

SCB:s medborgarundersökning 2019

Vaxholms stad



Innehållsförteckning

Rapport

SCB:s medborgarundersökning 2019.....	1
Om undersökningen	2
<u>Resultat Del A: Nöjd-Region-Index (NRI)</u>	
– Hur ser medborgarna på kommunen som en plats att bo och leva på?	3
<u>Resultat Del B: Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</u>	
– Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter?.....	6
<u>Resultat Del C: Nöjd-Inflytande-Index (NII)</u>	
– Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen?.....	9

SCB:s medborgarundersökning hösten 2019

Varje år erbjuder statistikmyndigheten SCB Sveriges kommuner att delta i SCB:s medborgarundersökning.

Sammanlagt deltog 135 kommuner 2019. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 272 av landets kommuner deltagit och 255 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Vaxholms stad. Undersökningen genomfördes mellan den 23 augusti och den 4 november 2019. Ett slumpmässigt urval på 800 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 47 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner avser de 135 kommuner som var med i undersökningen 2019.

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index

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

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 invånarnas inflytande över kommunala beslut och verksamheter.

Mer om modellen

- Helhetsbetygen mäts med tre specifika frågor.
- Frågorna besvaras på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.
- Frågeområdenas resultat redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100.
- Betygsindex under 40 klassas som ”inte godkänt”. Gränsen för ”nöjd” går vid 55 och 75 eller högre tolkas som ”mycket nöjd”.

Alla kommenterade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittresultaten i rapporten är statistiskt säkerställda om inget annat anges. Läs mer om felmarginaler och om analysmodellen i rapportbilagan.

Inför eget arbete med resultaten

Det är viktigt att komma ihåg att SCB:s medborgarundersökning är en attitydundersökning och ingen brukarundersökning. Undersökningen är tänkt att vara ett av flera verktyg för att få en bild av hur kommunens invånare ser på sin kommun. Det är därför viktigt att även inhämta kunskap från andra håll om de områden som undersökningen tar upp.

Modellanalyserna syftar till att ge en helhetsbild som pekar ut vilka områden som har särskilt stor betydelse för en förbättring av de helhetsbetyg som invånarna ger sin kommun.

Rapportbilaga

Till denna resultatrapport finns en rapportbilaga. I rapportbilagan finns mer ingående information om undersökningen, analysmodellen med NKI, anvisningar för att tolka och arbeta vidare med resultaten, enkäten och deltagande kommuners svarsfrekvenser.

Tabell- och diagrambilaga

Till denna resultatrapport finns även en tabell- och diagrambilaga. Bilagan innehåller samtliga tabeller och diagram för Vaxholms stad som använts till analysen i denna rapport.

Jämförelser med andra kommuner och undersökningsomgångar

Jämförelser mellan enskilda kommuner ska göras med viss försiktighet, då verksamheter och förhållanden kan variera mellan olika kommuner. Det kan finnas skillnader mellan kommunerna som i sin tur förklarar skillnader i nöjdhet, vilka inte fångas av undersökningen. Resultaten för de kommuner som varit med i undersökningen från 2010 och framåt är tillgängliga via www.scb.se/medborgarundersokningen.

Den 18 december publicerar vi årets resultat under *Demokrati* i SCB:s statistikdatabas, www.statistikdatabasen.scb.se.

Om undersökningen

Population och urval

Populationen är Vaxholms stads invånare i åldrarna 18–84 år. Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning och SCB:s register över totalbefolkningen var urvalsram. Som standard drogs ett urval om 800 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år, 1 200 personer i kommuner med 10 000–59 999 invånare och 1 600 personer i kommuner med 60 000 eller fler invånare i dessa åldrar.

