

Stockholm, juni 2014

## Huddinge kommun

Uppdrag: Nöjd Kund Index hos invånarna i Huddinge kommun  
Beställare: Gatuavdelningarna, Huddinge kommun  
Kontaktperson Huddingekommun: Annika Feychting  
Projektledare Markör: Maria Eklund  
Undersökningsperiod: Vecka 20-25 år 2014



**Markör Örebro**

Box 396, 701 47 Örebro

Tel: 019- 16 16 16, Fax:019-16 16 17

**Markör Stockholm**

Box 921 39, 102 08 Stockholm

Tel: 019- 16 16 16, Fax: 08-716 83 81

## Innehållsförteckning

Inledning .....	3
Bakgrund och syfte.....	3
Population, urval och metod .....	3
Inför läsning av rapporten.....	3
Resultat.....	5
Bakgrundsvariabler.....	5
Upplevelser av trafik och miljö .....	7
Övriga frågor .....	10
Nöjd Kund Index.....	11
Nöjdhet – Vinterunderhåll.....	12
Nöjdhet – Städning .....	13
Nöjdhet – Beläggning.....	15
Nöjdhet – Belysning .....	16
Nöjdhet – Vägvisning .....	18
Nöjdhet – Parkering .....	19
Nöjdhet – Information och kontakt med kommunen .....	21
Nöjdhet – Totalt.....	22
Slutdiskussion .....	23

## Inledning

### Bakgrund och syfte

I Huddinge kommun arbetar Gatuavdelningarna för att invånarna ska vara nöjda med vägnätet och dess omgivning gällande åtgärder och underhåll. För kommunens utveckling är goda kommunikationer och en bra infrastruktur viktigt. Vägnätet ska vara trafiksäkert, framkomligt och tillgängligt. För att följa upp invånarnas upplevelse av det Gatuavdelningarna levererar genomförde Gatukontoret våren år 2008, 2010 och år 2012 en Nöjd Kund Undersökning (NKI). Årets undersökning genomfördes för att följa upp tidigare års resultat och är därför utformat på samma sätt för att jämförelser ska kunna göras.

### Population, urval och metod

Undersökningen har genomförts som en telefonundersökning. Enkäten som har använts i undersökningen finns i bilaga 1 och har framställts av Markör Marknad och Kommunikation i samråd med Gatuavdelningarna i Huddinge Kommun. Populationen är samtliga personer mellan 18 och 79 år i Huddinge kommun. Undersökningen genomfördes med ett så kallat stratifierat urval. Detta innebär att populationen delades in i förbestämda sju bostadsområden och i förväg bestämdes ett önskat antal genomförda intervjuer, totalt och per bostadsområde. I detta fall bestämdes 250 respondenter per bostadsområde. Bostadsområdesindelningen gjordes i samråd med Huddinge kommun och följande områden valdes; Vårby, Segeltorp, Flemingsberg, Sjödal/Fullersta, Stuvsta/Snättringe, Skogås och Trångsund. Huddinge kommun avgjorde var gränserna mellan områdena skulle dras.

Urvalet för varje område har skett genom ett slumpmässigt urval ur telefonabonentregistret. Intervjupersoner har sedan ringts upp ur detta urval till dess att 250 intervjuer per område har genomförts. Markörs intervjuare har vid undersökningens genomförande frågat efter den person som senast fyllde år och som är 18 år eller äldre. Detta för att nå en slumpmässig fördelning mellan kön och ålder och därmed en fördelning som i så hög grad som möjligt motsvarar befolkningsstrukturen. Dock ska sägas att abonentregistret som ligger till grund för urvalet medför en underrepresentation av åldersgruppen 24 år eller yngre och en överrepresentation av 65 år eller äldre då denna åldersgrupp i större utsträckning har fasta telefoner hemma eller registrerade mobilabonnemang.

Den genomförda undersökningen tillhandahåller en god grund för diskussion kring framtida mål för Gatuavdelningarna. Då detta är det fjärde mättillfället presenteras jämförelser mellan mätomgångarna där så är möjligt. Undersökningen som genomfördes år 2008 hade en annan områdes indelningen och antal genomförda intervjuer än år 2010, 2012 och år 2014 vilket medför att jämförelse enbart görs på totalnivå mellan dessa år.

### Inför läsning av rapporten

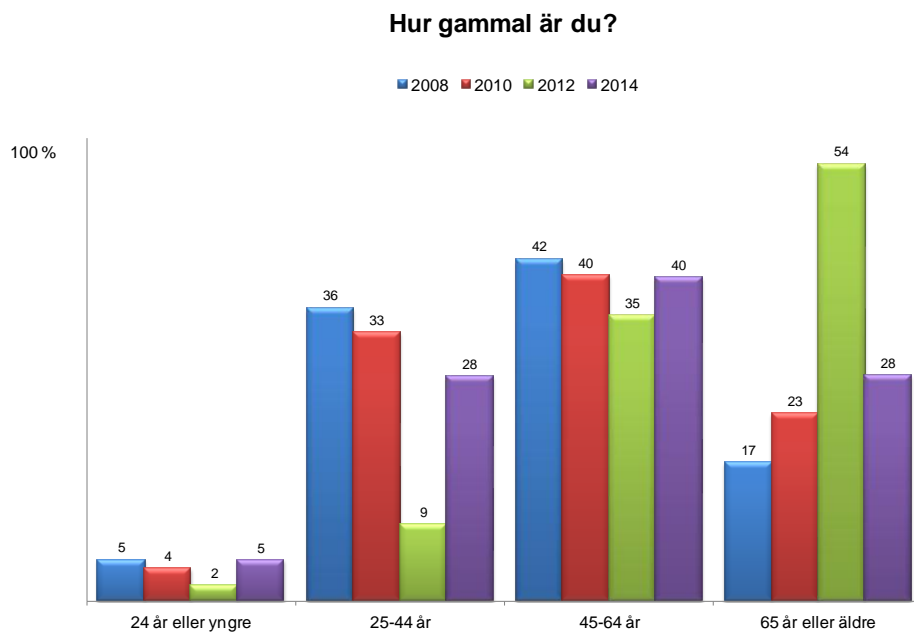
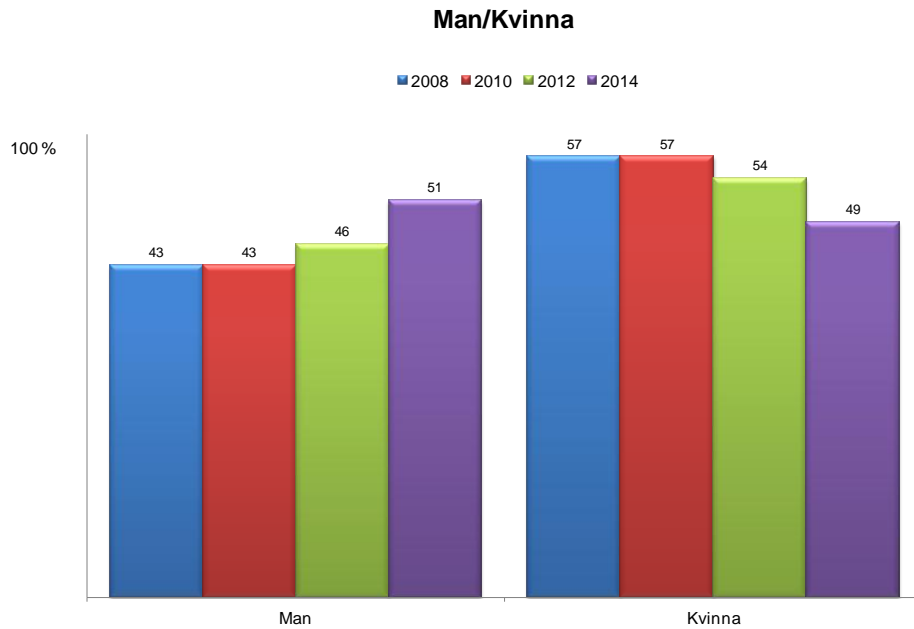
I rapporten redovisas resultatet i form av diagram och med kommenterande text. Granskning har gjorts om det föreligger någon skillnad i undergrupper. De som inte visas i diagrammen kommenteras till viss del i text tillsammans med diagrammet och återspeglas i sin helhet som tabeller i bilaga 3. Enkäten för undersökningen finns i bilaga 1 och i bilaga 2 redovisas samtliga öppna svar. Maskinella avrundningar och partiellt bortfall förekommer.

