

AAB Vejle

Opstartsmåling for den boligsociale indsats i Finlandsparken

Trivselsundersøgelse

November 2007

1. INDLEDNING

NIRAS Konsulenterne har for Boligforeningen AAB - Vejle gennemført en trivselsundersøgelse blandt beboerne i Finlandsparken. Resultaterne af undersøgelsen præsenteres i denne rapport.

Trivselsundersøgelsen er gennemført som et led i den boligsociale helhedsplan for området. Arbejdet med den boligsociale helhedsplan løber over en femårig periode fra 2007 til 2012 med støtte fra Landsbyggefonden, og der følger med støttemidlerne et krav om dokumentation for de opnåede resultater. Resultaterne dokumenteres ved at måle udviklingen på indsatsområderne i den boligsociale helhedsplan over tid. Der måles på en række indikatorer, som er nærmere beskrevet i helhedsplanen, herunder en række udvalgte spørgsmål om beboernes trivsel.

Formålet med trivselsundersøgelsen er at dokumentere status på disse trivsels-spørgsmål ved arbejdets igangsættelse, og den tjener derfor som en 'opstartsmåling' for den femårige projektperiode. Ved projektets afslutning gennemføres en 'slutmåling', hvor der igen gøres status på de spørgsmål, som indgår i undersøgelsen.

Finlandsparken består af 519 lejemål med i alt 1.638 beboere. Det er dog kun de voksne beboere, der er blevet interviewet. Dataindsamlingen til trivselsundersøgelsen er gennemført i tidsrummet fra den 22. oktober til den 11. november 2007, og der er indhentet besvarelser fra i alt 173 husstande.

Der er indhentet meget få besvarelser blandt de voksne beboere i aldersgruppen 18–24 år i forhold til den andel, de udgør af det samlede antal beboere. Det skyldes formentlig, at mange beboere i denne aldersgruppe bor hos deres forældre og ikke i selvstændige lejemål. På grund af det lave antal respondenter, er resultaterne for denne gruppe beboere ikke statistisk repræsentative. Det statistisk usikre datagrundlag for denne gruppe vil påvirke de samlede resultater. Det har derfor været nødvendigt at udelade aldersgruppen af undersøgelsen¹. Når resul-

¹ Der henvises til afsnit 5.3.1 for en nærmere beskrivelse af den metodiske problemstilling ved at fastholde denne aldersgruppe i undersøgelsen.

taterne af undersøgelsen vurderes, skal det derfor holdes for øje, at de relaterer sig til gruppen af voksne beboere i Finlandsparken over 25 år.

Spørgsmålene i undersøgelsen er udvalgt på baggrund af de tre indsatsområder i den boligsociale helhedsplan: 'Fysik', 'Nærdemokrati' og 'Image og Fællesskab'. Derudover indgår i undersøgelsen nogle generelle spørgsmål, som er analyseret særskilt.

Beboerne er desuden blevet stillet en række spørgsmål om deres baggrund, hvilket gør det muligt at analysere, om der er forskel på trivslen blandt forskellige beboergrupper, f.eks. mellem mænd og kvinder, unge og gamle eller mellem beboere med dansk baggrund og beboere med en udenlandsk baggrund.

Resultaterne af trivselsundersøgelsen er således til dokumentationsbrug, men kan endvidere anvendes som et redskab i den boligsociale proces og i det generelle arbejde med at forbedre beboernes trivsel og tilfredshed, idet resultaterne synliggør på hvilke områder, det går godt, og på hvilke områder, man kan gøre det bedre. En række af spørgsmålene i undersøgelsen indgår desuden i en fælles trivselsundersøgelse for samtlige boligafdelinger i AAB - Vejle².

² Der henvises til den særskilte rapport for den fælles trivselsundersøgelse (NIRAS Konsulenterne for AAB Vejle, november 2007).

4. **KONKLUSION**

Trivselsundersøgelsen blandt beboerne i Finlandsparken har vist, at beboerne overordnet trives i deres boligområde. Otte ud af ti beboere giver udtryk for, at de samlet set er tilfredse med at bo der, hvor de bor nu. Dog har en tredjedel af beboerne samtidig et ønske om at flytte – de fleste af dem for at komme til en større bolig og/eller en ejerbolig.

