

Medlemsundersökning Region Västra Sverige 2021



Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning.....	4
1.1.	Bakgrund & syfte.....	5
1.2.	Svarsfrekvens.....	6
2.	Representativitet.....	8
3.	Resultat per region.....	10
4.	Analysmodell.....	11
5.	Övergripande resultat.....	12
5.1.	Trender.....	13
5.2.	Ägarformer.....	14
5.3.	Storlek på värd.....	15
5.4.	Boendetid.....	16
5.5.	Resultat på kommunnivå.....	17
5.6.	Trend för allmännyttiga bostadsbolag.....	18
5.7.	Resultat för allmännyttiga bostadsbolag.....	19
5.8.	Trend för privata hyresvärdar.....	20
5.9.	Resultat för privata hyresvärdar.....	21
6.	Resultatet per område.....	22
6.1.	Ditt boende i sammanfattning.....	22
6.2.	Lägenheten.....	24
6.3.	Tvättstugan.....	27
6.4.	Gemensamma utrymmen/källsortering.....	29
6.5.	Närmiljö.....	31
6.6.	Inflytande.....	33
6.7.	Felanmälan och hyresvärdens service.....	35
6.8.	Reparation & underhåll av fastigheten.....	37
6.9.	Trygghet och säkerhet.....	39
6.10.	Bakgrundsfrågor.....	41
7.	Bilagor.....	44
7.1.	Analysmodell - metod.....	44
7.2.	Nedbrytningar.....	47
7.3.	Frågeunderlag.....	70





1. Sammanfattning

Hyresgästföreningen har år 2021 genomfört en större medlemsundersökning. Undersökningen syftar till att mäta förvaltningskvalitet.

Undersökningen har genomförts samtidigt i ett antal av Hyresgästföreningens regioner. Medlemmarna fick enkäten via antingen SMS, e-post eller post. Svar har inkommit genom alla tre metoderna men då insamlingen har varit fokuserat på digitalt genomförande kommer de flesta svar den vägen.

Enkäten skickades till 35 000 medlemmar i Västra Sverige, varav 30 procent svarade. Totalt innebär det svar från 10 589 medlemmar. Mätningen genomförs för tredje gången, de föregående mätningarna gjordes 2016 och 2019.

NÖJDHET MED BOENDET

Generellt sett är en majoritet av medlemmarna förhållandevis nöjda med sitt boende. Det finns dock en stor variation i nöjdhet mellan olika värdar, typer av fastigheter och var i regionen medlemmen bor.

Medlemmar som bor i allmännyttan är generellt sett något nöjdare med sitt boende. Samma gäller för medlemmar som är bosatta hos större hyresvärdar. Då allmännyttan ofta är dominant innebär det att om ett allmännyttigt bolag har nöjda hyresgäster så är nöjdheten generellt hög i kommunen. Exempelvis är det tydligt på Tjörn och Orust där det allmännyttiga bolaget

på Tjörn har hög nöjdhet medan det på Orust har förhållandevis låg. Då bolagen är stora innebär det att nöjdheten för hyresgäster i hela kommunen följer bolagens.

Generellt sett är dock medlemmar som bor i allmännyttan nöjdare, speciellt tydligt är det vad gäller nöjdhet med möjligheten till inflytande. Detta gäller oavsett bolagens storlek.

SYNEN PÅ KÖKET OCH REPARATIONER ÄR VIKTIGAST FÖR NÖJDHETEN

De frågor som rör medlemmarnas nöjdhet vad gäller köket och reparationer har störst uppmätt effekt på hyresgästernas generella nöjdhet. För hyresvärdar som underpresterar inom dessa två områden finns därför stor potential till att öka nöjdheten sina hyresgäster.

I frågan om reparationer varierar också nöjdheten mellan medlemmar som bor i allmännyttiga och privatägda hyresrätter. Hyresgäster hos allmännyttiga bolag är generellt sett något mer positiva i sin syn på reparationer än hyresgäster hos privata bolag.

De privata värdarna har stor utvecklingspotential vad gäller de mer mjuka faktorerna såsom inflytande, information och bemötande. Dessa har ofta ett samband med generell nöjdhet och de privata värdarna har generellt sett en lägre nöjdhet med dessa faktorer.



1.1. Bakgrund & syfte

Bakgrund och syfte

Enkätfabriken har på uppdrag av Hyresgästföreningen genomfört en medlemsundersökning i fem regioner: Västra Sverige, BÄSK (Bohuslän, Älvsborg och Skaraborg), Aros-Gävle, Sydost samt Norrland. Rapporten innehåller en sammanställning för resultatet i Västra Sverige.

Undersökningen syftar till att skapa goda förutsättningar för att bedöma förvaltningskvalitet. Hyresgästföreningen använder medlemsenkäter om förvaltningskvalitet bland annat som underlag i hyresförhandlingar och hyressättning. Materialet används även för att kunna påverka stadsutvecklingen i samverkan med kommunerna och öka hyresgästernas möjlighet till inflytande över sitt boende och sin närmiljö.

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. Övriga fick inbjudan via posten och en pappersenkät. I nästa steg fick samtliga som inte svarat en pappersenkät hemskickad.

Genomförande

- » Webb- och pappersenkät
- » Mars-juni 2021
- » Svarsfrekvens: 30%

	Tidpunkt
Utskick via post	2021-03-18
Utskick via e-post och SMS	2021-03-30
Påminnelse via e-post och SMS	2021-04-08
Påminnelse via post	2021-04-17
Påminnelse via e-post och SMS	2021-05-20
Undersökning stängd	2021-06-18



A teal circle containing the text "30%" in large white font, with "i svarsfrekvens" in smaller white font below it.

30%
i svarsfrekvens

Urvalet i undersökningen redovisas i kartan nedan. De blåmarkerade områdena på kartan visar de kommuner som ingått i undersökningen



Undersökningens totala urval var 35 001 personer, varav 10 589 svarade. Svarsfrekvensen uppgick därmed till 30 procent. Tabellen nedan visar hur svaren har kommit in. Totalt har 7 813 svar inkommit via webben och 2 776 via pappersenkät.

	Antal svar	Andel svar
Webbsvar	7813	74%
Papperssvar	2776	26%

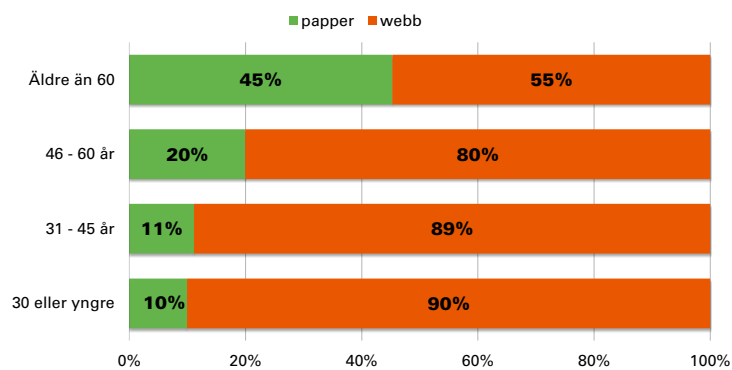
Svarsmetod

Graferna nedan visar genom vilken metod olika grupper besvarat undersökningen. Första grafen visar fördelningen inom olika åldersgrupper. Tydligt är att andelen som svarar via pappersenkät ökar med åldern. I den yngre gruppen är det en minoritet som svarat via pappersenkät. Orsaken är en kombination av att Hyresgästföreningen har fler uppgifter om

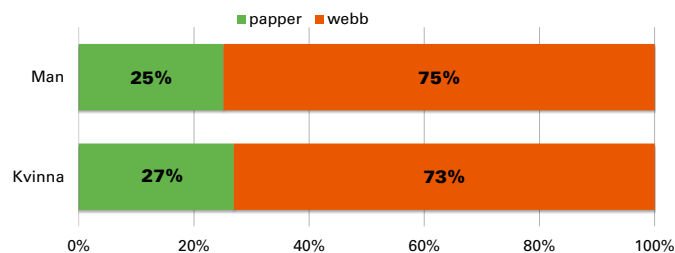
e-post och mobilnummer för gruppen samt att de är mer benägna att svara via dessa kanaler.

Samtidigt framgår att majoriteten inom samtliga åldersgrupper har svarat via webben. Kvinnor och män svarar i ungefär lika hög utsträckning via de olika metoderna. Män svarar i något högre utsträckning via webb.

Ålder



Kön



Antal svar	
30 eller yngre	966
31 - 45 år	2841
46 - 60 år	2791
Äldre än 60	3991
Kvinna	6466
Man	4123



2. *Representativitet*

För att säkerställa att resultatet bland Hyresgästföreningens medlemmar är representativt genomfördes 2016 en undersökning mot en kontrollgrupp bestående av personer som ej är medlemmar i Hyresgästföreningen. Resultatet visade att det inte fanns några statistiskt signifikanta skillnader i det övergripande resultatet mellan om en person är medlem eller inte i Hyresgästföreningen. Årets resultat för medlemmarna kan därför anses vara representativt för hyresgäster i allmänhet.

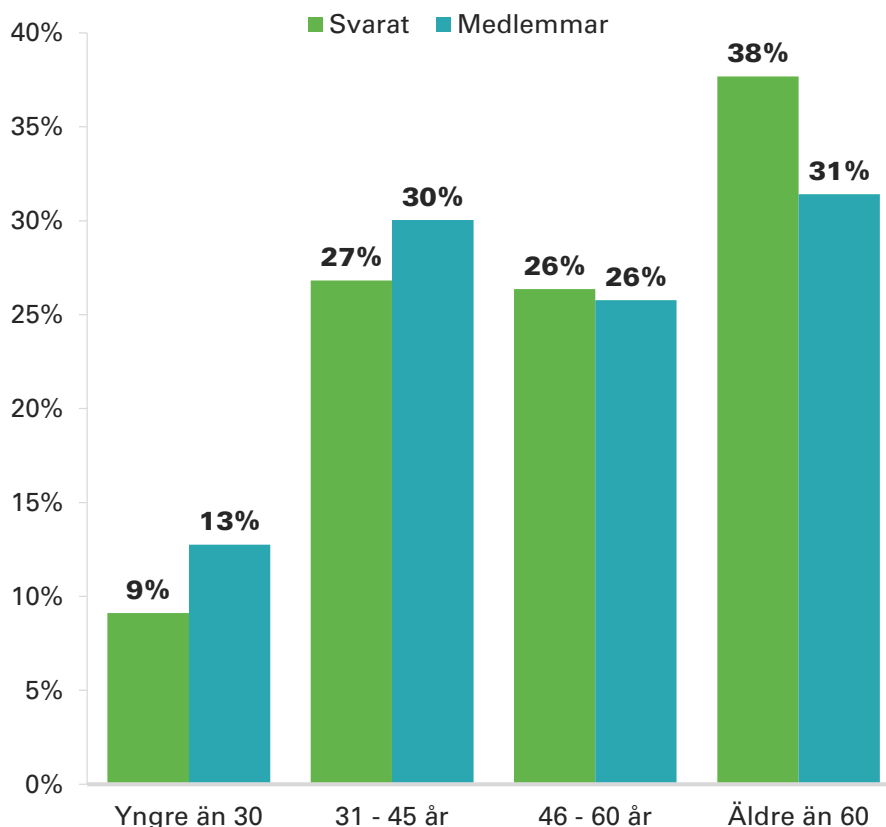
Diagrammen på följande sidor visar en jämförelse mellan fördelning av respondenter i undersökning och Hyresgästföreningens medlemmar. Första diagrammet ger en bild av åldersfördelningen. Här framgår att de yngre medlemmarna är underrepresenterade bland svaren på enkäten, medan de äldre är överre-

presenterade. Det är gruppen över 60 år som står för den främsta överrepresentationen.

Vad gäller könsfördelningen är kvinnorna något överrepresenterade bland de svarande, samtidigt som männen är underrepresenterade. Det är relativt god representation vad det gäller om de svarande bor hos en privat fastighetsägare eller en allmännyttig, dvs ägarform.

Slutsatsen är att resultatet riskerar bli missvisande framförallt på grund av en skev åldersfördelning. Då skillnaden i nöjdhet dock inte främst beror på ålder utan andra faktorer har detta dock inte speciellt stor påverkan på resultatet. Skillnaden är dessutom betydligt mindre än i enkätundersökningar normalt sett. Orsaken till skevheten är att insamlingen är fokuserad på webbenkät.

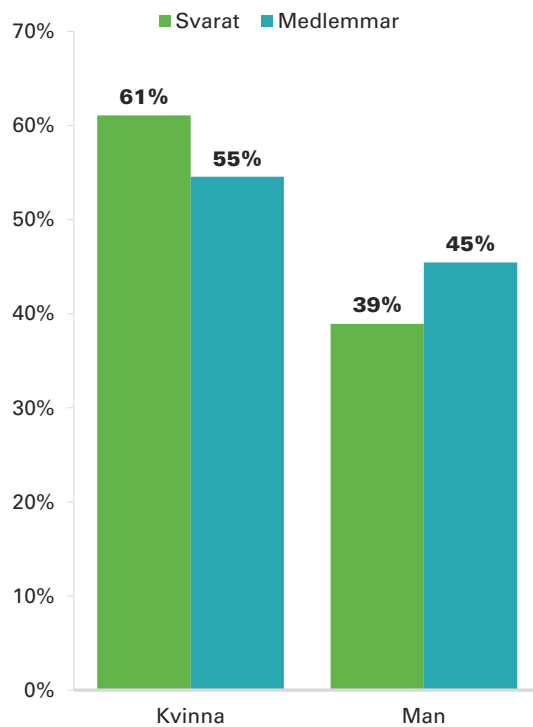
Ålder



Antal svar: 10 589

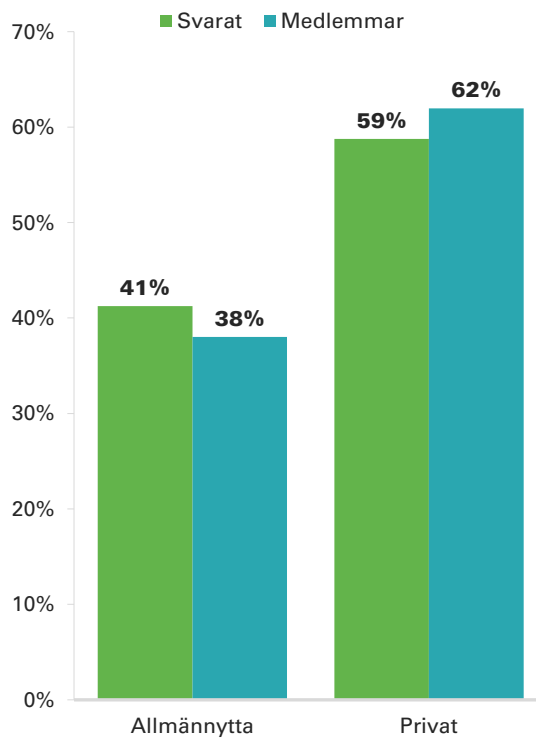


Kön



Antal svar: 10 589

Ägarform



Antal svar: 10 589



3. Resultat per region

De tillfrågade i hyresgästundersökningen ombads lämna sina svar på en sjugradig skala. Svarsalternativen har utgjorts av ett intervall mellan "Inte alls nöjd" och "i högsta grad nöjd". Mellan dessa två alternativ fanns siffrorna 2-6. På frågorna om trygghet bestod alternativen istället av "instämmer inte alls" till "instämmer helt". "Ej aktuellt/ingen åsikt" har funnits som svarsalternativ på samtliga frågor.

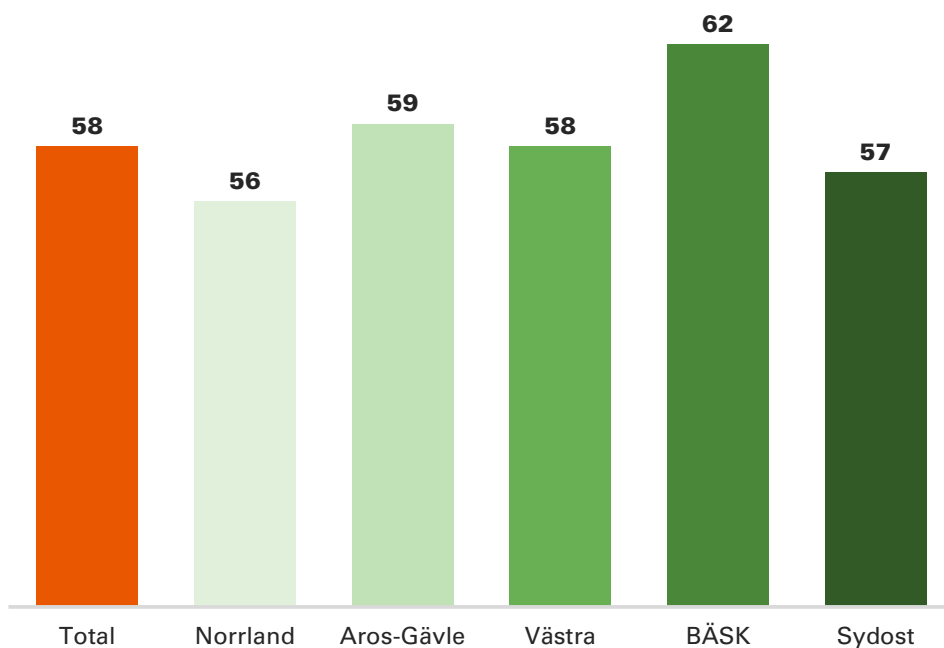
Resultaten räknas därefter om och presenteras på en skala från 0-100. Vid omräkningen blir "Inte alls" värt noll poäng och "i högsta grad nöjd" 100 poäng.

