



Metodikrapport

Medlemsundersökningen 2017

HYRESGÄSTFÖRENINGEN • SEPTEMBER 2017 • GENOMFÖRD AV ENKÄTFABRIKEN

A. *Om undersökningen*

BAKGRUND OCH SYFTE

Enkätfabriken har på uppdrag av Hyresgästföreningen genomfört en medlemsundersökning i tre områden: Aros Gävle, Stockholm och BÄSK (Bohuslän, Älvsborg, Skaraborg).

Undersökningen syftar till att skapa goda förutsättningar för att bedöma förvaltningskvalitet. Hyresgästföreningen använder bland annat medlemsenkäter om förvaltningskvalitet som underlag i hyresförhandlingar och hyressättning.

Projektledare hos Enkätfabriken har varit:
Erik Granberg

Undersökningen genomfördes av Enkätfabriken under maj till september 2017. För mer information om Enkätfabriken, besök www.enkatfabriken.se

B. Genomförande

Frågeunderlaget i undersökningen grundades till stor del på tidigare genomförda medlemsundersökningar. Insamling av svar från medlemmarna genomfördes med hjälp av både en webbenkät och postalt utsända pappersenkäter. I ett första skede skickades inbjudningar om att delta i undersökningen ut via e-post till de medlemmar som hade en e-postadress angiven i medlemsregistret och via SMS till de som hade ett mobilnummer registrerat. Därefter skiljde förfarandet sig åt mellan de tre olika regionerna.

Urvalsramen är Hyresgästföreningens medlemsregister. Det är även där all information kring fastigheter hämtas.

I Stockholm skickades en enkät via posten enbart till de som ej hade en registrerad e-postadress eller ett mobiltelefonnummer samt till de vars första utskick studsade tillbaka. Samtliga hyresgäster som förhandlas under året valdes ut. Totalt omfattades 97 519 medlemmar.

I Aros Gävle och BÄSK fick de som ej hade en registrerad e-postadress eller ett mobiltelefonnummer en första enkät via posten samtidigt som utskicket gick iväg via e-post och sms. Därefter skickades en första påminnelseenkät via posten till samtliga som inte svarat. Då ett större antal e-postadresser och mobiltelefonnummer ej fungerade blev detta utskick det första utskicket för en del av medlemmarna. En sista påminnelse gjordes genom ett vykort via post till alla som inte hade svarat. I BÄSK bestod urvalet av 10 044 medlemmar och i Aros-Gävle av 11 790 medlemmar. I BSÄK bestod urvalet av medlemmar från 15 av regionens kommuner och i Aros-Gävle av medlemmar i Gävleborgsdelen av regionen.