Insamling

Totalt gjordes fyra utskick till urvalspersonerna, per post. Det första utskicket till urvalspersonerna innehöll ett informationsbrev med inloggningsuppgifter till webbenkäten samt information om undersökningen och dess syfte. Enkäten på webben fanns tillgänglig på

svenska, engelska, finska och spanska. Därefter skickades en pappersenkät och informationsbrev ut till de som inte svarat. Pappersenkäten fanns även tillgänglig på arabiska att beställa från SCB. Ytterligare två påminnelser skickades ut till de som inte besvarat enkäten, varav den sista innehöll en ny pappersenkät. Insamlingen pågick mellan 23 augusti och 4 november 2019.

Svarsandel

Svarsandelen för Vaxholms stad blev 47 procent. Vaxholms stad deltog även i medborgarundersökningen hösten 2018. Svarsandelen blev även då 47 procent.

Svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2019 blev 41 procent. År 2018 var den också 41 procent, och 2017 var den 40 procent. Under 2016 gjordes undersökningen två gånger, på våren var svarsfrekvensen 41 procent och på hösten 42 procent.

Även om det självfallet är säkrare att göra statistik utan bortfall, finns olika statistiska metoder för att kompensera för bortfallet. På SCB används viktning av svaren, vilket innebär att om en viss grupp är under-representerad i svaren i förhållande till populationen, väger den gruppens svar tyngre i resultaten. I medborgarundersökningen använder vi juridiskt kön och ålder för denna viktning.

Del A. Nöjd-Region-Index (NRI)

Hur ser medborgarna på Vaxholms stad som en plats att bo och leva på?

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Vaxholms stad samt för samtliga 135 kommuner i undersökningsomgången 2019.

	Vaxholms stad		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NRI	65	±2,6	59
Rekommendation	73	±3,1	62
Trygghet	76	±2,1	57
Fritidsmöjligheter	63	±2,0	59
Kommersiellt utbud	60	±2,2	61
Utbildningsmöjligheter	58	±2,8	59
Kommunikationer	58	±2,3	59
Bostäder	54	±2,7	53
Arbetsmöjligheter	45	±3,3	56

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Vaxholms stad som en plats att bo och leva på blev 65.

För Vaxholms stad är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena *Bostäder* samt *Kommunikationer* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Region-Index.

61 procent av medborgarna i Vaxholms stad kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen (betyg 8-10 på den 10-gradiga skalan) medan 12 procent vill avråda från det (betyg 1-4 på den 10-gradiga skalan).

NRI för samtliga 135 kommuner som var med i undersökningen 2019 blev 59. NRI för Vaxholms stad är högre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** högre.

... **Arbetsmöjligheter** lägre.

... **Utbildningsmöjligheter** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Bostäder** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Kommunikationer** inte säkerställt högre eller lägre.

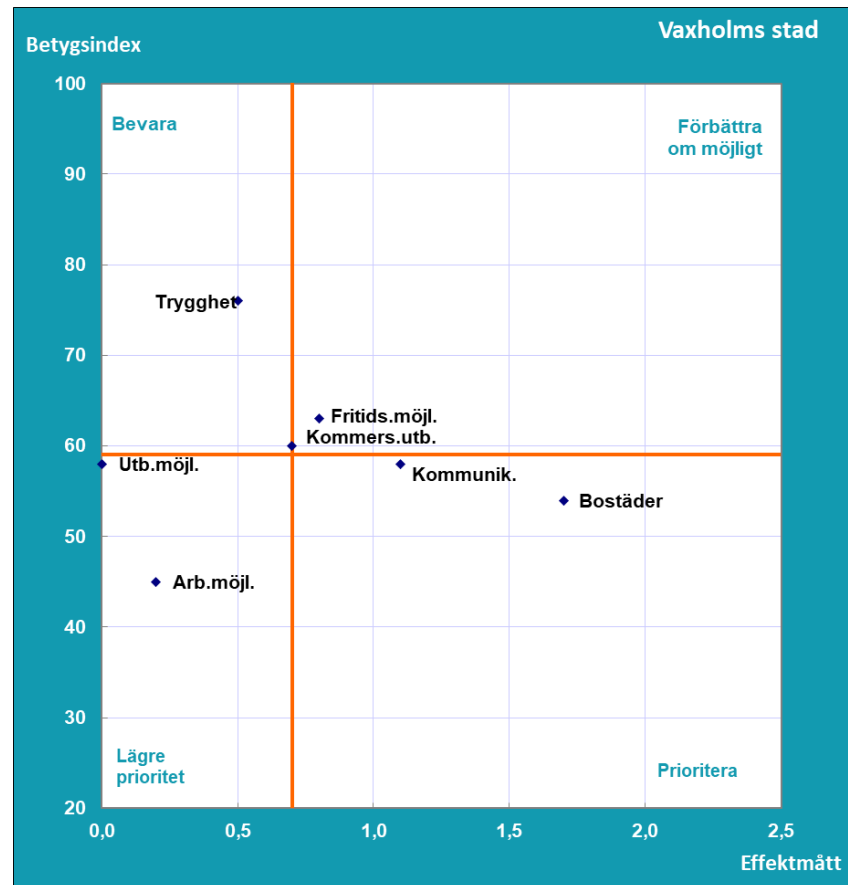
... **Kommersiellt utbud** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** högre.