Därefter räknas ett genomsnittsvärde på en skala från 0-100 ut. Den siffran redovisas för varje enskild fråga. Siffran som redovisas för en kategori är ett genomsnittsvärde av svaren på alla frågor inom den kategorin.

För att få en bild av vad ett enskilt värde betyder kan det sägas att ett värde på noll innebär att alla besvarat den aktuella frågan med "Inte alls nöjd", ett värde runt 33 innebär att de svarande i genomsnitt besvarat den aktuella frågan med en trea, ett värde på runt 67 innebär att de i genomsnitt svarat 5 och ett värde runt 100 innebär att alla svarat "i högsta grad nöjd".

För att illustrera av hur de medverkande svarat i undersökningen redovisas i diagrammet nedan ett medelvärde för de medverkandes svar på frågorna, fördelat på de fem olika regionerna.

Resultatet visar att hyresgästerna i Västra Sverige är nöjda enligt genomsnittet i Sverige.



4. Analysmodell

Genom att mäta samband mellan undersökningens alla frågor och en övergripande nöjdhet, går det att inte bara se hur nöjda respondenterna är utan även vad det är som påverkar och driver nöjdheten. En genomgång för hur detta genomförts presenteras i bilaga 1.

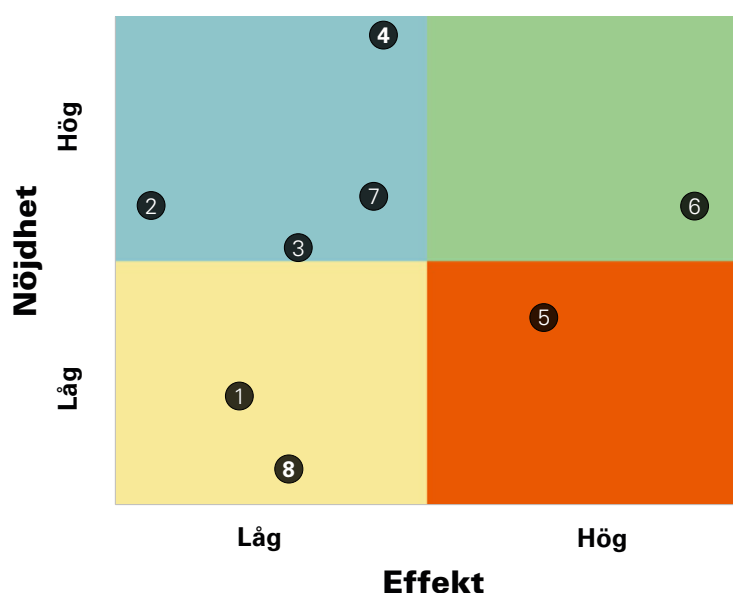
Sammanfattningsvis kunde modellen förklara 52 procent av variationen i generell nöjdhet. Det första som gjordes i modellen var att frågorna delades upp i 15 olika faktorer där svaren i undersökningen hängde ihop, det vill säga att respondenterna i stor utsträckning svarade samma på frågorna: Reparationer, Lägenhetens standard, Hyresvärdens information och bemötande, Trygghet, Temperatur, Inflytande, Köket, Närmiljö, Tvättstugan, Internet, Ventilation, Badrum, Ljudisolering, Gemensamma utrymmen och Parkering.

Vad gäller Ventilation, Lägenhetens standard, Inflytande, Närmiljö, Tvättstugan, Internet och Parkering så syns inget samband med hur nöjd hyresgästen är, dessa utelämnas därför från modellen då dessa inte påverkar nöjdheten.

Av samtliga punkter är det köket som i första hand driver nöjdheten. Om nöjdheten med kökets standard är hög så är generellt även nöjdheten med boendet generellt hög. För hyresvärdar som underpresterar vad gäller denna faktor finns därmed stor potential att förbättra nöjdheten.

Vad gäller reparationer är nöjdheten lägre, samtidigt som även den har ett samband med den generella nöjdheten. Hyresvärdarna har därför en möjlighet genom att förbättra nöjdheten kring reparationer att också få nöjdare hyresgäster generellt.

Övriga faktorer har en viss påverkan på nöjdheten, dock i en lägre utsträckning. Förbättras nöjdheten med dessa förväntas inte effekten på generell nöjdhet bli lika stor.



Effekt

1. Temperatur
2. Gemensamma utrymmen
3. Hyresvärdens information och bemötande
4. Trygghet
5. Reparationer
6. Köket
7. Badrum
8. Ljudisolering



5. Övergripande resultat



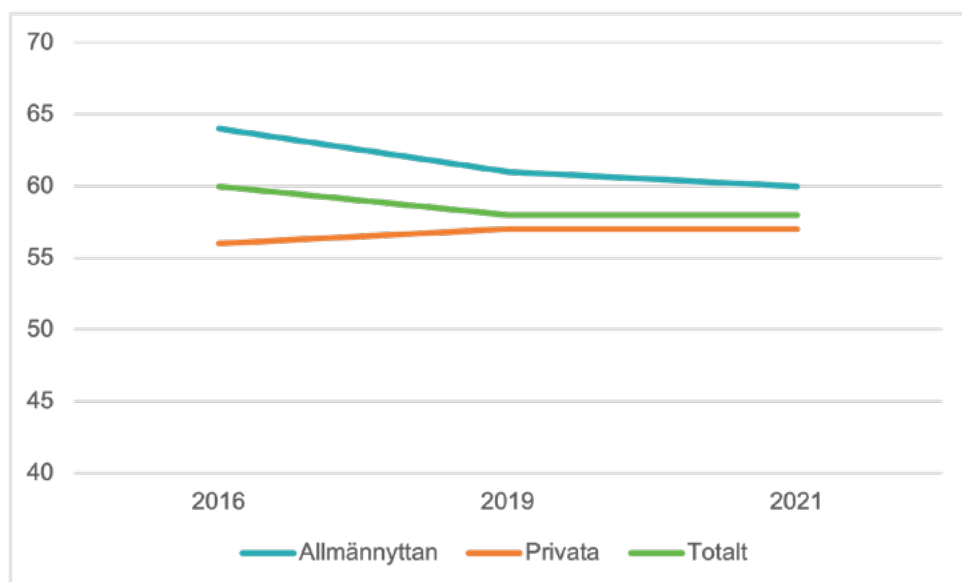
5.1. Trender

Trender över tid

Undersökningen genomförs för tredje året. Första gången var 2016 och andra 2019. Resultatet över tid för generell hyresgästnöjdhet visas i grafen nedan. Som visas i grafen har resultatet för allmännyttan minskat medan den för de privata ökat något. Således är skillnaderna mindre än 2016.

Allmännyttans resultat har minskat på alla punkter medan de privata främst vad gäller information, bemötande och service.

Trender i resultatet



	Allmännyttan trend			Privata värddar trend			Trend totalt		
	2021	2019	2016	2021	2019	2016	2021	2019	2016
NHI	60	61	64	57	57	56	58	58	60
Lägenhetens standard	56	57	58	52	53	52	54	55	56
Tvättstugan	60	60	62	58	57	57	59	58	60
Gemensamma utrymmen	62	63	64	60	59	59	60	61	62
Närmiljö	65	65	68	59	57	59	61	60	64
Inflytande	47	49	49	36	37	36	41	42	44
Hyresvärden information och bemötande	60	61	62	57	55	54	59	57	58
Reparation och service	62	63	64	60	58	58	61	60	61
Trygghet	69	69	70	68	67	67	68	68	69

Större positiv utveckling

Viss negativ utveckling

Viss positiv utveckling

Större negativ utveckling



5.2. Ägarformer

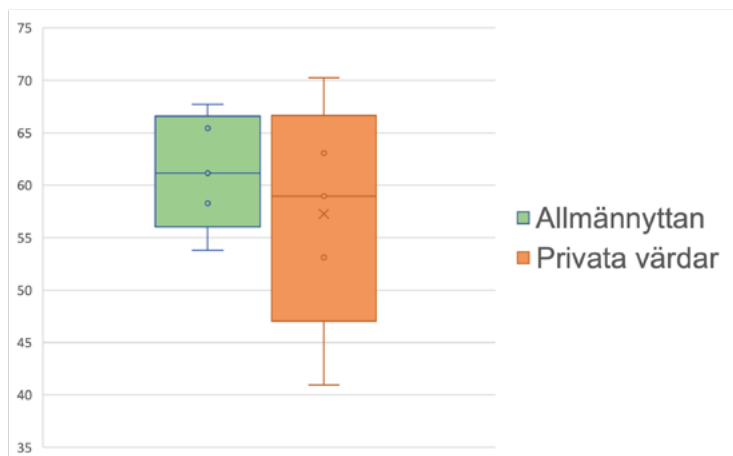
Jämförelse mellan ägarformer

När resultatet delas upp mellan allmännyttan och privata hyresvärdar är det tydligt att nöjdheten är högre hos allmännyttan, såväl generellt sett som inom de olika delområdena. Störst är skillnaden vad gäller inflytande och närmiljö.

Resultatet i Västra Sverige är likt det för resten av Sverige. På frågorna om närmiljö får både allmännyttiga och privata värdarna något lägre resultat. Vad gäller reparationer och service är resultatet mellan privata och allmännyttiga värdar mer likt i regionen i jämförelse med övriga landet.

Hur resultatet än tolkas kommer allmännyttiga värdarna bättre ut än de privata. Framförallt är de allmännyttiga samlade inom ett smalare spann med mindre variation i nöjdhet. Medan variationen är större bland de privata. Detta visas i boxdiagrammet nedanför där allmännyttiga värdarna finns inom en litet spann medan de privata värdarna varierar i stor utsträckning från mycket hög nöjdhet till mycket låg.

	Västra Sverige		Sverige	
	Allmännyttan	Privata värdar	Allmännyttan	Privata värdar
NHI	60	57	60	56
Lägenhetens standard	56	52	58	52
Tvättstugan	60	58	63	59
Gemensamma utrymmen	62	60	63	59
Närmiljö	65	59	62	57
Inflytande	47	36	46	37
Hyresvärdens information och bemötande	60	57	62	56
Reparation och service	62	60	64	58
Trygghet	69	68	70	67





5.4. Boendetid

Skillnader utifrån boendetid

Nöjdheten skiljer sig baserat på hur länge hyresgästen varit bosatt i lägenheten. De som är mest nöjda är de som bott mindre än ett år. Här verkar det finnas en nyförälskelsefas där allt är relativt sett bra. Därefter går nöjdheten ner för att sedan åter igen gå upp bland de som bott längst. Siffrorna verkar delvis förklaras även med ålder, där äldre hyresgäster är mer nöjda.

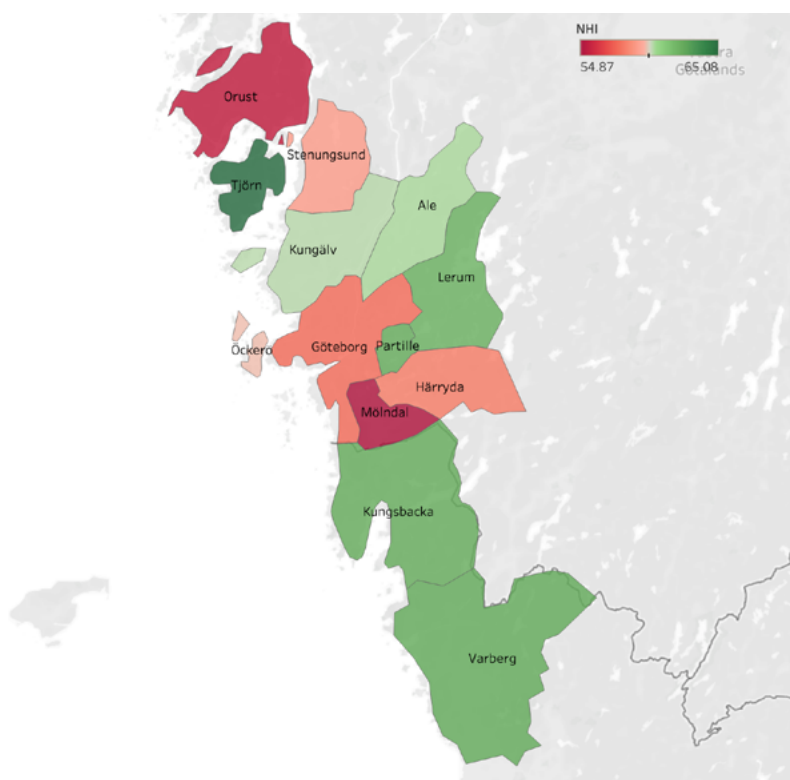
	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
NHI	64	59	57	56	58
Lägenheten	61	56	51	51	53
Tvättstugan	65	60	57	58	59
Gemensamma	66	62	59	58	60
Närmiljö	67	63	60	59	60
Inflytande	44	42	39	39	41
Hyresvärden	63	61	57	56	58
Reparation	64	63	59	59	62
Trygghet	75	70	66	66	68



5.5. Resultat på kommunnivå

Tabellen och kartan nedan visar resultatet för respektive kommun. Nöjdheten är högst i Tjörn med ett NHI på 65. Lägst är nöjdheten i Mölndal och Orust med ett NHI på 55.

	NHI	Lägenheten	Tvättstugan	Gemensamma	Närmiljö	Inflytande	Hyresvärden	Reparation	Trygghet
Ale (antal svar 181)	60	56	64	67	67	44	64	68	74
Göteborg (antal svar 7882)	58	53	58	59	60	39	57	60	67
Härryda (antal svar 152)	58	56	59	60	60	48	59	60	68
Kungsbacka (antal svar 421)	62	56	65	68	69	44	66	69	71
Kungälv (antal svar 252)	60	55	63	63	62	42	61	66	70
Lerum (antal svar 89)	62	57	65	68	65	53	67	64	72
Mölndal (antal svar 547)	55	52	57	62	63	42	59	60	66
Orust (antal svar 65)	55	53	63	50	57	33	53	55	67
Partille (antal svar 237)	62	57	58	61	63	50	64	65	70
Stenungsund (antal svar 186)	59	58	66	65	69	52	64	64	71
Tjörn (antal svar 43)	65	66	78	75	75	47	68	72	79
Varberg (antal svar 488)	62	58	66	65	62	42	61	64	72
Öckerö (antal svar 46)	60	57	73	70	61	39	58	66	75
Västra Sverige totalt	58	54	59	60	61	41	59	61	68

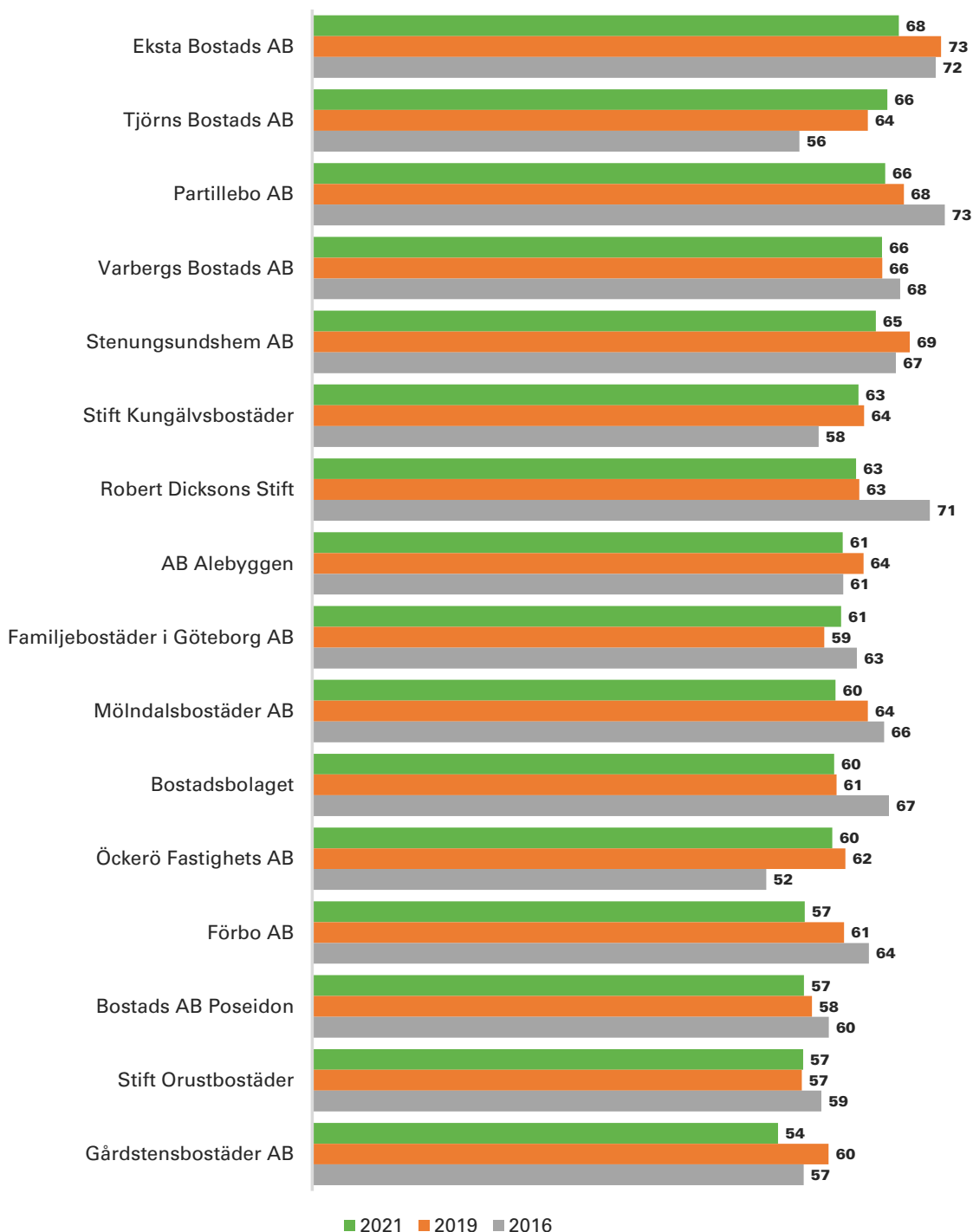


5.6. Trend för allmännyttiga bostadsbolag

Tabellen och kartan nedan visar medelvärden för bostadsbolag inom allmännyttan som har fler än 40 respondenter. Nöjdheten är högst i Eksta Bostads AB,

med 68 i NHI. Gårdstensbostäder AB har lägst NHI bland allmännyttan.