### **Index**

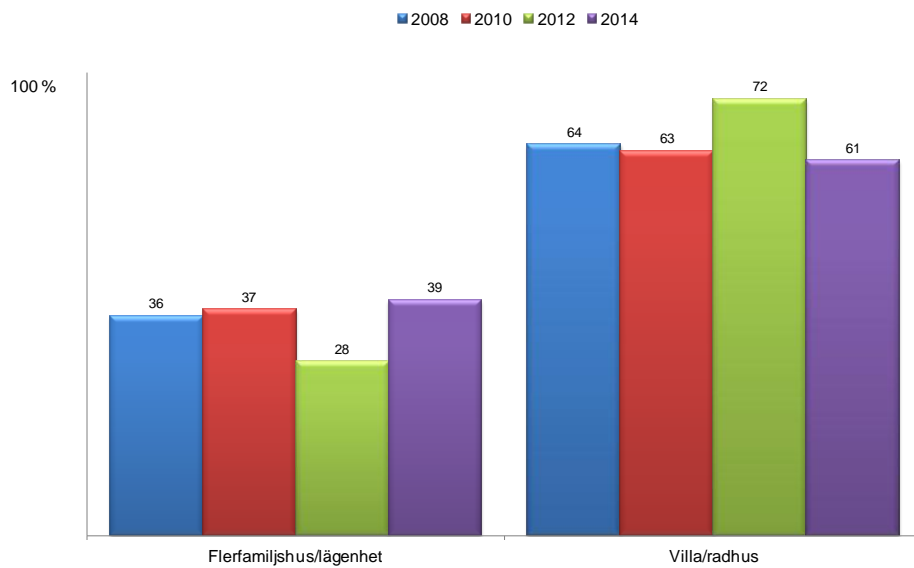
Varje indexvärde beräknas genom att summera antalet som har svarat antingen 4 eller 5 för respektive fråga inom varje indexområde. Denna summa divideras sedan med summan av totala antalet svar, i denna summa ingår inte de som har svarat 'vet ej' som svarsalternativ. 0 och 100 är det lägsta respektive det högsta värdet ett index kan anta.

## Resultat

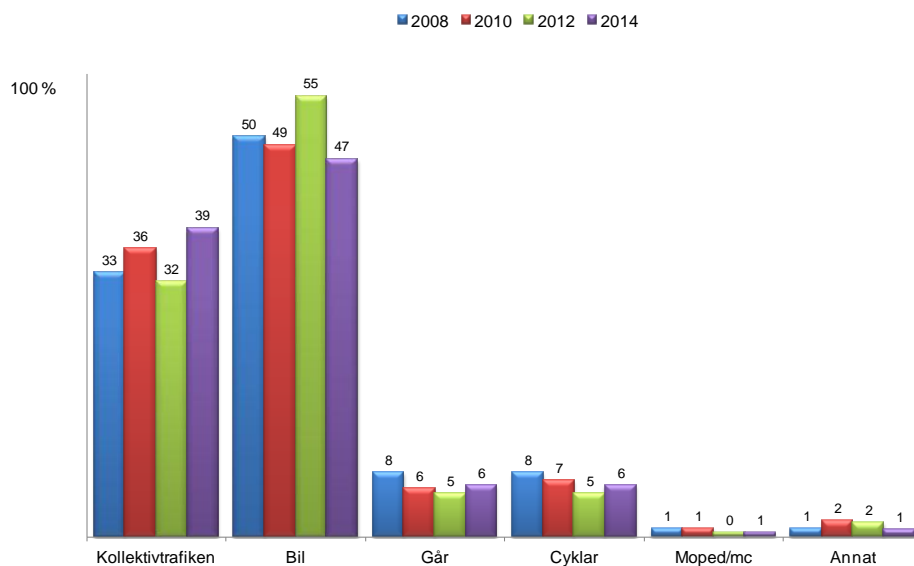
### Bakgrundsvariabler



### I vilken typ av bostad bor du?



### Hur reser du vanligtvis en vanlig vardag?

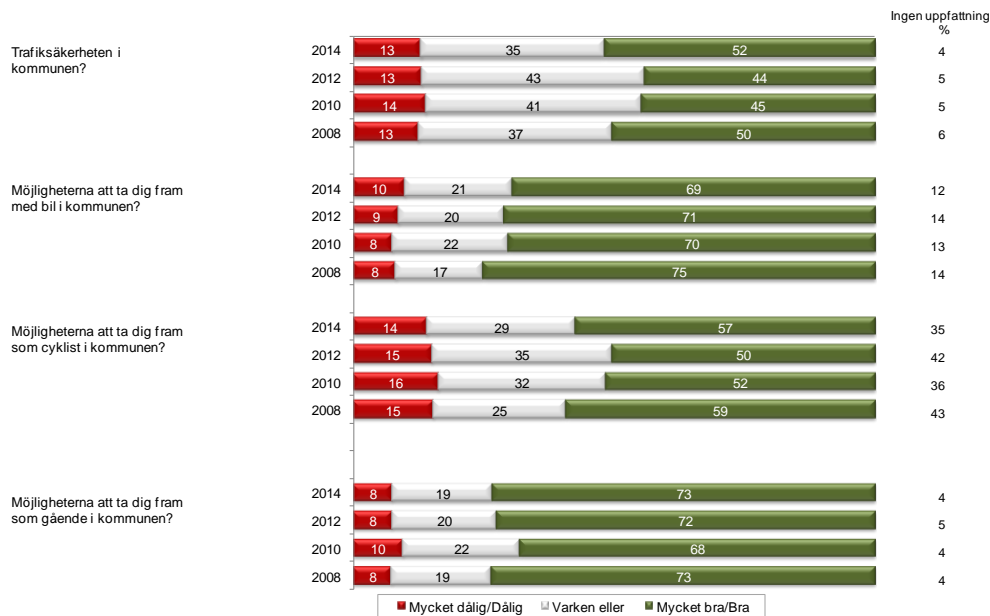


Andelen som reser med kollektivtrafiken har ökat från 32 % år 2012 till 39 % år 2014 till förmån för resor med bil. Andelen män som reser med bil en vanlig vardag är betydligt högre jämfört med kvinnor, medan kvinnor i högre utsträckning reser med kollektivtrafiken.

## Upplevelser av trafik och miljö

### Hur upplever du...

### Trafik och miljö



52 % av invånarna upplever trafiksäkerheten i kommunen som bra eller mycket bra vilket är högre än tidigare års mätningar.

Möjligheterna att ta sig fram i kommunen med bil eller som gående anser 69 % vara bra eller mycket bra.

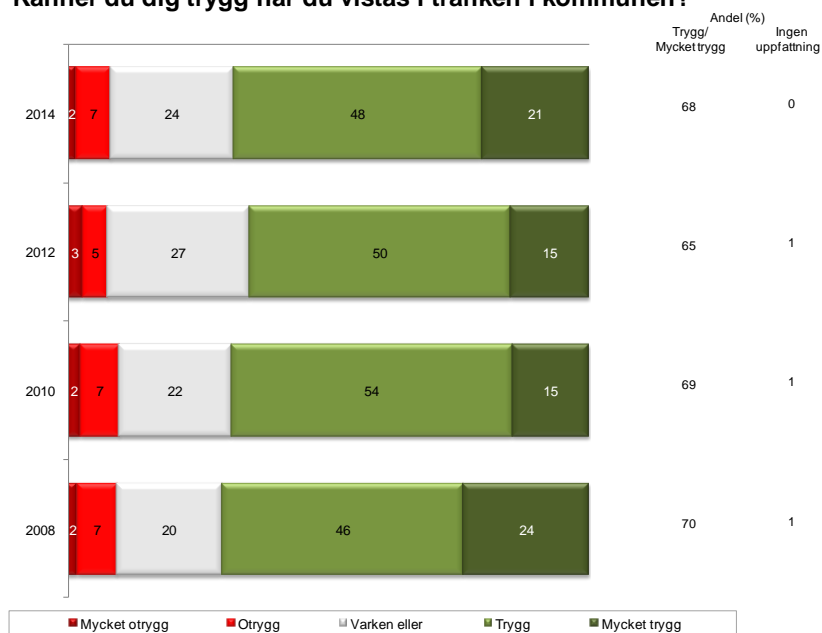
På frågan om möjligheterna att ta sig fram som cyklist i kommunen har en hög andel (35 %) av invånarna svårt att svara på frågan, men av de som kan besvara frågan är 57 % nöjda.

Citat gällande trafiken:

*”Jag tycker att det är utmärkt att man sänkt hastigheten på småvägarna samt infört 'bussmidjor' som tvingar bilar i båda riktningarna att stanna. Ökar trafiksäkerheten.”*

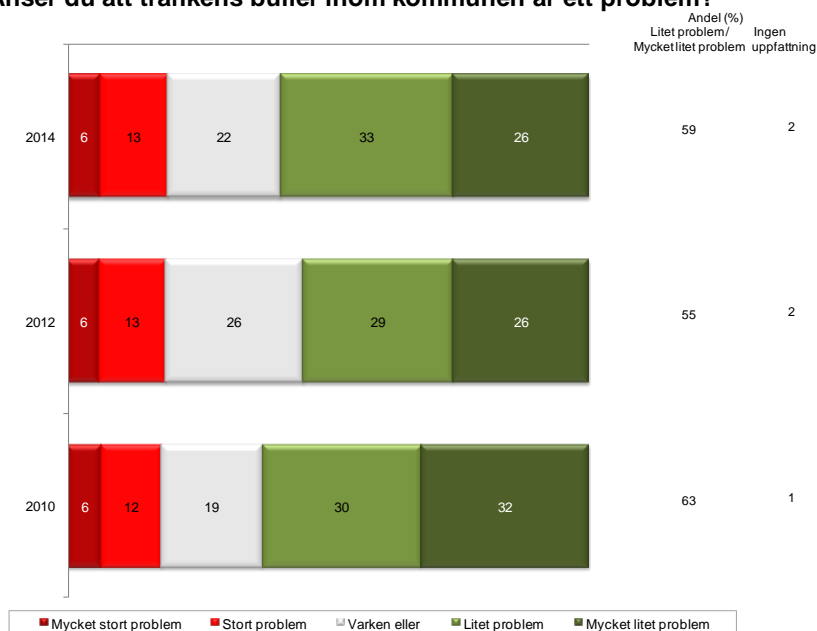
*”Cykelbanor saknas på vissa håll, vilket leder till att man måste cykla på vägen. Det känns otryggt tycker jag och blir också svårt på vintern i och med dålig skottning i kanterna.”*

### Känner du dig trygg när du vistas i trafiken i kommunen?



68 % av invånarna känner sig mycket trygga eller trygga när de vistas i trafiken i kommunen, vilket är en högre andel än år 2012 men fortfarande något lägre jämfört med år 2010 och år 2008.

