

SCB:s medborgarundersökning – hösten 2017

# Södertälje kommun





## Innehållsförteckning

### Rapport

---

SCB:s medborgarundersökning 2017 .....	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 2017

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

Sammanlagt deltog 131 kommuner 2017. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 266 av landets kommuner deltagit och 247 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Södertälje kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 16 augusti och den 27 oktober 2017. Ett slumpmässigt urval på 1 600 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 33 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner avser de 131 kommuner som var med i undersökningen 2017.

### 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 på 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 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 Södertälje kommun 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 nu och från 2010 och framåt är tillgängliga via [www.scb.se/medborgarundersokningen](http://www.scb.se/medborgarundersokningen).

Den 20 december publicerar vi årets resultat under *Demokrati* i SCB:s statistikdatabas, [www.statistikdatabasen.scb.se](http://www.statistikdatabasen.scb.se).

## Om undersökningen

### Population och urval

Populationen är Södertälje kommuns 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

Innan insamlingsstart skickades ett förbrev ut med information om undersökningen och dess syfte. I förbrevet trycktes inloggningsuppgifter som gjorde det möjligt att besvara enkäten via internet. På webben fanns enkäten tillgänglig på svenska, engelska, finska och spanska. Efter förbrevet skickades enkät och informationsbrev ut. Pappersenkäten fanns även tillgänglig på arabiska att beställa från SCB. Två påminnelser skickades ut, varav den sista innehöll en ny enkät. Insamlingen pågick mellan 16 augusti och 27 oktober 2017.

### Svarsandel

Svarsandelen för Södertälje kommun blev 33 procent. Södertälje kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2015. Svarsandelen blev då 37 procent. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2017 blev 40 procent.

## Del A. Nöjd-Region-Index (NRI)

### Hur ser medborgarna på Södertälje kommun som en plats att bo och leva på?

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Södertälje kommun samt för samtliga 131 kommuner i undersökningsomgången hösten 2017.

	Södertälje kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NRI	49	±2,6	60
Rekommendation	43	±3,2	64
Kommersiellt utbud	64	±2,3	62
Utbildningsmöjligheter	62	±2,5	61
Kommunikationer	62	±2,0	61
Arbetsmöjligheter	59	±2,8	57
Fritidsmöjligheter	57	±2,3	61
Trygghet	44	±3,0	57
Bostäder	39	±2,3	52

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Södertälje kommun som en plats att bo och leva på blev 49.

För Södertälje kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena *Bostäder* samt *Trygghet* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Region-Index.

22 procent av medborgarna i Södertälje kommun kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen (betyg 8-10 på den 10-gradiga skalan) medan 44 procent vill avråda från det (betyg 1-4 på den 10-gradiga skalan).

NRI för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 60. NRI för Södertälje kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** lägre.

... **Arbetsmöjligheter** inte säkerställt högre eller lägre.

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

... **Bostäder** lägre.

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

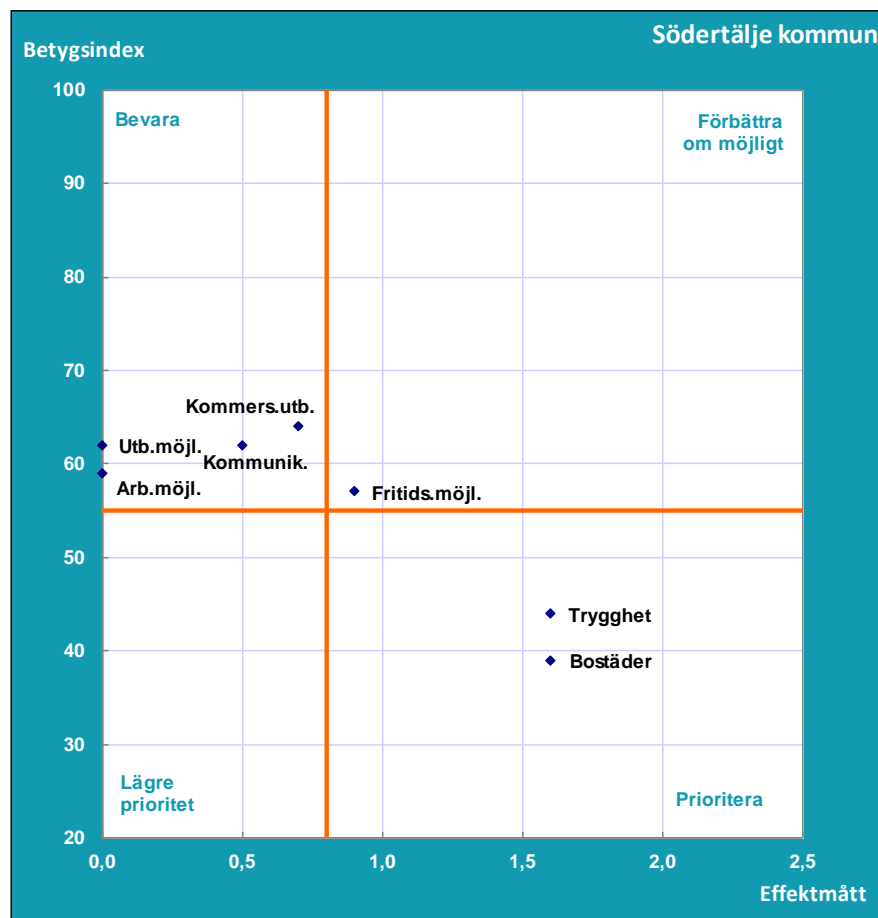
... **Kommersiellt utbud** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Fritidsmöjligheter** lägre.

