

Handläggare
Christoffer Lindh
Telefon: 08-50814050**Till**
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Redovisning av medborgarundersökningen 2014

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens tjänsteutlåtande läggs till handlingarna.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Stadsledningskontoret beställer varje år en medborgarundersökning för hela staden. Andelen nöjda har generellt sett ökat för de frågor i undersökningen som rör skötsel och städning av parker och grönområden samt vinterväghållning. Enskede-Årsta-Vantör ligger fortfarande på en hög andel nöjda vad gäller upplevelsen av att staden erbjuder en stadsmiljö som är fin att bo och leva i samt avseende tillgänglighet. Förvaltningen har intensifierat arbetet i parker och grönområden de senaste åren och i de nya entreprenadkontrakten har skötselnivån intensifierats och vinterväghållningen utökats genom prioritering av viktiga sammanbindande parkvägar och cykelbanor på parkmark samt i anslutning till vård- och omsorgsboenden och gruppboheter.

Bakgrund

Stadsledningskontoret beställer varje år en medborgarundersökning för hela staden. Frågorna i undersökningen berör områdena:

- Rent och städat
- Tryggt och säkert
- Kultur
- Tillgänglighet
- Information och service
- Idrott

Årets mätning genomfördes veckorna 20-37. Undersökningen riktade sig till ett slumpmässigt urval av boende, fördelade efter 300 per stadsdelsområde i åldersgruppen 18-79 år, totalt 4 200 personer. Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara frågorna via Internet. Totalt genomfördes tre postala påminnelser och telefonpåminnelser. Totalresultatet har viktats baserat på antalet boende i respektive stadsdel. Svarsfrekvensen var 51 % för staden totalt (50 % 2013) och 49 % för Enskede-Årsta-Vantör, dvs 146 personer svarade på enkäten. Motsvarande siffra 2013 var 45 %, eller 131 svar. Markör AB, som genomfört undersökningen, har också tagit fram en bortfallsanalys som sammanfattas nedan.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av ekonomiavdelningen

Redovisning av undersökningen

Resultat för Enskede-Årsta-Vantör

Andelen som anser att staden tar hand om skötseln och städningen av parker och grönområden i stadsdelen på ett bra sätt har ökat markant, från 54 % till 69 %.

Andelen som på det hela taget tycker att det är rent och städat i stadsdelen har också ökat rejält sedan föregående år, från 55 % till 67 %. En stor ökning av andelen nöjda har skett vad gäller snöröjning och sandning av gator och gångvägar, från 23 % förra året till 54 % detta år. Enkätens fråga om vinterväghållning gäller dock både gator och gångvägar, vilket gör att det är svårt att dra

slutsatser kring just snöröjningen på parkvägarna. Andelen nöjda under detta mått pendlar också kraftigt mellan snörika och snöfattiga vintrar. Snörika vintrar tenderar andelen nöjda att sjunka markant.

87 % av de tillfrågade i Enskede-Årsta-Vantör anser emellertid att Stockholm som helhet erbjuder en stadsmiljö som är fin att bo och leva i. Andelen har ökat sedan förra året (82 %). Resultatet för detta mått 2014 är samma som i staden som helhet.

Den upplevda tryggheten när man går hem ensam på kvällstid har också ökat från föregående år och når nu 71 %. Att jämföra med 63 % både 2013 och 2012. Däremot har andelen som avstår från att gå ut på torg, parker och gångvägar efter mörkrets inbrott ökat något från 28 % till 32 %. 80 % tycker att den egna stadsdelen på det hela taget är trygg att bo i, en stor ökning från 70 % förra året. För staden totalt ligger andelen på 73 % vilket är samma nivå som 2013.

Andelen som anser att det i den egna stadsdelen är enkelt att ta sig fram ligger kvar på ungefär samma nivå som året innan; 85 % att jämföra med 86 % föregående år. Andelen är något högre än i staden totalt, där andelen nöjda är 84 %.

För frågor som rör information och service i kontakterna med staden vad gäller service som t ex förskola, skola och äldreomsorg ligger andelen som vet var de ska vända sig på 59 %, vilket är en tydlig ökning från föregående år då siffran var 49 %. För staden totalt ligger andelen på 52 %.

