



Hyresgästundersökning 2023

Antal svarande:

944 st

52 %

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Information om undersökningen	5
Övergripande resultat	7
NKI - Nöjd Kund Index och index	8
Min hyresvärd - allmänna frågor	12
Resultat per frågeområde	15
Min lägenhet	16
Gemensamma utrymmen	19
Vår gemensamma tvättstuga	24
Säkerhet och trygghet	28
Felanmälan	31
Reparatörer och hantverkare*	36
Personal i BoButiken*	40
Information*	44
Digitalisering	47
Hyresgästerbudande	50
Hållbarhet och miljö	52
Fördjupad analys	54
Topp 10 - Högsta och lägsta resultat	55
Styrkor och förbättringsområden	56
Lojalitetsmatris	57
Bilaga	64



SAMMANFATTNING



Sammanfattning

Om undersökningen

Vallonbygdens hyresgästundersökningen genomfördes under februari-april 2023. Svar samlades in genom både en webbenkät och telefonintervjuer. Totalt besvarade 944 personer enkäten vilket ger en svarsandel på **56 procent** (42 procent 2020).

Syftet med undersökningen är att få en nulägesbeskrivning av vad hyresgästerna tycker fungerar bra och vad som behöver utvecklas samt jämföra resultaten över tid.

Övergripande resultat

Vallonbygden uppnår i årets mätning ett NKI (Nöjd Kund Index) på 73.

Det är ett relativt bra resultat och i stort sätt oförändrat i jämförelse med mätningen 2020 då det låg på 72.

Med undantag för Gemensam Tvättstuga har alla delområden som helhet ett starkt samband med hur nöjda man är med Vallonbygden som hyresvärd.

De områden som hyresgästerna är mest nöjda med är:

Reparatörer och hantverkare, **Personal i Bobutiken** samt **Felanmälan**.

Hyresgästerna är i något mindre utsträckning nöjda med områdena

Min lägenhet, **Min hyresvärd** samt **Gemensamma utrymmen**.

För Min lägenhet är det främst frågan om *bostadens temperatur* som ligger lågt där en av tre hyresgäster gett lågt betyg (1-4). För Min hyresvärd är det frågan "*Min hyresvärd är lyhörd och visar intresse för mig som hyresgäst*" som har något lägre betyg än övriga frågor.

För Gemensamma utrymmen är det flera frågor som har lägre resultat, främst *lekplatserna vid fastigheten* och *tillgången på bänkar, bord och andra trivselytor utomhus*.

Områden och stadsdelar

Det finns inga större övergripande resultatskillnader mellan de tre områdena men **Område 1** är i jämförelse med övriga i något högre grad nöjda med Reparatörer och hantverkare samt Personal i Bobutiken. Vidare är **Område 2** i högre grad nöjda med den gemensamma tvättstugan i jämförelse med övriga två områden.

På stadsdelsnivå finns det stora skillnader, **Östra Hårstorp (84)**, **Fäskogen (81)** och **Högby (78)** är de stadsdelar som har högst resultat medan **Profilen (64)** och **Östermalm (69)** är de två som har lägst.

Högst och lägst resultat totalt i undersökningen*

Högst resultat har frågorna:

- ... *bemötandet från reparatörer/hantverkarna* (8,6)
- ... *bemötandet från personalen i Bobutiken* (8,4)
- ... *den service reparatörer/hantverkarna ger* (8,4)
- ... *den service personalen i Bobutiken ger* (8,3)
- ... *att det var enkelt att anmäla felet* (8,1)

Lägst resultat har frågorna:

- ... *lekplatsen/lekplatserna vid fastigheten* (5,5)
- ... *tillgången på bänkar, bord och andra trivselytor utomhus* (5,7)
- ... *städningen av tvättstugan* (5,7)
- ... *bostadens temperatur* (5,8)
- ... *säkerheten mot inbrott i förråd och andra förvaringsutrymmen* (6,1)

*Exkluderat är frågorna som berör hur viktigt olika saker är t.ex. tillgång på laddstolpar



INFORMATION OM UNDERSÖKNINGEN



Information om undersökningen

Syfte

Webropol har under februari-april 2023 genomfört en kundundersökning bland hyresgäster på uppdrag av Vallonbygden. Syftet med kundundersökningen är att få en nulägesbeskrivning av vad hyresgästerna tycker fungerar bra och vad som behöver förändras, samt få jämförelser mot tidigare mätning som genomfördes 2020.

Datainsamling

Inledningsvis skickades ett informationsbrev om undersökningen ut till Vallonbygdens hyresgäster (en person per hushåll). Sedan skickades enkäten ut via e-post med totalt fyra påminnelser. I de fall e-post har saknats har telefonintervjuer genomförts samt har telefonintervjuer genomförts som ett komplement till de som inte besvarat webbenkäten. Webbenkäten skickades ut den 27 februari och datainsamlingen avslutades den 7 april. Telefonintervjuer pågick mellan 6 mars till 7 april.

Vid en bortfallsanalys konstaterades att av 1 798 hyresgäster som var tilltänkta i målgruppen föll 126 personer bort på grund av språksvårigheter, saknade kontaktuppgifter eller att de var utflyttade. Totalt var det 944 hyresgäster som besvarade undersökningen vilket ger en svarsandel på 56 procent (42 procent 2020).

Enkäten

Enkäten kunde besvaras på svenska. Enkäten som användes är densamma som 2020 med små justeringar. I de fall frågan omformulerats markeras det med * och om frågan är helt ny markeras det med ** i rapporten.

Rapportering

En rapport har tagits fram för hela Vallonbygden för 2023 med jämförelser mot mätningen 2020. I rapporten ingår jämförelser mellan områden och stadsdelar för 2023.



ÖVERGRIPANDE RESULTAT



NKI - Nöjd Kund Index och index

Index

NKI
73

Min lägenhet
58

Gemensamma utrymmen
63

Gemensam tvättstuga
66

Säkerhet och trygghet
68

Felanmälan
76

Reparatörer och hantverkare*
79

Personal BoButiken*
77

Information*
71

Min hyresvärd - Allmänna frågor
63

NKI är uppbyggt av följande frågor:

- Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd
- Jag är som helhet nöjd med mitt boende
- Jag är som helhet nöjd med mitt närområde

Gränserna för färgsättningen är:

Röd:	0-64	Lågt
Gul:	65-74	Medel
Grön:	75-100	Högt

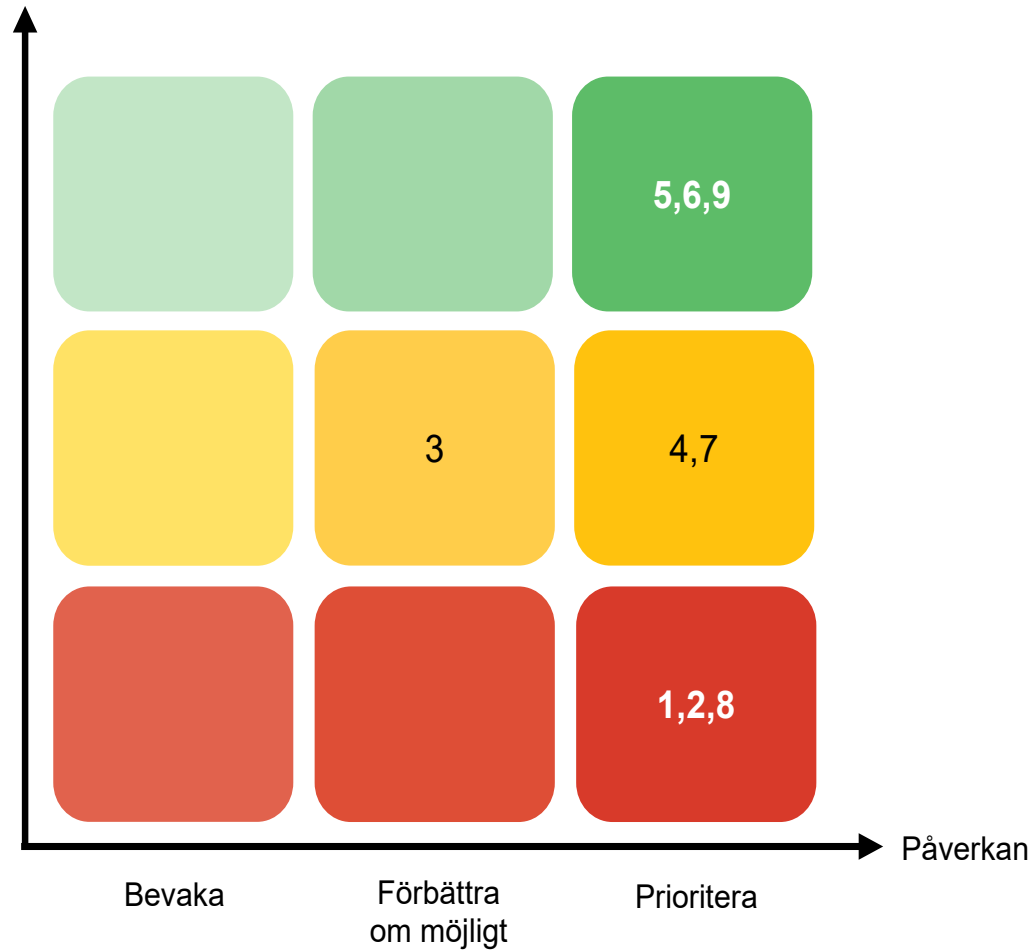
Skalan för NKI och index är 0-100.

* = Indexet är omgjort



NKI och index - Vad kan påverka nöjdheten?

Resultat

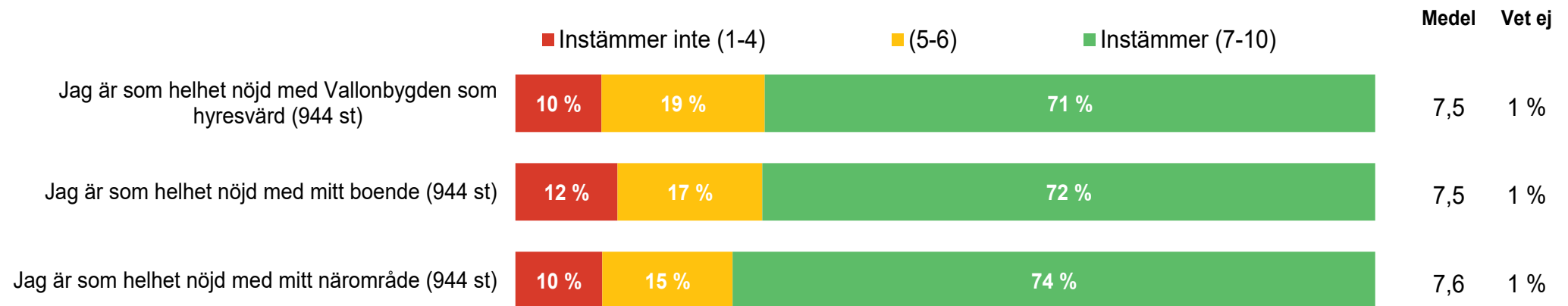


- 1. Min lägenhet
- 2. Gemensamma utrymmen
- 3. Gemensam tvättstuga
- 4. Säkerhet och trygghet
- 5. Felanmälan
- 6. Reparatörer och hantverkare*
- 7. Information*
- 8. Min hyresvärd - Allmänna frågor
- 9. Personal BoButiken*

Grafen visar sambandet med frågan "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd". För hjälp att tolka grafen, se bilaga.

