

SCB

Statistiska centralbyrån Statistics Sweden

SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015



Södertörns nätverk

En analys av resultaten för kommunerna Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nynäshamn, Salem och Tyresö

SCB, Stockholm
08-506 940 00

SCB, Örebro
019-17 60 00

www.scb.se



Innehållsförteckning

Nätverksrapport

SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015	1
A. Medborgarna om kommunen som en plats att bo och leva på (Nöjd-Region-Index)	2
B. Medborgarna om kommunens verksamheter (Nöjd-Medborgar-Index)	11
C. Medborgarna om inflytandet i kommunen (Nöjd-Inflytande-Index)	24
SCB: s analysmodell med NKI.....	30
Om undersökningen.....	34

SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015

Varje vår och höst erbjuder Statistiska centralbyrån (SCB) Sveriges kommuner att delta i SCB:s medborgarundersökning.

Sammanlagt deltog 133 kommuner hösten 2014 eller våren 2015. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 260 av landets kommuner deltagit och 233 av dessa har deltagit mer än en gång. Kommunernas resultat finns på www.scb.se/medborgarundersokningen.

Denna rapport baseras på en analys av sex kommuner som ingår i Södertörns nätverk (Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nynäshamn, Salem samt Tyresö). Dessa sex kommuner benämns fortsättningsvis *nätverket*. Förutom jämförelser mellan nätverkets kommuner görs även jämförelser med övriga 127 kommuner som deltog under hösten 2014 eller våren 2015, fortsättningsvis benämnda som *övriga kommuner*. Jämförelser görs även med nätverkets resultat från 2013.

I samtliga nätverkskommuner drogs ett urval på 1 200 personer i åldrarna 18 – 84 år. Av dessa besvarade mellan 34 och 48 procent enkäten. För samtliga deltagande kommuner blev den genomsnittliga svarsfrekvensen 50 procent hösten 2014 och 48 procent våren 2015.

Observera att jämförelser mellan enskilda kommuner ska göras med försiktighet då verksamheter och förhållanden kan variera mycket mellan olika kommuner.

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index

Resultaten i medborgarundersökningen analyseras med SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Analysmodellen är uppbyggd dels av ett mått på totalnöjdheten och dels av ett antal faktorer som återger delar av den undersökta verksamheten eller området. Analysmodellen syftar till att visa vad som bör prioriteras för att öka nöjdheten bland kommunens medborgare.

Tre olika delar med varsitt helhetsbetyg

- Helhetsbetyget *Nöjd-Region-Index (NRI)*, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på.
- Helhetsbetyget *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*, med frågor om kommunens olika verksamheter.
- Helhetsbetyget *Nöjd-Inflytande-Index (NII)*, med frågor om medborgarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter.
- Helhetsbetygen mäts med tre specifika frågor.
- Varje faktor mäts i regel med flera frågor.
- Frågorna besvaras på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.
- Faktorernas resultat redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100. Ju högre värdet är, desto bättre betyg har kommunens invånare gett sin kommun.
- Betygsindex under 40 klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och 75 eller högre tolkas som "mycket nöjd".

En utförligare beskrivning av analysmodellen finns i slutet av rapporten.

Statistiskt säkerställda skillnader

För att avgöra om skillnaderna i betygsindex är statistiskt säkerställda används följande förfarande: Om intervallen för två indexvärden (indexvärdet \pm felmarginalen) inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd. Även om intervallen för två betygsindex tangerar varandra är skillnaden statistiskt säkerställd.

A. Medborgarna om kommunen som en plats att bo och leva på (Nöjd-Region-Index)

Undersökningens första del (A) avser att mäta hur medborgarna betygsätter kommunen som en plats att bo och leva på. Modellen innefattar nedanstående sju faktorer:

- Arbetsmöjligheter (fråga A1:1)
- Utbildningsmöjligheter (fråga A2:1–2)
- Bostäder (fråga A3:1–3)
- Kommunikationer (fråga A4:1–4)
- Kommersiellt utbud (fråga A5:1–3)
- Fritidsmöjligheter (fråga A6:1–5)
- Trygghet (fråga A7:1–3)

Vidare ingår tre frågor (frågorna A8:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Region-Index, NRI, samt indexet *Rekommendation* (fråga A9:1) som är en fråga till kommunens medborgare om de kan rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen.

Jämförelse mellan nätverkets kommuner och övriga kommuner

Inga större skillnader finns mellan nätverket som helhet och övriga kommuner, förutom för *Kommunikationer*. Medborgarna i nätverkskommunerna är mer nöjda med den faktorn än medborgarna i övriga kommuner. En möjlig förklaring till detta kan vara att nätverkskommunerna ligger kring Stockholm och att det överlag finns större valmöjligheter när det gäller att ta sig fram kollektivt kring storstäder jämfört med andra platser.

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI) och faktorernas betygsindex i nätverkskommunerna och i övriga kommuner. SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Övriga 127 kommuner
NRI	51	59	61	54	70	71	61	60
Rekommendation	51	65	66	55	77	81	66	64
Arbetsmöjligheter	46	49	56	34	54	53	49	49
Utbildningsmöjligheter	61	60	71	40	64	60	59	59
Bostäder	48	51	55	51	61	60	54	55
Kommunikationer	66	66	67	53	71	68	65	60
Kommersiellt utbud	58	69	62	49	60	69	61	62
Fritidsmöjligheter	60	61	59	56	61	69	61	60
Trygghet	47	52	57	57	68	62	57	60
ANTAL SVARANDE	400	459	787	542	561	568	3 317	65 928

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

I nätverket som helhet är nöjdheten överlag densamma som 2013, inga större förändringar har därmed skett sedan föregående mätning.

Även inom nätverket är mönstret liknande det som fanns 2013. Salem och Tyresö har överlag de högsta betygsindexen men Huddinge har högst betygsindex för faktorerna *Arbetsmöjligheter* och *Utbildningsmöjligheter*. De lägsta betygsindexen har överlag Nynäshamn och Botkyrka.

Observera att jämförelser mellan enskilda kommuner ska göras med försiktighet då verksamheter och förhållanden kan variera mycket mellan olika kommuner. Det kan finnas skillnader mellan kommunerna som i sin tur förklarar skillnader i nöjdhet, som undersökningen inte fångar. Utan att ta hänsyn till dessa är resultaten inte direkt jämförbara.

Nedan redovisas resultaten mer ingående per faktor.

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

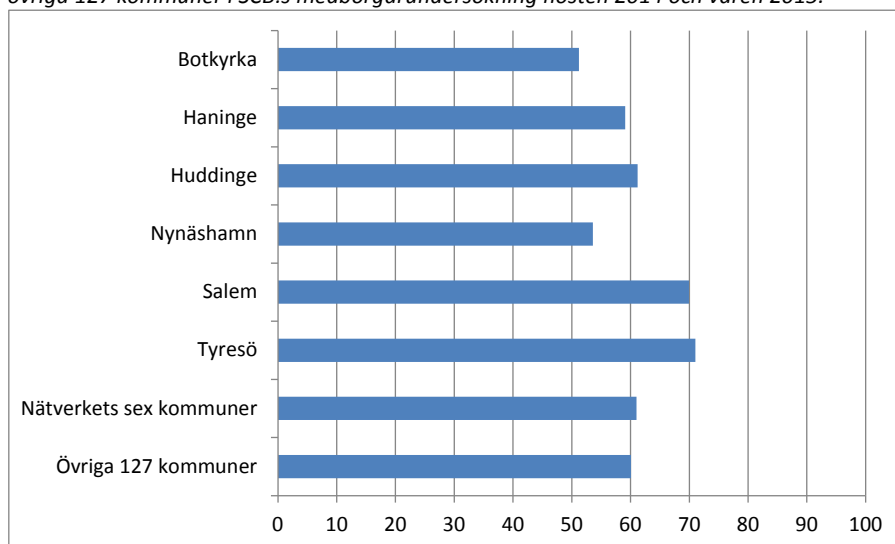


Diagram A3. Arbetsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

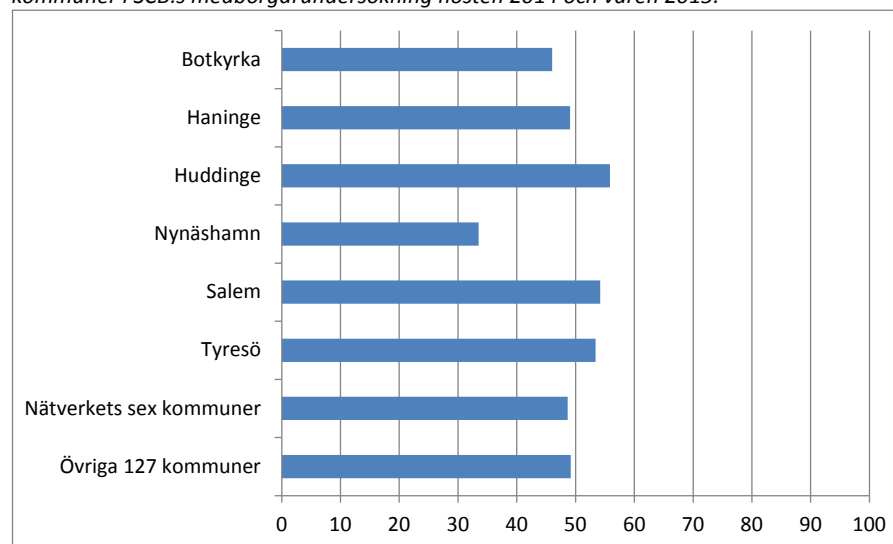


Diagram A2. Rekommendation. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

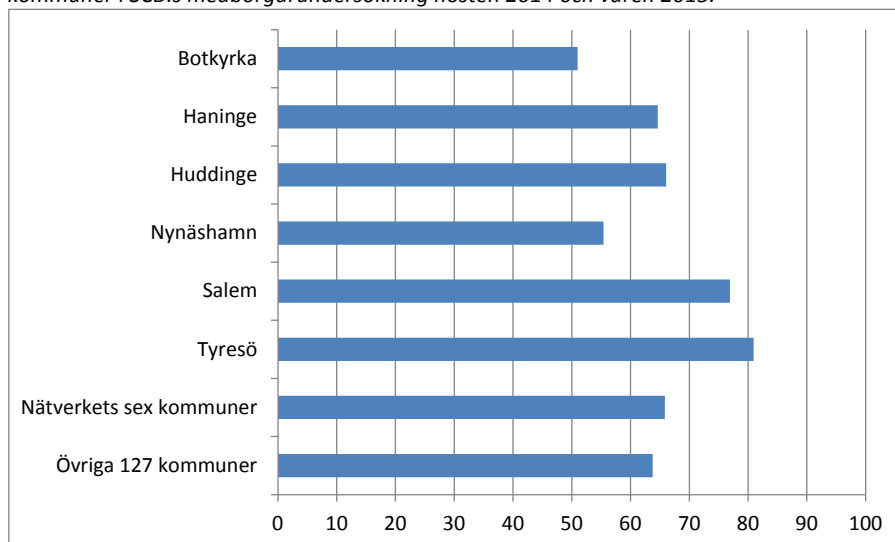


Diagram A4. Utbildningsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

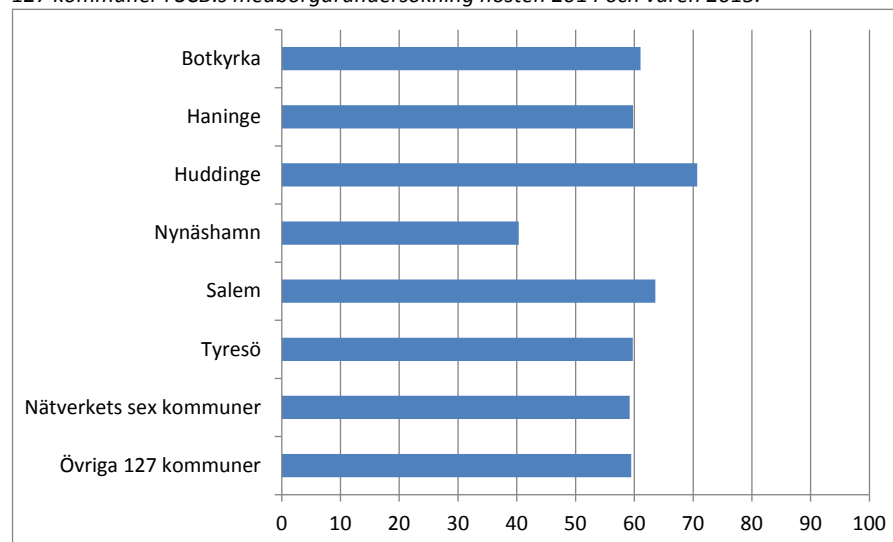


Diagram A5. Bostäder. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

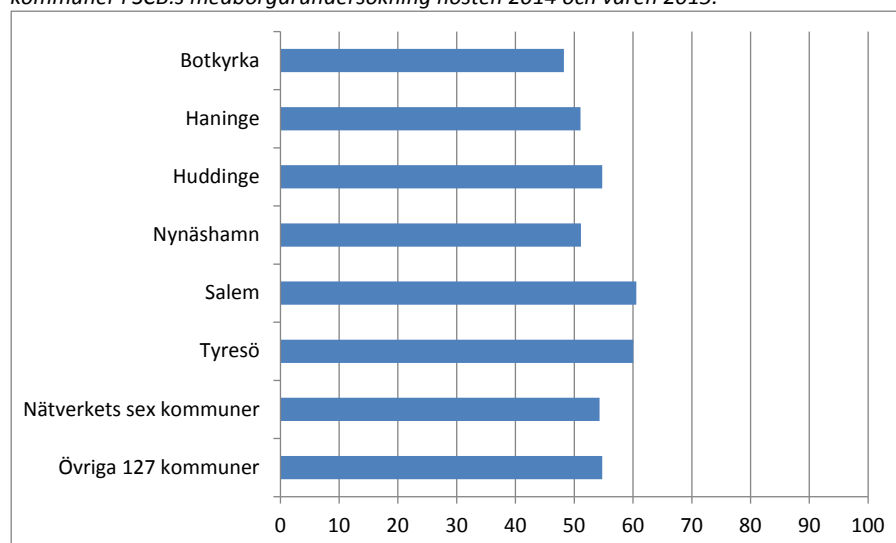


Diagram A7. Kommersiellt utbud. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

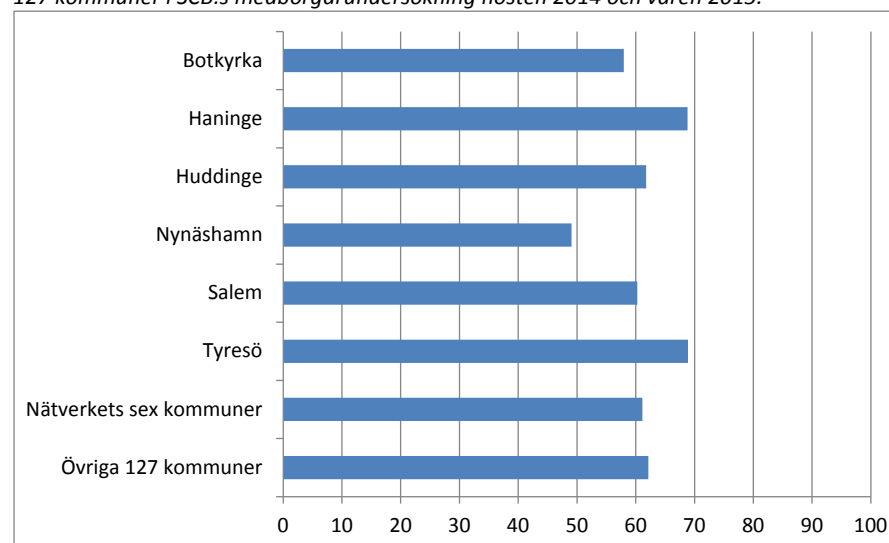


Diagram A6. Kommunikationer. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

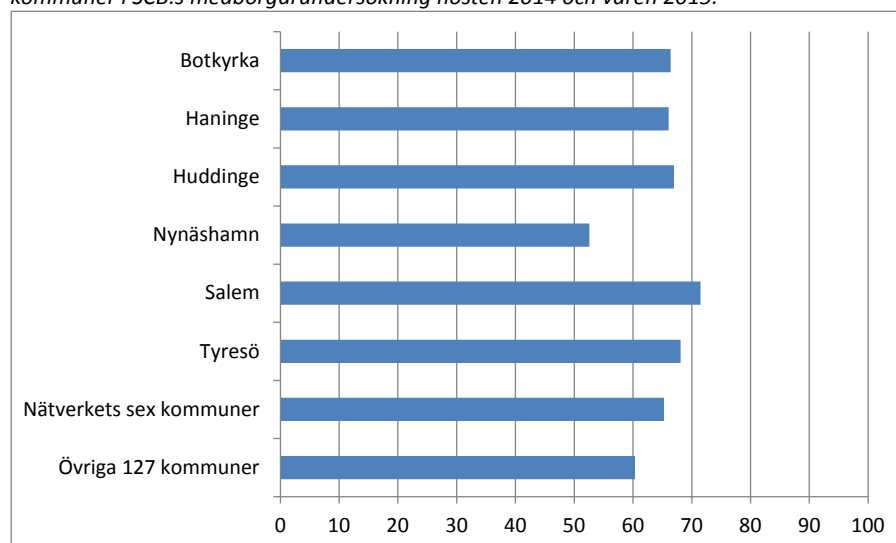


Diagram A8. Fritidsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

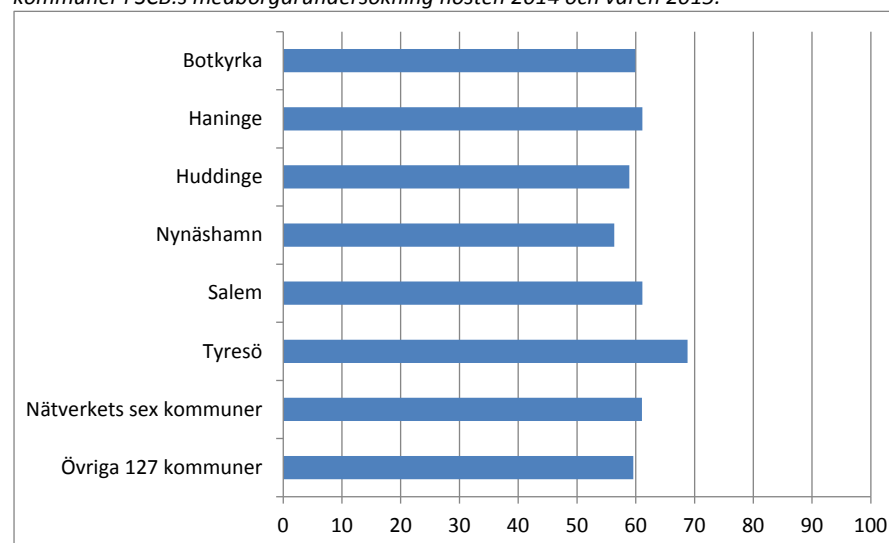
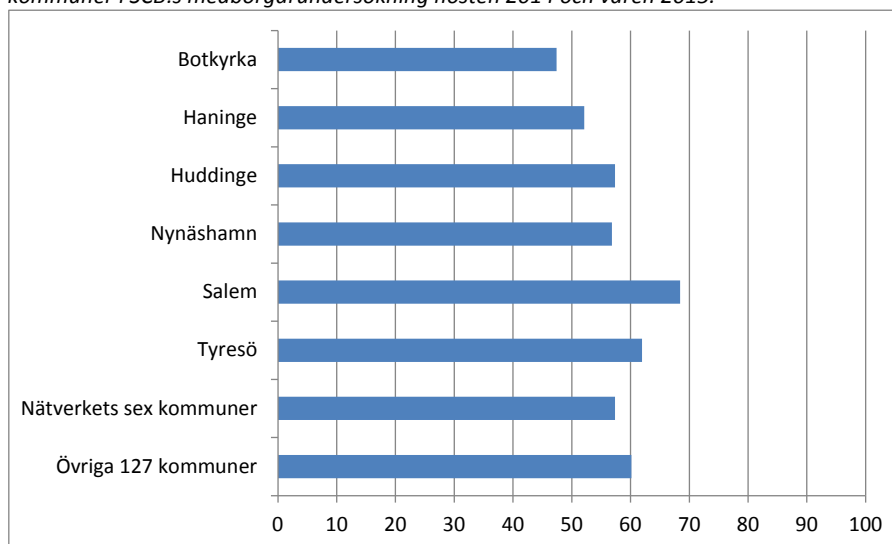


Diagram A9. Trygghet. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.



