

Kundundersökning - Simstadion

Augusti 2008



Foto: Charlotte Svensson

Charlotte Svensson

Innehållsförteckning

| | |
|--|----|
| 1. Inledning..... | 2 |
| 2. Syfte | 3 |
| 3. Metod..... | 3 |
| 4. Resultat av kundundersökning..... | 4 |
| 4.1 Bakgrundsfrågor..... | 4 |
| 4.2 Rangordning av påståenden..... | 7 |
| 4.3 Betygsättning av påståenden..... | 8 |
| 4.4 Sammanlagt resultat för Simstadion 2008..... | 9 |
| 4.5 Nöjd Kund Index (NKI)..... | 11 |
| 5. Slutsatser..... | 11 |
| Bilagor..... | 12 |

1. Inledning

”Halmstads 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.

Simstadion, som av Halmstadsborna går under namnet ”Brottet”, är belägen alldeles utmed havet 3 km norr om Halmstad. Redan i slutet på 1800-talet började sten, som användes för anläggandet av hamnen vid Nissans mynning, brytas vid klipporna där Simstadion ligger idag. Genom dessa brytningar uppstod ett stenbrott, vilket så småningom fylldes med käll- och havsvatten från höst- och vinterstormar. En bit in på 1900-talet började vattensamlingen användas som badplats, och under 20-talet byggdes bryggor, hoppställning och omklädningsbyggnad. Därmed var grunden till det nuvarande Simstadion lagd. 1998 gjordes den senaste renoveringen då badvaktshytten, kiosken och omklädningsbyggnaden byggdes om och toalettbyggnaden rustades upp.

Badsäsongen 2008 sträcker sig från 31 maj till 7 september, och då är badanläggningen öppen varje dag mellan kl. 07.00-20.00 på vardagar och kl. 10.00-18.00 på helger. Under resterande månader är Simstadion stängd och arbetet med att renovera och se över alla delar av anläggningen tar vid.

Innan det saltvatten som tas in från det angränsande havet hamnar i bassängerna ska det renas, kloreras och värmas upp så att vattentemperaturen i bassängerna håller ca 24-25 grader. Under de sommarmånader som anläggningen är öppen övervakas badet av badvärdar, och under en solig högsommardag kan man räkna uppemot 2 000-2 500 besökare.

Anläggningen används även som arena för olika arrangemang som konserter och tävlingar. Varje sommar hålls i snitt 2-3 konserter och 2007 arrangerades sim-SM. Simstadion är en populär simtävlingarena med bra faciliteter och nyupprustad läktare med plats för 400 sittande åskådare, och dessutom är bassängen snabbsimmad eftersom saltvatten tas in från havet. Utanför anläggningen finns en stor grusparkering med gratis parkeringsplatser.

Under senare år har Simstadion drabbats hårt av skadegörelse på olika sätt. Ovälkomna besökare har nattetid klippt söder stängslet runt anläggningen och saker som blomkrukor och bänkar har slängts i bassängerna och i vissa fall skadat bottenbeläggningen.

Teknik- och fritidsförvaltningen svarar för städ, teknisk drift och skötsel av grönytor och lekplatsutrustning medan SK laxen sköter kioskförsäljning och uthyrning av omklädningsrum.

Simstadion består av följande delar:

- Stor bassäng med tio 50-meters motionsbanor samt lek/aktivitetsyta
- Lekbassäng med vattenrutschbana
- Småbarnsbassäng
- Omklädningsrum
- Grönytor/parkområden
- Toalettbyggnad
- Läktare
- Lekplats
- Kiosk (drivs av simklubben Laxen)

Verksamhet som bedrivs på anläggningen är:

- Badverksamhet för allmänhet och skolor
- Simskola i SK Laxens regi
- Föreningsverksamhet (träning, tävling, läger, kurser)
- Konserter

2. Syfte

I uppdragshandlingen för Simstadion står bland annat att målet med anläggningen är en välskött och funktionsduglig badanläggning samt nöjda besökare. Syftet med undersökningen blir därmed att skapa en bild av vad besökarna tycker om Simstadion. Beroende av vad som framkommer i årets undersökning kan åtgärder behöva vidtas för att gå besökarna tillmötes.

3. Metod

En kvantitativ undersökning har genomförts vilket innebär att data samlades in i form av enkäter som delades ut på Simstadion i augusti 2008. Undersökningen baseras på slumpmässigt urval och enkäten delades ut till de besökare, 15 år och äldre, som befann sig på Simstadion vid något av undersökningstillfällena. Ambitionen har varit att få en så bred respondentgrupp som möjligt. Metoden ger en generell bild av hur besökarna upplever Simstadion.

Enkäten innehöll tre olika delar; bakgrundsfrågor, 13 påståenden varav besökarna skulle välja ut och kryssa för de fem viktigaste påståendena, samt 12 påståenden, som byggde på de 13 påståendena från förra delen, vilka skulle betygsättas på en skala från *Mycket nöjd* till *Mycket missnöjd*.

Det fanns även 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). Enkäterna har bearbetats i excel.

