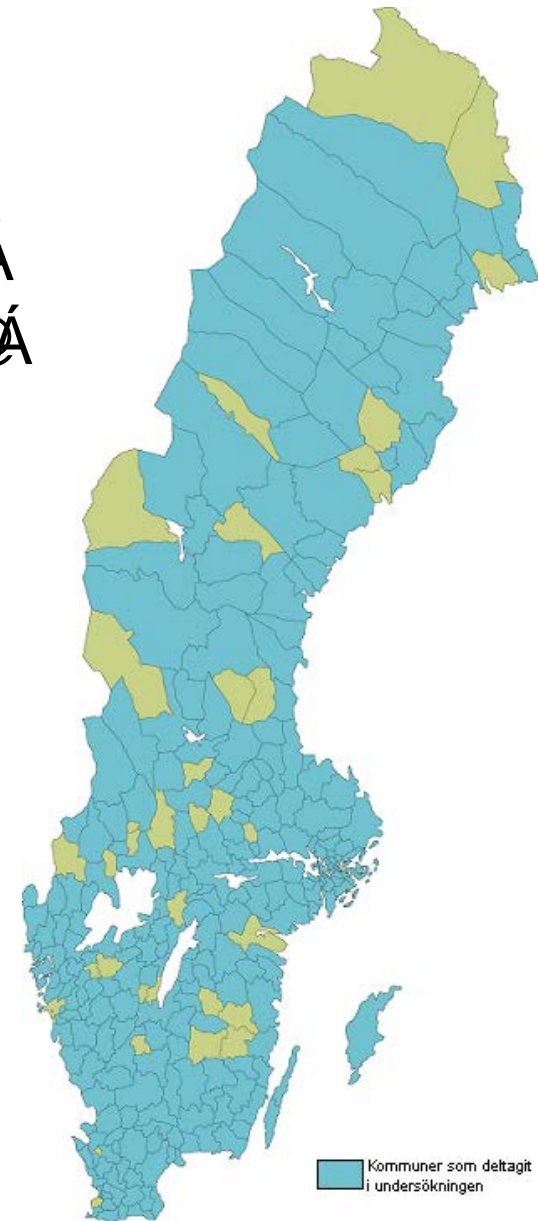




SCB:s Medborgarundersökning – våren 2013

År 2013 genomfördes en medborgarundersökning i Sverige. Undersökningen handlade om olika aspekter på samhälls- och miljöförhållanden. Rapporten innehåller resultatet av undersökningen och är tillgänglig för allmänheten.

Rapport



Innehållsförteckning

Analysrapport

SCB:s Medborgarundersökning våren 2013	1
<u>Resultat Del A</u>	
– Hur bedömer medborgarna sin kommun som en plats att bo och leva på?	2
<u>Resultat Del B</u>	
– Vad tycker medborgarna om kommunens verksamheter?	9
<u>Resultat Del C</u>	
– Vad tycker medborgarna om inflytandet i sin kommun?	21
SCB: s analysmodell med NKI	26
Om undersökningen.....	29

SCB:s Medborgarundersökning våren 2013

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

Sammanlagt deltog 69 kommuner i undersökningen våren 2013. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 255 av landets kommuner deltagit och 219 av dessa har deltagit mer än en gång. Kommunernas resultat är tillgängliga via www.scb.se/medborgarundersokningen.

Denna rapport är en specialanalys för ett nätverk bestående av kommunerna Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nynäshamn, Salem samt Tyresö (i denna rapport benämnd nätverket). Det är en fördel vid läsningen av denna rapport att man är insatt i undersökningen så som den presenteras i de ordinarie kommunspecifika rapporterna. Förutom jämförelser inom kommunerna i nätverket görs jämförelser med genomsnittresultatet för de övriga 131 kommuner som deltog i undersökningen hösten 2012 och våren 2013.

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.

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)

Analysmodell 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

Det finns flera skillnader i betygsindex mellan nätverket och genomsnittet för övriga kommuner. Både NRI och indexet *Rekommendation* är högre för nätverket än för övriga kommuner, liksom betygsindex för faktorerna *Arbetsmöjligheter* och *Kommunikationer*. *Trygghet* har däremot ett lägre betygsindex i nätverket jämfört med övriga kommuner. Betygsindexen för faktorerna *Utbildningsmöjligheter*, *Bostäder*, *Kommersiellt utbud* och *Fritidsmöjligheter* är inte skilda från genomsnittet för övriga kommuner.

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI) och faktorernas betygsindex i nätverkets kommuner och i övriga 131 kommuner. Våren 2013.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Övriga 131 kommuner*
NRI	51	61	62	58	68	67	61	59
Rekommendation	51	66	66	61	77	76	66	63
Arbetsmöjligheter	47	48	56	35	59	51	49	47
Utbildningsmöjligheter	60	58	69	45	66	58	59	59
Bostäder	51	55	56	57	62	59	56	57
Kommunikationer	67	68	69	58	72	67	67	60
Kommersiellt utbud	56	65	61	50	59	65	60	60
Fritidsmöjligheter	58	62	59	56	60	67	60	59
Trygghet	46	53	56	58	69	59	57	60
ANTAL SVARANDE	359	391	783	468	479	477	2 957	57 021

*hösten 2012 och våren 2013

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

Inom nätverket får Salem de högsta betygsindexen för NRI och *Rekommendation* medan Botkyrka får de lägsta. Salem, Tyresö och Huddinge får generellt sett högre betyg än övriga kommuner och Salem får högst betyg för alla utom tre faktorer. Nynäshamn och Botkyrka får alla de lägsta betygen.

Nedan redovisas resultaten mer ingående per faktor.

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

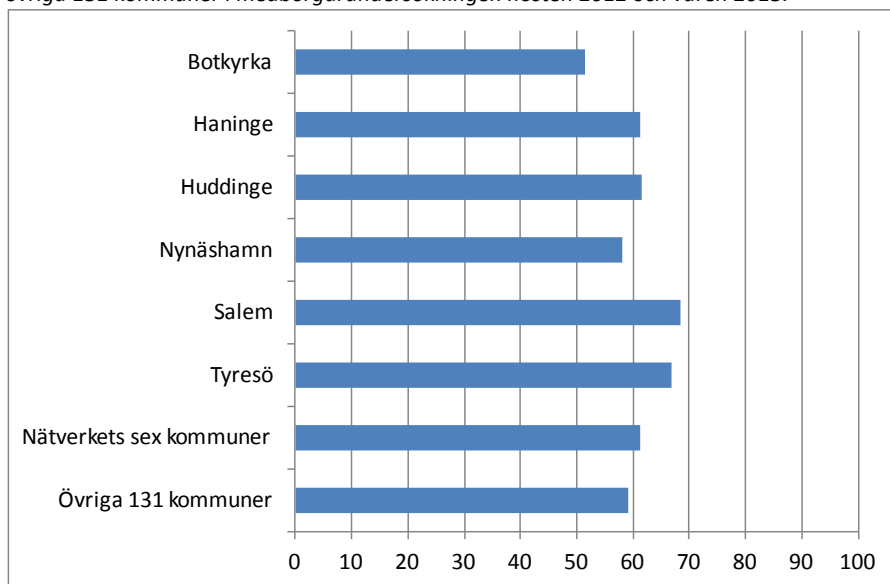


Diagram A3. Arbetsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

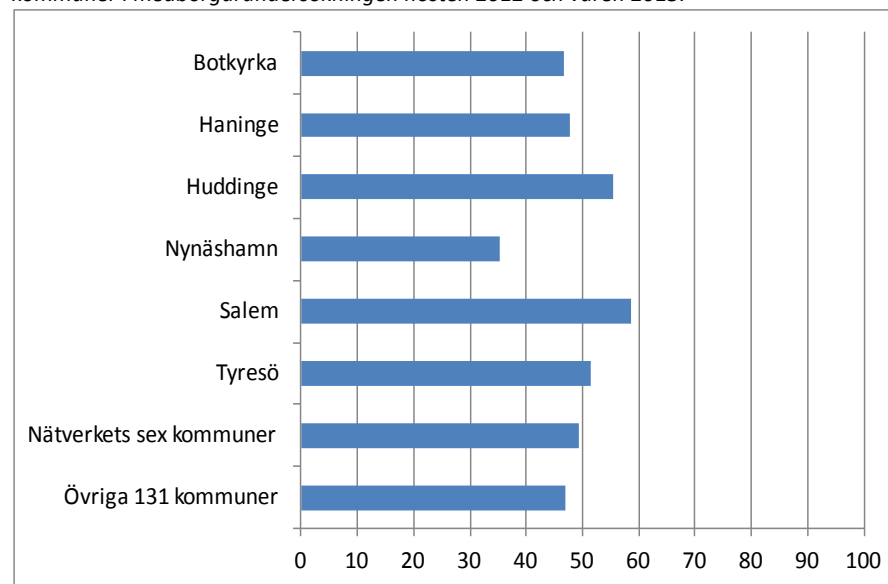


Diagram A2. Rekommendation. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

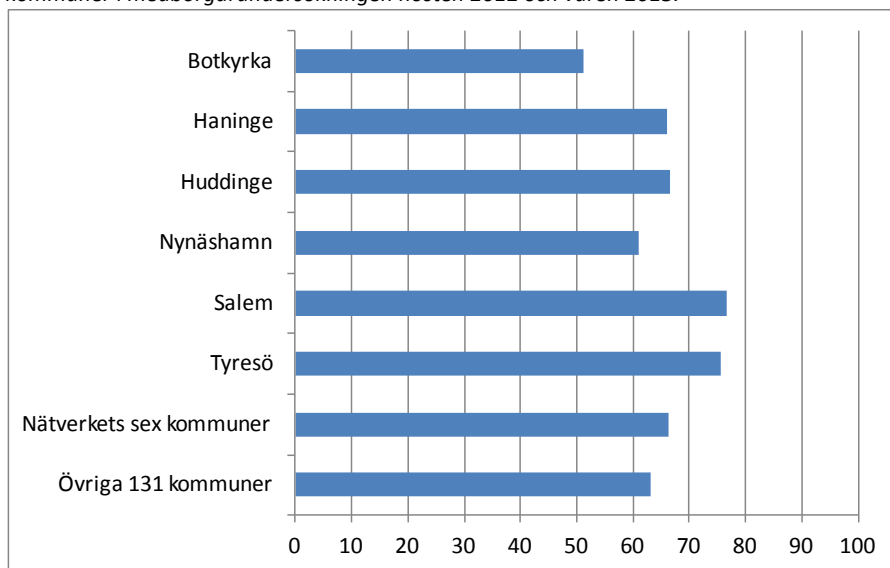


Diagram A4. Utbildningsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

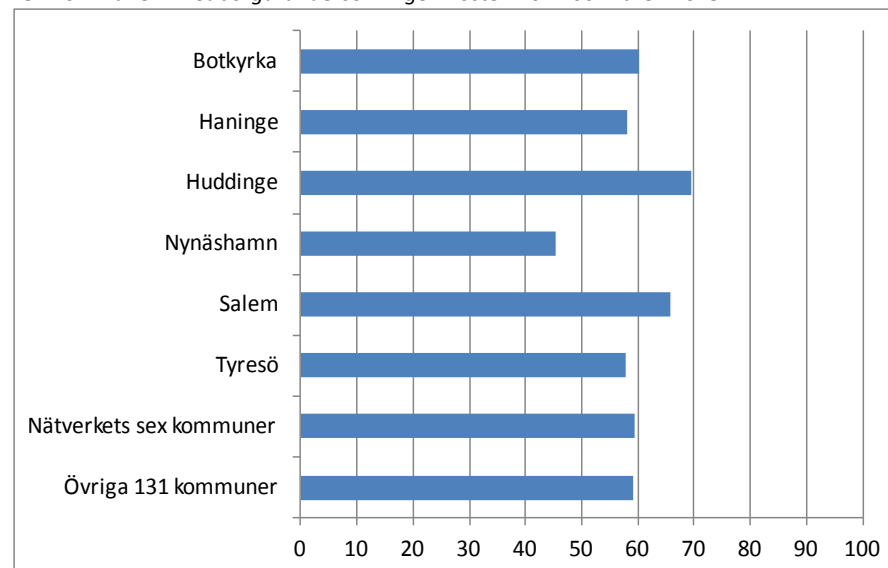


Diagram A5. Bostäder. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

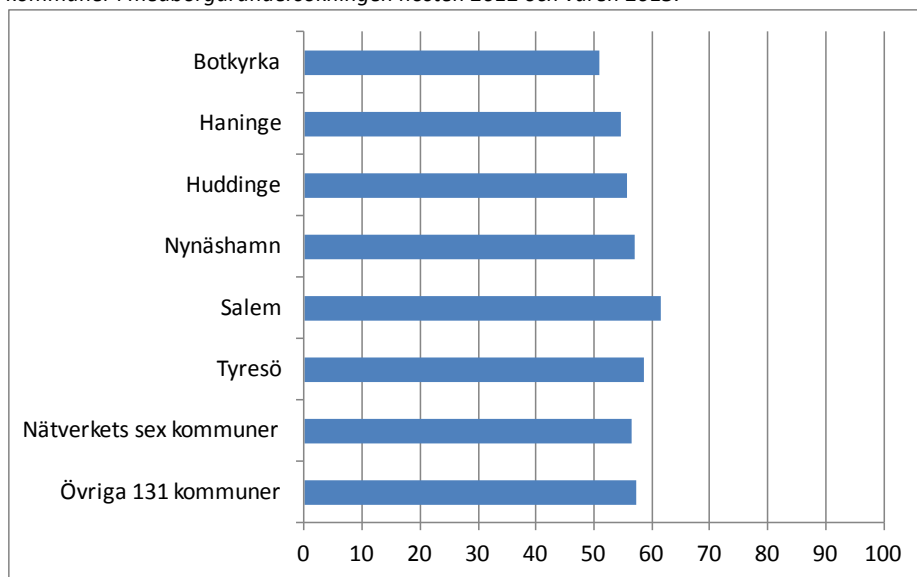


Diagram A7. Kommersiellt utbud. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

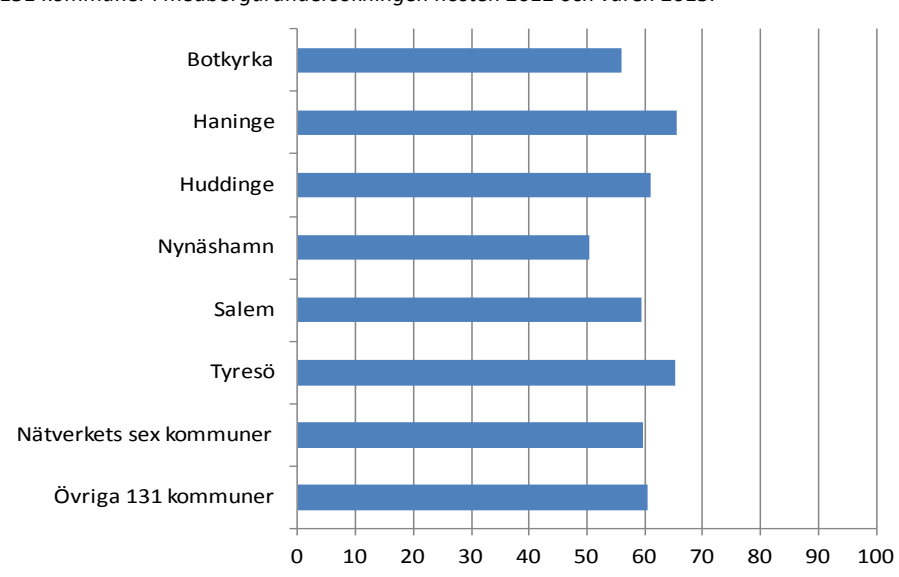


Diagram A6. Kommunikationer. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

