

Mariebad

Kundundersökning



www.asub.ax

ÅSUB

De senaste rapporterna från ÅSUB

- 2009:1 Ålänningarnas kultur- och fritidsvanor
- 2009:2 Mot den tredje generationens regionpolitik. Lärdomar från Nordens autonomier och perifera ö-regioner
- 2009:3 Turismens samhällsekonomiska betydelse för Åland 2008
- 2009:4 Konjunkturläget våren 2009
- 2009:5 Den åländska beskattningen. Ekonomiska effekter av alternativa framtidsscenarier 2010-2020
- 2009:6 Ekonomisk översikt för den kommunala sektorn våren 2009
- 2009:7 Behovet av finska i ålänningarnas vardagsliv. Den svenskspråkiga servicen inom offentlig sektor och handel
- 2009:8 Arbetsmarknadsbarometern 2009
- 2009:9 Ålänningarnas radiolyssnar- och TV-tittarvanor
- 2009:10 Konjunkturläget hösten 2009
- 2009:11 Ekonomisk översikt för den kommunala sektorn hösten 2009
- 2009:12 Regionala effekter av fast vägförbindelse till Föglö
- 2009:13 Vilka krav kan vi ställa på framtidens kommuner? Ett underlag för den fortsatta diskussionen om organiseringen av kommunsektorn på Åland
- 2009:14 Handelsintegration och välfärdsutveckling under EU-medlemskapet
- 2010:1 Konjunkturläget våren 2010
- 2010:2 Ekonomisk översikt för den kommunala sektorn våren 2010
- 2010:3 Arbetsmarknadsbarometern 2010

Förord

Den här undersökningen av Mariebads besökares syn på anläggningens kvalitet och den service som erbjuds har beställts och finansierats av Mariehamns stad och Mariebad. I undersökningen används ett till verksamheten anpassat s.k. nöjdhetsindex. De resultat som redovisas med hjälp av detta index är i sin tur baserade på drygt 250 intervjuer gjorda med besökare vid badhuset under maj och juni månad 2010.

Utredningschef *Katarina Fellman* har haft det övergripande ansvaret för projektet och de frågor till besökarna som ligger till grund för resultaten. Utredare *Maria Rundberg* har hjälpt till med datahanteringen och även i övrigt bidragit till utredningens utformning.

Intervjuerna genomfördes av högskolepraktikanterna *Rebecca Björkholm* och *Marie Lindén*. De två högskolepraktikanterna har även ansvarat för sammanställningen och författandet av föreliggande rapport.

ÅSUB och uppdragsgivaren vill rikta ett stort tack till alla de badgäster som ställt upp och besvarat våra frågor. Utan er medverkan hade undersökningen inte varit möjlig att genomföra!

Mariehamn i augusti 2010

Bjarne Lindström
Direktör

Innehåll

Förord	2
Figurförteckning	6
1. Sammanfattning	7
2. Inledning.....	10
2.1 Bakgrund och metoder	10
2.2 Enkäten.....	11
3. Intervjupersonerna.....	14
4. Nöjdhetsindex och prioriteringsmatris.....	19
4.1 Mycket bra nöjdhetsindex för Mariebad	19
4.2 Badutrymmena högst prioriterade.....	20
5. Åsikter om de olika områdena	24
5.1 Information till turister.....	24
5.2 Personalens bemötande	26
5.3 Mariebads lokaler.....	27
5.4 Hygiennivå, säkerhet, trivsel och regler.....	29
5.5 Öppettider och priser.....	31
6. Jämförelser mellan olika grupper.....	33
7. Förbättringsförslag	38
Referenser	42
Bilagor	43

Figurförteckning

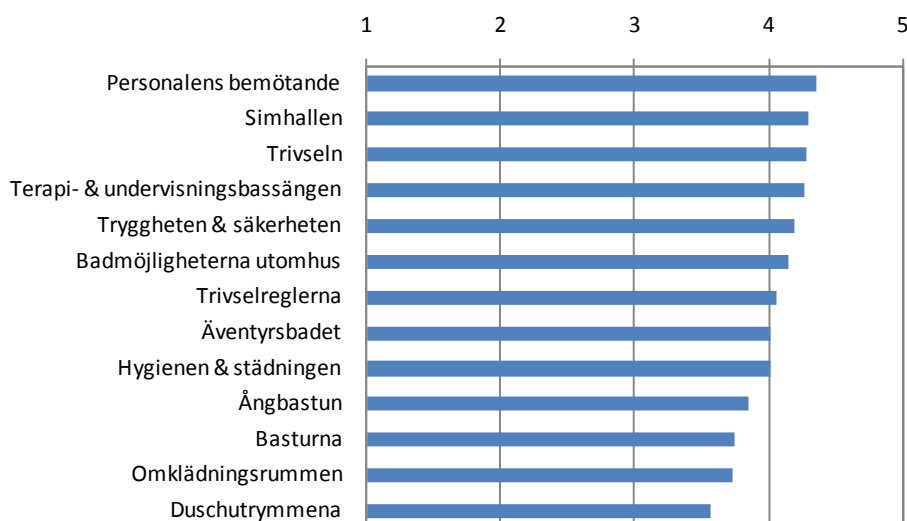
Figur 1. Exempel på prioriteringsmatris.....	11
Figur 2. Med vem besöker du Mariebad?.....	14
Figur 3. Andelen besökare efter antalet besök per månad	15
Figur 4. Huvudsakligt syfte med besöket, antal svarande	16
Figur 5. Åldersfördelningen bland intervjupersonerna	17
Figur 6. Intervjupersonernas hemland	17
Figur 7. Antalet intervjuade ålänningar efter hemort	18
Figur 8. Nöjdhetsindex efter ålder	19
Figur 9. Nöjdhetsindex efter antal besök per månad	20
Figur 10. Prioriteringsmatris för Mariebad	21
Figur 11. Andelen av de svarande efter betyg och område	22
Figur 12. Andel nöjda kunder för öppettider och priser.....	23
Figur 13. Turisternas informationskällor om Mariebad, antal svarande	25
Figur 14. Har informationen varit tillräcklig?	26
Figur 15. Medelbetyg för personalens bemötande	27
Figur 16. Medelbetyg för omklädnings-, duschutrymmen och bastur	28
Figur 17. Medelbetyg för badutrymmena.....	29
Figur 18. Medelbetyg för hygien och städning samt trygghet och säkerhet	30
Figur 19. Medelbetyg för trivseln och trivselreglerna.....	30
Figur 20. Åsikter om öppettiderna	31
Figur 21. Åsikter om priserna.....	32
Figur 22. Åsiktsskillnader mellan kvinnor och män	33
Figur 23. Åsiktsskillnader mellan åldersgrupperna.....	34
Figur 24. Åsiktsskillnader mellan ålänningar och turister	35
Figur 25. Åsiktsskillnader om öppettider för ålänningar och turister	36
Figur 26. Medelbetyg efter besöksfrekvens	37

1. Sammanfattning

Syftet med undersökningen har varit att kartlägga hur nöjda Mariebads besökare är med anläggningen, samt inom vilka områden det ännu kan finnas rum för förbättring. För att ta reda på detta har kunder under maj och juni intervjuats då de lämnat Mariebad.

Baserat på de svar vi fått kan vi konstatera att Mariebads besökare överlag verkar mycket nöjda. Alla de enskilda områdena har fått betyg vilka måste klassas som åtminstone godkända, eller i de flesta fall till och med bra, och anläggningen har fått ett nöjdhetsindex på 74, vilket anses som ett mycket bra betyg. Medelbetygen för de olika områdena presenteras i figuren nedan.

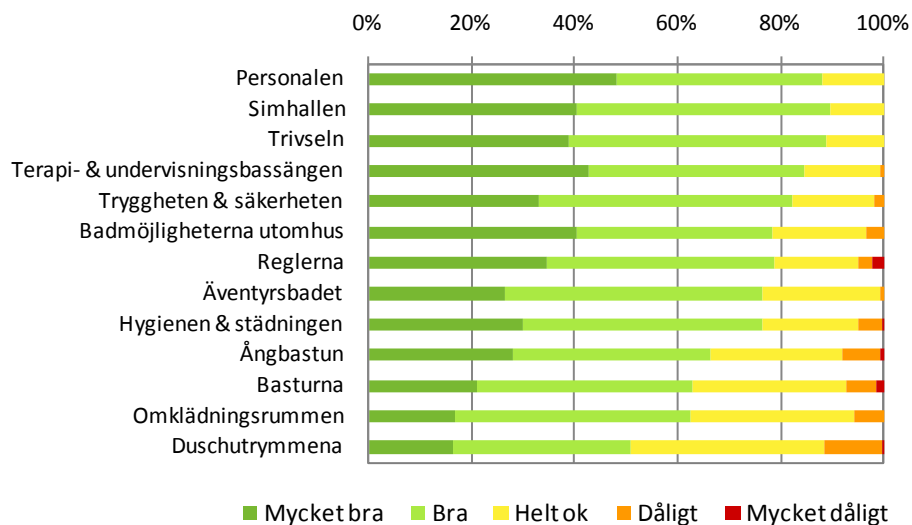
Medelbetygen för de olika områdena



Hela nio av de 13 områdena har fått över fyra i medelbetyg på en skala från 1 till 5, där 5 står för mycket bra, 4 för bra och 1 för mycket dåligt betyg. Högst medelbetyg har personalens bemötande fått, medan duschtrymmena fick det lägsta betyget. Om vi ser till öppettiderna och priserna tycker nästan tre fjärdedelar av de intervjuade att öppettiderna är bra som de är och nästan hälften att priserna håller en bra nivå. Ungefär två femtedelar tycker priserna kunde vara lägre.

För att tydliggöra var det eventuellt finns utrymme för förbättring presenteras en graf vilken visar andelen svarande som gett ett visst betyg. På så sätt kan man snabbt se var missnöje eventuellt finns. Resultaten presenteras i diagrammet nedan.

Andelen av de svarande efter betyg och område



För att få ytterligare insikt i vad kunderna anser är viktigt, så att rätt prioriteringar kan göras, bad vi de intervjuade välja ut ett eller två av sex områden som extra viktiga för att de som kund skall vara nöjda. På så sätt fick vi en prioriteringsordning mellan dessa områden. Den högsta prioriteringen fick badutrymmena följda av hygien och städning, personal, tillgänglighet (t.ex. öppettider och läge) samt trygghet och säkerhet, i nämnd ordning. Lägst prioritet fick omklädnings- och duschutrymmena inklusive bastun och ångbastun. Om man jämför prioriteringsordningen med diagrammet ovan ser man att de utrymmen som fått lägst betyg alla hör till det område som har lägst prioritet. Detta kan vara en av förklaringarna till Mariebads höga nöjdhetsindex.

Vi har även gjort jämförelser mellan män och kvinnor, olika åldersgrupper, turister och ålänningar, mariehamnare och övriga ålänningar samt de som besöker badet ofta och de som besöker det mer sällan för att se om det fanns några åsiktsskillnader mellan grupperna. Mellan män och kvinnor fanns det signifikanta skillnader i åsikterna endast för duschrummet och ångbastun, där kvinnorna hade gett ett lägre medelbetyg än männen. Mest skillnader fanns det mellan de olika åldersgrupperna och mellan de som besöker badet olika ofta. Bland de olika åldersgrupperna kunde vi hitta signifikanta skillnader i nöjdhetsindex samt medelbetyg för personal, omklädningsrum, duschutrymmen och bastu. Intressant var att nöjdhetsindex verkade stiga med ålder samt att nöjdhetsindexet och medelbetyget för de olika områdena inte alltid gick hand i hand. Gruppen 12-19 år hade till exempel det lägsta nöjdhetsindexet men var den grupp som ofta hade det högsta medelbetyget för anläggningens olika delar. Gruppen 40-59 år var den grupp som oftast gav det lägsta medelbetyget, men gruppen hade det nästhögsta nöjdhetsindexet. Bland de som gick fyra gånger per månad eller oftare till Mariebad och de som gick tre gånger i månaden eller mer sällan förekom också ett par

signifikanta skillnader. De som gick ofta hade ett högre nöjdhetsindex och var mer nöjda med personalen, men gav ett lägre medelbetyg till duschutrymmen, bastu och hygien.

Då vi jämförde ålänningar och turister visade det sig att signifikanta skillnader i åsikterna förekom på fyra områden. På de tre områdena omklädningsrum, duschutrymmen samt hygien och städning hade ålänningarna gett ett lägre medelbetyg än turisterna. En större andel ålänningar än turister ansåg att öppettiderna är bra som de är, men detta förklaras delvis av att det är en större andel av turisterna som angett att de inte har en åsikt om öppettiderna. Inga signifikanta skillnader fanns i åsikterna mellan mariehamnare och övriga ålänningar.

Bland de förbättringsförslag som framkommit har de flesta handlat om duschutrymmena. Framförallt har önskemål om fler duschar framkommit. Man har också önskat rymligare duschar samt kommit med förbättringsförslag angående själva duscharna.

2. Inledning

2.1 Bakgrund och metoder

Vi har använt oss av ett urval bestående av 252 personer som besöker Mariebad i olika stor utsträckning. Urvalet speglar badhusets besökare relativt bra, vad gäller könsfördelning och åldersgrupper. Enligt Mariebads kundstatistik för 2009 hade badet 127 734 besökare under året. Besökarna var till 54,4 procent kvinnor och 45,6 procent män. Av besökarna var 40,7 procent under 20 år (Mariebads kundstatistik, 2009). Av forskningsetiska skäl har vi inte intervjuat barn under 12 år, men däremot har 12–14-åringar intervjuats då målsman närvarat och kunnat ge sitt samtycke. På grund av detta är gruppen under 20 år en något mindre del av stickprovet än kundgruppen som helhet. Våra intervjupersoner har varit anonyma. I undersökningen har ett färdigt frågeformulär använts. Formuläret finns som bilaga till rapporten.

