

Stockholm, juli 2016

Huddinge kommun

Uppdrag: Nöjd Kund Index hos invånarna i Huddinge kommun
Beställare: Gatuavdelningarna, Huddinge kommun
Kontaktperson Huddinge kommun: Annika Feychting
Projektledare Markör: Maria Eklund
Undersökningsperiod: Vecka 21-25 år 2016



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
Svarsfördelningar	3
Inför läsning av rapporten	5
Resultat.....	6
Bakgrundsvariabler.....	6
Upplevelser av trafik och miljö	9
Gatumiljö och parker	11
Tillgänglighet – Cykel	14
Nöjd Kund Index.....	15
Nöjdhet – Vinterunderhåll.....	16
Nöjdhet – Renhållning.....	17
Nöjdhet – Beläggning.....	18
Nöjdhet – Belysning	19
Nöjdhet – Vägvisning	21
Nöjdhet – Totalt.....	23
Nöjdhet – Information.....	23
Informationskampanj	25
Summering	25

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, 2012 och år 2014 en Nöjd Kund Undersökning (NKI). Årets undersökning genomfördes för att följa upp tidigare års resultat och är därför utformad på samma sätt för att jämförelser ska kunna göras. I årets undersökning har enkäten till viss del reviderats. Jämförelser mellan åren redovisas där så är möjligt och i de fall omformulering av frågor mellan år skett noteras det i diagrammen.

Population, urval och metod

Undersökningen har genomförts som en telefonundersökning. Enkäten som har använts i undersökningen finns i bilaga 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 områden och i förväg bestämdes ett önskat antal genomförda intervjuer, totalt och per område, i detta fall 250 per område. Områdesindelningen gjordes i samråd med Huddinge kommun och följande områden valdes; Vårby, Segeltorp, Flemingsberg, Sjödalen/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. 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. De respondenter som efter 5 samtalsförsök inte svarade gavs ingen mer möjlighet att delta, undantaget området Vårby där 10 samtalsförsök gjordes pga. lågt deltagande. Detta inkluderar samtalsförsök där signaler gick fram men respondenten svarade ej, respondenten var upptagen i annat samtal eller samtalet gick direkt till telefonsvararen.

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

Svarsfördelningar

Undersökningen är en individundersökning där urvalet är ett slumpmässigt urval (OSU). Totalt har 8 968 slumpats ut och 1 764 individer ingått i undersökningen. Minst 250 intervjuer gjordes per kommunal.

Fördelat över kön respektive ålder ser svarsfördelningarna ut som följande.

Kommundel 2016	Män	Kvinnor	18-24 år	25-44 år	45-64 år	65-79 år	Totalt
Flemingsberg	109	142	25	80	77	69	251
Segeltorp	109	145	14	57	77	106	254
Sjödalen/Fullersta	112	141	12	56	78	107	253
Skogås	119	131	16	63	92	79	250
Stuvsta/Snättringe	114	140	10	65	91	88	254
Trångsund	114	137	14	65	94	78	251
Vårby	111	140	13	85	78	75	251
Totalt	788	976	104	471	587	602	1764

Svarsfördelningen visar att vi har en viss överrepresentation av kvinnor och att äldre har svarat i högre utsträckning än yngre. Detta är en mycket vanlig fördelning d.v.s. att kvinnor svarar i högre utsträckning än män och äldre något mer än yngre.

För att kompensera för skevheter i svarsbenägenheten och därmed systematiska fel och för att kunna titta på sammanslagningar av urvalsområden till totaler är individerna viktade med avseende på kommundel, kön och ålder.

Som vid alla urvalsundersökningar är de angivna fördelningarna omgivna av osäkerhetsintervall (konfidensintervall) som beror på hur många svarande vi har och vilken andel vi skattar. Osäkerheten är störst när andelen vi skattar ligger runt 50 % och avtar vid högre eller lägre andelar. Nedan visas exempel på dessa intervall.

Skattad %	Antal svar	95 %-igt konfidensintervall
10 % eller 90 %	100	+/- 6 %
30 % eller 70 %	100	+/- 9 %
50 %	100	+/- 10 %
10 % eller 90 %	500	+/- 3 %
30 % eller 70 %	500	+/- 4 %
50 %	500	+/- 4 %
10 % eller 90 %	1000	+/- 2 %
30 % eller 70 %	1000	+/- 3 %
50 %	1000	+/- 3 %
10 % eller 90 %	2000	+/- 1 %
30 % eller 70 %	2000	+/- 2 %
50 %	2000	+/- 2 %

Sett till hela intervjuunderlaget (1764 svar), blir konfidensintervallet +/- 2,3 % -enheter när den skattade andelen är 50 %.

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. Maskinella avrundningar och partiellt bortfall förekommer.

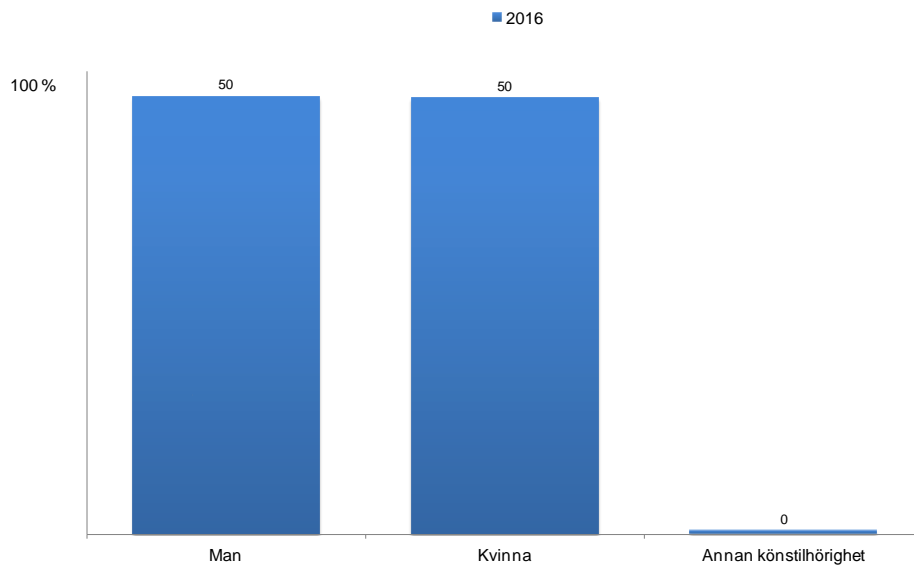
Index

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. Noteras bör att vissa frågor har omformulerats mellan mättillfällena och viss försiktighet vid jämförelser mellan åren bör tas. Index information har i årets undersökning ersatts av index för information ombyggnation och tidigare års indexvärden har räknats om för att motsvara året.

