

Brukarundersökningar 2018

Fritidsförvaltningen



Upprättad
Datum: 2018-11-15
Version: 1.0
Ansvarig: Alexander Dannerhäll
Förvaltning: Fritidsförvaltningen
Enhet: Avdelningen för kommunikation och omvärld



Innehållsförteckning

Brukarundersökningar 2018	1
Bakgrund	3
Syftet med brukarundersökningar	3
Mål	3
Undersökningen	3
Bakgrundsfrågor	5
Kön och ålder	5
Utländsk bakgrund	5
Funktionsnedsättning	6
Stadsdelstillhörighet	6
Nöjdbrukarindex	7
Trygghetsindex	10
Anläggningarnas standard, städning och service	11
Standardindex	11
Städning	12
Service	13
Sammanfattning	15

Bakgrund

Sedan 2009 har arbetet med ett förvaltningsövergripande utvecklingsarbete bedrivits i syfte att utveckla gemensamma arbetsmetoder kring fritidsförvaltningens planerings- och uppföljningsarbete. Nya rutiner för processen kring budget och verksamhetsplan har arbetats fram, vilket har lett till ett ökat behov av att kunna mäta måluppfyllelse, dvs. att följa upp verksamheten och formulera nya mål, åtgärder och prioriteringar utifrån våra resultat.

Under 2011 började förvaltningen arbeta mer aktivt med indikatorer och målvärden i målarbetet. Då brukarundersökningar är ett vanligt uppföljningsverktyg för att undersöka upplevd kvalitet så som brukarnöjdhet (NBI), upplevd trygghet, nöjdhet med städning, standard och service, med mera bedöms dessa vara centrala för att mäta kvaliteten i våra anläggningar och verksamheter.

Föregående undersökning genomfördes 2015 och omfattade 25 idrottsplatser. Årets undersökning är en uppföljning på föregående undersökning. Nytt med årets undersökning är att personer med funktionshinder tillfrågas om anläggningarna uppfyller deras tillgänglighetsbehov. Utöver den frågan har formatet på den föregående undersökningen behållits för att underlätta jämförelse.

Syftet med brukarundersökningar

Syftet är att våra anläggningar och verksamheter ska upplevas som trivsamma och trygga samt att kvaliteten på service och bemötande ska öka. Brukarundersökningarna ska för det första fungera som ett redskap i verksamhetsutvecklingen och för det andra ge oss indikatorer som mäter hur väl vi uppfyller våra politiska mål. I denna undersökning har vi bl.a. tagit fram nöjdbrukarindex (NBI), trygghetsindex (TI) samt standardindex (SI).

Mål

Målsättningen är att vi systematiskt, kontinuerligt och med bra måtvärden ska kunna mäta och utveckla kvaliteten i våra anläggningar och verksamheter. Resultatet av brukarundersökningarna ska identifiera områden som är i behov av kvalitetsförbättringar och vilka åtgärder som krävs. Enheterna/sektionerna ska ta fram de åtgärder som krävs för att förbättra anläggningarna. För att få kontinuitet i undersökningarna och få fram bra indikatorer som måtvärden kommer liknande undersökningar att genomföras regelbundet.

Undersökningen

Brukarundersökningarna genomfördes 3-28 september 2018 på 25 idrottsanläggningar.

Undersökningarna samordnades och genomfördes av medarbetare på fritidsförvaltningen med stöd av rekryterade intervjuare som genomförde arbetet i fält. Intervjuarna rekryterades från sökande och anställda inom ramen för tidigare brukarundersökningar. Rekryteringen föll väl ut och intervjuarna var båda välkvalificerade och gjorde ett mycket bra arbete. Intervjuarna stod främst för själva fältarbetet samt inmatning av enkäter i en databas. Förvaltningens

medarbetare stod för utformningen av enkäten, schemaläggning, stöd till intervjuarna i deras fältarbete, utformningen av databasen, sammanställning och presentation av resultatet. Framtagandet av enkäten skedde i dialog med berörda chefer och utifrån synpunkter från intervjuare och brukare.

Anläggningar		
Bunkeflo IP	Kirsebergs IP	Malmö Stadion
Bäckagårdens IP	Klagshamns IP	Mariedals IP
Dalhems IP	Kroksbäcks IP	Oxievångs IP
Ellenborgs IP	Kulladals IP	Rosengårds IP
Gullviksborgs IP	Limhamns IP	Norra Rosengårds IP
Heleneholms IP	Limhamnsfältet	Sorgenfri IP
Husiegårds IP	Lindeborgs IP	Stadionplanerna
Hyllie IP	Lindängens IP	
Hästhagens IP	Malmö IP	

Tabell 1: Undersökta anläggningar.

