

Brugarundersökning Queer Kallis

Fritidsförvaltningen



Upprättad
Datum: 2019-02-18
Version: 1.0
Ansvarig: Dzamal Imsirovic
Förvaltning: Fritidsförvaltningen
Enhet: Avd kommunikation och omvärld

Innehållsförteckning

Brukarundersökning Queer Kallis	1
Bakgrund.....	3
Syfte och mål med brukarundersökningen.....	3
Disposition	3
Undersökningen	3
Bakgrundsfrågor	4
Kön och ålder	4
Utländsk bakgrund.....	4
Funktionsnedsättning	4
Stadsdelstillhörighet	5
Nöjdbrukarindex.....	6
Trygghet.....	7
Anläggningens service.....	7
Queer Kallis	8
Kommentarer kring Queer Kallis	9
Analys	9

Bakgrund

Sedan februari 2018 har Ribersborgs Kallbadhus ett avtal med tidigare arrendator. I upphandlingsförfarandet framgick det att en (1) dag i månaden skulle Kallbadhuset vara könsneutral vilket innebär att alla omklädningsrum och andra ytor skulle fritt kunna användas av alla, oavsett kön.

Våren 2018 arbetade fritidsförvaltningen tillsammans med RFSL och arrendatorn för att hitta ett bra koncept och första måndagen i maj 2018 var det premiär för "Queer Kallis". För att bidra till utvecklingen valde fritidsförvaltningen att avlöna personal från RFSL vars syfte var att berätta och informera om vad Queer Kallis är. Fritidsförvaltningen skulle dessutom efter hösten 2018 genomföra en brukarundersökning

Syfte och mål med brukarundersökningen

Syftet är att våra anläggningar och verksamheter, även de som arrenderas, ska upplevas som trivsamma och trygga samt att kvaliteten på service och bemötande ska vara hög. I denna undersökning har vi bl.a. tagit fram nöjdbrukarindex (NBI) och trygghetsindex (TI). Undersökning har ett särskilt fokus på Queer Kallis. Frågor med enkla svarsalternativ har varvats med möjlighet till egen kommentar.

Disposition

Rapporten inleds med bakgrund och syfte och övergår till att beskriva genomförandet av undersökningen. Sedan presenteras resultatet av bakgrundsfrågor tillsammans med NBI och TI. Därefter presenteras svaren på frågorna om Queer Kallis. Även kommenterarna från respondenterna sammanfattas. Slutligen analyseras resultaten.

Undersökningen

Brukarundersökningarna genomfördes 3-8 december 2018 på Ribersborgs Kallbadhus

Undersökningarna samordnades och genomfördes av medarbetare på fritidsförvaltningen med stöd av rekryterade intervjuare som genomförde arbetet i fält. 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 RFSL och Kallbadhusets arrendator.

Brukarundersökningarna genomfördes genom att pappersenkäter delades ut och besvarades på anläggningen. Målsättningen var att samla in minst 100 svar. Anläggningen besöktes tre gånger under en veckas tid för att få med besökare under alla öppettider. Intervjuarna var på Kallbadhuset en heldag då det var Queer Kallis. 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 fick göras för att fånga upp frågor kring Queer Kallis. Enkäten bestod av två frågeområden (service 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 396 individer på enkäten. 47 % av de svarande var kvinnor och 51 % var män. Den vanligaste åldersgruppen bland de svarande är 36-35 år (24 %) följt av 46-55 år (20 %) och 36-45 år (16 %). Ingen åldersgrupp lyser med sin frånvaro. Gruppen ”Annat könstillhörighet” står för enbart 4 svar av totalen.

Ålder	Antal	Kvinnor	Män	Annat könstillhörighet	Ej angivet	Totalt
15-25 år	39	6%	4%	0%	0%	10%
26-35 år	95	13%	10%	1%	0%	24%
36-45 år	63	7%	9%	0%	0%	16%
46-55 år	80	10%	10%	0%	0%	20%
56-65 år	52	6%	8%	0%	0%	13%
66+ år	51	4%	9%	0%	0%	13%
Ej angivet	16	2%	2%	0%	1%	4%
Totalt	396	47%	51%	1%	1%	100%

Tabell 1: Ålder på de som svarat på enkäten.

Utländsk bakgrund

311 (78,5%) av de som svarat på enkäten är födda i Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige. Fritidsförvaltningens andra anläggningar ligger på på cirka 55 %. Män besöker Kallbadhuset i större utsträckning än vad kvinnor gör, med det finns ingen markant snedfördelning. Könsfördelningen är också relativt jämnt fördelad i alla ålderskategorier med undantag för åldersgruppen 66+ där männen är överrepresenterade.