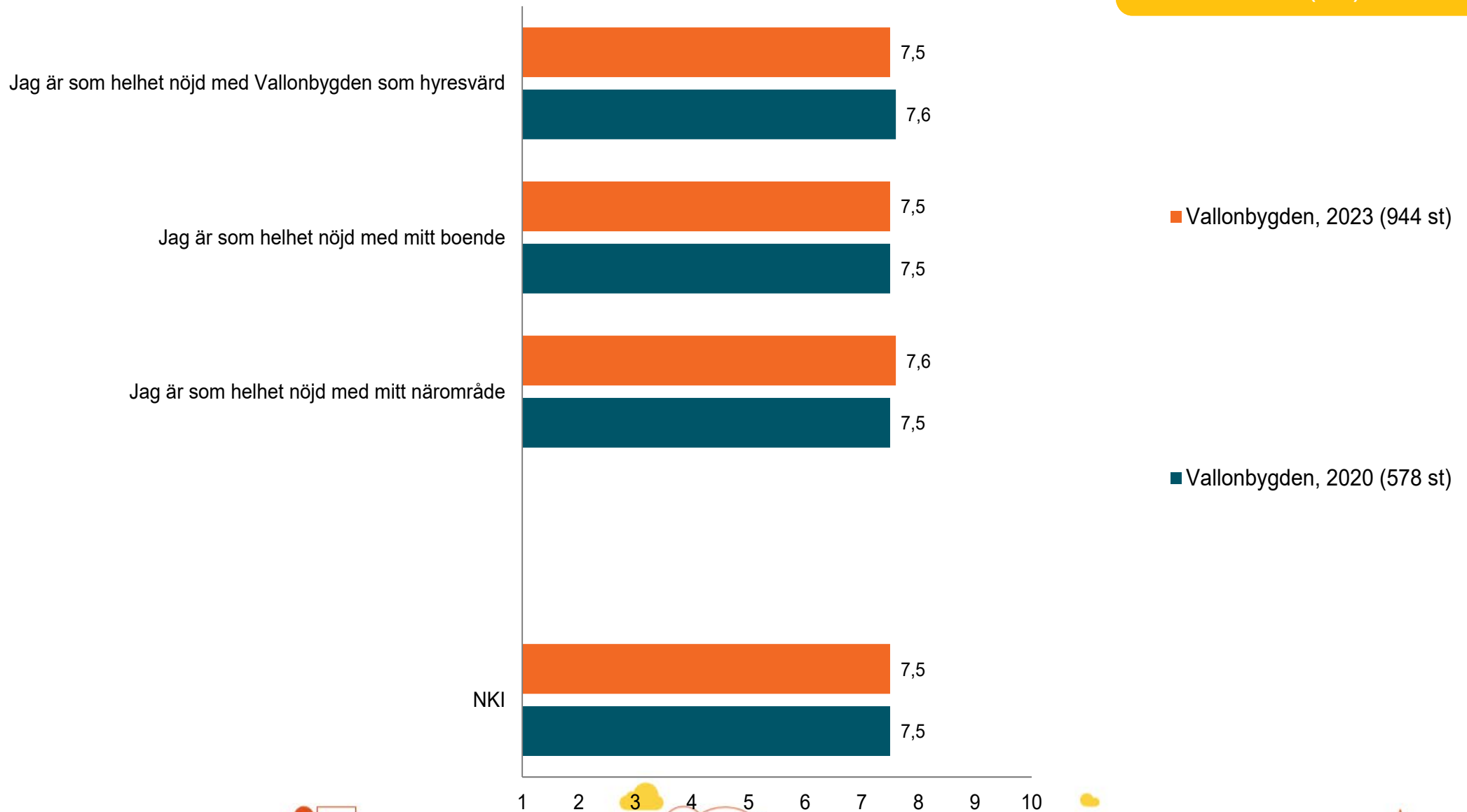


NKI - Nöjd Kund Index

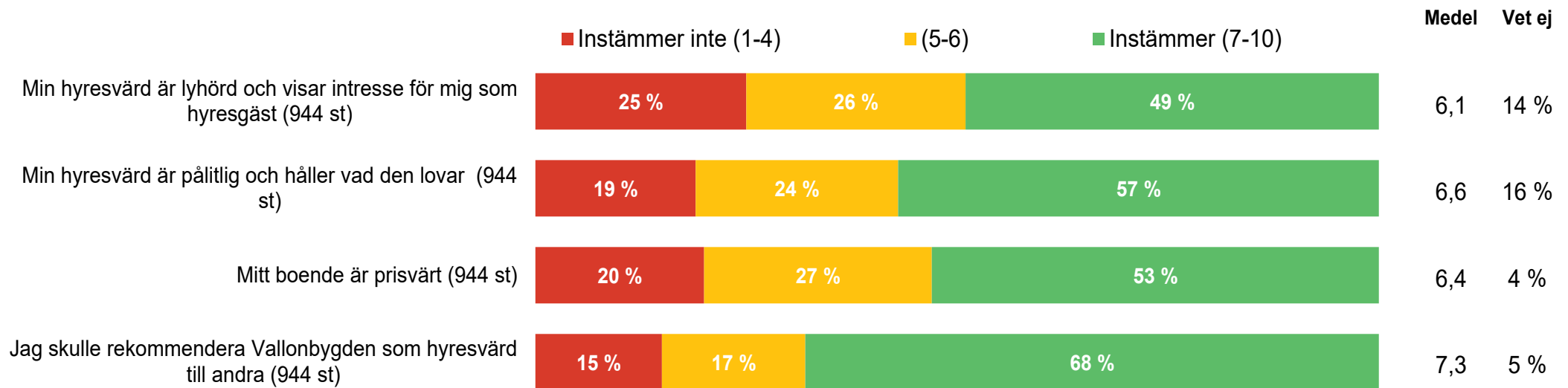


NKI - Nöjd Kund Index - Jämförelse över tid

NKI
73 (72)

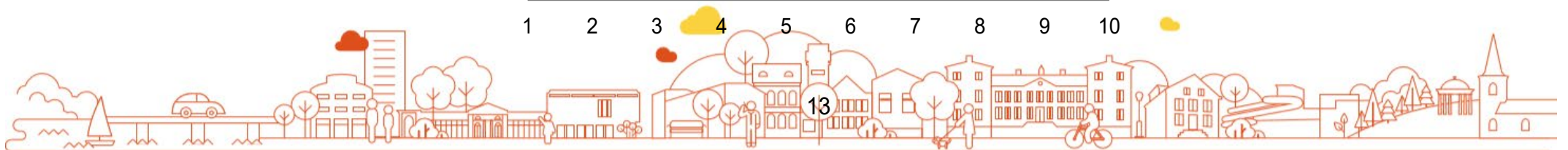
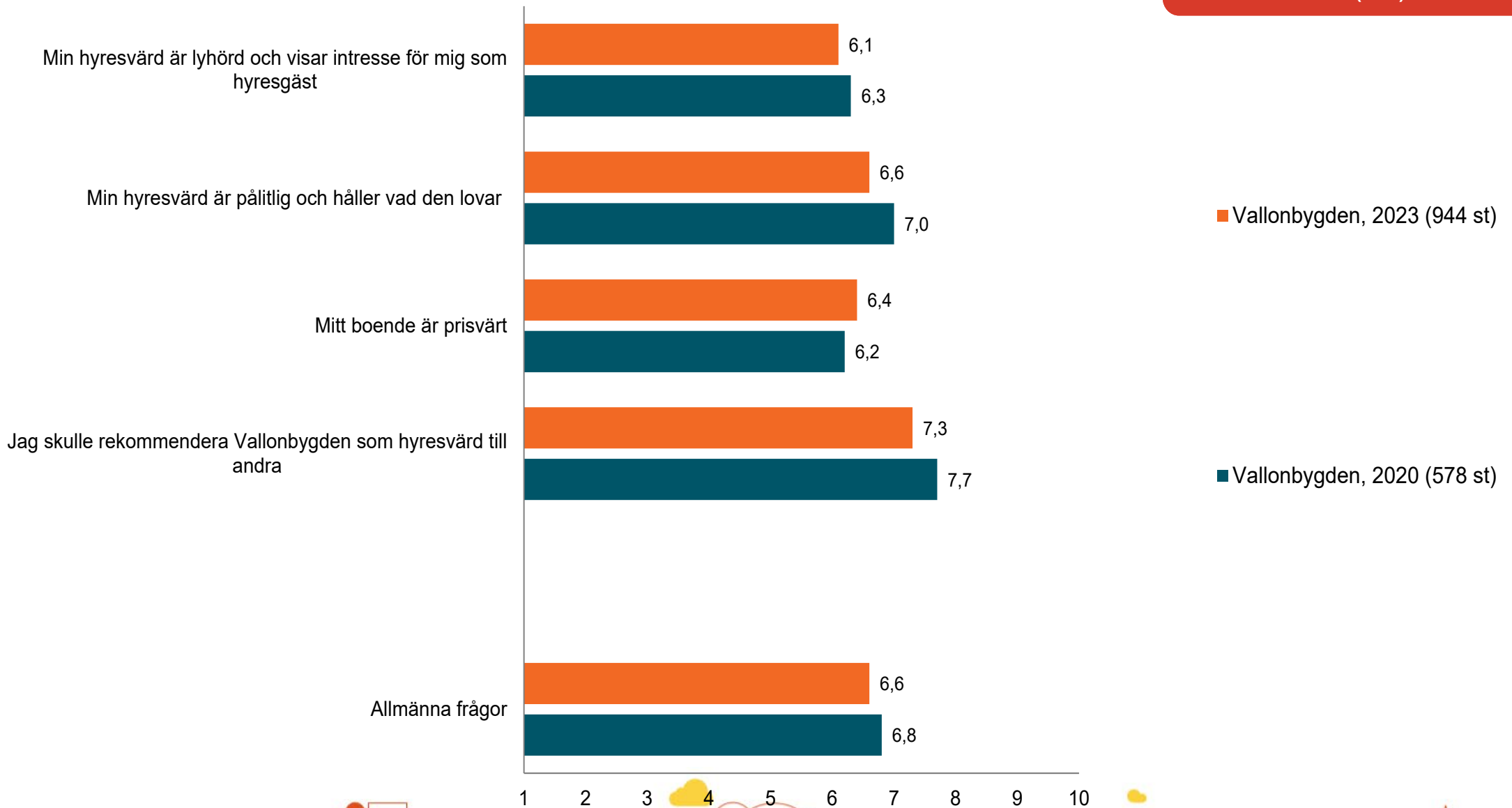


