



# Metodikrapport

## *Medlemsundersökningen 2016*

HYRESGÄSTFÖRENINGEN • SEPTEMBER 2016 • GENOMFÖRD AV ENKÄTFABRIKEN

# A. *Om undersökningen*

## BAKGRUND OCH SYFTE

Enkätfabriken har på uppdrag av Hyresgästföreningen genomfört en medlemsundersökning i tre områden: västra Sverige, Stockholm och södra Skåne.

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 2016.  
För mer information om Enkätfabriken, besök [www.enkatfabriken.se](http://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 73 490 medlemmar.

I västra Sverige 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. Ett slumpmässigt stratifierat urval av 24 635 medlemmar gjordes i västra Sverige. Stratumen var en fördelning mellan privata och allmännyttan där en tredjedel av medlemmarna i varje stratum valdes ut. Bostadsrätter valdes bort.

I södra Skåne 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 för en del av medlemmarna. Urvalet bestod av 12000 medlemmar från föreningarna i Malmö och Lund. Medlemmar från Sjöbo kommun och bostadsrättsföreningar valdes bort. Därutöver ska ägarna Akelius och Heimstaden tas bort, då dessa var med i undersökningen 2015.

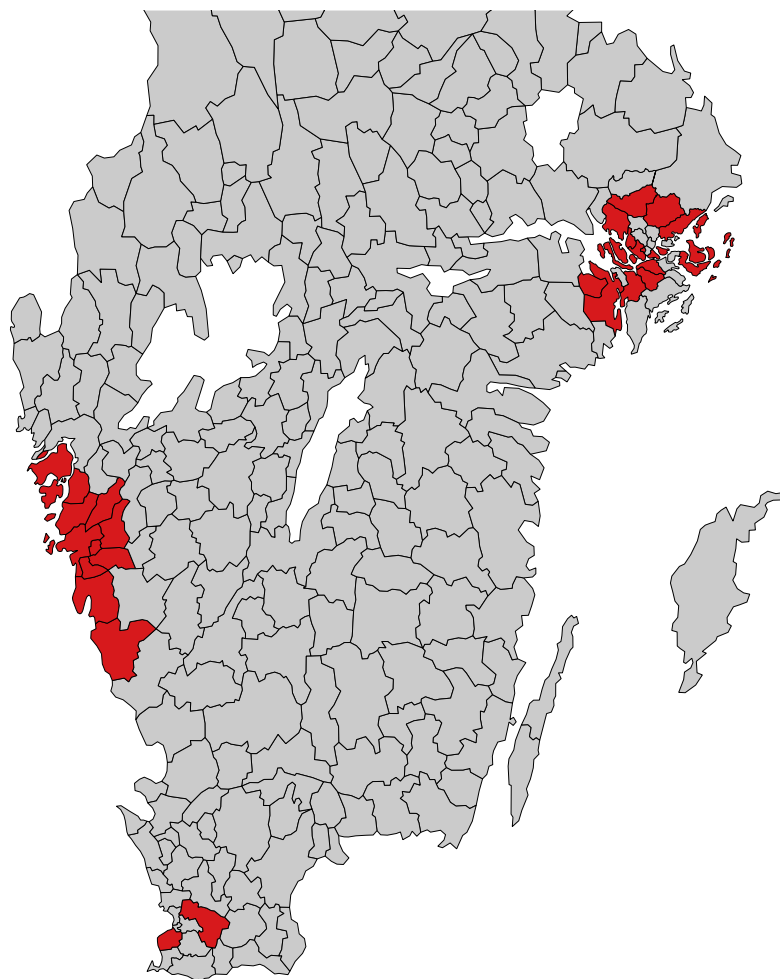
## DATUM

Datum	Aktivitet
12 maj	Urvalet dras
19 maj	Utskick via post
22 maj	Utskick via e-post och SMS (samma dag posten postenkät kom fram)
30 maj	Påminnelse via e-post och sms
9 juni	Påminnelse skickas via post
23 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, södra Skåne och västra Sverige.



