

Medborgarundersökning

Mariehamn - hösten 2019



De senaste rapporterna från ÅSUB

2017:1	Den framtida kommunindelningen på Åland – en enkätstudie
2017:2	Ålandsprovet i matematik: En mätning av matematikkunskaperna i årskurs 6 hösten 2016
2017:3	Konjunkturläget våren 2017
2017:4	De äldres delaktighet på Åland
2017:5	Arbetsmarknadsbarometern 2017
2017:6	Utvärderarnas fördjupade årsrapport för 2016 Ålands landsbygdsutvecklingsprogram, perioden 2014–2020
2018:1	Ålands gymnasium 2011–2017. Utvärdering för utveckling
2018:2	Konjunkturläget våren 2018
2018:3	Utvärdering av LBU-programmet för Åland 2014–2020. Årsrapport med tematiska fördjupningar 2018
2018:4	Arbetsmarknadsbarometern 2018
2018:5	Tillitsstudie för Åland 2018
2018:6	Ekonomisk utsatthet och social trygghet 2016
2019:1	Tyck till om ungdomsgårdarna. En enkätundersökning för unga i Mariehamn
2019:2	Turismens samhällsekonomiska betydelse för Åland 2018
2019:3	Konjunkturläget våren 2019
2019:4	Utvärderarnas fördjupade årsrapport för 2018 Ålands landsbygdsutvecklingsprogram, perioden 2014–2020
2019:5	Arbetsmarknadsbarometern 2019
2019:6	Beräkningar av utfallet för ny finansieringsmodell för Ålands självstyrelse
2019:7	Utvärdering av genomförandet av Nordiskt samarbetsprogram för regional utveckling och planering 2017–2020
2019:8	Fiskerinäringens betydelse för samhällsekonomin på Åland

Förord

I den här rapporten presenteras resultatet av en medborgarenkät där de boende i Mariehamn fått möjlighet att bedöma staden som plats att leva på, den kommunala servicens kvalitet samt medborgarnas möjligheter att påverka stadens beslutsprocesser. Projektet har genomförts enligt samma modell och med samma vetenskapligt beprövade metoder som motsvarande studier gjorda av Statistiska Centralbyrån (SCB) i Sverige, varför resultaten också kan jämföras med dessa.

Rapporten är den tredje medborgarundersökningens som ÅSUB har genomförts på uppdrag av Mariehamns stad. De två föregående genomfördes 2012 respektive 2015. Resultaten av denna undersökning jämförs genomgående med resultaten från de två föregående undersökningarna. Utfallet från de tre undersökningarna utgör ett konkret underlag som ger vägledning för prioriteringarna när det gäller att utveckla verksamheterna, servicen och kommunikationen för tjänstemännen och beslutsfattarna inom staden.

Den enkät som rapporten bygger på skickades ut till ett slumpmässigt urval om drygt 1 000 mariehamnare. ÅSUB vill härmed rikta ett stort tack till alla som tagit sig tiden att svara på enkäten, utan deras insats hade den här undersökning självfallet inte varit möjlig att genomföra.

Utredare *Sanna Roos* har inom ÅSUB varit ansvarig för projektet. Han är också denna rapportts författare.

Mariehamn i december 2019

Katarina Fellman
Direktör

Innehåll

Innehåll	5
Figurförteckning	7
Tabellförteckning.....	8
1. Sammanfattning	9
1.1 Mariehamn som en plats att leva och bo på	10
1.2 Stadens verksamheter	10
1.3 Invånarnas möjlighet till inflytande	11
1.4 Jämförelser med den föregående undersökningen.....	11
2. Syfte, metod och underlag	13
2.1 Syfte och bakgrund	13
2.2 Urval och bortfall	13
2.3 Viktning av svaren.....	14
2.4 Felmarginaler	15
2.5 Analysmodell	15
2.6 Arbetsgång för modellanalysen i korthet	17
2.7 Effektmått och prioriteringsmatris	17
3. Del A: Invånarnas bedömning av Mariehamn som en plats att leva på, <i>Nöjd-Region-Index (NRI)</i>	20
3.1 Modell A – inledning.....	20
3.2 Invånarnas helhetsbedömning av Mariehamn som en plats att bo och leva på (<i>Nöjd-Region-Index (NRI)</i>)	21
3.3 Rekommendation	23
3.4 Faktorerna	23
3.5 Vilka områden bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare?	30
4. Del B: Invånarnas bedömning av stadens verksamheter, <i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</i>	34
4.1 Modell B – inledning.....	34
4.2 Invånarnas helhetsbedömning av stadens verksamheter (<i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</i>).....	34
4.3 Verksamheterna	38
4.4 Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Mariehamns stad?	43

5. Del C: Invånarnas bedömning av sitt inflytande i Mariehamns stad? <i>Nöjd-Inflytande-Index (NII)</i>	47
5.1 Modell C – inledning	47
5.2 Nöjd-Inflytande-Index (<i>NII</i>)	47
5.3 Faktorerna.....	50
5.4 Vilka områden borde prioriteras för att medborgarna skall bli nöjdare med möjligheterna till inflytande?.....	52
6. Hur vill medborgarna i Mariehamn utveckla staden?	54
Referenser	56
Bilaga 1: Sammanfattning av modellerna	57
Bilaga 2: Enkäten	61

Figurförteckning

Figur 1. Grafisk beskrivning av modell A.....	20
Figur 2. <i>Nöjd-Region-Index (NRI)</i> med felmarginaler, efter åldersgrupp 2012, 2015 och 2019	22
Figur 3. Invånarnas (18–84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012, 2015 och 2019	26
Figur 4. Kvinnors och mäns (18–84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012, 2015 och 2019	26
Figur 5. Betyg (skala 0–100) för busstrafiken efter hur ofta man åker, 2012, 2015 och 2019	27
Figur 6. Prioriteringsmatris: <i>Nöjd-Region-Index (NRI)</i>	31
Figur 7. Modell A: områdenas betyg (skala 0–100) och effekt (skala 0–5) rangordnade efter betyg.....	32
Figur 8. Faktorernas potentiella effekt på helhetsbetyget (<i>NRI</i>) 2012, 2015 och 2019	33
Figur 9. Beskrivning av modell B	35
Figur 10. <i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</i> - Prioriteringsmatris.....	44
Figur 11. Modell B: områdenas betygsindex (skala 0–100) och effekt på helhetsbetyget, <i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</i> (skala 0–5) rangordnade efter betygsindex.....	45
Figur 12. Beskrivning av modell C	48
Figur 13. <i>Nöjd-Inflytande-Index (NII)</i> - Prioriteringsmatris	52
Figur 14. Modell C: Områdenas betyg (skala 0–100) och effekt (skala 0–5) rangordnade efter betyg.....	53
Figur 15. Modellbild A: <i>Nöjd-Region-Index (NRI)</i> . Medborgarna om att bo och leva i Mariehamn	58
Figur 16. Modellbild B: <i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</i> . Invånarnas bedömning av stadens verksamheter	59
Figur 17. Modellbild C: <i>Nöjd-Inflytande-Index (NII)</i> . Invånarnas bedömning av inflytandet.....	60

Tabellförteckning

Tabell 1. Svarande efter kön och åldersgrupp	13
Tabell 2. Vikter för beräkning av index för samtliga svarande, efter kön och åldersgrupp	14
Tabell 3. Latenta och manifesta variabler i indexberäkningarna för de övergripande bedömningarna.....	16
Tabell 4. <i>Nöjd-Region-Index (NRI)</i> , indexet <i>rekommendation</i> samt betyg med felmarginaler för områdena 2012, 2015 och 2019	21
Tabell 5. <i>Nöjd-Region-Index (NRI)</i> , indexet <i>rekommendation</i> samt betyg med felmarginaler för områdena, efter kön 2012, 2015 och 2019	22
Tabell 6. <i>Nöjd-Region-Index (NRI)</i> , indexet <i>rekommendation</i> samt betyg med felmarginaler för delområdena, efter åldersgrupp 2019.....	23
Tabell 7. Invånarnas (18–84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012, 2015 och 2019	26
Tabell 8. <i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</i> , indexet <i>bemötande och tillgänglighet</i> , samt områdenas betygsindex med felmarginaler, 2012, 2015 och 2019.....	36
Tabell 9. <i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</i> , indexet <i>bemötande och tillgänglighet</i> , samt områdenas betygsindex med felmarginaler, efter kön 2012, 2015 och 2019	37
Tabell 10. <i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</i> , <i>bemötande och tillgänglighet</i> , samt områdenas betyg med felmarginaler, efter åldersgrupp 2019.....	37
Tabell 11. <i>Nöjd-Inflytande-Index (NII)</i> samt områdena efter sina betygsindex (skala 0–100) med felmarginaler, 2012, 2015 och 2019	48
Tabell 12. <i>Nöjd-Inflytande-Index (NII)</i> , områdenas betyg (0–100) med felmarginaler, efter kön 2012, 2015 och 2019	49
Tabell 13. <i>Nöjd-Inflytande-Index (NII)</i> och områdenas betyg (0–100) med felmarginaler, efter åldersgrupper, 2019	49

1. Sammanfattning

Syftet med medborgarundersökningen är att kartlägga medborgarnas uppfattningar om att leva och bo i Mariehamn, deras bedömningar av stadens verksamheter och syn på möjligheterna till inflytande.

Analysen ger en helhetsbild som visar vilka områden eller delar som borde prioriteras för att kunna förbättra helhetsbetyget som medborgarna ger sin stad. Dessutom ger analysen konkreta mått för uppföljning av effekterna av olika åtgärder i praktiken. Målsättningen för analysen är att bidra med sådant underlag för tjänstemännens och politikernas beslutsfattande som på ett konkret sätt förmedlar medborgarnas uppfattningar och önskemål gällande staden och stadens verksamheter.

Rapporten är den tredje i sitt slag. De tidigare undersökningarna genomfördes 2012 och 2015, vilket ger oss möjlighet att följa upp förändringar som skett över tid. Dessutom kan vi göra vissa jämförelser med resultat som har rapporterats i motsvarande undersökningar i Sverige.

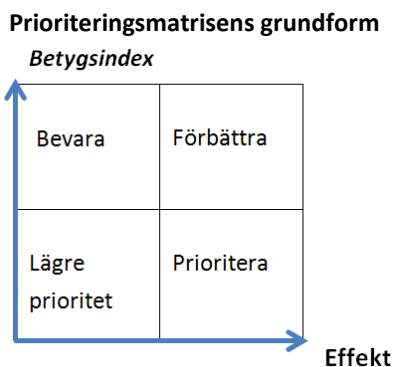
I denna enkätundersökning har totalt 506 medborgare i Mariehamn tyckt till om sin stad och dess verksamheter. De svarande har betygsatt följande tre kategorier:

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

Resultaten presenteras skilt för de tre kategorier.

De enskilda svaren redovisas med hjälp av ett betygsindex som varierar mellan 0 och 100. Ju högre värdet är, desto bättre betyg har invånarna gett frågan. Från enskilda svar skapas faktorer som representerar stadens olika verksamheter eller delområden. Till exempel i faktorn arbetsmöjligheter ingår de svar som handlar om medborgarnas uppskattning av möjligheterna till arbete i Mariehamn. Sambandet mellan faktorerna och helhetsbetyget, "totalnöjdheten", visar vad som bör prioriteras för att öka nöjdheten bland stadens medborgare.

De faktorer som borde prioriteras i stadens utvecklingsarbete är faktorer som har fått relativt dåliga betyg av invånarna samtidigt som analyserna har visat att faktorerna har en relativt stor effekt på helhetsbetyget. Betyg och effekt redovisas i en så kallad prioriteringsmatris (se nedan).



Det är viktigt att uppmärksamma att rapportens rekommendationer om att "prioritera", "förbättra om möjligt", ge "lägre prioritet" och "bevara" är kopplade till analysernas resultat och med syftet är att öka helhetsbetyget som invånarna har gett till respektive kategori. Att vissa delområden har låga effektmått ska inte tolkas som att de inte är viktiga, utan enbart som en indikation om att faktorn har relativt liten förväntad påverkan på helhetsbetyget. Ett lågt effektmått för ett delområde kan till exempel förklaras av att få av respondenterna kommer i kontakt med just det området.

1.1 Mariehamn som en plats att leva och bo på

Det första området täcker invånarnas bedömning av Mariehamn som *en plats att leva på* (Nöjd-Region-Index (NRI)). De svarande gav det sammanfattande betyget 77,8, vilket vi tolkar som att medborgarna med god marginal var mycket nöjda. Resultatet är i stort sett oförändrat sedan den föregående undersökningen 2015 då NRI var 77,9.

Frågan om invånarna kan tänkas *rekommendera* sin hemstad för vänner och bekanta fick betyget 82, vilket innebär ett oförändrat betygsindex jämfört med 2015. Vi kan alltså slå fast att invånarna i Mariehamn hösten 2019 verkar uppskatta sin hemstad mycket.

Resultatet av vår analys är att om man vill höja helhetsbetyget för hur det är att leva och bo i Mariehamn (NRI) bör man i synnerhet **prioritera** delområdet *bostäder* men även utveckla *kommunikationer* i Mariehamns stad. *Fritidsmöjligheter* och *utbildningsmöjligheter* blev de faktorer som bör **förbättras om möjligt**. De faktorer som enligt schemat kan ges **lägre prioritet** är *kommersiellt utbud* och *arbetsmöjligheter*. Undersökningen fann att faktorn som helst **bör bevaras** är *trygghet*.

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

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att resultaten för Mariehamn som en plats att leva och bo på är relativt oförändrade i förhållande till resultaten år 2015.

1.2 Stadens verksamheter

Vi fann att invånarnas sammanfattande bedömning av stadens verksamheter, *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*, var 69,4 på den 100-gradiga skalan (den föregående undersökningen gav ett sammanvägt betygsindex på 68,5). Förändringen ligger inom felmarginalen, och det senaste betyget översätts fortfarande till att invånarna är "nöjda".

Området *bemötande och tillgänglighet* fick denna gång ett något högre betyg (70,7) jämfört med föregående undersökning (68,4), men förändringen är inte statistiskt säkerställd.

När det gäller faktorernas påverkan på helhetsbetyget, *NMI*, fann denna studie relativt stora förändringar sedan 2015. De verksamheter som bör **prioriteras** är *renhållning och sophämtning*, som vid den förra undersökningen skulle förbättras om möjligt. Vi fann i den här undersökningen att verksamhet som bör **förbättras om möjligt** är *kultur*. Delområdet *kultur* fick ett högt medelbetyg både i årets och i den förra undersökningen (2015). Verksamheter som kan **ges lägre prioritet**: *äldreomsorgen, stöd för utsatta personer, miljöarbete samt gator och vägar*. Resultaten indikerar att samtidigt som de svarande har gett relativt låga betyg för bland annat stadens *äldreomsorg*, påverkar inte betygsättningen den allmänna nöjdheten som finns för stadens verksamheter ur medborgarperspektivet. Flera verksamheter **bör bevaras** som de är. Dessa är *idrotts- och motionsanläggningar, grundskolan samt vatten och avlopp*.

Tre verksamheter visade sig ha en obefintlig eller försumlig påverkan på helhetsbetyget; *räddningstjänsten, barnomsorgen samt gång- och cykelvägar*.

De fyra verksamheter som fick bäst betyg var *räddningstjänsten, vatten och avlopp* samt *kultur*, medan *äldreomsorgen* fick sämst betyg.

1.3 Invånarnas möjlighet till inflytande

Det sammanfattande betyget *Nöjd-Inflytande-Index (NII)* för hur medborgarna bedömer möjligheterna till påverkan och inflytande i Mariehamn nådde hösten 2019 inte upp till gränsen för "nöjd" utan stannade på 52,3 (54,1 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 de förra undersökningarna 2012 och 2015. Ingen faktor hamnade inom sektorerna **förbättras om möjligt** eller **lägre prioritet**. Inom sektorn **bevara** hamnade delområdena *information* och *kontakt*.

Bäst betyg fick faktorn *kontakt*, medan faktorn *påverkan* fick sämst betyg.

1.4 Jämförelser med den föregående undersökningen

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 (2015) 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 2015.

Det fanns både förbättrade och försämrade resultat för Mariehamn som en plats att leva och bo. En statistiskt säkerställd försämring konstaterades för helhetsindexet *Nöjd-Region-*

Index, NRI, bland de äldsta svarande (64–84 år). De äldsta svarande rapporterade även försämrade resultat för faktorerna *rekommendation* och *kommunikationer*. De yngsta svarande (18–44 år) rapporterade lägre medelbetyg för *trygghet*. Bland männen fanns försämrade resultat inom delområden *rekommendation*, *utbildningsmöjligheter*, *kommunikationer*, *kommersiellt utbud* och *trygghet*. Kvinnorna rapporterade försämrade betyg för faktorerna *rekommendation* och *kommunikationer*.

För stadens verksamheter fanns många förbättrade resultat, bland annat inom delområden *grundskolan*, *gång- och cykelvägar* samt *gator och vägar*. Ett försämrat resultat konstaterades för *äldreomsorgen* hos både kvinnor och män samt i alla åldersgrupper. De äldsta svarande (65–84 år) rapporterade dessutom lägre medelbetyg för *idrotts- och motionsanläggningar* samt *miljöarbete* jämfört med resultaten 2015. De yngsta svarande (18–44 år) rapporterade förbättrade resultat för *kultur*.

Medborgarnas inflytande visade försämrade resultat bland de yngsta svarande (18–44 år) när det gäller helhetsindexet *Nöjd-Inflytande-Index (NII)*. Bland 45–64-åringar upplevdes både *information* och *kontakt* som markant bättre i den här undersökningen jämfört med det motsvarande resultatet 2015. Kvinnorna rapporterade förbättrade resultat för delområdet *kontakt*.

2. Syfte, metod och underlag

Medborgarundersökningen ger invånarna i Mariehamn möjlighet att tycka till om sin stad. Att öka delaktighet och inflytande bland medborgarna är ett av de centrala målen i hållbarhetsprinciperna antagna av Ålands lagting och fastställda i stadsfullmäktiges mål för mandatperioden 2016–2019.