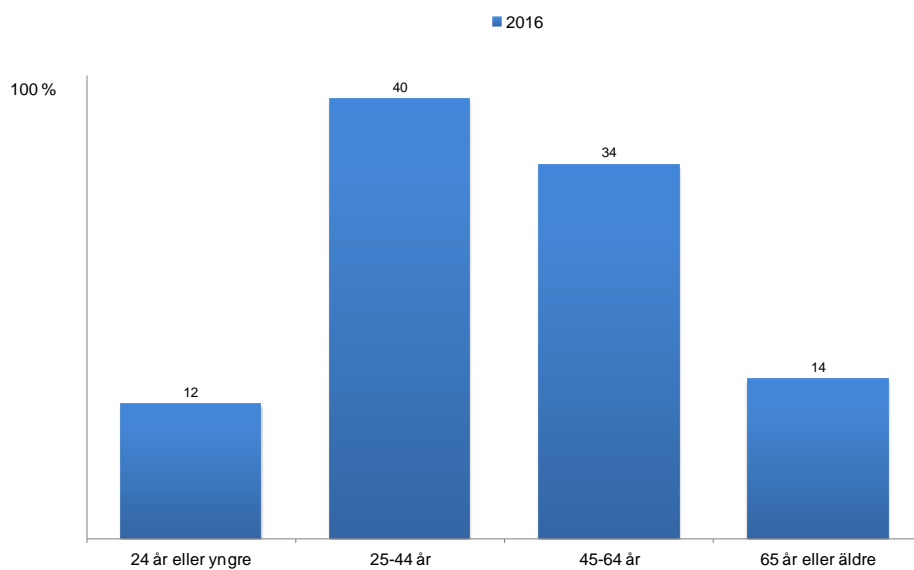
Resultat

Bakgrundsvariabler

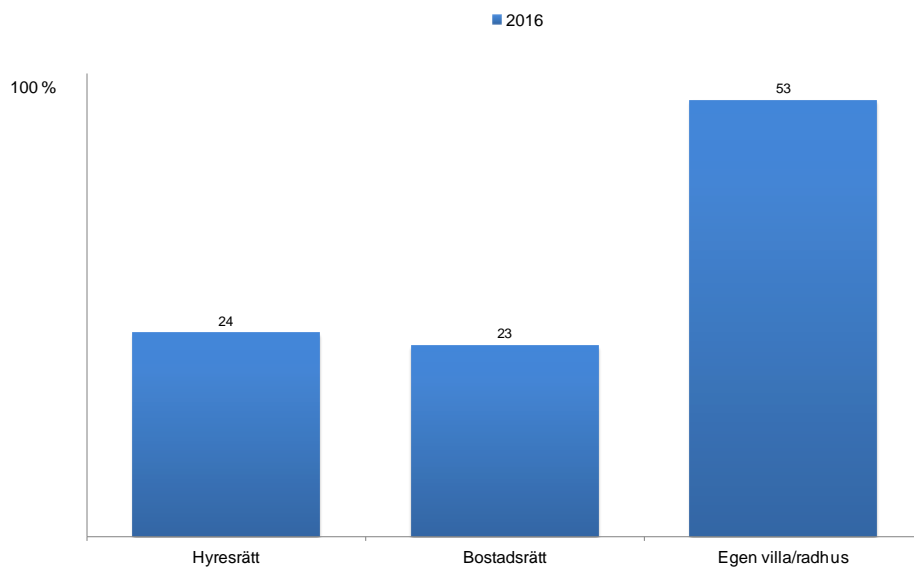
Vilket kön definierar du dig som?

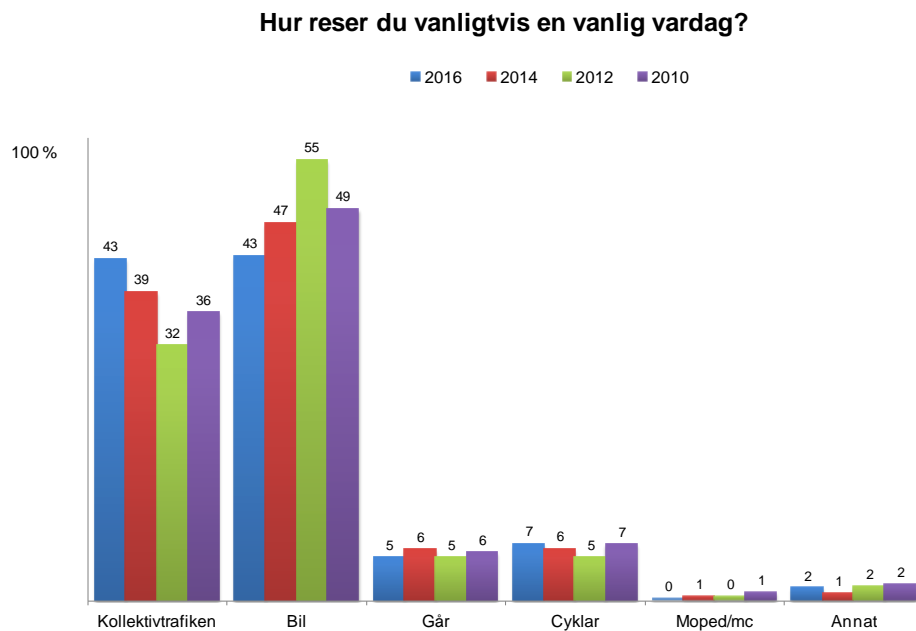
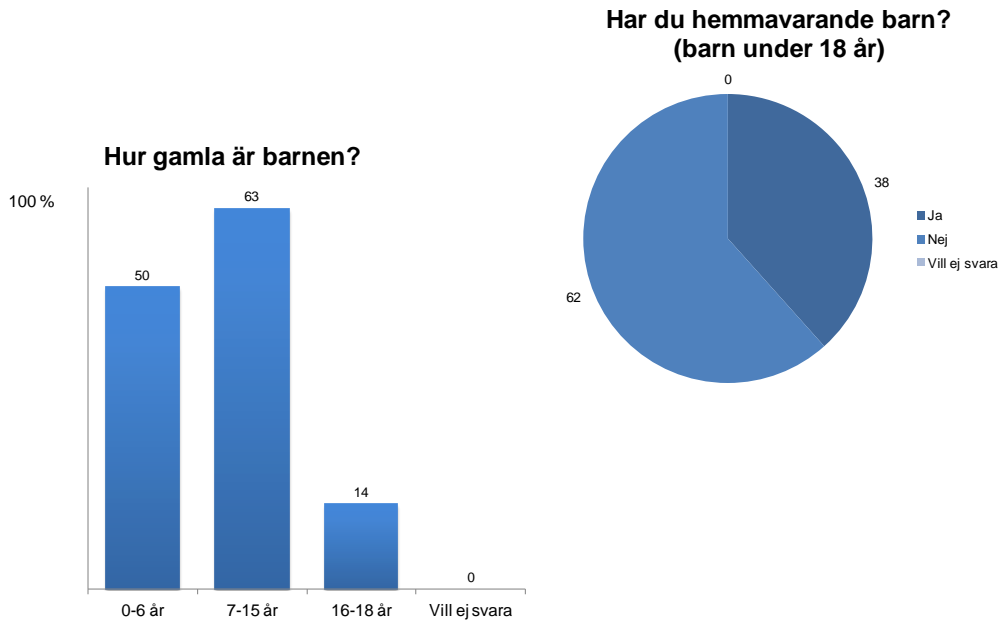


Hur gammal är du?



I vilken typ av bostad bor du?



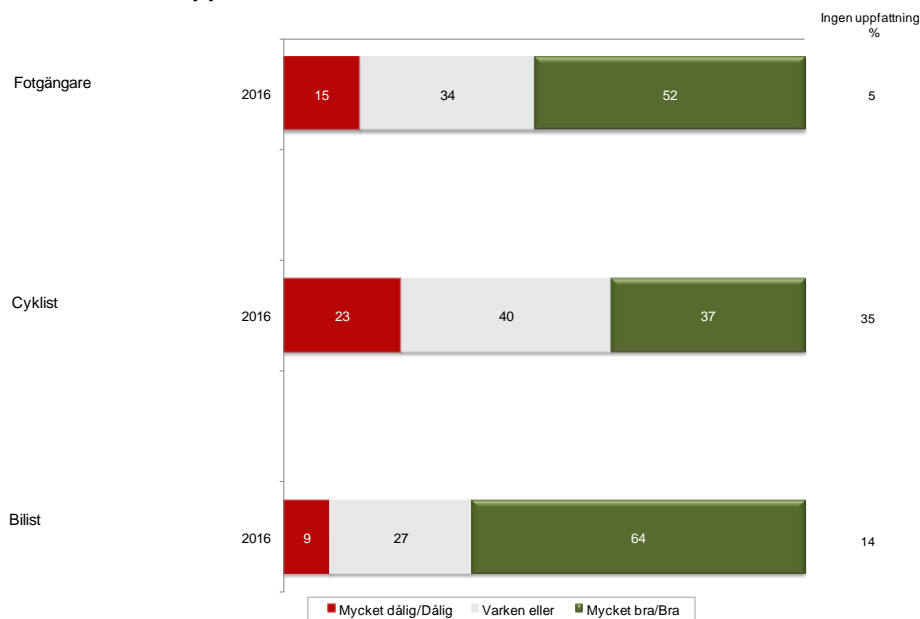


Andelen som reser med kollektivtrafiken har ökat från 32 % år 2012 till 43 % år 2016 till förmån för resor med bil. Andelen män som reser med bil en vanlig vardag är

betydligt högre jämfört med kvinnor, medan kvinnor i högre utsträckning reser med kollektivtrafiken.

Upplevelser av trafik och miljö

Hur upplever du trafiksäkerheten i kommunen som...