... **Trygghet** lägre.

## Vilka frågeområden bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Södertälje kommun?

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).  
Prioriteringsmatris för Södertälje kommun hösten 2017.



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 minskning av betygsindexet kan dock leda till att effektmåttet ökar och frågeområdet hamnar då i den prioriterade delen av matrisen.

### Frågeområden som bör prioriteras

*Bostäder, Trygghet*

### Frågeområden som bör förbättras om möjligt

*Fritidsmöjligheter*

### Frågeområden som kan ges lägre prioritet

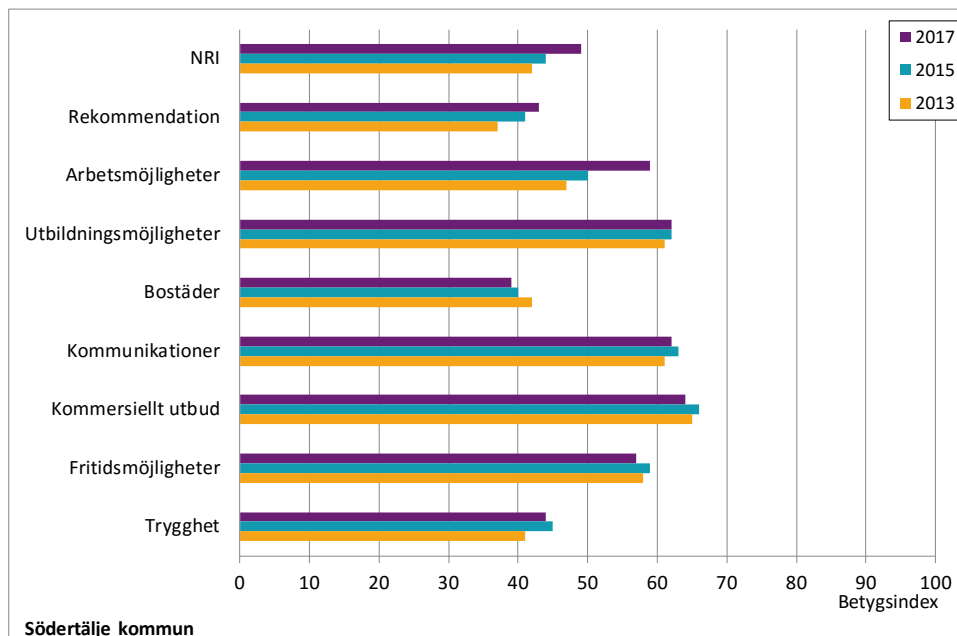
Inget frågeområde har hamnat här.

### Frågeområden som bör bevaras

*Kommersiellt utbud, Kommunikationer, Arbetsmöjligheter, Utbildningsmöjligheter*

## Jämförelser med tidigare år

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



Södertälje kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2009, våren 2011, våren 2013 och våren 2015.

NRI för Södertälje kommun blev 49 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med våren 2015 då NRI var 44.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Södertälje kommun våren 2015 har frågeområdet *Arbetsmöjligheter* fått högre betygsindex.