Prioriteringsmatris – vad ska kommunerna prioritera i sitt förbättringsarbete?

I följande avsnitt kommer prioriteringsmatriser att redovisas. Det är diagram som delar in alla faktorer i fyra olika prioriteringsgrupper, utifrån dess placering i förhållande till medelindex och medeleffekt för samtliga faktorer. Sammanfattningsvis bör faktorer i diagrammets högra delar (med högre effektmått än genomsnittet) prioriteras främst. I och med dess höga effektmått förväntas ett ökat betygsindex för dessa faktorer leda till ökade helhetsbetyg, det vill säga nöjdare medborgare överlag. Faktorer som hamnar i diagrammets vänstra delar ska dock inte ses som oviktiga, utan deras betygsindex bör bibehållas på samma nivå eller öka, för att de inte ska hamna i de mer prioriterade områdena i framtiden.

Närmare information om hur prioriteringsmatriserna ska tolkas finns i avsnittet "SCB:s analysmodell med NKI" i slutet av rapporten.

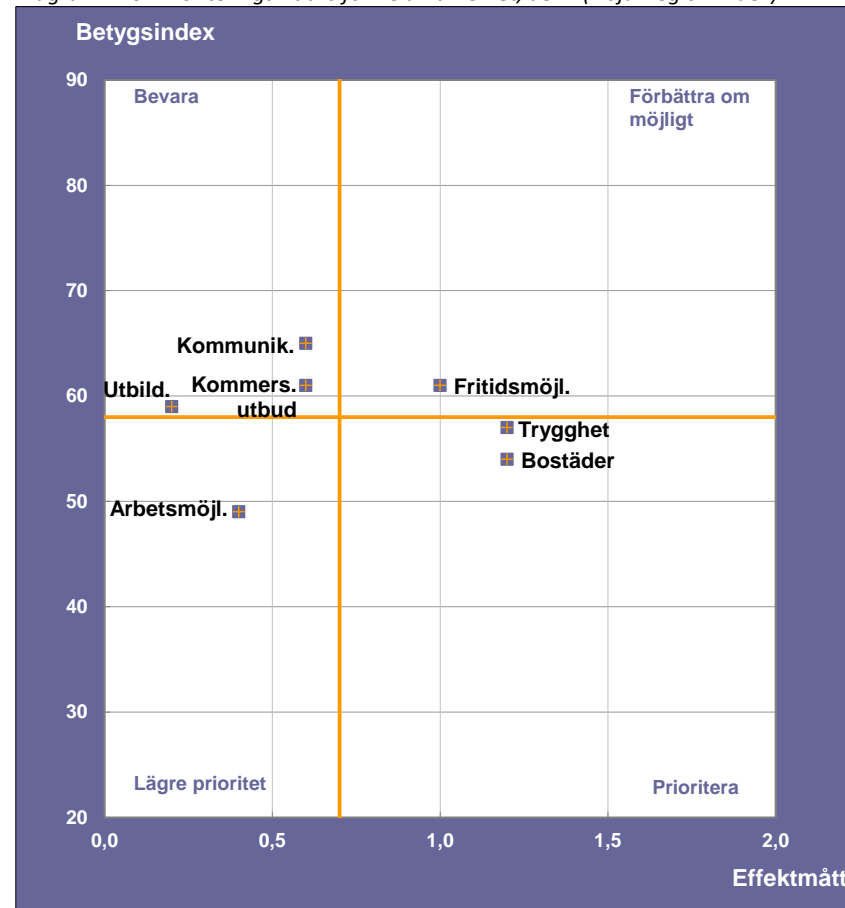
De orangea strecken i diagrammet visar nätverkets medelindex och medeleffekt för samtliga faktorer.

Vilka faktorer bör prioriteras i nätverket?

Nedan visas en prioriteringsmatris för hela nätverkets sammantagna resultat. Den visar att faktorerna *Bostäder* och *Trygghet* bör prioriteras högst. Om kommunerna lyckas öka nöjdheten med dessa områden kommer sannolikt även helhetsbetygen att öka.

I en andra prioriteringsgrupp finns området *Fritidsmöjligheter*.

Diagram A10. Prioriteringsmatris för hela nätverket, del A (Nöjd-Region-Index)



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

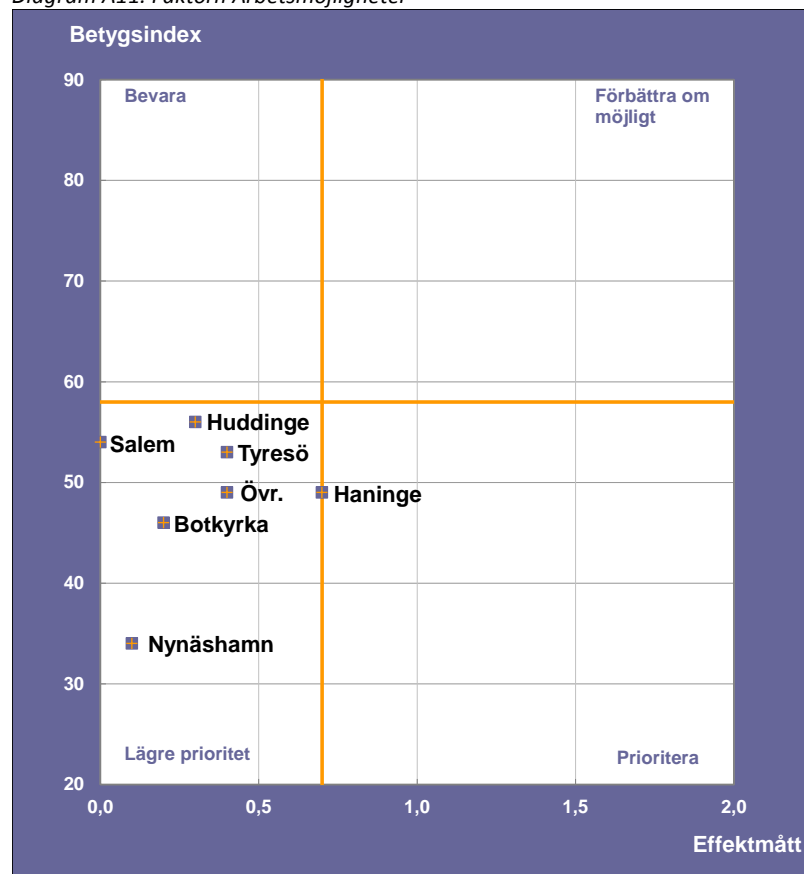
I följande avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från medborgarundersökningen. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer som ingår i undersökningens första del. I diagrammen går det dels att utläsa nätverkskommunernas placering, dels hur övriga kommuner i genomsnitt placerar sig.

Sammanfattningsvis, när det gäller hela nätverket, finns goda möjligheter att öka helhetsbetygen om man lyckas öka nöjdheten med faktorerna *Bostäder*, *Fritidsmöjligheter* och *Trygghet*.

Arbetsmöjligheter

Inom nätverket har Haninge kommun högst effektmått för *Arbetsmöjligheter*. Det innebär att Haninge främst ska satsa på en ökad nöjdhet med faktorn för att öka sitt helhetsbetyg. Övriga nätverkskommuner placerar sig i området "Lägre prioritet" vilket innebär att en ökning av betyget i de kommunerna skulle innebära en förhållandevis liten ökning av helhetsbetyget. Trots de relativt låga effektmåtten är det viktigt att komma ihåg att betygsnivån är ganska låg. Det indikerar att medborgarna överlag inte är så nöjda med faktorn. I Nynäshamn, Botkyrka, Haninge, Tyresö och i övriga kommuner är betygsindex lägre än gränsen för "nöjd".

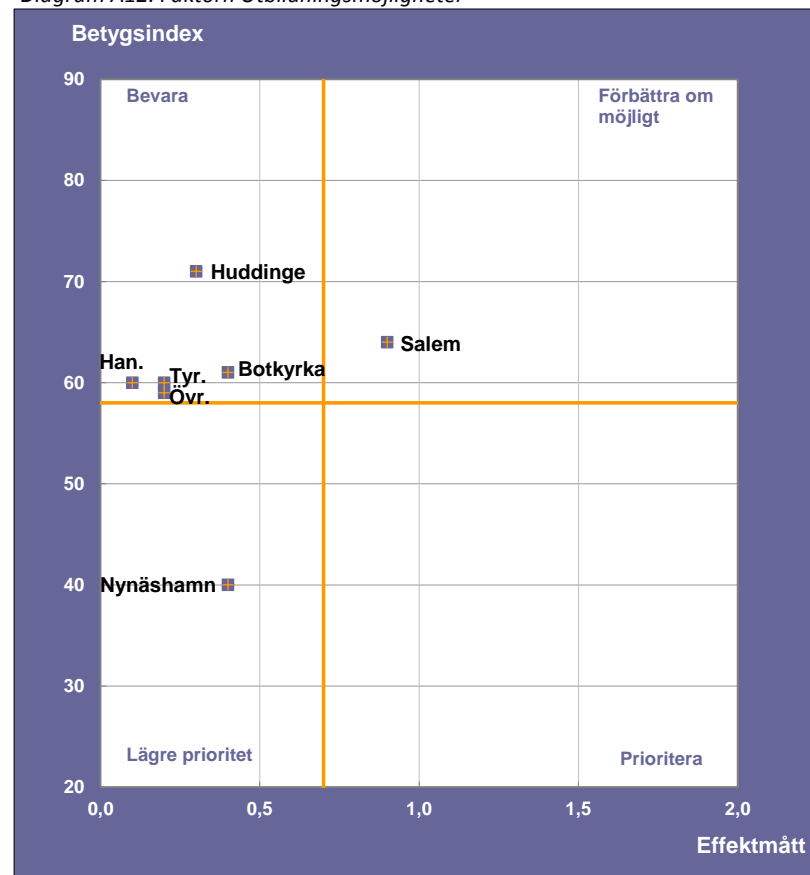
Diagram A11. Faktorn Arbetsmöjligheter



Utbildningsmöjligheter

Nöjdheten med *Utbildningsmöjligheter* varierar i nätverket. Betygsindexen varierar mellan 40 till 71. Störst påverkan på helhetsbetyget skulle en ökad nöjdhet ha i Salems kommun, även om deras betygsindex är relativt högt och kan vara svårt att förbättra ytterligare. Nynäshamn har ett betydligt lägre betygsindex än alla andra kommuner, lägre än gränsen för "nöjd". För övriga kommuner bör betygsindexen bibehållas på den höga nivå som de nu har.

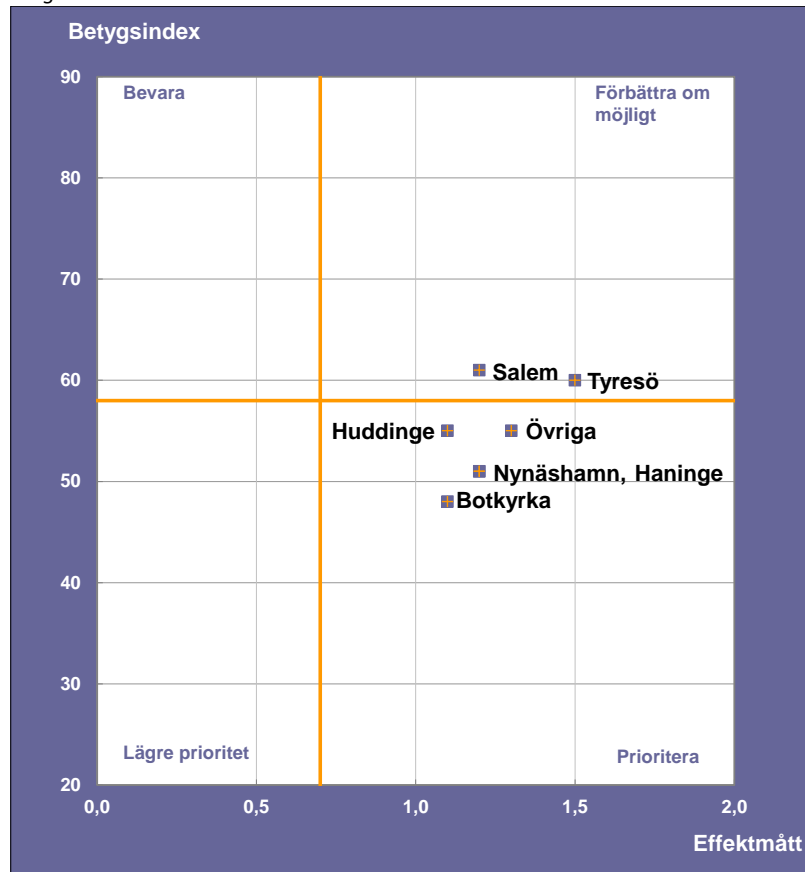
Diagram A12. Faktorn Utbildningsmöjligheter



Bostäder

Likt 2013 har faktorn *Bostäder* ett starkt samband med medborgarnas helhetsbedömning av kommunen, vilket de höga effektmåtten visar. Både i nätverket och i övriga kommuner hamnar faktorn i de två områden som främst ska prioriteras. Tolkningen blir då att om medborgarna skulle bli mer nöjda med bostadssituationen i kommunen är sannolikheten stor att de också skulle bli mer nöjda i ett helhetsperspektiv. I Botkyrka, Nynäshamn och Haninge är betygsindexet för faktorn lägre än gränsen för "nöjd".

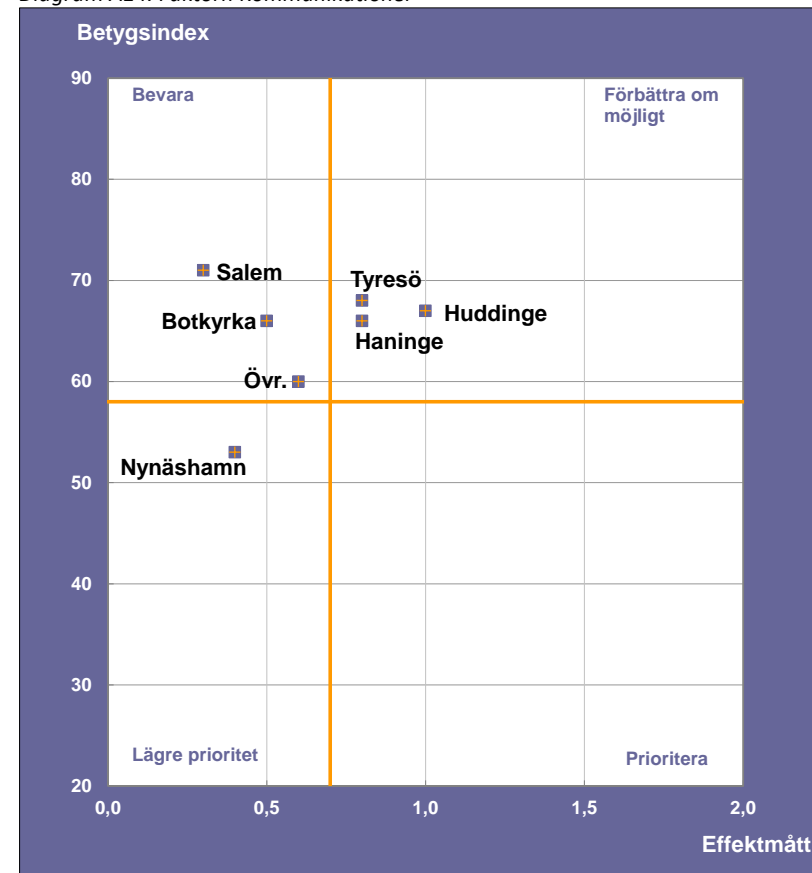
Diagram A13. Faktorn Bostäder



Kommunikationer

De flesta av kommunerna får betygsindex som är högre än medelindex för *Kommunikationer*, vilket visar att medborgarna överlag är nöjda med faktorn. I Nynäshamn ger medborgarna det lägsta betyget, lägre än gränsen för "nöjd". En förändring av faktorns betygsindex kommer att påverka helhetsbetyget mest i Huddinge, Tyresö och Haninge, som alla tre hamnar i området *Förbättra om möjligt*.

