

Brukarundersökningar 2019

Fritidsförvaltningen



Version: 1.0
Ansvarig: Sara Sätterberg
Förvaltning: Fritidsförvaltningen
Avdelning/Enhet: Kansli och omvärld



Innehållsförteckning

Bakgrund	3
Syftet med brukarundersökningar	3
Undersökningen	3
Bakgrundsfrågor	4
Kön och ålder	4
Bulltofta.....	4
Torup	5
Utländsk bakgrund	7
Bulltofta.....	7
Torup	7
Funktionsnedsättning	8
Kommun och stadsdelstillhörighet	8
Bulltofta.....	8
Torup	10
Färdssätt	11
Bulltofta.....	11
Torup	12
Varför är du här	12
Nöjdbrukarindex	13
Bulltofta.....	13
Torup	14
Trygghetsindex	14
Anläggningarnas standard, städning och service	15
Standard.....	15
Städning	15
Service	16
Sammanfattning	16

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 arbetades fram, vilket ledde till ett ökat behov av att kunna mäta måluppfyllelse, det vill säga 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.

Syftet med brukarundersökningar

Syftet med brukarundersökningar är att fritidsnämndens 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. 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.

Undersökningen

Under våren 2019 genomfördes brukarundersökningar på Torups friluftsgård och Bulltofta motionscenter. Torup och Bulltofta undersöktes senast hösten 2015. För att underlätta jämförelser är frågorna 2019 likadant utformade som 2015, men en fråga har tagits bort och två har lagts till.

Brukarundersökningarna genomfördes genom att pappersenkäter delades ut och besvarades i och utanför anläggningarna. Enbart personer över 15 år svarade på enkäten. 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.

Undersökningen på Torup genomfördes efter kl. 16.00 måndagen den 15 april (55 svar), under förmiddagen onsdagen den 17 april (55 svar), samt under förmiddagen söndagen den 21 april (75 svar).

Undersökningen på Bulltofta genomfördes efter 16.00 tisdagen den 16 april (80 svar), under förmiddagen torsdagen den 18 april (43 svar), samt under förmiddagen lördagen den 20 april (44 svar).

Bakgrundsfrågor

Kön och ålder

Bulltofta

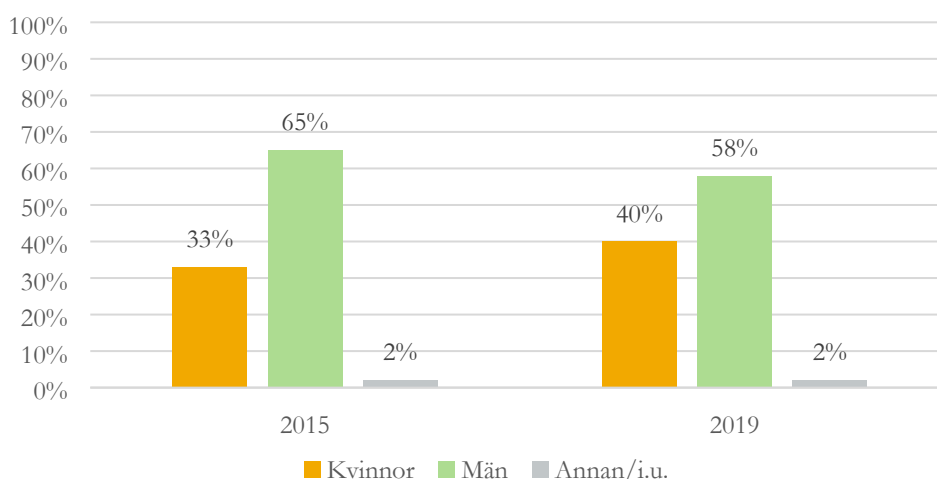
Totalt svarade 167 personer på Bulltofta motionscenter på enkäten. Av de tillfrågade var 40 % kvinnor. I undersökningen 2015 var motsvarande siffra 33 %.

Resultatet visar en mycket mer jämn könsfördelning än vad förvaltningens besöksstatistik för Bulltofta motionscenter visar. Förvaltningens besöksstatistik mäter antalet entré tillfällen till gym, bastu och omklädningsrum. Bland dem som nyttjar motionscentrets gym, bastu och omklädningsrum var endast 25 % av besöken kvinnor under år 2018.

Skillnaden kan till viss del bero på att kvinnor i högre grad besöker Bulltofta motionscenter utan att nyttja gym, bastu och omklädningsrum. Det är dock inte hela förklaringen. I undersökningen utgör kvinnor 36 % (31 av 85) av dem som uppger att de är där för bland annat gymmets skull, och 52 % (12 av 23) av dem som uppger att de är där för bland annat bastuns skull. Med andra ord verkar kvinnor av någon anledning vara överrepresenterade i undersökningen.

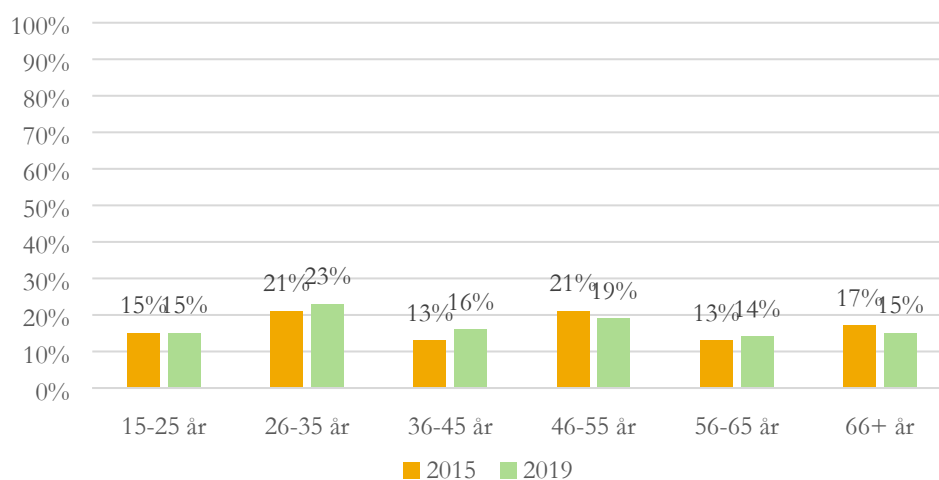
Mot bakgrund av ovanstående, undersökningens storlek och att urvalet inte är slumpmässigt bör indikationen på en jämnare könsfördelning 2019 jämfört med 2015 behandlas med försiktighet.