Indexet *Rekommendation* blev 43 för Södertälje kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med våren 2015 då indexet *Rekommendation* var 41.



## Del B. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) Hur ser medborgarna i Södertälje kommun på kommunens verksamheter?

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och tillgänglighet* samt verksamheterna efter sina betygsindex för Södertälje kommun samt för samtliga 131 kommuner i undersökningsomgången hösten 2017.

	Södertälje kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NMI	53	±3,2	55
Bemötande och tillgänglighet	53	±2,9	56
Räddningstjänsten	78	±2,5	76
Vatten och avlopp	77	±2,8	78
Kultur	62	±2,6	62
Idrotts- och motionsanläggningar	58	±2,4	61
Renhållning och sophämtning	58	±3,1	67
Förskolan	57	±3,8	65
Miljöarbete	55	±3,2	57
Gymnasieskolan	50	±2,9	59
Grundskolan	49	±3,3	59
Stöd för utsatta personer	49	±3,0	49
Gång- och cykelvägar	49	±3,3	55
Gator och vägar	49	±3,0	55
Äldreomsorgen	45	±2,8	52

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Södertälje kommun blev 53.

För Södertälje kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Grundskolan*, *Stöd för utsatta personer* 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 53 i Södertälje kommun.

NMI för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 55. NMI för Södertälje kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet. Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

... ***Bemötande och tillgänglighet*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Förskolan*** lägre.

... ***Grundskolan*** lägre.

... ***Gymnasieskolan*** lägre.

... ***Äldreomsorgen*** lägre.

... ***Stöd för utsatta personer*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Räddningstjänsten*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Gång- och cykelvägar*** lägre.

... ***Gator och vägar*** lägre.

... ***Idrotts- och motionsanläggningar*** lägre.

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

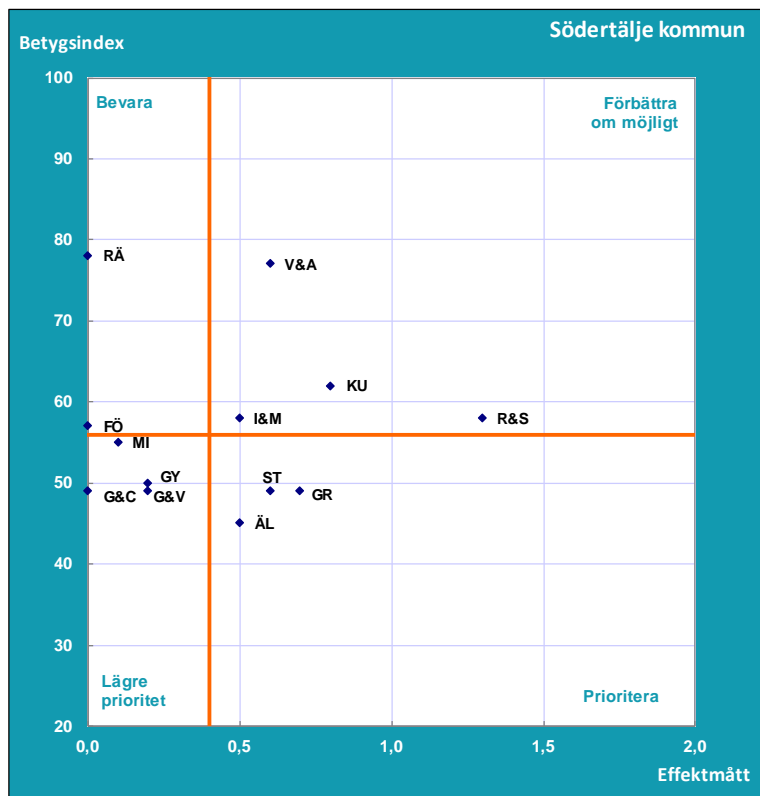
... ***Miljöarbete*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Renhållning och sophämtning*** lägre.

... ***Vatten och avlopp*** inte säkerställt högre eller lägre.

## Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Södertälje kommun?

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).  
Prioriteringsmatris för Södertälje kommun hösten 2017.