4. Resultat av kundundersökning

132 enkäter samlades in vid fem olika tillfällen under augusti månad. Vid några tillfällen när felaktigt ifyllda enkäter samlades in, ombads respondenterna att komplettera sina enkäter, allt för att minska svinnet av godkända enkäter. Trots det inkom åtta enkäter som inte kunde godkännas eftersom de inte kunde användas i resultatanalysen. Det innebär att 124 godkända enkäter återstod att basera resultatet av kundundersökningen på. Nedan visas fördelning av enkäter vid respektive undersökningstillfälle:

| | | | |
|---------|--------|-----------------|---------------------|
| Onsdag | 13 aug | kl. 07.00-08.30 | 18 godkända enkäter |
| Onsdag | 13 aug | kl. 13.30-16.00 | 33 godkända enkäter |
| Torsdag | 14 aug | kl. 13.00-16.00 | 27 godkända enkäter |
| Måndag | 18 aug | kl. 13.00-15.00 | 26 godkända enkäter |
| Onsdag | 20 aug | kl. 07.00-08.30 | 15 godkända enkäter |

4.1 Bakgrundsfrågor

- Ca 55 % av respondenterna var kvinnor (68 enkäter) och ca 45 % var män (56 enkäter).
- 9 % (1 kvinna och 11 män) uppgav att de var aktiva simmare i någon förening.

Fördelningen mellan åldersgrupperna ser ut enligt nedan:

| Ålder | Samtliga | Kvinnor | Män |
|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 15-17 | 5 % | 4 % | 5 % |
| 18-30 | 10 % | 9 % | 13 % |
| 31-40 | 22 % | 25 % | 18 % |
| 41-50 | 27 % | 24 % | 32 % |
| 51-64 | 15 % | 13 % | 16 % |
| 65-äldre | 21 % | 25 % | 16 % |
| Ej svarat | 0 % | 0 % | 0 % |
| Totalt | 100 % | 100 % | 100 % |

Lite förenklat kan man säga att skolbarnsföräldrar och pensionärer är de största grupperna av besökare i undersökningen. Minst representerade är tonåringarna, och en av förklaringarna till det är helt enkelt att de tonåringar som befann sig på Simstadion mestadels befann sig i vattnet vid undersökningstillfällena.

För att synliggöra var besökarna på Simstadion kommer ifrån bads respondenterna även ange sitt postnummer. 74 % av respondenterna kom från Halmstads kommun. Besökare från norra delarna av Halmstad (Söndrum, Bäckagård mm.) var i majoritet, men även besökare från centrala Halmstad var väl representerade. 6 % kom från Stockholm, som var den vanligaste orten utanför Halmstad. Resterande 20 % kom bland annat från Jönköpingstrakten (4 %), Göteborg, Laholm, Borås, Växjö, Vetlanda, Norrköping, Höganäs, Åhus samt en besökare från Italien.

Sysselsättning

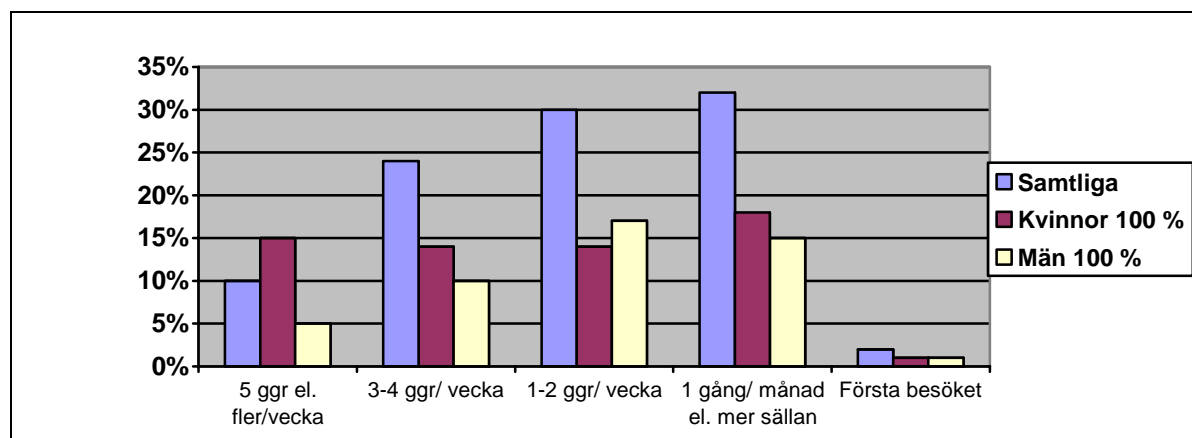
Majoriteten av respondenterna uppgav att de var förvärvsarbetande (65 %). Gruppen *Annat* består i den här undersökningen endast av en hemmafru.

| Sysselsättning | Samtliga | Kvinnor | Män |
|-----------------------------------|----------|---------|-------|
| Förvärvsarbetande | 65 % | 62 % | 70 % |
| Pensionär (även förtidspensionär) | 23 % | 28 % | 18 % |
| Studerande | 9 % | 6 % | 10 % |
| Annat | 1 % | 1 % | 0 % |
| Arbetsökande | 2 % | 3 % | 2 % |
| Ej svarat | 0 % | 0 % | 0 % |
| Totalt | 100 % | 100 % | 100 % |

Fråga A4: Vilken är din huvudsakliga sysselsättning?