NHI: Allmännyttiga bostadsbolag



5.7. Resultat för allmännyttiga bostadsbolag

	NHI	Lägenheten	Tvättstugan	Gemensamma	När-miljö	Inflytande	Hyresvärden	Reparation	Trygghet
AB Alebyggen (antal svar 118)	61	55	65	67	69	44	63	71	73
Bostads AB Poseidon (antal svar 1006)	57	53	56	60	63	45	57	58	68
Bostadsbolaget (antal svar 891)	60	54	60	61	68	47	60	61	69
Eksta Bostads AB (antal svar 110)	68	64	72	71	74	55	73	75	74
Familjebostäder i Göteborg AB (antal svar 835)	61	55	58	60	63	44	59	60	66
Förbo AB (antal svar 271)	57	55	61	61	62	55	60	60	65
Gårdstensbostäder AB (antal svar 42)	54	51	54	57	61	42	51	55	63
Mölnålsbostäder AB (antal svar 134)	60	55	62	64	71	51	66	64	74
Partillebo AB (antal svar 147)	66	60	59	63	66	59	68	68	74
Robert Dicksons Stift (antal svar 123)	63	56	64	60	62	35	55	65	68
Stenungsundshem AB (antal svar 117)	65	63	69	69	75	63	73	73	76
Stift Kungälvbostäder (antal svar 152)	63	54	63	64	65	38	62	69	70
Stift Orustbostäder (antal svar 56)	57	54	66	50	58	34	54	58	69
Tjörns Bostads AB (antal svar 39)	66	68	80	77	75	49	69	74	79
Varbergs Bostads AB (antal svar 254)	66	61	65	67	65	48	64	66	73
Öckerö Fastighets AB (antal svar 41)	60	58	76	72	62	39	58	67	77
Allmännyttan totalt (inkl. värder under 40 respondenter)	60	56	60	62	65	47	60	62	69

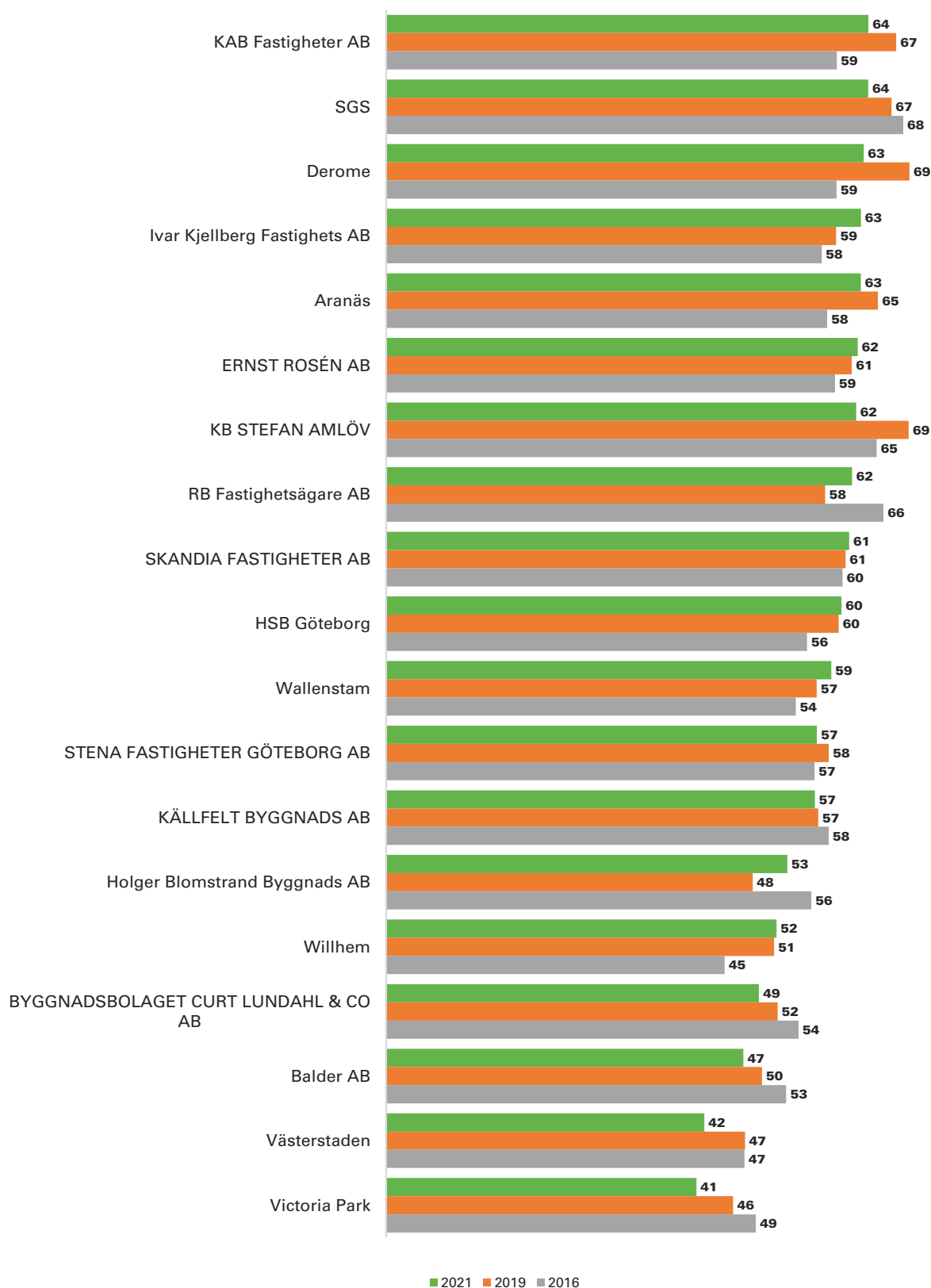
» Grön innebär att värden får bland de högsta resultaten inom kategorin

» Röd innebär att värden får bland de lägsta resultaten inom kategorin



5.8. Trend för privata hyresvärdar

Tabellen nedan redovisar resultatet för de privata bostadsbolag med fler än 60 respondenter. Det bolag med högst generell nöjdhet är KAB Fastigheter AB med 64 i NHI. Lägst nöjdhet finns hos Victoria Park med ett NHI på 41.



5.9. Resultat för privata hyresvärdar

	NHI	Lägenheten	Tvättstugan	Gemensamma	När miljö	Inflytande	Hyresvärden	Reparation	Trygghet
Aranäs (antal svar 202)	63	54	62	70	70	42	67	69	67
Balder AB (antal svar 179)	47	49	46	53	55	31	54	54	61
BYGGNADSBOLAGET CURT LUNDAHL & CO AB (antal svar 93)	49	45	45	55	57	24	39	47	63
Derome (antal svar 94)	63	59	75	67	63	41	63	73	75
ERNST ROSÉN AB (antal svar 207)	62	56	70	69	70	42	69	74	75
Holger Blomstrand Byggnads AB (antal svar 152)	53	49	43	46	43	26	46	51	63
HSB Göteborg (antal svar 112)	60	52	61	58	57	38	60	63	67
Ivar Kjellberg Fastighets AB (antal svar 99)	63	57	70	71	66	35	68	73	74
KAB Fastigheter AB (antal svar 68)	64	61	74	71	74	37	64	70	79
KB STEFAN AMLÖV (antal svar 76)	62	55	64	66	70	45	64	68	74
KÄLLFELT BYGGNADS AB (antal svar 79)	57	49	52	50	49	31	55	55	57
RB Fastighetsägare AB (antal svar 63)	62	58	69	64	68	38	64	70	74
SGS (antal svar 99)	64	59	68	68	65	43	68	70	71
SKANDIA FASTIGHETER AB (antal svar 199)	61	58	64	65	68	42	63	71	73
STENA FASTIGHETER GÖTEBORG AB (antal svar 736)	57	52	60	60	64	41	61	64	69
Victoria Park (antal svar 61)	41	41	42	37	45	29	41	41	54
Västerstaden (antal svar 74)	42	43	41	47	49	30	39	42	54
Wallenstam (antal svar 183)	59	56	55	57	61	35	64	65	68
Willhem (antal svar 207)	52	46	46	53	52	35	53	48	60
Privata värdar totalt (inkl. värdar under 60 respondenter)	57	52	58	60	59	36	57	60	68

- » Grön innebär att värden får bland de högsta resultaten inom kategorin
- » Röd innebär att värden får bland de lägsta resultaten inom kategorin



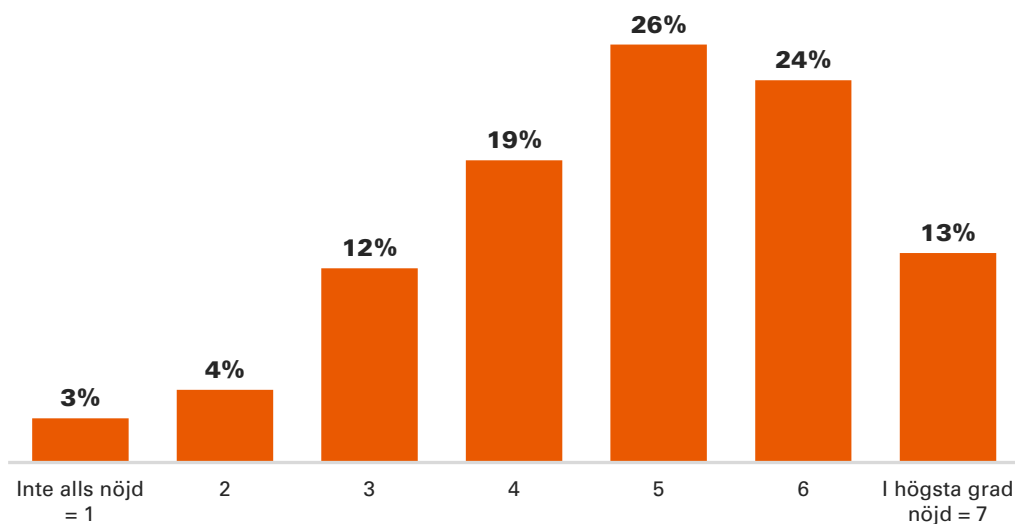
6. Resultatet per område

6.1.Ditt boende i sammanfattning

Inledningsvis ställdes en fråga rörande medlemmarnas generella syn på sitt boende. Resultatet visar att det är få som inte alls är nöjda med sitt boende. Samtidigt är det 13 procent som svarar att de är i högsta grad

nöjda. Hälften av medlemmarna angav en 5:a eller 6:a, vilket innebär att en majoritet överlag är nöjda med sitt boende. Frågan har varit en av tre som använts för att beräkna ett värde på den generella nöjdheten.

Hur nöjd är du med ditt boende i sin helhet?



Antal svar: 10 387



Allmännyttan och privata värdar

För att skapa en bild av medlemmarnas syn på de olika frågorna uppdelat efter vilken ägan-
deform som gäller för deras bostad, har en
nedbrytning av resultatet mellan allmännyttiga
bolag och privata hyresvärdar gjorts på varje
område.

Hur länge har du bott i nu- varande bostad?

För att ge en vidare överblick av vad medlem-
marna tycker beroende på olika bakgrunds-
faktorer, har nedbrytningar även gjorts på hur
längre medlemmen varit bosatt i sin nuvarande
lägenhet. Motsvarande tabell med nedbrutna

medelvärden presenteras för varje delområde
i rapporten.

Storlek på värden

En nedbrytning på hur många fastigheter
hyresvärdar äger eller förvaltar har också
gjorts. Vad varje storlekstyp innebär redovisas
nedanför figuren.

Region

I tabellen nedan redovisas även en jämförelse
mellan vad medlemmarna tycker i de olika
medverkande regionerna. Motsvarande tabell
med nedbrutna medelvärden presenteras för
varje delområde i rapporten.

	Västra Sverige 2021	Västra Sverige 2019	Västra Sverige 2016
--	---------------------	---------------------	---------------------

ditt nuvarande boende i sin helhet?	64	66	69
-------------------------------------	----	----	----

	Allmän- nyttan 2021	Privata värdar 2021	Allmän- nyttan 2019	Privata värdar 2019	Allmän- nyttan 2016	Privata värdar 2016
--	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------

ditt nuvarande boende i sin helhet?	65	63	68	64	71	66
-------------------------------------	----	----	----	----	----	----

	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
--	---------------------	--------	---------	----------	-----------------

ditt nuvarande boende i sin helhet?	70	65	62	62	64
-------------------------------------	----	----	----	----	----

	Mikro*	Små*	Medel*	Stora*
--	--------	------	--------	--------

ditt nuvarande boende i sin helhet?	63	62	66	65
-------------------------------------	----	----	----	----

	Norrländ	Aros-Gävle	Västra	BÄSK	Sydost
--	----------	------------	--------	------	--------

ditt nuvarande boende i sin helhet?	62	66	64	67	63
-------------------------------------	----	----	----	----	----

*Mikro: 1-2 fastigheter (bas: 332 respondenter)

*Små: 3-10 fastigheter (bas: 1719 respondenter)

*Medel: 11-50 fastigheter (bas: 4923 respondenter)

*Stora: fler än 50 fastigheter (bas: 7444 respondenter)

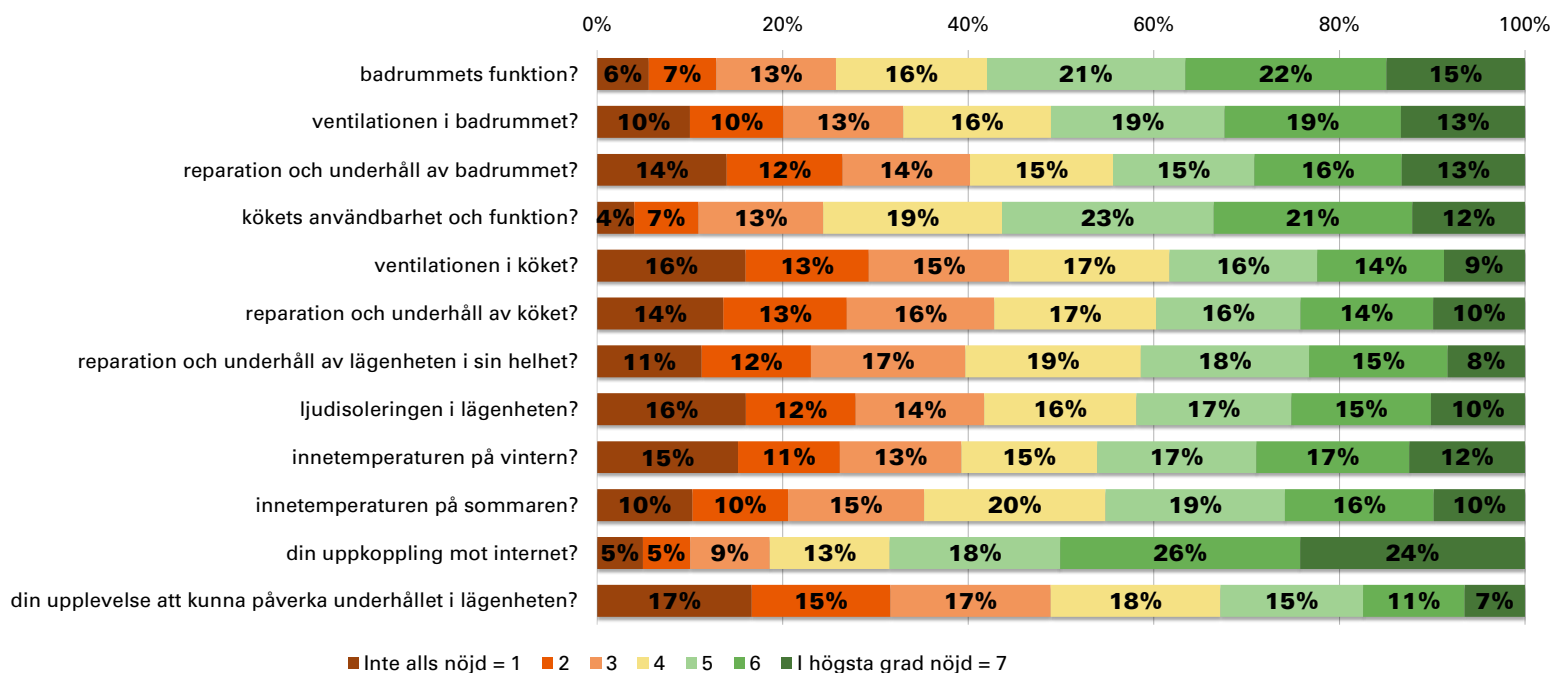


6.2. Lägenheten

I enkätens andra del följde ett antal frågor om hur medlemmarna upplever standarden på sin lägenhet. Nöjdheten är på en särskilt hög nivå avseende uppkopplingen till internet. Här svarar totalt 68 procent att de är nöjda. Mer än hälften av medlemmarna är även positivt inställda till badrummets funktion samt kökets

användbarhet och funktion. En betydligt mindre andel är dock nöjda med möjligheten att kunna påverka underhållet i lägenheten. Nästan hälften av medlemmarna uttrycker missnöje i denna fråga.

