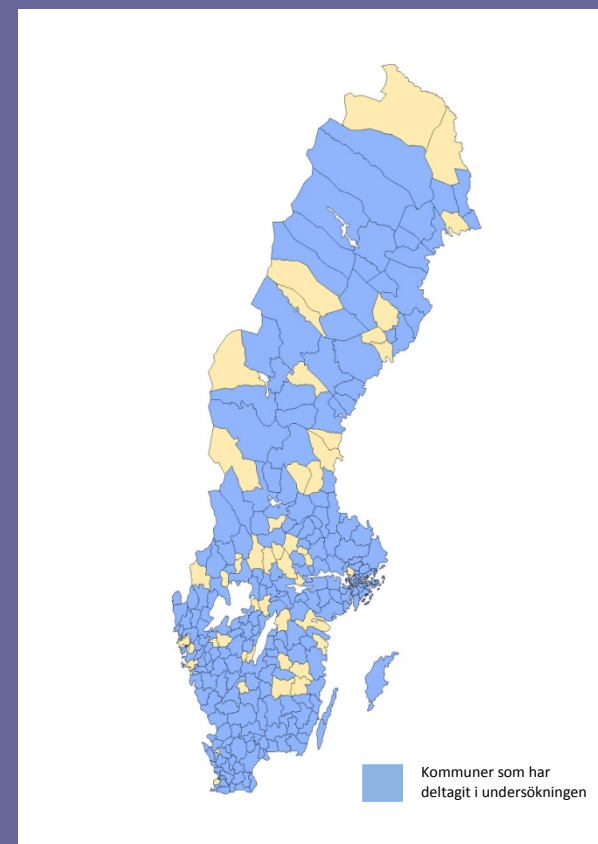


SCB:s Medborgarundersökning – Våren 2011

Specialanalys av Botkyrka, Haninge,
Huddinge, Nykvarn, Nynäshamn,
Salem och Tyresö kommuner



Innehållsförteckning

Analysrapport

SCB:s Medborgarundersökning våren 2011	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 2011

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

Sammanlagt deltog 65 kommuner i undersökningen våren 2011. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 242 av landets kommuner deltagit och 178 av dessa har deltagit mer än en gång. Kommunernas resultat är tillgängliga via [www.scb.se/medborgarundersökningen](http://www.scb.se/medborgarundersokningen).

Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning med ett urval på 1 000 personer i åldrarna 18–84 år för de flesta deltagande kommunerna. I mindre kommuner gjordes ett urval på 500 personer.

Denna rapport är en specialanalys för kommunerna inom ett nätverk bestående av kommunerna Botkyrka, Haninge, Huddinge, Tyresö, Nynäshamn, Salem (i denna rapport benämnd *nätverket*) samt Nykvarn. För Nykvarns del kommer jämförelser inte vara möjlig för flertalet av de frågeområden som finns med i det frågeformulär som används i vårens undersökning. Detta med anledning till den revidering av frågeformuläret som gjordes till undersökningen hösten 2010. Nykvarns kommun deltog senast i undersökningen våren 2010. Svaren från Nykvarns kommun har därför inte kunnat vara med i den modellanalys som gjorts för nätverket, vilket medför att kommunens resultat inte finns med i resultaten för nätverket som redovisas i denna rapport.

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 122 kommuner som deltog i undersökningen hösten 2010 och våren 2011.

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 hos kommunens medborgare.

- Helhetsbetyget mäts med tre specifika frågor.
- Varje faktor mäts i regel med ett antal frågor.
- Frågorna besvaras på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.
- De övergripande resultaten i undersökningen redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100.
- Ju högre värdet är, desto bättre betyg har kommunens medborgare gett sin kommun.

Tre olika delar med var sitt 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.

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

NRI för nätverket är inte skilt från genomsnittet för övriga kommuner. För indexet *Rekommendation* samt för faktorerna *Arbetsmöjligheter*, *Utbildningsmöjligheter*, *Kommunikationer*, *Fritidsmöjligheter* samt *Trygghet* är nätverkets betygsindex högre än genomsnittet för övriga kommuner. Betygsindexen för faktorerna *Bostäder* och *Kommersiellt utbud* är inte skilt från genomsnittet för övriga kommuner.

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI) och faktorernas betygsindex i nätverkskommunerna och i övriga 122 kommuner. Våren 2011.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Nykvarn	Övriga 122 kommuner
NRI	52	59	60	58	69	69	61	68	60
Rekommendation	52	65	66	63	76	78	67	74	65
Arbetsmöjligheter	45	47	60	38	53	54	50	.	47
Utbildningsmöjligheter	60	60	72	44	64	63	60	.	58
Bostäder	54	56	59	58	64	63	59	.	59
Kommunikationer	67	67	67	53	71	67	65	.	58
Kommersiellt utbud	55	65	60	53	59	62	59	.	60
Fritidsmöjligheter	60	61	60	56	60	65	60	.	58
Trygghet	46	51	54	57	66	60	56	.	60
ANTAL SVARANDE	422	442	416	510	509	479	2 778	268	54 456

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

Inom nätverket har Salem, Tyresö samt Nykvarn fått tydligt högre betygsindex för *NRI* och för *Rekommendation*. För faktorerna *Arbetsmöjligheter* och *Utbildningsmöjligheterna* har Huddinge fått högst betygsindex inom nätverket.

Medborgarna i Tyresö och i Salem har gett högt betyg åt *Bostäder* medan medborgarna i Salem är mer nöjda med *Tryggheten*.

I Nynäshamn är man mer missnöjd med *Arbetsmöjligheter*, *Utbildningsmöjligheter* och *Kommunikationer* än i övriga nätverkskommuner.

För faktorn *Fritidsmöjligheter* skiljer sig betygsättningen inte märkbart mellan nätverkets kommuner, bortsett från Nynäshamn.

I Botkyrka är man mer missnöjd med *Tryggheten*, än i övriga kommuner.

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

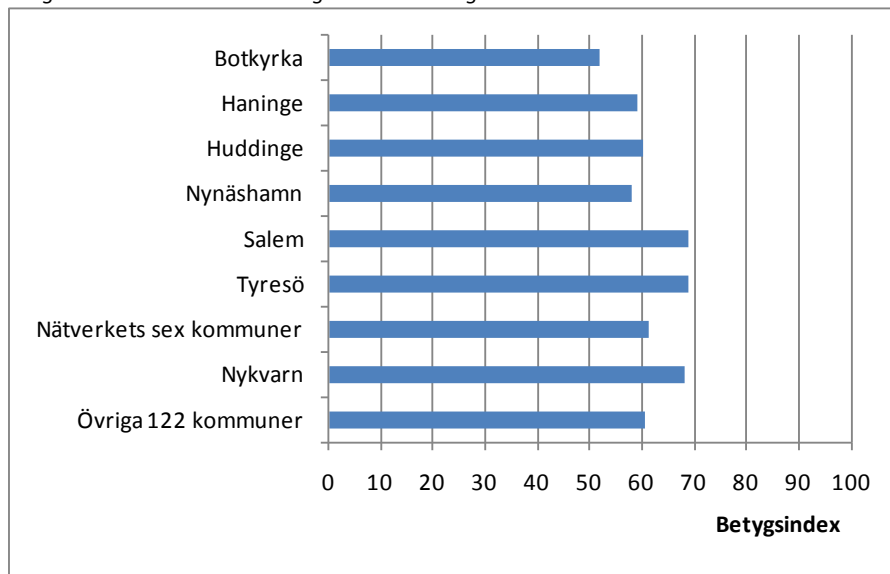


Diagram A3. Arbetsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

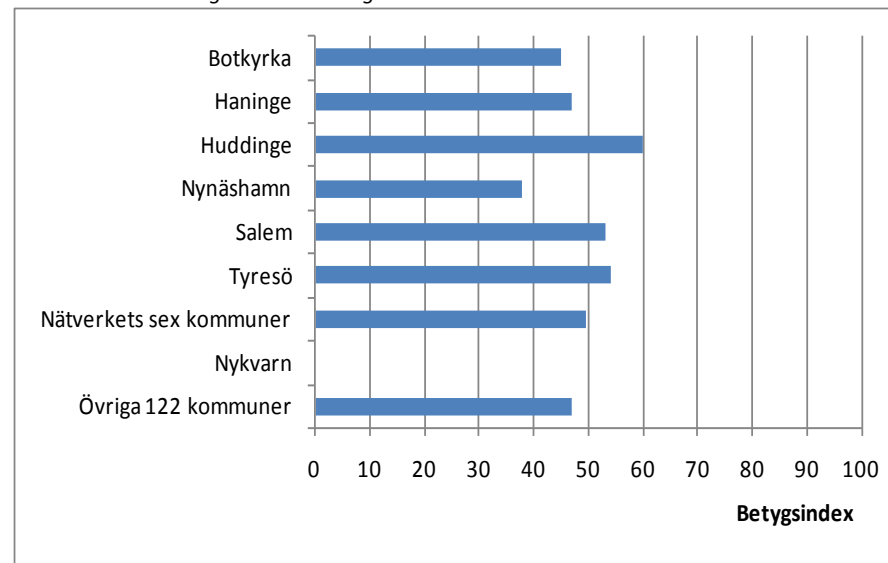


Diagram A2. Rekommendation. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

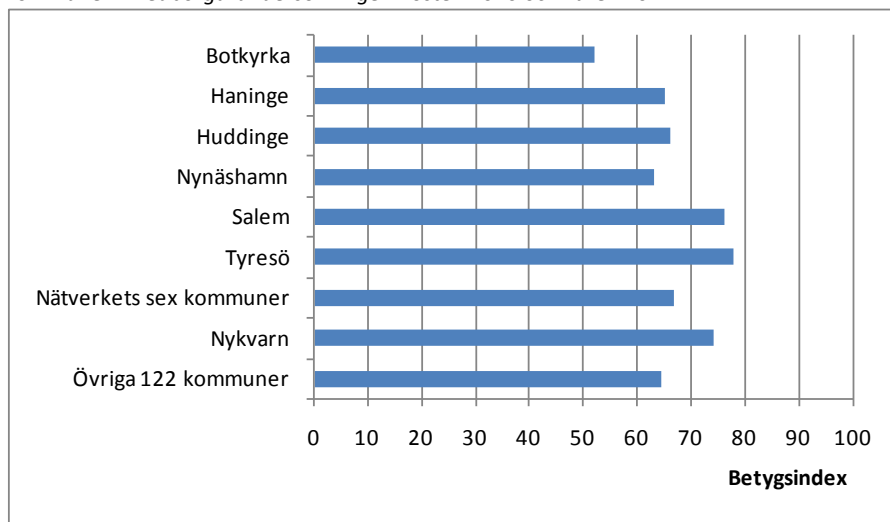


Diagram A4. Utbildningsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

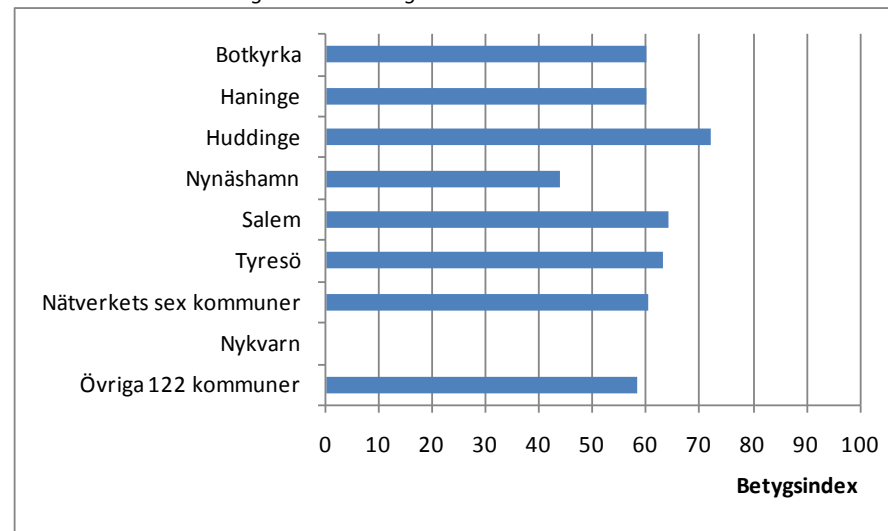


Diagram A5. Bostäder. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

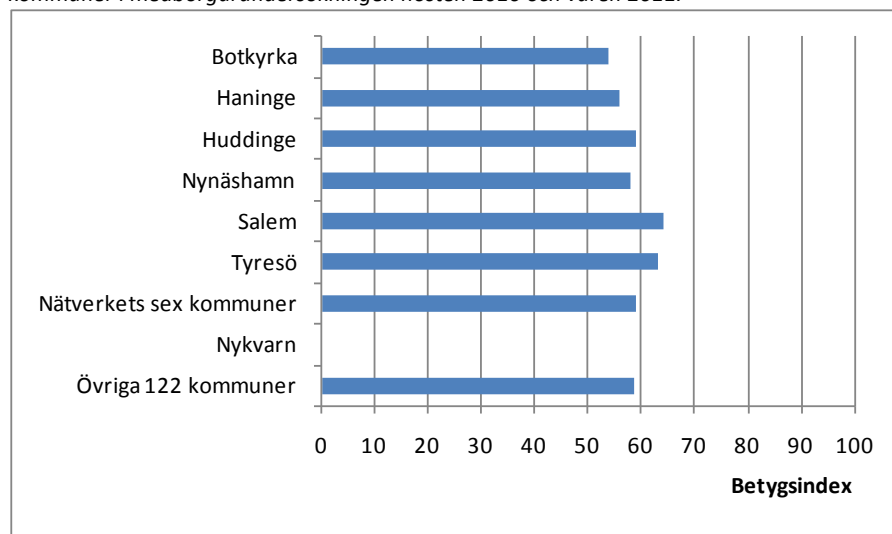


Diagram A7. Kommersiellt utbud. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

