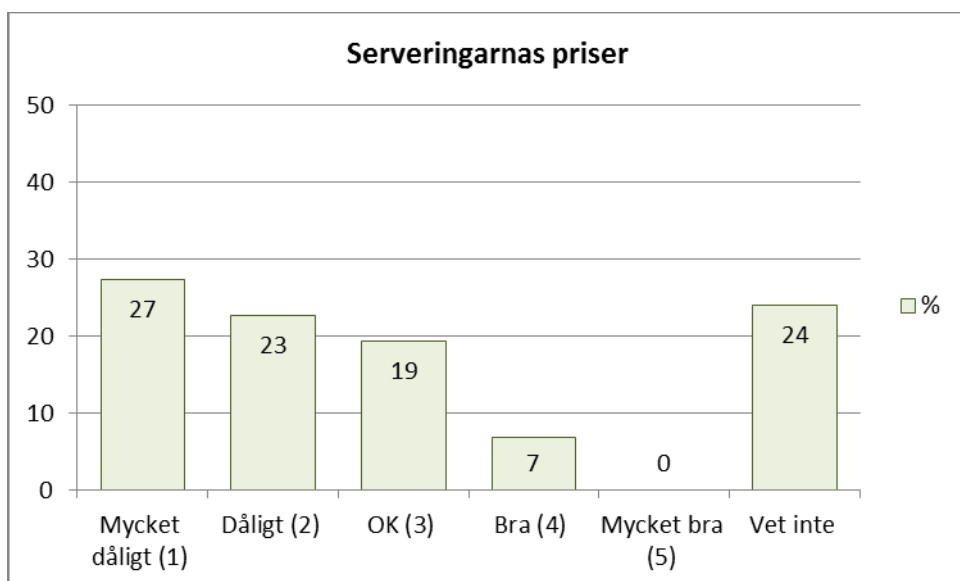
Tabell 12 – Betyg meddelande/besked om avbokade/inställda träningspass



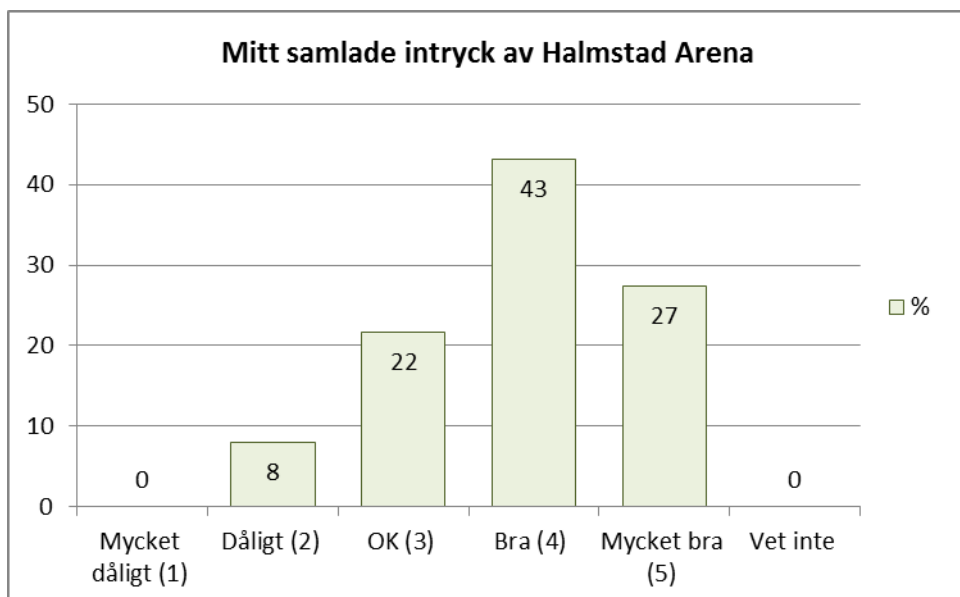
Tabell 13 – Betyg serveringarnas öppettider



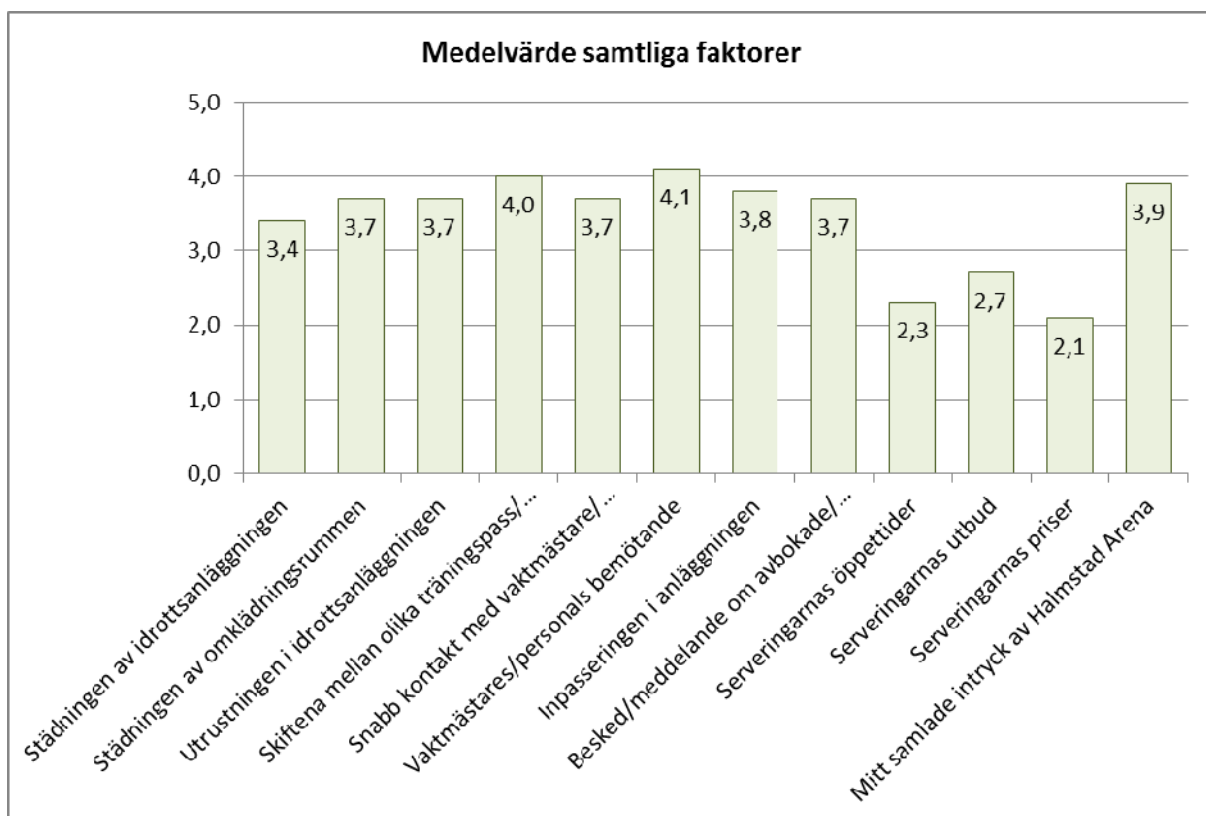
Tabell 14 – Betyg serveringarnas utbud



Tabell 15 – Betyg serveringarnas priser



Tabell 16 – Betyg mitt samlade intryck av Halmstad Arena



Tabell 17 – Medelvärde samtliga faktorer som har betygsatts av aktivitetsledarna vid Halmstad Arena (skala 1-5)

Tabellerna ovan visar sammantaget på ett bra betyg till Halmstad Arena, förutom när det gäller de delar som hör samman med serveringarna. I de tre följande avsnitten har resultatet av kundundersökningen brutits ner på respektive anläggningsdel. I de avsnitten har även aktivitetsledarnas prioritering kopplats samman med betygsättningen.