2.1 Syfte och bakgrund

Syftet med denna medborgarundersökning är att samla underlag för beslut som rör invånarna i Mariehamn. Invånarna i Mariehamn har möjlighet att tycka till om staden ur tre synvinklar: Mariehamn som en plats att leva och bo på, betygsättning av stadens verksamheter samt ställningstagande till de möjligheter som invånarna har till inflytande.

Mariehamns stadsfullmäktige beslutade om den första medborgarundersökningen 2012 med uppföljande undersökningar 2015 och 2019. Målsättningen för medborgarundersökningarna har varit att ta fram mätbara resultat som lägger grunden för viktiga beslut inom staden. De uppföljande undersökningarna möjliggör dessutom att utvecklingsarbetet inom stadens verksamheter kan kartläggas över tid.

2.2 Urval och bortfall

Den här undersökningen har genomförts som en urvalsundersökning under hösten 2019. Målpopulationen består av personer i åldrarna 18–84 år som enligt befolkningsregistret vid tidpunkten för datainsamlingen (24.8.2019) var bosatta i Mariehamn. Enkäten skickades till ett slumpmässigt urval om 1 013 personer (enkäten återges i *Bilaga 2*). Efter en utsortering av individer som hade en okänd adress eller som var oförmögna att svara fick vi ett urval på 1 001 personer. Datainsamlingen inleddes den 29 augusti och den sista inlämningsdagen för svaren blev den 30 september.

Det sammanlagda antalet svarande uppgick till 506 vilket motsvarar 51 procent av urvalet. Fördelningen av de svarande per kön och åldersgrupp framgår av *Tabell 1*.

Tabell 1. Svarande efter kön och åldersgrupp

	Kvinnor	Män	Totalt
Totalt	277	229	506
18-24 år	19	14	33
25-34 år	30	17	47
35-44 år	40	44	84
45-54 år	45	38	83
55-64 år	52	37	89
65-74 år	66	47	113
75-84 år	25	32	57

Källa: ÅSUB

Bortfallet i denna undersökning består dels av totalbortfallet, det vill säga de medborgare som inte överhuvudtaget har besvarat enkäten; sammanlagt 495 personer. 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 snedvrider 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 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.

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

	Kvinnor	Män
18-24 år	1,41	2,03
25-34 år	1,35	2,09
35-44 år	1,10	0,94
45-54 år	1,01	0,97
55-64 år	0,94	0,86
65-74 år	0,70	0,75
75-84 år	0,91	0,66

Källa: ÅSUB

I *Tabell 2* visas vilka vikter vi tilldelat 14 olika kategorier av svarande. Där framgår att framför allt unga män (18–34 år) är underrepresenterade i svarsaterialet (vikterna överstiger 1,0). Det är relativt vanligt i enkätundersökningar att unga svarande och män har större bortfall än äldre svarande och kvinnor.

2.4 Felmarginaler

Felmarginalerna i denna rapport beaktar den osäkerhet som kommer av att vi endast frågar 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 $\pm 2,1$ 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 ("latenta variabler") som i sin tur utgör en sammanvägning av svaren på indikatorernas frågor. Det finns latenta variabler som med andra ord formas av manifesta variabler i modellen. 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 i förhållande till latenta variabler (engelskans *formative* och *reflective*) är tekniskt komplex, varför vi hänvisar den intresserade till litteraturen på området.²

För att underlätta förståelsen presenterar vi inledningsvis i varje modellavsnitt en översiktlig grafisk bild av förhållandet mellan enkätfrågorna och modellens latenta variabler. Vilka frågor som utgör grunden för helhetsbetygen *NRI*, *NMI* och *NII* framgår av *Tabell 3*. Enkäten finns återgiven sist i rapporten (se *Bilaga 2*).

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,

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); 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.

Se t.ex. 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.

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*.

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

Kvalitetsfaktorer/Latenta variabler	Indikatorer/Manifesta variabler
<i>Nöjd-Region-Index (NRI)</i>	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?
<i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</i>	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?
<i>Nöjd-Inflytande-Index (NII)</i>	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?

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

I bedömningen av betygen på indexskalan 0–100 följer vi SCB:s tolkning enligt följande¹:

- Betygsindex mindre än 40 motsvarar "inte godkänt"
- Betygsindex 40–54 motsvarar "godkänt"
- Betygsindex 55–74 motsvarar "nöjd"
- Betygsindex större än 75 motsvarar "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 *förtroende* och *påverkan*) ger på invånarnas helhetsbetyg. Vi redovisar resultaten efter hur kvinnor respektive män samt hur åldersgrupper har svarat. Dessutom redovisas felmarginalerna.

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.

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 i dataprogrammet XLSTAT.³
- 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):

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

2.7 Effektmått och prioriteringsmatris

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

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.

³ <http://www.xlstat.com>

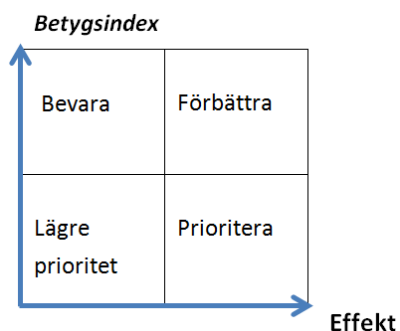
Att vissa områden har låga effektmått ska inte tolkas som att de inte är viktiga, eftersom måtten endast anger vilken förväntad påverkan på helhetsbetyget som en förändring av deras betygsindex skulle innebära.

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 svarsmonstret 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 stadens verksamheter och delområdet *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 *Bilaga 2*.

Prioriteringsmatrisens grundform



Källa: ÅSUB

På prioriteringsmatrisens lodräta axel visas betygsindex, det vill säga indexresultat för varje kvalitetsfaktor, och på den vågräta axeln faktorernas effekt på helhetsbetyget (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.

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.

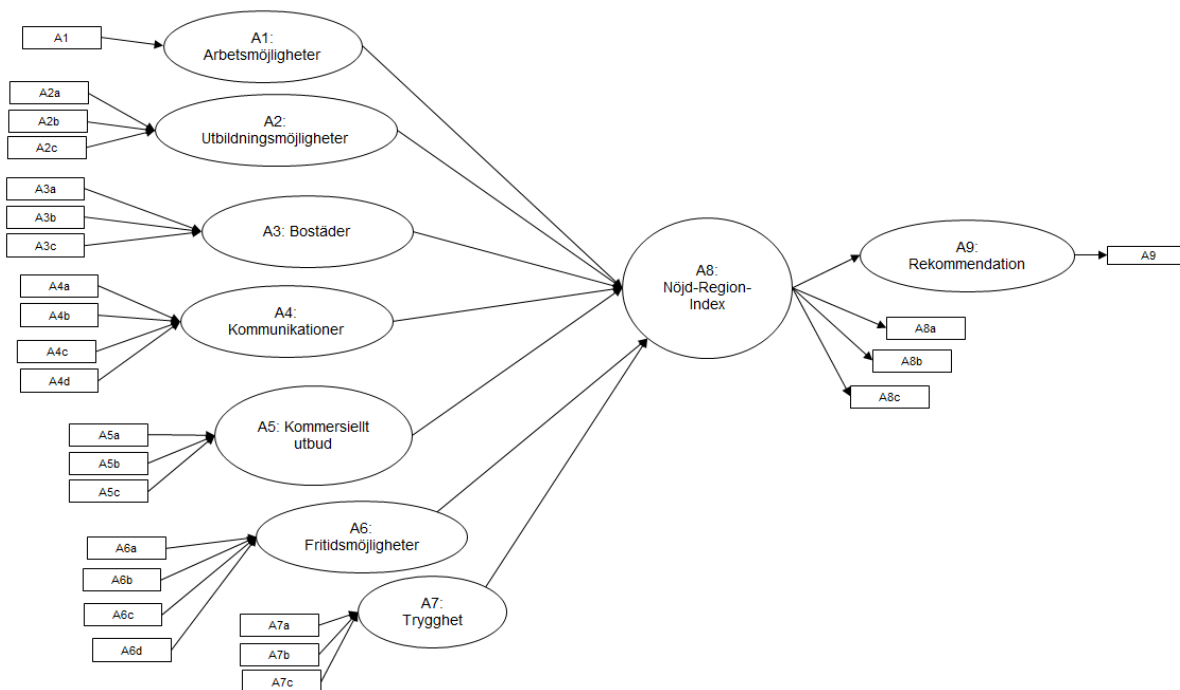
3. Del A: Invånarnas bedömning av Mariehamn som en plats att leva på, *Nöjd-Region-Index (NRI)*

Den första delen av vår undersökning (modell A) handlar om invånarnas bedömning av Mariehamn som en plats att leva och bo på. Modellens resultat grundar sig på frågorna i enkätens del A (se *Bilaga 2*).

3.1 Modell A – inledning

Figur 1 visar i grafisk form förhållandet mellan enkätens enskilda frågor och faktorerna i modellen. De enskilda frågorna A1–A7c kallas för manifesta, observerade variabler. De svarandes bedömning av dessa frågor används som enskilda värden i analyserna. De manifesta variablerna formar faktorerna A1–A7 som kallas för latenta variabler eftersom dessa variabler inte är direkt observerade. Till exempel den latenta variabeln *arbetsmöjligheter* formas av flera manifesta variabler som mäter delområdet för upplevda arbetsmöjligheter i Mariehamns stad.

Figur 1. Grafisk beskrivning av modell A



Källa: ÅSUB

Helhetsbetyget *Nöjd-Region-Index (NRI⁴)* är en latent variabel som i modellen reflekterar svaren på de enskilda frågorna A8a-c. Dessa frågor är övergripande för hur de svarande upplever Mariehamn som en plats att leva och bo på. Medborgarnas allmänna nöjdhet reflekteras till den latenta variabeln *rekommendation*, A9. Modellen utgår ifrån att de svarandes nöjdhet påverkar hur de är beredda att rekommendera vänner och bekanta att flytta till Mariehamn. Detta reflekterar i sin tur på de svar som deltagarna i

⁴ 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).

undersökningen har gett till frågan om rekommendation.

Frågorna finns även återgivna högst upp till höger i *Tabell 3*.

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 (se *Bilaga 2*) 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?

Den översta raden i *Tabell 8* sammanfattar resultatet för *Nöjd-Region-Index (NRI)*, betyget som medborgarna har gett för Mariehamns stad som en plats att bo och leva på. Medelbetyget är 77,8, vilket motsvarar bedömningen "mycket nöjd". Medelbetyget ligger på samma nivå som i den föregående undersökningen (77,9). En jämförelse med svenska kommuner visar att det högsta *NRI* bland de kommuner som deltog i SCB:s undersökningar våren 2018 var 77 (Lomma). Medelvärde för alla kommuner som deltog i undersökningen var 62.

Tabell 4. *Nöjd-Region-Index (NRI)*, indexet rekommendation samt betyg med felmarginaler för områdena 2012, 2015 och 2019

Område	Betyg 2012	Felmarginal	Betyg 2015	Felmarginal	Betyg 2019	Felmarginal	Förändring
A8: NRI	78,9	±2,1	77,9	±1,7	77,8	±1,7	-0,1
A9: Rekommendation	83,1	±2,4	82,0	±2,2	82,2	±2,0	0,2
A1: Arbetsmöjligheter	69,6	±2,6	72,6	±2,2	75,1	±2,3	2,5
A2: Utbildningsmöjligheter	81,3	±2,1	82,8	±2,0	82,5	±2,0	-0,3
A3: Bostäder	62,4	±2,0	66,9*	±2,0	66,0	±1,9	-0,9
A4: Kommunikationer	75,1	±2,1	73,8	±1,9	72,5	±1,8	-1,3
A5: Kommersiellt utbud	72,6	±2,2	75,3	±2,1	74,3	±2,0	-1
A6: Fritidsmöjligheter	78,7	±1,9	77,9	±1,7	78,2	±1,7	0,3
A7: Trygghet	78,8	±2,4	81,2	±2,1	77,9	±2,0	-3,3
Medelvärde	74,1	..	75,8	..	75,2	..	-0,6

*) Statistiskt säkerställd förändring mellan åren

Källa: ÅSUB

Av *Tabell 4* framgår att skillnader i medelbetygen mellan könen inte är statistiskt säkerställda. Däremot finns vissa signifikanta skillnader när resultaten betraktas skilt för kvinnor och män (se *Tabell 5*). Sedan den förra undersökningen har både kvinnors och mäns beredskap att rekommendera vänner och bekanta att flytta till Mariehamn försämrats betydligt. Dessutom har männen betydligt sämre uppfattning om utbildningsmöjligheter, kommunikationer, kommersiellt utbud och trygghet i Mariehamn jämfört med den förra undersökningen. Kvinnornas uppfattning om kommunikationer i Mariehamns stad har försämrats markant sedan 2015.

Tabell 5. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet rekommendation samt betyg med felmarginaler för områdena, efter kön 2012, 2015 och 2019

Område	Män						Kvinnor					
	2012		2015		2019		2012		2015		2019	
	Betyg	Felm.	Betyg	Felm.	Betyg	Felm.	Betyg	Felm.	Betyg	Felm.	Betyg	Felm.
A8: NRI	77,1	± 3,5	78,6	± 2,6	79,4	± 2,6	80,6	± 2,9	80,0	± 1,7	82,0	± 1,9
A9. Rekommendation	82,4	± 3,9	82,8	± 3,2	75,9*	± 2,8	83,7	± 1,9	84,6	± 2,6	75,1*	± 1,8
A1: Arbetsmöjligheter	68,5	± 4,4	74,9	± 3,2	73,9	± 2,7	70,6	± 3,9	73,1	± 2,6	75,4	± 2,7
A2: Utbildningsmöjligheter	79,9	± 3,9	86,8*	± 3,0	77,0*	± 2,3	82,4	± 2,8	78,6	± 2,0	78,3	± 2,2
A3: Bostäder	61,1	± 3,4	69,7*	± 2,9	65,8	± 2,3	64,0	± 2,8	65,5	± 2,3	66,1	± 2,3
A4: Kommunikationer	73,8	± 3,5	75,3	± 2,6	68,0*	± 2,1	77,3	± 2,8	73,7	± 1,9	67,4*	± 2,0
A5: Kommersiellt utbud	71,9	± 3,6	81,0*	± 2,9	73,2*	± 2,5	72,9	± 2,8	73,7	± 2,3	74,7	± 2,2
A6: Fritidsmöjligheter	76,0	± 3,3	80,4	± 2,5	77,0	± 2,0	80,9	± 2,7	79,5	± 1,9	80,1	± 1,9
A7: Trygghet	81,2	± 4,2	87,2	± 2,9	79,2*	± 2,2	77,7	± 3,1	76,3	± 2,1	79,2	± 2,4
Medelvärde A1-A7	73,2	..	79,3	..	73,4	..	75,1	..	74,4	..	74,4	..

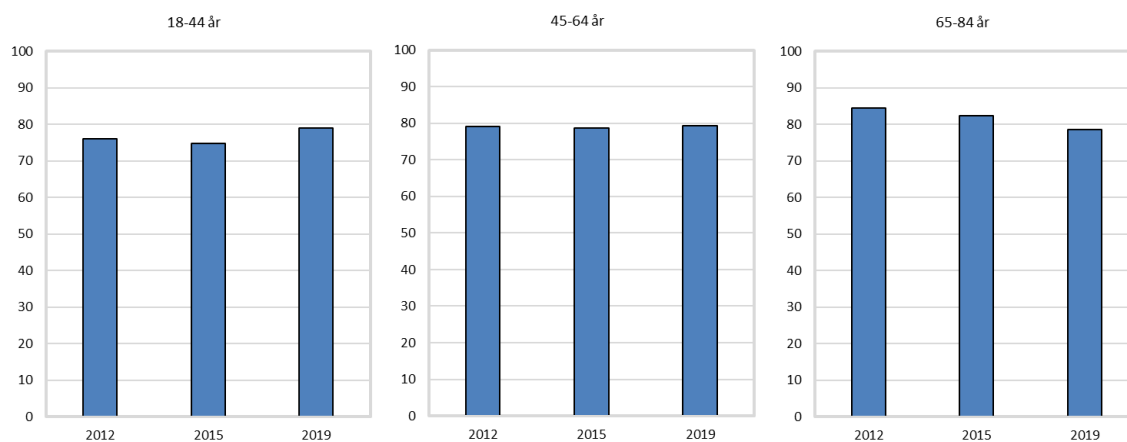
*) Statistiskt säkerställd förändring mellan åren inom kategorin kön

Källa: ÅSUB

När det gäller åldern har resultaten från de tidigare undersökningarna visat att de äldre svarande ofta har högre NRI än de yngre svarande. I denna undersökning var NRI-betyget bland de äldsta svarande (65–84 år) markant lägre jämfört med resultatet från 2015 (79 respektive 82).

Modellens förklaringsgrad (R^2) är ett mått på styrkan i sambanden mellan enskilda frågeområden och helhetsbedömningen. Förklaringsgraden motsvarar R^2 -värdet i en vanlig regressionsanalys med ett värde som varierar mellan 0,0 och 1,0. Förklaringsgraden för modell A blev (R^2) = 0,79 vilket i sammanhanget räknas som gott och innebär att modellens 24 manifesta variabler förklarar nära 80 procent av variationen i helhetsbedömningen av Mariehamn som en plats att bo och leva på.⁵ Modellens förklaringsgrad steg tydligt i förhållande till den föregående undersökningen då R^2 blev 0,64.

Figur 2. Nöjd-Region-Index (NRI) med felmarginaler, efter åldersgrupp 2012, 2015 och 2019



Not: Felmarginaler 2019: ±2,7 (18–44 år); ±2,9 (45–64 år); ±2,2 (65–84 år)

Källa: ÅSUB

⁵ Med felmarginaler var $R^2 > 0,74$ och $< 0,85$. Det innebär en förbättring av modellens förklaringsgrad i förhållande till den föregående undersökningen (hösten 2015) då $R^2 = 0,64$.

3.3 Rekommendation

Betyget 82,2 på den 100-gradiga skalan för *rekommendation* är ett tydligt 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" (se *Bilaga 2*). Att detta är ett mycket gott resultat framgår av en jämförelse med medelresultatet för de svenska kommuner som deltog i SCB:s medborgarundersökning våren 2018, då betygsindexet för rekommendation blev 62.⁶

Resultatet för rekommendation ligger på samma nivå som i den föregående undersökningen (82,0). Förklaringsgraden (R^2) för faktorn *rekommendation*, det vill säga måttet på sambandet mellan denna och *NRI* var 0,79.⁷ Detta innebär att *NRI* förklarar 79 procent av variansen i faktorn *rekommendation*.