Besöksfrekvens

Vanligaste svaret var att man besökte Simstadion en gång i per månad eller mer sällan (32 %). Den grupp av respondenter som sade sig besöka Simstadion fem gånger i veckan eller oftare utgjordes i hög grad av pensionärer (De röda och gula staplarna talar om hur stor andel av samtliga som utgörs av kvinnor respektive män).



Fråga A6: Hur ofta brukar du besöka Simstadion?

Orsak till besöket

Tabellen på nästa sida visar vilken orsak respondenterna angav som den främsta orsaken till varför de besöker Simstadion. Tanken var att varje respondent endast skulle ange en orsak, dock har flera respondenter angett flera orsaker varför procentsatserna istället talar om hur stor andel av respondenterna som har kryssat för respektive orsak.

| Orsak till besöket | Samtliga | Kvinnor | Män |
|---|----------|---------|------|
| För att ha kul | 12 % | 15 % | 9 % |
| För att det är gratis inträde | 15 % | 18 % | 13 % |
| För att det är lätt att ta sig hit | 5 % | 7 % | 2 % |
| För barnens skull | 32 % | 32 % | 32 % |
| För socialt umgänge | 17 % | 10 % | 25 % |
| För träning/hälsa | 46 % | 51 % | 40 % |
| För att Simstadion har bra öppettider | 2 % | 4 % | 0 % |
| För att jag föredrar bassängbad framför havsbad | 2 % | 3 % | 0 % |

Fråga A7: Vilken är den främsta orsaken till att du besöker Simstadion?

Träning/hälsa (46 %) är den överlägset främsta orsaken som både kvinnor och män anger till varför man besöker Simstadion. På andra plats kommer för barnens skull (32 %) och på tredje plats hittar vi för socialt umgänge (17 %), som något fler män än kvinnor har kryssat i.

En brist i undersökningen är att det inte riktigt går att jämföra procenttalen mellan män och kvinnor rakt av, eftersom fler kvinnor än män angav mer än en orsak till besöket, vilket gör att procenttalen blir något högre bland kvinnorna än om varje respondent bara hade angett ett alternativ. Det man kan läsa ut istället är hur många procent av kvinnorna respektive männen som angav ett visst svar.

Besökt del av Simstadion

Respondenterna ombads att ange vilken del av Simstadion som de nyttjade/besökte främst. Endast ett svarsalternativ skulle markeras men då några respondenter har markerat flera alternativ talar procenttalen istället om hur stor andel av respondenterna som har kryssat för respektive svar. Precis som vid föregående fråga kan man heller inte här jämföra procentsatserna grupperna emellan då kvinnorna har satt något fler kryss per person jämfört med männen.

| Besökt del av Simstadion | Samtliga | Kvinnor | Män |
|--|----------|---------|------|
| Banorna för motionssim | 63 % | 66 % | 59 % |
| Aktivitetsytan/lekytan i stora bassängen | 19 % | 18 % | 21 % |
| Simskolan | 2 % | 1 % | 2 % |
| Småbarnsbassängen | 2 % | 4 % | 0 % |
| Lekbassängen med bl.a. vattenrutschbana | 18 % | 16 % | 20 % |
| Grönytorna/parkområdet | 6 % | 7 % | 5 % |

Fråga A8: Vilken del av Simstadion nyttjar/besöker du främst?

Mest populära var banorna för motionssim, och närmare två av tre besökare (63 %) uppgav att de främst besöker eller nyttjar banorna för motionssim när de besöker Simstadion. Att undersökningen genomfördes i augusti när årets simskolor redan var slut gjorde att simskolan av förklarliga skäl fick en låg procentsats.

4.2 Rangordning av påståenden

Respondenterna ombads därefter att välja ut och kryssa fem av 13 påståenden, utan inbördes rangordning, som de ansåg var de viktigaste. Tabellen nedan visar hur stor andel av respondenterna som har kryssat för respektive påstående.

| Rangordning av påståenden | Samtliga | Kvinnor | Män |
|---|----------|---------|------|
| Det är viktigt att städning och skötsel av Simstadion är bra. | 92 % | 96 % | 86 % |
| Det är viktigt att miljön inne på Simstadion är tilltalande. | 58 % | 63 % | 52 % |
| Det är viktigt att badvattentemperaturen är bra. | 66 % | 69 % | 63 % |
| Det är viktigt att personalen har ett vänligt bemötande. | 40 % | 38 % | 41 % |
| Det är viktigt att Simstadion har öppettider som passar mig. | 44 % | 46 % | 43 % |
| Det är viktigt att jag enkelt kan ta mig till och från Simstadion med kollektivtrafik. | 2 % | 1 % | 1 % |
| Det är viktigt att jag enkelt kan ta del av information som rör Simstadion (t.ex. via Internet eller telefon). | 2 % | 4 % | 0 % |
| Det är viktigt att det är gratis inträde på Simstadion. | 70 % | 74 % | 66 % |
| Det är viktigt att simskola erbjuds på Simstadion. | 31 % | 28 % | 34 % |
| Det är viktigt att det finns en lekplats för barn på Simstadion. | 12 % | 4 % | 21 % |
| Det är viktigt att det finns låsbara skåp som kan låna för att låsa in mina kläder och värdesaker i medan jag är på Simstadion. | 13 % | 15 % | 11 % |
| Det är viktigt att jag känner mig trygg och säker när jag besöker Simstadion. | 63 % | 59 % | 68 % |
| Det är viktigt att kioskerna på Simstadion har ett brett utbud av varor. | 7 % | 3 % | 13 % |

Fråga B: Läs igenom följande 13 påståenden. Välj ut och sätt ett kryss framför de fem påståenden som du tycker är viktigast.