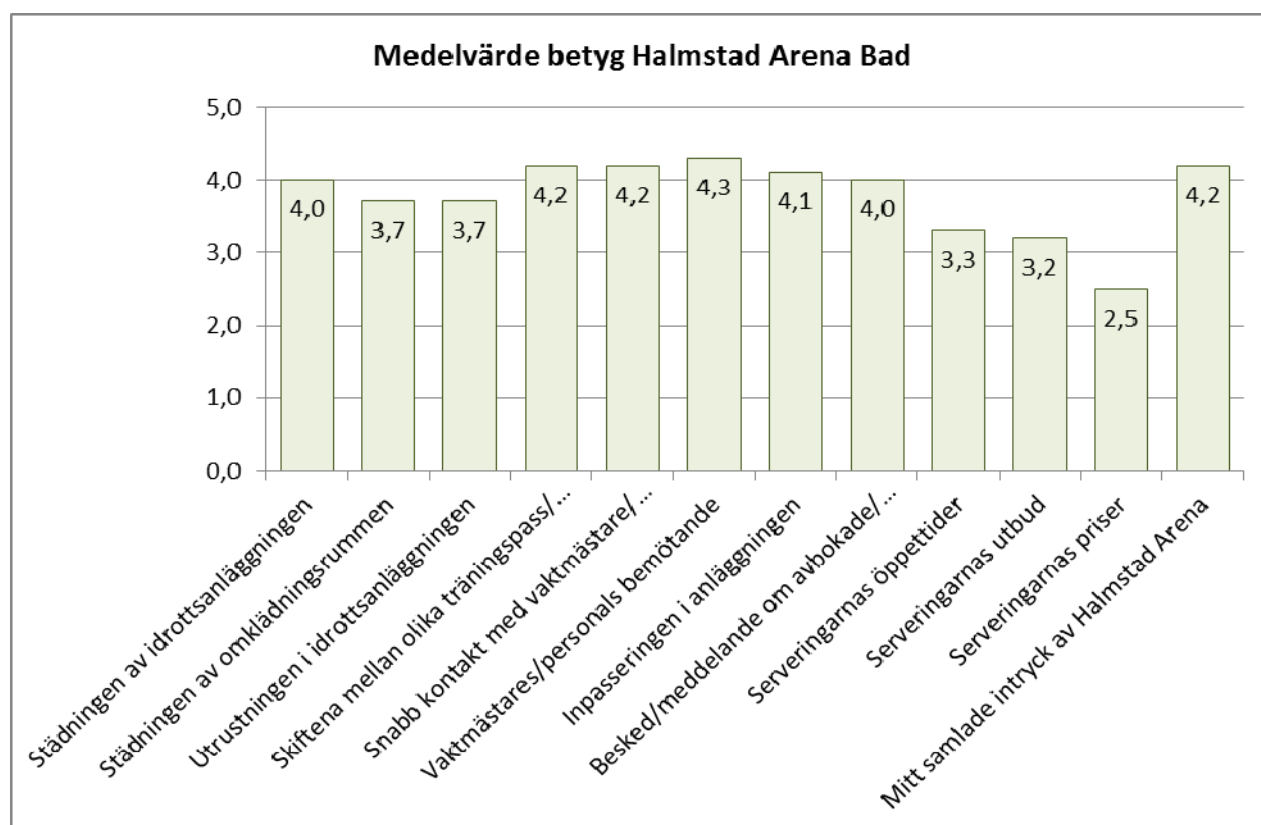
4.2.2 Halmstad Arena Bad

Det inkom 31 enkätsvar kopplade till Halmstad Arena Bad, 28 av svaren var från kvinnor och 3 av svaren var från män. Tabellen nedan visar hur stor andel av respondenterna som har kryssat för respektive påstående. 71 % innebär således att 22 av 31 respondenter kryssade för påståendet.

Prioritering Halmstad Arena Bad	Kvinnor	Män	Totalt	Procent
Det är viktigt att städningen av omklädningsrummen är bra	22		22	71 %
Det är viktigt att städningen av idrottsanläggningen är bra	17	3	20	65 %
Det är viktigt att utrustningen i idrottsanläggningen är i bra skick	14	3	17	55 %
Det är viktigt att jag snabbt kan få kontakt med vaktmästare/personal när jag behöver det	16		16	52 %
Det är viktigt att det är enkelt och smidigt att komma in i anläggningen (passerkort, nycklar etc.)	12	3	15	48 %
Det är viktigt att vaktmästare/personal har ett vänligt bemötande	8	2	10	32 %
Det är viktigt att jag får besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass i god tid	10		10	32 %
Det är viktigt att övergången/skiftet mellan olika träningspass/föreningar fungerar bra	6		6	19 %
Det är viktigt att det finns en servering (utöver badets servering) i Halmstad Arena	1	1	2	6 %

Tabell 18 – Fråga 3: Läs igenom följande nio påståenden. Välj ut och kryssa för de fyra (4) påståenden som du tycker är viktigast när det gäller Halmstad Arena. Sätt endast fyra kryss!.

Resultatet visar att det mest prioriterade påståendet är städningen av omklädningsrum och idrottsanläggning. Att betydelsen av en servering utöver badet servering hamnar sist i prioritetsordningen har sin förklaring eftersom det finns en servering i anslutning till badet.



Tabell 19 – Medelvärde betyg från aktivitetsledare vid Halmstad Arena Bad

Påståendet *Vaktmästares/personal bemötande* får högst betygsnitt (4,3) och lägst betyg får *Serveringarnas priser* (2,5). Alla påståenden utom ett når upp till över 3,0 vilket motsvarar ett godkänt betyg (motsvarar betyget OK). Generellt är det höga betyg för samtliga delar utom för serveringarnas priser, utbud och öppettider när det gäller svaren från de aktivitetsledare som bedriver verksamhet vid Halmstad Arena Bad.

Betygsättning Halmstad Arena Bad	Kvinnor	Män	Totalt	Antal betyg
Vaktmästares/personals bemötande	4,3	4,3	4,3	29
Övergångarna/skiftena mellan olika träningspass/föreningar i anläggningen	4,2	3,7	4,2	28
Snabb kontakt med vaktmästare/personal i anläggningen	4,1	4,7	4,2	24
Mitt samlade intryck av Halmstad Arena	4,1	4,7	4,2	31
Inpasseringen i anläggningen (passerkort, nycklar etc.)	4,0	4,3	4,1	27
Besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass	4,0	3,5	4,0	20
Städningen av idrottsanläggningen	3,9	5,0	4,0	30
Städningen av omklädningsrummen	3,6	5,0	3,7	31
Utrustningen i idrottsanläggningen	3,7	4,0	3,7	28
Serveringarnas öppettider	3,3	3,5	3,3	19
Serveringarnas utbud	3,3	2,0	3,2	20
Serveringarnas priser	2,6	1,5	2,5	22

Tabell 20 - Fråga 4: Nu ska du betygsätta samtliga tolv påståenden utifrån hur du tycker att det fungerar idag/har fungerat fram till idag. Kryssa för det alternativ som bäst motsvarar din uppfattning. Betygsätt varje påstående, där 1 är lägsta betyg och 5 är högsta betyg.

Tabellen nedan beskriver det samlade resultatet för Halmstad Arena Bad. Betyget talar om ifall åtgärder behöver vidtas och rangordningen talar om hur snabbt dessa åtgärder behöver vidtas. Faktorer med hög prioritering och lågt betyg bör prioriteras.

Sammanlagt resultat för Halmstad Arena Bad	Rangordning	Betyg
Det är viktigt att städningen av omklädningsrummen är bra.	71 %	3,7
Det är viktigt att städningen av idrottsanläggningen är bra.	65 %	4,0
Det är viktigt att utrustningen i idrottsanläggningen är i bra skick.	55 %	3,7
Det är viktigt att jag snabbt kan få kontakt med vaktmästare/personal när jag behöver det	52 %	4,2
Det är viktigt att det är enkelt och smidigt att komma in i anläggningen (passerkort, nycklar etc.).	48 %	4,1
Det är viktigt att vaktmästare/personal har ett vänligt bemötande	32 %	4,3
Det är viktigt att jag får besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass i god tid.	32 %	4,0
Det är viktigt att övergången/skiftet mellan olika träningspass/föreningar fungerar bra.	19 %	4,2
Det är viktigt att det finns en servering (utöver badets servering) i Halmstad Arena.	6 %	Ej betygsatt

Tabell 21 – Sammanlagt resultat för Halmstad Arena Bad (rangordning kopplat till betyg)

Tabellen visar att den högst prioriterade faktorn 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 rangordnade faktorer för Halmstad Arena Bad når upp till 3,7.