Tabell 6. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet rekommendation samt betyg med felmarginaler för delområdena, efter åldersgrupp 2019

Faktor /område	18-44		45-64 år		65-84 år		Totalt	
	Betyg	Felmar	Betyg	Felmar	Betyg	Felmar	Betyg	Felmar
Nöjd-Region-Index (NRI)	78,9	± 2,7	79,3	± 2,9	78,5**	± 2,2	77,8	±1,7
Rekommendation	79,4	± 1,8	84,0	± 1,8	80,7**	± 2,4	82,2	±2,0
A1: Arbetsmöjligheter	76,7	± 3,4	74,7	± 3,5	72,8	± 2,3	75,1*	±2,3
A2: Utbildningsmöjligheter	81,5	± 2,6	81,3	± 2,7	76,9	± 2,8	82,5	±2,0
A3: Bostäder	65,7	± 2,7	64,9	± 3,0	69,8	± 2,5	66,0	±1,9
A4: Kommunikationer	70,8	± 2,4	73,0	± 2,4	71,7**	± 2,3	72,5	±1,8
A5: Kommersiellt utbud	73,9	± 2,8	74,2	± 3,0	73,9	± 2,9	74,3	±2,0
A6: Fritidsmöjligheter	76,7	± 2,4	80,7	± 2,4	79,2	± 2,2	78,2	±1,7
A7: Trygghet	76,0**	± 3,0	81,2	± 2,6	83,8	± 2,8	77,9	±2,0
Medelvärde A1-A7	74,5		75,7		75,5		75,2	..

Not: *) Statistiskt säkerställd förbättring mellan åren, **) säkerställd försämring

Källa: ÅSUB

Sammanfattningsvis verkar mariehamnarna uppskatta sin hemstad. Trots den statistiskt säkerställda försämringen i faktorn *rekommendation*, skulle både kvinnor och män rekommendera sina vänner och bekanta att flytta till staden⁸. De äldsta svarande är markant mindre beredda att rekommendera Mariehamn till sina vänner och bekanta jämfört med resultaten 2015 (87).

3.4 Faktorerna

De olika faktorerna (latenta variabler) i modellen 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 faktorerna och hur dessa i sin tur förhåller sig till helhetsbedömningen (*Nöjd-Region-Index, NRI*) framgår av den schematiska bilden på sidan 20.

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

⁶ SCB (2018) http://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START_ME_ME0003/Medborgarena (2019-11-05).

⁷ Med felmarginaler var $R^2 > 0,50$ och $< 0,85$. Det innebär en fösträrknig i jämförelse 2015 års undersökning ($R^2 = 0,63$).

⁸ Kvinnor: A9 = 75,1, felmarginal ±1,75. Män: A9 = 75,9, felmarginal ±1,65.

Arbetsmöjligheterna

De svarandes syn på arbetsmöjligheterna i staden klargjordes genom frågan "Hur ser du på möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?" Det sammanvägda resultatet motsvarade bedömningen "nöjd". Medelbetyget på den 100-gradiga skalan som gavs var 75,1 att jämföra med 72,6 i den föregående undersökningen (se *Tabell 4*). Inga signifikanta skillnader fanns för resultaten för könen eller åldersgrupperna (se *Tabell 5* och *Tabell 6*).

Möjlighet att få arbete upplevdes som viktig bland de svarande. Flera kommentarer återspeglade de svarandes oro för arbetssituationen bland arbetslösa och unga. Ungas arbetsmöjligheter lyftes fram som viktiga även med tanke på det psykiska välmående.

Staden bör göra mera för ungdomar så att dom har mera att göra.

Staden skall se till... ungdomars välbefinnande. Alltså få dem att pröva/börja arbeta.

Utbildning

Betygsättningen av delområdet *utbildning* byggde på frågorna om tillgången till högskoleutbildning, gymnasieutbildning samt övriga utbildningar (som Medborgarsinstitutet och Folkhögskolan) inom rimligt avstånd.

Betygsindexet för möjligheter till utbildning blev 82,5, vilket motsvarar de svarandes bedömning "mycket nöjd" (82,8 i förra undersökningen, se *Tabell 4*). Inga signifikanta skillnader fanns för könen i förhållande till resultatet i den föregående undersökningen. I åldersgruppen för 45–64-åringar var resultatet för utbildning betydligt bättre i årets undersökning än förra gången (se *Tabell 5* och *Tabell 6*). Betyget för möjligheterna till utbildning har vid varje mätningstillfälle haft det högsta av faktorernas betyg (*Tabell 4*).

De svarande kommenterade utbildningsmöjligheterna bland annat genom att lyfta fram svårigheten att komplettera utbildningar från utlandet till att motsvara kraven på Åland. Några svarande önskade att Mariehamns stad skulle förstärka sin profil som en studiestad.

Även om Högskolan på Åland finns så är utbudet av utbildningar för litet för att åländska ungdomar ska vilja utbilda sig där. Extremt svårt som ung att hitta mark att bygga hus på i Mariehamn.

Värna om att göra Mariehamn till en bra studiestad. Utveckla förutsättningarna för att locka studerande till Åland och Mariehamn.

Bostadssituationen

De svarande betygsatte bostadssituationen i Mariehamn genom en sammanvägning av frågor som handlade om möjligheter att hitta bra boende, utbudet av olika typer av boendeformer och trivsamheten i stadens bebyggelse. Betyget blev 66,0. Trots att betygsindexet kan tolkas som "nöjd" var resultatet för delområdet *bostadssituationen* det svagaste bland delområdena i modellen. Förändringen i förhållande till den föregående undersökningen är inte statistiskt säkerställd (se *Tabell 4*). Inga statistiskt säkerställda skillnader fanns heller i de skilda resultaten för kvinnor och män eller mellan åldersgrupperna (se *Tabell 6*).

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 en stark effekt på helhetsbetyget (NRI; se avsnitt 3.5).

Flera svarande kommenterade kring utbudet av lägenheter och bostadsrätter i Mariehamn. Bättre tillgång till lägenhetsboende önskades speciellt för de äldre, men även ungdomsboende för 16–18-åringar önskades. Enligt de svarande ska det helst byggas på höjden i Mariehamn med mindre lägenheter i centrum för de äldre. Byggnader från 60- och 70-talen kunde enligt de svarande rivas, medan staden helst ska bevara och utveckla villastaden som det en gång var tänkt i Mariehamn. En svarande föreslog att små bostäder för äldre kunde byggas även vid Mariepark.

Bevara grönområden inom staden. Bygg hellre flera höghus för att på så sätt bevara gröna oaser. Det här är jätteviktigt!!!

Marstad: Dyra hyror, lyhört, man får ej sätta upp tavlor och dylikt (trivsel) på väggarna, dom sköter inte om/fixar det som hör till dom, människorna som svarar i telefon är otrevliga.

Svårt att hitta en bostad med hiss. För höga priser vid köp samt höga hyror. Marstads lägenheter vid Lotsgatan är för dåligt isolerade.

Bygga på höjden i centrum, vi måste få folk till centrum annars ingen levande stad.

Ett hyreshus med mindre, inte så dyra lägenheter för oss äldre som nu bor i hus utan hiss.

Ta bort fastighetsskatten!

Billigare hyresbostäder i norra staden och fler.

Kommunikationerna

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 transportera sig med bil inom staden. Utfallet visar att invånarnas betygsättning av kommunikationerna i Mariehamn har sjunkit sedan den första undersökningen i 2012 (75,1 år 2012 och 73,8 år 2015, 72,5 år 2019; se Tabell 4). Betygsindexet för 2019 ligger inom ramarna för bedömningen "nöjd".

Uppfattningen om kommunikationerna försämrades markant bland både kvinnor och män sedan den föregående undersökningen 2015. Männens betygsättning sjönk från 75,3 till 68,0 och kvinnornas från 73,7 till 67,4 (se Tabell 5). Betygsindexet för kommunikationerna i åldersgruppen för 65–84-åringar sjönk markant från 77,6 (2015) till 71,7 (se Tabell 6).

Delområdet *kollektivtrafik* väcker ofta många kommentarer bland de svarande. Invånarnas användning av stadens kollektivtrafik förändrades radikalt under perioden 2012–2015 då andelen av de svarande som aldrig åker stadsbuss ökade från 43,2 procent hösten 2012 till 69,3 procent hösten 2015 (se Tabell 7 och vänstra delen av Figur 3). Resultaten i årets undersökning indikerar att invånarnas resande med stadsbussen har stabiliserats och att cirka två av tre invånare i Mariehamn aldrig reser med stadsbussen.

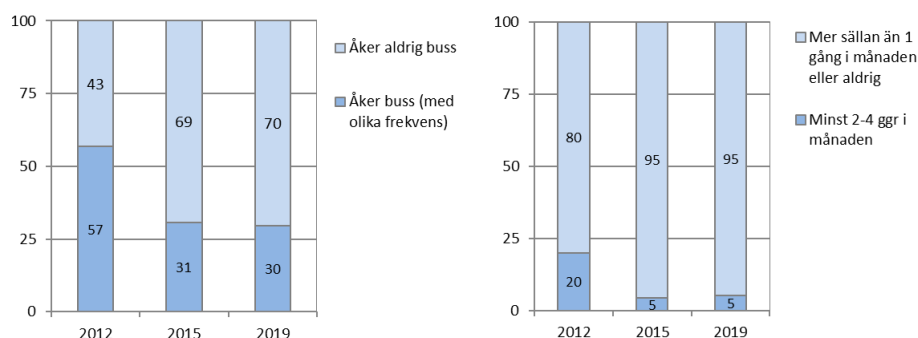
Tabell 7. Invånarnas (18–84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012, 2015 och 2019

	2012	2015	2019
Totalt	100,0	100,0	100,0
Minst 4 gånger i veckan	4,6	1,0	0,8
1-3 gånger i veckan	6,1	1,0	0,9
2-4 gånger i månaden	9,5	2,5	3,5
Mer sällan än 1 gång i månaden	36,7	26,2	24,5
Aldrig	43,2	69,3	70,3

Källa: ÅSUB

Andelen invånare som åker flitigt med stadsbussen, det vill säga minst en gång i veckan, har minskat från 10,7 procent hösten 2012 till 1,7 procent hösten 2019 (se *Tabell 7*). Vi fann även att andelen invånare som åker regelbundet (minst 2-4 gånger i månaden) minskade från var femte (20 procent) till var tjugonde (5 procent) mellan 2012–2019 (se högra delen av *Figur 3*).

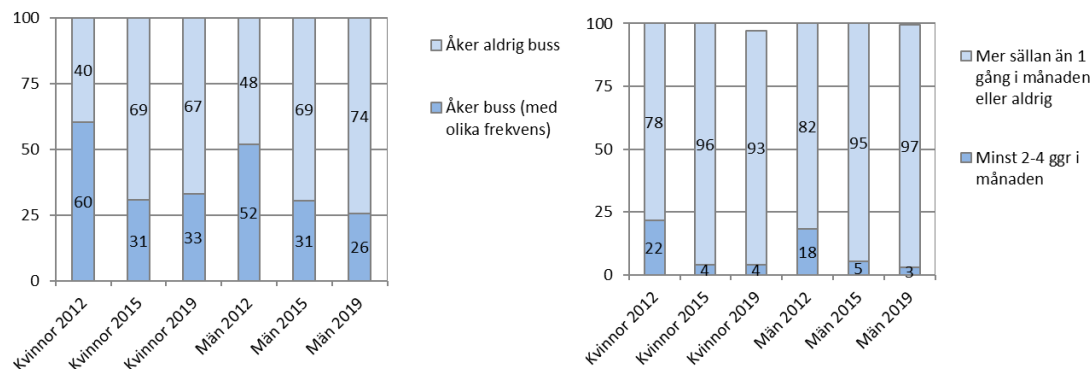
Figur 3. Invånarnas (18–84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012, 2015 och 2019



Källa: ÅSUB

Som framgår av *Figur 5* har kvinnors bussåkande förändrats i högre grad än männens under perioden 2012–2019. Andelen kvinnor som åker buss har i det närmaste halverats; från 60 till 33 procent och de kvinnor som regelbundet åker buss har minskat drastiskt från 22 till 4 procent (högra delen *Figur 5*).

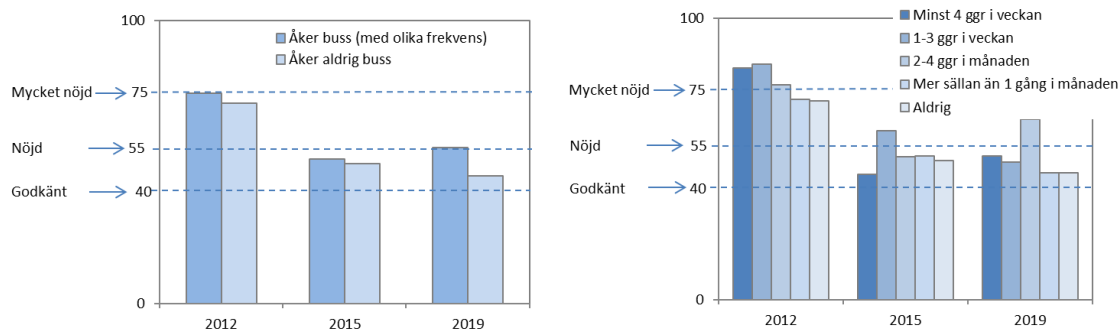
Figur 4. Kvinnors och mäns (18–84 år) resande med stadsbussen (procent), efter hur ofta man reser, 2012, 2015 och 2019



Källa: ÅSUB

Betygsindexet för möjligheter att använda buss för resor sjönk från 72,8 hösten 2012 till 46,2 hösten 2019. Resultatet motsvarar en sänkning från "nöjd" till "godkänd" (Figur 5). Observera att skalan inte anger procentsatser, utan är en omräkning av svaren till den 100-gradiga skalan (betygsindex). De flitigaste brukarna av kollektivtrafiken sänkte under samma period sitt betyg från "mycket nöjd" till "godkänd".

Figur 5. Betyg (skala 0–100) för busstrafiken efter hur ofta man åker, 2012, 2015 och 2019



Källa: ÅSUB

I årets undersökning hade de svarande lämnat in många önskemål gällande kollektivtrafiken bland annat i form av gratis kollektivtrafik, elbussar och en större, anpassad bussplan. Flera turer önskades även till de närliggande kommunerna samt Maxinge och S-market i Jomala. Både sociala och miljöaspekter lyftes fram som motivering för en mer effektiv kollektivtrafik i staden. De svarande önskade att staden skulle sponsora ungdomar och pensionärer på stadsbussen. Till exempel en tur per vecka till Maxinge skulle betyda mycket för pensionärer som inte har tillgång till egna bilar. Bussarna kunde även vara mindre i storleken och vissa turer kunde flyttas från dagtid till kvällar.

Bättre kollektivtrafik så att man kan åka buss till jobbet om börjar 06.30 från södra stan till norra. Gäller också skiftesarbete. Finns ingen möjlighet nu om man arbetar treskiftes jobb på ÅHS.

Kollektivtrafiken, mera bussturer inom staden, även lördagar och på skolloven! Satsa på busstrafiken i staden! Tänk på närmiljön, minska biltrafiken där.

Fungerande kollektivtrafik. Flera mindre bussar som kör olika rutter även till Solberget, Maxinge och Möckelö, ett samarbete mellan Jomala och Mariehamn.

Kollektivtrafiken på sommaren! Nu går bussen som i en åtta och resan från Klinten till Norrböle tar ca 50 min. Förslag: en liten gratisbuss för äldre och handikappade, med låg tröskel.

Digitalisera avgiften för stadsbussen, applikation eller sms eller båda. Bra om man kan se på sin smartphone var stadsbussen är.

Fungerande kollektivtrafik, Tidigare och flera bussturer... Poängtera kollektivtrafiken ytterligare; flera som börjar sitt arbete kl. 06.00 eller 07.00 skulle vilja använda sig av kollektivtrafiken om sådan fanns. Var i ligger miljötanket i detta?

Övriga kommentarer om kommunikationer handlade om flera cykelvägar bland annat längs Svibyvägen samt att man på små gator skulle lägga flera fartbegränsningar. Bättre vägunderhåll och framkomlighet i form av bättre underhåll av huvudvägar efterfrågades av flera svarande. Bland yrkeschaufförer och ur tillgänglighetsperspektivet upplevs det besvärligt med guppiga vägar och höga kanter vid övergångställen.

Många svarande önskade lösningar till den ökade trafiken från söder om Mariehamn och genom staden. Enligt de svarande behövs infrastrukturmässiga förändringar kring vägarna till södra Mariehamn samt förändringar på hur trafiken leds genom staden. Även trafiken från Östra hamnen samt trafiken norrut (mot Godby) och österut (mot Lemland) behöver lösningar i form av direkta vägar eller tunnlar. De ställen som rapporterades som farliga är korsningen Ålandsvägen-Strymansgatan, Storagatan-Torggatan, Storagatan-Strandgatan, utfarten från ÅHS och framför Torggatan 38. Parkeringen vid WHA upplevs som trång.

Det kommersiella utbudet

Frågorna om det kommersiella utbudet kartlade medborgarnas nöjdhet med utbudet av livsmedels- och andra affärer/service samt kaféer, barer och restauranger inom rimligt avstånd. De svarande i den här undersökningen var nöjda med det kommersiella utbudet i staden med betygsindex 74,3. Betyget sjönk dock från "mycket nöjd" (75,3) i den föregående undersökningen till "nöjd". Förändringen är inte statistiskt säkerställd utan ligger i gränsområdena mellan de två bedömningarna (se Tabell 4). Hos män sjönk betygsindexet för det kommersiella utbudet markant från 2015, medan inga signifikanta ålderskillnader fanns i materialet (se Tabell 5 och Tabell 6).

Enas om långsiktig målsättning för tillväxt och ekonomisk balans. Om det inte går – rösta fram en sådan och strunta i dem som har orealistiska planer. Utveckla Mariehamn till ett dynamiskt näringslivscentrum (också), så kanske vi kan behålla all den goda servicen vi har!