Diagram 1. Fördelning kön, Bulltofta



Åldersfördelningen bland de tillfrågade på Bulltofta är ungefär densamma som i undersökningen 2015, och spridningen är hyfsat jämn. Den vanligaste åldersgruppen bland de svarande är 26–35 år (23 %). Enbart personer över 15 år svarade på enkäten. Procentangivelserna i diagram 2 anger andel av dem som uppgett ålder, de skiljer sig därför något från procentangivelserna i tabell 1 som anger andel av samtliga som svarat på enkäten, även de som inte angett ålder.

Diagram 2. Åldersfördelning, Bulltofta



Tabell 1. Ålder och kön, Bulltofta

	Kvinnor	Män	Annan könstillhörighet/ i.u.	Totalt
15–25 år	7 (4 %)	15 (9 %)		22 (13 %)
26–35 år	13 (8 %)	20 (12 %)	1 (1 %)	34 (20 %)
36–45 år	13 (8 %)	11 (7 %)		24 (14 %)
46–55 år	14 (8 %)	14 (8 %)		28 (17 %)
56–65 år	10 (6 %)	11 (7 %)		21 (13 %)
66+ år	6 (4 %)	15 (9 %)	1 (1 %)	22 (13 %)
i.u. ålder	4 (2 %)	11 (7 %)	1 (1 %)	16 (10 %)
Totalt	67 (40 %)	97 (58 %)	3 (3 %)	167 (100 %)

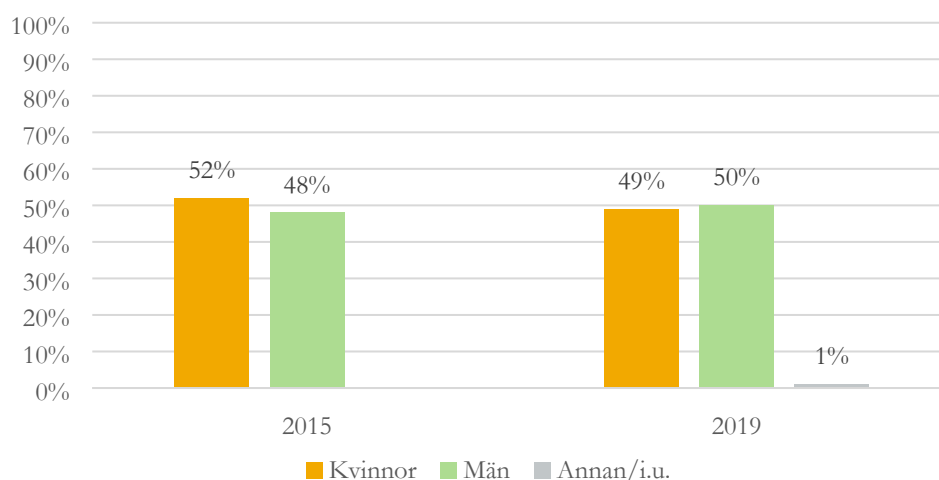
Torup

På Torups friluftsgård svarade totalt 185 personer på enkäten. Av dem var 49 % kvinnor. Könsfördelningen var ungefär lika jämn i undersökningen 2015 (52 % kvinnor).

Förvaltningens besöksstatistik för Torups friluftsgård visar en mycket mer ojämn könsfördelning. Besöksstatistiken mäter antalet entré tillfällen till gym, bastu och omklädningsrum. Under 2018 var 27 % av de betalade besöken på Torups friluftsgård kvinnor. På Torup är det lättare än på Bulltofta att härleda skillnaden till att kvinnor i större utsträckning besöker anläggningen utan att nyttja gym, bastu och omklädningsrum.

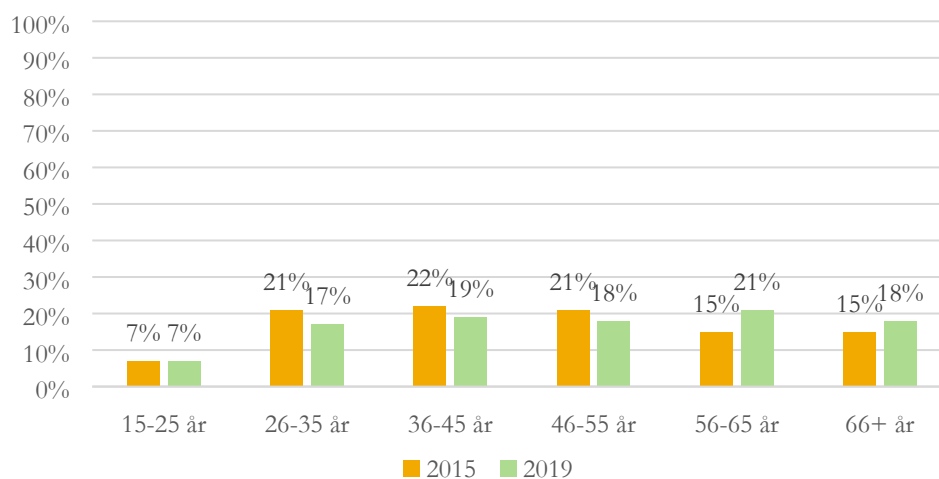
Det är 161 av 185 svaranden i undersökningen som uppger att de besöker Torup för bland annat motionsspårens skull. Av de 161 är 51 % kvinnor. Vidare utgör kvinnor endast 14 % (3 av 22) av dem som uppger att de är där för bland annat gymmets skull, och 17 % (4 av 24) av dem som uppger att de är där för bland annat bastuns skull. Totalt är det förhållandevis få av de tillfrågade som besöker Torups motionscenter för gymmets och/eller bastuns skull (33 av 185).