Ytterligare ett sätt att åskådliggöra resultatet ovan är att placera in de olika faktorerna i matrisen nedan. Det ger en fingervisning om var ett eventuellt förbättringsarbete bör ske på ett överskådligt sätt. Om ett påstående har fått ett lägre betyg 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. Viktigast att prioritera är de faktorer som har prioriterats av många och samtidigt fått låga betyg.

<p>Hög prioritet</p> <p>↑</p> <p>Låg prioritet</p>	<p>Prioritera/Bör åtgärdas</p>	<p>Viktigt att bevara</p> <ul style="list-style-type: none"> – Städningen av omklädningsrum – Städningen av idrottsanläggningen – Skicket på utrustningen – Snabb kontakt med vaktmästare
	<p>Låg prioritet/Åtgärda på sikt</p>	<p>Håll ett öga på</p> <ul style="list-style-type: none"> – Enkelt att komma in i anläggningen – Personalens bemötande – Besked om avbokade pass – Övergången mellan träningspass /föreningar
	<p>Lågt betyg</p> <p>→</p> <p>Högt betyg</p>	

Serveringarnas priser fick, som nämndes tidigare, lägst betyg (2,5) av alla faktorer av aktivitetsledarna vid Halmstad Arena Bad. Betyget för serveringarnas öppettider och utbud hamnade strax över 3,0 vilket motsvarar betyget OK. Eftersom de faktorerna inte ingick i rangordningsmomentet finns de inte med i matrisen ovan, emellertid är det viktigt att ta med sig den aspekten i det fortsatta arbetet.

Avslutningsvis har 15 av de 31 aktivitetsledarna vid Halmstad Arena Bad lämnat övriga synpunkter i samband med att de besvarade enkäten. Det var en öppen fråga och svaren har grupperats, samtliga övriga synpunkter finns dock i sin helhet i bilaga ett.

Övriga synpunkter Halmstad Arena Bad	Antal liknande synpunkter
För varmt i badlokalerna	12 st.
Dålig luftkonditionering/ventilation	9 st.
Bra temperatur i badet	1 st.
Dåliga priser i badcaféet	1 st.
Dåligt bemötande av cafépersonalen	1 st.
Dålig städning av omklädningsrummen med frän och äcklig lukt	1 st.
Fler läktarplatser	1 st.
Kallt när man jobbar både i och ovan vatten	1 st.

Tabell 22 – Sammanställning av övriga synpunkter från aktivitetsledare vid Halmstad Arena Bad

En övervägande majoritet av de övriga synpunkterna handlar om temperaturen och luften i badanläggningen, där 12 personer tyckte att det var för varmt, samt om dålig luft/ventilation i anläggningen. Vid den kundundersökning som genomfördes mot besökare vid Halmstad Arena Bad i februari 2012 fick dock lufttemperaturen i badet ett högt betyg (4,0 på en femgradig skala) av besökarna. Balansgången mellan en behaglig temperatur för badbesökare och en bra arbetsmiljö för aktivitetsledare är troligtvis svår.

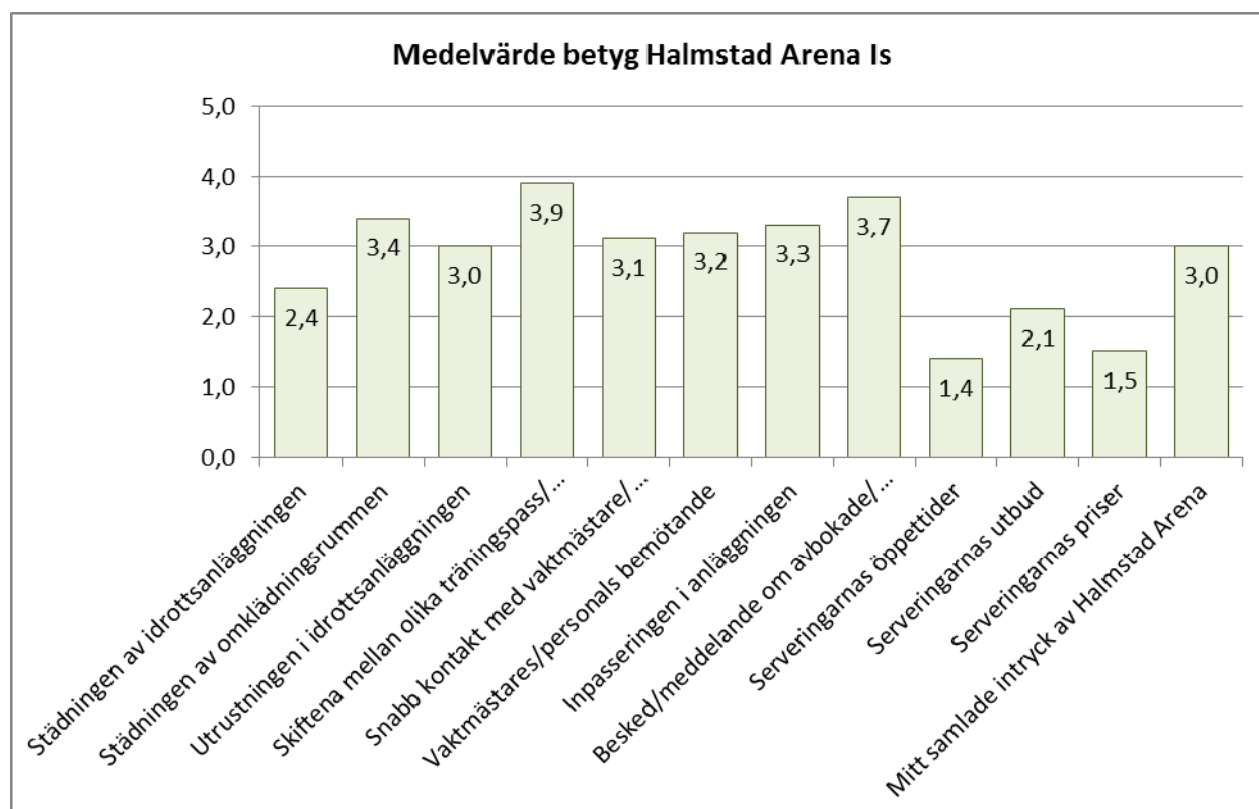
4.2.3 Halmstad Arena Is

Det inkom 21 enkätsvar kopplade till Halmstad Arena Is, 4 av svaren var från kvinnor och 17 av svaren var från män. Tabellen nedan visar hur stor andel av respondenterna som har kryssat för respektive påstående. 71 % innebär således att 15 av 21 respondenter kryssade för påståendet.

Prioritering Halmstad Arena Is	Kvinnor	Män	Totalt	Procent
Det är viktigt att städningen av idrottsanläggningen är bra.	3	12	15	71 %
Det är viktigt att utrustningen i idrottsanläggningen är i bra skick.	3	12	15	71 %
Det är viktigt att jag snabbt kan få kontakt med vaktmästare/personal när jag behöver det	2	10	12	57 %
Det är viktigt att städningen av omklädningsrummen är bra.	2	8	10	48 %
Det är viktigt att vaktmästare/personal har ett vänligt bemötande	1	7	8	38 %
Det är viktigt att det är enkelt och smidigt att komma in i anläggningen (passerkort, nycklar etc.).	2	6	8	38 %
Det är viktigt att det finns en servering (utöver badets servering) i Halmstad Arena.		5	5	24 %
Det är viktigt att övergången/skiftet mellan olika träningspass/föreningar fungerar bra.	2	2	4	19 %
Det är viktigt att jag får besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass i god tid.	1	2	3	14 %

Tabell 23 – Fråga 3: Läs igenom följande nio påståenden. Välj ut och kryssa för de fyra (4) påståenden som du tycker är viktigast när det gäller Halmstad Arena. Sätt endast fyra kryss!

Resultatet visar att det mest prioriterade påståendet är städningen av idrottsanläggningen samt att utrustningen i idrottsanläggningen är i bra skick. Att betydelsen av besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass hamnar sist i prioritetsordningen kan bero på att det fungerar relativt bra för berörda aktivitetsledare eller för att övriga faktorer bedömts som viktigare.