Min hyresvärd - allmänna frågor



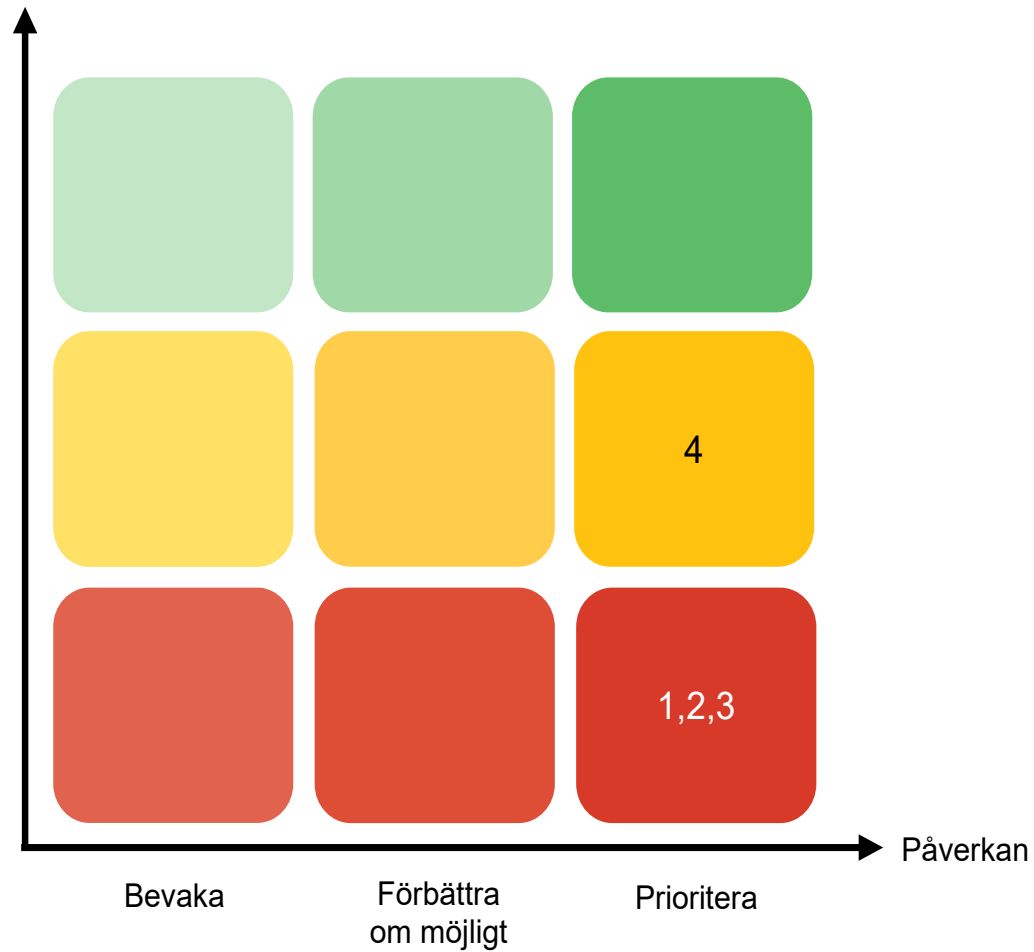
Min hyresvärd - allmänna frågor - Jämförelse över tid

Min hyresvärd
63 (65)



Min hyresvärd - Vad kan påverka nöjdheten?

Resultat



1. Min hyresvärd är lyhörd och visar intresse för mig som hyresgäst
2. Min hyresvärd är pålitlig och håller vad den lovar
3. Mitt boende är prisvärt
4. Jag skulle rekommendera Vallonbygden som hyresvärd till andra

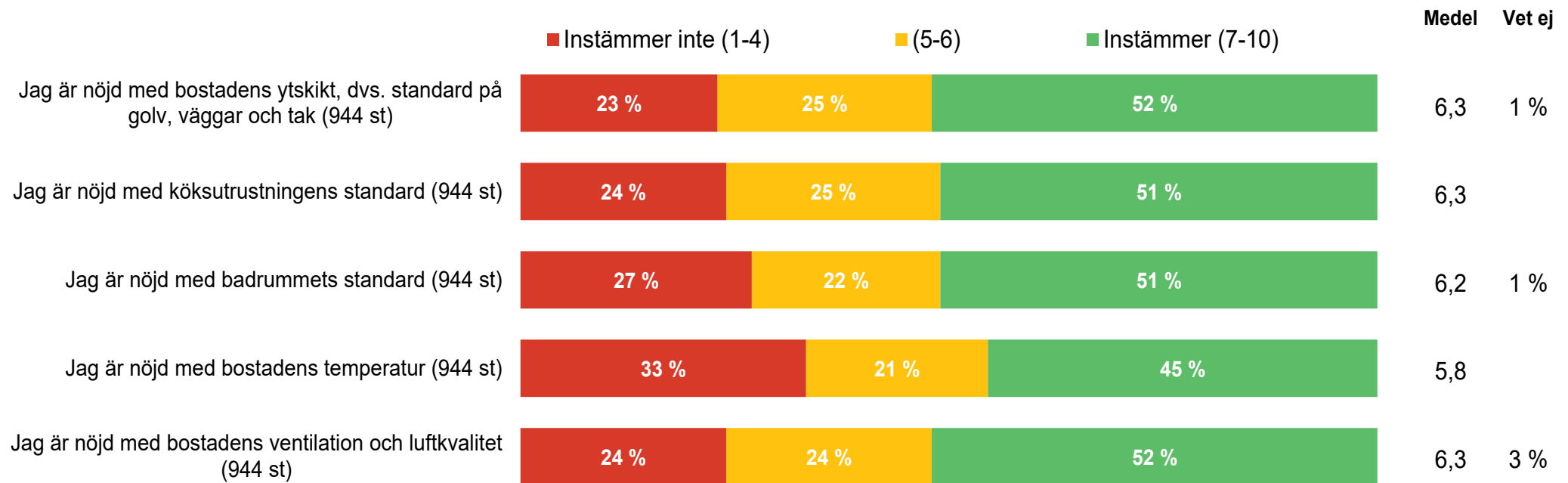
Grafen visar sambandet med frågan "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd". För hjälp att tolka grafen, se bilaga.



RESULTAT PER FRÅGEOMRÅDE

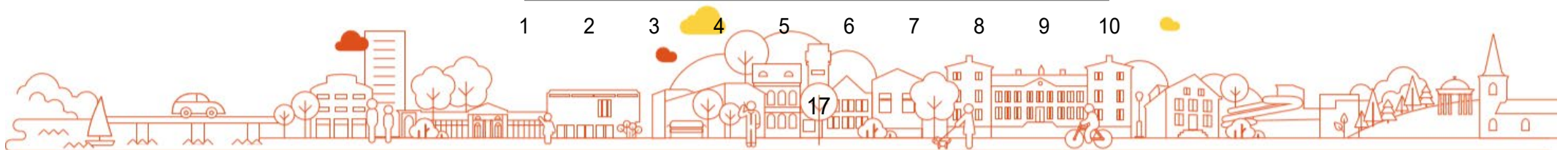
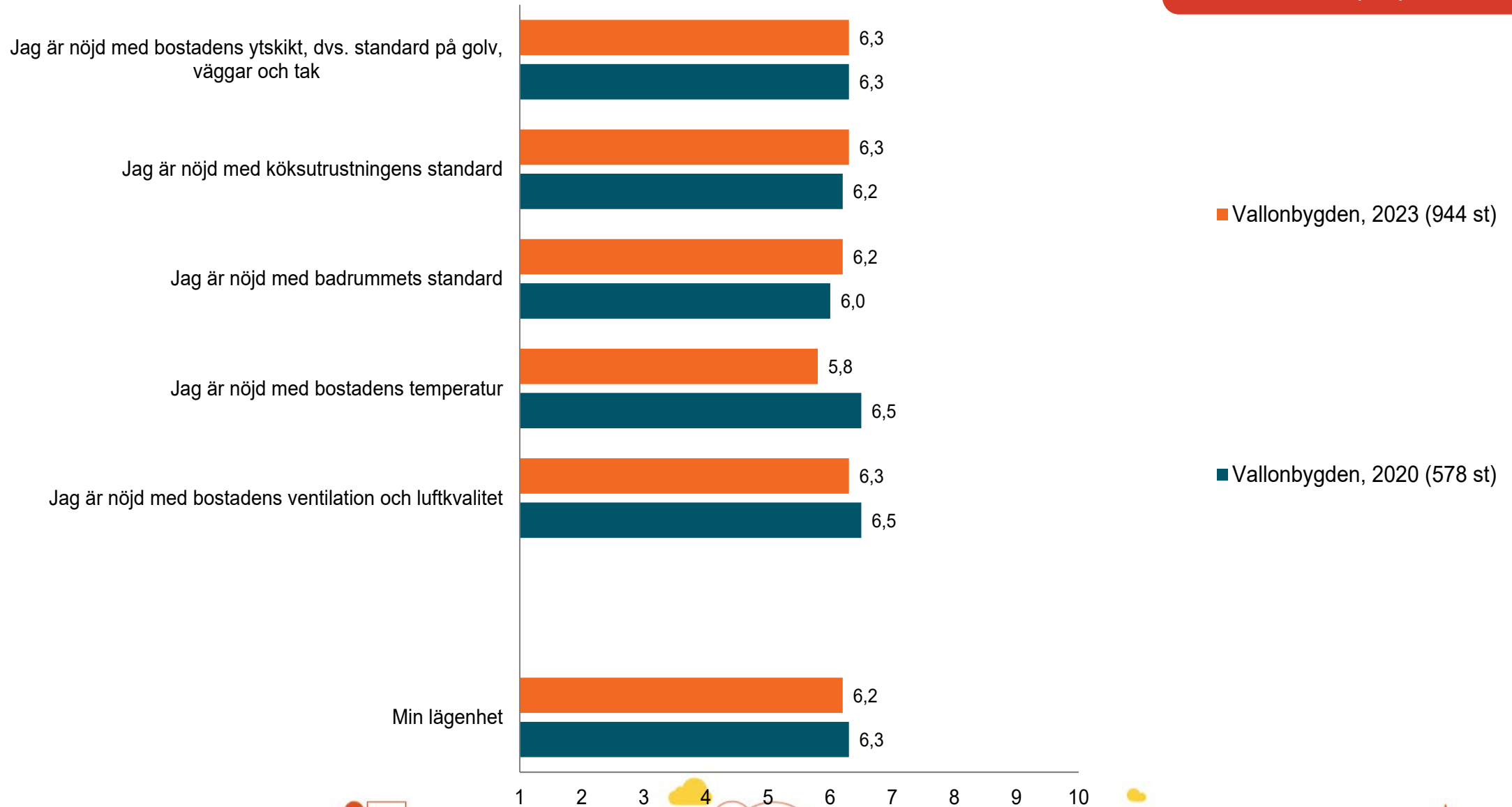


Min lägenhet



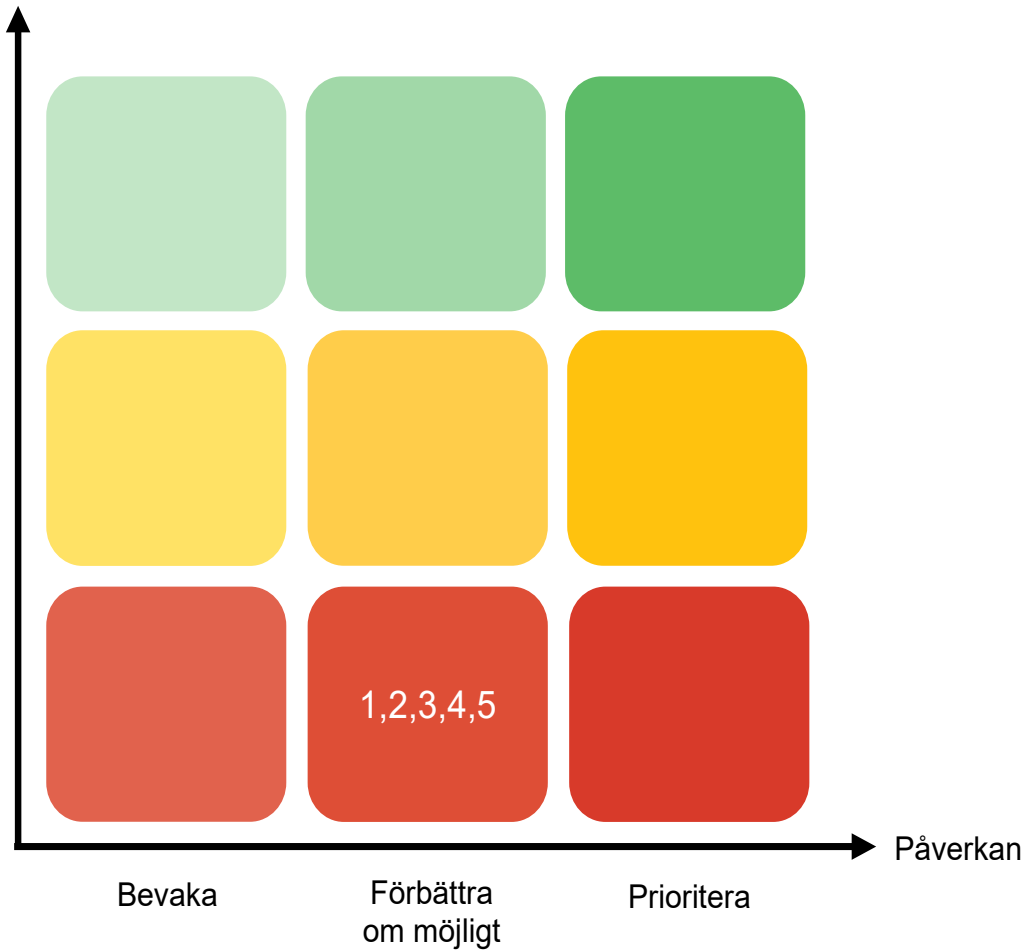
Min lägenhet - Jämförelse över tid

Min lägenhet
58 (59)



