

Kundundersökning – Sannarps IP

September 2008



Charlotte Svensson
Fritidshandläggare

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	2
2. Syfte	2
3. Metod	2
4. Resultat av kundundersökningen	3
4.1 Ranking och betygsättning av påståenden	3
4.2 Jämförelse av betyg över tid.....	4
4.3 Jämförelse mellan herr-, dam- och juniorlag	5
4.4 Nöjd Kund Index (NKI)	5
5. Slutsatser	6
Bilagor.....	6

1. Inledning

”Halmstad kommun skall vara en av landets ledande idrotts- och fritidskommuner. 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.” (Vision för idrott & fritid).

Idrotts- och fritidsverksamheten är en viktig del av Halmstads samhällsstruktur och ett av de främsta uppdragen är att tillhandahålla, driva, underhålla, utveckla och förnya ett brett utbud av ändamålsenliga och säkra kommunala idrotts- och fritidsanläggningar, som kan nyttjas både av föreningar och av privatpersoner runt om i kommunen.

Kommunen tillhandahåller idrottsanläggningar som en service för dess invånare, och därför är det intressant att studera vad de som använder kommunens idrottsanläggningar egentligen tycker om dem och servicen runt dem. Välskötta, lättåtkomliga och verksamhetsanpassade idrottsanläggningar främjar idrottsverksamheten och bidrar förhoppningsvis i förlängningen till bättre hälsa och ökat välmående bland kommunens invånare.

2. Syfte

I uppdragshandlingen för kommunens idrottsplatser står bland annat att målet med anläggningarna är välskötta och funktionsdugliga idrottsplatser med nöjda brukare. Syftet med undersökningen blir därmed att skapa en bild av vad brukarna, dvs. de aktiva spelarna och tränarna/ledarna tycker om det kommunalt skötta idrottsområdet på Sannarp i Halmstad. Beroende av vad som framkommer i årets undersökning kan åtgärder behöva vidtas för att gå brukarna tillmötes.

3. Metod

En kvantitativ undersökning har genomförts vilket innebär att data samlades in i form av enkäter som delades ut till fotbollsspelare och tränare/ledare som under september månad 2008 nyttjade idrottsanläggningen på Sannarp. Metoden ger en generell bild av hur brukarna upplever Sannarps IP.

I de flesta fall kontaktades tränaren/ledaren för laget och en mötestid avtalades, oftast precis innan träningens början. Vid den avtalade tiden var jag på plats på träningen och delade ut samt samlade in de ifyllda enkäterna från samtliga spelare och ledare/tränare. Urvalet baseras således på de individer som befann sig på plats vid de aktuella undersökningstillfällena. Eftersom jag personligen var på plats vid undersökningstillfällena kunde jag svara på frågor och kontrollera så att alla enkäter blev korrekt ifyllda. Undersökningen omfattar herrseniorlag, damseniorlag och juniorlag (ca 15-17-åringar). Ambitionen har varit att få ett brett underlag med hänsyn till hur det faktiska nyttjandet av Sannarps IP ser ut.

Enkäten bestod av en fram- och en baksida, där framsidan innehöll bakgrundsfrågor samt åtta påståenden varav brukarna skulle välja ut och kryssa de fyra viktigaste påståendena. På baksidan följde nio påståenden, som byggde på de åtta påståendena från förra sidan, vilka skulle betygsättas på en skala från *Mycket nöjd* till *Mycket missnöjd* utifrån hur det fungerar på Sannarps IP idag. Relationen mellan rangordningen och betygsättningen redovisas längre fram i rapporten tillsammans med ett Nöjd Kund Index (NKI). Enkäterna bearbetades i excel.

4. Resultat av kundundersökningen

73 godkända enkäter samlades in, varav 51 (70 %) besvarades av män och 22 (30 %) av kvinnor. 63 (86 %) respondenter var spelare och 10 (14 %) var tränare eller ledare.

4.1 Ranking och betygsättning av påståenden

Tabellen nedan visar det samlade resultatet för Sannarps IP. Rankingen anger i procent hur många respondenter som valde ut och kryssade för respektive påstående (fyra av åtta påståenden skulle väljas ut som viktigast). Den fyrgradiga betygsskalan gick från *Mycket nöjd* (4), *Ganska nöjd* (3), *Ganska missnöjd* (2) till *Mycket missnöjd* (1).