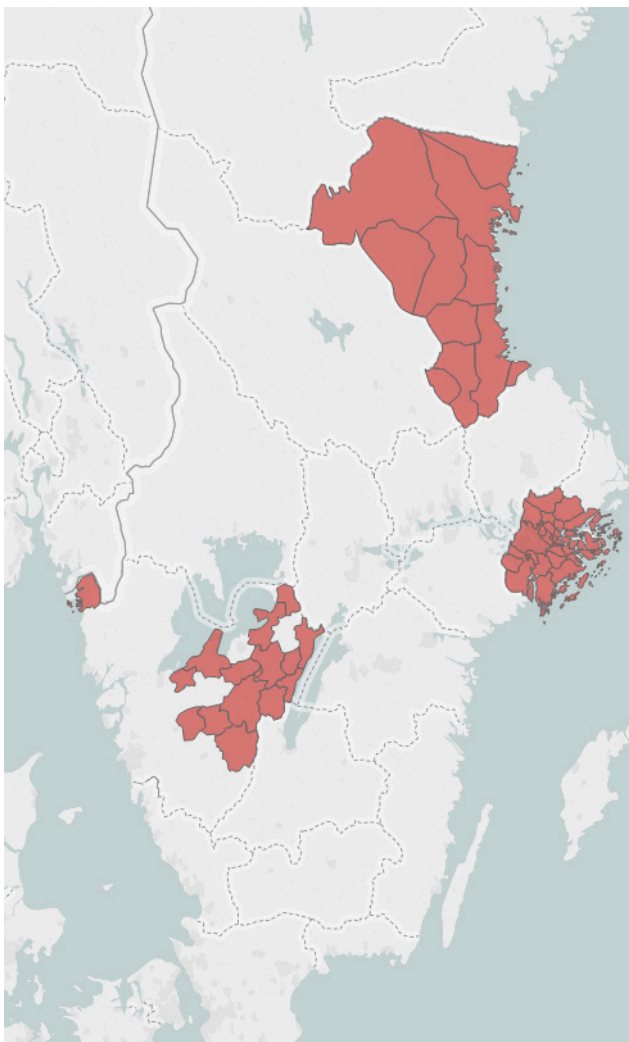
DATUM

Datum	Aktivitet
1 maj	Urvalet dras
18 maj	Utskick via post
18 maj	Utskick via e-post och SMS (samma dag posten postenkät kom fram)
25 maj	Påminnelse via e-post och sms
1 juni	Påminnelse skickas via post
15 juni	Vykortspåminnelse skicka via post
1 augusti	Undersökningen stängs

C. Svarsfrekvens

URVAL OCH SVARFREKVENNS

Urvalet i undersökningen redovisas på kartan nedan. De rödmarkerade områdena visar de regioner som ingått i undersökningen: Stockholm, BÄSK och Aros-Gävle.



SVARFREKVENNS

Undersökningens totala urval var 119 353 personer, varav 30 998 svarade. Svartsfrekvensen uppgick därmed till 26 procent. Svartsfrekvensen hålls nere av metodiken som använts i Stockholm. I Aros-Gävle och BÄSK uppgår svartsfrekvensen till 44 procent. Tabellen nedan visar hur svaren har kommit in. Totalt har 18 158 svar inkommit via webben och 12 840 via pappersenkät. Av de som svarade via pappersutskick fyllde 477 personer i sin kod på webben och svarade via en webbenkät. Tabell 2 visar hur medlemmarna tog emot sin första enkät uppdelat på region.

Inkomna via olika metoder, inkluderar dubletter

	METOD	Antal utskick totalt	Antal svar via webb	Antal svar via papper
Omgång 1	E-post	51424	13710	
	SMS	47240	3971	
	Papper utskick 1	20689	477	6594
Omgång 2	Papper utskick 2	25142	Se rad ovan*	6246

Svartsfrekvens utifrån första utskick

Typ	Stockholm	Aros-Gävle	BÄSK	Totalsumma
Epost	27%	43%	41%	29%
SMS	12%	41%	42%	18%
Post	33%	54%	56%	37%
	100%	100%	100%	100%

SVARSFREKVENSENS STORA FASTIGHETSÄGARE 2017

Tabellen nedan visar svarsfrekvens för de största fastighetsägarna. Notera att i Stockholm har metodiken varit en annan, vilket har gjort att svarsfrekvensen är lägre än i de övriga två regionerna.

Fastighetsägare	Antal svar	Svarsfrekvens
AB Bollnäs Bostäder	241	41 %
AB Bostäder i Lidköping	325	44 %
AB Familjebostäder	1614	23 %
AB Gavlegårdarna	1658	44 %
AB Hudiksvallsbostäder	563	45 %
AB Ljusdalshem	163	45 %
AB Nynäshamnsbostäder	187	23 %
AB Skövdebostäder	547	48 %
AB Sollentunahem	350	21 %
AB Stadsholmen	178	25 %
AB Stockholmshem	2271	24 %
AB Strömstadsbyggen	205	39 %
AB Svenska Bostäder	1708	21 %
AB Tibrobyggen	104	60 %
AB Upplands-Brohus	112	20 %
AB Väsbyhem	283	20 %
AB Älvkarlebyhus	112	47 %
Akelius Fastigheter i Haning	243	20 %
Akelius Lägenheter AB	196	18 %
Alfta-Edsbyns Fastighets AB	143	48 %
Arbetarebostadsfonden till m	103	21 %
Armada Bostäder AB	108	23 %
Bostadsstiftelsen Signaliste	271	23 %
Edman, Lars	140	25 %
Falköpings Hyresbostäder AB	231	56 %
Faxeholmen AB	289	46 %
Haninge Bostäder AB	140	20 %
Heba Fastighets AB	207	23 %
Herrljungabostäder AB	121	50 %
Hoforshus AB	112	44 %
HSB Hyresrätt i Södra Norrila	124	48 %