Resultatet visar att det i särklass mest prioriterade påståendet för besökarna är att städning och skötsel av Simstadion är bra (92 %). På andra plats kommer gratis inträde (70 %) och på tredje plats kommer badvattentemperaturen (60 %), även om fler män procentuellt sett prioriterar känslan av trygg och säker (68 %) framför badvattentemperaturen.

Männen i undersökningen prioriterade i högre grad än kvinnorna att det fanns en lekplats för barn på området (21 % mot 4 %), att kiosken har ett brett utbud av varor (13 % mot 3 %) samt att de känner sig trygga och säkra på området (68 % mot 59 %), medan kvinnorna i sin tur prioriterade gratis inträde (74 % mot 66 %), städning och skötsel av området (96 % mot 86 %) samt badvattentemperaturen (69 % mot 63 %) i högre grad än männen.

Minst antal kryss fick påståendet om vikten av kollektivtrafik till Simstadion (2 %) samt information som rör Simstadion (2 %).

4.3 Betygsättning av påståenden

Tolv påståenden skulle därefter betygsättas utifrån hur respondenterna upplever att det fungerar på Simstadion idag. Den fyrgradiga skalan som användes gick från *Mycket nöjd* (4), *Ganska nöjd* (3), *Ganska missnöjd* (2) till *Mycket missnöjd* (1).

| Betygsättning av påståenden | Samtliga | Kvinnor | Män |
|--|----------|---------|-----|
| Städning och skötsel av Simstadion är bra. | 3,6 | 3,6 | 3,5 |
| Miljön inne på Simstadion är tilltalande. | 3,4 | 3,5 | 3,3 |
| Badvattentemperaturen på Simstadion är bra. | 3,7 | 3,8 | 3,5 |
| Personalen på Simstadion har ett vänligt bemötande. | 3,6 | 3,7 | 3,5 |
| Simstadion har öppettider som passar mig. | 3,5 | 3,5 | 3,4 |
| Jag kan enkelt ta mig till och från Simstadion med kollektivtrafik (buss). | 2,5 | 2,6 | 2,4 |
| Jag kan enkelt ta del av information som rör Simstadion (t.ex. Internet, telefon) | 2,9 | 3,0 | 2,8 |
| Lekplatsen på Simstadion är bra. | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Det finns bra möjligheter för mig att förvara mina kläder och värdesaker medan jag är på Simstadion. | 2,3 | 2,4 | 2,3 |
| Jag känner mig trygg och säker när jag besöker Simstadion. | 3,4 | 3,5 | 3,3 |
| Kioskerna på Simstadion har ett utbud som passar mina önskemål. | 2,8 | 2,7 | 2,7 |
| Mitt samlade intryck av Simstadion. | 3,7 | 3,8 | 3,6 |

Fråga C: Nu ska du betygsätta 12 påståenden utifrån hur du tycker att det fungerar på Simstadion idag. Kryssa för det alternativ som bäst motsvarar din uppfattning. Betygsätt och kryssa vid varje påstående.

Högst betyg av samtliga påståenden fick badvattentemperaturen och det samlade intrycket av Simstadion (båda fick 3,7 av 4 möjliga). På delad tredjeplats kom städning och skötsel av Simstadion samt personalens bemötande (3,6).

Flera besökare som antingen bodde i närheten eller åkte bil hade ingen uppfattning om kollektivtrafiken och därför valde 23 % att avstå från att svara på den frågan. Samma sak gällde frågan om lekplats och möjligheten till förvaring av värdesaker. 18 %, framför allt äldre, valde att avstå från att svara på lekplatsfrågan och 15 % avstod från att svara på frågan om möjligheter att förvara värdesaker, eftersom de inte visste om det fanns någon möjlighet till det. 9 % hade ingen åsikt om kioskernas utbud och 10 % hade ingen aning om tillgången till information om Simstadion.

Männen tenderade överlag att vara mindre nöjda i sina svar på varje påstående än vad kvinnorna var, vad detta beror på kan man fråga sig.

Det samlade intrycket av Simstadion hamnar på 3,7, vilket är ett mycket bra resultat. Omräknat i procent innebär det att 71 % av besökarna svarade att de var mycket nöjda med Simstadion och 28 % uppgav att de var ganska nöjda och endast en person (1 %) kryssade i ganska missnöjd.

