

Kundundersökning Halmstad Arena Bad

Februari 2012



Foto: Fröken Fokus

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	2
1. Inledning.....	3
1.1 Halmstad Arena Bad.....	3
2. Syfte.....	4
3. Metod.....	4
4. Resultat av kundundersökning.....	5
4.1 Bakgrundsfrågor.....	5
4.2 Beskrivande frågor.....	5
4.3 Rangordning av påståenden.....	6
4.4 Betygsättning av påståenden.....	7
4.5 Sammanlagt resultat för Halmstad Arena Bad.....	9
4.6 Nöjd Kund Index (NKI).....	10
4.7 Övriga synpunkter.....	11
5. Slutsatser.....	12
Bilagor.....	12

Sammanfattning

I februari 2012 genomförde teknik- och fritidsförvaltningen en kundundersökning vid Halmstad Arena Bad. Detta är den andra undersökningen som genomförs på anläggningen, den första genomfördes 2007.

Enkäter delades ut vid fyra olika tidpunkter till besökare från ca 15 år och uppåt. Totalt 222 godkända enkäter ligger som grund för resultatet.

Respondenterna fick bland annat ta ställning till ett antal positivt formulerade påståenden om Halmstad Arena Bad, och värdera i vilken grad de tyckte att påståendet stämmer med deras bild. De ombads också att rangordna de faktorer som de tycker är viktigast när det gäller Halmstad Arena Bad.

Sammanfattningsvis visar kundundersökningen vid Halmstad Arena Bad att besökarna i stora delar är nöjda med anläggningen. Samtliga delar i enkäten får ett godkänt betyg (högre betyg än 3,0), vissa delar ett högt betyg (högre betyg än 4,0). Det samlade intrycket av Halmstad Arena Bad får ett snittbetyg på 4,3 av totalt 5 möjliga.

Ett Nöjd Kund Index har också räknats fram genom att samtliga värden från betygsättningen vägs samman. NKI-värdet på Halmstad Arena Bad ligger i undersökningen 2012 på 3,92. Idrott och fritidsenheten har sedan 2011 som riktvärde att ett NKI som är 3,5 eller högre är ett bra värde/betyg.

Högst snittbetyg (4,4 av 5 möjliga) får *personalens bemötande*. Lägst snittbetyg (3,4 av 5 möjliga) får *att entrépriserna är rimliga*.

Städning och skötsel av anläggningen värderas högt av en majoritet av respondenterna. 81 % av respondenterna uppger att god skötsel av anläggningen är en av de tre viktigaste sakerna gällande Halmstad Arena Bad. *Städning och skötsel av omklädningsrum och toaletter* får ett snittbetyg på 3,6 medan *städning och skötsel av badanläggning och bassänger* får ett snittbetyg på 4,1.

Det finns i dagsläget, utifrån kundundersökningens resultat, inte något förbättringsområde som kräver akuta åtgärder. Däremot är det viktigt att ha en genomtänkt strategi för att behålla nöjda kunder framöver, speciellt i en ökad konkurrens av nya badanläggningar.

1. Inledning

Idrotts- och fritidsverksamheten är en viktig del av Halmstads samhällsstruktur och består framför allt av stöd till föreningslivet. Verksamheten ska tillhandahålla och upplåta ett brett utbud av ändamålsenliga och säkra idrotts- och fritidsanläggningar samt driva, underhålla, utveckla och förnya kommunala idrottsanläggningar. Exempel på publika anläggningar som finns i Halmstad kommun är Halmstad Arena Bad, tre tempererade utomhusbad och Strömvallens isbana i Oskarström.

Varje år genomför idrott och fritidsenheten en kundundersökning på någon av kommunens publika anläggningar. Hösten 2007 gjordes den förra kundundersökningen på Halmstad Arena Bad (dåvarande Sannarpsbadet), vilken gav ett högt betyg på stora delar av anläggningen. Därefter har bland annat kundundersökningar genomförts på Simstadion (Brottet), i idrottshallar/gymnastiksalor och på Strömvallens isbana i Oskarström. I verksamhetsplanen för 2012-2014 är det fastställt att *möjligheten att utveckla Halmstad Arena Bad ska utredas*, varför vi tyckte det var lämpligt att på nytt genomföra en kundundersökning på Halmstad Arena Bad.

Från och med 2011 använder vi oss av en femgradig skala i våra kundundersökningar, i stället för den fyragradiga som tidigare använts. Detta gör att vi bara delvis kan jämföra direkta siffror och betyg mellan de båda undersökningarna 2007 och 2012. Vi kommer däremot att lyfta fram jämförelser på andra sätt, mestadels genom ett resonemang i rapporten.

1.1 Halmstad Arena Bad

Halmstad Arena Bad stod klart 1998 och gick under de första åren under namnet Sannarpsbadet. I samband med att Halmstad Arena invigdes 2009 bytte badet namn till Halmstad Arena Bad.

Halmstad Arena Bad har i dag en total yta på 7 000 m². Här finns separata motions-, hopp- och aktivitetsbassänger, samt en större äventyrsbassäng med attraktioner som vattenrutschbanor, vattenpist, vildfors, bubbelzoner, strömkanal och sprutande djur för de minsta barnen. Dessutom rymmer byggnaden en friskvårdsavdelning med gym samt ett badcafé med såväl en våt- och torrdel. Gymmet drivs av Actic Gym. Badcaféet drivs av MWM Arena.

