ÅLANDS STATISTIK OCH UTREDNINGSBYRÅ

Rapport 2015:6

Medborgarundersökning

Mariehamn - hösten 2015

De senaste rapporterna från ÅSUB

2012:5	Ekonomisk översikt för den kommunala sektorn. Hösten 2012
2012:6	Små företags kapitalförsörjning på Åland. Behövs offentligt riskkapital?
2012:7	Uppföljning av landskapsandelsreformen 2008
2012:8	Medborgarundersökning: Mariehamn 2012
2013:1	Konjunkturläget våren 2013
2013:2	Utvärderarnas rapport 2012. Landsbygdsutvecklingsprogram för landskapet Åland perioden 2007-2013
2013:3	Arbetsmarknadsbarometern 2013
2013:4	Utbildningsbehov och arbetsmarknad 2025
2014:1	Turismens samhällsekonomiska betydelse för Åland 2013
2014:2	Konjunkturläget våren 2014
2014:3	Utvärderarnas årsrapport 2013 LBU 2007-2013
2014:4	Finansieringen av kommunernas socialtjänst
2014:5	Arbetsmarknadsbarometern 2014
2014:6	Ålänningars kultur- och fritidsvanor
2014:7	Ekonomisk utsatthet i barnfamiljer
2014:8	Förhandsutvärderingen av Ålands europeiska strukturfondsprogram 2014-2020
2014:9	Att leva och bo som inflyttad på Åland. Utomnordiska erfarenheter av åländskt samhällsliv
2015:1	Konjunkturläget våren 2011
2015:2	Ekonomisk utsatthet och social trygghet 2012
2015:3	Arbetsmarknadsbarometern 2015
2015:4	Framtida finansiella relationer mellan Åland och Finland. Beräkningar för ekonomiska utfall av olika reformalternativ
2015:5	Ålänningarna och miljön – en enkätundersökning om miljömedvetenhet och -engagemang på Åland 2015

ISSN 1455–1977

Förord

I denna rapport presenteras resultatet av en brett upplagd medborgarenkät där de boende i Mariehamn fått möjlighet att bedöma staden som plats att leva i, den kommunala servicens kvalitet samt medborgarnas möjligheter att påverka stadens beslutsprocesser. Projektet är genomfört enligt samma modell och med samma vetenskapligt beprövade metoder som motsvarande studier gjorda av Statistiska Centralbyrån (SCB) i Sverige, varför resultaten också är jämförbara med dessa.

Rapporten, som har beställts och finansierats av Mariehamns stad, är den andra i sitt slag på Åland. Den första genomfördes 2012 och utgör den metodologiska grunden för denna undersökning. Dessutom jämförs resultaten av i den här undersökningen genomgående med resultaten från föregående undersökning.

Den enkät som rapporten bygger på skickades ut till ett slumpmässigt urval av nära 1 000 invånare i Mariehamn. Sammanlagt 510 personer besvarade enkäten (52 procent) vilket kan anses som rätt normalt för den här typen av undersökningar och ger också en statistiskt godtagbar säkerhet för de redovisade resultaten.

ÅSUB vill härmed rikta ett stort tack till alla de mariehamnare, utan vars enkätsvar denna undersökning självfallet inte hade varit möjlig att genomföra.

Utredare *Richard Palmer* har inom ÅSUB varit ansvarig för projektet. Richard Palmer är också denna rapports författare. *Christina Lindström* har bidragit med att sammanställa enkätens fritt formulerade svar.

Mariehamn i december 2015

Katarina Fellman
Direktör

Innehåll

Förord **5**

Innehåll **5**

Figurförteckning **7**

Tabellförteckning **8**

1. Sammanfattning **9**

2. Syfte, metod och underlag **14**

2.1 Syfte och bakgrund 14

2.2 Urval och bortfall 14

2.3 Viktning av svaren 15

2.4 Felmarginaler 16

2.5 Analysmodell 16

2.6 Arbetsgång för modellanalysen i korthet 18

2.7 Effektmått och prioriteringmatris 19

3. Del A: Invånarnas bedömning av Mariehamn som en plats att leva på (*Nöjd-Region-Index* (NRI)) **21**

3.1 Inledning: modell A 21

3.2 Invånarnas helhetsbedömning av Mariehamn som en plats att bo och leva på (*Nöjd-Region-Index* (NRI)) 21

3.3 Rekommendation 24

3.4 Faktorerna 25

3.5 Busstrafiken 27

3.6 Vilka områden bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare? 29

4. Del B: Invånarnas bedömning av stadens verksamheter, *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI) **32**

4.1 Inledning: modell B 32

4.2 Nöjd-Medborgar-Index (NMI) 32

4.3 Verksamheterna 34

4.4 Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Mariehamns stad? 37

5. Del C: Hur nöjda är invånarna med sitt inflytande i Mariehamns stad? *Nöjd-Inflytande-Index* (NII) **40**

5.1 Inledning: modell C 40

5.2 Nöjd-Inflytande-Index (NII) 40

5.3 Vilka områden borde prioriteras för att medborgarna skall bli nöjdare med möjligheterna till inflytande? 43

6. Sammanfattning av de öppna svaren 45

6.1 Vad borde staden satsa på? 45

Referenser 48

Bilaga 1: Sammanfattning av modellerna 49

Bilaga 2: Enkäten 53

Figurförteckning

Figur 1. Prioriteringsmatrisens grundform 10

Figur 2. Beskrivning av Modell A 22

Figur 3. *Nöjd-Region-Index (NRI)* med felmarginaler, efter åldersgrupp 2012 och 2015 24

Figur 4. Invånarnas (18-84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012 och 2015 28

Figur 5. Kvinnors och mäns (18-84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012 och 2015 28

Figur 6. Betyg (skala 0–100) för busstrafiken efter hur ofta man åker, 2012 och 2015 29

Figur 7. Prioriteringsmatris: *Nöjd-Region-Index (NRI)* 30

Figur 8. Modell A: områdenas betyg (skala 0–100) och effekt (skala 0–5) rangordnade efter betyg 31

Figur 9. Faktorernas potentiella effekt på helhetsbetyget (NRI) 2012 och 2015 31

Figur 10. Beskrivning av modell B 33

Figur 11. *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI) - Prioriteringsmatris 38

Figur 12. Modell B: områdenas betygsindex (skala 0–100) och effekt på helhetsbetyget, *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI) (skala 0–5) rangordnade efter betygsindex 39

Figur 13. Beskrivning av modell C 41

Figur 14. *Nöjd-Inflytande-Index* (NII) - Prioriteringsmatris 44

Figur 15. Modell C: Områdenas betyg (skala 0–100) och effekt (skala 0–5) rangordnade efter betyg 44

Figur 16. Modellbild A: *Nöjd-Region-Index* (NRI). Medborgarna om att bo och leva i Mariehamn 50

Figur 17. Modellbild B: *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI). Invånarnas bedömning av stadens verksamheter 51

Figur 18. Modellbild C: *Nöjd-Inflytande-Index* (NII). Invånarnas bedömning av inflytandet 52

Tabellförteckning

Tabell 1. Svarande efter kön och åldersgrupp 14

Tabell 2. Vikter för beräkning av index för samtliga svarande, efter kön och åldersgrupp 15

Tabell 3. Latenta och manifesta variabler i indexberäkningarna för de övergripande bedömningarna 18

Tabell 4. *Nöjd-Region-Index* (NRI), indexet *rekommendation* samt betyg med felmarginaler för områdena 2012 och 2015 22

Tabell 5. *Nöjd-Region-Index* (NRI), indexet *rekommendation* samt betyg med felmarginaler för områdena, efter kön 2012 och 2015 23

Tabell 6. *Nöjd-Region-Index* (NRI), indexet *rekommendation* samt betyg med felmarginaler för områdena, efter åldersgrupp 2015 24

Tabell 7. Invånarnas (18–84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012 och 2015 27

Tabell 8. *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI), indexet *bemötande och tillgänglighet*, samt områdenas betygsindex med felmarginaler, 2012 och 2015 34

Tabell 9. *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI), indexet *bemötande och tillgänglighet,* samt områdenas betygsindex med felmarginaler, efter kön 2012 och 2015 35

Tabell 10. *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI), *bemötande och tillgänglighet,* samt områdenas betyg med felmarginaler, efter åldersgrupp 2015 36

Tabell 11. *Nöjd-Inflytande-Index* (NII) samt områdena efter sina betygsindex (skala 0-100) med felmarginaler, 2012 och 2015 41

Tabell 12. *Nöjd-Inflytande-Index* (NII), områdenas betyg (0–100) med felmarginaler, efter kön 2012 och 2015 42

Tabell 13. *Nöjd-Inflytande-Index* (NII) och områdenas betyg (0–100) med felmarginaler, efter åldersgrupper, 2015 42

1. Sammanfattning

Syftet med denna undersökning är att redovisa dels medborgarnas bedömningar av Mariehamns stad som en stad att leva i, dels deras bedömning av verksamheterna som faller under staden och slutligen deras syn på möjligheterna till medborgerligt inflytande.

Analysen syftar till att ge en helhetsbild som visar vilka områden eller delar som har särskilt stor betydelse för en förbättring av de helhetsbetyg som medborgarna ger sin stad. Genom att peka ut vilka områden som bör prioriteras om man vill höja helhetsbetyget, tillhandahåller analysen praktiska kvalitetsmått för tjänstemän och politiker och ger möjligheter till uppföljning av effekterna av olika åtgärder.

Rapporten är den andra i sitt slag. Den första genomfördes 2012 och utgör den metodologiska grunden för denna undersökning. Resultaten av denna undersökning jämförs genomgående med resultaten från den föregående.

I denna undersökning får medborgarna i Mariehamn tycka till om sin stad och dess verksamheter. Genom en uppsättning frågor som i en enkät hösten 2015 besvarats av 510 personer har man betygsatt följande tre områden:

- Staden som en plats att bo och leva på (helhetsbetyget *Nöjd-Region-Index*)
- Stadens verksamheter (helhetsbetyget *Nöjd-Medborgar-Index*)
- Medborgarnas möjligheter till inflytande på stadens verksamheter och beslut (helhetsbetyget *Nöjd-Inflytande-Index*)

Undersökningen består alltså av tre olika delar med varsitt helhetsbetyg. Olika områden, eller faktorer mäts i regel med flera frågor. I vår analys undersöker vi sedan sambandet mellan dessa områden och helhetsbetyget. Exempel på sådana områden är arbetsmöjligheter, bostäder och grundskolan. De övergripande resultaten redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100. Ju högre värdet är, desto bättre betyg har kommunens invånare gett sin kommun.

I samband med en tidigare undersökning 2012 har vi utvecklat en som gett oss möjlighet att jämföra våra resultat med motsvarande undersökningar gjorda i kommuner i Sverige. Vi har nu även en möjlighet att börja följa upp förändringar över tid.

Analysmodellen är uppbyggd av ett mått på ”totalnöjdheten” och av ett antal faktorer som representerar olika verksamheter eller områden som faller under staden. Modellen syftar till att visa vad som bör prioriteras för att öka nöjdheten bland stadens medborgare.

Resultat av denna undersökning när det gäller invånarnas bedömning av Mariehamn som *en plats att leva på* (Nöjd-Region-Index (NRI)) gav det sammanfattande betyget 77,9, vilket vi tolkar som att medborgarna med god marginal var mycket nöjda. Noteringen är visserligen en försämring med en enhet i förhållande till noteringen hösten 2012, men förändringen ligger inom den statistiska felmarginalen. Liksom vid den förra

undersökningen tangerar betyget det som invånarna i svenska Danderyd gav sin kommun, som var det högsta som getts någon av de kommuner som deltog i SCB:s undersökningar under 2015.

Frågan om invånarna kan tänkas *rekommendera* sin hemstad för vänner och bekanta fick betyget 82, vilket innebar en sänkning på drygt en enhet jämfört med 2012 (förändringen faller dock inom den statistiska felmarginalen). Även detta betyg ligger en god bit över medeltalet i motsvarande undersökningar. Vi kan alltså slå fast att invånarna i Mariehamn hösten 2015 verkar uppskatta sin hemstad mycket.

Förändringar i betyget på de enskilda områdena som enkäten täcker in (t.ex. bostäder, kommunikationer) har olika effekt på respektive helhetsbetyg. Betyg och effekt redovisas i en så kallad prioriteringsmatris. Matrisens grundform återges i *Figur 1*.

Figur 1. Prioriteringsmatrisens grundform

När vi i denna rapport talar om att ”prioritera”, ”förbättra om möjligt”, ge ”lägre prioritet” och ”bevara” så är det alltid underförstått med tillägget: ”om syftet är att öka helhetsbetyget”. *Här avses med andra ord inte rapportens egna förslag till prioriteringar osv, som anges, utan endast vad som kunnat utläsas av enkätsvaren.* Att vissa områden har låga effektmått ska inte tolkas som att de inte är viktiga, eftersom måtten endast anger vilken förväntad påverkan på helhetsbetyget som en förändring av deras betygsindex skulle innebära. Ett lågt effektmått för ett område kan till exempel förklaras av att få av respondenterna kommer i kontakt med just det området.

Resultatet av vår analys är att om man vill höja helhetsbetyget för hur det är att leva och bo i Mariehamn (*Nöjd-Region-Index*, NRI) bör man **prioritera** områdena *bostäder* och *kommunikationer*.

Fritidsmöjligheter blev den faktor som bör **förbättras om möjligt**. Den faktor som enligt schemat kan ges **lägre prioritet** är *arbetsmöjligheter*, som har förlorat rejält i prioriteringseffekt i förhållande till undersökningen 2012. Även faktorn *kommersiellt utbud* ligger inom detta område.

Undersökningen fann att faktorer som **bör bevaras var** *utbildningsmöjligheter*, vars effekt på helhetsbetyget är närmast obefintligt och faktorn *trygghet*.

De tre faktorer som fick högst betyg var *utbildningsmöjligheter*, *trygghet* och *fritidsmöjligheter*.

Sämst betyg fick området *bostäder*.

Vi fann att invånarnas sammanfattande bedömning av stadens verksamheter, *Nöjd-Medborgar-Index,* (NMI) var 68,5 på den 100-gradiga skalan (den föregående undersökningen gav ett sammanvägt betygsindex på 70,0). Förändringen ligger inom felmarginalen, och det senaste betyget översätts fortfarande till att invånarna är ”nöjda”. Även detta år ligger Mariehamn på samma nivå som de allra högst betygsatta i de senaste svenska undersökningarna våren 2015.

Området *bemötande och tillgänglighet* fick denna gång ett något högre betyg (68,4) jämfört med föregående undersökning, men förändringen är inte statistiskt säkerställd.

När det gäller faktorernas påverkan på helhetsbetyget, *Nöjd-Medborgar-Index,* (NMI) fann denna studie att de verksamheter som bör **prioriteras** är *gator och vägar* samt *miljöarbete,* vilket för övrigt är samma områden som vid den förra undersökningen.

Vi fann att verksamheter som bör **förbättras om möjligt** blev *renhållning och sophämtning, grundskolan,* samt *idrotts- och motionsanläggningar.*

Verksamheter som kan **ges lägre prioritet:** *äldreomsorgen, gång- och cykelvägar*

Verksamheter som **bör bevaras:** *vatten och avlopp, kultur.*

Två verksamheter visade sig ha en obefintlig eller försumlig påverkan på helhetsbetyget; *räddningstjänsten, barnomsorgen, stöd för utsatta personer.*

De tre verksamheter som fick bäst betyg var *räddningstjänsten, vatten och avlopp* samt *kultur*, medan *stöd för utsatta personer* fick sämst betyg.