Brukarundersökningarna genomfördes genom att pappersenkäter delades ut och besvarades på anläggningarna. Målsättningen har varit att från varje anläggning samla in minst 70 svar. För ett fåtal anläggningar har dock möjligheten att uppfylla målsättningen begränsats av närbarhets/tillgänglighetsfaktorer. Samtliga anläggningar besöktes under olika veckodagar och vid olika tider. Enbart personer över 15 år svarade på enkäten. Detta då svar från yngre kräver godkännande av målsman. Den enkät som användes var utformad på ett likartat sätt som de enkäter som tidigare använts. En anpassning av vissa frågorna gjordes dock till varje anläggning. Enkäten bestod av fyra frågeområden (standard, service, städning och trygghet). Varje frågeområde bestod i sin tur av en rad detaljfrågor. Enkäten innehöll dessutom tre frågor om anläggningen i sin helhet (NBI) och ett antal bakgrundsfrågor om den svarande.

Bakgrundsfrågor

Kön och ålder

Totalt svarade 1 970 individer på enkäten. Knappt 30 % av de svarande var kvinnor och drygt 70 % var män (jämfört med 26% respektive 74% för 2015). Den vanligaste åldersgruppen bland de svarande är 15-25 år (36 %) följt av 36-45 år (28 %). Jämfört med 2015 har åldersgruppen 15-25 minskat något till förmån för åldersgrupperna 36-45 samt 46-55. Få svarande är över 56 år (5 %) vilket är en förändring på två procentenheter, drivet främst av en ökning av svaranden över 66 år. Män är överrepresenterade i samtliga ålderskategorier och jämfört med 2015 ökar de i samtliga kategorier undantaget 15-25 samt 66+.

Ålder	Antal	Kvinnor	Män	Totalt	Förändring från 2015
15-25 år	649	9%	27%	36%	-2,2%
26-35 år	328	5%	12%	18%	-0,3%
36-45 år	504	11%	17%	28%	1,3%
46-55 år	231	3 %	10%	13%	0,5%
56-65 år	43	0,6%	2%	2%	0%
66+ år	28	0,2%	1%	2%	0,7%
Totalt	1783	30%	70%	100,0%	

Tabell 2: Ålder på de som svarat på enkäten.

Utländsk bakgrund

824 (47%) av de som svarat på enkäten har en utländsk bakgrund¹. Relativt 2015 är detta en minskning till följd av att andelen som är födda utanför Sverige har minskat. Bland utrikesfödda är könsfördelningen ca 75% med fördel män vilket är högre än för svaranden med båda föräldrar födda i Sverige (64%). Snedfördelningen är tydligast i ålderskategorierna 15-25 samt 46-55. Svarande med minst en förälder född utanför Sverige tenderar att vara yngre, i synnerhet i åldern 15-25 (56% jämfört med 33% och 21% för svarande födda i Sverige respektive utanför Sverige).

Ursprung	Antal	Kvinnor	Män	Totalt	Förändring från 2015
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	943	18%	35%	53%	2,4%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	364	5%	15%	20%	0,4%
Utanför Sverige	460	6%	19%	25%	-3,7%
Totalt	1783	30%	70%	100,0%	

Tabell 3: Var de svarande och deras föräldrar är födda.

¹ Utländsk bakgrund innefattar de som svarat att de är födda i Sverige med minst en förälder född utomlands och de som svarat att de är födda utomlands.

Funktionsnedsättning

Av samtliga svarande har knappt 3 % uppgett att de har någon form av funktionsnedsättning, jämfört med 4% 2015. Män tenderar att i större utsträckning än kvinnor ha en funktionsnedsättning (3,5% respektive 1,7%). Åldersmässigt tenderar äldre att i större utsträckning ha en funktionsnedsättning än yngre (12,9% för svarande över 56). Svaranden med funktionsnedsättning är ungefär lika benägna att besöka anläggningarna i egenskap av aktiv utövare (20 st) som åskådare/vän/anhörig (17 st) medan 14 st gör det som ledare.

Funktionsnedsättning	Antal	Kvinnor	Män	Totalt
Har funktionsnedsättning	52	0,5%	2,5%	3%
Har ej funktionsnedsättning	1711	29%	67%	97,1%
Totalt	1763	30%	70%	100,0%

Tabell 4: Andel svarande med funktionsnedsättning.

Av svaranden med funktionsnedsättning uppger ca 80% att den besökta anläggningen motsvarar deras tillgänglighetsbehov. De anläggningar med flest svaranden som anger funktionsnedsättning är Lindängens IP (8 st) samt Dalhems IP, Kirsebergs IP och Limhamnsfältet (samtliga 4 st).