De svarande uttryckte behovet av att utveckla Mariehamns centrum parallellt med turism. För centrumområdet önskades mindre biltrafik och starkare miljöprofil i form av låne- och sparkcyklar, elbilspooler, P-avgifter samt torgplatser. Förutom det kommersiella utbudet i centrum i form av återbruk/loppisförsäljning och längre öppettider för kaféer, skulle stadsbilden lyftas även genom stadsodling, ängsmarker och en tydligare maritim profil.

Flera förslag till utveckling av Mariehamn ur turisternas perspektiv ingick i de svarandes kommentarer. De områden som skulle utvecklas bland annat genom större utbud av kaféer och restauranger var Lilla Holmen, hamnområden och strandpromenaden.

Taket på torget kanske inte är så nödvändigt, hämtar inte flera turister.

Idrottsturismen.

Turism, evenemang. Motarbete ej Rock off eller liknande evenemang som lockar turister.

Locka flera turister till Mariehamn under lågsäsongen.

Bättre tillgång till nöjen som escape rooms, bowling... bättre information i form av skyltar och kartor.

Vill se mera utbud av restauranger än pizza och kebab och inte "fine dining" som inte alla här har råd med.

Flera svarande lyfte fram entreprenörers situation i Mariehamn och önskade att staden skulle satsa mera på lokala entreprenörer och deras förutsättningar för etablering i centrum (bland annat mindre "stelbent" med byggnadsskydd, parkeringsnorm och k-märkning). För att småföretagarna ska kunna leva och verka bör inte markhyrorna enligt de svarande höjas ytterligare. Slutligen önskade de svarande att staden skulle ha en bättre dialog med företagarna för ett mer levande city/centrum.

Fritidsmöjligheter

Delområdet *fritidsmöjligheter* bildades av enkätens frågor om tillgången till parker, grönområden och natur, idrotts- och kulturevenemang samt möjligheterna att utöva fritidsintressen. Den förra undersökningen gav fritidsmöjligheterna det sammanvägda betyget 77,9, vilket kan tolkas som "mycket nöjd" och årets betyg blev något högre, 78,2 (se Tabell 4). Inga statistiskt säkerställda skillnader fanns för resultaten bland kvinnor, män eller åldersgrupper (se Tabell 5 och Tabell 6).

Invånarna önskade att staden skulle utveckla de existerande lokalerna och satsa till exempel på en boulehall eller på en inomhus padelbana. Utomhusaktiviteter kunde utvecklas genom satsningar på Lilla Holmens grönområde. I Miramarparken föreslogs klätterställningar, vackra planteringar, eventuellt en fontän och en upplyst skridskobana inkluderat musik, möjlighet att hyra skridskor och köpa fika. Området runt vattentornet behöver upprustande och vackra planteringar.

I inriktade fritidsaktiviteter ingick önskemål om en ordentlig lekpark för barn samt evenemang och aktiviteter för unga vuxna (18–30 år). Verksamheter vid Medis och Mariebad kunde enligt de svarande utvecklas ytterligare. Andra enskilda förslag för aktiviteter var en filmstudio, vandringsleder/grönområden med rastplatser (till exempel grillkåta) och ett genomtänkt utegym.

Sprida ut sommar-evenemangen/flera evenemang året om.

Exploatera Styrö, gå ihop med Jomala. Det kommer att innebära många möjligheter för staden.

Satsa mer eller minst lika mycket på flickors fritidsintresse som pojkars. Tex Sleipner, ridning. Lilla Holmen bör rustas upp. Inte okej att ha djur som lämnas oövervakade nattetid.

Mer att göra som är gratis, använd naturen, fixa en naturpark där äländska växer och med lite info. Fixa upp hemska Lilla holmen och gör det till en idyll. Plantera äppelträd vid uppfarten från färjorna så besökarna får se blommande träd eller äppel, vi är ju ett äppelrike.

Trygghet

I faktorn *trygghet* bedömdes 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. Trots att betygsindexet för *trygghet* sjönk från den föregående undersökningen (81,2) till 77,9, kan resultatet tolkas som att invånarna är "mycket nöjda" med tryggheten (se Tabell 4). Det fanns vissa statistiskt säkerställda skillnader inom delområdet trygghet. Männens trygghetskänsla sjönk markant från 2015 och ligger nu på samma nivå som kvinnornas betygsindex för trygghet i Mariehamn (se Tabell 5). Dessutom sjönk trygghetskänslan markant bland de yngsta svarande (se Tabell 6).

Delområdet *trygghet* fick endast några kommentarer och dessa kommentarer handlade bland annat om satsningar i trafiksäkerhet och flera poliser.

Trafiksäkerhet för gång och cykelbanor, dels dålig sikt och folket har inte kunskap om det finns regler och elfordon som kommer tyst och fort.

Trygghetskänslan kommenterades även ur ett integrationsperspektiv. I ett par kommentarer upplevde de svarande att utomnordisk invandring är ett hot på Åland. Flera kommentarer handlade dock om oron för främlingsfientligheten i Mariehamn.

Minska främlingsfientlighet, öka öppenhet mot nya kulturer, förbättra integrationen ytterligare, försöka få "lilla, lantliga, oerfarna" Mariehamn (ja, inom detta område är vi tyvärr oerfarna fortfarande) att bli mindre rasistiskt för det okända och ovana.

Mer utvecklade och välutrustade lekparkar inne i city, som t.ex. Vasaparken i Stockholm. Det skulle främja hälsan hos barnen och bli en knutpunkt för föräldrar och till integration i samhället.

3.5 Vilka områden bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare?

Här kartlägger vi de delområden som ur medborgarnas perspektiv är viktiga att uppmärksamma. Vi rapporterar effektmåtten som anger i vilken utsträckning delområden påverkar helhetsbetyget. Om ett delområde till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att NRI förväntas öka med en enhet om delområdets betygsindex ökar med fem enheter.

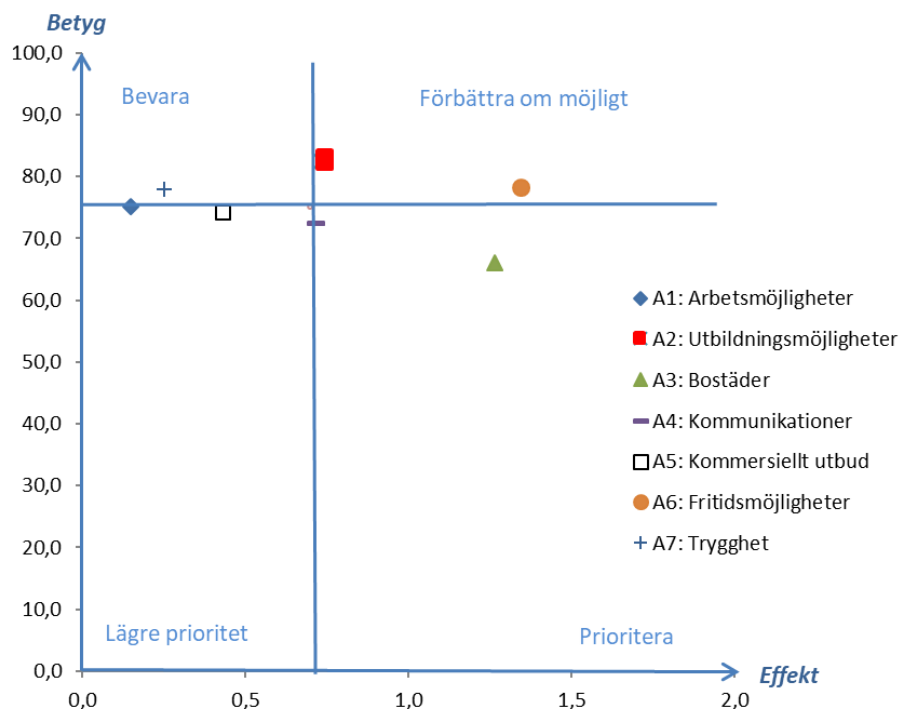
Observera att områden som har låga effektmått inte ska tolkas som oviktiga. Effektmåttet anger enbart den förväntade påverkan som delområdet har på helhetsbetyget (vid en förändring av områdets betygsindex).⁹

I prioriteringsmatrisen ingår faktorerna som handlar om Mariehamn som en stad att bo och leva i (Figur 6). Faktorer som hamnat inom fyrkanten "prioritera" förväntas ha en relativt stor påverkan på helhetsbetyget NRI. Dessa faktorer har relativt låga betygsindex men samtidigt förhållandevis hög effekt på helhetsbetyget.

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.

⁹ 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.

Figur 6. Prioriteringsmatris: *Nöjd-Region-Index (NRI)*



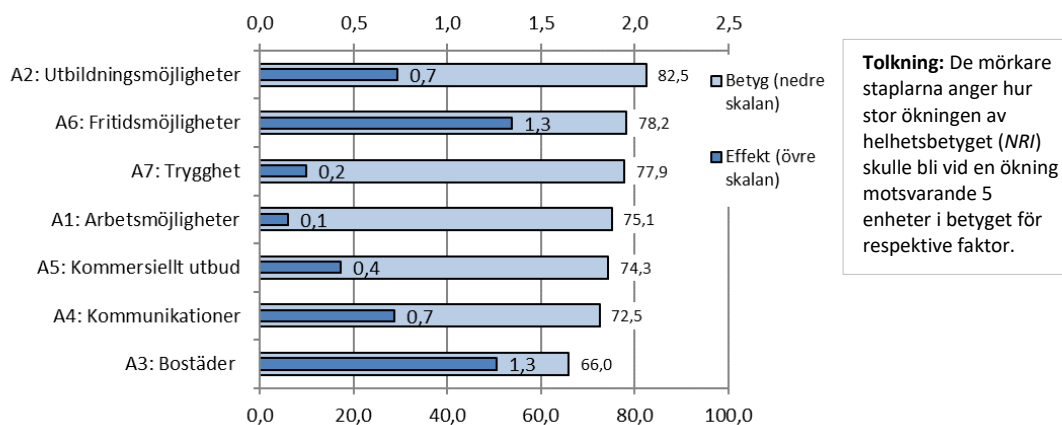
Not: De effekter vars konfidensintervall har endast negativa eller nollvärden redovisas inte.
Källa: ÅSUB

Av prioriteringsmatrisen för modell A (Figur 6) framgår följande:

- Faktorer som **bör prioriteras**: *bostäder* och *kommunikationer*. *Bostäder* har vid alla undersökningar (2012, 2015 och 2019) varit ett prioriterat område. Denna faktor hade den största effekten och det sämsta betygsindexet bland faktorerna i modell A både i år och vid den föregående undersökningen. Delområdet *kommunikationer* har vid alla undersökningar legat nära medelvärdena (gäller både effekt och betyg).
- Faktorer som **bör förbättras om möjligt**: *Fritidsmöjligheter* och *utbildningsmöjligheter*. Placeringen av faktorn *fritidsmöjligheter* har varit relativt oförändrad sedan den första undersökningen 2012 och har legat i fältet "förbättra om möjligt". I årets undersökning hade *fritidsmöjligheterna* den största effekten på NRI. Faktorn *utbildningsmöjligheter* har däremot flyttat från rekommendationen "bevara" till "förbättra om möjligt" sedan den föregående undersökningen. Den största förändringen i potentiell effekt på NRI har sedan 2015 skett inom denna faktor.
- Faktorer som kan ges **lägre prioritet**: *kommersiellt utbud* och *arbetsmöjligheter*. Faktorerna *kommersiellt utbud* och *arbetsmöjligheter* ligger relativt oförändrade i prioriteringsmatrisen sedan 2015. Dessa faktorer ligger nära gränsen till rekommendationen "bevara". År 2012 fanns faktorn *arbetsmöjligheter* ännu bland de delområden som helst skulle prioriteras i stadens utvecklingsarbete.
- Faktorer som bör **bevaras**: *trygghet*. Delområdet *trygghet* har under de två senaste undersökningarna (2015 och 2019) fått rekommendationen "bevaras". I undersökningen 2012 skulle denna faktor "förbättras om möjligt".

Figur 7 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 7. Modell A: områdenas betyg (skala 0–100) och effekt (skala 0–5) rangordnade efter betyg



Källa: ÅSUB

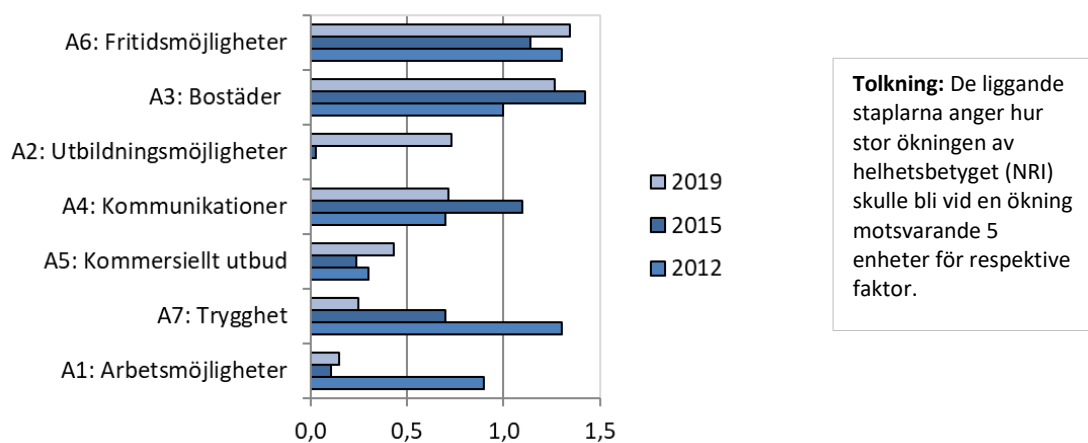
Här kan vi tydligt se hur betygsindex och effekt är oberoende av varandra. Att exempelvis satsa på att höja betyget för det högst rangordnade området *utbildningsmöjligheter* skulle teoretiskt sett ge svagare utslag på helhetsbetyget än att satsa på området *bostäder* som är lägst rankat betygsinnehåll. En satsning på *bostäder* kan mycket väl motiveras i sammanhanget eftersom området har det lägsta betyget (66) och den näst starkaste effekten (1,3) bland faktorerna. Effektmåttet 1,3 för *bostäder* innebär att om man skulle kunna höja betygsindex för området *bostäder* med 5 betygsenheter (från 66 till 71) så förväntas helhetsbetyget (*NRI*) stiga med 1,3 enhet (från 77,8 till 79,1). Delområdet *fritidsmöjligheter* har både den största effekten på helhetsbetyget (*NRI*) och ett mycket bra betygsindex. Resultatet understryker fritidsmöjligheternas vikt för medborgarnas allmänna nöjdhet med staden.

En satsning på delområdet *kommunikationer* kan motiveras på grund av den medelstora effekten som delområdet har på helhetsbetyget samt det relativt låga medelbetyget. Att tillgången på *utbildning* är rankad högst samtidigt som det endast har en medelstor effekt på helhetsbetyget, kan tyda på att medborgarna är nöjda med utbildningsmöjligheterna i stort sett så som de är.

De låga effektmåtten av det *kommersiella utbudet*, *trygghet* och *arbetsmöjligheter* kan möjligtvis tolkas i ungefär samma banor. *Kommersiellt utbud* fick dock ett sämre medelbetyg motsvarande "nöjd", medan medborgarna var "mycket nöjda" med *trygghet* och *arbetsmöjligheter*. Oro och missnöje för det kommersiella utbudet i stadens centrum framkommer även i de kommentarer som de svarande har lämnat in.

Figur 9 visar faktorernas potentiella effekt på *NRI* åren 2012, 2015 och 2019, medan Figur 15 ger en sammanfattande översikt av modell A och invånarnas syn på Mariehamn som en stad att bo och leva i.

Figur 8. Faktorernas potentiella effekt på helhetsbetyget (NRI) 2012, 2015 och 2019



Källa: ÅSUB

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

I den andra delen av enkäten (modell B) ställdes frågor om Mariehamn och de verksamheter som staden ansvarar för. Frågorna handlar bland annat om skolan, den sociala omsorgen samt om gator och vägar. Resultaten bygger på uppgifterna från enkätens del B (se *Bilaga 2*).

4.1 Modell B – inledning

Figur 9 visar förhållandet mellan enkätens enskilda frågor och faktorerna i modellen. De enskilda frågorna B1a–B12b kallas för manifesta, observerade variabler. De svarandes bedömning av dessa frågor används som enskilda värden i analyserna. De manifesta variablerna formar faktorerna B1–B12 som kallas för latenta variabler eftersom dessa variabler inte är direkt observerade. Till exempel den latenta variabeln *gång- och cykelvägar* formas av flera manifesta variabler som mäter delområdet för nöjdhet med gång- och cykelvägar i Mariehamns stad.

Helhetsbetyget *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)¹⁰* är en latent variabel som i modellen reflekterar svaren på de enskilda frågorna B13a–c. Dessa frågor är övergripande för hur de svarande upplever stadens verksamheter. Medborgarnas allmänna nöjdhet reflekteras till den latenta variabeln *bemötande och tillgänglighet*, B14. Modellen utgår ifrån att de svarandes nöjdhet med stadens verksamheter påverkar hur de upplever bemötandet och tillgängligheten kring verksamheterna. Detta reflekterar i sin tur svaren på den respons som deltagarna i undersökningen har gett i motsvarande frågor om bemötande och tillgänglighet.

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.