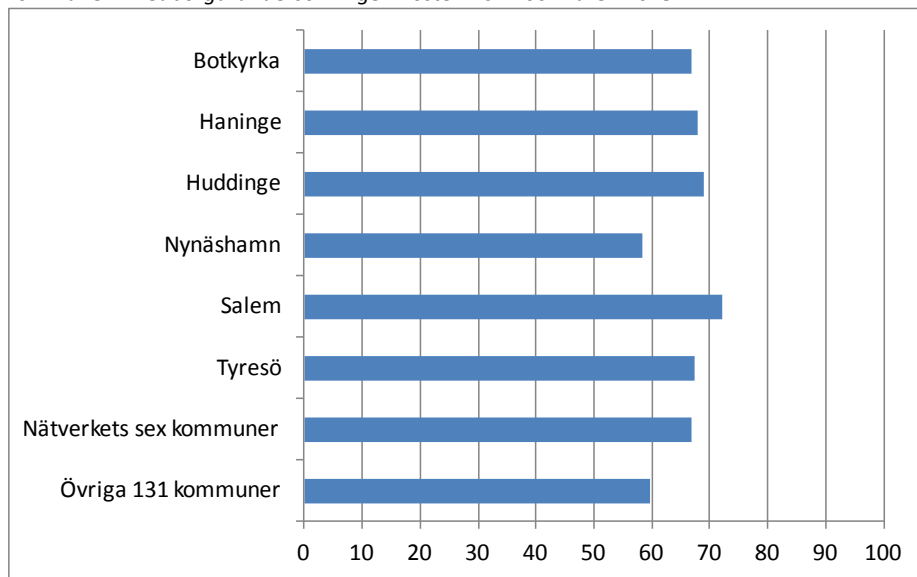


Diagram A8. Fritidsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

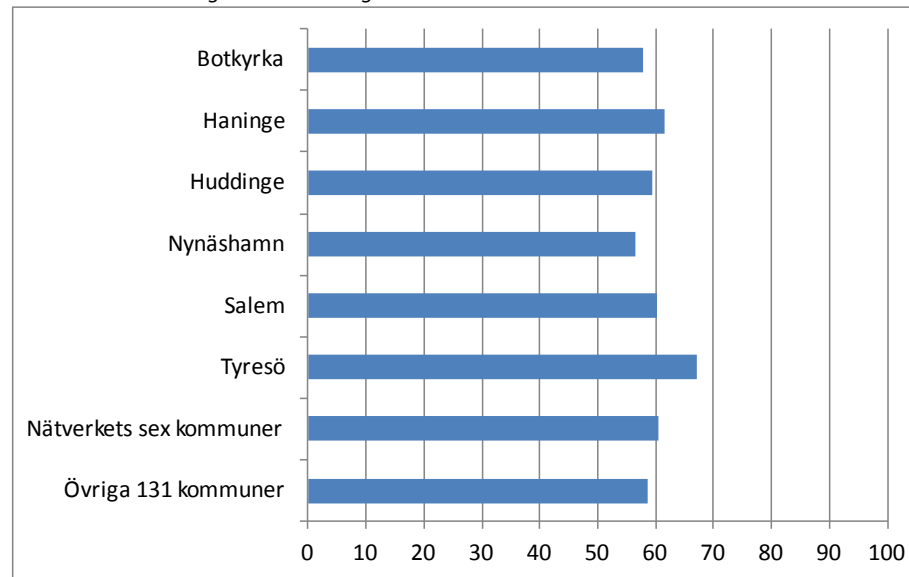
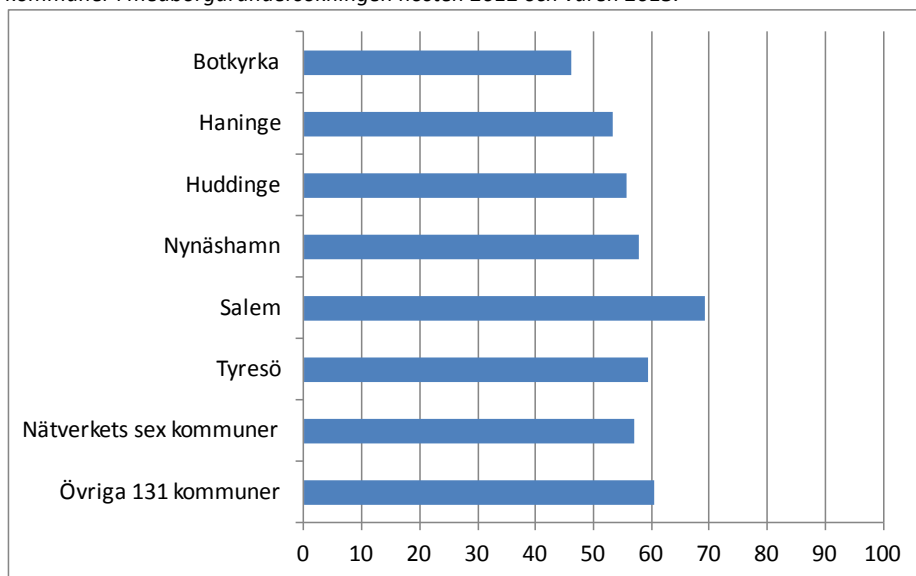


Diagram A9. Trygghet. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

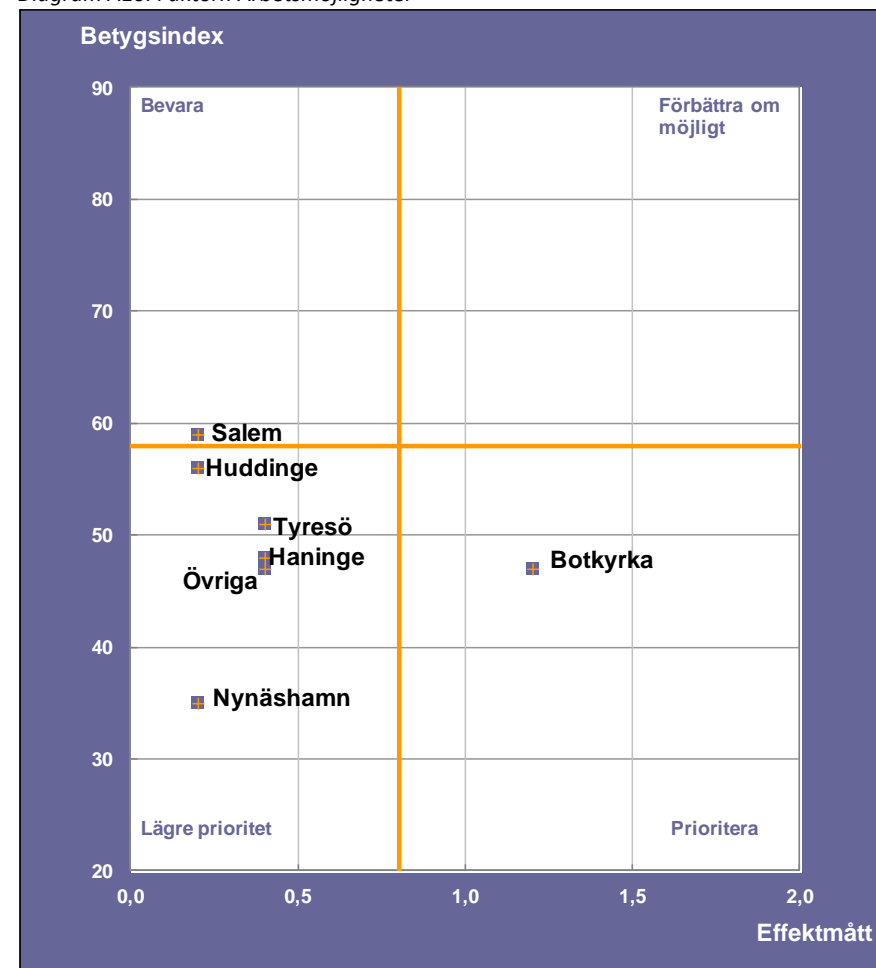
I följande avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från vårens medborgarundersökning. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer som ingår i denna del av medborgarundersökningen.

I matriserna går det att utläsa varje kommuns placering liksom hur övriga kommuner i genomsnitt placerar sig. De orangea strecken är nätverkets medelindex och medeleffekt av samtliga faktorer.

Arbetsmöjligheter

Av nätverkskommunerna är det endast Botkyrka som hamnar i området *Prioritera*. Därmed har en förändring av *Arbetsmöjligheter* mest betydelse för helhetsbetyget NRI i Botkyrka. Salem får ett betygsindex över genomsnittet i nätverket och hamnar i området *Bevara* medan övriga kommuner hamnar i området *Lägre prioritet*. En förändring av faktorn förväntas därmed inte påverka NRI så mycket för övriga kommuner.

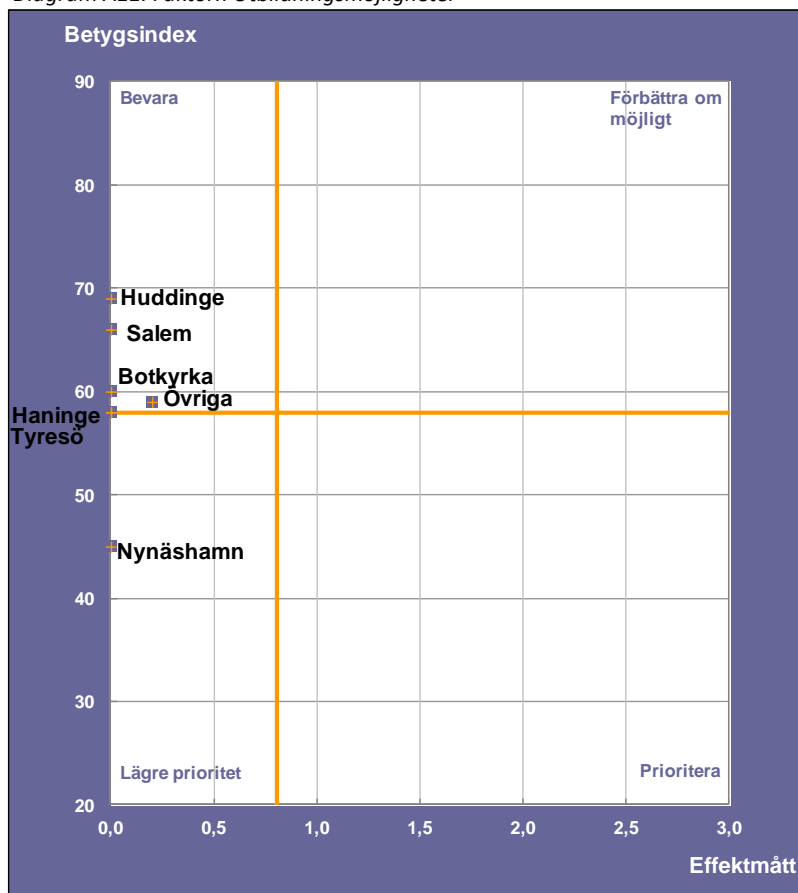
Diagram A10. Faktorn Arbetsmöjligheter



Utbildningsmöjligheter

Faktorn *Utbildningsmöjligheter* får låga effektmått för nätverkets alla kommuner liksom för övriga kommuner. Tre av sex får höga betygsindex i kombination med låga effektmått, dvs. medborgarnas betygsättning av utbildningsmöjligheterna har inget starkt samband med hur de bedömer kommunen som en plats att bo och leva på (NRI). Haninge och Tyresö har samma betygsindex som medelindex för nätverkets kommuner. Nynäs-hamn har det enda betygsindexet under genomsnittet för de sex nätverkskommunerna.

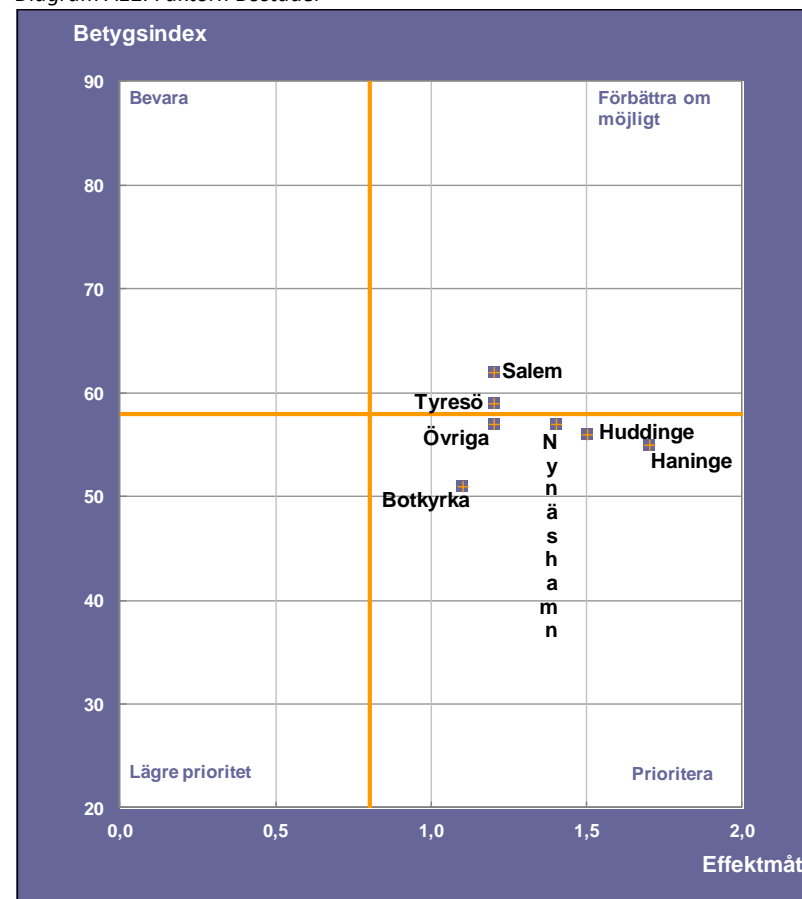
Diagram A11. Faktorn Utbildningsmöjligheter



Bostäder

Bostäder är en faktor som har starkt samband med medborgarnas helhetsbedömning av kommunen, det gäller både kommuner i och utanför nätverket. Faktorn får för alla nätverkskommuner höga effektmått och hamnar antingen i det område som innebär att den bör prioriteras eller förbättras om möjligt. Salem och Tyresö får högre betygsindex än medelindex för nätverket.

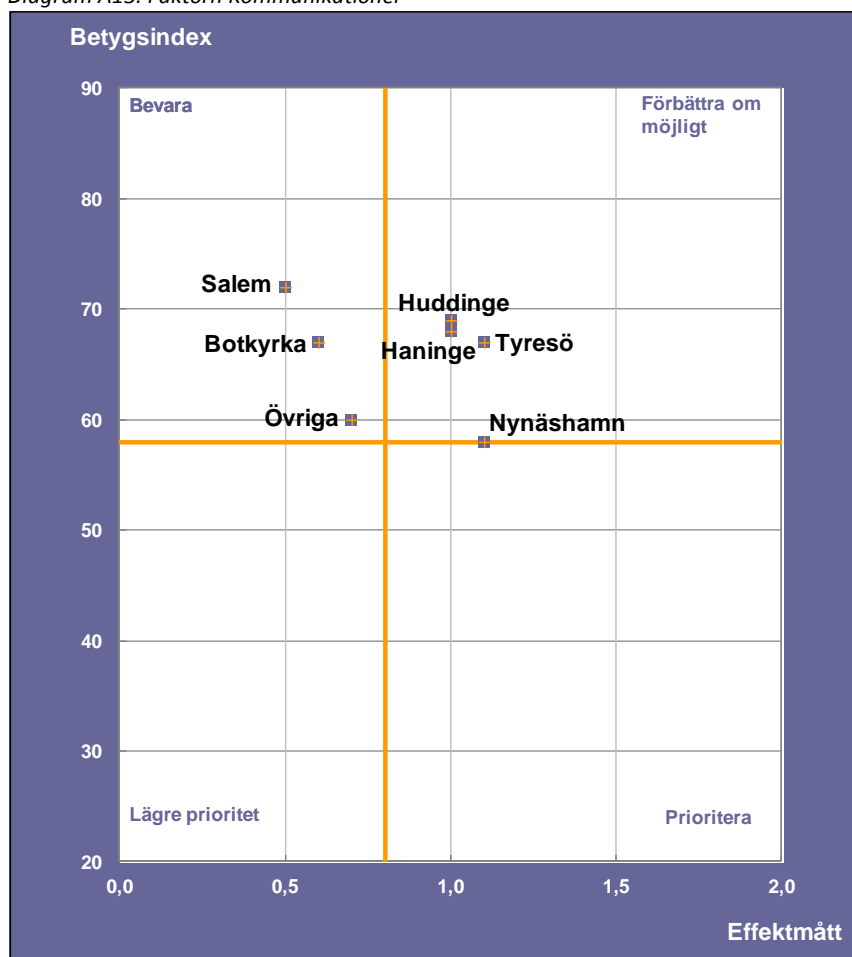
Diagram A12. Faktorn Bostäder



Kommunikationer

Samtliga nätverkskommuner får relativt höga betyg för *Kommunikationer*, alla högre än medelindex. Salem får tillsammans med Botkyrka och genomsnittet för övriga kommuner lägst effektmått, medan Nynäshamn får det lägsta betyget. En förändring av faktorns betygsindex påverkar helhetsbetyget mest i Nynäshamn, Tyresö, Huddinge och Haninge, de får högst effektmått och hamnar i området *Förbättra om möjligt*.