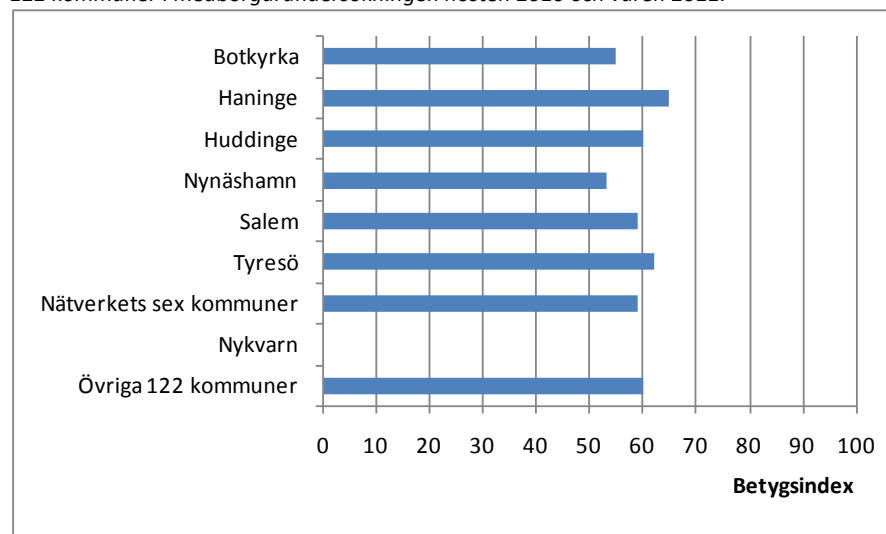


Diagram A6. Kommunikationer. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

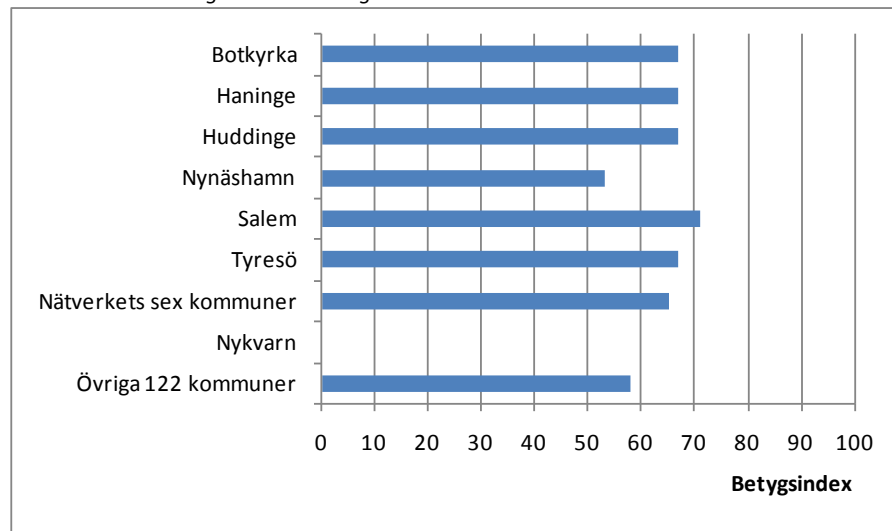


Diagram A8. Fritidsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

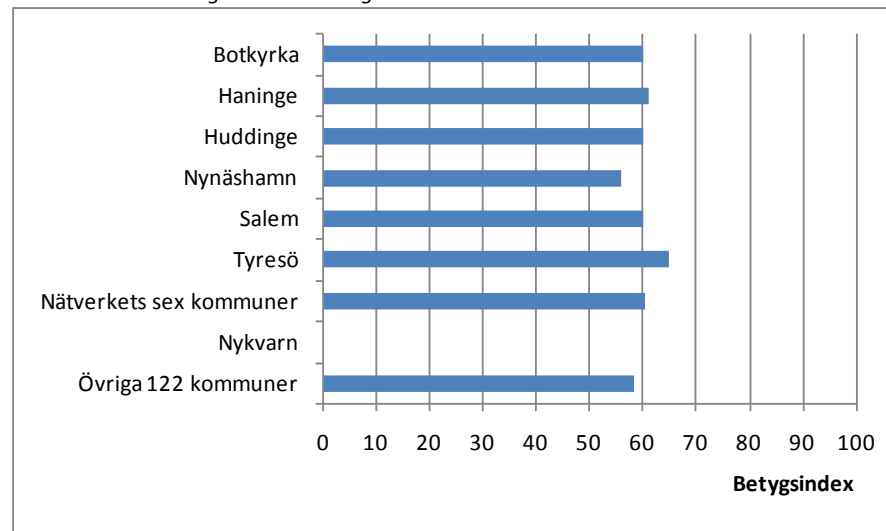
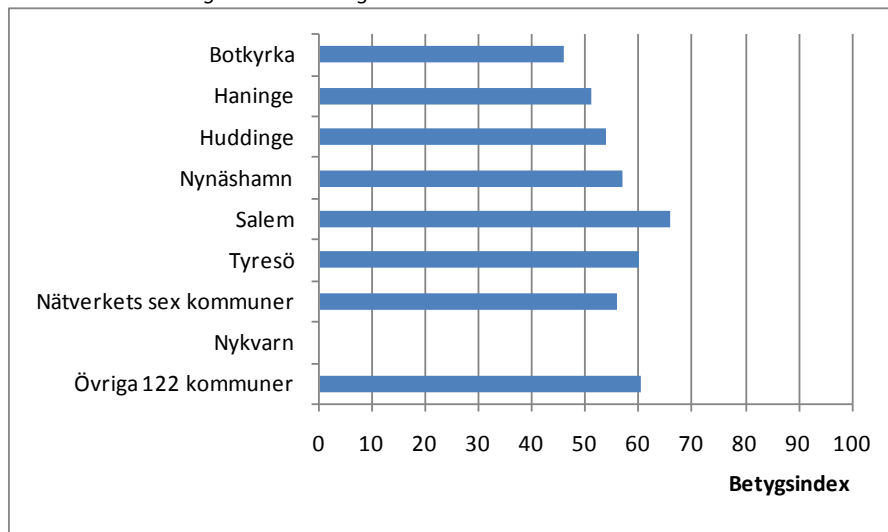


Diagram A9. Trygghet. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

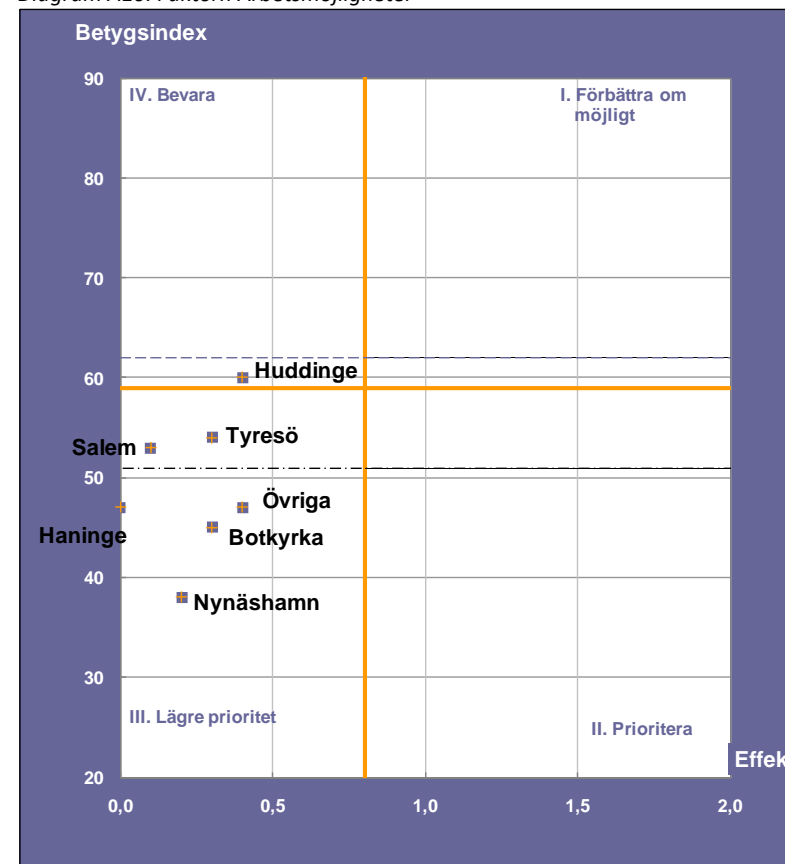
I detta avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från årets medborgarundersökning. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer som ingår i denna del av medborgarundersökningen.

I dessa matriser går det att utläsa varje kommuns placering liksom hur genomsnittet för övriga kommuner placerar sig. De orangea strecken är nätverkets medelindex och medeleffekt och de streckade linjerna är högsta respektive lägsta medelindex för nätverkskommunerna. Nykvarn kommuns resultat finns inte med i diagrammen, eftersom kommunen inte kunnat vara med i den modellanalys som gjorts pga. den revidering av frågeblanketten som gjorts

Arbetsmöjligheter

Samtliga nätverkskommuner utom Huddinge hamnar i området lägre prioritet. Förändringar av faktorn *Arbetsmöjligheter* är av mindre betydelse för en förbättring av helhetsbetyget NRI, det gäller speciellt för Haninge kommun.

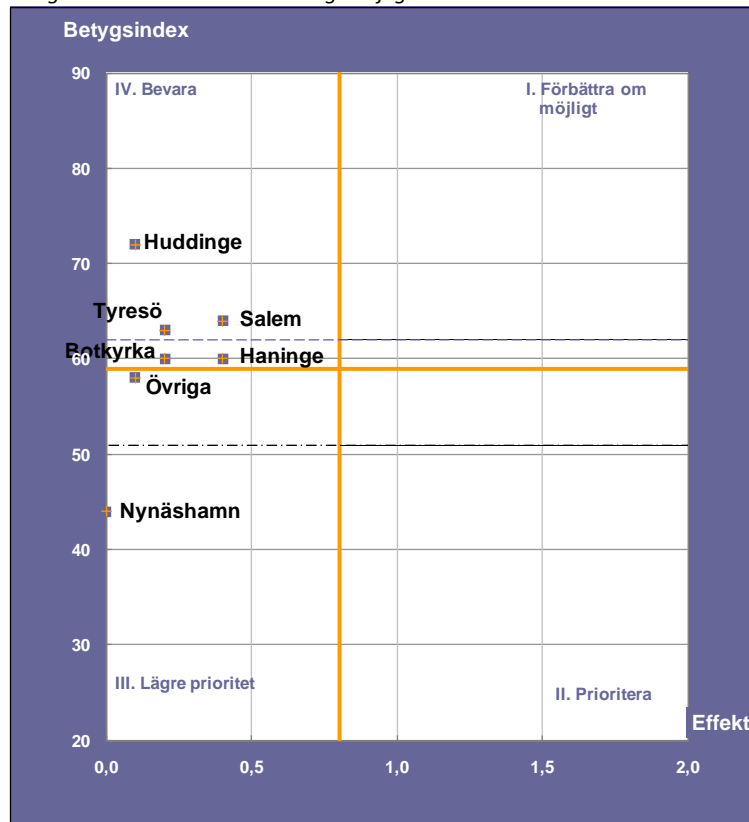
Diagram A10. Faktorn Arbetsmöjligheter



Utbildningsmöjligheter

Effektmåttet för *Utbildningsmöjligheter* är lågt för samtliga nätverkskommuner. I fem av sex kommuner är betygsindexen höga 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). Nynäshamn skiljer sig i sin placering jämfört med övriga nätverkskommuner.

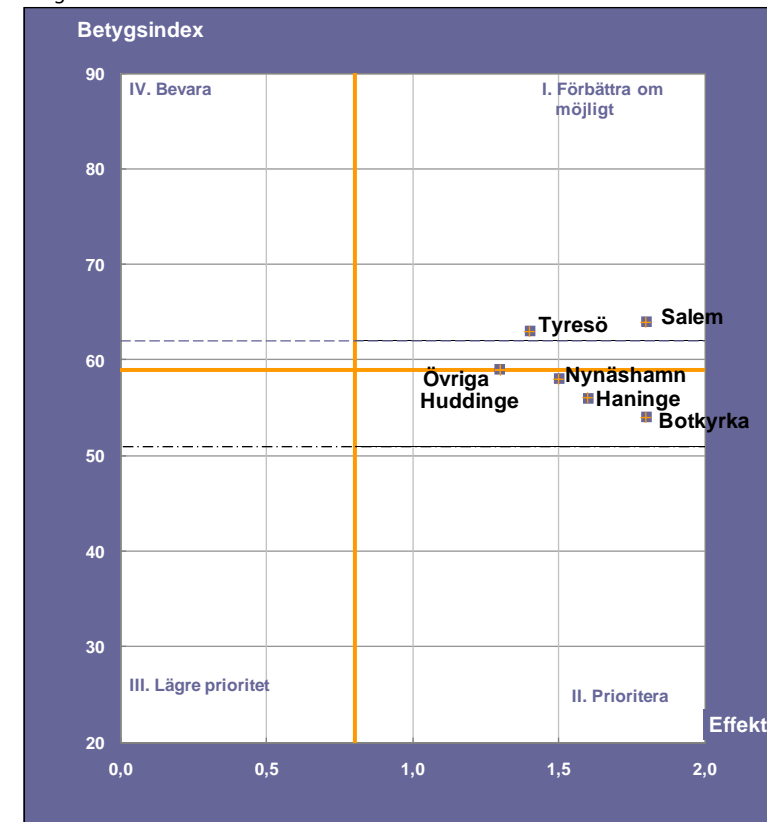
Diagram A11. Faktorn Utbildningsmöjligheter



Bostäder

Faktorn *Bostäder* får genomgående ett betyg, såväl i nätverkskommunerna som i genomsnitt bland övriga kommuner, som ligger kring medel. *Bostäder* är en faktor som har starkt samband med medborgarnas helhetsbedömning av kommunen. Faktorn har för alla nätverkskommuner hamnat antingen i den del som innebär att faktorn bör prioriteras eller förbättras om möjligt.