Nöjdkundindex (NKI) har räknats ut enligt Statistiska centralbyråns modell. Detta innebär att man för varje person räknar ut ett medeltal av de betyg personen gett frågorna ”Hur nöjd man är med verksamheten i dess helhet”, ”Hur väl verksamheten uppfyller ens förväntningar” och ”Hur verksamheten är jämfört med en ideal sådan” (Sveriges Kommuner och Landsting, 2007). Dessa frågor motsvaras i vår enkät av frågorna 15-17 (se bilaga). Medeltalet omvandlas sedan till ett jämförelsetal mellan 0 och 100. Jämförelsetalet räknas ut på följande sätt:

$$\text{NKI} = \left[\frac{(a+b+c)}{3-1} \right] \cdot 100$$

a, b och c representerar här betyget på frågorna 15-17. Det är detta jämförelsetal som kallas nöjdkundindex eller NKI (Sveriges Kommuner och Landsting, 2007). Till skillnad från SCB:s modell, som använder skalan ett till tio, har vi använt en skala mellan ett och fem. Detta innebär att då vi räknar ut NKI istället för nio måste dividera med fyra. På det sättet blir resultatet helt jämförbart med andra undersökningars NKI. I liknande undersökningar av olika kommunala verksamheter har allt från fyragradiga till tiogradiga skalor använts. Låt oss illustrera detta med ett exempel:

$$a = 4, b=3, c=3$$

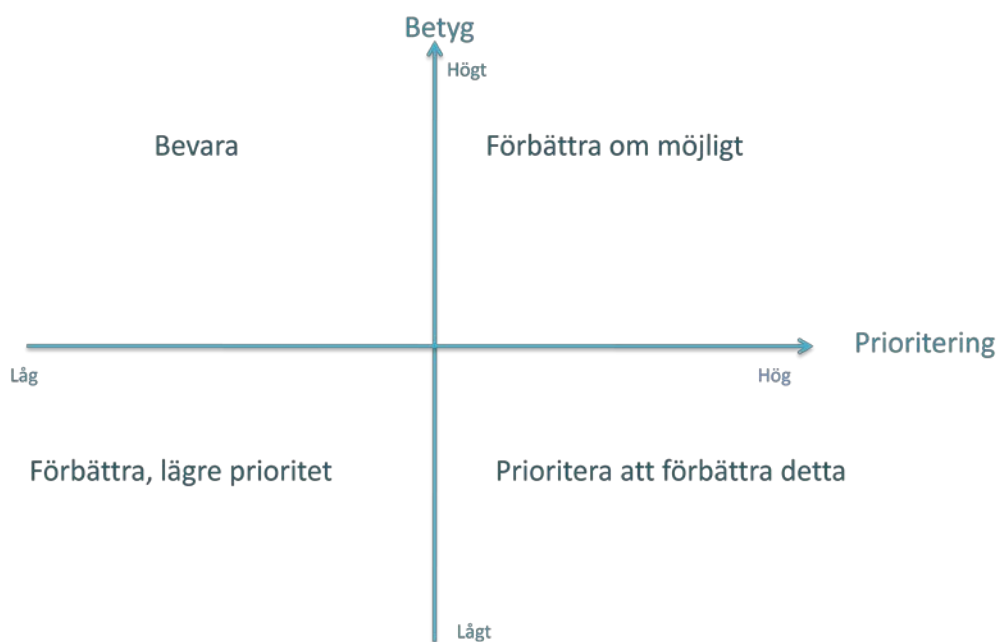
$$\text{NKI} = \left[\frac{(4+3+3)}{3-1} \right] \cdot 100 = 58,3$$

Medeltalet av de enskilda personernas NKI blir sedan verksamhetens NKI.

Förutom NKI presenteras, enligt SCB:s modell, också en prioriteringsmatris. Matrisen belyser både hur nöjda kunderna är inom de olika delområdena (i vårt fall personalens bemötande, Mariebads lokaler samt hygien och säkerheten) samt vilka av dessa områden kunderna prioriterar som viktigast. Tanken är att matrisen skall hjälpa Mariebad att prioritera vilka förbättringar som bör genomföras.

I vår undersökning har prioriteringen gjorts genom att kunderna i fråga 18 (se bilaga) har fått välja ett eller två av sex områden vilka de tycker är särskilt viktiga att fungerar bra. Prioriteringen samt betyget för områdena ger sedan prioriteringsmatrisen enligt följande modell, där de specifika områdena placeras in (Statistiska centralbyrån).

Figur 1. Exempel på prioriteringsmatris



2.2 Enkäten

Hela enkäten finns som bilaga i slutet av rapporten. I det här avsnittet kommer vi dock att närmare beskriva vissa av frågorna samt hur svaren tolkats och indelningar gjorts. Framför allt fråga 5, "Med vem besöker du Mariebad?", men också frågorna "Hemland?", "Din hemkommun (Åland) eller hemort (Finland, Sverige)?", "Hur har du fått information om Mariebad?", "Har informationen varit tillräcklig?", "Hur ofta besöker du Mariebad?", "Vilket är ditt huvudsakliga syfte med besöket?" och "Vad tycker du om Mariebads priser?".

I fråga 3a, "Hemland?", har hemland tolkats som det land personen är folkbokförd i. Vi

har även haft Åland som ett skilt alternativ. Detta innebär till exempel att en person född på Åland men skriven på fastlandet räknas som "Hemland övriga Finland" och inte "Hemland Åland". För personer som varken är folkbokförda i Finland eller Sverige har hemland noterats.

Fråga 4a, "Hur har du fått information om Mariebad?", och 4b, "Har informationen varit tillräcklig?", har endast tillfrågats personer skrivna utanför Åland. I fråga 4a har intervjupersonerna haft möjligheten att välja flera alternativ. De flesta som svarat på frågan har dock valt att enbart välja ett alternativ. De alternativ som personen inte har valt har vi tolkat som att personen inte har fått information från källorna. De personer som vi intervjuat som varit bortaåläningar, och på det sättet haft en allmän kunskap om Mariebad som är svår att säga varifrån man fått, har vi satt på alternativet *Annat* och skrivit bortaåläning. Detta gäller även icke-åläningar som tidigare, på grund av exempelvis jobb, bott på Åland och därför känner till Mariebad på ungefär samma villkor som en åläning.

Fråga 5, "Med vem besöker du Mariebad?", är den fråga som har varit svårast att dela upp i kategorier. Är till exempel en person som simmar längder på sin fritid men får en del av priset sponsorerat av jobbet där som privatperson eller med jobbet? Vi har valt att göra tolkningen att de personer som besöker anläggningen ensamma eller med familj och vänner är privatpersoner oberoende om de är sponsorerade av jobbet eller inte. Under kategorin *Med min arbetsplats* har vi satt personer som är och simmar som grupp tillsammans med sin arbetsplats samt personer som besökt Mariebad i samband med sin yrkesutövning, till exempel simlärare, fysioterapeuter som varit på Mariebad med patienter eller fritidshemsledare. Också skolklasser som besökt Mariebad har räknats till kategorin *Med min arbetsplats*, detta gäller såväl lärare, elever samt medföljande föräldrar. I kategorin *Med en förening* har vi till exempel satt personer som simtränat med ÅID, deltagit i Medis vattengympa eller besökt Mariebad i egenskap av ideell tränare för en förening. Svårigheter har uppstått i bedömning av huruvida tränarna besöker Mariebad med sin arbetsplats eller med en förening. Vi har alltid kategoriserat intervjupersonerna utifrån det aktuella besöket. Eftersom Gullåsens terapibassäng som används för rehabilitering var stängd mellan 17 maj och 27 juni, på grund av att reningsverket förnyades, har vi även fått in svar från personer som vanligtvis använder Gullåsens bassäng. Vi har valt att kalla Gullåsens patienter för *Annat – rehabilitering*.

Fråga 6, "Hur ofta besöker du Mariebad?", har i allmänhet inte varit en svårtolkad fråga. Den enda fråga som kommit upp är hur man skall göra med personer som under vissa perioder har en hög besöksfrekvens, men som under andra perioder besöker badet mer sporadiskt. Vi har bett dessa personer ange ett medelvärde på hur ofta de besöker Mariebad under ett år. Vissa har också valt att svara med sin nuvarande besöksfrekvens.

I fråga 7, ”Vilket är ditt huvudsakliga syfte med besöket?”, har vi bett intervjupersonerna uppge vad som vid intervjutillfället är deras huvudsakliga syfte med besöket. Vi har bett dem uppge endast ett huvudsakligt syfte. I vissa fall har intervjupersonerna ansett det omöjligt att ange endast ett huvudsakligt syfte då de tycker två aktiviteter är precis lika viktiga. I de fallen har vi noterat två huvudsakliga syften. Detta har dock endast skett i 4 fall. De personer som uppgett simträning som huvudsakligt syfte med besöket har vi placerat in under *Simmar längder i simhallen* och under *Annat vad?* har vi noterat simträning.

Frågorna 8 till 12 har betygsatts på en skala från 1 till 5; *Mycket bra* (5), *Bra* (4), *Helt ok* (3), *Dåligt* (2) och *Mycket dåligt* (1).

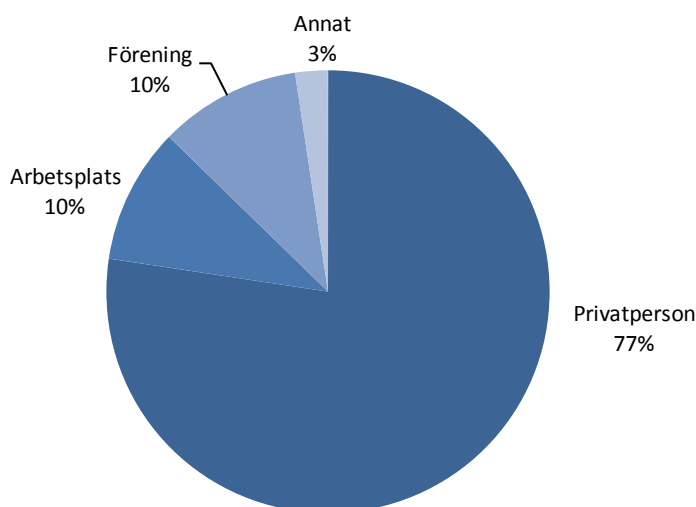
Ytterligare vill vi nämna att vi i fråga 14, ”Vad tycker du om Mariebads priser?”, i alternativet *Kunde vara lägre* inte endast inkluderat de som tycker priserna är för höga i allmänhet, utan också de som haft en mer specifik åsikt om priserna. Till exempel förekom åsikten att flergångskorten håller en bra prisnivå men att engångspriset är för högt. I dessa fall har vi noterat vad det är kunden inte är nöjd med.

3. Intervjupersonerna

Vi har i våra intervjusvar försökt få med ett så brett urval som möjligt, med svarande som representerar olika åldersgrupper, kön samt hemort. För att få svaranden från så många aktiviteter som möjligt har vi gjort intervjuerna på olika tider, både dag- och kvällstid. Bland annat intervjuade vi vid vårt första intervjutillfälle i början av maj personer som deltagit i vattengymnastik. Vattengymnastiken slutade för terminen i maj, och därför är det tänkbart att vi skulle ha intervjuat fler personer som brukar delta i vattengymnastik om vi skulle ha gjort undersökningen tidigare under året. Å andra sidan fick vi med några personer som simmade utomhus och några som spelade beachvolley tack vare tidpunkten på året. Vi har för det mesta genomfört våra intervjuer i Mariebads entré samt vid enstaka tillfällen utanför ytterdörrarna. Intervjuerna ägde rum i maj och juni 2010. Vi har intervjuat besökarna då de är klara med sitt besök och således kan uttala sig om Mariebad vid det aktuella tillfället.

Intervjupersonerna tillfrågades med vem de besökte Mariebad; *som privatperson (med familj eller vänner), med sin arbetsplats, med en förening eller liknande* eller annat (som de fick specificera). Svaren ser ut som följer:

Figur 2. Med vem besöker du Mariebad?

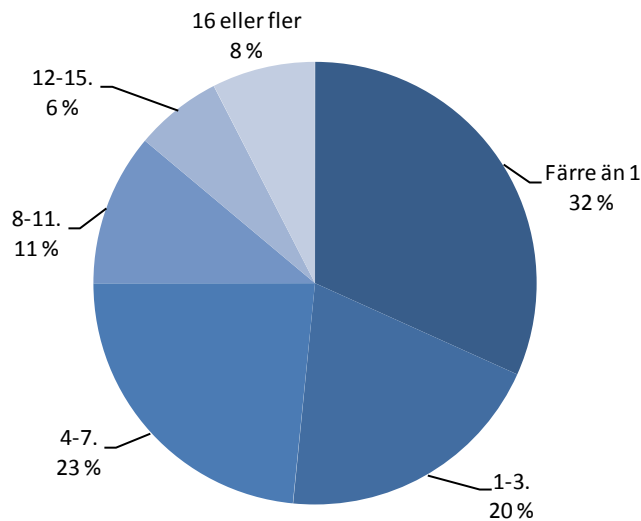


Majoriteten av de svarande har uppgett att de besöker Mariebad som privatpersoner.