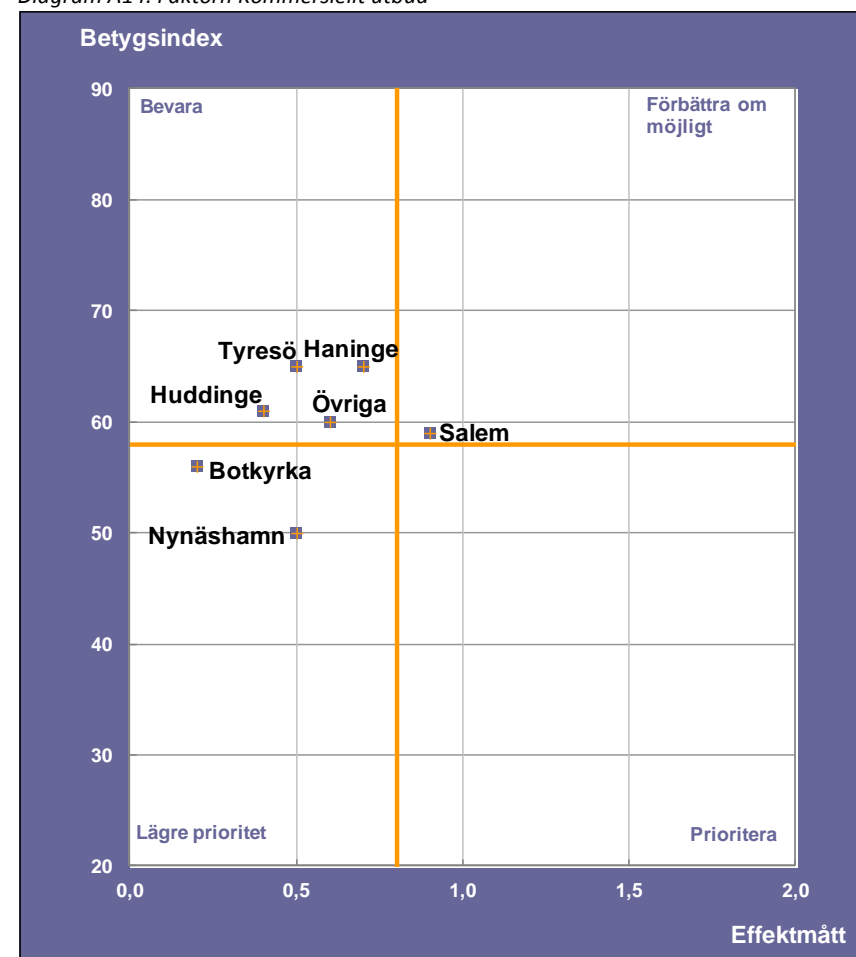
Diagram A13. Faktorn Kommunikationer



Kommersiellt utbud

Bland nätverkskommunerna har *Kommersiellt utbud* liten påverkan på helhetsbetyget, förutom för Salem som hamnat i området *Förbättra om möjligt*. Medborgarna i Tyresö och Haninge är mest nöjda med faktorn och även Huddinge får ett betygsindex som ligger över medelindex för nätverkskommunerna. Detsamma gäller genomsnittet för övriga kommuner.

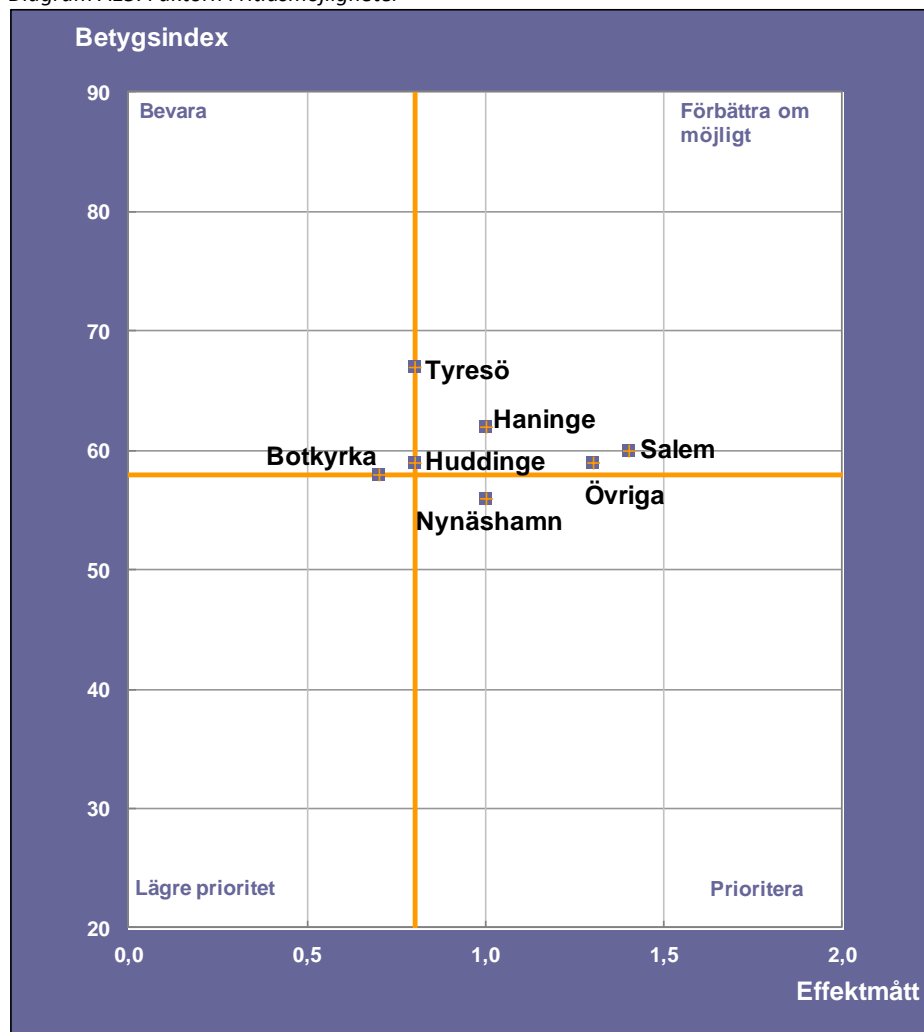
Diagram A14. Faktorn Kommersiellt utbud



Fritidsmöjligheter

För samtliga kommuner förutom Botkyrka har förbättringar av faktorn *Fritidsmöjligheter* en ganska stor effekt på NRI. Framförallt Nynäshamn, men även Salem och Haninge, bör satsa på *Fritidsmöjligheter* i kommunen. Även övriga kommuner får i genomsnitt höga effektmått.

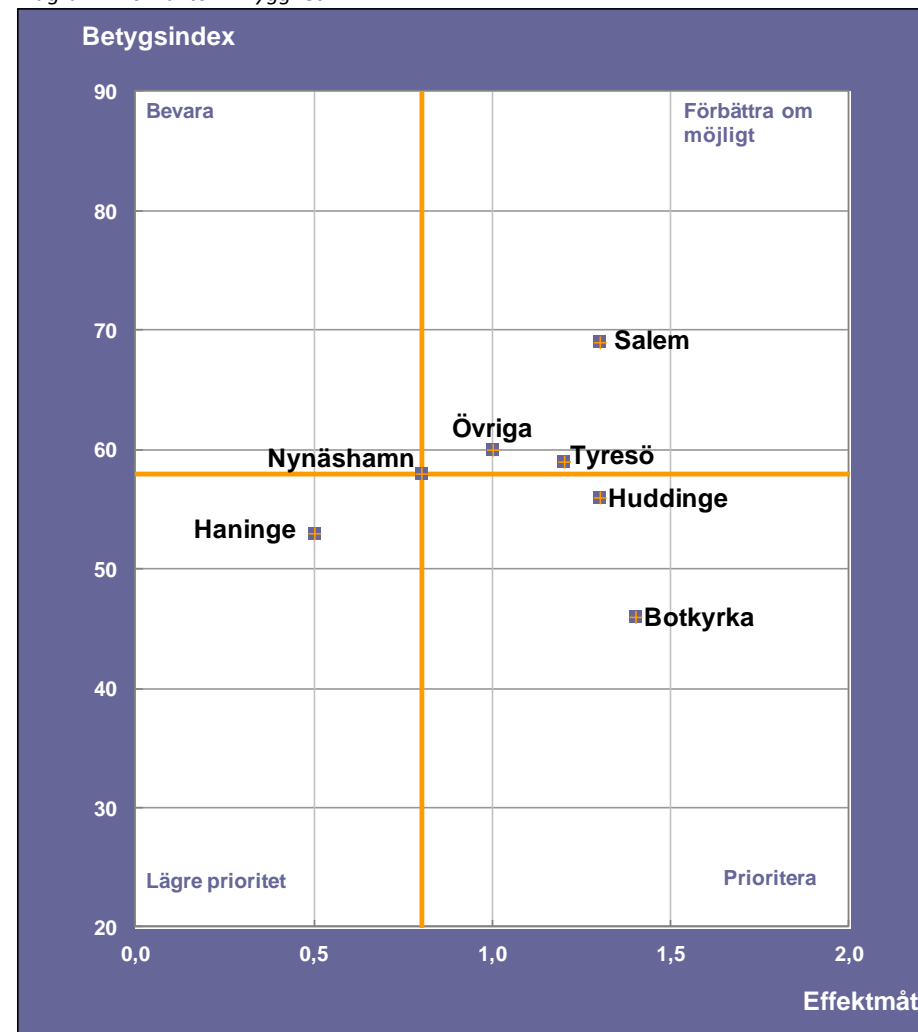
Diagram A15. Faktorn Fritidsmöjligheter



Trygghet

I matrisen för faktorn *Trygghet* skiljer sig kommunerna åt både i betygsindex och effektmått. I Botkyrka och Huddinge har förändringar av betygsindexet störst effekt på helhetsbetyget NRI medan det inte har stor betydelse i Haninge. Salem och Tyresö, liksom övriga kommuner utanför nätverket, hamnar i området *Förbättra om möjligt*.

Diagram A16. Faktorn Trygghet



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

Analysmodell 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 i enkäten 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

Nätverkets helhetsbetyg för de kommunala verksamheterna, NMI, skiljer sig inte från övriga kommuner. *Vatten och avlopp* får högre betygsindex inom nätverket jämfört med övriga kommuner, medan betygen är lägre för verksamheterna *Förskolan*, *Grundskolan*, *Gymnasieskolan*, *Räddnings-*

tjänsten, *Gång- och cykelvägar*, *Kultur* samt *Renhållning och sophämtning*. För resterande verksamheter går det inte att se några direkta skillnader.

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och verksamheternas betygsindex i nätverkskommunerna och i övriga 131 kommuner. Våren 2013.

	Botkyrka	Huddinge	Haninge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Övriga 131 kommuner*
NMI	52	56	54	47	61	56	54	53
Bemötande och tillgänglighet	53	56	56	54	61	54	56	57
Förskolan	54	62	60	56	66	60	60	64
Grundskolan	50	58	51	50	62	56	54	57
Gymnasieskolan	53	62	56	51	61	52	56	58
Äldreomsorgen	48	51	60	45	61	49	52	53
Stöd för utsatta personer	44	53	49	42	49	47	47	48
Räddningstjänsten	73	73	75	73	66	75	72	74
Gång- och cykelvägar	49	50	53	46	57	53	51	53
Gator och vägar	50	51	53	45	58	51	52	52
Idrotts- och motionsanläggningar	57	61	61	51	64	64	60	59
Kultur	63	61	61	56	59	57	59	61
Miljöarbete	56	55	53	50	58	52	54	55
Renhållning och sophämtning	58	62	60	60	67	63	62	65
Vatten och avlopp	80	80	81	72	83	82	80	78
ANTAL SVARANDE	359	783	391	468	479	477	2 957	57 021

*hösten 2012 och våren 2013

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

Salem är den kommun inom nätverket som får högst helhetsbetyg och flest höga betyg överlag. Nynäshamn får lägst helhetsbetyg och lägst betyg bland nätverkets kommuner för många faktorer. För flera faktorer finns inga säkerställda skillnader mellan nätverkskommunerna.

Nedan redovisas resultaten mer ingående per faktor.

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

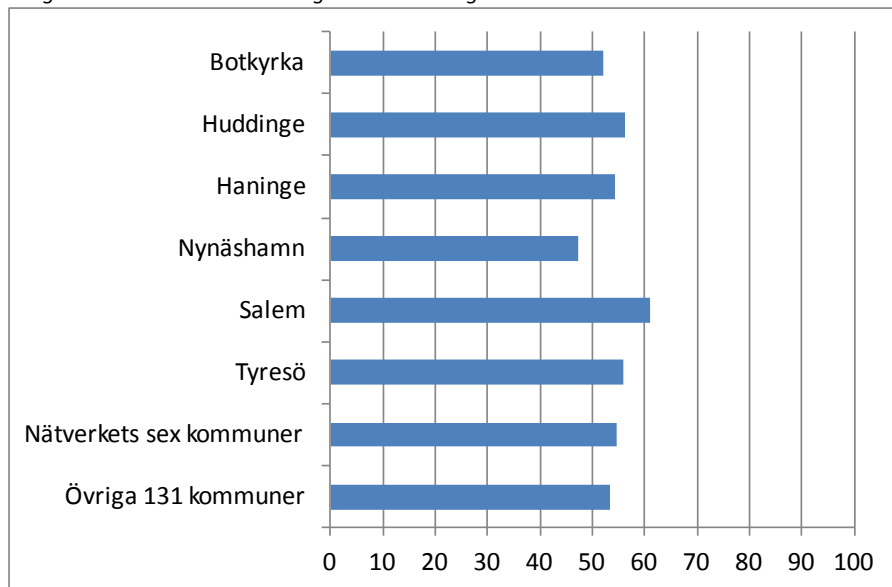


Diagram B3. Förskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

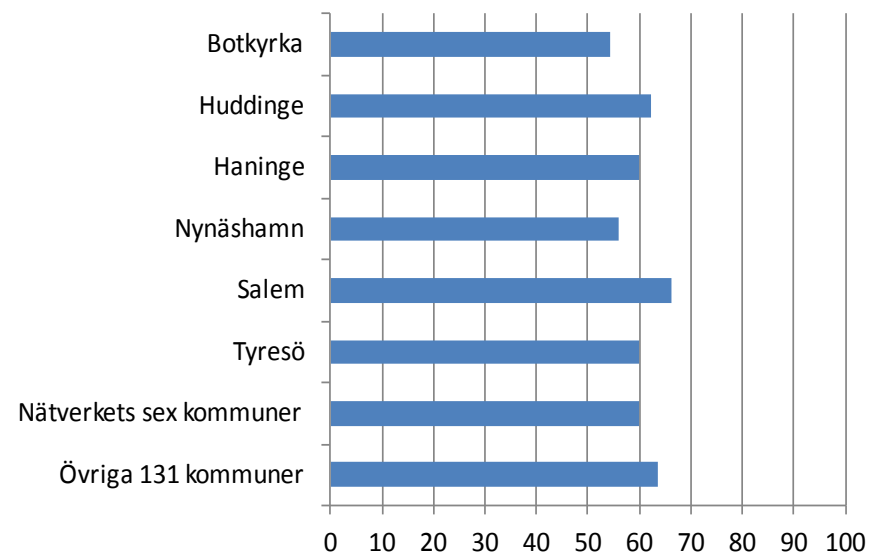


Diagram B2. Bemötande och tillgänglighet. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