- Motionsbassängen är 25 meter lång och rymmer 8 banor. Vattentemperaturen ligger på 28 grader och lufttemperaturen 29 grader.
- Hoppbassängen har en enmeterssvikt och ett tremeters hopptorn.
- Aktivitetsbassängen är försedd med hög och sänkbar botten vilket gör att djupet kan varieras från i princip 0–165 centimeter. Denna bassäng används framför allt för simundervisning och babysim. Vattentemperaturen är 32 grader och lufttemperaturen är 30 grader.

Anläggningen är öppen året runt, med undantag för 1-2 veckor varje sommar då underhållsarbeten och reparationer utförs. Under sommaren är öppettiderna något begränsade då man dessutom öppethåller tre kommunala utomhusbad. 2011 hade Halmstad Arena Bad totalt 231 462 besök.

Halmstad Arena Bad fungerar även som bas för den vattenburna föreningsverksamheten i Halmstad, framför allt via SK Laxen, Simföreningen Aquariet, IF Tre Hjärtan och Svenska Livräddningssällskapet. Bland det aktivitetsutbud som erbjuds på Halmstad Arena Bad märks bland annat simskoleverksamhet, vattengymnastik, livräddningsträning, konditions- och styrketräning.

Det finns även möjlighet att anordna speciella arrangemang, såsom barnkalas eller att hyra hela anläggningen. Varje torsdag kväll är det så kallat aftonbad för vuxna (från 18 år). Då är det lugn och ro, dämpad belysning och stämmingsfullt både i äventyrsbadet och i motionsbadet.

2. Syfte

Halmstads kommuns planeringsdirektiv med budget för 2012-2014 omfattar bland annat följande konkretiserade mål: ”Kommuninvånarna ska bli mer nöjda med möjligheterna att utöva fritidsaktiviteter och med möjligheterna till natur- och fritidsliv”

En kundundersökning ska genomföras årligen vid någon av kommunens idrottsanläggningar. Genom kundundersökningarna får förvaltningen och nämnden kännedom om de eventuella brister som finns vid de kommunala idrottsanläggningarna och lämpliga åtgärder kan därefter vidtas för att på så sätt uppnå Halmstads kommuns konkretiserade mål.

I verksamhetsplanen för 2012-2014 står det att möjligheten att utveckla Halmstad Arena Bad ska utredas varför vi finner det lämpligt att fråga besökarna om vad de tycker om anläggningen i dag.

I den här kundundersökningen har teknik- och fritidsförvaltningen tillfrågat besökare vid Halmstad Arena Bad om vad de tycker om anläggningens skick och skötsel samt hur Halmstad Arena Bad lever upp till deras förväntningar på en badanläggning.

Via kundundersökningen räknas även ett NKI-värde (Nöjd-Kund-Index) fram. Som riktningsgräns från och med 2011 gäller att ett NKI-värde som är 3,5 eller högre är ett bra värde/betyg.

3. Metod

En enkät delades ut av en representant från teknik- och fritidsförvaltningen till besökare på Halmstad Arena Bad under tre olika 4-timmars pass, 4 – 9 februari. Enkäten delades ut till besökare som bedömdes vara ca femton år och äldre i samband med att de gick in på badet. I fyllda enkäter lämnades i en låda i samband med att de lämnade badet. De allra flesta tillfrågade var villiga att delta i undersökningen, men om det var två föräldrar till gemensamma barn var det vanligast att en av föräldrarna tog emot och fyllde i enkäten.

Totalt samlades 233 enkäter in. 11 enkäter föll bort från sammanställningen då de bedömdes vara allt för ofullständigt ifyllda. Det innebär att resultatet i sammanställningen är baserat på 222 godkända enkäter.

Fördelning av enkäter vid respektive undersökningstillfälle var:

Datum	Klockan	Antal godkända enkäter	Antal ej godkända enkäter
Lördag 3 februari	10.30 – 14.30	71	3
Tisdag 7 februari	06.30 – 11.00	75	4
Torsdag 9 februari	16.00 – 20.00	76	4
Summa		222	11

Enkäten innehöll fem olika delar: 1) bakgrundsfrågor 2) tio påståenden varav respondenterna skulle välja ut och kryssa för de tre viktigaste påståendena 3) tolv påståenden vilka samtliga skulle betygsättas på en femgradig skala från *Mycket bra* till *Mycket dåligt*. 4) övriga synpunkter om Halmstad Arena Bad *i nuläget* samt 5) tankar om Halmstad Arena Bad *i framtiden*.

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

4. Resultat av kundundersökning

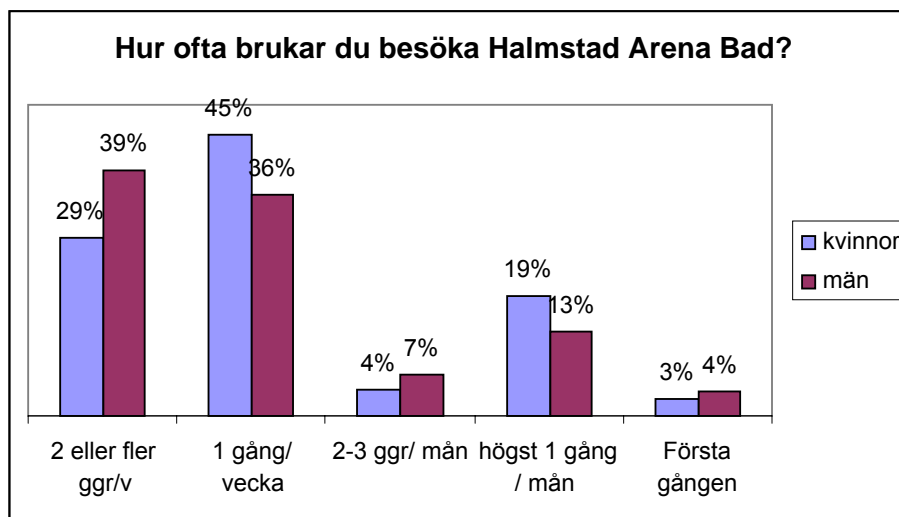
4.1 Bakgrundsfrågor

Inledningsvis i enkäten ombeds respondenterna ange sitt postnummer, för att vi ska ha en uppfattning om var besökarna kommer ifrån. Den klart mest förekommande postorten är Halmstad (62 %). Övriga närliggande postorter som förekommer i varierande omfattning är till exempel Gullbrandstorp, Haverdal, Oskarström, Simlångsdalen, Åled och Holm.