Stadsdelstillhörighet

Andelen av de svaranden som kommer från Malmö är konstant från 2015 på 89%. Vanligast är det att komma från Limhamn-Bunkeflo (23 %), Centrum (15 %), Fosie (9 %) samt Hyllie (9 %). Störst tillväxt jämfört med 2015 uppvisar Limhamn-Bunkeflo samt Södra Innerstaden vars andelar växer med 6,5 respektive 2,5 procentenheter. Andelen svarande från Oxie och Hyllie minskar mest på -2,6 respektive 2 procentenheter. Störst överrepresentation relativt sin andel av befolkningen i Malmö² visas Limhamn-Bunkeflo och Centrum. Störst underrepresentation visar däremot Fosie och Rosengård.

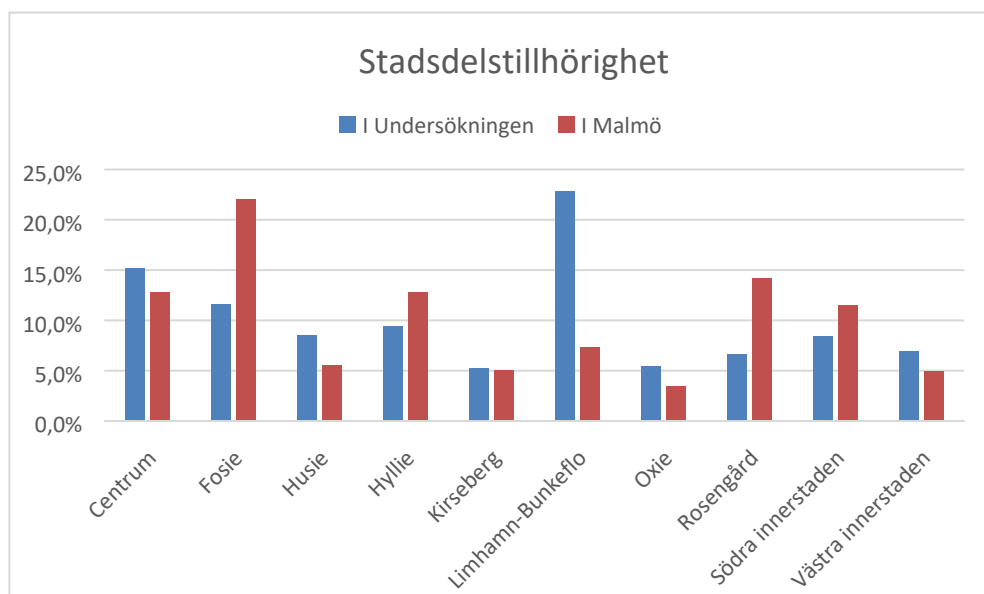


Diagram 1: Var de som svarat på enkäten bor uppdelat på stadsdelar.

² Malmö stad 2018

Sett till könsfördelningen så är män överrepresenterade inom alla stadsdelar. Jämnast är könsfördelningen bland brukare från Limhamn-Bunkeflo, Oxie, Södra Innerstaden samt Husie. Skillnaden mellan könen är som störst bland besökare från Rosengård, Fosie, Hyllie och Centrum. I jämförelse med 2015 års resultat, har könsfördelningen jämnats ut i samtliga stadsdelar (positiva värden) undantaget Fosie och Oxie (negativa värden) och totalt. Den största utjämningen uppvisas hos besökare från Södra Innerstaden på 26 procentenheter.

Stadsdel	Kvinna	Man	Förändring från 2015
Limhamn-Bunkeflo	36%	64%	11%
Oxie	35%	65%	-7%
Södra Innerstaden	35%	65%	26%
Husie	33%	67%	17%
Kirseberg	33%	67%	4%
Västra Innerstaden	33%	67%	6%
Centrum	31%	69%	16%
Hyllie	31%	69%	19%
Fosie	21%	79%	-3%
Rosengård	11%	89%	2%
Totalt	31%	69%	10%

Tabell 5: Könsfördelning per stadsdel.

Av de som angett annan kommun än Malmö kommer de flesta från kommuner i Malmös närhet. Nedan listas de fem vanligaste.

Kommun	Andel
Vellinge	24%
Svedala	14%
Burlöv	11%
Lomma	9%
Lund	9%

Tabell 6: Kommuner utanför Malmö

Det är något vanligare att män (11,5 %) är från andra kommuner än att kvinnor (9,6 %) är det.