Det sammanfattande betyget *Nöjd-Inflytande-Index* (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till påverkan och inflytande i Mariehamn nådde hösten 2015 inte upp till gränsen för ”nöjd” utan stannade på 54,1 (55,0 på den 100-gradiga skalan vid den förra undersökningen).

Undersökningen visade att områdena *förtroende* och *påverkan* bör **prioriteras** om syftet är att stärka helhetsbetyget (NII). Det var samma faktorer som vid den förra undersökningen 2012. Den främsta skillnaden är att den potentiella effekten av att höja betyget *påverkan* har ökat. *Förtroende* respektive *påverkan* är för övrigt de två områden i hela utredningen som ges sämst betyg av våra respondenter.

Ingen faktor hamnade inom sektorn **förbättras om möjligt.** Faktorn *information* har rört sig från sektorn ”förbättras om möjligt” till **bevara**. Inom samma sektor, men med en mycket mindre potentiell effekt, hamnar i år området *kontakt*.

Liksom vid den förra undersökningen har inget område fått **lägre prioritet.**

Sammanfattningsvis fann denna undersökning att Mariehamns stad överlag fick goda betyg av sina medborgare. Staden som *en plats att bo och leva i* fick liksom vid den föregående undersökningen (2012) ett mycket gott betyg. *Verksamheterna* – det som

politiker och tjänstemän ansvarar för – fick ett gott betyg, medan betyget för *möjligheterna till inflytande* snarare ligger på gränsen mellan medelmåttigt och gott.

När det gäller enskilda frågor och områden fick vi statistiskt säkerställda förändringar i förhållande till svaren från den föregående undersökningen som gjordes 2012. Männen var ”mycket nöjda” med möjligheterna till *utbildning* redan 2012. I år fick vi ytterligare en förstärkning av männens betyg på området. Eftersom kvinnornas betyg omvänt sjönk, uppstod även en säkerställd skillnad mellan könen.

Samma förhållande uppstod gällande det *kommersiella utbudet.* Männens betyg steg mellan hösten 2012 och hösten 2015 rejält från ”nöjd” till med god marginal ”mycket nöjd”. Kvinnorna var väsentligt mycket mer återhållsamma och gav endast betyget ”nöjd”.

Den kanske mest uppseendeväckande skillnaden mellan könen har uppstått när det gäller *tryggheten* i staden. Medan männen hösten 2015 var synnerligen nöjda med tryggheten och gav den det högsta betyget som denna studie noterade, sjönk kvinnornas betyg i förhållande till 2012, även om de fortfarande höll sig över gränsen för ”mycket nöjd”.

Vi fann även en statistiskt säkerställd förbättring både hos männen i de yngre (18–44 år) och äldre åldersgrupperna (65–84 år) gällande bostadssituationen i förhållande till den förra undersökningen. Ändå är både män och kvinnor överlag fortfarande bara ”nöjda” med bostadssituationen.

Inom området *stadens verksamheter* fann vi statistiskt säkerställda förändringar i förhållande till den föregående undersökningen på följande områden: *stöd för utsatta personer*, *gång- och cykelvägar* samt *gator och vägar.* Här rör det på alla punkter om försämrade betyg, även om alla områdena fortfarande, men med krympande marginal, klarar gränsen för ”nöjd”.

Det var i första hand kvinnorna i åldersgruppen 45–64 år som sänkte betygen när det gäller stödet för utsatta personer. Kvinnorna gav också överlag sämre betyg åt tillgången till *gång- och cykelvägar* jämfört med männen.

Försämringen av betyget för skötseln av gator och vägar är den största bland alla faktorer/områden i utredningen. Både män och kvinnor gav den verksamheten ett betydligt sämre betyg denna gång jämfört med hösten 2012.

När det gäller området *inflytande* (faktorerna kontakt, information, påverkan och förtroende) fann vi inga statistiskt säkerställda förändringar mellan 2012 och 2015. Inte heller fann vi säkerställda skillnader mellan könen eller åldersgrupperna för 2015.

Utredningen analyserade även närmare dels invånarnas *busskakande*, dels deras betygsättning av kollektivtrafiken och jämförde med resultaten från den tidigare undersökningen. Det betyder att vi jämförde ett år med avgiftsfri busstrafik i staden (2012) med ett år där avgifter införts och rutternas antal minskats och linjerna förkortats (2015).

Eftersom enkäten enbart omfattade myndiga personer i åldern 18–84 år innebar det att de allra flesta skolbarn och -ungdomar föll bort. Vi fann att resandemönstret hos de svarande förändrats radikalt under perioden. Andelen som aldrig åker stadsbuss ökade från 43 procent hösten 2012 till 69 procent hösten 2015. Samtidigt minskade den grupp som åker

buss regelbundet från var femte (20 procent) till var tjugonde (5 procent) av de svarande.

Förändringarna i bussåkandet visade tydliga könsskillnader. Hälften av männen åkte buss någon gång under året 2012 och andelen minskade till knappt var tredje 2015. Fler kvinnor än män, sex av tio, åkte buss någon gång under 2012. Andelen i det närmaste halverades och hamnade på samma nivå som männens 2015.

Busstrafikens betyg sjönk från ”nöjd” 2012 till ”godkänd” 2015. De flitigaste brukarna av kollektivtrafiken sänkte under samma period sitt betyg från ”mycket nöjd” till med liten marginal ”godkänd”.

För att sammanfatta har vi här sett att betygen som respondenterna gav i vår enkät överlag och i de flesta fall ligger högt. De övergripande betygen (indexen) blev något lägre än vid den förra undersökningen och den samlade bilden blir att vi i och med denna undersökning ser en svag tendens till en försämring av dessa helhetsbedömningar i förhållande till föregående undersökning. Tagna var för sig ligger dock försämringarna inom den statistiska felmarginalen.

Man kan avslutningsvis konstatera att det varit svårt att höja betygen eftersom de redan i utgångsläget hamnade så högt i den första undersökningen som gjordes 2012. Betygen i denna undersökning ligger även de, som vi har sett, genomgående så högt att det får ses som en utmaning att i framtiden åstadkomma ytterligare höjningar av dessa.

2. Syfte, metod och underlag

2.1 Syfte och bakgrund

Syftet med denna medborgarundersökning är dels att ta reda på vad invånarna i Mariehamn tycker om staden som en plats att leva på, dels vad de tycker om stadens verksamheter, samt slutligen ta del av deras åsikt om möjligheterna till inflytande.

Bakgrunden till denna undersökning är att Mariehamns stadsfullmäktige 2012 beslutade om att beställa en enkätundersökning för att ta fram mätbara resultat för hur nöjda invånarna är och att denna undersökning skulle följas upp tre år senare. Planen är att undersökningens resultat skall ligga till grund för arbetet med att förbättra kvaliteten på stadens verksamheter.

2.2 Urval och bortfall

Undersökningen har genomförts som en urvalsundersökning där det åländska befolkningsregistret över befolkningen i Mariehamn är urvalsramen. Målpopulationen är stadens medborgare i åldrarna 18–84 år. Enkäten skickades till ett slumpmässigt urval om 1 010 personer. (Enkäten återges på sid. 54–61). Efter en utsortering av individer som var okända av posten eller som var oförmögna att svara fick vi ett urval på 989 personer. Datainsamlingen inleddes den 1 september 2015 och avslutades den 21 oktober 2015.

Det sammanlagda antalet svarande uppgick till 510 vilket motsvarar 52 procent av nettourvalet. Fördelningen av de svarande per kön och åldersgrupp framgår av *Tabell 1*.

Tabell 1. Svarande efter kön och åldersgrupp

	Kvinnor	Män	Totalt
Totalt	**269**	**241**	**510**
18-24 år	28	28	56
25-34 år	48	50	98
35-44 år	39	29	68
45-54 år	42	28	70
55-64 år	53	46	99
65-74 år	39	42	81
75-84 år	20	18	38

Bortfallet i denna undersökning består dels av totalbortfallet, det vill säga de medborgare som inte överhuvudtaget har besvarat enkäten; sammanlagt 479 till antalet. Till detta kommer det partiella bortfallet som syftar på de medborgare som har svarat på enkäten men inte besvarat samtliga frågor. Även svarsalternativet ”ingen åsikt” betraktas vid

modellberäkningarna som partiellt bortfall.

Det partiella bortfallet ersätts i våra uträkningar med hjälp av en metod som kallas medelvärdesimputering. För att imputera en individs uteblivna svar på en fråga studeras de köns- och åldersgrupper där individen ingår. Det uteblivna svaret ersätts av det medelvärde för frågan som de svarande i respektive grupp gett.

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 så kallad imputering i så stor omfattning att det riskerar att snedvrida resultaten.

ÅSUB använder en egen motsvarighet till den svenska Statistiska Centralbyråns (SCB) analysmodell som är väl beprövad och använts under flera år i ett stort antal kund-, brukar-, och medarbetarundersökningar. Eftersom SCB inte lämnar ut de tekniska detaljerna i modellen har ÅSUB själv konstruerat en modell som så långt möjligt motsvarar SCBs.

2.3 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 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 staden.

I viktningen använde vi oss av följande ålderskategorier: 18–24 år; 25–34 år; 35–44 år; 45–54 år; 55–64 år; 65–74 år; 75 år eller äldre.

I *Tabell 2* visas vilka vikter vi tilldelat 14 olika kategorier av svarande. Där framgår att framför allt yngre personer är underrepresenterade (vikterna överstiger 1,0). De svarande männen ända upp till 45–54-åringarna är underrepresenterade i svarsmaterialet.

Tabell 2. Vikter för beräkning av index för samtliga svarande, efter kön och åldersgrupp

	Kvinnor	Män
18-24 år	*1,42*	*1,30*
25-34 år	*1,13*	*1,13*
35-44 år	*0,94*	*1,15*
45-54 år	*0,84*	*1,19*
55-64 år	*0,79*	*0,78*
65-74 år	*0,85*	*0,90*
75-84 år	*0,92*	*0,97*

Hos kvinnorna är det endast de två yngsta kategorierna som är underrepresenterade och därför ges en högre vikt än 1,0. Hos männen, däremot, är ålderskategorierna ända upp till 45-54-åringarna underrepresenterade och har därför viktats upp.

2.4 Felmarginaler

Felmarginalerna i denna rapport beaktar den osäkerhet som kommer av att vi har möjlighet att endast fråga ett urval av medborgarna och av att inte alla som ingår i urvalet har besvarat enkäten. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett så kallat konfidensintervall inom vilket vi med 95 procents säkerhet kan säga att resultatet ifråga ligger. Om ett område exempelvis har fått ett betygsindex som är 55 och felmarginalen är ± 2,1 så innebär det att det sanna värdet med 95 procents säkerhet ligger i intervallet 52,9–57,1.

2.5 Analysmodell

Analysmetoden i denna rapport bygger på SCB:s modell som dels är uppbyggd av ett mått för ”totalnöjdheten”, dels av ett antal faktorer som speglar olika delar av den undersökta verksamheten och slutligen av faktorer som har med inflytande att göra. Helhetsbetygen på de olika områdena mäts med, eller ”reflekteras i” svaren på tre specifika frågor (*Tabell 3*).

Denna undersökning omfattar tre delar eller modeller, som alla ger tre helhetsbetyg, ett för varje område. I modell A, med frågor om Mariehamn som en plats att bo och leva på, ingår helhetsbetyget *Nöjd-Region-Index* (NRI).

I modell B, med frågor om stadens 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).

Den tekniska grunden för modellerna är en speciell form av multivariat regressionsanalys, PLS-metoden (*Partial Least Square*).[1] Modellerna består dels av indikatorer (”manifesta variabler”) som mäts med direkta frågor och dels av ett antal kvalitetsfaktorer eller områden (”latenta variabler”) som i sin tur utgör en sammanvägning av svaren på indikatorernas frågor. De manifesta variablerna formar i modellen några latenta variabler. Respektive modells sammanvägda helhetsindex är en latent variabel som istället reflekterar svaren på tre övergripande frågor. Förklaringen till skillnaden mellan dessa två former av relationer (engelskans *formative* och *reflective*) är tekniskt komplex, varför vi hänvisar den intresserade till litteraturen på området.[2]

---

[1] Tekniska beskrivningar av den form av multivariat regressionsanalys, PLS-metoden (*Partial Least Square*), som utgör grunden för modellerna i föreliggande rapport återfinns i bland andra Chatelin, Yves-Marie, Esposito Vinzi, Vincenzo, Tenenhaus, Michel (2002) *State-of-art on PLS Path Modeling through the available software.* Les Cahiers de Recherche 764 (HEC Paris); Hair, J.F./ Sarstedt, M./ Ringle, C.M./ Mena, J.A.: An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research, in: *Journal of the Academy of Marketing Science* (JAMS), Volume 40 (2012), Issue 3, pp. 414-433; Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM*). Thousand Oaks: Sage; SCB (2012) SCB: analysmodell http://www.scb.se/Pages/List 250940.aspx (2015-10-18); Wold, H. (1973) Nonlinear iterative partial least squares (NIPALS) modelling: *Some current developments in multivariate analysis*, P.R. Krishnaiah, ed., New York: Academic Press, Inc., pp. 383-407.

[2] Se t.ex. Gudergan, Siegfried P.; Ringle, Christian M.; Wende, Sven; Will, Alexander (2008) Confirmatory tetrad analysis in PLS path

För att underlätta förståelsen presenterar vi inledningsvis i varje modellavsnitt en översiktlig grafisk bild av förhållandet mellan enkätfrågorna och deras respektive områden eller latenta variabler (se sid. 22, 33 och 41).

Vilka frågor som utgör grunden för (reflekterar) respektive helhetsområde framgår av *Tabell 3* samt av hänvisningarna till frågeblanketten i respektive avsnitt. Enkäten finns återgiven sist i rapporten (se sid. 54–61).

De tillfrågade har besvarat frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. Den 10-gradiga skalan har därefter översatts till betygsindex, graderat 0-100, och fått följande värden (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 och så vidare är att den 10-gradiga skalan börjar på 1 och index-skalan startar på 0.

Ett centralt mått i denna studie är de tre index som mäter graden av nöjdhet ur tre olika perspektiv och vilka alla avspeglas i svaren på tre övergripande frågor i enkäten. Ett exempel är *Nöjd-Region-Index* (NRI) som bygger på de tre frågor som återges i *Tabell 3*.

Frågorna a-b i tabellen besvarades på en betygskala från 1 till 10 där 1 motsvarade ”inte alls” och 10 motsvarade ”i allra högsta grad nöjd”. Fråga c besvarades på motsvarade sätt på en skala från ”långt ifrån” till ”mycket nära”.

I bedömningen av betygen på indexskalan 0-100 följer vi SCB:s tolkning som säger att betygsindex under 40 kan klassas som ”inte godkänt”.[3] Däröver till och med 54 ger man ”godkänt”, medan gränsen för ”nöjd” uppfattas gå vid 55 och betygsindex på 75 eller över tolkas som ”mycket nöjd”.