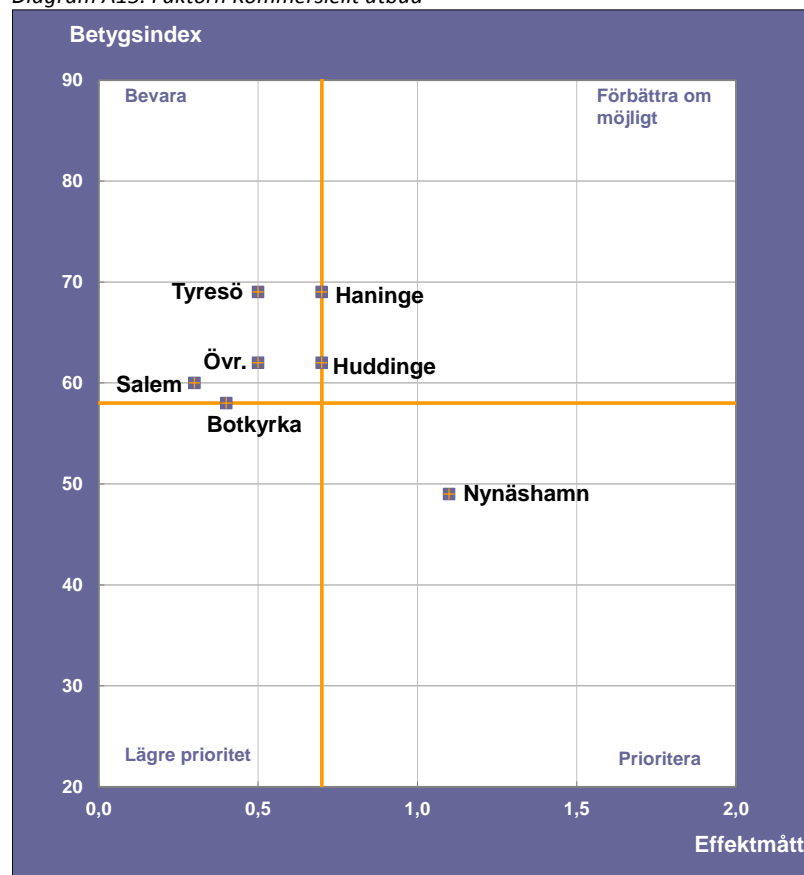
Diagram A14. Faktorn Kommunikationer



Kommersiellt utbud

I nätverket har *Kommersiellt utbud* störst samband med helhetsbetyget i Nynäshamn. En ökad nöjdhet där skulle sannolikt leda till att kommunens medborgare även blir mer nöjda i ett helhetsperspektiv. Huddinge och Haninge hamnar i den andra prioriteringsgruppen medan resten av kommunerna snarare bör bevara betygsnivån och fokusera på områden där sambandet är större mellan betygsindex och helhetsbetyg.

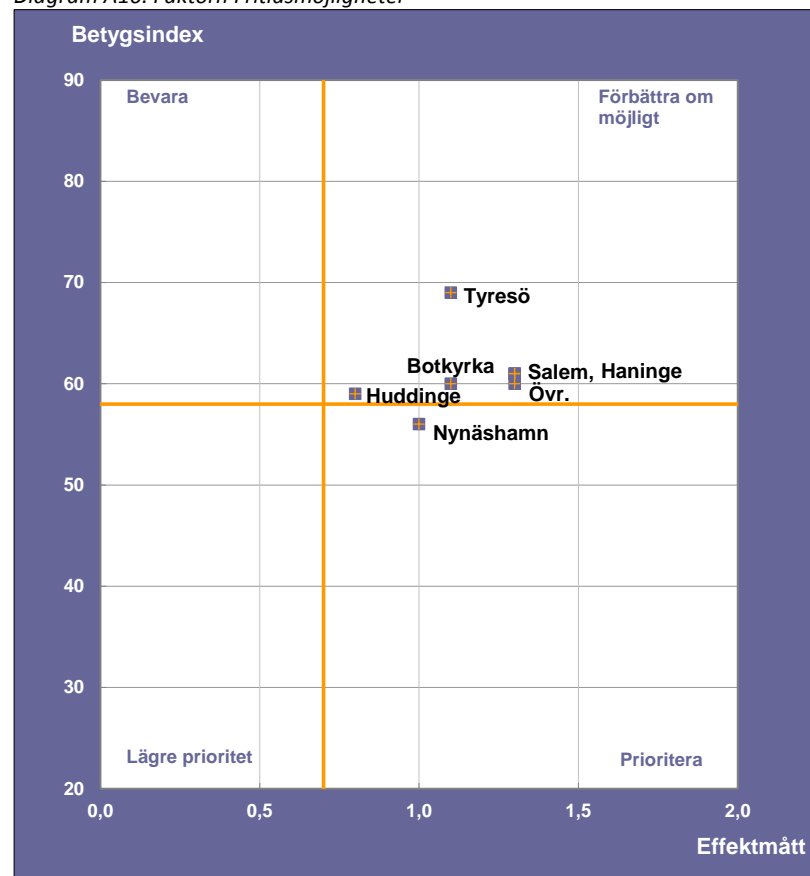
Diagram A15. Faktorn Kommersiellt utbud



Fritidsmöjligheter

Liksom för *Bostäder* har förbättringar av betygsindexet för *Fritidsmöjligheter* en ganska stor effekt på NRI för samtliga kommuner. Alla har effektmått som är högre än genomsnittet. Detta är således en faktor som alla kommuner bör satsa på, för om de lyckas öka nöjdheten är sannolikheten stor att medborgarna samtidigt blir mer nöjda i ett helhetsperspektiv.

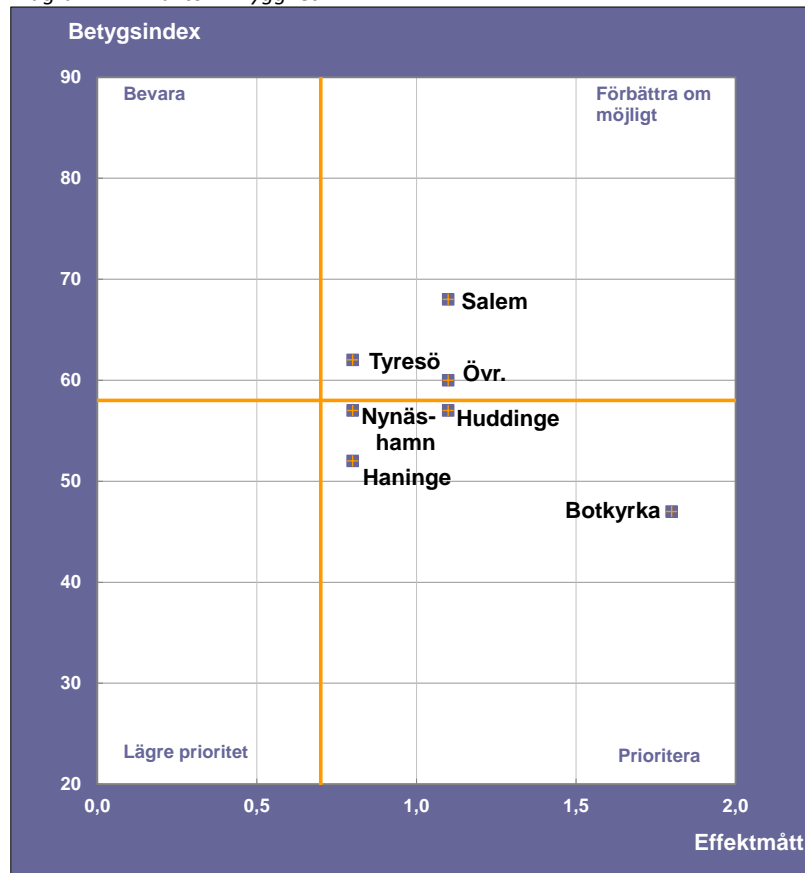
Diagram A16. Faktorn Fritidsmöjligheter



Trygghet

Även *Trygghet* är en faktor som har betydelse för helhetsbetyget, för samtliga kommuner. Alla hamnar i de två mer prioriterade delarna av diagrammet. Botkyrka har chans att öka helhetsbetyget mest om de ökar nöjdheten med *Trygghet*. De har samtidigt det lägsta betygsindexet som ligger under gränsen för "nöjd". Även Huddinge, Haninge och Nynäshamn hamnar i den första prioriteringsgruppen, medan övriga hamnar i den andra. Jämfört med 2013 har denna faktor överlag fått högre effektmått.

Diagram A17. Faktorn Trygghet



B. Medborgarna om kommunens verksamheter (Nöjd-Medborgar-Index)

Undersökningens andra del (B) avser att mäta medborgarnas syn på de verksamheter som kommunen ansvarar för. Modellen innefattar nedanstående tretton verksamheter:

- Förskolan (fråga B1)
- Grundskolan (fråga B2)
- Gymnasieskolan (fråga B3)
- Äldreomsorgen (fråga B4)
- Stöd för utsatta personer (fråga B5)
- Räddningstjänsten (fråga B6)
- Gång- och cykelvägar (fråga B7:1–4)
- Gator och vägar (fråga B8:1–4)
- Idrotts- och motionsanläggningar (fråga B9:1–3)
- Kultur (fråga B10:1–3)
- Miljöarbete (fråga B11:1)
- Renhållning och sophämtning (fråga B12:1–4)
- Vatten och avlopp (fråga B13:1–3)

Vidare ingår ett antal frågor (frågorna B14:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index, NMI, samt indexet *Bemötande och tillgänglighet* (fråga B15:1–4).

Jämförelse mellan nätverkets kommuner och övriga kommuner

Inga större skillnader finns mellan nätverket och övriga kommuner när det gäller nöjdheten med kommunala verksamheter. Nivån för betygsindexen är i stort densamma.

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och verksamheternas betygsindex i nätverkskommunerna och i övriga kommuner. Hösten 2014 och våren 2015.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Övriga 127 kommuner
NMI	52	56	59	45	63	61	56	54
Bemötande och tillgänglighet	52	55	57	49	63	60	56	57
Förskolan	54	61	63	56	67	64	61	63
Grundskolan	50	52	60	50	61	58	55	57
Gymnasieskolan	55	57	62	46	65	48	55	58
Äldreomsorgen	48	54	52	52	66	51	54	51
Stöd för utsatta personer	45	50	46	43	54	47	47	48
Räddningstjänsten	72	72	76	74	67	78	73	74
Gång- och cykelvägar	52	57	55	50	61	60	56	54
Gator och vägar	54	58	56	49	63	62	57	54
Idrotts- och motionsanläggningar	57	59	63	55	66	68	61	60
Kultur	60	61	62	62	60	60	61	62
Miljöarbete	55	54	57	47	60	59	56	55
Renhållning och sophämtning	59	63	67	62	70	71	65	66
Vatten och avlopp	77	82	83	74	84	84	80	78
ANTAL SVARANDE	400	459	787	542	561	568	3 317	65 928

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

För nätverket som helhet har faktorerna *Vatten och avlopp* samt *Räddningstjänsten* högst betyg, vilket även gäller generellt för hela undersökningen. Minst nöjda är medborgarna i nätverket med verksamheten *Stöd för utsatta personer* följt av *Äldreomsorgen*. Överlag är nöjdheten ungefär densamma i nätverket som helhet jämfört med 2013. Dock är betygsindexen högre denna gång för faktorerna *Gång och cykelvägar* samt *Gator och vägar*. Medborgarna i nätverket är mer nöjda med dessa områden nu jämfört med 2013.

Bland nätverkskommunerna är betygsnivån överlag högst i Salem och Tyresö medan den är lägre i Nynäshamn och Botkyrka. Dock har Salem lägst betygsindex för faktorn *Räddningstjänsten*.

Observera att jämförelser mellan enskilda kommuner ska göras med försiktighet då verksamheter och förhållanden kan variera mycket mellan olika kommuner. Det kan finnas skillnader mellan kommunerna som i sin tur förklarar skillnader i nöjdhet, som undersökningen inte fångar. Utan att ta hänsyn till dessa är resultaten inte direkt jämförbara.

Nedan redovisas resultaten mer ingående per faktor.

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

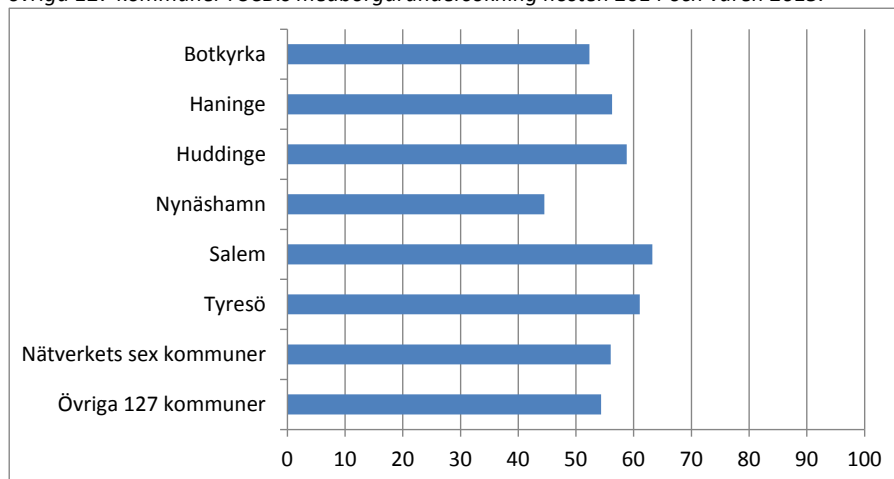


Diagram B3. Förskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

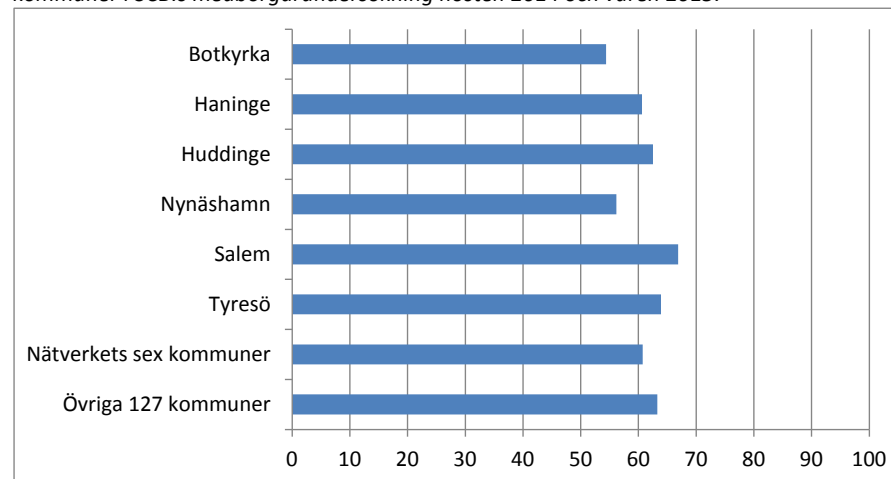


Diagram B2. Bemötande och tillgänglighet. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

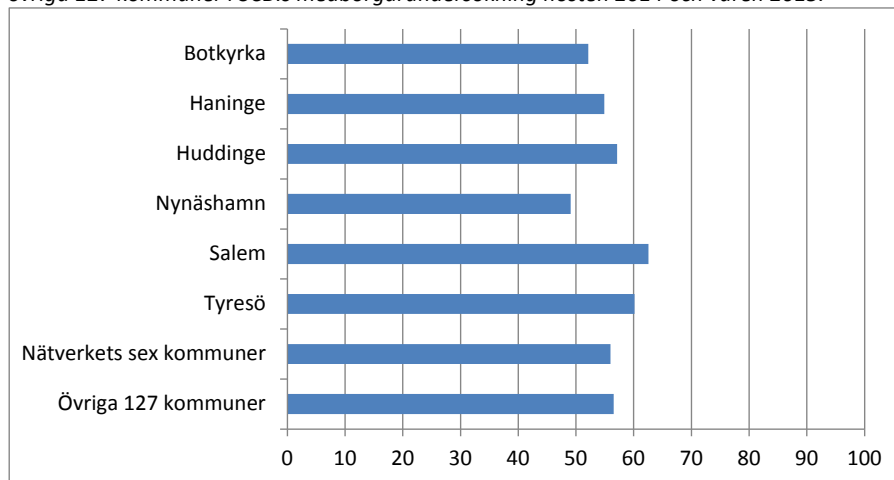


Diagram B4. Grundskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

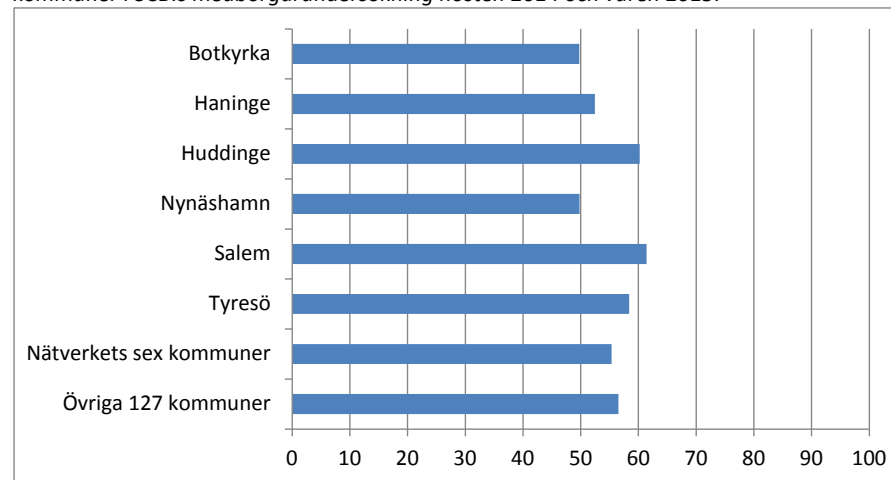


Diagram B5. Gymnasieskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

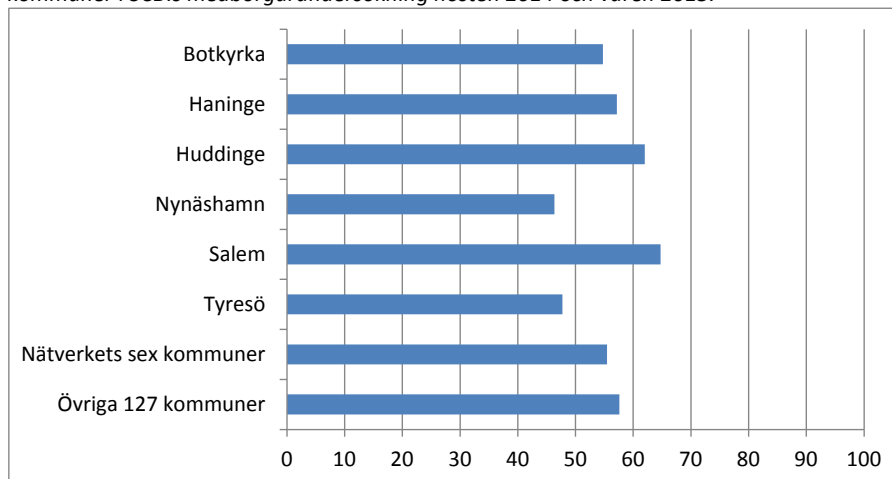


Diagram B7. Stöd för utsatta personer. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