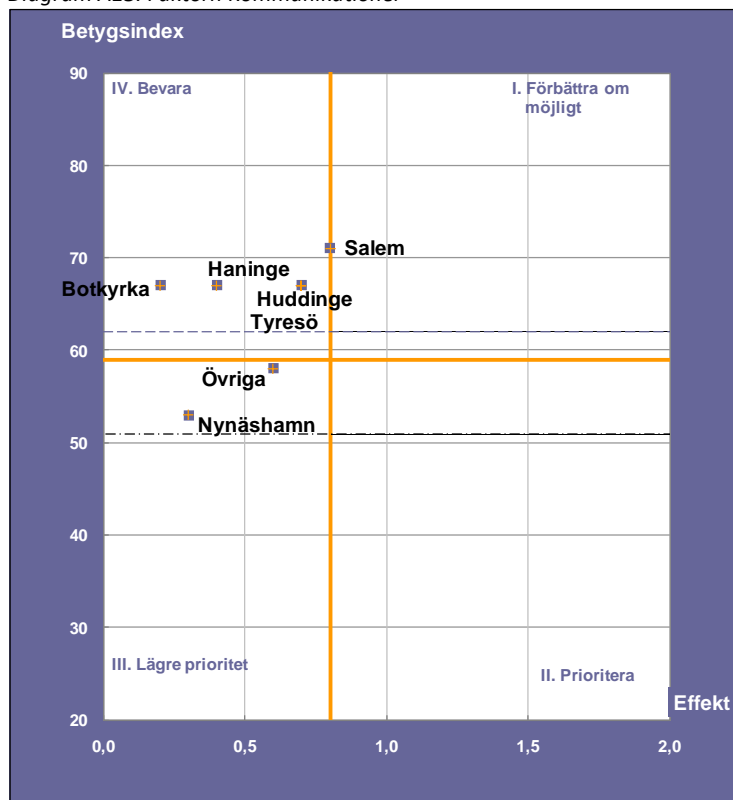
Diagram A12. Faktorn Bostäder



Kommunikationer

Botkyrka, Tyresö, Haninge, Huddinge samt Salem är de nätverkskommuner som fått bättre betyg på *Kommunikationer* än genomsnittet för övriga kommuner. Nynäshamns kommun har fått något lägre betyg. Faktorns betydelse för en ökning av helhetsbetyget NRI förväntas vara blygsam, bortsett för Salem, där faktorn ligger på gränsen till området förbättra om möjligt.

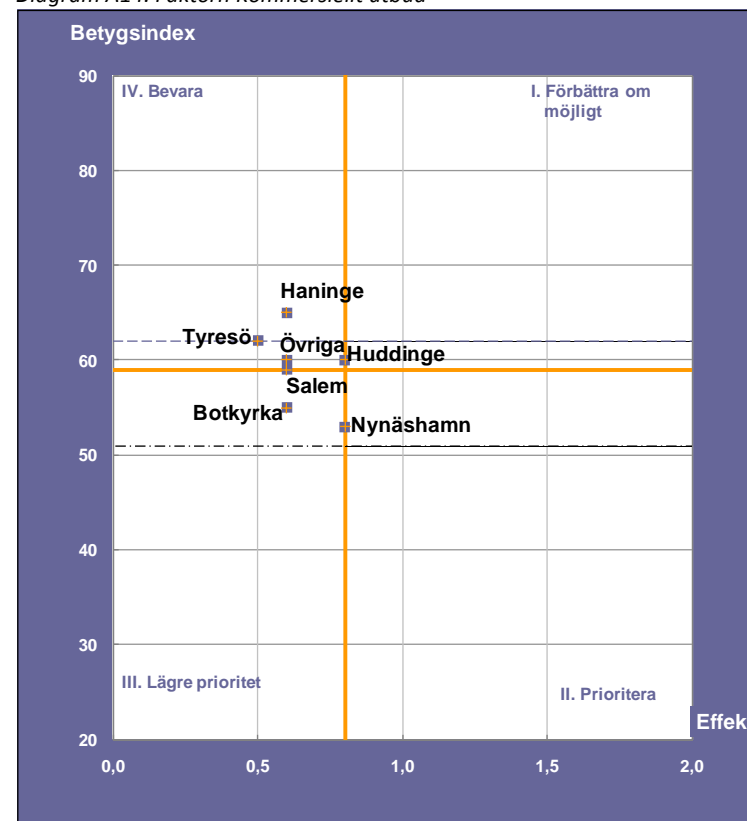
Diagram A13. Faktorn Kommunikationer



Kommersiellt utbud

Bland nätverkskommunerna har *Kommersiellt utbud* hamnat på gränsen till prioritera för Nynäshamns kommun och på gränsen till förbättra om möjligt för Huddinge kommun. Haninge har fått ett något högre betygsindex på faktorn *Kommersiellt utbud* jämfört med övriga nätverkskommuner.

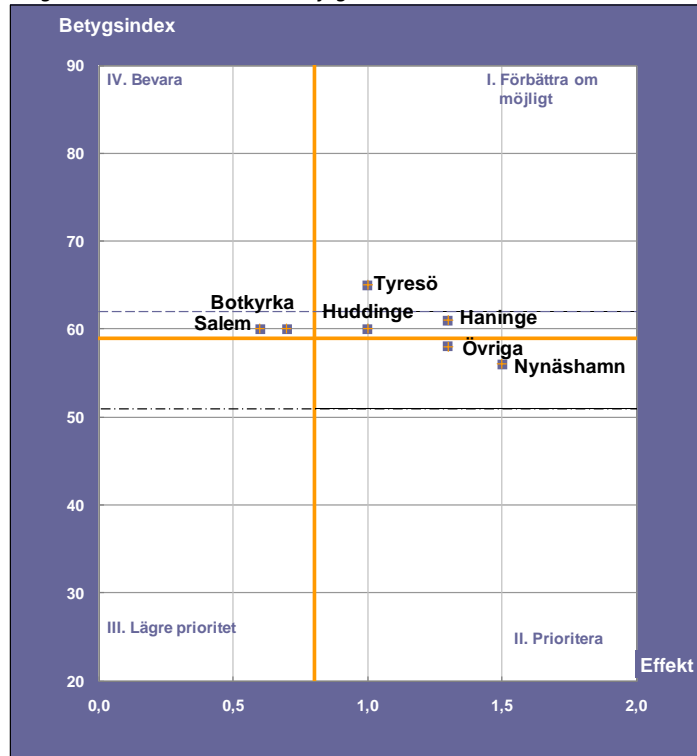
Diagram A14. Faktorn Kommersiellt utbud



Fritidsmöjligheter

För samtliga kommuner förutom för Botkyrka och Salems kommun har faktorn *Fritidsmöjligheter* stor effekt för en förbättring av NRI. Störst effekt har faktorn i Nynäshamn.

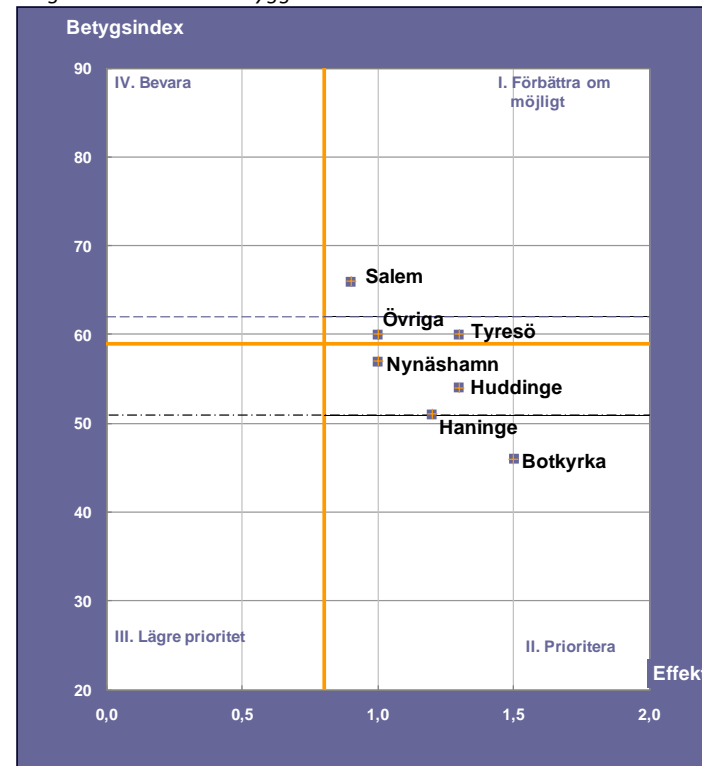
Diagram A15. Faktorn *Fritidsmöjligheter*



Trygghet

Förändringar av betygsindexet för faktorn *Trygghet* har stor effekt på helhetsbetyget NRI i samtliga kommuner. För Botkyrka förväntas *Tryggheten* ha störst betydelse, som både har fått det högsta effektmåttet och det lägsta betygsindexet.

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)
- Idrott- 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 frågeblanketten 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 för övriga kommuner. Betygsindexen för nätverket är högre för *Äldreomsorgen*, medan för indexet *Bemötande och tillgänglighet*, *Förskolan*, *Grundskolan* samt *Renhållning och sophämtning* är skillnaderna lägre. 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 122 kommuner. Våren 2011.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Nykvarn	Övriga 122 kommuner
NMI	50	55	57	50	62	59	56	56	55
Bemötande och tillgänglighet	54	55	56	55	60	55	56	.	58
Förskolan	51	53	61	59	65	61	58	70	63
Grundskolan	50	48	60	52	63	58	55	63	57
Gymnasieskolan	56	59	63	51	62	60	58	52	59
Äldreomsorgen	46	51	56	46	67	56	54	59	52
Stöd för utsatta personer	47	45	50	48	58	49	49	53	48
Räddningstjänsten	73	76	72	75	66	75	73	77	74
Gång- och cykelvägar	46	50	49	42	58	57	50	.	52
Gator och vägar	48	51	51	44	59	58	52	.	52
Idrott- och motionsanläggningar	54	61	58	53	66	62	59	.	59
Kultur	59	62	59	60	60	62	60	.	61
Miljöarbete	51	51	53	50	59	57	54	.	54
Renhållning och sophämtning	57	56	59	60	70	66	61	.	64
Vatten och avlopp	77	79	80	73	84	81	79	81	78
ANTAL SVARANDE	422	442	416	510	509	479	2 778	268	54 456

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

Inom nätverket har Salem fått det högsta helhetsbetyget NMI samt det högsta betygsindexet för *Bemötande och tillgänglighet*. Botkyrka och Nynäshamn det lägsta NMI.

För såväl *Förskolan* och *Grundskolan* har Nykvarn och Salem fått nätverkets högsta betygsindex. För *Gymnasieskolan* har däremot Nykvarn fått lägst betygsindex tillsammans med Nynäshamn.

För *Äldreomsorgen* är skillnaderna mellan kommunerna större. Högsta betygsindex har Salem medan Botkyrka och Nynäshamn fått det lägsta. Faktorn *Stöd för utsatta personer* har fått högst betygsindex i Salem och lägst i Haninge.

Räddningstjänsten har fått mycket bra betyg i samtliga nätverkets kommuner. Salem har dock fått något lägre betygsindex.

I Nynäshamn är medborgarna något mindre nöjda med *Gång- och cykelvägar* och *Gator och vägar*, medan medborgarna i Salem och i Tyresö är mer nöjda med dessa.

Salem får även högst betygsindex för verksamheten *Idrott- och motionsanläggningar*.

För *Kultur* är skillnaderna mellan kommuner små. Skillnader mellan kommunerna finns däremot för *Miljöarbete*, där Salem och Tyresö har högst betygsindex.

Salem och Tyresö har även fått högst betyg för *Renhållning och sophämtning*. Nynäshamn har fått det lägsta betyget på samt *Vatten och avlopp*.