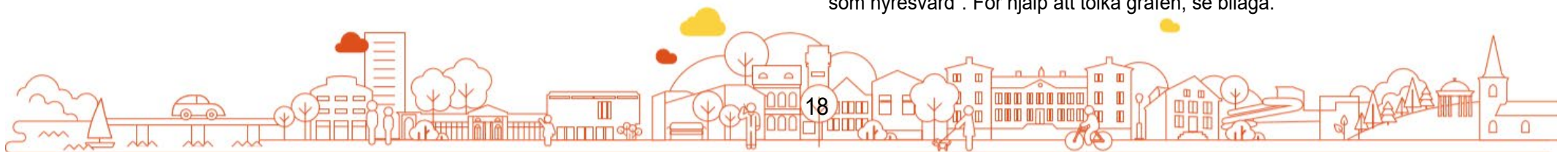
Min lägenhet - Vad kan påverka nöjdheten?

Resultat

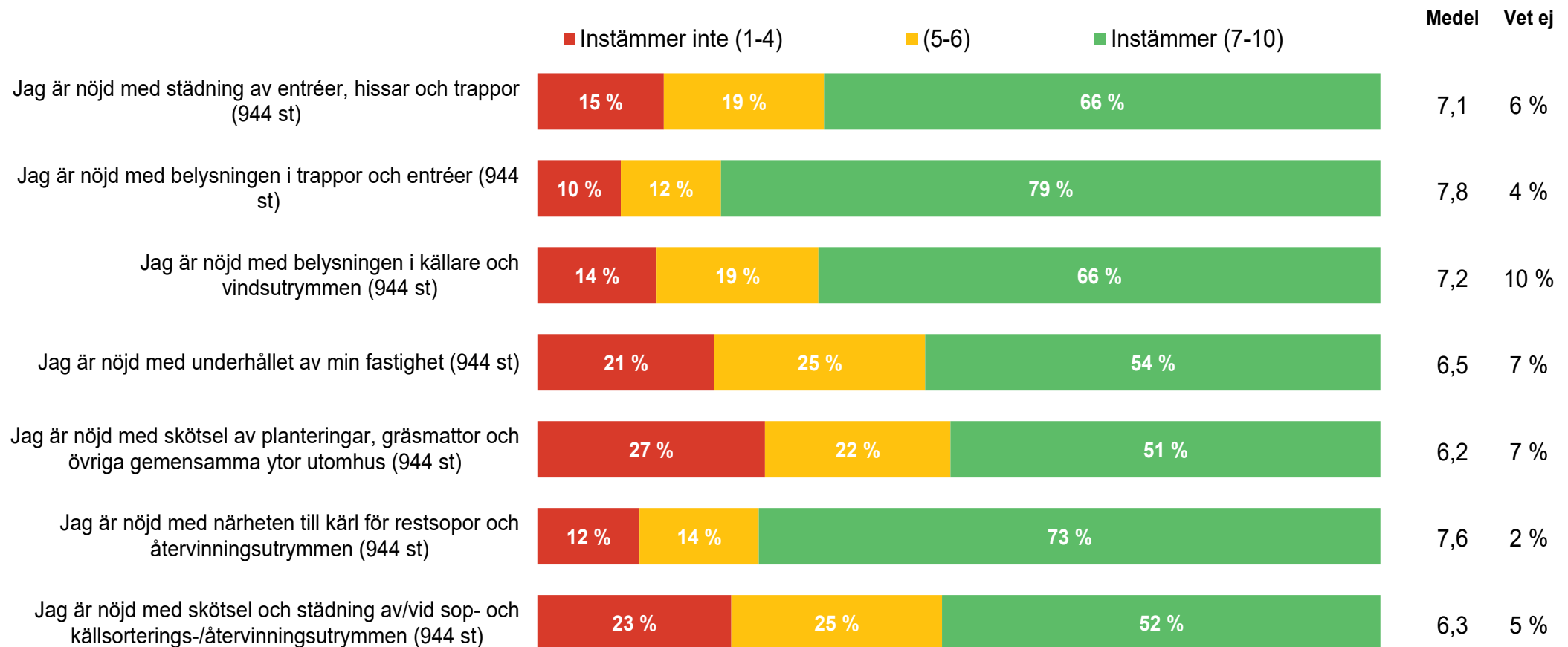


1. Jag är nöjd med bostadens ytskikt, dvs. standard på golv, väggar och tak
2. Jag är nöjd med köksutrustningens standard
3. Jag är nöjd med badrummets standard
4. Jag är nöjd med bostadens temperatur
5. Jag är nöjd med bostadens ventilation och luftkvalitet

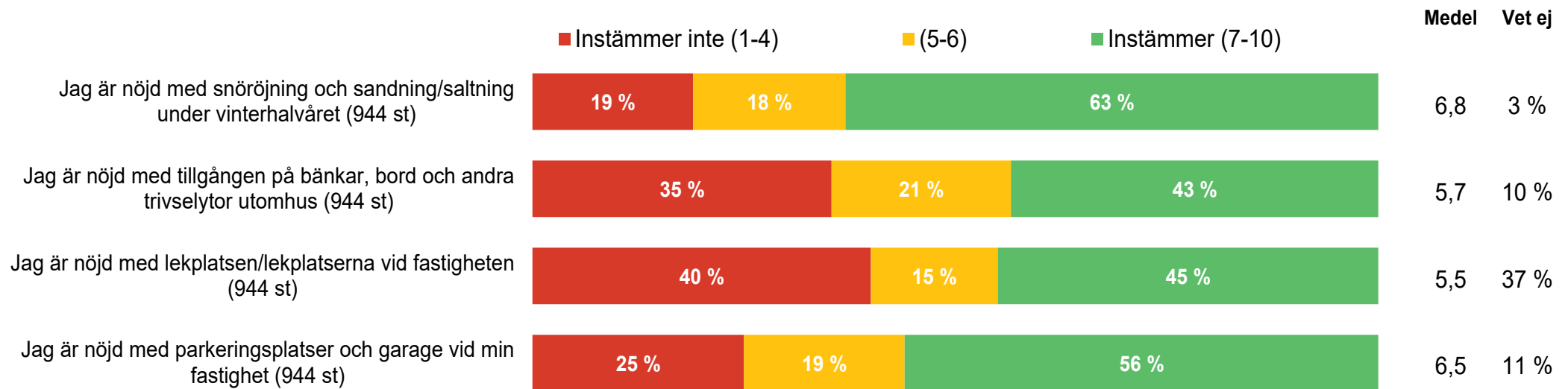
Grafen visar sambandet med frågan "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd". För hjälp att tolka grafen, se bilaga.



Gemensamma utrymmen

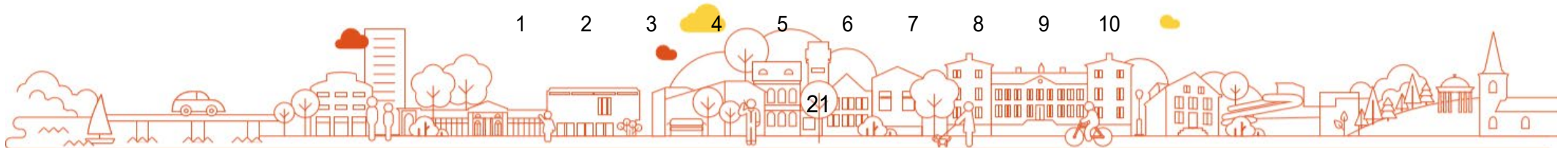
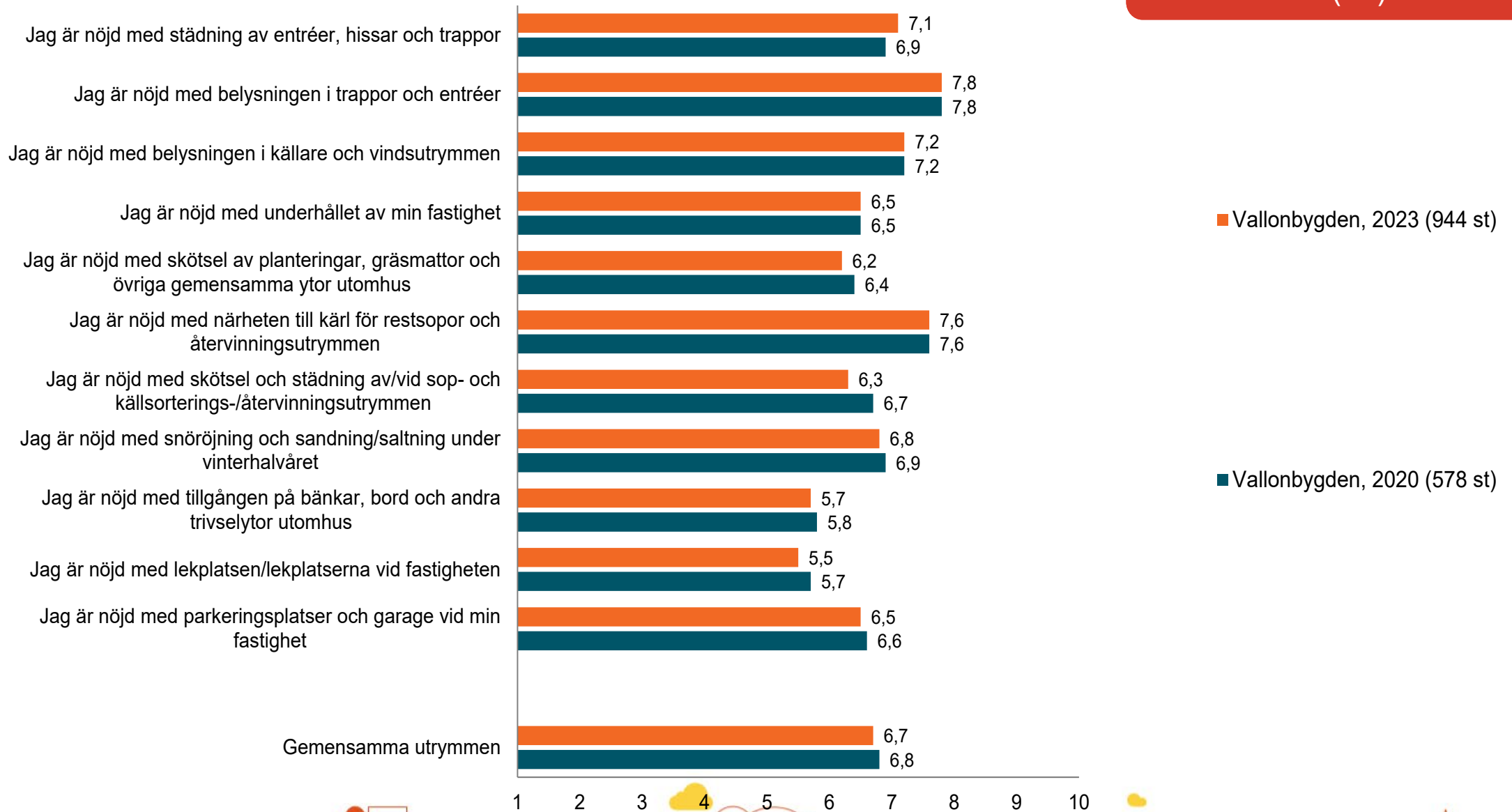