Totalt 33 personer kommer från övriga Halland (6 %), eller Skåne (10 %) Tretton personer (6 %) har inte besvarat frågan om postort.

Därefter följer frågor om kön och ålder. 115 kvinnor (52 %) respektive 104 män (47 %) besvarade enkäten. 3 personer har inte uppgett kön. Medelåldern på de som svarat på enkäten är 42 år för kvinnor och 41 år för män. Nio kvinnor och tre män valde att inte uppge sin ålder.

Som bakgrundsvariabel ville vi också veta hur ofta respondenten besöker Halmstad Arena Bad. Av totalen är det en majoritet (40 %) som uppger att de besöker badet 1 gång per vecka. Av männen som svarat är det en majoritet (39 %) som besöker badet 2 eller fler ggr/vecka. Sju personer (3 %) uppger att de besöker Halmstad Arena Bad för första gången.



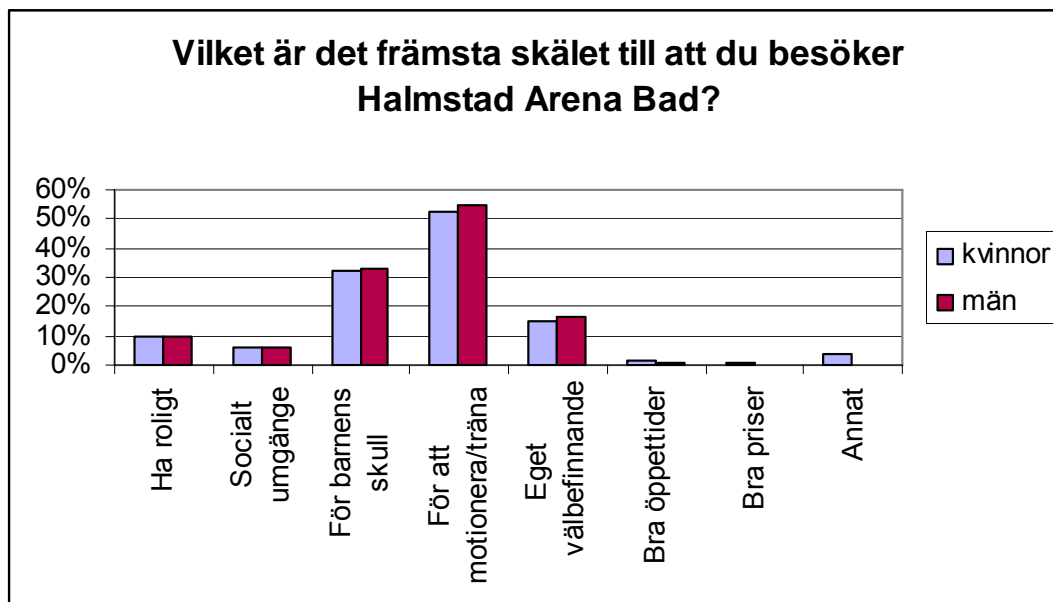
4.2 Beskrivande frågor

I följande del av enkäten ber vi respondenten uppge vilket som är det främsta skälet till att de besöker Halmstad Arena Bad samt vilken del av anläggningen de främst nyttjar.

I den första av frågorna ovan, ”Vilket är det främsta skälet till att du besöker Halmstad Arena Bad?”, ombeds respondenten att välja ett (1) alternativ. Flera personer har dock angett flera olika skäl till varför de besöker Halmstad Arena Bad. Redovisningen i diagrammet på nästa sida visar därför hur stor del av respondenterna som har kryssat för respektive alternativ.

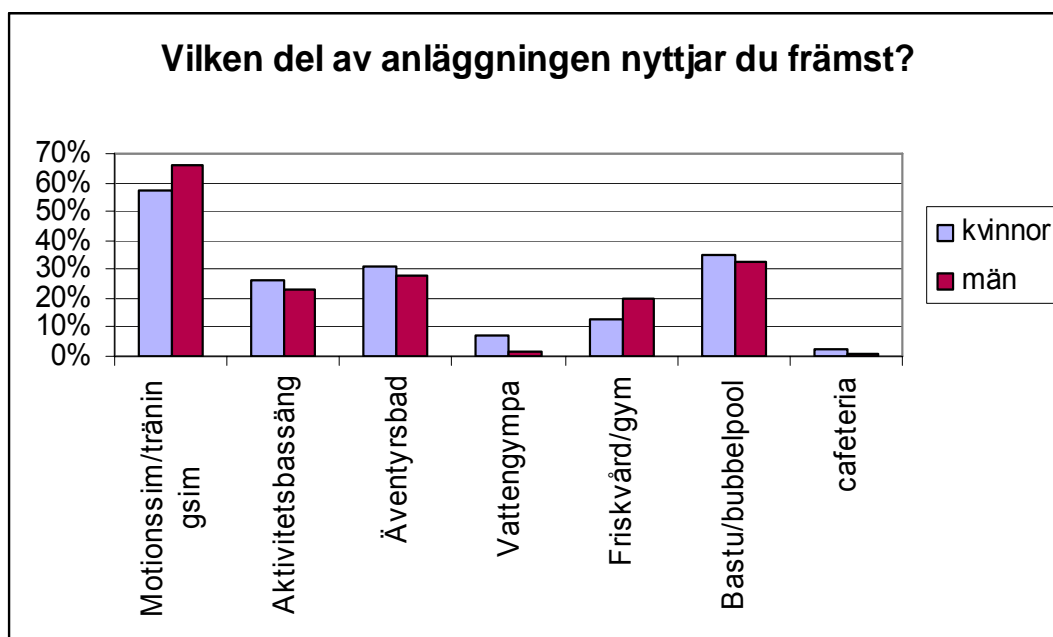
En majoritet av respondenterna besöker badet ”för att motionera/träna” vilket innebär 52 % av kvinnorna och 54 % av männen. Det näst vanligaste skälet är ”för barnens skull”, vilket 32 % av kvinnorna och 33 % av männen uppger.