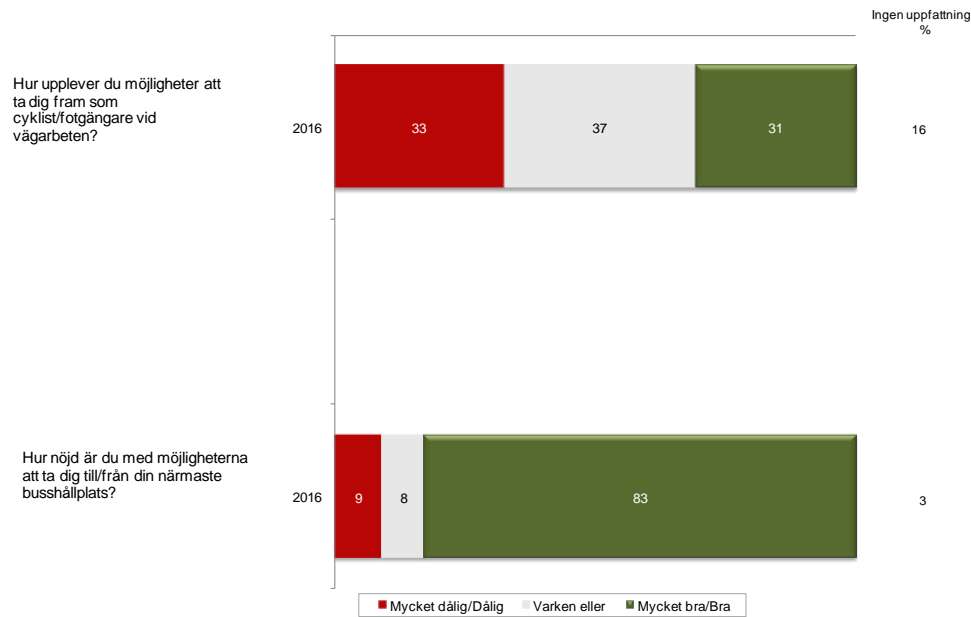


52 % av invånarna upplever trafiksäkerheten som fotgängare som bra/mycket bra. Åldersgruppen 18-24 år upplever i högre grad trafiksäkerheten som fotgängare som bra/mycket bra jämfört med andra åldersgrupper. Invånare som inte har hemmavarande barn upplever säkerheten som fotgängare bra/mycket bra i högre utsträckning jämfört med de som har hemmavarande barn.

37 % av invånarna upplever trafiksäkerheten som cyklist som bra/mycket bra. En hög andel, 35 % uppger att de inte kan svara på frågan. Invånare som inte har hemmavarande barn upplever säkerheten som cyklist bra/mycket bra i högre utsträckning jämfört med de som har hemmavarande barn.

64 % av invånarna upplever trafiksäkerheten som bilist som bra/mycket bra. Åldersgruppen 18-24 år upplever i högre grad trafiksäkerheten som bilist som bra/mycket bra jämfört med andra åldersgrupper. Boende i hyresätt upplever trafiksäkerheten som bilist mindre bra än boende i bostadsrätt och villa/radhus.

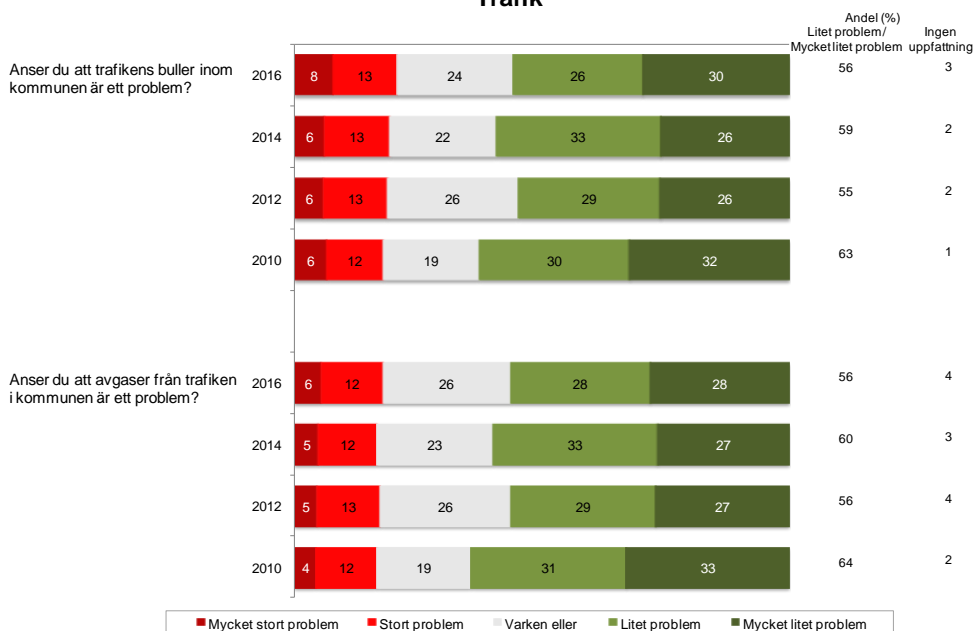
Trafik



31 % uppger att möjligheten att ta sig fram som cyklist/fotgängare vid vägarbeten är bra/mycket bra. 33 % uppger att möjligheten är mycket dålig/dålig och 37 % uppger mittenalternativet varken eller. Åldersgruppen 18-24 år upplever i högre grad möjligheten som bra/mycket bra. Invånare som inte har hemmavarande barn upplever möjligheten att ta sig fram vid vägarbeten som bra/mycket bra i högre utsträckning jämfört med de som har hemmavarande barn.

83 % anser att möjligheten att ta sig till/från deras närmaste busshållplats är bra/mycket bra. Invånare som inte har hemmavarande barn upplever möjligheten att ta sig till/från sin närmaste busshållplats som bra/mycket bra i högre utsträckning jämfört med de som har hemmavarande barn. Boende i villa/radhus upplever möjligheten att ta sig till sin närmaste busshållplats som mindre bra än boende i bostadsrätt och hyresrätt.

Trafik

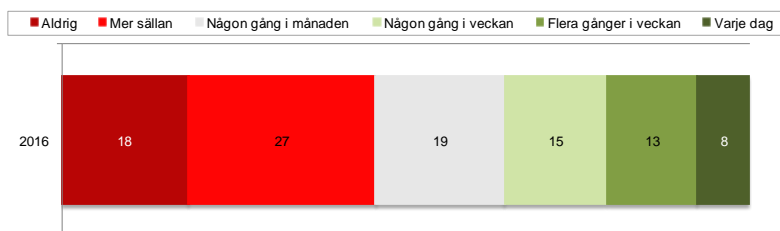


56 % av invånarna anser att trafikens buller inom kommunen är ett litet eller mycket litet problem vilket är en minskning från 59 % jämfört med år 2014. Åldersgruppen 18-24 år anser i lägre grad jämfört med de äldre åldersgrupperna att buller är ett problem.

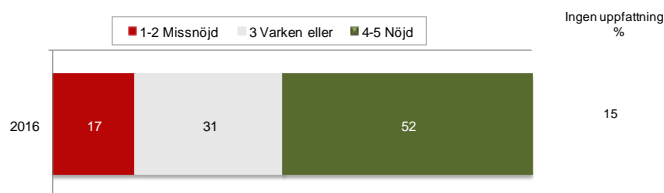
56 % av invånarna anser att avgaser från trafiken i kommunen är ett litet eller mycket litet problem vilket är en minskning jämfört med mätningen år 2014 (60 %). Åldersgruppen 18-24 år anser i lägre grad jämfört med de äldre åldersgrupperna att avgaser från trafiken är ett problem.

Gatumiljö och parker

Ungefär hur ofta nyttjar du parker i ditt närområde?



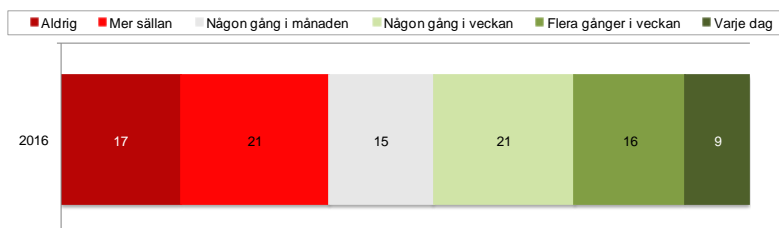
Hur nöjd är du med utformningen av parker i ditt närområde?



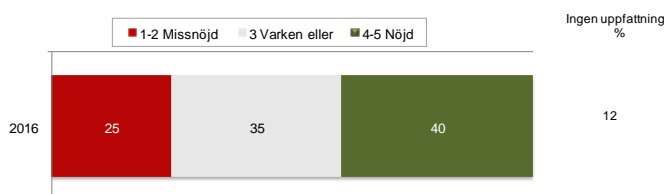
36 % av invånarna nyttjar parker i deras närområde minst nån gång i veckan. Åldersgruppen 18-24 år uppger att de i lägre utsträckning nyttjar parkerna. Boende i Segeltorp är de som nyttjar parker minst och även de som är minst nöjda med utformningen av dessa.

52 % uppger att de är nöjda med utformningen av parkerna. Åldersgruppen 65 år och äldre uppger att de är mer nöjda med utformningen jämfört med andra åldersgrupper.

Ungefär hur ofta nyttjar du torg i ditt närområde?



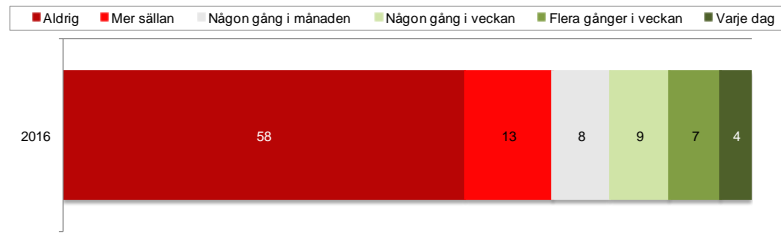
Hur nöjd är du med utformningen av torg i ditt närområde?