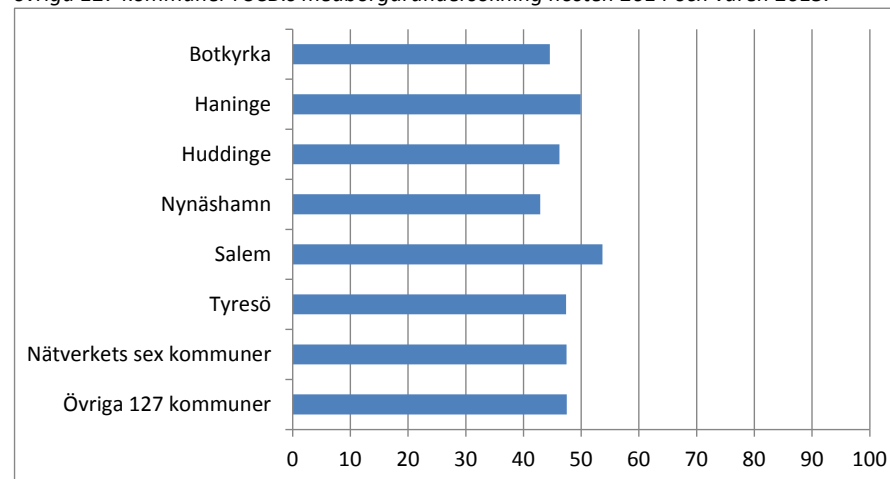


Diagram B6. Äldreomsorgen. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

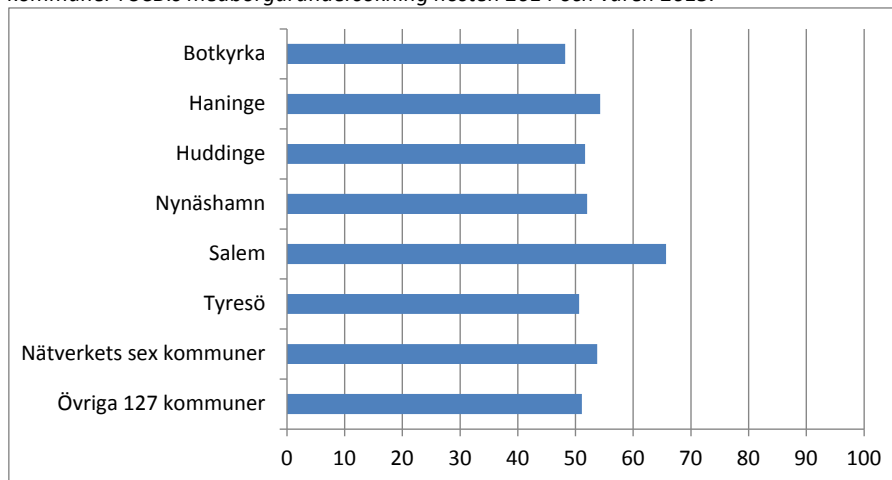


Diagram B8. Räddningstjänsten. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

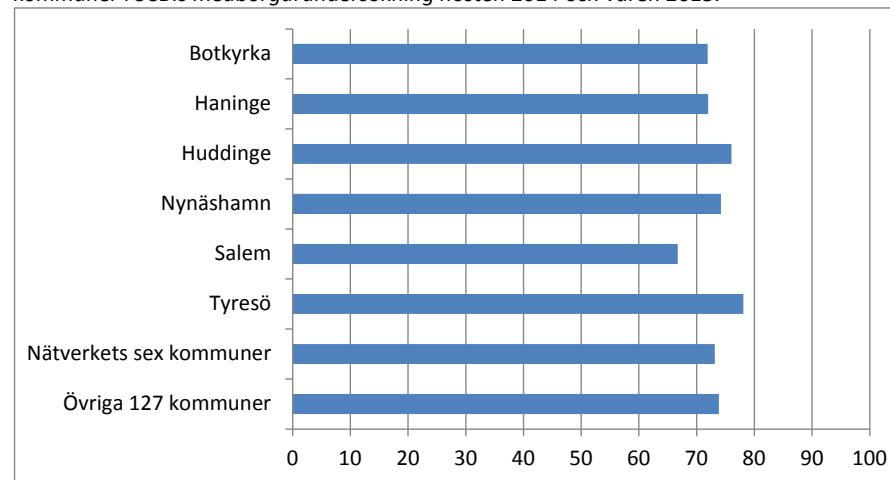


Diagram B9. Gång- och cykelvägar. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

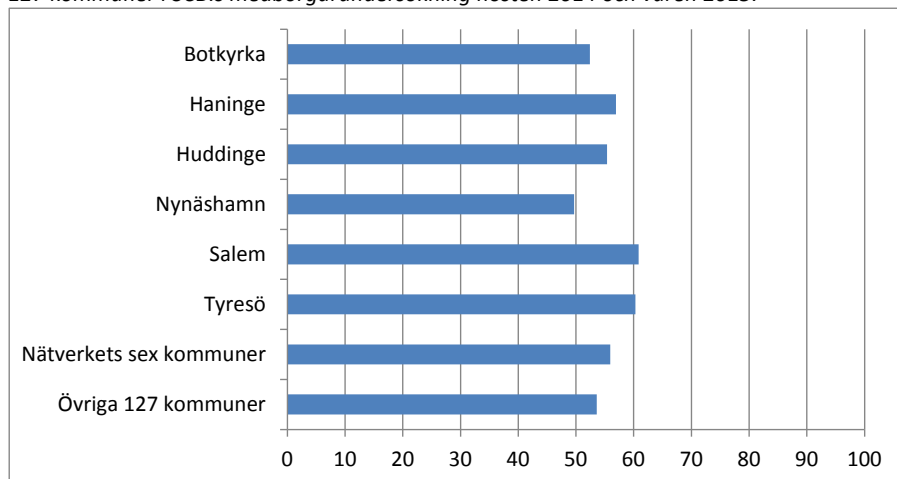


Diagram B11. Idrotts- och motionsanläggningar. Betygsindex för nätverkets kommuner samt övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

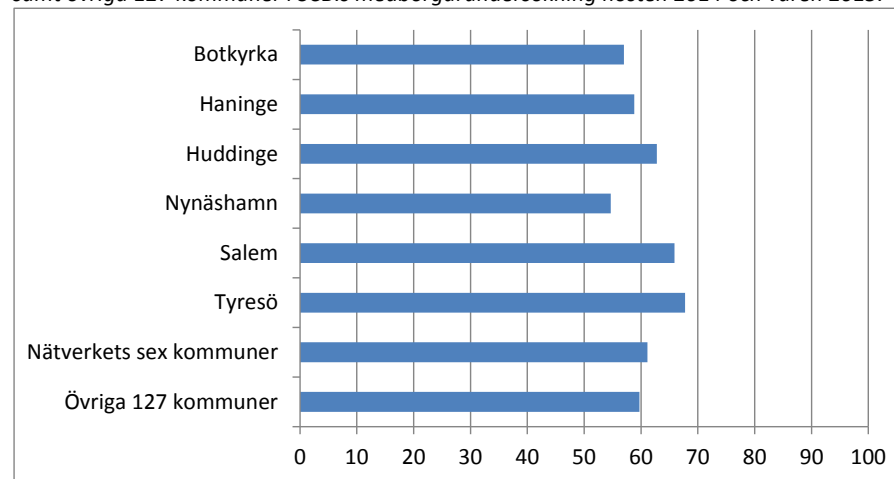


Diagram B10. Gator och vägar. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

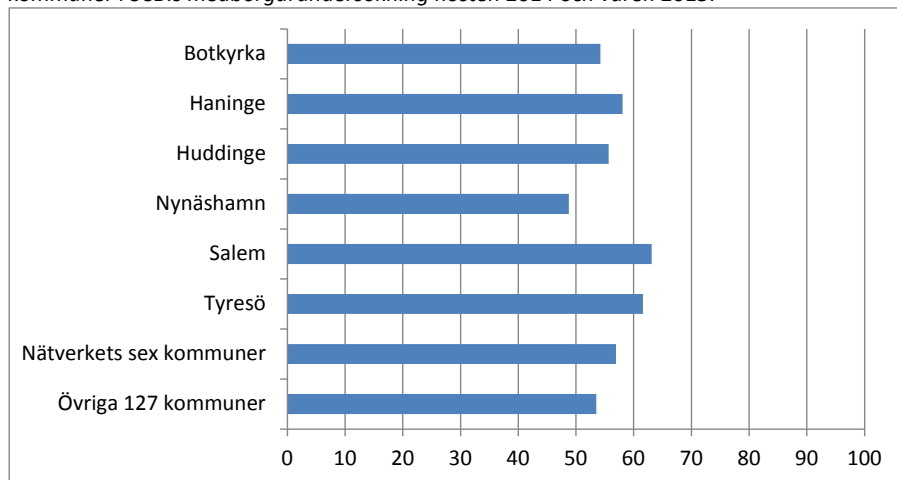


Diagram B12. Kultur. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

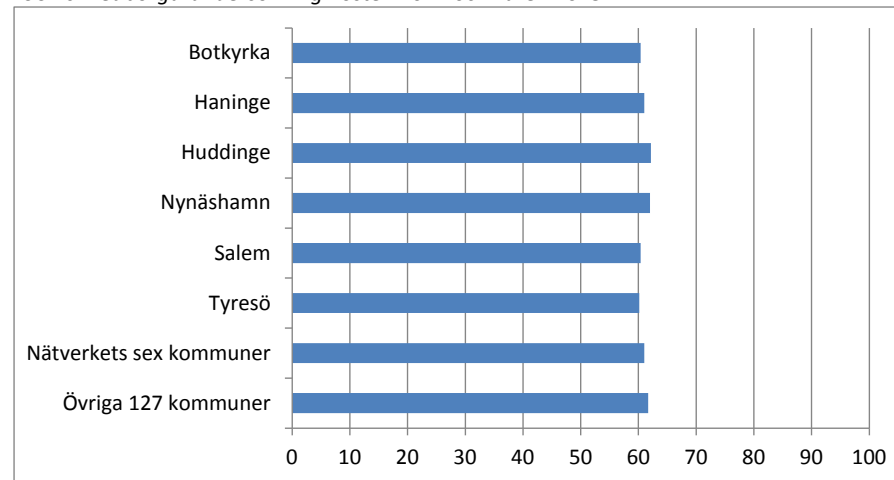


Diagram B13. Miljöarbete. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

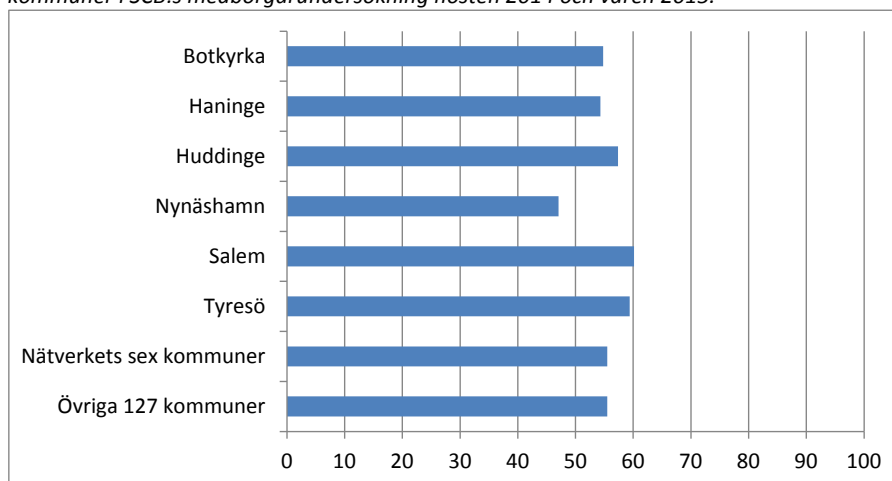


Diagram B15. Vatten och avlopp. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

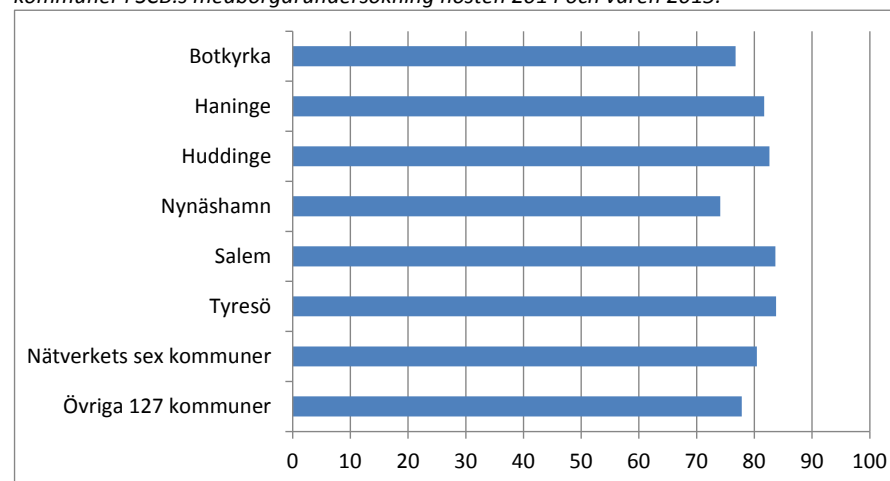
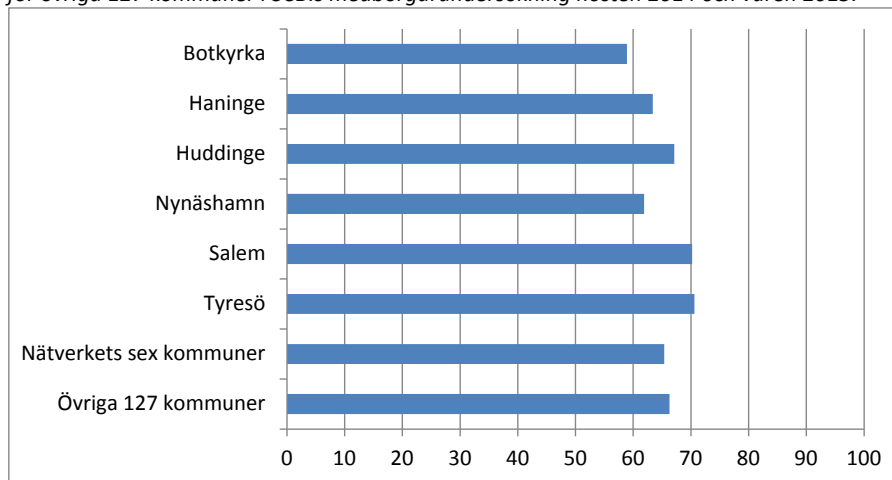


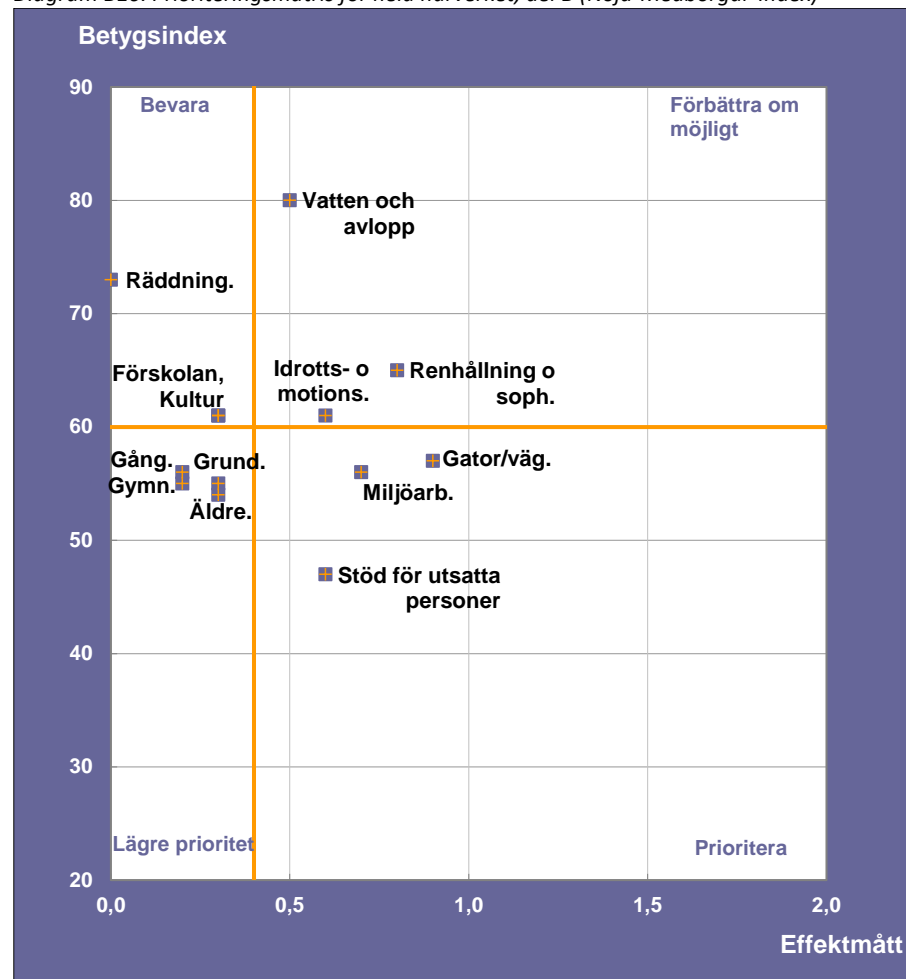
Diagram B14. Renhållning och sophämtning. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.