Nöjdbrukarindex

Denna undersökning använder sig av ett så kallat Nöjdbrukarindex (NBI). NBI är ett betyg för hur nöjda brukarna är med anläggningen som helhet. Ett NBI består av det samlade svaret på tre olika frågor om:

- Hur nöjd brukaren är med verksamheten i sin helhet
- Hur väl verksamheten uppfyller brukarens förväntningar
- Hur nära brukaren anser att verksamheten kommer en ideal verksamhet

Dessa frågors svar omvandlas till ett betygsindex, där betyget hamnar mellan 0 och 100. 100 är det bästa tänkbara betyget och 0 är det lägsta. Betygsnivåerna indelas enligt följande:

- 0 – 50 = dåligt
- 51 – 60 = mindre bra
- 61 – 65 = godkänt
- 66 – 70 = bra
- 71 – 100 = mycket bra

En anläggnings NBI är tänkt att följas över tid och fungerar som ett mått för hur väl verksamheten fungerar ur brukarens perspektiv. Nedan presenteras resultat för 2018 samt 2015.

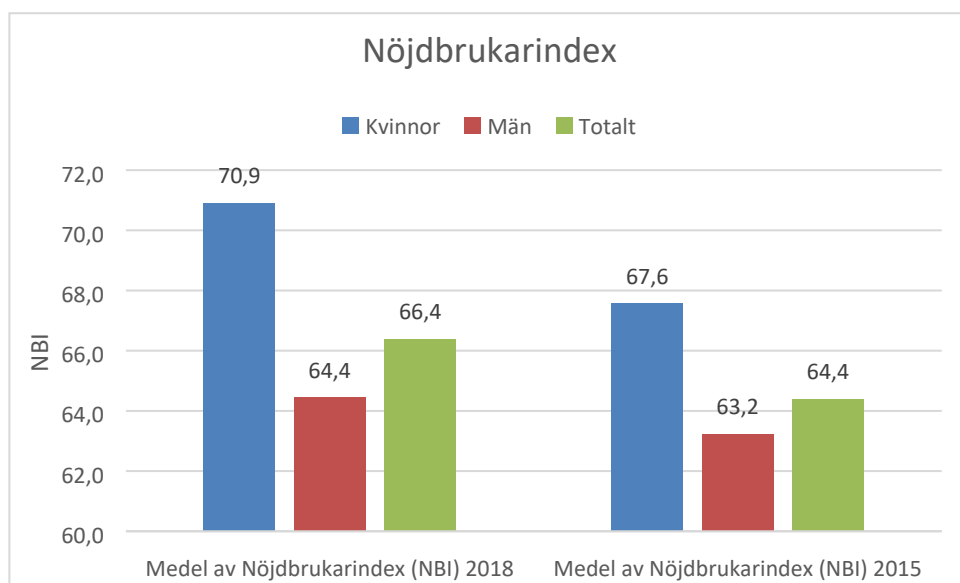


Diagram 2: Nöjdbrukarindex.

Nöjdbrukarindexet på anläggningarna är sammantaget 66,4, vilket innebär omdömet bra och en förbättring från 2015-års godkända resultat. Kvinnor ger anläggningarna snudd på mycket bra omdöme (70,9) och är tydligt nöjdare än män som ger ett godkänt omdöme (64,4).

På anläggningsnivå presenteras de fem med högst omdöme nedan.

Anläggning	Medel av Nöjdbrukarindex
Oxievångs IP	74,4
Malmö IP	74,2
Lindeborgs IP	74
Hyllie IP	73,5

Kulladals IP	73,3
--------------	------

Tabell 7: De fem anläggningar med högst nöjdbrukarindex.

De fem med lägst omdöme är:

Anläggning	Medel av Nöjdbrukarindex
Stadionplanerna	59,2
Rosengårds IP	58,4
Ellenborgs IP	57,9
Bunkeflo IP	54,9
Norra Rosengårds IP	46,8

Tabell 8: De fem anläggningar med lägst nöjdbrukarindex.

En jämförelse med 2015 års resultat visar att de fem anläggningar där nöjdheten har förbättrats mest är.

Anläggning	Medel av Nöjdbrukarindex	Förändring från 2015
Husiegårds IP	66	23%
Bunkeflo IP	55	23%
Oxievångs IP	74	19%
Limhamns IP	71	19%
Hästhagens IP	72	18%

Tabell 9: Fem mest förbättrade anläggningar

Och de fem anläggningar där försämringen i brukarnöjdhet är som störst är:

Anläggning	Medel av Nöjdbrukarindex	Förändring från 2015
Heleneholms IP	64	-8%
Rosengårds IP	58	-9%
Dalhems IP	60	-13%
Sorgenfri IP	64	-16%
Norra Rosengårds IP	47	-31%

Tabell 10: De fem anläggningar med störst försämring

Svarande som är födda utomlands tenderar att vara nöjdare än de svarande som är födda i Sverige. Detta gäller både kvinnor och män.