4.4 Sammanlagt resultat för Simstadion år 2008

Tabellen nedan beskriver det samlade resultatet för Simstadion. Betyget talar om ifall vi behöver vidta åtgärder. Rankingen talar om hur snabbt vi behöver vidta eventuella åtgärder.

| Påståenden | Ranking | Betyg |
|---|---------|--------------|
| Det är viktigt att städning och skötsel av Simstadion är bra. | 92 % | 3,6 |
| Det är viktigt att det är gratis inträde på Simstadion. | 70 % | Ej Betygsatt |
| Det är viktigt att badvattentemperaturen är bra. | 66 % | 3,7 |
| Det är viktigt att jag känner mig trygg och säker när jag besöker Simstadion. | 63 % | 3,4 |
| Det är viktigt att miljön inne på Simstadion är tilltalande. | 58 % | 3,4 |
| Det är viktigt att Simstadion har öppettider som passar mig. | 44 % | 3,5 |
| Det är viktigt att personalen har ett vänligt bemötande. | 40 % | 3,6 |
| Det är viktigt att simskola erbjuds på Simstadion. | 31 % | Ej betygsatt |
| Det är viktigt att det finns låsbara skåp som kan låna för att låsa in mina kläder och värdesaker i medan jag är på Simstadion. | 13 % | 2,3 |
| Det är viktigt att det finns en lekplats för barn på Simstadion. | 12 % | 2,2 |
| Det är viktigt att kioskerna på Simstadion har ett brett utbud av varor. | 7 % | 2,8 |
| Det är viktigt att jag enkelt kan ta del av information som rör Simstadion (t.ex. via Internet eller telefon). | 2 % | 2,9 |
| Det är viktigt att jag enkelt kan ta mig till och från Simstadion med kollektivtrafik. | 2 % | 2,5 |

Påståendena om gratis inträde och simskola fanns inte med för betygsättning eftersom det kändes för uppenbart att sätta betyg på något som är gratis, samt att simskolan var slut för säsongen när undersökningen gjordes.

Tabellen visar att det högst prioriterade påståendet, som är städningen och skötseln av Simstadion, får ett bra betyg, i gränslandet mellan *ganska nöjd* och *mycket nöjd*. Ambitionen bör vara ett betyg på minst 3,0 (som motsvarar *ganska nöjd*) vid åtminstone de påståenden som prioriteras högst av besökarna.

Omräknat i procent uppger 95 % av besökarna att de känner sig mycket nöjda eller ganska nöjda med tryggheten och säkerheten när de besöker Simstadion. Flera olika saker kan påverka besökarnas känsla av trygghet och säkerhet, till exempel vetskapen om att det finns badvärdar som bevakar bassängerna, men också risken att bli av med värdesaker medan man badar. I undersökningen uppger nästan två av tre besökare (63 %) att de tycker att det är viktigt att de känner sig trygga och säkra när de besöker Simstadion, medan endast 13 % uppger att det är viktigt att det finns låsbara skåp för värdesaker. Alltså kopplar man som besökare inte samman känslan av trygg och säker med stöldrisken. Det kan tyckas lite ödesdigert att ställa ett påstående om att det finns bra möjligheter till att förvara värdesaker i, när det inte finns någon möjlighet till det. Naturligtvis kan det inte bli tal om något högt betyg. Men samtidigt får vi veta att låsbara värdeskåp inte är någon speciellt högt prioriterad fråga bland besökarna heller.

Såhär i efterhand inser jag att enkätens omfång kanske var i största laget, men samtidigt upplevde jag respondenterna som intresserade av min enkät och de allra flesta tillfrågade ville fylla i enkäten. De som avböjde gjorde det med anledningar som att de inte kom härifrån och

därför inte hade några åsikter om anläggningen, eller att de inte hade tid. Någon ville ta hem enkäten och rådfråga sin fru innan han svarade och återlämna enkäten senare. Den enkäten väntar jag fortfarande på.

Matrisen nedan ger en generell bild över hur situationen ser ut på Simstadion idag 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 har påståendet placerats i tabellens övre hälft. I den här undersökningen föll resultatet så att de påståenden som prioriterades som viktigast (över 40 %) också fick ett betygsvärde över 3, och de påståenden som inte prioriterades speciellt högt var också de som fick de sämsta betygen.

Påståendet *mitt samlade intryck av Simstadion* som inte rangordnats och därmed inte placeras ut i matrisen nedan, fick betygsnittet 3,7 vilket är ett mycket högt betyg. (Sannarpsbadet fick 3,4 år 2007).

| | | |
|-----------------------|--|--|
| Hög prioritet ↑ | <p>Åtgärda genast!</p> | <p>Viktigt att bevara!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Städning och skötsel - Badvattentemperaturen - Trygg och säker - Tilltalande miljö - Öppettider - Personalens bemötande |
| Låg prioritet | <p>Åtgärda på sikt!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Låsbara värdeskåp - Lekplats - Kioskutbud - Tillgång på information - Kollektivtrafik | <p>Håll ett öga på!</p> |
| | Lågt betyg | → Högt betyg |

Respondenterna gavs även möjlighet att skriva ner övriga synpunkter som man ville framföra via enkäten. Samtliga övriga synpunkter finns med som en bilaga till rapporten (bilaga 1). Mycket beröm delades ut men även önskemål om bland annat ytterligare en rutschbana till lekbassängen, gärna en större och häftigare, samt en mindre rutschbana till småbarnsbassängen. Öppettiderna var också något som det önskades vilt om, vanligast var att badet skulle ha samma öppettider på helger som på vardagar, dvs. mellan kl. 07.00 - 20.00. Andra återkommande önskingar gällde låsbara skåp och en bättre lekplats.