HSB Stockholm ek.för.	153	21 %
Ikano Bostad Hagsåtra AB	120	21 %
J. Wennergren Byggnads AB	226	52 %
John Mattson Fastighets AB	116	23 %
Mariehus Fastigheter AB	209	46 %
Olov Lindgren AB	223	23 %
Primula Byggnads AB	138	23 %
Sandvikenhus AB	422	47 %
Senäte Fastigheter AB	105	35 %
Skandia Bostäder AB	209	24 %
Stena Fastigheter Haninge KB	108	24 %
Stockholms Koop.Bostadsf.,Ko	115	20 %
Stubo AB	180	45 %
Telge Bostäder AB	550	24 %
Tyresö Bostäder AB	274	23 %
Värgårda Bostäder AB	101	46 %
Värmdöbostäder AB	235	25 %
Willhem Fastigheter Väst AB	122	39 %
Willhem Stockholm AB	156	24 %
Wählin Fastigheter AB	181	23 %





PARTIELLT BORTFALL

Det partiella svaret uppkommer när en fråga ej är besvarad eller besvarad med vet ej / ej aktuellt. Orsaken kan vara att frågan är känslig, ej relevant, svårtolkad eller att respondenten glömt besvara frågan. För de flesta av frågorna är det partiella bortfallet mellan 1-15 procent. För några frågor är det dock klart högre. Högst är det för frågorna om nöjdhet med kvarterslokalen, reparation och underhåll av hiss samt barnens tillgång till en trygg lekmiljö. För dessa frågor är bortfallet nära hälften eller högre. Det beror rimligen på att frågorna ej är relevanta för respondenten.

RAMTÄCKNING OCH FEL I REGISTER

Täckningsfel innebär att urvalsramen och undersökningens population inte stämmer överens. Vid den undertäckning saknas vissa personer i populationen som borde finnas där. Undertäckning bedöms inte vara ett problem i den aktuella mätningen. Övertäckning innebär att en person finns med i populationen trots att den inte borde göra det. Det kan exempelvis innebära att en person är felaktigt skriven på en adress den inte bor på eller har hunnit flytta från urvalsdragningen till att enkäten skickas.

Det kan även finnas inaktuell information om fastigheter och fastigheternas ägare. Informationen kommer från Hyresgästföreningens register.



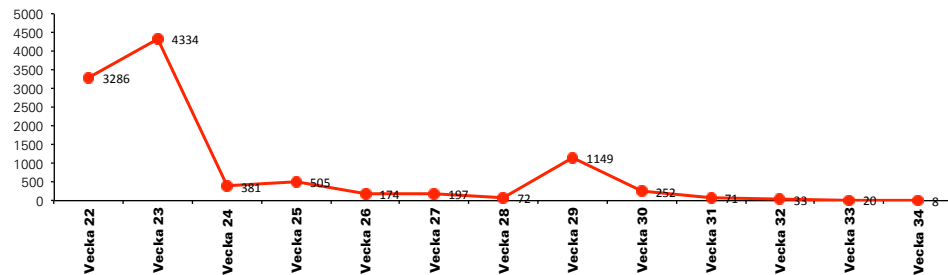
STATUS VID UTSKICK VIA E-POST

Tabellen nedan visar hur stor andel av mailen som nådde fram till mottagarens e-postkonto. I genomsnitt studsade 2% mail tillbaka. Andelen studsar är lägre i Stockholm än i de två övriga regionerna.

I grafen längst ner visas inflödet av svar via e-post. En mycket hög andel av svaren inkom de två första veckorna när såväl inbjudan som påminnelsen gick ut.

Studsande mail

	Stockholm	Aros-Gävle	BÄSK	Totalt
Studsat	2%	3%	4%	2%
OK	98%	97%	96%	98%
Totalt	100%	100%	100%	100%



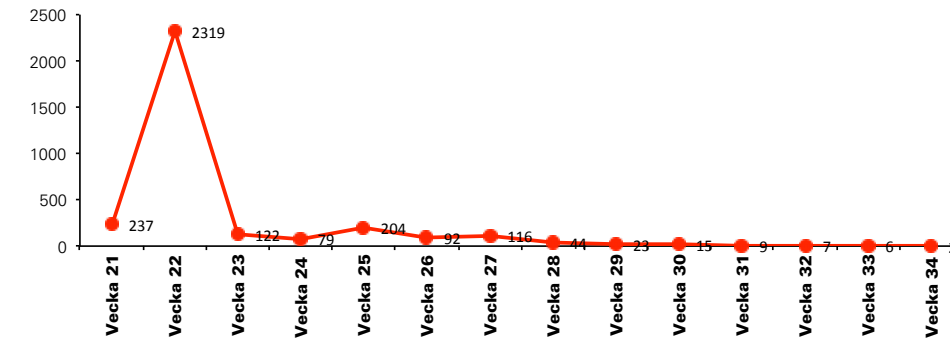
STATUS VID UTSKICK VIA SMS

Tabellen nedan visar statusmeddelande för SMS-utskicket. Totalt blev det ett felmeddelande för ungefär var sjätte SMS. Därutöver var det en handfull respondenter som fått SMS:et trots att de inte var medlemmar. I dessa fall har numren troligen varit fel i registret.