Vilka frågeområden bör uppmärksammas för att medborgarna i Vaxholms stad ska bli nöjdare?

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).
Prioriteringsmatris för Vaxholms stad 2019.



Frågeområden som bör **Prioriteras** förväntas vid en förbättring ha stor påverkan på helhetsbetyget NRI. Dessa har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, det vill säga stor påverkan på helhetsbetyget NRI.

I en andra prioriteringsgrupp återfinns de frågeområden som hamnar uppe till höger i matrisen, **Förbättra om möjligt**. Även dessa områden har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras.

Frågeområden som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen kan ges **Lägre prioritet** eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NRI.

Högst upp till vänster hamnar de frågeområden vars betygsindex kan **Bevaras**. En sänkning av betygsindexet kan dock leda till att effektmåttet ökar och frågeområdet hamnar då i den prioriterade delen av matrisen.

Frågeområden som bör prioriteras

Bostäder, Kommunikationer

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Fritidsmöjligheter, Kommersiellt utbud

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

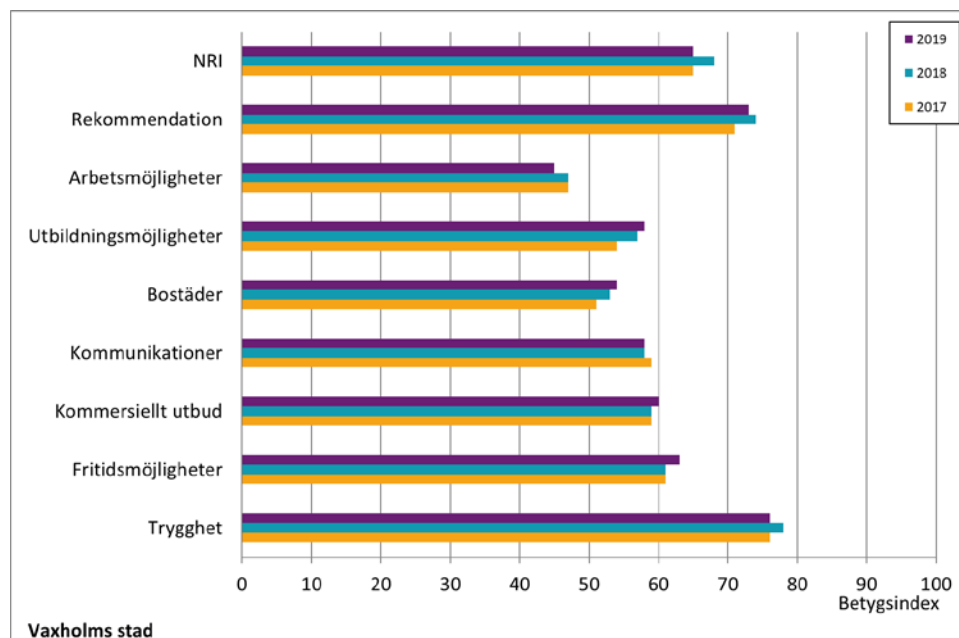
Arbetsmöjligheter, Utbildningsmöjligheter

Frågeområden som bör bevaras

Trygghet

Jämförelser med tidigare år

Diagram A2. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Vaxholms stad. De tre senaste omgångarna kommunen deltagit.