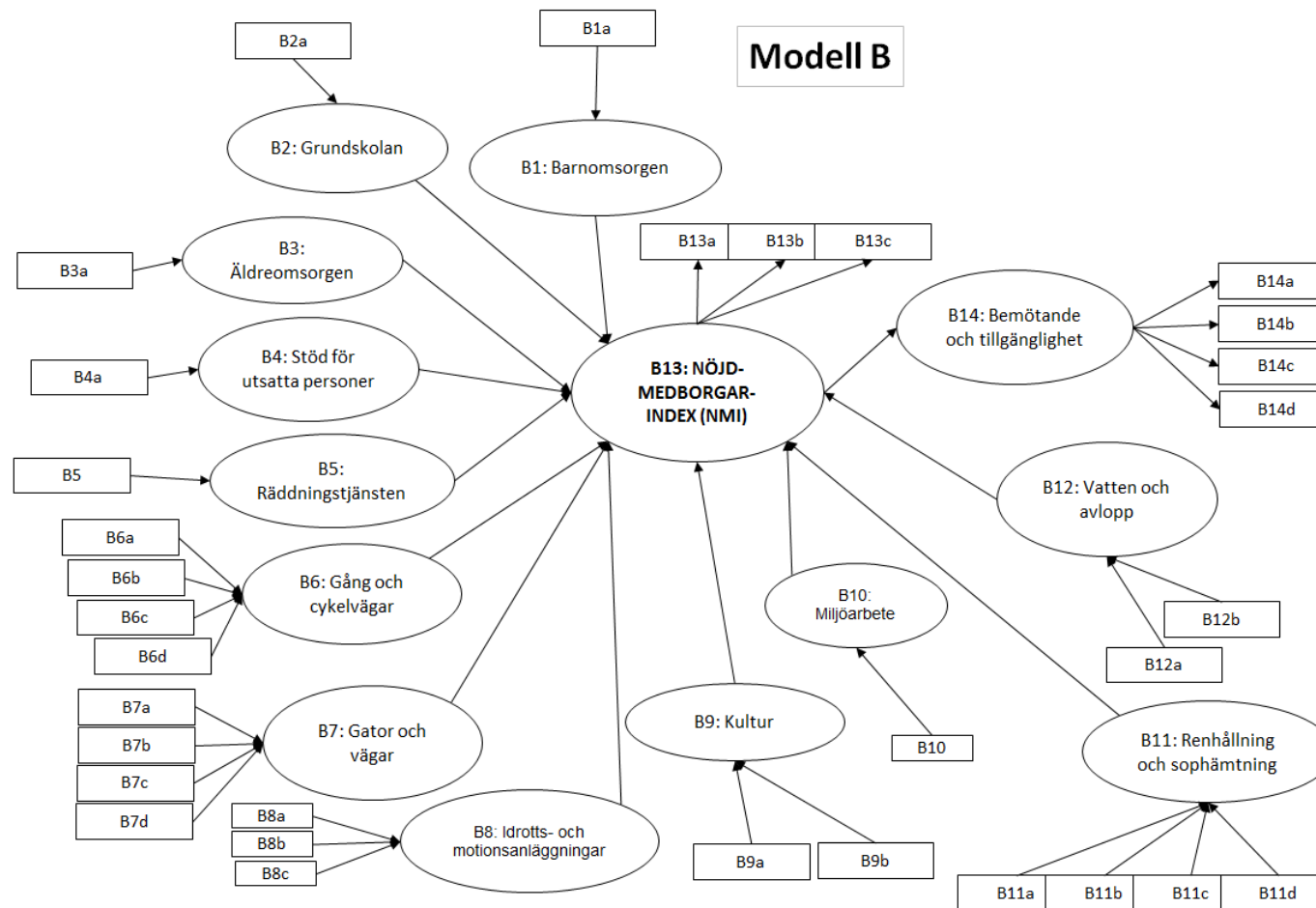
4.2 Invånarnas helhetsbedömning av stadens verksamheter (*Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*)

Vi bad respondenterna göra en helhetsbedömning av stadens verksamheter. Följande tre frågor ställdes i enkäten (se *Bilaga 2*) och sammanvägdes till ett så kallat *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*:

- 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?

¹⁰ 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 9. Beskrivning av modell B



Tabell 8. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet bemötande och tillgänglighet, samt områdenas betygsindex med felmarginaler, 2012, 2015 och 2019

Område	Betyg 2012	Felmarginal	Betyg 2015	Felmarginal	Betyg 2019	Felmarginal	Förändring
<i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</i>	70,0	± 2,0	68,5	±1,4	69,4	±1,4	0,9
Bemötande och tillgänglighet	68,1	± 1,9	68,4	±1,6	70,7	±1,4	2,3
B1: Barnomsorgen	75,8	± 1,8	77,0	±1,2	78,5	±1,2	1,5
B2: Grundskolan	76,0	± 1,9	75,3	±1,2	77,7*	±1,1	2,4
B3: Äldreomsorgen	65,7	± 2,3	65,0	±1,5	57,4*	±1,8	-7,6
B4: Stöd för utsatta personer	60,5	± 2,1	56,2*	±1,6	58,5	±1,4	2,3
B5: Räddningstjänsten	84,0	± 2,1	85,5	±1,0	86,2	±1,0	0,7
B6: Gång och cykelvägar	68,6	± 2,2	62,8*	±1,8	68,0*	±1,4	5,2
B7: Gator och vägar	67,6	± 2,0	57,6*	±2,7	69,0*	±1,7	11,4
B8: Idrotts- och motionsanläggningar	73,7	± 1,8	72,7	±1,1	73,0	±1,1	0,3
B9: Kultur	84,4	± 2,1	82,3	±1,2	84,0	±1,1	1,7
B10: Miljöarbete	63,2	± 2,3	60,8	±1,8	62,1	±1,7	1,3
B11: Renhållning och sophämtning	70,5	± 2,0	68,4	±1,4	70,0	±1,3	1,6
B12: Vatten och avlopp	83,9	± 2,2	83,3	±1,7	84,9	±1,9	1,6
<i>Medelvärde B1:B12</i>	<i>72,8</i>	<i>..</i>	<i>70,6</i>		<i>72,4</i>		<i>1,8</i>

Not: *) Statistiskt säkerställd förändring mellan åren
Källa: ÅSUB

Den översta raden i *Tabell 8* sammanfattar resultatet för *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*, betyget som medborgarna har gett för verksamheter i Mariehamns stad. Medelbetyget i årets undersökning är 69,4, motsvarande bedömningen "nöjd", och ligger på samma nivå som i de föregående undersökningarna 2012 och 2015 (70,0 respektive 68,5). Jämförelser med resultaten för de svenska kommunerna visar att betyget för Kalmar var det högsta bland de kommuner som deltog i SCB:s undersökning våren 2018. *NMI* för Kalmar var 68, medan *NMI* för Mariehamn var 69. Medelvärdet för *NMI* för de kommuner i Sverige som deltog i undersökningen var 57.

När det gäller området *bemötande och tillgänglighet* blev det sammanfattande betygsindexet vid årets undersökning 70,7, motsvarande "nöjd". Ingen statistiskt signifikant skillnad fanns för resultaten för *bemötande och tillgänglighet* i förhållande till den föregående undersökningen.

Från *Tabell 8* framgår att vissa ändringar i medelbetygen har varit statistiskt säkerställda. De delområden som har fått markant bättre resultat 2019 jämfört med resultatet 2015 är *grundskolan*, *gång- och cykelvägar* samt *gator och vägar*. Delområdet *äldreomsorgen* fick ett markant försämrat resultat jämfört med resultatet vid den förra undersökningen.

Inga statistiskt säkerställda skillnader för *NMI* eller *bemötande och tillgänglighet* fanns för kvinnor, män eller åldersgrupperna i förhållande till resultaten år 2015.

Däremot finns vissa signifikanta skillnader när resultaten betraktas skilt för kvinnor och män. För faktorn *äldreomsorg* fanns en statistiskt säkerställd försämring i betygsindexet bland både kvinnor och män (se *Tabell 9*). Kvinnornas betygsindex till äldreomsorgen i Mariehamn motsvarar "godkänt", medan männens motsvarar "nöjd". Både kvinnorna och männen i den här undersökningen var markant mer nöjda med *gator och vägar* än i den föregående undersökningen, och kvinnorna var även markant mer nöjda med *gång- och cykelvägar*. Kvinnorna gav även ett markant högre betygsindex till *grundskolan* samt till

vatten och avlopp än år 2015.

Tabell 9. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet bemötande och tillgänglighet, samt områdenas betygsindex med felmarginaler, efter kön 2012, 2015 och 2019

Faktor /område	Män 2012		Män 2015		Män 2019		Kvinnor 2012		Kvinnor 2015		Kvinnor 2019	
	Betyg	Felm.	Betyg	Felm.	Betyg	Felm.	Betyg	Felm.	Betyg	Felm.	Betyg	Felm.
B13: Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	69,1	± 3,3	67,1	±2,2	67,8	±2,2	70,7	± 1,9	69,7	±1,8	70,4	±1,6
B14: Bemötande och tillgänglighet	65,1	± 3,3	68,5	±2,4	71,2	±2,1	70,8	± 2,0	68,4	±2,2	69,4	±1,7
B1: Barnomsorgen	74,2	± 3,0	76,9	±1,8	79,2	±1,7	77,3	± 1,9	77,0	±1,6	77,4	±1,5
B2: Grundskolan	74,8	± 3,1	76,9	±1,4	77,5	±1,5	77,0	± 1,8	73,9	±1,8	77,8**	±1,3
B3: Äldreomsorgen*	66,7	± 3,8	67,0	±2,1	60,2**	±2,4	64,9	± 2,2	63,2	±2,2	54,2**	±2,5
B4: Stöd för utsatta personer	60,7	± 3,4	59,0	±2,3	58,5	±2,1	60,3	± 2,2	53,6**	±2,3	57,1	±1,9
B5: Räddningstjänsten	83,7	± 3,6	85,3	±1,5	86,0	±1,5	84,3	± 1,8	85,6	±1,4	86,3	±1,2
B6: Gång- och cykelvägar	69,3	± 3,7	66,4	±2,3	68,6	±2,1	67,5	± 2,4	59,9**	±2,8	69,0**	±2,0
B7: Gator och vägar	67,6	± 3,4	56,5**	±3,8	70,1**	±2,2	67,9	± 2,2	59,6**	±3,6	68,0**	±1,9
B8: Idrotts- och motionsanläggningar	71,9	±3,2	72,8	±1,9	73,4	±1,6	75,6	± 1,6	72,2**	±1,4	72,3	±1,4
B9: Kultur	81,5	± 3,7	81,8	±1,7	82,9	±1,5	86,9	± 1,8	83,8	±1,6	84,4	±1,5
B10: Miljöarbete	62,4	± 3,8	61,0	±2,8	62,2	±2,7	64,0	± 2,5	60,7	±2,3	62,1	±2,1
B11: Renhållning och sophämtning	68,4	± 3,2	68,5	±2,1	69,2	±2,1	71,6	± 2,0	68,4	±1,9	70,5	±1,6
B12: Vatten och avlopp	82,9	± 3,7	84,6	±2,1	84,5	±1,9	84,8	± 2,0	82,5	±2,5	85,6	±1,4
Medelvärde B1: B12	72,0	..	71,4	..	72,7	..	73,5	..	70,0	..	72,1	..

*) Statistiskt säkerställd skillnad mellan könen 2019 **) Statistiskt säkerställd förändring mellan åren
Källa: ÅSUB

Vissa statistiskt säkerställda skillnader uppstår när resultaten betraktas skilt för åldersgrupperna (se Tabell 10). Betygsindexet för faktorn *äldreomsorgen* var markant lägre i alla åldersgrupper jämfört med resultaten i den föregående undersökningen. De äldsta svarande (65–84 år) hade även betygsatt *idrotts- och motionsanläggningar* samt *miljöarbete* som markant lägre än 2015. Betygsindexet för faktorn *gång- och cykelvägar* hade en statistiskt säkerställd förbättring i åldersgrupperna 18–44 år och 45–64 år. Dessutom var betygsättningen av *gator och vägar* markant högre bland de svarande i arbetsför ålder (18–64 år), medan de yngsta (18–44 år) hade markant högre betygsindex för *kultur* jämfört med resultaten år 2015.

Tabell 10. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), bemötande och tillgänglighet, samt områdenas betyg med felmarginaler, efter åldersgrupp 2019

Faktor /område	18-44 år		45-64 år		65-84 år		Samtliga	
	Betyg	Felmargi	Betyg	Felmargina	Betyg	Felmargi	Betyg	Felmargi
B13: Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	69,3	±2,4	69,2	±2,4	69,8	±2,2	69,4	±1,3
B14: Bemötande och tillgänglighet	69,7	±2,4	69,5	±2,4	72,9	±2,1	70,7	±1,3
B1: Barnomsorgen	78,5	±2,2	77,2	±2,2	79,9	±1,4	78,5	±1,2
B2: Grundskolan	77,8	±2,1	76,6	±2,0	78,6	±1,5	77,7*	±1,1
B3: Äldreomsorgen	54,7**	±3,2	56,7**	±2,9	60,7**	±2,9	57,4**	±1,8
B4: Stöd för utsatta personer	62,1	±2,7	55,4	±2,4	58,2	±2,2	58,5	±1,4
B5: Räddningstjänsten	85,8	±1,6	87,1	±1,6	85,7	±1,7	86,2	±1,0
B6: Gång- och cykelvägar	72,4*	±2,6	69,0*	±2,5	63,5	±2,2	68,0*	±1,3
B7: Gator och vägar	71,0*	±4,2	69,9*	±3,1	64,8	±3,0	69,0*	±1,4
B8: Idrotts- och motionsanläggningar	74,9	±2,3	71,3	±2,2	72,8**	±1,3	73,0	±1,1
B9: Kultur	85,7*	±1,7	83,1	±1,9	83,0	±1,8	84,0	±1,0
B10: Miljöarbete	63,1	±3,4	62,1	±2,9	61,2**	±2,4	62,1	±1,7
B11: Renhållning och sophämtning	67,3	±2,4	70,1	±3,4	71,2	±2,2	70,0	±1,3
B12: Vatten och avlopp	86,1	±3,0	82,9	±3,1	86,1	±2,5	84,9	±1,8
Medelvärde B1: B12	73,3	..	71,8	..	72,1	..	72,4	..

Not: *) Statistiskt säkerställd förbättring mellan åren, **) säkerställd försämring
Källa: ÅSUB

Förklaringsgraden (R^2) för *Nöjd-Medborgar-Index* (NMI) blev 0,52 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. Motsvarande mått var 51 procent vid 2015 års undersökning.

4.3 Verksamheterna

De olika faktorerna (latenta variabler) i analysmodellen mättes genom enkätfrågor med en svarsskala från "inte alls bra" (= 1) till "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-Medborgar-Index*, NMI) framgår av den schematiska bilden på sidan 35.

Barnomsorgen och grundskolan

Invånarna i Mariehamn är mycket nöjda med *barnomsorgen* och *grundskolan* (se *Tabell 8*). Barnomsorgen fick ett betygsindex 78,5 som ligger ungefär på samma nivå som i den föregående undersökningen 2015 (77,0). Grundskolan hade en markant förhöjning av helhetsbetyget från 75,3 år 2015 till 77,7 år 2019. Kvinnorna i den här undersökningen uppskattade grundskolan i markant högre grad än kvinnorna i den förra undersökningen.

Många av de svarande tyckte att staden borde satsa mera på barnen, barnomsorgen och skolan. Barnomsorgen skulle helst vara billigare eller gratis. Satsningar på skolelever skulle samtidigt bidra till barns möjlighet till ett drogfritt liv. I synnerhet skolmaten kommenterades.

Maten i stadens grundskola drabbas av inbesparingar. Skolbarnen behöver kunna äta sig mätta och få näringsrika mellanmål.

Flexibla dagisar, t.ex. för ensamstående som jobbar skift.

Skolmaten har under senare år försämrats avsevärt beträffande både kvalitet och kvantitet. Mellanmålen är undermåliga. Felprioritering att försämma för barn och ungdomar.

Satsa på språket redan inom barnomsorgen.

Äldreomsorgen

För *äldreomsorgen* konstaterades en statistiskt säkerställd försämring av betygsindexet sedan 2015 (se *Tabell 8*). Medborgarnas betygsindex för äldreomsorgen sjönk från 65,0 till 57,4 vilket motsvarar bedömningen "nöjd". Både kvinnornas och männens betygsindex för äldreomsorgen sjönk markant. Kvinnornas betygsindex för äldreomsorgen motsvarade i den här undersökningen bedömningen "godkänd", vilket är det lägsta betyget bland delområdena i modell B.

Oron för äldreomsorgen i Mariehamns stad resulterade i många kommentarer. De svarande önskade bland annat att staden målmedvetet skulle förebygga ensamhet bland de äldre. Många svarande önskade flera och trivsamma servicelägenheter samt effektiviserat serviceboende för de äldre (och även för personer med diagnoser). Även vårdpersonalens bristande resurser och möjligheter (till exempel påverkansmöjligheter kring arbetstider)

samt i vissa fall tråkiga attityder oroade de svarande. En svarande önskade bättre tillsyn på äldreboendet i form av stickprov. Vårdpersonalen ses dock i allmänhet som en resurs vars erfarenheter staden borde tillvarata.

[Satsa på] äldreomsorgen, servicehus med egen lägenhet, trivsel, umgänge med andra människor. Möjlighet till hjälp i takt med att egen kapacitet försämras.

Min nära anhörig är på serviceboende och resurserna räcker inte till. Personalen är underbemannade vilket leder till fler sjukskrivningar samt att hjälpen för klienterna inte räcker till. Vårdarna vill göra mer men har inte möjligheter p.g.a. att de inte hinner med allas behov i så fall.

[Satsa på] äldreomsorgen. Just nu är det tyvärr så att i många fall hinner de äldre dö före de får plats, det är platsbrist?

Gamla skall inte behöva bo hemma om de känner sig otrygga.

Har erfarenhet av anhörigs demenssjukdom. Är inte ok att demenssjuka blandas med klienter som inte har demens. Är ledsen över att det inte finns ett litet specialiserat boende för just denna grupp då deras behov är så skilda från "vanliga" äldre. Finns även yngre personer med demens vars behov också skiljer sig från övriga äldre.

När det gäller äldreomsorgen finns det mycket som är bra och för dem som orkar ta sig utanför hemmet finns en del aktiviteter att delta i som t.ex. Klippans verksamhet. De som är trötta och svaga, sjuka och dementa har det däremot inte lika bra förspänt. De skulle behöva ett tryggt boende med tillsyn dygnet runt, men platserna räcker inte på långt när till i Mariehamn. Man stirrar sig blind på några rekommenderade procenttal och blundar för det verkliga behovet. Trobergshemmet är knökfullt, Odalgården likaså och endast svårt sjuka och gravt handikappade har en chans att få en plats. Ledskär är också fullt till bristningsgränsen och fungerar inte alls som det var tänkt från början. Anhöriga går på knäna och far illa, inte minst av den ständiga oron.