### Anser du att trafikens buller inom kommunen är ett problem?

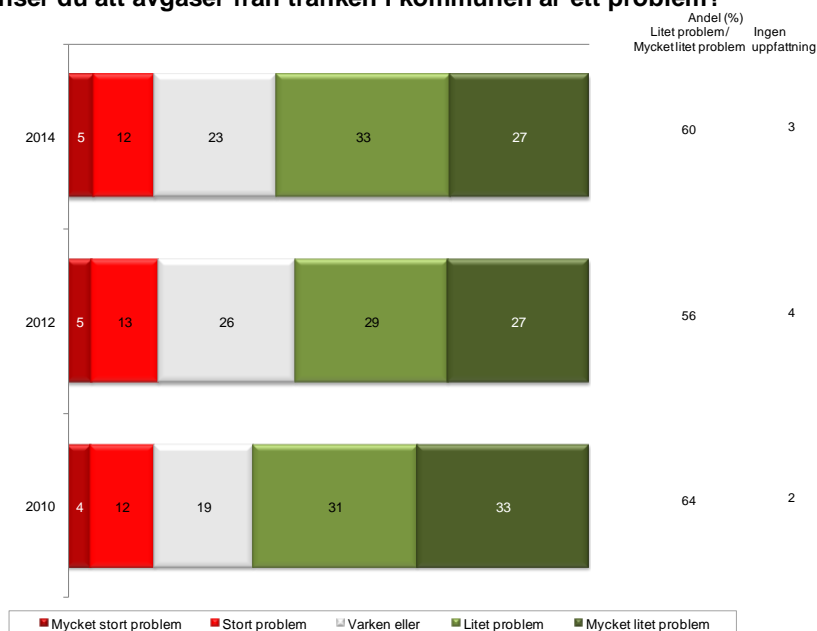


59 % invånarna anser att trafikens buller inom kommunen är ett litet eller mycket litet problem vilket är en ökning jämfört med undersökningen år 2012. Åldersgruppen 24 år eller yngre anser i lägre grad jämfört med de äldre åldersgrupperna att buller är ett problem.

Citat gällande buller från trafiken: *"Det är jättemycket buller där jag bor, jag bor precis vid järnvägen och stora vägar och man måste hålla dörrar och fönster stängda. Jag skulle önska att det blev lite lugnare".*

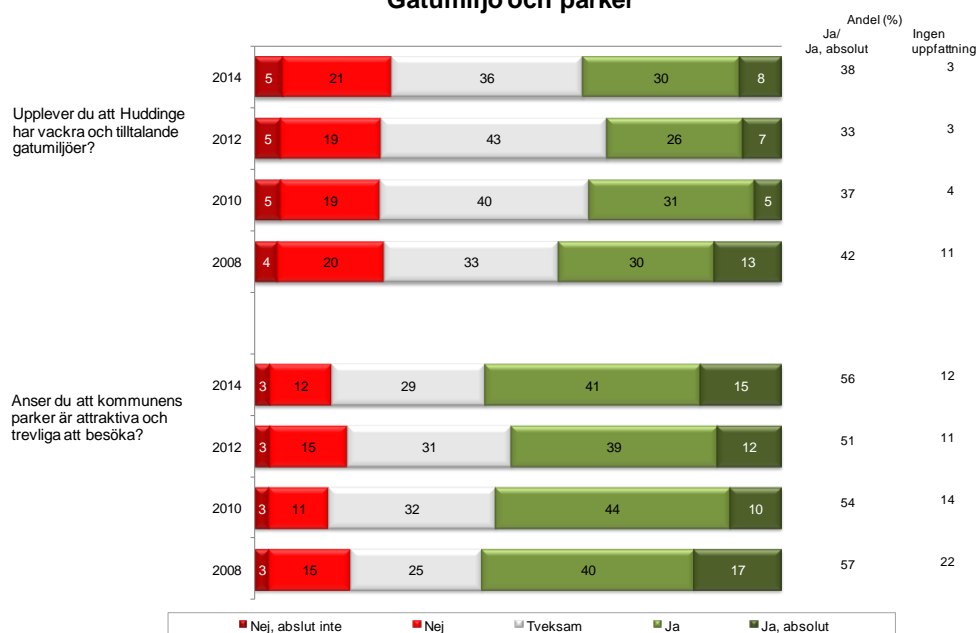


### Anser du att avgaser från trafiken i kommunen är ett problem?



60 % av invånarna år 2014 anser att avgaser från trafiken i kommunen är ett litet eller mycket litet problem vilket är en ökning jämfört med mätningen år 2012 men ännu inte riktigt lika hög andel som vid mätningen år 2010.

### Gatumiljö och parker



Drygt 4 av 10 invånare anser att Huddinge har vackra och tilltalande gatumiljöer, vilket är högre jämfört med mätningarna år 2012 och år 2010.

Över hälften anser att kommunens parker är attraktiva och trevliga att besöka år 2014, vilket är högre jämfört med tidigare års mätningar och nästan på samma nivå som år 2008.

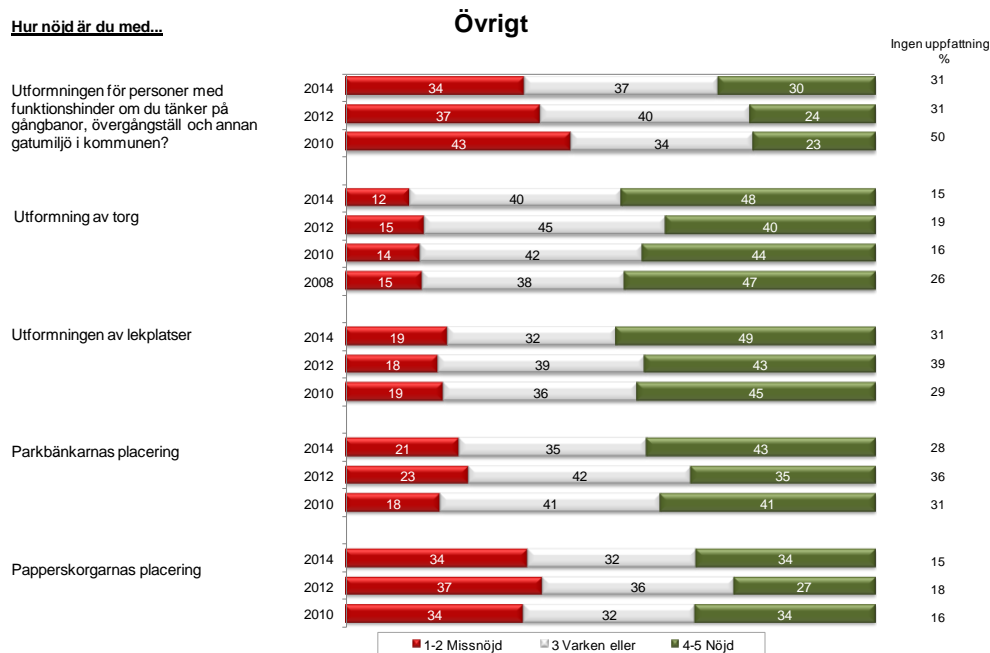
Åldersgruppen 24 år eller yngre uppger i högre grad att Huddinge har vackra och tilltalande gatumiljöer jämfört med de äldre.

Citat gällande gatumiljöer och parker:

*"Det behövs röjas undan träd och buskar i parker och på gångvägar så att det ser fräscht ut.*

## Övriga frågor

### Hur nöjd är du med...



Andelen nöjda invånare har ökat på alla frågor jämfört med tidigare år. Frågan om papperskorgarnas placering fick år 2012 lägst andel nöjda men är den frågan år 2014 där andel nöjda har ökat mest.