Resultaten ges i tabeller och diagram med sammanvägda index. Modellen ger också som resultat effektmått som anger hur stor effekt förändringar av individuella kvalitetsfaktorer (till exempel *inflytande* och *tillgänglighet*) ger på invånarnas helhetsbetyg.

Där det är möjligt redovisas resultaten efter hur specifika åldersgrupper samt hur kvinnor respektive män har svarat. Dessutom redovisas felmarginalerna för svaren från varje kategori.

Enkätformuläret omfattar frågor om de svarandes uppfattning om hur de ser på sin stad som en plats att bo och leva på, vad de tycker om skolan, äldreomsorgen, om gator och vägar, med mera. Vidare finns där frågor om möjligheterna att komma i kontakt med stadens politiker och vilket förtroende man har för dem.

modeling *Journal of business research*: JBR. New York, NY : Elsevier, Vol. 61.2008, 12, p. 1238-1250.

[3] SCB (2011) SCB:s Medborgarundersökning 2011. ”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”.”

Tabell 3. Latenta och manifesta variabler i indexberäkningarna för de övergripande bedömningarna

Kvalitetsfaktorer/Latenta variabler	Indikatorer/Manifesta variabler
Nöjd-Region-Index (NRI)	a) Hur nöjd är du med Mariehamn som en plats att bo och leva på? b) Hur väl uppfyller Mariehamn dina förväntningar på en plats att bo och leva på? c) Föreställ dig en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Mariehamn kommer?
Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	a) Hur nöjd är du med hur Mariehamns stad sköter sina olika verksamheter? b) Hur väl uppfyller stadens verksamheter dina förväntningar? c) Föreställ dig en stad/kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att Mariehamns stad kommer?
Nöjd-Inflytande-Index (NII)	a) Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över stadens beslut och verksamheter? b) Hur väl uppfyller din stad dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande? c) Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över stadens/kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas faktiska insyn och inflytande kommer i Mariehamn?

Modellanalyserna syftar i första hand 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 stad.

2.6 Arbetsgång för modellanalysen i korthet

- Data bearbetas i Excel och SPSS. Svaren omvandlas till 100-gradig skala.
- Modellens indikatorer och kvalitetsfaktorer bestäms.
- Bortfall och svarsprocent ses över.
- Modellen konstrueras parallellt i dataprogrammen SmartPLS och XLSTAT.[4]
- Modellen körs och ger som output:
  - Betygsindex
  - Förklaringsgraden (R^2) som mäter hur väl modellen förklarar variationen i de svarandes helhetsbedömning. (R^2 kan variera mellan 0 och 1 men ligger vanligtvis i denna typ av modeller kring 0,5-0,8). Modellens förklaringsgrad är ett mått på hur väl modellen lyckas förklara den variation som finns bland medborgarna vad gäller deras helhetsbedömning av sin stad (i denna undersökning NRI, NMI och NII).
  - Effekt = samband mellan en kvalitetsfaktor och övergripande betygsindex
  - Felmarginaler (x) för index och effektmått beräknas med hjälp av medelvärdena (M) koefficient (1,96 vid den valda 95 procentsnivån) och standardfel (SE):

$$x = M \pm 1{,}96 * SE$$

[4] http://www.smartpls.se och http://www.xlstat.com

2.7 Effektmått och prioriteringmatris

Analysmodellerna ger som resultat ett effektmått för varje område. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan helhetsbetyget och respektive område. Bakom effektmåttet ligger inga specifika frågor om hur de svarande prioriterar olika faktorer.

Ett effektmått anger i vilken utsträckning helhetsbetyget, i denna undersökning NRI, NMI och NII, förväntas förändras vid en förändring av områdets betygsindex med fem enheter. Om ett område till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att helhetsbetyget förväntas öka med en enhet om områdets betygsindex ökar med fem enheter. Sjunker däremot betygsindex med fem enheter förväntas helhetsbetyget på motsvarande sätt minska med en enhet.

Att vissa områden har låga effektmått ska inte tolkas som att de inte är viktiga, eftersom måtten endast anger vilken förväntad påverkan på helhetsbetyget som en förändring av deras betygsindex skulle innebära.

Om ett område med lågt betygsindex fått ett lågt effektmått beror det på att medborgarnas betygsättning av det området har ett lågt samband med hur de som grupp satt sina helhetsbetyg. Det sammanlagda svarsmönstret vad gäller sambandet mellan deras helhetsbetyg och betyget på området kan vara betydligt starkare för andra faktorer i modellen.

Vi kan ta ett exempel från undersökningens frågeblock och modell B, om staden som en plats att bo och leva på och området *stöd för utsatta personer*. Det har, som vi kommer att se, fått ett relativt sett lågt betyg av medborgarna i staden och samtidigt även fått ett lågt effektmått, vilket betyder att den har ett lågt samband med helhetsbetyget *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI).

Förklaringen kan vara att majoriteten av de svarande inte personligen är i behov av stöd för utsatta personer och att de kanske just därför fäster större avseende vid andra områden när de avger sitt helhetsbetyg NMI. Sambandet mellan medborgarnas betyg på området stöd för utsatta personer och deras helhetsbetyg på kommunen som en plats att bo och leva på (NMI) kan därför bli svagt. Av detta följer ett lågt effektmått.

Prioriterings- eller åtgärdsmatrisen innehåller två axlar och fyra fält och visar vilka kvalitetsfaktorer man vid ett förbättringsarbete får bäst effekt av att prioritera i nuläget. Matrisens grundform återges i *Figur 1* (sid.10).

På åtgärdsmatrisens lodräta axel visas betygsindex, det vill säga indexresultat för varje kvalitetsfaktor, och på den vågräta axeln faktorernas effekt på helhetsattityden (effektmåttet). Effekten anger med andra ord hur hög påverkan kvalitetsfaktorerna har på helhetsbetyget.

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 medeleffekt för de faktorer som ingår i modellen. Skärningspunkten mellan kvadranterna utgörs av medelbetyget (index) som läses längs den vertikala axeln och medeleffekten som läses längs den horisontala axeln. På så sätt blir åtgärdsmatrisens fyra fält sällan i praktiken helt kvadratiska som i *Figur 1* (sid.10).

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 den ligger desto nöjdare är medborgarna. Ju längre åt höger i diagrammet en faktor ligger, desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på helhetsbetyget.

Om målet är att höja det övergripande betyget bör man prioritera att förbättra de områden som har relativt låga betyg och samtidigt har relativt höga effektmått.

3. Del A: Invånarnas bedömning av Mariehamn som en plats att leva på (*Nöjd-Region-Index* (NRI))

3.1 Inledning: modell A

Den första delen av vår undersökning (Modell A) handlar om invånarnas bedömning av Mariehamn som en plats att leva på.

Figur 2 visar i grafisk form förhållandet mellan enkätens enskilda frågor (fyrkanterna) och faktorerna (ovalerna) i modellen. Fyrkanterna A1 till och med A7c (som motsvarar frågorna på sid. 54–55 i enkäten) formar i modellen faktorerna A1–A7, exempelvis *arbetsmöjligheter, utbildningsmöjligheter*, etc. som kallas ”latenta variabler”. Dessa variabler är alltså inte direkt observerbara utan mäts indirekt.

Fyrkanterna A8a-c i *Figur 2* representerar de övergripande frågorna under avsnitt 3.2 nedan.[5] Helhetsbetyget *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI) reflekterar i modellen svaren på de enskilda frågorna A8a-c.

Frågorna finns även återgivna högst upp till höger i *Tabell 3,* och i enkäten (se sid. 55). Faktorn *rekommendation*, A9, till höger i bilden, reflekterar i sin tur svaren på fråga A9 (se enkäten sid. 55).

3.2 Invånarnas helhetsbedömning av Mariehamn som en plats att bo och leva på (*Nöjd-Region-Index* (NRI))

Vi bad respondenterna göra en helhetsbedömning av sin hemstad Mariehamn som en plats att bo och leva på. Följande tre frågor ställdes i enkäten (sid. 55) och sammanvägdes till ett så kallat *Nöjd-Region-Index* (NRI):

- Hur nöjd är du med Mariehamn som en plats att bo och leva på?
- Hur väl uppfyller Mariehamn dina förväntningar på en plats att bo och leva på?
- Föreställ dig en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Mariehamn kommer?

Det sammanfattande betygsindexet *Nöjd-Region-Index* (NRI) som mäter hur medborgarna bedömer Mariehamns stad som en plats att bo och leva på var 78,9 vid den förra undersökningen 2012 (*Tabell 4*), vilket tolkades som att medborgarna i staden var ”mycket nöjda.” Hösten 2015 är man något mindre nöjd (77,9) men fortfarande med klar marginal mycket nöjda. Förändringen ligger dock inom den statistiska felmarginalen, så vi kan inte med säkerhet fastslå att medborgarna blivit mindre nöjda.

[5] SCB (2012) http://www.scb.se/Pages/List____250940.aspx (2012-12-18), Wold, H. (1973); Hair, J.F./ Sarstedt, M./ Ringle, C.M./ Mena, J.A. (2012) Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014) Gudergan, Siegfried P.; Ringle, Christian M.; Wende, Sven; Will, Alexander (2008).

Figur 2. Beskrivning av Modell A

Som jämförelse kan nämnas att omdömet liksom vid den förra undersökningen tangerar den svenska kommunen Danderyds betyg, som var det högsta som getts någon av de kommuner som deltog i SCB:s undersökningar våren 2015. Medelvärdet för NRI för de kommuner i Sverige som då deltog i undersökningarna var 60.[6]

Tabell 4. *Nöjd-Region-Index* (NRI), indexet *rekommendation* samt betyg med felmarginaler för områdena 2012 och 2015

	Betyg 2012	Felmarginal	Betyg 2015	Felmarginal	Förändring
A8: *Nöjd-Region-Index* (NRI)	78,9	±2,1	77,9	±1,7	-1,0
A9: Rekommendation	83,1	±2,4	82,0	±2,2	-1,1
A1: Arbetsmöjligheter	69,6	±2,6	72,6	±2,2	3,0
A2: Utbildningsmöjligheter	81,3	±2,1	82,8	±2,0	1,5
A3: Bostäder*	62,4	±2,0	66,9*	±2,0	4,5*
A4: Kommunikationer	75,1	±2,1	73,8	±1,9	-1,3
A5: Kommersiellt utbud	72,6	±2,2	75,3	±2,1	2,7
A6: Fritidsmöjligheter	78,7	±1,9	77,9	±1,7	-0,8
A7: Trygghet	78,8	±2,4	81,2	±2,1	2,4
Medelvärde	*74,1*	..	*75,8*	..	*1,7*

*) Statistiskt säkerställd förbättring

[6] SCB (2015) http://www.scb.se/sv_/Vara-tjanster/Insamling-och-undersokning/SCBs-medborgarundersokning/Resultat-2015/ (2015-11-06)

Tabell 5. *Nöjd-Region-Index* (NRI), indexet *rekommendation* samt betyg med felmarginaler för områdena, efter kön 2012 och 2015

	Män				Kvinnor			
	2012		2015		2012		2015	
	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.
A8: *Nöjd-Region-Index* (NRI)	77,1	± 3,5	78,6	± 2,6	80,6	± 2,9	80,0	± 1,7
A9: Rekommendation	82,4	± 3,9	82,8	± 3,2	83,7	± 1,9	84,6	± 2,6
A1: Arbetsmöjligheter	68,5	± 4,4	74,9	± 3,2	70,6	± 3,9	73,1	± 2,6
A2: Utbildningsmöjligheter	79,9	± 3,9	86,8*	± 3,0	82,4	± 2,8	78,6**	± 2,0
A3: Bostäder	61,1	± 3,4	69,7*	± 2,9	64,0	± 2,8	65,5	± 2,3
A4: Kommunikationer	73,8	± 3,5	75,3	± 2,6	77,3	± 2,8	73,7	± 1,9
A5: Kommersiellt utbud	71,9	± 3,6	81,0*	± 2,9	72,9	± 2,8	73,7**	± 2,3
A6: Fritidsmöjligheter	76,0	± 3,3	80,4	± 2,5	80,9	± 2,7	79,5	± 1,9
A7: Trygghet	81,2	± 4,2	87,2	± 2,9	77,7	± 3,1	76,3**	± 2,1
Medelvärde A1-A7	*73,2*	..	*79,3*	..	*75,1*	..	*74,4*	..

*) Statistiskt säkerställd förbättring av betygen mellan åren inom kategorin kön **) Säkerställd skillnad mellan könen för året

Kvinnorna ser ut att vara något nöjdare än männen, vilket framgår av *Tabell 5*. Kvinnornas sammanvägda betyg (NRI) hamnar på 80,0 (80,6 vid förra undersökningen) och männens på 78,6 (77,1 år 2012). Med hänsyn taget till de felmarginaler vi tillämpar kan vi konstatera att betygen från de olika åren överlappar varandra, vilket innebär att vi inte med säkerhet kan fastslå att de olika årens betyg skiljer sig. Vi vet inte heller med säkerhet att betygen skiljer sig mellan könen, vi får inskränka oss till att konstatera att det troligen är på det viset.

Åldern spelar också in när det gäller värderingen av Mariehamn som en stad att bo och leva i. Resultatet av den förra undersökningen visade att de äldre (65–84-åringar) värderade platsen högre än de yngre (18–44-åringar). Denna undersökning (hösten 2015) gav som resultat betyget 82 från den äldre gruppen (84 år 2012) medan den yngsta gruppen gav 75 (76 år 2012) i betyg (*Figur 3*). Skillnaden mellan de två åldersgrupperna 2015 är statistiskt säkerställd, medan skillnaden mellan NRI-betygen från de två årens undersökningar inte faller inom felmarginalen.

Förklaringsgraden (R^2) i modellen är ett mått på styrkan i sambanden mellan enskilda frågeområden och helhetsbedömningen och motsvarar R^2-värdet i vanlig regressionsanalys. Värdet kan variera mellan 0,0 och 1,0. För NRI blev förklaringsgraden (R^2) = 0,64 vilket i sammanhanget räknas som gott och innebär att modellens 24 områden förklarar nära två tredjedelar av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av Mariehamn som en plats att bo och leva på.[7] Det innebär en viss försvagning av modellens förklaringsgrad i förhållande till den föregående undersökningen då R^2 blev 0,76.

Faktorerna *arbetsmöjligheter, utbildningsmöjligheter, bostäder, kommunikationer, kommersiellt utbud, fritidsmöjligheter* och *trygghet* förklarar fortfarande nästan två tredjedelar av variationerna i NRI, att jämföra med tre fjärdedelar vid den förra undersökningen.

[7] Med felmarginaler var R^2 > 0,59 och < 0,74. Det innebär en viss försvagning av modellens förklaringsgrad i förhållande till den föregående undersökningen (hösten 2012) då R^2 = 0,76.

Figur 3. *Nöjd-Region-Index (NRI)* med felmarginaler, efter åldersgrupp 2012 och 2015

3.3 Rekommendation

Betyget 82,0 på den 100-gradiga skalan för *rekommendation* är ett ännu tydligare utslag av invånarnas positiva inställning till Mariehamn. Betyget var det viktade resultatet av frågan ”kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din stad” (sid. 55). Att detta är ett mycket gott resultat framgår med tydlighet av en jämförelse med medelresultatet för de svenska kommuner som deltog i SCB:s medborgarundersökning våren 2015, som blev 64.[8]

Resultatet är ändå en liten sänkning jämfört med undersökningen 2012. Förklaringsgraden (R^2) för faktorn *rekommendation,* det vill säga måttet på sambandet mellan denna och NRI var 0,63.[9] Detta innebär att NRI förklarar 63 procent av variansen i faktorn *rekommendation*. Sammanfattningsvis verkar mariehamnarna uppskatta sin hemstad mycket. Kvinnor ser ut att vara mer benägna att rekommendera sin hemstad än män och äldre mer benägna än yngre även om skillnaderna inte är statistiskt säkerställda.