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

*Grundskolan, Stöd för utsatta personer, Äldreomsorgen*

### Verksamheter som bör förbättras om möjligt

*Renhållning och sophämtning, Kultur, Vatten och avlopp, Idrotts- och motionsanläggningar*

### Verksamheter som kan ges lägre prioritet

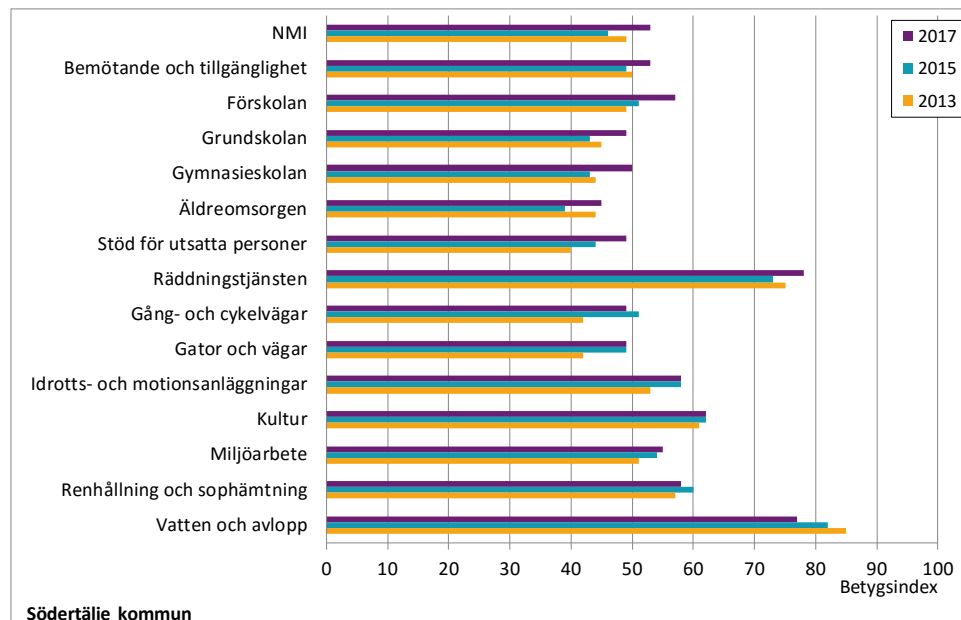
*Gator och vägar, Gymnasieskolan, Miljöarbete, Gång- och cykelvägar*

### Verksamheter som bör bevaras

*Förskolan, Räddningstjänsten*

## Jämförelser med tidigare år

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



Södertälje kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2009, våren 2011, våren 2013 och våren 2015.

NMI för Södertälje kommun blev 53 i årets undersökning. Det är högre jämfört med våren 2015 då NMI var 46.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Södertälje kommun våren 2015 har verksamheterna *Gymnasieskolan* samt *Äldreomsorgen* fått högre betygsindex.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 53 för Södertälje kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med våren 2015. Då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 49.

## Del C. Nöjd-Inflytande-Index (NII) Hur ser medborgarna i Södertälje kommun på sitt inflytande i kommunen?

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdena efter sina betygsindex för Södertälje kommun samt för samtliga 131 kommuner i undersökningsomgången hösten 2017.

	Södertälje kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
<b>NII</b>	40	±3,8	40
<b>Information</b>	55	±3,9	55
<b>Kontakt</b>	47	±3,7	49
<b>Förtroende</b>	44	±3,8	45
<b>Påverkan</b>	41	±3,8	40

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Södertälje kommun blev 40.

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

NII för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 40. NII för Södertälje kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet...

... **Kontakt** inte säkerställt högre eller lägre.