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

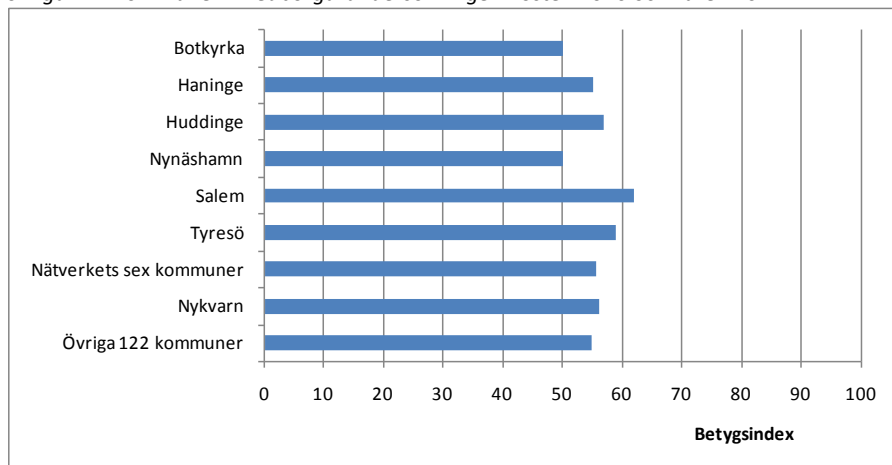


Diagram B2. Bemötande och tillgänglighet. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011

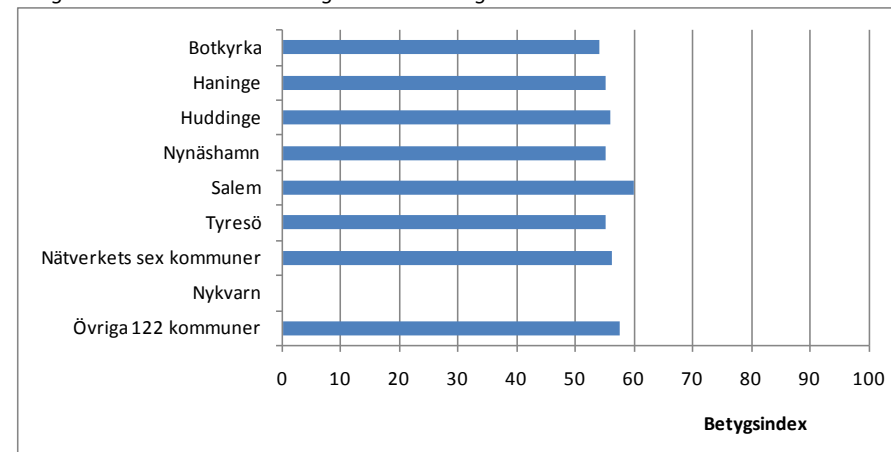


Diagram B3. Förskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

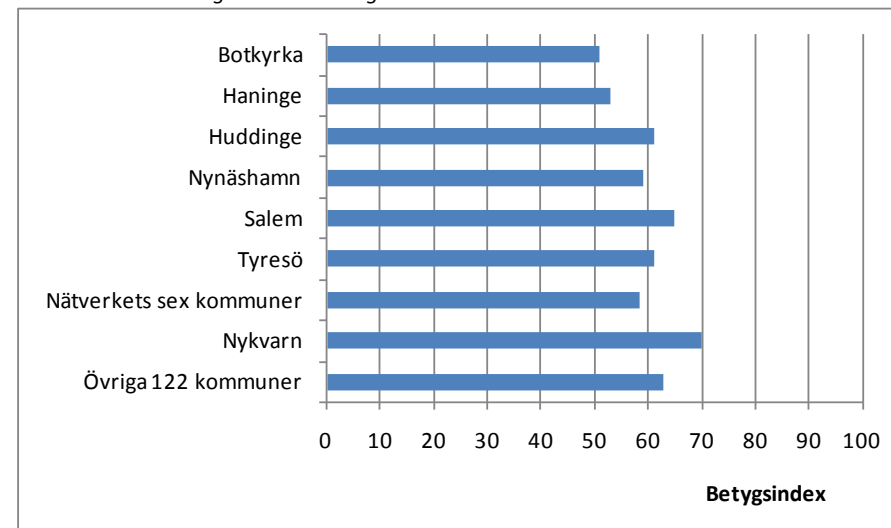


Diagram B4. Grundskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

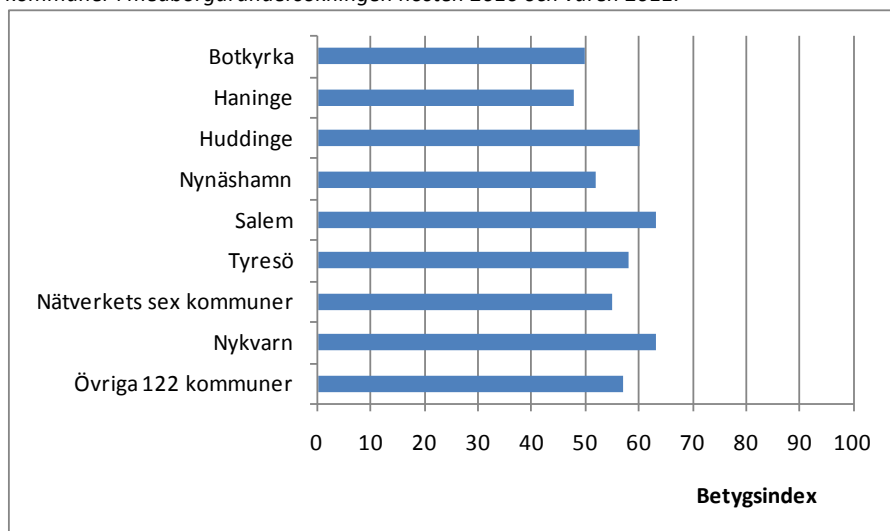


Diagram B6. Äldreomsorgen. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

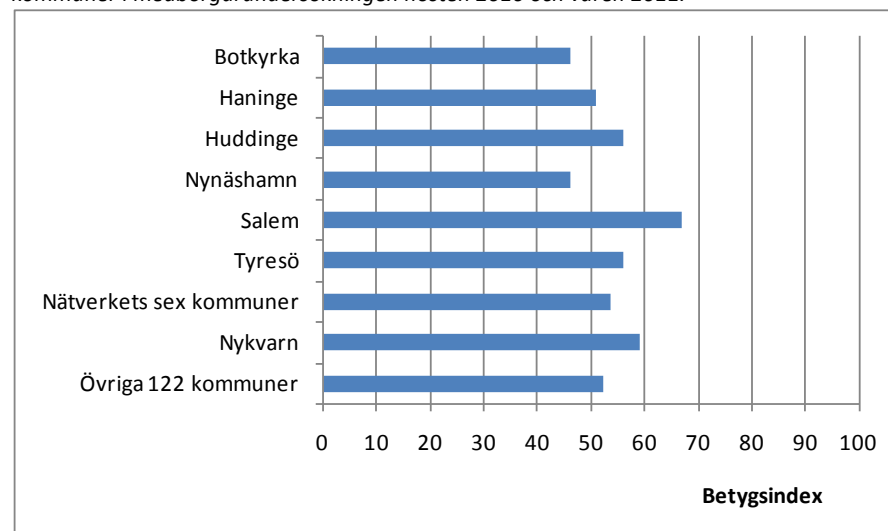


Diagram B5. Gymnasieskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

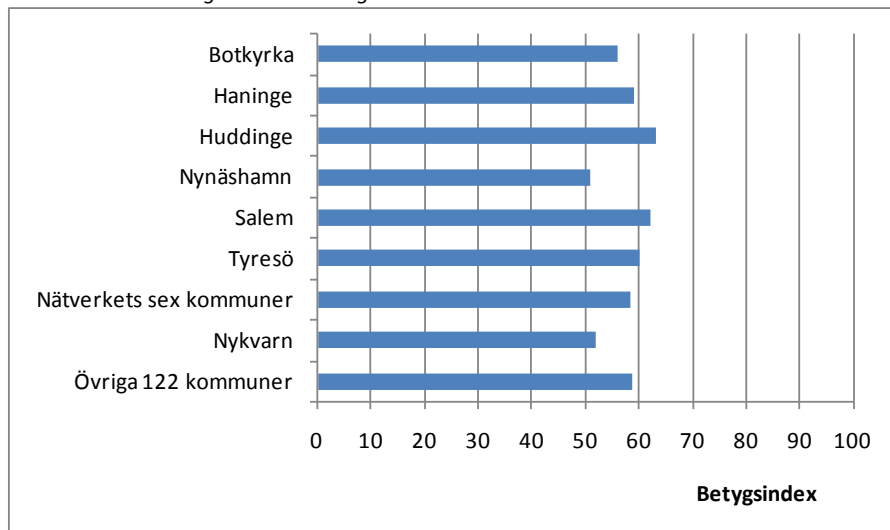


Diagram B7. Stöd för utsatta personer. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

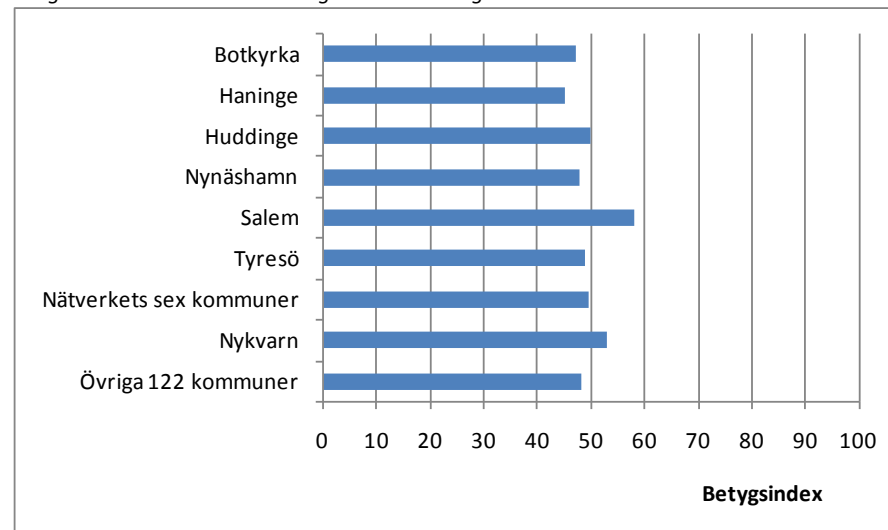


Diagram B8. Räddningstjänsten. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

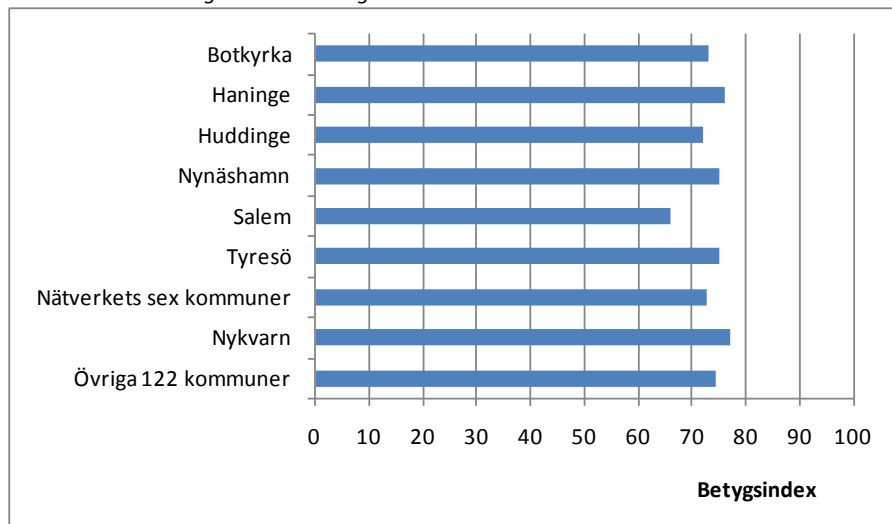


Diagram B10. Gator och vägar. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

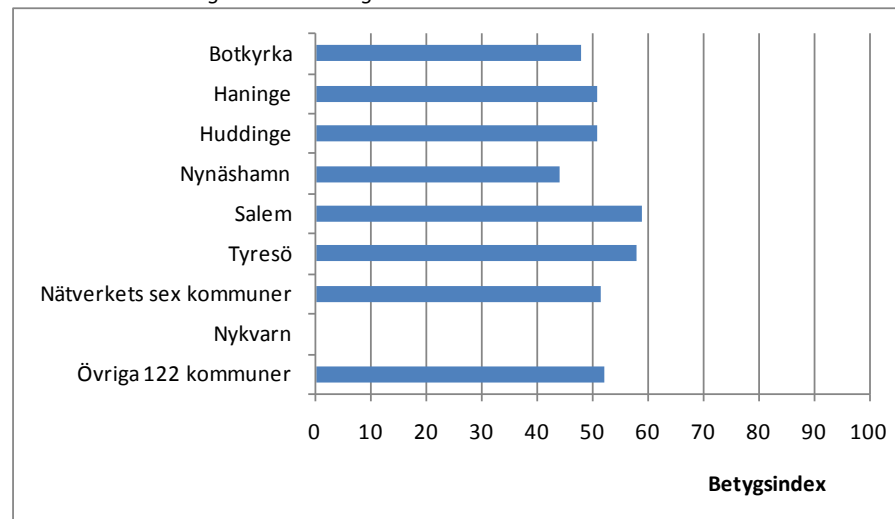


Diagram B9. Gång- och cykelvägar. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

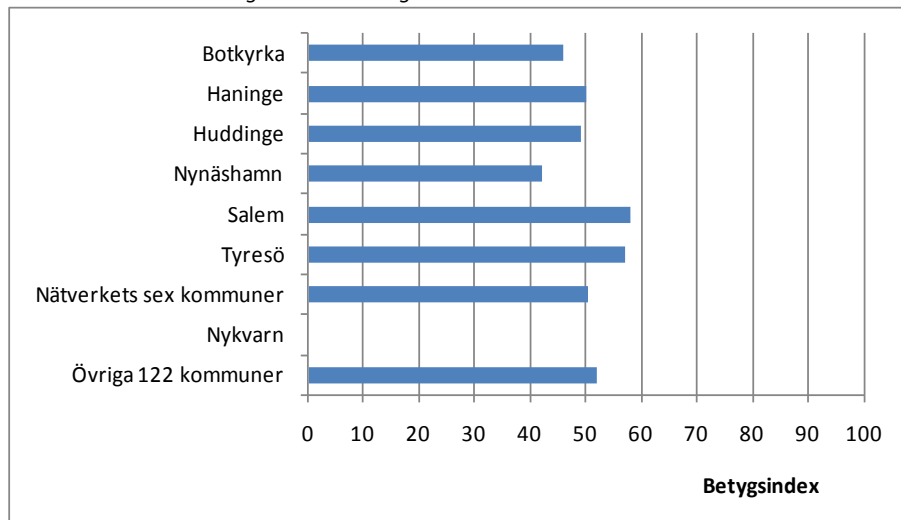


Diagram B11. Idrott- och motionsanläggningar Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