Tabell 24 – Medelvärde betyg från aktivitetsledare vid Halmstad Arena Is

Påståendet *Övergångarna/skiftena mellan olika träningspass/föreningar i anläggningen* får högst betygsnitt (3,9) och lägst betyg får *Serveringarnas öppettider* (1,4). Åtta av tolv faktorer når upp till minst 3,0 vilket motsvarar ett godkänt betyg (motsvarar betyget OK). Betygen för Halmstad Arena Is är generellt lägre än för övriga anläggningar som ingår i undersökningen.

Betygsättning Halmstad Arena Is	Kvinnor	Män	Totalt	Antal betyg
Övergångarna/skiftena mellan olika träningspass/föreningar i anläggningen	3,3	3,9	3,9	20
Besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass	4,0	3,6	3,7	15
Städningen av omklädningsrummen	3,3	3,5	3,4	21
Inpasseringen i anläggningen (passerkort, nycklar etc.)	3,3	3,3	3,3	20
Vaktmästares/personals bemötande	3,5	3,2	3,2	21
Snabb kontakt med vaktmästare/personal i anläggningen	3,3	3,1	3,1	21
Utrustningen i idrottsanläggningen	3,0	3,1	3,0	21
Mitt samlade intryck av Halmstad Arena	3,5	2,9	3,0	21
Städningen av idrottsanläggningen	2,5	2,4	2,4	21
Serveringarnas utbud	2,0	2,1	2,1	15
Serveringarnas priser	1,3	1,5	1,5	15
Serveringarnas öppettider	1,8	1,3	1,4	15

Tabell 25 - Fråga 4: Nu ska du betygsätta samtliga tolv påståenden utifrån hur du tycker att det fungerar idag/har fungerat fram till idag. Kryssa för det alternativ som bäst motsvarar din uppfattning. Betygsätt varje påstående, där 1 är lägsta betyg och 5 är högsta betyg.

Tabellen nedan beskriver det samlade resultatet för Halmstad Arena Is. Betyget talar om ifall åtgärder behöver vidtas och rangordningen talar om hur snabbt dessa åtgärder behöver vidtas. Faktorer med hög prioritering och lågt betyg bör prioriteras.

Sammanlagt resultat för Halmstad Arena Is	Rangordning	Betyg
Det är viktigt att städningen av idrottsanläggningen är bra.	71 %	2,4
Det är viktigt att utrustningen i idrottsanläggningen är i bra skick.	71 %	3,0
Det är viktigt att jag snabbt kan få kontakt med vaktmästare/personal när jag behöver det	57 %	3,1
Det är viktigt att städningen av omklädningsrummen är bra.	48 %	3,4
Det är viktigt att vaktmästare/personal har ett vänligt bemötande	38 %	3,2
Det är viktigt att det är enkelt och smidigt att komma in i anläggningen (passerkort, nycklar etc.).	38 %	3,3
Det är viktigt att det finns en servering (utöver badets servering) i Halmstad Arena.	24 %	Ingen betygsättning
Det är viktigt att övergången/skiftet mellan olika träningspass/föreningar fungerar bra.	19 %	3,9
Det är viktigt att jag får besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass i god tid.	14 %	3,7

Tabell 26 – Sammanlagt resultat för Halmstad Arena Is (rangordning kopplat till betyg)

Tabellen visar relationen mellan prioritering och betyg. Ambitionen bör vara ett betyg på minst 3,5 på en femgradig skala vid åtminstone de påståenden som prioriteras högst av brukarna. När det gäller Halmstad Arena Is får de tre högst prioriterade faktorerna relativt låga betyg. Det innebär att detta är delar som är viktiga att titta vidare på för att öka nöjdheten bland aktivitetsledare som bedriver verksamhet vid Halmstad Arena Is.

Ytterligare ett sätt att åskådliggöra resultatet ovan är att placera in de olika faktorerna i matrisen nedan. Det ger en fingervisning om var ett eventuellt förbättringsarbete bör ske på

ett överskådligt sätt. Om ett påstående har fått ett lägre betyg 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. Viktigast att prioritera är de faktorer som har prioriterats av många och samtidigt fått låga betyg.

<p>Hög prioritet</p> <p>↑</p> <p>Låg prioritet</p>	<p>Prioritera/Bör åtgärdas</p> <ul style="list-style-type: none"> – Städningen av idrottsanläggningen – Skicket på utrustningen – Snabb kontakt med vaktmästare 	<p>Viktigt att bevara</p>
	<p>Låg prioritet/Åtgärda på sikt</p> <ul style="list-style-type: none"> – Städningen av omklädningsrum – Personalens bemötande – Enkelt att komma in i anläggningen 	<p>Håll ett öga på</p> <ul style="list-style-type: none"> – Övergången mellan träningspass/föreningar – Besked om avbokade tider
	<p>Lågt betyg</p> <p>→</p> <p>Högt betyg</p>	

Serveringarnas öppettider, priser och utbud fick låga betyg (under 2,1) av aktivitetsledarna vid Halmstad Arena Is, men eftersom de faktorerna inte ingick i rangordningsmomentet finns de inte med i matrisen. Dock tyckte 24 procent av aktivitetsledarna att *Det är viktigt att det finns en servering (utöver badets servering) i Halmstad Arena* varför det är angeläget att ta med sig den aspekten i det fortsatta arbetet.

Avslutningsvis har 16 av de 21 aktivitetsledarna vid Halmstad Arena Is lämnat övriga synpunkter i samband med att de besvarade enkäten.

Övriga synpunkter Halmstad Arena Is	Antal liknande synpunkter
Dåligt skick på gamla ishallen	8 st.
Önskan om tillgång till ishallarna under off-ice-säsong för sommarträning	3 st.
Dålig städning generellt i ishallarna och kringtytor	3 st.
Dålig handikappanpassning av ytorna, bl.a. för att nå serveringen	2 st.
Bemötandet från vaktmästare har blivit bättre	2 st.
Se arenan som en samlingsplats för ungdomar/ledare för social samvaro	2 st.
Stängda toaletter under träningar och ungdomsmatcher	1 st.
För små spelarbåsar i nya hallen	1 st.
Dåligt med bara en damtoalett	1 st.
Önskan om en permanent skottramp i anslutning till ishallarna	1 st.
Dåligt bemötande från vissa vaktmästare	1 st.
Önskan om en cafeteria i anslutning till ishallarna som drivs av HH	1 st.
För korta öppettider för arenarestaurangen, men god mat	1 st.
Fin anläggning med fantastiska träningsmöjligheter	1 st.

Tabell 27 – Sammanställning över övriga synpunkter från aktivitetsledare vid Halmstad Arena Is

En övervägande majoritet av de övriga synpunkterna handlar om skicket på den gamla ishallen och ytorna runt omkring den hallen som t.ex. trasiga läkarstolar och dålig belysning. Samtliga övriga synpunkter finns i sin helhet i bilaga ett.