Den generelle beboertrivsel dækker imidlertid over vigtige forskelle mellem forskellige beboergrupper. På alle tre indsatsområder – dog særligt omkring bestemte aspekter af nærdemokratiet og af områdets image og fællesskab – trives de beboere, som har en dansk baggrund, væsentligt dårligere end de beboere, som har en udenlandsk baggrund. Hvad angår det fysiske aspekt, er tendensen, at de ældre beboere trives bedre end de yngre.

Trivselsundersøgelsen afdækker dermed et behov for, at der i arbejdet med implementeringen af den boligsociale helhedsplan sigtes mod at lukke det gab mellem områdets beboere, som er opstået.

Mere konkret viser undersøgelsen også, at der er stor forskel på, hvordan beboerne trives alt efter hvilke aspekter af trivslen, man ser på. Angående de fysiske rammer kan man generelt observere en høj trivsel og tilfredshed blandt beboerne. Det gælder særligt tilfredsheden med boligen og med den service, som boligforeningen leverer. Til gengæld er beboerne noget mere splittede i deres bedømmelse og anvendelse af de fælles faciliteter. Det er kun et mindretal af beboerne som regelmæssigt anvender de fælles faciliteter på Nørremarken, og en relativt stor gruppe af beboerne bliver ikke inspireret til at opholde sig udenfor af de udendørs fællesfaciliteter. I mellemzonen mellem egen bolig og de fælles faciliteter – opgangen – trives beboerne bedre end udenfor, men dårligere end i deres egen bolig.

Vedrørende nærdemokratiet må der skelnes mellem det ansvar, som udvises, og tilfredsheden med de beboerdemokratiske institutioner. Hvad det første angår, kan der observeres et paradoks derved, at beboerne individuelt tilkendegiver, at de føler et ansvar for den fælles trivsel, mens de ikke mener, at den samlede beboergruppe i praksis udviser tilstrækkeligt ansvar. En hovedudfordring for det

boligsociale arbejde i Finlandsparken bliver derfor at omsætte følelsen af ansvar til en fælles oplevelse af, at der bliver taget ansvar.

Til gengæld er beboerne overordentligt tilfredse med de beboerdemokratiske institutioner og afdelingsbestyrelsens indsats, ligesom resultaterne af trivselsundersøgelsen indikerer en stor opbakning til det boligsociale projekt omkring helhedsplanen. For beboerdemokratiet er den store udfordring, at få tilfredsheden omsat i en aktiv deltagelse.

For indsatsområdet Image og Fællesskab kan man observere endnu et paradoks i beboernes trivsel. En stor gruppe af beboerne udviser et tilhørsforhold til Finlandsparken og en høj grad af områdeidentitet, ligesom de generelt trives i området. Alligevel oplever det store flertal, at Finlandsparken har et dårligt omdømme i Vejle. Denne forskel mellem et 'indefraperspektiv' og et 'udefraperspektiv' genfindes i flere andre almene boligområder⁷.

Der er også forskelle mellem beboernes oplevelse af de sociale relationer og fællesskabet i Finlandsparken. Generelt oplever beboerne, at man i det daglige hilser på hinanden, hvilket indikerer en overordnet fællesskabsfølelse. Når relationerne bliver lidt mere personlige, f.eks. i forhold til at låne sukker af naboen, står de sociale relationer mindre stærkt. Og når det handler om venskaber eller bekendtskaber på tværs af national oprindelse svækkes de sociale relationer yderligere, særligt for beboerne med en dansk baggrund. Der synes derfor fremadrettet at være et behov for at styrke de sociale relationer og dermed fællesskabet 'i dybden'.

En af metoderne til at styrke disse relationer er ved at lade beboerne mødes på tværs i området og på tværs af sociale skel gennem interessefællesskaber. Desværre er det et mindretal af beboerne, som deltager i de fælles aktiviteter. Mange har slet ikke lyst, hvilket skyldes, at man oplever, at aktiviteterne ikke er tilpasset egne ønsker og behov, og at man ikke kender nogle, man kan dele sine interesser med. Indsatsen i den boligsociale helhedsplan i forhold til at skabe nye og interessebaserede fællesskaber forekommer på den baggrund at være tiltrængt.