Diagram 3. Fördelning kön, Torup



Åldersfördelningen bland de tillfrågade är ungefär densamma som i undersökningen 2015, och spridningen är hyfsat jämn. Det är dock få av de tillfrågade som är mellan 15 och 25 år (7 % jämfört med runt 20 % för övriga åldersgrupper). Enbart personer över 15 år svarade på enkäten. Det är många barn som besöker Torup, men det framgår inte av denna undersökning. Procentangivelserna i diagram 4 anger andel av dem som uppgett ålder, de skiljer sig därför något från procentangivelserna i tabell 2 som anger andel av samtliga som svarat på enkäten, även de som inte angett ålder.

Diagram 4. Åldersfördelning, Torup



Tabell 2. Ålder och kön, Torup

	Kvinnor	Män	Annan könstillhörighet/ i.u.	Totalt
15–25 år	3 % (6)	3 % (5)		6 % (11)
26–35 år	8 % (14)	8 % (14)		15 % (28)
36–45 år	9 % (17)	7 % (13)	1 % (1)	17 % (31)
46–55 år	9 % (17)	6 % (12)		16 % (29)
56–65 år	10 % (19)	8 % (15)		18 % (34)
66+ år	5 % (10)	11 % (20)		16 % (30)
i.u. ålder	4 % (8)	8 % (14)		12 % (22)
Totalt	49 % (91)	50 % (93)	1 % (1)	100 % (185)

Utländsk bakgrund

Bulltofta

Av de svarande på Bulltofta har 29 % utländsk bakgrund (född utanför Sverige, eller född i Sverige med minst en förälder född utanför Sverige). I brukarundersökningen 2015 var motsvarande andel 40 %.

Andelen som är födda utanför Sverige är 11 % i undersökningen. Bland Malmö stads invånare 2018 var 34 % utrikes födda. Kvinnor födda utanför Sverige verkar mer underrepresenterade än män födda utanför Sverige, även om båda grupperna är underrepresenterade på Bulltofta motion jämfört med andelen i Malmö stads befolkning.

Tabell 3. Utländsk bakgrund och kön, Bulltofta

	Kvinnor	Män	Annan könstillhörighet/ i.u.	Totalt
Född i Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	53 (32 %)	64 (38 %)	2 (1 %)	119 (71 %)
Född i Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	9 (5 %)	20 (12 %)		29 (17 %)
Född utanför Sverige	5 (3 %)	13 (8 %)	1 (1 %)	19 (11 %)
Totalt	67 (40 %)	97 (58 %)	3 (2 %)	167 (100 %)

Torup

På Torups friluftsgård svarade 22 % att de har utländsk bakgrund (född utanför Sverige, eller född i Sverige med minst en förälder född utanför Sverige). I brukarundersökningen 2015 var motsvarande andel ungefär densamma, 27 %.

Andelen som är födda utanför Sverige är 9 % i undersökningen. Bland Malmö stads invånare 2018 var 34 % utrikes födda. Andelen utrikes födda är underrepresenterade på Torups friluftsgård jämfört med andelen i Malmö stads befolkning.

Tabell 4. Utländsk bakgrund och kön, Torup

	Kvinnor	Män	Annan könstillhörighet/ i.u.	Totalt
Född i Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	72 (39 %)	72 (39 %)		144 (78 %)
Född i Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	13 (7 %)	10 (5 %)		23 (12 %)
Född utanför Sverige	6 (3 %)	10 (5 %)	1 (1 %)	17 (9 %)
i.u. bakgrund		1 (1 %)		1 (1 %)
Totalt	91 (49 %)	93 (50 %)	1 (1 %)	185 (100 %)

Funktionsnedsättning

Av samtliga svaranden på Bulltofta har två personer angett att de har en funktionsnedsättning. Båda angav att de tycker att Bulltofta Motion är tillgängligt.

Av samtliga svaranden på Torup har tre personer angett att de har en funktionsnedsättning. De har svarat att de tycker att Torup är tillgängligt. En har påtalat att det bör göras lättare för funktionshindrade, till exempel ute vid borden.

Urvalet är för litet för att dra några slutsatser kring tillgängligheten på Torup och Bulltofta. Det bör utvärderas på något annat sätt.