Grafen längst ner visar inkomna svar fördelat över de veckor som enkäten var öppen. En mycket hög andel av alla svar inkom vecka 1 och vecka 2, då inbjudan och påminnelsen gick ut.

Studsande SMS

STOCKHOLM	Aros-Gävle	BÄSK	Totalt	Totalt
18%	16%	16%	17%	1%
82%	84%	84%	83%	99%
100%	100%	100%	100%	100%



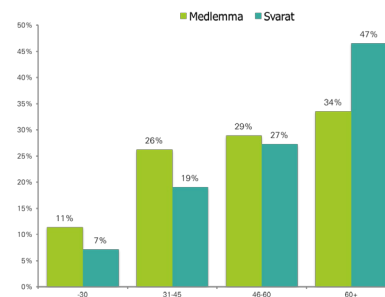
D. Representativitet

Graferna på sidan visar en jämförelse mellan fördelningen av respondenter i undersökningen i förhållande till Hyresgästföreningens medlemmar. Första grafen visar åldersfördelningen. Grafen visar att yngre medlemmar är underrepresenterade bland svaren på undersökningen. Det är gruppen över 60 år som främst står för en större tyngd än de utgör antalsmässigt.

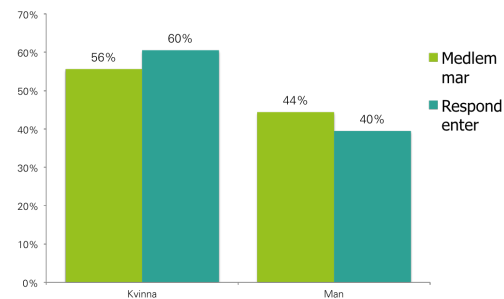
Vad gäller könsfördelningen är kvinnorna överrepresenterade bland svaren och män således underrepresenterade. Boende i allmännyttan är mer svarsbenägna och har därför en större tyngd i resultatet. Medlemmar bosatta i bostadsrättsföreningar svarar i väldigt liten utsträckning och är därför underrepresenterade.

Slutsatsen är att resultatet riskerar bli missvisande framförallt på grund av en skev åldersfördelning.

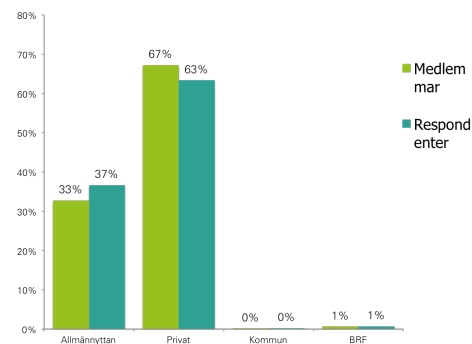
Ålder



Kön



Ägarform



E. Kontrollgrupp

För att utvärdera om resultatet i undersökningen stämmer överens med hela populationen av hyresgäster har även en undersökning mot en kontrollgrupp genomförts i västra Sverige. Kontrollgruppen bestod av ett urval med personer som ej är medlemmar i Hyresgästföreningen. Urvalet kommer från Statens Personadressregister och byggde på register över hyresfastigheter. Personer som är medlemmar har därmed tagits bort ur registret. Undersökningen är i övrigt identisk med den som genomförts mot medlemmar. Då gruppen bedömts som mindre svarsbenägen har ytterligare en påminnelse skickats ut till dessa.

Kontrollgruppens resultat ingår inte i resultatet utan fungerar enbart som en benchmarkssiffra i jämförelsetabeller.

I tabellen nedan visas en jämförelse med kontrollgruppen. Kontrollgruppen består av personer som är bosatta i en hyresrätt men som ej är medlemmar i Hyresgästföreningen. Som resultatet i tabellen nedan visar är det ingen skillnad vad gäller NKI-värdet. Inte heller för någon av de andra faktorerna finns en statistiskt signifikant skillnad mellan kontrollgruppen och medlemmarnas resultat. Slutsatsen är att resultatet för en enkät som går till ett slumpmässigt urval av hyresgäster inte ger ett annat resultat än en enkät som enbart går till Hyresgästföreningens medlemmar.