Ursprung	Antal	Kvinnor	Män	Annat könstillh.	Ej angivet	Totalt
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	311	36,4%	41,7%	0,3%	0,3%	78,5%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	31	4,5%	2,8%	0,5%	0,0%	7,8%
Utanför Sverige	51	6,1%	6,6%	0,3%	0,0%	12,9%
Ej angivet	3	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	0,8%
Totalt	396	47,2%	51,0%	1,0%	0,8%	100,0%

Tabell 2: Var de svarande och deras föräldrar är födda.

Funktionsnedsättning

14 (3,5 %) svaranden uppger att de har någon form av funktionsnedsättning. Den procentuella siffran matchar ungefär resten av fritidsförvaltningens

anläggningar. Könsfördelningen är nästan jämn och äldre personer (56 år eller äldre) tenderar att i större utsträckning ha någon form av funktionsnedsättning.

Funktionsnedsättning	Kvinnor	Män	Annan könstillhörighet	Ej angivet	Totalt
Har funktionsnedsättning	6	8			14
Har ej funktionsnedsättning	180	193	3	2	378
Ej angivet	1	1	1	1	4
Totalt	187	202	4	3	396

Tabell 3: Andel svarande med funktionsnedsättning.

Av de 14 svaranden uppgav tio stycken att de upplever att deras tillgänglighetsbehov tillgodoses. Tre stycken svaranden vill ej ange sitt svar medan en person uppgav att ens tillgänglighetsbehov inte var tillgodosedda.

Stadsdelstillhörighet

Den största andelen av de svaranden uppger att de bor i Centrum/Västra Hamnen (30 %) eller i annan kommun (22,5 %). Därefter bor besökarna i Södra eller Västra Innerstaden. Boenden i Rosengård (0 %) eller Fosie (2,5 %) är underrepresenterade i undersökning, tätt följt av Husie (3 %), Hyllie (4 %) och Kirseberg (4,5 %).

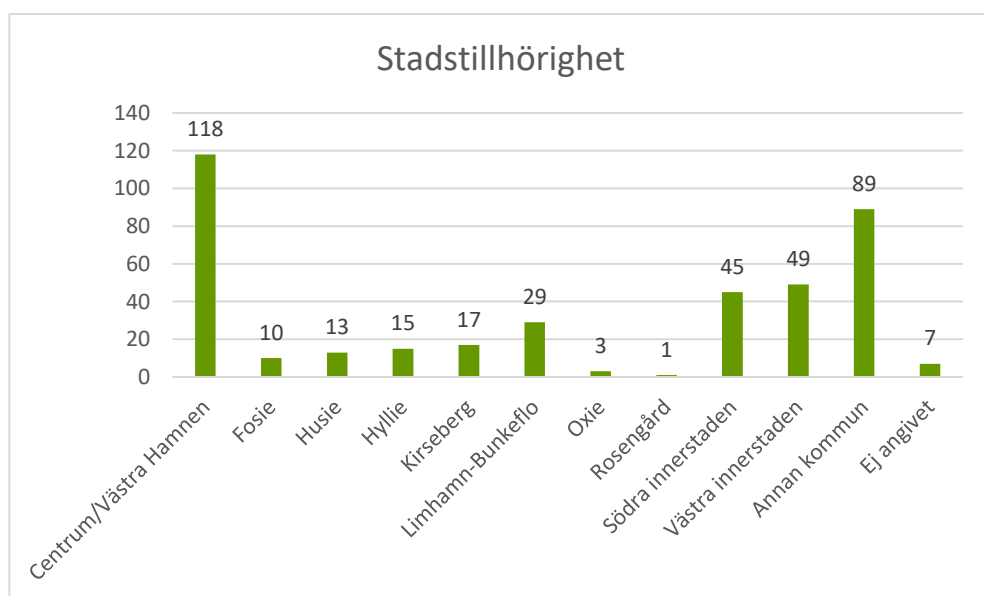


Diagram 1: Andel svarande med funktionsnedsättning.

Män är något överrepresenterade i Fosie, Hyllie och Limhamn-Bunkeflo medan kvinnor är något överrepresenterade i Kirseberg, Södra och Västra Innerstaden. Svarande som kommer från annan kommun bor företrädesvis i Lund (33 %) följt av Vellinge (9 %) och Stockholm (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. Det här är första gången den här typen av undersökning görs på Ribersborgs Kallbadhus och får därför göras om för att kunna mäta utveckling.