4.5 Nöjd Kund Index (NKI)

För att få nöjda kunder eller brukare är det viktigt att ta reda på hur kunderna värderar verksamheten. Nöjd Kund Index (NKI) är ett känt 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 Umeå kommun 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 Simstadion räknats fram genom att samtliga värden från betygsättningen har lagts ihop och sedan dividerats med antalet påståenden, i detta fall 12 påståenden. På så sätt får man fram ett snittvärde på alla påståenden. Inga NKI-undersökningar har genomförts på Simstadion tidigare, vilket gör undersökningen svår att jämföra, men för skojs skull kan man ändå försöka sig på en jämförelse med den NKI-undersökning som genomfördes på Sannarpsbadet 2007.

NKI för Simstadion: 3,13 (2008)

NKI för Sannarpsbadet: 3,28 (2007)

NKI-värdet för Simstadion blev inte högre än 3,13, trots att påståendet *mitt samlade intryck av Simstadion* fick hela 3,7 i betyg. Detta rimmar lite illa men beror på att påståenden som rörde lekplats, låsbara värdeskåp, kollektivtrafik och tillgänglig information fick mycket dåligt betyg och drar ner NKI-snittet. Samtidigt måste man minnas att just dessa påståenden som fick sämst betyg också är de som ansågs som minst viktiga och minst prioriterade, och endast utvalda och kryssade av mellan 2- 10 % besökarna.

Även om man som besökare är nöjd med hur Simstadion ser ut och fungerar idag så ser man alltid sin chans att klaga lite. Det finns alltid något som man kan vara lite missnöjd med och som kan förbättras, även om det egentligen inte är något som jag som besökare prioriterar. Exempelvis ”jag åker aldrig buss till Simstadion eftersom jag cyklar, men nog kunde kollektivtrafiken fungera bättre överlag”, eller ”jag har aldrig försökt att hitta någon information om Simstadion, men eftersom jag aldrig heller har sett någon är den nog mycket svårtillgänglig”.

Som kommentar till jämförelsen mellan Simstadion och Sannarpsbadet när det gäller det Simstadions höga betyg på det samlade intrycket, så är det alltid lättare att vara positiv till något som är gratis än något som man ska ha ”valuta för pengarna” för, vilket är en fördel för Simstadion. Att Simstadion bara är öppet under drygt tre månader och starkt förknippas med sommar, sol, värme och semester gör ju inte saken sämre.

5. Slutsatser

Sammanfattningsvis visar kundundersökningen att besökarnas betyg på Simstadion är mycket bra när det gäller de områden som besökarna prioriterar som viktiga. Utmaningen framöver ligger därför i att bibehålla besökarnas höga omdömen om anläggningen så att det även fortsättningsvis råder en hög brukarnöjdhet bland besökarna på Simstadion. Vi bör också ta vara på de övriga synpunkter som lämnades av flera av respondenterna och som redovisas i en bilaga till rapporten.

Bilagor

1. Sammanställning av övriga synpunkter från respondenterna.
2. Enkät: Kundundersökning, Simstadion

Bilaga 1 - Sammanställning av övriga synpunkter från respondenterna

- Önskemål om ytterligare en vattenrutschbana.
- En ny rutschbana.
- Mer vattenrutschbanor åt folket!
- Vill ha en rutschkana för de mellan 2-4 år, och en bättre lekplats.
- Gärna en rutschkana till de minsta eller små fontäner.
- Saknar någon för de minsta, t.ex. en rutschkana.
- Större och roligare rutschbana!
- Jag vill ha en längre och snabbare rutschbana. Det är dyrt i kiosken, hemma är det två gånger billigare.

- KANONBRA! Bra utbud som tillgodoser alla åldrar (med tanke på bassänger) Vi kommer gärna tillbaka nästa år!

- Bättre lekplats för barn vore önskvärt.
- Bättre lekplats.
- Kan man verkligen kalla "lekplatsen" lekplats?
- Finns det en lekplats?

- Säsongen borde göras längre, d v s. öppna tidigare i maj och stänga senare i september. Borde finnas en infotavla/karta över området vid entrén.
- Förläng säsongen vid fint väder.
- Om vädret är bra skulle jag vilja komma och simma i september också.
- Vore bra med lite mer flexibilitet så att man kan ändra säsongens öppettider efter vädret.
- Låt Brottet vara öppet längre i september.
- Jag tycker att det är toppen att ni har förlängt säsongen så att skolorna kan åka hit och simma. Dessutom brukar det vara ganska fint väder i september. Ett önskemål hade varit att ni även hade öppnat något tidigare i maj.

- Öppna tidigare på lördag och söndagar (x 4.)
- Jag önskar att man öppnar 06.30, precis som inomhusbadet.
- Ha gärna öppet mellan kl. 07.00-20.00 även på lör-söndagar (x 4.).
- Öppna senast kl. 9.00 på helger, och stäng inte av yttersta motionssimbanan när det är simskola.
- Stänger något för tidigt på kvällen.

- Viktigt att det är gratis inträde. Önskar en fin lekplats för de minsta barnen. Simstadion är något att vara stolt över i Halmstad. Det imponerar stort på våra italienska besökare att det finns en så fin pool med uppvärmt havsvatten gratis i Halmstad. Ciao ciao.