77 % av de tillfrågade i Enskede-Årsta-Vantör anser att det i Stockholm som helhet finns goda möjligheter till spontanidrott som t ex motionsspår, bollplaner och öppna parkytor. Andelen ligger kvar på samma nivå som föregående år och i nivå med staden totalt (78 %). Frågor som handlar om tillgången till kultur i den egna stadsdelen ligger fortsatt överlag på en lägre nivå än staden totalt.

Bortfallsanalys

Markör AB har gjort en bortfallsanalys där de tittat på svarsfördelningen jämfört med utfallet. Liksom föregående år visar analysen att undersökningen innehåller en viss överrepresentation av kvinnor (53 % av svaren) jämfört med 50 % i urvalet. Den visar också att äldre har svarat i lite högre utsträckning än yngre.

Enligt Markör finns skillnader mellan yngre och äldre i hur man upplever staden inom olika områden. Äldre, vars svar är överrepresenterade jämfört med urvalet, är mer negativa till fler frågor, bland annat de frågor som rör städning/renhållning och trygghet jämfört med yngre. Skillnaden är emellertid så liten att det enligt Markör inte påverkar resultatet märkvärt.

Felmarginalen i undersökningen är ca +8 procentenheter på stadsdelsnivå och 2 procentenheter på stadsnivå. För Enskede-Årsta-Vantör ligger felmarginalen på 8,1 procentenheter då svarsfrekvensen ligger på 49 %. Hade svarsfrekvensen legat högre, på 65 %, hade säkerheten endast justerats något, till ca 7 procentenheter. Markör sammanfattar med att svaren ska ses för att fånga områden som fungerar mer eller mindre bra, men att resultatet blir mer osäkert vid bestämning av exakta måltal för de enskilda frågorna.

Förvaltningens synpunkter

I enlighet med Markörs bortfallsanalys är det svårt att sätta och följa upp exakta målnivåer för specifika frågor. Det gör att andelar som ökar eller sjunker med ett fåtal procentenheter över ett år är svåra att dra slutsatser kring.

Felmarginalen på grund av den låga svarsfrekvensen och det låga antalet deltagande gör också att det blir svårt att tyda vad majoriteten av medborgarna upplever. Andelen som svarar på enkäten uppgår till runt 1,5 promille av stadsdelens totala befolkning, 2 promille om man väljer åldrarna 18-79.

Förvaltningen upplever att felanmälningar, inkomna synpunkter, dialog med medborgare vid direkta kontakter (t ex vid områdesmöten och via mejl och telefon) ger en tydligare bild av hur området upplevs när det gäller parker och grönområden. Arbetet med boendedialoger och områdesmöten ger också viktiga synpunkter som kanske annars inte skulle synas i statistiken.

Även om resultatet överlag förbättrats jämfört med 2013 så är det viktigt att fortsätta arbetet med att öka nöjdheten inom alla dessa områden som stadsdelen ansvarar för.

Förvaltningen anser fortsatt att undersökningen bör ha ett större urval, där det även ska vara möjligt att studera resultaten på stadsdelsnivå, inte endast stadsdelsområdesnivå. Enskede-Årsta-

Vantör har en befolkning på ca 95 000, och där endast 146 personer svarat. Förvaltningen har tidigare lyft frågan till stadsledningskontoret om att kunna få resultaten nedbrutna på stadsdelsnivå. Det har inte varit möjligt just eftersom populationen varit så liten i undersökningen. Ytterligare en viktig aspekt är att personer med annat modersmål än svenska i regel svarar i lägre utsträckning på denna typ av enkäter än vad de med svenska som modersmål gör. I vissa områden är andelen med utländsk bakgrund hög (i Rågsved ex 70 procent) vilket gör att deras åsikter sannolikt i låg utsträckning syns i liknande undersökningar.

Bilagor

1. Medborgarundersökning 2014 Enskede-Årsta-Vantör (Samtliga finns publicerade på www.stockholm.se)
2. Bortfallsanalys