Ursprung	Kvinnor	Män	Totalt	Förändring från 2015
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	70,1	62,9	65,4	3,9%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	70	63,5	65,1	3%
Utanför Sverige	73,8	68	69,5	2,4%
Totalt	70,9	64,4	66,4	3%

Tabell 11: Nöjdbrukarindex enligt ursprung.

Svaranden som uppgett att de har en funktionsnedsättning är i regel mindre nöjda (66) än personer som inte har en funktionsnedsättning (67).

Trygghetsindex

Förutom ett Nöjdbrukarindex som mäter brukarnas nöjdhet med våra anläggningar så används även ett index för att mäta den upplevda tryggheten hos brukarna. Detta trygghetsindex utgår ifrån samma skala som NBI (0-100) och mäter den upplevda helhetstryggheten på anläggningarna. Resultatet presenteras i Trygghetsindex (TI), en indikator som tillsammans med nöjdbrukarindex (NBI) redovisas i nämndsbudget och uppföljning.

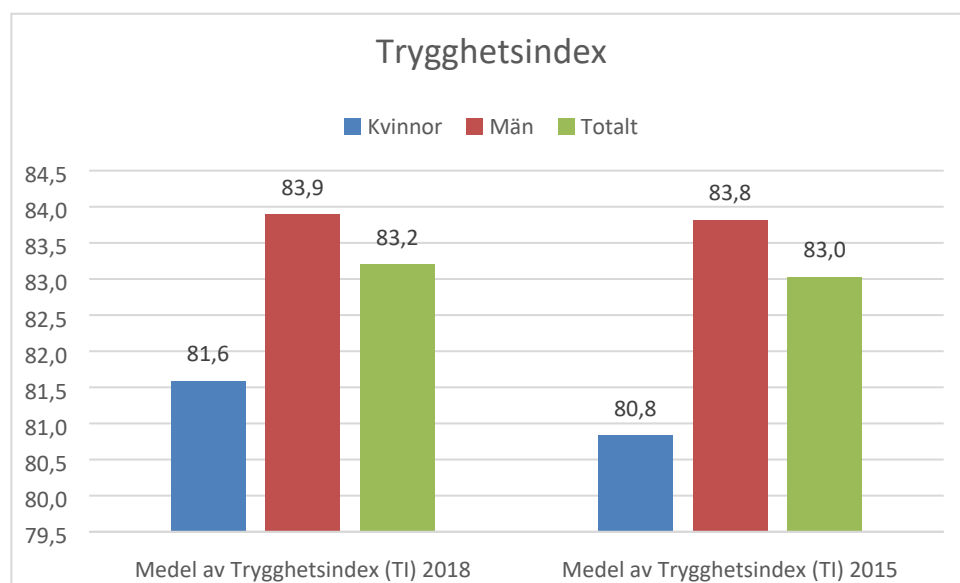


Diagram 4: Trygghetsindex.

Resultatet visar att brukarna, både kvinnor och män, som svarat i undersökningen upplever sig vara mycket trygga.. Generellt känner emellertid kvinnor sig något mindre trygga än män även om ökningen från 2015 är större för kvinnor än för män. Skillnaden består både på och utanför anläggningarna men utanför upplevs tryggheten som sämre. Jämfört med 2015 är det framförallt tryggheten på anläggningarna som upplevts ha ökat medan tryggheten utanför är någotsånär konstant. I ljus av att årets undersökning utfördes senare på året (september) än föregående undersökning (maj) är detta resultat anmärkningsvärt. Vidare, så har förvaltningen sedan 2015 riktat särskilda insatser mot att förbättra tryggheten utanför anläggningarna (rensning av buskage, utökad belysning etc.). Således bör tidsförskjutningen vara en bidragande faktor till att satsningarna inte får större genomslag i jämförelsen.

Den upplevda tryggheten hos brukarna är hög oavsett bakgrund. Dock finns det en viss tendens till att yngre har en högre upplevd trygghet. Svarande födda utomlands upplever sig vara något mindre trygga än personer födda i Sverige vilket känns igen sedan 2015. De fem anläggningar som upplevs som tryggast är Kirsebergs IP (89,7), Hyllie IP (88,8), Stadionplanerna (88), Dalhems IP (87,4) samt Hästhagens IP (87,2). Där tryggheten är som lägst återfinns Norra Rosengårds IP (72), Ellenborgs IP (72,6), Heleneholms IP (74), Lindängens IP (77,5) samt Gullviksborgs IP (77,6). Alla anläggningar får ett mycket bra trygghetsomdöme.