Jämförelse med kontrollgrupp

	Kontrollgrupp	Medlemmar
NKI	60	60
Lägenheten	55	56
Tvättstugan	60	60
Gemensamma	61	62
Närmiljö	65	64
Inflytande	45	44
Hyresvärden	59	58
Reparation	61	61
Trygghet	68	69

F. Analysmodell



FRAMTAGNING AV FRÅGOR

En av de viktigaste delarna i analysmodellen är det första steget i mätningen, det vill säga när frågorna tas fram. För att kunna bygga en analysmodell som förklarar nöjdhet i så stor grad som möjligt krävs att frågorna anpassas efter den aktuella verksamheten. Analysmodellen är därför från början en helt tom modell, som sedan fylls med innehåll. Innehållet består av ett frågebatteri som skräddarsys för uppdraget samt tre stycken frågor som mäter den totala nöjdheten. Enkätfabriken skräddarsyr även de tre frågorna för totalnöjdhet för att det ska vara så anpassat till de enskilda uppdragen som möjligt. De tre frågorna bildar det NKI-mått som används genom undersökningen. I den aktuella undersökningen består NKI-måttet av de tre frågorna som visas i figuren nedan. Frågorna är framtagna för att mäta en övergripande nöjdhet. Till skillnad från många liknande mätningar inkluderas här även en fråga om hyran, som således blir en del i bedömningen.

INDIKATORER

Indikatorerna är de enskilda frågorna i undersökningen. Indikatorerna är formulerade så att respondenten får ta ställning till ett påstående eller en fråga om nöjdhet på en sjugradig skala. I kapitlet "Övergripande nöjdhet" på sidan 15 har indikatorerna i undersökningen byggts samman till ett antal övergripande grupper. Faktorernas sammansättning bygger på beslut som togs under projektets inledande möten. En faktor är uppbyggd av olika frågor och dessa indikatorer är tänkta att förklara olika delar av en variation snarare än att vara ett komplement till varandra och förklara samma sak. Detsamma gäller de tre indikatorer som bygger NKI-måttet, där de är tänkta att tillföra olika aspekter som gemensamt bygger upp en övergripande faktor (NKI).



G. Felmarginaler

Undersökningen är en urvalsundersökning. Vid urvalsundersökningar finns en viss osäkerhet i resultatet. Vi försöker skatta nöjdhet bland Hyresgästföreningens medlemmar. Då vi inte fått in svar från alla finns två möjliga felkällor. Den första är om svaren inte är representativa och att det inte är slumpen som avgjort vilka som svarat utan att det finns skevheter. Den andra är att vid urvalsundersökningar finns en risk att slumpen skapar en skev bild. Risken för att så är fallet går att beräkna och illustrera med hjälp av felmarginaler. Felmarginalerna publiceras inte på Dinvärd.se i dagsläget på grund av tekniska svårigheter och avsaknad av information. I tabellen på följande sida visar vi istället exempel på hur stora felmarginalerna är vid olika antal svar och olika stora populationer. Populationen är antal medlemmar i Hyresgästföreningen för den aktuella hyresvärden, fastigheten eller i kommunen. Felmarginalerna i tabellen utgår från ett så kallat 95% konfidensintervall. Det innebär att det skattade värdet med 95 procent säkerhet finns inom intervallet. Om NKI för en hyresvärd exempelvis är 50 och felmarginalen är 8,5 så innebär det att NKI ligger mellan 41,5 och 58,5 med 95 procents säkerhet. Vid jämförelse med en annan hyresvärd där intervallen ej överlappar kan vi dra slutsatsen att skillnaden i nöjdhet är statistiskt säkerställd.

Vi visar två stycken exempeltabeller på nästa sida. Den första utgår från att standardavvikelsen för den aktuella frågan är liten. Standardavvikelsen är ett mått på hur stor spridningen är i svaren på den aktuella frågan. Störst är standardavvikelsen för frågan om nöjdhet med kvarterslokalen och minst är den för NKI variabeln, variabeln för lägenhetens standard och variabeln för gemensamma utrymmen. Felmarginalen blir större när standardavvikelsen blir större. Det innebär att säkerheten är som störst för exempelvis NKI variabeln och som lägst för frågan om kvarterslokalen. Första tabellen visar felmarginalen för hela undersökningen och variabeln lägenhetens standard, medan den andra tabellen visar felmarginalen för hela undersökningen och variabeln för nöjdhet med kvarterslokalen. För att läsa av värdet krävs antalet svar som sedan jämförs med vänsterkolumnen och populationens storlek som jämförs med första raden.