Påståenden	Ranking	Betyg
Det är viktigt att planerna hålls i ett bra skick (skötsel).	90 %	2,6
Det är viktigt att omklädningsrum och duschar hålls i ett bra skick (städning och skötsel).	68 %	2,8
Det är viktigt att jag snabbt får kontakt med personal (t ex vaktmästare) när jag behöver det.	66 %	3,0
Det är viktigt att personalen på anläggningen har ett vänligt bemötande.	47 %	3,2
Det är viktigt med en dialog mellan oss brukare och de som sköter anläggningen så att det blir så få störningar som möjligt.	37 %	3,0
Det är viktigt att övergångarna/skiftena mellan olika träningspass och lag fungerar bra och smidigt.	36 %	3,3
Det är viktigt att jag får information om sådant som rör verksamheten på Sannarps IP så att det blir så få störningar som möjligt.	33 %	2,8
Det är viktigt att byggnationen av Halmstad Arena inte påverkar vår verksamhet negativt.	23 %	3,2
Mitt samlade intryck av Sannarps IP.	-----	3,2

Tabellen visar att det påstående som prioriterades högst, att planerna hålls i bra skick, får ett ganska mediokert betyg på 2,6. På andra plats kommer omklädningsrummens städning och skick, där betyget nästan når upp till en trea, vilket motsvarar ganska nöjd. Det tredje högst prioriterade påståendet gäller snabb kontakt med personal vid behov, och där blir betyget en trea. Ambitionen bör vara ett betyg på minst 3,0 (som motsvarar *ganska nöjd*) vid åtminstone de påståenden som prioriteras högst av besökarna.

Matrisen på nästa sida ger en generell bild över hur situationen ser ut på Sannarps IP och den ger en fingervisning om var ett eventuellt förbättringsarbete bör ligga. Om ett påstående har fått ett lägre betygsvärde än 3,0 (dvs. lågt betyg) har påståendet satts till vänster i tabellen, och har ett påstående prioriterats genom att kryssas av 40 % av respondenterna (dvs. hög prioritet) har påståendet placerats i tabellens övre hälft. I den här undersökningen föll resultatet så alla påståenden förutom tre stycken får ett betygsnitt över 3, vilket är ett bra betyg. Dessvärre är det bland annat de två högst prioriterade påståendena som får betygsnittet under 3.

Påståendet *Mitt samlade intryck av Sannarps IP* som inte rangordnas och därmed inte placeras ut i matrisen nedan, fick betygsnittet 3,2

<p>Hög prioritet</p> <p>↑</p> <p>Låg prioritet</p>	<p>Bör åtgärdas!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planernas skick - Städning omklädningsrum/duschar 	<p>Viktigt att behålla!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Snabb kontakt med personal - Personalens vänliga bemötande 	
	<p>Åtgärda på sikt!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information om bl a störningar 	<p>Håll ögonen på!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dialog brukare/anläggningsskötare - Övergångarna mellan träningspass - Få störningar av arenabygget 	
	Lågt betyg	→	Högt betyg

4.2 Jämförelse av betyg över tid

Tabellen nedan visar en jämförelse av betyg över tid. 2007 gjordes ingen undersökningen. Eftersom rankingen genomfördes med en annan värdeskala vid de två tidigare undersökningarna är resultaten inte jämförbara. Betygsättningen har dock sett likadan ut och därför görs jämförelsen där.

Betygsatta påståenden	Betyg (max. 4)		
	2005	2006	2008
Planernas skick (skötsel).	2,7	2,9	2,6
Omklädningsrums och duschars skick (städning och skötsel).	3,7	3,0	2,8
Snabb kontakt med personal (t ex vaktmästare) vid behov.	2,9	2,8	3,0
Personalens bemötande på anläggningen.	*	2,8	3,2
Dialogen mellan oss brukare och de som sköter anläggningen så att det blir så få störningar som möjligt.	2,9	2,2	3,0
Övergångarna/skiftena mellan olika träningspass och lag fungerar bra och smidigt.	*	*	3,3
Information om sådant som rör verksamheten på Sannarps IP så att det blir så få störningar som möjligt.	*	2,7	2,8
Byggnationen av Halmstad Arena påverkar inte vår verksamhet negativt.	*	*	3,2
Mitt samlade intryck av Sannarps IP.	*	3,0	3,2

* Ej med i det aktuella årets undersökning

Vid en jämförelse med 2005 och 2006 års undersökningar har en del betyg höjts och andra har sänkts. Betyget på planernas skick, som prioriterades som det viktigaste påståendet i 2008 års undersökning, har tyvärr sänkts något jämfört med tidigare år. Dock har betyget för påståendet *mitt samlade intryck av Sannarps IP* höjts med 0,2 enheter sedan 2006.