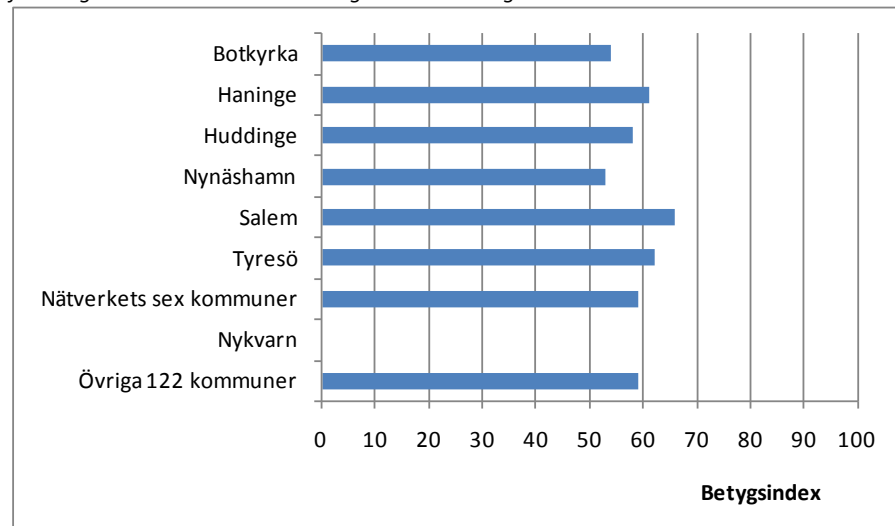


Diagram B12. Kultur. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

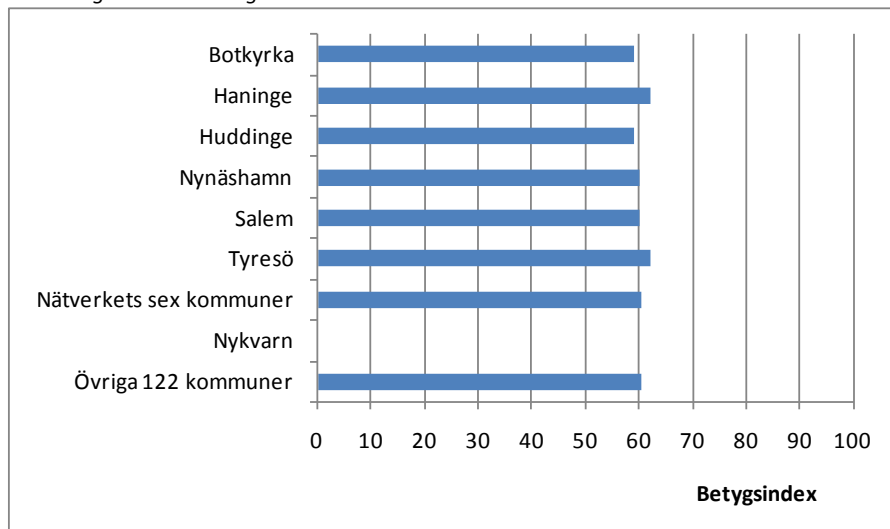


Diagram B14. Renhållning och sophämtning. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

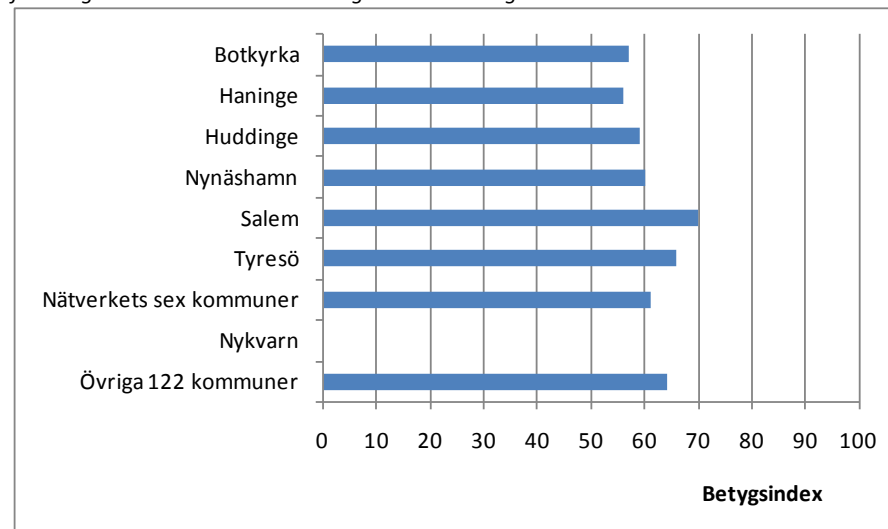


Diagram B13. Miljöarbete. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

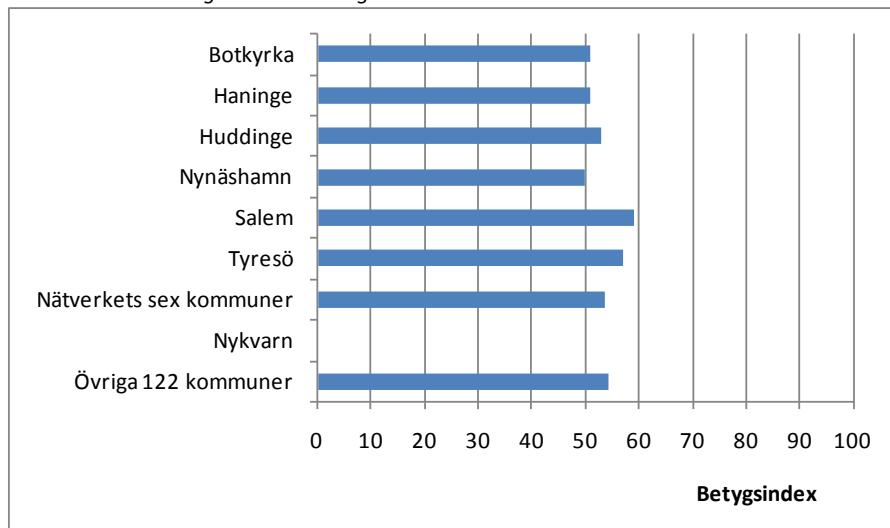
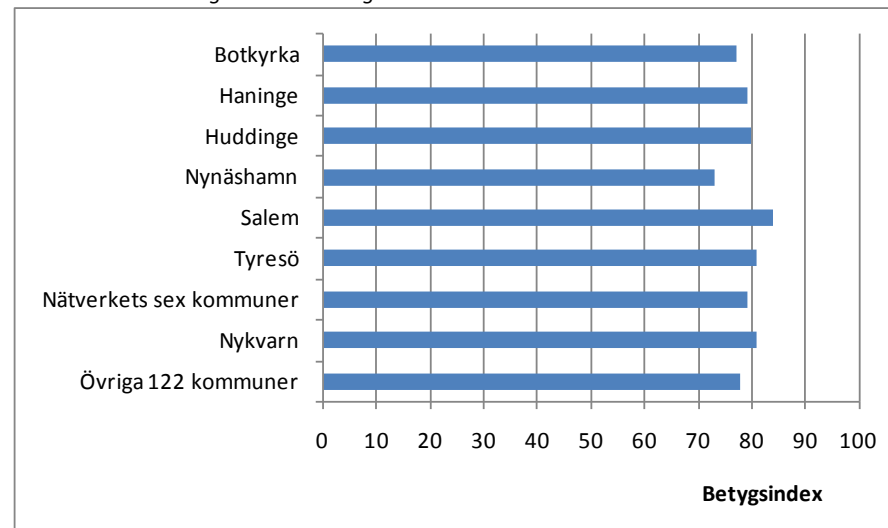


Diagram B15. Vatten och avlopp. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

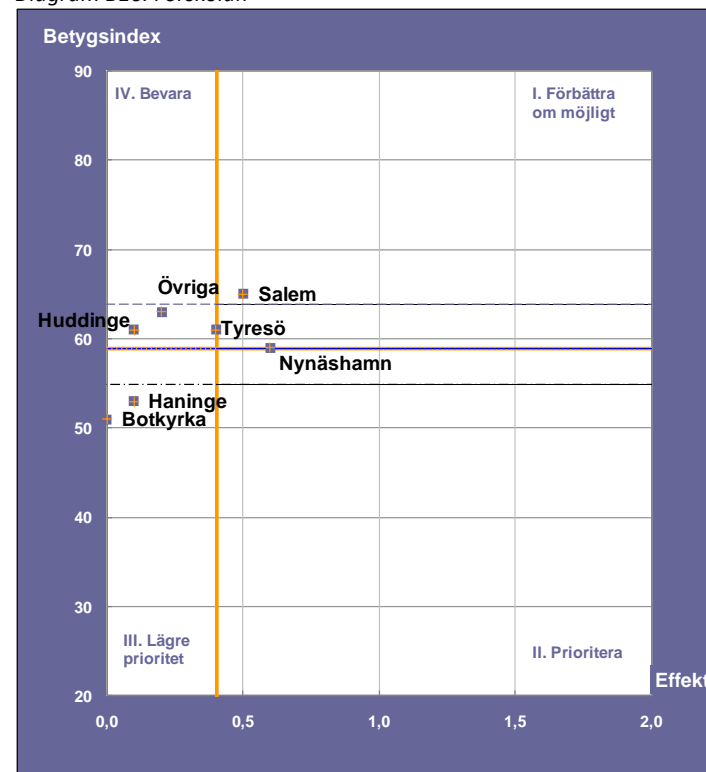
I detta avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från årets medborgarundersökning. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer som ingår i denna del av medborgarundersökningen.

I dessa matriser går det att utläsa varje kommuns placering liksom hur genomsnittet för övriga kommuner placerar sig. De orangea strecken är nätverkets medelindex och medeleffekt och de streckade linjerna är högsta respektive lägsta medelindex för nätverkskommunerna. Nykvarn kommuns resultat finns inte med i diagrammen, eftersom kommunen inte kunnat vara med i den modellanalys som gjorts pga. den revidering av frågeblanketten som gjorts.

Förskolan

Haninge och Botkyrka kommun har fått ett betygsindex som är under medelindex för kommunerna inom nätverket. För Tyresö, Salem och framför alls Nynäshamn har *Förskolan* en större påverkan på helhetsbetyget NMI.

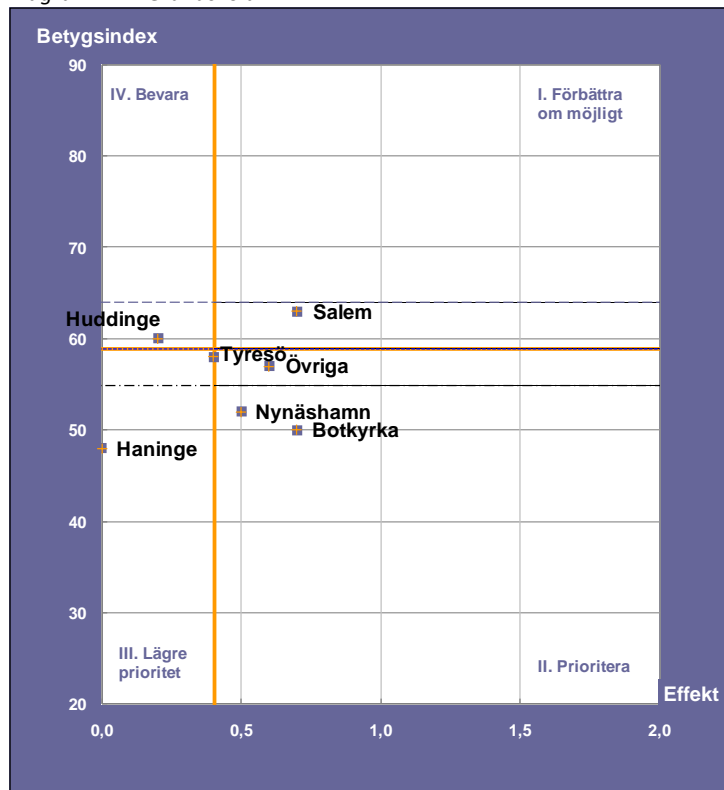
Diagram B16. Förskolan



Grundskolan

Grundskolan har större betydelse för helhetsbetyget för de kommunala verksamheterna i Botkyrka, Nynäshamn, Tyresö samt i Salem, medan det i Hanninge kommun inte förväntas ha någon betydelse.

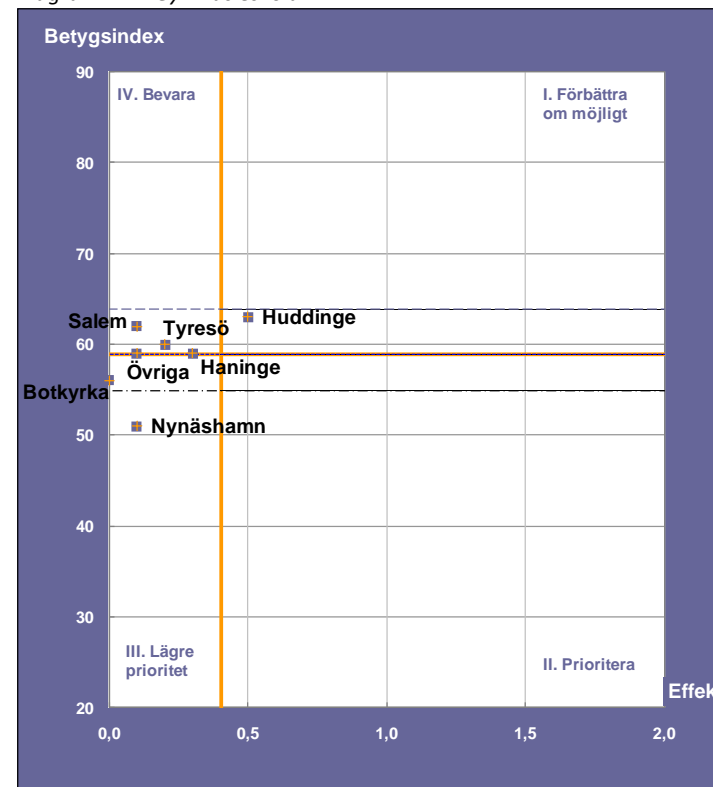
Diagram B17. Grundskolan



Gymnasieskolan

Gymnasieskolan förväntas ha större effekt på helhetsbetyget i Huddinge kommun, medan det i övriga kommuner är av mindre betydelse.