Tabell 6. *Nöjd-Region-Index* (NRI), indexet *rekommendation* samt betyg med felmarginaler för områdena, efter åldersgrupp 2015

	18–44 år		45–64 år		65–84 år		Totalt	
Faktor /område	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.
Nöjd-Region-Index (NRI)	74,7	± 2,2	78,7	± 2,0	82,4	± 1,6	77,9	±1,7
Rekommendation	79,4	± 2,9	83,7	± 3,2	87,1	± 2,9	82,0	±2,2
A1: Arbetsmöjligheter	74,3	± 2,9	69,6	± 3,2	72,8	± 2,9	72,6	±2,2
A2: Utbildningsmöjligheter	83,3	± 3,6	77,6	± 4,1	78,9	± 2,8	82,8	±2,0
A3: Bostäder	66,4*	± 2,1	64,4	± 1,5	70,1*	± 3,4	66,9*	±2,0
A4: Kommunikationer	72,0	± 2,1	70,6**	± 2,3	77,6	± 2,7	73,8	±1,9
A5: Kommersiellt utbud	74,1	± 2,2	74,8	± 3,1	74,6	± 3,5	75,3	±2,1
A6: Fritidsmöjligheter	76,4	± 2,2	79,8	± 2,1	80,6	± 1,6	77,9	±1,7
A7: Trygghet	83,4	± 2,0	77,6	± 2,6	80,0	± 1,9	81,2	±2,1
Medelvärde A1-A7	*75,7*		*73,5*		*76,4*		*75,8*	..

*) Statistiskt säkerställd förbättring jämfört med 2012 **) Säkerställd försämring jämfört med 2012

[8] SCB (2011) http://www.scb.se/Pages/List____250932.aspx (2012-11-05).

[9] Med felmarginaler var R^2 > 0,53 och < 0,72. Det innebär en försvagning i jämförelse 2012 års undersökning (R^2 = 0,76).

3.4 Faktorerna

De olika faktorerna (alternativt områden eller ”latenta variabler”) i analysmodellen mättes genom enkätens frågor som besvarades enligt en skala med lägsta alternativet ”inte alls bra” (= 1) till högsta alternativet ”i allra högsta grad bra” (= 10). Dessutom gavs möjlighet att svara ”ingen åsikt”.

Hur enkätens frågor förhåller sig till områdena och hur dessa i sin tur förhåller sig till helhetsbedömningen (*Nöjd-Region-Index*, NRI) framgår av den schematiska bilden på sidan 22.

Vi skall redan i utgångsläget konstatera att endast ett fåtal av förändringarna mellan åren av faktorernas betyg är statistiskt säkerställda. Felmarginalerna varierar men ligger genomsnittligt på drygt två enheter (*Tabell 6*).

De svarandes syn på *arbetsmöjligheterna* i staden klargjordes genom frågan ”Hur ser du på möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?” Det sammanvägda resultatet blev att man var ”nöjda”. Betyget på den 100-gradiga skalan som gavs var 72,6, att jämföra med 69,6 år 2012 (förändringen låg inom den statistiska felmarginalen). Ingen nämnvärd variation mellan könen fanns i detta fall.

Betygsättningen av möjligheterna till *utbildning* byggde på frågorna*:* ”Hur ser du på tillgången till högskoleutbildning inom rimligt avstånd?”, ”Hur ser du på tillgången till gymnasieutbildning inom rimligt avstånd? och slutligen ”Hur ser du på tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd (Medborgarsinstitutet, Folkhögskolan).

Betyget för möjligheter till utbildning var med god marginal ”mycket nöjd” (82,8) och vi fann inte någon större skillnad mellan könen och åldersgrupperna. Betyget för möjligheterna till utbildning är denna gång liksom vid förra undersökningen det högsta av faktorernas betyg (*Tabell 4*). Det är emellertid intressant att notera att, som vi kommer att se längre fram, denna faktor inte har någonting att göra med graden av övergripande nöjdhet (NRI).

Bostadssituationen i Mariehamn betygsattes genom en sammanvägning av frågor om möjligheterna att hitta bra boende, de svarandes syn på utbudet av olika typer av boendeformer och deras bedömning av hur trivsam bebyggelsen är i staden. Betyget blev 66,9 som trots att vi räknar det som ”nöjd” ändå blev det svagaste området i modellen.

Här finner vi den enda statistiskt säkerställda förändringen mellan åren för de enskilda faktorerna. Vid undersökningen 2012 gavs betyget 62,4 vilket innebar att årets notering förbättrade betyget med 4,5 enheter.

Undersökningen visar alltså att invånarna i Mariehamn är mer nöjda med bostadssituationen i staden nu, år 2015, jämfört med 2012.

Detta är intressant inte bara som ett enskilt betyg utan även för att bostadsfrågan som vi skall se är den faktor som visar sig ha den starkaste effekten på helhetsbetyget (NRI). Mer om detta längre ner (se avsnitt 3.5, s. 29)

Den förra undersökningen (2012) fann inga signifikanta skillnader mellan vare sig könen eller åldersgrupperna när det gäller uppfattningen om bostadssituationen. Denna gång visar undersökningen att det förbättrade betyget i första hand kommer från den yngre (18–44 år) och den äldre åldersgruppen (65–84 år) (se *Tabell 6*). Mellangruppen (45–64 år) gav till och med ett lägre betyg 2015 jämfört med 2012, även om förändringen ligger inom felmarginalerna. Vi kan även se att det starkare betyget 2015 i första hand kommer från männen (*Tabell 5*).

Betygsättningen av *kommunikationerna* i Mariehamn är en sammanvägning av svaren på frågor om tillgången till gång- och cykelvägar inom staden, möjligheterna att använda kollektivtrafiken, tillgången till förbindelser för längre resor och möjligheterna till att kunna transportera sig med bil inom staden. Utfallet 2012 blev med knapp marginal ”mycket nöjd” (75,1 i betygsindex). Denna undersökning visar att man numera ligger under den gränsen och följaktligen är enbart ”nöjd”(73,8) med kommunikationerna.

Uppfattningen om kommunikationerna förändrades mest i den mellanliggande åldersgruppen (45–64 år). Försämringen, som det innebar, i betyget från 76,0 till 70,6 i den åldersgruppen är dessutom statistiskt belagd (*Tabell 6*). Nästa avsnitt (3.5) redovisar invånarnas uppfattning om busstrafiken mer i detalj.

Bedömning av det *kommersiella utbudet* i staden blev vid den förra undersökningen ”nöjd” (betyg = 72,6 för samtliga) utan någon signifikant skillnad mellan könen eller åldersgrupperna.[10] Undersökningen visar denna gång en liten förbättring av betyget till 75,3 som därmed hamnar inom området ”mycket nöjd”.[11]

Området *fritidsmöjligheter* bildades av enkätens frågor om tillgången till parker, grönområden och natur, möjligheterna att kunna utöva fritidsintressen, (inklusive kulturella sådana) samt på tillgången till idrotts- och kulturevenemang.[12] Den förra undersökningen gav det sammanvägda betyget 78,7, vilket tolkas som ”mycket nöjd”. Årets betyg blev något lägre; 77,9. Här fann vi en statistiskt säkerställd skillnad mellan den yngsta åldersgruppen (18–44 år), vars betyg blev 76,4 och den äldsta ålderskategorin (65–84 år), som gav betyget 80,6 (*Tabell 6*). Vi klassar ändå både dessa omdömen som ”mycket nöjda”.

Faktorn *trygghet* bedömdes utifrån en sammanvägning av frågor om hur tryggt och säkert den tillfrågade tyckte det var att vistas utomhus på kvällar och nätter, samt hur trygg och säker man kände sig mot hot, rån, misshandel och inbrott (se enkäten, sid. 55). Vid den förra undersökningen blev betyget 78,8; ”mycket nöjd”, utan några säkerställda skillnader mellan könen och åldersgrupperna.

Under de tre år som gått mellan undersökningarna har skillnaden mellan kvinnornas och männens uppfattning om tryggheten i staden ökat så mycket att den nu är statistiskt belagd. Männens betyg för tryggheten i staden ligger högst av alla faktorer (betyg = 87,2), medan kvinnornas betyg ligger betydligt lägre (76,3 se *Tabell 5*). Männens uppvärdering av

[10] Frågorna löd: Hur ser du på utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd? Hur ser du på utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd? Hur ser du på utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?

[11] Förändringen ligger inom den statistiska felmarginalen.

[12] Se enkäten, sid. 47.

faktorn är så stor att den i det samlade betyget motverkar ett genomslag av kvinnornas sänkning och det samlade betyget för tryggheten i Mariehamn hamnar något högre än vid den förra undersökningen (betyg = 81,2). Skillnaden mellan åldersgrupperna är däremot även denna gång så liten att den ligger inom den statistiska felmarginalen.

3.5 Busstrafiken

I början av februari år 2000 infördes avgiftsfri trafik för stadsbussen i Mariehamn. I slutet av maj 2013 infördes avgifter samtidigt som antalet linjer minskade och deras längd förkortades. Mot denna bakgrund har busstrafiken i Mariehamn tilldragit sig en hel del uppmärksamhet under tiden efter den förra utredningen som gjordes 2012. Det kan därför vara intressant att dels se på hur ofta våra respondenter åker med stadsbussen, dels se hur medborgarna betygsatt busstrafiken genom att svara på frågan ”hur ser du på möjligheterna till att använda kollektivtrafiken (buss) för resor?” Svarsalternativen var en 10-gradig skala där 1 representerade ”inte alls bra” till och 10 ”i allra högsta grad bra” (sid. 54). Skalan räknades därefter om till en 100-gradig skala.

Eftersom enkäten enbart omfattade myndiga personer i åldern 18-84 år innebar det att de allra flesta skolbarn och -ungdomar föll bort. En heltäckande undersökning om brukandet av kollektivtrafiken i staden borde egentligen omfatta även minderåriga i skolåldern, men det hade fallit utanför avgränsningen för och upplägget av denna studie.

Vi börjar med att se på om det skett förändringar i mönstret när det gäller användningen av stadens kollektivtrafik. Av *Tabell 7* framgår att resandemönstret hos de svarande förändrats radikalt under perioden 2012–2015. Andelen av de svarande som aldrig åker stadsbuss har ökat från 43,2 procent hösten 2012 till så mycket som 69,3 procent hösten 2015 (se *Tabell 7* och vänstra delen av *Figur 4*).

Tabell 7. Invånarnas (18–84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012 och 2015

	2012	2015
Totalt	**100,0**	**100,0**
Minst 4 ggr i veckan	4,6	1,0
1-3 ggr i veckan	6,1	1,0
2-4 ggr i månaden	9,5	2,5
Mer sällan än 1 gång i månaden	36,7	26,2
Aldrig	43,2	69,3

En grupp som man kan kalla flitiga användare, det vill säga de som åker minst en gång i veckan, har minskat från 10,7 procent hösten 2012 till inte mer än 2,0 procent hösten 2015 (se *Tabell 7*).

Med en något annorlunda indelning fann vi att de som åker regelbundet (minst 2-4 gånger i månaden) minskade från var femte (20 procent) till var tjugonde (5 procent) mellan 2012–2015 (se högra delen av *Figur 4*).

Som framgår av ovanstående *Figur 5* har kvinnors bussåkande förändrats i högre grad än männens under perioden 2012–2015. Andelen kvinnor som åker buss i det närmaste halverades; från 60 till 31 procent och de kvinnor som regelbundet åkte buss minskade drastiskt från 22 till 4 procent (högra delen av *Figur 5*).

Figur 4. Invånarnas (18–84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012 och 2015

Figur 5. Kvinnors och mäns (18–84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012 och 2015

Busstrafikens betyg sjönk från 72,8 på den 100-gradiga skalan hösten 2012 till 49,7 i betyg hösten 2015. Det motsvarade en sänkning från ”nöjd” till ”godkänd” (*Figur 6*). Observera återigen att skalan inte anger procentsatser, utan är en omräkning av svaren som avgivits på den 10-gradiga skalan i enkäten (sid. 54). De flitigaste brukarna av kollektivtrafiken sänkte under samma period sitt betyg från ”mycket nöjd” till med liten marginal ”godkänd”. Skillnaden kvinnor och män och mellan de olika åldersgrupperna beträffande betyg för busstrafiken låg inom den statistiska felmarginalen.

Figur 6. Betyg (skala 0–100) för busstrafiken efter hur ofta man åker, 2012 och 2015

3.6 Vilka områden bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare?

Ett områdes effektmått anger i vilken utsträckning helhetsbetyget förväntas förändras vid en förändring av områdets betygsindex med fem enheter. Om ett område till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att NRI förväntas öka med en enhet om områdets betygsindex ökar med fem enheter.

Det tål att påpekas än en gång att områden som har låga effektmått inte skall tolkas som oviktiga. Effektmåttet anger enbart vilken förväntad påverkan på helhetsbetyget som en förändring av områdets betygsindex skulle innebära.

Vår modell ger statistiska signifikansmått på faktorernas beräknade effekt. Statistiska centralbyrån i Sverige (SCB) vars modell vi följer redovisar alltid alla faktorer oberoende om de är signifikanta eller inte. I vårt uppdrag i denna undersökning ingår att så nära som möjligt följa samma mall, så vi följer samma policy. Dock redovisas inte effekter som fått konfidensintervall (*CI*) som omfattar både nedre och övre negativa värden i prioriteringsmatrisen.

Prioriteringsmatrisen för faktorer i detta avsnitt som handlar om Mariehamn som en stad att bo och leva i visas i *Figur 7*, på omstående sida. Faktorer som hamnat inom fyrkanten ”prioritera” förväntas ha en relativt sett stor påverkan på helhetsbetyget *NRI*. Dessa faktorer visade sig ha relativt låga betygsindex men samtidigt förhållandevis hög effekt.

Även faktorer som hamnar uppe till höger i matrisen ”förbättra om möjligt” har jämförelsevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras. Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen kan i sammanhanget ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NRI.

Figur 7. Prioriteringsmatris: *Nöjd-Region-Index (NRI)*

Av prioriteringsmatrisen för områdena i detta avsnitt (Modell A, *Figur 7*) framgår följande:

- Faktorer som **bör prioriteras:** *bostäder* och *kommunikationer.* Vid den förra undersökningen fanns förutom dessa två faktorer även *kommersiellt utbud* med inom prioriteringsområdet.

- Faktorer som **bör förbättras om möjligt:** *fritidsmöjligheter.* Vid den förra undersökningen låg även faktorn *trygghet* inom detta område. Den faktorn har nu flyttat till sektorn ”bevara”.

- Faktorer som kan ges **lägre prioritet:** *arbetsmöjligheter,* som har förlorat rejält i prioriteringseffekt och rört sig dit från rutan ”prioritera”. Faktorn *kommersiellt utbud* ligger även inom området, nära gränsen till området ”bevara”, i stort sett i samma position som vid den förra undersökningen.