46 % av invånarna nyttjar torg i deras närområde minst nån gång i veckan. 40 % uppger att de är nöjda med utformningen av torgen. Invånare som inte har hemmavarande barn är i högre grad nöjda med utformningen jämfört med de som har hemmavarande barn och boende i hyresrätt är mer nöjda jämfört med andra boendeformer.

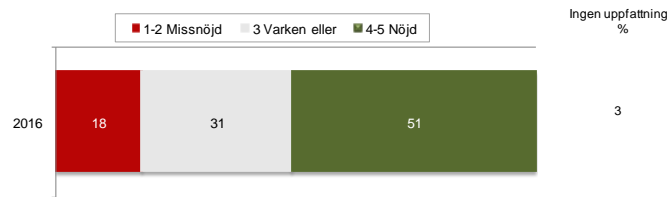
Boende i Segeltorp är de som nyttjar torg minst och det är de som är minst nöjda medan boende i Sjödalén/Fullersta är de som nyttjar torgen oftast och är nöjdst.

Ungefär hur ofta nyttjar du lekplatser i ditt närområde?



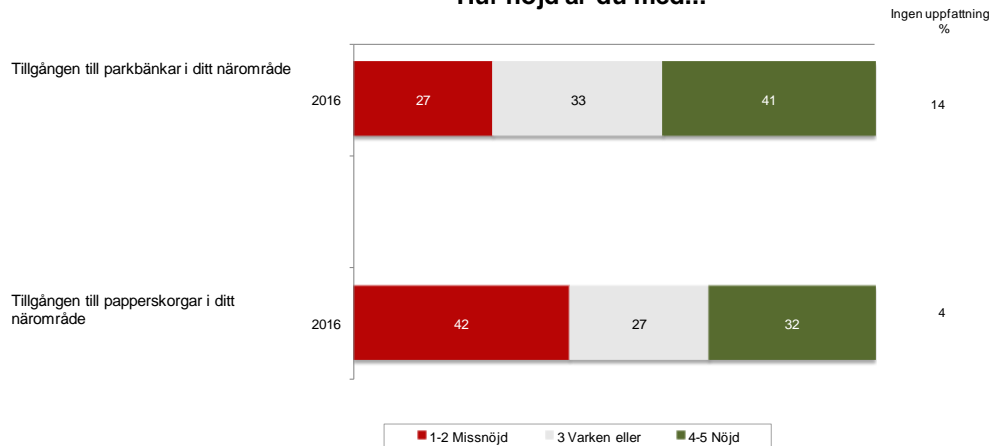
Hur nöjd är du med utformningen av lekplatser i ditt närområde?

Frågan ej ställd till de som svarat att de aldrig nyttjar lekplatser



20% av invånarna nyttjar lekplatser i deras närområde minst någon gång i veckan. Av de som har hemmavarande barn utnyttjar 45 % lekplatserna minst en gång i veckan. Boende i Stuvsta/Snättringe är de som nyttjar lekplatserna oftast och boende i Trångsund minst frekvent. 51 % uppger att de är nöjda med utformningen av lekplatserna oavsett om de har hemmavarande barn eller ej och 49 % som har hemmavarande barn uppger att de är nöjda.

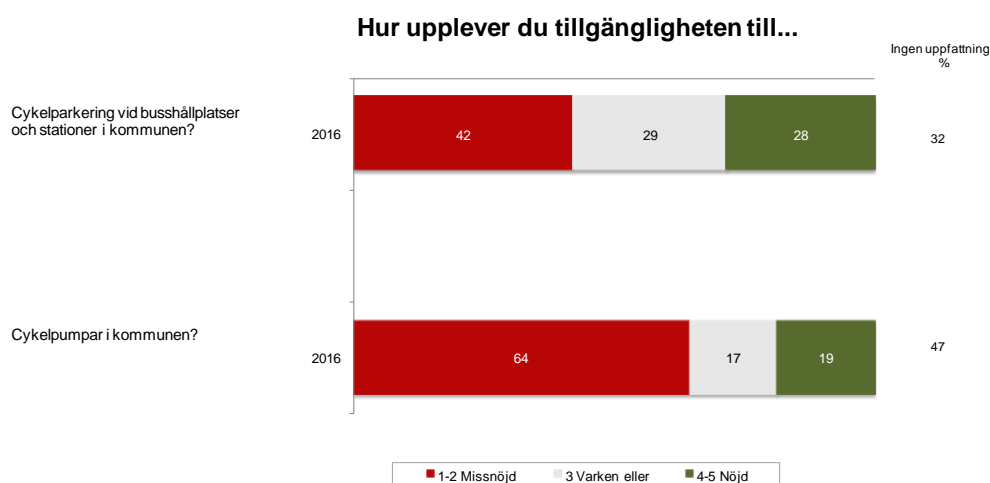
Hur nöjd är du med...



41 % uppger att de är nöjda med tillgången till parkbänkar i deras närområde. Invånare som inte har hemmavarande barn är i högre utsträckning mer nöjda jämfört med de som har hemmavarande barn. Boende i hyresrätt är mer nöjda med tillgången till parkbänkar jämfört med andra boende former och minst nöjda är boende i villa/radhus.

32 % uppger att de är nöjda med tillgången till papperskorgar i närområdet. Åldersgruppen 18- 24 år är i högre grad nöjda med tillgången till papperskorgar och boende i hyresrätt är mer nöjda jämfört med andra boendeformer och minst nöjda är boende i villa/radhus.

Tillgänglighet – Cykel

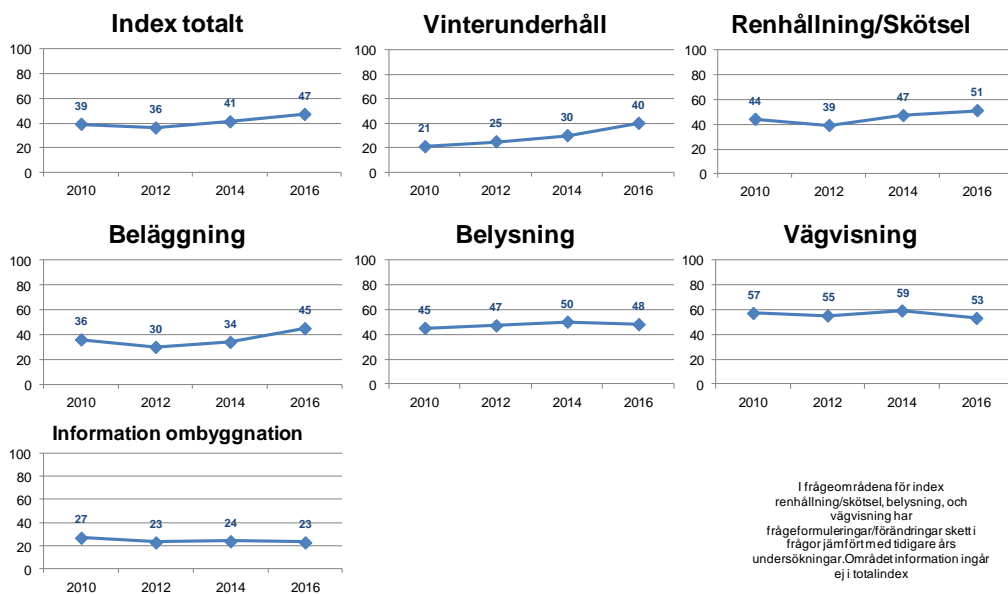


28 % är nöjda med tillgängligheten av cykelparkeringar vid busshållplatser och stationer i kommunen, 32 % har ingen uppfattning i frågan.

19 % är nöjda med tillgången till cykelpumpar i kommunen, 64 % är missnöjda och 47 % uppger att de inte har någon uppfattning i frågan. Kvinnor är generellt mer nöjda med tillgängligheten till cykelpumpar jämfört med män.