Alt i alt peger den gennemførte trivselsundersøgelse på behovet for en prioritering af arbejdet i de tre indsatsområder i helhedsplanen. For hvert af de tre områder er der aspekter af beboernes trivsel, hvor det allerede står rigtig godt til, og andre aspekter, hvor der er potentiale for forbedringer. Frugten af dette arbejde vil blive dokumenteret af en ny trivselsundersøgelse i 2012.

⁷ Mazanti, Birgitte. (2002). "Fortællinger fra et sted". (Ph.d.-afhandling). Hørsholm: Statens Byggeforskningsinstitut.

5. METODE

I dette kapitel beskrives undersøgelsen metode, herunder tilrettelæggelse, dataindsamling og dataanalyse. Den valgte metode er anvendt med henblik på at sikre en høj kvalitet i undersøgelsen målt på repræsentativitet, validitet og reliabilitet. I de følgende afsnit redegøres for, hvordan de tre kvalitetskriterier er forsøgt opfyldt.

5.1 Undersøgelsens tilrettelæggelse

I henhold til arbejdsplanen og budgettet i den boligsociale helhedsplan for Finlandsparken udbad AAB - Vejle sig en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse blandt samtlige beboere i de to afdelinger med henblik på at gøre status for den sociale trivsel i boligområdet anno 2007.

Hensigten med at gennemføre undersøgelsen blandt samtlige beboere var at opnå den højest mulige repræsentativitet i undersøgelsen, idet den statistiske usikkerhed forbundet med stikprøvemålinger blev minimeret⁸. Desuden signalerede man en bred inddragelse af beboerne i processen med den boligsociale helhedsplan.

Undersøgelsen er gennemført som telefoninterview over en periode på tre uger i november 2007. I dette afsnit beskrives, hvordan undersøgelsen blev tilrettelagt med henblik på at sikre data af en høj kvalitet.

5.1.1 Udarbejdelse af spørgeskemaer

Kvantitative undersøgelser, som foretages blandt en større gruppe respondenter, gennemføres normalt på baggrund af et fast struktureret spørgeskema ('interviewguide'). Interviewguiden sikrer, at samtlige respondenter stilles – og dermed svarer på – nøjagtigt de samme spørgsmål. I forhold til trivselsundersøgelsen i Finlandsparken har den faste interviewguide endvidere den fordel, at de samme spørgsmål kan stilles til beboerne igen i 2012, hvorved man med en meget høj grad af præcision kan dokumentere udviklingen i beboertrivslen over tid.

⁸ De statistiske principper bag stikprøveundersøgelser er anvendt i dataanalysen. Der henvises til afsnit 5.3 for en nærmere beskrivelse.

NIRAS Konsulenterne deltog forud for undersøgelsens igangsættelse i et styregruppemøde for den boligsociale indsats i Finlandsparken, hvor det blev diskuteret, hvilke temaer undersøgelsen skulle afdække. Formålet var at sikre, at samtlige relevante temaer og aspekter i helhedsplanen blev belyst, samt at trivselsundersøgelsen blev tilpasset de lokale forhold og derfor ville være anvendelig som redskab i det fortsatte arbejde.

Temaerne blev udvalgt, så de tilsammen dækkede indsatsområderne i den boligsociale helhedsplan. Der blev samtidig nedsat en arbejdsgruppe, som skulle kommentere udkastet til interviewguiden, når det forelå. NIRAS Konsulenterne udarbejdede herefter et sådant udkast, hvor de enkelte spørgsmål relaterede sig til bestemte aspekter af indsatsområderne for den boligsociale helhedsplan, således at de specifikt målte på de konkrete målsætninger i helhedsplanen.

Interviewguiden blev desuden udarbejdet under hensyntagen til den fælles trivselsundersøgelse for AAB - Vejle, som skulle forløbe parallelt til trivselsundersøgelsen i Finlandsparken. De 19 spørgsmål fra den fælles undersøgelse blev integreret tematisk i interviewguiden for at sikre det bedst mulige flow. Det var af hensyn til ønsket om en høj svarprocent i undersøgelsen en målsætning at holde interviewguiden på en længde, som i interviewsituationen ikke ville overskride 15 minutters varighed.