Vaxholms stad deltog även i medborgarundersökningen våren 2008, våren 2010, våren 2011, våren 2012, våren 2013, våren 2014, våren 2015, våren 2016, hösten 2017 och hösten 2018.

NRI för Vaxholms stad blev 65 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018 då NRI var 68.

För Vaxholms stad har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2018.

Indexet *Rekommendation* blev 73 för Vaxholms stad i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018 då indexet *Rekommendation* var 74.

Del B. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) Hur ser medborgarna i Vaxholms stad på kommunens verksamheter?

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och tillgänglighet* samt verksamheternas betygsindex för Vaxholms stad samt för samtliga 135 kommuner i undersökningsomgången 2019.

	Vaxholms stad		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NMI	48	±4,4	53
Bemötande och tillgänglighet	44	±4,2	55
Vatten och avlopp	72	±3,6	76
Förskolan	68	±3,0	64
Renhållning och sophämtning	64	±3,0	65
Grundskolan	63	±3,0	57
Räddningstjänsten	63	±3,5	77
Idrotts- och motionsanläggningar	60	±3,4	60
Kultur	60	±2,8	61
Gator och vägar	52	±3,2	53
Gång- och cykelvägar	51	±3,6	54
Miljöarbete	49	±4,1	54
Gymnasieskolan	48	±4,2	56
Äldreomsorgen	45	±2,6	49
Stöd för utsatta personer	42	±3,5	47

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Vaxholms stad blev 48.

För Vaxholms stad är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Gång- och cykelvägar*, *Miljöarbete* samt *Äldreomsorgen* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index.

Betygsindexet för *Bemötande och tillgänglighet*, det vill säga hur medborgarna bedömer kommunens tillgänglighet och det bemötande de får i sin kontakt med kommunen, blev 44 i Vaxholms stad.

NMI för samtliga 135 kommuner som var med i undersökningen 2019 blev 53. NMI för Vaxholms stad är lägre jämfört med genomsnittresultatet. Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

... *Bemötande och tillgänglighet* lägre.

... *Förskolan* högre.

... *Grundskolan* högre.

... *Gymnasieskolan* lägre.

... *Äldreomsorgen* lägre.

... *Stöd för utsatta personer* lägre.

... *Räddningstjänsten* lägre.

... *Gång- och cykelvägar* inte säkerställt högre eller lägre.

... *Gator och vägar* inte säkerställt högre eller lägre.

... *Idrotts- och motionsanläggningar* inte säkerställt högre eller lägre.

... *Kultur* inte säkerställt högre eller lägre.