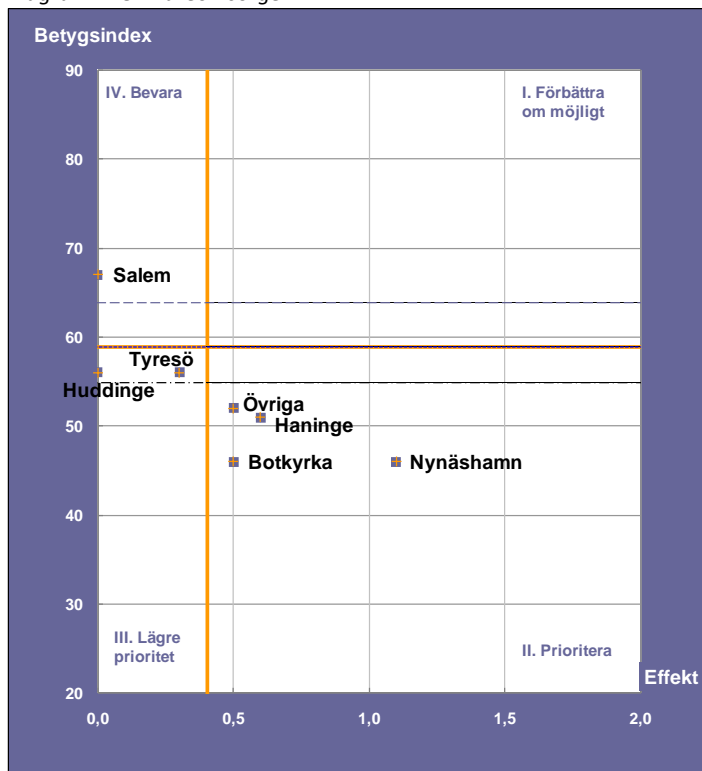
Diagram B17. Gymnasieskolan



Äldreomsorgen

För de flesta kommunerna och även för övriga kommuner i genomsnitt har *Äldreomsorgen* fått såväl låga betygsindex som relativt höga effektmått. För Nynäshamn, Haninge samt för Botkyrkas del är *Äldreomsorgen* av stor vikt för att förbättra sin kommuns NMI. För Tyresö och Huddinge kommun ligger *Äldreomsorgen* i området lägre prioritet. I Salem kommun förväntas *Äldreomsorgen* inte ha någon påverkan på helhetsbetyget. Betygsindexet är även högst bland kommunerna.

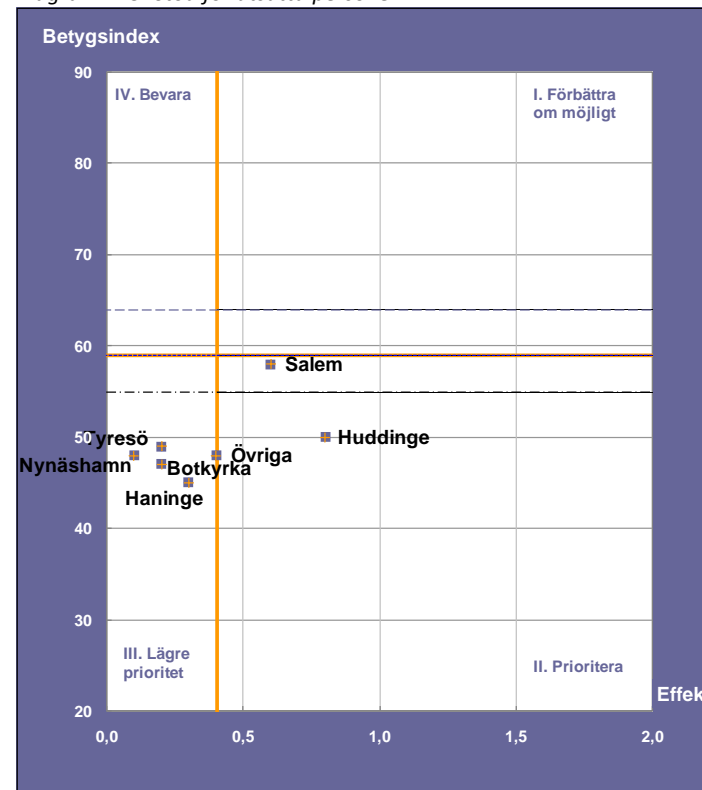
Diagram B18. Äldreomsorgen



Stöd för utsatta personer

Stöd för utsatta personer har i nätverkskommunerna, likväl som för övriga kommuner i genomsnitt, låga betygsindex. Förändringar av denna verksamhets betygsindex har något lägre förväntad effekt på NMI, förutom för Huddinge och Salems kommuner där de förväntade effekten är större.

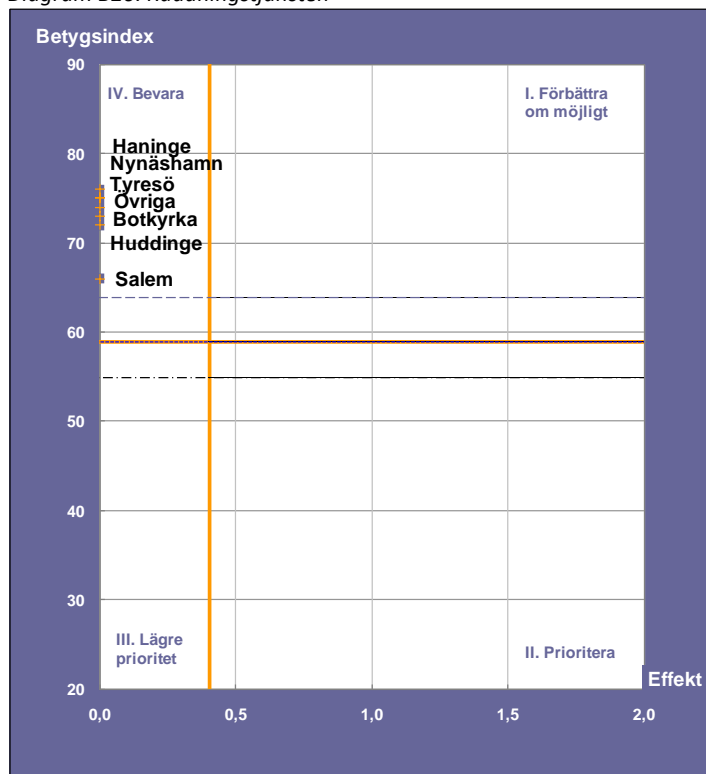
Diagram B19. Stöd för utsatta personer



Räddningstjänsten

Räddningstjänsten är en verksamhet med höga betyg inom nätverket men även i övriga kommuner. Någon påverkan på helhetsbetyget NMI har faktorn inte, vare sig för samtliga av nätverkets kommuner eller övriga kommuner.

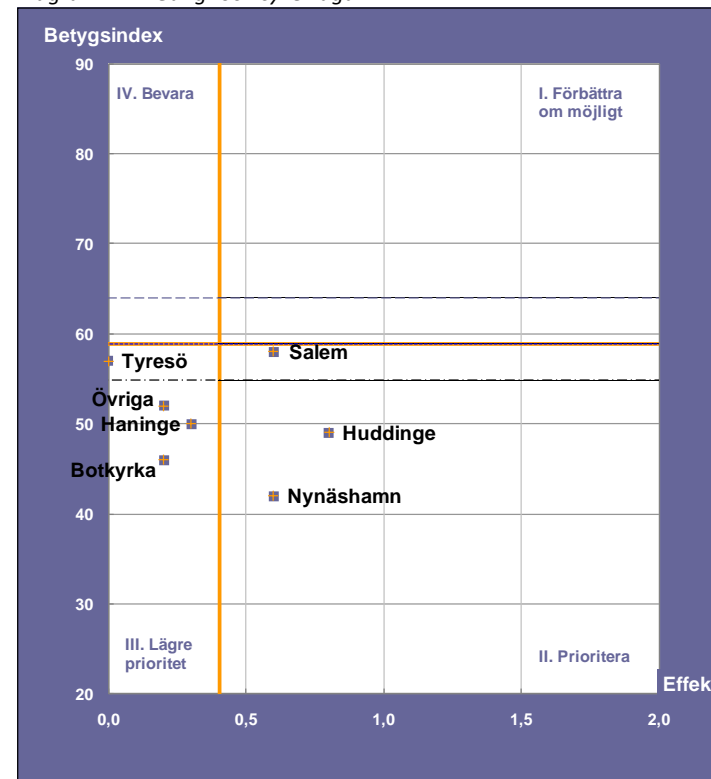
Diagram B20. Räddningstjänsten



Gång- och cykelvägar

I Huddinge, Nynäshamn samt Salems kommuner har faktorn *Gång- och cykelvägar* större påverkan på helhetsbetyget än för resterande kommuner.

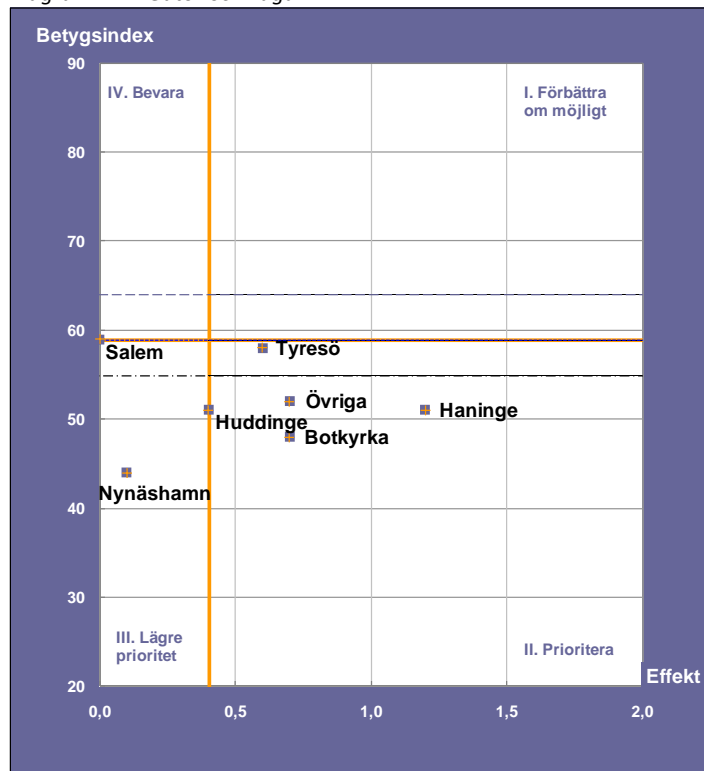
Diagram B21. Gång- och cykelvägar



Gator och vägar

För samtliga av kommunerna, förutom Salem och Nynäshamn, är *Gator och vägar* en verksamhet som har relativt stor påverkan på kommunens helhetsbetyg NMI. I Haninge förväntas effekten vara störst.

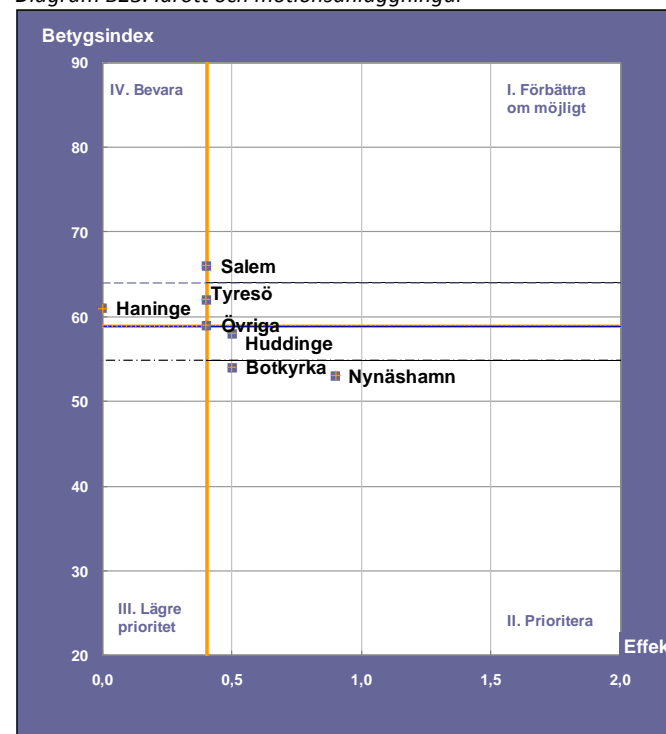
Diagram B22. Gator och vägar



Idrott- och motionsanläggningar

För samtliga kommuner, bortsett från Haninge kommun, hamnar verksamheten *Idrott- och motionsanläggningar* på eller över medeleffekten för nätverkskommunerna. Verksamheten bör prioriteras i Nynäshamn, Botkyrka och Huddinge, för att höja kommunens helhetsbetyg NMI.