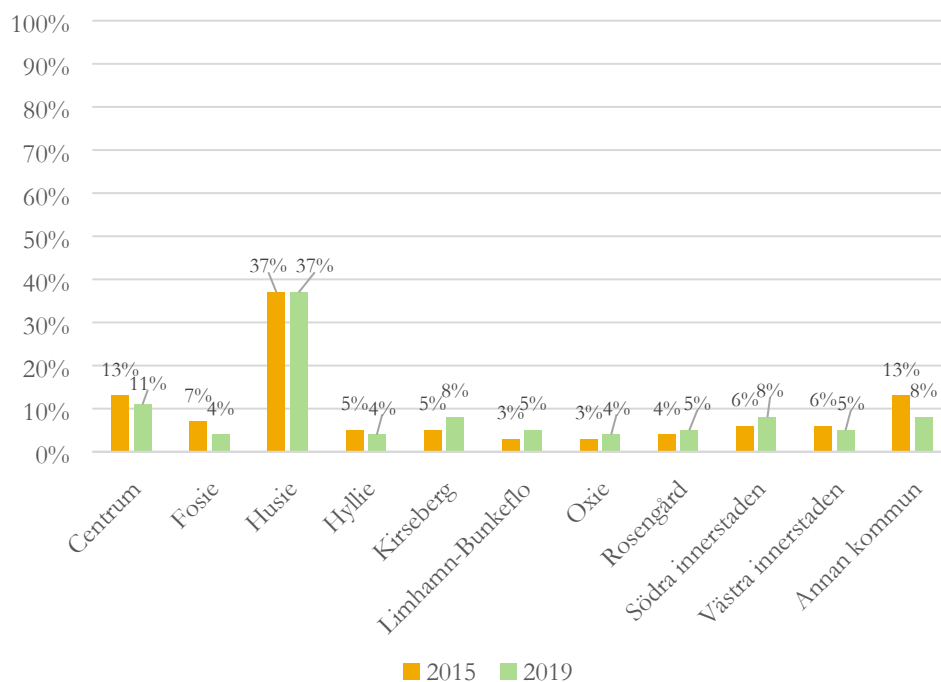
Kommun och stadsdelstillhörighet

Bulltofta

En stor del, närmare 40 %, av dem som besöker Bulltofta kommer från stadsdelen Husie. Antagligen rör det sig om de personer i Husie som bor i närheten av Bulltofta. Fördelningen ser ungefär likadan ut som 2015.

Av dem (13 personer, 8 % av de svarande) som angett annan kommun än Malmö kommer 4 från Burlöv, 2 från Vellinge, 2 från Svedala samt 1 var från följande kommuner: Lomma, Sjöbo, Kalmar och Helsingborg.

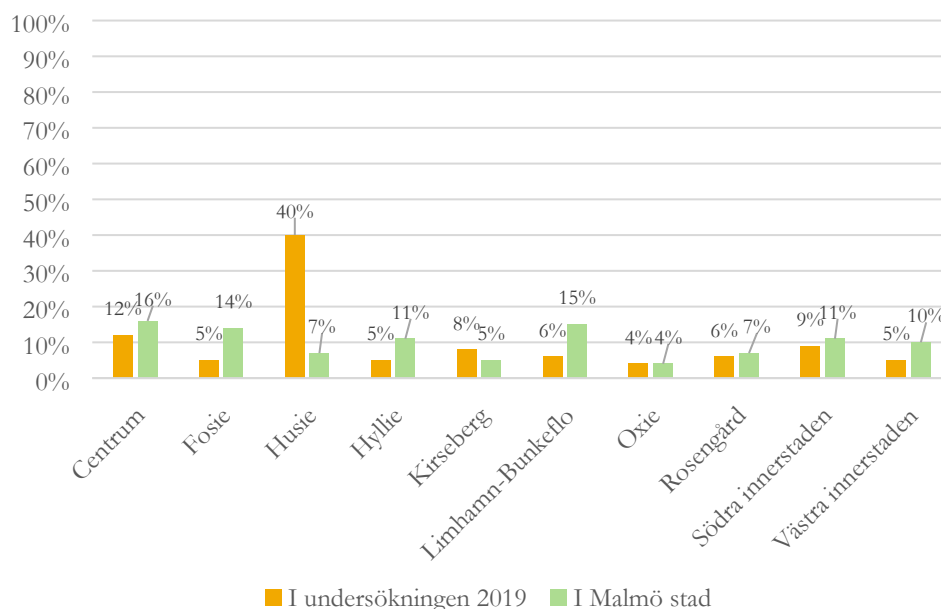
Diagram 5. Fördelning kommun och stadsdel, Bulltofta



Besökare från i huvudsak Husie, men också Kirseberg, är överrepresenterade relativt sin andel av befolkningen i Malmö. Resultatet tyder i övrigt också på att avstånd spelar en relativt stor roll för vilka som besöker Bulltofta Motion. Västra innerstaden, Limhamn-Bunkeflo, Hyllie och Fosie är särskilt underrepresenterat bland dem som besvarat enkäten.

Diagram 6 visar andelar av dem som i enkäten svarat att de bor i någon av Malmö stads stadsdelar, samt hur befolkningen i Malmö stad är fördelad mellan olika stadsdelar.