- Jag tycker att det kan finnas varmduschar så att man kan duscha av kloret på plats.
- Det skulle varit bättre med varmt vatten i duscharna (x 2).
- Uteduschen är svinkall! Kunde åtminstone varit ljummen... Fler duschar borde finnas så man kan duscha både innan och efter bad = bättre hygien. Bra!

- Brottet är ett fantastiskt ställe! Med sin fina tillgänglighet (gratis och bra öppettider) får barn från hela Halmstad möjlighet till bad även om vädret inte är det bästa. Bevara Brottet!!

- Barn måste bada med simkläder!

- *Det är en bra simstadion, jag är helt nöjd!*
- *Kunde gärna finnas ett litet café, istället för bara en kiosk.*
- *Borde finnas något nyttigt att köpa i kiosken, juicebar kanske?*
- *Gratis är bra, men det hade även funkade om det kostat max 20 kr (tjej 15-17 år)*
- *Saknar lite träningsredskap, många kombinerar jogging eller annat med simning. Tex kan det finnas hävstång eller liknande.*
- *En vecka varje sommar tillbringas vi i Halmstad. Nr 1 är Simstadion med sina fina bassänger och trevliga personal.*
- *Bättre parkeringsmöjligheter! Jag är inte emot om kommunen vill ta entré på tex 20 kr/familj (Man 31-40 år).*
- *Kan inte önska mig bättre service genom kommunen!*
- *Klorhalten verkar vara mycket hög.*
- *Tyvärr lite för mycket busliv varma sommarkvällen. I övrigt en fantastisk anläggning som verkligen uppskattas.*
- *Jag är här på semester med barnbarnen och tycker att det är bra här på Simstadion. Rent och snyggt överallt.*
- *Badvärdarna kan gärna synas mer och vara nära bassängkanten.*
- *Se upp med hundarna som smyger in! Det kanske skulle vara bra med en större asfalterad yta för dem som har med sig brassestolar.*
- *Väldigt dålig information om Brottet på Internet.*
- *Brottet är en fantastisk oas som bidrar mer positivt till folkhälsan än vad som är känt.*
- *Jag är tacksam att Simstadion Brottet finns i Halmstad.*
- *Eloge till personalen! Tack för en trevlig sommar på simstadion.*
- *Det kunde ha varit bättre ordning i stora bassängen. Lite mer pondus från badvärdarna. Annars finns inte mycket att klaga på. Värdeskåp föresten!*
- *Mycket nöjd med Simstadion.*
- *Tack vare gratis inträde till motionsim kan även vi som är pensionärer bruka vår fina anläggning. Tack kommunen.*
- *Genom gratis inträde verkar kommunen för bra förebyggande hälsovård!*
- *Lite synd att simdelen inte är bredare.*
- *Motionssimdelen är lite smal när det är många som simmar.*
- *Banorna för "snabbare" motionsim är upptagna mycket av simklubbar.*
- *Önskemål om att vissa timmar skulle det enbart vara öppet för motionsim för vuxna.*
- *Badat mycket som barn här, en positiv överraskning idag!*
- *Bra, fortsatt hålla den standard som det är idag.*
- *Besökande vänner från andra orter har varit imponerade av Simstadion och att det varit mycket positivt med gratis inträde.*
- *Trevligt med ett välskött, fräscht bad när havet är för kallt och farligt. Ljuvligt att kunna simma här och höra vågornas brus bakom muren. Vilket ställe! Varmt saltvatten, gratis och fint!*

- Vill ha skönare bänkar plus information om när SK Laxen har sina träningstider. Viktigast är dock att det är öppet från 1 maj till 31 augusti! Simstadion är JÄTTEBRA!

- Kollektivtrafiken från Trönninge (där jag bor) till Simstadion är inte särskilt bra. Krävs bussbyte i centrum och hållplatsen "Brottet" ligger en bra bit ifrån Simstadion (10 min gång). På kvällar och helger går bussarna hem alldeles för sällan.

- Värdeskåp är mycket önskvärt!

- Saknar värdeskåp.

- Gillar volleybollnätet!

- Jag och MÅNGA med mig saknar belysning i spåret vid Simstadion.

- Prata "badvett" mer med framför allt tonårspojkar/män av utländsk härkomst. Brottet är fantastiskt att vi har!!

- Stort plus med gratis inträde!

- En viktig profilfråga för Halmstad med ett vackert beläget utomhusbad av god standard som dessutom är gratis!

- Ett fantastiskt ställe! Börja ej ta inträde.

- Upplever Simstadion som en väldigt välskött och bra plats för alla. Skulle vara synd om man börjar ta inträde då många inte skulle lära sig simma på ett lika bra sätt som det finns möjlighet till nu.

- Bor i Stockholm, annars skulle jag vara här jätteofta!



Foto: Charlotte Svensson

Bilaga 2 - Enkät: Kundundersökning, Simstadion

A. Bakgrundsfrågor

A1. Ange ditt postnummer:

A2. Är du kvinna eller man? (Markera med ett kryss) Kvinna: Man:

A3. Ange din ålder: (Markera med ett kryss).

| | |
|-----------|--------------------------|
| 15-17 år: | <input type="checkbox"/> |
| 18-30 år: | <input type="checkbox"/> |
| 31-40 år: | <input type="checkbox"/> |
| 41-50 år: | <input type="checkbox"/> |
| 51-64 år: | <input type="checkbox"/> |
| 65-äldre: | <input type="checkbox"/> |

A4. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning? (Markera med ett kryss).