- Faktorer som bör **bevaras:** *utbildningsmöjligheter,* vars effekt på helhetsbetyget är närmast obefintligt och faktorn *trygghet* som låg inom området ”förbättra” vid den förra undersökningen.

En jämförelse med undersökningen 2012 visar att området *bostäder* även då låg inom sektorn ”prioritera”. Skillnaden är att effekten av en prioritering av *bostäder* skulle ha en ännu högre effekt på helhetsbetyget NRI denna gång. Även området *kommunikationer,* som enligt denna undersökning rört sig in i sektorn *prioritera*, har fått en betydligt större effekt detta år än 2012. Den största förändringen i potentiell effekt (dock inte betyg) kan man avläsa när det gäller *arbetsmöjligheter*.

Figur 8 återger faktorernas betyg och deras effekt rangordnade efter betyg. De ljusa pelarna anger betygen och avläses längs den nedre horisontella axeln. De mörkare pelarna anger områdets förväntade effekt på helhetsbetyget (NRI) vid en ökning av områdets betyg med 5 indexpunkter.

Figur 8. Modell A: områdenas betyg (skala 0–100) och effekt (skala 0–5) rangordnade efter betyg

Tolkning: De mörkare staplarna anger hur stor ökningen av helhetsbetyget (NRI) skulle bli vid en ökning motsvarande 5 enheter i betyget för respektive faktor.

Här kan vi tydligt se hur betygsindex och effekt är oberoende av varandra. Att exempelvis satsa på att höja betyget för det nästhögst rangordnade området *trygghet* skulle teoretiskt sett ge svagare utslag på helhetsbetyget än att satsa på området *bostäder* som är lägst rankat betygsmässigt. En satsning på *bostäder* kan mycket väl motiveras i sammanhanget eftersom området har ett lägre betyg (67) och betydligt starkare effekt (1,4) än *trygghet* (betyg 81, effekt = 0,7).

Effektmåttet 1,4 för *bostäder* innebär att om man skulle kunna höja betygsindex för området *bostäder* med 5 betygsenheter (från 67 till 72) så förväntas helhetsbetyget (NRI) stiga med 1 enhet (från 78 till 79). Att tillgången på *utbildning* är så pass högt rankad och samtidigt inte har någon koppling till helhetsbetyget, kan tyda på att medborgarna är nöjda med det utbud som finns lokalt tillgängligt och även med möjligheterna till annan utbildning utanför, men i närheten av, Åland.

Det *kommersiella utbudets* låga effektmått (0,2, se *Figur 8*) kan möjligtvis tolkas i ungefär samma banor. Utbudet av affärer i Mariehamns närområde har expanderat rejält under senare år, medan vi ser att det krympande utbudet i centrum förekommer som ett vanligt ämne att beklaga sig över enligt de öppna svaren i vår enkät.

Figur 16 (Bilaga 1, sid. 50) ger en sammanfattande översikt av modell A och invånarnas syn på Mariehamn som en stad att bo och leva i.

Figur 9. Faktorernas potentiella effekt på helhetsbetyget (NRI) 2012 och 2015

Tolkning: De liggande staplarna anger hur stor ökningen av helhetsbetyget (NRI) skulle bli vid en ökning motsvarande 5 enheter för respektive faktor.

4. Del B: Invånarnas bedömning av stadens verksamheter, *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI)

4.1 Inledning: modell B

I den andra delen av enkäten ställdes frågor om Mariehamn och de verksamheter som staden ansvarar för. Frågorna handlar bland annat om skolan, den sociala omsorgen och om gator och vägar. Resultaten bygger på enkätuppgifterna från del B i enkäten (sid. 56-58).

Figur 10 på omstående sida visar i grafisk form förhållandet mellan enkätens enskilda frågor (fyrkanterna) och områdena (ovalerna). Fyrkanterna B1a till och med B12b, som representerar frågorna i enkäten på sid. 56–58, formar i modellen områdena B1–B12 (barnomsorg, grundskola etc. som kallas ”latenta variabler”). Fyrkanterna B13a–c representerar de övergripande frågorna under avsnitt B13 i enkäten (sid. 59). Helhetsbetyget *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI) reflekteras av svaren på frågorna B13a–c.

Faktorn bemötande (B14) reflekterar i sin tur svaren på frågorna B14a-d (enkäten sid. 58). Den reflekterande relationen anges genom att pilen går från den latenta variabeln till indikatorerna (enkätsvaren). Liksom i föregående kapitel (Modell A) har den 10-gradiga skalan i enkäten räknats om till en indexskala (0–100) och resultaten anges med felmarginaler.

4.2 Nöjd-Medborgar-Index (NMI)

Som framgår av den översta raden i *Tabell 8* blev det sammanfattande *betyget Nöjd-Medborgar-Index* (NMI) för hur medborgarna bedömde kommunens verksamheter i Mariehamns stad 68,5 år 2015. Motsvarande resultat av den förra undersökningen var ett sammanvägt betygsindex på 70,0. Förändringen ligger inom felmarginalen, och det senaste betyget översätts fortfarande som att invånarna är ”nöjda”. [13] Resultatet ligger även detta år på samma nivå som de allra högsta betygen i de senaste svenska undersökningarna som genomfördes våren 2015.

Förklaringsgraden (R^2) för *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI) blev 0, 51 vilket betyder att modellens 12 faktorer (verksamheterna/områdena B1–B12 i *Tabell 8*) förklarar strax över hälften av variationerna bland de svarande i helhetsbedömningen av stadens verksamheter.

[13] Felmarginalen på ± 2,0 vid 2012 års undersökning angav att resultatet med 95 procents säkerhet låg mellan 68-72, vilket innebär att förändringen i förhållande till 2015 års resultat inte är statistiskt säkerställd.

Figur 10. Beskrivning av modell B

Tabell 8. *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI), indexet *bemötande och tillgänglighet*, samt områdenas betygsindex med felmarginaler, 2012 och 2015

	Betyg 2012	Felmarginal	Betyg 2015	Felmarginal	Förändring
Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	70,0	± 2,0	68,5	±1,4	-1,5
Bemötande och tillgänglighet	68,1	± 1,9	68,4	±1,6	0,3
B1: Barnomsorgen	75,8	± 1,8	77,0	±1,2	1,2
B2: Grundskolan	76,0	± 1,9	75,3	±1,2	-0,7
B3: Äldreomsorgen	65,7	± 2,3	65,0	±1,5	-0,7
B4: Stöd för utsatta personer*	60,5	± 2,1	56,2*	±1,6	-4,3
B5: Räddningstjänsten	84,0	± 2,1	85,5	±1,0	1,5
B6: Gång och cykelvägar*	68,6	± 2,2	62,8*	±1,8	-5,8
B7: Gator och vägar*	67,6	± 2,0	57,6*	±2,7	-10,0
B8: Idrotts- och motionsanläggningar	73,7	± 1,8	72,7	±1,1	-1,0
B9: Kultur	84,4	± 2,1	82,3	±1,2	-2,1
B10: Miljöarbete	63,2	± 2,3	60,8	±1,8	-2,4
B11: Renhållning och sophämtning	70,5	± 2,0	68,4	±1,4	-2,1
B12: Vatten och avlopp	83,9	± 2,2	83,3	±1,7	-0,6
Medelvärde B1:B12	*72,8*	..	*70,6*		

*) Statistiskt säkerställd försämring av betygen i förhållande till 2012 års resultat

Motsvarande mått var 78 procent vid 2012 års undersökning vilket innebär att modellens förklaringsgrad minskat väsentligt. Med andra ord är kopplingen mellan de enskilda faktorerna B1 till B12 (barnomsorg, grundskolan, etc) och helhetsbetyget inte längre lika stark som den var vid den förra undersökningen.

Vid den förra undersökningen blev det sammanfattande betygsindexet 68,1 (± 1,9) när det gäller området *bemötande och tillgänglighet* (andra raden i *Tabell 8*), vilket räknades som att de svarande var ”nöjda”. Vi fick en liten förbättring av betyget till 68,4, (± 1,6) som resultat av denna undersökning.

Denna undersökning fann ingen statistiskt signifikant skillnad mellan könen gällande det sammanfattande betyget (NMI). Inte heller skillnaden mellan åldersgruppernas uppfattningar om bemötandet och tillgängheten i staden, var statistiskt säkerställd (*Tabell 10*, andra raden).

4.3 Verksamheterna

Det första av stadens verksamheter som betygsattes var *barnomsorgen*. Betyget hösten 2015 blev med knapp marginal ”mycket nöjd”, nämligen 77,0. Det sammanfattande betyget för *grundskolan* blev likaså med knapp marginal ”mycket nöjd” (75,3). Inga säkerställda skillnader mellan könen eller mellan åldersgrupperna kunde avläsas.

Omdömet om *äldreomsorgen* i staden blev något mindre positivt; de svarande var ”nöjda”

men inte ”mycket nöjda” (betygsindex 65,0). Här fann vi en statistiskt säkerställd skillnad mellan den yngsta och den äldsta åldersgruppen (*Tabell 10*). Medborgarna i åldersgruppen 65-84-åringar var mer nöjda än de övriga. Kvinnorna verkar något mindre positiva i detta fall än männen, även om skillnaden faller inom den statistiska felmarginalen.

Tabell 9. *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI), indexet *bemötande och tillgänglighet,* samt områdenas betygsindex med felmarginaler, efter kön 2012 och 2015

	Män				Kvinnor			
	2012		2015		2012		2015	
Faktor /område	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.
B13: Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	*69,1*	*± 3,3*	*67,1*	*±2,2*	*70,7*	*± 1,9*	*69,7*	*±1,8*
B14: Bemötande och tillgänglighet	65,1	± 3,3	68,5	±2,4	70,8	± 2,0	68,4	±2,2
B1: Barnomsorgen	74,2	± 3,0	76,9	±1,8	77,3	± 1,9	77,0	±1,6
B2: Grundskolan	74,8	± 3,1	76,9	±1,4	77,0	± 1,8	73,9	±1,8
B3: Äldreomsorgen	66,7	± 3,8	67,0	±2,1	64,9	± 2,2	63,2	±2,2
B4: Stöd för utsatta personer*	60,7	± 3,4	59,0	±2,3	60,3	± 2,2	53,6**	±2,3
B5: Räddningstjänsten	83,7	± 3,6	85,3	±1,5	84,3	± 1,8	85,6	±1,4
B6: Gång- och cykelvägar*	69,3	± 3,7	66,4	±2,3	67,5	± 2,4	59,9**	±2,8
B7: Gator och vägar	67,6	± 3,4	56,5**	±3,8	67,9	± 2,2	59,6**	±3,6
B8: Idrotts- och motionsanläggningar	71,9	±3,2	72,8	±1,9	75,6	± 1,6	72,2**	±1,4
B9: Kultur	81,5	± 3,7	81,8	±1,7	86,9	± 1,8	83,8	±1,6
B10: Miljöarbete	62,4	± 3,8	61,0	±2,8	64,0	± 2,5	60,7	±2,3
B11: Renhållning och sophämtning	68,4	± 3,2	68,5	±2,1	71,6	± 2,0	68,4	±1,9
B12: Vatten och avlopp	82,9	± 3,7	84,6	±2,1	84,8	± 2,0	82,5	±2,5
Medelvärde B1: B12	*72,0*	..	*71,4*	..	*73,5*	..	*70,0*	..

*) Statistiskt säkerställd skillnad mellan könen 2015 **) Statistiskt säkerställd försämring av betygen i förhållande till 2012

Verksamheten *stöd för utsatta personer* fick även denna gång det lägsta betyget av alla Mariehamns stads verksamheter; 56,2, som dock fortfarande med knapp marginal räknas som ”nöjd” (*Tabell 8*). Här kan vi dessutom konstatera att det försämrade betyget i förhållande till den förra undersökningen är statistiskt säkerställd.

Räddningstjänsten, å andra sidan fick detta år det högsta betyget av alla verksamheter, 85,5 (nästhögsta vid den förra undersökningen 2012).

Det sammanfattande betyget 62,8 för området *gång- och cykelvägar,* baserades på svaren på enkätfrågor om belysning, underhåll/skötsel, snöröjning och trafiksäkerheten gällande gång- och cykelvägar (se enkäten sid. 57). Här fann vi för det första en signifikant försämring av betyget i förhållande till den förra undersökningen (B6, *Tabell 8*) och även en säkerställd skillnad mellan hur kvinnor och män svarat i årets undersökning. Kvinnorna gav ett lägre betyg än männen.

Även omdömet om *gator- och vägar* i Mariehamn som baseras på i princip samma slags frågor, försämrades klart (57,6) vid denna undersökning jämfört med den förra (67,6).

Tabell 10. *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI), *bemötande och tillgänglighet,* samt områdenas betyg med felmarginaler, efter åldersgrupp 2015

	18–44 år		45–64 år		65–84 år		Samtliga	
Faktor /område	**Betyg**	**Felmarginal**	**Betyg**	**Felmarginal**	**Betyg**	**Felmarginal**	**Betyg**	**Felmarginal**
B13: *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI)	*67,6*	*±2,3*	*67,9*	*±2,2*	*71,0*	*±2,8*	*68,5*	*±1,4*
B14: Bemötande och tillgänglighet	68,2	±2,3	66,3	±2,9	71,8	*±3,2*	68,4	*±1,5*
B1: Barnomsorgen	76,2	±1,9	76,8	±2,1	78,6	*±2,5*	77,0	*±1,2*
B2: Grundskolan	74,7	±1,8	76,5	±1,8	74,9	*±2,7*	75,3	*±1,1*
B3: Äldreomsorgen	63,2	±2,3	64,3	±2,5	69,3	*±3,4*	65,0	*±1,5*
B4: Stöd för utsatta personer	59,5	±2,4	51,2*	±2,8	56,9	*±3,3*	56,2*	*±1,6*
B5: Räddningstjänsten	85,0	±1,7	84,9	±1,7	87,1	*±1,9*	85,5	*±1,0*
B6: Gång- och cykelvägar	64,1	±2,8	59,9	±3,1	64,3	*±3,5*	62,8*	*±1,7*
B7: Gator och vägar	58,8*	±4,3	54,0*	±4,5	64,1	*±4,6*	57,6*	*±2,6*
B8: Idrotts- och motionsanläggningar	72,2	±2,0	70,7*	±1,7	76,7	*±1,8*	72,7	*±1,1*
B9: Kultur	82,0	±1,9	82,4	±1,8	85,1	*±2,2*	82,9	*±1,1*
B10: Miljöarbete	59,0*	±2,8	59,0	±3,0	66,7	*±3,1*	60,8	*±1,7*
B11: Renhållning och sophämtning	69,0	±2,3	67,3	±2,4	71,0	*±2,9*	68,4	*±1,4*
B12: Vatten och avlopp	84,1	±2,0	80,7	±2,7	86,0	*±4,5*	83,5	*±1,5*
Medelvärde B1: B12	*70,6*	..	*69,0*		*73,4*	..	*70,6*	..

*) Statistiskt säkerställd försämring av betyget

Förändringen av betyget för skötseln av gator och vägar är den största bland alla faktorer (-10). Både män och kvinnor gav ett sämre betyg denna gång jämfört med hösten 2012 (Tabell 9).