## SVARFREKVENNS

Undersökningens totala urval var 110 122 personer, varav 29 080 svarade. Svartsfrekvensen uppgick därmed till 26 procent. Svartsfrekvensen hålls nere av metodiken som använts i Stockholm. I Västra Sverige uppgår svartsfrekvensen till 40 procent. Tabellen nedan visar hur svaren har kommit in. Totalt har 14 917 svar inkommit via webben och 14 187 via pappersenkät. Av de som svarade via pappersutskick fyllde 359 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	50735	10805	
	SMS	41588	3753	
	Papper utskick 1	5596	359	6587
Omgång 2	Papper utskick 2	50631	Se rad ovan*	12865

### Inkomna via olika metoder, inkluderar dubletter

UTSKICK 1	Stockholm	södra Skåne	västra Sverige	Totalsumma
EPOST	50%	22%	28%	43%
SMS	14%	11%	13%	37%
POST	36%	66%	59%	20%
	100%	100%	100%	100%

## SVARSFREKVENSENS STORA FASTIGHETSÄGARE 2016

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 Botkyrkabyggen	568	17%
Mkb Fastighets AB	1025	32%
Bostads AB Poseidon	1282	42%
Fastighets AB Förvaltaren	608	22%
Göteborgs Stads Bostads AB	1102	40%
Huge Fastigheter AB	518	20%
Familjebostäder i Göteborg AB	975	40%
Telge Bostäder AB	499	21%
Järfällahus AB	355	18%
Lunds Kommuns Fastighets AB	590	38%
AB Sigtunahem	282	19%
Akelius Fastigheter i Haninge AB	220	18%
Stena Fastigheter Göteborg AB	473	40%
Heba Fastighets AB	247	23%
Akelius Lägenheter AB	173	16%
Värmdöbostäder AB	203	20%
Olov Lindgren AB	260	26%
Förbo AB	351	41%
Skandia Bostäder AB	181	22%
Varbergs Bostads AB	378	49%
Wählin Fastigheter AB	143	19%
HSB Stockholm ek.för.	127	18%
Willhem Stockholm AB	125	19%
Ikano Bostad Hagsätra AB	120	20%
AB Upplands-Brohus	88	15%
Stena Fastigheter Nacka AB	90	15%
Edman, Lars	154	26%
Primula Byggnads AB	140	24%
John Mattson Fastighets AB	114	21%
Micasa Fastigheter i Stockholm AB	98	18%
Armada Bostäder AB	104	21%

Partillebo AB	179	37%
Stena Fastigheter Öst AB	88	19%
Stena Fastigheter Haninge KB	107	23%
Tage Liljedahl Fastighets AB	102	22%
Ikano Bostad Stockholm AB	81	18%
Steninge Backe i Sigtuna AB	79	19%
Arbetsbostadsfonden till minne av 9 febr 1853	98	24%
Stiftelsen Kungälvbostäder	171	42%
Mitt Alby AB	63	16%
Markarydsbostäder i Södertälje AB	68	17%
Wallenstam AB	155	39%
Fastighets AB L E Lundberg	67	17%
Mölnålsbostäder AB	152	38%





## 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.



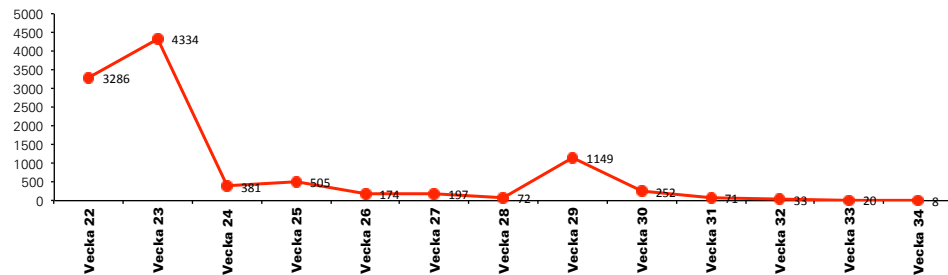
## STATUS VID UTSKICK VIA E-POST

Tabellen nedan visar hur stor andel av mailen som nådde fram till mottagarens e-postkonto. I genomsnitt studsade var tjugonde mail tillbaka. Andelen studsar är högre 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	södra Skåne	västra Sverige	Totalt
Studsat	18%	6%	2%	13%
OK	82%	94%	98%	87%
Totalt	100%	100%	100%	100%