15 % av kvinnorna och 16 % av männen uppger att det är ”för deras eget välbefinnande” de besöker Halmstad Arena Bad.



På frågan ”Vilken del av anläggningen nyttjar du främst?” ombeds respondenten att välja ett eller flera alternativ.

Totalt 62 % (57 % av kvinnorna och 66 % av männen) uppger att de främst använder motionssim/träningsbassängen. Totalt 34 % (35 % av kvinnorna och 34 % av männen) uppger att de främst nyttjar bastun och bubbelpoolen. Hur övrig fördelning ser ut framgår av diagrammet nedan.



4.3 Rangordning av påståenden

Respondenterna ombeds nu välja ut **tre (3) påståenden**, utan inbördes rangordning, av totalt tio påståenden som de tycker är **viktigast** när det gäller Halmstad Arena Bad.

Tabellen på nästa sida 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 på anläggningen är bra	81 %	80 %	83 %
Det är viktigt att entrépriserna är rimliga	44 %	42 %	47 %
Det är viktigt att personalen på Halmstad Arena Bad har ett trevligt bemötande	40 %	41 %	40 %
Det är viktigt att Halmstad Arena Bad har bra öppettider	40 %	42 %	38 %
Det är viktigt att vattentemperaturen är bra	35 %	40 %	30 %
Det är viktigt att utbudet av aktiviteter är bra	28 %	30 %	26 %
Det är viktigt att det finns avskiljda miljöer för vuxna	18 %	18 %	19 %
Det är viktigt att det finns en lekbasäng/ ett leklandskap för små barn	17 %	19 %	15 %
Det är viktigt att lufttemperaturen är bra	15 %	11 %	18 %
Det är viktigt att jag enkelt kan ta del av information som rör Halmstad Arena Bad	5 %	5 %	4 %

Tabell 1 - Fråga B.- Rangordna påståenden: Väl ut och sätt ett kryss efter de tre (3) påståenden som du tycker är viktigast när det gäller Halmstad Arena Bad.

Betydelsen av att städning och skötsel på anläggningen är bra viktas högst av en klar majoritet (totalt 81 %) av respondenterna. Därefter kommer att entrépriserna är rimliga, att personalen på Halmstad Arena bad har ett trevligt bemötande och att Halmstad Arena Bad har bra öppettider. Kvinnorna rangordnar i högre utsträckning än männen att utbudet av aktiviteter är bra, att Halmstad Arena Bad har bra öppettider, att vattentemperaturen är bra och att det finns leklandskap för små barn. Män rangordnar i högre utsträckning än kvinnorna att entrépriserna är rimliga, och att lufttemperaturen är bra. I övrigt är det små skillnader mellan hur kvinnor och män rangordnar påståendena.

Om vi jämför med kundundersökningen 2007 kan vi se stora likheter i vad man prioriterade högst, om så med några skillnader i rangordningen. De tre högst prioriterade områdena 2007 var: 1) bra städning och skötsel (81 %), 2) vänligt bemötande från personalen (48 %) samt 3) bra badtemperatur (44 %). Rimliga entrépriser hamnade 2007 på fjärde plats (43 %) och bra öppettider på femte plats (38 %).

4.4 Betygsättning av påståenden

Tolv påståenden ska därefter betygsättas utifrån hur respondenterna upplever att det fungerar vid Halmstad Arena Bad idag. Betygsskalan består av en femgradig skala med följande svarsalternativ: *Mycket bra (5)*, *Ganska bra (4)*, *Varken eller (3)*, *Ganska dåligt (2)* samt *Mycket dåligt (1)*.

Städning och skötsel har i denna del av enkäten delats upp på ”*Städning och skötsel av omklädningsrum och toaletter*” samt ”*Städning och skötsel av badanläggning och bassänger*”.

Det fanns också möjlighet för respondenterna att svara *Vet ej* om de inte kunde betygsätta ett påstående. Till exempel om en besökare inte har använt bassängen vid sitt besök och då inte har någon uppfattning om vattentemperaturen.

Betygen nedan är ett snittbetyg som baseras på samtliga de betyg som lämnades för den specifika faktorn, dvs. antalet betyg per påstående varierar således med hur många som besvarat frågan med *vet ej*. 222 är det maximala antalet respondenter som kan betygsätta ett enskilt påstående.