Vilka faktorer bör prioriteras i nätverket?

Nedan visas en prioriteringsmatris för hela nätverkets sammantagna resultat. De orangea strecken är nätverkets medelindex och medeleffekt av samtliga faktorer.

Diagram B16. Prioriteringsmatris för hela nätverket, del B (Nöjd-Medborgar-Index)



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

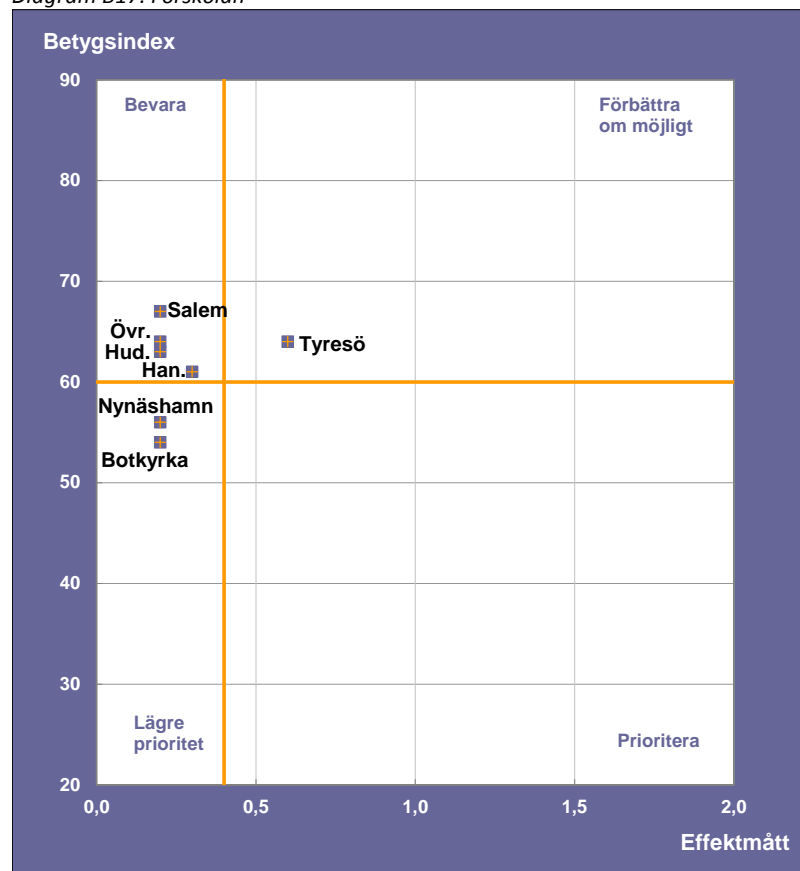
I följande avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från medborgarundersökningen. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer (verksamheter) som ingår i undersökningens andra del. I diagrammen går det dels att utläsa nätverkskommunernas placering, dels hur övriga kommuner i genomsnitt placerar sig.

Överlag finns det goda möjligheter att öka medborgarnas helhetsbetyg för kommunala verksamheter, NMI, då många av verksamheterna pekats ut som prioriterade. Därmed har en förbättring av dess betygsindex ett betydande samband med helhetsbetyget.

Förskolan

När det gäller förskoleverksamhet är Tyresö den enda nätverkskommun vars effektmått är högre än genomsnittet och därmed är det den kommun som ska prioritera området mest i sitt förbättringsarbete. Botkyrka och Nynäshamn hamnar i en tredje prioriteringsgrupp men har ändå möjlighet att öka sina relativt sett låga betyg.

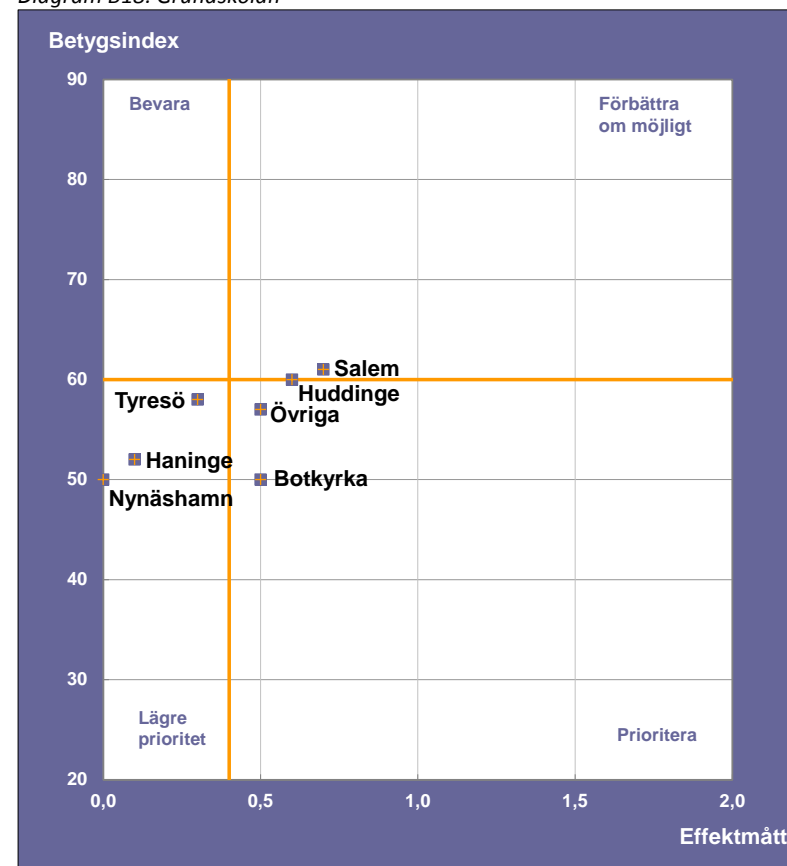
Diagram B17. Förskolan



Grundskolan

Grundskolan bör främst prioriteras i Botkyrka, Huddinge och Salem. Trots att betygsindexen är relativt låga för Nynäshamn och Haninge förväntas en förbättring inte ha lika stor påverkan på helhetsbetyget där. Om betygen sjunker där finns däremot en risk att effektmåtten ökar, varför det är viktigt att bibehålla dem. Nynäshamn, Botkyrka och Haninge har alla betygsindex som är lägre än nivån för "nöjd".

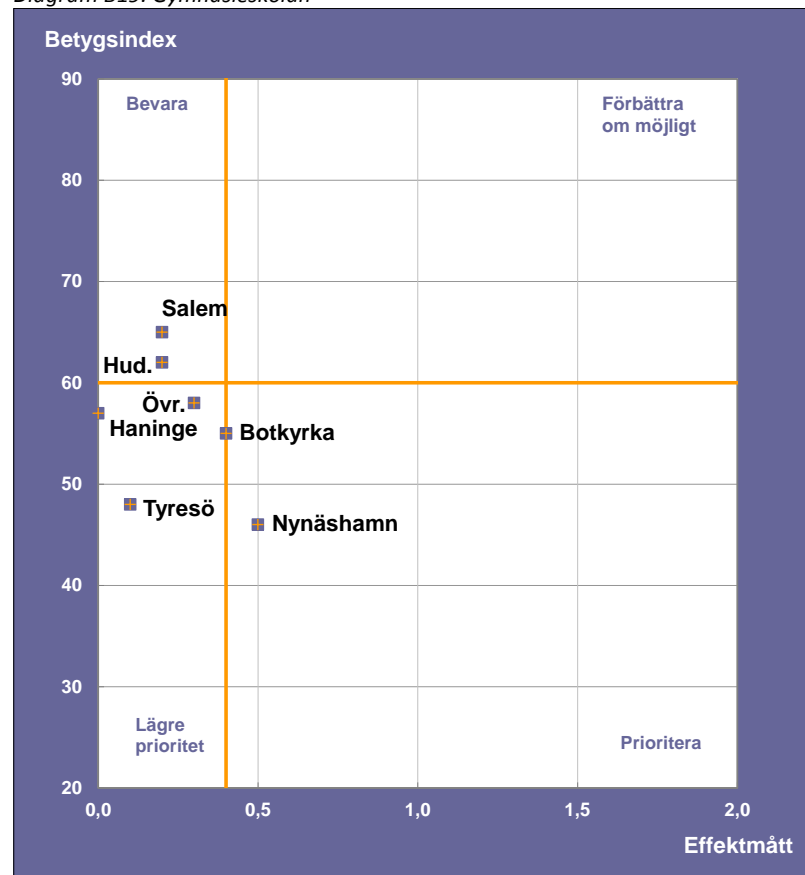
Diagram B18. Grundskolan



Gymnasieskolan

Gymnasieskolan bör prioriteras i Nynäshamn och Botkyrka då en ökad nöjdhet med verksamheten förväntas ha störst effekt på helhetsbetyget där. Nynäshamn och Tyresö har båda betygsindex under nivån för "nöjd".

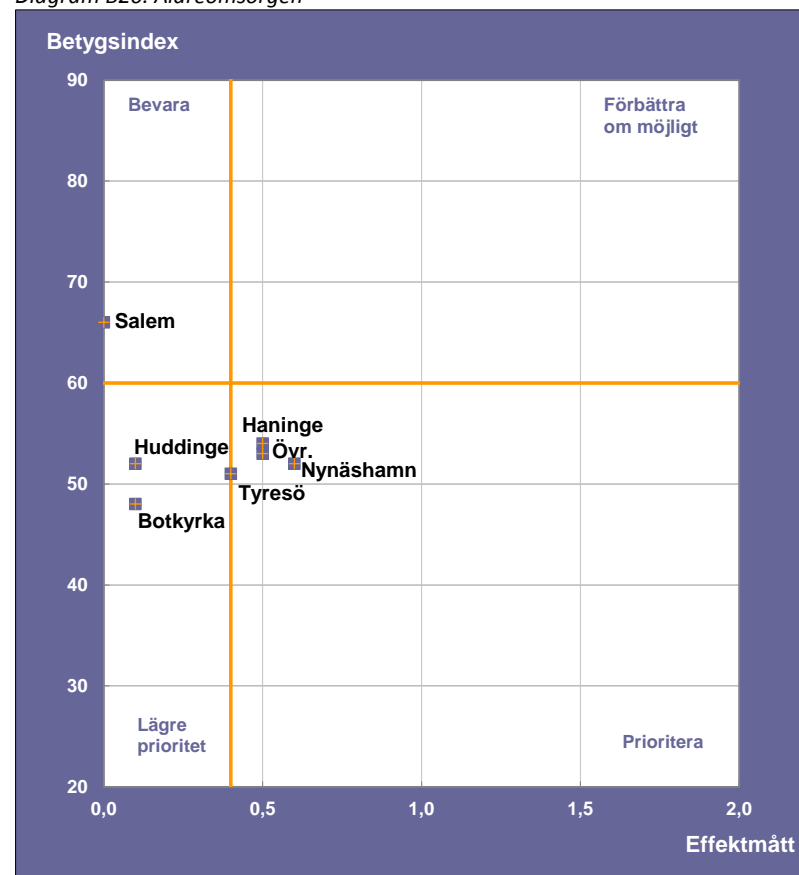
Diagram B19. Gymnasieskolan



Äldreomsorgen

Betygsnivån varierar mellan 48 och 66 för Äldreomsorgen. De nätverkskommuner som främst bör arbeta för en ökad nöjdhet med kommunens äldreomsorg är Nynäshamn, Haninge och Tyresö. Även genomsnittet bland övriga kommuner hamnar i det prioriterade området. Medborgarna i alla kommuner utom Salem ger äldreomsorgen betyg som är lägre än gränsen för "nöjd".

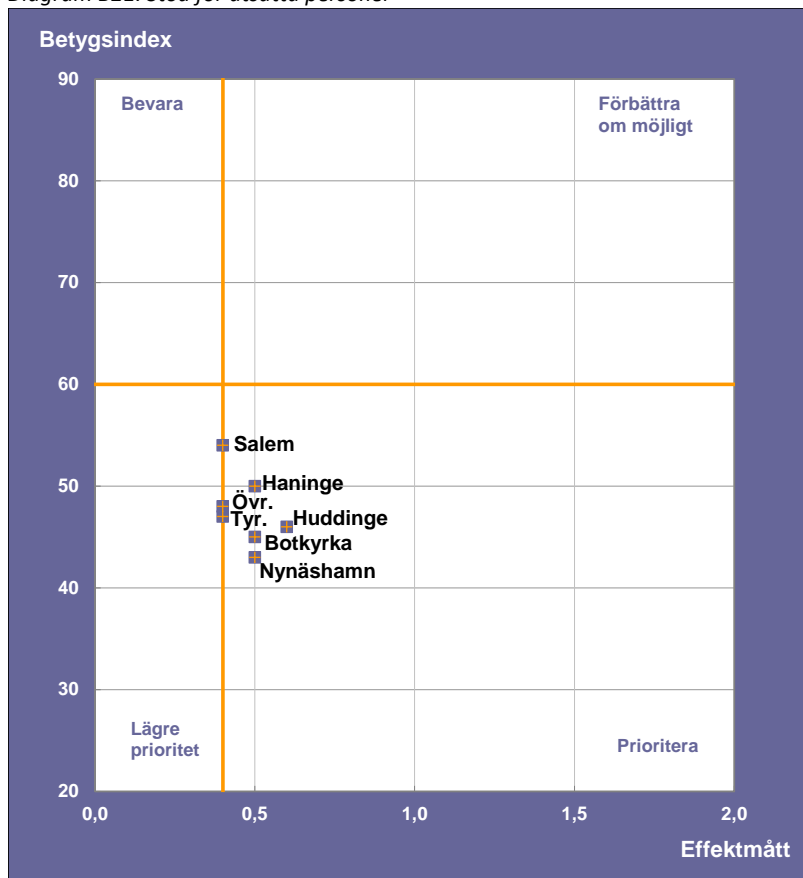
Diagram B20. Äldreomsorgen



Stöd för utsatta personer

Stöd för utsatta personer är en faktor som bör prioriteras i samtliga kommuner. Alla har ett lägre betygsindex än genomsnittet och högre effektmått än genomsnittet, vilket gör att sambandet med helhetsbetyget förväntas vara stort. Effektmåtten har överlag ökat sedan 2013. Satsningar på detta område kommer med stor sannolikhet därmed att leda till mer nöjda medborgare även i ett helhetsperspektiv. Även för denna verksamhet ligger betygsnivån under gränsen för "nöjd" i alla kommuner utom Salem.

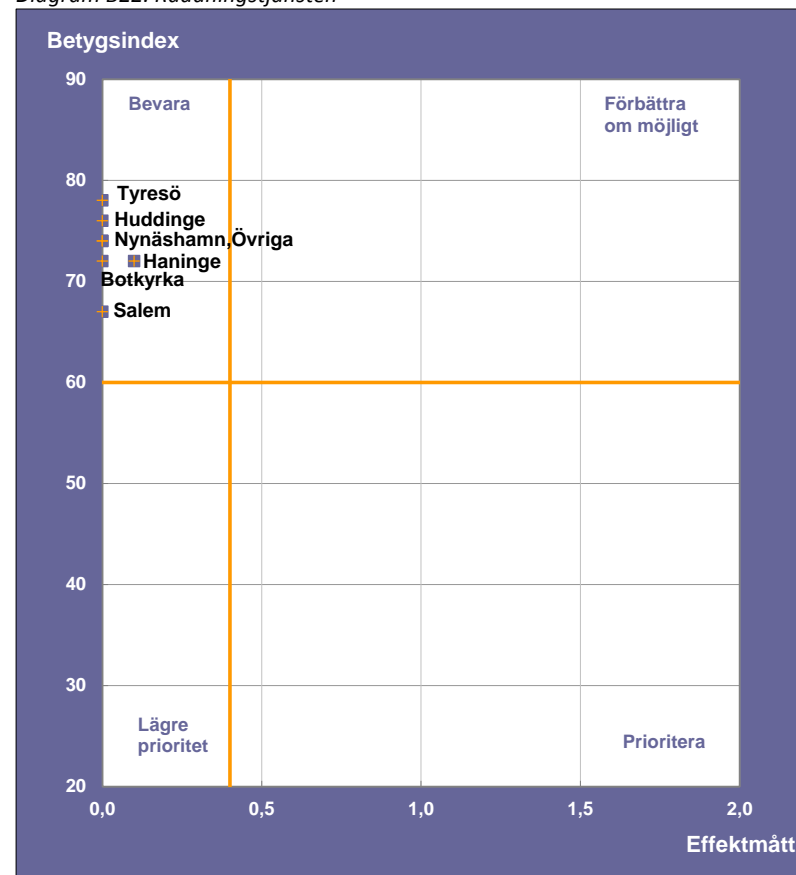
Diagram B21. Stöd för utsatta personer



Räddningstjänsten

Räddningstjänsten är en verksamhet som medborgarna är mycket nöjda med både i och utanför nätverket. Samtliga kommuner återfinns likt 2013 i området "Bevara" och har därmed betygsindex över genomsnittet. Tyresö och Huddinge kommun har båda betygsindex som är högre än gränsen för "mycket nöjd". Då effektmåtten är väldigt låga förväntas en förändring av betygsindexen inte ha stor påverkan på helhetsbetyget, även om det är viktigt att bibehålla nöjdheten för att inte effektmåtten ska öka.