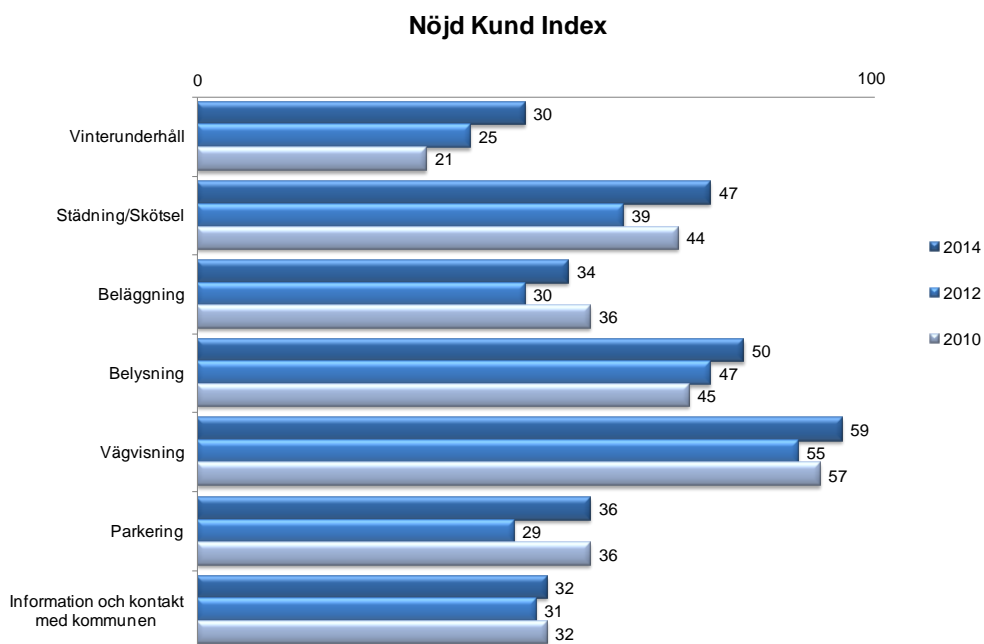
Drygt en tredjedel av respondenterna anser sig inte ha någon uppfattning i frågorna som diagrammet visar.

Citat gällande övriga frågor:

*"Fler papperskorgar och skyltar med att folk ska ta upp efter hunden."*

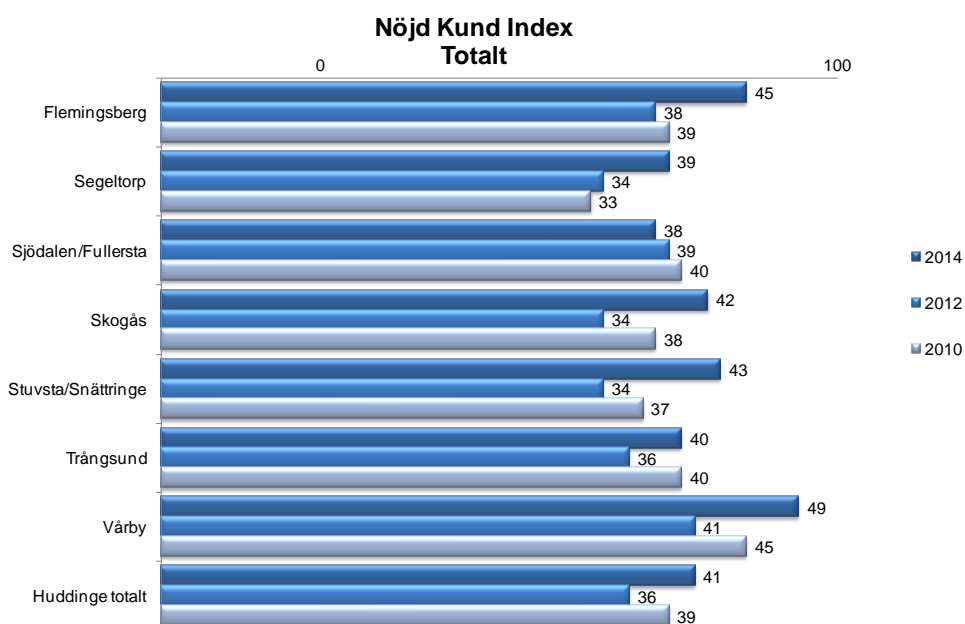
*"Jag tycker att man satsar för lite på handikappade och hur de ska kunna ta sig fram."*

## Nöjd Kund Index



Index för alla områden har ökat år 2014 jämfört med år 2012 och jämfört med år 2010 har alla index undantaget beläggning ökat.

Index för städning/skötsel är det index som har ökat mest från år 2012 (39) till år 2014 (47).

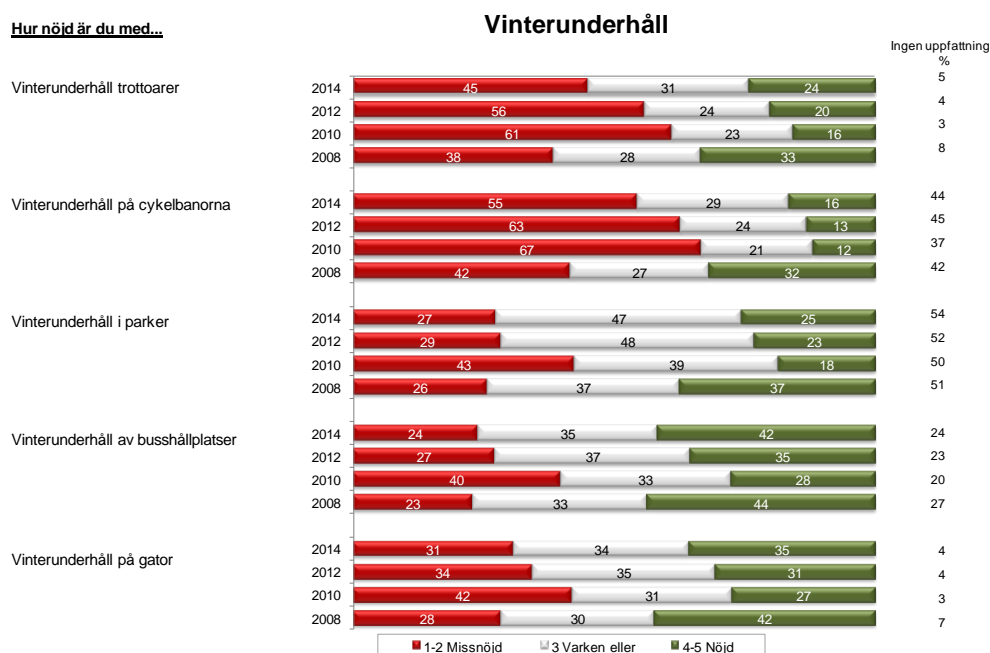


Index per område visar att index har ökat i alla bostadsområden undantaget Sjödal/Fullersta, vilket även är det område som har lägst total index (38). Index i

Stuvsta/Snättringe är det område där det har ökat mest, från 34 år 2012 till 43 år 2014.

## Nöjdhet – Vinterunderhåll

Hur nöjd är du med...



Trenden år 2014 fortsätter från år 2012 där andel nöjda med vinterhålllet ökar och andelen missnöjda minskar. På alla frågor om vinterunderhåll undantaget vinterunderhåll på gator är det många som inte kan besvara frågan.

Åldersgruppen 24 år eller yngre är i högre grad nöjda med vinterunderhållet på busshållplatser jämfört med de äldre åldersgrupperna.

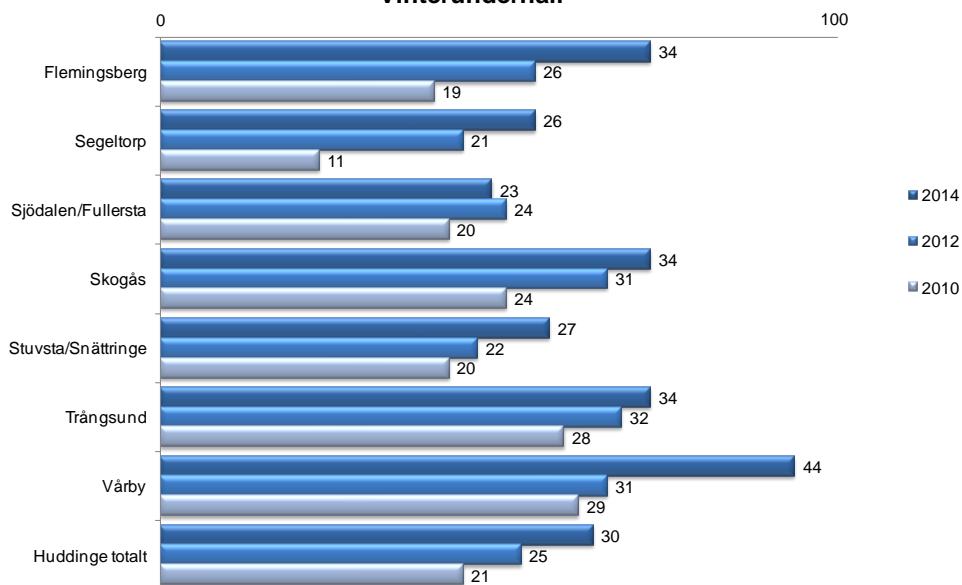
Boende i flerbilshus/lägenhet är i högre grad nöjda med vinterunderhållet på alla frågor jämfört med boende i villa/radhus.