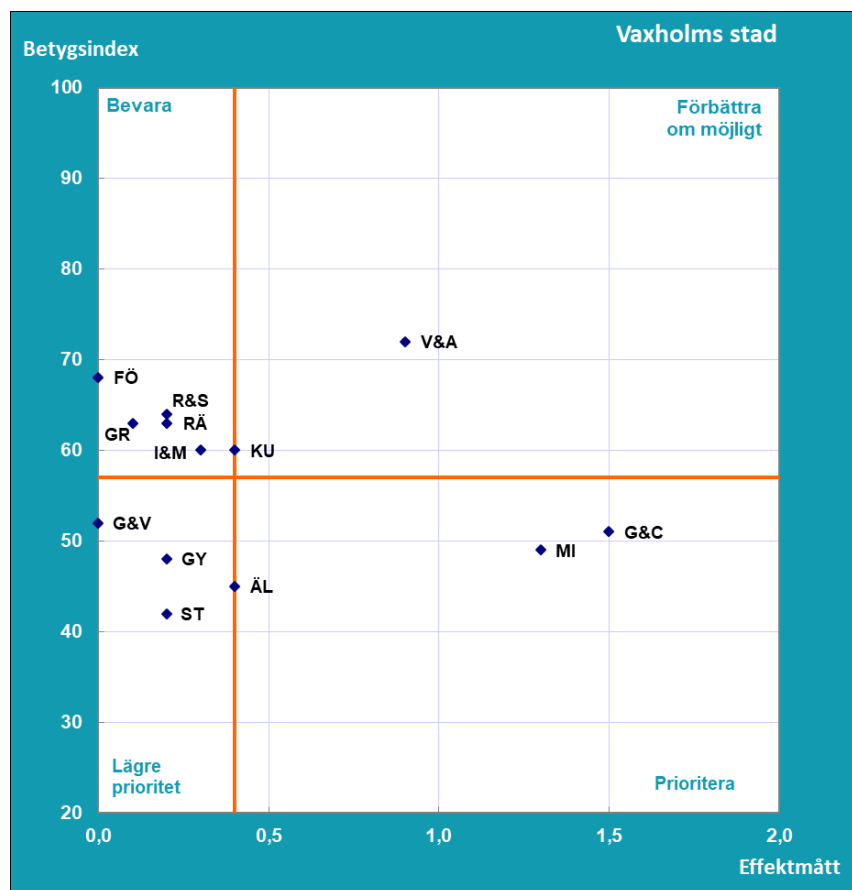
... *Miljöarbete* lägre.

... *Renhållning och sophämtning* inte säkerställt högre eller lägre.

... *Vatten och avlopp* lägre.

Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att medborgarna i Vaxholms stad ska bli nöjdare?

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).
Prioriteringsmatris för Vaxholms stad 2019.



FÖ	Förskolan	I&M	Idrotts- och motionsanläggningar	RÄ	Räddningstjänsten
G&C	Gång- och cykelvägar	KU	Kultur	ST	Stöd för utsatta personer
G&V	Gator och vägar	MI	Miljöarbete	V&A	Vatten och avlopp
GR	Grundskolan	R&S	Renhållning och sophämtning	ÄL	Äldreomsorgen
GY	Gymnasieskolan				

Verksamheter som bör prioriteras

Gång- och cykelvägar, Miljöarbete, Äldreomsorgen

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

Vatten och avlopp, Kultur

Verksamheter som kan ges lägre prioritet

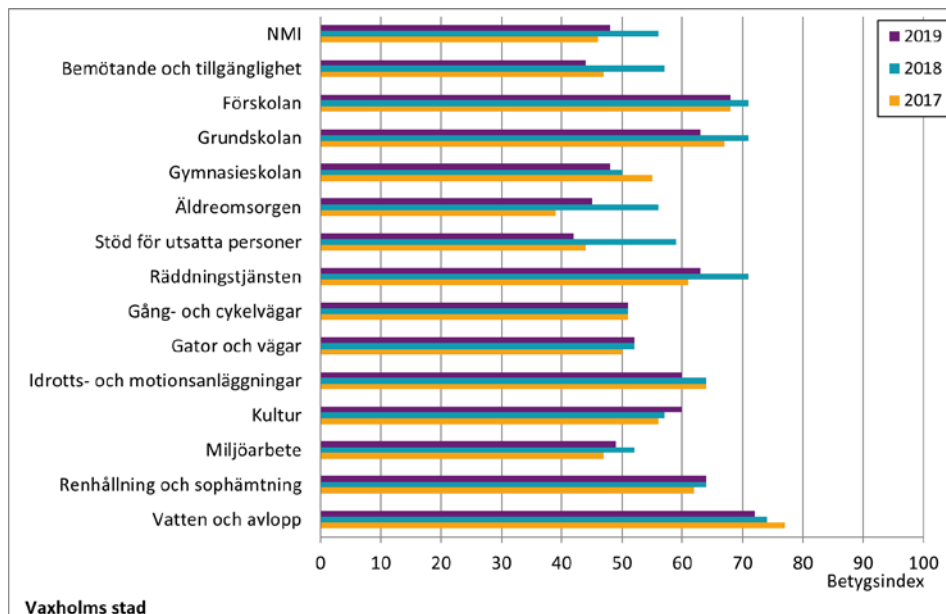
Stöd för utsatta personer, Gymnasieskolan, Gator och vägar