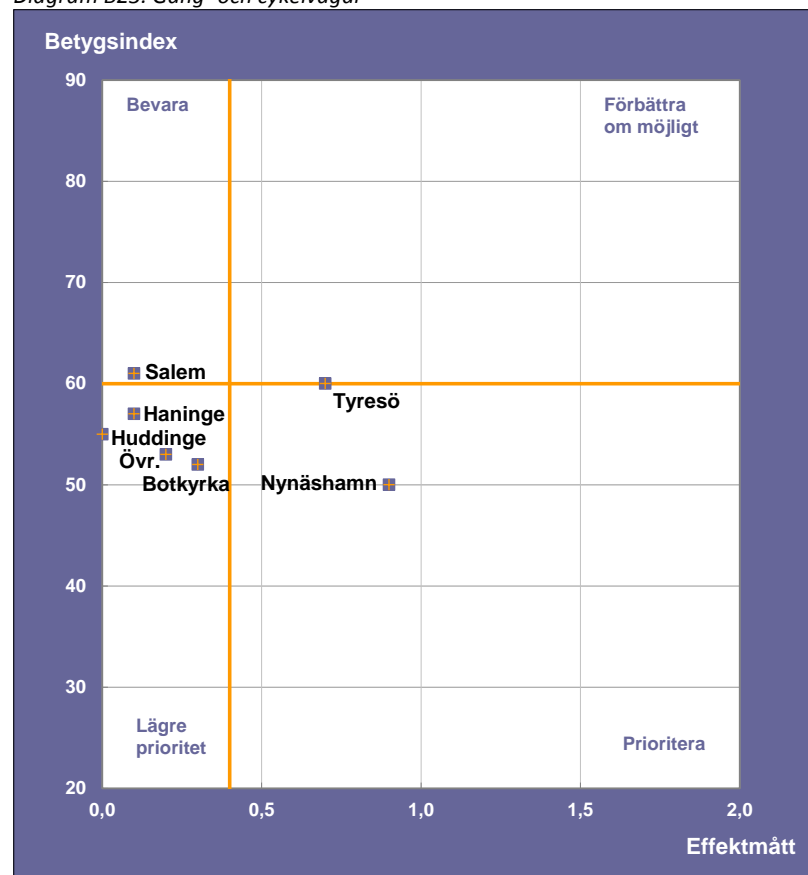
Diagram B22. Räddningstjänsten



Gång- och cykelvägar

Till skillnad från *Räddningstjänsten* får verksamheten *Gång- och cykelvägar* betygsindex som är lägre än medelindex. I Nynäshamn och Tyresö kommun har verksamheten större samband med helhetsbetyget än i övriga kommuner, både i och utanför nätverket. Nynäshamn, Botkyrka och övriga kommuner har betygsindex som är under gränsen för "nöjd".

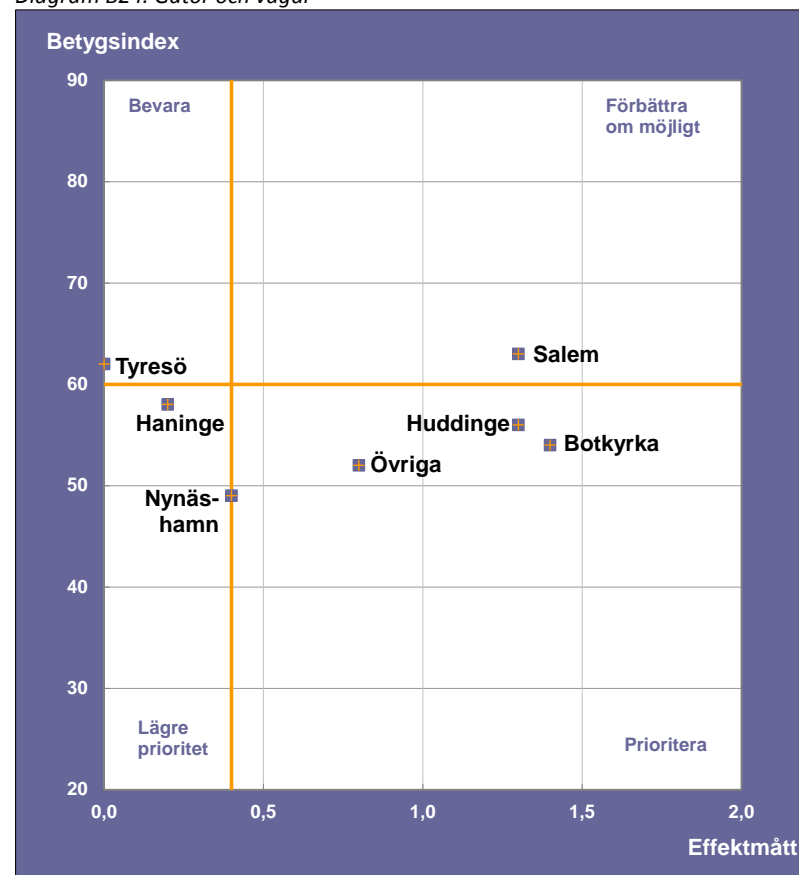
Diagram B23. Gång- och cykelvägar



Gator och vägar

Gator och vägar är en verksamhet som har väldigt olika effekt på helhetsbetyget i olika kommuner. För Botkyrka, Huddinge, Salem och övriga kommuner är effektmåtten relativt höga och där ska man fokusera på denna verksamhet för att få nöjdare medborgare. Effektmåtten där har ökat sedan 2013. Liksom för *Gång- och cykelvägar* är betygsindexen lägre än nivån för "nöjd" för Nynäshamn, Botkyrka och övriga kommuner.

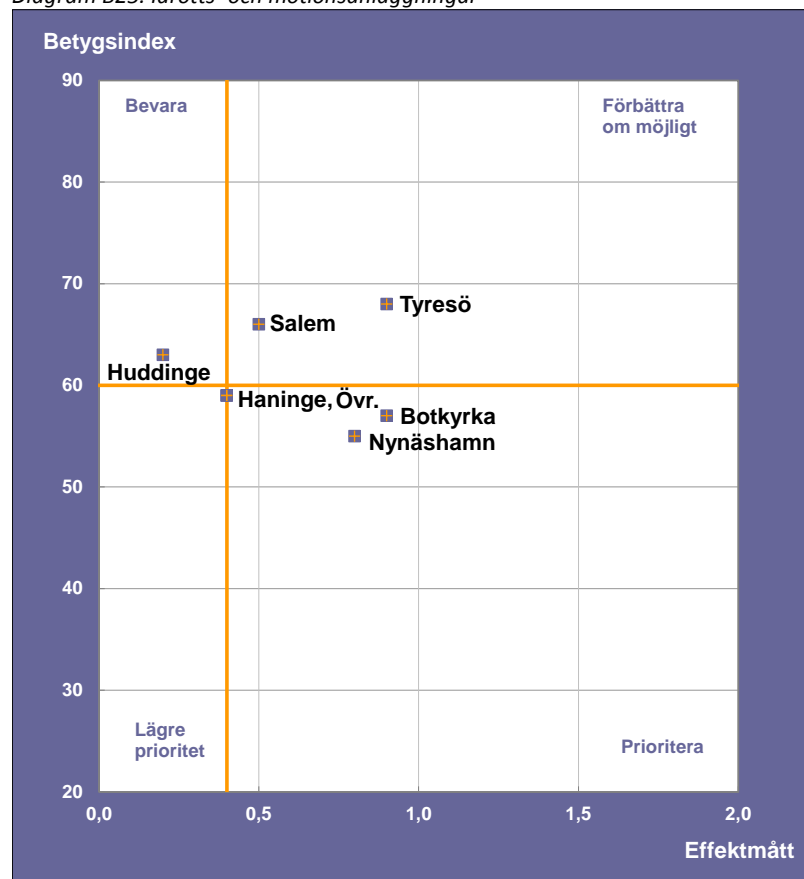
Diagram B24. Gator och vägar



Idrotts- och motionsanläggningar

För *Idrotts- och motionsanläggningar* är Huddinge är den enda nätverkskommun vars effektmått är lägre än medeleffekten. I alla andra kommuner bör verksamheten prioriteras. En förbättring av betygsindexet kommer att ha störst genomslag på helhetsbetyget i Botkyrka, Nynäshamn, Haninge och övriga kommuner.

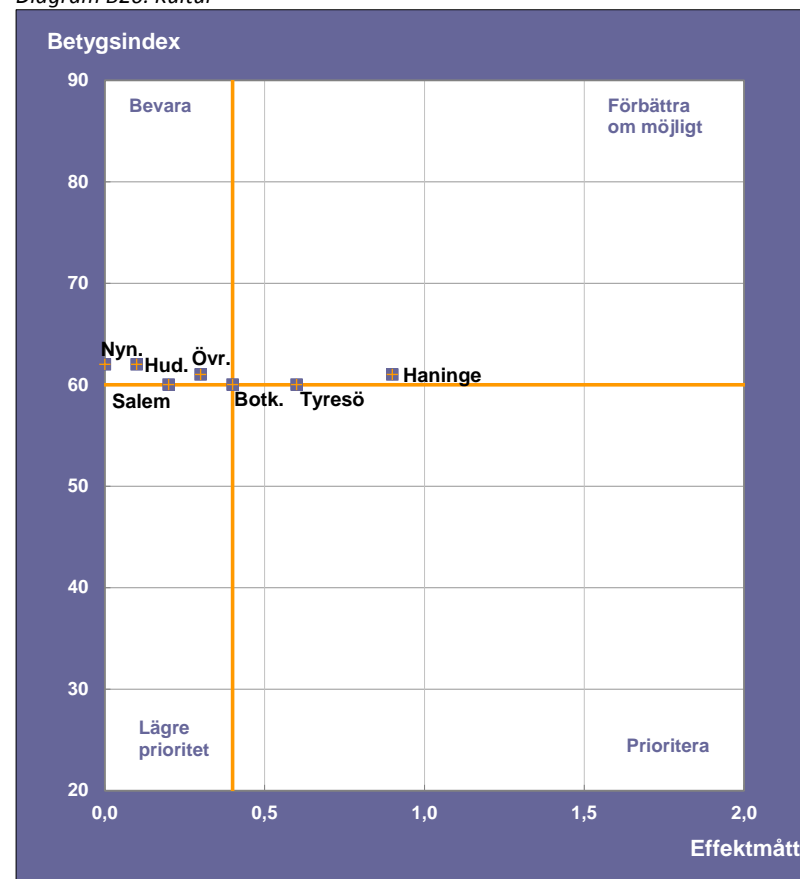
Diagram B25. Idrotts- och motionsanläggningar



Kultur

Nöjdheten med *Kultur* är väldigt lika i de olika kommunerna vilket visas av att betygsindexen inte varierar mycket. Detsamma gällde 2013. Däremot skiljer sig effektmåtten åt. En förbättring av betygsindexet förväntas påverka helhetsbetyget mer i Haninge, Tyresö och Botkyrka jämfört med övriga kommuner. Sambandet med helhetsbetyget är lägst i Nynäshamn.

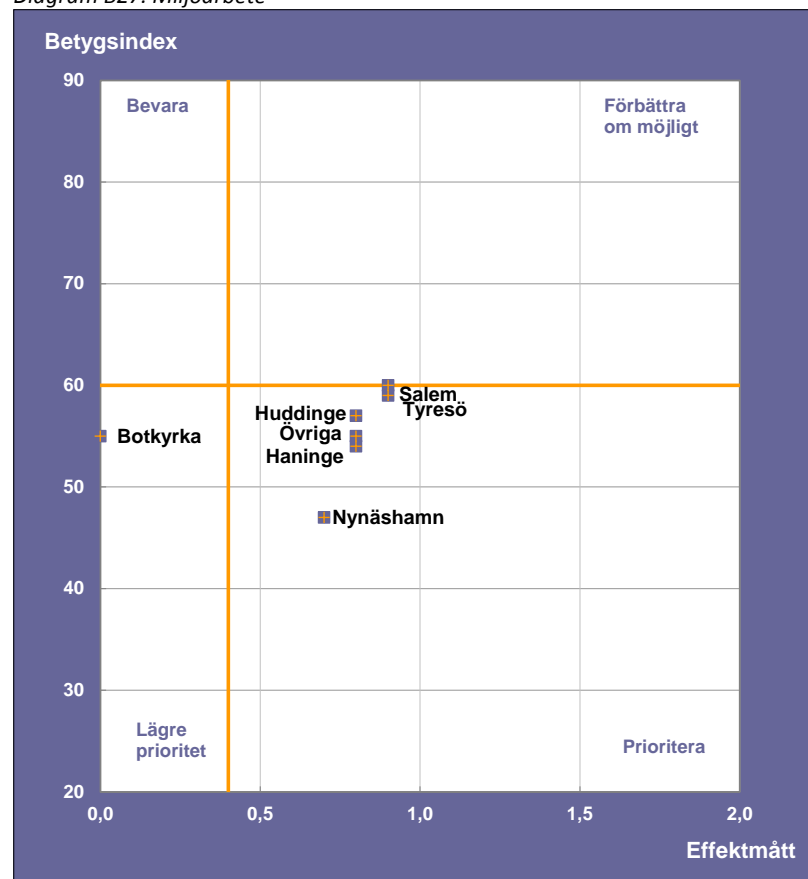
Diagram B26. Kultur



Miljöarbete

Alla kommuner förutom Botkyrka hamnar i det mest prioriterade området för verksamheten *Miljöarbete*. De bör således prioritera kommunens *Miljöarbete* i ett förbättringsarbete för att få ett högre helhetsbetyg. Haninge och Nynäshamns kommun har betygsindex som är lägre än gränsen för "nöjd".

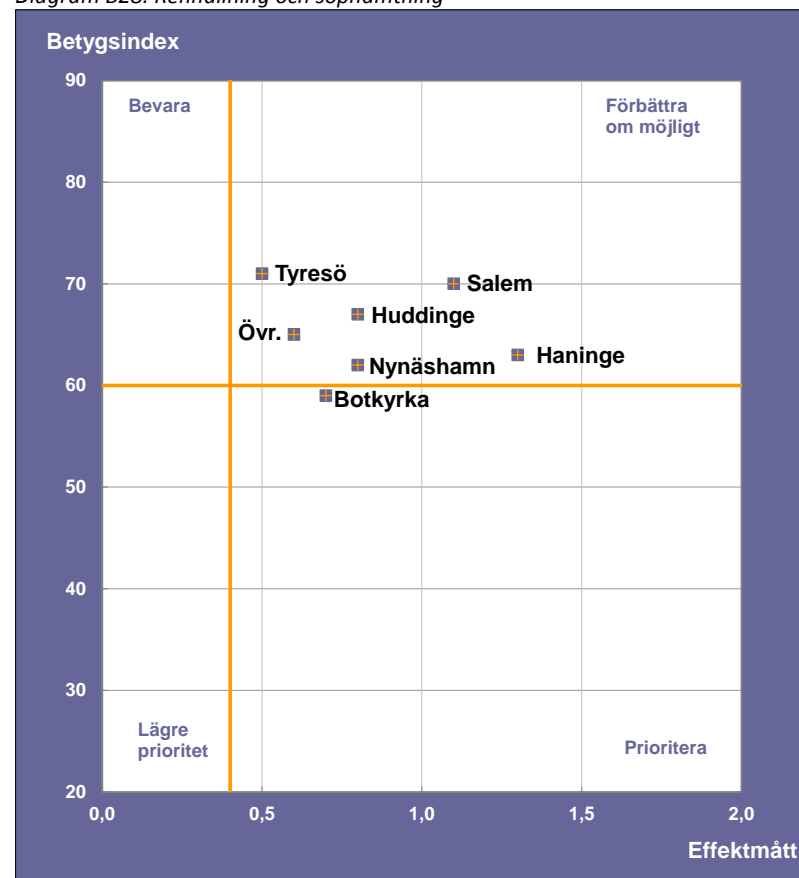
Diagram B27. Miljöarbete



Renhållning och sophämtning

Trots att betygsindexen är relativt höga för verksamheten *Renhållning och sophämtning*, förväntas förändringar av dem ha stor påverkan på helhetsbetyget i samtliga kommuner. En ökad nöjdhet bland medborgarna skulle sannolikt leda till ett högre helhetsbetyg, men det kan dock vara svårt att höja betyg som redan är så pass höga. Mönstret har inte förändrats sedan 2013.

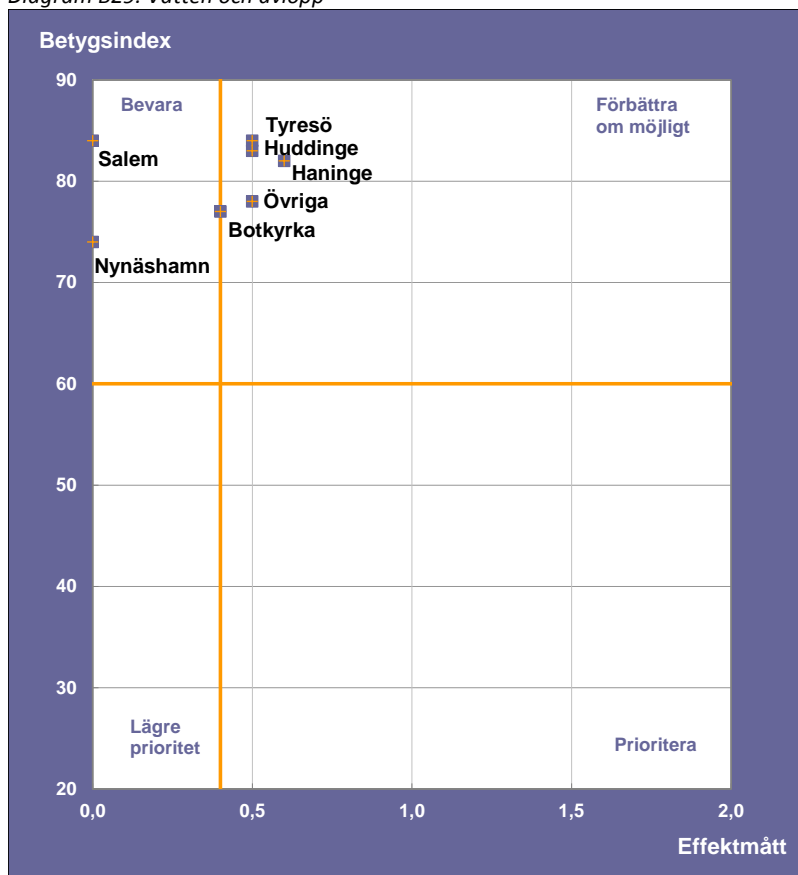
Diagram B28. Renhållning och sophämtning



Vatten och avlopp

Vatten och avlopp är den faktor som överlag får undersökningens högsta betygsindex. Alla kommuner utom Nynäshamn har betyg som är högre än gränsen för "mycket nöjd", vilket även var fallet 2013. Trots att nöjdheten bland medborgarna är stor har alla kommuner utom Salem och Nynäshamn ett effektmått som är lika som eller högre än genomsnittet. Det innebär att det finns ett samband mellan faktorns betygsindex och helhetsbetyget och verksamheten ses som prioriterad. Liksom för *Renhållning och sophämtning* kan det dock vara svårt att ytterligare öka nöjdheten då den redan är så stor.