Nöjd Kund Index

Nöjd Kund Index Huddinge totalt

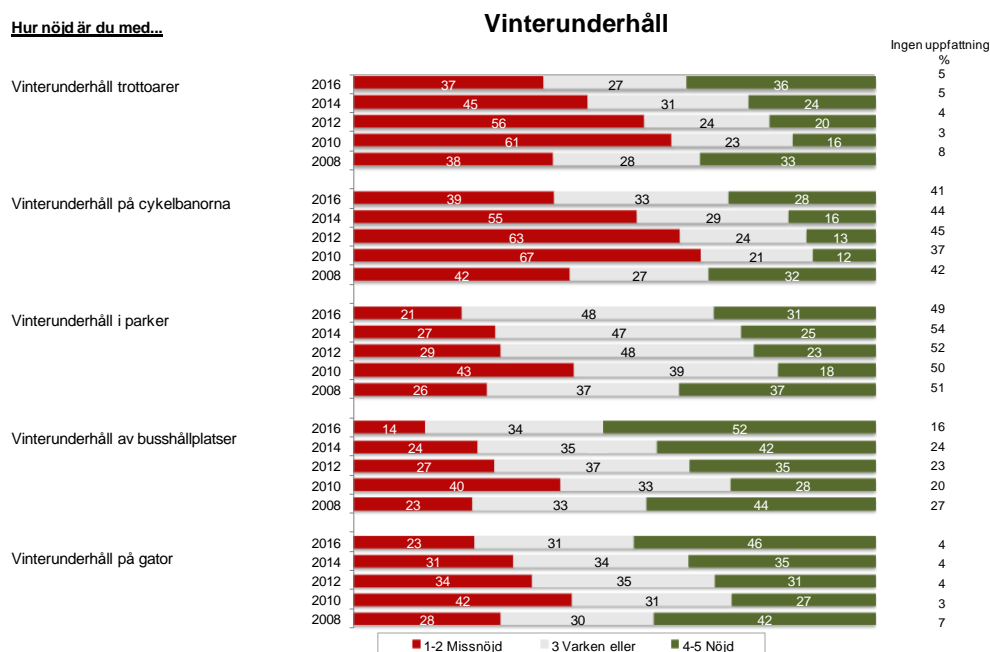


Totalt index för alla områden har en positiv utveckling över åren 2010 – 2016. Index för vinterunderhåll är det index där störst positiv utveckling ses, från 21 år 2010 till 40 år 2016.

Observera att i frågeområdena renhållning/skötsel, belysning och vägvisning har förändringar i frågeformuleringar skett mellan åren vilket kan påverka eventuella jämförelser.

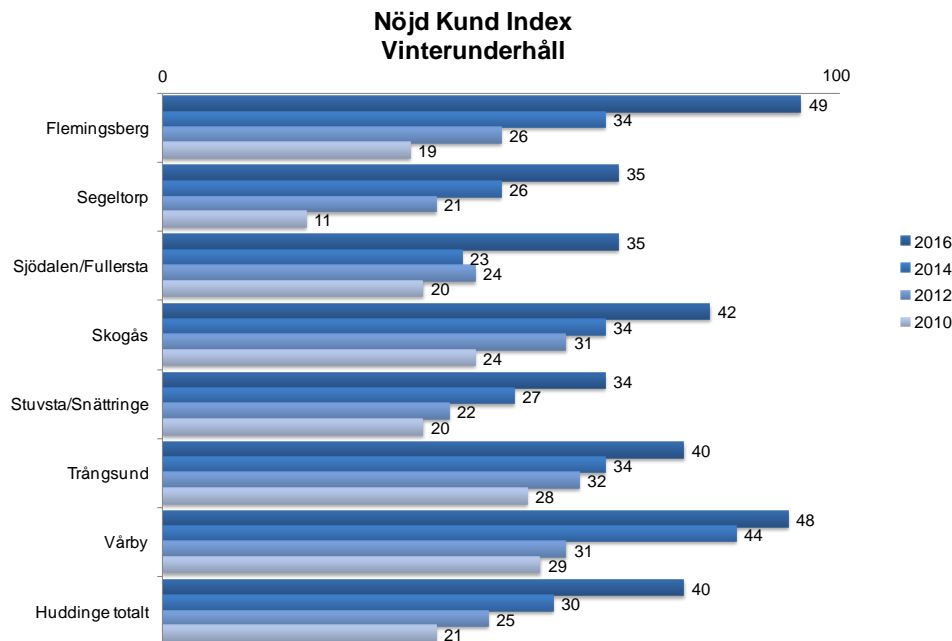
Nöjdhet – Vinterunderhåll

Hur nöjd är du med...



Trenden där andel nöjda med vinterhålllet ökar och andelen missnöjda minskar som har setts de senaste åren håller i sig. Ökning i andel nöjda med vinterunderhållet ses på alla frågor jämfört med tidigare års mätningar. På alla frågor om vinterunderhåll undantaget vinterunderhåll på trottoarer och gator är det många som inte kan besvara frågan.

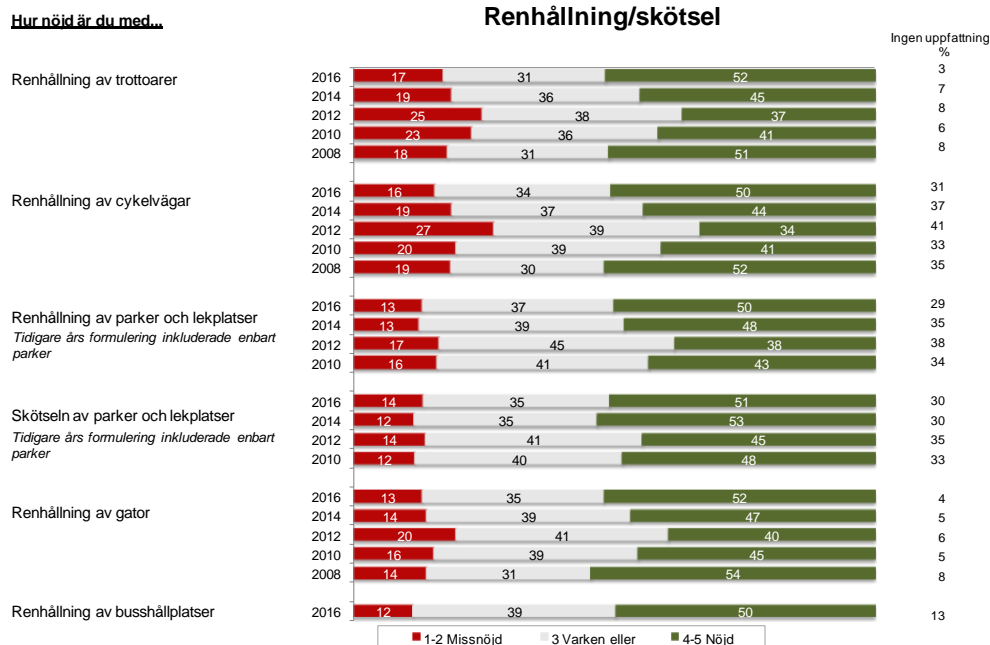
Åldersgruppen 24 år eller yngre är i högre grad nöjda med vinterunderhållet på trottoarer och åldersgruppen 45-64 år är de som är minst nöjda.



Indexvärdet för vinterunderhåll har totalt sett ökat från 21 år 2010 till 40 år 2016. Det område som har haft den största ökningen mellan år 2014-2016 är Flemingsberg följt

av Sjödalen/Fullersta. Åldersgruppen 18-24 år är den åldersgrupp med högst index (47) och åldersgruppen 45-64 år det lägsta (34).

Nöjdhet – Renhållning

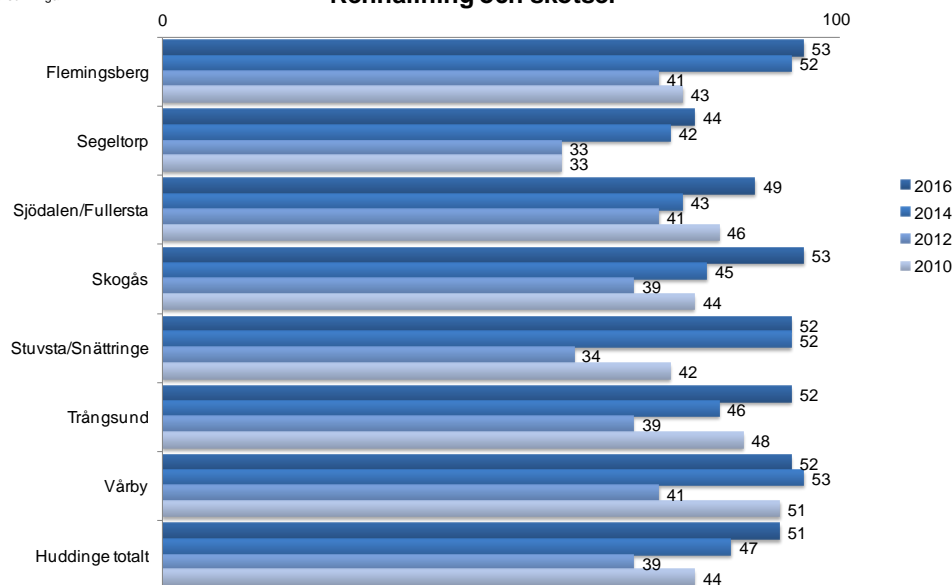


Andelen nöjda med städningen i Huddinge kommun har ökat jämfört med tidigare år för alla frågor undantaget frågan om skötsel av parker/lekplatser. Dock inkluderades inte lekplatser i frågan tidigare år. Kvinnor är generellt mer nöjda med skötseln av parker och lekplatser jämfört med män.