- | | |
|--------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Förvärvsarbetande |
| <input type="checkbox"/> | Studerande |
| <input type="checkbox"/> | Arbetsökande |
| <input type="checkbox"/> | Pensionär (även förtidspensionär) |
| <input type="checkbox"/> | Annat, i så fall vad: _____ |

A5. Hur ofta brukar du besöka Simstadion? (Markera med ett kryss).

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 5 eller fler gånger per vecka |
| <input type="checkbox"/> | 3-4 gånger per vecka |
| <input type="checkbox"/> | 1-2 gånger per vecka |
| <input type="checkbox"/> | 1 gång per månad eller mer sällan |
| <input type="checkbox"/> | Det är första gången som jag besöker Simstadion |

A6. Vilken är den främsta orsaken till att du besöker Simstadion? (Markera med ett kryss).

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | För att ha kul |
| <input type="checkbox"/> | För att det är gratis inträde |
| <input type="checkbox"/> | För att det är lätt att ta sig hit |
| <input type="checkbox"/> | För barnens skull |
| <input type="checkbox"/> | För socialt umgänge |
| <input type="checkbox"/> | För träning/hälsa |
| <input type="checkbox"/> | För att Simstadion har bra öppettider |
| <input type="checkbox"/> | För att jag föredrar bassängbad framför havsbad |

Var god vänd!

A7. Är du aktiv simmare i någon förening? (Markera med kryss). Ja: Nej:

A8. Vilken del av Simstadion nyttjar/besöker du främst? (Markera med ett kryss).

| | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Banorna för motionssim |
| <input type="checkbox"/> | Aktivitetsytan/lekytan i stora bassängen |
| <input type="checkbox"/> | Simskolan |
| <input type="checkbox"/> | Småbarnsbassängen |
| <input type="checkbox"/> | Lekbassängen med bl.a. vattenrutschbanan |
| <input type="checkbox"/> | Grönytorna/parkområdet |
| <input type="checkbox"/> | Annat: _____ |

B. Rangordna påståenden

Läs igenom följande tretton påståenden. Välj ut och sätt ett kryss framför de fem (5) påståenden som du tycker är viktigast.

Kryssa här!



| | | |
|-----|--------------------------|---|
| B1 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att städning och skötsel av Simstadion är bra. |
| B2 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att miljön inne på Simstadion är tilltalande. |
| B3 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att badvattentemperaturen är bra. |
| B4 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att personalen på Simstadion har ett vänligt bemötande. |
| B5 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att Simstadion har öppettider som passar mig. |
| B6 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att jag enkelt kan ta mig till och från Simstadion med kollektivtrafik (buss). |
| B7 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att jag enkelt kan ta del av information som rör Simstadion (t.ex. via Internet, telefon). |
| B8 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att det är gratis inträde på Simstadion. |
| B9 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att simskola erbjuds på Simstadion. |
| B10 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att det finns en lekplats för barn på Simstadion. |
| B11 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att det finns låsbara skåp som jag kan låna för att låsa in mina kläder och värdesaker i medan jag är på Simstadion. |
| B12 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att jag känner mig trygg och säker när jag besöker Simstadion. |
| B13 | <input type="checkbox"/> | Det är viktigt att kioskerna på Simstadion har ett brett utbud av varor. |

Var god vänd!

C. Betygsätt påståenden

Nu ska du **betygsätta tolv (12) påståenden** utifrån hur du tycker att det fungerar på Simstadion idag. Kryssa för det alternativ som bäst motsvarar din uppfattning. **Betygsätt varje påstående!**

- C1 Städning och skötsel av Simstadion är bra.**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd
- C2 Miljön inne på Simstadion är tilltalande.**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd
- C3 Badvattentemperaturen på Simstadion är bra.**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd
- C4 Personalen på Simstadion har ett vänligt bemötande.**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd
- C5 Simstadion har öppettider som passar mig.**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd
- C6 Jag kan enkelt ta mig till och från Simstadion med kollektivtrafik (buss).**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd
- C7 Jag kan enkelt ta del av information som rör Simstadion (t.ex. via Internet, telefon).**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd
- C8 Lekplatsen på Simstadion är bra.**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd
- C9 Det finns bra möjligheter för mig att förvara mina kläder och värdesaker medan jag är på Simstadion.**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd
- C10 Jag känner mig trygg och säker när jag besöker Simstadion.**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd
- C11 Kioskerna på Simstadion har ett utbud som passar mina önskemål.**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd
- C12 Mitt samlade intryck av Simstadion.**
 Mycket nöjd Ganska nöjd Ganska missnöjd Mycket missnöjd

Var god vänd!

D. Övriga synpunkter

D1 Finns det några övriga synpunkter gällande Simstadion som du vill framföra? Något du saknar eller något som kunde göras bättre på Simstadion? Förtydliga gärna de delar där du i enkäten har svarat att du är ganska eller mycket missnöjd.

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

Ett stort tack för din medverkan!