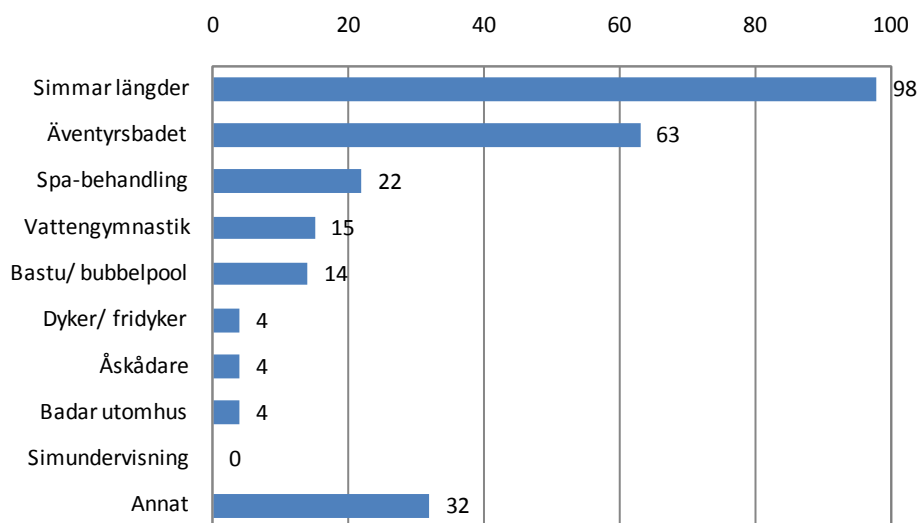
En tiondel besökte anläggningen med sin arbetsplats, vilket var en lika stor andel som de som var där med en förening. De som angett annat som alternativ (sex stycken) var alla personer som vanligtvis använder Gullåsens bassäng.

Vi har även bitt våra intervjupersoner att uppskatta hur många gånger i månaden de besöker Mariebad. Fördelningen bland de svarande ser ut enligt följande:

Figur 3. Andelen besökare efter antalet besök per månad



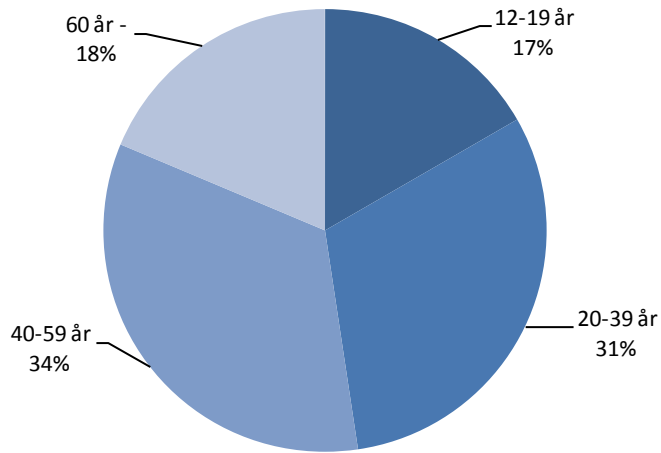
En tredjedel av de svarande besöker Mariebad mer sällan än en gång per månad. Lite under en fjärdedel går mellan fyra och sju gånger i månaden och en av fem av intervjupersonerna går en till tre gånger per månad. Vi frågade också intervjupersonerna vad deras huvudsakliga syfte med besöket var. Resultaten presenteras i diagrammet nedan.

Figur 4. Huvudsakligt syfte med besöket, antal svarande


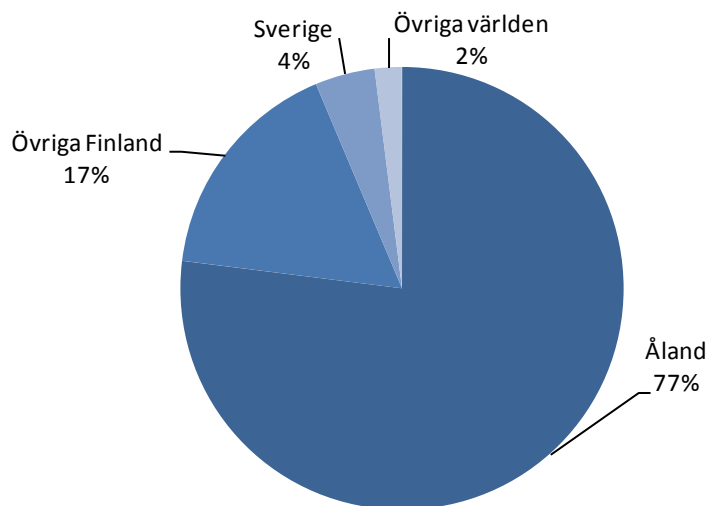
Majoriteten av intervjupersonerna har uppgett att de huvudsakligen simmar längder, följt av de som simmar fritt i äventyrsbadet. Av de som angett ett annat syfte var en fjärdedel där på rehabilitering, antingen med Gullåsen eller på egen hand. Lite mindre än en tredjedel var där i egenskap av tränare, ledare eller fysioterapeut. Andra syften med besöket var att sola solarium, spela beachvolleyboll och att besöka kaféet.

Vår undersökning baserar sig på enkätsvar från 252 personer. Av dessa är 53 procent kvinnor och 47 procent män. Fördelningen stämmer bra överens med Mariebads kundstatistik som visar att 54 procent är kvinnor och 46 procent är män.

Av de svarande är 17 procent under 20 år (12-19 år), vilket kan jämföras med att 40,7 procent av besökarna är personer under 20 år enligt Mariebadskundstatistik. Sålunda motsvarar andelen i urvalet inte de exakta besökssiffrorna, men vi har ändå fått tillräckligt med svar för att kunna dra slutsatser inom grupperna. Totala fördelningen mellan åldersgrupperna syns i diagrammet nedan.

Figur 5. Åldersfördelningen bland intervjupersonerna

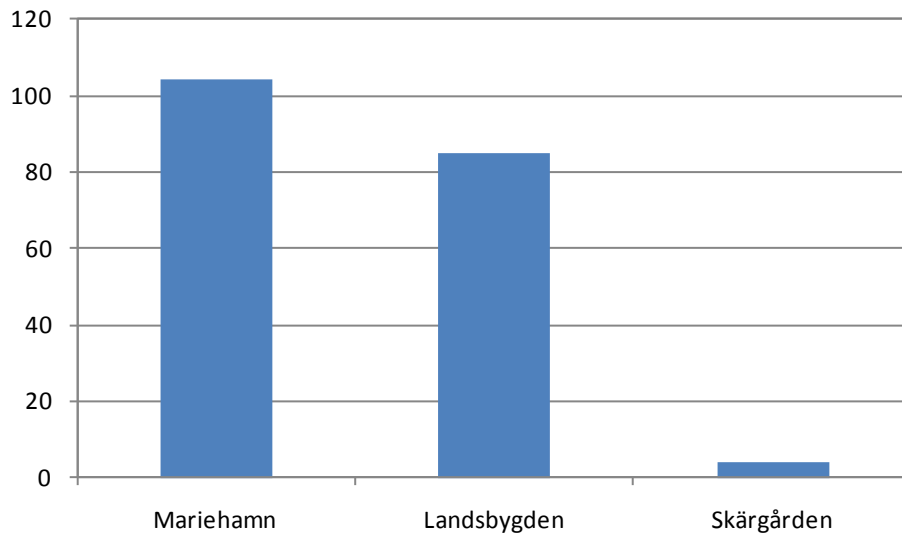
Med en knapp majoritet är åldrarna 40-59 år den största gruppen, tätt följd av åldersgruppen 20-39 år. Nedan presenteras intervjupersonernas hemländer.

Figur 6. Intervjupersonernas hemland

Av de intervjupersoner som är skrivna på Åland var lite fler än hälften från Mariehamn. De flesta andra ålänningar vi intervjuade var bosatta på övriga fasta Åland. Endast två procent av de intervjuade ålänningarna var skärgårdsbor.

Figur 7 visar varifrån de åländska intervjupersonerna kommer.

Figur 7. Antalet intervjuade ålänningar efter hemort



I övrigt kan nämnas att ungefär hälften av de bosatta på landsbygden kom från Jomala samt att alla kommuner på fasta Åland, förutom Lumparland, finns representerade.

Av de personer som kom från övriga Finland kom de flesta från Nyland, följt av Österbotten och Egentliga Finland. De flesta svenskar som intervjuades kom från Stockholms län. Fem av de intervjuade kom från andra länder.¹

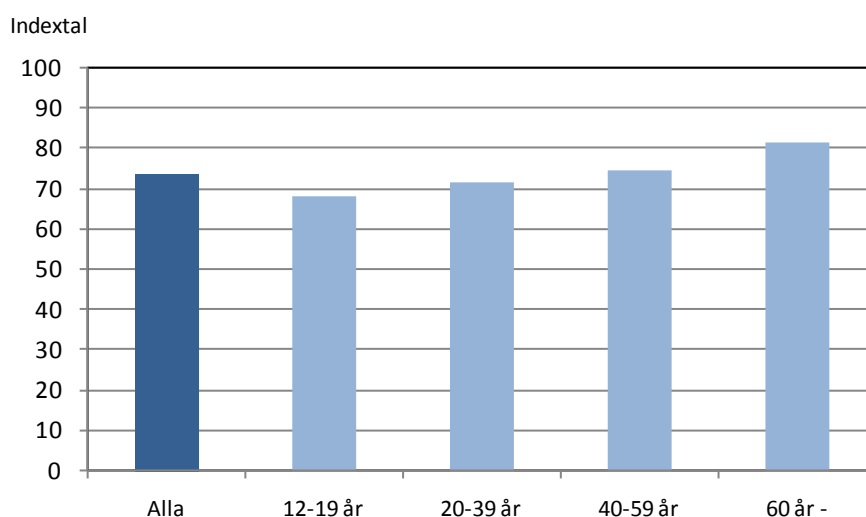
¹ En person vardera kom från Mexiko, Belgien, Ryssland, England och Polen.

4. Nöjdhundindex och prioriteringsmatris

4.1 Mycket bra nöjdhundindex för Mariebad

Enligt den undersökning som Piteå kommun har gjort om kultur- och fritidsförvaltningen anses ett nöjdhundindex, eller NKI, på under 40 vara ett underkänt resultat, mellan 40 och 69 anses som godkänt och 70 och över som ett mycket bra resultat (Piteå Kommun Kultur Fritid, 2009). Mariebad har fått ett NKI på 74 vilket alltså anses som ett mycket bra resultat. Dessutom kan tilläggas att flera svarande gav det högsta nöjdhundindexet 100 medan ingen gav ett sämre NKI än 33. På frågan ”Hur nöjd är du med Mariebad?” har slående nog alla de 252 intervjuade personerna gett ett betyg på tre eller högre. Vi har också räknat ut NKI för olika grupper och konstaterat att det inte finns någon signifikant skillnad mellan kvinnor och män, de som är skrivna på Åland och de som kommer utifrån samt mariehamnare och övriga ålänningar. Dock finns det en signifikant skillnad mellan åldersgrupperna och de som går minst fyra gånger i månaden och de som går mer sällan. De olika åldersgruppernas NKI presenteras i tabellen nedan, liksom hela gruppens NKI.

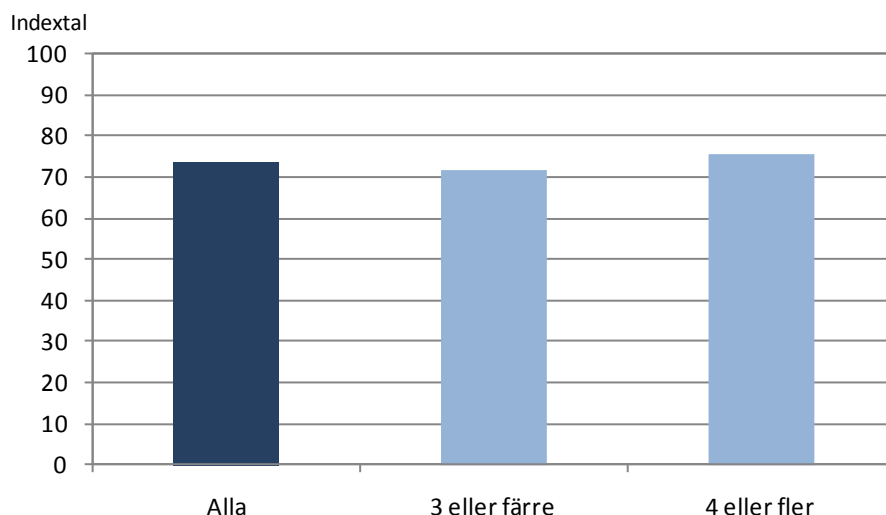
Figur 8. Nöjdhundindex efter ålder



Från diagrammet ser man att NKI verkar stiga med åldern. Gruppen 12-19 år har ett NKI på ungefär 68 medan gruppen 60 år och äldre har ett NKI på ungefär 81. Uppfyller Mariebad bättre äldres behov eller är unga mer kritiska? Orsakerna bakom skillnaderna i NKI är svåra att peka ut. I jämförelsen av grupperna (se kapitel 6) framkommer även att

gruppen 40-59 år överlag har gett lägre betyg än de övriga åldersgrupperna på de enskilda områdena. Trots detta verkar de vara bland de nöjdaste kunderna vad gäller helhetsbedömningen med ett NKI på ungefär 74. I följande diagram kan NKI utläsas för kunder som besöker Mariebad tre eller färre gånger per månad och för de som går fyra gånger eller fler.