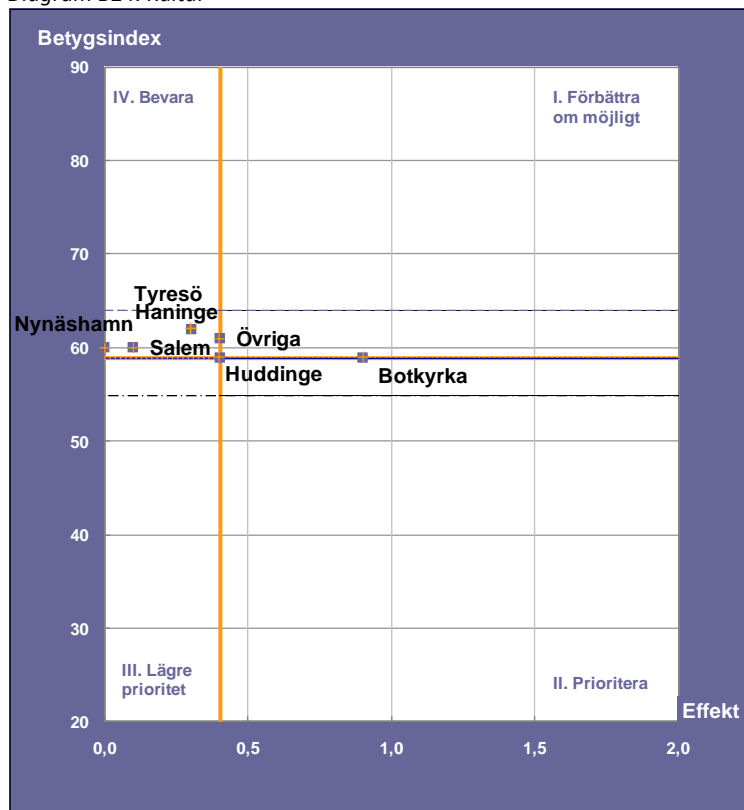
Diagram B23. Idrott och motionsanläggningar



Kultur

Nätverkskommunernas betygsindex för *Kultur* är i nivå med genomsnittet för övriga kommuner. Skillnaderna mellan kommunerna inom nätverket är inte speciellt påtaglig. *Kultur* har stor betydelse för NMI framförallt för Botkyrka, då kommunen hamnar på gränsen till området prioritera.

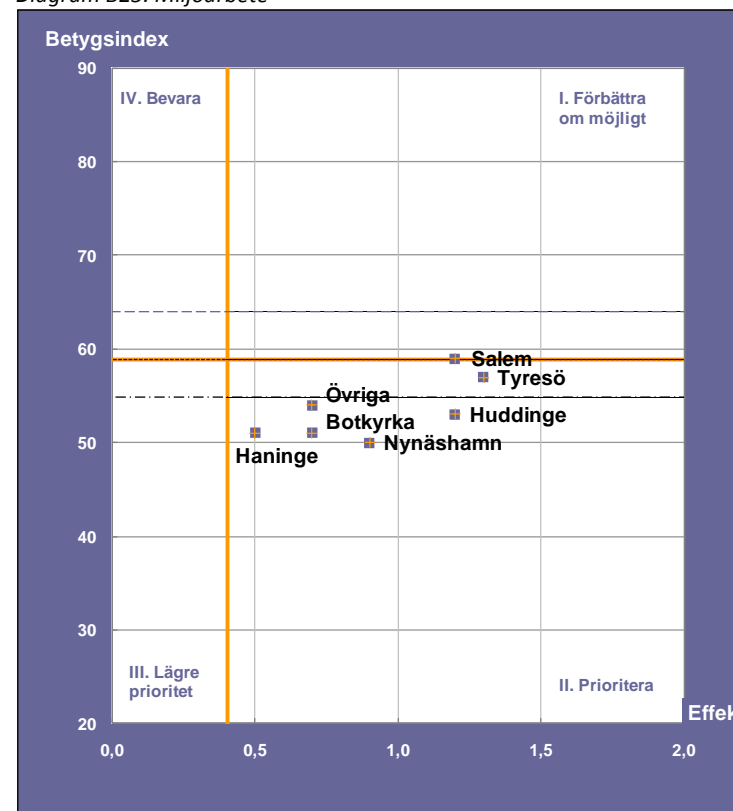
Diagram B24. Kultur



Miljöarbete

Miljöarbete är något som bör prioriteras i samtliga kommuner, både i nätverket och i övriga kommuner. Störst påverkan på NMI förväntas *Miljöarbetet* ha i Tyresö, Huddinge och Salems kommun.

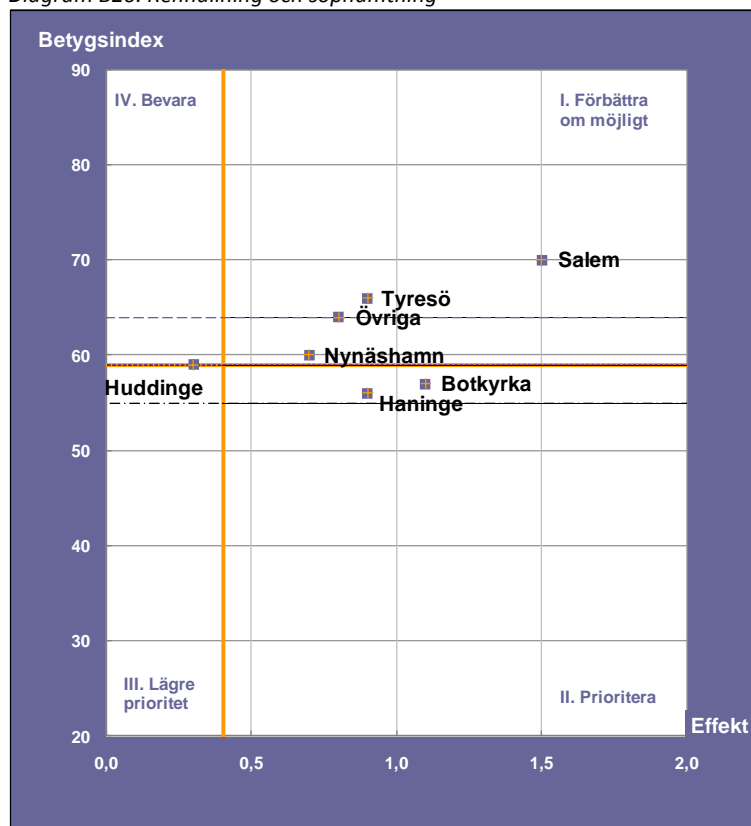
Diagram B25. Miljöarbete



Renhållning och sophämtning

Renhållning och sophämtning är en verksamhet som förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NMI i samtliga kommuner, bortsett från i Huddinge kommun. Särskilt för Botkyrka och Haninge bör en förbättring av verksamheten övervägas och även för Salems kommun, trots sitt höga betygsindex.

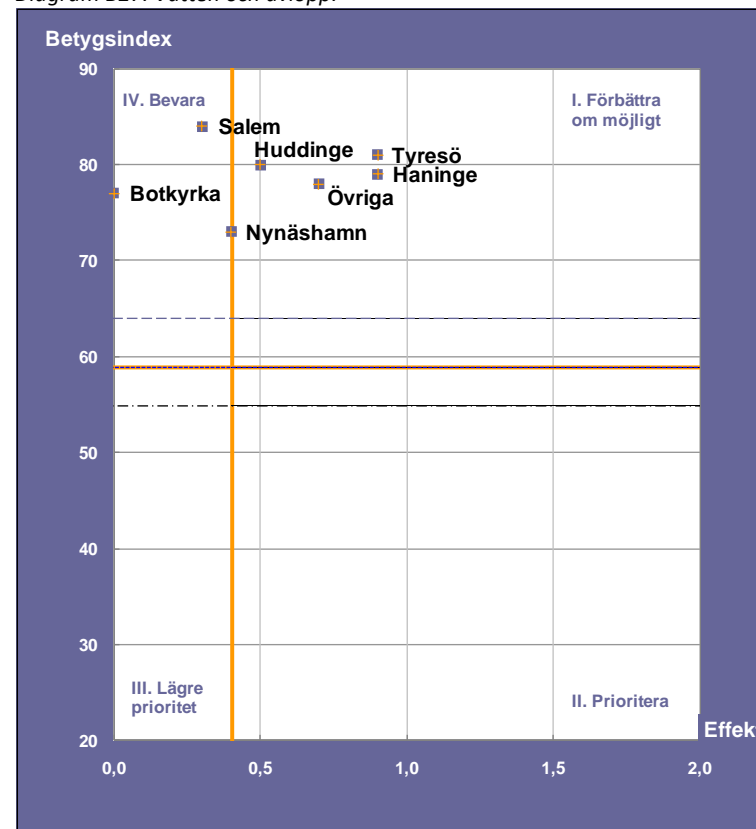
Diagram B26. Renhållning och sophämtning



Vatten och avlopp

För Vatten och avlopp har samtliga av nätverkets kommuner, bortsett från Nynäshamn, fått mycket höga betygsindex. I Botkyrka kommun förväntas inte förändringar av betyget för verksamheten påverka helhetsbedömningen, medan det i Tyresö och Haninge har 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 frågeblanketten tre frågor (frågorna C5:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index, NII.

Jämförelse mellan nätverkets kommuner och övriga kommuner

Några större skillnader finns inte mellan nätverket och övriga kommuner, vare sig för NII och tre av faktorerna. Endast faktorn *Kontakt* har fått ett betygsindex som är lägre jämfört med övriga kommuner.

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex i nätverkskommunerna och i övriga 122 kommuner. Våren 2011.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Nykvarn	Övriga 122 kommuner
NII	36	38	43	43	51	45	43	42	42
Kontakt	41	44	47	49	57	52	48	.	52
Information	52	56	55	52	63	60	56	.	55
Påverkan	36	37	41	42	50	44	42	.	41
Förtroende	42	43	50	52	59	52	50	.	48
ANTAL SVARANDE	422	442	416	510	509	479	2 778	268	54 456

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

Salem har fått högst betygsindex på helhetsbetyget *NII* och samtliga faktorerna medan Botkyrka överlag fått lägst betygsindex.