Diagram 6. Fördelning stadsdel, Bulltofta och Malmö stad



Torup

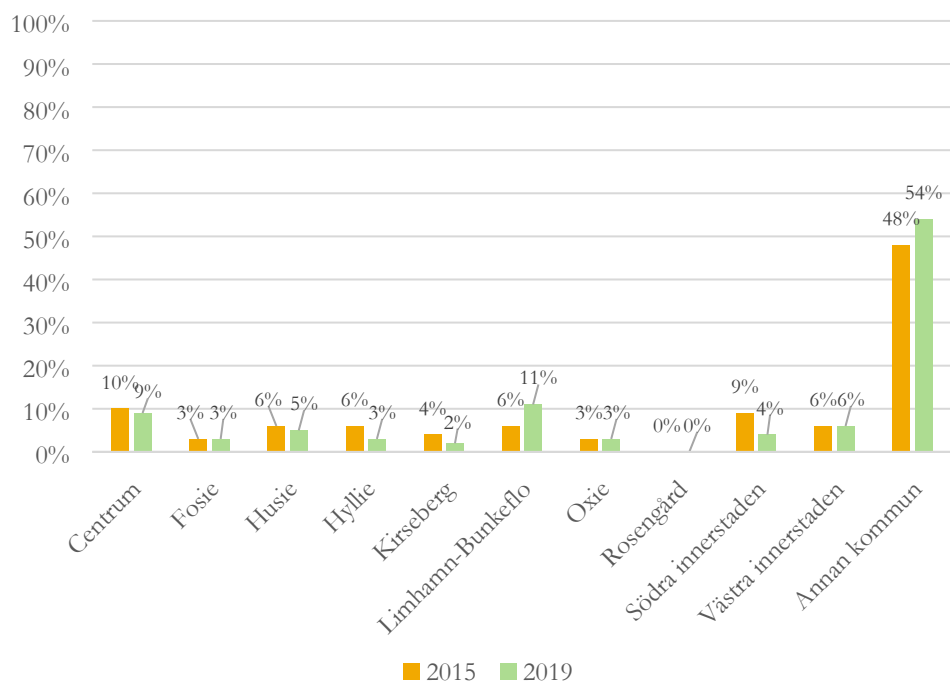
Både 2015 och 2019 svarade runt 50 % av de tillfrågade besökarna att de kom från en annan kommun än Malmö.

Av 185 tillfrågade personer i undersökningen 2019 kom 85 stycken från Malmö. 55 stycken kom från Svedala. Ytterligare 36 kom från andra västskånska kommuner.

Tabell 5. Antal besökare från andra kommuner 2019, Torup

Svedala	55
Vellinge	10
Lomma	7
Trelleborg	7
Lund	6
Staffanstorps	5
Stockholm	4
Nacka	2
Eslöv	1
Gotland	1
Mölndal	1
Burlöv	1

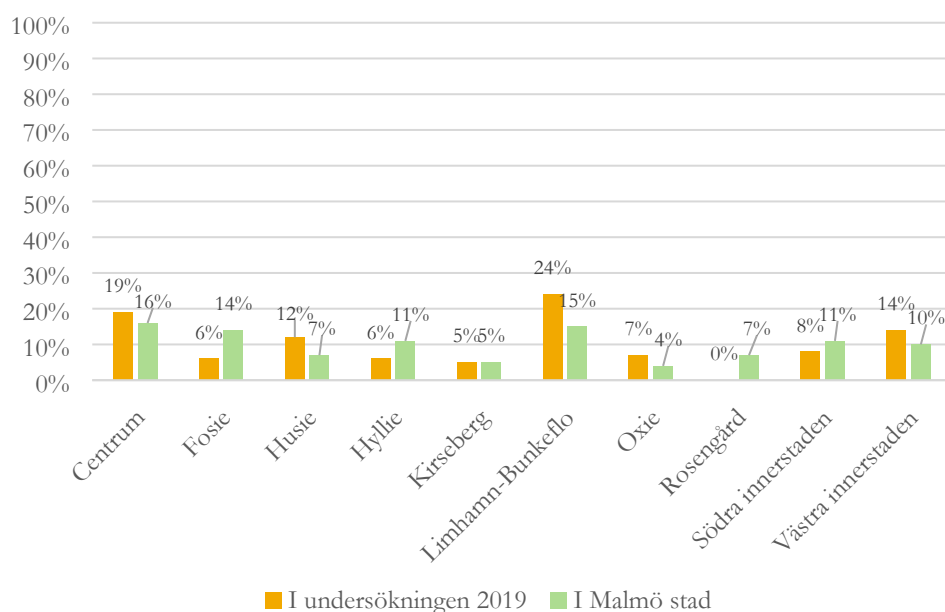
Diagram 7. Fördelning kommun och stadsdel, Torup



Både 2015 och 2019 finns svaranden från samtliga Malmös stadsdelar utom från Rosengård.

Diagram 8 visar andelar av dem som i enkäten svarat att de bor i någon av Malmö stads stadsdelar, samt hur befolkningen i Malmö stad är fördelad mellan olika stadsdelar.

Diagram 8. Fördelning stadsdel, Torup och Malmö stad



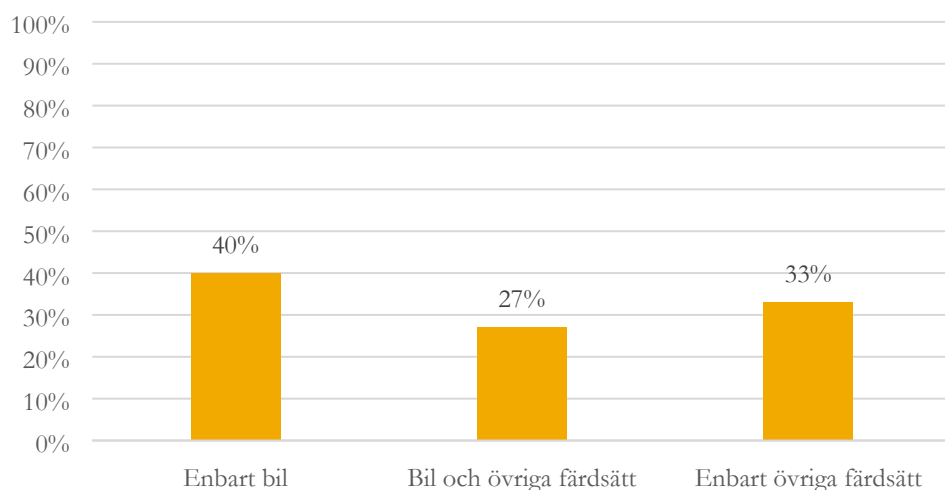
Färdsätt

Bulltofta

Av de 164 personer som svarat på frågan om hur de tar sig till Bulltofta motionscenter svarade 66 stycken, motsvarande 40 %, att de tar sig till Bulltofta enbart med bil. Ungefär 27 % tar sig till Bulltofta med bil och/eller andra färdsätt (buss, cykel eller gång). En tredjedel av de svarande tar sig till Bulltofta med enbart buss, cykel och/eller gång. Det är ganska många som cyklar till Bulltofta. 82 personer (50 %) har fyllt i att de tar sig till Bulltofta enbart med cykel eller i kombination med något annat färdsätt (bil, buss eller gång).