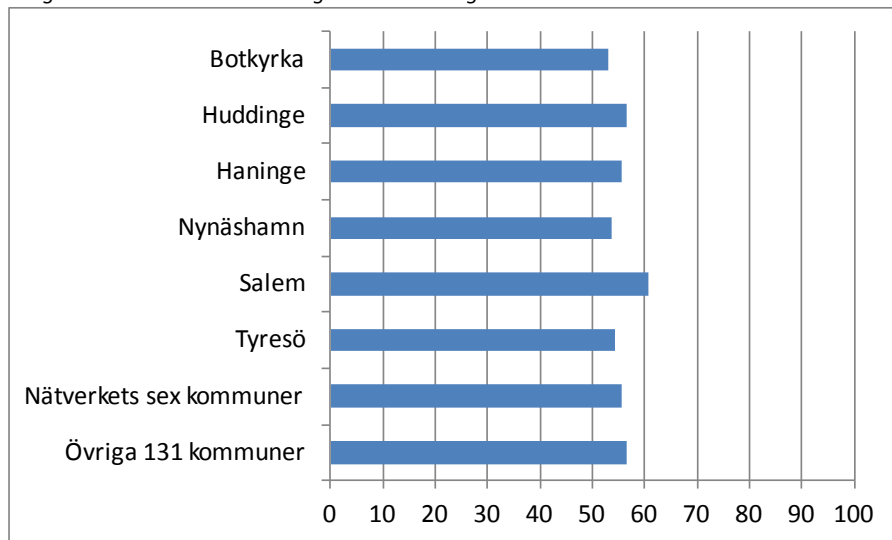


Diagram B4. Grundskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

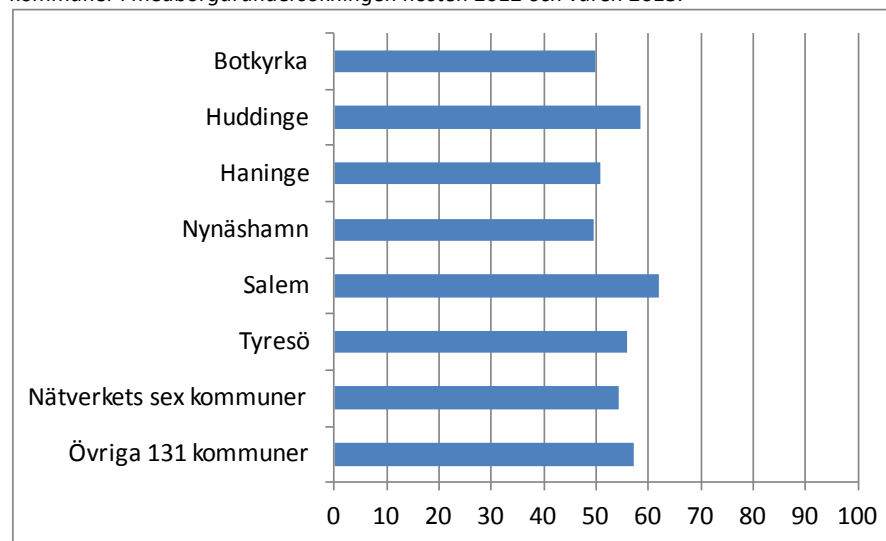


Diagram B5. Gymnasieskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

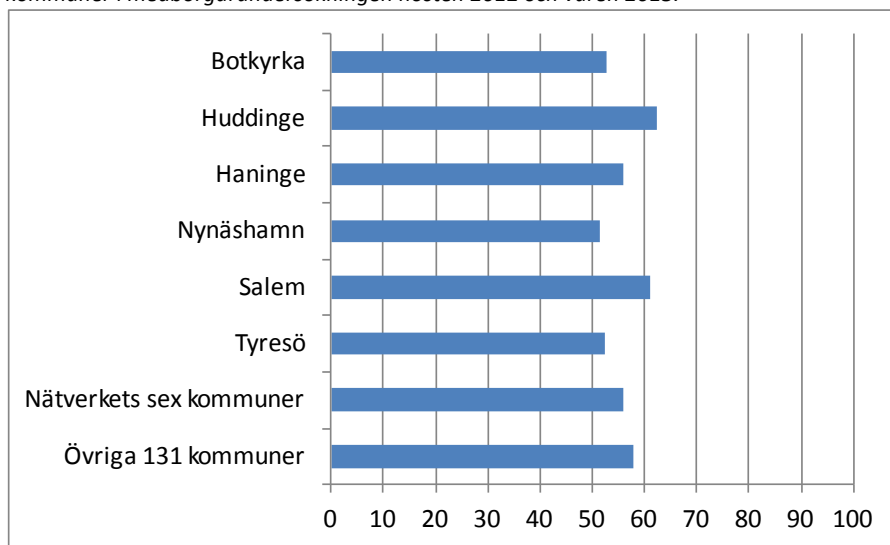


Diagram B7. Stöd för utsatta personer. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

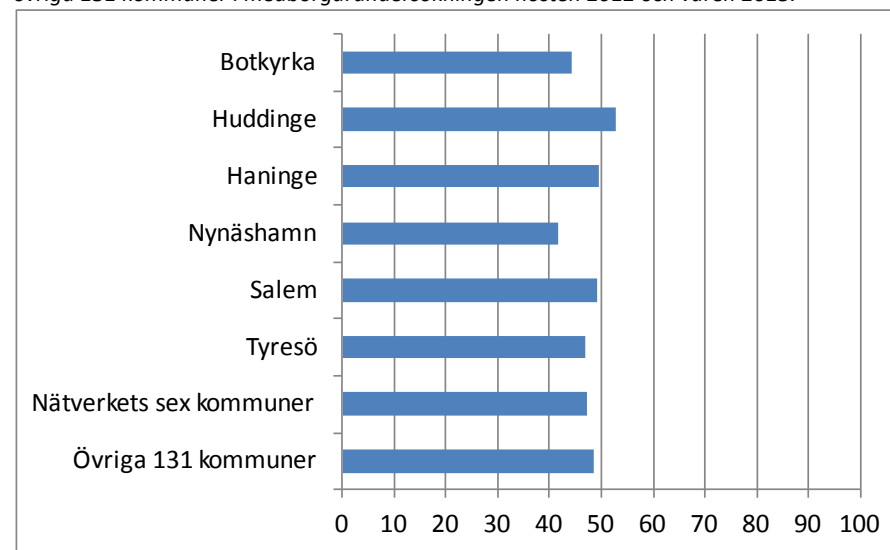


Diagram B6. Äldreomsorgen. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

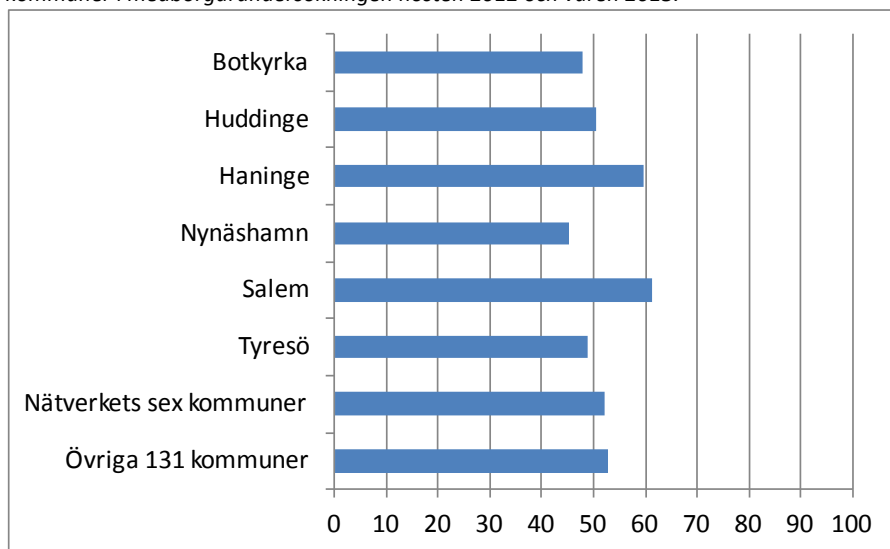


Diagram B8. Räddningstjänsten. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

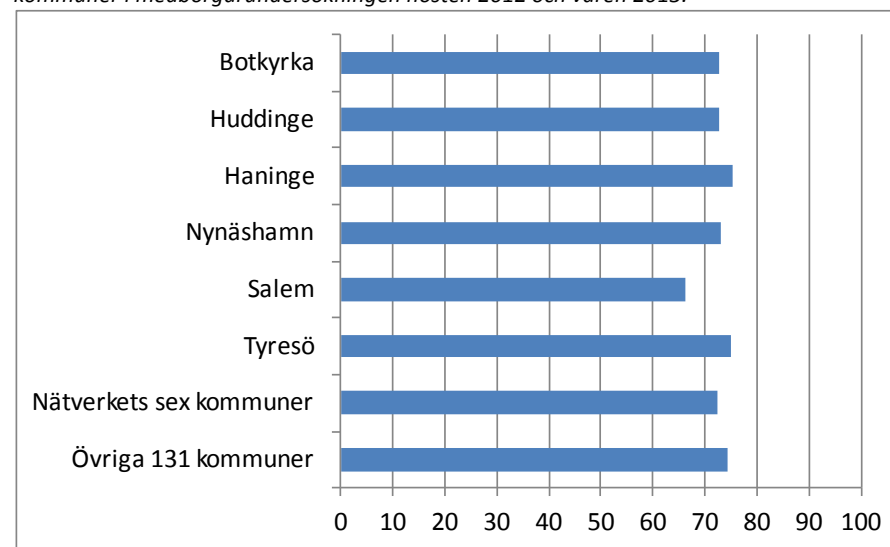


Diagram B9. Gång- och cykelvägar. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

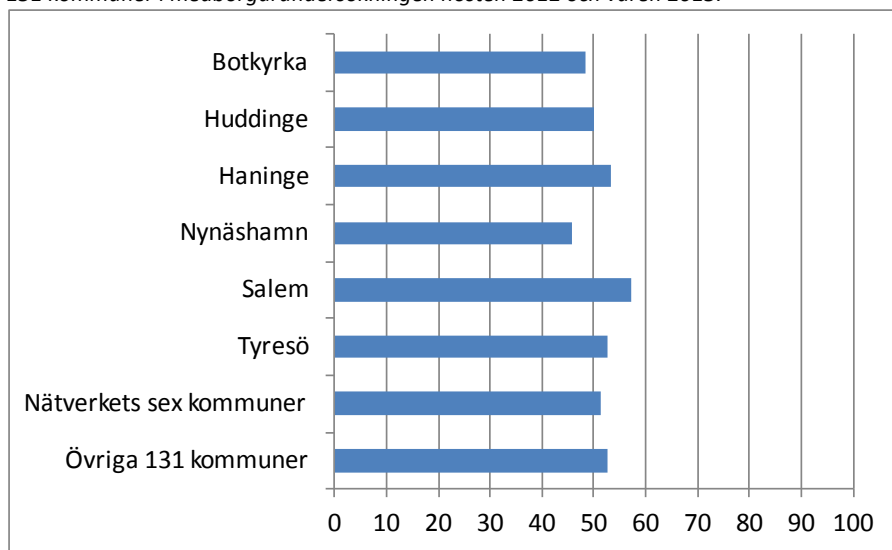


Diagram B11. Idrotts- och motionsanläggningar. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

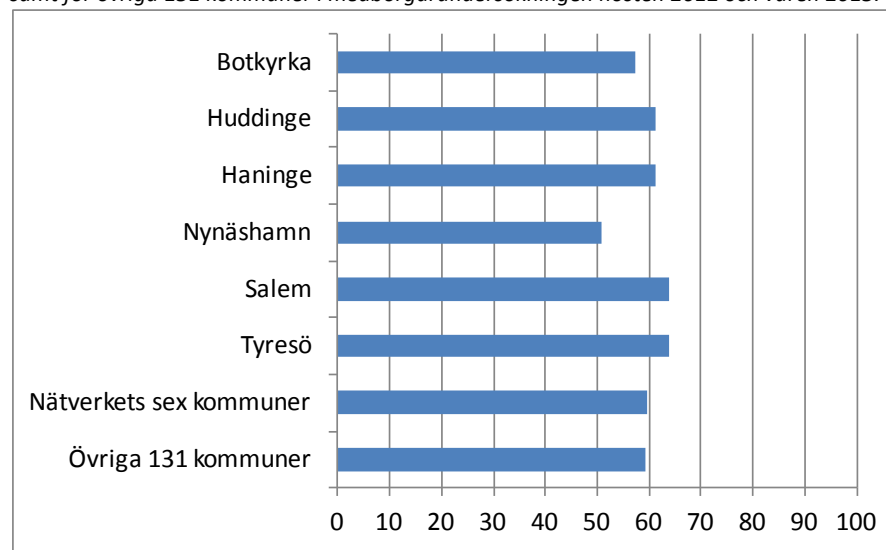


Diagram B10. Gator och vägar. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

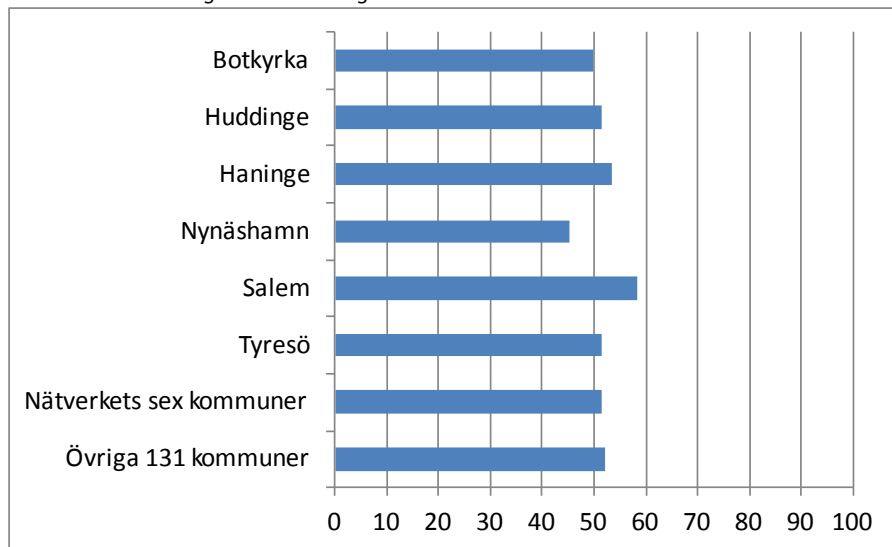


Diagram B12. Kultur. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

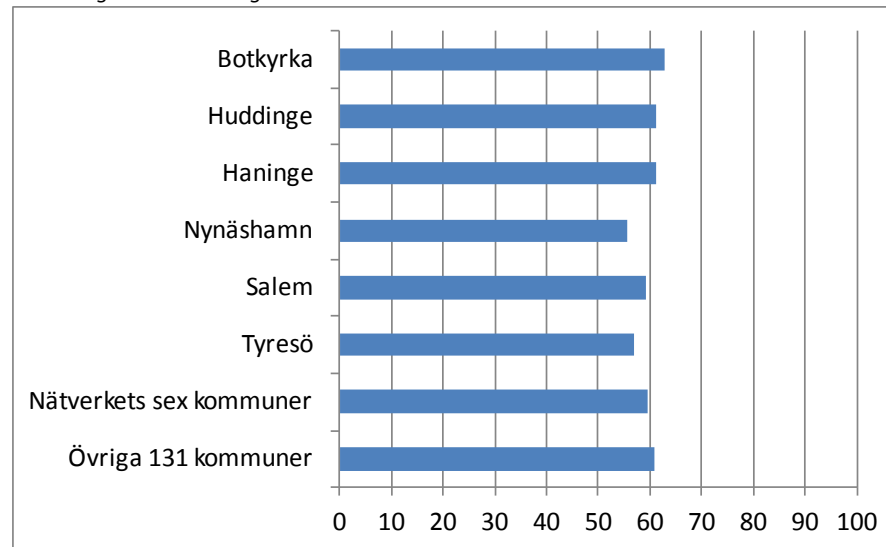


Diagram B13. Miljöarbete. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

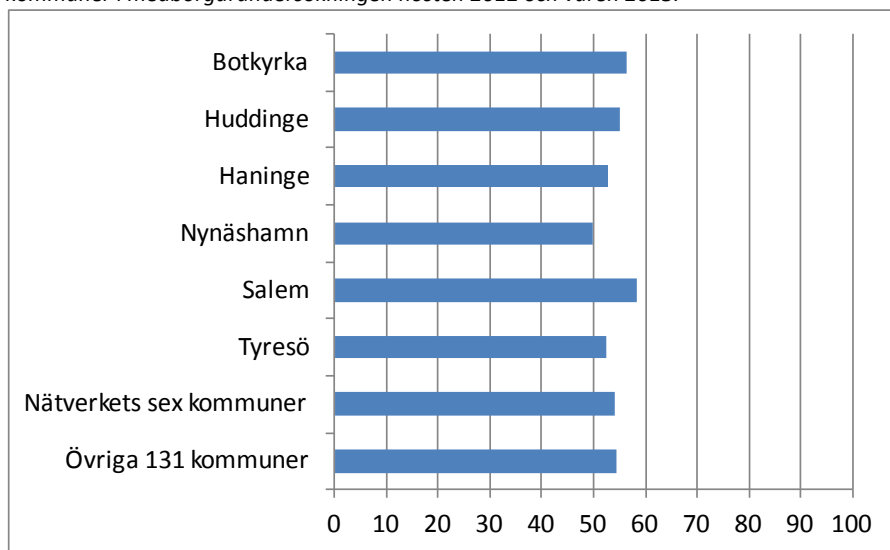


Diagram B15. Vatten och avlopp. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