Citat gällande vinterunderhåll:

*"Var mer på hugget med snöröjningen!"*

*"Snöröjningen på gator som inte har trottoar måste bli bättre, för som det är nu så skrapar de bort och lämnar fem centimeter snö och det är jobbigt för både de som går och cyklar."*

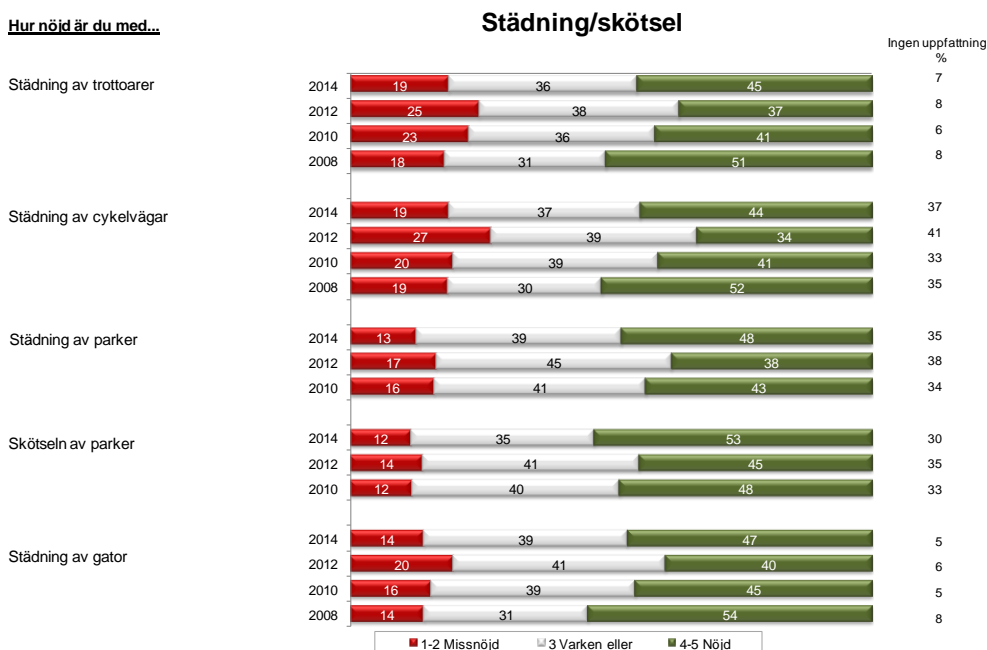
### Nöjd Kund Index Vinterunderhåll



Indexvärdet för vinterunderhåll har totalt sett ökat från 21, år 2010 till 30 år 2014. Det område som har haft den största ökningen mellan år 2012-2014 är Vårby följt av Flemingsberg.

### Nöjdhet – Städning

Hur nöjd är du med...



Andelen nöjda med städningen i Huddinge kommun har ökat något jämfört med år 2012 och är ungefär på samma nivå som vid mätningen år 2010. Högst andel nöjda får skötseln av parker där hälften är nöjda, lägst andel nöjda år 2014 samt år 2012 får städningen av cykelvägar där ungefär en tredjedel är nöjda. På frågorna om städning och skötsel är det många som väljer svarsalternativet vet ej vid alla mättillfällen.

Åldersgruppen 24 år eller yngre är i högre grad nöjda med städningen av trottoarer och gator jämfört med de äldre åldersgrupperna år 2014.

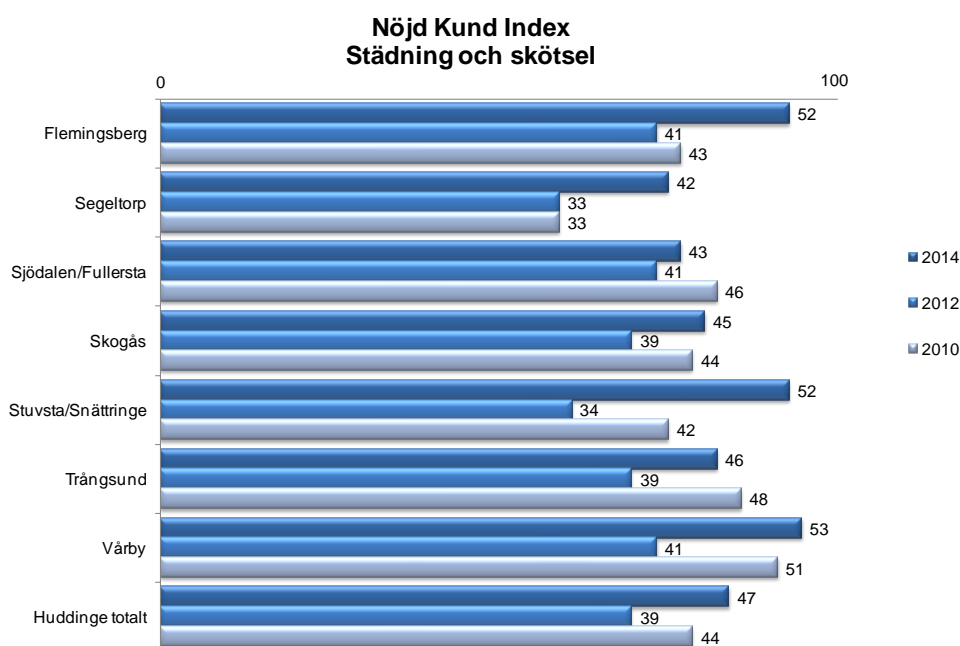
För de flesta frågor gällande städning är gruppen män något mer nöjda jämfört med kvinnorna år 2014.

Boende i flerbilshus/lägenhet är i högre grad nöjda med städningen och skötseln på alla frågor jämfört med boende i villa/radhus.

Citat gällande städning:

*"Gatustädning sker ändas en gång om året och det tycker jag inte är okej. För det ser inte bra ut."*

*"De som sköter städningen i Trångsund sköter det väldigt bra".*

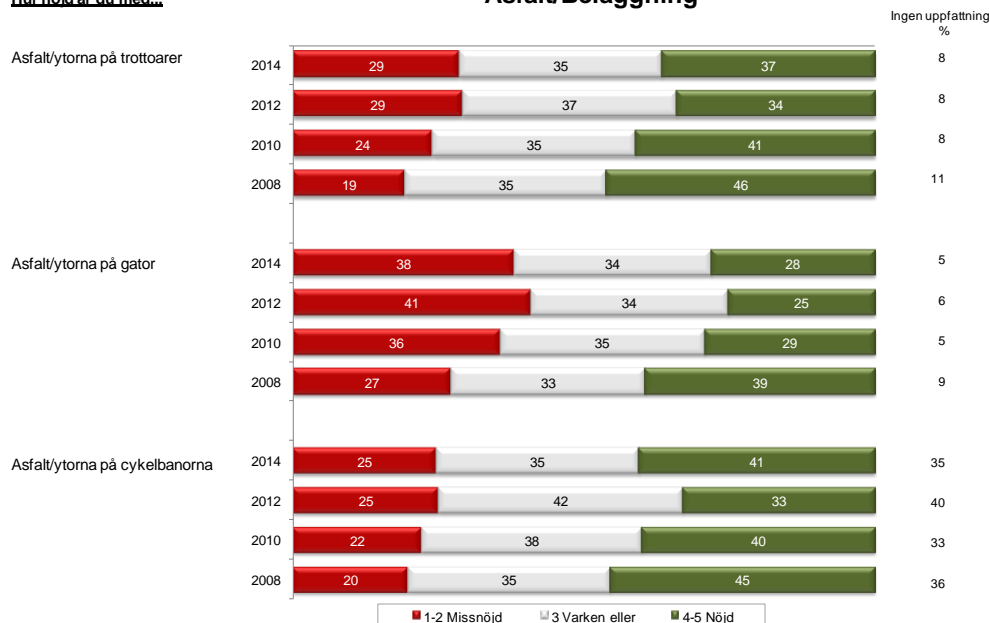


Index för städning/skötsel har totalt sett ökat från år 2012 till 2014 och för alla områden. I området Stuvsta/Snättringe ser vi den största ökningen med 18 enheter jämfört med år 2012.

## Nöjdhet – Beläggning

Hur nöjd är du med...

### Asfalt/Beläggning



Andelen invånare som är nöjda med beläggningen på gator, trottoarer och cykelbanor i Huddinge kommun har ökat jämfört med år 2012. På frågan om beläggningen på cykelbanor är det en hög andel svarar att de inte har något uppfattning vid alla mätillfällen.

Åldersgruppen 24 år eller yngre är i högre grad nöjda med beläggningen jämfört med de äldre år 2014.