Stöd för utsatta personer och räddningstjänsten

Delområdet stöd för utsatta personer har i de tidigare medborgarundersökningarna fått det lägsta betyget bland stadens verksamheter. Även denna gång fick detta delområde det lägsta betygsindexet, 58,5, vilket motsvarar bedömningen "nöjd" (se Tabell 8). Kvinnornas bedömning av delområdet (57,1) var markant bättre i den här undersökningen än i den förra undersökningen 2015 (53,6).

Några av de svarandes kommentarer handlade om stödet till de utsatta. Inom den psykiatriska vården önskade invånarna boendeenheter med ständig personal. Satsningar i drogförebyggande verksamheter önskades av många svarande.

Som utsatt person är det svårt att få info om sina rättigheter. Borde finnas en person dit man kan ringa, som ger information om vart man skall vända sig i den situation man är i/befinner sig i. Idag måste man själv ta reda på vem/vart/var man kan få hjälp, och det är inte lätt.

Medborgarna var mycket nöjda med räddningstjänsten, som fick det högsta betyget av verksamheterna i den här undersökningen, 86,2 (delområdet fick det högsta betyget 85,5 även vid den förra undersökningen 2015). En svarande noterade dock att staden skulle satsa mera på krisberedskap.

Gång- och cykelvägar samt gator och vägar

Betygsindex för vägarna (både gång- och cykelvägar samt gator och vägar) i Mariehamn hade en statistiskt säkerställd förhöjning sedan den föregående undersökningen. Medborgarnas betygsättning av dessa delområden motsvarade bedömningen "nöjd" (se Tabell 8). Gång- och cykelvägar fick en förhöjning av betygsindexet från 62,8 (2015) till 68,0 (2019), medan betygsindex för gator och vägar höjdes från 57,6 till 69,0 under samma tidsperiod. Den sistnämnda förhöjningen var den största bland alla motsvarande resultat i modell B.

Kvinnornas bedömning av både gång- och cykelvägar samt gator och vägar var markant bättre i den här undersökningen än år 2015 och även männen gav markant högre betyg för gator och vägar (se Tabell 9). De svarande i de två första åldersgrupperna (18–44 år och 45–64 år) gav markant högre betyg för gator och vägar jämfört med den föregående undersökningen. Endast bland de äldsta svarande (65–84 år) låg resultaten på samma nivå som tidigare.

Trots en tydlig förbättring i medelbetyget, var många svarande kritiska för vägarnas dåliga skick i Mariehamn. Speciellt cykelvägarna borde enligt medborgarna ha bättre belysning och skyltning.

Bättre planering vid vägarbeten och dylikt. T.ex. kanske inte nödvändigt att gräva sönder samma väg flera gånger för olika jobb, borde gå att synkronisera.

Cykelbanorna är i eländigt skick, Gropar, rännor, hål, "lagningar", rötter som tränger sig upp. Träd, buskar hänger långt över banan. Tips; cykla av alla gång- och cykelvägar, så får ni en praktisk uppfattning! Uppmana privata att ansa sina häckar, buskar och träd. Stor trafikfara när gångbana = cykelbana. Farligt för alla inblandade, när man går med barn och hundar och en cykel som kommer susande. Vuxna cyklister på gångbanorna är helt förkastligt.

Gång- och cykelvägarna borde prioriteras före biltrafiken. I synnerhet från Östernäs och Västernäs.

Ombyggnaden av Ålandsvägen blev bedrövlig med alla gatustensbelagda farthinder. En skogsväg är bekvämare att åka på.

Oplogade gång- och cykelvägar kommenterades av flera svarande. Speciellt gående med barnvagn eller rullator har svårt att ta sig fram på gångvägar som inte är plogade eller där plogningen sker sent. En svarande önskade att kunna komma fram med en sparkstötting som förr i tiden.

En viktig synpunkt för vägar i Mariehamn handlar om tillgänglighet. Många svarande uppmärksammade den bristande tillgängligheten på stadens gator och vägar samt i stadsbussarna. Med en åldrande befolkning blir dessa synpunkter allt viktigare.

[Satsa på] tillgängligheten för rullstolsburna. Trottoaravsatser, trösklar till offentliga platser (nivåskillnad på 2 cm) kan ställa till det. Handikapptoaletter. Besök på offentliga platser kräver planering för den sjuka, måste ibland avstå besök på grund av ovan.

Jag jobbar inom färdtjänst, att lugnt kunna köra en smärtpatient i rullstol eller på bår är stört omöjligt. Staden har kullersten och guppar överallt. Det är givetvis bra för sänkt hastighet men det ställer till det i mitt jobb. Jag har jobbat inom vården och har min mormor på serviceboende. Jag vill ta ut henne på promenader men att gå genom staden med hennes rullstol är svårt, otroligt svårt. Att få in en människa i rullstol i en affär är mer problem än nytta då ramper i de flesta fall saknas. Innerstaden är inte handikappanpassad. Att korsa gågatan rätt över t.ex. från Nordea till Sittkoffs är inte möjligt på ett lätt sätt, rullstolen fastnar i gupparna. Jag har själv suttit i rullstol och under de månaderna undvek jag innerstaden p.g.a. svårt att sig fram med stolen. Kunder i mitt jobb har samma åsikt vilket är synd med tanke på att många vill se utvecklingen av deras stad med undviker att ta sig in till stan då det är mera problem än nöje.

Idrotts- och motionsanläggningar samt kultur

Medborgarnas betygsindex för idrotts- och motionsanläggningar var 73,0, vilket ligger på samma nivå som 2015 (72,7). I idrotts- och motionsanläggningar i Mariehamn ingår bland annat idrottshall, ishall, simhall och motionsspår.

[Satsa på] jämställdhet mellan kvinnor och män när man satsar på idrott/idrottsanläggningar.

Man borde tänka mer på uteskridskobanan vid Islandia. Nu spolas den dåligt trots långa perioder med minusgrader.

Inför rökfritt område runt alla stadens idrottsanläggningar, speciellt WHA och Islandia. Många unga vistas där och de ska ha rätt till rökfri miljö då de utövar sina aktiviteter.

Kultur fick det bästa medelbetyget bland alla delområden i modell B. Betygsindexet förhöjdes i den här undersökningen till 84,0 och motsvarar nu en stark "mycket nöjd" (82,3 i 2015).

Stor eloge till Mariehamn för kulturutbudet.

Kulturen är viktig för välmående. Utbud finns i stan men INTE inom sjuk- och hälsovården.

Det borde vara ett krav på att det skall skrivas ut t.ex. i tidningen vad biljetterna kostar för att inte genera oss som måste gå hem för att pengarna inte räckte till den här gången heller.

Miljöarbete

Stadens insatser för att invånarna ska kunna leva miljövänligt motsvarande bedömningen "nöjd" med betygsindex 62,1. Bedömningen är relativt tydligt under gränsen till "mycket nöjd" och ligger ungefär på samma nivå som i den föregående undersökningen 2015 (60,8). Frågan om stadens miljöarbete handlar först och främst om möjligheter att leva miljövänligt. Invånarna i Mariehamn önskade bland annat elscootrar och flera parkeringshus. Många kommentarer kring miljöarbete kretsade runt en mer begränsad biltrafik i stadens centrum.

Ett miljövänligt och hållbart Mariehamn, köttskatt, flygskatt och fokus på hållbart för kommande generationer.

Miljö! Miljövänlig & bra kollektivtrafik, cykelbanor, minska eller helt avskaffa behovet av att köra bil inom stadsgränsen för privatpersoner.

Önskar en ännu tydligare miljö- och klimatovänliga strategier inom alla områden (skolmat, kollektivtrafik, möjlighet att låna verktyg etc.).

Miljöarbetet, t.ex. anläggning för båtvoätt (botten) känns angelägnare.

Renhållning och sophämtning samt vatten och avlopp

Medborgarna är nöjda med stadens *renhållning och sophämtning* som fick ett betygsindex 70,0 (68,9 år 2015, se Tabell 8). Många svarande hade kommenterat renhållningen och gav specifika förslag på förbättringsalternativ.

Bättre skötsel av parker och allmänna platser önskades såväl i centrum som i stadens utkanter. En svarande önskade att staden skulle satsa på slybekämpning utanför centrum. I allmänhet önskade medborgarna att staden skulle kvista och rensa bort träd för att ge ett bättre intryck på turister speciellt runt hamnen (även Fiskehamnen). Flera svarande önskade flera sopkorgar samt sopkorgar som fåglarna inte kommer åt.

Många, många fler papper och hundkorgar i hela staden, inte som nu, alla i Esplanaden! Kanske, kanske skulle nedskräpningen minska... Längs hela Storagatan finns endast en skräpkorg (vid gamla Minimarket) – illa!

[Satsa på] stadhusbackens planteringar. Bort med fartyget "Ristorante" från Östra hamnen.

Många häckar längs trottoarerna är vildvuxna, vem ansvarar mot gatan och trottoarer, är det gårdsägaren eller staden? Många är misskött tyvärr.

[Önskar] mer tillgänglig återvinning (t.ex. återvinningsstationer mera centralt och i södra stan).

Sluta klippa vägrenarna för det behövs absolut inte för trafik-säkerhet – låt blommorna blomma.

Varför inte sätta askkoppar vid sopbehållarna så behöver det inte bli så mycket fimpar överallt. Busshållplatsen utanför S-market på Nygatan skulle absolut behöva ett "fimprör". Se över cykelvägarna stan-Norrböle.

Kommentarer om miljön handlade även om trivsselfrågor som utsmyckningen av staden.

Utsmyckning av staden. Mera marin utsmyckning, ett tema genom staden. Parker, gator, andra områden borde få utsmyckas av konstnärer & hantverkare. Olika roliga skulpturer. Låt det bli en attraktion för turister, mera trivsamt i staden.

[Satsa på] julbelysning i stadshusbacken och i allén, stora snygga djur, bollar etc. Mer planteringar för turister, mera trivsamt i staden.

Byråkratin och kostnader kring renhållningen kommenterades. En svarande var orolig att kostnader för att föra avfall till renhållningen och Mise är för höga och leder till att "folk kastar skräp i skogen". Gratis återvinning skulle enligt den svarande vara bättre för miljön och minska byråkratin.

Även skötseln av *vatten och avlopp* fick bedömningen "mycket nöjd" av invånarna i Mariehamn med betygsindex 83,3. De svarande önskade bland annat satsningar på rening av Slemmern samt billigare el och vatten.

Bättre renhållning av dagvatten. Större utbud av elkällor, såsom förnybar elenergi möjligheter.

Våtmarker vid Nabben är ett viktigt steg till bättre vattenkvalité. Bra jobbat där. Skulle vilja ha mer "sjökvarterskänsla" i Mariehamn.

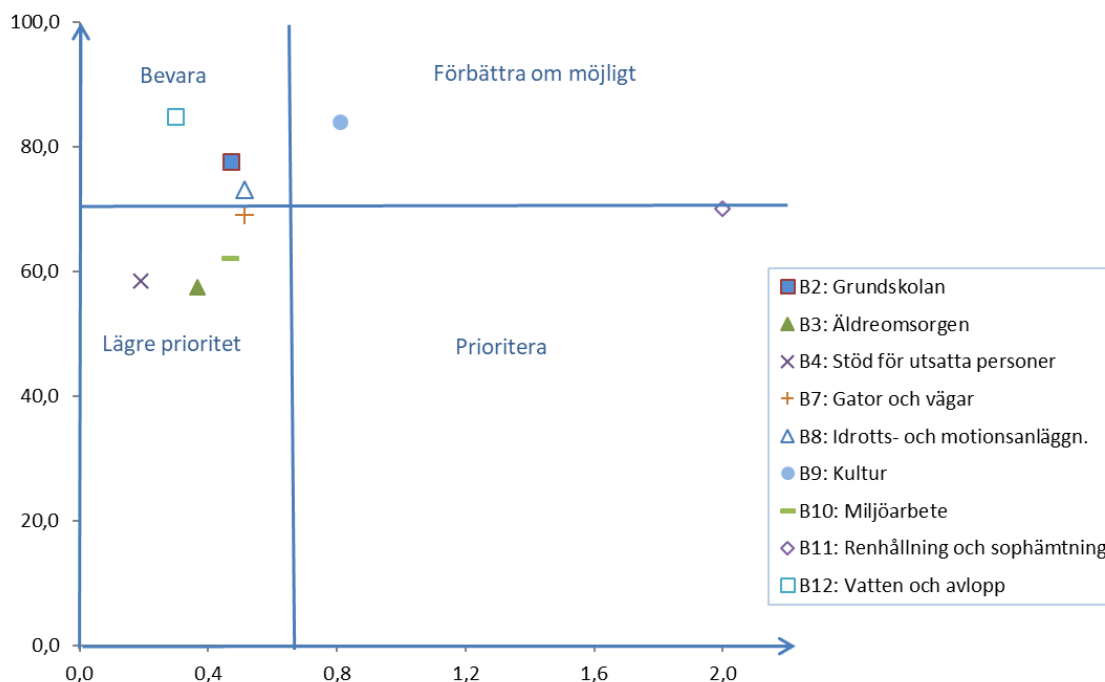
4.4 Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Mariehamns stad?

Figur 10 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 10 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 10. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) - Prioriteringsmatris



Källa: ÅSUB

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*. Detta är ett delområde som även vid den förra undersökningen hamnade i gruppen för de prioriterade områden. Renhållning och sophämtning har den största effekten på NMI bland faktorerna i modell B.

Verksamheter som bör **förbättras om möjligt**: *kultur*. Faktorn kultur har i alla undersökningar fått ett högt medelbetyg men kunde enligt resultaten i den här undersökningen förbättras om möjligt, eftersom delområdet har en medelstor effekt på invånarnas helhetsbetyg (NMI).

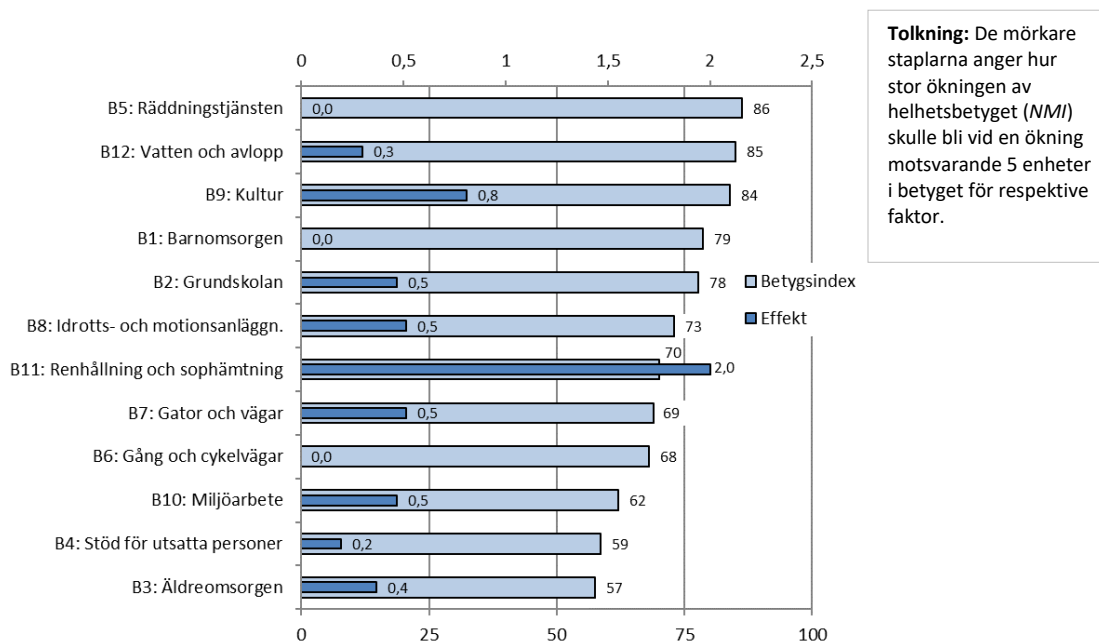
Verksamheter som kan ges **lägre prioritet**: *äldreomsorgen, stöd för utsatta personer, miljöarbete samt gator och vägar*. Trots oron och det låga betygsindexet som invånarna gett till delområden *äldreomsorg* och *stöd för utsatta personer*, får faktorerna en lägre prioritet på grund av den relativt svaga effekten på helhetsbetyget. Delområdet *gator och vägar* samt *miljöarbete* skulle i den förra undersökningen helst prioriteras men får i den här undersökningen en lägre prioritet. En förklaring kan till exempel vara att förbättringar i dessa delområden lett till resultatet.

Verksamheter som bör **bevaras**: *idrotts- och motionsanläggningar, grundskolan samt vatten och avlopp*. Dessa är delområden som oftast har fått rekommendationen bevaras. Speciellt

idrotts- och motionsanläggningar och grundskolan fick dock en mer fördelaktig placering i prioriteringsmatrisen jämfört med den förra undersökningen.

Verksamheter som i nuläget har en obefintlig eller försumlig påverkan på helhetsbetyget (och därför inte syns i matrisen): *räddningstjänsten, barnomsorgen* samt *gång- och cykelvägar*.¹¹

Figur 11. Modell B: områdenas betygsindex (skala 0–100) och effekt på helhetsbetyget, *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)* (skala 0–5) rangordnade efter betygsindex



Källa: ÅSUB

Figur 11 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* (2,0). En höjning av betygsindex för det verksamhetsområdet från nulägets 70,0 med fem enheter till 75,0 skulle ge en höjning av helhetsbetyget NMI från 69,4 till 71,4.

Denna potentiella effekt för området *renhållning och sophämtning* är den överlägset starkaste och vi kan även notera att den stigit från 1,0 vid undersökningen 2012 och från 1,5 vid undersökningen 2015. Den näst högsta potentiella effekten på helhetsbetyget NMI har kultur som har höjt både effekten och betygsindexet från förra undersökningen.

Delområden *grundskolan, idrotts- och motionsanläggningar, gator och vägar* samt *miljöarbete* har medelstora effekter på helhetsbetyget NMI, medan en svag effekt på NMI kan konstateras för delområden *stöd för utsatta personer* samt *vatten och avlopp*.