I en skala på fem alternativ, från *mycket bra* (betyg 5) till *mycket dåligt* (betyg 1) får mittenalternativet ”*varken bra eller dåligt*” (betyg 3) ses som ett godkänt betyg. Ambitionen bör dock vara att besökarnas upplevelse ska präglas mer av nöjdhet än ”varken eller”, varför 3,5 kan vara ett rimligt ”strävansmätt” på en femgradig skala.

Betygsättning av påståenden	samtliga	Kvinnor	Män	Antal svar
Personalen har ett trevligt bemötande	4,4	4,4	4,3	213
Mitt samlade intryck av Halmstad Arena Bad är	4,3	4,3	4,2	206
Städning och skötsel av badanläggning och bassänger är bra	4,1	4,1	4,1	211
Vattentemperaturen är bra	4,1	4,0	4,2	209
Utbudet av aktiviteter är bra	4,0	4,0	4,0	172
Lufttemperaturen är bra	4,0	4,1	4,0	208
Jag kan enkelt ta del av information som rör Halmstad Arena Bad (öppettider, aktiviteter etc..)	4,0	4,2	3,8	176
Halmstad Arena Bad har bra öppettider	3,9	4,0	3,8	196
Det finns bra lektyor för små barn	3,7	3,8	3,6	137
Städning och skötsel av omklädningsrum och toaletter är bra	3,6	3,5	3,7	215
Det finns avskiljda miljöer för vuxna	3,6	3,7	3,5	147
Entrépriserna på Halmstad Arena Bad är rimliga	3,4	3,5	3,4	185

Tabell 2 - Fråga C.- Betygsätt påståenden: Nu ska du värdera tolv (12) påståenden utifrån hur du tycker att det är på Halmstad Arena Bad idag. Betygsätt varje påstående där 1 är ett mycket dåligt betyg och 5 är ett mycket bra betyg. Kryssa för det alternativ som bäst motsvarar din uppfattning.

Om vi tittar på hur kvinnor respektive män har betygsatt de olika delarna skiljer det sig bara marginellt mellan könen. Generellt sett ger kvinnorna ett något högre betyg än männen till flera av faktorerna. De två påståenden som männen betygsätter något högre än kvinnorna är *Städning och skötsel av omklädningsrum och toaletter* samt *Vattentemperaturen*.

4.5 Sammanlagt resultat för Halmstad Arena Bad

Tabellen på nästa sida beskriver det samlade resultatet för Halmstad Arena Bad när vi kopplar rangordning till betyg. Betyget talar om ifall teknik- och fritidsförvaltningen behöver vidta åtgärder (det vill säga ett betyg under 3,5) rangordningen talar om hur snabbt dessa åtgärder i så fall bör vidtas (det vill säga en rangordning på mer än 50 %). I tabellen nedan visas också en jämförelse med de betyg som de olika delarna fick i undersökningen 2007 men observera att betygsskalan vid den undersökningen bestod av endast fyra alternativ (*mycket bra, ganska bra, ganska dåligt, mycket dåligt*) vilket innebär att vi inte kan jämföra betygen rätt av mellan de båda undersökningarna.

Sammanlagt resultat	Rangordning	Betyg 2012 OBS! Femgradig skala	Betyg 2007 OBS! Fyrgradig skala
Det är viktigt att städning och skötsel på anläggningen är bra	81 %	omklädningsrum:3,6 badanläggning: 4,1	3,3 av 4
Det är viktigt att entrépriserna är rimliga	44 %	3,4 av 5	2,8 av 4
Det är viktigt att personalen på Halmstad Arena Bad har ett trevligt bemötande	40 %	4,4 av 5	3,5 av 4
Det är viktigt att Halmstad Arena Bad har bra öppettider	40 %	3,9 av 5	3,3 av 4
Det är viktigt att vattentemperaturen är bra	35 %	4,1 av 5	3,3 av 4
Det är viktigt att utbudet av aktiviteter är bra	28 %	4,0 av 5	3,3 av 4
Det är viktigt att det finns avskiljda miljöer för vuxna	18 %	3,6 av 5	–
Det är viktigt att det finns en lekbassäng/ ett leklandskap för små barn	17 %	3,7 av 5	–
Det är viktigt att lufttemperaturen är bra	15 %	4,0 av 5	–
Det är viktigt att jag enkelt kan ta del av information som rör Halmstad Arena Bad	5 %	4,0 av 5	3,2 av 4

Tabell 3 - Sammanlagt resultat för kundundersökningen vid Halmstad Arena Bad (rangordning kopplat till betyg)

Rimliga entrépriser är den faktor som har fått lägst betyg, det ligger precis under 3,5, som enligt resonemanget ovan är skiljelinje mellan att vidta åtgärder eller om det är OK som det är. En sänkning av avgifterna är dock inte aktuellt, till följd av de kommunala budgetanvisningarna. Från och med 2012 höjdes två av entréavgifterna (avgiften för *enkelbad vuxna* samt avgiften för *10-kort vuxna*) Den generella höjning som genomfördes dessförinnan var 2009 då flera av avgifterna höjdes. Även då var det vuxenavgiften som höjdes mest (25 %) medan övriga avgifter fick en mindre höjning (mellan 6 % och 13 %)

Vid en jämförelse mellan olika badanläggningar i ungefär samma storlek som Halmstad Arena Bad kan vi konstatera att vi ligger någonstans i mitten, vi är inte billigast men inte heller dyrast. Vi bör kontinuerligt beakta att entréavgifter och förväntad kvalitet på anläggningen går hand i hand.

