



Datum  
2019-01-25  
Vår referens  
Dzemaal Imsirovic  
Planeringssekreterare  
Dzemaal.Imsirovic@malmö.se

## Tjänsteskrivelse

### **Rapport brukarundersökning utomhusanläggningar FRI-2019-208**

#### **Sammanfattning**

Fritidsförvaltningen genomförde en brukarundersökning i september 2018. Totalt undersöktes 25 anläggningar och enkäten besvarades av 1 970 personer. Könsfördelningen bland de svarande var 70 % män och 30 % kvinnor. Generellt höjdes anläggningarnas betyg på alla undersökta områden sedan förra undersökningen (2015). Anläggningarna som fick lägst betyg har analyserats och lämnats till driftavdelningen för vidare hantering.

#### **Förslag till beslut**

1. Fritidsnämnden lägger rapporten till handlingarna.

#### **Beslutsunderlag**

- G-Tjänsteskrivelse rapport brukarundersökning 2018 fritidsnämnden 190221
- Rapport Brukarundersökning 2018

#### **Beslutsplanering**

Fritidsnämndens ordförandeberedning 2019-01-29  
Fritidsnämndens Arbetsutskott 2019-02-07  
Fritidsnämnden 2019-02-21

#### **Ärendet**

Fritidsförvaltningen genomför sedan 2011 regelbundet brukarundersökningar på anläggningar och i verksamheter med syftet att de ska upplevas som trivsamma och trygga samt att kvalitet och bemötande ska vara öka. Föreliggande brukarundersökning genomfördes i september 2018 där 25 utomhusanläggningar undersöktes; idrottsplatser med de lokaler och verksamhetsytor som inkluderas. Pappersenkäter delades ut av 10 rekryterade intervjuare som efter insamlingsfasen kodade materialet i en databas. Svaranden fick inte vara yngre än 15 år, detta då svar från yngre kräver godkännande av målsman. 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.

Det samlades in 1 970 enkätsvar varav 70 % är män och 30 % är kvinnor. Drygt hälften är födda i Sverige med båda föräldrar födda i Sverige medan 47 % är själva, eller har minst en förälder, födda utomlands. Frågan ställs till respondenterna då fritidsförvaltning är måna om att nå hela

Malmöns befolkning till anläggningarna. Den största åldersgruppen är 15–25 åringar som står för 36 % av svaren följt av gruppen 36–45 år med 18 %. På utomhusanläggningarna är det flest personer som bor i Limhamn-Bunkeflo (23 %), därefter Centrum (15 %).

Undersökningen visar att brukarna är nöjdare med anläggningarna sedan undersökningen 2015. Nöjdbrukarindex (NBI) ökade från index 64,4 till index 66,4. På NBI-skalan gick anläggningarna från ett *godkänt* betyg till ett *bra* betyg. På de tillfrågade frågeområdena – standard, service, städning och trygghet – ökade anläggningarnas betyg på alla men störst höjning var på service som ökade med 3,5 punkter, från 66,7 till 70,2. Tryggheten ökade någon från redan höga 83,0 till 83,2.

Anläggningarna som får bäst omdöme enligt NBI är Oxievångs IP, Malmö IP, Lindeborgs IP, Hyllie IP och Kulladals IP. De alla ligger mellan 73,3 – 74,4. Anläggningarna med ett sämre omdöme är Stadionplanerna, Rosengårds IP, Ellenborgs IP, Bunkleflo IP och Norra Rosengårds IP som ligger mellan 46,8 – 59,2. Norra Rosengårds IP är den enda anläggningen som får ett underkänt betyg enligt NBI-skalan. Anläggningarna som fick lägst betyg har analyserats och lämnats till driftavdelningen för vidare hantering. Samtidigt som man tittar på det totala betyget för att göra jämförelser mellan anläggningar och undersöka framgångsfaktorer i fråga om service- och skötselfrågor. Resultatet bearbetas även tillsammans med stadsfastigheter på serviceförvaltningen när det gäller resultatet om anläggningarna standard och skick.

#### **Ansvariga**

Per Evenäs Avdelningschef

Johan Hermansson Direktör