Gemensamma utrymmen



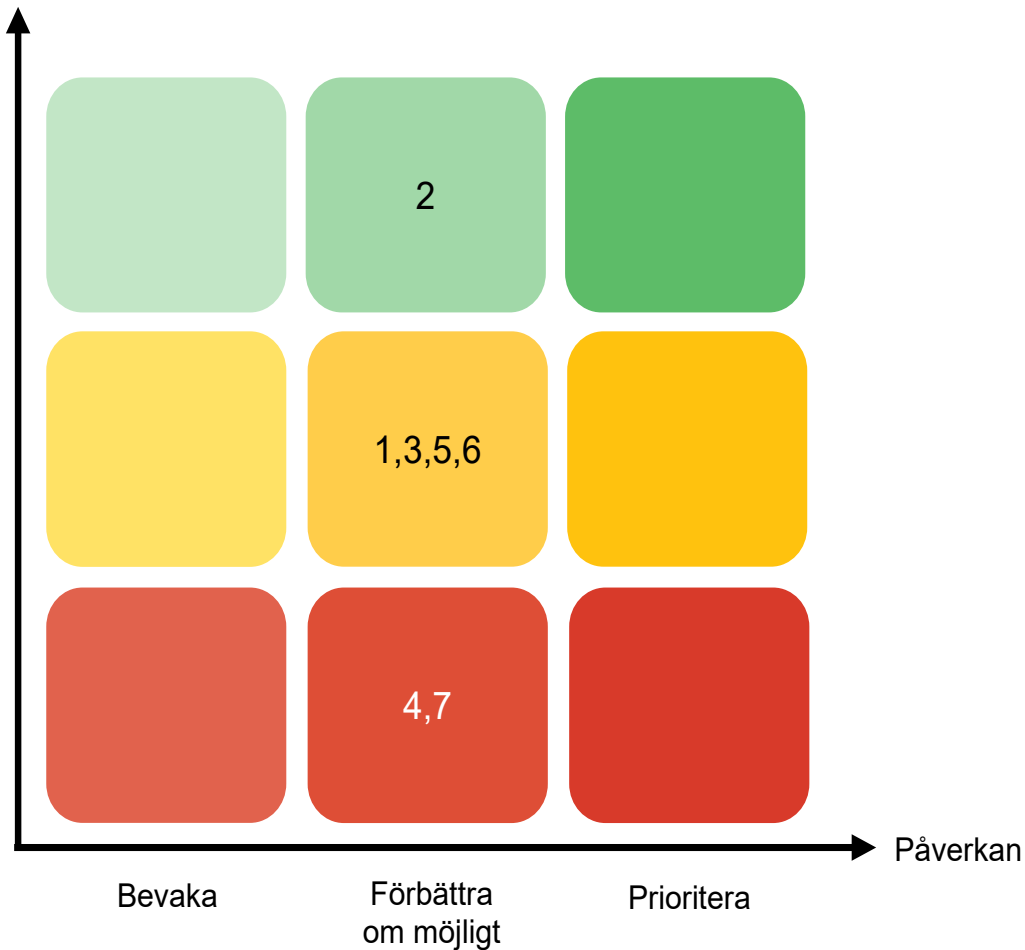
Gemensamma utrymmen - Jämförelse över tid

Gemensamma utrymmen
63 (64)



Gemensamma utrymmen - Vad kan påverka nöjdheten?

Resultat



1. Jag är nöjd med städning av entréer, hissar och trappor

2. Jag är nöjd med belysningen i trappor och entréer

3. Jag är nöjd med belysningen i källare och vindsutrymmen

4. Jag är nöjd med skötsel av planteringar, gräsmattor och övriga gemensamma ytor utomhus

5. Jag är nöjd med närheten till kärl för restsopor och återvinningsutrymmen

6. Jag är nöjd med snöröjning och sandning/saltning under vinterhalvåret

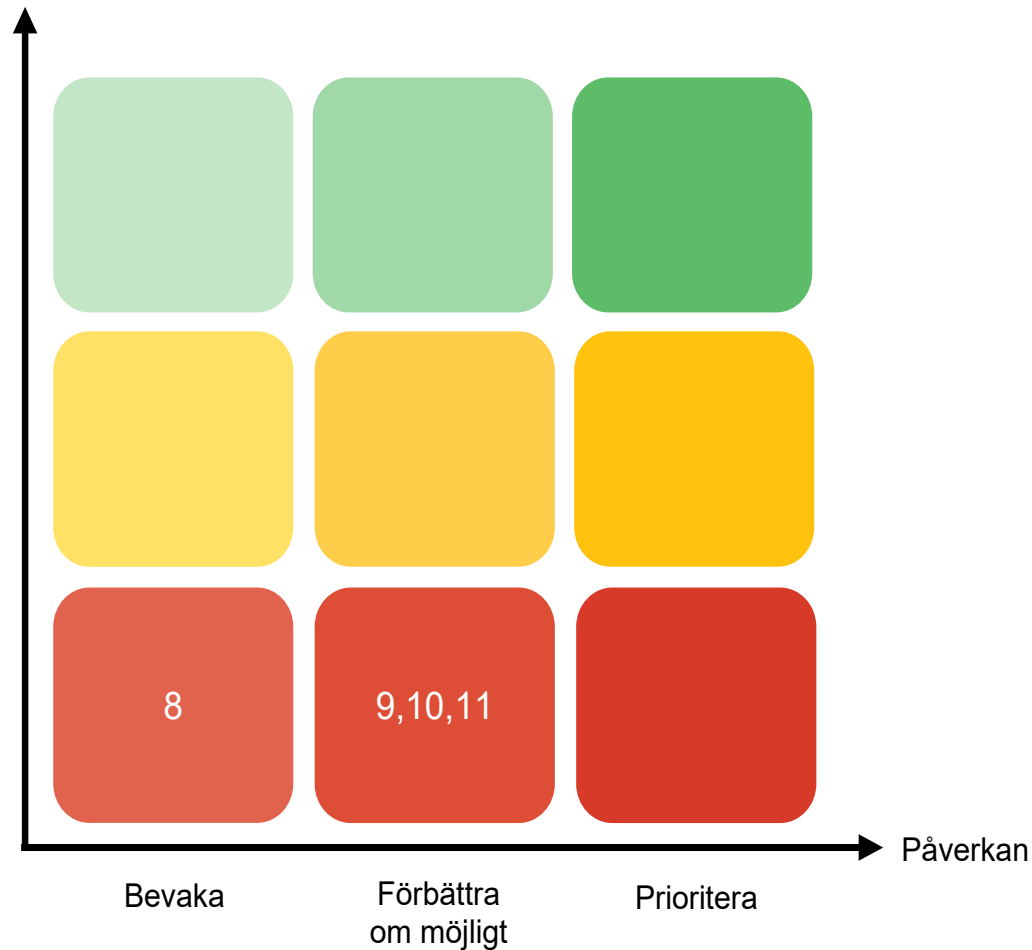
7. Jag är nöjd med tillgången på bänkar, bord och andra trivselytor utomhus

Grafen visar sambandet med frågan "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd". För hjälp att tolka grafen, se bilaga.



Gemensamma utrymmen - Vad kan påverka nöjdheten?

Resultat



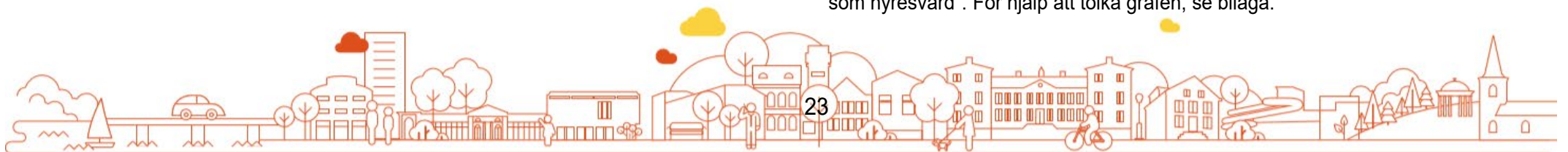
8. Jag är nöjd med lekplatsen/lekplatserna vid fastigheten

9. Jag är nöjd med parkeringsplatser och garage vid min fastighet

10. Jag är nöjd med underhållet av min fastighet

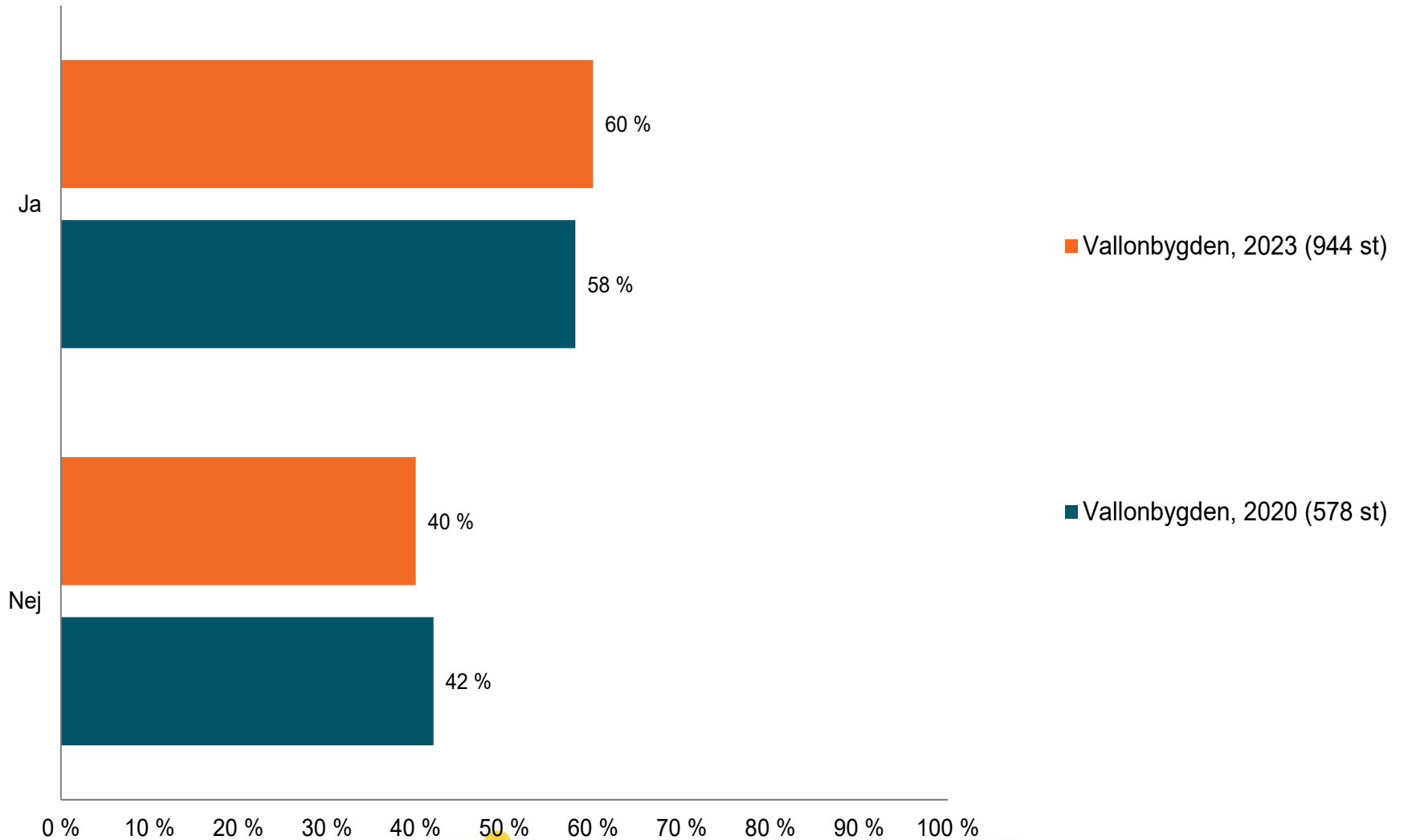
11. Jag är nöjd med skötsel och städning av/vid sop- och källsorterings-/återvinningsutrymmen