Anläggningarnas standard, städning och service

I undersökningen ställs även frågor avseende anläggningarnas standard, städning och service. De svarande kunde ange på en skala från 1 till 10 hur nöjda de var med anläggningen utifrån dessa tre områden. Dessa svar har omvandlats till ett index i enlighet med NBI och TI. Till skillnad från 2015 används ett standardindex (SI) som beräknas utifrån samtliga standardfrågor. Nedan presenteras generella utfall per frågeområde.

Standardindex

Det övergripande utfallet visar att brukarna anser att standarden är bra (67,8). Kvinnor är något mer nöjda med standarden än män.

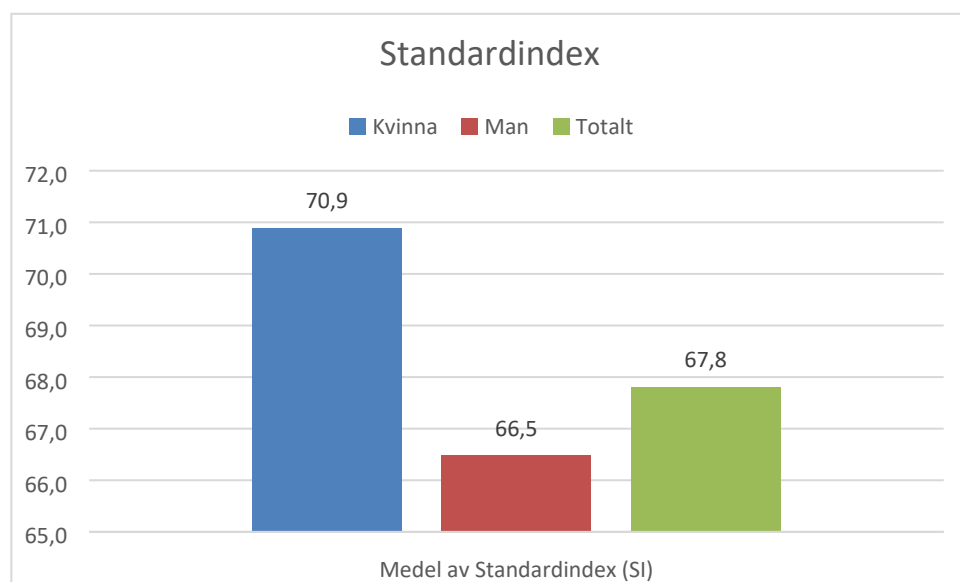


Diagram 6: Omdöme för standard.

Likt 2015 har ålder ingen större betydelse för hur nöjda brukarna är med standarden på anläggningarna i sin helhet men yngre kvinnor tenderar att vara något nöjdare (mycket bra för åldrarna 15-35). Svaranden födda utanför Sverige är i regel mer nöjda (70,6) med standarden än svaranden födda i Sverige (66,8 för svaranden med minst en förälder född utanför Sverige samt 66,7 för svaranden med båda föräldrarna födda i Sverige). Mellan personer med - och utan funktionsnedsättning återfinns ingen märkbar skillnad. Resultat på anläggningsnivå visar att standarden på Kirsebergs IP (77,4), Lindeborgs IP (77,3), Oxievångs IP (76,8) samt Hyllie IP (76) upplevs som de fem högsta. De fem anläggningar som upplevs ha lägst standard är Norra Rosengårds IP (46,8), Bunkeflo IP (51,8), Ellenborgs IP (60,7), Sorgenfri IP (61,2) samt Dalhems IP (62).

Städning

Städningen anses av brukarna vara nästintill mycket bra (70,7). Likt 2015 är det inga större skillnader mellan kvinnor (71,8) och män (70,3) när det gäller nöjdheten med städningen. Yngre tenderar att vara nöjdare med städningen medan det mellan svaranden med svensk respektive utländsk bakgrund inte

återfinns några nämnvärda skillnader. Kirsebergs IP (82,5), Malmö IP (81,3), Lindeborgs IP (80,8), Klagshamns IP (80,6) samt Hyllie IP (79,4) är de anläggningar där städningen bedöms ha högst nivå. De fem anläggningarna med lägst omdömen är Norra Rosengårds IP (47,4), Bunkeflo IP (50,6), Dalhems IP (60,7), Sorgenfri IP (60,5) samt Stadionplanerna (63,9).