Hur nöjd är du med...



Totalt för regionen och svarsfrekvens

	Västra Sverige 2021	Västra Sverige 2019	Västra Sverige 2016	Antal svar (exkl "vet ej")	Andel "vet ej"
badrumsfunktion?	61	61	63	10311	0%
ventilationen i badrummet?	56	57	57	10151	2%
reparation och underhåll av badrummet?	51	50	51	8847	14%
kökets användbarhet och funktion?	60	62	63	10263	1%
ventilationen i köket?	47	49	49	10168	1%
reparation och underhåll av köket?	48	48	48	8872	14%
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	50	49	49	9260	10%
ljudisoleringen i lägenheten?	49	50	50	10219	1%
innertemperaturen på vintern?	51	53	54	10205	1%
innertemperaturen på sommaren?	52	55	58	9838	5%
din uppkoppling mot internet?	68	68	72	8870	14%
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	43	44	46	8640	16%

Allmännyttan och privata värdar

	Allmännyttan 2021	Privata värdar 2021	Allmännyttan 2019	Privata värdar 2019	Allmännyttan 2016	Privata värdar 2016
badrumsfunktion?	62	60	64	60	65	60
ventilationen i badrummet?	58	54	60	55	60	54
reparation och underhåll av badrummet?	53	50	54	48	55	47
kökets användbarhet och funktion?	63	59	64	60	66	59
ventilationen i köket?	50	44	54	46	53	44
reparation och underhåll av köket?	51	47	52	45	53	43
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	53	48	54	46	54	44
ljudisoleringen i lägenheten?	49	48	51	49	52	49
innertemperaturen på vintern?	50	52	51	54	53	54
innertemperaturen på sommaren?	54	51	57	54	60	55
din uppkoppling mot internet?	70	67	70	67	74	69
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	47	40	50	41	51	40



Region

	Norrland	Aros-Gävle	Västra	BÄSK	Sydost
badrummets funktion?	61	63	61	65	61
ventilationen i badrummet?	56	60	56	63	57
reparation och underhåll av badrummet?	50	54	51	56	52
kökets användbarhet och funktion?	60	64	60	66	61
ventilationen i köket?	48	52	47	57	50
reparation och underhåll av köket?	48	54	48	56	50
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	50	56	50	55	52
ljudisoleringen i lägenheten?	49	50	49	56	50
innertemperaturen på vintern?	54	55	51	59	55
innertemperaturen på sommaren?	51	55	52	59	50
din uppkoppling mot internet?	69	71	68	73	69
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	43	50	43	50	44

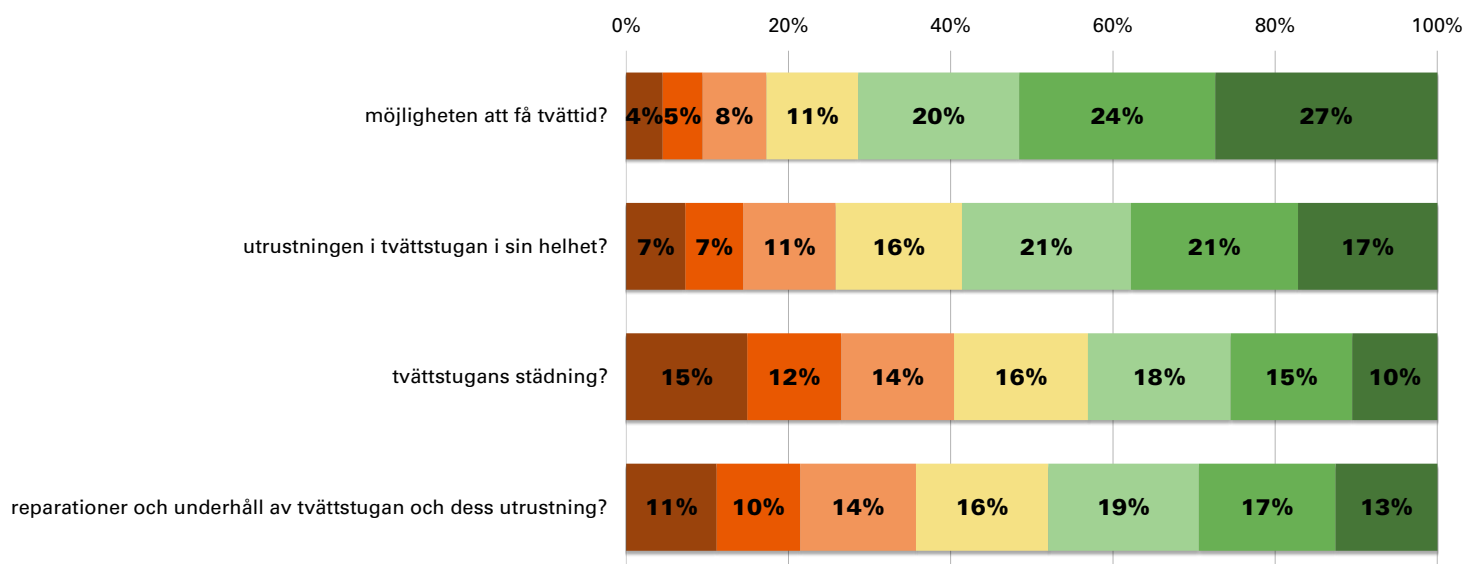


6.3. Tvättstugan

Avseende tvättstugan framgår att nöjdheten är på en relativt god nivå, i synnerhet vad gäller möjligheten att få tvättid. Nöjdheten vad

gäller tvättstugans städning är dock betydligt lägre. Mindre än hälften, 43 procent, svarar att de är nöjda i frågan.

Hur nöjd är du med...



Totalt för regionen och svarsfrekvens

	Västra Sverige 2021	Västra Sverige 2019	Västra Sverige 2016	Antal svar (exkl "vet ej")	Andel "vet ej"
möjligheten att få tvättid?	70	70	71	7699	25%
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	61	61	63	7805	24%
tvättstugans städning?	50	48	49	7590	26%
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	54	53	55	7181	30%

Allmännyttan och privata värdar

	Allmän- nyttan 2021	Privata värdar 2021	Allmän- nyttan 2019	Privata värdar 2019	Allmän- nyttan 2016	Privata värdar 2016
möjligheten att få tvättid?	71	69	70	70	72	69
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	62	60	63	60	65	59
tvättstugans städning?	50	49	51	47	51	47
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	55	53	55	52	57	52

Region

	Norrland	Aros-Gävle	Västra	BÄSK	Sydost
möjligheten att få tvättid?	73	77	70	78	72
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	63	66	61	68	63
tvättstugans städning?	47	48	50	53	49
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	54	57	54	62	56

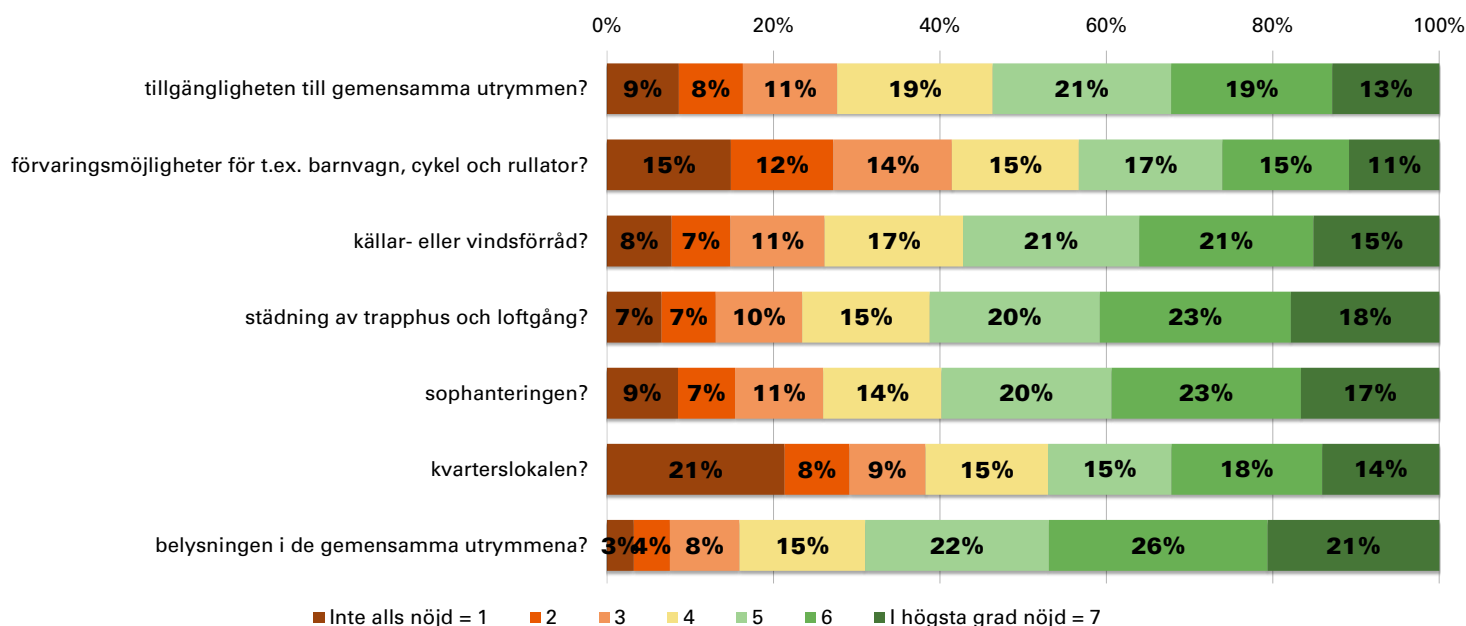


6.4. Gemensamma utrymmen/källsortering

Medlemmarna tillfrågades även kring deras inställning till olika gemensamma utrymmen i fastigheten. Som framgår av diagrammet nedan är nöjdheten som lägst vad gäller förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator. 41 procent uttrycker ett missnöje

i denna fråga. Nästan lika stort missnöje gäller för frågan om kvarterslokalen. Som nöjdast är medlemmarna vad gäller frågan om belysningen i de gemensamma utrymmena.

Hur nöjd är du med...



Totalt för regionen och svarsfrekvens

	Västra Sverige 2021	Västra Sverige 2019	Västra Sverige 2016	Antal svar (exkl "vet ej")	Andel "vet ej"
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	58	59	61	7753	23%
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	49	51	51	8145	20%
källar- eller vindsförråd?	60	60	61	9319	8%
städning av trapphus och loftgång?	63	61	61	9411	8%
sophanteringen?	61	62	63	10018	2%
kvarterslokalen?	51	55	58	2393	76%
belysningen i de gemensamma utrymmena?	68	67	67	9216	10%

Allmännyttan och privata värdar

	Allmän- nyttan 2021	Privata värdar 2021	Allmän- nyttan 2019	Privata värdar 2019	Allmän- nyttan 2016	Privata värdar 2016
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	60	56	62	57	64	57
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	51	48	54	49	54	49
källar- eller vindsförråd?	61	59	62	60	62	59
städning av trapphus och loftgång?	61	64	62	60	62	60
sophanteringen?	64	59	64	60	66	59
kvarterslokalen?	56	44	62	45	63	46
belysningen i de gemensamma utrymmena?	69	68	70	66	69	65

Region

	Norrland	Aros-Gävle	Västra	BÄSK	Sydost
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	55	61	58	64	59
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	48	53	49	58	53
källar- eller vindsförråd?	58	62	60	66	62
städning av trapphus och loftgång?	57	62	63	65	60
sophanteringen?	61	63	61	68	62
kvarterslokalen?	53	61	51	56	51
belysningen i de gemensamma utrymmena?	66	69	68	72	67

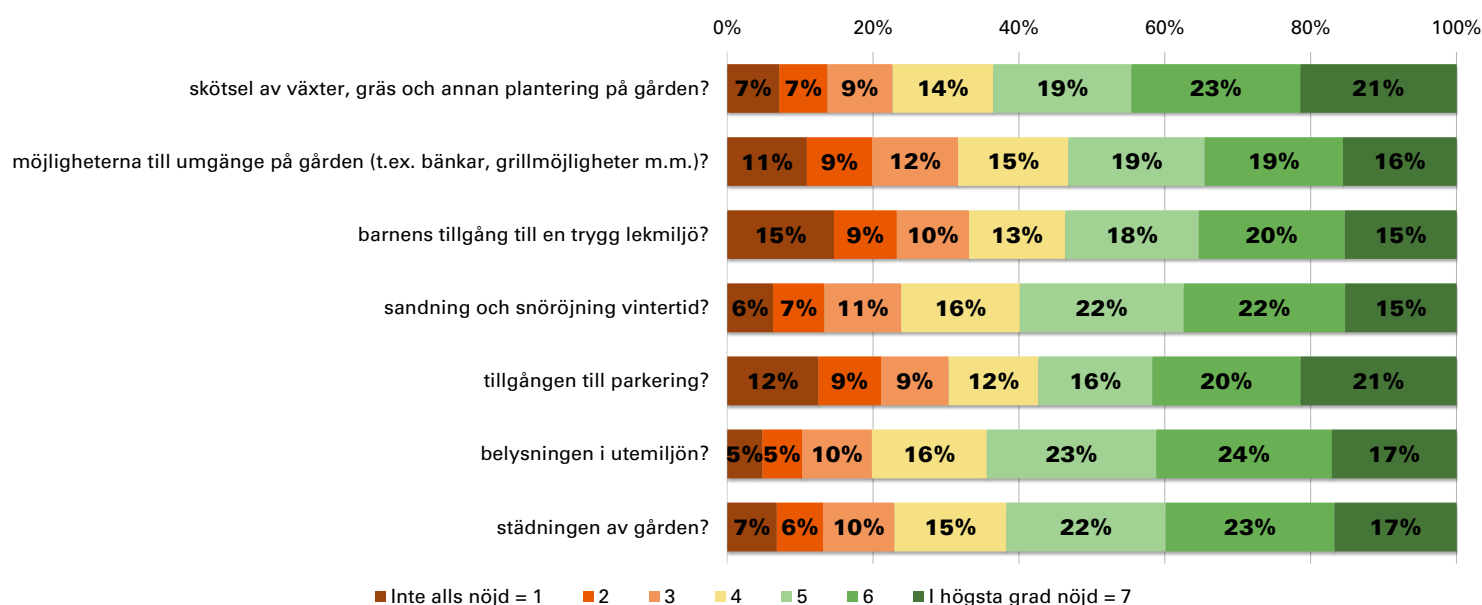


6.5. Närmiljö

I undersökningens femte del fick medlemmarna ge sin syn på bostadens närmiljö. En relativt hög nöjdhet utläses i frågorna om belysning av utemiljön, skötsel av växter och plantering samt städning av gården. Vad gäller

frågorna om barnens tillgång till en trygg lekmiljö och möjligheterna till umgänge på gården är nöjdheten däremot något lägre.