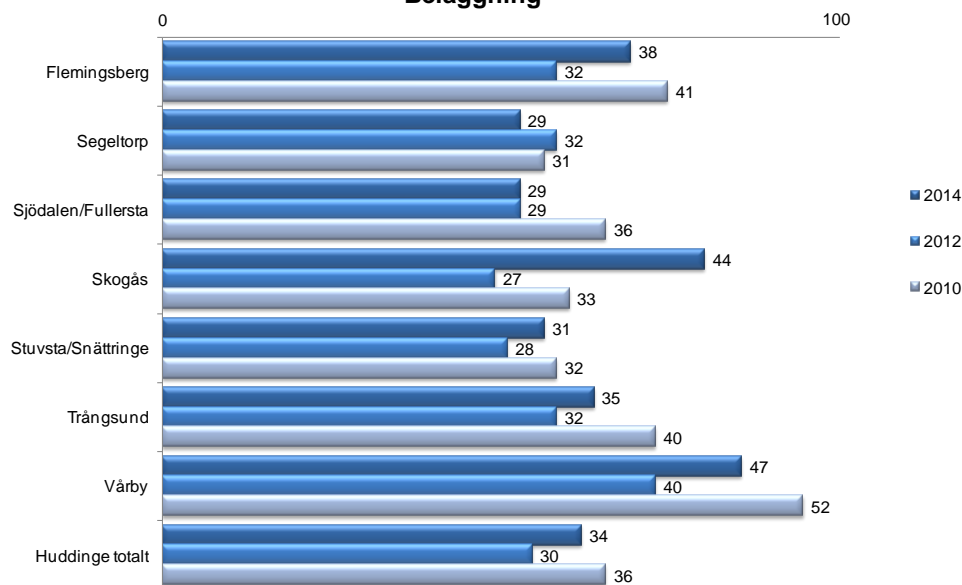
De som bor i villa/radhus är mer missnöjda med beläggningen på gatorna jämfört med de som bor i lägenhet/flerfamiljshus både år 2012 och år 2014.

Citat gällande beläggning:

*"Jag vill rikta skarp kritik mot asfaltsyterna av vägar. Det är alldeles för mycket lappning av asfalt istället för att göra jobbet ordentligt från början. 'Gör om gör rätt' bör vara något att ha i åtanke på Gatukontoret."*

*"I Sjödahlsparken är det väldigt dåligt asfalterade gångar. Det är gropigt och även dålig belysning. Om kommunen väljer asfaltera så får de hålla efter också."*

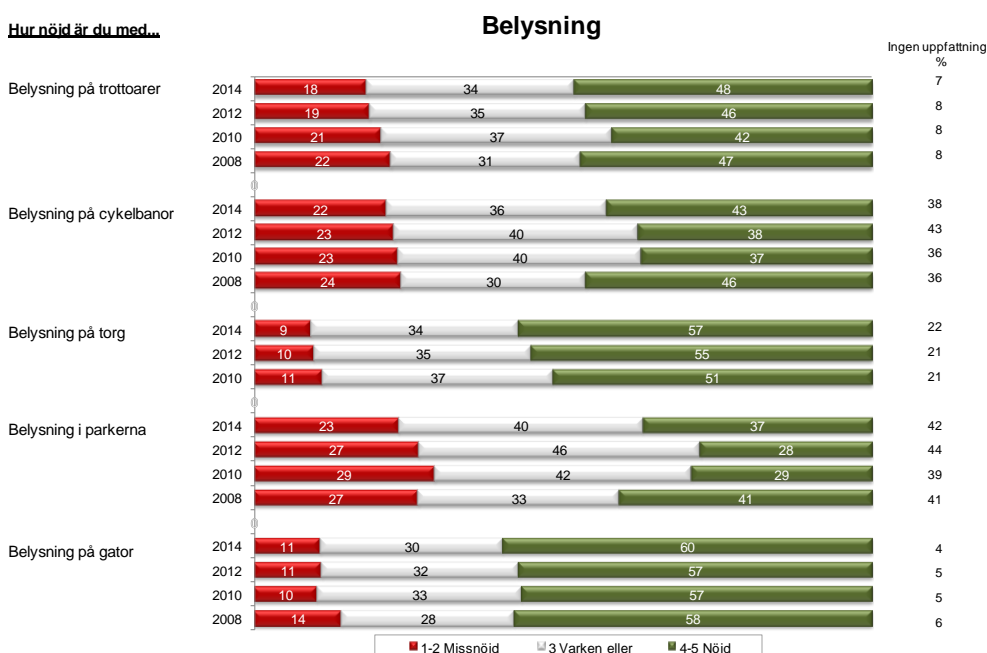
## Nöjd Kund Index Beläggning



Index totalt sett för beläggning har ökat från 30, år 2012 till 34, år 2014. I alla områden undantaget Segeltorp har det skett en ökning av index för beläggning. Den största ökningen har skett i området Skogås.

## Nöjdhet – Belysning

Hur nöjd är du med...



Andelen som är nöjda med belysningen på trottoarer, cykelbanor, torg och gator är högre år 2014 jämfört med år 2012 och år 2010. På frågan om belysningen i parkerna är det en hög andel som inte kan besvara frågan vid alla mätillfällen.

Män är i högre grad nöjda med belysningen jämfört med kvinnor både år 2012 och år 2014.

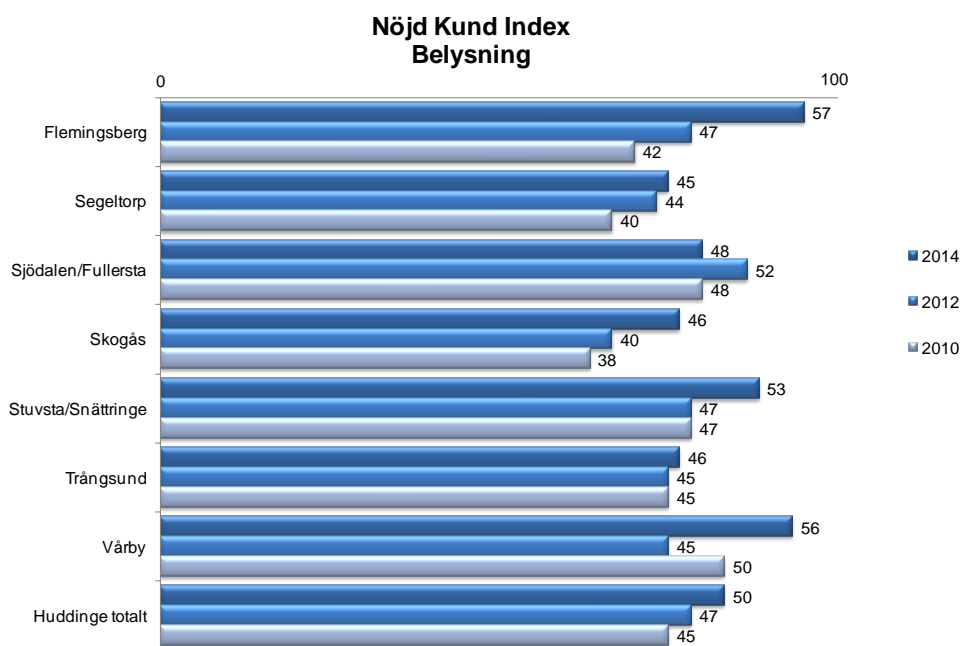


De som bor i lägenhet/flerfamiljshus är något mer nöjda med belysningen jämfört med de som bor i villa/radhus.

Citat gällande belysning:

*"Träd och buskar måste hållas efter i närheten av belysning så att inte vegetationen blockerar ljuset."*

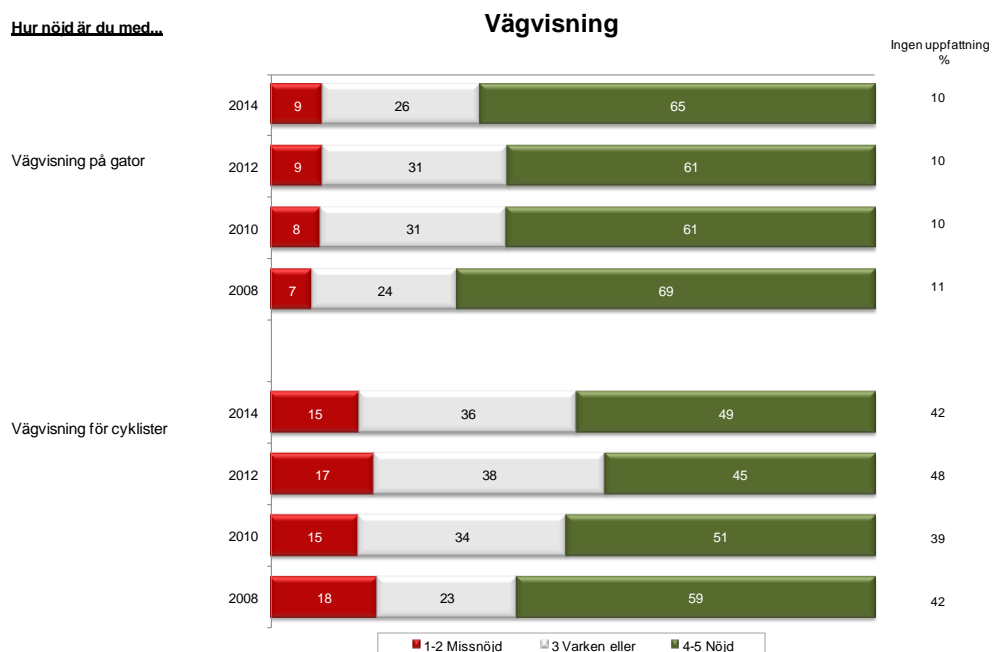
*"Jag önskar bättre belysning/bättre upplysta joggingspår vid sjön Trehörningen"*.



Index för belysning har ökat från 45, år 2010 till 50, år 2014. I området Vårby och Flemingsberg har det skett den högsta ökningen jämfört med år 2012.

## Nöjdhet – Vägvisning

Hur nöjd är du med...