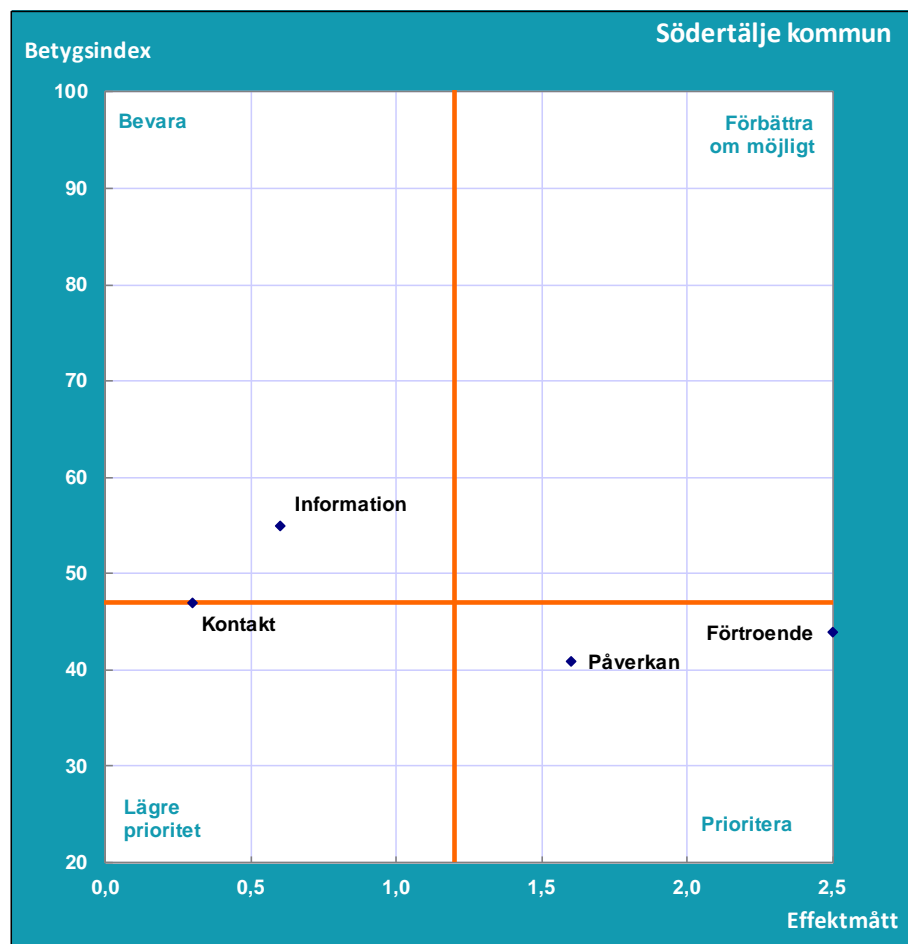
... **Information** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Påverkan** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Förtroende** inte säkerställt högre eller lägre.

## Vilka frågeområden bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Södertälje kommun?

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).  
Prioriteringsmatris för Södertälje kommun hösten 2017.



### Frågeområden som bör prioriteras

*Förtroende, Påverkan*

### Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

### Frågeområden som kan ges lägre prioritet

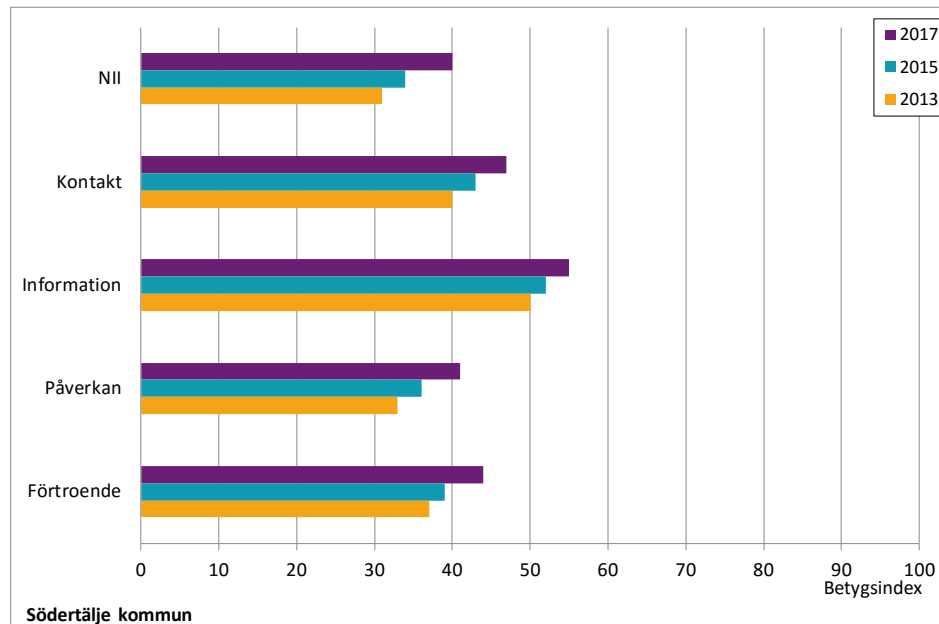
*Kontakt*

### Frågeområden som kan bevaras

*Information*

## Jämförelser med tidigare år

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



Södertälje kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2009, våren 2011, våren 2013 och våren 2015.

NII för Södertälje kommun blev 40 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med våren 2015 då NII var 34.

För Södertälje kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med våren 2015.