En klar majoritet (81 %) av respondenterna viktar allra högst betydelsen av att städning och skötsel på anläggningen är bra. I betygsättningen av nuläget har vi delat upp enligt ”Städning och skötsel av omklädningsrum och toaletter” samt ”Städning och skötsel av badanläggning och bassänger”. Vi kan se att respondenterna generellt är mer nöjda med skötsel av badanläggning och bassänger än vad de är av städning och skötsel av omklädningsrum och toaletter. Under avsnittet ”fria kommentarer” i slutet av enkäten kan vi se att synpunkter på toaletter (städning, papper etc.) är en av de vanligast förekommande (7 personer).

Matrisen nedan ger en generell bild av resultatet från kundundersökningen och en fingervisning om var ett eventuellt förbättringsarbete bör ske, då betygsättningen kombineras med rangordningen. Om ett påstående har fått ett lägre betyg än 3,5 har påståendet satts till vänster i tabellen. Har ett påstående prioriterats av fler än en tredjedel (ca 30 %) har det placerats i den övre halvan av tabellen.

Det finns i dagsläget, utifrån kundundersökningens resultat, inte något förbättringsområde som kräver akuta åtgärder. Däremot är det viktigt att ha en genomtänkt strategi för att behålla nöjda kunder framöver, speciellt i en ökad konkurrens av nya badanläggningar.

<p>Hög prioritet</p> <p>↑</p>	<p>Prioritera/Bör åtgärdas</p>	<p>Viktigt att bevara</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bra städning och skötsel – Trevligt bemötande av personalen – Bra öppettider – Bra vattentemperatur
	<p>Låg prioritet/Beakta eller åtgärda på sikt</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rimliga entrépriser 	<p>Håll ett öga på</p> <ul style="list-style-type: none"> – Utbudet av aktiviteter – Avskiljda miljöer för vuxna – Lekbassäng/leklandskap för små barn – Bra lufttemperatur – Enkelt kunna ta del av information om Halmstad Arena Bad
<p>Låg prioritet</p>	<p>Lågt betyg</p> <p>→</p>	<p>Högt betyg</p>

4.6 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 betygsättningen (del C i enkäten, bilaga 1) 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 vid Halmstad Arena Bad har ett NKI-värde på 3,92 räknats fram (3,97 för kvinnor och 3,89 för män) vilket får betraktas som ett bra betyg. Jämfört med kundundersökningen 2007, då NKI låg på 3,3 på en fyrgradig skala, kan vi anta att NKI är något lägre 2012 än 2007. Här bör vi dock beakta att det har hänt mycket gällande utveckling av badanläggningar i landet i stort under de senaste fem åren, och vi ser i dag en större konkurrens av såväl så kallade äventyrsbad som mer spa-betonade badanläggningar. Det är därför glädjande att Halmstad Arena Bad, med snart 14 år på nacken, fortfarande tycks stå sig så väl i den konkurrensen.

Det samlade intrycket av Halmstad Arena Bad 2012 (snittbetyg 4,3 av totalt 5) står sig mycket väl i jämförelsen med resultatet från 2007 (snittbetyg 3,4 av totalt 4).

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

	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				3,1				
Idrottshallar/gymnastiksalar					2,9			
Strömvallens isbana							4,1	

Tabell 4 - NKI-värde vid tidigare kundundersökningar

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

4.7 Övriga synpunkter

Respondenterna gavs i slutet av enkäten möjlighet att skriva ner övriga synpunkter som man ville framföra via enkäten. De öppna frågorna var uppdelade enligt; Halmstad Arena Bad *i nuläget* och Halmstad Arena Bad *i framtiden*. I avsnittet som handlade om Halmstad Arena Bad i framtiden bad vi dem att drömma fritt gällande t ex avdelningar, upplevelser och aktiviteter de önskar kunna ta del av i framtiden.

Många respondenter tog chansen att framföra övriga synpunkter, en del som *ris* och en del som *ros*. De fria kommentarerna redovisas i slutet av rapporten, till viss del grupperade.

Sammanfattningsvis kan man se att de synpunkter på *nuläget* som är mest förekommande är: hala golv, trängsel i bassäng och omklädningsrum vissa tider, toaletthygien, duschar (värme och spoltid), cafeteria's utbud och priser samt önskemål om att öppna klockan 09.00 på lördagar.

De önskemål om Halmstad Arena Bad *i framtiden* som är mest förekommande är: Större och bättre utrustad lekbassäng för mindre barn (typ "lekland"), rejält äventyrsbad med mycket aktiviteter (t ex vågmaskin, åk-attraktioner), 50-meters bassäng, fler simbanor, fler vattenrutschbanor, mer gruppträning och pass i gymmet.

5. Slutsatser

Sammanfattningsvis visar kundundersökningen vid Halmstad Arena Bad att besökarna är nöjda eller i vissa avseenden mycket nöjda med anläggningen och de ger samtliga delar ett godkänt (högre betyg än 3) eller ett högt betyg (högre betyg än 4).

Faktorn *Mitt samlade intryck av Halmstad Arena Bad* får betyget 3,9 på en femgradig skala vilket är ett bra betyg, särskilt med tanke på att utbudet av så kallade äventyrsbad har ökat de senaste åren, vilket troligen också ställer något högre krav och förväntningar.

I den kundundersökning som genomfördes på Halmstad Arena Bad 2007 var det genomgående goda betyg. Det är tyvärr inte möjligt att jämföra betygen rakt över eftersom teknik och fritidsförvaltningen f o m 2011 beslöt att använda sig av en något utökad och förbättrad betygsskala. Vi kan dock konstatera att Halmstad Arena Bad fortfarande håller god standard och att en majoritet av besökarna är nöjda eller till och med mycket nöjda. De områden där vi kan ana en viss försämrad upplevelse jämfört med 2007 är gällande badets entrépriser samt badets öppettider.