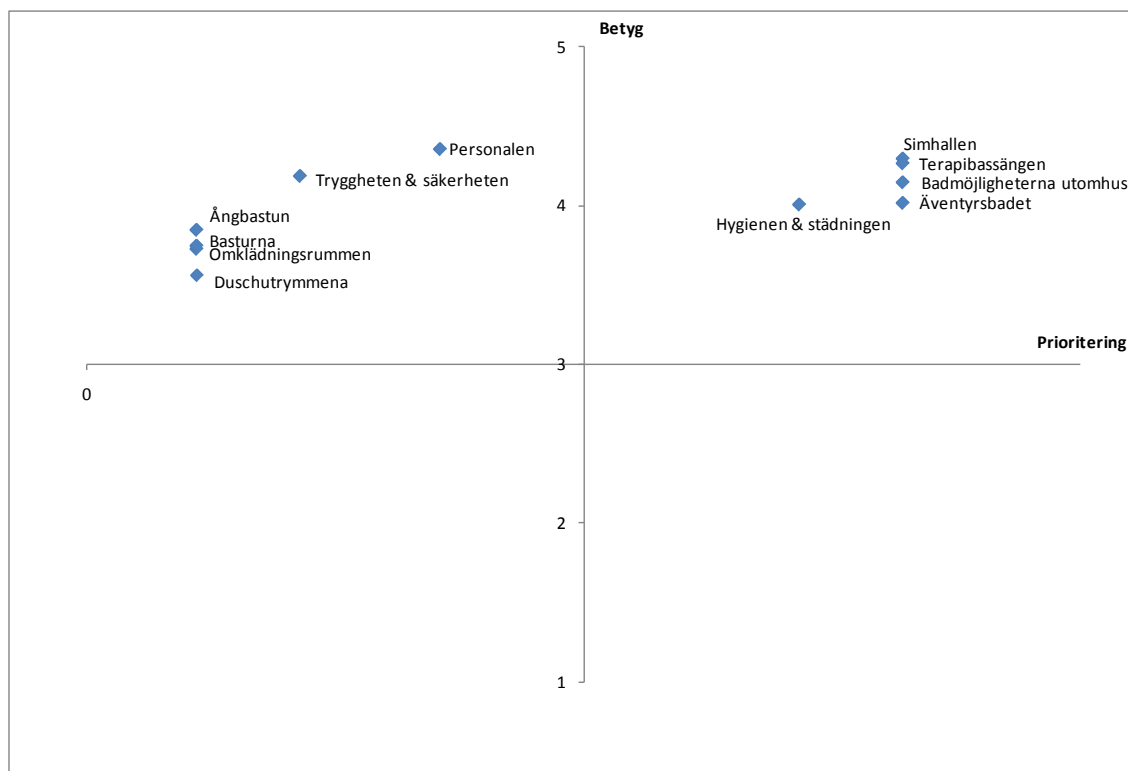
Figur 9. Nöjdukindex efter antal besök per månad



Vi ser från diagrammet att de som besöker Mariebad oftare har ett något högre NKI än de som går mer sällan. Dock är det svårt att säga vad som beror på vad: Är de som besöker badet oftare mer nöjda, eller besöker de som är nöjda Mariebad oftare?

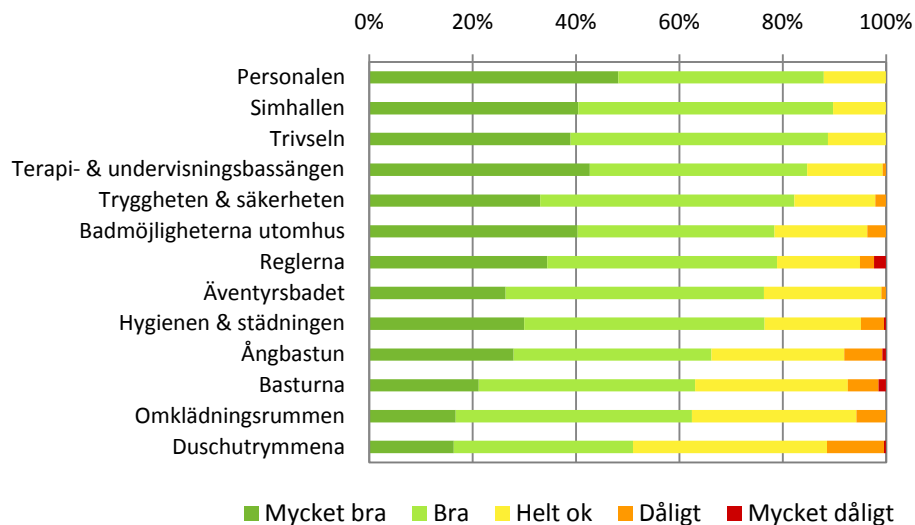
4.2 Badutrymmena högst prioriterade

I prioriteringsmatrisen nedan, i enlighet med SCB:s modell, har vi valt att räkna ett vitsord som positivt om det är över 3,0 (på en skala mellan ett och fem) och en prioritering som hög om fler än en tredjedel av de svarande valt området som ett av de två viktigaste. Orsaken till att vi valt just en tredjedel som gräns är att då vi har sex frågor och varje svarande får välja två delområden som viktiga skulle varje område få en tredjedel av de svarande om det inte fanns någon prioritetsskillnad mellan områdena.

Figur 10. Prioriteringsmatris för Mariebad


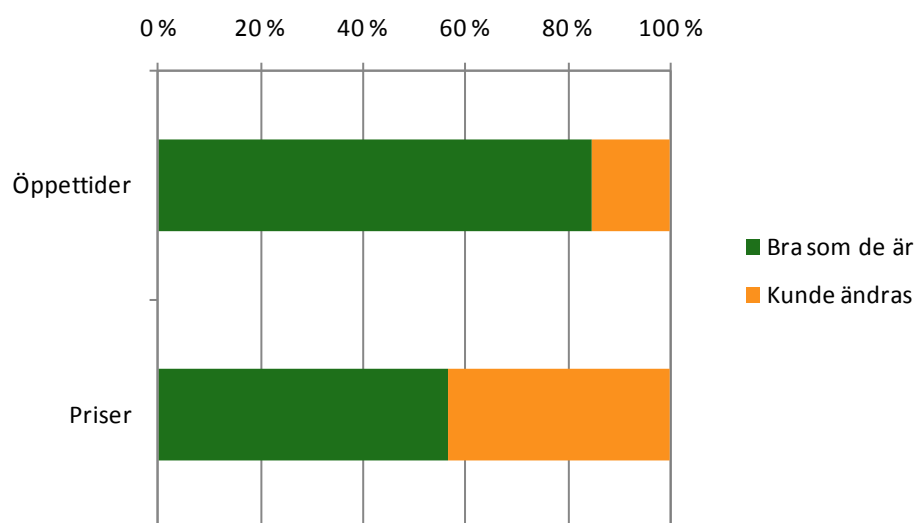
Prioriteringsmatrisen belyser det som också nöjdukundindexet pekade på. Mariebad har överlag mycket nöjda kunder. De områden som fått lägst betyg har också fått lägst prioritet, vilket förklarar varför de inte drar ner nöjdukundindexet. Högst prioritet har badutrymmena fått, följt av hygienen och städningen, personalen, tillgängligheten (till exempel öppettider och läge), tryggheten och säkerheten samt omklädnings- och duschutrymmena (inklusive bastu), i nämnd ordning.

Vad kan då Mariebad göra för att få ännu nöjdare kunder? För att ta reda på var det ännu kan finnas utrymme för förbättring valde vi att göra ett diagram som visar andelen svarande som gett ett visst betyg. De som gett betyget *mycket bra* eller *bra* (5 eller 4) markeras i diagrammet med grönt, de som gett *helt ok* (3) med gult, *dåligt* (2) med orange och de som gett betyget *mycket dåligt* (1) med rött. Målet skulle förstås vara att få hela stapeln i grönt. I första hand prioriteras om möjligt det röda och orangea. I diagrammet nedan är områdena ordnade efter medelbetyg med det högsta först.

Figur 11. Andelen av de svarande efter betyg och område


I figuren ovan ser vi återigen att Mariebad har mycket nöjda kunder. På alla områdena utom duschtrymmena har mer än 60 procent av de tillfrågade gett utrymmena betyget *bra* eller *mycket bra*. Endast på tre områden finns det personer som gett det lägsta betyget och på de tre områden som fått högst medelbetyg har ingen gett ett sämre betyg än *helt ok*. Det området som fått flest ettor är reglerna, där de som gett betyget ett framför allt varit kritiska mot badshorts-förbudet. Det kan dock vara svårt att göra alla nöjda på det här området då många av de som är nöjda nu tycker att regeln är bra. Det mesta förbättringsutrymmet finns vid duscharna, följt av basturna, ångbastun och omklädningsrummen.

Öppettiderna och priset har inte kunnat inkluderas i grafen ovan då de svarande inte gett betyg på dessa områden utan istället fått välja mellan omdömena *bra som det är, kunde vara längre/lägre* och *kunde vara kortare/högre*. För att på liknande sätt som ovan kunna ge en snabb överblick över hur nöjda kunderna är har vi här valt att räkna de kunder som svarat *bra som det är* som nöjda (grön) och övriga som inte riktigt nöjda (orange).

Figur 12. Andel nöjda kunder för öppettider och priser

Mariebads besökare verkar nöjda med öppettiderna då mer än 80 procent av de betygsättande svarat att öppettiderna är bra som de är. Motsvarande siffra för priserna är lite mer än 50 procent. Av de som anser att priserna kunde ändras har nästan alla ansett att de kunde vara lägre.

5. Åsikter om de olika områdena

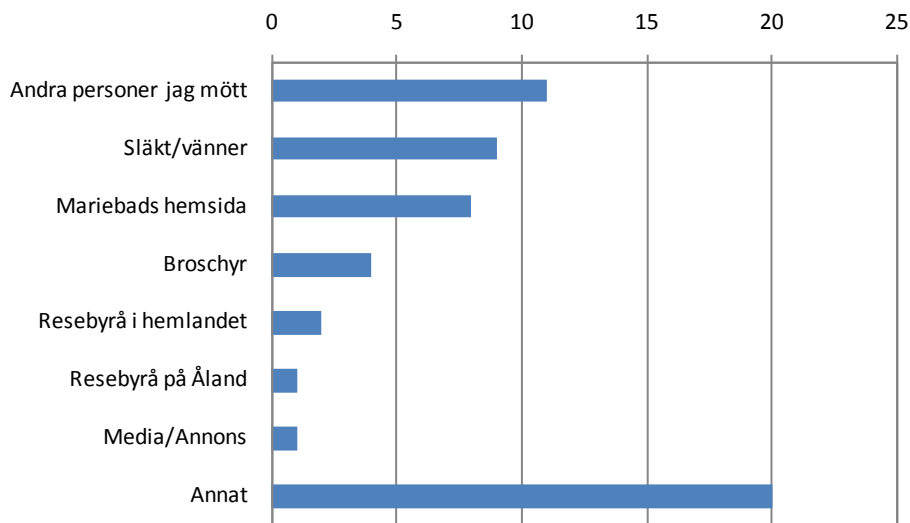
I det här kapitlet redovisas svaren på följande frågor:

- ”Hur har du fått information om Mariebad?”
- ”Har informationen varit tillräcklig?”
- ”Vad anser du om personalens bemötande och service?”
- ”Vad anser du om Mariebads utrymmen/lokaler?”
- ”Ditt intryck av badhusets hygiennivå, städning?”
- ”Hur upplever du tryggheten och säkerheten?”
- ”Vad anser du om trivseln på Mariebad?”
- ”Vad anser du om Mariebads (trivsel-)regler?”
- ”Vad tycker du om Mariebads öppettider?”
- ”Vad tycker du om Mariebads priser? ”

Besökarna har besvarat frågorna genom att ange ett betyg på en femgradig skala: *Mycket bra* (5), *Bra* (4), *Helt ok* (3), *Dåligt* (2) och *Mycket dåligt* (1). De två första frågorna som berör information om anläggningen har endast ställts till turister.