Verksamheter som bör bevaras

Idrotts- och motionsanläggningar, Räddningstjänsten, Renhållning och sophämtning, Grundskolan, Förskolan

Jämförelser med tidigare år

Diagram B2. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och Tillgänglighet* samt verksamheternas betygsindex för Vaxholms stad. De tre senaste omgångarna kommunen deltagit.



Vaxholms stad deltog även i medborgarundersökningen våren 2008, våren 2010, våren 2011, våren 2012, våren 2013, våren 2014, våren 2015, våren 2016, hösten 2017 och hösten 2018.

NMI för Vaxholms stad blev 48 i årets undersökning. Det är lägre jämfört med hösten 2018 då NMI var 56.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Vaxholms stad hösten 2018 har verksamheterna *Grundskolan*, *Äldreomsorgen*, *Stöd för utsatta personer* samt *Räddningstjänsten* fått lägre betygsindex.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 44 för Vaxholms stad i årets undersökning. Det är lägre jämfört med hösten 2018 då indexet *Bemötande och tillgänglighet* var 57.

Del C. Nöjd-Inflytande-Index (NII) Hur ser medborgarna i Vaxholms stad på sitt inflytande i kommunen?

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdenas betygsindex för Vaxholms stad samt för samtliga 135 kommuner i undersökningsomgången 2019.

	Vaxholms stad		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NII	32	±3,8	39
Information	48	±3,5	53
Kontakt	40	±2,9	48
Förtroende	36	±3,9	43
Påverkan	31	±3,7	38

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Vaxholms stad blev 32.

För Vaxholms stad är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena *Påverkan* samt *Förtroende* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index.

NII för samtliga 135 kommuner som var med i undersökningen 2019 blev 39. NII för Vaxholms stad är lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... *Kontakt* lägre.

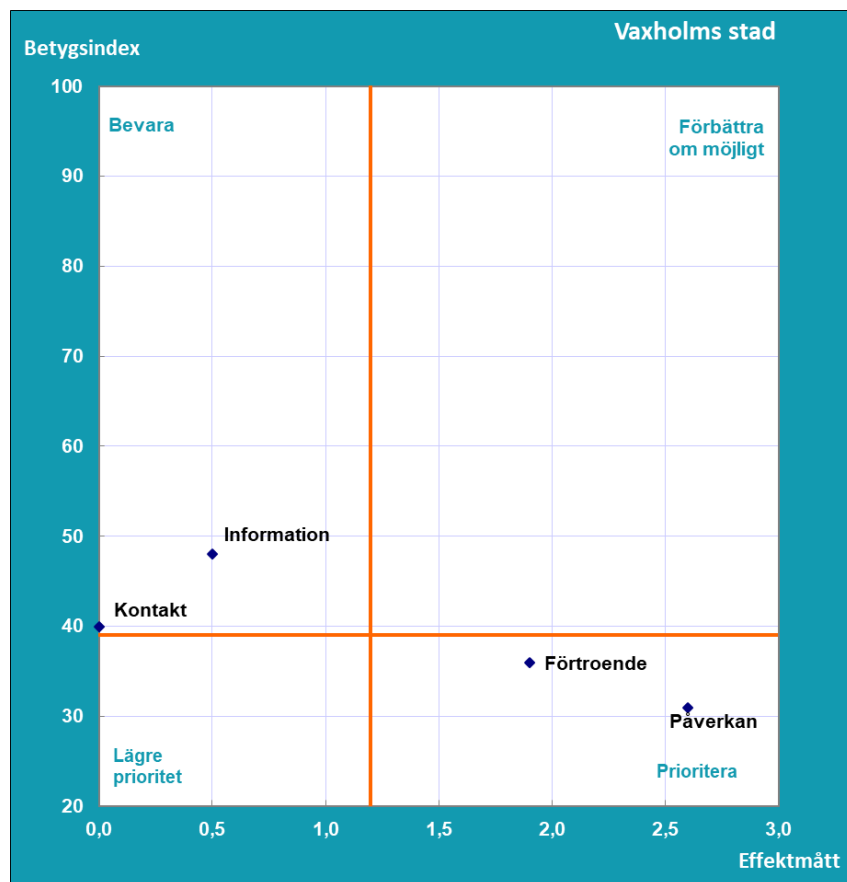
... *Information* lägre.