Diagram B29. Vatten och avlopp



C. Medborgarna om inflytandet i kommunen (Nöjd-Inflytande-Index)

Den tredje och sista delen (C) avser att mäta hur medborgarna ser på möjligheterna till inflytande i kommunens verksamheter och beslut. Modellen innefattar nedanstående fyra faktorer:

- Kontakt (fråga C1:1)
- Information (fråga C2:1–4)
- Påverkan (fråga C3:1–4)
- Förtroende (fråga C4:1–4)

Vidare ingår i enkäten tre frågor (frågorna C5:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index, NII.

Jämförelse mellan nätverkets kommuner och övriga kommuner

Nöjdheten i denna del av undersökningen ligger alltid på en lägre nivå än för de två andra delarna.

Det finns inga större skillnader i nöjdheten med inflytandet i nätverkskommunerna ihop jämfört med övriga kommuner. Helhetsbetyget ligger på gränsen till "nöjd" för samtliga kommuner.

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex i nätverkskommunerna och i övriga kommuner. SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Övriga 127 kommuner
NII	35	40	44	34	56	45	42	41
Kontakt	44	45	50	42	60	51	49	51
Information	50	57	59	48	66	62	57	55
Påverkan	34	39	43	35	55	44	42	40
Förtroende	37	47	48	36	65	51	47	46
ANTAL SVARANDE	400	459	787	542	561	568	3 317	65 928

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

I nätverket som helhet har nöjdheten generellt sett inte förändrats sedan 2013. Betygsnivån är högst för faktorn *Information* och lägst för *Påverkan*.

Inom nätverket har Salem, likt 2013, de högsta betygsindexen överlag. Lägst helhetsbetyg ger medborgarna i Botkyrka och Nynäshamn.

Observera att jämförelser mellan enskilda kommuner ska göras med försiktighet då verksamheter och förhållanden kan variera mycket mellan olika kommuner. Det kan finnas skillnader mellan kommunerna som i sin tur förklarar skillnader i nöjdhet, som undersökningen inte fångar. Utan att ta hänsyn till dessa är resultaten inte direkt jämförbara.

Nedan redovisas resultaten mer ingående per faktor.

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

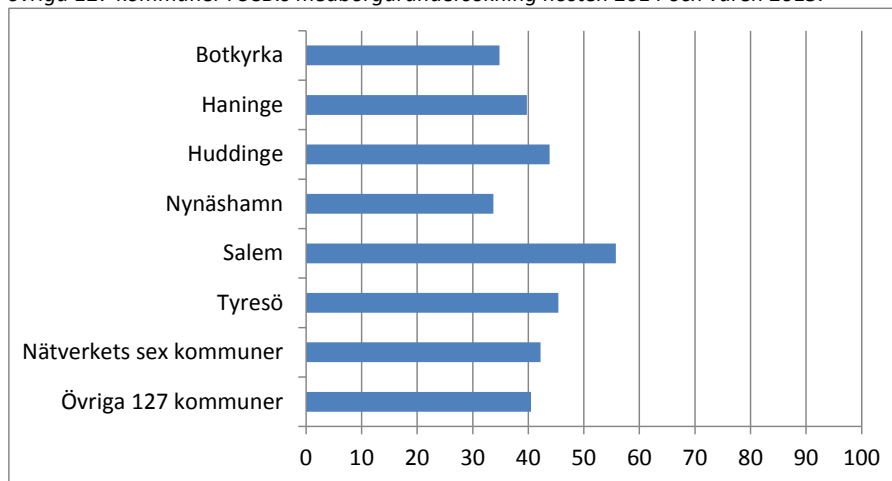


Diagram C3. Information. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

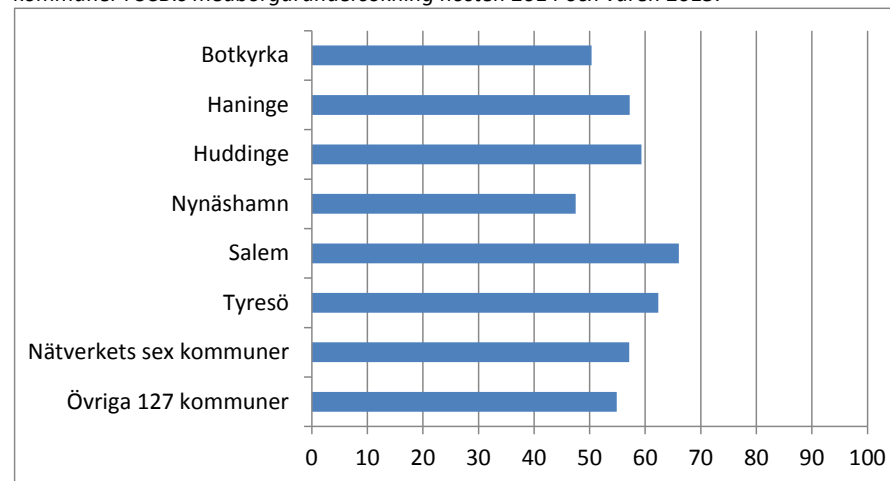


Diagram C2. Kontakt. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

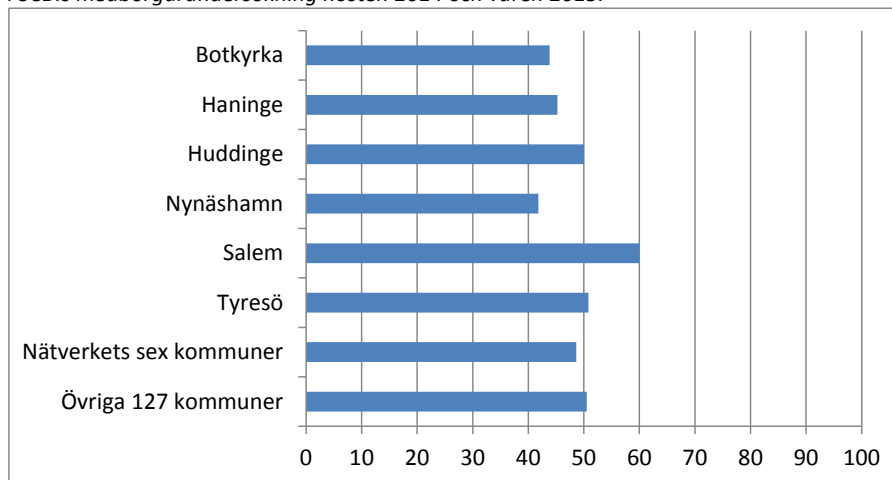


Diagram C4. Påverkan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

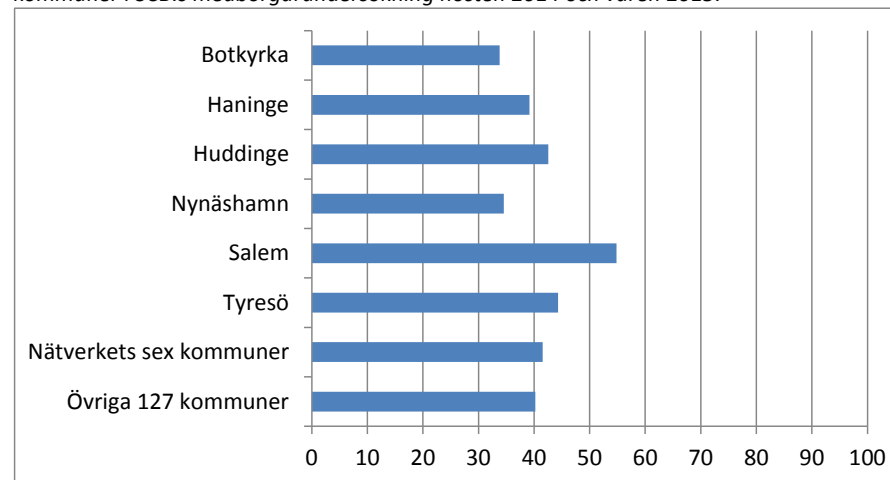
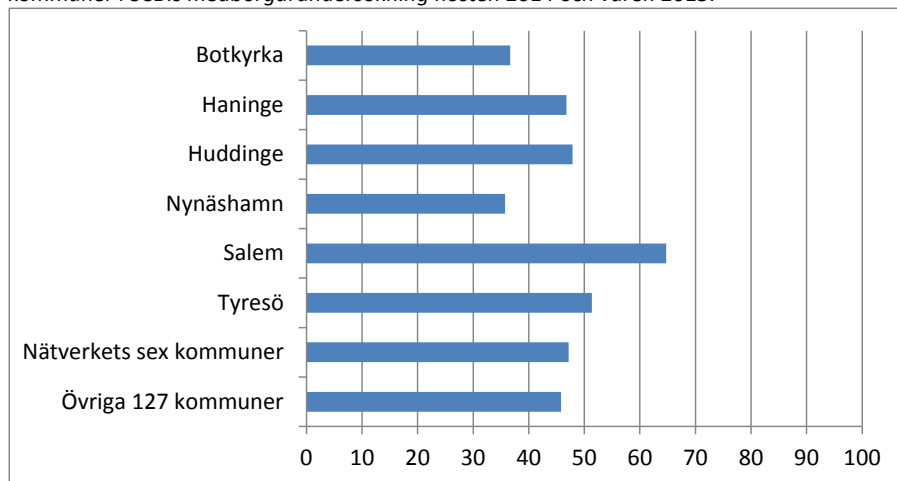


Diagram C5. Förtroende. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 127 kommuner i SCB:s medborgarundersökning hösten 2014 och våren 2015.

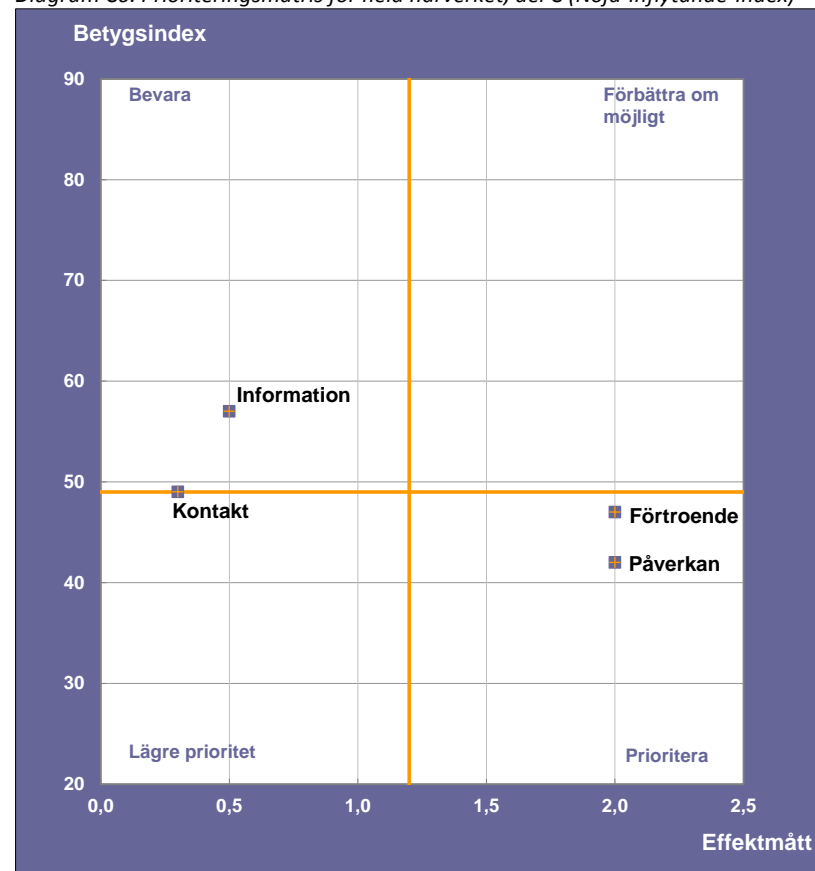


Vilka faktorer bör prioriteras i nätverket?

Nedan visas en prioriteringsmatris för hela nätverkets sammantagna resultat. De orangea strecken är nätverkets medelindex och medeleffekt för samtliga faktorer.

Förtroende och *Påverkan* får högst effektmått. Att få medborgarna mer nöjda med dessa områden skulle kunna göra dem betydligt mer nöjda överlag med inflytandet i sina kommuner.

Diagram C6. Prioriteringsmatris för hela nätverket, del C (Nöjd-Inflytande-Index)



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

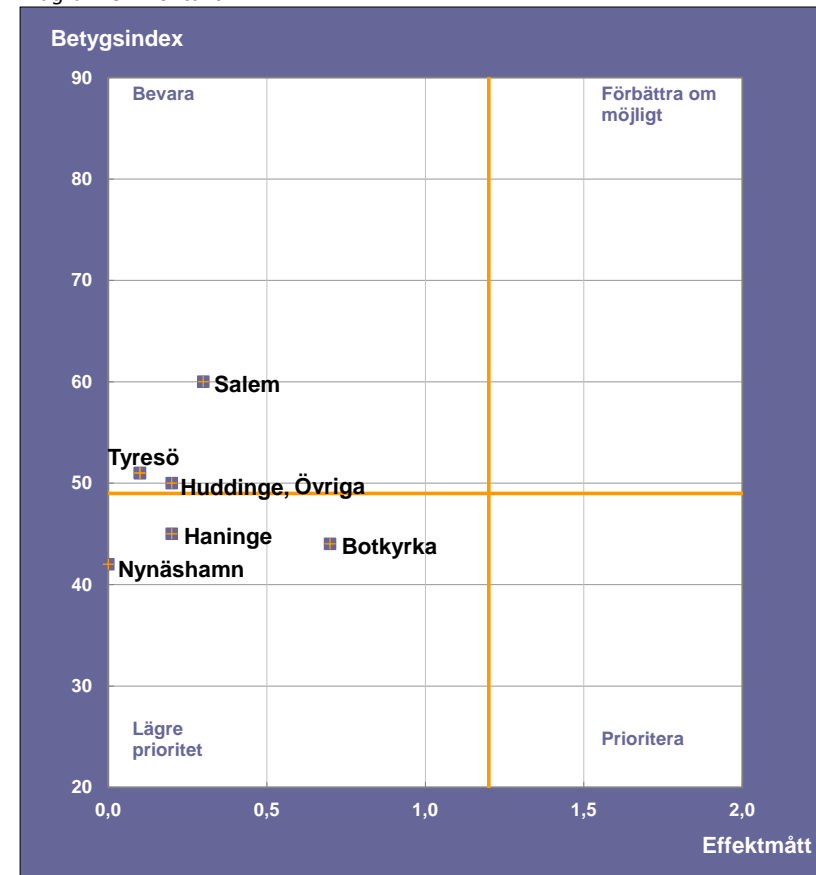
I följande avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från medborgarundersökningen. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer som ingår i undersökningens tredje del. I diagrammen går det dels att utläsa nätverkskommunernas placering, dels hur övriga kommuner i genomsnitt placerar sig.

Överlag är det medborgarnas syn på *Påverkan* och *Förtroende* som bör förbättras för att helhetsbetyget NII ska påverkas.

Kontakt

För faktorn *Kontakt* hamnar samtliga nätverkskommuner och övriga kommuner i diagrammets vänstra och lägre prioriterade delar. Förändringar av faktornas betygsindex förväntas därmed ha en mindre påverkan på möjligheterna till inflytande på kommunens verksamheter och beslut, NII. Samma mönster återfanns 2013. Betygsnivån är dock låg, alla kommuner utom Salem har lägre betygsindex än gränsen för "nöjd", och den bör minst bibehållas för att inte faktorn ska få högre effektmått.

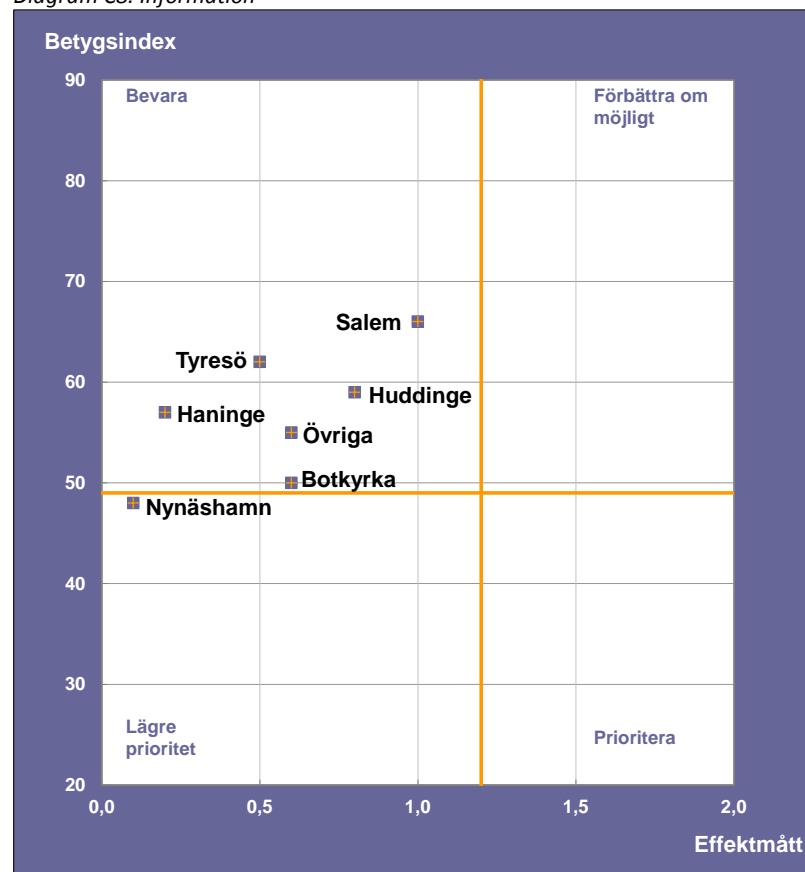
Diagram C7. Kontakt



Information

Även för *Information* hamnar samtliga kommuner i diagrammets vänstra del, på grund av att effektmåtten är lägre än medeleffekten. Alla nätverkskommuner förutom Nynäshamn får ett högre betygsindex än medelindex. Nöjdheten bör liksom för *Kontakt* hållas minst på den nivå som den har nu, för att effektmåtten inte ska öka. Botkyrka och Nynäshamns kommun har betygsindex som är lägre än gränsen för "nöjd".