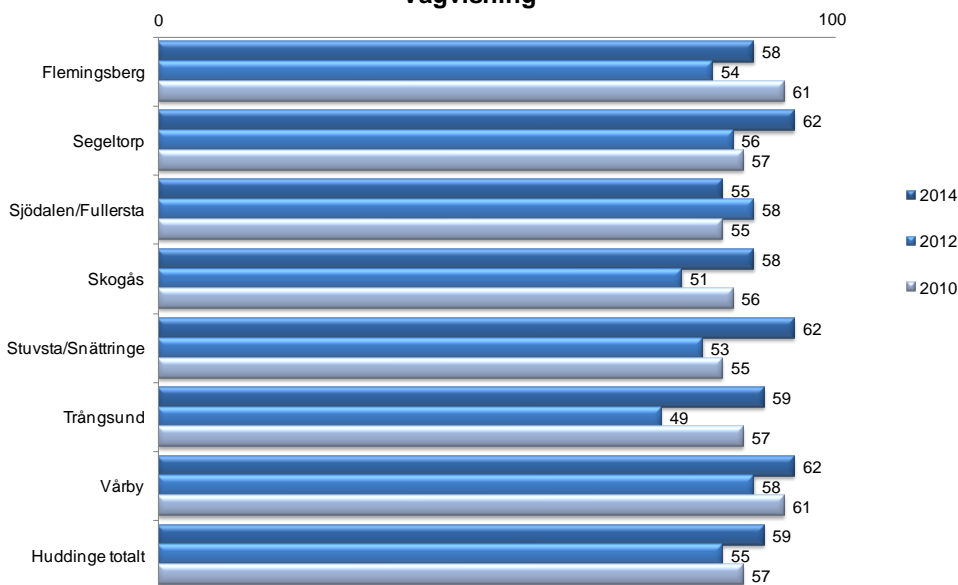
65 % av invånarna är nöjda med vägvisningen på gatorna i Huddinge, detta är i högre jämfört med år 2010 och år 2012. 49 % är nöjda med vägvisningen för cyklister år 2014, vilket är en ökning jämfört med år 2012, på denna fråga är det även en hög andel som inte kan besvara frågan.

Citat gällande vägvisning:

*"Gatuskyltar behöver underhållas och rengöras från smuts och rost!"*

*"Mer skyltat och markerat var cyklister ska åka och gående ska vara. Jag är livrädd för dessa cyklar i kommunen."*

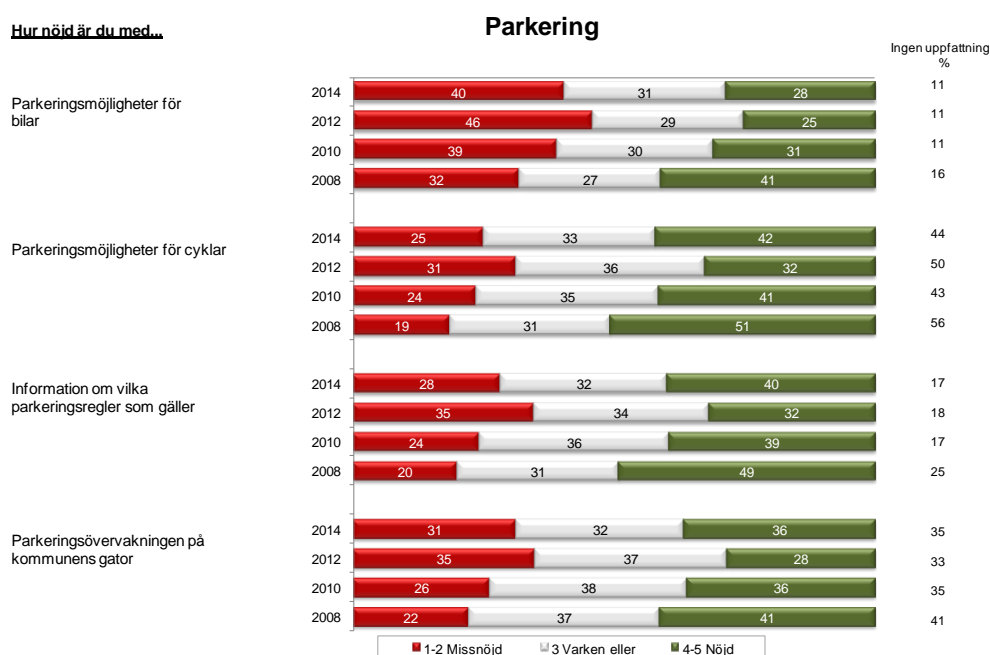
## Nöjd Kund Index Vägvisning



Index för vägvisning har totalt sett ökat år 2014 jämfört med år tidigare mätningar. Sjödalen/Fullersta är det enda område där det har skett en minskning jämfört med tidigare år.

## Nöjdhet – Parkering

Hur nöjd är du med...



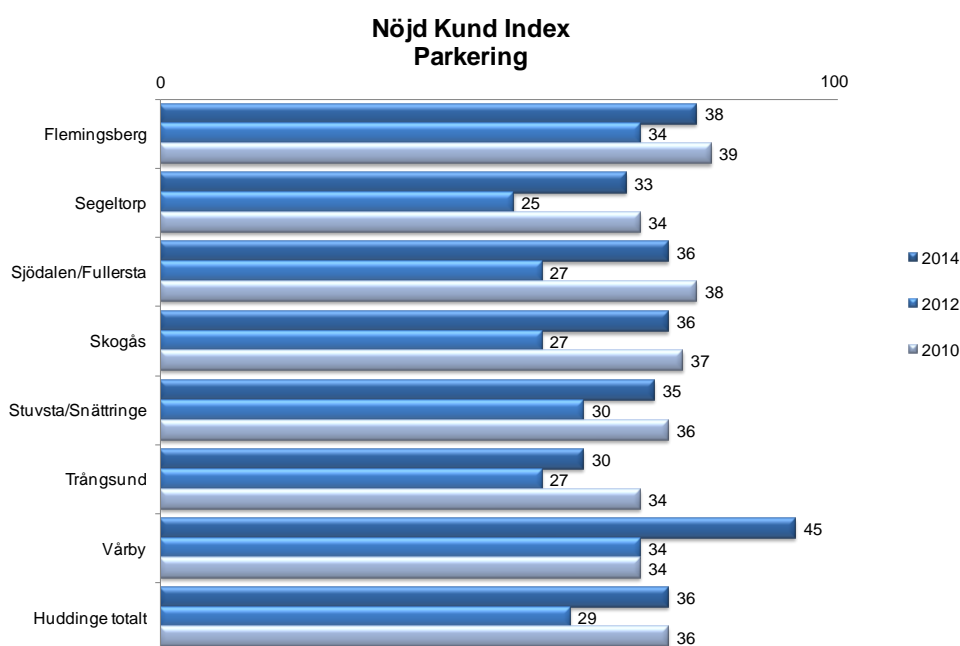
Nästan en tredjedel av invånarna är nöjda gällande parkeringsmöjligheter för bilar, vilket är en ökning jämfört med år 2012 men frågan får fortfarande en hög andel som är missnöjda. Gällande parkeringsmöjligheter för cyklar, information om parkeringsregler och parkeringsövervakning är ungefär en tredjedel nöjda år 2014. Frågan om parkeringsmöjligheter för cyklar uppger ungefär hälften att de inte kan besvara.

Män är något mer nöjda med frågorna om parkeringsmöjligheter för bilar och cyklar jämfört med kvinnor. Kvinnor är i högre grad nöjda med informationen kring parkeringsregler och parkeringsövervakningen jämfört med män både år 2012 och år 2014.

Citat gällande parkering:

*"Det saknas parkeringsplatser vid infartsparkeringen vid Stuvsta station."*

*"Jag tycker att parkeringsövervakningen borde förbättras väsentligt. Man borde även se över häckar i trafik korsningar. Dessa skulle behöva klippas ned för både sikt och trafiksäkerhetens skull."*

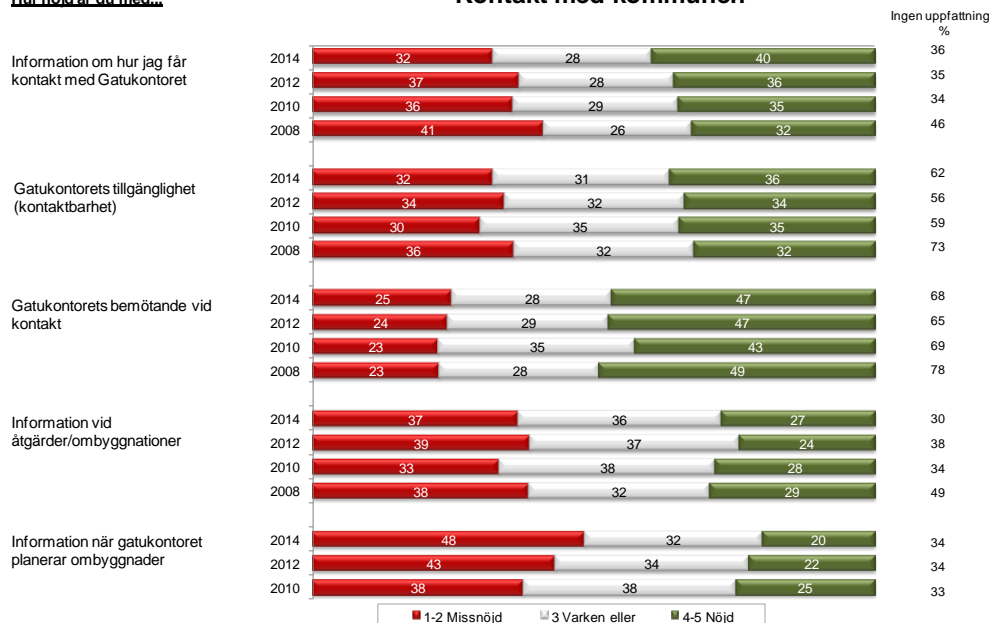


Index för parkering för Huddinge totalt har ökat från 29 år 2012 till 36 år 2014. I området Vårby ser vi den största ökningen på 11 enheter vid jämförelse mellan åren.