Hur nöjd är du med...



Totalt för regionen och svarsfrekvens

	Västra Sverige 2021	Västra Sverige 2019	Västra Sverige 2016	Antal svar (exkl "vet ej")	Andel "vet ej"
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	64	63	68	9379	8%
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	57	54	59	8997	11%
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	56	54	58	5212	48%
sandning och snöröjningen vintertid?	62	59	62	9617	5%
tillgången till parkering?	59	60	63	7122	30%
belysningen i utemiljön?	65	64	67	9716	4%
städningen av gården?	63	61	65	9237	9%

Allmännyttan och privata värdar

	Allmän- nyttan 2021	Privata värdar 2021	Allmän- nyttan 2019	Privata värdar 2019	Allmän- nyttan 2016	Privata värdar 2016
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	70	60	69	58	73	61
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	62	53	61	50	64	52
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	62	51	61	48	64	51
sandning och snöröjningen vintertid?	64	60	62	57	65	59
tillgången till parkering?	61	58	62	58	65	60
belysningen i utemiljön?	67	63	68	62	69	64
städningen av gården?	67	60	66	57	69	60

Region

	Norrland	Aros-Gävle	Västra	BÅSK	Sydost
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	53	59	64	64	60
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	49	53	57	55	52
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	48	50	56	54	51
sandning och snöröjningen vintertid?	58	64	62	65	60
tillgången till parkering?	58	59	59	66	60
belysningen i utemiljön?	62	65	65	69	63
städningen av gården?	54	59	63	65	59

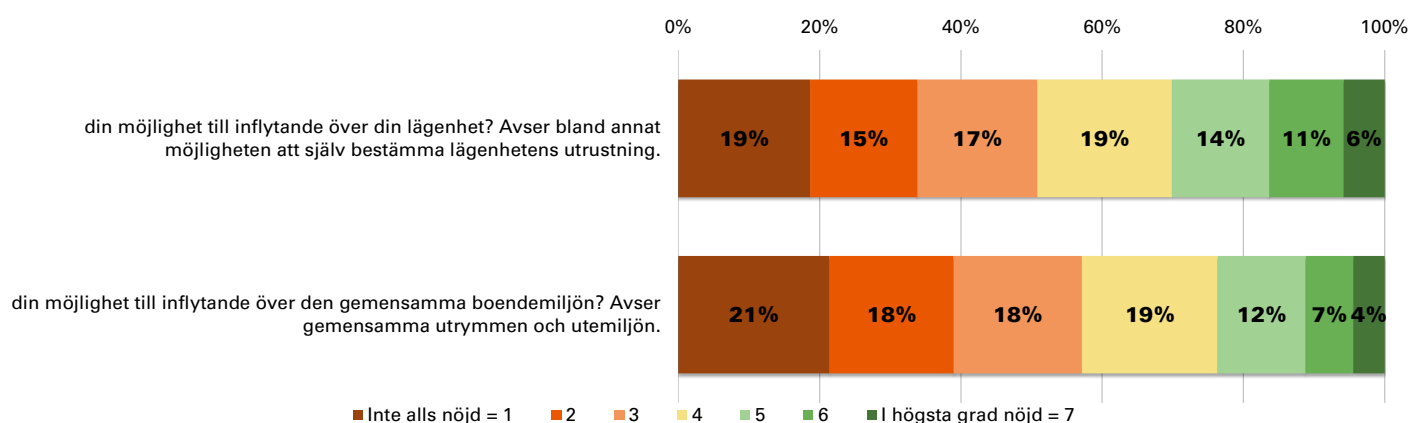


6.6. Inflytande

Undersökningen innefattade även frågor om hur medlemmarna såg på möjligheten till inflytande över sitt boende. Nöjdheten kring inflytande är betydligt lägre än övriga områden. 76 procent uppger att de delvis eller

inte alls är nöjda med sitt inflytande över den gemensamma boendemiljön. Något färre, 70 procent, är även missnöjda med inflytandet över den egna lägenheten.

Hur nöjd är du med...



Totalt för regionen och svarsfrekvens

	Västra Sverige 2021	Västra Sverige 2019	Västra Sverige 2016	Antal svar (exkl "vet ej")	Andel "vet ej"
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	42	43	45	7702	24%
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	37	38	39	6349	37%

Allmännyttan och privata värdar

	Allmän- nyttan 2021	Privata värdar 2021	Allmän- nyttan 2019	Privata värdar 2019	Allmän- nyttan 2016	Privata värdar 2016
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	48	37	50	39	51	38
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	43	33	45	33	45	32

Region

	Norrland	Aros-Gävle	Västra	BÄSK	Sydost
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	40	47	42	46	42
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	35	40	37	42	37

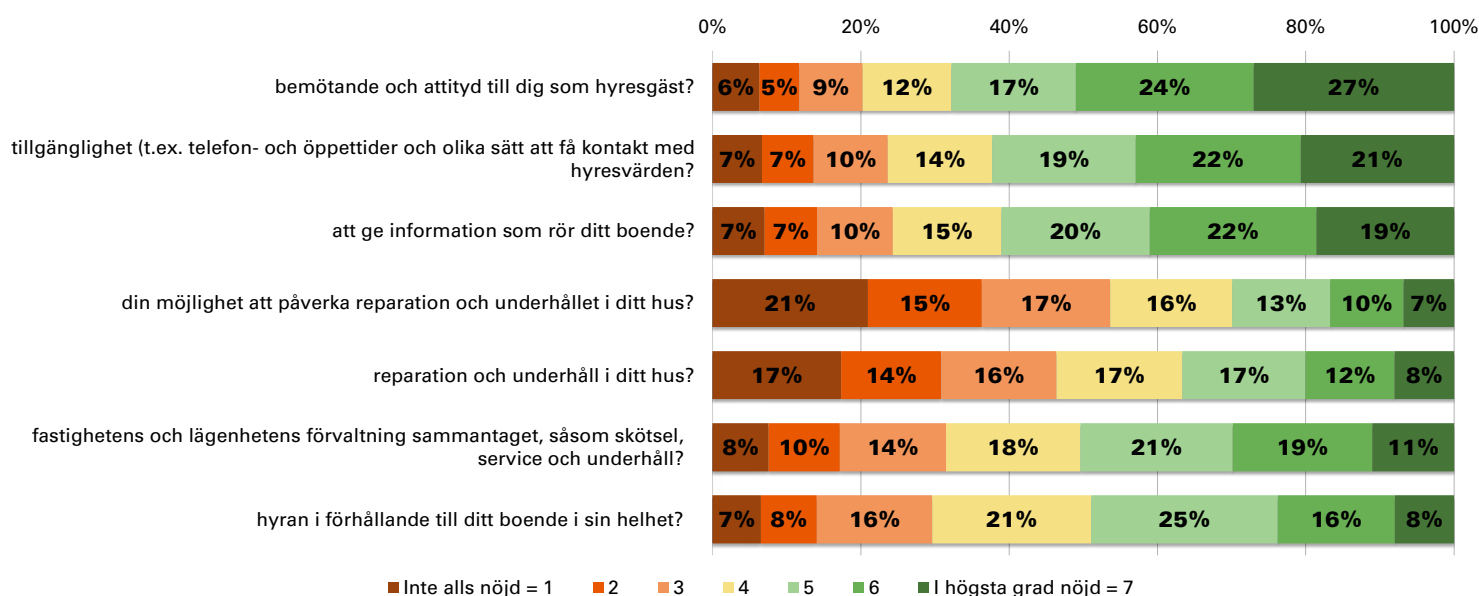


6.7. Felanmälan och hyresvärdens service

Vad gäller felanmälan och hyresvärdens service är medlemmarnas nöjdhet hög framförallt i frågorna kring bemötande och attityd samt hyresvärdens tillgänglighet. Även i frågan gällande information som ges rörande boendet är nöjdheten hög. Vad gäller

både möjligheten att påverka samt utfallet av reparation och underhållet i huset är nöjdheten däremot betydligt lägre. Drygt hälften (53 procent) av medlemmarna uttrycker missnöje med sina möjligheter att påverka reparation och underhåll.

Hur nöjd är du med...



Totalt för regionen och svarsfrekvens

	Västra Sverige 2021	Västra Sverige 2019	Västra Sverige 2016	Antal svar (exkl "vet ej")	Andel "vet ej"
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	68	67	69	9835	3%
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	64	64	65	9732	3%
att ge information som rör ditt boende?	63	63	64	9501	5%
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	40	41	42	7668	24%
reparation och underhåll i ditt hus?	45	45	46	8168	19%
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	56	55	57	10383	1%
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	55	54	54	10377	1%

Allmännyttan och privata värdar

	Allmännyttan 2021	Privata värdar 2021	Allmännyttan 2019	Privata värdar 2019	Allmännyttan 2016	Privata värdar 2016
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	70	66	71	64	73	65
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	63	64	65	63	67	64
att ge information som rör ditt boende?	64	61	66	60	67	60
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	44	38	47	38	47	36
reparation och underhåll i ditt hus?	48	43	50	42	51	40
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	58	54	60	52	61	52
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	58	53	56	52	58	49

Region

	Norrland	Aros-Gävle	Västra	BÄSK	Sydost
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	67	70	68	72	67
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	64	69	64	68	64
att ge information som rör ditt boende?	59	62	63	65	60
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	39	46	40	45	41
reparation och underhåll i ditt hus?	42	49	45	49	45
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	53	56	56	60	54
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	54	55	55	58	54

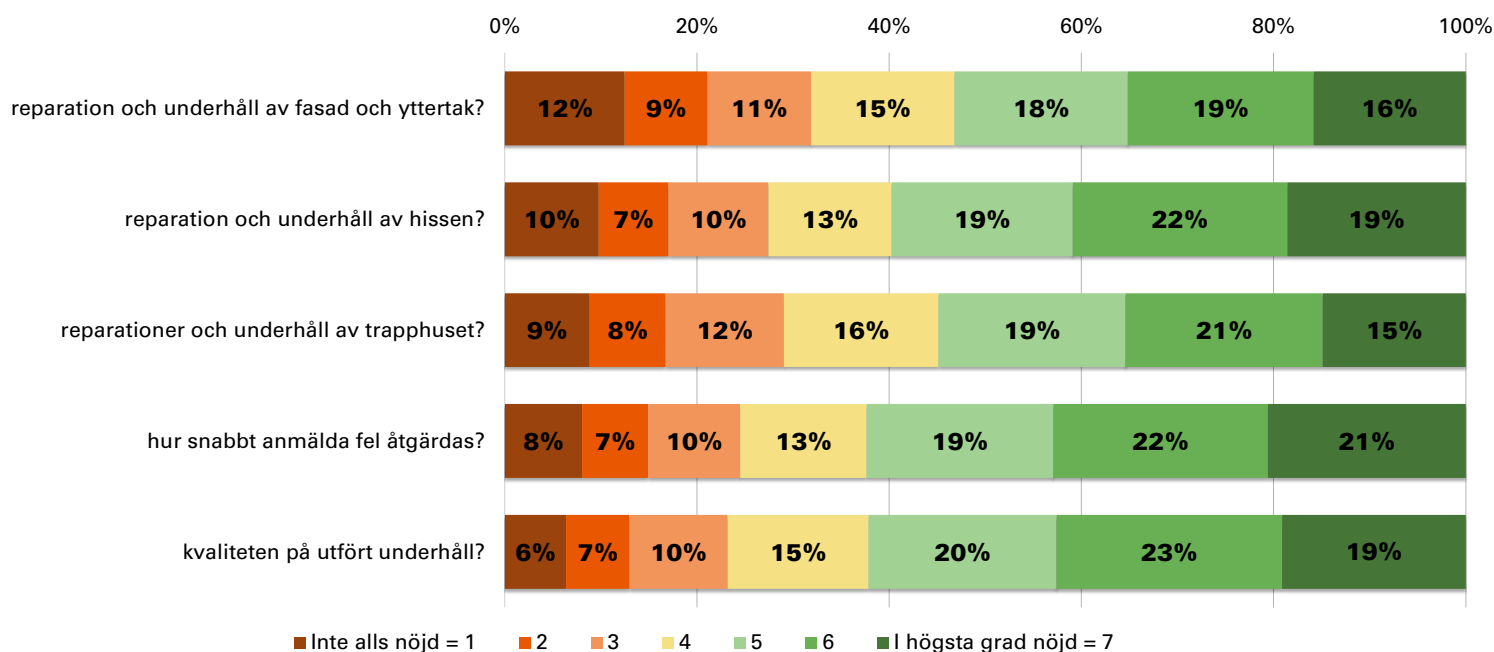


6.8. Reparation & underhåll av fastigheten

Undersökningen innefattade även frågor rörande reparation och underhåll av fastigheten. Medlemmarnas nöjdhet på området är generellt sett relativt hög. Nöjdast är medlemmarna med hur snabbt anmälda fel åtgärdas

och kvaliteten på utfört underhåll. Minst nöjda är medlemmarna med reparation och underhåll av fasad och yttertak reparationer och underhåll av trapphuset.

Hur nöjd är du med...



Totalt för regionen och svarsfrekvens

	Västra Sverige 2021	Västra Sverige 2019	Västra Sverige 2016	Antal svar (exkl "vet ej")	Andel "vet ej"
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	56	55	55	6868	31%
reparation och underhåll av hissen?	61	60	61	4035	59%
reparationer och underhåll av trapphuset?	58	57	58	7242	28%
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	63	61	63	9155	9%
kvaliteten på utfört underhåll?	64	63	64	8709	13%

Allmännyttan och privata värdar

	Allmän- nyttan 2021	Privata värdar 2021	Allmän- nyttan 2019	Privata värdar 2019	Allmän- nyttan 2016	Privata värdar 2016
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	57	56	58	53	58	51
reparation och underhåll av hissen?	61	61	62	59	64	58
reparationer och underhåll av trapphuset?	59	58	60	56	60	55
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	64	62	65	59	66	60
kvaliteten på utfört underhåll?	65	63	66	60	67	61

Region

	Norrland	Aros-Gävle	Västra	BÅSK	Sydost
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	51	52	56	57	53
reparation och underhåll av hissen?	63	60	61	68	64
reparationer och underhåll av trapphuset?	55	59	58	63	58
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	62	64	63	65	62
kvaliteten på utfört underhåll?	65	66	64	69	64

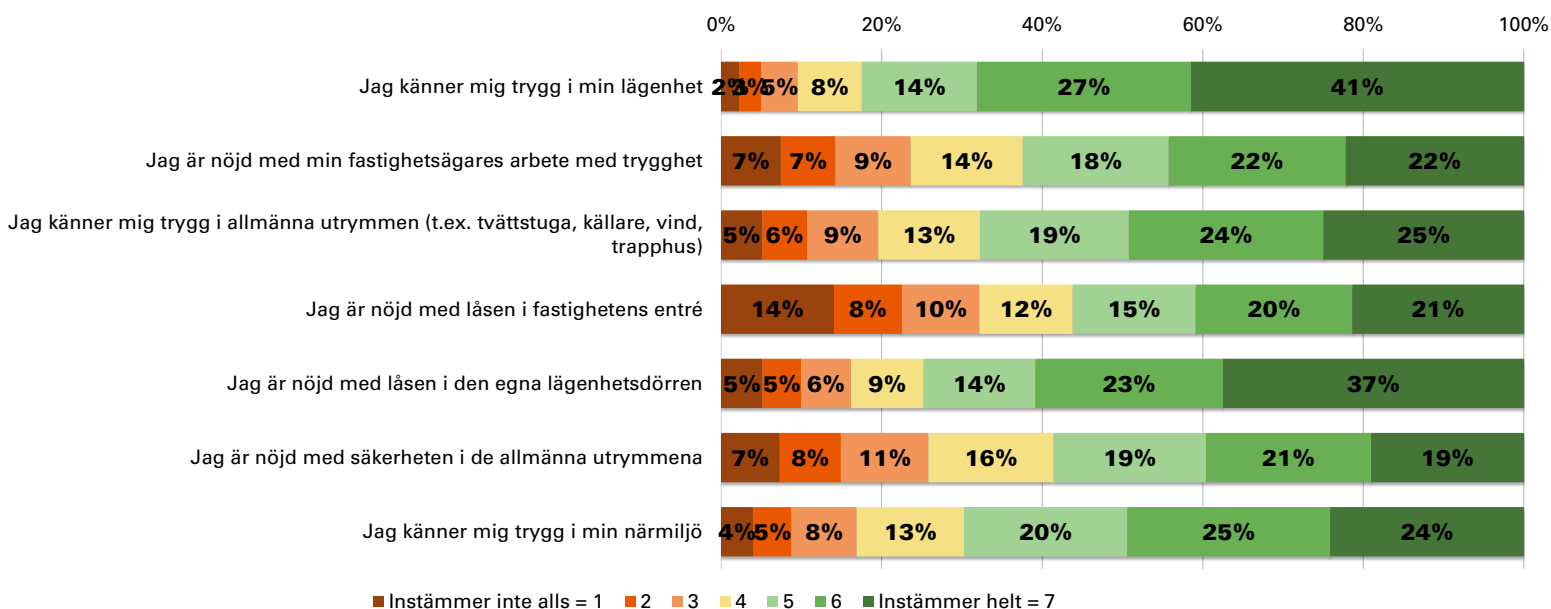


6.9. Trygghet och säkerhet

Vad gäller enkätens sista del, trygghet och säkerhet, utläses en hög nöjdhet (82 procent) rörande tryggheten i lägenheten. Andelen som är nöjda med låset till fastighetens entré,

säkerheten i de allmänna utrymmena samt fastighetsägarens arbete med trygghet är dock lägre.

