



Tjänsteskrivelse

Datum

2026-05-15

Vår referens

Martin Cornell

Planeringssekreterare

martin.cornell@malmo.se

Brukarundersökning – inomhusanläggningar FRI-2026-715

Sammanfattning

Under novembermånad 2025 genomfördes en brukarundersökning av samtliga inomhusanläggningar som förvaltningen ansvarar för, det vill säga sporthallar, ishallar och badanläggningar. Undersökningen omfattade 41 anläggningar.

Syftet med brukarundersökningen att ta fram ett underlag för att utveckla trygga och trivsamma anläggningar samt stärka kvaliteten i verksamheten. Undersökningen fungerar också som ett stöd i uppföljningen av fritidsnämndens mål genom återkommande index: nöjdbrukarindex (NBI) och trygghetsindex (TI). Utöver dessa frågor tillfrågas besökare kring hur de upplever standard, städning och service.

Förslag till beslut

Fritidsnämnden godkänner Brukarundersökning inomhusanläggningar 2025.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse fritidsnämnden 260527
- Brukarundersökning inomhusanläggningar 2025

Beslutsplanering

Fritidsnämndens ordförandeberedning 2026-05-13

Fritidsnämndens Arbetsutskott 2026-05-21

Fritidsnämnden 2026-05-27

Ärendet

I det fritidspolitiska program som fritidsnämnden antog våren 2026 framgår att nämnden, bland annat genom sina anläggningar, ska verka för trygghet och relationsskapande arbete. Programmet lyfter även vikten av att skapa goda



rörelsemöjligheter för barn och unga i samverkan med föreningslivet och andra aktörer som möter målgruppen i vardagen.

Ett verktyg för att säkerställa att anläggningarna används på det sätt som nämnden önskar är de kontinuerliga brukarundersökningarna som genomförs på nämndens olika typer av anläggningar. Undersökningarna mäter upplevd kvalitet genom frågor om bland annat nöjdhet, trygghet, städning och service. Nedan följer en sammanfattning av rapporten och de slutsatser och bedömningar fritidsförvaltningen gör.

Metod och insamling

Undersökningen leddes och samordnades av medarbetare vid fritidsförvaltningen med stöd av tio rekryterade intervjuare som genomförde fältarbetet. Intervjuarna rekryterades genom annonsering via Arbetsförmedlingen och andra relevanta aktörer. Fritidsförvaltningens medarbetare ansvarade för utformningen av enkäten samt för sammanställning och presentation av resultaten.

Brukarundersökningen genomfördes under november 2025 på 41 anläggningar med hjälp av en enkät riktad till besökare över 15 år. Totalt samlades 2 409 svar in, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 82 procent. Anläggningarna omfattade sporthallar, ishallar, specialhallar och badanläggningar, där sporthallar dominerade både i antal anläggningar och svar.

Urvalet är ett bekvämlighetsurval baserat på de besökare som var närvarande vid intervjuarens besök. Flertalet anläggningar besöktes vid minst två tillfällen för att öka variationen i svaren. Eventuellt bortfall beror främst på låg närvaro eller att vissa respondenter valde att inte besvara en eller flera frågor

Bakgrundsfrågor

Brukarundersökningen innehåller bakgrundsfrågor om kön, ålder, stadsdel och respondentens roll vid besöket, vilka används för att analysera skillnader mellan svarande. I årets undersökning ersattes frågan om födelseland med frågan om roll, eftersom bakgrundsland tidigare inte påverkat resultaten nämnvärt. Av totalt 2 409 respondenter var en knapp majoritet pojkar/män (54 %) och 44 procent flickor/kvinnor, medan andelen som angav annat kön var mycket liten och därför exkluderades från vidare analyser. Den största åldersgruppen var 36–45 år, med en genomsnittsålder på 35 år, och kvinnor tenderade att vara något yngre än män. Endast en liten andel (4 %) uppgav funktionsnedsättning, vilket gör variabeln svår att analysera, även om resultaten antyder att dessa respondenter i något lägre grad upplever anläggningarna som tillgängliga. De flesta respondenter bodde i Malmö, men drygt 19 procent kom från andra kommuner, och störst andel återfanns i Limhamn-Bunkeflo och centrum. När det gäller roll var majoriteten antingen aktiva deltagare (42 %) eller anhöriga/åskådare (39 %), där roll tydligt samvarierar med ålder. Över tid har



könsfördelningen blivit jämnare och stadsdelsfördelningen varit stabil, medan andelen yngre respondenter (15–25 år) har minskat, vilket innebär att äldre gruppers svar fått större genomslag i resultaten.

Nöjdbrukarindex

Nöjdbrukarindex (NBI) används i undersökningen som ett sammanfattande mått på hur nöjda brukarna är med anläggningarna och baseras på tre frågor om helhetsnöjdhet, förväntningsuppfyllelse och hur nära anläggningen upplevs vara en perfekt anläggning. Indexet varierar mellan 0 och 100, där resultatet i denna undersökning visar en relativt hög nöjdhet med ett medelvärde på 70,44 och en median på 74,07, vilket motsvarar nivån “bra”. Svaren är huvudsakligen koncentrerade till den övre delen av skalan, även om det finns viss spridning. I jämförelse med tidigare brukarundersökningar har den upplevda nöjdheten generellt ökat sedan 2014. Det bör dock tas i beaktande att sammansättningen av respondenter har förändrats, vilket medför att förändringarna mellan åren ska tolkas med försiktighet.

