

Handläggare
Marie Broberg
Telefon: 08-508 14 050

Till
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Redovisning av medborgarundersökningen 2013

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 minskat för de frågor i undersökningen som rör skötsel och städning av parker och grönområden samt vinterväghållning. Enskede-Årsta-Vantör ligger emellertid 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 under hösten träder nya entreprenadkontrakt ikraft för parkdrift, renhållning och vinterväghållning. I kontrakten har skötselnivån intensifierats och vinterväghållningen utökats genom prioritering av viktiga sammanbindande parkvägar och cykelbanor på parkmark samt i anslutning till vård- och omsorgsboenden och gruppboendestäder.

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 17 - 27. 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 50 % för staden totalt och 45 % för Enskede-Årsta-Vantör, dvs 131 personer svarade på enkäten. Undersökningen är inte nedbruten per stadsdel. Markör AB, som genomfört undersökningen, har också tagit fram en bortfallsanalys som sammanfattas nedan.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av staben.

Redovisning av undersökningen

Resultat för Enskede-Årsta-Vantör

Andelen som anser att staden tar hand om skötseln och städningen av parker och grönområden har minskat från 56 % till 54 %. Andelen som på det hela taget tycker att det är rent och städat i stadsdelen har också minskat sedan föregående år, från 60 % till 55 %. En stor minskning av andelen nöjda har skett vad gäller snöröjning och sandning av gator och gångvägar, från 51 % förra året till 23 % detta år. 82 % 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 minskat sedan förra året (86 %). För samtliga frågor är nöjdheten lägre för Enskede-Årsta-Vantör än för staden totalt.

Den upplevda tryggheten när man går hem ensam på kvällstid ligger på samma nivå som föregående år, 63 %. Däremot har andelen som avstår från att gå ut på torg, parker och gångvägar

efter mörkrets inbrott minskat från 35 % till 29 %. 70 % tycker att den egna stadsdelen på det hela taget är trygg att bo i, en minskning från 71 % förra året. För staden totalt ligger andelen på 73 %.

Andelen som anser att det i den egna stadsdelen är enkelt att ta sig fram har minskat från 89 % till 86 % jämfört med föregående år. Andelen är emellertid högre än i staden totalt, där andelen nöjda är 83 %.

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 49 %, vilket är en ökning från föregående år. För staden totalt ligger andelen på 51 %.

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 har emellertid sjunkit från 85 % 2013, men ligger något högre än i staden totalt (74 %). Frågor som handlar om tillgången till kultur i den egna stadsdelen ligger 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 (56 % 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 procentenheter då svarsfrekvensen ligger på 45 %. 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 Makrörs bortfallsanalys är det svårt att sätta och följa upp exakta målnivåer för specifika frågor. Det gör att andelar som sjunker eller ökar med ett fåtal procentenheter över ett år är svåra att dra slutsatser kring.

Felmarginalen på grund av den låga svarsfrekvensen gör också att det blir svårt att tyda vad majoriteten av medborgarna upplever. 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. Under hösten har också boendedialoger genomförts i Högdalen och Östberga, där viktiga synpunkter inkommit och där ett fortsatt arbete med frågor som rör stadsdelsnämndens ansvarsområden kommer att påbörjas.

Det är dock viktigt att arbeta med områden där stadsdelsområdets medborgare är mindre nöjda än i andra stadsdelsområden och staden totalt och där resultatet försämrats betydligt. Dessa områden är, enligt undersökningen, framförallt renhållning och skötsel av parker och grönområden samt vinterväghållning på parkvägar. Enkätens fråga om vinterväghållning gäller både gator och gångvägar, vilket gör att det är svårt att dra slutsatser kring just snöröjningen på parkvägarna. Förvaltningen vet emellertid att snöröjningen på parkvägar var bristfällig vintern 2012/2013, särskilt i Vantör, och har därför utdömt vite till entreprenören på ca 400 000.

Förvaltningen har intensifierat arbetet i parker och grönområden de senaste åren. Första oktober träder nya entreprenadkontrakt ikraft för parkdrift, renhållning och vinterväghållning. I kontrakten har skötselnivå intensifierats och vinterväghållningen utökats genom prioritering av viktiga sammanbindande parkvägar och cykelbanor på parkmark samt i anslutning till vård- och omsorgsboenden och gruppboenden. Förvaltningen arbetar efter slyröjningsplanen som för detta år gäller avser trygghetsröjningar längs med parkvägar i Östberga och Gamla Enskede.

Även om upplevelsen av att stadsdelsområdets tillgänglighet har försämrats något så ligger andelen nöjda ändå på en hög nivå och

i nivå med staden som helhet. Förvaltningen arbetar dock intensivt med att tillgänglighetsanpassa lekplatser i hela stadsdelsområdet och arbetar även med tillgänglighetsanpassning av parkvägar och trappor.

Förvaltningen anser 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 93 500, och där endast 131 personer svarat. Förvaltningen har 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.

Bilagor

1. Medborgarundersökning 2013 Enskede-Årsta-Vantör 2013 (Samtliga finns publicerade på www.stockholm.se)
2. Bortfallsanalys