4.3 Jämförelse mellan herr-, dam- och juniorlag

Vid tidigare års undersökningar har uppfattningen varit att juniorer har varit något mer negativa i sina svar än seniorer, och herrlag har generellt varit något mer negativa än damlag. För att på något sätt undersöka om det finns någon sanning bakom uppfattningen gjordes en uppdelning av enkäterna, där varje lags NKI och betyg på påståendet *mitt samlade intryck av Sannarps IP* togs fram.

Jämförelse mellan de fem lag från tre föreningar som deltog i undersökningen:

Lag	NKI	Betyg - <i>mitt samlade intryck av Sannarps IP</i>
Snöstorps-Nyhems herrlag	3,2	3,2
Snöstorps-Nyhems juniorlag	2,6	2,7
Snöstorps-Nyhems damlag	3,2	3,5
Halmias damlag	3,1	3,3
Leikins herrlag	3,0	3,3
Totalt resultat 2008	3,0	3,2

Av en så här begränsad undersökning, där endast ett juniorlag deltar, går det inte att dra några större slutsatser. Det lilla man kan utläsa av resultatet är att juniorerna här sätter tydligt längre betyg och är generellt mer negativa i sina svar än seniorerna. När det gäller dam- och herrseniorernas betyg är skillnaderna inte nämnvärt stora, även om damlagens betyg är något högre än herrlagens både när det gäller NKI och påståendet *mitt samlade intryck av Sannarps IP*.

Övriga synpunkter

Respondenterna gavs även möjlighet att skriva ner övriga synpunkter som de ville framföra via enkäten, vilka redovisas nedan.

- *Sannarps IP är okej.*
- *Planerna närmast Sannarpsskolan är urusla och ofta vattensjuka. Planerna vid ishallen/kombihallen är i mycket bra skick.*
- *Vill ha lampor på övriga planer.*
- *Det är hål på planerna. Fixa det! Vill ha lampor så man kan se.*
- *Alla duschar ska funka, oftast är det bara två som funkar.*
- *Städa omklädningsrum bättre.*
- *Dåligt kritat, dåligt klippt.*
- *Dåligt kritat, ibland långt gräs. Målen står ej rätt när vår träning börjar.*
- *Krita planerna oftare.*
- *Högre staket runt arenahallsbygget!*

4.4 Nöjd Kund Index (NKI)

För att få nöjda brukare är det viktigt att ta reda på hur brukarna värderar verksamheten. Nöjd Kund Index (NKI) är ett beprövat instrument, som bland andra Statistiska Centralbyrån använder i undersökningar. Kultur- och fritidsförvaltningen i Umeå kommun har använt

instrumentet vid undersökningar av sina kommunala anläggningar, och de har som riktgräns att ett NKI större än 3,0 (på en 4-gradig 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 undersökningen har ett NKI för Sannarps IP räknats fram genom att samtliga värden från betygsättningen har lagts ihop och sedan dividerats med antalet påståenden. På så sätt får man fram ett snittvärde på alla påståenden. Nedan visas en jämförelse med tidigare års NKI för Sannarps IP.

	2005	2006	2008
NKI för Sannarps IP	2,9	2,7	3,0

5. Slutsatser

Resultatet från undersökningen visade att de två högst rankade påståendena, som gällde planernas skick och omklädningsrum/duschars städning och skick, fick sämst betyg (2,6 och 2,8). Varför resultatet föll som det gjorde är svårt att ge ett exakt svar på, men att städning av omklädningsrum och duschar får dåligt betyg har vi sett tidigare i kundundersökningar. Brukare värderar omklädningsrums och duschars skick och städning över lag högt, och naturligtvis står brukarnas nöjdhet i relation till vilka förväntningar och krav de har på anläggningen. Ju högre krav och förväntningar brukarna har på våra kommunala anläggningar, ju svårare är det för oss att leva upp till förväntningarna och göra våra brukare nöjda. Fotbollsplanernas skick beror till stor del på yttre faktorer som vi inte kan påverka i så stor utsträckning, till exempel regn eller torka. Under perioder med svårbemästrade omständigheter kan planerna vara i sämre skick än normalt, vilket är något som varje fotbollsförening förhoppningsvis är medveten om och har förståelse för.