När det gäller den sammanvägda betygsättningen av *idrotts- och motionsanläggningar* i Mariehamn (idrottshall, ishall, simhall, motionsspår etc.) är man nöjd (72,7), men når inte heller i år över gränsen till ”mycket nöjd”. Här fann vi en signifikant skillnad (försämring av betyget) mellan hur åldersgruppen 45–64 år svarade 2012 och vid tillfället för denna undersökning. Vi fann även en statistiskt bekräftad försämring av kvinnornas betyg mellan 2012 och 2015 (*Tabell 9*).

Stadens skötsel av biblioteksverksamheten och den fria bildningsverksamheten (Medborgarinstitutet), sammanfattat under området *kultur,* får ett gott betyg (82,3). Högsta betyget gav den äldsta åldersgruppen (65–84 år) (*Tabell 10*).

Medborgarna är nöjda, dock inte ”mycket nöjda” med verksamheterna *miljöarbete* samt *renhållning och sophämtning.* Den yngsta åldersgruppen (18–44 år) ger stadens miljöarbete ett klart sämre betyg vid årets undersökning jämfört med 2012. Skötseln av *vatten och avlopp* ges genomgående ett mycket gott betyg (83,3) (*Tabell 10*).

4.4 Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Mariehamns stad?

Figur 11 visar en prioriteringsmatris för de bedömda verksamheterna inom Mariehamns stad. Verksamheter som hamnar inom fältet ”prioritera” nere till höger förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NMI. Dessa verksamheter har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NMI. I en andra prioriteringsgrupp återfinns de verksamheter som hamnar uppe till höger i matrisen, ”förbättra om möjligt”. Även dessa verksamheter har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras om man vill höja helhetsbetyget.

Verksamheter som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen i *Figur 11* kan ges lägre prioritet om syftet är att höja helhetsbetyget, eftersom en förbättring av deras låga betygsindex även förväntas ha en lägre effekt på NMI.

Högst upp till vänster hamnar de verksamheter som fått goda omdömen och som därför bör bevaras. En minskning av satsningen på dessa områden och ett därmed förbundet lägre betygsindex skulle kunna leda till att effektmåttet ökar och att verksamheten då hamnar i den prioriterade delen av matrisen.

Figur 11. ***Nöjd-Medborgar-Index*** **(NMI) - Prioriteringsmatris**

Observera än en gång att ”prioriteras” här betyder ”prioriteras om man vill ha ett högre sammanfattande betyg (NMI) av medborgarna”. Det innebär också att lägre prioritet inte betyder ”ingen prioritet alls”. Vår analys gav i korthet följande:

Verksamheter som bör **prioriteras:** *renhållning och sophämtning, gator och vägar* samt *miljöarbete.* De två sistnämnda är för övrigt samma områden som vid den förra undersökningen.

Verksamheter som bör **förbättras om möjligt:** *grundskolan, idrotts- och motionsanläggningar.*

Verksamheter som kan ges **lägre prioritet:** *äldreomsorgen, gång- och cykelvägar*

Verksamheter som bör **bevaras:** *vatten och avlopp, kultur*

Verksamheter som i nuläget har en obefintlig eller försumlig påverkan på helhetsbetyget (och därför inte syns i matrisen): *räddningstjänsten, barnomsorgen,* samt *stöd för utsatta personer.*[14]

[14] Vi den föregående undersöknigen (2012) var det endast *räddningstjänsten* som inte hade någon påverkan på helhetsbetyget. Att det nu är ytterligare två områden som hamnar i denna grupp är en annan aspekt av att nuvarande modell (modell B) förlorat i förklaringsstyrka i förhållande till den förra undersökningen.

Figur 12. Modell B: områdenas betygsindex (skala 0–100) och effekt på helhetsbetyget, *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI) (skala 0–5) rangordnade efter betygsindex

Figur 12 visar verksamhetsområdena, rangordnade efter betygsindex (de ljusa staplarna) som avläses längs den nedre axeln (skala 0–100). Effekten på helhetsbetyget (NMI), representeras av de mörka pelarna och avläses längs den övre axeln (skala 0–5).

Här framgår återigen tydligt att betyg och effekt inte följs åt. Vi ser att starkast effekt har området *renhållning och sophämtning* (1,5). En höjning av betygsindex för det verksamhetsområdet från nulägets 68,4 med fem enheter till 73,4 skulle ge en höjning av helhetsbetyget NMI från 68,5 till 70,0.

Denna potentiella effekt för området renhållning och sophämtning är den överlägset starkaste och vi kan även notera att den stigit från 1,0 vid den föregående undersökningen.

Verksamhetsområdet *räddningstjänsten* å sin sida har liksom vid den förra undersökningen redan ett mycket högt betyg (85) men att höja det betyget ytterligare skulle inte ha någon effekt överhuvudtaget på helhetsbetyget. Å andra sidan skulle en ytterligare höjning av det redan nu nästhögst betygsatta området *vatten och avlopp* (83 i betygsindex) också ge ett visst utslag på helhetsbetyget.

Den näst högsta potentiella effekten på helhetsbetyget NMI har det betygsmässigt lågt rankade *miljöarbetet* (0,8). En tänkt ökning av betyget för miljöarbetet från 60,8 till 65,8 skulle höja helhetsbetyget från 68,5 till 69,3. Betyget baserade sig helt och hållet på frågan ”vad tror eller tycker du om stadens insatser för att invånarna ska kunna leva miljövänligt”.

Figur 17 (Bilaga 1, sid. 51) ger en sammanfattande översikt av modell B, med invånarnas bedömning av stadens verksamheter med effektmått och felmarginaler.

5. Del C: Hur nöjda är invånarna med sitt inflytande i Mariehamns stad? *Nöjd-Inflytande-Index* (NII)

5.1 Inledning: modell C

Hur nöjda är invånarna med sitt inflytande i Mariehamns stad? Del C i vår enkät omfattar ett antal frågor om invånarnas bedömning av möjligheterna till inflytande på stadens verksamheter och beslut. Frågorna handlar också om vilka möjligheter man har att komma i kontakt med stadens politiker och vilket förtroende man har för dem (se enkäten sid. 59). Tre övergripande frågor om insyn och inflytande bildade underlag för en helhetsbedömning (*Nöjd-Inflytande-Index* (NII)) (se avsnitt 5.2 och sid. 60).

Figur 13 visar i grafisk form förhållandet mellan enkätens enskilda frågor (fyrkanterna) och enskilda områden. Fyrkanterna till vänster representerar enkätens frågor C1 till och med C4 (enkäten sid. 59) och formar i modellen områdena (faktorerna eller ”latenta variablerna”) *kontakt, information, påverkan och förtroende*. Fyrkanterna till höger representerar de övergripande frågorna under nedanstående avsnitt (enkätens frågor under C5, sid. 60). Helhetsbetyget NII reflekterar svaren på de enskilda frågorna C5a-b. Den reflekterande relationen utmärks av att pilarnas är riktade mot indikatorerna i *Figur 13*.[15]

5.2 Nöjd-Inflytande-Index (NII)

För att få en helhetsbild av medborgarnas syn på inflytande i Mariehamns stad ställde vi tre frågor:

- Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över stadens beslut och verksamheter?
- Hur väl uppfyller din stad dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?
- Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över stadens/kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas faktiska insyn och inflytande kommer i Mariehamn?

Som vi ser högst upp i *Tabell 11* blev det sammanfattande betyget 54 för NII, som anger hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Mariehamns stad. Betyget når inte upp till ”nöjda”, utan endast ”godkänd”, Betyget är ändå jämförelsevis gott om man betänker att medeltalet var 41 för alla de svenska kommuner som deltog i SCB:s medborgarundersökningar och våren 2014 och hösten 2015.[16]

[15] För närmare förklaring och beskrivningar av den form av multivariat regressionsanalys, PLS-metoden (Partial Least Square), som utgör grunden för modellen se till exempel Chatelin, Yves-Marie, Esposito Vinzi, Vincenzo, Tenenhaus, Michel (2002) State-of-art on PLS Path Modeling through the available software. Les Cahiers de Recherche 764 (HEC Paris) eller Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014), *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks: Sage (särskilt sid. 40-45).

[16] Det högsta betyget för bland de svenska kommunerna våren 2014 och hösten 2015 för möjligheterna till inflytande (NII) fick Danderyds kommun, norr om Stockholm (58).

Figur 13. Beskrivning av modell C

Tabell 11. *Nöjd-Inflytande-Index* (NII) samt områdena efter sina betygsindex (skala 0-100) med felmarginaler, 2012 och 2015

	2012		2015	
	Betyg	Felmarginaler	Betyg	Felmarginaler
C5: Nöjd-Inflytande-Index (NII)	*55,0*	*±2,1*	*55,6*	*±1,7*
C1: Kontakt	63,3	±2,1	64,6	±1,7
C2: Information	64,7	±2,0	64,6	±1,5
C3: Påverkan	50,2	±2,1	52,4	±1,6
C4: Förtroende	53,6	±2,0	54,1	±1,7
Medelvärde C1:C4	*57,9*	..	*58,3*	..

Förklaringsgraden (R^2) för NII blev 0,61 vilket innebär att modellens fyra faktorer (C1-C4) förklarar 61 procent av variationen bland de svarandes helhetsbedömning av det inflytande som medborgarna har över stadens verksamheter. Vi kan konstatera att även denna modell förlorat i förklaringsvärde i förhållande till den föregående undersökningen 2012 (då blev $R^2 = 0{,}76$). Det innebär att när denna undersökning gjordes fanns det i högre grad än vid den förra områden/faktorer utanför modellen (förutom information, påverkan, förtroende och kontakt) som påverkade helhetsbetyget.

Skillnaden mellan hur kvinnor och män upplever möjligheterna till inflytande var mycket liten och faller inom den statistiska felmarginalen. Betyget från kvinnornas betyg når knappt upp till gränsen ”nöjd” (55,4), liksom även männens (betyg 55,8, se översta raden i *Tabell 12*).

Tabell 12. *Nöjd-Inflytande-Index* (NII), områdenas betyg (0–100) med felmarginaler, efter kön 2012 och 2015

	Män				Kvinnor			
	2012		2015		2012		2015	
	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.
C5: Nöjd-Inflytande-Index (NII)	56,3	±2,1	55,8	±2,5	54,3	±2,1	55,4	±2,2
C1: Kontakt	65,5	±2,9	65,6	±2,7	63,1	±2,0	63,8	±2,1
C2: Information	66,5	±2,8	64,2	±2,2	64,5	±1,9	64,9	±1,9
C3: Påverkan	50,8	±3,5	53,3	±2,4	49,3	±2,2	51,6	±2,1
C4: Förtroende	54,6	±3,6	52,7	±2,6	53,7	±2,3	54,8	±2,3
Medelvärde C1:C4	*59,4*	..	*58,9*	..	*57,6*	..	*58,8*	..

Däremot skiljer sig synen på *inflytande* (NII) mellan åldersgrupperna. Översta raden i *Tabell 13* visar att medan de yngsta och äldsta ålderskategorierna är ”nöjda” (betyget 57,7, respektive 57,1) ger mellangruppen (45-64 åringar) endast ”godkänd” som betyg (51,8). Motsvarande skillnad fanns i 2012 års undersökning, men resultatet av årets undersökning är att skillnaden har accentuerats och nu är statistiskt säkerställd.

Tabell 13. *Nöjd-Inflytande-Index* (NII) och områdenas betyg (0–100) med felmarginaler, efter åldersgrupper, 2015

	18–44 år		45–64 år		65–84 år		Samtliga	
	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.
C5: *Nöjd-Inflytande-Index* (NII)*	57,7	±2,4	51,8	±3,1	57,1	± 3,4	54,1	±1,6
C1: Kontakt*	66,6	±2,5	60,3	±2,9	67,1**	± 3,5	64,6	±1,7
C2: Information	63,9	±2,3	63,1	±2,6	66,3	± 3,4	64,6	±1,5
C3: Påverkan*	54,2	±2,5	49,2	±2,8	55,0**	± 3,1	52,4	±1,6
C4: Förtroende	55,1	±2,6	49,0	±3,0	58,4	± 3,2	55,2	±1,7
Medelvärde C1-C4	*59,9*		*55,4*		*61,7*	..	*59,2*	

*) Statistiskt säkerställd skillnad mellan åldersgrupperna 2015 **) Statistiskt säkerställd förbättring i förhållande till 2012

Vid undersökningen 2012 gav kvinnorna överlag ett något lägre betyg än männen i denna del av enkäten som handlar om *kontakt, information, påverkan* och *förtroende*. Det ser nu ut som om denna könskillnad hösten 2015 om inte försvunnit i alla fall har minskat, även om vi med hänsyn taget till felmarginalerna inte definitivt kan fastslå detta.

När det gäller hur nöjd man är med möjligheterna att komma i *kontakt* med stadens politiker är invånarna nöjda (64,6 i betyg). Kvinnornas betyg är något lägre än männens, men skillnaden ligger inom den statistiska felmarginalen.

Detsamma gäller hur nöjd man är med vilken *information* man får från staden är man överlag ”nöjd” och betyget är i stort sett detsamma som vid den förra undersökningen (*Tabell 11*). Synen på *information* skiljer sig mycket litet mellan åldersgrupperna.

Faktorn *påverkan* bygger på följande frågor: Hur nöjd är du med hur stadens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter? Hur nöjd är du med invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut? Hur nöjd är du med invånarnas möjligheter att påverka inom stadens verksamheter? I vilken utsträckning finns dina åsikter i stort representerade bland partierna i staden? (Se enkäten sid. 60).

Påverkan och *förtroende* är de enda områden som medborgarna inte är nöjda med. Det svagaste betyget får faktorn *påverkan*. Betyget var 52,4 för samtliga svarande och 51,6 för kvinnorna (*Tabell 12*) vilket vi klassificerar som ”godkänt”. Ser man på de enskilda åldersgruppernas betyg har det ändå skett en klar förbättring. Vid den förra undersökningen 2012 blev undersökningens svagaste betyg 65–84-åringarnas omdöme angående möjligheterna att *påverka*, med betygsindex 45, vilket endast räknas som ”godkänt”. Denna undersökning, tre år senare, visade att den åldersgruppen nu ändrat sitt omdöme med hela 10 indexpunkter till 55,0, vilket precis är gränsen för ”nöjd”(*Tabell 13*).

Området *förtroende* täcktes in av frågorna: Vad tror eller tycker du om hur stadens politiker arbetar för Mariehamns bästa? Vad tror eller tycker du om hur ansvarstagande stadens politiker är? Vad tror eller tycker du om hur stadens högre tjänstemän arbetar för Mariehamns bästa? Vad tror eller tycker du om hur väl politiska beslut genomförs? (Se enkäten, sid. 59). Utslaget blev här med knapp marginal ”godkänt” för samtliga.

Även när det gäller områdena *kontakt* gav medborgarna som hörde till den yngsta ålderskategorin (18–44 åringar) högre betyg än mellankategorin (45–64 åringar). I dessa fall kan vi endast säga att det är troligt att betygen skiljer sig eftersom resultatet med hänsyn taget till felmarginalerna överlappar varandra något.

5.3 Vilka områden borde prioriteras för att medborgarna skall bli nöjdare med möjligheterna till inflytande?

Som framgår av prioriteringsmatrisen nedan (*Figur 14*) bör områdena *förtroende* och *påverkan* **prioriteras** om syftet är att stärka helhetsbetyget (NII). Det är för övrigt samma faktorer som vid den förra undersökningen. Den främsta skillnaden är att den potentiella effekten av att höja betyget *påverkan* har ökat.