Grafen visar sambandet med frågan "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd". För hjälp att tolka grafen, se bilaga.

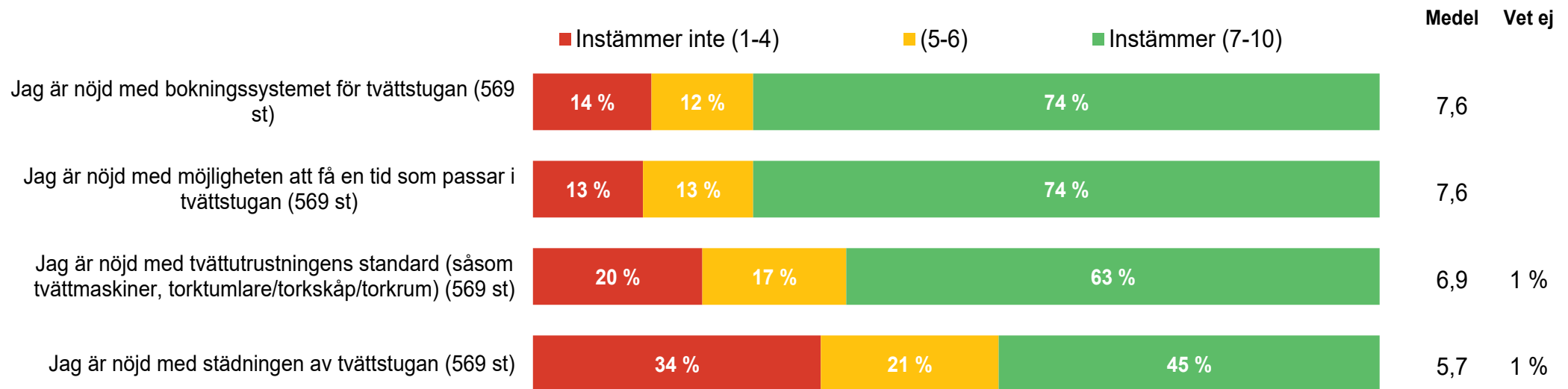


Vår gemensamma tvättstuga

Använder du en gemensam tvättstuga?

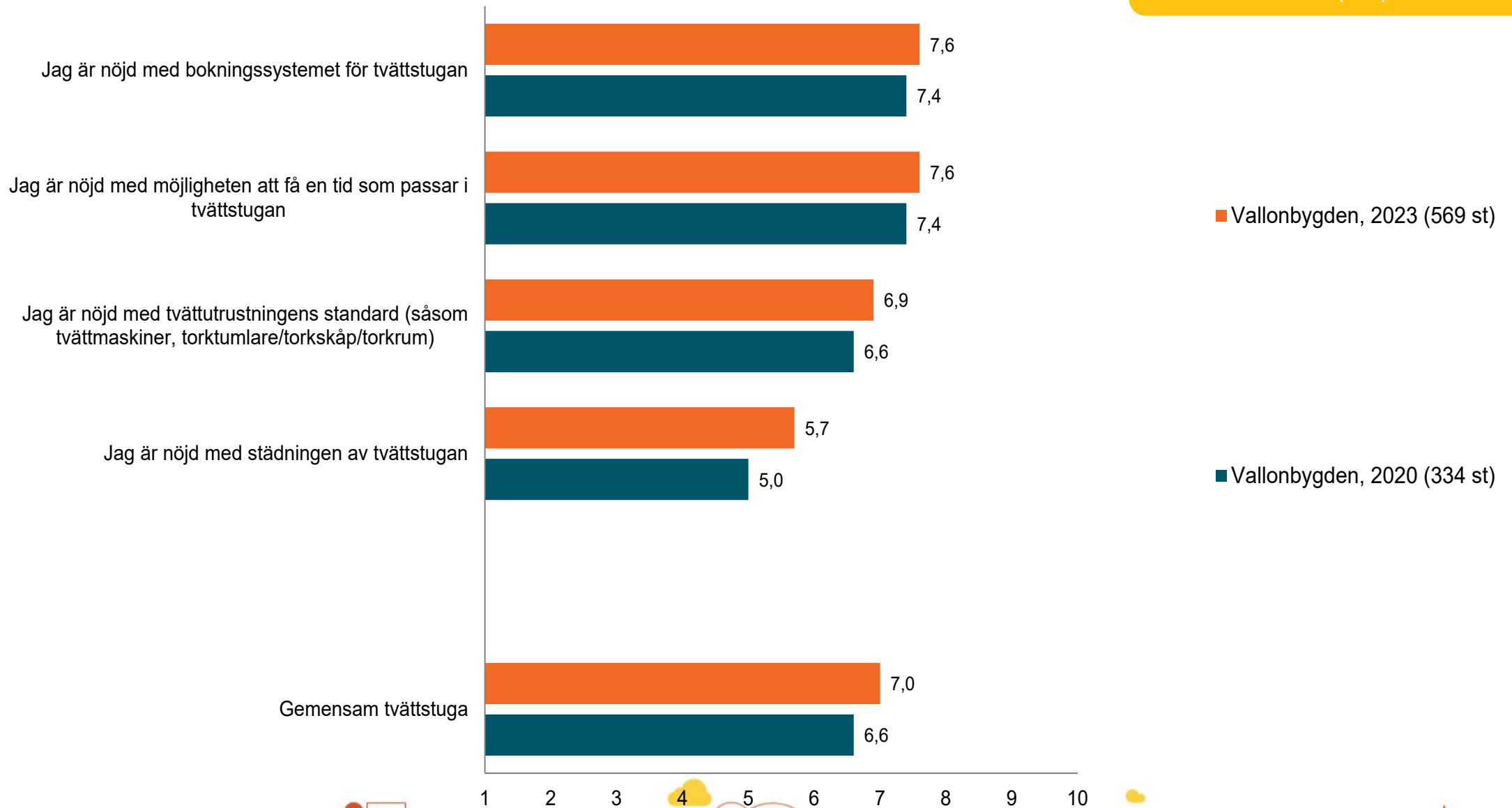


Vår gemensamma tvättstuga



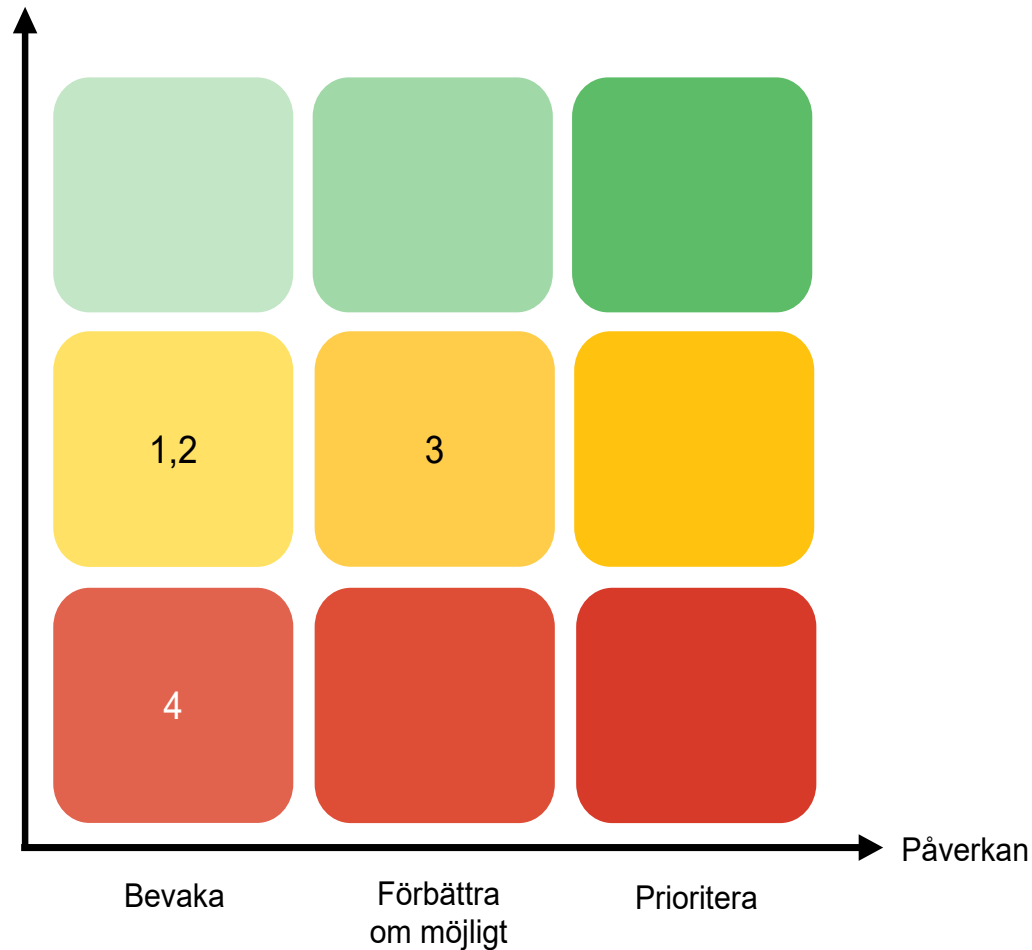
Vår gemensamma tvättstuga - Jämförelse över tid

Gemensam tvättstuga
66 (62)



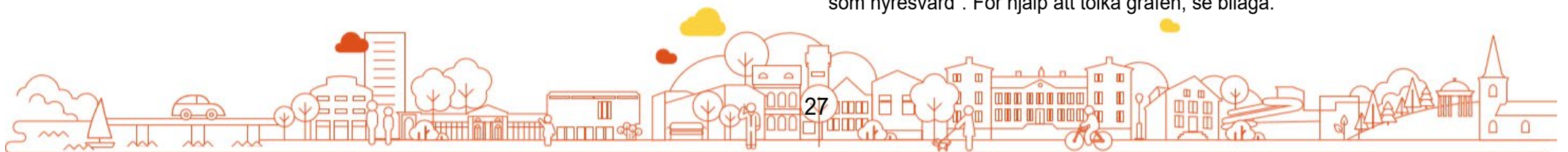
Vår gemensamma tvättstuga - Vad kan påverka nöjdheten?