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

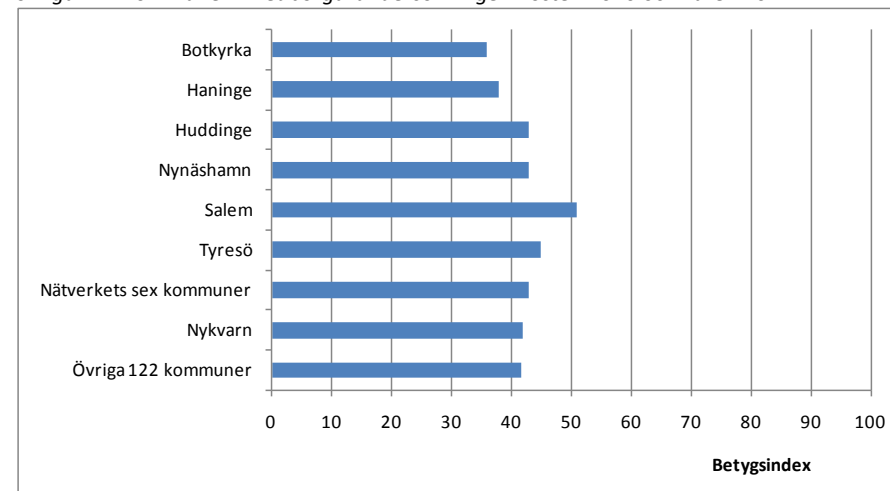


Diagram C2. Kontakt. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

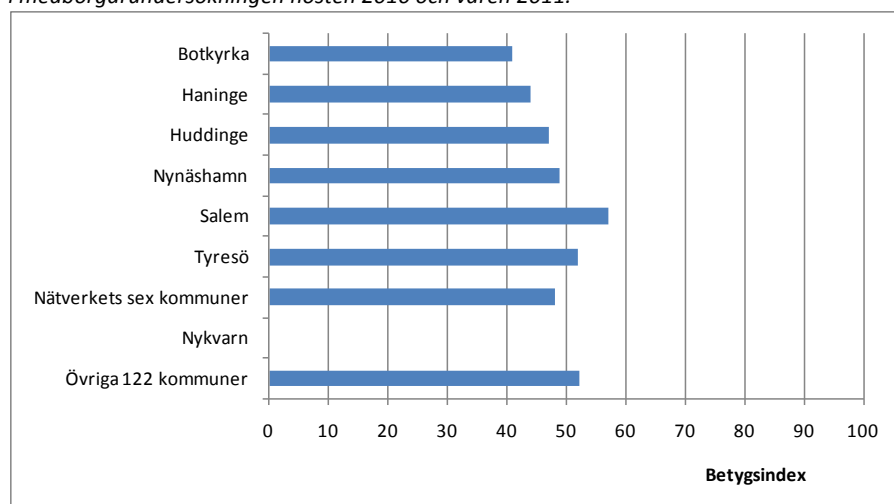


Diagram C4. Påverkan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

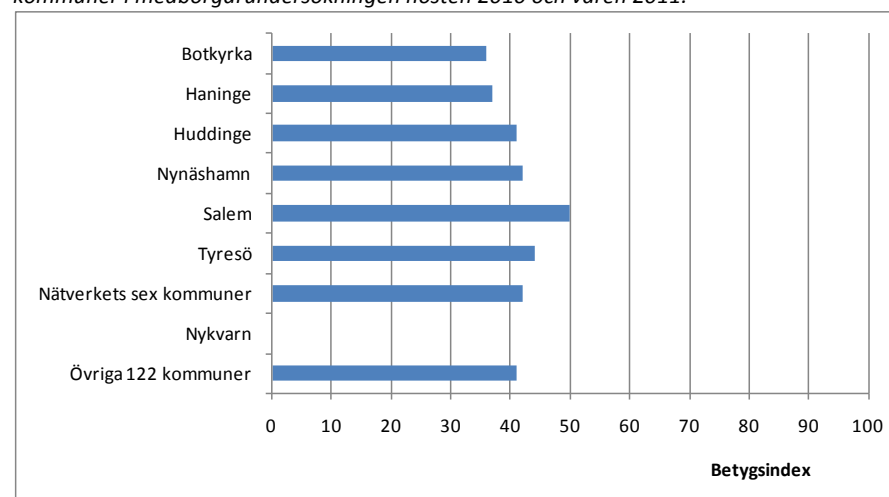


Diagram C3. Information. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

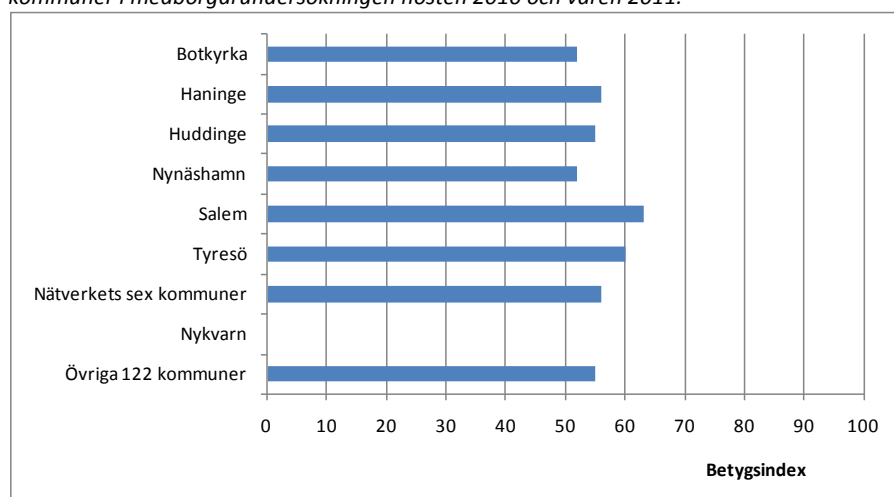
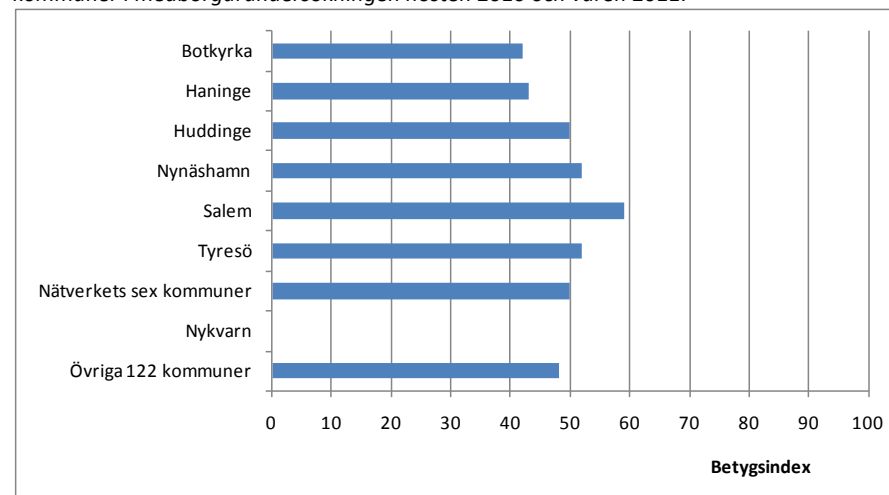


Diagram C5. Förtroende. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

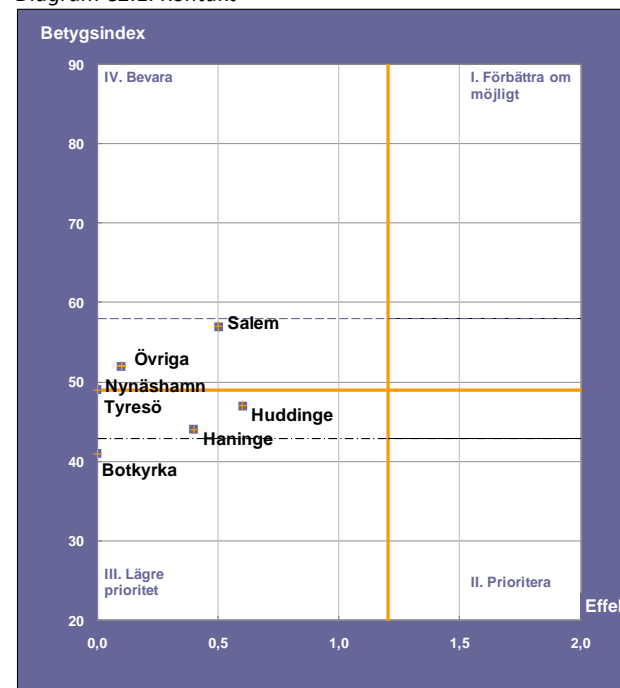
I detta avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från årets medborgarundersökning. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer som ingår i denna del av medborgarundersökningen.

I dessa matriser går det att utläsa varje kommuns placering liksom hur genomsnittet för övriga kommuner placerar sig. De orangea strecken är nätverkets medelindex och medeleffekt och de streckade linjerna är högsta respektive lägsta medelindex för nätverkskommunerna. Nykvarn kommuns resultat finns inte med i diagrammen, eftersom kommunen inte kunnat vara med i den modellanalys som gjorts pga. den revidering av frågeblanketten som gjorts.

Kontakt

För såväl nätverkets kommuner som genomsnittet för övriga kommuner har faktorn *Kontakt* hamnat i matrisens vänstra och lägre prioriterade delar. För samtliga kommuner bör det finnas stora möjligheter att förbättra faktorn. Dock medför förändringar av faktorn begränsad påverkan på möjligheterna till inflytande på kommunens verksamheter och beslut, NII.

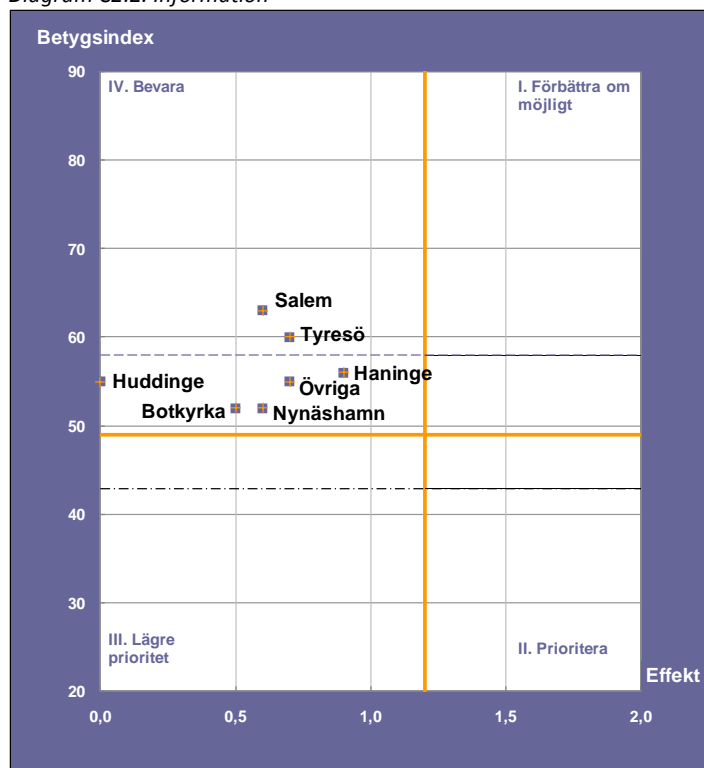
Diagram C2:1. Kontakt



Information

Faktorn *Information* har genomgående fått högre betygsindex än medelindex. För samtliga kommuner förutom Huddinge har faktorn effekt på helhetsbetyget. För ingen av kommunerna behöver dock denna faktor prioriteras eller förbättras, utan snarare försöka bibehålla de redan relativt höga betygsindex.

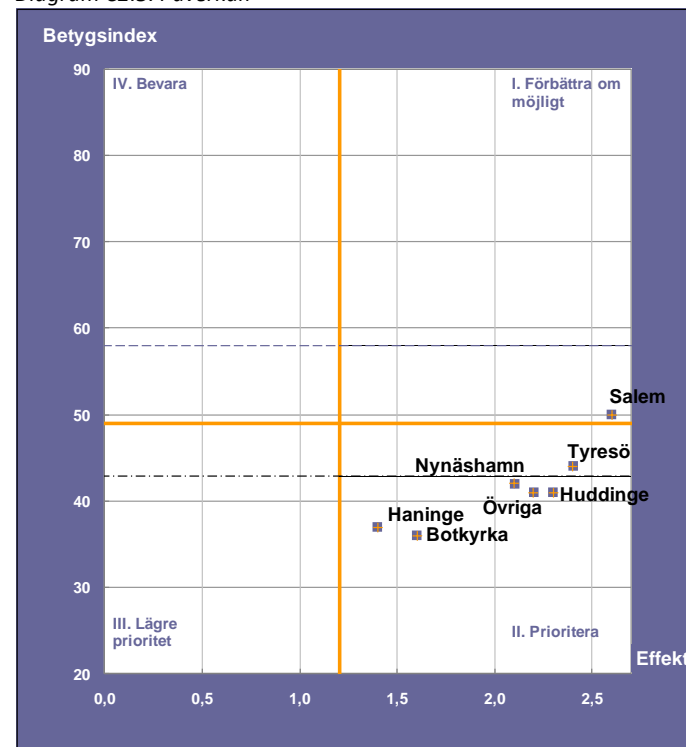
Diagram C2:2. Information



Påverkan

Påverkan har höga effektmått och låga betygsindex. Samtliga kommuner utom Salem hamnar för denna faktor i den nedre högra delen, dvs. i området för faktorer som bör ges hög prioritet i förbättringsarbetet. Det verkar finnas en genomgående trend bland samtliga kommuner att *Påverkan* har en stor inverkan på möjligheterna till inflytande på kommunens verksamheter och beslut, dvs. NII.

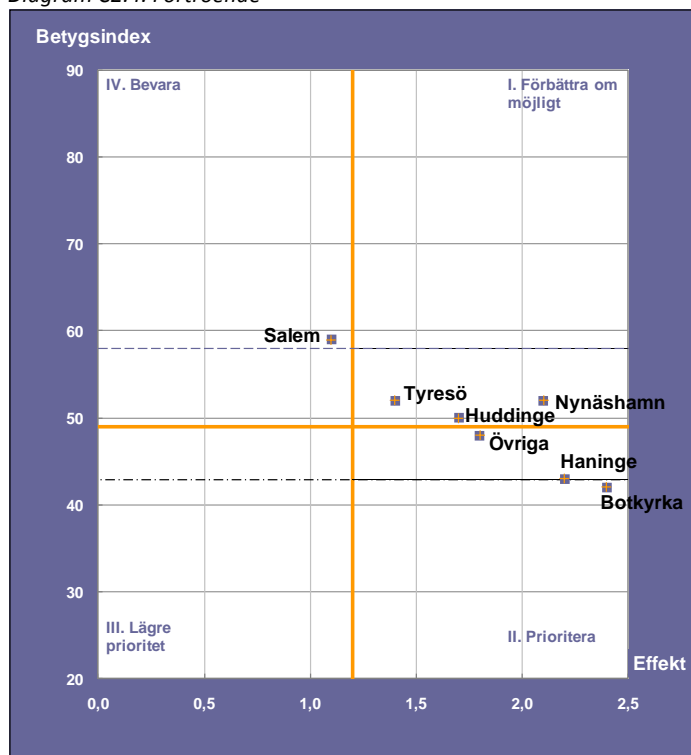
Diagram C2:3. Påverkan



Förtroende

För samtliga kommuner utom för Salem har faktorn *Förtroende* högre effekt än medeleffekten. För Botkyrka och Haninge hamnar faktorn i det prioriterade området.

Diagram C2:4. 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".

Effektmaßt – grad av påverkan

För varje faktor beräknar analysmodellen ett effektmaßt. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan NKI och respektive faktor. Bakom effektmaßtet ligger inga specifika frågor om hur medborgarna prioriterar olika faktorer. En faktors effektmaßt 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 effektmaßtet 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 effektmaßt

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

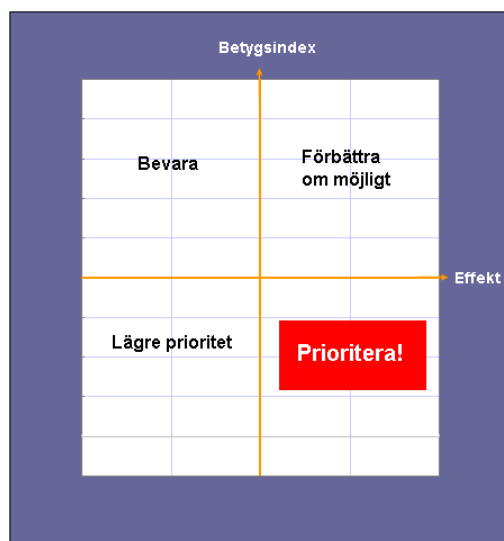
Vad kan ligga bakom att en faktor med lågt betygsindex får ett lågt effektmaßt? Svaret är att det beror på att medborgarnas betygsättning av den faktorn har ett lågt samband med hur de som grupp satt sina helhetsbetyg. Medborgarnas sammanlagda svarsmönster, vad gäller sambandet mellan deras helhetsbetyg 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 NKI 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 NKI. 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 0,59 vilket innebär att modellens åtta 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 de deltagande kommunerna cirka 0,61 vilket innebär att modellens tretton faktorer (verksamheter) förklarar 61 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunens verksamheter.

Förklaringsgraden för Nöjd-Inflytande-Index (NII) blev för de deltagande kommunerna cirka 0,73 vilket innebär att modellen med bara fyra faktorer förklarar 73 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 faktorernas 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 14 mars och avslutades den 10 maj.

Svarsandel

Den sammanlagda svarsandelen för de 65 kommunerna som deltog i vårens undersökning uppgår till 52 procent av nettourvalet (dvs. urvalet minus övertäckning). För nätverkets samtliga kommuner varierar andelen svarande mellan 42 och 54 procent.

Tabell D. Urval och andel svarande per kommun.

Kommun	Bruttourval	Övertäckning	Nettourval	Svarande Antal	Svarande Andel (%)
Botkyrka kommun	1000	16	996	422	42%
Haninge kommun	1000	8	992	442	45%
Huddinge kommun	1000	15	985	416	42%
Nynäshamns kommun	1000	10	990	510	52%
Salems kommun	1000	12	988	509	52%
Tyresö kommun	1000	10	990	479	48%
Nykvarn kommun	500	1	499	268	54%