Utmaningen framöver blir att behålla nöjda kunder. I verksamhetsplanen för 2012-2014 står det att möjligheten att utveckla Halmstad Arena Bad ska utredas, vilket ligger väl i tiden, med tanke på den ökande konkurrens av äventyrsbad och liknande.

Kundundersökningen och dess resultat kommer att redovisas för berörda inom teknik- och fritidsförvaltningen samt för teknik- och fritidsnämnden under våren 2012. Den kommer också att publiceras på webben för att göra den tillgänglig för såväl allmänheten som de respondenter som deltagit i undersökningen.

Bilagor

1. Enkät - Kundundersökning Halmstad Arena Bad 2012
2. Sammanställning av övriga kommentarer om Halmstad Arena Bad i *nuläget*
3. Sammanställning av övriga kommentarer om Halmstad Arena Bad i *framtiden*

Kundundersökning Halmstad Arena Bad februari 2012

Tack för att du vill medverka i vår kundundersökning! Enkäten besvaras anonymt. I den första delen ber vi dig att ta ställning till färdiga frågor och påståenden. I den sista delen har du – *om du så önskar* – möjlighet att med egna ord delge oss dina tankar om Halmstad Arena Bad. Här har du även möjlighet att beskriva hur du önskar att Halmstad Arena Bad ska se ut i framtiden. En sammanställning av undersökningen kommer att publiceras på www.halmstad.se senare i vår.

A1. Vilket är ditt postnummer?

Nr: Ort:

A2. Kön?

Kvinna:

Man:

A3. Ålder?

A4. Hur ofta brukar du besöka Halmstad Arena Bad? (Markera med ett kryss)

2 eller fler gånger per vecka

1 gång per vecka

2 - 3 gånger per månad

1 gång per månad eller mer sällan

Det är första gången som jag besöker Halmstad Arena Bad

A5. Vilket är det främsta skälet till att du besöker Halmstad Arena Bad? (Markera med ett kryss)

Ha roligt

Socialt umgänge

För barnens skull

För att motionera/träna

För eget välbefinnande

Bra öppettider

Bra priser

A6. Vilken del av anläggningen nyttjar du främst? (Markera med ett eller flera kryss)

Motionssim-/ Träningssimavdelningen

Aktivitetsbassängen

Äventyrsbadet

Vattengymnastiken

Friskvårds-/gymavdelningen

Bastu/bubbelpool

Cafeteria

B. Rangordna påståenden

Läs igenom följande påståenden. **Välj ut och sätt ett kryss efter de tre (3) påståenden som du tycker är viktigast när det gäller Halmstad Arena Bad**

B1	Det är viktigt att utbudet av aktiviteter är bra	
B2	Det är viktigt att städning och skötsel av anläggningen är bra	
B3	Det är viktigt att personalen på Halmstad Arena Bad har ett trevligt bemötande	
B4	Det är viktigt att Halmstad Arena Bad har bra öppettider	
B5	Det är viktigt att entrépriserna är rimliga	
B6	Det är viktigt att jag enkelt kan ta del av information som rör Halmstad Arena Bad (t ex via Internet, telefon etc.)	
B7	Det är viktigt att vattentemperaturen är bra	
B8	Det är viktigt att lufttemperaturen är bra	
B9	Det är viktigt att det finns en lekbassäng/ett leklandskap för små barn	
B10	Det är viktigt att det finns avskiljda miljöer för vuxna	

C. Betygsätt påståenden

Nu vill vi att du värderar tolv (12) olika påståenden utifrån hur du tycker att de stämmer in på din uppfattning om Halmstad Arena Bad i dag. (1 innebär att du tycker påståendet stämmer mycket dåligt,

5 innebär att påståendet stämmer mycket bra)

Lågt betyg → → → → → Högt betyg

		Mycket dåligt	Ganska dåligt	Varken eller	Ganska bra	Mycket bra	Vet ej
		1	2	3	4	5	
C1	Utbudet av aktiviteter är bra						
C2	Städning och skötsel av omklädningsrum och toaletter är bra						
C3	Städning och skötsel av badanläggning och bassänger är bra						
C4	Personalen har ett trevligt bemötande						
C5	Halmstad Arena Bad har bra öppettider						
C6	Entrépriserna på Halmstad Arena Bad är rimliga						
C7	Jag kan enkelt ta del av information som rör Halmstad Arena Bad (öppettider, aktiviteter etc.)						
C8	Vattentemperaturen är bra						
C9	Lufttemperaturen är bra						
C10	Det finns bra lekytor för små barn						
C11	Det finns avskiljda miljöer för vuxna						
C12	Mitt samlade intryck av Halmstad Arena Bad är;						

D. Övriga synpunkter om Halmstad Arena Bad i nuläget

Finns det några övriga synpunkter som du vill framföra gällande hur du upplever Halmstad Arena Bad i dag?

E. Halmstad Arena Bad i framtiden

Om du drömmer fritt, hur vill du då se att Halmstad Arena Bad utvecklas i framtiden? Vilka olika avdelningar, upplevelser och aktiviteter t ex önskar du kunna ta del av i framtiden?

Stort Tack för din medverkan i kundundersökningen!

Resultatet kommer att presenteras på www.halmstad.se senare i vår, och är en viktig del i vårt fortsatta arbete med att utveckla Halmstad Arena Bad.