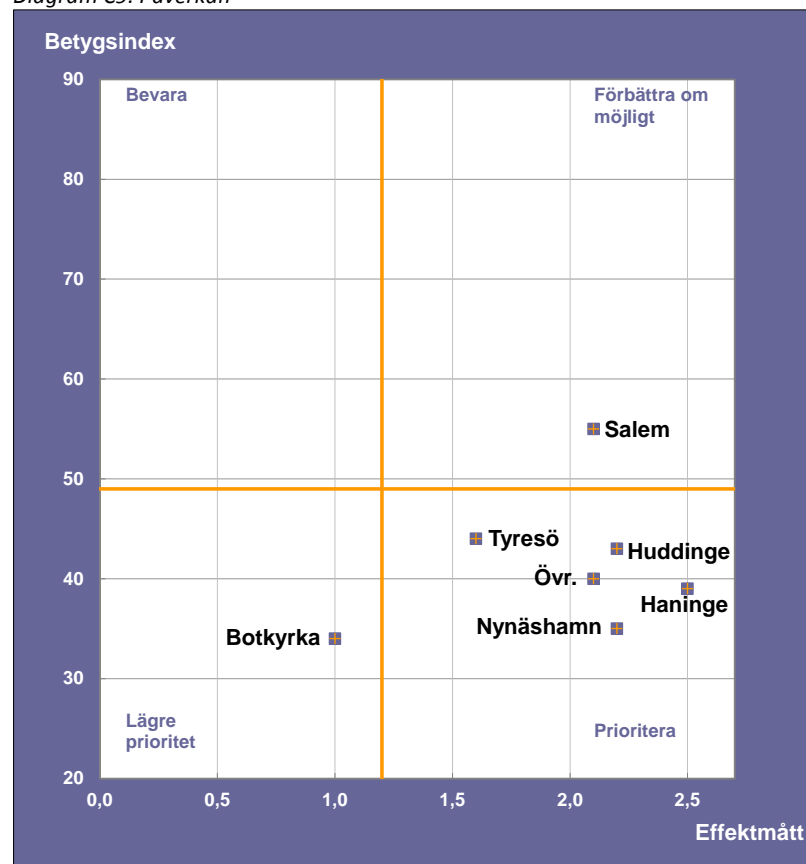
Diagram C8. Information



Påverkan

Likt 2013 får *Påverkan* betydligt högre effektmått än *Kontakt* och *Information*. Det i kombination med låga betygsindex gör att faktorn bör prioriteras i alla nätverkskommuner förutom Botkyrka. Om medborgarnas känsla av att kunna påverka kommunala beslut skulle förbättras, skulle med största sannolikhet även deras helhetsbetyg öka. Alla kommuner utom Salem har betygsindex som är under gränsen för "nöjd".

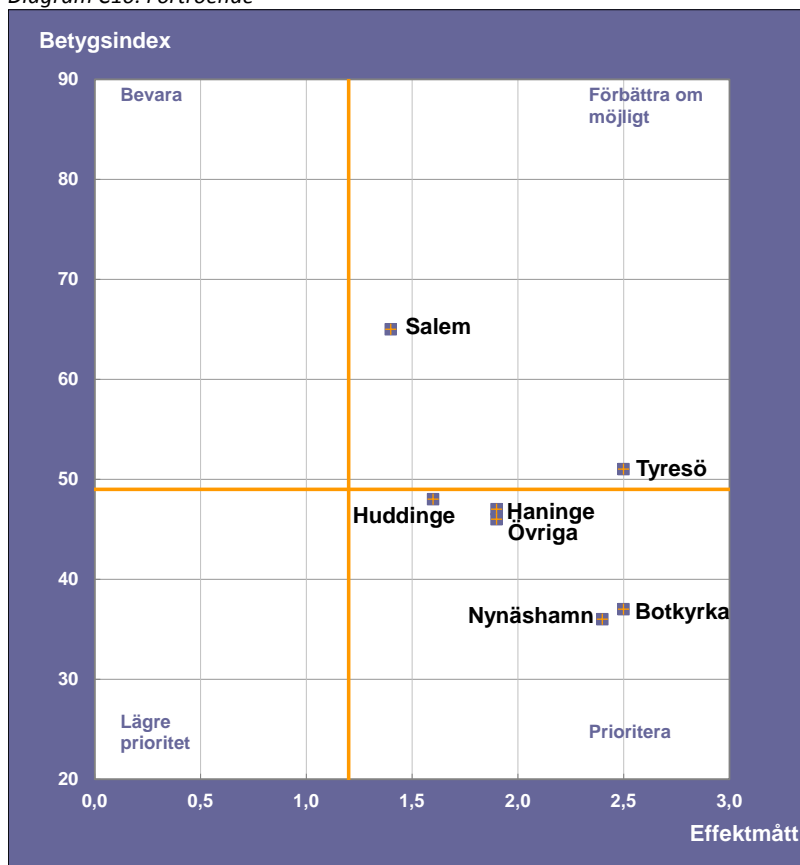
Diagram C9. Påverkan



Förtroende

Även *Förtroende* får högre effektmått än medeleffekten, för samtliga kommuner. Mönstret är detsamma som 2013. Ett ökat förtroende från medborgarna skulle öka deras totala nöjdhet med inflytandet i kommunen. Betygsnivån är även här låg, alla kommuner utom Salem har betygsindex som är under gränsen för "nöjd".

Diagram C10. Förtroende



SCB:s analysmodell med NKI

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI) är uppbyggd dels av ett mått för totalnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika delar av den undersökta verksamheten. Helhetsbetyget NKI mäts med tre specifika frågor. I denna undersökning finns tre helhetsbetyg, ett för varje modell. I modell A, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på, ingår helhetsbetyget Nöjd-Region-Index (NRI). I modell B, med frågor om kommunens verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och i modell C, med frågor om medborgarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index (NII).

Varje modell ovan består av ett antal faktorer. Varje faktor mäts i regel med flera frågor som alla behandlar delar av det område som avses. De svarande medborgarna sätter sina betyg på de enskilda frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.

Vilka frågor som ingår i respektive faktor framgår av tabell 1 samt hänvisningarna till enkäten i modellbilden för respektive modell. Enkäten finns sist i rapporten.

Indexberäkningar

Medborgarna besvarar frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. Betygen räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är medborgarna med faktorn. Den 10-gradiga skalan får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100). Anledningen till att betyget 5 inte översätts till betygsindex 50 etc. är att den 10-gradiga skalan börjar på 1 och indexskalan startar på 0.

Tolkning av skalan

För att få en större förståelse för hur den 10-gradiga skalan tolkas har SCB genomfört undersökningar där de svarande fått ange var på skalan de

ansåg att olika omdömen passade in. Resultaten indikerar att betyg under 5 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går enligt undersökningarna vid betyget 6 och betyg på 8 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd". Motsvarande tolkning av betygsindexen ger att betygsindex under 40 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

Effektmått – grad av påverkan

För varje faktor beräknar analysmodellen ett effektmått. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan helhetsbetyget (NRI, NMI eller NII) och respektive faktor. Bakom effektmåttet ligger inga specifika frågor om hur medborgarna prioriterar olika faktorer. En faktors effektmått anger i vilken utsträckning helhetsbetyget (NRI, NMI eller NII) förväntas förändras vid en förändring av faktorns betygsindex med 5 enheter. Om en faktor till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att helhetsbetyget förväntas öka med 1 enhet om faktorns betygsindex ökar med 5 enheter. Sjunker däremot faktorns betygsindex med 5 enheter förväntas helhetsbetyget på motsvarande sätt minska med 1 enhet.

Tolkningen av faktorernas effektmått

Hur ska man då tolka att vissa faktorer har låga effektmått? Det ska inte tolkas som att de faktorerna inte är viktiga. Effektmåttet anger enbart vilken förväntad påverkan på helhetsbetyget som en förändring av faktorns betygsindex skulle innebära.

Vad kan ligga bakom att en faktor med lågt betygsindex får ett lågt effektmått? Svaret är att det beror på att medborgarnas betygsättning av den faktorn har ett lågt samband med deras helhetsbetyg. Medborgarnas sammanlagda svarsmönster, vad gäller sambandet mellan deras helhetsbetyg och deras betyg på faktorn, kan vara betydligt starkare för andra faktorer i modellen.

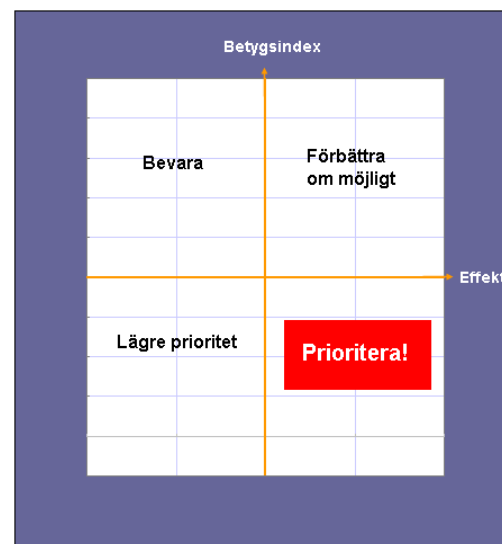
Ett exempel på när en faktor får både lågt betygsindex och lågt effektmått kan vara i undersökningens frågeblock A, om kommunen som en plats att bo och leva på. Där ingår faktorn *Arbetsmöjligheter*. Låt säga att medborgarna i en kommun är missnöjda med arbetsmöjligheterna i kommunen och har ger låga betyg, men faktorn får samtidigt ett lågt effektmått (alltså har ett lågt samband med helhetsbetyget NRI). Det kan till exempel förklaras av att majoriteten av de svarande inte personligen är drabbade av arbetslöshet och inte lägger så stor vikt vid faktorn i sin helhetsbedömning av kommunen. Andra faktorer spelar större roll när de ger sitt helhetsbetyg. Sambandet (det vill säga effektmåttet) mellan medborgarnas betyg på faktorn *Arbetsmöjligheter* och deras helhetsbetyg på kommunen som en plats att bo och leva på (NRI) kan därför bli svagt trots att de gett låga betyg åt *Arbetsmöjligheter*.

Prioriteringsmatris

För att på ett enkelt sätt åskådliggöra resultaten placeras faktorerna in i ett fyrfältsdigram, en så kallad prioriteringsmatris. De fyra områdena i prioriteringsmatrisen skapas av medelindex och medeleffekten för de faktorer som ingår i modellen. De fyra områdena visar vilken prioriteringsgrad faktorerna ska få i ett förbättringsarbete.

I prioriteringsmatrisen placeras varje faktor in efter sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet en faktor ligger desto nöjdare är medborgarna med faktorn. Ju längre åt höger i diagrammet en faktor ligger, desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på NRI, NMI eller NII.

För att förbättra NRI, NMI eller NII bör man främst prioritera faktorer som ligger långt ner till höger i matrisen (*Prioritera*), det vill säga de med relativt låga betygsindex i kombination med höga effektmått. I en andra prioriteringsgrupp återfinns de faktorer som hamnar uppe till höger i matrisen (*Förbättra om möjligt*). Även dessa faktorer har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras, trots att de redan har relativt höga betygsindex.



Faktorer som hamnat i det nedre vänstra området av prioriteringsmatrisen (*Lägre prioritet*) kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NRI, NMI eller NII. I området högst uppe till vänster (*Bevara*) hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Dock bör man försöka bevara dessa faktorer höga betygsindex eftersom en sänkning kan leda till att effektmåttet ökar och faktorn då hamnar i det prioriterade området.

Felmarginaler

Felmarginalerna beaktar den osäkerhet som härrör från att endast ett urval av medborgarna har tillfrågats och att inte alla som ingår i urvalet har besvarat enkäten. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett så kallat 95-procentigt konfidensintervall. Om en faktor exempelvis har fått ett betygsindex som är 55 och felmarginalen är $\pm 2,1$ så innebär det att det sanna värdet med 95 procents säkerhet ligger i intervallet 52,9–57,1.

Statistiskt säkerställda skillnader

För att avgöra om skillnaderna i betygsindex mellan åren eller mellan olika kommuner är statistiskt säkerställda har följande förenklade förfarande använts i rapporten: om intervallen (indexvärdet \pm felmarginalen) för två indexvärden inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd. Även om intervallen för två betygsindex tangerar varandra, till exempel ett intervall som är 53–57 och ett som är 57–61 anger vi att skillnaden är statistiskt säkerställd. Felmarginaler för betygsindex och effektmått finns angivna i diagram 1A–C.

Bortfall

Bortfallet i en undersökning delas in i två olika typer. Totalbortfallet består av de medborgare som inte har besvarat enkäten överhuvudtaget. Partiellt bortfall innebär att medborgarna har svarat på enkäten men inte besvarat samtliga frågor. Även svarsalternativet "Ingen åsikt" betraktas vid modellberäkningarna som partiellt bortfall.

Det partiella bortfallet ersätts med hjälp av en metod som kallas medelvärdesimputering. För att imputera en individs uteblivna svar på en fråga studeras de redovisningsgrupper där individen ingår. Det uteblivna svaret ersätts med medelvärdet för frågan i kommunen. De svarande som inte har besvarat eller angett "Ingen åsikt" på mer än 25 procent av frågorna utesluts vid beräkningen av faktorernas betygsindex och effektmått. Anledningen till detta är att om dessa medborgare ska ingå i analysen måste deras stora partiella bortfall kompenseras genom imputering i så stor omfattning att det riskerar att snedvrider resultaten.

Totalt inkom 29 103 besvarade enkäter. För modellen Nöjd-Region-Index (NRI) var 27 088 av dessa tillräckligt ifyllda för att kunna ingå i beräkningen av betygsindex och effektmått. För Nöjd-Medborgar-Index (NMI) var motsvarande antal enkäter 15 871 och för Nöjd-Inflytande-Index (NII) var det 17 783.

Det partiella bortfallet, det vill säga den andel av de svarande som hoppat över en fråga, är inte stort. Däremot är andelen som markerat alternativet "Ingen åsikt" relativt stor på flera av frågorna (se tabell 1 A–C).

Viktning av svaren

För att korrigera för att andelen svarande skiljer sig åt mellan könen och åldersklasserna har svar från kvinnor och män i de olika åldersklasserna inom varje kommun tilldelats olika vikter. Viktningen innebär att inom varje åldersgrupp för kvinnor respektive män räknas antalet svarande om så att det viktade antalet svarande i gruppen summerar till den gruppens faktiska antal medborgare i kommunen.

Modellens förklaringsgrad

Modellens förklaringsgrad (R^2) är ett mått på hur väl modellen lyckas förklara den variation som finns bland medborgarna vad gäller deras helhetsbedömning av sin kommun (NRI, NMI och NII). Förklaringsgraden (R^2) kan variera mellan 0 och 1.

För Nöjd-Region-Index (NRI) blev förklaringsgraden för nätverkets kommuner cirka 0,59 vilket innebär att modellens sju faktorer förklarar 59 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunen som en plats att bo och leva på.

Förklaringsgraden för Nöjd-Medborgar-Index (NMI) blev för nätverkets kommuner cirka 0,65 vilket innebär att modellens tretton faktorer (verksamheter) förklarar 65 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunens verksamheter.

Förklaringsgraden för Nöjd-Inflytande-Index (NII) blev för nätverkets kommuner cirka 0,79 vilket innebär att modellen med fyra faktorer förklarar 79 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av det inflytande som medborgarna har över kommunens verksamheter.

Metoder bakom modellen

Beräkningarna av helhetsbetygen NRI, NMI och NII, betygsindex och effektmått skattas av en strukturrekursionsmodell med latent variabler. Skattningarna görs med en algoritmisk metod som kallas Partial Least Squares (PLS). Kortfattat söker metoden maximera samvariationen mellan faktorerna och helhetsbetyget. Utifrån det

stratifierade urvalet minus totalbortfallet skattas helhetsbetyget och faktorernas betygsindex genom att individernas svar viktas upp till hela populationen. Vikterna beräknas i enlighet med teorin om stratifierat urval med obundet slumpmässigt urval inom strata. Vid analysmodellens beräkning av betygsindex tilldelas varje delfråga en särskild vikt. Vikten tas fram utifrån hur stor betydelse delfrågan har för faktorns betygsindex. Metoden som används för att skatta fel-marginalerna för betygsindex och effektmått kallas för Jack-knife-metoden.

Om undersökningen

Undersökningens resultat har bearbetats utifrån SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellanalyser har genomförts för var och en av undersökningens tre delar (A, B och C).

Modellanalyserna är inte i första hand konstruerade i syfte att ta fram sammanfattande mått på hur stor del av medborgarna som är nöjda eller missnöjda med sin kommun. Analyserna syftar till att peka ut vilka områden eller delar som kommunerna ska prioritera för att få nöjdare medborgare.

Population

Målpopulationen (målgruppen) är kommunens medborgare i åldrarna 18–84 år.

Urval

Undersökningen har genomförts som en urvalsundersökning. SCB:s register över totalbefolkningen (RTB) är urvalsramen. Som standard drogs ett urval på 600 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år. I kommuner med 10 000 eller fler invånare i åldrarna 18–84 år drogs ett urval på 1 200 personer.

Metod

Innan insamlingsstart skickades ett förebrev ut med information om undersökningen och dess syfte. Därefter skickades enkät och svarskuvert ut. På enkäten trycktes inloggningsuppgifter som gjorde det möjligt att besvara enkäten via Internet, där enkäten även fanns tillgänglig på engelska, finska och spanska. Två påminnelser skickades ut, varav den sista innehöll en ny enkät och nytt svarskuvert.

Mätperiod

Datainsamlingen pågick i sju veckor under hösten 2014 respektive våren 2015.

Svarsandel

De totalt 133 kommunerna som deltog i undersökningen hösten 2014 eller vårens 2015 fick en svarsfrekvens på 49 procent. Då avses 49 procent av nettourvalet (det vill säga urvalet minus övertäckning). För nätverkets sex kommuner varierar andelen svarande mellan 34 och 48 procent.

Tabell D. Urval och andel svarande per kommun

Kommun	Bruttourval	Övertäckning	Nettourval	Svarande Antal	Svarande Andel (%)
Botkyrka kommun	1 200	11	1 189	400	34%
Haninge kommun	1 200	15	1 185	459	39%
Huddinge kommun	2 200	42	2 158	787	36%
Nynäshamns kommun	1 200	17	1 183	542	46%
Salems kommun	1 200	25	1 175	561	48%
Tyresö kommun	1 200	11	1 189	568	48%