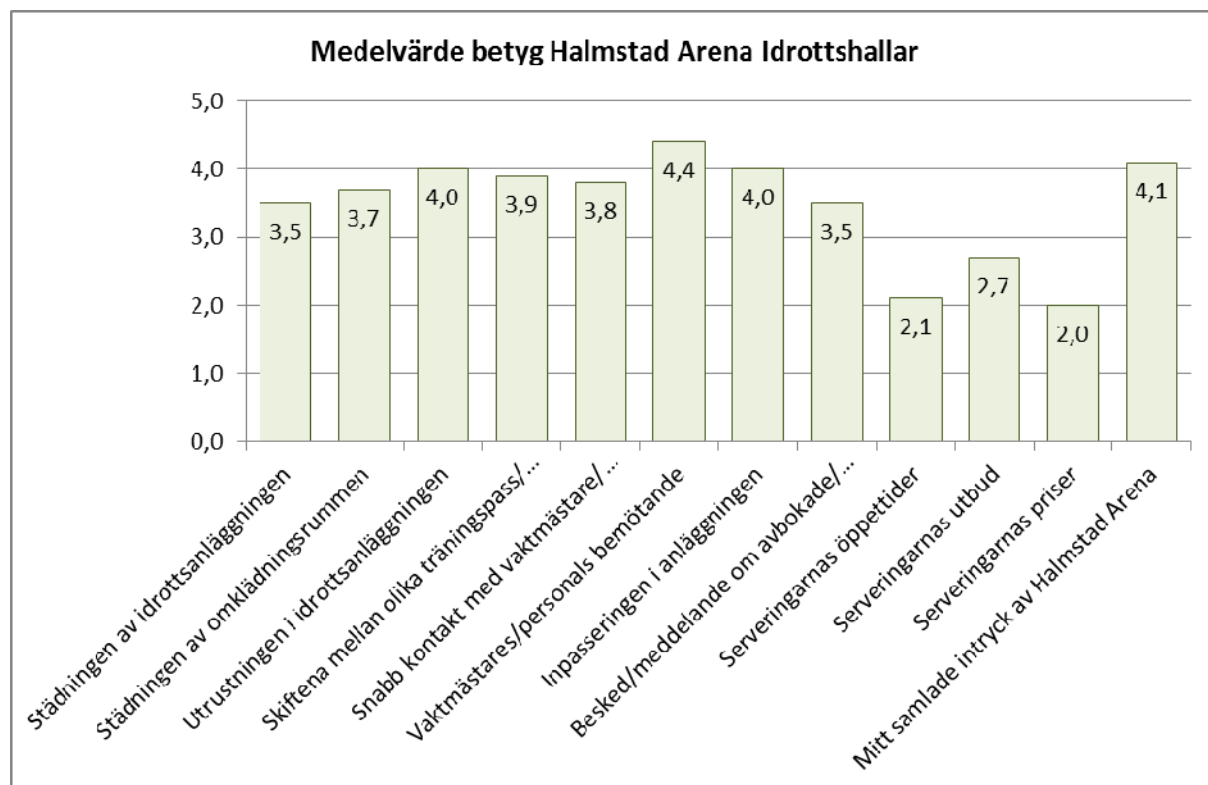
4.2.4 Halmstad Arena Idrottshallar

Det inkom 37 enkätsvar kopplade till Halmstad Arena Idrottshallar, 8 av svaren var från kvinnor och 29 av svaren var från män. Tabellen nedan visar hur stor andel av respondenterna som har kryssat för respektive påstående. 78 % innebär således att 29 av 37 respondenter kryssade för påståendet.

Prioritering Halmstad Arena Idrottshallar	Kvinnor	Män	Totalt	Procent
Det är viktigt att jag snabbt kan få kontakt med vaktmästare/personal när jag behöver det	8	21	29	78 %
Det är viktigt att städningen av idrottsanläggningen är bra.	6	17	23	62 %
Det är viktigt att jag får besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass i god tid.	6	16	22	59 %
Det är viktigt att det är enkelt och smidigt att komma in i anläggningen (passerkort, nycklar etc.).	5	13	18	49 %
Det är viktigt att utrustningen i idrottsanläggningen är i bra skick.	3	13	16	43 %
Det är viktigt att städningen av omklädningsrummen är bra.	1	10	11	30 %
Det är viktigt att övergången/skiftet mellan olika träningspass/föreningar fungerar bra.	1	9	10	27 %
Det är viktigt att det finns en servering (utöver badets servering) i Halmstad Arena.	1	8	9	24 %
Det är viktigt att vaktmästare/personal har ett vänligt bemötande		5	5	14 %

Tabell 28 – Fråga 3: Läs igenom följande nio påståenden. Välj ut och kryssa för de fyra (4) påståenden som du tycker är viktigast när det gäller Halmstad Arena. Sätt endast fyra kryss!

Resultatet visar att det mest prioriterade påståendet är att man snabbt kan få kontakt med vaktmästare/personal när man behöver det samt städningen av idrottsanläggningen. Att betydelsen av att vaktmästare/personal har ett vänligt bemötande prioriteras minst kan bero på att det fungerar bra för berörda aktivitetsledare.



Tabell 29 – Medelvärde betyg från aktivitetsledare vid Halmstad Arena Idrottshallar

Påståendet *Vaktmästares/personals bemötande* får högst betyg (4,4) och lägst betyg får *Serveringarnas priser* (2,0). Nio av tolv faktorer når upp till minst 3,5 vilket motsvarar ett väl godkänt betyg. Generellt får anläggningen höga betyg av aktivitetsledarna vid Halmstad Arena Idrottshallar, endast serveringsdelarna får betyg som ligger under nivån för ett godkänt betyg (3,0).

Betygsättning Halmstad Arena Idrottshallar	Kvinnor	Män	Totalt	Antal betyg
Vaktmästares/personals bemötande	4,6	4,3	4,4	31
Mitt samlade intryck av Halmstad Arena	4,4	4,0	4,1	37
Inpasseringen i anläggningen (passerkort, nycklar etc.)	4,6	3,8	4,0	34
Utrustningen i idrottsanläggningen	3,9	4,0	4,0	36
Övergångarna/skiftena mellan olika träningspass/föreningar i anläggningen	4,1	3,9	3,9	35
Snabb kontakt med vaktmästare/personal i anläggningen	4,4	3,6	3,8	32
Städningen av omklädningsrummen	4,3	3,6	3,7	30
Städningen av idrottsanläggningen	4,1	3,3	3,5	37
Besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass	4,0	3,4	3,5	28
Serveringarnas utbud	3,3	2,5	2,7	31
Serveringarnas öppettider	2,9	1,9	2,1	34
Serveringarnas priser	2,6	1,9	2,0	31

Tabell 30 - Fråga 4: Nu ska du betygsätta samtliga tolv påståenden utifrån hur du tycker att det fungerar idag/har fungerat fram till idag. Kryssa för det alternativ som bäst motsvarar din uppfattning. Betygsätt varje påstående, där 1 är lägsta betyg och 5 är högsta betyg.

Tabellen nedan beskriver det samlade resultatet för Halmstad Arena Is. Betyget talar om ifall åtgärder behöver vidtas och rangordningen talar om hur snabbt dessa åtgärder behöver vidtas. Faktorer med hög prioritering och lågt betyg bör prioriteras.

Sammanlagt resultat för Halmstad Arena Idrottshallar	Rangordning	Betyg
Det är viktigt att jag snabbt kan få kontakt med vaktmästare/personal när jag behöver det	78 %	3,8
Det är viktigt att städningen av idrottsanläggningen är bra.	62 %	3,5
Det är viktigt att jag får besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass i god tid.	59 %	3,5
Det är viktigt att det är enkelt och smidigt att komma in i anläggningen (passerkort, nycklar etc.).	49 %	4,0
Det är viktigt att utrustningen i idrottsanläggningen är i bra skick.	43 %	4,0
Det är viktigt att städningen av omklädningsrummen är bra.	30 %	3,7
Det är viktigt att övergången/skiftet mellan olika träningspass/föreningar fungerar bra.	27 %	3,9
Det är viktigt att det finns en servering (utöver badets servering) i Halmstad Arena.	24 %	Ingen betygsättning
Det är viktigt att vaktmästare/personal har ett vänligt bemötande	14 %	4,4

Tabell 31 – Sammanlagt resultat för Halmstad Arena Idrottshallar (rangordning kopplat till betyg)

Tabellen visar relationen mellan prioritering och betyg. Ambitionen bör vara ett betyg på minst 3,5 på en femgradig skala vid åtminstone de påståenden som prioriteras högst av brukarna. När det gäller Halmstad Arena Idrottshallar får samtliga faktorer ett högt eller ett mycket högt betyg.

Ytterligare ett sätt att åskådliggöra resultatet ovan är att placera in de olika faktorerna i matrisen nedan. Det ger en fingervisning om var ett eventuellt förbättringsarbete bör ske på

ett överskådligt sätt. Om ett påstående har fått ett lägre betyg 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. Viktigast att prioritera är de faktorer som har prioriterats av många och samtidigt fått låga betyg.