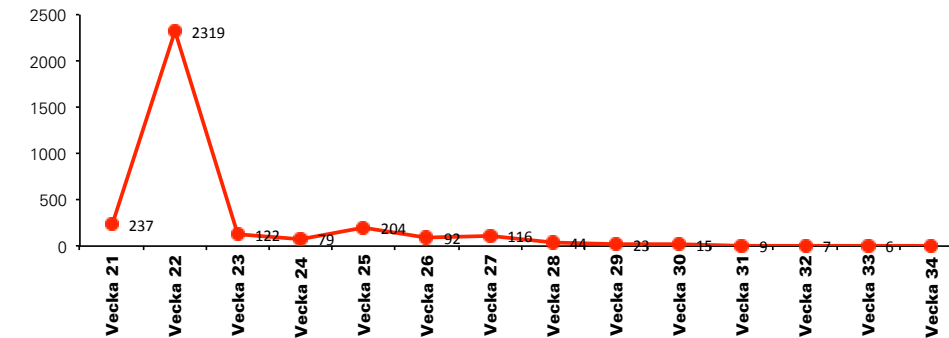
## STATUS VID UTSKICK VIA SMS

Tabellen nedan visar statusmeddelande för SMS-utskicket. Totalt blev det ett felmeddelande för ungefär var femte 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	södra Skåne	västra Sverige	Totalt
Fel	1%	1%	1%	1%
Levererad	99%	99%	99%	99%
Totalt	100%	100%	100%	100%



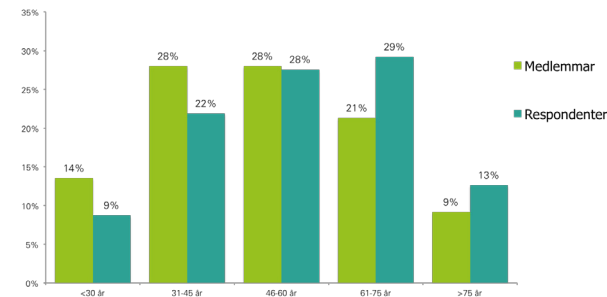
# D. Representativitet

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.

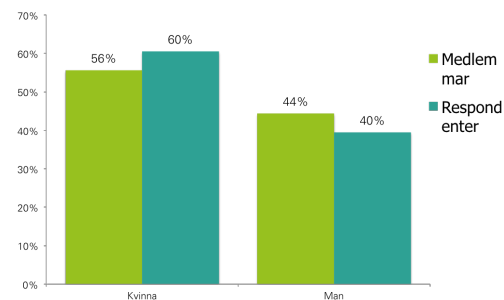
Vad gäller könsfördelningen är kvinnorna överrepresenterade bland svaren och män således underrepresenterade. Boende i allmännyttan är mer svarsbenägna och har därför en större tyngd i resultatet. Medlemmar bosatta i bostadsrättsföreningar svarar i väldigt liten utsträckning och är därför underrepresenterade.

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

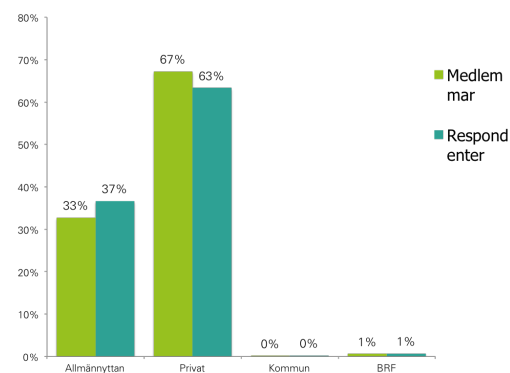
### Ålder



### 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
<b>Antal svar</b>															
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

<b>Populationens storlek</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>400</b>	<b>1000</b>	<b>1200</b>	<b>1400</b>	<b>1600</b>	<b>1800</b>	<b>2000</b>	<b>23000</b>	<b>110000</b>
<b>Antal svar</b>															
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