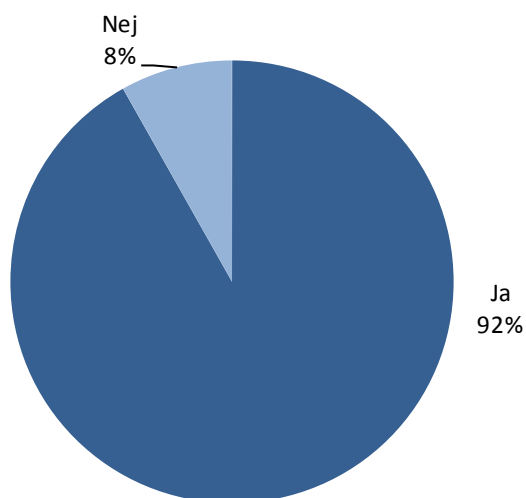
5.1 Information till turister

Intervjupersoner som varit skrivna utanför Åland har tillfrågats varifrån de fått information om Mariebad. Vi har också frågat dem om informationen varit tillräcklig. Totalt har vi intervjuat 58 turister. Av dessa har 53 besvarat varifrån de fått information (se figur 13) och 49 huruvida informationen varit tillräcklig (se figur 14). De svarande har fått information från följande källor:

Figur 13. Turisternas informationskällor om Mariebad, antal svarande

Av de som angett något av de föreslagna alternativen har de flesta fått information om Mariebad av människor de träffat, antingen släkt och vänner eller andra personer. En stor del har också fått information via Mariebads hemsida. Av de som angett alternativet *annat* (20 stycken) har ungefär en tredjedel fått information om Mariebad genom att de är bortaålännningar eller har bott på Åland tidigare under en tid. Ungefär en fjärdedel hade fått information genom att gå eller köra förbi Mariebad och ungefär lika stor del via Alandiacup. Övriga källor var till exempel andra hemsidor och ett av stadens hotell. Från svaren på frågan ”Har informationen varit tillräcklig?” kan man konstatera att de flesta verkar vara nöjda med den information de fått:

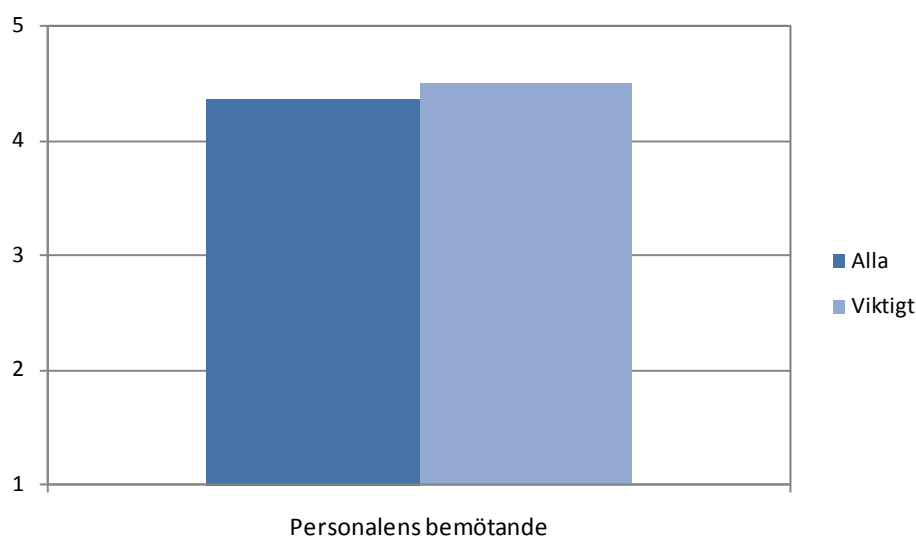
Figur 14. Har informationen varit tillräcklig?



De som tyckt att informationen inte har varit tillräcklig (fyra personer) har alla haft olika åsikter om på vilket sätt informationen varit bristfällig. En person hade fått felaktig information av resebolaget om vad som ingick i priset. En annan tyckte att det borde delas ut ett informationshäfte om Mariebad till lagen på Alandiacup (dock menade en annan intervjuperson att det redan fanns). En tredje tyckte att informationen kunde vara mer utförlig, till exempel mer information om stranden och att det finns möjligheter att spela beachvolley, och den fjärde ansåg att informationen om öppettiderna var bristfällig.

5.2 Personalens bemötande

Vi har frågat vad intervjupersonerna anser om personalens bemötande. Vi har räknat ut det totala medelbetyget, samt även medeltalet för de som nämnt personalens bemötande som viktigast för sin helhetsbedömning.

Figur 15. Medelbetyg för personalens bemötande

Personalens bemötande har fått ett mycket bra betyg, det bästa betyget av alla områden i undersökningen. De som har angett personalens bemötande som det viktigaste för helhetsbedömningen har gett ett något högre betyg än medelbetyget för alla som har svarat, men inget signifikant samband har påträffats.

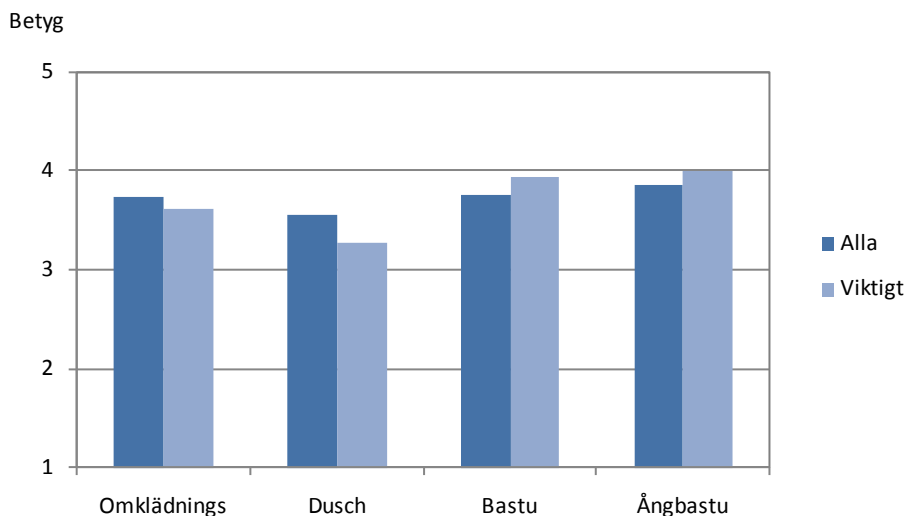
5.3 Mariebads lokaler

I det här avsnittet behandlas svaren på frågorna ”Vad anser du om Mariebads”...

- ... omklädningsrum?
- ... duschutrymmen?
- ... bastu?
- ... ångbastu?
- ... äventyrsbad?
- ... simhall?
- ... terapi-/undervisningsbassäng?
- ... badmöjligheter utomhus?

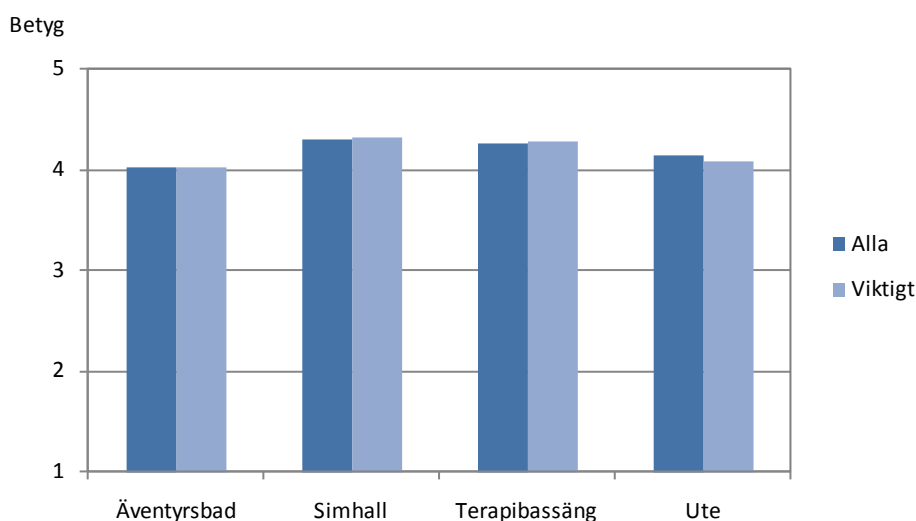
Vi har för Mariebads lokaler räknat ut medelbetyg för de olika utrymmena. Vi har även räknat ut ett medelbetyg baserat endast på de personers betyg vilka prioriterat kategorin i fråga 18, ”Vad är viktigast för dig i din helhetsbedömning av hur nöjd du är med Mariebad?”. Dessa personers medelbetyg betecknas i graferna som ”viktigt”. För omklädnings-, duschutrymmen, bastu och ångbastu ser resultaten ut på följande sätt:

Figur 16. Medelbetyg för omklädnings-, duschutrymmen och bastur



Betygen för de som angett kategorin *Omklädnings- och duschutrymmen (bastu)* som viktig ska dock tolkas försiktigt då endast 18 personer angett denna kategori som en av de viktigaste.

Av figuren framgår att alla utrymmen har fått ett godkänt betyg. Duscharna har dock fått lägst betyg. De facto visar det sig då man sett på alla utrymmena att duscharna är det utrymme som fått det minst positiva betyget av alla Mariebads utrymmen. Kritiken har främst berört antalet duschar och trånga utrymmen. Duschmunstyckena har också fått en del kritik. Det har också framkommit en del förbättringsförslag till de övriga utrymmena. De flesta förbättringsförslag angående omklädningsrummen gällde skåpen och den mesta kritiken angående basturna handlade om storleken och temperaturen. Vi kommer dock att gå in mer på det i kapitel 7. Om vi nu övergår till badutrymmena ser resultatet ut enligt följande:

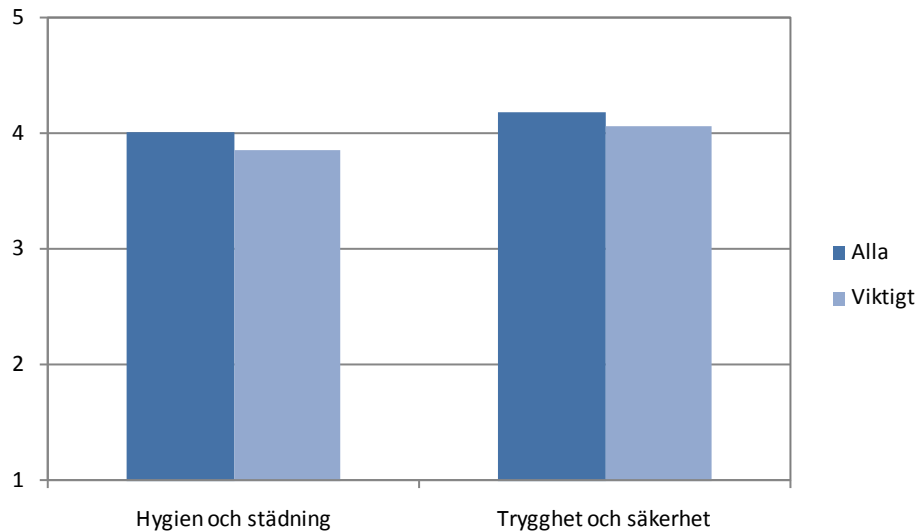
Figur 17. Medelbetyg för badutrymmena

Vi kan här se att alla badutrymmen har fått höga betyg samt att det inte verkar vara några skillnader mellan alla tillfrågade och de som angett kategorin som viktig. Från synpunkterna intervjupersonerna haft kan man konstatera att de flesta verkar uppskatta terapibassängen, som är ”varm och skön”, och simhallen. Äventyrsbadets ”massagestrålar” verkar också vara uppskattade. Dock är det en del som skulle vilja ha mer utrymme i bubbelpoolen och flera aktiviteter i äventyrsbadet. En 50-meters bana i simhallen står också på fleras önskelista.

5.4 Hygiennivå, säkerhet, trivsel och regler

Ett medeltal har räknats ut för hygiennivå och städning, liksom för trygghet och säkerhet. Vi har även räknat ut medeltalet för de som angett någon av dessa som det viktigaste för helhetsintrycket. 114 personer har tyckt att hygiennivå och städning har varit viktigast medan 34 personer har ansett att trygghet och säkerhet har högsta prioritet.

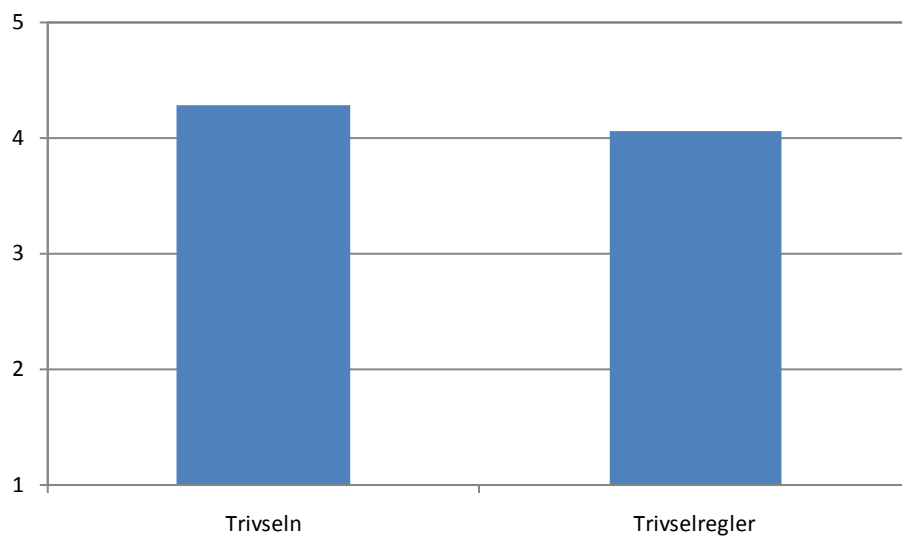
Figur 18. Medelbetyg för hygien och städning samt trygghet och säkerhet



Inga signifikanta skillnader har påträffats mellan medelbetyget för hela urvalet och medelbetyget för de som angett hygien och städning eller trygghet och säkerhet som det viktigaste för sin helhetsbedömning. Dock kan man urskilja att besökare som angett dessa punkter som viktiga ger ett något lägre betyg än de övriga.

Vi har även frågat hur trivseln upplevs och vad man anser om trivselreglerna (se bilaga).