Högst andel nöjda får renhållning av gator och trottoarer där 52 % är nöjda. På frågorna om renhållning av cykelvägar och parker/lekplatser är det många som väljer svarsalternativet vet ej vid alla mätillfällen.

I frågeområdet har frågeformuleringar/förändringarsketti frågor jämfört med tidigare års undersökningar

Nöjd Kund Index Renhållning och skötsel

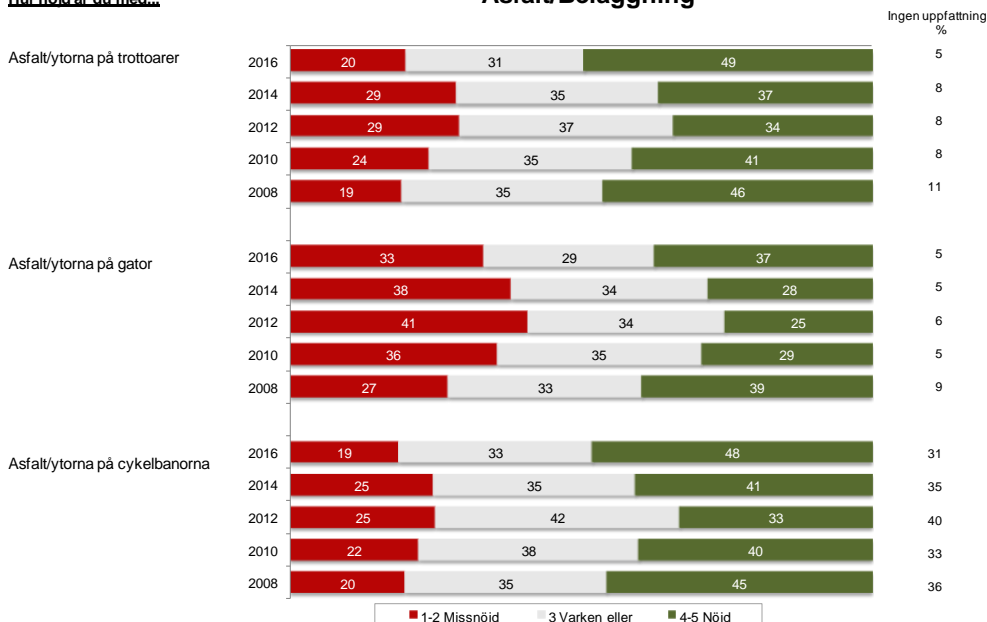


Index för renhållning/skötsel har totalt sett ökat från 39 år 2012 till 51 år 2016. I området Skogås ser vi den största ökningen med 8 enheter jämfört med år 2014. Området Vårby är det enda område som har en nedgång av index. Jämfört med basåret 2010 har alla områden en positiv trend.

Nöjdhet – Beläggning

Hur nöjd är du med...

Asfalt/Beläggning

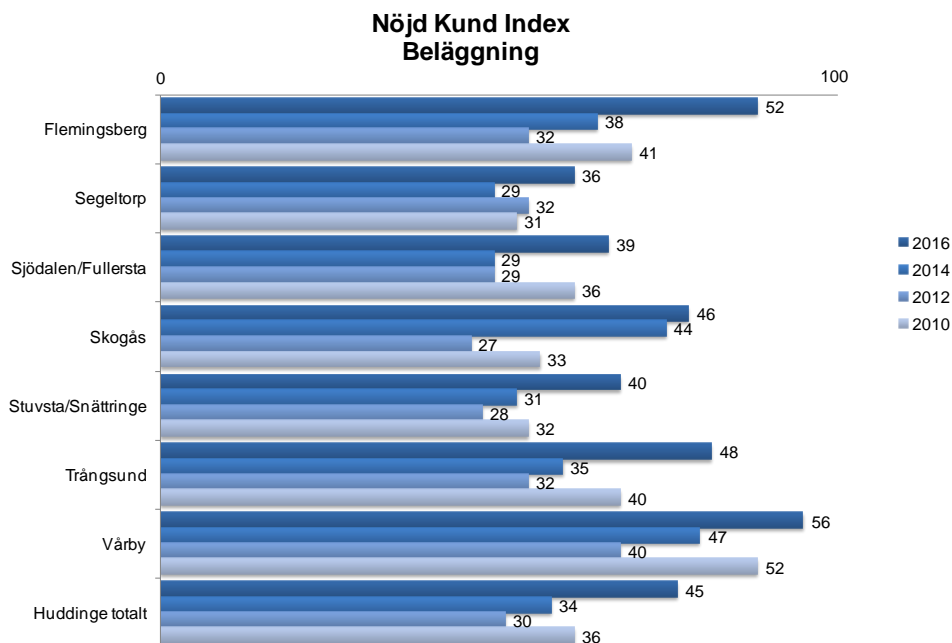


En positiv utveckling ses på frågorna om beläggning jämfört med tidigare år. Andelen invånare som är nöjda har ökat sedan år 2010 och är på ungefär samma eller har en högre andel positiva jämfört med basåret år 2008. På frågan om beläggningsen på cykelbanor är det en hög andel svarar att de inte har någon uppfattning vid alla

mättillfällen. De som cyklar eller åker moped/mc som främsta färdssätt en vanlig vardag är de som är minst nöjda med beläggningen på gatorna.

Invånare som inte har hemmavarande barn är mer nöjda med beläggningen på trottoarer jämfört med de som har hemmavarande barn.

De som bor i villa/radhus är mindre nöjda med beläggningen på gatorna och trottoarer jämfört med de som bor i hyresrätt och bostadsrätt.

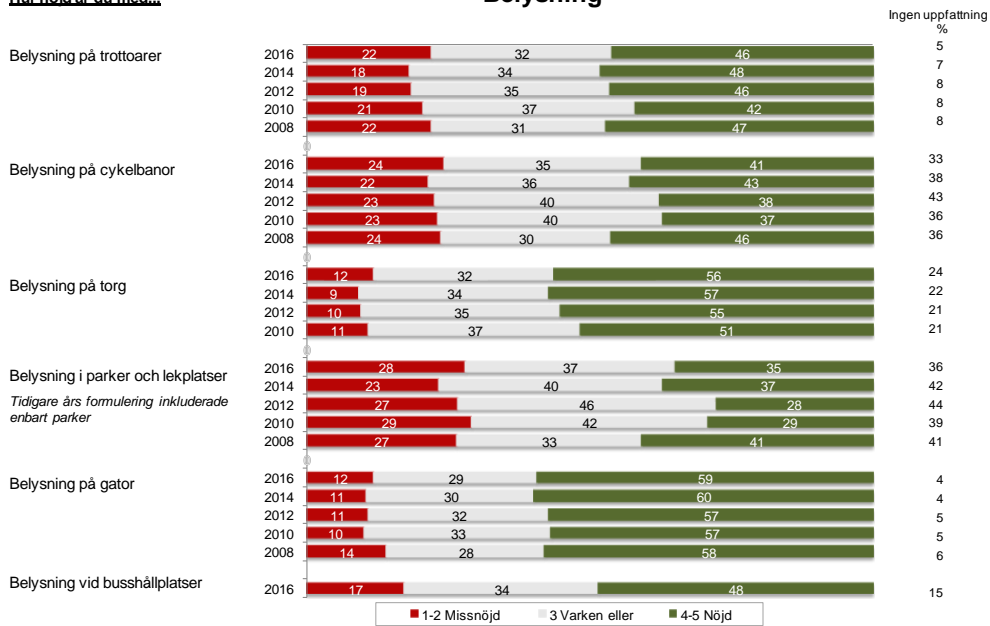


Index totalt sett för beläggning har ökat från 30, år 2012 till 45, år 2016. I alla områden har det skett en ökning av index för beläggning jämfört med år 2014. Den största ökningen har skett i området Flemingsberg.

Nöjdhet – Belysning

Hur nöjd är du med...

Belysning



Andelen som är nöjda med belysningen på trottoarer, cykelbanor, torg, parker/lekplatser och gator är lägre i år jämfört med år 2014. Det är en hög andel som inte kan besvara frågorna om belysning på cykelbanor, torg och parker/lekplatser vid alla mätillfällen.