Färdsättet skiljer sig inte nämnvärt mellan kvinnor och män.

Diagram 9. Färdsätt, Bulltofta

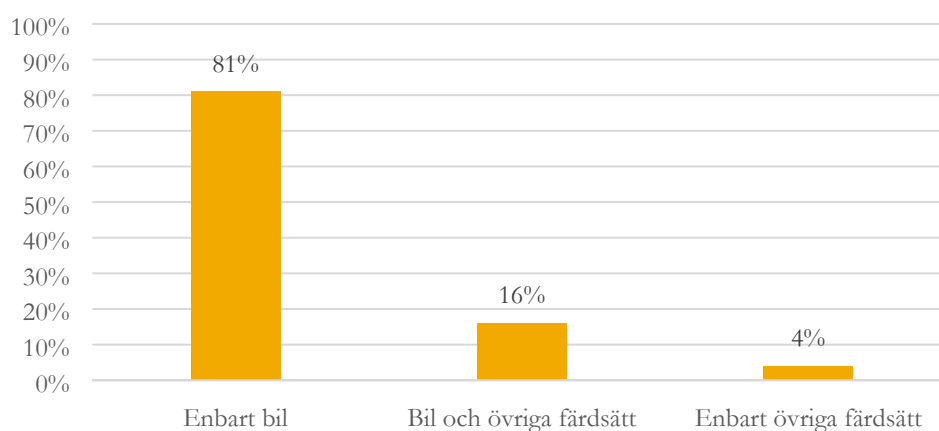


Torup

Majoriteten av besökarna på Torups friluftsgård tar sig dit med bil. Av de 180 personer som svarat på frågan om hur de tar sig till Torups friluftsgård är det endast åtta stycken som inte har bockat i färdmedlet bil. Tjugoåtta personer har fyllt i att de tar sig till Torup med bil och/eller ett eller två andra färdmedel (buss, cykel eller gång). Så mycket som 145 personer, motsvarande 81 % av de svarande, har fyllt i enbart bil som färdmedel.

Färdmedlet skiljer sig inte nämnvärt mellan kvinnor och män.

Diagram 10. Färdmedel, Torup



Varför är du här

Svaren på frågan om för vad de tillfrågade besöker respektive anläggning presenteras nedan. Frågan är en flervalsfråga och många har kryssat i flera alternativ.

Svaren visar att de som tillfrågats på Bulltofta i högre grad än på Torup är personer som använder inomhusgymmet på anläggningen. På Torup har de flesta angett att de är där för motionsspåren, medan motsvarande andel på Bulltofta är 38 %. Tennisbanorna på Bulltofta hade inte öppnats när undersökningen genomfördes.

Tabell 6. Jag är här för..., Bulltofta och Torup

Bulltofta	Andel	Torup	Andel
Inomhusgymmet	52 %	Inomhusgymmet	12 %
Utegymmet	15 %	Skogsgymmet	13 %
Caféet	8 %	Caféet	25 %
Bastun	14 %	Bastun	13 %
Motionsspåren	38 %	Motionsspåren	87 %
Tennisplanerna	4 %		
Spontanidrott	4 %	Skogslekplatserna	21 %
Annat	15 %	Annat	9 %

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

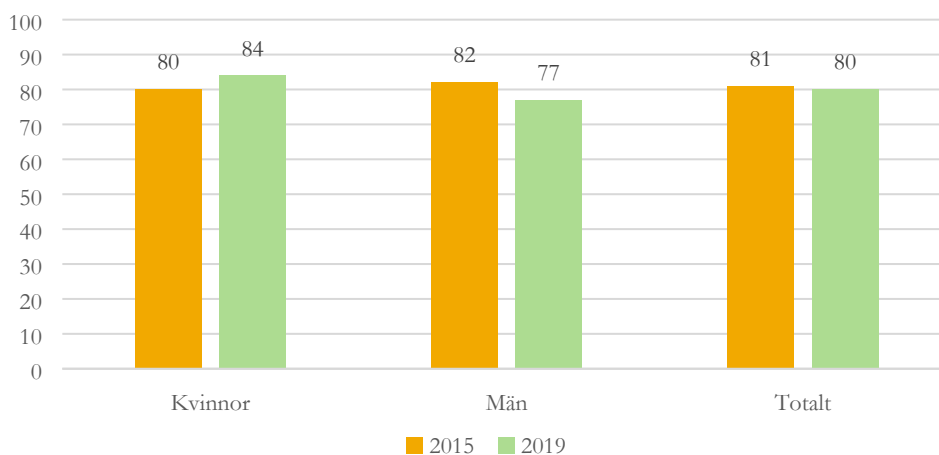
En anläggnings NBI är tänkt att följas över tid och fungerar som ett mått för hur väl verksamheten fungerar ur brukarens perspektiv.

Bulltofta

Nöjdbrukarindexet på Bulltofta 2019 är sammantaget 80, vilket innebär att omdömet är mycket bra. Både kvinnor och män ger anläggningen ett mycket bra omdöme, men kvinnorna är i genomsnitt lite nöjdare än männen.