Hur väl instämmer du i följande påståenden?



Totalt för regionen och svarsfrekvens

	Västra Sverige 2021	Västra Sverige 2019	Västra Sverige 2016	Antal svar (exkl "vet ej")	Andel "vet ej"
Jag känner mig trygg i min lägenhet	79	78	78	10019	0%
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	64	63	65	8333	17%
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	68	67	68	9359	7%
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	58	59	59	9329	7%
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	74	71	72	9974	1%
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	62	62	63	8765	13%
Jag känner mig trygg i min närmiljö	69	70	71	9932	1%

Allmännyttan och privata värdar

	Allmän- nyttan 2021	Privata värdar 2021	Allmän- nyttan 2019	Privata värdar 2019	Allmän- nyttan 2016	Privata värdar 2016
Jag känner mig trygg i min lägenhet	79	79	77	78	79	77
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	66	63	67	61	68	62
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	67	68	67	68	69	67
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	60	57	61	58	61	56
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	74	73	73	70	74	69
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	62	61	63	62	64	61
Jag känner mig trygg i min närmiljö	69	69	69	70	71	70

Region

	Norrland	Aros-Gävle	Västra	BÄSK	Sydost
Jag känner mig trygg i min lägenhet	78	78	79	81	78
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	64	65	64	70	63
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	69	67	68	71	68
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	60	63	58	66	59
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	70	69	74	73	69
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	62	62	62	67	62
Jag känner mig trygg i min närmiljö	71	69	69	73	69



6.10. Bakgrundsfrågor

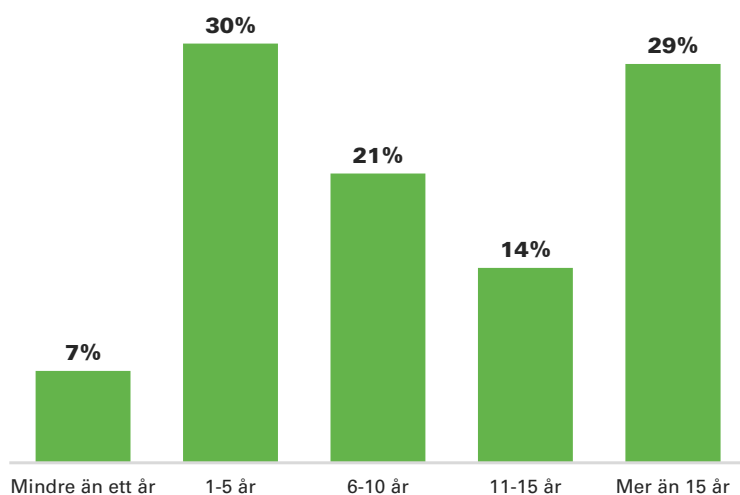
Stapeldiagrammen nedan ger en överblick av hur länge de som deltagit i enkäten har bott i sin lägenhet, samt hur många personer som bor i hushållet.

En knapp tredjedel, 29 procent, svarar att de bott i lägenheten i mer än 15 år. Drygt en femtedel, 21 procent, har bott i lägenheten i 6-10

år. En större andel på 30 procent, har bott i lägenheten i 1-5 år och 7 procent i mindre än ett år.

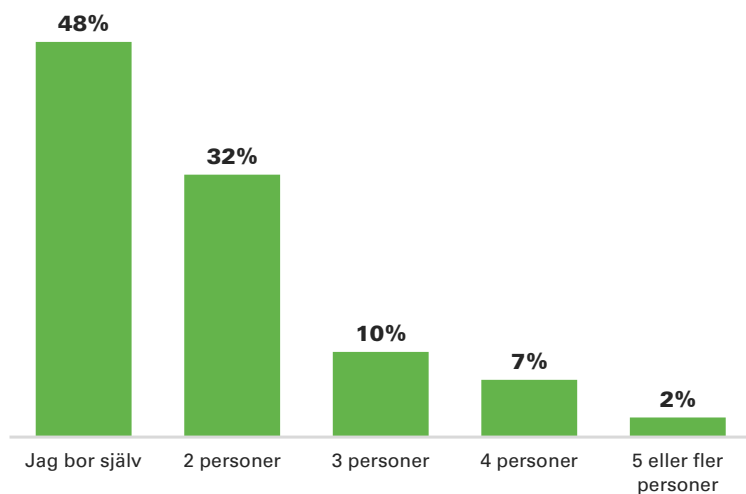
Vad gäller antalet personer som bor i hushållet svarar runt hälften, 48 procent, att de bor själva. Endast 3 procent bor i ett hushåll med 5 eller fler personer.

Hur länge har du bott i nuvarande bostad?



Antal svar: 10 025

Hur många personer bor i ditt hushåll?



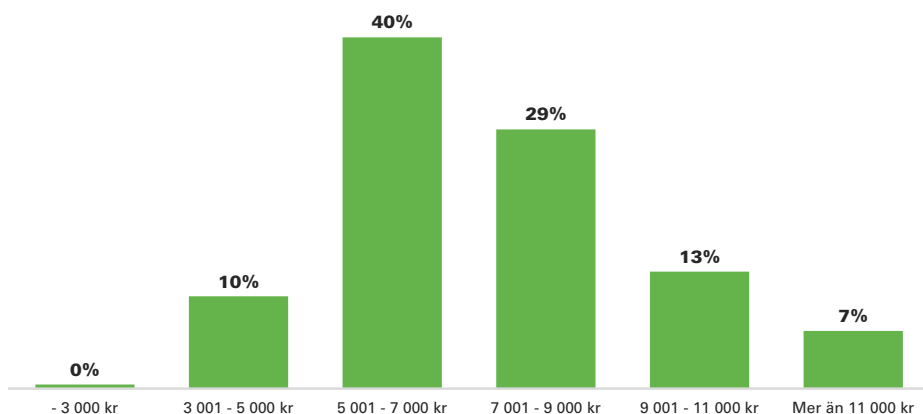
Antal svar: 10 021



Nedan illustreras två bakgrundsfrågor rörande lägenhetens månadshyra samt bostadens storlek. De flesta (89 procent) uppger att de har

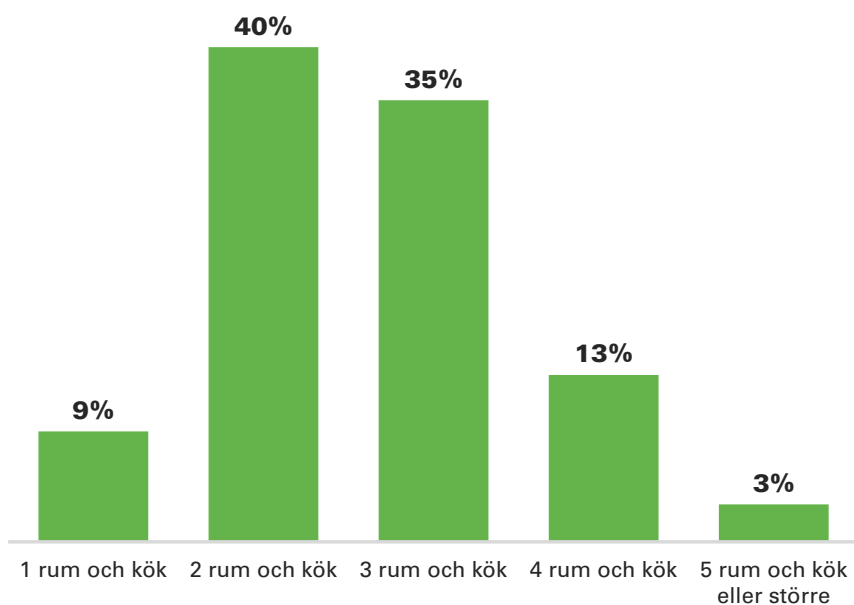
en hyra på över 5 000 kronor. Tre fjärdelar av respondenterna svarar att de bor i antingen en 2:a eller en 3:a.

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?



Antal svar: 10 011

Hur stor är bostaden?



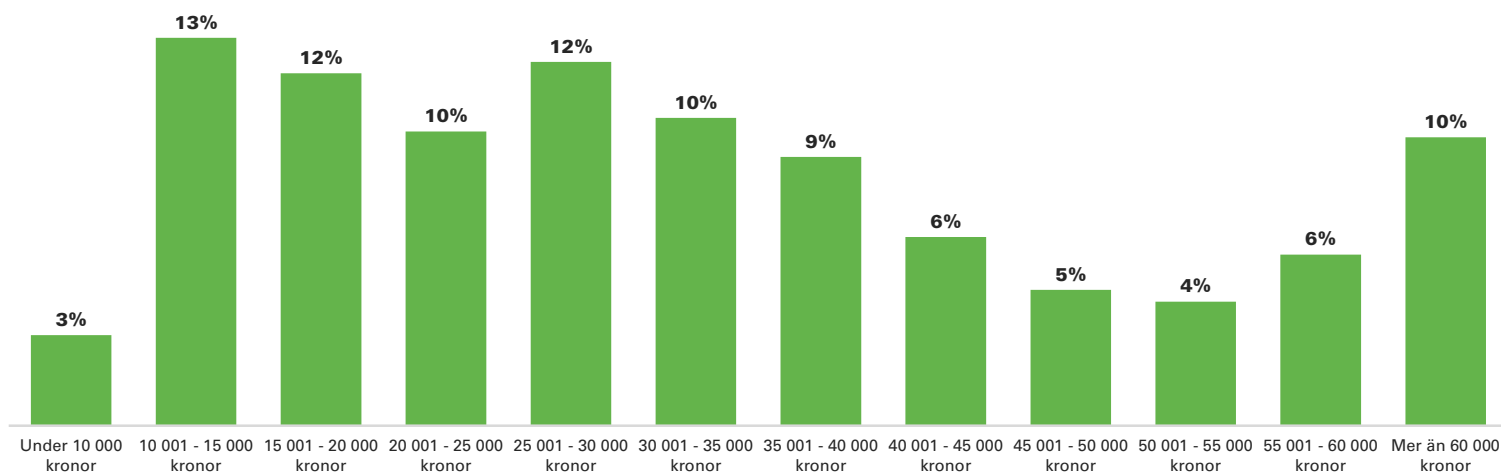
Antal svar: 10 023



Nedanstående stapeldiagram visar fördelningen av inkomster bland medlemmarna. Nästan hälften av respondenterna uppger att de tjänar

mellan 10 000 och 30 000 kr i månaden före skatt.

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?



Antal svar: 11 195



7. Bilagor

7.1. Analysmodell - metod

Introduktion

Enkätfabrikens analysmodell syftar till att skapa ett mervärde i undersökningen. Genom att mäta samband mellan undersökningens alla frågor och en övergripande nöjdhet, går det att inte bara se hur nöjda respondenterna är utan även vad det är som påverkar och driver nöjdheten. Kapitlet berör hur analysmodellen är uppbyggd.

Framtagning av frågor

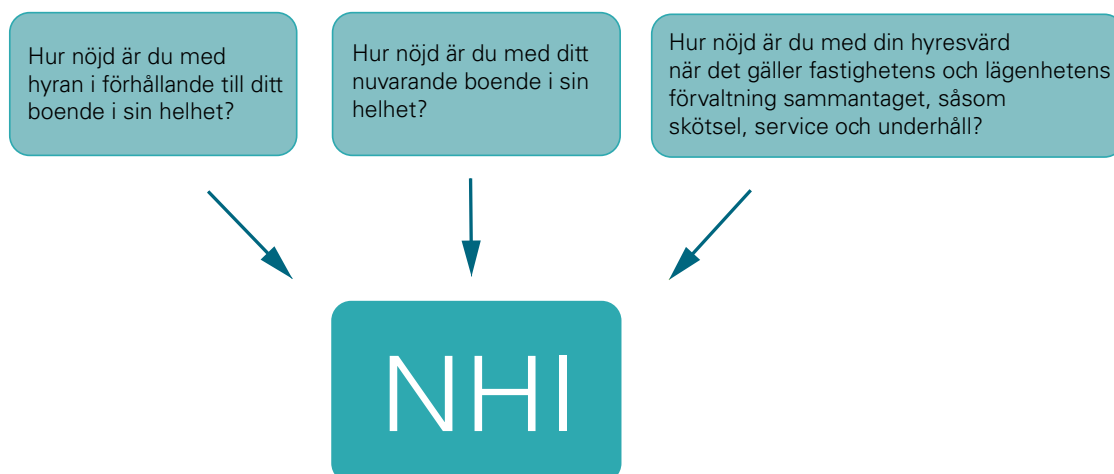
En av de viktigaste delarna i analysmodellen är det första steget i mätningen, det vill säga när frågorna tas fram. För att kunna bygga en analysmodell som förklarar nöjdhet i så stor grad som möjligt krävs att frågorna anpassas efter den aktuella verksamheten. Analysmodellen är därför från början en helt tom modell, som sedan fylls med innehåll. Innehållet består av ett frågebatteri som skräddarsys för uppdraget samt tre stycken frågor som mäter totalnöjdheten. Enkätfabriken skräddarsyr även de tre frågorna för totalnöjdhet för att det ska vara så anpassat till det enskilda uppdraget som möjligt. De tre frågorna bildar det NHI-mått som används genom undersökningen. I den aktuella undersökningen består NHI-måttet av de tre frågorna som visas i figuren nedan. Då två av NHI-frågorna är likartade andra frågor i frågebatteriet har i år endast frågan "Hur nöjd är du med ditt boende i sin helhet?" använts för att i modellen mäta generell nöjdhet.

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. Dessa indikatorer byggs samman till ett antal övergripande grupper, så kallade faktorer. Faktorens 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 NHI-måttet, där de är tänkta att tillföra olika aspekter som gemensamt bygger upp en övergripande faktor (NHI).

Modellbyggande

Baserat på de grupper av indikatorer som bestämts med kunden byggs en modell. Det som försöks åstadkommas med modellen är att i så hög grad som möjligt förklara vad som påverkar nöjdhet. Stegvis regression används för att hitta den bästa modellen. När denna process är klar används minsta-kvadratmetoden (OLS) för att beräkna varje faktors effekt på generell nöjdhet.



Effektmått

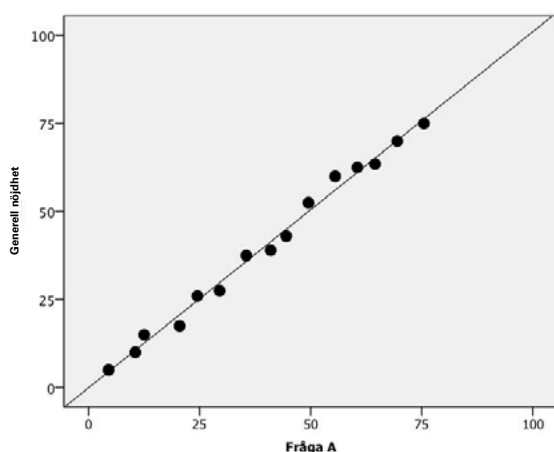
Som en central del av modellen skapas effektmått utifrån varje faktor i undersökningen. Effektmåttet beskriver den effekt som en förändring i faktorn förväntas ha på den generella nöjdheten. Genom effektmåttet kan vi ta reda på hur viktig en faktor är för hyresgästerna utan att direkt behöva fråga om det. Det innebär att frågeunderlagets längd kan reduceras samtidigt som vi förenklar tolkningen av resultatet. Effektmåttet beräknas genom att vi matematiskt studerar sambandet mellan den enskilda faktorn och NHI-värdet. Sambandet illustreras genom figur 1 och 2. I figurerna motsvarar varje punkt det indexvärde som skattats för en respondent för en specifik faktor och den generella nöjdheten för respondenten. I grafen kan vi därmed se såväl nöjdheten generellt, som nöjdheten med den faktorn.