Ingen faktor befinner sig denna gång inom sektorn **förbättra om möjligt.**

Faktorn *information* har rört sig från sektorn förbättras om möjligt till **bevara**. Inom samma sektor, men med en mycket mindre potentiell effekt, hamnar i år området *kontakt*.

Liksom vid den förra undersökningen har inget område hamnat i det nedre vänstra fältet i figuren och fått **lägre prioritet**.

Figur 15 visar områdenas sammanvägda betyg på den nedre skalan (0–100) och deras potentiella effekter på den övre skalan (0–5). Man ser tydligt att möjligheterna till *påverkan* skulle kunna förbättras, eftersom faktorn fått ett relativt lågt betyg (52,4), men samtidigt har ett starkt effektmått (1,9). Effektmåttet innebär att om man skulle lyckas höja betyget för faktorn *påverkan* med 5 indexpunkter från 52,4 till 57,4 så skulle helhetsbetyget (NII) stiga med 1,9 punkter från 54,1 till 56,0.

Figur 14. *Nöjd-Inflytande-Index* (NII) - Prioriteringsmatris

Figur 15. Modell C: Områdenas betyg (skala 0–100) och effekt (skala 0–5) rangordnade efter betyg

Tolkning: De mörkare staplarna anger hur stor ökningen av helhetsbetyget (NII) skulle bli vid en ökning motsvarande 5 enheter i betyget för respektive faktor.

På samma sätt skulle en stärkning av betyget för området *förtroende* från 54,1 till 59,1 innebära att helhetsbetyget (NII) skulle stiga från 55,0 till 56,4.

De två översta stapelparen i *Figur 15*, *information* och *kontakt*, visar att även om betygen för respektive område är desamma (betygen 65) kan de potentiella effekterna av förändringar av områdenas betyg skilja sig avsevärt. Området *kontakt* har ett mycket lågt effektmått (0,1) inte för att det nödvändigtvis skulle vara mindre viktigt än *information,* utan för att vi i våra beräkningar funnit att sambandet mellan området *kontakt* och helhetsbetyget (NII) är betydligt lägre än motsvarande samband mellan *information* och NII (1,0).

En sammanfattande bild av modell C, som analyserar invånarnas bedömning av möjligheterna till inflytande i Mariehamns stad, återfinns i *Figur 18* (Bilaga 1, sid. 52).

6. Sammanfattning av de öppna svaren

6.1 Vad borde staden satsa på?

Sammantaget har 357 (70 procent) av de totalt 510 personer som besvarade enkäten avgett någon form av svar eller kommentar på den avslutande öppna frågan om vad man anser att staden bör satsa på om man måste prioritera ”ett område eller en sak” framom andra. Av de som svarat på frågan var en liten majoritet, 184 stycken (52 procent), kvinnor. Gruppen dominerades även av de som bott längst i Mariehamn. Hela 63 procent av svaren på den här frågan kom från personer som bott över 10 år i staden.

Åldersfördelningen bland de som besvarat frågan om vad staden borde satsa på visar på en övervikt för i första hand personer tillhöriga grupperna 25–34 år och 45–54 år. Störst engagemang, om man utläser benägenheten att svara på det sättet, återfinns i den sistnämnda gruppen. Där har drygt tre fjärdedelar sagt sin mening om vad staden borde satsa på. Åldersgrupperna över 55 år är underrepresenterade i detta sammanhang.

De svarandes förslag gäller framför allt fyra utpekade områden. Bland dessa är det mest frekventa äldreomsorgen (10 procent av de avgivna svaren), centrum respektive gator och vägar (9 procent vardera), kollektivtrafik (8 procent), skola och ungdomsaktiviteter (7 procent), cykelbanor och gångvägar, samt miljörelaterade förslag (6 procent vardera). Sammanlagt täcker alltså dessa områden in 54 procent av respondenternas önskemål om stadens prioriterade framtidssatsningar.

Ett par av de resterande områden som pekas ut är bostäder, respektive idrott (4 procent vardera av de avgivna svaren, parkeringar (3 procent), samt en omfattande grupp av övriga svårklassificerade svar/prioriteringar (30 procent).

När det gäller den stora gruppen svarande (ca 10 procent av dem som svarat) som lyfter fram *äldreomsorgen,* påtalas exempelvis ”mera personal inom äldreomsorgen”.

En lika stor grupp vill att staden på olika sätt ska satsa på *centrum* och talar allmänt om ”levande centrum”, ”liv och rörelse i centrum”, ”ett livskraftigt centrum”. Också mer visionära förslag förekommer, exempelvis ”inglasning av Torggatan”. Någon vill att man satsar på ”centrum, men ej höghus”, medan en annan vill att man ska ”bygga på höjden”.

Bland de svarande som valt att föreslå åtgärder inom området som kan sammanfattas som *gator och vägar* är det i första hand Ålandsvägens tillstånd man vill påkalla: ”Ålandsvägen är i dåligt skick”. Men det framförs även förslag på åtgärder som ”minska biltrafiken på Ålandsvägen”, ”byta asfalt på Östernsävägen”, ”trafikljus nedanför Stadshusbacken”, ” bättre belysning i korsningar”.

En grupp svarande skulle kunna innefattas i kategorin *ekonomi, politik och planering.* Här föreslås ”utred kommunalt samarbete”, ”jobba med kommunreformen”, ”förbättrat kommunalt samarbete” och även ”gå samman med Jomala” samt ”samarbete över politiska gränser”. Några vill att man ska ”ta bort fastighetsskatten”.

En grupp respondenter skulle kunna sammanfattas som engagerade i *stadsplanering och fysisk miljö* i vid bemärkelse. Någon vill att man ”utvecklar Svinö”, medan en annan vill ha ”Svinö för rekreation”. Härunder faller också uppmaningen att ”behålla Lilla Holmen”, ”behålla småstadsgemytligheten” och ”bygg ut sjökvarteret till MSF” och ”gör Östra hamnen trivsammare”. I denna grupp kunde man även räkna in dem som vill ”bevara Pommern” och bygga en torrdocka för henne. Ett av de mer spektakulära förslagen är att installera en ”vattenspringbrunn i Slemmern”.

Många av dem som anger *kollektivtrafik* och *stadsbussen* och liknande som områden att satsa på föreslår ”återinför gratis stadsbusstrafik”, ”ingen avgift på stadsbussen” och liknande. Det finns även de som förespråkar ” utbyggd busstrafik” och ”bättre busstrafik på lördagar och söndagar”.

De som vill att staden satsar på *cykel- och gångbanor,* vill exempelvis ha ”bättre belysning på övergångsställen”, att ”cykelvägar markeras tydligare”. Även mer specifika önskemål förekommer som ”rullstolsanpassade övergångsställen”, ”handikappvänliga gångbanor” och ”övergångsställen i Norrböle”.

De respondenter som är inriktade på *miljön* vill bland annat att staden satsar på ”hållbar utveckling” i allmänhet men också exempelvis på ”mera träd och grönområden”, ”flera soptunnor med nyare design”, ”elbilism”, ”bilfri innerstad”, ”ekostad” och ”vindkraftverk”.

Ett annat område som engagerar är *skolor, ungdomar och barnomsorg.* Här föreslås exempelvis att staden borde satsa på ”mer resurser i barnomsorgen”, ”mindre barngrupper” och när det gäller skolan ”kamratstöd i grundskolan”, ”fler speciallärare i grundskolan”. Dessutom förslås satsningar på ”preventiv vård för barn och ungdom”, ”de ungas psykiska ohälsa”, ”ungdomars mentala hälsa”.

Gruppen som sätter *bostäder och bostadsbyggande* främst vill ha ”enkla billiga bostäder”, ”flera mindre hyreshus”, ”hyresbostäder för pensionärer” och att man ska ”exploatera obebyggda områden”. Det kommer även in en ekonomisk komponent i det hela när man efterlyser ”förmånliga boendealternativ”, ”hyreslägenheter med normala priser”, ”billigare hyresbostäder för ungdomar” och uppmanar ”sänk priset på boende”. Man vill även ha ”byggnader i äldre stil” och att man ska ”bygga bostäder i olika storlek”.

Även *idrotten* är ett område en grupp svarande vill att staden skall satsa på. Här föreslås att man satsar på ”idrottsevenemang”, ”barn och ungdomars idrottsanläggningar”, ”hinderbana”, ”utegym vid motionsbanorna”,

”uteträningsplatser på olika ställen”, ” fotbollsverksamhet för flyktingar”, ”kampsportsutrymmen”, ”idrottsturism” och ”gymmet på Idrottsgården”. En person vill även att man bygger ut platserna kring idrotts- och fotbollsplanen (WHA).

Bland dem som vill ha fler *parkeringar* är det påfallande många som önskar parkeringar i Västra hamnen (”långtidsparkering för sjömän”, ”parkering i hamnen åt båtfolket”, till och med ”parkeringshus vid Västra Hamnen”). Men här återfinns också önskemål om ”bättre parkeringshus i centrum”, ”invalidparkeringar”, ”en enkel ställplats för husbilar” och ”parkering under torget”.

De svarande som vill att staden skall satsa på *stöd till utsatta,* talar mer specifikt om ”hemlösa, alkoholister och äldre pensionärer”, ”boende för utslagna mänskor” och någon föreslår ”härbärge för tio bostadslösa”.

De som vill att staden satsar på *kultur* föreslår till exempel en bred satsning på ”kulturmiljön, konst, musik”, ”evenemang i staden”, ”bevara kulturhistoriska platser”, ”musik på vintertid” och ”teater”.

En liten grupp vill att man främst satsar på *turism,* utan att specificera närmare hur man vill att det skall gå till.

Sophanteringen engagerar några av de svarande. De önskar exempelvis att staden satsar på ”annat sopsorteringssystem” och ”lättare sopsortering för turister”. Ingen av de svarande nämner MISE (Ålands miljöservice).

Inom den svårklassificerade restgruppen *övrigt* ryms sådant som ”information”, ”info på engelska”, ”informationsblad”, ”internet” och ”tillgänglighet och information”. Någon vill ha ”bättre integration av utomnordiska medborgare”, någon att man satsar på drogbekämpning, medan en mariehamnare vill ha en satsning på avloppsstationen och en vill ha "rastplatser för kattor”.

Avslutningsvis kan konstateras att de så kallade ”mördarsniglarna” inte engagerar någon enda person detta år – i motsats till hur läget var när den förra utredningen genomfördes.

Enkätformuläret avslutades med en textruta öppen för fria kommentarer. Cirka 60 personer, motsvarande cirka 12 procent av samtliga som besvarat enkäten, har utnyttjat denna. En genomgång av dessa fritt formulerade svar tillför dock egentligen litet utöver det som framkommer i ”prioriteringssvaren” ovan. Överlag är det samma teman som återkommer, även om några är litet mer specifika och efterlyser till exempel ”belysning på Notuddens båtplats”, ”cykelväg på Johannebovägen”, någon anser att ”socialförvaltningen är svåråtkomlig”, en annan att en ”central kompost behövs” och ännu en vill ha ”konstverk i staden”.

Referenser

Chatelin, Yves-Marie, Esposito Vinzi, Vincenzo, Tenenhaus, Michel (2002) *State-of-art on PLS Path Modeling through the available software*. Les Cahiers de Recherche 764 (HEC Paris)

Gudergan, Siegfried P.; Ringle, Christian M.; Wende, Sven; Will, Alexander (2008) Confirmatory tetrad analysis in *PLS path modeling Journal of business research:* JBR. New York, NY: Elsevier. Vol. 61.2008, 12, p. 1238-1250

Hair, J.F./ Sarstedt, M./ Ringle, C.M./ Mena, J.A.: An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research, in: *Journal of the Academy of Marketing Science (JAMS*), Volume 40 (2012), Issue 3, pp. 414-433.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM*). Thousand Oaks: Sage

SCB (2012) SCB: analysmodell (http://www.scb.se/Pages/List____250940.aspx (2012-12-18))

SCB (2015) http://www.scb.se/sv_/Vara-tjanster/Insamling-och-undersokning/SCBs medborgarundersokning/Resultat-2015/ (2015-11-06)

Wold, H. (1973) *Nonlinear iterative partial least squares (NIPALS) modelling: Some current developments in multivariate analysis*, P.R. Krishnaiah, ed., New York: Academic Press, Inc., pp. 383–407

ÅSUB Rapport 2012:8 Medborgarundersökning – Mariehamn 2012

Bilaga 1: Sammanfattning av modellerna

Figur 16. Modellbild A: *Nöjd-Region-Index* (NRI). Medborgarna om att bo och leva i Mariehamn

Nöjd-Region-Index (NRI): Medborgarna om att bo och leva i Mariehamn	**Frågor**	**Betygs-index**	**Fel-marginal**	**Område ("Faktor")**	**Effekt-mått**	**Fel-marginal**	***Nöjd-Region-Index* (NRI)**	**Effekt-mått**	**Fel-marginal**	**Rekommendation**
	A1	72,6	± 2,2	**Arbetsmöjligheter**	0,1	-0,3 – 0,6	NRI = 77,9 (± 1,7) (Fråga A8 a-c)	4,0	3,6 – 4,2	Rekommendation = 82,0 (± 2,2)
	A2 a–c	82,8	± 2,0	**Utbildnings-möjligheter**	0,0	-0,4 – 0,7				
	A3 a–c	66,9	± 2,0	**Bostäder**	1,4	0,8 – 2,0				
	A4 a–d	73,8	± 1,9	**Kommunikationer**	1,1	0,2 – 2,0				
Antal svarande = 510 Andel svar = 52 % Medelindex = 75,8 Medeleffekt = 0,7	A5 a–c	75,3	± 2,1	**Kommersiellt utbud**	0,2	-0,3 – 0,8				
	A6 a–d	77,9	± 1,7	**Fritidsmöjligheter**	1,1	0,5 – 2,0				
	A7 a–c	81,2	± 2,1	**Trygghet**	0,7	0,1 – 1,1				

Anm.: Frågorna återfinns i enkäten, Bilaga 2 s. 54–55.

Tolkning av effektmått, exempel: Effektmåttet 1,1 för faktorn *Kommunikationer* innebär att om betygsindex för det området stiger med 5 enheter (från 73,8 till 78,8) så förväntas helhetsbetyget (NRI) stiga med 1,1 enheter (från 77,9 till 79,0).