Figur 19. Medelbetyg för trivseln och trivselreglerna

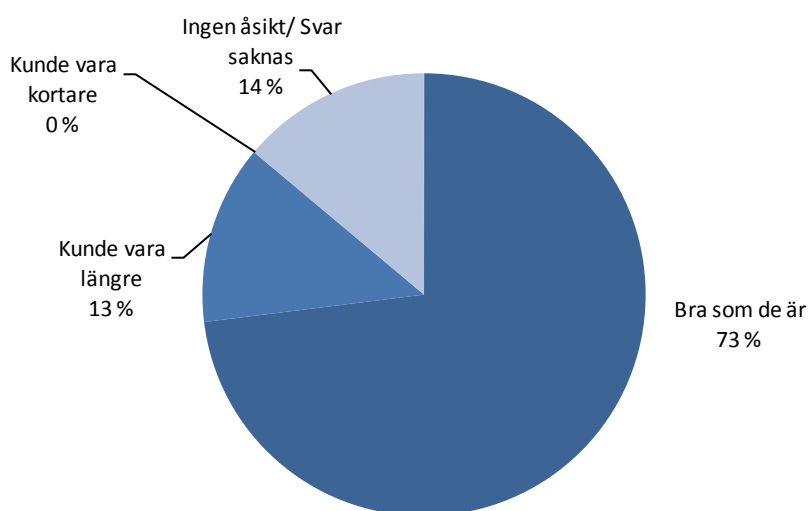


Betyget för trivselreglerna är något lägre än betyget för trivseln. Båda håller dock en hög nivå. Många har kommenterat badshortsförbudet och åsikterna har varit mycket spridda, både för och emot förbudet.

5.5 Öppettider och priser

I enkäten ingick frågor om Mariebads öppettider och priser (se bilagor). På frågan om vad man anser om öppettiderna var svarsalternativen *bra som de är*, *kunde vara längre*, *kunde vara kortare* samt *ingen åsikt*. Ifall man har angett att de kunde vara längre har vi noterat vilka tider det skulle vara aktuellt.

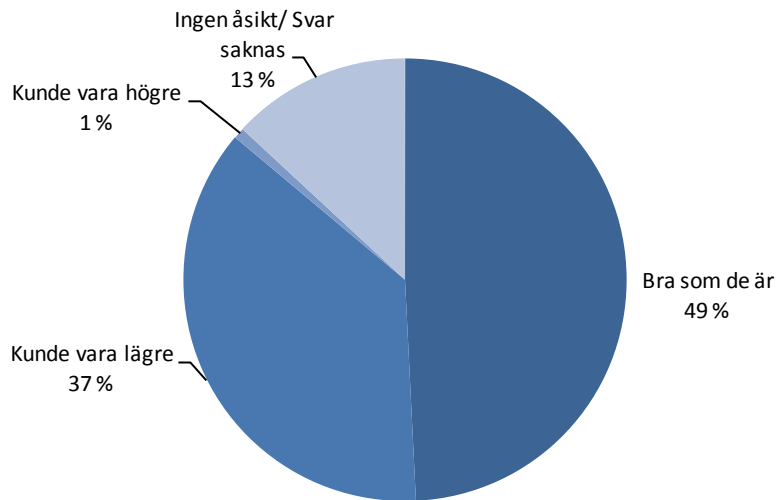
Figur 20. Åsikter om öppettiderna



Nästan tre fjärdedelar av besökarna har uppgett att de är nöjda med öppettiderna, medan lite under en sjättedel anser att de kunde vara längre.

På frågan om vad man anser om priserna har svarsalternativen varit *bra som de är*, *kunde vara lägre*, *kunde vara högre* samt *ingen åsikt*.

Figur 21. Åsikter om priserna

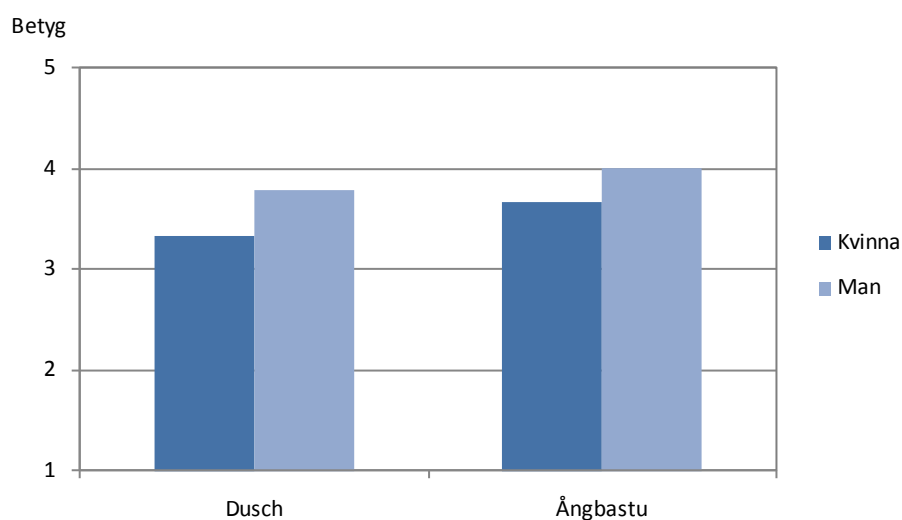


Knappt hälften av de svarande har uppgett att priserna är bra som de är, medan 37 procent tycker att priserna kunde vara lägre. Exempel på förslag presenteras i kapitel 7.

6. Jämförelser mellan olika grupper

Då vi undersökt om det finns några signifikanta skillnader mellan kvinnor och män bland åsikterna, har det framkommit att signifikanta skillnader endast förekommer i medelbetyget för duschutrymmena och ångbastun. Medelbetygen för dessa utrymmen för kvinnor respektive män presenteras i grafen nedan. Förutom dessa skillnader har inga signifikanta skillnader mellan män och kvinnor kunnat påvisas.

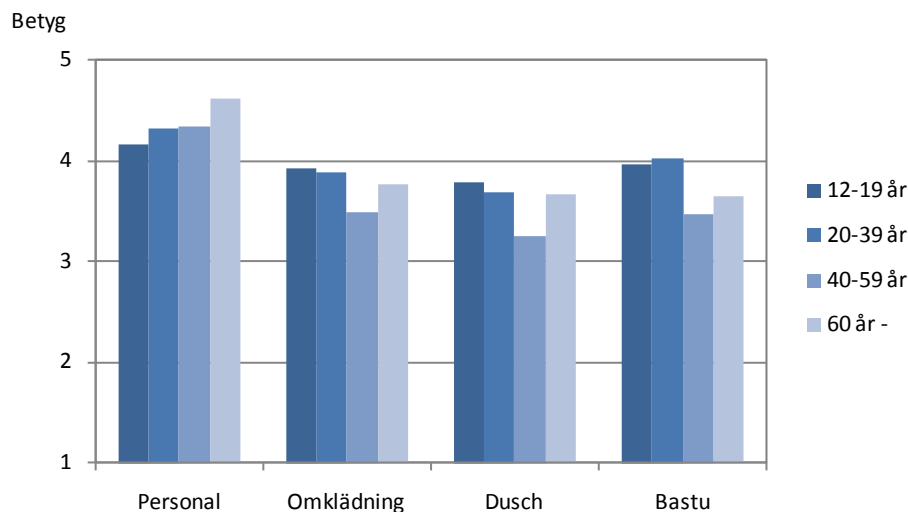
Figur 22. Åsiktsskillnader mellan kvinnor och män



Av figuren ovan kan vi se att kvinnorna har gett ett lägre betyg än männen på dessa två utrymmen. Baserat på kommentarerna vi fått skulle skillnaden i medelbetyget för duschutrymmena kunna bero på att fler kvinnor än män verkar anse att det finns för få duschar. Dessutom är det endast kvinnor som kommenterat att de tycker man ser för bra in till duschrummet från andra utrymmen samt att det skulle behövas fler handduschar. Vad skillnaden i medelbetyget för ångbastun eventuellt skulle kunna bero på är svårare att säga baserat på kommentarerna vi fått.

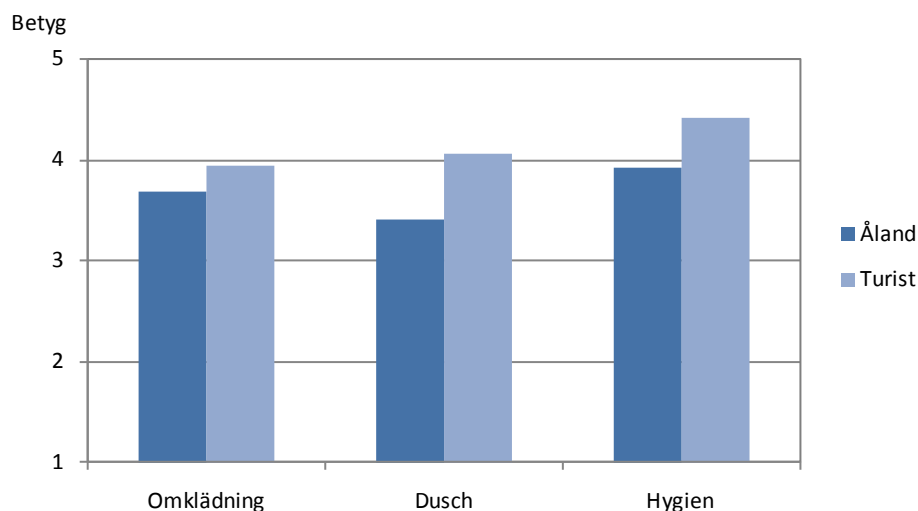
Vi har också undersökt om de finns några signifikanta skillnader mellan de olika åldersgrupperna. Här visade det sig att det fanns signifikanta skillnader i medelbetyg för personal, omklädningsrum, duschutrymmen och bastu.

Figur 23. Åsiktsskillnader mellan åldersgrupperna



Från diagrammet ser man att åldersgruppen 40-59 år i allmänhet har gett ett lägre vitsord än de övriga grupperna. Undantaget är personalen vilken 12-19-åringarna har gett lägst betyg. Det är dock inte deras betyg som sticker ut här. Istället är det gruppen 60 år och äldre som sticker ut med ett högre medelbetyg än de övriga grupperna. Det kan vara värt att notera att gruppen 12-19 år i allmänhet har bland de högsta medelbetygen. Trots detta hade gruppen lägst NKI bland de olika åldersgrupperna. Åldersgruppen 40-59 år har trots att de överlag gett de lägsta vitsorden på de enskilda områdena det näst högsta nöjdhetsindexet. Kunder som är 60 år och äldre har i hög utsträckning kommenterat om att det behövs mer räcken, halkskydd och stolar i utrymmena, för att i högre utsträckning vara anpassat för åldringar och handikappade. I denna åldersgrupp förekom även flest önskemål om handduschar. I övrigt skilde sig inte grupperna så mycket åt bland de öppna kommentarerna, utan det fanns likartade kommentarer i alla åldersgrupper.

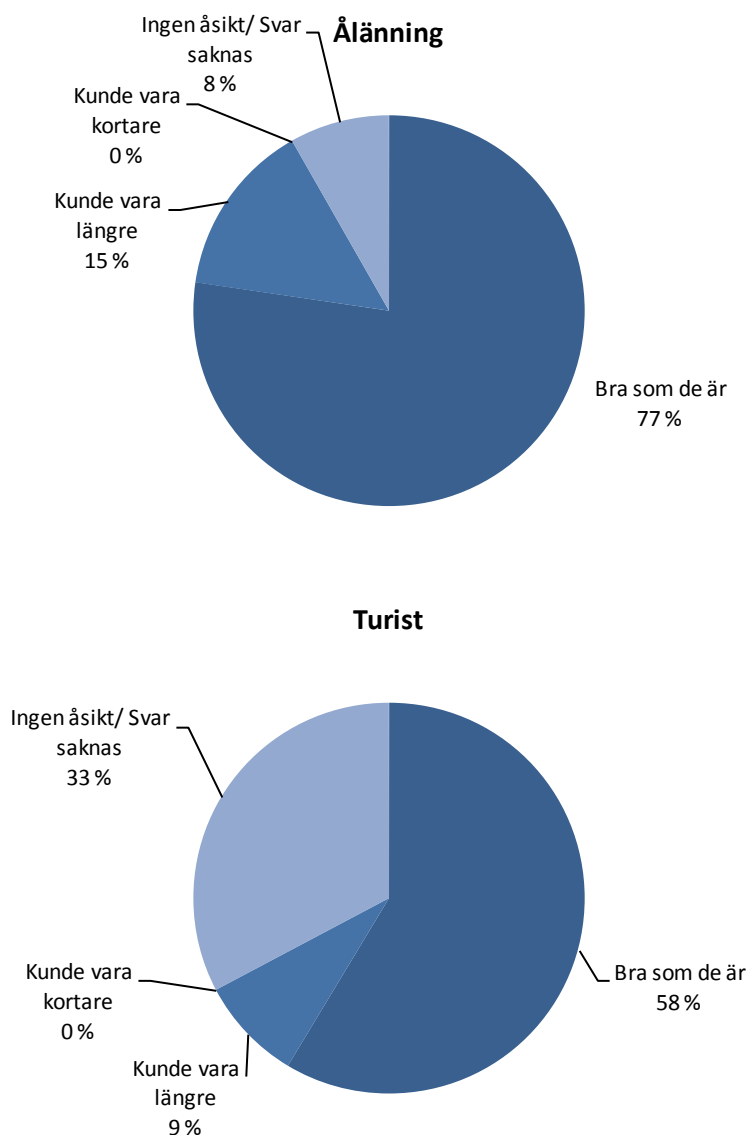
Vi har också undersökt om det finns någon skillnad i åsikter mellan personer från olika orter. Dels om det finns någon skillnad i åsikter mellan personer bosatta på Åland och folk utifrån och dels om det finns några skillnader mellan mariehamnare och övriga ålänningar. Vi fann att signifikanta skillnader förekom mellan ålänningar och bortifrån kommande då det gällde omklädningsrum, duschar och hygien. Inga signifikanta skillnader förekom dock mellan mariehamnare och personer bosatta på övriga Åland. Låt oss börja med att titta på resultaten från jämförelsen mellan de bosatta på Åland och de utifrån. De bosatta utanför Åland betecknas i diagrammet som turister.