En ytterligare faktor som påverkar resultatet i hög grad är respondentgruppen. Att respondentgruppens sammansättning har betydelse för resultaten är tydligt, vilket inte minst visade sig i denna undersökning. Eftersom respondenternas ålder visade sig spela så stor roll, är det viktigt att man försöker få en respondentgrupp som så nära som möjligt speglar hur verkligheten ser ut. Tendensen visar tydligt att ju äldre man är, ju mer positiv inställning har man till sin idrottsanläggning.

Sammanfattningsvis fick Sannarps IP ett klart godkänt betyg i årets kundundersökning då både NKI och brukarnas samlade intryck av Sannarps IP hamnade över en trea. Glädjande är att NKI har höjts sedan förra mätningen för två år sedan.

Avslutningsvis ligger utmaningen framöver dels i att arbeta för att höja de delar av undersökningen som prioriterades högt av brukarna med fick ett sämre betyg, och dels i att bibehålla de höga omdömena om de delar som brukarna var nöjda med.

Bilagor

Enkät: Kundundersökning Sannarps IP

KUNDUNDERSÖKNING SANNARPS IP

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

A. Bakgrundsfrågor

A1. Ange om du är kvinna eller man (markera med kryss). Kvinna: Man:

A2. Ange din ålder:

A3. Ange om du är spelare eller tränare/ledare? Spelare: Tränare/ledare:

A4. Vilken idrott utövar du på Sannarps IP?

B. Välj ut och kryssa för 4 påståenden

Läs igenom följande åtta påståenden. Välj ut och kryssa för de fyra (4) påståenden som du tycker är viktigast.

Kryssa här!



B1	Det är viktigt att jag får information om sådant som rör verksamheten på Sannarps IP så att det blir så få störningar som möjligt på vår verksamhet.
B2	Det är viktigt med en dialog mellan oss brukare och de som sköter anläggningen så att det blir så få störningar som möjligt på vår verksamhet.
B3	Det är viktigt att jag snabbt får kontakt med personal (t.ex. vaktmästare) när jag behöver det (t.ex. lättillgängliga kontaktuppgifter).
B4	Det är viktigt att personalen på anläggningen har ett vänligt bemötande.
B5	Det är viktigt att planerna hålls i ett bra skick (skötsel).
B6	Det är viktigt att omklädningsrum och duschar hålls i ett bra skick (städning och skötsel).
B7	Det är viktigt att övergångarna/skiftena mellan olika träningspass och lag fungerar bra och smidigt.
B8	Det är viktigt att byggnationen av Halmstad Arena inte påverkar vår verksamhet negativt.

C. Betygsätt påståenden

Nu ska du betygsätta samtliga nio påståenden utifrån hur du tycker att det fungerar på Sannarps IP idag. Kryssa för det alternativ som bäst motsvarar din uppfattning. **Betygsätt varje påstående.**

C1 Jag får information om det som rör verksamheten på Sannarps IP så att det blir så få störningar som möjligt på vår verksamhet.

Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd

C2 Dialogen mellan oss brukare och de som sköter anläggningen fungerar bra och det blir få störningar på vår verksamhet.

Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd

C3 Jag får snabbt kontakt med personal (t.ex. vaktmästare) när jag behöver det.

Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd

C4 Personalen på anläggningen har ett vänligt bemötande.

Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd

C5 Planerna hålls i bra skick (skötsel).

Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd

C6 Omklädningsrum och duschar hålls i bra skick (städning och skötsel).

Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd

C7 Övergångarna/skiftena mellan olika träningspass och lag fungerar bra och smidigt.

Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd

C8 Vår verksamhet fungerar bra under byggnationen av Halmstad Arena.

Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd

C9 Mitt samlade intryck av Sannarps IP.

Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd

Övriga synpunkter som jag vill framföra:

Tack för din medverkan!