Jämfört med 2015 är det sammantagna omdömet ungefär lika högt, det låg då på 81. Kvinnorna är lite nöjdare i 2019 års undersökning (84) jämfört med i undersökningen 2015 (80). Männerna är lite mindre nöjda i undersökningen 2019 (77) jämfört med i undersökningen 2015 (82).

Diagram 11. Nöjdbrukarindex, Bulltofta

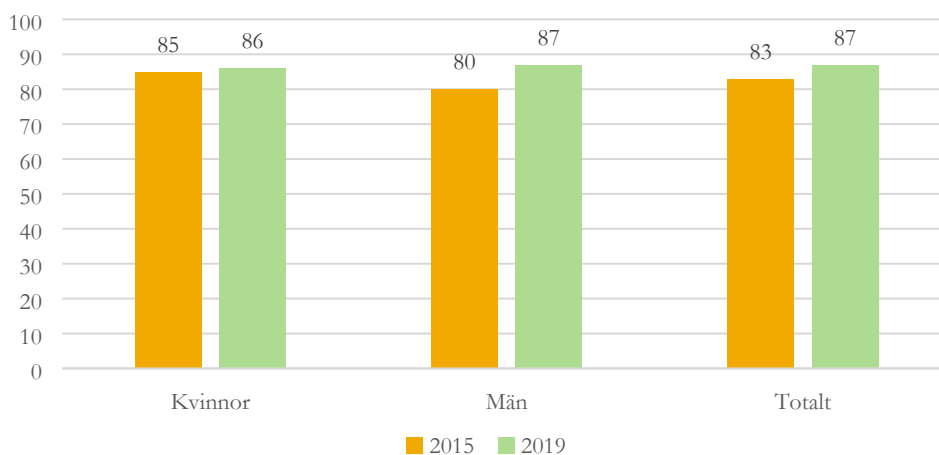


Torup

Nöjdbrukarindexet på Torup 2019 är sammantaget 87. Det är också ett mycket bra omdöme. Kvinnor och män är ungefär lika nöjda med anläggningen.

Jämfört med 2015 är det genomsnittliga omdömet något bättre, särskilt bland män noteras en förbättring från 80 till 87.

Diagram 11. Nöjdbrukarindex, Torup



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.

Resultatet visar att brukarna, både kvinnor och män, som svarat i undersökningen upplever sig vara mycket trygga på både Torup och Bulltofta.

Det finns en viss tendens till att kvinnor känner sig något mindre trygga än män. Jämfört med 2015 är omdömena ungefär lika. På Torup har resultatet för kvinnor förbättrats något från 85 till 89.

Diagram 12. Trygghetsindex, Bulltofta

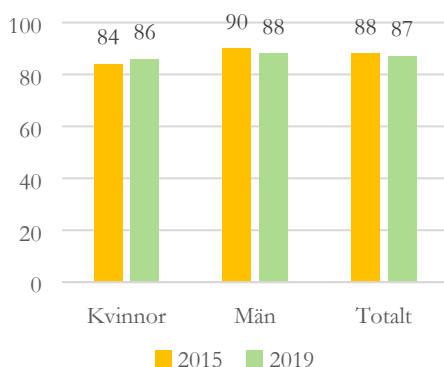
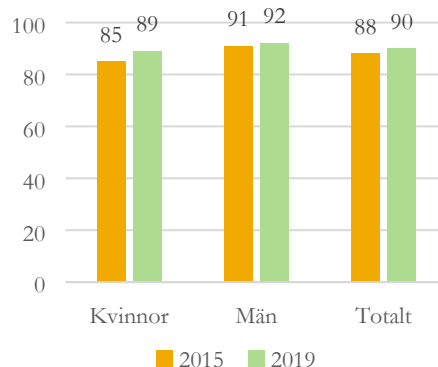


Diagram 13. Trygghetsindex, Torup



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 anläggningens olika områden utifrån städning, standard och service. Dessa svar har omvandlats till index i enlighet med NBI och TI. Nedan presenteras generella utfall per frågeområde.

Standard

Det övergripande utfallet visar att besökarna är mycket nöjda med standarden på Torup och Bulltofta. Index ligger totalt på 76 på Bulltofta och på 82 på Torup. På Bulltofta är män märkbart mindre nöjda än kvinnor med standarden.

Jämfört med resultatet i undersökningen 2015 har resultatet försämrats lite på Bulltofta (från 79 till 76) och förbättrats lite på Torup (från 79 till 82). Kvinnor och män var ungefär lika nöjda med standarden på Torup och på Bulltofta 2015.

Diagram 14. Standard (indexerat), Bulltofta

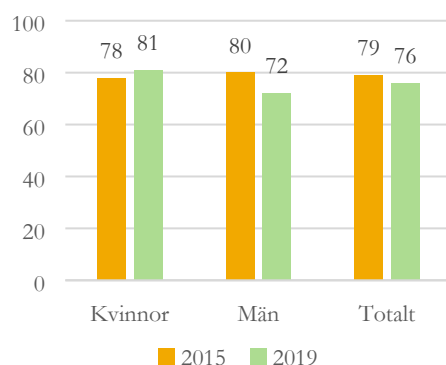
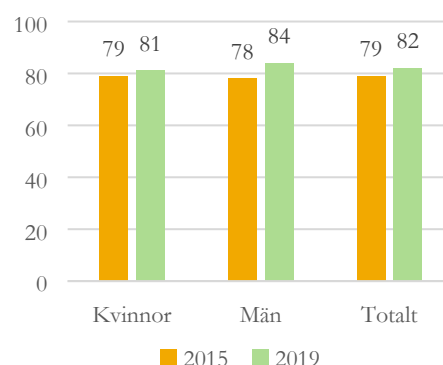


Diagram 15. Standard (indexerat), Torup



Städning

Besökarna på Torup och Bulltofta är överlag mycket nöjda med städningen.