<p>Hög prioritet</p> <p>↑</p> <p>Låg prioritet</p>	<p>Prioritera/Bör åtgärdas</p>	<p>Viktigt att bevara</p> <ul style="list-style-type: none"> – Snabb kontakt med vaktmästare – Städningen av idrottsanläggningen – Besked om avbokade pass
	<p>Låg prioritet/Åtgärda på sikt</p>	<p>Håll ett öga på</p> <ul style="list-style-type: none"> – Enkelt att komma in i anläggningen – Utrustningen i idrottsanläggningen – Städningen av omklädningsrum – Övergången mellan träningspass/föreningar – Personalens bemötande
	<p>Lågt betyg</p> <p>→</p> <p>Högt betyg</p>	

Serveringarnas öppettider, priser och utbud fick låga betyg (under 2,7) av aktivitetsledarna vid Halmstad Arena Idrottshallar, men eftersom de faktorerna inte ingick i rangordningsmomentet finns de inte med i matrisen ovan. Dock tyckte 24 procent av aktivitetsledarna att *Det är viktigt att det finns en servering (utöver badets servering) i Halmstad Arena* varför det är angeläget att ta med sig den aspekten i det fortsatta arbetet.

Avslutningsvis har 17 av de 37 aktivitetsledarna vid Halmstad Arena Idrottshallar lämnat övriga synpunkter i samband med att de besvarade enkäten.

Övriga synpunkter Halmstad Arena Idrottshallar	Antal liknande synpunkter
Önskan om bättre servering (öppettider, priser, utbud)	3 st.
Vissa föreningar är inte aktsamma med hallarna och utrustningen, dålig respekt för hur hallen är tänkt att användas	2 st.
Internetanslutning borde ingå i hallhyran	2 st.
Problem med klister i hallarna	2 st.
För kallt i lokalerna, speciellt golvet	1 st.
Bättre koll på det dagliga slitaget behövs	1 st.
Bättre skyltning utanför och inne i arenan om kommande arrangemang	1 st.
Arbeta mer för att få arrangemang till arenan	1 st.
Önskan om möjlighet för föreningar att sälja enklare förtäring när serveringen är stängd	1 st.
Önskan om ersättningslokal när ett pass avbokas	1 st.
Bra att kommunen tar över serveringen	1 st.
Saknar utrustning för volleyboll i A-hallarna	1 st.
Dåligt att C-hallen bara kan användas av en förening	1 st.
Vid nästa aktivitetsdag bör aktiviteterna ske i A-hallen för bättre flöde och översikt	1 st.

Övriga synpunkter Halmstad Arena Idrottshallar (forts.)	Antal liknande synpunkter
Fråga om desinficering av matta görs i kampsportslokal	1 st.
Kampsportslokalerna är det bästa som hänt för föreningens verksamhet	1 st.
Olika hyresvillkor	1 st.
Ibland problem med att komma fram till vaktmästaren	1 st.

Tabell 32 – Sammanställning över övriga synpunkter från aktivitetsledare vid Halmstad Arena Idrottshallar

De övriga synpunkterna från aktivitetsledare vid Halmstad Arena Idrottshallar handlade om fler olika delar, både förbättringstips samt kritik mot t.ex. nyttjandet av hallarna. Samtliga övriga synpunkter finns i sin helhet i bilaga ett.

4.3 Besked om avbokade tider/pass

I enkäten ställdes även en fråga angående hur besked/meddelande om inställda och avbokade pass förmedlas till respektive aktivitetsledare. Det var möjligt att ge fler än ett svar på frågan. 61 % innebär således att 19 av 31 respondenter kryssade för påståendet.

Halmstad Arena Bad	Kvinna	Man	Totalt	Procent
Från föreningens kontaktperson	18	1	19	61 %
Jag tittar själv på kommunens webbokning på www.halmstad.se	2		2	6 %
Direkt från teknik- och fritidsförvaltningen		1	1	3 %
Jag får ej besked/meddelande	7	1	8	26 %
På annat sätt	1		1	3 %
Halmstad Arena Idrottshallar				
Från föreningens kontaktperson	5	18	23	62 %
Jag tittar själv på kommunens webbokning på www.halmstad.se	1	5	6	16 %
Direkt från teknik- och fritidsförvaltningen	2	9	11	30 %
Jag får ej besked/meddelande		2	2	5 %
På annat sätt	1		1	3 %
Halmstad Arena Is				
Från föreningens kontaktperson	4	16	20	95 %
Jag tittar själv på kommunens webbokning på www.halmstad.se	1		1	5 %
Direkt från teknik- och fritidsförvaltningen	1		1	5 %
Jag får ej besked/meddelande				
På annat sätt	1	1	2	10 %
Sammanlagt resultat för Halmstad Arena				
Från föreningens kontaktperson	27	35	62	70 %
Jag tittar själv på kommunens webbokning på www.halmstad.se	4	5	9	10 %
Direkt från teknik- och fritidsförvaltningen	3	10	13	15 %
Jag får ej besked/meddelande	7	3	10	11 %
På annat sätt	3	1	4	4 %

Tabell 33 – Fråga 5: Hur får du oftast besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass?

Majoriteten av de tillfrågade (70 procent) får besked om inställda/avbokade pass från föreningens kontaktperson. 11 procent, vilket i detta fall motsvarar 10 personer, uppger att de inte får besked/meddelande om inställda/avbokade pass. 8 av dessa 10 aktivitetsledare har Halmstad Arena Bad som hemvist. Vid Halmstad Arena Bad är det mycket sällan som föreningarnas träningspass avbokas av teknik- och fritidsförvaltningen. Siffrorna ovan kan därmed tolkas på olika sätt: att föreningarnas interna förmedling av avbokningsbesked har brister alternativt att respondenterna aldrig har fått besked om inställda pass för att det aldrig har inträffat.

Idrott- och fritidsenhetens rutiner för förmedling av besked om inställda/avbokade träningspass är att avbokningsbesked skickas till den officiella e-postadressen, i många fall kanslierna. Därefter är det föreningens ansvar att förmedla detta till berörda aktivitetsledare. Från och med i höst är det även möjligt för föreningarna, om de önskar, att avbokningarna går direkt till ledarna. Dock är det föreningens ansvar att lämna in en aktuell e-postlista till idrott och fritid, och därmed föreningens uppgift att hålla listan uppdaterad. Föreningens ledare kan se aktuella föreningstider samt ”icke-tider” på webbokningen på www.halmstad.se.

4.4 Nöjd Kund Index (NKI)

För att få nöjda kunder är det viktigt att ta reda på hur kunderna värderar verksamheten i sin helhet. Teknik- och fritidsförvaltningen har sedan några år tillbaka använt sig av ett Nöjd Kund Index (NKI). NKI räknas ut genom att samtliga värden från betygssättningen läggs ihop och sedan divideras med antalet påståenden, i detta fall tolv påståenden. I tidigare kundundersökningar har teknik och fritidsförvaltningen använt en fyrgradig betygsskala. Från och med 2011 använder sig förvaltningen i stället av en femgradig betygsskala vilket innebär att NKI över tid inte kan jämföras rätt av. Som riktgräns från och med 2011 gäller att ett NKI som är 3,5 eller högre är ett bra värde/betyg.

I undersökningen har ett NKI för respektive anläggningsdel räknats fram:

Anläggningsdel	Alla	Kvinnor	Män
Halmstad Arena Bad	3,8	3,8	3,8
Halmstad Arena Is	2,8	2,9	2,8
Halmstad Arena Idrottshallar	3,5	3,9	3,3

Tabell 34 – NKI-värde vid Halmstad Arena oktober 2012

Både badet och idrottshallarna får ett godkänt NKI medan ishallsdelen ligger under den godkända nivån. Det är framförallt de tre faktorerna som handlar om serveringarna (utbud, priser och öppettider) som drar ner NKI-värdet för samtliga anläggningsdelar vid Halmstad Arena. Det kan i sammanhanget vara bra att ha i åtanke att faktorn *Mitt samlade intryck av Halmstad Arena* får ett högre betyg jämfört med NKI-värdet vid samtliga tre anläggningar inom Halmstad Arena: 4,2 för badet, 4,1 för idrottshallarna och 3,0 för ishallarna.