Efterfølgende indarbejdede NIRAS Konsulenterne arbejdsgruppens forskellige kommentarer og forslag til ændringer i interviewguiden. Interviewguiden blev endeligt godkendt af AAB - Vejle.

5.1.2 *Omdeling af brochurer*

Af hensyn til at sikre størst mulig opbakning blandt beboerne til undersøgelsen – og dermed forventeligt en højere svarprocent – blev det besluttet at udsende en informationspjece forud for undersøgelsens gennemførelse. Pjecen blev pga. de mange indvandrere og efterkommere blandt beboerne i området, udarbejdet på fire sprog foruden dansk: bosnisk, arabisk, tyrkisk og somalisk.

I pjecen blev beboerne opfordret til at deltage i undersøgelsen, og der blev reklameret med, at der blandt de beboere, som valgte at besvare undersøgelsen, ville blive trukket lod om et digitalkamera og fem gavekort til biografen. Formålet var at øge svarprocenten og dermed datakvaliteten.

5.2 **Dataindsamling**

Dataindsamlingen blev foretaget over en periode på tre uger fra den 22. oktober til den 11. november 2007. I det følgende beskrives proceduren i forbindelse med dataindsamlingen.

5.2.1 *Indhentelse af respondentdata*

Forud for dataindsamlingen fremsendte NIRAS Konsulenterne en respondentkabelon til AAB - Vejle. AAB - Vejle leverede herefter oplysninger om samtlige lejemål i Finlandsparken, bl.a. navn på den eller de lejere, som optrådte på lejekontrakterne, samt lejemålets adresse.

NIRAS Konsulenterne berigede herefter respondentdata med telefonnumre fra underleverandører. Den samlede berigelsesprocent blev 66%. Den lave berigelsesprocent kan kun forklares med, at der er mange beboere i området, som enten ikke har telefon, har hemmeligt nummer eller kun har mobiltelefon med tale-tidskort (idet denne telefontype ikke kan knyttes til en adresse).

5.2.2 *Pilottest*

Forud for den egentlige dataindsamling blev der foretaget to pilotinterview af interviewguiden blandt tilfældigt udtrukne husstande i Finlandsparken. Pilotinterviewene havde til formål at teste beboernes forståelse af spørgsmålsformuleringerne, spørgsmålenes relevans, samt interviewets flow og længde. Interviewene varede de ønskede 15 minutter, mens der var kommentarer til fire spørgsmål i interviewguiden. Der blev efter samråd med AAB - Vejle foretaget mindre justeringer af interviewguiden.

5.2.3 *Studererinstruktion*

De studentermedhjælpere, som skulle gennemføre de telefoniske interview, blev på forhånd sat grundigt ind i undersøgelsens kontekst og formål, og hvert enkelt spørgsmål blev gennemgået for at sikre en korrekt forståelse. De blev desuden orienteret om forskellige opmærksomhedspunkter, bl.a. på baggrund af erfaringerne fra pilottesten.

Studertermedhjælperne blev orienteret om undersøgelsens vagtplan, således at de kunne træffe aftaler for hinanden, f.eks. når beboere gav udtryk for, at de ønskede at blive interviewet på et af de fem fremmedsprog i undersøgelsen (engelsk, bosnisk, tyrkisk, arabisk og somalisk).

5.2.4 *Dataindsamlingsprocedure*

Selve dataindsamlingen blev gennemført som telefoninterview i tidsrummet hverdage mellem kl. 16 og kl. 21 samt weekender mellem kl. 12 og kl. 17. Telefoninterview giver erfaringsvist en højere svarprocent og en bedre repræsentativitet end f.eks. postale eller internetbaserede spørgeskemaer. Tidspunkterne var valgt ud fra et hensyn til, hvornår der erfaringsmæssigt er størst sandsynlighed for at komme i kontakt med respondenterne.

Ved kontakt var studentermedhjælperne instrueret i at spørge efter den person, som optrådte på lejekontrakten for den pågældende husstand. Såfremt to personer optrådte på lejekontrakten, var det tilladt at gennemføre interviewet med den person, som havde bedst mulighed for at deltage. En sådan fremgangsmåde prioriterer en høj svarprocent frem for repræsentativitet, idet der kan tænkes at være en systematik i hvilke persongrupper, der er lettest tilgængelige. Der henvises til afsnit 5.3.1 for en diskussion af undersøgelsens repræsentativitet.