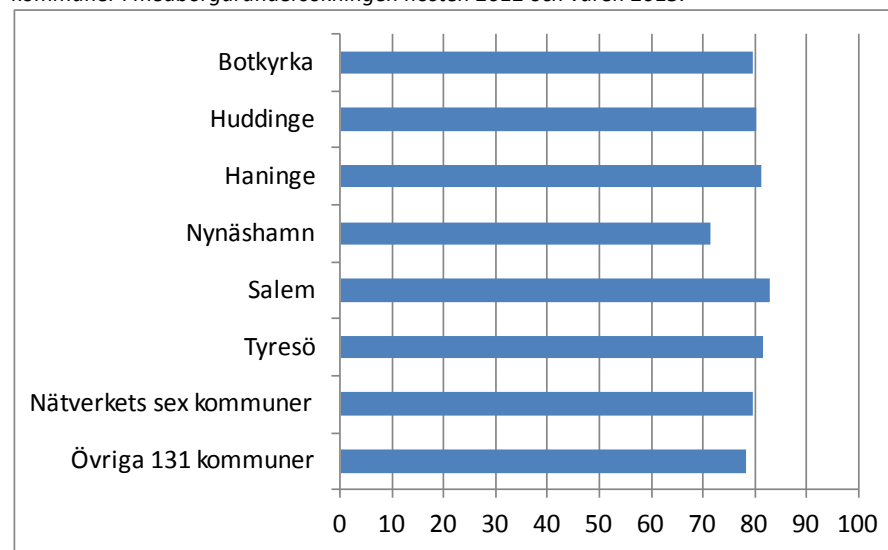
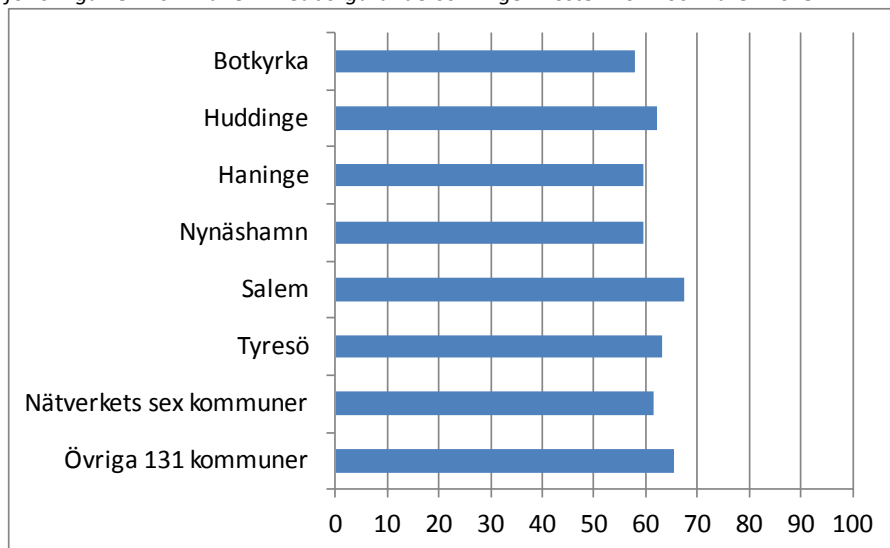


Diagram B14. Renhållning och sophämtning. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

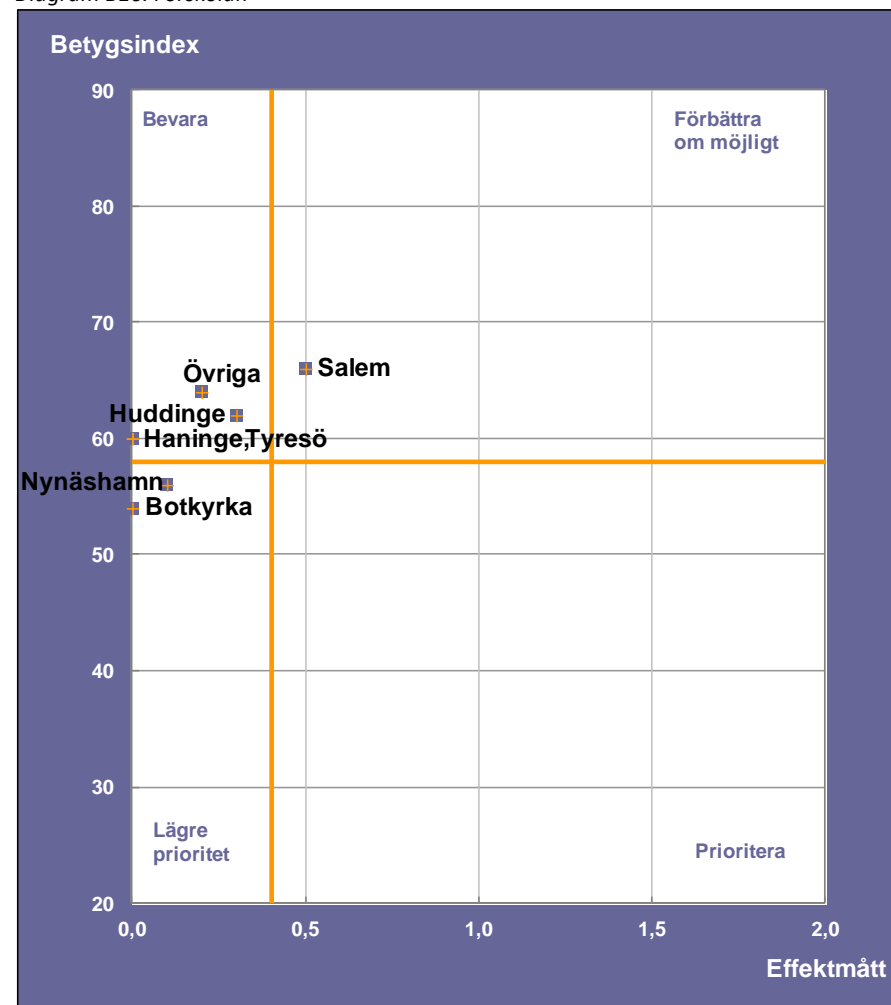
I följande avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från vårens medborgarundersökning. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer som ingår i denna del av medborgarundersökningen.

I matriserna går det att utläsa varje kommuns placering liksom hur övriga kommuner i genomsnitt placerar sig. De orangea strecken är nätverkets medelindex och medeleffekt av samtliga faktorer.

Förskolan

Alla kommuner förutom Salem får effektmått som är lägre än medel-effekten för nätverkskommunerna. Det är således i Salem som en förändring av betygsindex för *Förskolan* har störst påverkan på helhetsbetyget NMI, även om Salem samtidigt får det högsta betygsindexet. Botkyrka och Nynäshamn får ett betygsindex som är lägre än medelindex för kommunerna inom nätverket.

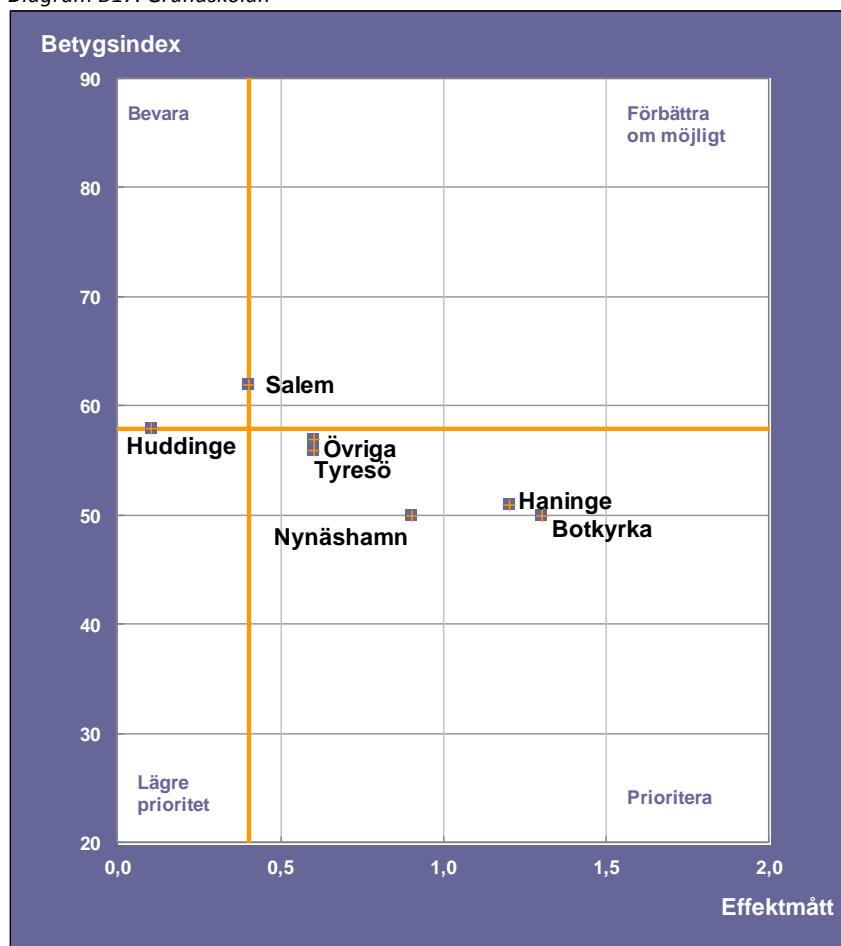
Diagram B16. Förskolan



Grundskolan

Kommunerna är väldigt utspridda i matrisen för *Grundskolan*. En förändring av betyget för verksamheten förväntas påverka helhetsbetyget för de kommunala verksamheterna i Botkyrka, Haninge, Nynäshamn och Tyresö. Detsamma gäller genomsnittet för kommunerna utanför nätverket. I Huddinge har det minst betydelse för helhetsbetyget. Salem är den enda av nätverkskommunerna som får högre betygsindex än medelindex för de sex kommunerna.

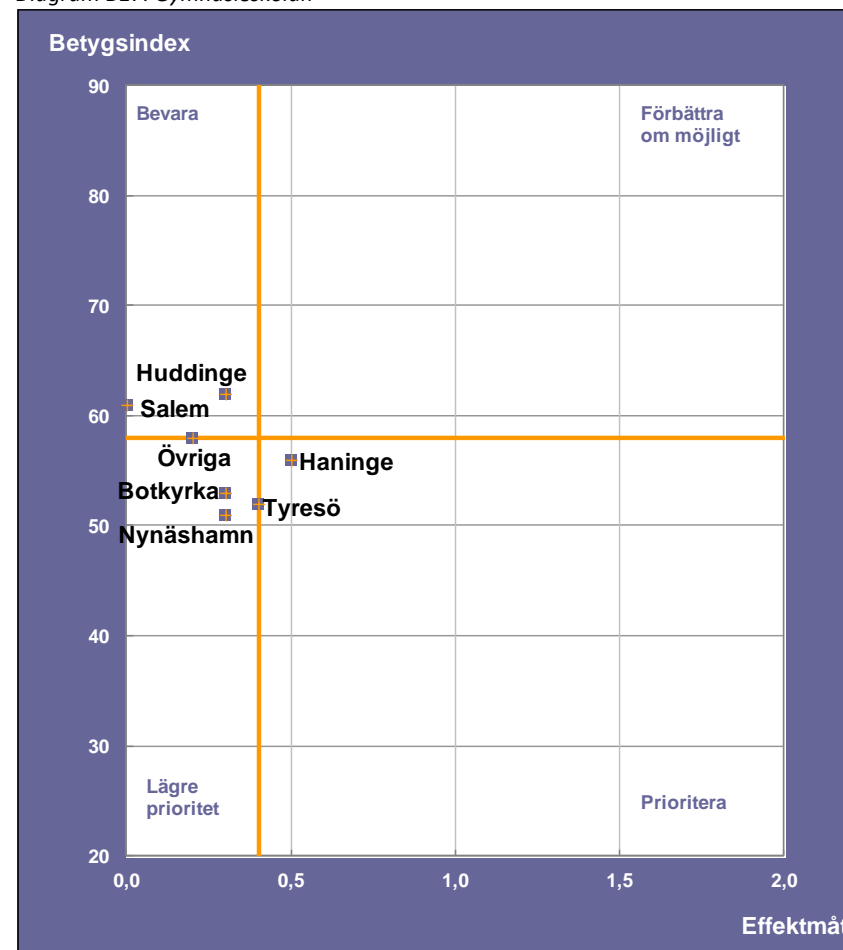
Diagram B17. Grundskolan



Gymnasieskolan

När det gäller *Gymnasieskolan* får Haninge och Tyresö högst effektmått och således kan en förändring av dessa betygsindex påverka medborgarnas nöjdhet överlag i kommunen. Resterande kommuner i och utanför nätverket får effektmått som är lägre än medeleffekten. Huddinge får högst betygsindex för faktorn och tillsammans med Salem är medborgarna där mer nöjda än genomsnittet bland nätverkskommunerna.

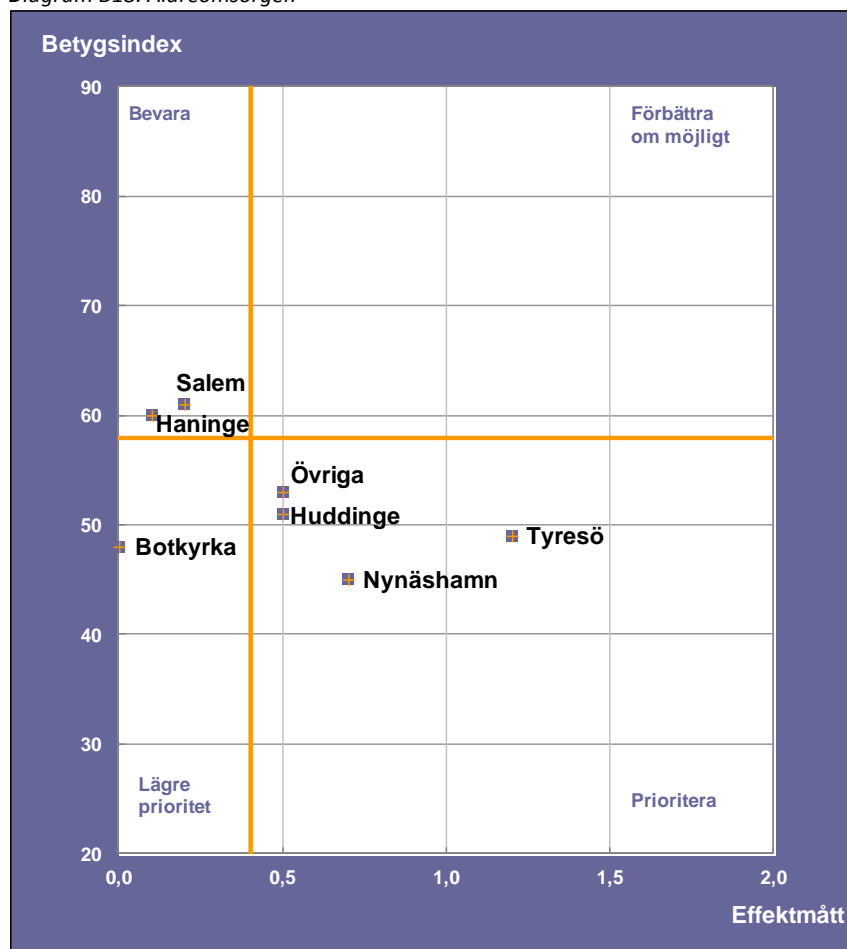
Diagram B17. Gymnasieskolan



Äldreomsorgen

Tre av nätverkskommunerna och även övriga kommuner får låga betygsindex och höga effektmått för *Äldreomsorgen*. Framförallt för Tyresö och Nynäshamn, men även för Huddinge, är det av vikt att förbättra betygen för att öka nöjdheten med kommunens verksamheter. I Salem och Haninge däremot förväntas betyget för *Äldreomsorgen* inte ha någon större påverkan på helhetsbetyget. Botkyrka får ett relativt lågt betygsindex men en förändring av det förväntas inte påverka helhetsbetyget.

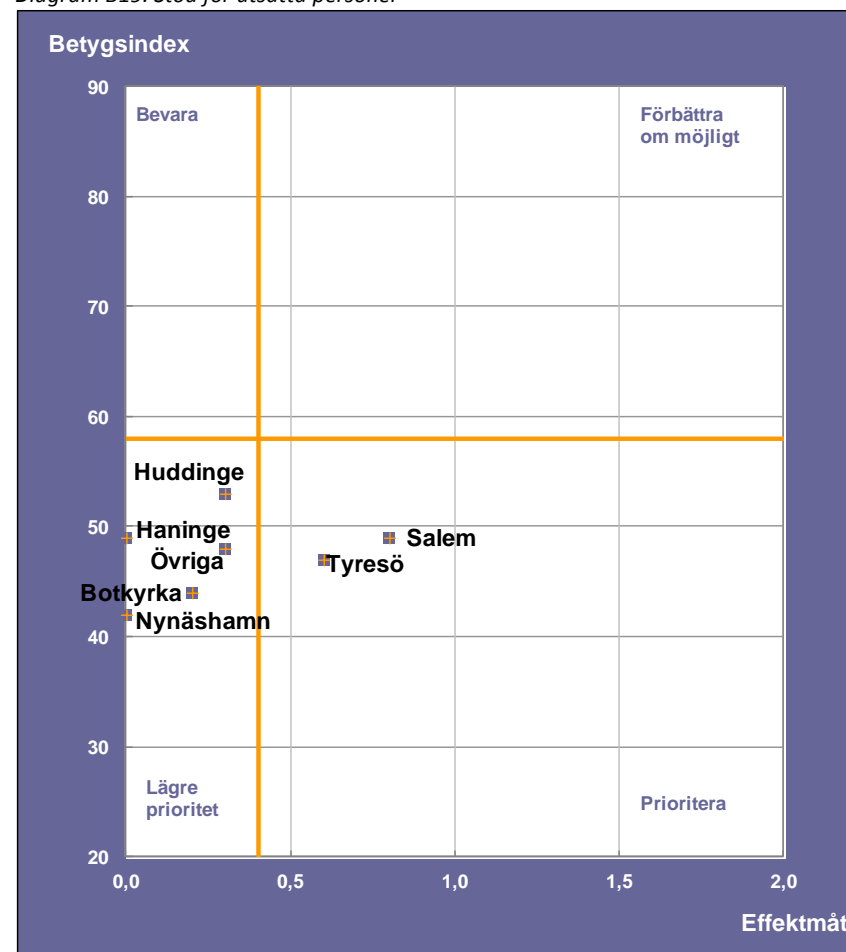
Diagram B18. Äldreomsorgen



Stöd för utsatta personer

Stöd för utsatta personer får i nätverkskommunerna, likväl som för övriga kommuner i genomsnitt, låga betygsindex. Samtliga ligger under medelindex. Huddinge får det högsta betygsindexet och Nynäshamn det lägsta. Endast för Salem och Tyresö förväntas förändring av denna verksamhets betygsindex ha någon större effekt på NMI.