¹¹ Vi den föregående undersökningen (2015) var det *räddningstjänsten* och *barnomsorgen* som inte hade någon påverkan på helhetsbetyget.

Verksamhetsområdet *räddningstjänsten* å sin sida har även vid de förra undersökningarna haft ett mycket högt betyg men att höja betyget ytterligare från 86 skulle inte ha någon effekt på helhetsbetyget. Delområden *barnomsorg* samt *gång- och cykelvägar* har fått lägre betyg än räddningstjänsten men effekterna på helhetsbetyget *NMI* är obefintliga.

Bilaga 1 ger en sammanfattande översikt av modell B, med invånarnas bedömning av stadens verksamheter med effektmått och felmarginaler.

5. Del C: Invånarnas bedömning av sitt inflytande i Mariehamns stad? *Nöjd-Inflytande-Index (NII)*

Den tredje delen av vår undersökning (modell C) svarar på frågan *Hur nöjda är invånarna med sitt inflytande i Mariehamns stad?* Modellens resultat grundar sig på frågorna i enkätens del C (se *Bilaga 2*).

5.1 Modell C – inledning

Figur 12 visar i grafisk form förhållandet mellan enkätens enskilda frågor och faktorerna i modellen. De enskilda frågorna C1–C4 formar delområdena (faktorerna eller "latenta variablerna") *kontakt*, *information*, *påverkan* och *förtroende*.

Medborgarnas allmänna nöjdhet i inflytande *Nöjd-Inflytande-Index (NII)* reflekterar svaren på de enskilda frågorna C5a-b. Den reflekterande relationen utmärks av att pilarnas är riktade mot indikatorerna i *Figur 12*.¹²

Liksom i modell A och modell B har den 10-gradiga skalan i enkätens del C räknats om till en indexskala (0–100) och resultaten anges med felmarginaler.

5.2 Nöjd-Inflytande-Index (NII)

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

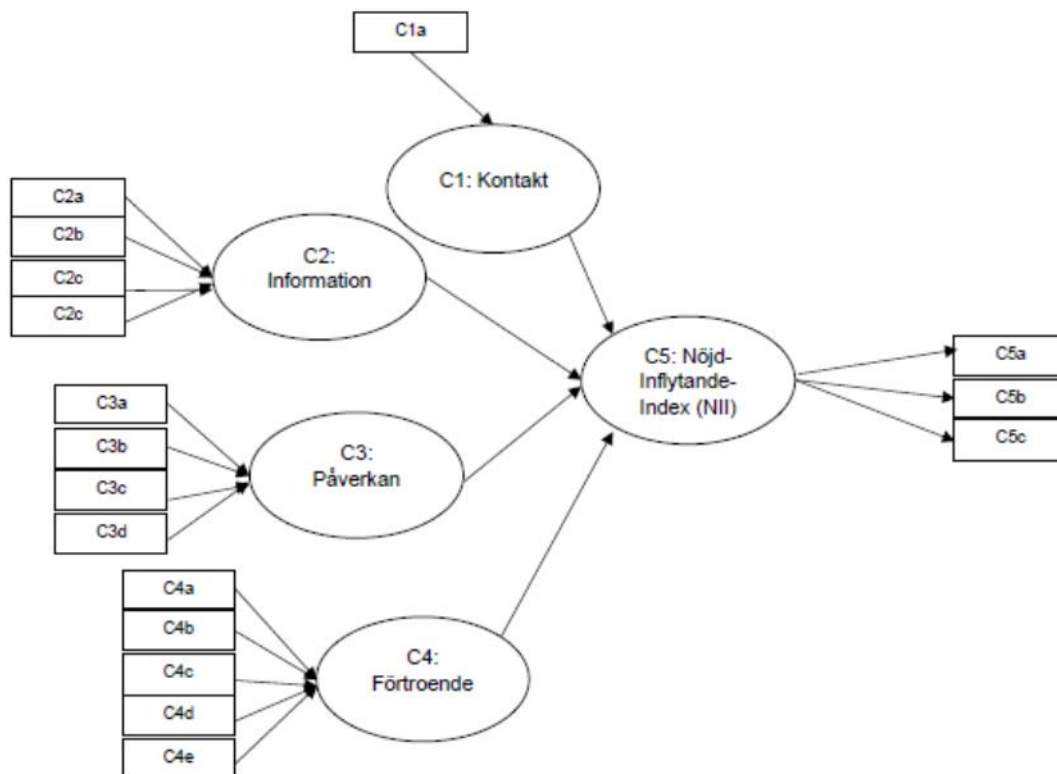
- Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över stadens beslut och verksamheter?
- Hur väl uppfyller din stad dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?
- Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över stadens/kommunens 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 52 för *NII*, som anger hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Mariehamns stad. Betyget når inte i den här undersökningen upp till "nöjda". Betyget är ändå jämförelsevis gott om man betänker att medeltalet var 42 för alla de svenska

¹² 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).

kommuner som deltog i SCB:s medborgarundersökningar våren 2018.¹³

Figur 12. Beskrivning av modell C



Tabell 11. Nöjd-Inflytande-Index (NII) samt områdena efter sina betygsindex (skala 0–100) med felmarginaler, 2012, 2015 och 2019

Faktor /område	2012		2015		2019	
	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.
C5: Nöjd-Inflytande-Index (NII)	55,0	±2,1	55,6	±1,7	52,3	±2,2
C1: Kontakt	63,3	±2,1	64,6	±1,7	68,5	±2,4
C2: Information	64,7	±2,0	64,6	±1,5	65,2	±2,2
C3: Påverkan	50,2	±2,1	52,4	±1,6	52,7	±2,1
C4: Förtroende	53,6	±2,0	54,1	±1,7	53,3	±2,2
Medelvärde C1:C4	57,9	..	58,9	..	59,9	..

Källa: ÅSUB

Förklaringsgraden (R^2) för NII blev 0,75 vilket innebär att modellens fyra faktorer (C1-C4) förklarar 75 procent av variationen bland de svarandes helhetsbedömning av det inflytande som medborgarna har över stadens verksamheter. Vi kan konstatera att modellen ökat i förklaringsvärde i förhållande till den föregående undersökningen 2015 ($R^2 = 0,61$). Det innebär att när denna undersökning gjordes fanns det i mindre grad än vid den förra områden/faktorer utanför modellen

¹³ Det högsta betyget för bland de svenska kommunerna våren 2018 för möjligheterna till inflytande (NII) fick Lommas kommun, (53).

(förutom information, påverkan, förtroende och kontakt) som påverkade helhetsbetyget.

Skillnaden mellan hur kvinnor och män upplever möjligheterna till inflytande var mycket liten¹⁴. Både kvinnornas och männens betyg motsvarar "godkänd" (52,4 respektive 53,4; se *Tabell 12*). Kvinnornas betyg för information var markant bättre i den här undersökningen jämfört med resultaten 2015.

Tabell 12. Nöjd-Inflytande-Index (NII), områdenas betyg (0–100) med felmarginaler, efter kön 2012, 2015 och 2019

Faktor /område	Män 2012		Män 2015		Män 2019		Kvinnor 2012		Kvinnor 2015		Kvinnor 2019	
	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.	Betyg	Felmarg.
C5: Nöjd-Inflytande-Index (NII)	56,3	±2,1	55,8	±2,5	53,4	±2,5	54,3	±2,1	55,4	±2,2	52,4	±2,1
C1: Kontakt	65,5	±2,9	65,6	±2,7	66,4	±2,1	63,1	±2,0	63,8	±2,1	70,1*	±2,4
C2: Information	66,5	±2,8	64,2	±2,2	65,1	±2,1	64,5	±1,9	64,9	±1,9	65,6	±2,2
C3: Påverkan	50,8	±3,5	53,3	±2,4	51,8	±2,4	49,3	±2,2	51,6	±2,1	53,4	±2,0
C4: Förtroende	54,6	±3,6	52,7	±2,6	51,3	±2,5	53,7	±2,3	54,8	±2,3	54,6	±2,2
Medelvärde C1-C4	59,4	..	58,9	..	58,6	..	57,6	..	58,8	..	60,9	..

Not: *) Statistiskt säkerställd förändring mellan åren

Källa: ÅSUB

Synen på *inflytande* (NII) mellan åldersgrupperna. Översta raden i *Tabell 13* visar att medan de yngre ålderskategorierna ger "godkänd" till medborgarnas inflytande i Mariehamns stad ger de äldsta (65–84 åringar) betyget "nöjd" (54,2). Försämringen av betyget för NII från 57,7 år 2015 till 51,0 i den här undersökningen är statistiskt säkerställd bland de yngsta svarande (18–44 år).

Tabell 13. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och områdenas betyg (0–100) med felmarginaler, efter åldersgrupper, 2019

Faktor /område	18-44 år		45-64 år		65-84 år		Samtliga	
	Betyg	Felmarginal	Betyg	Felmarginal	Betyg	Felmarginal	Betyg	Felmarginal
C5: Nöjd-Inflytande-Index (NII)	51,0**	±2,6	53,0	±2,8	54,2	±2,7	52,3	±2,1
C1: Kontakt	68,4	±2,4	68,9*	±1,3	67,8	±2,3	68,5	±2,4
C2: Information	63,0	±2,5	67,5*	±1,3	64,8	±2,3	65,2	±2,2
C3: Påverkan	51,0	±2,7	53,4	±2,5	53,3	±2,8	52,7	±2,0
C4: Förtroende	54,0	±3,2	52,2	±3,1	53,1	±2,7	53,3	±2,2
Medelvärde C1-C4	59,1	..	60,5	..	59,7	..	59,9	..

Not: *) Statistiskt säkerställd förbättring mellan åren, **) säkerställd försämring

Källa: ÅSUB

De skilda resultaten för kvinnor och män (se *Tabell 12*) visar statistiskt säkerställda förändringar i delområden *kontakt* och *påverkan* sedan 2015. I den här undersökningen har männens betygsindex för faktorn *kontakt* förbättrats markant och motsvarar bedömningen "nöjd", medan kvinnornas betygsindex har en markant försämring från "nöjd" till "godkänd". En statistiskt säkerställd försämring från "nöjd" till "godkänd" kan även konstateras för faktorn *påverkan* bland de svarande männen, medan kvinnornas uppfattning av påverkansmöjligheterna har förbättrats markant från "godkänd" till "nöjd" sedan den föregående undersökningen.

¹⁴ Skillnaderna var inte statistiskt säkerställda.

Resultaten för åldersgrupperna i *Tabell 13* visar att faktorerna *kontakt* och *information* har fått markant bättre betygsindex bland 45–64-åringar i den här undersökningen jämfört med den föregående undersökningen. Båda delområden får en bedömning som motsvarar "nöjd" (*kontakt*: 60,3 år 2015, 68,9 år 2019; *information*: 63,1 år 2015, 67,5 år 2019).

5.3 Faktorerna

De olika faktorerna (latenta variabler) i analysmodellen mättes genom enkätfrågor med en svarsskala från "inte alls bra" (= 1) till "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-Inflytande-Index, NII*) framgår av den schematiska bilden på sidan 48.

Kontakt

När det gäller möjligheter att komma i *kontakt* med stadens politiker är invånarna nöjda (68,5 i betyg). Kvinnornas betyg är dock lägre än männens, och hos både kvinnor och män har betyget försämrats markant sedan 2015. Däremot har betyget för *kontakt* förbättrats markant bland 45–64-åringarna sedan 2015. Det verkar därmed som att i synnerhet kvinnor är missnöjda med möjligheten att komma i kontakt med stadens politiker.

Mycket svårt att få kontakt med stadens tjänstemän på t.ex. tekniska verket trots tidningsinsändare och telefonsamtal.

Har mejlat flertal gånger (5-10) i olika ärenden. Svarsfrekvensen är ca. 50 %, borde vara 100 % tycker jag!

Åvsaknad av papperskorgar. Har i årtionden efterlyst papperskorgar i hela staden men utan resultat. Varit i kontakt med gatuavdelningen, tekniska verket, stadsdirektören och fått till svar som "det skall bildas en centrumkommitté", "en annan som skall fundera på designen av korgarna", "tycker du det".

Information

I helhetsbetyget för *information* ingår tillgång till och tydlighet i stadens information. Medborgarna har även uppskattat i hur god tid staden informerar om viktiga frågor och hur nöjda de är med kommunens webbplats. Betygsindexet för faktorn *information* är i stort sett detsamma som vid den förra undersökningen (*Tabell 11*). Synen på *information* skiljer sig mycket litet mellan kvinnor och män, men bland 45–64-åringarna har *information* fått markant bättre betygsindex i den här undersökningen än 2015. Bristande eller svårhämtad information rapporteras i Lerviks småbåtshamn och på stadens hemsida.

[Satsa på] en informationskanal till invånarna hos staden - att kunna messa till stadens tekniska personal om problem i stadens parker, vägar etc.

Kortfattad uppdaterad information i punktform och med minutanteckningar från kommunfullmäktiges månatliga filminspelning. Så att man slipper se hela filmen eller direktsändningen.

Påverkan

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?

Påverkan och *förtroende* är de delområden kring inflytande som medborgarna är minst nöjda med. Det svagaste betyget får faktorn *påverkan*. Betyget var 52,7 för samtliga svarande och ligger på samma nivå som i den föregående undersökningen (52,4).

Invånarna önskar att politikerna skulle lyssna på vad medborgarna tycker och tänker. I synnerhet stadens funktionshindrade och äldre ska få tycka till, och påverkansmöjligheter i allmänhet skulle enligt de svarande ge mer jämlikhet i de beslut som fattas. Specifika områden som enligt kommentarerna passar bra för medborgarnas påverkansmöjligheter är bland annat vård och trafikplanering.

Hoppas ni fråga barnen också – dom som inte får svara på enkäten? Kanske genom fler medborgardialoger och forum som är/blir del av beslutsfattandet i staden. Även fundera på ett sätt att inhämta åsikter från dem som inte kanske kan svara på enkäter – vi har ju stor del inflyttade t.ex.

Kommunikation med inflytande, vi måste ha proaktiv dialog hela tiden, speciellt med de från andra kulturer.

Staden borde satsa på pensionärerna, det är svårt att få gehör för sina lagstadgade rättigheter som sjukpensionär.

Förtroende

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? Utslaget blev här "godkänt" för samtliga.

Politikerna i Mariehamn får både ris och ros av de svarande. Flesta politiker anses vara engagerade och seriösa, medan andra upplevs ha samarbetsproblem. De svarande oroar sig för att personliga egenintressen hos politiker ibland styr stadsplaneringen och helhetstänkande. Flera invånare önskar att politikerna skulle

lyssna mera på allmänhetens intressen och visa förmåga att kompromissa.

Mycket kritisk till den omfattande bolagiseringen som skett och som endast gynnat sittande politiker i styrelser och inte insynen i verksamheten för kommuninvånarna.

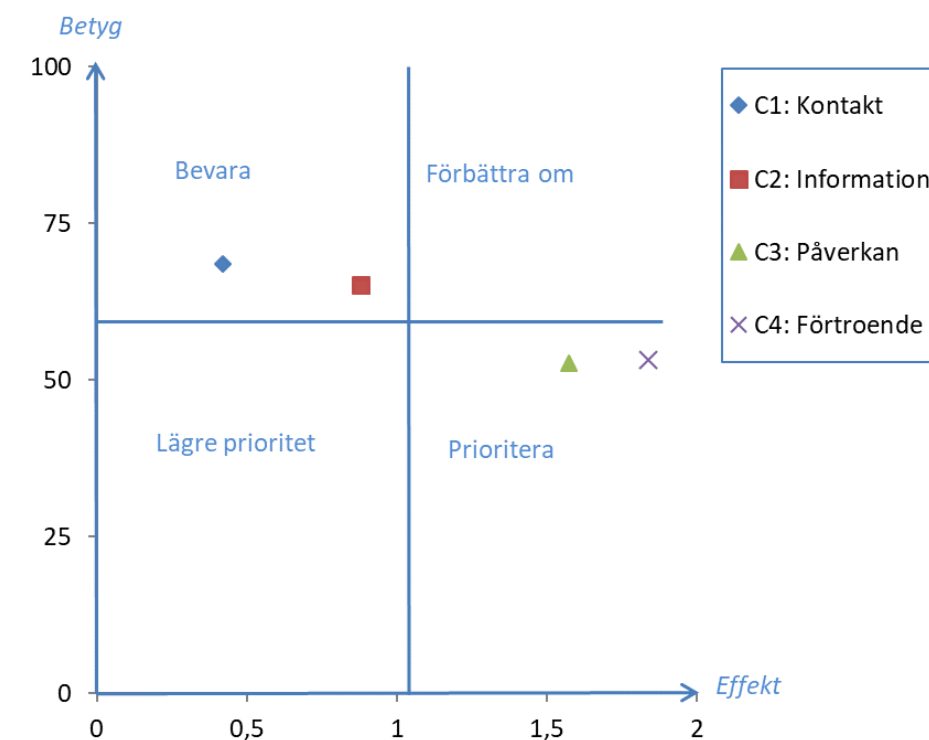
Staden skall se till att olika entreprenader/avtal av olika större projekt inte kostar mera än det man förhandlat om. Med andra ord inte betala mera åt dem.

Politikerna verkar för lättpåverkade av media och klagomål/ populism. Dessutom har de i sin tur för stor påverkan på tjänstemän och myndigheter. Önskar styrning genom lagstiftning.

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

Som framgår av prioriteringsmatrisen nedan (Figur 13) bör områdena **förtroende** och **påverkan** **prioriteras** om syftet är att stärka helhetsbetyget (NII). Det är för övrigt samma faktorer som vid de förra undersökningarna har fått rekommendationen "prioriteras".