## Nöjdhet – Information och kontakt med kommunen

Hur nöjd är du med...

### Kontakt med kommunen



Nästan hälften av invånarna är nöjda med gatukontorets bemötande år 2012 och år 2014 vilket är en ökning jämfört med år 2010. En ökning i andel nöjda har skett mellan år 2012 och år 2014 på alla frågor undantaget frågan om information när gatukontoret planerar ombyggnader. En hög andel kan inte besvara dessa frågor utan väljer alternativet ingen uppfattning vid alla mätningar. De som bor i lägenhet/flerfamiljshus är i högre grad nöjda med informationen vid åtgärder och när gatukontoret planerar ombyggnader jämfört med de som bor i villa/radhus.

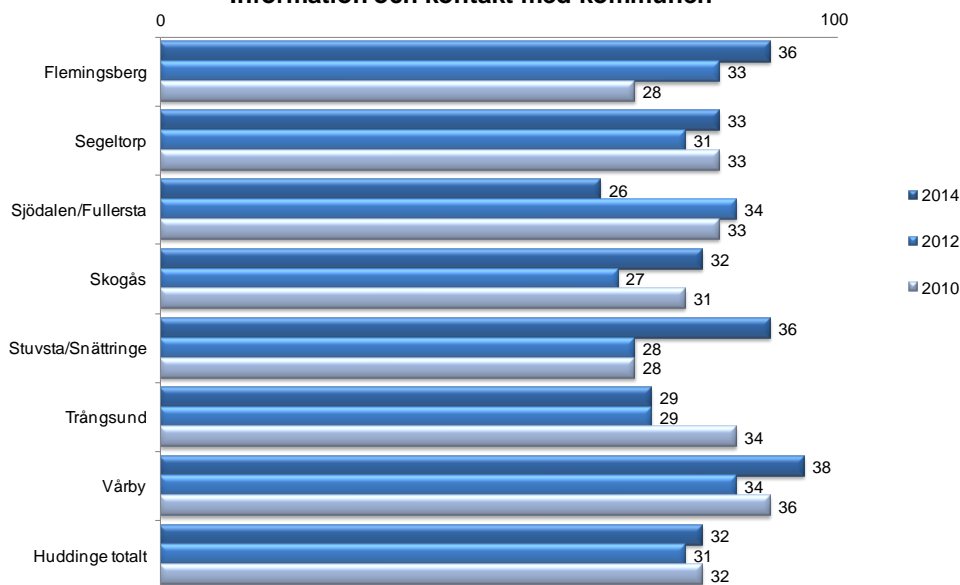
Kvinnor är generellt mer nöjda med frågorna information och kontakten med Gatukontoret jämfört med män år 2014.

Citat gällande information och kontakt med kommunen:

*"Information om hur man får kontakt med gatuvårdsavdelningen vore bra. Jag skulle förmodligen hitta det genom kommunens hemsida men alla har ju inte tillgång till dator/internet."*

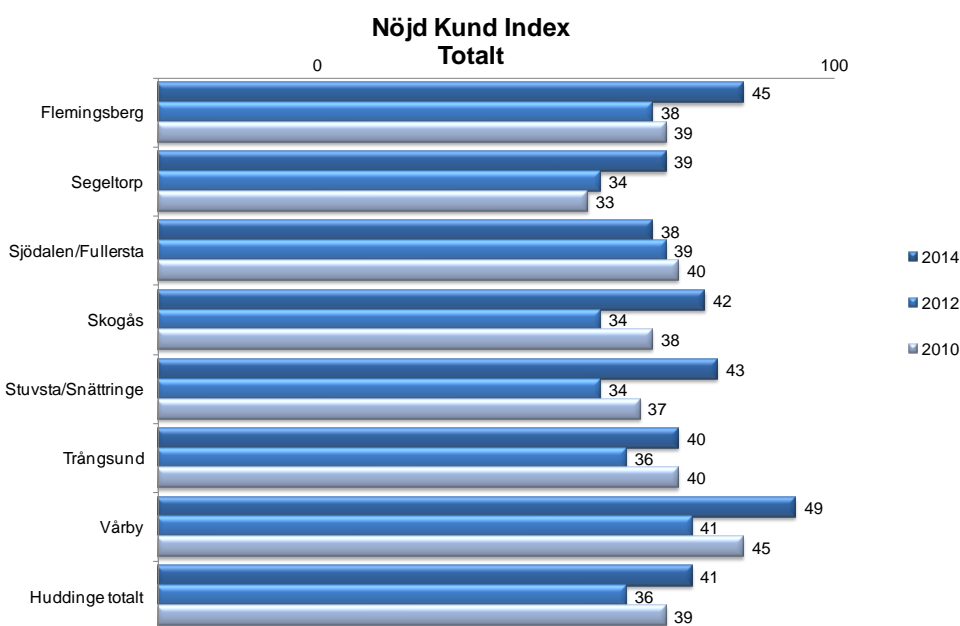
*"När man ringer och 'anmäler' något och ber Gatukontoret ringa tillbaka till en och inte gör det fast de har sagt att de ska göra det, det blir man bitter på."*

### Nöjd Kund Index Information och kontakt med kommunen



Index för Huddinge totalt gällande information och kontakt med kommunen har ökat från år 2012 och är på samma nivå som år 2010. I Sjödalén/Fullersta har det skett den största minskningen och det är även detta område där indexet har minskat.

### Nöjdhet – Totalt



Vid en sammanslagning av alla frågeområden och index ser vi att det totala indexet för Huddinge har ökat från 36 år 2012 till 41 år 2014. Området Sjödalén/Fullersta är det enda område där det har skett en minskning mellan år 2014 och år 2012.

## Slutdiskussion

Syftet med denna NKI-mätning är att ta reda på nöjdheten med Gatuavdelningarnas ansvarsområden hos invånarna i Huddinge kommun. Resultaten visar att nöjdheten för de flesta frågor och områden har ökat jämfört med mätningen år 2012.

Högst betyg i årets mätning får följande faktorer: Dessa områden är även de som år 2012 fick högst värden men har nu ökat ytterligare.

- Vägvisning (59)
- Belysning (50)
- Städning/Skötsel (47)

Lägst betyg får följande områden men även dessa har ökat jämfört med år 2012.

- Vinterunderhåll (30)
- Information och kontakt med kommunen (32)

Högst betyg i årets mätning per bostadsområde får Vårby som även fick det högsta värdet år 2012.

- Vårby (49)

Lägst betyg per bostadsområde får Sjödalen/Fullersta som även är det enda område där index har minskat jämfört med år 2012.

- Sjödalen/Fullersta (38)

Undersökningen som har gjorts är den fjärde mätningen för att följa upp utvecklingen av invånarnas nöjdhet genom kontinuerlig mätning, och för att kunna följa utvecklingen av Gatuavdelningarnas arbete över tid.

Det totala indexet för alla områden har ökat jämfört med år 2012 och år 2010 vilket är en positiv tendens som ses. Index för vinterunderhållet har stigit jämfört med tidigare års mätningar och index för städning/skötsel har ökat med 8 enheter jämfört med år 2012.

Nedan följer en kort sammanfattning av de synpunkter som framförts inom respektive prioriteringsområde, och som ger en utgångspunkt i Gatuavdelningarnas fortsatta förbättringsarbete:

### Vinterunderhåll

- Bättre snöröjning och plogning behövs på framförallt cykelbanor och trottoarer. Flertalet respondenter framför även att snön bör köras bort och inte som nu samlas i högar.

### Städning

- Flera intervjupersoner föreslår att det ska finnas fler papperskorgar och tätare tömning för att förbättra städningen. Även städningen längst vägar, cykelbanor och trottoarer kan förbättras.

#### Beläggning

- Flera intervjupersoner tar upp hål och gropar i asfalten som ett problem med vägarna, men även att gatorna efter vägarbeten inte alltid återställs.

#### Belysning

- Det efterfrågas lagning av trasig belysning och kontroller vår och vinter för att se att belysningen fungerar.

#### Vägvisning

- Vägvisningen för cyklister är det som får lägst betyg av respondenterna.

#### Parkering

- Infartsparkeringar efterfrågas av flera respondenter då de som finns ofta är fullbelagda men även fler parkeringsplatser generellt.

#### Information

- Återkoppling till invånarna efter att de har anmält något eller varit i kontakt med kommunen efterfrågas.