... *Påverkan* lägre.

... *Förtroende* lägre.

Vilka frågeområden bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Vaxholms stad?

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).
Prioriteringsmatris för Vaxholms stad 2019.



Frågeområden som bör prioriteras

Påverkan, Förtroende

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

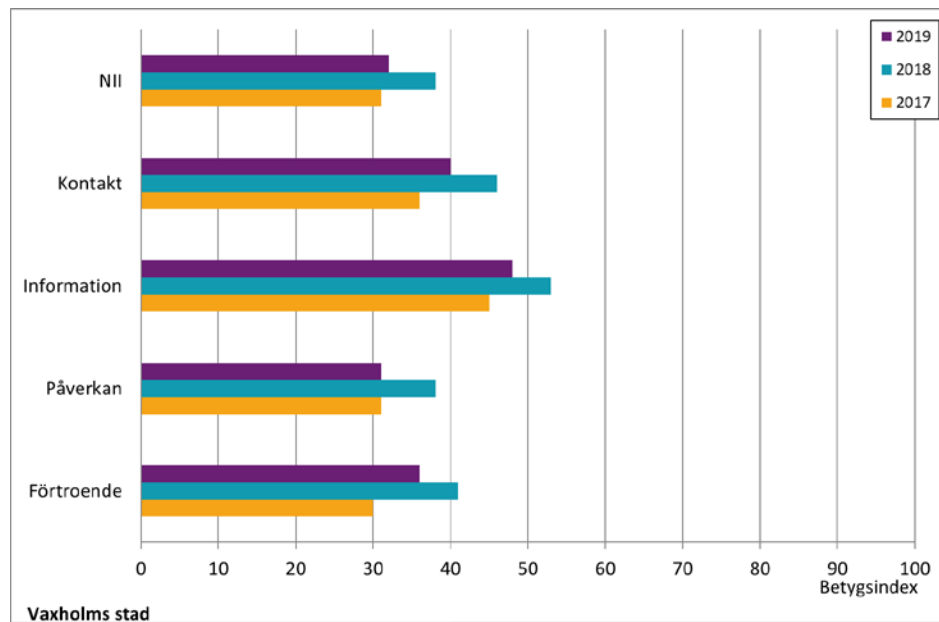
Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan bevaras

Information, Kontakt

Jämförelser med tidigare år

Diagram C2. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdenas betygsindex för Vaxholms stad. De tre senaste omgångarna kommunen deltagit.



Vaxholms stad deltog även i medborgarundersökningen våren 2008, våren 2010, våren 2011, våren 2012, våren 2013, våren 2014, våren 2015, våren 2016, hösten 2017 och hösten 2018.

NII för Vaxholms stad blev 32 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018 då NII var 38.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Vaxholms stad hösten 2018 har frågeområdena *Kontakt* samt *Påverkan* fått lägre betygsindex.