Figur 13. Nöjd-Inflytande-Index (NII) - Prioriteringsmatris



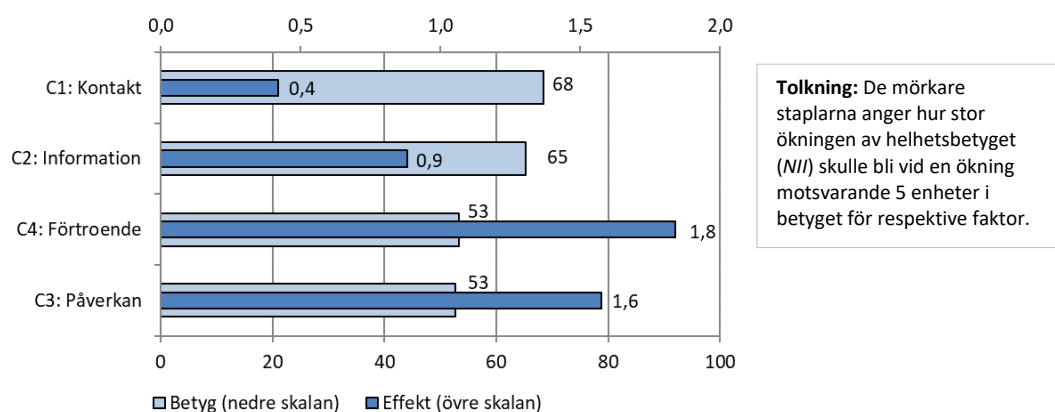
Källa: ÅSUB

Ingen faktor befinner sig inom sektorn **förbättra om möjligt** eller **lägre prioritet**.

Likt i den föregående undersökningen ligger faktorerna *information* och *kontakt* i sektorn **bevara**.

Figur 14 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 *förtroende* skulle kunna förbättras, eftersom faktorn fått ett relativt lågt betyg (53,3), men samtidigt har ett starkt effektmått (1,8). Effektmåttet innebär att om man skulle lyckas höja betyget för faktorn *påverkan* med 5 indexpunkter från 53,3 till 58,3 så skulle helhetsbetyget (*NII*) stiga med 1,8 punkter från 52,3 till 54,1.

Figur 14. Modell C: Områdenas betyg (skala 0–100) och effekt (skala 0–5) rangordnade efter betyg



Källa: ÅSUB

På samma sätt skulle en förstärkning av betyget för området *påverkan* från 55,9 till 60,9 innebära att helhetsbetyget (*NII*) skulle stiga från 52,3 till 53,9.

De två översta stapelparen i Figur 14, *information* och *kontakt*, har fått relativt lika betyg (65 respektive 68). Området *kontakt* har dock ett lägre effektmått (0,4) än *information* (0,9). Detta betyder inte att det nödvändigtvis skulle vara mindre viktigt med *kontakt* än *information*, utan för att vi i våra beräkningar funnit att sambandet mellan delområdet *kontakt* och helhetsbetyget (*NII*) är betydligt lägre än motsvarande samband mellan *information* och *NII*.

En sammanfattande bild av modell C, som analyserar invånarnas bedömning av möjligheterna till inflytande i Mariehamns stad, återfinns i Bilaga 1.

6. Hur vill medborgarna i Mariehamn utveckla staden?

Sammanfattningsvis fann denna undersökning att Mariehamns stad överlag fick goda betyg av sina medborgare. Staden som *en plats att bo och leva på* fick liksom vid den föregående undersökningen (2015) 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 2015.

Det fanns både förbättringar och försämringar i resultaten för Mariehamn som en plats att leva och bo på. En statistiskt säkerställd försämring konstaterades för helhetsindexet *Nöjd-Region-Index (NRI)* bland de äldsta svarande (64–84 år). De äldsta svarande rapporterade även försämrade resultat för faktorerna *rekommendation* och *kommunikationer*. De yngsta svarande (18–44 år) rapporterade lägre medelbetyg för *trygghet*. Bland männen fanns försämrade resultat inom delområdena *rekommendation*, *utbildningsmöjligheter*, *kommunikationer*, *kommersiellt utbud* och *trygghet*. Kvinnorna rapporterade försämrade betyg för faktorerna *rekommendation* och *kommunikationer*.

För stadens verksamheter fanns många förbättrade resultat, bland annat inom delområdena *grundskolan*, *gång- och cykelvägar* samt *gator och vägar*. Ett försämrat resultat konstaterades för *äldreomsorgen* hos både kvinnor och män samt i alla åldersgrupper. De äldsta svarande (65–84 år) rapporterade dessutom lägre medelbetyg för *idrotts- och motionsanläggningar* samt *miljöarbete* jämfört med resultaten 2015. De yngsta svarande (18–44 år) rapporterade förbättrade resultat för *kultur*.

Medborgarnas inflytande visade försämrade resultat bland de yngsta svarande (18–44 år) när det gäller helhetsindexet *Nöjd-Inflytande-Index (NII)*. Bland 45–64-åringar upplevdes både *information* och *kontakt* som markant bättre i den här undersökningen jämfört med det motsvarande resultatet 2015. Kvinnorna rapporterade förbättrade resultat för delområdet *kontakt*.

De flesta svarande (66 %) i den här undersökningen har bott i Mariehamn över tio år. Många svarande (49 %) hade i enkätens öppna frågor kommenterat vad de anser att staden borde satsa på eller annat särskilt som de ville lyfta fram. De svarande visade bra engagemang och känsla av delaktighet i enkätfrågorna.

I årets undersökning ställdes en fråga om de svarande anser att deras livssituation har förändrats sedan den förra undersökningen (2016–2019). Drygt hälften (58 %) av de svarande upplevde att livssituationen hade förblivit ungefär densamma, medan var tredje svarande (32 %) upplevde att situationen hade förbättrats sedan den förra

undersökningen. Cirka tio procent upplevde att livssituationen hade försämrats under de senaste åren.

Resultaten för *Tillitsstudie för Åland* (2018) visar att i frågan om mellanmännisklig tillit och nöjdhet med livet finns endast marginella skillnader mellan invånarna i Mariehamn (medeltal: 6,7 respektive 7,8) och de svarande som bor utanför Mariehamn (medeltal: 6,6 respektive 7,7)¹⁵. Däremot fanns större skillnader i förhållande till frågan om trygghet. Totalt 47 procent av de svarande som bor i Mariehamn rapporterade att de känner sig mycket trygga om de går ut ensam senat på kvällarna, medan 70 procent av invånarna utanför Mariehamn upplever att de är mycket trygga sent på kvällarna i området där de bor.

För att ytterligare öka medborgarnas inflytande i Mariehamn behöver invånarnas möjlighet att initiera frågor och delta i det lokala beslutsfattandet utvecklas. Medborgarnas påverkansmöjligheter skapar grunderna för det demokratiska samhällssystemet och vi hoppas att invånarnas åsikter även i denna undersökning bidrar till ökad påverkan i stadens beslutsfattande.

De resultat som presenteras i den här rapporten ger en helhetsbild av medborgarnas nöjdhet med och åsikter om Mariehamns stad. Resultaten baserar sig på vedertagna frågebatterier som ger möjlighet att jämföra resultaten mellan olika regioner och över tiden. Det är viktigt att understryka att resultaten inte är operativa och inga konkreta rekommendationer om nödvändiga åtgärder för utveckling av verksamheterna presenteras. Resultaten fungerar snarare som ett diskussions- och beslutsunderlag för Mariehamns stad.

De delområden som enligt prioriteringsmatriserna helst ska prioriteras i stadens utvecklingsarbete beräknas i den statistiska analysmetoden med hjälp av medelbetyg och effektmått. Resultaten utesluter inte att det inom delområden med bästa betygsindex eller minsta effekter även kan finnas stora önskemål om förbättring. Därför är det viktigt att ta hänsyn till de kommentarer som medborgarna har lämnat in i samband med datainsamlingen. För att kunna specificera konkreta åtgärder för utveckling av ett särskilt delområde inom Mariehamns stad kan det eventuellt vara ändamålsenligt att komplettera med andra metoder för utveckling av verksamheten.

¹⁵ Svarande som bor i Mariehamn, $n = 336$, utanför Mariehamn, $n = 348$ (oviktat material).

Referenser

- Chatelin, Y.-M., Esposito Vinzi, V. & Tenenhaus, M. (2002) *State-of-art on PLS Path Modeling through the available software*. Les Cahiers de Recherche 764 (HEC Paris)
- Gudergan, S. P.; Ringle, C. M., Wende, S., & Will, A. (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. (2012) 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(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
- Hart, R. A. (1997). *Children's participation The theory and practice of involving young citizens in community development and environmental care*. New York and London: UNICEF.
- SCB: <https://www.scb.se/vara-tjanster/insamling-och-undersokning/scbs-medborgarundersokning/> (2019-12-11)
- 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
- ÅSUB Rapport 2015:6 Medborgarundersökning – Mariehamn hösten 2015
- ÅSUB Rapport 2018:5 Tillitsstudie för Åland 2018

Bilaga 1: Sammanfattning av modellerna

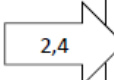
Figur 15. Modellbild A: *Nöjd-Region-Index (NRI)*. Medborgarna om att bo och leva i Mariehamn

<i>Nöjd-Region-Index (NRI)</i> : Medborgarna om att bo och leva i Mariehamn	Frågor	Betygsindex	Fel-marginal	Område ("Faktor")	Effekt-mått	Fel-marginal	<i>Nöjd-Region-Index (NRI)</i>	Effekt-mått	Fel-marginal	Rekommendation
Antal svarande = 506 Andel svar = 51 % Medelindex = 75,2 Medeleffekt = 0,7	A1	75,1	±2,3	Arbetsmöjligheter	0,2	-0,3 – 0,7	NRI = 77,8 (± 1,7) (Fråga A8 a-c)	4,4	3,7 – 4,3	Rekommendation = 82,2 (± 2,0)
	A2 a-c	82,5	±2,0	Utbildningsmöjligheter	0,7	-0,7 – 1,6				
	A3 a-c	66,0	±1,9	Bostäder	1,3	0,7 – 1,8				
	A4 a-d	72,5	±1,8	Kommunikationer	0,7	-0,1 – 1,6				
	A5 a-c	74,3	±2,0	Kommersiellt utbud	0,4	-0,2 – 1,1				
	A6 a-d	78,2	±1,7	Fritidsmöjligheter	1,3	0,6 – 2,0				
	A7 a-c	77,9	±2,0	Trygghet	0,3	-0,4 – 0,9				

Anm.: Frågorna återfinns i enkäten, *Bilaga 2*.

Tolkning av effektmått, exempel: Effektmåttet 0,7 för faktorn *Kommunikationer* innebär att om betygsindex för det området stiger med 5 enheter (från 72,5 till 77,5) så förväntas helhetsbetyget (*NRI*) stiga med 0,7 enheter (från 77,8 till 78,5).

Figur 16. Modellbild B: *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*. Invånarnas bedömning av stadens verksamheter

	Frågor*	Betygs-index	Fel-marginal	Område ("Faktor")	Effekt-Mått**	Fel-marginal	<i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</i>	Effekt-Mått**	Fel-marginal	Bemötande och Tillgänglighet
<i>Nöjd-Medborgar-Index (NMI):</i> Invånarnas bedömning av stadens verksamheter Antal svarande = 506 Andel svar = 51 % Medelindex = 72,4 Medeleffekt = 0,6***	B1 a–d	78,5	±1,2	Barnomsorg	-0,2	-0,9 – 0,5	NMI = 69,4 (± 1,4) (Fråga B13 a-c)	 2,4	2,0– 2,9	= 70,7 (± 1,4) (Fråga B14 a-d)
	B2 a–d	77,7	±1,1	Grundskolan	0,5	-0,1 – 1,2				
	B3	57,4	±1,8	Äldreomsorgen	0,4	-0,3 – 0,8				
	B4 a–d	58,5	±1,4	Stöd för utsatta personer	0,2	-0,3 – 0,6				
	B5	86,2	±1,0	Räddningstjänsten	-0,5	-0,9 – -0,1				
	B6 a–d	68,0	±1,4	Gång- och cykelvägar	0,0	-0,5 – 0,5				
	B7 a–d	69,0	±1,7	Gator och vägar	0,5	-0,1 – 1,0				
	B8 a–b	73,0	±1,1	Idrotts- och motionsanläggningar	0,5	-0,1 – 1,1				
	B9 a,b	84,0	±1,1	Kultur	0,8	0,4 – 1,3				
	B10	62,1	±1,7	Miljöarbete	0,5	-0,1 – 0,9				
	B11 a–d	70,0	±1,3	Renhållning och sophämtning	2,0	1,4 – 2,5				
	B12 a,b	84,9	±1,9	Vatten och avlopp	0,3	-0,2 – 0,8				

*) Frågorna finns i *Bilaga 2*.**) Tolkning av effektmått, exempel: Effektmåttet 2,0 för faktorn *renhållning och sophämtning* innebär att om betygsindex för det området stiger med 5 enheter; från 70,0 till 75,0 så förväntas helhetsbetyget (*NMI*) stiga med 2,0 enheter från 69,4 till 71,4.***) Exklusive *räddningstjänsten*

Figur 17. Modellbild C: *Nöjd-Inflytande-Index (NII)*. Invånarnas bedömning av inflytandet

<i>Nöjd-Inflytande-Index (NII)</i> Invånarnas bedömning av inflytandet	Frågor*	Betygsindex	Felmarginal	Område ("Faktor")	Effektmått**	Felmarginal	<i>Nöjd-Inflytande-Index (NII)</i>
Antal svarande = 506 Andel svar = 51 % Medelindex = 59,9 Medeleffekt = 1,2	C1 a–b	68,5	±2,4	Kontakt	0,4	-0,1 – 0,9	NII = 52,3 (± 2,1) (Fråga C5 a-c)
	C2 a–d	65,2	±2,2	Information	0,9	0,4 – 1,5	
	C3 a–d	52,7	±2,0	Påverkan	1,6	0,8 – 2,3	
	C4 a–e	53,3	±2,2	Förtroende	1,8	1,1 – 2,6	

*) Frågorna finns i *Bilaga 2*.

**) Tolkning av effektmått, exempel: Effektmåttet 0,9 för faktorn *Information* innebär att om betygsindex för det området stiger med 5 enheter så förväntas helhetsbetyget (*NII*) stiga med 0,9 enheter (från 52,3 till 53,2).

Bilaga 2: Enkäten

2332114916



Medborgarundersökning
Mariehamn 2019

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.

1 ARBETSMÖJLIGHETER

Hur ser du på...

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

2 UTBILDNINGSMÖJLIGHETER

Hur ser du på...

	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	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.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

3 BOSTÄDER I MARIEHAMN

Hur ser du på...

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

4 KOMMUNIKATIONER

Hur ser du på...

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

2072114917

5 KOMMERSEIELLT UTBUD**Hur ser du på...**

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

6 FRITIDSMÖJLIGHETER**Hur ser du på...**

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

7 TRYGGHET**Hur ser du på...**

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

8 HELHETSBEDÖMNING AV MARIEHAMN SOM EN PLATS ATT BO OCH LEVA PÅ**Hur ser du på...**

	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Ingen åsikt	
... Hur nöjd är du med Mariehamn som en plats att bo och leva på?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

	Inte alls										I allra högsta grad		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Ingen åsikt	
... Hur väl uppfyller Mariehamn dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

	Långt ifrån										Nära		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

9 REKOMMENDATION

Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din stad?

Nej, absolut inte										Ja, absolut		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Ingen åsikt	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

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.

10 BARNOMSORGEN

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

11. 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.

12 GRUNDSKOLAN

Vad tror eller tycker du om grundskolan i din stad?	Inte alls bra								I allra högsta grad bra		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13. 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.

14 ÄLDREOMSORGEN

Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din stad?	Inte alls bra								I allra högsta grad bra		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15. 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.

16 STÖD FÖR UTSATTA PERSONER (övrig social service)

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

17. 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

18 RÄDDNINGSTJÄNSTEN

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

19 GÅNG- OCH CYKELVÄGAR I MARIEHAMN

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

20 GATOR- OCH VÄGAR I MARIEHAMN

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

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

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

22 KULTUR

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

2153114917

23 MILJÖARBETE

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	
... stadens insatser för att invånarna ska kunna leva miljövänligt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

24 RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING

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	
... 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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

25 VATTEN OCH AVLOPP

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	
... vattenförsörjningen i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
... avloppssystemet i staden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

26 HELHETSBEDÖMNING AV MARIEHAMNS STADS VERKSAMHETER

Hur nöjd är du med hur Mariehamns stad sköter sina olika verksamheter?	Inte alls nöjd								I allra högsta grad nöjd			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt	
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Hur väl uppfyller stadens verksamheter dina förväntningar?	Inte alls								I allra högsta grad			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt	
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
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?	Långt ifrån								Nära			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ingen åsikt	
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

27 BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET

Hur nöjd är du med ...	Inte alls bra								I allra högsta grad bra			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

28. 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

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.

29 KONTAKT

Hur nöjd är du med...

... möjligheter att komma i kontakt med stadens politiker (i tjänsten)?

Inte alls
nöjd

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

I allra högsta
grad nöjd

Ingen åsikt

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

30. 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**31 INFORMATION**

Hur nöjd är du med...

... tillgången till information om stadens och dess verksamheter?

Inte alls
nöjd

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

I allra högsta
grad nöjd

Ingen åsikt

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

... tydligheten i stadens information?

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

... i hur god tid staden informerar om viktiga frågor?

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

... kommunens webbplats?

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐**32 PÅVERKAN**

Hur nöjd är du med...

... hur stadens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?

Inte alls
nöjd

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

I allra högsta
grad nöjd

Ingen åsikt

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

... 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?

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐**33 FÖRTROENDE**

Vad tror eller tycker du om ...

Inte alls
bra

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

I allra högsta
grad bra

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?

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

1985114919

34 HELHETSBEDÖMNING AV INVÅNARNAS MÖJLIGHETER TILL INFLYTANDE PÅ BESLUT INOM STADEN

Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över stadens beslut och verksamheter?	Inte alls nöjd	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	I allra högsta grad nöjd	Ingen åsikt
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hur väl uppfyller din stad dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	Inte alls	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	I allra högsta grad	Ingen åsikt
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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?	Långt ifrån	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mycket nära	Ingen åsikt
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

35 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

36. Är du kvinna eller man? ☐ Kvinna ☐ Man
37. 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
38. 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

6799114917

38. Hur har enligt din mening din livssituation förändrats under de senaste fyra åren (2016-2019)?

- ☐ Förbättrats
- ☐ Försämrats
- ☐ Förblivit ungefär densamma

39. 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



ÅLANDS STATISTIK- OCH
UTREDNINGSBYRÅ

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