Trygghetsindex

Trygghetsindex (TI) används för att mäta den upplevda tryggheten på fritidsnämndens anläggningar och bygger på tre frågor om trygghet på anläggningen, utanför anläggningen och tryggheten i sin helhet. Indexet mäts på en skala från 0 till 100 och visar att tryggheten generellt är hög, med genomsnittliga värden kring 84–86 oavsett anläggningstyp, och skillnaderna mellan olika typer av anläggningar är små och inte statistiskt signifikanta. Det finns dock variationer mellan enskilda anläggningar, där vissa har lägre trygghetsnivåer medan andra ligger mycket högt. Män upplever i genomsnitt något högre trygghet än kvinnor, och denna skillnad är statistiskt säkerställd, medan skillnader kopplade till hemmahörande stadsdel, ålder och roll inte är signifikanta. Samtidigt bör resultaten tolkas med försiktighet eftersom personer som känner sig otrygga kan undvika att vistas på anläggningarna och därmed inte fångas upp i undersökningen, vilket kan innebära en viss underskattning av otrygghet. Över tid syns en ökning i upplevd trygghet, men förändringar i urvalet, såsom en minskad andel yngre respondenter, kan ha påverkat denna utveckling.

Service, städning och standard

Resultaten i brukarundersökningen visar att upplevelsen av anläggningarnas standard, städning och service varierar mellan olika anläggningstyper och i viss mån mellan olika grupper av användare, medan skillnader kopplade till ålder generellt inte är statistiskt signifikanta.

Vad gäller städning framträder tydliga skillnader mellan kön, där kvinnor i genomsnitt uppger en något sämre upplevelse än män. Stora variationer finns också mellan anläggningstyper, där badanläggningar särskilt sticker ut. Simhallsbadet får lägst värden i materialet, och även flera sporthallar såsom Hyllievångs sporthall, Latinskolans



sporthall, Rosengårds sporthall och Lindängens sporthall återkommer med låga omdömen från båda könen. Ledare uppger generellt en något mer negativ upplevelse av städningen än både deltagare och anhöriga.

Mönstret är likartat för standard, där skillnaderna mellan könen överlag är små, men där kvinnor även här tenderar att ge något lägre omdömen för badanläggningar medan ishallar uppvisar en mer positiv upplevelse bland kvinnor. De anläggningar som får lägst betyg för standard är Hyllievångs sporthall, Simhallsbadet och Lindängens sporthall. Även här framträder rollrespondenterna i uppfattning utifrån vilken roll respondenterna uppgav. Tränare generellt gav något lägre bedömningar än deltagare och utövare.

Serviceområdet uppvisar däremot en generellt högre nivå, och små skillnader mellan kvinnor och män. Variationen mellan anläggningstyper är dock tydlig, där specialhallar får de högsta omdömena, medan vissa sporthallar och badanläggningar ligger lägre. Även här är det främst anhöriga som uppger den mest positiva upplevelsen, medan deltagare och ledare ligger något lägre. Sammanfattningsvis indikerar resultaten att anläggningarnas fysiska miljö, särskilt i vissa sporthallar och badanläggningar, är det område där förbättringsbehovet är mest tydligt, medan servicen i stort upplevs som god.

Slutsatser och bedömning

Brukarundersökningen 2025 visar att den samlade nöjdheten med fritidsnämndens inomhusanläggningar är god och har ökat över tid, samtidigt som den upplevda tryggheten är hög och relativt jämn mellan anläggningstyper. Samtidigt finns variationer mellan anläggningar och grupper, särskilt när det gäller städning och standard där vissa sporthallar och badanläggningar får lägre omdömen. Kvinnor och tränare är generellt något mer kritiska än andra grupper, medan service upplevs som god.

Resultaten visar också att urvalet har förändrats över tid, främst genom en minskad andel yngre svarande, vilket innebär att äldre grupper får större genomslag i resultaten. Detta behöver beaktas vid tolkning av utvecklingen över tid. Sammantaget pekar resultaten på behov av riktade insatser i vissa anläggningar samt en mer träffsäker metod för att fånga olika användargrupperns perspektiv.

Resultaten följs upp i dialog med driftenheter och används som underlag för utvecklingsarbete. Samtidigt är undersökningen resurskrävande och påverkas av metodmässiga utmaningar, bland annat ett minskat deltagande bland yngre och svårigheter att få tillräckligt stora svarsunderlag per anläggning.



Mot denna bakgrund planeras brukarundersökningarna att pausas under 2026 för att utveckla nya metoder som bättre fångar yngre brukares perspektiv. En ny strategi presenteras för nämnden i början av 2027.

Ansvariga

[Här kommer namnet på de chefer som i systemet har godkänt ärendet inför nämnd att hämtas in automatiskt. Du behöver bara skriva något under denna rubrik om du INTE kommer att få ärendet godkänt digitalt.]