Om vi studerar figur 1 ser vi att det finns ett tydligt mönster där ju högre värdet är för faktorn desto högre är generell nöjdhet. Anpassar vi en linje till sambandet ser vi att den är positiv och förklarar sambandet väl, då de olika punkterna ligger nära linjen. I figur 2 är det omöjligt att hitta ett liknande samband och därmed en linje som förklarar sambandet. Effektmåttet tas fram genom att mäta avståndet mellan varje enskild punkt och den optimala linjen som anpassats. Om det totala avståndet är litet förklarar indikatorn en stor del av variationen generell nöjdhet. Effektmåttet vid figur 1 är nära 1, medan det är nära 0 i figur 2. Ju brantare linjen är desto mer förväntas frågan påverka nöjdheten. Genom effektmåttet kan vi göra en skattning av vad som händer med generell nöjdhet om värdet för indikatorn ökar med x punkter.

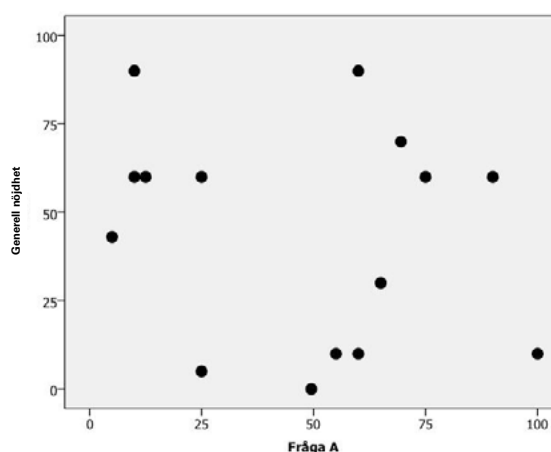
Modellens förklaringsgrad

Måttet som beskriver förklaringsgraden är den så kallade determinationskoefficienten. Determinationskoefficienten kan anta värden mellan 0 – 1 och beskriver hur väl modellen förklarar variationen i nöjdhet. I undersökningar likt denna hamnar måttet oftast mellan 0,55-0,85. I denna mätning hamnar måttet på 0,52, vilket betyder att modellen förklarar så mycket som 52% av variationen i nöjdhet.

Figur 1



Figur 2



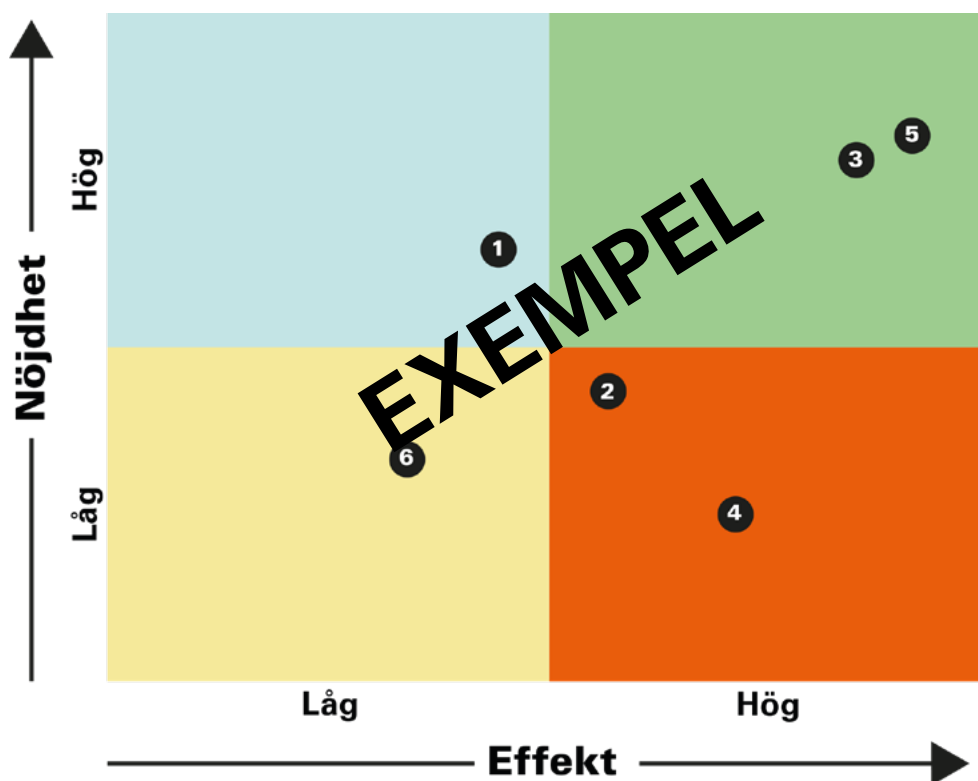
Åtgärdsmatrisen

Resultatet av analysmodellen åskådliggörs i en enkel åtgärdsmatris. I åtgärdsmatrisen redovisas nöjdheten för faktorerna och dess effektmått. Nöjdheten visas på y-axeln och effekten på x-axeln.

Matrisen är indelad i fyra olika fält. I det blå fältet finns de faktorer med hög nöjdhet men låg påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att bevara på en god nivå, men de är inte högst prioriterade. Det gula fältet inrymmer de indikatorer som har låg nöjdhet men liten påverkan på den generella nöjdheten. Dessa bör man sträva efter att förbättra, men de är inte högst prioriterade.

Det gröna fältet är värden med hög nöjdhet och hög påverkan på den generella nöjdheten. Dessa värden bör man prioritera att bevara på en god nivå alternativt utveckla för att höja nöjdheten ytterligare. Det orangea fältet inrymmer indikatorer med låg nöjdhet och stor påverkan på den generella nöjdheten. Det är dessa som bör ges högst prioritet i ett förändringsarbete.

Ett lågt effektmått bör dock inte tolkas som att en indikator inte har någon påverkan på nöjdheten, utan skall snarare tolkas som att det vid den aktuella nöjdheten med indikatorn har en låg effekt. Om nöjdheten exempelvis försämras kan det innebära att indikatorn får en stor påverkan.



7.2. Nedbrytningar

Lägenheten

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Lägenheten - Medelvärde	53	52	54	55
badrummets funktion?	61	59	60	62
ventilationen i badrummet?	54	55	54	58
reparation och underhåll av badrummet?	51	49	50	53
kökets användbarhet och funktion?	59	59	61	63
ventilationen i köket?	44	46	45	50
reparation och underhåll av köket?	47	46	48	51
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	48	47	51	53
ljudisoleringen i lägenheten?	50	45	50	49
innertemperaturen på vintern?	51	53	54	49
innertemperaturen på sommaren?	51	51	54	53
din uppkoppling mot internet?	66	67	70	70
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	40	40	43	48

Hur många personer bor i ditt hushåll?	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Lägenheten - Medelvärde	56	54	49	48	44
badrummets funktion?	63	61	56	55	50
ventilationen i badrummet?	59	55	50	48	41
reparation och underhåll av badrummet?	54	51	46	44	38
kökets användbarhet och funktion?	63	61	55	54	50
ventilationen i köket?	50	46	41	39	38
reparation och underhåll av köket?	51	49	43	43	39
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	52	50	45	45	40
ljudisoleringen i lägenheten?	50	49	45	45	39
innertemperaturen på vintern?	52	51	49	49	45
innertemperaturen på sommaren?	55	53	48	47	46
din uppkoppling mot internet?	71	68	63	63	58
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	46	43	39	37	37



<i>Hur länge har du bott i nuvarande bostad?</i>	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Lägenheten - Medelvärde	61	56	51	51	53
badrumsfunktion?	65	63	59	58	61
ventilationen i badrummet?	64	57	53	52	57
reparation och underhåll av badrummet?	60	54	48	47	51
kökets användbarhet och funktion?	67	63	59	57	59
ventilationen i köket?	54	48	43	44	48
reparation och underhåll av köket?	59	53	46	44	45
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	60	55	48	45	46
ljusisolerings i lägenheten?	57	51	47	46	47
innertemperaturen på vintern?	58	53	49	50	50
innertemperaturen på sommaren?	56	52	51	52	55
din uppkoppling mot internet?	71	69	66	68	69
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	51	46	41	40	42

<i>Hur stor är bostaden?</i>	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Lägenheten - Medelvärde	54	56	53	50	50
badrumsfunktion?	63	63	60	58	60
ventilationen i badrummet?	57	59	55	50	50
reparation och underhåll av badrummet?	54	53	50	47	48
kökets användbarhet och funktion?	60	63	60	56	57
ventilationen i köket?	45	50	47	41	42
reparation och underhåll av köket?	51	51	48	43	43
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	51	53	49	45	45
ljusisolerings i lägenheten?	48	51	48	45	48
innertemperaturen på vintern?	51	52	51	50	49
innertemperaturen på sommaren?	47	54	53	51	52
din uppkoppling mot internet?	71	71	67	64	63
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	46	45	42	40	42



Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor
Lägenheten - Medelvärde	51	54	55	54	53	54
badrumsfunktion?	57	62	62	62	61	60
ventilationen i badrummet?	53	59	57	57	54	56
reparation och underhåll av badrummet?	49	53	53	52	50	51
kökets användbarhet och funktion?	58	62	62	61	60	61
ventilationen i köket?	44	50	50	47	47	47
reparation och underhåll av köket?	47	49	50	49	47	49
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	48	49	51	51	49	50
ljudisoleringen i lägenheten?	44	49	50	49	46	47
innertemperaturen på vintern?	48	48	50	51	49	53
innertemperaturen på sommaren?	51	55	56	53	52	51
din uppkoppling mot internet?	61	69	70	68	69	68
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	41	44	47	45	42	42

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt? (forts.)	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor	Mer än 60 000 kronor
Lägenheten - Medelvärde	53	54	53	52	53	55
badrumsfunktion?	60	62	61	59	60	63
ventilationen i badrummet?	54	55	54	53	53	57
reparation och underhåll av badrummet?	50	52	51	50	48	52
kökets användbarhet och funktion?	60	61	60	60	60	61
ventilationen i köket?	46	45	45	43	44	46
reparation och underhåll av köket?	48	49	48	49	48	50
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	50	51	50	49	50	53
ljudisoleringen i lägenheten?	48	50	48	49	49	53
innertemperaturen på vintern?	52	52	54	50	54	57
innertemperaturen på sommaren?	52	54	50	51	49	51
din uppkoppling mot internet?	69	68	69	66	69	69
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	43	44	42	40	42	42



<i>Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?</i>	- 3 000 kr	3 001 - 5 000 kr	5 001 - 7 000 kr	7 001 - 9 000 kr	9 001 - 11 000 kr	Mer än 11 000 kr
Lägenheten - Medelvärde	47	52	53	53	56	58
badrummets funktion?	52	60	60	60	64	68
ventilationen i badrummet?	48	54	55	55	57	62
reparation och underhåll av badrummet?	45	51	50	50	54	58
kökets användbarhet och funktion?	47	58	60	60	63	64
ventilationen i köket?	33	44	47	46	48	50
reparation och underhåll av köket?	42	48	47	48	52	54
reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?	46	50	49	49	52	55
ljudisoleringen i lägenheten?	41	45	46	49	55	57
innertemperaturen på vintern?	47	49	50	52	53	55
innertemperaturen på sommaren?	40	50	53	53	52	52
din uppkoppling mot internet?	72	71	70	67	66	67
din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?	42	45	43	43	43	43



Tvättstugan

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Tvättstugan - Medelvärde	57	59	62	59
möjligheten att få tvättid?	68	71	70	71
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	59	61	64	62
tvättstugans städning?	48	49	54	50
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	52	54	58	54

Hur många personer bor i ditt hushåll?	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Tvättstugan - Medelvärde	62	58	54	54	52
möjligheten att få tvättid?	73	70	63	63	60
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	64	60	55	56	54
tvättstugans städning?	52	48	47	47	45
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	57	52	49	50	47

Hur länge har du bott i nuvarande bostad?	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Tvättstugan - Medelvärde	65	60	57	58	59
möjligheten att få tvättid?	72	70	68	68	72
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	65	61	59	59	63
tvättstugans städning?	61	52	47	49	47
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	59	55	51	52	54

Hur stor är bostaden?	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Tvättstugan - Medelvärde	61	61	57	55	60
möjligheten att få tvättid?	71	72	69	65	70
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	63	63	59	58	62
tvättstugans städning?	52	52	47	47	48
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	56	56	52	50	56



Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor
Tvättstugan - Medelvärde	56	60	63	60	58	58
möjligheten att få tvättid?	67	74	74	71	70	68
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	57	62	65	62	60	59
tvättstugans städning?	46	50	52	50	50	49
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	49	55	58	55	52	53

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt? (forts.)	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor	Mer än 60 000 kronor
Tvättstugan - Medelvärde	57	57	58	57	59	60
möjligheten att få tvättid?	68	68	68	67	69	69
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	60	60	60	60	61	63
tvättstugans städning?	46	47	49	49	51	53
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	52	51	52	51	54	55

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?	- 3 000 kr	3 001 - 5 000 kr	5 001 - 7 000 kr	7 001 - 9 000 kr	9 001 - 11 000 kr	Mer än 11 000 kr
Tvättstugan - Medelvärde	53	59	58	59	59	63
möjligheten att få tvättid?	63	70	70	69	70	73
utrustningen i tvättstugan i sin helhet?	53	61	61	62	61	65
tvättstugans städning?	44	50	49	49	49	53
reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?	48	54	53	54	54	56



Gemensamma utrymmet/källsortering

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Gemensamma - Medelvärde	59	60	63	62
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	56	56	59	59
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	48	49	52	50
källar- eller vindsförråd?	58	60	63	60
städning av trapphus och loftgång?	63	64	65	61
sophanteringen?	57	60	64	64
kvarterslokalen?	45	43	53	56
belysningen i de gemensamma utrymmena?	67	67	70	69

Hur många personer bor i ditt hushåll?	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Gemensamma - Medelvärde	63	60	56	56	54
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	60	58	52	52	51
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	52	49	46	47	45
källar- eller vindsförråd?	62	60	55	55	54
städning av trapphus och loftgång?	66	61	60	59	55
sophanteringen?	63	60	57	59	57
kvarterslokalen?	55	51	45	46	43
belysningen i de gemensamma utrymmena?	70	68	66	66	63

Hur länge har du bott i nuvarande bostad?	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Gemensamma - Medelvärde	66	62	59	58	60
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	64	58	56	56	58
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	58	50	47	47	50
källar- eller vindsförråd?	64	61	58	58	60
städning av trapphus och loftgång?	69	66	61	60	61
sophanteringen?	67	62	60	59	60
kvarterslokalen?	54	51	50	49	53
belysningen i de gemensamma utrymmena?	76	71	66	66	67



<i>Hur stor är bostaden?</i>	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Gemensamma - Medelvärde	61	63	60	57	59
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	57	60	57	55	56
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	48	51	49	48	48
källar- eller vindsförråd?	59	62	59	56	60
städning av trapphus och loftgång?	67	65	61	59	60
sophanteringen?	63	63	60	58	62
kvarterslokalen?	49	55	48	48	55
belysningen i de gemensamma utrymmena?	68	70	67	66	66

<i>Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?</i>	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor
Gemensamma - Medelvärde	58	62	63	62	60	60
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	53	58	61	59	57	59
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	47	52	52	52	49	48
källar- eller vindsförråd?	58	63	61	62	61	60
städning av trapphus och loftgång?	60	64	64	63	63	63
sophanteringen?	56	62	63	64	61	61
kvarterslokalen?	50	53	56	54	43	51
belysningen i de gemensamma utrymmena?	67	69	70	69	68	68

<i>Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt? (forts.)</i>	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor	Mer än 60 000 kronor
Gemensamma - Medelvärde	60	59	59	59	58	60
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	57	57	56	58	56	58
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	48	49	48	48	48	49
källar- eller vindsförråd?	59	59	57	59	57	60
städning av trapphus och loftgång?	62	61	60	62	60	64
sophanteringen?	61	60	60	60	59	61
kvarterslokalen?	48	50	51	50	46	52
belysningen i de gemensamma utrymmena?	69	67	67	68	68	69



<i>Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?</i>	- 3 000 kr	3 001 - 5 000 kr	5 001 - 7 000 kr	7 001 - 9 000 kr	9 001 - 11 000 kr	Mer än 11 000 kr
Gemensamma - Medelvärde	58	60	61	61	61	61
tillgängligheten till gemensamma utrymmen?	46	56	57	58	59	59
förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?	32	46	50	50	50	52
källar- eller vindsförråd?	50	59	61	60	59	58
städning av trapphus och loftgång?	58	64	63	62	63	63
sophanteringen?	65	62	61	61	61	61
kvarterslokalen?	35	52	52	50	50	50
belysningen i de gemensamma utrymmena?	62	67	67	69	69	72



Närmiljö

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Närmiljö - Medelvärde	59	59	62	65
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	60	60	64	70
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	53	52	57	63
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	51	52	57	61
sandning och snöröjningen vintertid?	59	60	62	64
tillgången till parkering?	58	60	61	60
belysningen i utemiljön?	63	64	67	66
städningen av gården?	59	60	64	67

Hur många personer bor i ditt hushåll?	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Närmiljö - Medelvärde	63	61	58	58	57
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	66	64	62	61	60
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	59	56	54	53	52
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	59	55	54	51	53
sandning och snöröjningen vintertid?	63	61	61	59	60
tillgången till parkering?	59	62	56	60	57
belysningen i utemiljön?	66	64	62	61	61
städningen av gården?	65	61	59	58	58