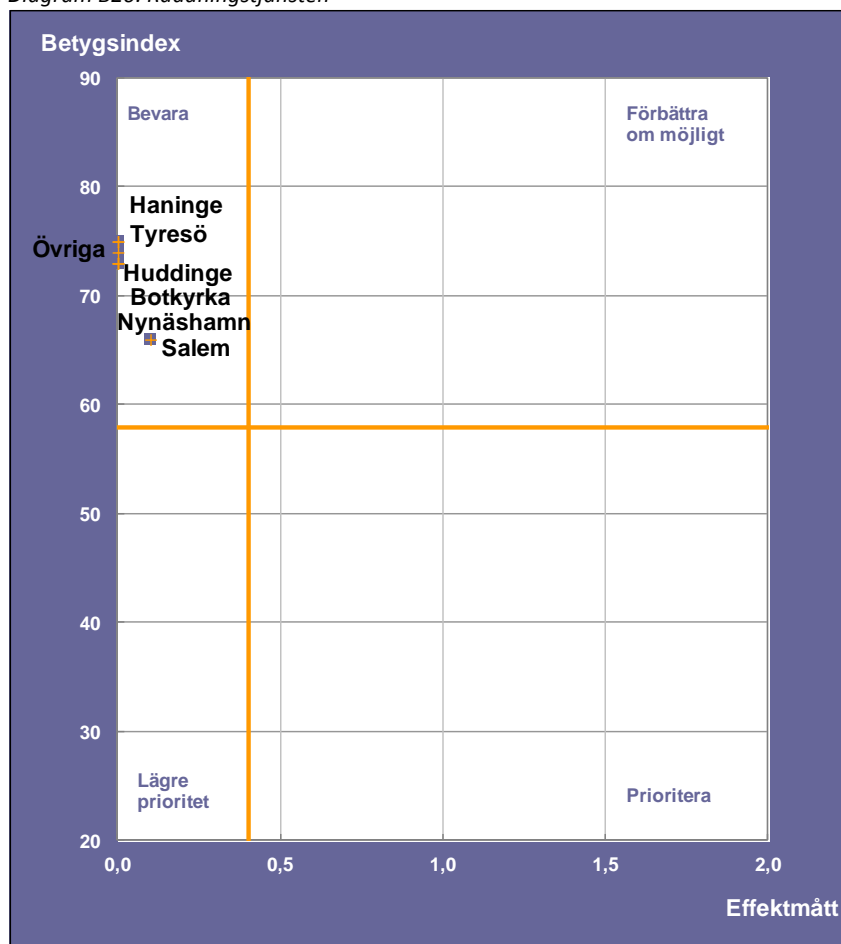
Diagram B19. Stöd för utsatta personer



Räddningstjänsten

Räddningstjänsten är en verksamhet med höga betyg både inom och utanför nätverket, samtliga kommuner återfinns i området *Bevara*. Verksamhetens betyg har således ingen stor påverkan på helhetsbetyget NMI, vare sig för nätverkets kommuner eller övriga. Huddinge, Botkyrka och Nynäshamn får exakt lika betyg och effektmått.

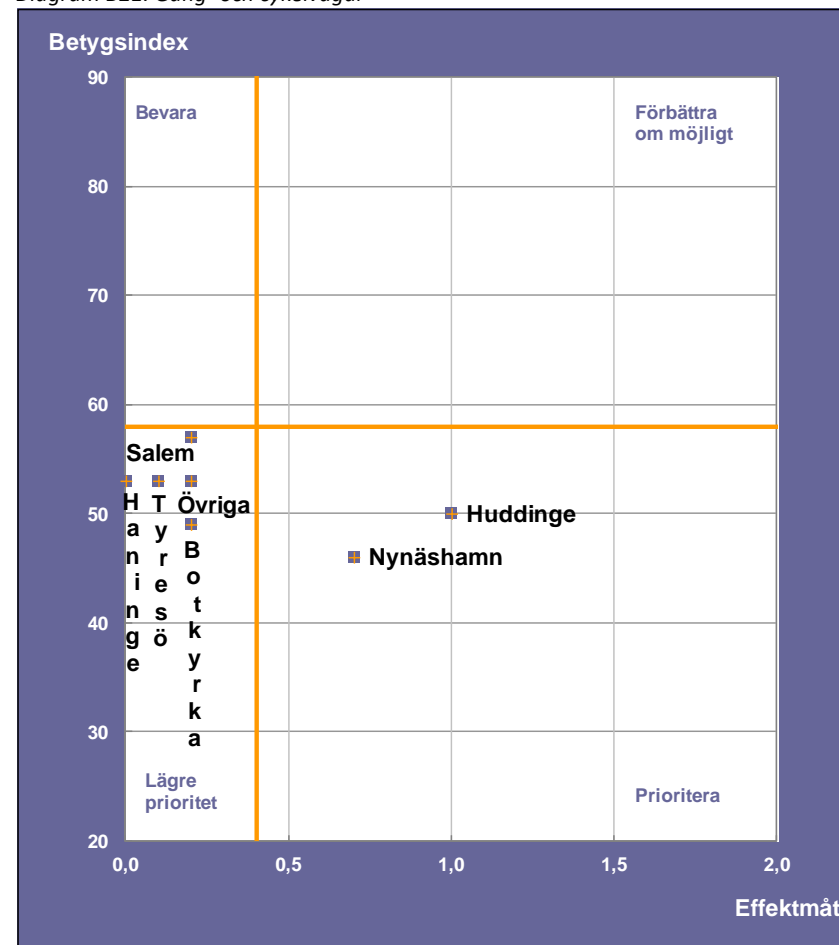
Diagram B20. Räddningstjänsten



Gång- och cykelvägar

Till skillnad från *Räddningstjänsten* får verksamheten *Gång- och cykelvägar* betygsindex lägre än medelindex, för samtliga kommuner. I Huddinge och Nynäshamn har verksamheten större påverkan på helhetsbetyget än i övriga kommuner, både inom och utanför nätverket.

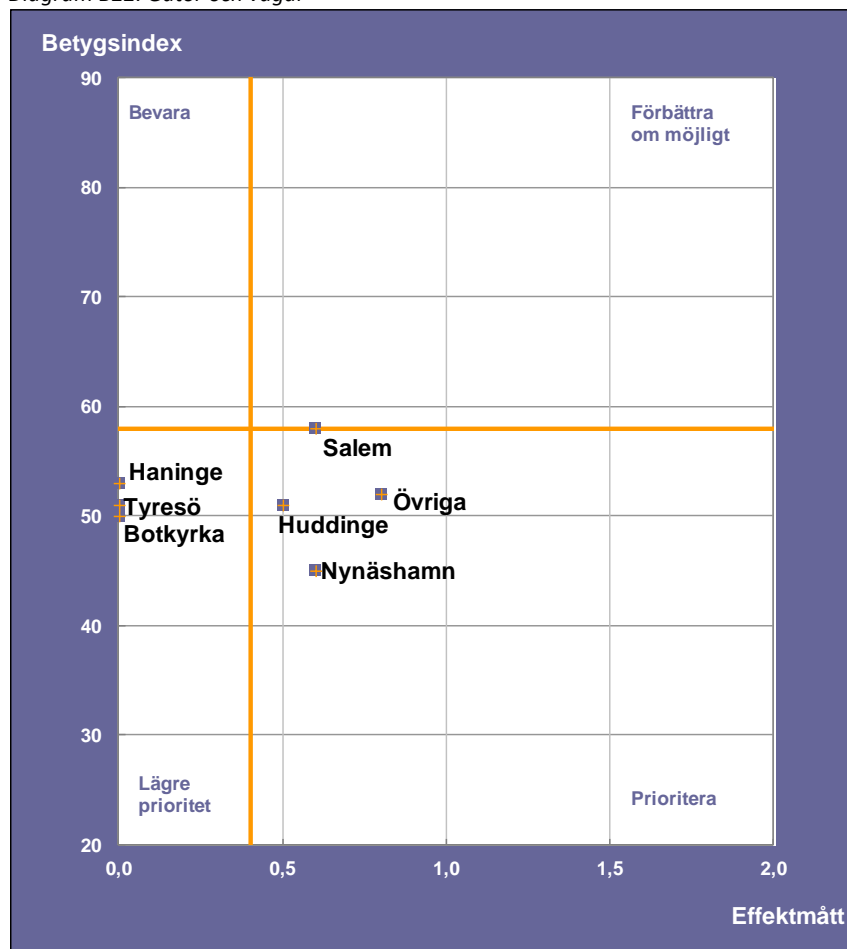
Diagram B21. Gång- och cykelvägar



Gator och vägar

För hälften av nätverkskommunerna, Nynäshamn, Salem och Huddinge, är *Gator och vägar* en verksamhet som har relativt stor påverkan på kommunens helhetsbetyg NMI. För övriga tre nätverkskommuner förväntas inte betyget för denna verksamhet påverka helhetsbetyget. Samtliga kommuner, inklusive de utanför nätverket, får betygsindex som är lägre än medelindex.

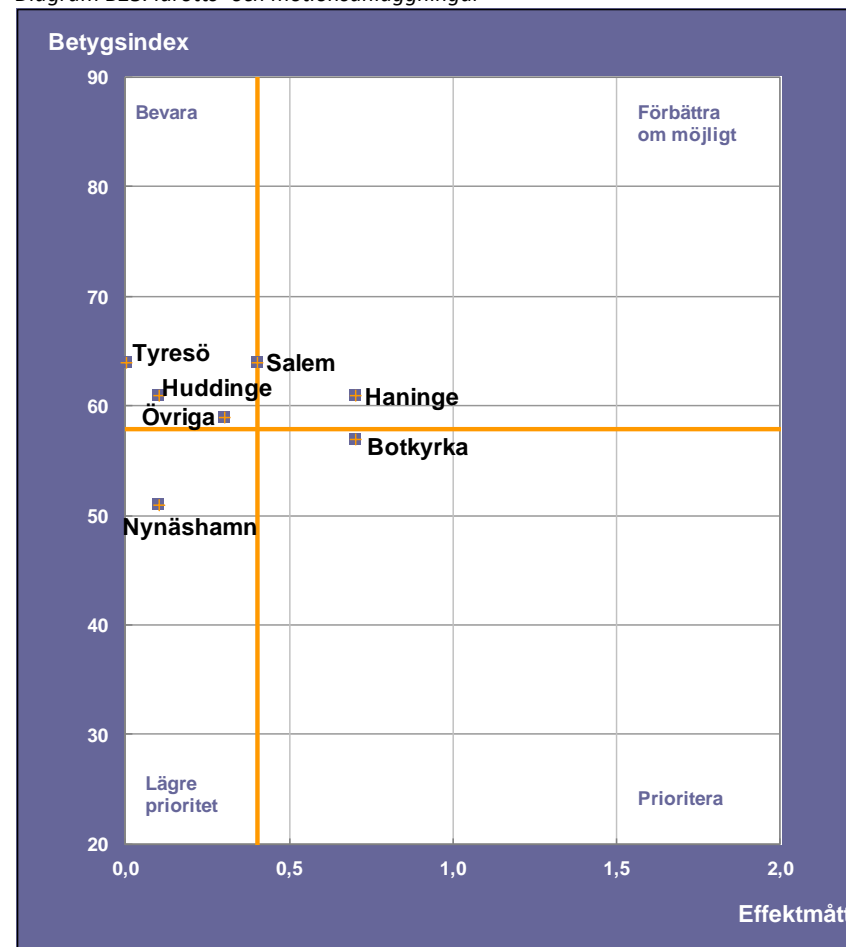
Diagram B22. Gator och vägar



Idrotts- och motionsanläggningar

Framförallt Botkyrka men även Haninge bör öka medborgarnas nöjdhet med kommunens *Idrotts- och motionsanläggningar*. Fyra av sex nätverkskommuner och även övriga kommuner får betygsindex för denna verksamhet som är högre än medelindex för nätverkets kommuner.

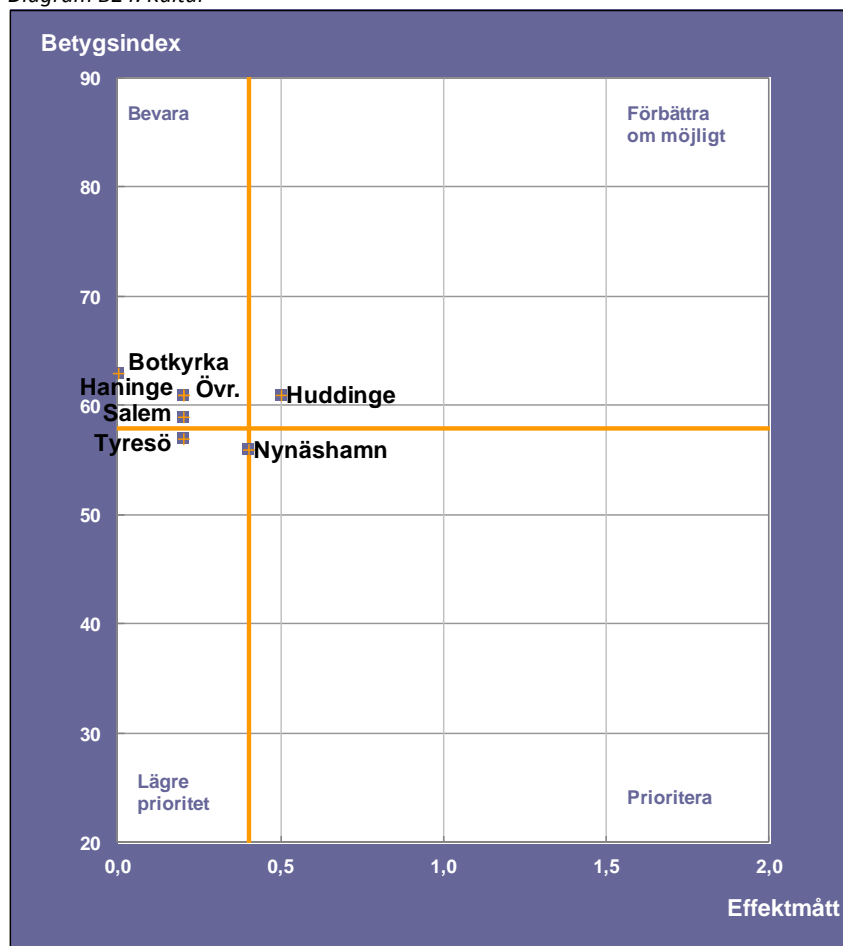
Diagram B23. Idrotts- och motionsanläggningar



Kultur

För *Kultur* är skillnaderna inte så stora mellan kommunerna. Huddinge och Nynäshamn sticker ut något då en förändring av deras betygsindex förväntas ha större effekt på NMI. Nynäshamn är den enda kommunen som hamnar på gränsen till området *Prioritera*.

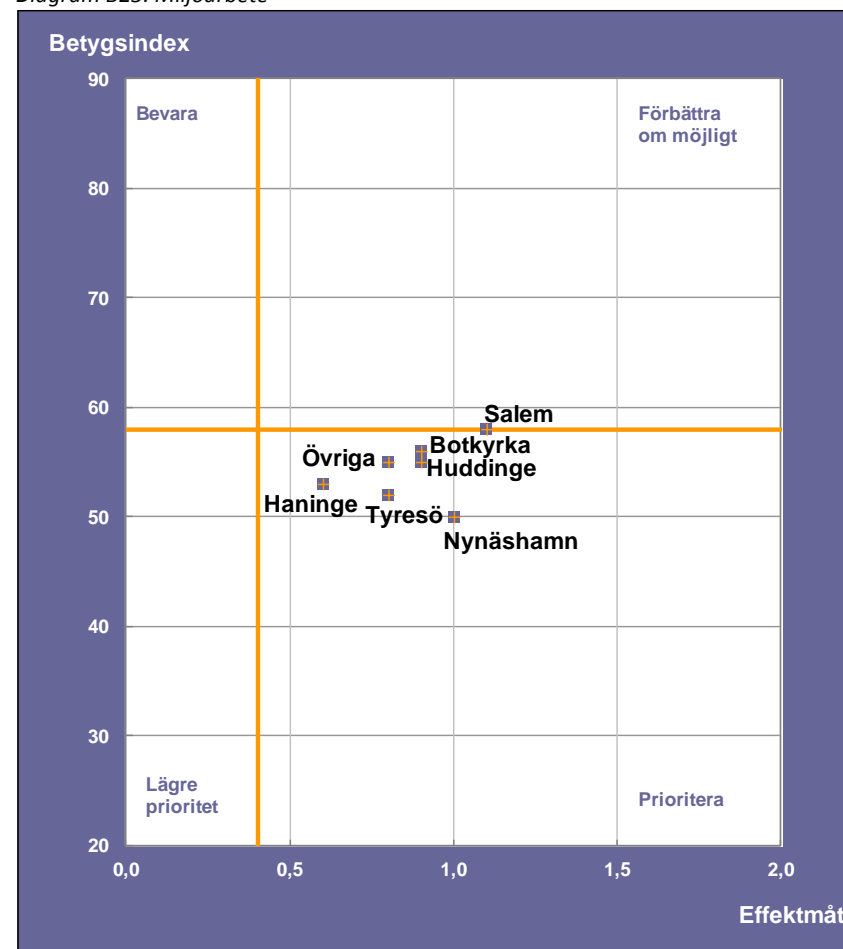
Diagram B24. Kultur



Miljöarbete

Betydligt fler kommuner hamnar i området *Prioritera* för verksamheten *Miljöarbete*, både inom nätverket och i övriga kommuner. Samtliga bör prioritera kommunens *Miljöarbete* i ett förbättringsarbete för att få ett högre helhetsbetyg, även om Salem får högst betygsindex och ligger på gränsen till *Prioritera*.