På Bulltofta är dock män märkbart mindre nöjda än kvinnor med städningen. Jämfört med resultatet i undersökningen 2015 har resultatet försämrats på Bulltofta (från 84 till 76). På Torup är resultatet bättre jämfört med 2015 (från 80 till 84). Kvinnor och män var ungefär lika nöjda med städningen på Bulltofta 2015. På Torup var kvinnor (78) lite mindre nöjda med städningen än män (82) 2015.

Diagram 16. Städning (indexerat), Bulltofta

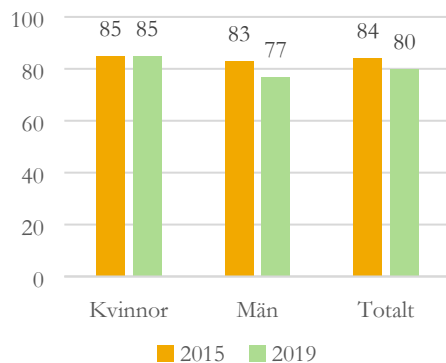
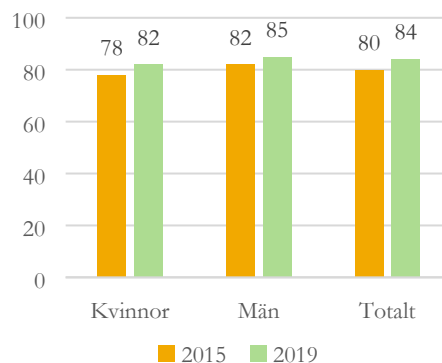


Diagram 17. Städning (indexerat), Torup



Service

Servicen får överlag mycket bra omdömen på Torup och Bulltofta. På Bulltofta är kvinnorna generellt mer nöjda än männen, och på Torup är männen generellt mer nöjda än kvinnorna.

Resultaten ligger överlag på samma nivå som 2015, men med en viss tendens till att skillnaderna mellan könen har ökat något på bägge anläggningarna, men i olika riktning.

Diagram 18. Service (indexerat), Bulltofta

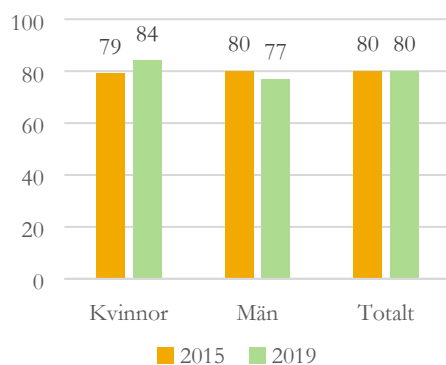
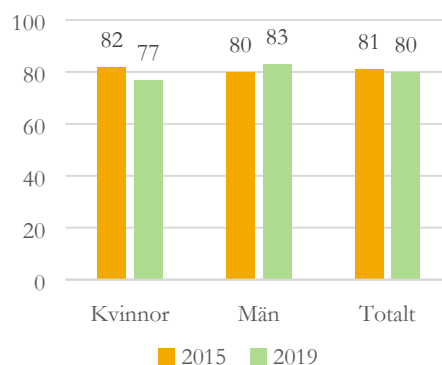


Diagram 19. Service (indexerat), Torup



Sammanfattning

Sammantaget visar brukarundersökningen att de tillfrågade besökarna ger Torups friluftsgård och Bulltofta motionscenter mycket goda omdömen avseende standard, städning, service och om anläggningarna som helhet, med genomsnittliga index-värden på mellan 76 och 87. Det finns en viss tendens till att män överlag är något mindre nöjda på Bulltofta i undersökningen 2019 jämfört med resultatet från motsvarande undersökning 2015.

Resultatet visar att besökarna, både kvinnor och män, som svarat i undersökningen upplever sig vara mycket trygga på både Torup och Bulltofta. Kvinnor verkar dock tendera att känna sig något mindre trygga än män.

Kvinnor verkar av någon anledning vara överrepresenterade i undersökningen jämfört med hur fördelningen ser ut i förvaltningens besöksstatistik för anläggningarna. Det beror antagligen i viss mån, och särskilt på Torup, på att kvinnor i större utsträckning besöker anläggningen utan att nyttja gym, bastu och omklädningsrum. Av de tillfrågade på Bulltofta var 40 % kvinnor, men bland dem som nyttjade Bulltoftas gym, bastu och omklädningsrum var endast 25 % av besöken kvinnor under år 2018. Av de tillfrågade på Torup var 49 % kvinnor, men bland dem som nyttjade Torups gym, bastu och omklädningsrum var endast 27 % av besöken kvinnor under år 2018.

Personer som är födda i något annat land än Sverige är underrepresenterade i undersökningen jämfört med i Malmö stads befolkning i stort. På Bulltofta var andelen utrikes födda 11 % och på Torup var andelen utrikes födda 9 %. Bland Malmö stads invånare 2018 var motsvarande andel 34 %.

Närmare 40 % av de tillfrågade på Bulltofta kommer från Husie. På Torup kom nästan hälften av de tillfrågade från någon annan kommun än Malmö, och då i huvudsak från Svedala.

Till Torup har också över 80 % av de tillfrågade enbart fyllt i alternativet ”bil” som svar på frågan om hur de tar sig dit. Ytterligare 16 % har svarat att de tar sig till Torup med bil och/eller något eller flera andra färdssätt.

Till Bulltofta tar sig 40 % av de tillfrågade med enbart bil. Ytterligare 27 % har svarat att de tar sig till Bulltofta med bil och/eller något eller flera andra färdssätt.