Figur 17. Modellbild B: *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI). Invånarnas bedömning av stadens verksamheter

	Frågor*	Betygs-index	Fel-marginal	Område ("Faktor")	Effekt-Mått**	Fel-marginal	*Nöjd-Medborgar-Index* (NMI)	Effekt-Mått**	Fel-marginal	Bemötande och Tillgänglighet
Nöjd-Medborgar-Index (NMI): Invånarnas bedömning av stadens verksamheter	B1 a–d	77,0	± 1,2	Barnomsorg	0,0	-0,4 – 0,4	NMI = 68,5 (± 1,4) (Fråga B13 a-c)	2,7	2,2– 3,0	= 68,1 (± 1,9) (Fråga B14 a-d)
	B2 a–d	75,3	± 1,2	Grundskolan	0,6	0,1 – 0,9				
	B3	65,0	± 1,5	Äldreomsorgen	0,4	-0,1 – 1,0				
	B4 a–d	56,2	± 1,6	Stöd för utsatta personer	0,0	-0,6 – 0,5				
	B5	85,5	±1,0	Räddningstjänsten	-0,1	-0,6 – 0,5				
Antal svarande = 510 Andel svar = 52 % Medelindex = 70,6 Medeleffekt = 0,5***	B6 a–d	62,8	±1,8	Gång- och cykelvägar	0,1	-0,4 – 1,1				
	B7 a–d	57,6	± 2,7	Gator och vägar	0,6	-0,2 – 1,2				
	B8 a–b	72,7	± 1,1	Idrotts- och motionsanläggningar	0,5	0,1 –1,3				
	B9 a,b	82,3	± 1,2	Kultur	0,2	-0,5 – 0,9				
	B10	60,8	± 1,8	Miljöarbete	0,8	0,3 –1,3				
	B11 a–d	68,4	± 1,4	Renhållning och sophämtning	1,5	0,9 – 2,3				
	B12 a,b	83,3	± 1,7	Vatten och avlopp	0,4	-0,2 – 0,9				

*) Frågorna finns i Bilaga 2, s. 54-61

**) Tolkning av effektmått, exempel: Effektmåttet 1,5 för faktorn *renhållning och sophämtning* innebär att om betygsindex för det området stiger med 5 enheter; från 68,4 till 73,4 så förväntas helhetsbetyget (NMI) stiga med 1,5 enheter från 68,5 till 70,0.

***) Exklusive *räddningstjänsten*

Figur 18. Modellbild C: *Nöjd-Inflytande-Index* (NII). Invånarnas bedömning av inflytandet

Nöjd-Inflytande-Index (NII) Invånarnas bedömning av inflytandet	**Frågor***	**Betygsindex**	**Felmarginal**	**Område ("Faktor")**	**Effektmått****	**Felmarginal**	***Nöjd-Inflytande-Index* (NII)**
	C1 a–b	64,6	± 1,7	Kontakt	0,1	-0,4 – 0,6	NII = 55,6 (± 1,6) (Fråga C5 a-c)
	C2 a–d	64,6	± 1,5	Information	1,0	0,6 – 1,5	
Antal svarande = 510 Andel svar = 52 % Medelindex = 58,9 Medeleffekt = 1,1	C3 a–d	52,4	± 1,6	Påverkan	1,9	1,3 – 2,4	
	C4 a–e	54,1	± 1,7	Förtroende	1,4	0,8 – 2,0	

*) Frågorna finns i Bilaga 2, sid. 59–60
**) Tolkning av effektmått, exempel: Effektmåttet 1,0 för faktorn *Information* innebär att om betygsindex för det området stiger med 5 enheter så förväntas helhetsbetyget (NII) stiga med 1,0 enheter (från 55,6 till 56,6).

Bilaga 2: Enkäten

0709197418

ÅSUB Ålands statistik- och utredningsbyrå

Medborgarundersökning
Mariehamn 2015

Svarsnummer

Del A. Hur ser du på Mariehamn som en plats att bo och leva på?

Här nedan följer ett antal frågor där vi vill att du betygsätter din stad som en plats att bo och leva på. Frågorna handlar bl. a. om arbetsmöjligheter, bostäder och trygghet. Vissa frågor kan vara svåra att svara på om du inte har så stor erfarenhet av det som de handlar om, eller om de inte berör dig. Ofta har man ändå en uppfattning utifrån vad man hört eller läst och det räcker. Det är just din uppfattning som vi vill veta. Försök svara på alla frågor.

Frågorna har svarsalternativ graderade från 1 till 10, där 1 betyder lägsta betyg och 10 betyder högsta betyg. Sätt ett kryss i den ruta på skalan som stämmer bäst med vad du tror eller tycker.

A1 ARBETSMÖJLIGHETER

Hur ser du på...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	Ingen åsikt
... möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A2 UTBILDNINGSMÖJLIGHETER

Hur ser du på...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	Ingen åsikt
... tillgången till högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... tillgången till gymnasieutbildning inom rimligt avstånd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Medis, Folkhögskola, osv.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A3 BOSTÄDER I MARIEHAMN

Hur ser du på...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	Ingen åsikt
... möjligheterna att hitta bra boende i Mariehamn?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... utbudet av olika typer av boendeformer (hyresbostad, aktielägenhet, egnahemshus osv.)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... hur trivsam bebyggelsen är i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A4 KOMMUNIKATIONER

Hur ser du på...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	Ingen åsikt
... tillgången till gång- och cykelvägar inom staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... möjligheterna till att använda kollektivtrafiken (buss) för resor?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... tillgången till förbindelser för längre resor? (Resor med färjor och flyg)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil inom staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hur ofta åker du med stadsbussen?

- ☐ Minst 4 gånger i veckan
- ☐ 1-3 gånger i veckan
- ☐ 2-4 gånger i månaden
- ☐ Mer sällan än 1 gång i månaden
- ☐ Aldrig

7661197412

A5 KOMMERSIELLT UTBUD

Hur ser du på...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	Ingen åsikt
... utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A6 FRITIDSMÖJLIGHETER

Hur ser du på...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	Ingen åsikt
... tillgången till parker, grönområden och natur i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, musik, kultur, frilufts- och föreningsliv?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... tillgången till idrottsevenemang i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... tillgången till kulturevenemang i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A7 TRYGGHET

Hur ser du på...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	Ingen åsikt
... hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A8 HELHETSBEDÖMNING AV MARIEHAMN SOM EN PLATS ATT BO OCH LEVA PÅ

Hur ser du på...	Inte alls nöjd 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad nöjd 10	Ingen åsikt
... Hur nöjd är du med Mariehamn som en plats att bo och leva på?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Inte alls 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad 10	Ingen åsikt
... Hur väl uppfyller Mariehamn dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Långt ifrån 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Nära 10	Ingen åsikt
... Föreställ dig en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att Mariehamn kommer?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A9 REKOMMENDATION

	Nej, absolut inte 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ja, absolut 10	Ingen åsikt
Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din stad?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6820197418

Del B. Vad tror eller tycker du om din stads/kommuns verksamheter?

I denna del ställs frågor om Mariehamn och de verksamheter som staden ansvarar för. Frågorna handlar bl. a. om skolan, omsorg och gator och vägar. Vissa frågor kan vara svåra att svara på om du inte har så stor erfarenhet av det som de handlar om, eller om de inte berör dig. Ofta har man ändå en uppfattning utifrån vad man hört eller läst och det räcker. Det är just din uppfattning som vi vill veta. Försök svara på alla frågor.

Frågorna har svarsalternativ från 1 till 10, där 1 betyder lägsta betyg och 10 betyder högsta betyg. Sätt ett kryss i den ruta på skalan som stämmer bäst med vad du tror eller tycker.

B1 BARNOMSORGEN

Vad tror eller tycker du om barnomsorgen i Mariehamn?

Inte alls bra									I allra högsta grad bra	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av barnomsorgen genom… *(Flera alternativ kan markeras)*

- ☐ …eget/egna barn eller barnbarn?
- ☐ …vänner/bekanta?
- ☐ …att du själv arbetar/arbetat inom barnomsorgen?
- ☐ … Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från barnomsorgen under de senaste två åren.

B2 GRUNDSKOLAN

Vad tror eller tycker du om grundskolan i din stad?

Inte alls bra									I allra högsta grad bra	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av grundskolan genom… *(Flera alternativ kan markeras)*

- ☐ …eget/egna barn eller barnbarn?
- ☐ …vänner/bekanta?
- ☐ …att du själv arbetar/arbetat inom grundskolan?
- ☐ Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från grundskolan under de senaste två åren.

B3 ÄLDREOMSORGEN

Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din stad?

Inte alls bra									I allra högsta grad bra	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av äldreomsorgen genom… *(Flera alternativ kan markeras)*

- ☐ … att du själv får/fått hjälp från äldreomsorgen?
- ☐ … nära anhörig?
- ☐ …vänner/bekanta?
- ☐ …att du själv arbetar/arbetat inom äldreomsorgen?
- ☐ Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från äldreomsorgen under de senaste två åren.

5905197411

B4 STÖD FÖR UTSATTA PERSONER (övrig social service)

	Inte alls bra									I allra högsta grad bra	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i Mariehamn?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av den övriga sociala servicen genom... *(Flera alternativ kan markeras)*

☐ ... att du själv får/fått hjälp?

☐ ... nära anhörig?

☐ ... vänner och bekanta?

☐ Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från den övriga sociala servicen under de senaste två åren

B5 RÄDDNINGSTJÄNSTEN

	Inte alls bra									I allra högsta grad bra	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i Mariehamn?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B6 GÅNG- OCH CYKELVÄGAR I MARIEHAMN

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra									I allra högsta grad bra	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
... belysningen av gång- och cykelvägar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... underhåll/skötsel av gång- och cykelvägar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... snöröjning av gång- och cykelvägar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B7 GATOR- OCH VÄGAR I MARIEHAMN

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra									I allra högsta grad bra	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
... belysningen på gator och vägar i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... underhåll och skötsel av gator och vägar i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... snöröjning av gator- och vägar i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... trafiksäkerheten på gator- och vägar i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B8 IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR I MARIEHAMN (Idrottshall, ishall, simhall, motionsspår etc.)

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra									I allra högsta grad bra	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
... öppettiderna vid stadens idrotts- och motionsanläggningar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... utrustning och skötsel av stadens idrotts- och motionsanläggningar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... belysningen i stadens motionsspår?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B9 KULTUR

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra									I allra högsta grad bra	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
... biblioteksverksamheten i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... den fria bildningsverksamheten? (Medis)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8290197411

B10 MILJÖARBETE

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	Ingen åsikt
... stadens insatser för att invånarna ska kunna leva miljövänligt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B11 RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	Ingen åsikt
... sophämtningen i Mariehamn?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...tillgängligheten till återvinningscentraler? (Där du t.ex. kan lämna in farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... stadens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... renhållningen av parker och allmänna platser i Mariehamn?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B12 VATTEN OCH AVLOPP

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	
... vattenförsörjningen i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... avloppssystemet i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B13 HELHETSBEDÖMNING AV MARIEHAMNS STADS VERKSAMHETER

	Inte alls nöjd 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad nöjd 10	Ingen åsikt
Hur nöjd är du med hur Mariehamns stad sköter sina olika verksamheter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hur väl uppfyller stadens verksamheter dina förväntningar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Föreställ dig en stad/kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att Mariehamns stad kommer?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B14 BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET

Hur nöjd är du med ...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	Ingen åsikt
... hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din stad?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din stad?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... den servicen du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din stad?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... möjligheter att komma i kontakt med stadens högre chefer?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du haft kontakt med tjänstemän eller annan personal på Mariehamns stad under de senaste två åren?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Är själv/har varit anställd av Mariehamns stad
- ☐ Minns ej

8291197412

Del C. Hur nöjd är du med invånarnas inflytande i Mariehamn?

Nu följer ett antal frågor om invånarnas inflytande i Mariehamn på stadens verksamheter och beslut. Frågorna handlar bl. a. om vilka möjligheter du har att komma i kontakt med stadens politiker och vilket förtroende du har för dem. Vissa frågor kan vara svåra att svara på om du inte har så stor erfarenhet av det som de handlar om, eller om de inte berör dig. Ofta har man ändå en uppfattning utifrån vad man hört eller läst och det räcker. Det är din uppfattning som vi vill veta. Försök svara på alla frågor.

Frågorna har svarsalternativ graderade från 1 till 10, där 1 betyder lägsta betyg och 10 betyder högsta betyg. Sätt ett kryss i den ruta på skalan som stämmer bäst med vad du tycker.

C1 KONTAKT

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad nöjd 10	Ingen åsikt
... möjligheter att komma i kontakt med stadens politiker (i tjänsten)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

... Har du haft kontakt med någon politiker (i tjänsten) i staden under de senaste två åren?

(Flera alternativ kan markeras)

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Är själv/har varit politiker i staden/kommunen
- ☐ Minns ej

C2 INFORMATION

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad nöjd 10	Ingen åsikt
... tillgången till information om stadens och dess verksamheter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... tydligheten i stadens information?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... i hur god tid staden informerar om viktiga frågor?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... kommunens webbplats?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C3 PÅVERKAN

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad nöjd 10	Ingen åsikt
... hur stadens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... invånarnas möjligheter att påverka inom stadens verksamheter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland partierna i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C4 FÖRTROENDE

Vad tror eller tycker du om ...	Inte alls bra 1	2	3	4	5	6	7	8	9	I allra högsta grad bra 10	Ingen åsikt
... hur stadens politiker arbetar för Mariehamns bästa?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... hur ansvarstagande stadens politiker är?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... hur politikerna sköter stadens ekonomi?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... hur stadens högre tjänstemän arbetar för Mariehamns bästa?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
... hur väl politiska beslut genomförs?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3262197415

C5 HELHETSBEDÖMNING AV INVÅNARNAS MÖJLIGHETER TILL INFLYTANDE PÅ BESLUT INOM STADEN

	Inte alls nöjd									I allra högsta grad nöjd	
Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över stadens beslut och verksamheter?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Inte alls									I allra högsta grad	
Hur väl uppfyller din stad dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Långt ifrån									Mycket nära	
Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över stadens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas faktiska insyn och inflytande kommer i Mariehamn?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

EN AVSLUTANDE FRÅGA OM VAD STADEN BORDE SATSA PÅ

Om du fick välja ett område eller en sak som Mariehamns stad borde satsa på, vad skulle det vara?

Skriv kortfattat och tydligt!

NÅGRA FRÅGOR OM DIG

Är du kvinna eller man? ☐ Kvinna ☐ Man

Hur gammal är du?
- ☐ 18-24 år
- ☐ 25-34 år
- ☐ 35-44 år
- ☐ 45-54 år
- ☐ 55-64 år
- ☐ 65-74 år
- ☐ 75 år eller äldre

Hur länge har du senast och sammanhängande bott i Mariehamn?
- ☐ 2 år eller kortare tid
- ☐ 3-5 år
- ☐ 6-10 år
- ☐ 11 år eller längre tid

0023197417

SYNPUNKTER TILL DIN STAD/KOMMUN

Om det finns något avsnitt i enkäten som du särskilt vill kommentera kan du göra det här.

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

ÅLANDS STATISTIK OCH UTREDNINGSBYRÅ

Ålands statistik- och utredningsbyrå, ÅSUB, är en fristående enhet vars huvuduppgift är att verka som Ålands officiella statistikmyndighet och bedriva kvalificerad utrednings- och forskningsverksamhet.

ÅSUB producerar fortlöpande aktuell statistik inom en rad olika samhällsområden. Tyngdpunkten i analysverksamheten utgörs av utredningar inom det ekonomiska-politiska området. Statistiska sammanställningar publiceras regelbundet i serierna ÅSUB Statistik och ÅSUB Statistikmeddelande, medan serien ÅSUB Rapport innehåller utredningar, analyser och annan information om Ålands ekonomi och samhälle.

Mer information om verksamheten och publikationer finns på ÅSUB:s hemsida www.asub.ax

ÅSUB
ÅLANDS STATISTIK-OCH UTREDNINGSBYRÅ

Tfn +358 (0)18 25490
Fax +358 (0)18 19495
info@asub.ax
www.asub.ax

Ålandsvägen 26
PB 1187
AX-22 111 MARIEHAMN