Hver husstand, som der fandtes telefonnummer på, blev kontaktet mindst tre gange – eller indtil kontakt blev opnået – i løbet af de tre uger, dataindsamlingen stod på. Ingen husstand blev ringet op mere end en gang på en enkelt dag for at sikre mod et 'spild' af opkaldsforsøg.

Beboere, som ønskede at blive interviewet på et af de fem fremmedsprog, blev tilbudt at blive ringet op igen på et senere tidspunkt af en studentermedhjælp med de efterspurgte sprogkompetencer⁹.

Der blev foretaget i alt 173 interview, heraf otte ikke fuldt færdiggjorte. 32 telefonnumre var enten falske eller tilhørte en beboer, som ikke (længere) boede hos AAB - Vejle. 47 beboere ønskede ikke at medvirke i undersøgelsen, mens 72 beboere ikke var at træffe med den valgte procedure. Tolv besvarelser blev sorteret fra i forbindelse med dataanalysen, jf. afsnit 5.3.1, hvorved det endelige antal besvarelser blev reduceret til 161.

5.3 **Dataanalyse**

De i alt 161 indkomne besvarelser fra beboere i Finlandsparken er blevet analyseret. Undersøgelsen er foretaget blandt samtlige husstande i Finlandsparken. Da det ikke har været muligt at skaffe telefonnumre på alle husstande, ligesom nogle beboere enten ikke har været at træffe eller ikke ønskede at deltage i undersøgelsen, udgør respondenterne omtrent en tredjedel af alle husstande i Finlandsparken. Der er kun interviewet én voksen beboer fra hver husstand, dels for at undgå at beboerne påvirker hinandens besvarelser, dels for ikke at overbebyrde

⁹ Medmindre den pågældende interviewer selv talte sproget, i hvilket tilfælde interviewet blev gennemført i situationen

den enkelte husstand. I dataanalysen er respondentgruppen anvendt som en stikprøve på det samlede antal beboere over 25 år (816 personer).

Resultaterne af undersøgelsen er fremstillet i kapitel 3. I de følgende afsnit analyseres undersøgelsens repræsentativitet, og der redegøres for de metodiske valg i analysen af undersøgelsens resultater.

5.3.1 *Repræsentativitet og vægtning af data*

På baggrund af KÅS-tallene for beboersammensætningen i Finlandsparken er det blevet analyseret, hvorvidt de indkomne besvarelser er repræsentative.

Princippet i en sådan frafaldsanalyse er, at man sammenligner de personer, som har besvaret undersøgelsen, med den samlede gruppe af beboere, med henblik på at kontrollere, at ingen beboergrupper er over- eller underrepræsenterede. Såfremt der eksisterer en sådan skævhed i repræsentationen af beboergrupperne, og de adskiller sig fra hinanden i forhold til, hvordan de trives i boligområdet, vil det samlede billede blive misvisende.

Blandt beboerne i Finlandsparken har det på baggrund af hensigterne i den boligsociale helhedsplan og erfaringerne fra lignende trivselsundersøgelser været særligt relevant at kontrollere, at indvandrere og efterkommere blandt beboerne er tilstrækkeligt repræsenteret. Derudover har beboernes alder erfaringsmæssigt en indflydelse på deres trivsel og tilfredshed, ligesom det ofte er lettere at opnå besvarelser blandt de ældre beboere end blandt de yngre. Det er derfor også relevant at kontrollere, at de forskellige aldersgrupper er korrekt repræsenteret.

Tabel 5-1 nedenfor viser aldersfordelingen og oprindelseslandet for beboere i undersøgelsen sammenlignet med alle beboere over 18 år i Finlandsparken. Kun beboere over 18 år er medtaget, idet børnene ikke har deltaget i undersøgelsen. Det fremgår, at aldersgruppen 18-24 år er ekstremt underrepræsenteret. Det skyldes formentligt – blandt andet - at en stor del af beboerne i denne aldersgruppe stadig bor hos deres forældre. De få besvarelser i undersøgelsen fra denne aldersgruppe kan ikke med rimelighed generaliseres. I forbindelse med den statistiske korrektion af data, som omtales nedenfor, vil det desuden påvirke de samlede resultater i meget høj grad at generalisere resultaterne for denne aldersgruppe. Aldersgruppen er derfor udeladt af analysen.