NKI-värdet vid genomförda kundundersökningar från år 2005 och framåt:

Anläggning	År	4-gradig skala						5-gradig skala	
		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011*	2012*
Sporthallen		2,6	2,3	2,6					
Halmstad Arena IP		2,9	2,7		3,0				
Halmstad Arena Bad				3,3					3,9
Simstadion Brottet					3,1				
Idrottshallar/gymnastiksal						2,9			
Strömvallens isbana								4,1	
Halmstad Arena Bad									3,8
Halmstad Arena Is									2,8
Halmstad Arena Idrottshallar									3,5

* Från och med 2011 övergick förvaltningen från en fyrgradig till en femgradig betygsskala.
 Tabell 35 – NKI-värde vid genomförda kundundersökningar från och med år 2005

Bilagor

1. Övriga synpunkter i sin helhet
2. Enkät - Kundundersökning Halmstad Arena 2012

Bilaga 1 – Övriga synpunkter

Halmstad Arena Bad

Jag tycker att det är för varmt i badlokalerna. Dålig konditionering??

I Halmstad arena bad är det mycket, mycket varmt. Luftkonditionering är mycket dåligt. Detta är något som försämrar kvalitén på arbetet man ska utföra.

Kan bli kallt när man jobbar som simlärare ibland både i vattnet och när man kommer upp ut vattnet

Det är alldeles för varmt i badhuset för en trivsam arbetsmiljö.

Det är alldeles för varmt i badhuset!! Som tränare är det jobbigt att stå vid kanten och man är helt slut efter ett jobbpass.

Det är väldigt varmt inne i simhallen vilket drabbar både oss ledare när vi inte är i bassängen under ett pass, simmarna under uppvärmning och föräldrar till simmare och simskolebarn.

Jag tycker att ventilationen i simhallen ibland kan vara dålig. Det blir då varmt och vid simträning blir det ibland svårt att andas. Detta påverkar självklart både tränarna & de som tränar.

Det är alldeles för varmt i Halmstad Arena Bad, jag antar att det är ventilationerna.

Det är väldigt varmt och dålig luft i Halmstad Arena Bad, ventilationen bör förbättras för att det ska bli en ännu bättre arbetsmiljö.

Det är för varmt i badhuset och luften är dålig. Man borde förbättra ventilationen och skaffa bättre fläktar. Priserna i caféet i badhuset är dåliga och personalen som jobbar i serveringen i badhuset har dåligt bemötande.

Det är ofta dålig cirkulation av luften inne i simhallen. Blir väldigt varmt.

I Arena Badet är städningen i omklädningsrummen MYCKET dålig, det är väldigt ofräscht på golvet och luktar alltid fränt och äckligt. Värmen i badhuset är besvärlig, det är alldeles för varmt!!! I Badet skulle det verkligen behövas fler läktar platser.

Många klagar på att det är för varmt när det gäller Halmstad Arena Bad, alltså att temperaturen är för hög i simhallen. Detta håller jag inte med om, p.g.a. att det är nödvändigt att det är varmt i simhallen för de som simmar. Om man inte är i vattnet och har på kläder så blir det såklart varmt, men simhallen är ju främst åt de som simmar, inte tränarna! Barnen jag tränar fryser ibland t.o.m. så en sänkning av lufttemperaturen skulle bara leda till negativa konsekvenser för barnen!

Dålig ventilation i Simhallen

Ventilationen i simhallen är under all kritik. Fruktansvärt varmt att jobba där och jag tycker otroligt synd om den personal som har sitt heltidsjobb i badet. Detta har jag påtalat i två år och det vet jag personalen i simhallen också gjort, ändå händer det ingenting!

Halmstad Arena Is

Arenarestaurangen, öppettider. korta, maten-gott -badhuset- vet ej

Det är det samlade värdet av att alla punkter i fråga tre fungerar på ett bra sätt som gör att det blir en bra arena. Det ena kan inte utesluta det andra. Har valt de punkter som direkt påverkar vår verksamhet.

Att utrustningen är bra betyder, föruto

Framför allt städning och underhåll av vår ishall, smutsigt, kladdigt samt trasiga stolar gör att det är väldigt pinsamt när vi har gästande lag. Samt att toaletter runt läktaren inte är öppna under ungdomsmatcher samt träningar. Att det bara finns en damtoalett, det är 2000-talet då går faktiskt kvinnor också och ser på hockey. Det är väldigt dåligt handikappanpassat, man kan inte ta sig till servering om man har svårt att gå eller är rullstolsburen.

Ni måste göra något åt stolarna på läktaren i gamla ishallen, många platser saknar ryggstöd.

Det behövs en ordentlig upprustning av A-ishallen i form av färg på golv och väggar samt utbyte av nuvarande stolar på läktaren. Ska vi kunna få en vettig och lönsam verksamhet och beläggning för alla parter så krävs det att arenan är hel, ren och inbjudande.

För hockeyn hade det varit positivt om vi fick en permanent skottramp i anslutning till ishallarna. Tillgång till ishallarna under off-ice säsongen för sommarträning hade också varit positivt.

Halmstad Arena Is forts.

Städningen och upprustningen av den gamla ishallen är riktigt dålig. Dålig belysning i hallen har påpekat att där är väldigt många lysrör som är sönder ovanför isen, men inget händer (Gamla hallen) Dålig städning runt och i spelarbåsen i bägge ishallarna. De nya gråa golven som man skaffade för 2 år sen är sönder på många ställen men de lagas aldrig. Gången bakom utvisningsbåset i gamla hallen är där många söndriga rutur. Tycker vaktmästarnas bemötande har blivit mycket bättre. Spelarbåsen i nya hallen är inte byggda för att använda till ishockey var ska ledarna stå någonstans? Sitter någon på bänkarna kommer ingen förbi stor som liten. Tycker när ansvariga för arenan ska köpa in något, typ en ny sarg med spelarbås, rusta upp omklädningsrum mm. Prata med oss föreningar som använder is ytan eller lokalerna dagligen vad vi tycker. Vi vet hur stora spelarbås som behövs för att alla lag ska kunna använda dem på matcher.

Halmstad Arena är en fin anläggning med fantastiska träningsmöjligheter. Dock är underhållet/städningen av framförallt båsen i ”nya” ishallen långt ifrån tillfredställande. Jag hoppas att detta kan förbättras avsevärt i framtiden. Det skall ju upplevas fräscht även över tid då byggnaden och inventarierna åldras. Refererar till andra anläggningar/ishallar man besöker som har betydligt fler år på nacken.

Önskar att man kunde använda isytorna sommartid till skottramper och fys samt ev inlinehockey. Hitta samlingsplatser med fritidsledare för ungdomar/ledare där de kan sitta och göra läxor, värma mat eller bara slappa innan träningen. Ev. fördelat på vatten, is och matt delen i Arenan.

Standarden på ishallen är lååååååå ifrån standarden på den övriga arenan.

De flesta killarna i Hammers ungdomslag älskar sin sport, vaktmästarna borde bejaka detta i stället för att skälla på grabbarna och tjejerna och se möjligheter att hjälpa ungdomarna istället för att förbjuda allting. Jag upplever ändå att det blivit lite bättre. under sommaren borde rinkarna vara tillgängliga för träning, gym skotträning, inlineshockey.

Ishallen är fruktansvärt sliten, halvdana renoveringar utförda, publika utrymmen totalt bortglömda, toaletter, serveringar.

Bemötande från visa vaktmästare är bedrövtligt. Finns några unga killar som jobba hos er och som några i styrkan borde lära bemötande av. Frågan man visa i personalen så verkar det besvärade av att behöva anstränga sig och jobba. Motion och hälsa är bra för våra ungar men samtidigt är ishallen en plattform för det sociala umgänget. Som förälder och ledare ser jag heller att min son ”hängar” i arenan än i stan. Där träffas man, snackar, umgås och utövar sin sport. Arena är som en ungdomsgård och känner då inte ungdomarna sig välkomna och tycker det är jobbigt att fråga och be om hjälp så känner de sig inte välkomna. Ungdomarna skall inte behöva känna att man inte vågar fråga och be om hjälp bara för att vaktmästare har ett dåligt bemötande. Vaktmästarna är superviktiga i ishallen inte bara som vaktmästare utan även som ungdomarnas första kontakt om det händer något eller behöver annan hjälp. Jag hoppas verkligen att man förstår detta i sin yrkesroll!?