Figur 24. Åsiktsskillnader mellan ålänningar och turister

Vi kan se att ålänningarna på dessa områden gett ett lägre betyg än turisterna. Detta kan möjligtvis bero på att ålänningarna använder anläggningen i större utsträckning. Vi kan också se bland kommentarerna att de flesta kommentarer på de tre områdena ovan har kommit från ålänningar. Detta kan bero på att ålänningar har större nytta av att komma med förbättringsförslag än turister som kanske aldrig mer besöker badet. Man kan också tänka sig att skillnaderna kan bero på att många av turisterna kommer från större orter där slitaget på anläggningarna kanske är högre och att de därför har andra förväntningar.

Då ålänningarna har gett ett lägre betyg än turisterna på dessa områden och ålänningar och turister har haft ungefär samma åsikter i övrigt skulle man kanske förvänta sig att ålänningarna i allmänhet är något mer missnöjda än turister. Detta borde i så fall synas i jämförelsen av NKI, men som vi konstaterade tidigare finns inga signifikanta skillnader i NKI mellan ålänningar och turister. Vi har även undersökt om det finns skillnader i åsikterna om öppettider mellan turister och ålänningar.

Figur 25. Åsiktsskillnader om öppettider för ålänningar och turister

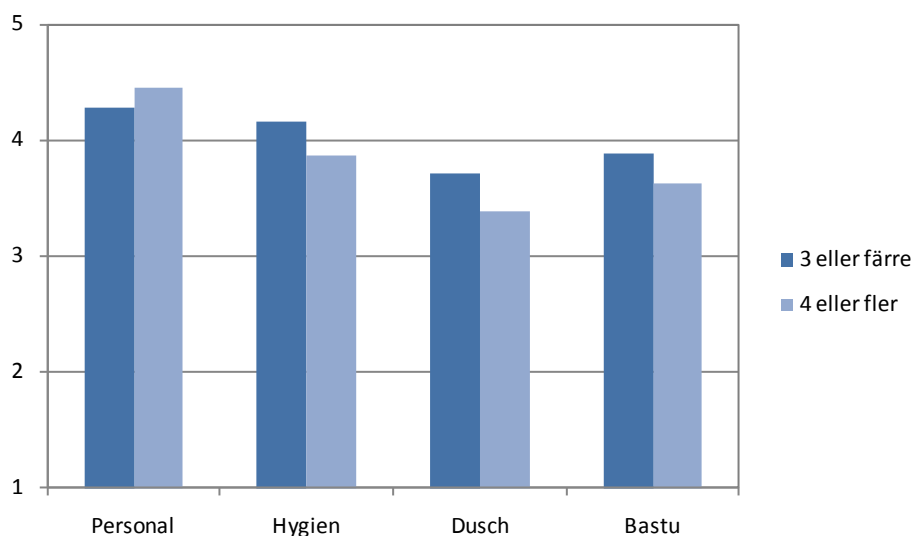


Diagrammen ovan visar att det finns signifikanta skillnader i åsikterna om öppettiderna då man jämför ålänningar med turister. Ålänningarna visar en högre grad av tillfredsställelse, då en större andel (77 procent) anser att öppettiderna är bra som de är, i jämförelse med turisterna (58 procent). Noteras bör att turisterna i högre grad angett att de inte har någon åsikt om öppettiderna. En sjättedel av ålänningarna respektive lite under en tiondel av turisterna ansåg att öppettiderna kunde vara längre. Åsikterna om vilka tider Mariebad borde hålla öppet är tämligen likartade hos turister och ålänningar.

Det finns även signifikanta skillnader i medelbetyget mellan kunder som besöker

anläggningen tre gånger i månaden eller mer sällan och de som är mer frekventa besökare.

Figur 26. Medelbetyg efter besöksfrekvens



De som besöker Mariebad ofta är nöjdare med personalens bemötande, men mindre nöjda med hygien och städning, duschutrymmen och bastur. I de kvalitativa kommentarerna framgår att de som är mer frekventa besökare i högre utsträckning har önskat fler duschar, och haft synpunkter på duschmunstyckena. Detta kan bero på att de som oftare använder sig av utrymmena också får se dem under olika förhållanden och tider, till exempel vid rusningstid. Rent generellt har de som går fyra eller fler gånger per månad haft fler kommentarer och förbättringsförslag, jämfört med de som går mer sällan, vilket kan bero på att de känner till utrymmena bättre. Anmärkningsvärt nog har de som oftare besöker Mariebad gett ett högre NKI, trots att de på de flesta delområdena gett ett lägre betyg.

7. Förbättringsförslag

I det här kapitlet presenteras några av de förbättringsförslag som de 252 intervjupersonerna vilka deltog i undersökningen spontant lyft fram under intervjuerna. Vi har valt att i första hand betona de förslag som flera personer har tyckt är viktigt, men det förekommer även förslag och synpunkter från enskilda, främst då det rör sig om säkerhetsfrågor. Alla förbättringsförslag finns publicerade i en skild bilaga som ges ut till den som finner intresse av en mer detaljerad redogörelse.

Duschutrymmena är det område som har fått flest kommentarer av de svarande. Hela 29 personer tycker att duscharna borde vara flera och förbättras. Av dessa har nio nämnt att duschmunstyckena borde bytas ut, då de nuvarande fördelar vattnet ojämnt och hårt. Även intervallerna kunde vara längre tyckte tre personer. De nya "sparmunstyckena" kommenterade en person så här: "Det är väl för att spara vatten, men frågan är hur mycket vatten man sparar när man måste duscha dubbelt så länge för att bli ren". Fem besökare har även efterfrågat handduschar vid varje dusch samt tre personer skulle vilja ha mer avskilda duschbås, vilket kanske även skulle främja en bättre hygiennivå. Förutom ett större antal duschar för att undvika köer, önskas även större utrymmen i duschrummet. Fyra personer tyckte att tvålen kunde fyllas på oftare, och en önskade halkskydd till golvet för ökad säkerhet.

Trivselreglerna är bra, men följs inte, enligt 12 besökare. Främst nämndes att allt för många av besökarna duschar med badkläder på. 21 personer tyckte att det behövs tydligare information om trivselreglerna och mer övervakning så att de faktiskt följs. Sex besökare förespråkade strängare och fler regler, medan fyra ville ha färre och mindre stränga regler. En besökare föreslog att reglerna kunde skyltas som tydliga bilder, vilket fungerar på alla språk och påkallar uppmärksamheten. "Det är ju de delar som täcks av simbyxorna som behöver duschas. Man borde alltid emellanåt bedriva någon sorts informationskampanj om saken", menade en hygienförespråkande besökare. "Det var ett modigt beslut att förbjuda badshorts", tyckte en annan besökare. Det fanns även 17 personer som tyckte att badshortsregeln var negativ. En av besökarna menade att Mariebad förlorat kunder på grund av regeln. "Jag får aldrig med mig nån hit på grund av det [badshortsförbudet]. Vi far till Godby istället".

Det har framkommit att 17 av de svarande besökarna tyckte att skåpen i omklädningsrummen kunde förbättras, bland annat med fasta lås (istället för privata hänglås), genom att smörja stängningsanordningen, byta ut gallren till hyllor, för att

undvika att saker ramlar igenom, samt att förbättra klädkrokarna. Tio personer har även angett att det skulle kunna finnas mer utrymme samt fler bänkar och avlastningsutrymmen. Ytterligare fyra besökare tyckte att omklädningsrummet är för öppet. Bland annat önskades bättre insynsskydd till damernas omklädningsrum från korridoren ”så att man inte behöver stå naken och klä på sig när alla ser på”.

De flesta som tyckt att Mariebads öppettider kunde vara annorlunda föreslog längre öppettider under veckosluten (16 personer) och tidigare på måndagar (sju personer). ”Det får gärna vara öppet på söndagskvällar, då man skulle ha tid att gå och simma”, tyckte en besökare.

För en förbättrad säkerhet uppgav 14 besökare att det behövs fler synliga badvakter i badutrymmena. ”Lifeguard? I didn't know there were any, I didn't see one!” utbrast en turist då vi frågade om säkerheten på Mariebad. En person nämnde att förstahjälpen-skåpen inte var kompletta utan att det ofta var något som saknades. En annan upplevde att det borde vara bättre uppföljning på olyckor som inträffar. Flera besökare har även ansett att det borde vara mer anpassat för äldre och handikappade, i form av mer handtag, halkskydd och sittplatser. ”Handikappanpassa tillsammans med någon som är handikappad, vissa saker kan förbättras. Det märks att det är en frisk som tänkt”, tyckte en besökare som trodde att man säkert följt alla formella regler, men att det rent praktiskt inte alltid lyckats så bra. Bland annat framgick att larmet på handikappatoaletten satt för högt upp så det inte gick att nå för personen ifråga ifall en olycka skulle ske. Tre personer oroade sig för att besökare hoppar från bassängkanterna, och att mer övervakning sålunda behövs för att förhindra olyckor. Av de tre personer som ansåg att rutschkanan är farlig menade en att det berodde på att lampan, som anger när det är säkert att åka, ofta är trasig.

Bastun kunde vara större tyckte 13 personer, och tolv personer ansåg att den borde vara varmare. En person efterlyste ”större bastu på grund av sociala skäl”. Det framkom att fem personer tyckte ångbastun gärna kunde vara större och att ångbastun borde ha en mer jämn värme så att man inte bränner sig på ångan, främst på den nedersta bänken. Någon slags insynsskydd eller dylikt är även nödvändigt för att undvika att man ser in från ångbastun till damernas duschutrymmen.

Oftare och mer noggrann städning behövs enligt elva kunder främst i dusch- och omklädningsrummen och enligt sju kunder även på toaletterna. ”Kanske det kunde finnas en slang i duschutrymmet så att man själv kunde spola av golvet om det behövdes och personalen inte hunnit med”, föreslog en besökare. En ålänning tyckte dock att ”det är rent jämfört med Sverige”.

Som förbättringsförslag för simhallen framkom att fem personer ansåg att det borde

finnas fler och bredare banor för motionssimning och att färre banor borde vara uppökade för simträning och grupper. Även en skild hopp- och lekdel skulle enligt två personer kunna minska olyckor som kan uppstå då det förekommer att folk hoppar från kanterna på motionsbassängen i dagsläget. Tio personer har även uttryckt önskemål om en 50 meter lång bassäng, med plats för fler banor.

Fler aktiviteter till äventyrsbadet önskades av sju personer. Även trampolin och hopptorn skulle göra Mariebad mer idealiskt enligt sex personer. "Orsaken att det är långt från idealbadhuset är att det saknar hopptorn", sade en av dessa. Fler eller större bubbelpooler önskades av fem personer, eftersom "det är trångt i bubbelpoolen och ibland får man vänta länge". Massagestrålarna har fått beröm av fyra personer, men en av dessa tyckte att handtag vid massagestrålarna skulle underlätta för äldre personer. Det har även förekommit önskemål från fyra personer om ett större äventyrsbad. En besökare tyckte att en alternativ mindre brant rutschkana skulle lämpa sig bättre för yngre barn. Två personer tyckte att trasiga lampor i grottan bör bytas ut.

Förbättringsförslag för terapibassängen har rört vatten- eller golvnivån och att den i högre grad borde gå att ändra efter behov och aktivitet. Det har även förekommit önskemål från två besökare om redskap. Det borde "finnas låneredskap typ "korvar" och vattencyklar". Ett annat förslag är "bättre underlag att stå på då man undervisar vattengympa, och räcken att hålla i". Fem besökare har även önskat att terapibassängen ska vara mindre bokad av grupper och sålunda mer tillgänglig för privatpersoner.

Som förbättringsförslag har lägre priser föreslagits av fem personer, och framförallt engångspriset är för högt enligt ytterligare fem stycken. "Vi skulle komma hit oftare om priset var lägre. Det blir dyrt med tre barn", sade en förälder. Fem besökare ville få studierabatt (även på engångspriset, och också för personer över 19 år) och fyra pensionärer önskade ännu mer rabatterade priser.

Informationen om strand och simmöjligheterna utomhus har varit bristfällig, tyckte tre personer. "Om jag skulle ha vetat att det fanns strand hade jag tagit med min volleyboll", menade en besviken turist. Ytterligare tre personer tycker det är märkligt att man inte kan använda badstranden då man är betalande kund på Mariebad.

Det fanns fyra personer som hade olika åsikter om musik i badutrymmena. Åsikterna gick isär huruvida det i dagsläget spelades musik eller inte, och även om det är önskvärt eller inte med musik i simhallen. En nöjd besökare kommenterade trivseln på anläggningen: "Jag tycker Mariebad är mer trivsamt än Nådendal, jag gillar att det inte är några krusiduller då mitt fokus är motionssimning". Ett förslag på en dricksvattenfontän har också kommit upp.

Slutligen kan nämnas att sex personer har kommenterat kaféet. Öppettiderna skulle gärna få vara längre och driftsformen skulle kunna ändras. Som en besökare uttryckte det: ”Det är öppethållningen som är dålig, det är inte öppet när det är tävlingar. Till exempel har det hänt att tävlingarna börjat klockan 8 men kaféet öppnat först 15 eller att det stängt så att sådana som kommer direkt från färjan och till tävlingarna inte haft möjlighet att köpa nåt att äta. Det kunde också vara längre öppet på kvällarna”.

Sammanfattningsvis kan poängteras att rapporten visar att Mariebad har mycket nöjda kunder, men att det ändå finns möjligheter till förbättringar, både små och stora, för att få ännu nöjdare kunder.

Referenser

Mariebads kundstatistik. *Mariebads verksamhetsberättelse 2009*. Mariehamn.