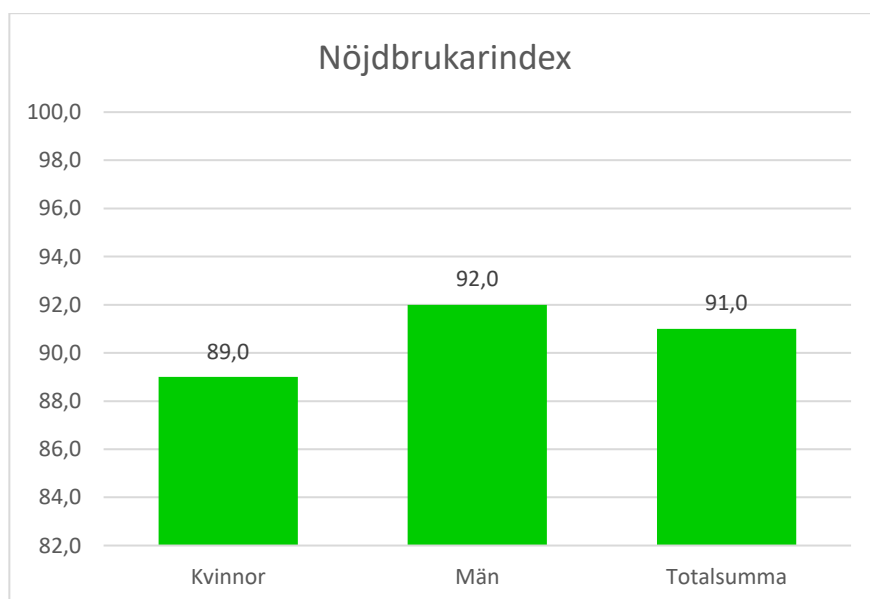


Diagram 2: Nöjdbrukarindex

Nöjdbrukarindexet på Ribersborgs Kallbadhus är väldigt högt (91). Män är något nöjdare än kvinnor. Sett till respondenternas ursprung så finns det inget som särskilt sticker ut. Kvinnor som är födda i Sverige med minst en förälder född i Sverige är något mindre nöjda än övriga (85), men siffran är fortsatt hög. Gruppen som däremot sticker ut är kvinnor i åldern 26-35. Deras index ligger på 79 och medan siffran i vanliga fall klassas som "mycket hög" så är den avvikande i förhållande till övriga siffror.

Trygghet

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.

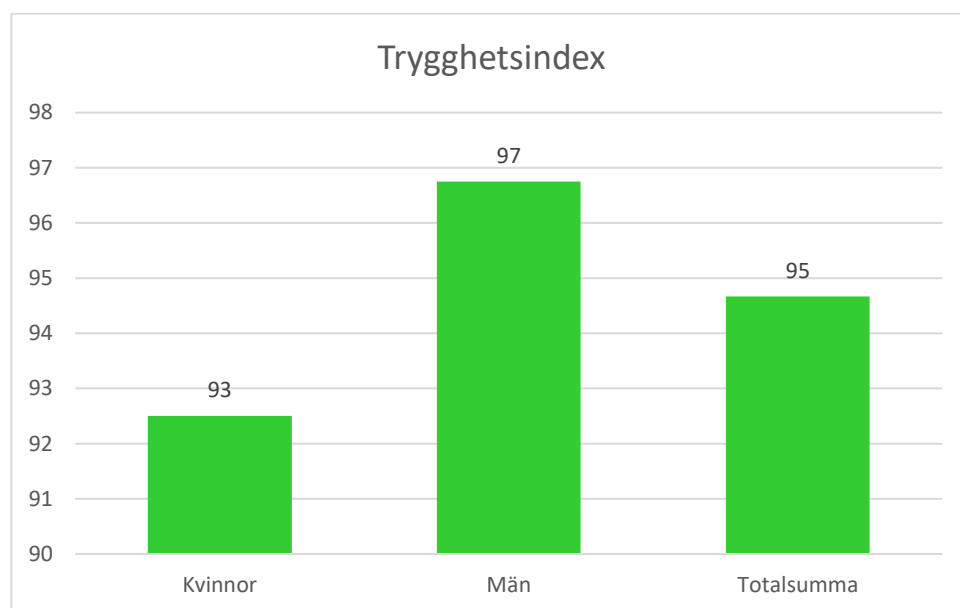


Diagram 3: Trygghetsindex

Den upplevda tryggheten på Ribersborgs Kallbadhus är mycket hög, oavsett kön. Detsamma gäller för personer födda i eller utanför Sverige. Den enda gruppen som hamnar under 90 är åldergruppen 25-36. Precis som med NBI så är den gruppen något mindre trygg (88). Det är fortfarande väldigt högt betyg. En möjlig anledning till att den gruppen svarar något avvikande är att det är den enda gruppen var kvinnor är överrepresenterade.