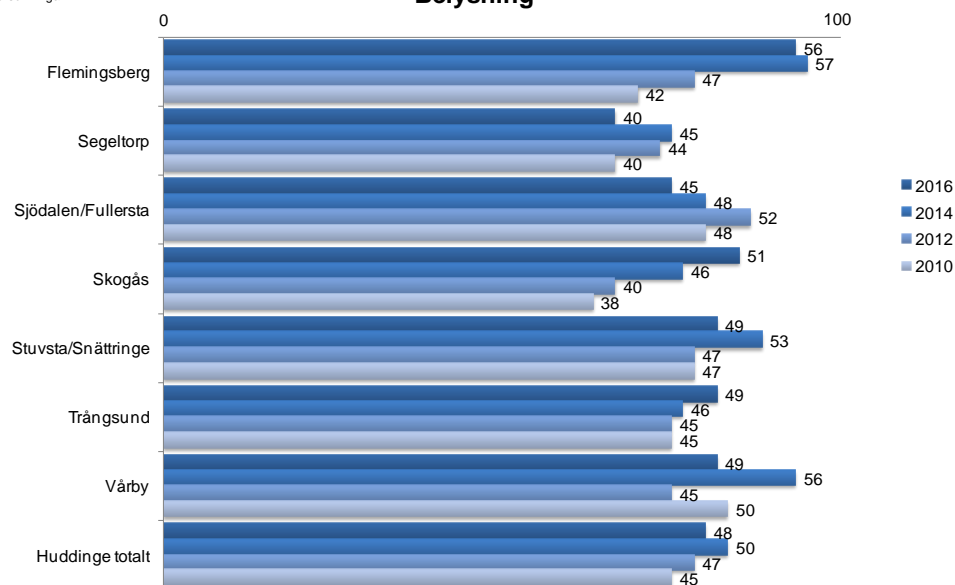
Män är i högre grad nöjda med belysningen jämfört med kvinnor vid alla mätillfällen. Åldersgruppen 18-24 år är generellt mer nöjda med belysningen jämfört med andra åldersgrupper.

Invånare som inte har hemmavarande barn är mer nöjda med belysningen jämfört med de som har hemmavarande barn.

De som bor i hyresrätt är något mer nöjda med belysningen jämfört med de som bor i bostadsrätt och villa/radhus.

I frågeområdet har frågeformuleringar/förändringarskett i frågor jämfört med tidigare års undersökningar

Nöjd Kund Index Belysning

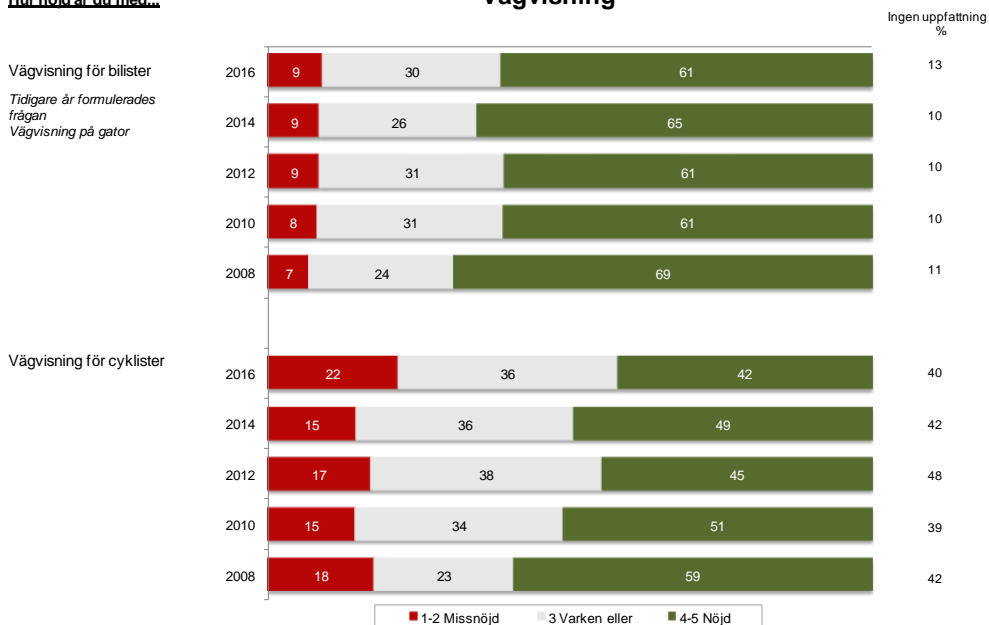


Index för belysning har minskat från 50 år 2014 till 48 år 2016 men är högre än mätningarna år 2010 och år 2012. Index har minskat i alla områden undantaget Skogås och Trångsund där en ökning har skett.

Nöjdhet – Vägvisning

Hur nöjd är du med...

Vägvisning

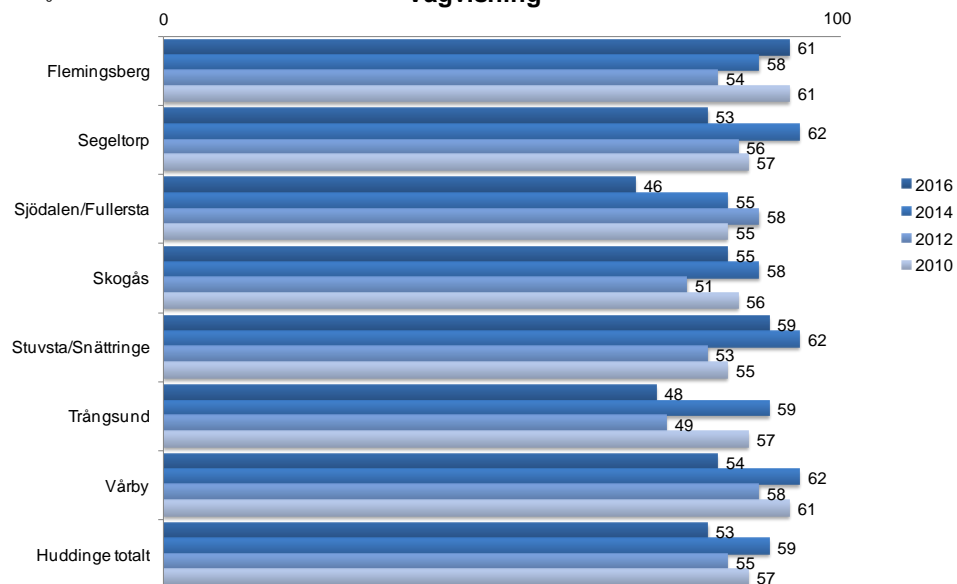


61 % av invånarna är nöjda med vägvisningen för bilister i Huddinge. Detta är på ungefär samma nivå som tidigare år men jämförelse bör göras med försiktighet då frågan tidigare formulerades som vägvisning på gator. Kvinnor är mer nöjda med vägvisningen för bilister jämfört med män.

42 % är nöjda med vägvisningen för cyklister år 2016 vilket är en minskning jämfört med år 2014, på denna fråga är det även en hög andel som inte kan besvara frågan.

I frågeområdet har frågeformuleringar/förändringar skett i frågor jämfört med tidigare års undersökningar

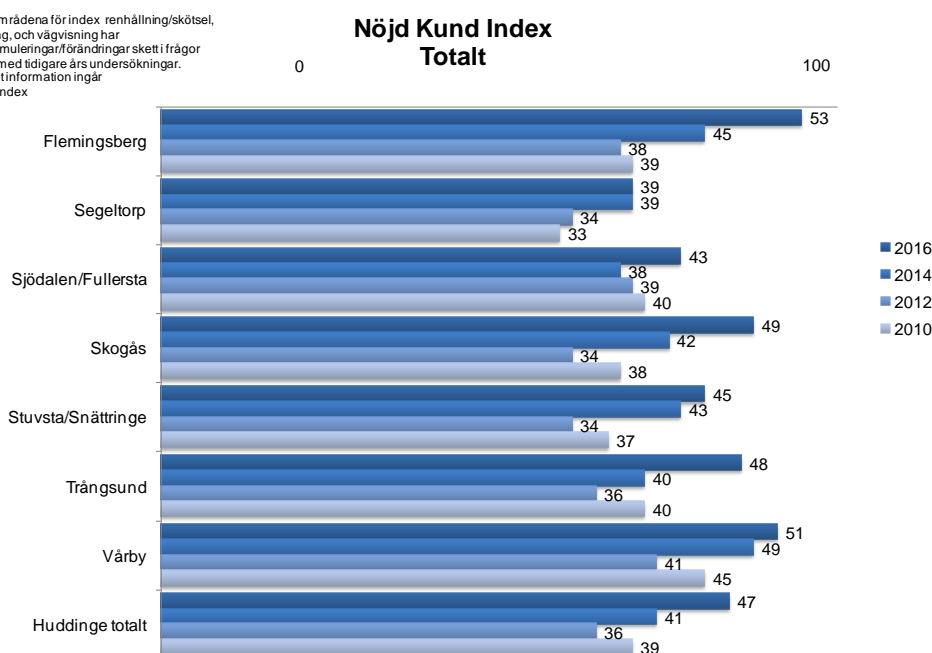
Nöjd Kund Index Vägvisning



Index för vägvisning har totalt sett minskat mellan år 2016 och år 2014 men jämförelse bör göras med viss försiktighet då en omformulering har skett mellan mättilfällena. Flemingsberg är det enda område där det har skett en ökning jämfört med tidigare år.