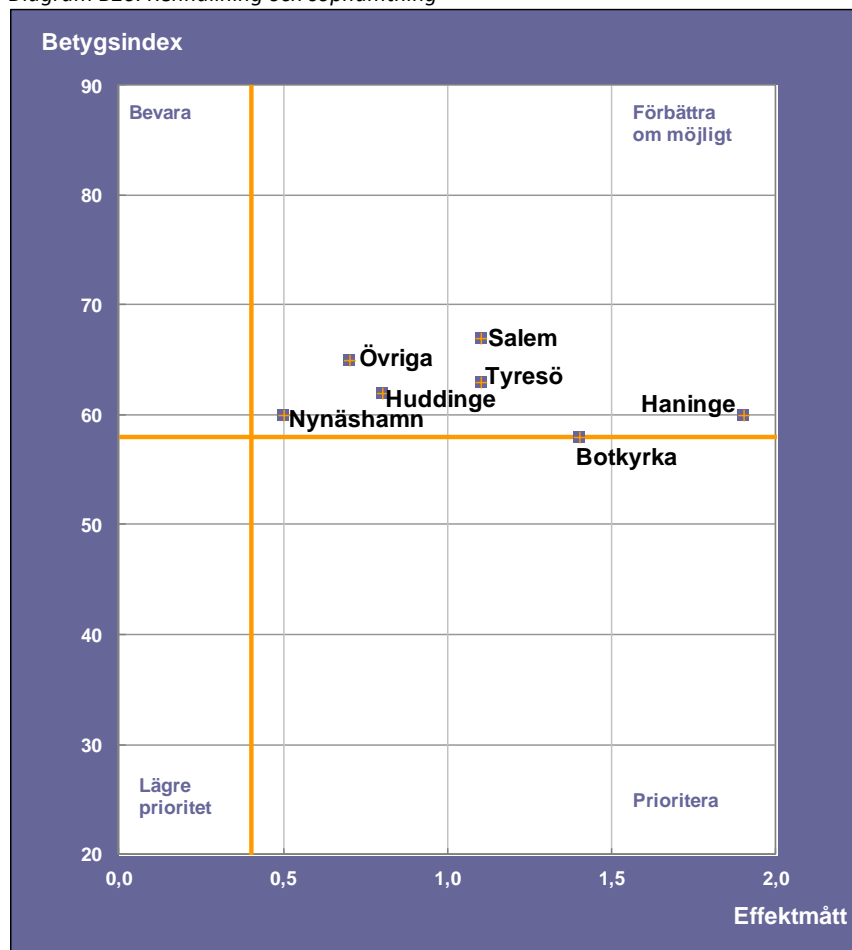
Diagram B25. Miljöarbete



Renhållning och sophämtning

Renhållning och sophämtning är en verksamhet som förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NMI i samtliga kommuner, även om betygen är relativt höga. Trots relativt höga betygsindex bör man öka nöjdheten hos medborgarna, främst i Haninge och Botkyrka.

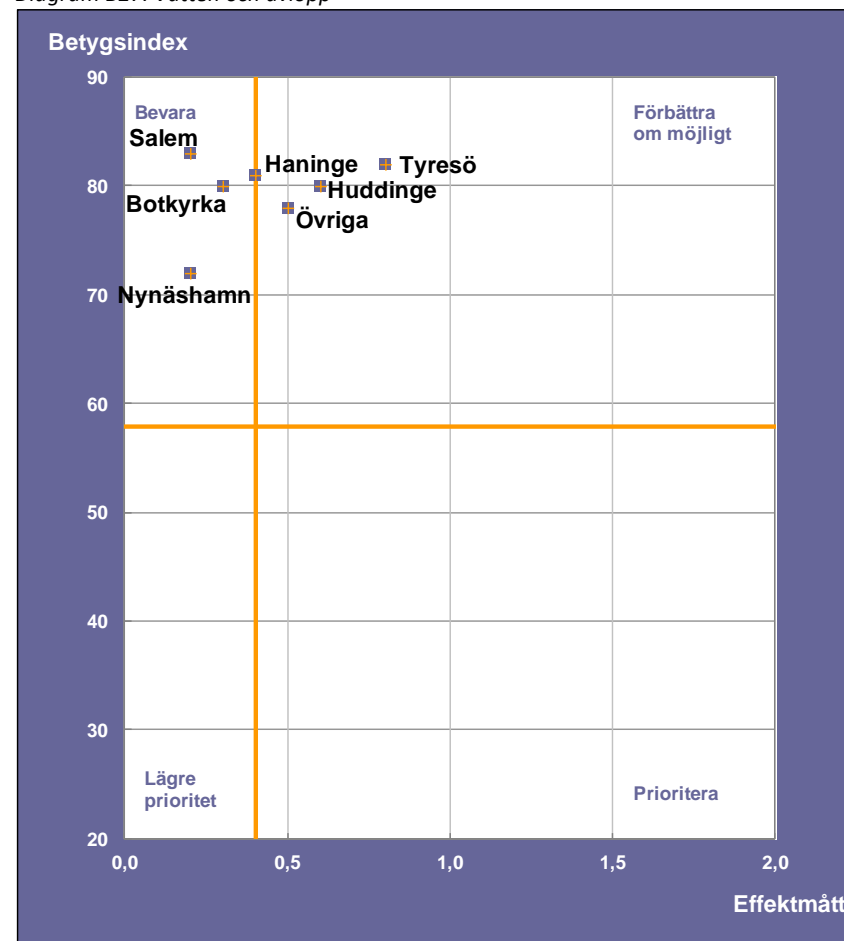
Diagram B26. Renhållning och sophämtning



Vatten och avlopp

För Vatten och avlopp får samtliga av nätverkets kommuner mycket höga betygsindex, detsamma gäller genomsnittet för övriga kommuner. Nynäshamn hamnar något lägre än resterande kommuner. I Salem, Botkyrka och Nynäshamn förväntas dock inte förändringar av betyget för verksamheten påverka helhetsbedömningen, medan det i Tyresö, Huddinge och Haninge har något större påverkan.

Diagram B27. Vatten och avlopp



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

Analysmodell C avser att mäta hur medborgarna i kommunen ser på möjligheterna till inflytande på 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

För alla faktorer i modellen samt för helhetsbetyget NII skiljer sig betygsindexen mellan nätverkskommunerna och genomsnittet för övriga kommuner. Nätverkskommunerna får högre betyg för samtliga, förutom för *Kontakt* som får högre betyg bland övriga kommuner.

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex i nätverkskommunerna och i övriga 131 kommuner. Våren 2013.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Övriga 131 kommuner*
NII	37	41	44	37	49	36	41	39
Kontakt	38	45	49	49	58	42	47	49
Information	52	55	58	52	62	56	56	53
Påverkan	37	40	43	37	50	38	41	39
Förtroende	41	46	49	42	58	43	46	44
ANTAL SVARANDE	359	391	783	468	479	477	2 957	57 021

*hösten 2012 och våren 2013

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

Salem får högst helhetsbetyg, NII, och högst betygsindex för samtliga faktorer. Lägst helhetsbetyg ger medborgarna i Tyresö. Botkyrka får, delvis delat med Nynäshamn, låga betygsindex jämfört med övriga nätverkskommuner.

Nedan redovisas resultaten mer ingående per faktor.

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

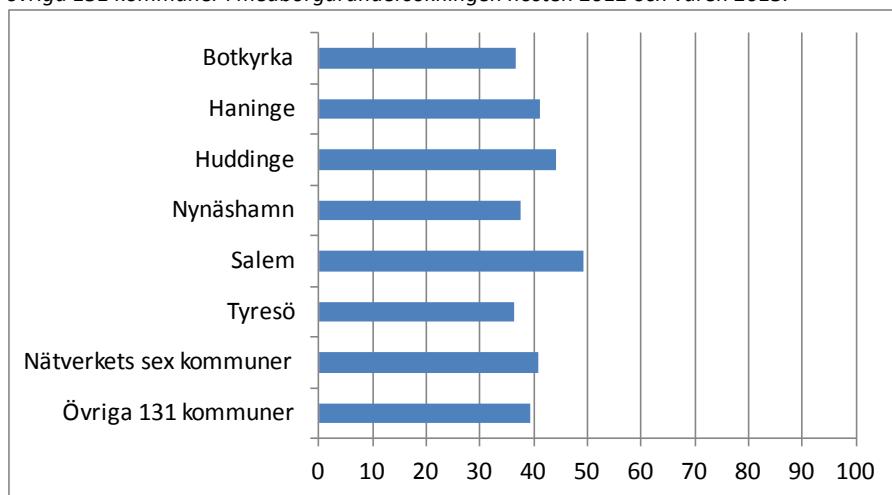


Diagram C3. Information. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

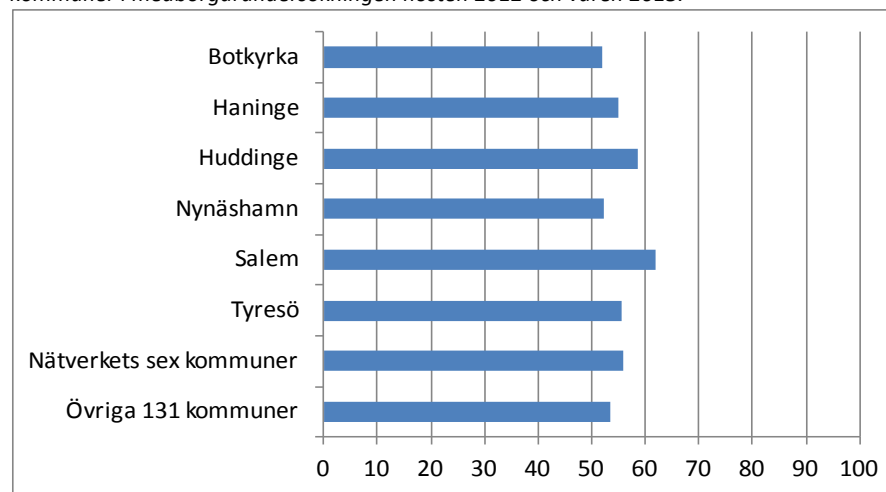


Diagram C2. Kontakt. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

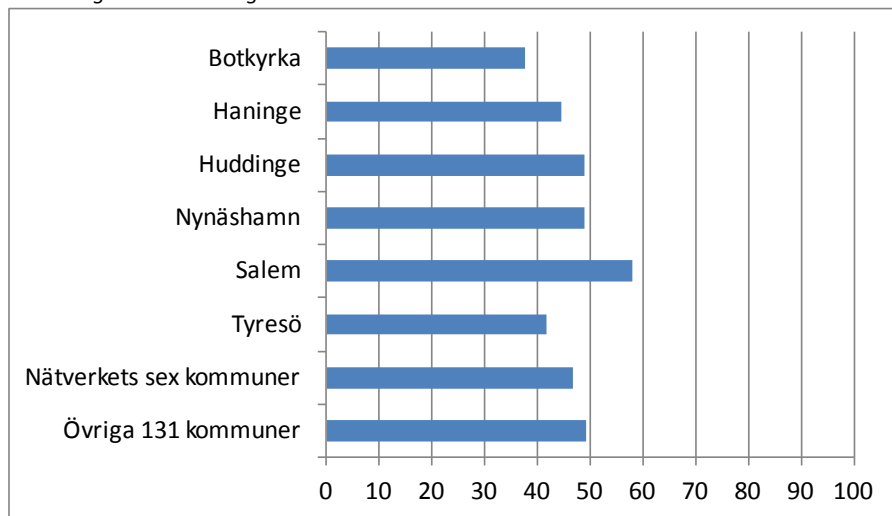


Diagram C4. Påverkan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.

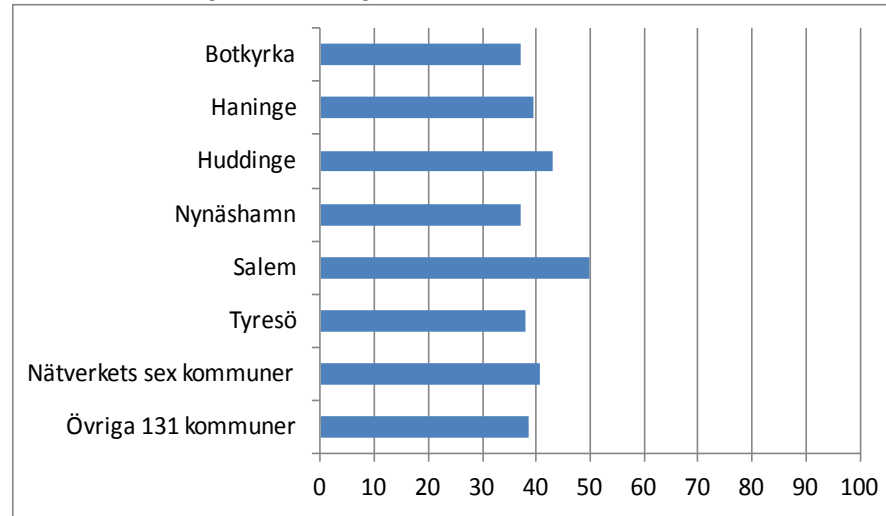
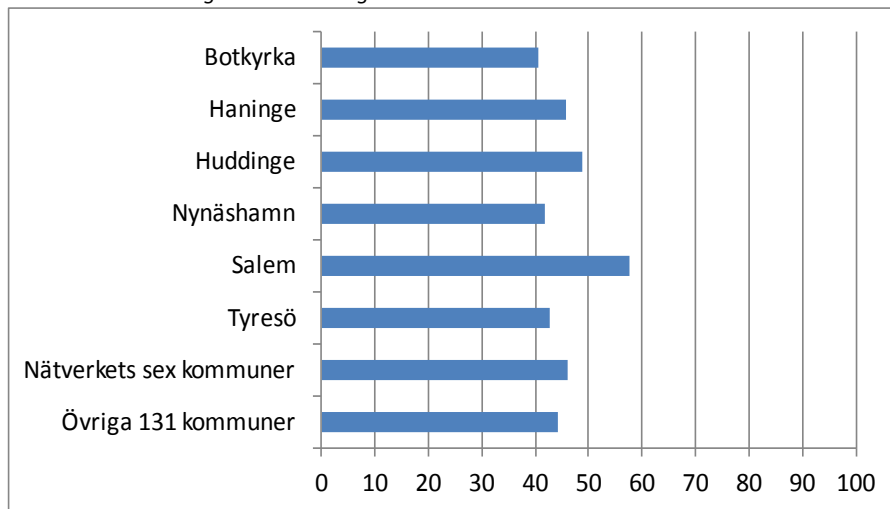


Diagram C5. Förtroende. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 131 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2012 och våren 2013.