Anläggningens service

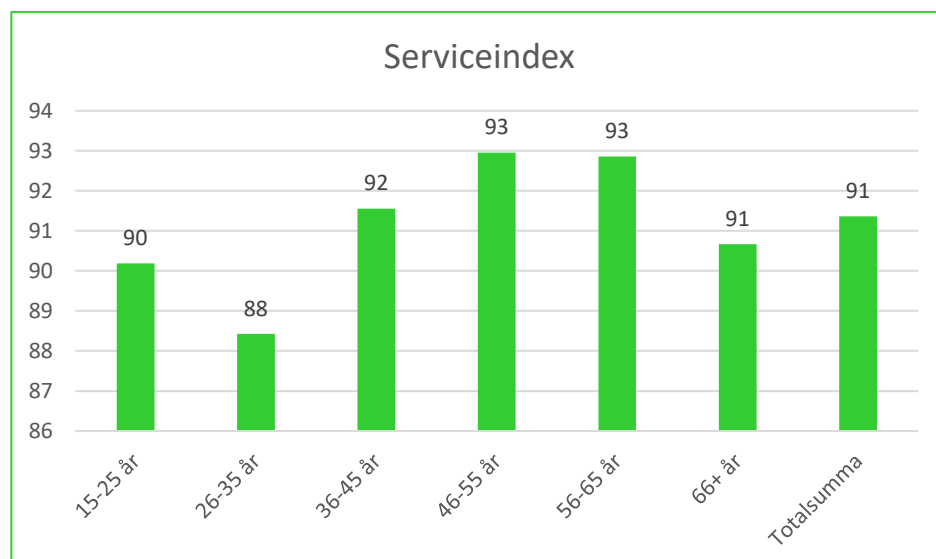


Diagram 4: Serviceindex

Respondenterna är generellt mycket nöjda med servicen på Kallbadhuset. Åldergruppen 26-35 är något mindre nöjda. Det förekommer inga signifikanta skillnader varken mellan könen eller respondenternas ursprung. En kommentar som dock är återkommande är att caféet behöver en annan meny och att priset är för dyrt.

Queer Kallis

Totalt ställdes det åtta frågor i undersökningen som direkt rörde Queer Kallis eller könsneutrala dagar. Dessa var:

1. Har du besökt Queer Kallis?
2. Skulle du vilja besöka Queer Kallis?
3. Upplever du att Queer Kallis levt upp till dina förväntningar?
4. Bör det inrättas fler könsneutrala avdelningar/omklädningsrum i kommunens anläggningar?
5. Om möjligt, ska antalet könsneutrala dagar i nuvarande form utökas på Kallbadhuset?
6. Är Queer Kallis ett bra och representativt namn för de könsneutrala dagarna på Kallbadhuset?
7. Hur stor vikt hade det att det var Queer Kallis för ditt besök?
8. Hur sannolikt är det att du besöker Queer Kallis igen?

Totalt svarade 396 personer på enkäten. På frågan om de hade besökt Queer Kallis svarade drygt hälften (51 %) att de hade gjort det. 55 % av de svarande angav att de skulle vilja besöka Queer Kallis. Det är lika många kvinnor svarade att de kunde tänka sig besöka Queer Kallis igen som antalet kvinnor som inte skulle besöka Queer Kallis igen (cirka 80 kvinnor vardera, eller 20 % vardera). 23 kvinnor valde att inte svara på frågan. En intressant jämförelse med männen är att 129 män (33%) skulle vilja besöka Queer Kallis medan 49 män (12 %) inte skulle vilja besöka Queer Kallis.

Av de som hade besökt Queer Kallis (51 %) så är det med stor majoritet som de svaranden anser att Queer Kallis har motsvarat deras förväntningar. Personerna som inte tyckte att det mötte deras förväntningar invände mest mot själva konceptet Queer Kallis. Andra tyckte också att män var överrepresentade på Queer Kallis-dagarna.

På frågan om kommunen borde ha fler könsneutrala dagar på dess anläggningar var svaren övervägande positiva (57 %). Drygt 20 % tyckte att det inte skulle inrättas fler dagar medan resterande 20 % inte hade någon åsikt alls. När frågan om det skulle inrättas fler könsneutrala dagar på Kallbadhuset var det 45 % som ville det medan 26 % inte ville det och 28 % som inte hade någon åsikt i frågan.