Tabel 5-1: Aldersfordeling og fordeling på oprindelsesland

	Procentfordeling, undersøgelse	Procentfordeling, beboere
Alder		
18-24 år	3,0%	16,7%
25-34 år	16,9%	22,6%
35-49 år	36,7%	34,3%
50-64 år	27,1%	18,3%
65 år og ældre	16,3%	8,2%
I alt	100,0%	100,0%
Oprindelse		
Dansk	63,9%	36,1%
Indvandrere/efterkommer	36,1%	63,9%
I alt	100,0%	100,0%

Tabel 5-2 viser alders- og oprindelsesfordelingen for henholdsvis respondenterne i undersøgelsen og beboerne i Finlandsparken over 25 år. Det fremgår, at de unge aldersgrupper er underrepræsenterede i undersøgelsen, mens de ældre aldersgrupper er overrepræsenterede. Det skyldes antageligt to faktorer; dels at unge mennesker i højere grad bruger mobiltelefoner (med taletidskort) frem for fastnettelefoner og derfor er sværere at indhente telefonnumre på, dels at de unge beboere er sværere at træffe hjemme.

Tabel 5-2: Aldersfordeling og fordeling på oprindelsesland

	Procentfordeling, undersøgelse	Procentfordeling, beboere
Alder		
25-34 år	17,4%	27,1%
35-49 år	37,9%	41,2%
50-64 år	28,0%	21,9%
65 år og ældre	16,8%	9,8%
I alt	100,0%	100,0%
Oprindelse		

Dansk	65,2%	38,6%
Indvandrere/efterkommer	34,8%	63,9%
I alt	100,0%	100,0%

Det fremgår endvidere, at der er en underrepræsentation af indvandrere og efterkommere i undersøgelsen. Det skyldes antageligt, at denne beboergruppe i mindre grad har ønsket at deltage i undersøgelsen, bl.a. pga. de sproglige barrierer – på trods af den ekstra indsats, som er gjort for at øge svarprocenten blandt denne gruppe. Det kan også skyldes, at indvandrere og efterkommere i højere grad end danskere anvender mobiltelefoner som eneste telefon.

På baggrund af disse skævheder i respondentsammensætningen er der foretaget en statistisk korrektion af data. I den statistiske korrektion er resultaterne vægtet på en sådan måde, at de forskellige beboergrupper har den indflydelse på de samlede resultater, som deres faktiske størrelse berettiger dem til. De unge aldersgrupper og gruppen af indvandrere/efterkommere er derfor indgået med forholdsvis større vægt i analysen, mens de ældre og 'danske' beboergrupper er indgået med forholdsvis mindre vægt.

Samtlige resultater præsenteret i denne rapport er statistisk korrigerede.

5.3.2 *Forskelle mellem beboergrupper*

I undersøgelsen indgår foruden alder og oprindelsesland en række spørgsmål om beboernes baggrund (køn, uddannelse, beskæftigelse og husstandstype). Disse baggrundsplysninger er blevet brugt til at undersøge, om der er forskel på, hvordan forskellige beboergrupper trives i Finlandsparken. Konkret er det blevet testet, om beboernes baggrund har betydning for den måde, de har besvaret de enkelte spørgsmål i undersøgelsen på – f.eks. om der er forskel på mænds og kvinders tilfredshed med serviceniveauet. Kun signifikante forskelle er kommenteret i rapporten. I det følgende afsnit redegøres der for de anvendte signifikanskriterier.

5.3.3 *Signifikanskriterier*

For alle angivne sammenhænge mellem beboernes baggrund og deres trivsel i området er der gennemgående anvendt det gængse statistiske signifikanskriterium i samfundsvidenskaben på $\alpha=0,05$. Populært sagt er der således kun angivet sammenhænge, hvor vi kan være mindst 95% sikre på, at resultatet ikke skyldes tilfældigheder ved stikprøvens sammensætning.

Ud over det statistiske signifikanskriterium er der anvendt et relevanskriterium, hvorefter kun meningsfulde og interessante sammenhænge, der ligger ud over petitessegrænsen, er kommenteret.