Resultat

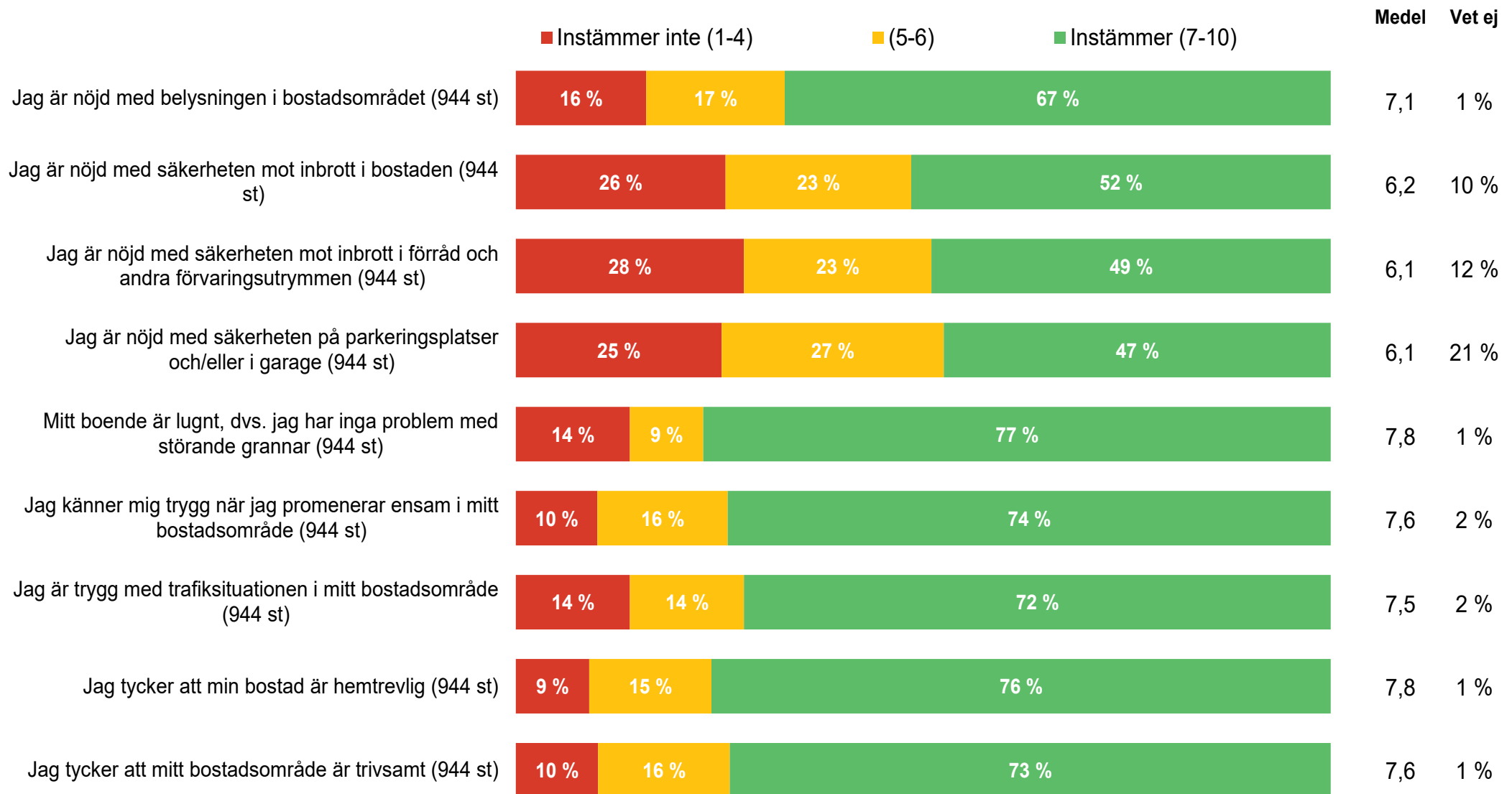


1. Jag är nöjd med bokningssystemet för tvättstugan
2. Jag är nöjd med möjligheten att få en tid som passar i tvättstugan
3. Jag är nöjd med tvättutrustningens standard (såsom tvättmaskiner, torktumlare/torkskåp/torkrum)
4. Jag är nöjd med städningen av tvättstugan

Grafen visar sambandet med frågan "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd". För hjälp att tolka grafen, se bilaga.

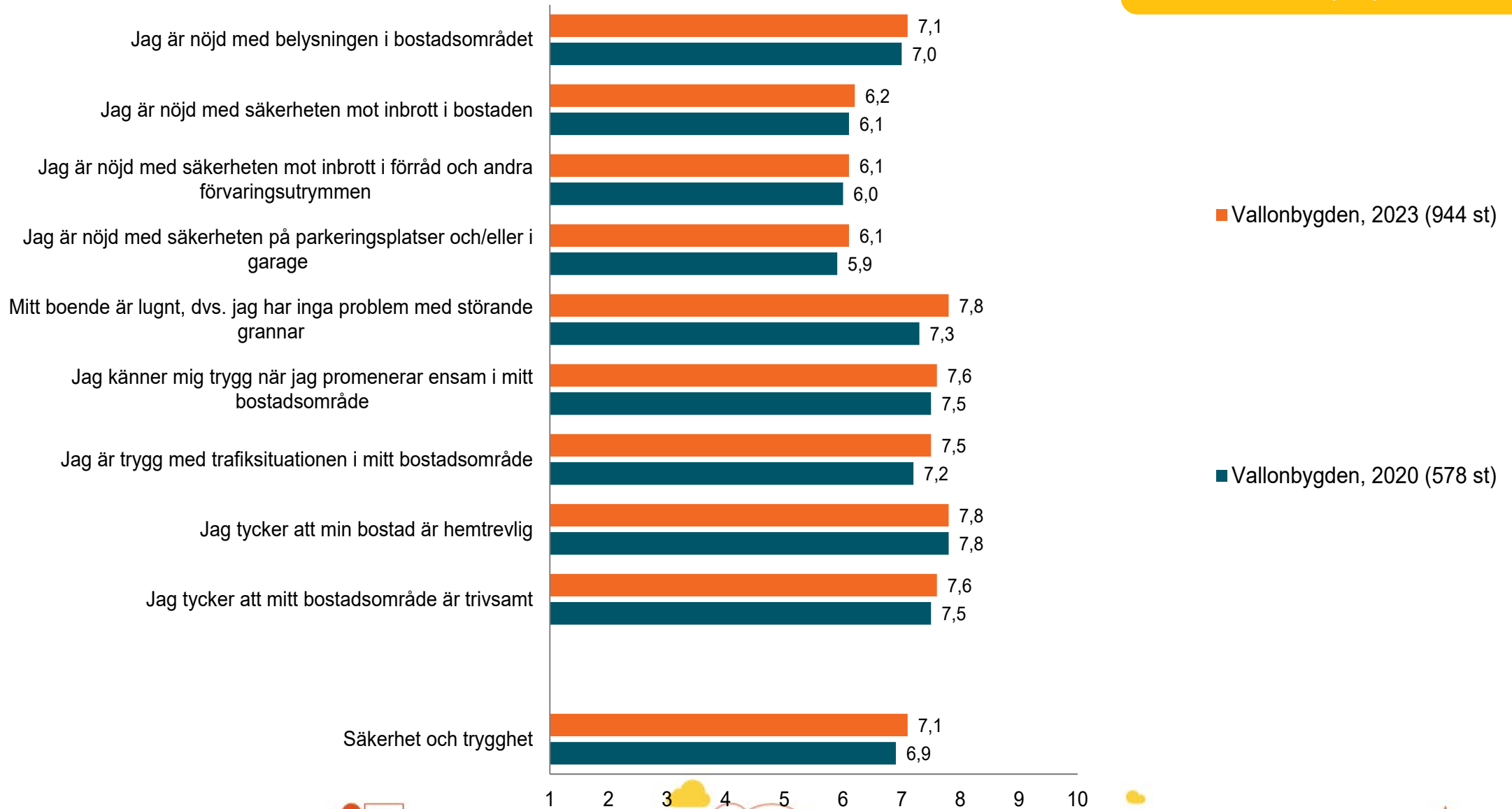


Säkerhet och trygghet



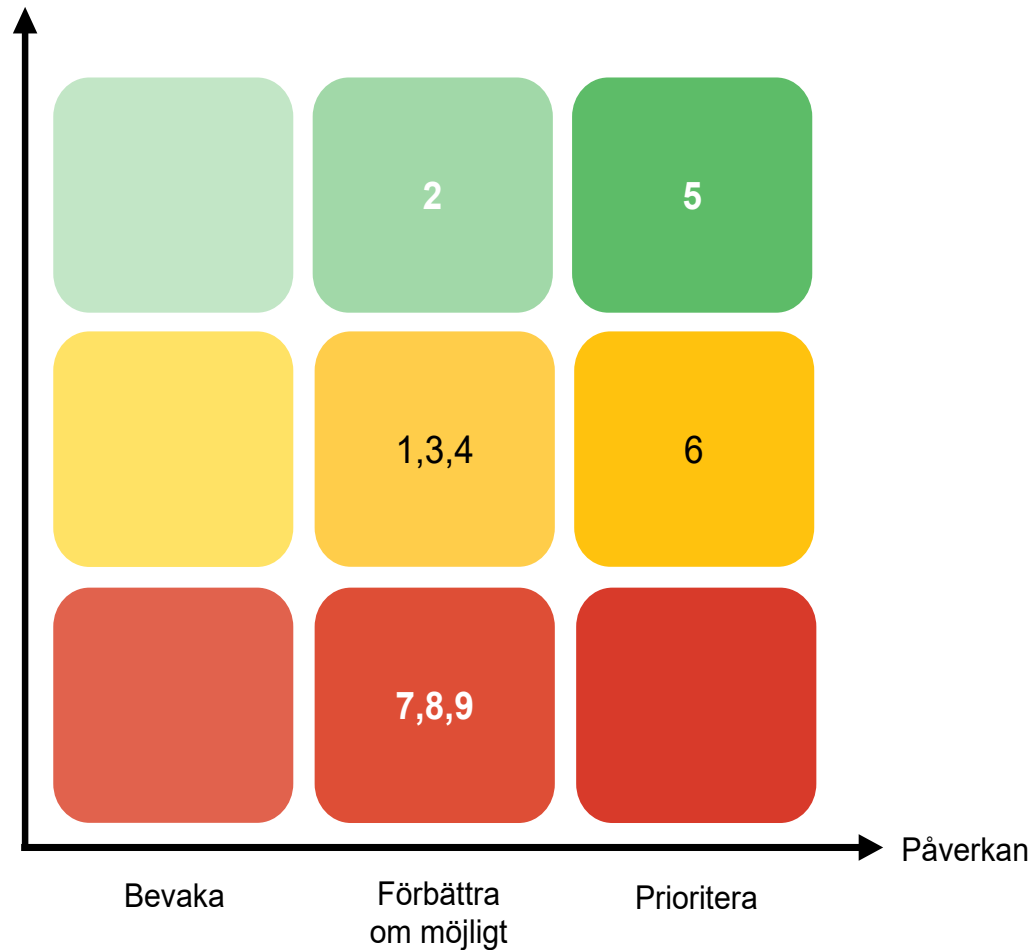
Säkerhet och trygghet - Jämförelse över tid

Säkerhet och trygghet
68 (66)



Säkerhet och trygghet - Vad kan påverka nöjdheten?