En av frågorna som ställdes var om Queer Kallis är ett representativt namn för de könsneutrala dagarna på Kallbadhuset. Drygt hälften tyckte att namnet var representativt. Den andra hälften av svaren delades upp mellan personer som inte tyckte att namnet var representativt och personer som inte hade någon åsikt i frågan.

Det var endast 12 % av de svaranden som svarade ”10” på frågan hur stor betydelse det var att det var Queer Kallis dagen de besökte Kallbadhuset. Men 25 % svarade ”10” på frågan hur stor sannolikhet det var att de skulle besöka

Queer Kallis igen. Könsfördelningen på svaren var cirka 60 % män, 40 % kvinnor.

Totalt var det 58 % som svarade att det är väldigt stor sannolikhet som de kommer besöka Kallbadhuset igen.

Kommentarer kring Queer Kallis

På många av frågorna fanns det fält för övriga kommentarer. Nedan kommer ett axplock presenteras. Viktigt att notera är att det är många som inte kommenterar och allt som presenteras behöver vara återkommande för att det ska nämnas.

Den första frågan som gick att kommentera på var om Queer Kallis levde upp till förväntningarna. Många skrev att de inte har några förväntningar alls medan andra sa att de var positivt överraskade av upplägget och initiativet. Däremot förekom flertalet kommentarer som beklagade sig över att de upplever att män (cis-män, enligt kommentarerna) utnyttjade tillfället för att ”flukta” på kvinnor. Dessa kommentarer är förekommer på andra frågor också.

På frågorna om det bör inrättas fler könsneutrala dagar på kommunens anläggningar och på Kallbadhuset varierade kommentarerna. Många ställde sig frågande till om behovet egentligen finns medan andra menar att det är bra med mångfald. En större skara ställer sig någonstans i mitten där de menar att gemensamma utrymmen vore bra samtidigt som de ”gamla”, åtskilda delarna ska vara kvar. Många väcker även oron över att könsneutrala omklädningsrum hade utnyttjats av män som vill titta på kvinnor.

Många hade ingen egen kommentar på namnet Queer Kallis, men de som hade det hade många olika förslag. Det nämns exempelvis *Gemensam dag*, *Mixed Kallis*, *Kallis för alla*, *Könsneutrala dagar*, *Familjebad*, *Regnbågs kallis*, *Öppet bad*. Det som förekommer flest gånger är namn som kopplar an till orden ”könsneutral” eller ”gemensam”.

Analys

Sammantaget är respondenterna väldigt nöjda med Kallbadhuset. Både nöjdheten och tryggheten slår alla kommunala anläggningar. Servicen är likaså väldigt hög. Respondenterna nämner några förbättringsförslag (översyn av trappor i vattnet, andra öppettider, fler omklädningsrum/skåp, städas mer/bättre) men det är inget som drar ner totalbetyget.

Respondenterna är relativt jämnt fördelade över åldergrupperna, dock något färre yngre personer (15-25 år). Dessutom är kvinnor 66+ underrepresenterade jämfört med män i samma åldersgrupp. När det gäller andra bakgrundsvariabler så besöks Kallbadhuset av en relativt homogen grupp. Besökarna är således sällan annat än svenskar med båda föräldrar födda i Sverige (78,5 %) som företrädesvis bor i stadsdelen Centrum/Västra hamnen. Det är väldigt få besökare som är från Rosengård, Oxie, Fosie, Hyllie, Husie och Kirseberg. Argument att det är närhetsprincipen som styr besökarna håller inte då den näst största besöksgruppen bor i andra kommuner. En möjlig förklaring kan vara att besökare från andra kommuner har någon gång bott i Malmö och besökt Kallbadhuset och fortsatt med det efter att de flyttade från staden.

Queer Kallis uppfattas generellt som ett positivt initiativ som bidrar till ett mer inkluderande och accepterande samhälle där mångfald står i fokus. Dock är det väldigt många kommentarer som belyser problematiken om personer som till synes utnyttjar tillfället som Queer Kallis erbjuder; att dela omklädningsrum och bada tillsammans med alla oavsett kön. Kvinnor menar att det är obehagligt att ha känslan av att bli iakttagen och att de helst vill ha kvar omklädningsrummen könsuppdelade. I den här undersökningen är det viktigt att ställa enkätsvaren mot kommentarerna. Majoriteten av respondenterna är positiva till könsneutrala dagar men vill undvika det negativa som, enligt kommentarerna, följer med.