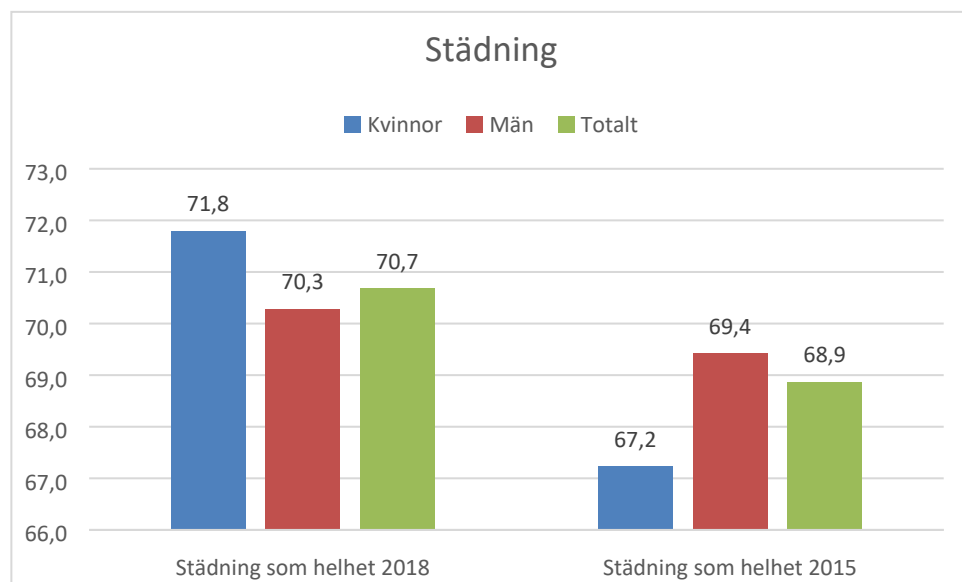


Diagram 7: Omdöme för städning.

Service

Service får generellt bra omdömen (70,2) på de undersökta anläggningarna. Kvinnor (73,7) är i regel något nöjdare än män (68,9).

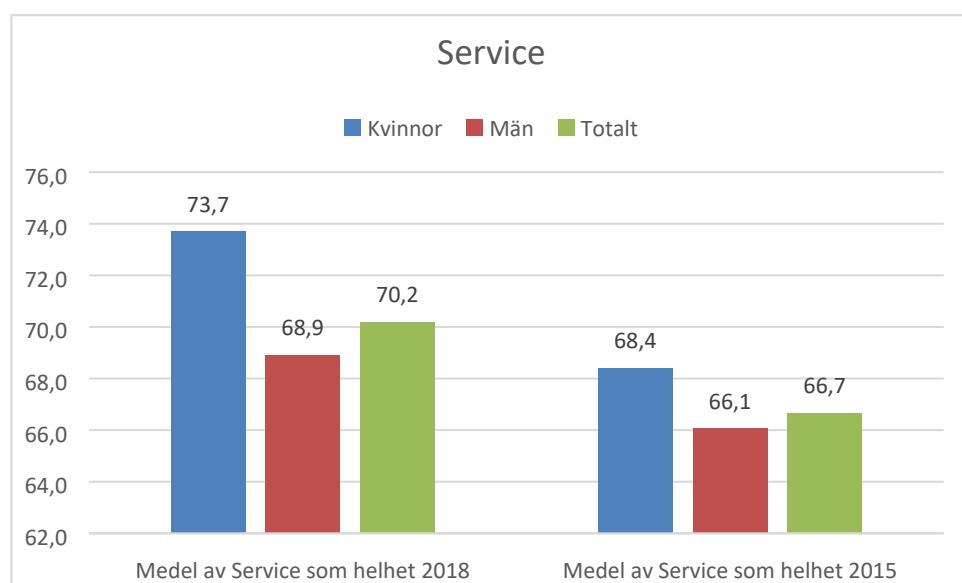


Diagram 9: Omdöme för service.

I förhållande till 2015 års undersökning så har nöjdheten med servicen ökat (+5,2 %). Kvinnors omdömen (+7,8 %) har däremot ökat mer än för män (+4,1 %). Kvinnor har blivit tydligt nöjdare med servicen (+7 %) medan män enbart

har blivit något mer nöjda(+4,1 %). Utrikes-födda är något mer nöjda (74) än de födda i Sverige (68 för svaranden med föräldrar födda i Sverige samt 70 för svaranden med minst en förälder född utanför Sverige).

Sett till anläggningar uppmäts de fem med högst omdöme till Kirsebergs IP (84,4), Hästhagens IP (80,4), Hyllie IP (78,4), Kulladals IP (77,8) samt Lindeborgs IP (75,9). Lägst omdöme ges Norra Rosengårds IP (47,3), Ellenborgs IP (54,4), Bunkeflo IP (56,3), Limhamnsfältet (60,1) samt Helenholms IP (63,1).