Piteå Kommun Kultur Fritid. (2009). *Piteå kommun: service och tjänster: broschyrer*.
http://www.pitea.se/Bokhyllan/Resultat%20och%20kvalitet/2009/Kultur_och_fritid_PK2008.pdf

Statistiska centralbyrån.

http://www.scb.se/Grupp/Produkter_Tjanster/Undersokningar/_Dokument/NKI_broschyr05.pdf

Sveriges Kommuner och Landsting.

<http://www.boras.se/download/18.63fbc1fa126f45b1ad7800073696/NKI+analysmodell.pdf>

Bilagor

Bilaga 1 Enkät

Mariebads kundundersökning år 2010

ÅSUB Ålands statistik- och utredningsbyrå

Information om dig

1. Ditt födelseår?

2. Ditt kön? Kvinna Man

3a. "Hemland?" Åland Övriga Finland Sverige Annat

3b. Din hemkommun (Åland) eller hemort (Finland, Sverige)?
Om det är fråga om en ålänning gå till fråga 5!

4a. Hur har du fått information om Mariebad? *Flera kryss möjliga!*

<input type="checkbox"/> Resebyrå i hemlandet	<input type="checkbox"/> Släkt/vänner	<input type="checkbox"/> Broschyr el liknande
<input type="checkbox"/> Resebyrå på Åland	<input type="checkbox"/> Av andra personer jag mött	<input type="checkbox"/> Annat vad? _____
<input type="checkbox"/> Mariebads hemsida	<input type="checkbox"/> Media/Annons	

4b. Har informationen varit tillräcklig? Ja Nej, på vilket sätt bristfällig? _____

Ditt syfte med besöket?

5. Med vem besöker du Mariebad? *Endast ett kryss!*

<input type="checkbox"/> Som privatperson, med familj el. vänner	<input type="checkbox"/> Med en förening el likn.
<input type="checkbox"/> Med min arbetsplats	<input type="checkbox"/> Annat vad? _____

6. Hur ofta besöker du Mariebad? antal gånger per månad

7. Vilket är ditt huvudsakliga syfte med besöket? *Endast ett kryss!*

<input type="checkbox"/> Simmar längder i simhallen	<input type="checkbox"/> Dyker/fridyker
<input type="checkbox"/> Simmar fritt i äventyrsbadet	<input type="checkbox"/> Åskådare, familjemedlems aktivitet
<input type="checkbox"/> Deltar i simundervisning	<input type="checkbox"/> Spa-behandling
<input type="checkbox"/> Vattengymnastiserar	<input type="checkbox"/> Badar utomhus
<input type="checkbox"/> Badar bastu/bubbelpool	<input type="checkbox"/> Annat vad? _____

Vad anser du om Mariebads personal, utrymmen, tillgänglighet och priser

	Mycket dåligt	Dåligt	Helt ok	Bra	Mycket bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	Åsikt
8. Vad anser du om personalens bemötande och service?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Vad anser du om Mariebads utrymmen/ lokaler?						
Omlädningsrum	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duschutrymmen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bastu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ångbastu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äventyrsbad (inkl. rekreationsbassäng, rutschbana, bambassäng, bubbelpool)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Simhall (motions- och tävlingsbassäng)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terapi-/undervisningsbassängen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Badmöjligheterna utomhus (badstrand, bryggor, vinterbad)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mycket dåligt	Dåligt	Helt ok	Bra	Mycket bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	
10. Ditt intryck av badhusets hygiennivå, städning?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Hur upplever du tryggheten och säkerheten?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12a. Vad anser du om trivseln på Mariebad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12b. Vad anser du om Mariebads (trivsel-)regler?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Bra som de är	Kunde vara längre		Kunde vara kortare		Ingen åsikt
13. Vad tycker du om Mariebads öppettider?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
		När? _____				
	Bra som de är	Kunde vara lägre		Kunde vara högre		Ingen åsikt
14. Vad tycker du om Mariebads priser?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Helhetsbedömning av Mariebad, "Nöjd kund"-bedömning

	Inte alls nöjd	1	2	3	4	5	I högsta grad nöjd
15. Hur nöjd är du med Mariebad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Inte alls						I högsta grad
16. Hur väl uppfyller Mariebad dina förväntningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Långt ifrån						Mycket nära
17. <i>Föreställ dig ett perfekt badhus!</i> Hur nära ett sådant ideal anser du att Mariebad kommer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Vad är viktigast för dig i din helhetsbedömning av hur nöjd du är med Mariebad							<i>Max två kryss!</i>
<input type="checkbox"/> Personalens bemötande och service	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/> Hygien och städning	
<input type="checkbox"/> Omklädnings- och duschutrymmen (bastu)	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/> Trygghet och säkerhet	
<input type="checkbox"/> Badutrymmen (simhall, äventyrsbad)	<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/> Tillgänglighet (t.ex öppettider, läge)	

19. Förbättringsförslag? _____

Stort tack för din medverkan!

Bilaga 2 Trivselregler



För allas trivsel, vill vi göra Dig uppmärksam på följande punkter:

Tänk på att bad alltid sker på eget ansvar och att föräldrar ansvarar för sina minderåriga barn. Respektera alltid personalens anvisningar – de är till för allas trivsel och säkerhet. Badgäster som stör ordningen eller äventyrar säkerheten kan avvisas av personalen.

Simma i baddräkt eller badbyxor. På Mariebad tillåts varken simshorts eller andra shorts i bassängerna av hygienskäl.

Åldersgränser:

Inträde till badhuset utan vuxen (20+) i sällskap 8 år

Åk i rutschbanan 8 år (barn under 8 år kan åka tillsammans med vuxen)

Morgonsimning 16 år

Rökning och förtäring av medförd alkohol är inte tillåtet i badhuset. Endast mat och dryck som serverats av café tillåts. Glasflaskor är förbjudna i hela badhuset och på stranden.

Äventyrsbadet är alltid bemannat med badvärdar, som upprätthåller ordning och säkerhet samt står till Din tjänst vid behov. Motionsbassängen bevakas inte kontinuerligt av personalen.

Spring eller knuffas aldrig i badhuset, varken i duschrummet eller i bassängområdena – det kan vara halt på golvet och Du riskerar att halka!

Att tänka på i:

Omklädnings- och duschrummet::

- Ta av dig skorna på anvisad plats, sätt dem på hyllan eller lås in skorna i ditt skåp
- Duscha och tvätta dig alltid utan badkläder före bad och bastu. Tvätta även håret eller använd badmössa.
- Släng skräp i papperskorgarna, vilket gäller för hela anläggningen! Sortera gärna enligt anvisade kärl.
- Kvarlämnade hänglås på dörrar i omklädningsrummen klipps bort efter stängning
- Alla tillhörigheter skall förvaras inlåsta. Badhuset ansvarar ej för försvunna ägodelar.

Motionsbassängen:

- Dykning är endast tillåten från startblocken
- Respektera skyltning för bokade banor och bananvisningar

Äventyrsbadet:

- I rutschbanan åker man en i taget och alltid med fötterna före. Vänta alltid på grönt ljus förrän du åker! Barn under 8 år bör åka tillsammans med vuxen.
- Vistelse i landningsbassängen förbjuden.
- Varning för slutet av rutschbanan: du landar i ett häftigt plask under vattnet och kan tappa orienteringen.
- Hopp och dykning från kanterna är förbjudet i hela äventyrsbadet samt i terapibassängen.

Bastun och ångbastun

- Ha en handduk omkring dig i ångbastun, ej badkläder, då ångbastun är gemensam för män och kvinnor. Varning för het ånga!
- Ta av dig badkläderna före bastubad!

Vinterbad, se särskilda anvisningar

**Mariebads öppettider:**

Må	12.00-22.00
Ti-Fre	06.00-08.00 (OBS! Endast förköpta biljetter och medtagna hänglås-kassan ej öppen vid morgonsimning)
	10.00-22.00
Lö-Sö	10.00-18.00

Sista insläpp en timme före stängning, bassängerna lämnas senast 30 minuter före stängning. Relaxavdelningen kan hållas öppen även andra tider vid gruppbokning.

Badhuset har ett vändkors i entréen, genom vilket man passerar med ett kort med magnetremsa. Kortet är programmerat med så många besök eller den tid som de olika biljettyperna har enligt prislisan.

Skåpen i omklädningsrummen låses med hänglås. Hänglås anses vara det allra inbrottssäkraste låsättet och genom att Du har ett personligt hänglås som Du tar med varje gång, vet Du att inga obehöriga nycklar finns ute. Du kan köpa Ditt hänglås till ett bra pris i receptionen på badhuset.

Morgonsimning ordnas tisdag till fredag morgon från klockan 6.00-8.00. Observera att inga biljetter kan köpas vid morgonsimning då kassan har stängt, endast förköpta biljetter och medtaget hänglås till skåpet möjliggör morgonsimning!

Spa avdelningen sköts av olika privatföretagare och Du bokar Din behandling hos respektive terapeut. Information om vilka behandlingar som erbjuds och kontaktuppgifter, finns på hemsidan, i broschyren och i badhusets foajé.

Olika gruppaktiviteter och evenemang ordnas och informationen finns alltid i badhusets entré och reception samt på hemsidan www.mariebad.net

Relaxavdelningen kan bokas för privata tillställningar och avdelningen har egna omklädningsrum samt egen bastu, ångbastu, bubbelpool och konferensrum, utöver att man har tillträde till bassängerna. Vi ordnar gärna också servering och någon behandling till gruppen, skraddarsydda aktiviteter är inget problem!

Mariebads ordningsregler finns tillgängliga i badhusets reception och vid bassängerna. Besök i badhuset sker på eget ansvar och föräldrar ansvarar för sina barns säkerhet, trots att badhuset naturligtvis har badvakter för att upprätthålla säkerheten.

VÄLKOMMEN!

Mariebad, Österleden, 22100 Mariehamn

Tel: +358 (0)18 531 650 reception

e-mail: mariebad@mariehamn.ax

www.mariebad.net

Bilaga 4 Priser

 MARIEBAD NARKEHAMNS STAD		AVGIFTER UNDER ÅR 2010			
		Vuxna	Barn & ungdomar 4-19 år	Vuxna måndag-fredag ut före kl. 16	Annat
Där inget annat anges gäller priserna för tre timmars besök. Barn under 4 år avgiftsfritt i betalande vuxens (20+) sällskap. Morgonsimning mellan kl. 06.00-08.00. (uppgitt inom parentes anger avgift per gång)					
Enkelbad		7,40	4,50	4,50	
- Grupper, var 10:e avgiftsfri				<i>gäller september-maj</i>	
Flergångskort					
- 10-kort		56,10 (5,91)	33,70 (3,37)	44,90 (4,49)	
- 25-kort		96,90 (3,88)	58,10 (2,32)	77,50 (3,10)	
<i>Korten är giltiga ett år. Max antal personer per gång/korttyp. Vuxenkort 2 st, barn & ungdomskort 3 st.</i>					
- Årskort, personligt		270,30	163,20	214,20	
- helårskort		155,00	93,80	122,40	
<i>På flergångerskorten beviljas pensionärs- och studierabatt på 10 % mot uppvisande av giltigt pensionärs- eller studiekort.</i>					
Minigrupper					
- 3 personer, max 1 vuxen					13,00
- 4 personer, max 2 vuxna					19,30
- 5 personer, max 2 vuxna					22,70
- 6 personer, max 2 vuxna					26,00
Relaxavdelningen					
<i>Minimipris 36 euro. Berättigar till besök i badet.</i>					
- Per person, avgift för 2 timmar					12,00
- Därefter per påbörjad timme, per person					6,00
- Grupper, var 10:e avgiftsfri					
Undervisningsbassängen					
- Hyra per timme					25,50
Motions- & träningsbassängen					
- Hyra per bana och timme					16,10
- Hyra för hela bassängen per timme					28,80
Övrigt					
- Företagsavgift, avtalskund		5,20	3,10	3,70	
- Hela badavdelningen, avgift för tre timmar					1000,00
- Därefter per påbörjad timme					250,00
- Äventyrsbadet, avgift för tre timmar					500,00
- Därefter per påbörjad timme					120,00
- Abonnemang av hela stranden					
- hel dag					75,00
- halv dag (högst 5 timmar)					50,00
- Hänglås					3,00
- Hyra av badhandduk					2,00
- Hyra av badkläder					2,00
- Solarium					6,50
- 10-kort, solarium					50,00
- Hydroterapi					12,00
- Avgift för ersättningskort					3,00
- Sammanträdesrum, per timme					11,60

ÅLANDS STATISTIK OCH UTREDNINGSGSBYRÅ

Ålands statistik- och utredningsbyrå, ÅSUB, är en fristående enhet vars huvuduppgift är att verka som Ålands officiella statistikmyndighet och bedriva kvalificerad utrednings- och forskningsverksamhet.

ÅSUB producerar fortlöpande aktuell statistik inom en rad olika samhällsområden. Tyngdpunkten i analysverksamheten utgörs av utredningar inom det ekonomisk-politiska området. Statistiska sammanställningar publiceras regelbundet i serierna ÅSUB Statistik och ÅSUB Statistikmeddelande, medan serien ÅSUB Rapport innehåller utredningar, analyser och annan information om Ålands ekonomi och samhälle.

Mer information om verksamheten och publikationer finns på ÅSUB:s hemsida www.asub.ax



ÅLANDS STATISTIK- OCH
UTREDNINGSGSBYRÅ

Tfn +358 (0)18 25490
Fax +358 (0)18 19495
info@asub.ax
www.asub.ax

Ålandsvägen 26
PB 1187
AX-22 111 MARIEHAMN