Jag tycker att en kafeteria driven av HH ska ligga i mellan hallarna i korridoren bakom läktaren på östsidan av gamla hallen och med nya stora fönster ned mot träningshallen, utanför fönstren ska det vara en läktare med trappa nedifrån och dörr direkt in till fiket. Så klart behövs varma stolar där för ishallen är riktigt kall en av de kallaste i landet. Fiket ska drivas av HH och vara öppet under alla kvällar och på helgen. Det hade blivit en naturligare samlingsplats för anhöriga och publik än vad som finns i dag. Det hade även knutit ihop hallarna bättre.

När man byggde arena glömde man tyvärr att renovera klart i ishallen, toaletter som är riktigt dåliga, saknad av handikappanpassning/barnvagnsanpassning. Man kan t.ex. ta hissen upp till vipphörnan men inte komma över till själva serveringen varken med rullstol eller barnvagn

Tycker gamla ishallen är underall kritik, ser ut som en bunker från öst. Allt är slitet och trasigt. Ingen fin hall att visa upp för utomstående publik. Kan ju inte vara roligt för kommunen att visa upp så fin fasad och så får man se hur dåligt det ser ut på insidan.

Halmstad Arena Idrottshallar

När det bli avbokning av en lokal, om det finns möjlighet kan man få en annan lokal.

Har haft problem att komma fram till vaktmästaren i vissa fall men kommer för det mesta fram.

Tycker det är fruktansvärt av vissa föreningar som inte sköter och är rädd om utrustning som är till för alla (B1). Flera gånger har olika föreningar inte låst, plockat in eller plockat in i oordning så man inte ens kommer in i förrådet. Inte kul heller att springa och leta efter mattor som t.ex. handbollsföreningar lånat till arenan och inte ställer in efter sig och är dessutom fulla med klister. Tråkigt med föreningar som inte sköter materialet utan det går sönder ffa när det faktiskt är nolltaxa, de betalar inte för hallhyran då borde de vara ännu mer rädda om materialet.

Enkel utrustning för att bedriva volleyboll i stora hallen saknas i stort. Det som finns är i B hallen

Det dagliga slitaget behöver uppmärksammas. Vi har redan synliga spår som snart kommer att ge en negativ bild av vår annars fina miljö. Folk blir mindre rädda om en redan sliten lokal.

Bra att kommunen tar över serveringen.

Synd att vissa inte hyr på samma villkor och att hallen håller på att bli förstörd av allt klister.

Bra om man kan behålla o ha folk kvar i arenan efter träning/match. Viktigt att servering har öppet oftare på kvällar. Måste till en bättre skyltning utanför och inne i Arena om vad som är på gång i Arenan. Viktigt också att försöka vara mer aktiva och ha mer idéer för att få till mer arrangemang etc. till Arenan.

Bokning av lokal borde det respekteras mer hur lokalen är tänkt att användas. T.ex. inga barfota på mattor m,m.

Internetanslutningen borde ingå i hyran av hallen då det är dålig täckning för eget internet och vi är tvungna att direktrapportera matcher via internet.

Jag förstår helt att serveringen har monopol när den är öppen, men eftersom den oftast har stängt, kvällar och helgftermiddagar, kunde det vara trevligt om föreningarna fick sälja lite billiga tilltugg då. Inloggning till nätverket borde ingå i hallhyran vid matchbokningar. På det sättet skulle det inte behöva ta lång tid att skaffa fram dessa, vilket det ofta gör då vaktmästarna måste gå och hämta pärmen.

Öppettider på serveringar är obefintlig på tiden som vi tränar (söndagar kväll). Det är tråkigt för man kan inte avsluta träningen med lite prat och fika

Samtliga påståenden i fråga 3 är viktiga!

När besökare under evenemang, em och kvällar väljer att handla på Statoil, är det nog både tider, priser och utbud som inte passar våra besökares krav...?

Tillgången till kampsportlokalerna är det bästa som har hänt för vår verksamhet, klubben har haft växtverk sen vi flyttade till arenan. Vi sköter oss själva och det passar perfekt både för mig som alltid är där då när det är aktiviteter men även för de andra ledarna har det passat väl att sköta sig själva.

Om det är något jag ska anmärka på så är det att vi tycker att det är för kallt i lokalerna speciellt golvet är för kallt. Vi tränar utan skor, det är väl det som gör att det känns för kallt.

En annan anmärkning är jag undrar om mattan i kampsportlokalen 1 desinficeras någon gång om året, risken för smitta är stor.

Jag tycker det är dåligt att en hall, C-hallen bara kan användas av en förening!!!

Vid en eventuell nästa aktivitetsdag då man kan prova på olika träningspass, kampsporter. Då bör det ske i den stora hallen där man kan få bättre översikt och bättre flöde.

Att träna i A1 eller A2 är ett problem då klistret på golvet ställer till det för oss som inte håller på med handboll. Innebandyn blir väldigt lidande då våra målvakter sitter på knäna i handbollens studsområde framför mål. De fastnar i golvet samtidigt som spelarna med sina snabba vändningar lätt stukar fötterna i dessa klisterpölar

Fråga 1

Är du? Kvinna
 Man

Fråga 2

Fremst i vilken del av Halmstad Arena sker de aktiviteter som du leder? Endast 1 svar!

- 1 Halmstad Arena Bad
- 2 Halmstad Arena Is
- 3 Halmstad Arena idrottshallar
- 4 Jag är inte aktivitetsledare för någon verksamhet som bedrivs i Halmstad Arena (undersökningen avslutas)

Fråga 3

Läs igenom följande nio påståenden. Välj ut och sätt ett kryss vid de fyra (4) påståenden som du tycker är viktigast när det gäller Halmstad Arena. Sätt endast fyra kryss!

- 1 Det är viktigt att städningen av idrottsanläggningen är bra.
- 2 Det är viktigt att städningen av omklädningsrummen är bra.
- 3 Det är viktigt att utrustningen i idrottsanläggningen är i bra skick.
- 4 Det är viktigt att övergången/skiftet mellan olika träningspass/föreningar fungerar bra.
- 5 Det är viktigt att jag snabbt kan få kontakt med vaktmästare/personal när jag behöver det.
- 6 Det är viktigt att vaktmästare/personal har ett vänligt bemötande.
- 7 Det är viktigt att det är enkelt och smidigt att komma in i anläggningen (passerkort, nycklar etc.).
- 8 Det är viktigt att det finns en servering (utöver badets servering) i Halmstad Arena.
- 9 Det är viktigt att jag får besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass i god tid.

Fråga 4

Nu ska du betygsätta samtliga tolv påståenden utifrån hur du tycker att det fungerar i dag/har fungerat fram till idag. Kryssa för det alternativ som bäst motsvarar din uppfattning. Betygsätt varje påstående där 1 är lägsta betyg och 5 är högsta betyg.

Mycket dåligt (1) Dåligt (2) OK (3) Bra (4) Mycket bra (5) Vet ej

1. Städningen av idrottsanläggningen.
2. Städningen av omklädningsrummen.
3. Utrustningen i idrottsanläggningen.
4. Övergångarna/skiftena mellan olika träningspass/föreningar i anläggningen.
5. Snabb kontakt med vaktmästare/personal i anläggningen.
6. Vaktmästares/personals bemötande.
7. Inpasseringen i anläggningen (passerkort, nycklar etc.).
8. Besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass
9. Serveringarnas öppettider.
10. Serveringarnas utbud.
11. Serveringarnas priser.
12. Mitt samlade intryck av Halmstad Arena.

Fråga 5

Hur får du oftast besked/meddelande om avbokade/inställda träningspass?

- 1 Från föreningens kansli/kontaktperson
- 2 Jag tittar själv på kommunens webbokning på www.halmstad.se
- 3 Direkt från teknik- och fritidsförvaltningen
- 4 Jag får ej besked/meddelande
- 5 På annat sätt, specificera.....

Fråga 6

Finns det några övriga synpunkter som du vill framföra om Halmstad Arena eller något som du vill förtydliga i dina svar på tidigare frågor?