Hur länge har du bott i nuvarande bostad?	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Närmiljö - Medelvärde	67	63	60	59	60
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	69	68	64	61	61
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	63	58	55	55	57
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	64	56	54	55	55
sandning och snöröjningen vintertid?	69	66	61	58	58
tillgången till parkering?	59	59	60	61	60
belysningen i utemiljön?	72	67	63	63	63
städningen av gården?	69	66	61	60	61



Hur stor är bostaden?	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Närmiljö - Medelvärde	62	63	61	59	62
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	66	66	63	61	63
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	57	59	56	54	59
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	57	57	55	53	58
sandning och snöröjningen vintertid?	64	63	61	59	64
tillgången till parkering?	51	60	60	61	63
belysningen i utemiljön?	66	67	64	62	65
städningen av gården?	65	65	61	59	61

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor
Närmiljö - Medelvärde	60	62	64	63	61	61
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	63	64	66	65	64	64
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	53	57	59	59	56	57
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	50	58	56	58	55	53
sandning och snöröjningen vintertid?	60	61	63	61	60	61
tillgången till parkering?	55	57	59	61	59	59
belysningen i utemiljön?	63	65	66	65	64	64
städningen av gården?	60	63	65	64	61	63

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt? (forts.)	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor	Mer än 60 000 kronor
Närmiljö - Medelvärde	61	62	60	62	61	62
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	64	64	63	65	64	65
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	57	57	54	57	56	56
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	56	56	58	52	57	56
sandning och snöröjningen vintertid?	63	63	61	63	62	64
tillgången till parkering?	59	62	57	61	63	61
belysningen i utemiljön?	64	65	64	64	65	65
städningen av gården?	63	63	62	61	61	63



<i>Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?</i>	- 3 000 kr	3 001 - 5 000 kr	5 001 - 7 000 kr	7 001 - 9 000 kr	9 001 - 11 000 kr	Mer än 11 000 kr
Närmiljö - Medelvärde	62	62	61	61	61	62
skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?	65	67	64	64	64	65
möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?	62	58	57	57	55	57
barnens tillgång till en trygg lekmiljö?	50	58	56	56	53	54
sandning och snöröjningen vintertid?	64	62	61	61	62	67
tillgången till parkering?	49	54	60	60	61	60
belysningen i utemiljön?	63	65	64	64	65	66
städningen av gården?	57	65	63	62	61	63



Inflytande

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Inflytande - Medelvärde	36	37	39	47
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	36	38	39	49
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	32	33	38	43

Hur många personer bor i ditt hushåll?	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Inflytande - Medelvärde	43	40	37	35	34
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	44	41	37	36	35
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	39	37	34	32	34

Hur länge har du bott i nuvarande bostad?	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Inflytande - Medelvärde	44	42	39	39	41
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	46	43	39	40	42
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	41	38	36	35	37

Hur stor är bostaden?	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Inflytande - Medelvärde	41	43	39	38	41
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	42	44	40	39	42
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	38	39	36	34	37



Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor
Inflytande - Medelvärde	40	42	44	44	39	40
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	41	43	45	45	40	41
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	38	39	40	40	36	36

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt? (forts.)	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor	Mer än 60 000 kronor
Inflytande - Medelvärde	39	40	37	38	38	39
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	40	41	38	40	39	40
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	35	36	34	35	34	36

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?	- 3 000 kr	3 001 - 5 000 kr	5 001 - 7 000 kr	7 001 - 9 000 kr	9 001 - 11 000 kr	Mer än 11 000 kr
Inflytande - Medelvärde	37	42	41	41	39	37
din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.	35	43	42	41	41	38
din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.	39	40	38	37	34	34



Felanmälan och hyresvärdens service

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Hyresvärden - Medelvärde	57	56	61	60
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	65	66	71	70
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?	64	63	67	62
att ge information som rör ditt boende?	62	60	65	64
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	38	37	41	45
reparation och underhåll i ditt hus?	43	42	46	48
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	54	53	58	58
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	52	54	58	58

Hur många personer bor i ditt hushåll?	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Hyresvärden - Medelvärde	62	58	54	52	50
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	71	67	64	62	58
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?	66	63	60	58	57
att ge information som rör ditt boende?	65	62	60	57	55
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	43	40	37	36	37
reparation och underhåll i ditt hus?	48	45	40	40	36
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	59	55	51	50	46
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	57	56	51	52	47



<i>Hur länge har du bott i nuvarande bostad?</i>	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Hyresvärden - Medelvärde	63	61	57	56	58
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	71	69	67	65	68
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	63	64	62	63	64
att ge information som rör ditt boende?	66	64	61	61	62
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	47	44	38	38	39
reparation och underhåll i ditt hus?	52	49	43	41	43
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	61	58	54	52	55
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	61	55	54	55	55

<i>Hur stor är bostaden?</i>	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Hyresvärden - Medelvärde	59	61	57	55	56
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	67	70	67	65	67
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	62	65	63	62	63
att ge information som rör ditt boende?	62	65	61	60	61
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	44	42	39	37	39
reparation och underhåll i ditt hus?	48	48	43	41	42
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	57	58	55	51	54
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	55	57	54	54	55



<i>Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?</i>	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor
Hyresvärden - Medelvärde	54	59	62	60	57	59
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	63	68	71	69	67	69
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	58	64	67	65	62	64
att ge information som rör ditt boende?	57	62	65	64	62	62
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	40	41	43	43	38	40
reparation och underhåll i ditt hus?	40	44	48	47	44	44
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	53	57	59	56	54	55
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	50	54	56	55	53	56

<i>Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt? (forts.)</i>	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor	Mer än 60 000 kronor
Hyresvärden - Medelvärde	57	58	57	57	57	58
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	67	68	67	66	67	68
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	62	63	62	61	64	64
att ge information som rör ditt boende?	62	64	62	61	62	63
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	39	40	41	41	39	41
reparation och underhåll i ditt hus?	45	44	45	45	44	48
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	56	56	56	55	54	57
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	55	56	56	56	58	58



<i>Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?</i>	- 3 000 kr	3 001 - 5 000 kr	5 001 - 7 000 kr	7 001 - 9 000 kr	9 001 - 11 000 kr	Mer än 11 000 kr
Hyresvärden - Medelvärde	50	58	58	59	60	59
bemötande och attityd till dig som hyresgäst?	59	67	68	68	69	68
tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärden?)	51	62	63	64	65	64
att ge information som rör ditt boende?	51	62	62	62	64	64
din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?	37	43	40	40	40	41
reparation och underhåll i ditt hus?	39	47	44	45	47	47
fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?	53	55	55	56	58	58
hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?	66	62	58	53	51	47



Reparation & underhåll av fastigheten

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Reparation - Medelvärde	60	61	65	61
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	55	56	57	58
reparation och underhåll av hissen?	60	64	63	60
reparationer och underhåll av trapphuset?	58	58	60	59
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	61	62	69	63
kvaliteten på utfört underhåll?	61	63	68	64

Hur många personer bor i ditt hushåll?	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Reparation - Medelvärde	64	60	56	55	51
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	59	56	53	51	48
reparation och underhåll av hissen?	64	60	57	54	54
reparationer och underhåll av trapphuset?	61	58	55	52	53
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	67	62	58	56	50
kvaliteten på utfört underhåll?	67	63	59	56	51

Hur länge har du bott i nuvarande bostad?	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Reparation - Medelvärde	64	63	59	59	62
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	64	59	55	53	56
reparation och underhåll av hissen?	64	62	59	57	62
reparationer och underhåll av trapphuset?	65	61	56	55	58
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	62	64	62	62	64
kvaliteten på utfört underhåll?	66	65	62	61	64

Hur stor är bostaden?	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Reparation - Medelvärde	63	64	60	57	59
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	59	59	55	52	55
reparation och underhåll av hissen?	61	64	59	57	62
reparationer och underhåll av trapphuset?	61	61	57	54	57
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	63	65	63	59	60
kvaliteten på utfört underhåll?	65	66	63	59	61



<i>Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?</i>	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor
Reparation - Medelvärde	57	63	64	62	61	62
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	51	56	58	56	56	56
reparation och underhåll av hissen?	57	62	63	61	61	62
reparationer och underhåll av trapphuset?	58	60	60	59	58	58
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	58	65	66	63	63	64
kvaliteten på utfört underhåll?	59	65	66	65	63	64

<i>Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt? (forts.)</i>	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor	Mer än 60 000 kronor
Reparation - Medelvärde	60	60	59	60	59	61
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	56	58	57	56	57	59
reparation och underhåll av hissen?	60	60	59	62	60	60
reparationer och underhåll av trapphuset?	57	57	55	59	57	60
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	62	62	62	60	60	63
kvaliteten på utfört underhåll?	63	63	63	61	60	64

<i>Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?</i>	- 3 000 kr	3 001 - 5 000 kr	5 001 - 7 000 kr	7 001 - 9 000 kr	9 001 - 11 000 kr	Mer än 11 000 kr
Reparation - Medelvärde	56	61	61	61	62	63
reparation och underhåll av fasad och yttertak?	55	56	55	57	59	63
reparation och underhåll av hissen?	43	59	60	60	63	61
reparationer och underhåll av trapphuset?	51	58	58	58	60	63
hur snabbt anmälda fel åtgärdas?	51	63	63	64	63	63
kvaliteten på utfört underhåll?	61	64	63	64	63	64



Trygghet och säkerhet

Storlek på värden	Mikro	Små	Medel	Stora
Trygghet - Medelvärde	67	68	69	69
Jag känner mig trygg i min lägenhet	79	79	80	79
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	62	62	66	65
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	67	69	70	67
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	57	58	59	59
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	74	72	71	75
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	60	62	64	62
Jag känner mig trygg i min närmiljö	68	70	72	68

Hur många personer bor i ditt hushåll?	Jag bor själv	2 personer	3 personer	4 personer	5 eller fler personer
Trygghet - Medelvärde	70	68	65	63	62
Jag känner mig trygg i min lägenhet	80	80	77	77	74
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	67	63	58	56	56
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	69	67	66	64	61
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	61	58	53	51	55
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	75	74	70	70	69
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	64	61	58	57	56
Jag känner mig trygg i min närmiljö	70	69	67	65	64



<i>Hur länge har du bott i nuvarande bostad?</i>	Mindre än ett år	1-5 år	6-10 år	11-15 år	Mer än 15 år
Trygghet - Medelvärde	75	70	66	66	68
Jag känner mig trygg i min lägenhet	85	81	78	77	78
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	71	65	61	61	64
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	77	70	66	64	66
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	67	60	54	55	60
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	78	75	71	71	74
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	70	64	59	59	61
Jag känner mig trygg i min närmiljö	77	71	67	67	67

<i>Hur stor är bostaden?</i>	1 rum och kök	2 rum och kök	3 rum och kök	4 rum och kök	5 rum och kök eller större
Trygghet - Medelvärde	68	70	68	65	68
Jag känner mig trygg i min lägenhet	77	80	79	78	82
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	65	67	63	59	62
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	70	69	67	64	68
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	59	61	57	54	59
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	74	75	73	70	74
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	63	63	61	58	63
Jag känner mig trygg i min närmiljö	69	71	68	66	68



Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?	Under 10 000 kronor	10 001 - 15 000 kronor	15 001 - 20 000 kronor	20 001 - 25 000 kronor	25 001 - 30 000 kronor	30 001 - 35 000 kronor
Trygghet - Medelvärde	64	68	70	69	67	68
Jag känner mig trygg i min lägenhet	73	76	79	78	79	80
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	60	65	67	65	64	63
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	64	66	67	67	68	67
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	55	61	62	61	56	56
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	69	74	75	73	73	73
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	58	63	64	62	60	61
Jag känner mig trygg i min närmiljö	63	68	70	69	68	69

Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt? (forts.)	35 001 - 40 000 kronor	40 001 - 45 000 kronor	45 001 - 50 000 kronor	50 001 - 55 000 kronor	55 001 - 60 000 kronor	Mer än 60 000 kronor
Trygghet - Medelvärde	69	69	67	68	67	70
Jag känner mig trygg i min lägenhet	81	81	79	81	81	84
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	63	63	62	62	62	65
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	69	70	68	69	69	71
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	57	61	54	57	55	58
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	74	73	73	74	74	76
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	61	62	60	62	61	63
Jag känner mig trygg i min närmiljö	70	71	69	70	69	71

Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?	- 3 000 kr	3 001 - 5 000 kr	5 001 - 7 000 kr	7 001 - 9 000 kr	9 001 - 11 000 kr	Mer än 11 000 kr
Trygghet - Medelvärde	63	67	67	69	69	71
Jag känner mig trygg i min lägenhet	69	76	78	80	82	83
Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet	59	64	64	64	64	67
Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)	63	67	67	68	68	72
Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré	58	58	57	58	59	63
Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren	69	72	72	74	76	77
Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena	51	62	61	62	62	64
Jag känner mig trygg i min närmiljö	60	68	68	70	69	71



7.3. Frågeunderlag

Lägenheten

- » Hur nöjd är du med...
 - » ditt nuvarande boende i sin helhet?
 - » badrummets funktion?
 - » ventilationen i badrummet?
 - » reparation och underhåll av badrummet?
 - » kökets användbarhet och funktion?
 - » ventilationen i köket?
 - » reparation och underhåll av köket?
 - » reparation och underhåll av lägenheten i sin helhet?
 - » ljudisoleringen i lägenheten?
 - » innertemperaturen på vintern?
 - » innertemperaturen på sommaren?
 - » din uppkoppling mot internet?
 - » din upplevelse att kunna påverka underhållet i lägenheten?

Tvättstugan

- » Hur nöjd är du med...
 - » möjligheten att få tvättid?
 - » utrustningen i tvättstugan i sin helhet?
 - » tvättstugans städning?
 - » reparationer och underhåll av tvättstugan och dess utrustning?

Gemensamma utrymmen/källsortering

- » Hur nöjd är du med...
 - » tillgängligheten till gemensamma utrymmen?
 - » förvaringsmöjligheter för t.ex. barnvagn, cykel och rullator?
 - » källar- eller vindsförråd?
 - » städning av trapphus och loftgång?
 - » sophantering?
 - » kvarterslokalen?
 - » belysningen i de gemensamma utrymmena?

Närmiljö

- » Hur nöjd är du med...
 - » skötsel av växter, gräs och annan plantering på gården?
 - » möjligheterna till umgänge på gården (t.ex. bänkar, grillmöjligheter m.m.)?
 - » barnens tillgång till en trygg lek miljö?
 - » sandning och snöröjningen vintertid?
 - » tillgången till parkering?
 - » belysningen i utemiljön?
 - » städningen av gården?

Inflytande

- » Hur nöjd är du med...
 - » din möjlighet till inflytande över din lägenhet? Avser bland annat möjligheten att själv bestämma lägenhetens utrustning.
 - » din möjlighet till inflytande över den gemensamma boendemiljön? Avser gemensamma utrymmen och utemiljön.

Felanmälan och hyresvärdens service

- » Hur nöjd är du med...
 - » bemötande och attityd till dig som hyresgäst?
 - » tillgänglighet (t.ex. telefon- och öppettider och olika sätt att få kontakt med hyresvärdens)?
 - » att ge information som rör ditt boende?
 - » din möjlighet att påverka reparation och underhållet i ditt hus?
 - » reparation och underhåll i ditt hus?
 - » fastighetens och lägenhetens förvaltning sammantaget, såsom skötsel, service och underhåll?
 - » hyran i förhållande till ditt boende i sin helhet?

Reparation & underhåll av fastigheten

- » Hur nöjd är du med...
 - » reparation och underhåll av fasad och yttertak?
 - » reparation och underhåll av hissen?
 - » reparationer och underhåll av trapphuset?
 - » hur snabbt anmälda fel åtgärdas?
 - » kvaliteten på utfört underhåll?

Trygghet och säkerhet

- » Hur väl instämmer du i följande påståenden?
 - » Jag känner mig trygg i min lägenhet
 - » Jag är nöjd med min fastighetsägares arbete med trygghet
 - » Jag känner mig trygg i allmänna utrymmen (t.ex. tvättstuga, källare, vind, trapphus)
 - » Jag är nöjd med låsen i fastighetens entré
 - » Jag är nöjd med låsen i den egna lägenhetsdörren
 - » Jag är nöjd med säkerheten i de allmänna utrymmena
 - » Jag känner mig trygg i min närmiljö

Övriga frågor

- » Hur länge har du bott i nuvarande bostad?

- » Hur många personer bor i ditt hushåll?
- » Hur stor är lägenhetens månadshyra (utan eventuella tillägg som garage och parkeringsplats)?
- » Hur stor är bostaden?
- » Ungefär vilken genomsnittlig månadsinkomst har ditt hushåll sammanlagt före skatt?
- » Hur upplever du lägenhetens storlek?
- » Övriga kommentarer gällande ditt boende



Undersökningar som leder till utveckling!