

Handläggare
Christoffer Lindh
Telefon: 08-50814050

Till
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Redovisning av medborgarundersökningen 2015

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 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 anser att det är viktigt att ta signalerna om minskad nöjdhet på allvar och att intensifiera arbetet med att vända utvecklingen. Samtidigt är antalet människor som svarar på enkäten så lågt att det inte är rimligt att se dem som representativa för hela stadsdelsområdet. Dessutom är resultaten inte uppdelade på stadsdelsnivå, enbart på stadsdelsområdesnivåer. Frågorna som ställs i undersökningen använder dock begreppet ”stadsdel”.

Bakgrund

Stadsledningskontoret beställer varje år en medborgarundersökning för hela staden från Markör AB.

Frågorna i undersökningen berör områdena:

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

Årets mätning genomfördes veckorna 20-35. 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 45 % för staden totalt (51 % 2014) och 42 % för Enskede-Årsta-Vantör, d.v.s. 125 personer svarade på enkäten. Motsvarande siffra 2014 var 49 %, eller 146 svar. Markör AB redovisar också en bortfallsanalys.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av Lokal- och stadsmiljöenheten.

Redovisning av undersökningen

Resultat för Enskede-Årsta-Vantör

Andelen som anser att staden tar hand om skötseln och städningen av parker och grönområden i stadsdelsområdet på ett bra sätt har sjunkit, från 69 % till 61 %. 2013 var denna siffra 54 % vilket visar vilka kraftiga fluktuationer ett litet urval och lågt svarsdeltagande kan få.

Andelen som på det hela taget tycker att det är rent och städat i stadsdelen har också sjunkit sedan föregående år, från 67 % till 60 %. (2013 var siffran 55 %) En liknande minskning av andelen nöjda har skett vad gäller snöröjning och sandning av gator och

gångvägar, från 54 % föregående år till 44 % i år. 2013 var siffran 23 %.

Enkätens fråga om vinterväghållning gäller fortsatt 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.

86 % 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 marginellt sedan förra året (87 %). Resultatet för detta mått 2015 är något lägre än i staden som helhet (88 %).

Den upplevda tryggheten när man går hem ensam på kvällstid har också minskat från föregående år och når nu 65 %. Att jämföra med 71 % år 2014 och 63 % år 2013. Andelen som ofta avstår från att gå ut på torg, parker och gångvägar efter mörkrets inbrott har också ökat något från 32 % år 2014 till 34 % i år. Denna siffra är något högre än i staden som helhet (31 %). 68 % tycker att den egna stadsdelen på det hela taget är trygg att bo i, en stor minskning från 80 % förra året. För staden totalt ligger andelen på 74 % vilket är ungefär samma nivå som 2014.

Andelen som anser att det i den egna stadsdelen är enkelt att ta sig fram ligger kvar på samma nivå som året innan; 85 %. Andelen överensstämmer med staden totalt.

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 54 %, vilket är en minskning från föregående år då siffran var 59 %. För staden totalt ligger andelen på 53 %.

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. Denna fördelning överensstämmer med tidigare år

vilket gör resultaten jämförbara över tid. 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/rehållning och trygghet jämfört med yngre. Skillnaden är emellertid så liten att det enligt Markör inte påverkar resultatet märkvärt. Män och kvinnor svarar, enligt Markör, väldigt lika utom på frågor som rör trygghet när kvinnor generellt är något mindre trygga. Detta överensstämmer med resultaten från tidigare år.

Felmarginalen i undersökningen är ca ± 8 procentenheter på stadsdelsnivå och 2 procentenheter på stadsnivå. För Enskede-Årsta-Vantör ligger felmarginalen på 8,7 procentenheter då svarsfrekvensen ligger på 42 %. Markör sammanfattar med att svaren ska ses för att fånga områden som fungerar mer eller mindre bra, men att resultatet blir ”lite svajigt” 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 att det blir svårt att tyda vad majoriteten av medborgarna upplever. Andelen som svarar på enkäten uppgår till runt 1,3 promille av stadsdelens totala befolkning, 1,7 promille om man väljer åldrarna 18-79. Förvaltningen upplever att felanmälningar, inkomna synpunkter, dialog med medborgare vid direkta kontakter (t.ex. vid möten med medborgare i olika forum och via mejl och telefon) ger en tydligare bild av hur området upplevs när det gäller parker och grönområden. Andelen svarande har dessutom sjunkit undantagslöst i samtliga stadsdelar. Förvaltningen anser att värdet av att fortsätta genomföra denna undersökning är något som bör diskuteras framöver.

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 omkring 98 000, och där endast 125 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 vilket gör att deras åsikter sannolikt i låg utsträckning syns i liknande undersökningar.

Resultaten har överlag försämrats jämfört med 2014 och det är således viktigt att fortsätta arbetet med att öka nöjdheten inom alla områden som stadsdelen ansvarar för. Men även om detta är viktigt att poängtera, anser förvaltningen att det lilla urvalet och låga antalet svarande inte nödvändigtvis ger en helt korrekt bild av stadsdelsområdet.

Bilagor

1. Medborgarundersökning 2015 Enskede-Årsta-Vantör (Samtliga finns publicerade på www.stockholm.se)
2. Bortfallsanalys