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

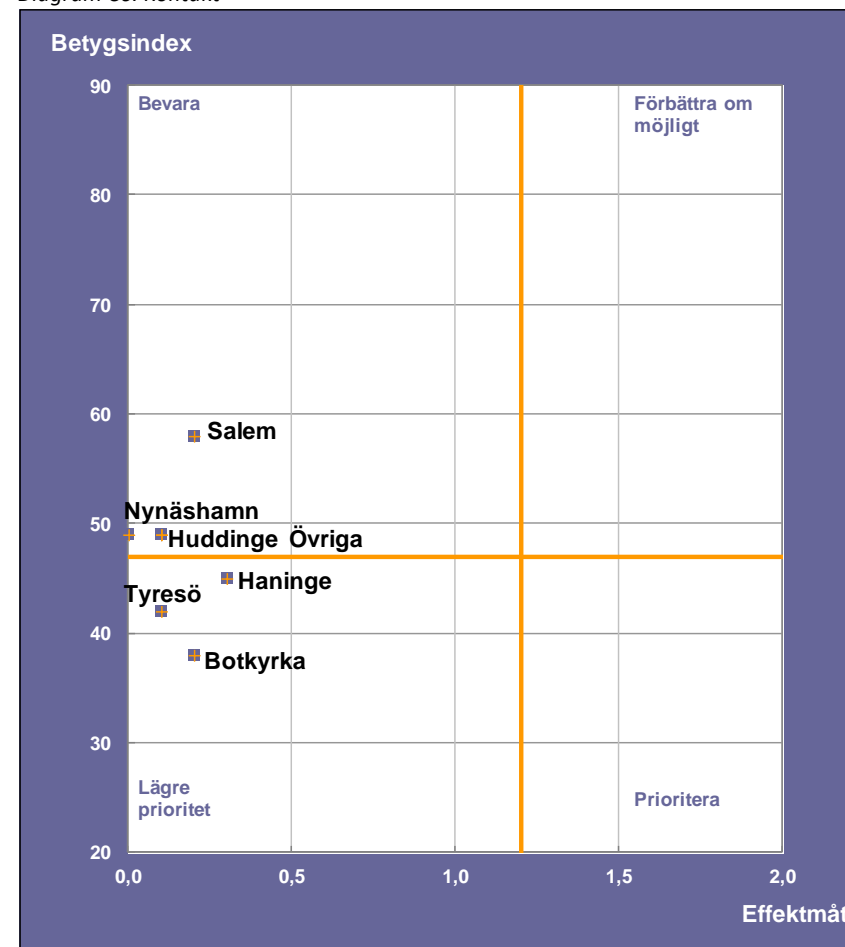
I följande avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från årets medborgarundersökning. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer som ingår i denna del av medborgarundersökningen.

I matriserna går det att utläsa varje kommuns placering liksom hur övriga kommuner i genomsnitt placerar sig. De orangea strecken är nätverkets medelindex och medeleffekt av samtliga faktorer.

Kontakt

För faktorn *Kontakt* hamnar såväl nätverkets kommuner som genomsnittet för övriga kommuner i matrisens vänstra och lägre prioriterade områden. Förändringar av faktorns betygsindex förväntas ha begränsad påverkan på möjligheterna till inflytande på kommunens verksamheter och beslut, NII. Botkyrka, Tyresö och Haninge får lägre betygsindex än nätverkets medelindex.

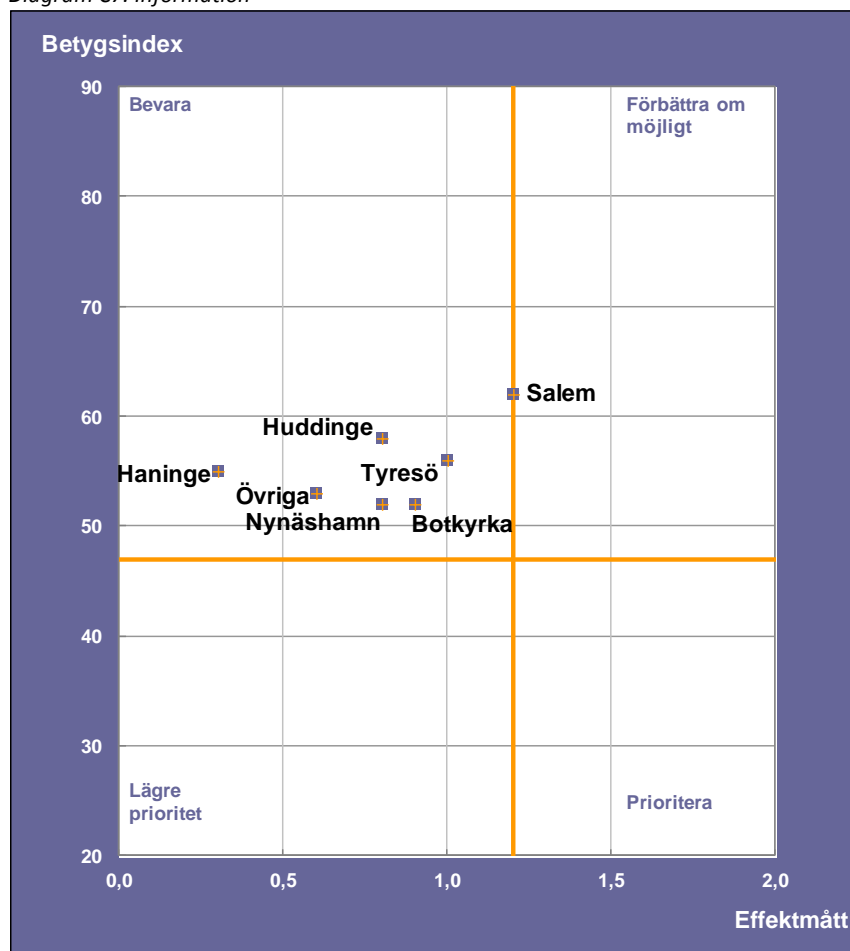
Diagram C6. Kontakt



Information

Faktorn *Information* får genomgående högre betygsindex än medelindex för nätverkskommunerna. Samtliga kommuner hamnar i området *Bevara*, Salem på gränsen till *Förbättra om möjligt*. Den effekt en förändring av de olika betygsindexen förväntas ha på helhetsbetyget varierar mer mellan kommunerna. Faktor behöver dock inte prioriteras eller förbättras, utan snarare bör kommunerna försöka att bibehålla sina relativt höga betygsindex.

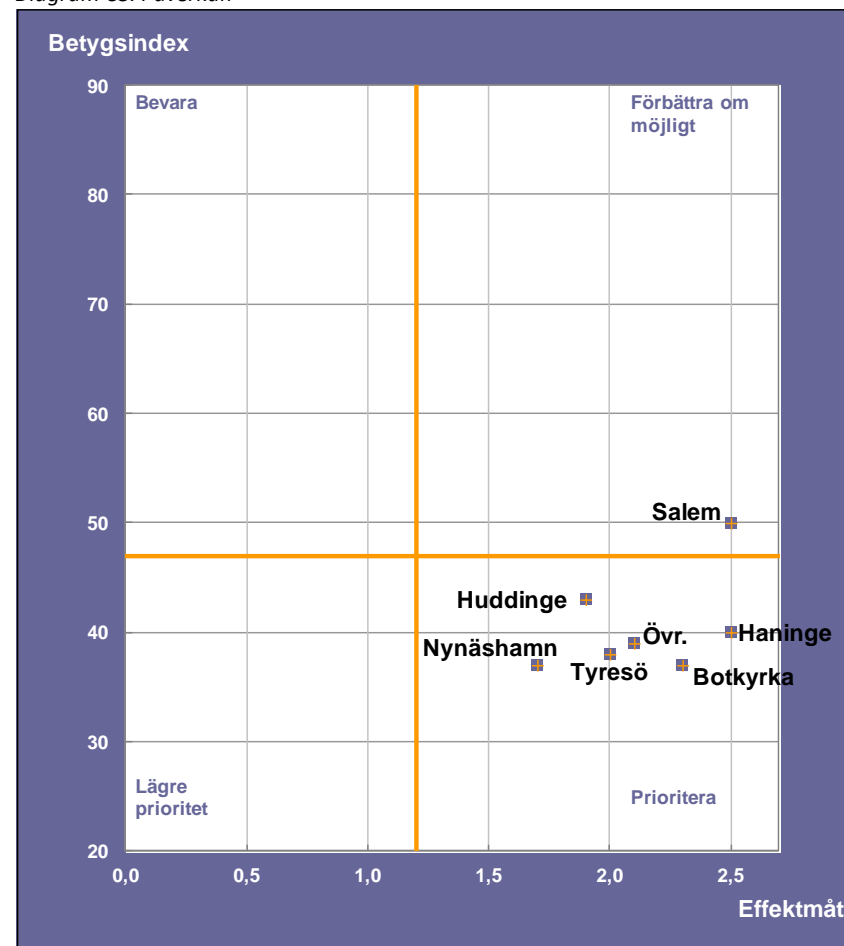
Diagram C7. Information



Påverkan

Påverkan får genomgående höga effektmått och låga betygsindex och kommunerna koncentreras i området *Prioritera*, med undantag för Salem. Faktorn bör således ges hög prioritet i kommunernas förbättringsarbete. Både inom nätverket och för genomsnittet bland övriga kommuner tycks den ha ett starkt samband med möjligheterna till inflytande i kommunens verksamheter och beslut, NII.

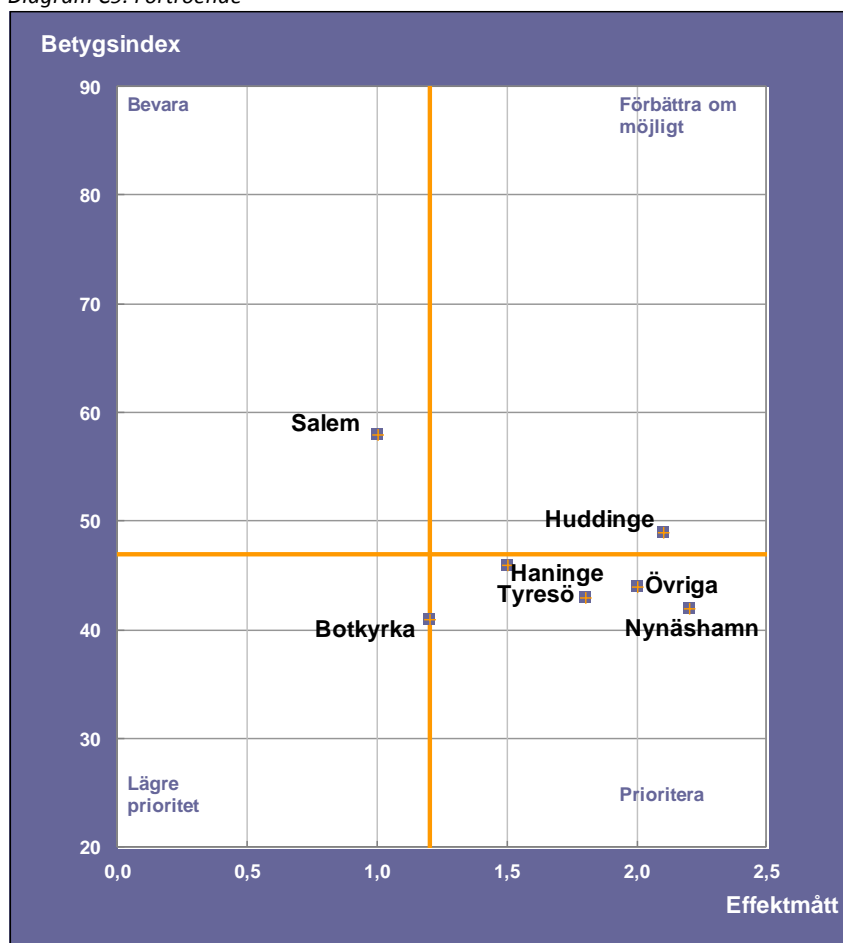
Diagram C8. Påverkan



Förtroende

För tre av nätverkskommunerna liksom för övriga kommuner i genomsnitt, får faktorn *Förtroende* högre effektmått än medeleffekten för nätverkets kommuner. Botkyrka hamnar på gränsen mellan områdena *Prioritera* och *Lägre prioritet*, Huddinge i *Förbättra om möjligt* och Salem får även här betydligt högre betyg än övriga kommuner.

Diagram C9. 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 frågeblanketten i modellbilden för respektive modell. Frågeblanketten 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 får ange var på skalan de

anser att olika omdömen passar 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 NKI och respektive faktor. Bakom effektmåttet ligger inga specifika frågor om hur medborgarna prioriterar olika faktorer. En faktors effektmått anger i vilken utsträckning NKI (i denna undersökning NRI, NMI och NII), förväntas förändras vid en förändring av faktorns betygsindex med fem enheter. Om en faktor till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att NKI (helhetsbetyget) förväntas öka med en enhet om faktorns betygsindex ökar med fem enheter. Sjunker däremot faktorns betygsindex med fem enheter förväntas NKI på motsvarande sätt minska med en 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.

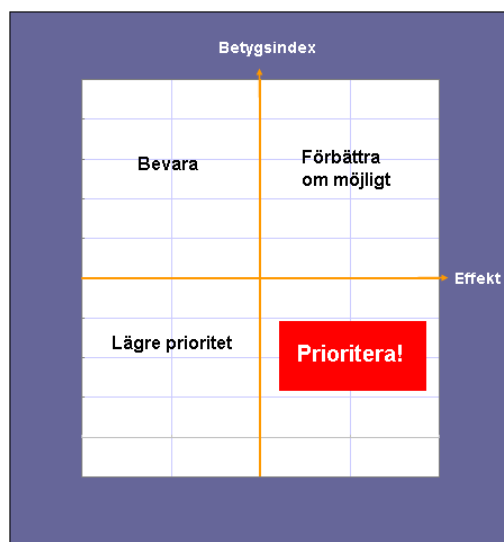
Vad kan ligga bakom att en faktor med lågt betygsindex får ett lågt effektmått? Svaret är att det beror på att medborgarnas betygsättning av den faktorn har ett lågt samband med hur de som grupp satt sina helhetsbetyg. Medborgarnas sammanlagda svarsmönster, vad gäller sambandet mellan deras helhetsbetyg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

T.ex. i undersökningens frågeblock A, om kommunen som en plats att bo och leva på, ingår faktorn *Arbetsmöjligheter*. Även om faktorn *Arbetsmöjligheter* fått ett lågt betyg av medborgarna i kommunen kan faktorn samtidigt få ett lågt effektmått, alltså ha ett lågt samband med helhetsbetyget Nöjd-Region-Index (NRI).

Detta kan t.ex. förklaras av att majoriteten av de svarande inte är personligen drabbade av arbetslöshet och att de kanske just därför fäster större avseende vid andra faktorer när de avger sitt helhetsbetyg NRI. Sambandet (dvs. 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 ett lågt betyg åt *Arbetsmöjligheter*.

Prioriteringsmatris

För att på ett enkelt sätt åskådliggöra resultaten placeras faktorerna in i ett fyrfältsdiagram, en så kallad prioriteringsmatris. De fyra fälten i prioriteringsmatrisen, kvadranterna, skapas av medelindex och medel-effekt för de faktorer som ingår i modellen. Kvadranterna utgör fyra områden med olika prioriteringsgrad 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 NMI.

För att förbättra NMI bör man främst prioritera faktorer som ligger långt ner till höger i matrisen (*Prioritera*), dvs. 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 den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen (*Lägre prioritet*) kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha lägre effekt på NMI. I kvadranten högst upp 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 den prioriterade kvadranten.

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, t.ex. 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.

Det partiella bortfallet, dvs. 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 (i denna undersökning NRI, NMI och NII). Förklaringsgraden (R^2) kan variera mellan 0 och 1.

För Nöjd-Region-Index (NRI) blev förklaringsgraden för de deltagande kommunerna cirka 0,58 vilket innebär att modellens sju faktorer förklarar 58 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 de deltagande kommunerna cirka 0,66 vilket innebär att modellens tretton faktorer (verksamheter) förklarar 66 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunens verksamheter.

Förklaringsgraden för Nöjd-Inflytande-Index (NII) blev för de deltagande kommunerna cirka 0,75 vilket innebär att modellen med fyra faktorer förklarar 75 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 strukturekvationsmodell med latent variabler. Skattandet 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 med syfte att ta fram sammanfattande mått på hur stor del av medborgarna som är nöjda eller missnöjda med sin kommun. Modellanalyserna syftar till att ge en helhetsbild som pekar ut vilka områden eller delar som har särskilt stor betydelse för en förbättring av de helhetsbetyg som medborgarna ger sin kommun.

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 500 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 1 000 personer.

Metod

Undersökningen har genomförts som en kombinerad post- och webbenkät med tre skriftliga påminnelser varav de två sista innehöll ny frågeblankett och nytt svarskuvert.

Mätperiod

Datainsamlingen inleddes med utskick från SCB den 15 mars och avslutades den 8 maj.

Svarsandel

Den sammanlagda svarsandelen för de 69 kommunerna som deltog i vårens undersökning uppgår till 49 procent av nettourvalet (dvs. urvalet minus övertäckning). För nätverkets samtliga kommuner varierar andelen svarande mellan 37 och 48 procent.

Tabell D. Urval och andel svarande per kommun.

Kommun	Bruttourval	Övertäckning	Nettourval	Svarande Antal	Svarande Andel (%)
Botkyrka kommun	1 000	20	980	359	37%
Haninge kommun	1 000	10	990	391	39%
Huddinge kommun	2 000	35	1 965	783	40%
Nynäshamns kommun	1 000	12	988	468	47%
Salems kommun	1 000	11	989	479	48%
Tyresö kommun	1 000	7	993	477	48%