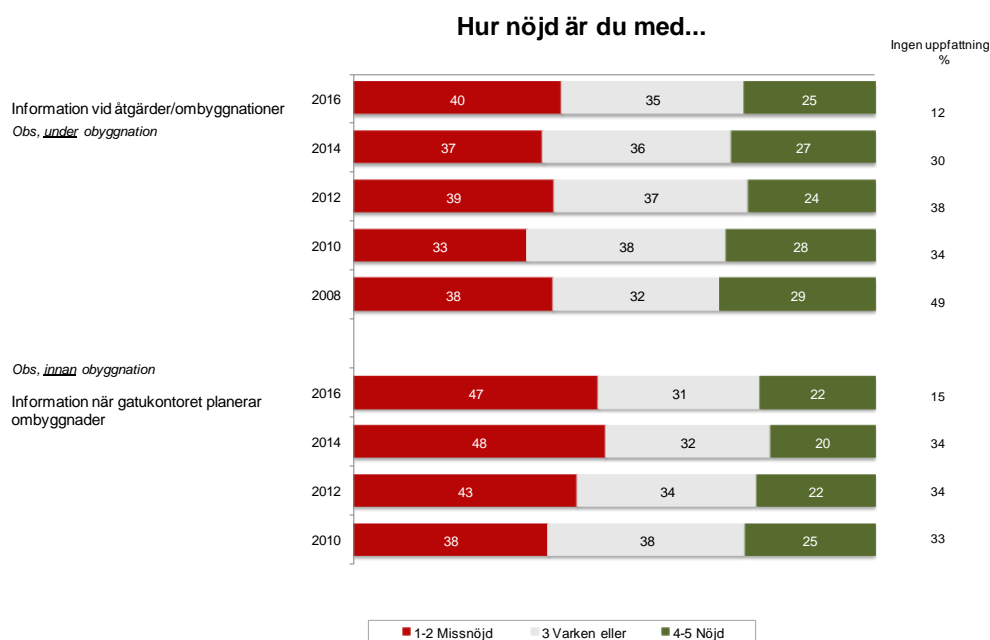
Nöjdhet – Totalt

I frågeområdena för index renhållning/skötset, belysning, och vägvisning har frågeformuleringar/förändringar skett i frågor jämfört med tidigare års undersökningar. Området information ingår ej i totalindex



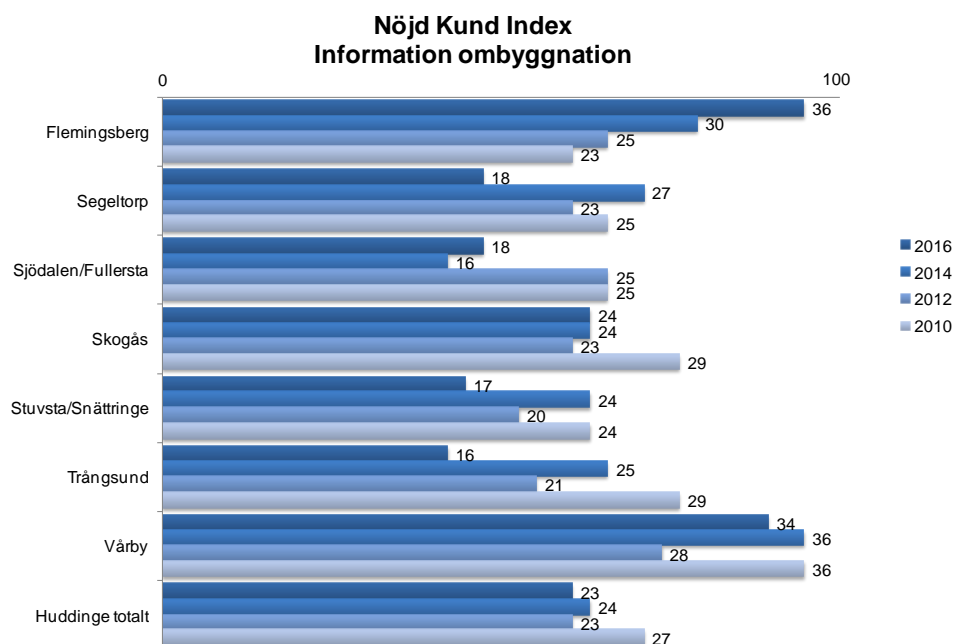
Vid en sammanslagning av index för alla frågeområden (ej området information ombyggnation) ser vi att det totala indexet för Huddinge har ökat från 36 år 2012 till 47 år 2016. Alla områden har ökat sitt index jämfört med år 2014 undantaget Segelltorp som är konstant. Flemingsberg och Trångsund är de områden där index har ökat mest.

Nöjdhet – Information



25 % uppger att de är nöjda med informationen under ombyggnationer som kommunen genomför vilket är en minskning jämfört med år 2014.

22 % uppger att de är nöjda med informationen under själva ombyggnationen vilket är en ökning jämfört med år 2014 och på samma nivå som tidigare mätning. Boende i hyresrätt är mer nöjda med informationen innan och under ombyggnationer jämfört med boende i bostadsrätt och villa/radhus.

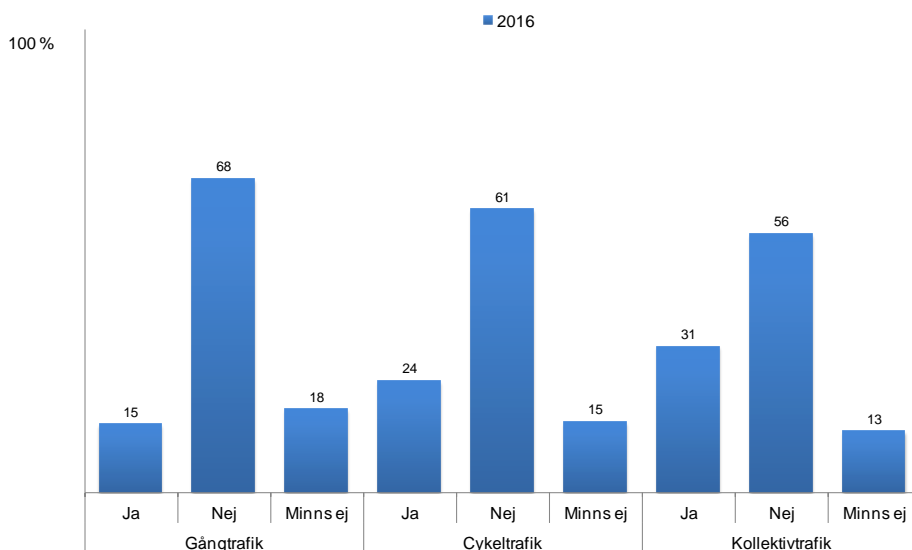


Index information från tidigare års mätningar har i år ersatts av index för information ombyggnation och tidigare års indexvärden har räknats om för att motsvara året.

Index för Huddinge totalt har minskat från 27 år 2010 till 23 år 2016 och stora skillnader ses för de olika områdena. I Flemingsberg och Sjödalén/Fullersta har index ökat, i Skogås är index oförändrat och i Segeltorp, Stuvsta/Snättringe, Trångsund och Vårby har index minskat jämfört med år 2014.

Informationskampanj

Har du under det senaste året nåtts av information eller sett någon kampanj i Huddinge som handlat om...



15 % uppger att de har nåtts av information eller en kampanj som handlat om gångtrafik, 24 % av cykeltrafik och 31 % av kollektivtrafik.

Summering

Syftet med mätningen är att ta reda på nöjdheten med Gatuavdelningarnas ansvarsområden hos invånarna i Huddinge kommun. Resultaten visar att index totalt sett har ökat jämfört med tidigare år och en positiv trend ses även för index på områdena vinterunderhåll, renhållning/skötsel och beläggning. Index för vinterunderhållet har stigit från 21 år 2010 till 40 år 2016 och index för renhållning/skötsel är på den högsta nivån (51) hittills.

Högst betyg i årets mätning får följande faktorer: Dessa områden är även de som år 2014 fick högst värden.

- Vägvisning (53) – 6 år 2014
- Renhållning/skötsel (51) + 4 år 2014
- Belysning (48) – 2 år 2014

Lägst betyg får följande område

- Information ombyggnation (23) – 1 år 2014

Högst betyg totalt sett i årets mätning per bostadsområde får Flemingsberg

- Flemingsberg (53) + 8 år 2014

Lägst betyg per bostadsområde får Segeltorp som även är det enda område där index är oförändrat jämfört med år 2014.

- Segeltorp (39) + - 0 år 2014

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