Idrott & fritidsenheten
Teknik- & fritidsförvaltningen

Bilaga 2

Sammanställning övriga kommentarer om Halmstad Arena Bad i nuläget	Antal
varmare bubbelpool	1
bättre öppettider i barnbassäng	1
ersätt saloondörrarna till omklädningsrummet med bättre alternativ (slår ofta emot små barn)	1
leksaker/aktiviteter för små barn	1
mer badutrymme för små barn	1
relaxavdelning saknas	1
hög ljudnivå	1
mycket bra gym (priser o paket bad+gym)	1
smutsigt vatten ibland	1
varm och kvav luft	1
ibland doft av mögel i omklädningsrum och dusch	1
markeringstavla vad som gäller i 25 m bassäng	1
speciella omklädningsytor för gymbesökare (slippa gå i vatten)	1
bättre öppettider i gymmet på sommaren	1
tyst vid morgonsimmet (ej musik på)	1
vattengympa längre på terminerna	1
ofräsch ångbastu	1
för stark ventilation i bastu (drar kallt)	1
ej krav på nakenhet i bastu	1
simskola för vuxna	1
svårt för rörelsehindrade att gå i bassäng	1
duschsäng för rörelsehindrade	1
något för varmt i vissa delar av bassäng	1
något för kallt i motionsbassängen	1
önskvärt med öppet alla dagar i veckan (dagtid)	1
någon enstaka personal otrevlig	1
stängd dörr mellan omklädningsrum och tvättrum önskvärt	1
varm bastu från att badet öppnar önskvärt	1
fler vattengympapass under dagtid	1
lägre pris om man enbart vill motionssimma	1
lägre pris före klockan 14.00	1
fler barnstolar inne på herrarnas omklädningsrum	1
bättre info om hur arombastu och peeling går till	1
torsdag kvällarna toppen	1
mer vattengympa	1

lite smutsigt på golven	1
snålt att behöva ta med hänglås själv	1
glasögonfack i dusch och vid bassänger	1
viktigt med barnfria miljöer/kvällar	1
allt bra, mycket trevligt	1
separat bubbelpool för kvinnor och män	1
bättre kontroll av bubbelpoolen (gå upp när det slutar bubbla)	1
kallt i omklädningsrum	2
bättre öppettider i badet under sommaren	2
snabb-bana för crawl etc.	2
bubbelpool ofta ur funktion	2
saknar badrumsvåg	2
studentrabatt önskvärd	2
pensionärsrabatt önskvärd	2
varmare bastu	2
stölder i omklädningsrum, (bättre skåp, lås etc.)	3
läktare saknas	3
skylt med ordningsregler i dusch o bastu	3
schema över när bassänger od. är bokad resp. tillgänglig på hemsidan	3
smidigare system för inpassage och utpassage på simskolan, f a vid flera barn på olika tider	3
bättre logistik i kassa/reception	4
bättre städning i omklädningsrum och duschar	4
mycket vänlig och hjälpsam personal	4
tidigare öppettider på lördagar (från 9.00)	5
cafeterian utbud och pris ej till belåtenhet (t ex önskan om nyttigare alternativ)	5
bättre skick på duschar (värme o spoltid)	5
toaletthygien (städ, papper etc.)	7
trångt i bassänger och omklädningsrum vissa tider	8
hala golv	9

Bilaga 3

Sammanställning övriga kommentarer om Halmstad Arena Bad i framtiden	Antal
Varmare bubbelpool	1
Romerskt bad	1
Fler sittplatser	1
Djupare del i motionsbassäng för dykintresserade	1
Bättre ytor för "lek-simma", d v s i motionsbassängen	1
Obegränsad badtid	1
Mindre hala golv	1
Separata banor för långsamma och snabba motionssimmare	1
Bättre tävlingsmöjligheter	1
Längre simskolepass	1
Separata omklädningsrum för vuxna	1
Regelbunden simundervisning för vuxna	1
Aktiviteter som yoga	1
Levande ljus på morgonen	1
Möjlighet för skolan att använda badvakter för undervisning i t ex livräddning	1
En lastbilsparkering utanför så att chaufförer kan få tvätta sig och motionera	1
Bar i poolen	1
Möjlighet att kunna dricka vatten, t ex drickfontän	1
Bygg en utökad arena för träning, tävling och livräddning etc.	1
Lägre priser för enbart motionssimning	1
Bättre/nyttigare alternativ i cafeterian	1
Hoptornsdel	1
Avslappnande musik i motionsbassängen	1
Mer aktiviteter	1
Större och bubbelpool	2

Bättre och lyxigare relaxutrymmen (t ex hängmattor, strand etc.)	2
Separat bassäng för fri lek, flytmadrasser etc.	2
Perfekt som det är! / Kör på!	2
Lättare att gå i och ur bassängen för äldre och rörelsehindrade	2
Möjlighet att väga sig	2
Utökad vattengymnastik i olika former, t ex drop in	2
Egen bassäng för att springa med "flytbälte", eller mindre bassäng med jetstrålar som motstånd	2
Bygg ut äventyrlandet där motionsbassängerna är och bygg en ny motions- och tävlingsdel m läktare	2
Häftigare vattenrutschbanor	3
Bättre motionsbassäng för fler besökare	3
Fler bubbelpooler	4
Rejäl spaavdelning	4
Läktare för föräldrar/åskådare så att man kan titta utan att bli blöt	4
Anslutning till utomhuspool	5
Större yta totalt	5
Utökade öppettider under helgen	5
Bättre/fräschare omklädningsrum, duschar och toaletter	5
Fler vatten rutschbanor	6
Mer gruppträning och pass i gymmet	6
Fler simbanor	7
50-meters bassäng	9
Rejält äventyrsbad med mycket aktiviteter (t ex vågmaskin, åk-attraktioner)	9
Större och bättre utrusad lekbassäng för mindre barn (typ "lekland")	10