Standard, städning och service

Sett till samtliga tre frågeområden (standard, städning och service) så finns det inga större skillnader mellan hur yngre och äldre svarar.

Personer födda utanför Sverige är i regel mer nöjda med standarden, städningen och servicen än personer som är födda i Sverige. Detta gäller oavsett kön.

Personer med funktionsnedsättning är mindre nöjda med städningen och servicen än personer utan funktionsnedsättning och lika nöjda med standarden som personer utan funktionsnedsättning.

På anläggningsnivå återkommer ett fåtal bland de fem lägsta. För Norra Rosengårds IP speglas resultatet från NBI-och TI-mätningen i form av bottenplaceringar för standard, städning och service. I enlighet med resultaten från TI och NBI är försämringen för anläggningen störst även för städning och näst störst för service. Efter diskussion med enhetschefen för enhet Malmö Mats Borglin framkommer att en potentiell förklaring till Norra Rosengårds nedgång kan vara hög beläggning då ett större antal klubbar delar på anläggningens ytor. Vidare visar en genomlysning av brukarnas kommentarer att flertalet anser konstgräsplanen vara bristfälligt underhållen samt klagat på dålig belysning. Det sammantagna betyget för konstgräsplanen (27) bekräftar tendensen i kommentarerna. Hög beläggning gäller även Rosengårds IP och Ellenborgs IP. Sorgenfri IP samt Bunkeflo IP får även de systematiskt låga omdömen. Återkommande i brukarkommentarerna från Sorgenfri IP är klagomål på bristfällig städning av planerna samt undermåligt toalettutbud. Resultaten för Norra Rosengård, Rosengård och Ellenborg bör dock beläggas med brasklappen att svarsfrekvensen understiger målsättningen på 70 svar. I synnerhet Ellenborgs omdömen bör betraktas med försiktighet då anläggningen - sett till antalet förväntade besökare - är nämnvärt mindre än övriga anläggningar (pga ett mindre antal ytor samt avsaknad av belysning). Även om ,emellertid, svarsfrekvensen är låg återfinns viss systematik i brukarkommentarna där otillräcklig belysning och nedgagna omklädningsrum är föremål för återkommande kritik.

Sammanfattning

Utifrån enkäten går det att konstatera att de flesta svarande är män (70 %). De flesta svarande är även unga, drygt 36 % är mellan 15 och 25 år. Mindre än hälften av de svarande hade en utländsk bakgrund. Det var dock vanligare att män hade en utländsk bakgrund än att kvinnor hade det. Få svarande hade en funktionsnedsättning.

Sammantaget ger brukarna anläggningarna ett bra omdömen avseendes nöjdbrukarindex, standard, städning samt service. Kvinnor ger generellt sett högre omdömen än män vilket gäller även för brukare födda utanför Sverige. Brukarna förefaller därtill anse att anläggningarna är mycket trygga men nämnvärt är att kvinnor och utrikes-födda upplever tryggheten som lägre än män och inrikes-födda. I förhållande till 2015 ger brukarna genomgående bättre omdömen. Till skillnad från 2015 är den generella ökningen till följd av bättre omdömen från kvinnor snarare än från män.

Även om det sedan 2015 skett en generell förbättring förtjänar ett fåtal resultat på anläggningsnivå att lyftas fram. Brukarnas nöjdhet samt omdömen om service, städning och trygghet på Norra Rosengårds IP har försämrats markant sedan 2015 och rankas lägst för dessa mått. Dåligt underhåll av konstgräsplanen och belysning kan där räknas som möjliga förklaringar. Därtill kan även nämnas Sorgenfri IP samt Ellenborgs IP. Bunkeflo IP är bland de anläggningar där brukarna bedömt städning, service som sämst samt är minst nöjda med men är även en anläggning där förbättringen från 2015 är bland de största (i synnerhet gällande NBI). Mot bakgrund av betydande investeringar som gjorts på Bunkeflo IP (i form av en storskalig konstgräsplan) menar enhetschefen att förändringssiffrorna snarare underskattar anläggningens tillväxtpotential.

Mätningen visar även att personer med funktionsnedsättning generellt är mindre nöjda än personer som inte har en funktionsnedsättning sett till NBI och städning samt service. Även om de flesta med funktionsnedsättning anser sig få sina tillgänglighetsbehov tillgodosedda, pekar enhetschefen ut tillgänglighetsanpassning som ett område med avsevärd förbättringspotential. Svårigheten att få till stånd en plan för systematisk tillgänglighetsanpassning spåras främst till stora omställningskostnader, i synnerhet i anpassning till aktiva utövare.

Annat än mellan TI och ålder där sambandet är fallande med ålder finns det ingen klar koppling mellan ålder och NBI eller andra frågeområden.