SÄKERHET VID FÅ ANTAL SVAR

Vid få antal svar är risken att resultatet är missvisande större. Det avgörande är hur stor populationen är för den aktuella hyresvärden eller fastigheten. Om även populationen är mycket liten är värdet en god skattning. Om populationen däremot är stor så ska värdet ses som ett värde för de som svarat och inte som en skattning för populationen. Vid 10 svar och en större population uppgår felmarginalen till ungefär +/-15 som ett exempel. Fler exempel finns i tabellerna på de kommande två sidorna. Vid färre än 10 svar visas inga exempel på felmarginal.

Tabell 1
Felmarginaler vid 95% konfidensnivå och en låg standardavvikelse

Populationens storlek	20	30	40	50	100	200	400	1000	1200	1400	1600	1800	2000	23000	110000
Antal svar															
10	8,4	11,0	12,2	13,0	14,5	15,2	15,5	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,9	15,9
15	3,3	6,4	8,0	8,9	10,7	11,5	12,0	12,2	12,3	12,3	12,3	12,3	12,3	12,4	12,4
20	0,0	3,6	5,4	6,4	8,5	9,5	10,0	10,3	10,4	10,4	10,4	10,4	10,4	10,5	10,5
25		1,6	3,6	4,7	7,0	8,2	8,7	9,1	9,1	9,1	9,2	9,2	9,2	9,3	9,3
50				0,0	3,2	4,8	5,6	6,1	6,2	6,2	6,2	6,2	6,3	6,4	6,4
100					0,0	2,3	3,4	4,0	4,1	4,2	4,2	4,2	4,3	4,5	4,5
200						0,0	1,6	2,5	2,6	2,7	2,8	2,8	2,8	3,1	3,1
300							0,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,5	2,6
400							0,0	1,3	1,5	1,6	1,7	1,7	1,8	2,2	2,2
500								1,0	1,2	1,3	1,4	1,4	1,5	1,9	2,0
600								0,7	0,9	1,0	1,1	1,2	1,3	1,8	1,8
700								0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,1	1,6	1,7
800								0,3	0,5	0,7	0,8	0,9	0,9	1,5	1,6
900								0,1	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	1,4	1,5
1000								0,0	0,2	0,4	0,5	0,6	0,7	1,3	1,4
10000														0,3	0,4
30000															0,2

Tabell 2
Felmarginaler vid 95% konfidensnivå och en hög standardavvikelse

Populationens storlek	20	30	40	50	100	200	400	1000	1200	1400	1600	1800	2000	23000	110000
Antal svar															
10	13,5	17,7	19,7	21,0	23,3	24,5	25,1	25,4	25,5	25,5	25,5	25,5	25,6	25,7	25,7
15	5,3	10,4	12,9	14,3	17,2	18,6	19,3	19,8	19,8	19,8	19,9	19,9	19,9	20,0	20,0
20	0,0	5,9	8,7	10,4	13,7	15,4	16,2	16,7	16,7	16,8	16,8	16,8	16,8	17,0	17,0
25		2,6	5,8	7,7	11,4	13,2	14,1	14,6	14,7	14,7	14,8	14,8	14,8	15,0	15,0
50				0,0	5,2	7,8	9,1	9,8	9,9	10,0	10,0	10,1	10,1	10,3	10,3
100					0,0	3,6	5,4	6,5	6,6	6,7	6,8	6,8	6,9	7,2	7,2
200						0,0	2,5	4,1	4,2	4,4	4,4	4,5	4,6	5,0	5,1
300							1,0	2,9	3,1	3,3	3,4	3,5	3,5	4,1	4,1
400							0,0	2,2	2,4	2,6	2,7	2,8	2,9	3,5	3,6
500								1,6	1,9	2,1	2,2	2,3	2,4	3,1	3,2
600								1,2	1,5	1,7	1,8	1,9	2,0	2,8	2,9
700								0,8	1,1	1,4	1,5	1,7	1,8	2,6	2,7
800								0,5	0,8	1,1	1,3	1,4	1,5	2,4	2,5
900								0,2	0,6	0,9	1,0	1,2	1,3	2,3	2,4
1000								0,0	0,4	0,6	0,8	1,0	1,1	2,2	2,2
10000														0,4	0,6
30000															0,3