Resultat



1. Jag är nöjd med belysningen i bostadsområdet

2. Mitt boende är lugnt, dvs. jag har inga problem med störande grannar

3. Jag känner mig trygg när jag promenerar ensam i mitt bostadsområde

4. Jag är trygg med trafiksituationen i mitt bostadsområde

5. Jag tycker att min bostad är hemtrevlig

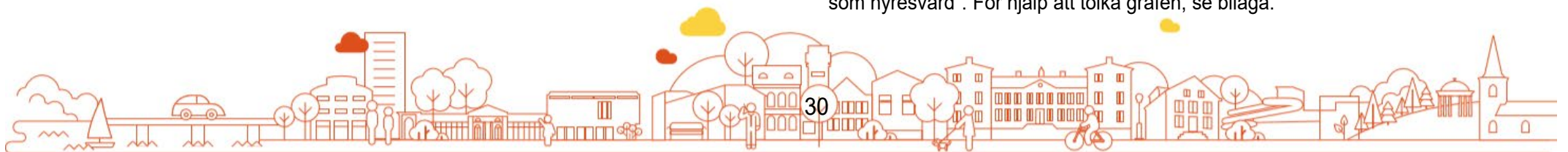
6. Jag tycker att mitt bostadsområde är trivsamt

7. Jag är nöjd med säkerheten mot inbrott i bostaden

8. Jag är nöjd med säkerheten mot inbrott i förråd och andra förvaringsutrymmen

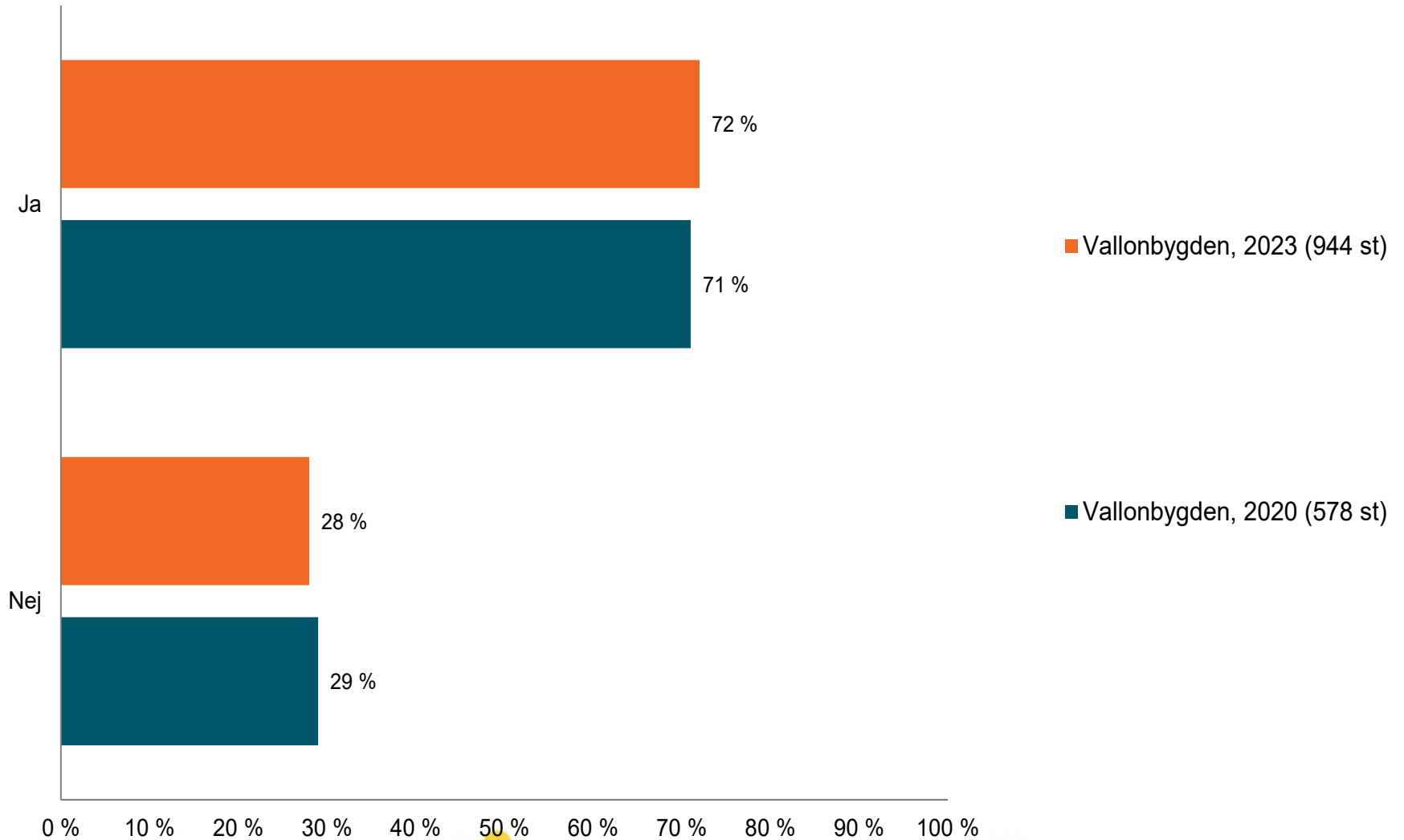
9. Jag är nöjd med säkerheten på parkeringsplatser och/eller i garage

Grafen visar sambandet med frågan "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd". För hjälp att tolka grafen, se bilaga.



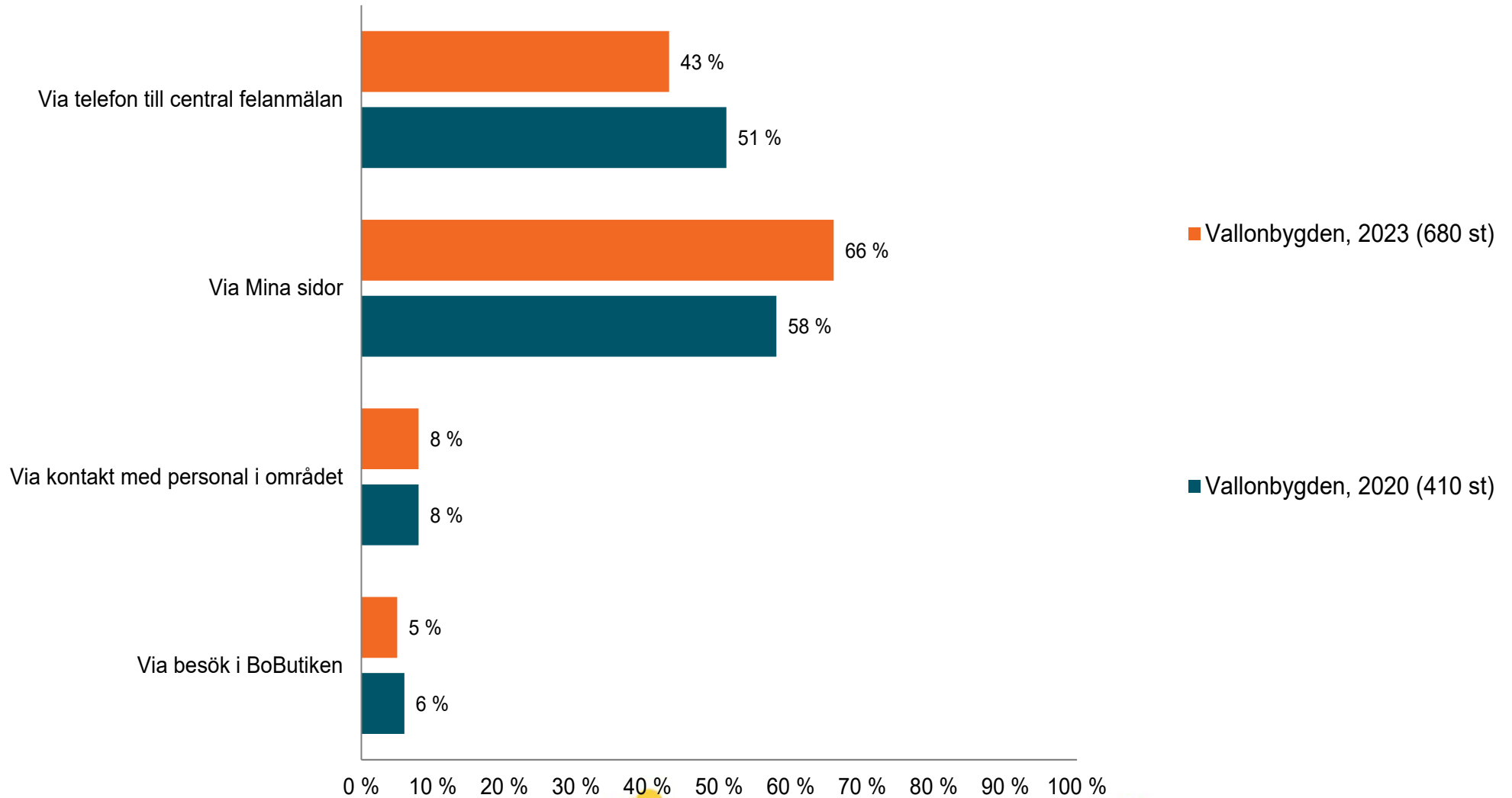
Felanmälan

Har du gjort en felanmälan det senaste året?

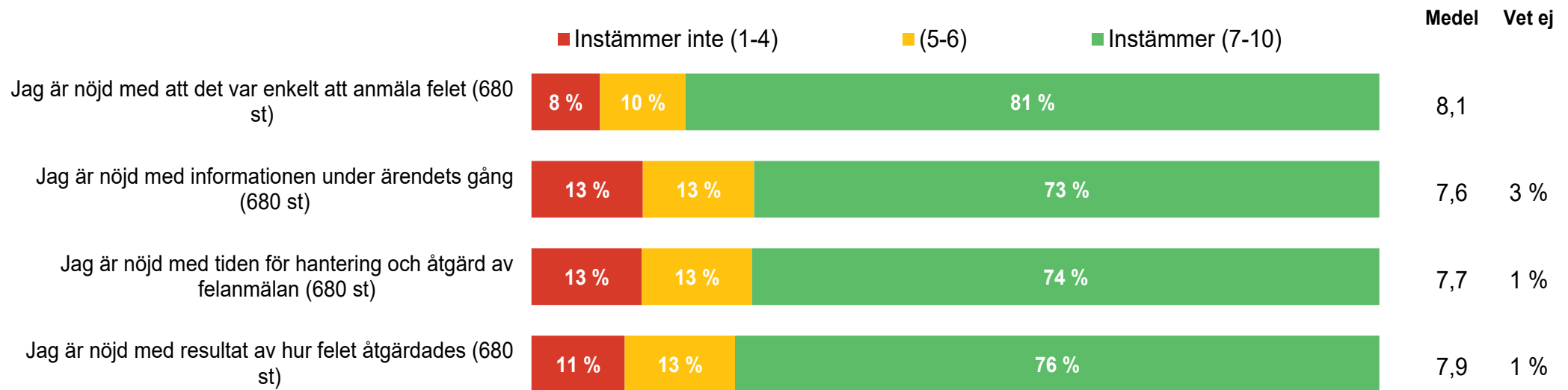


Felanmälan

Hur har du anmält felet till oss?

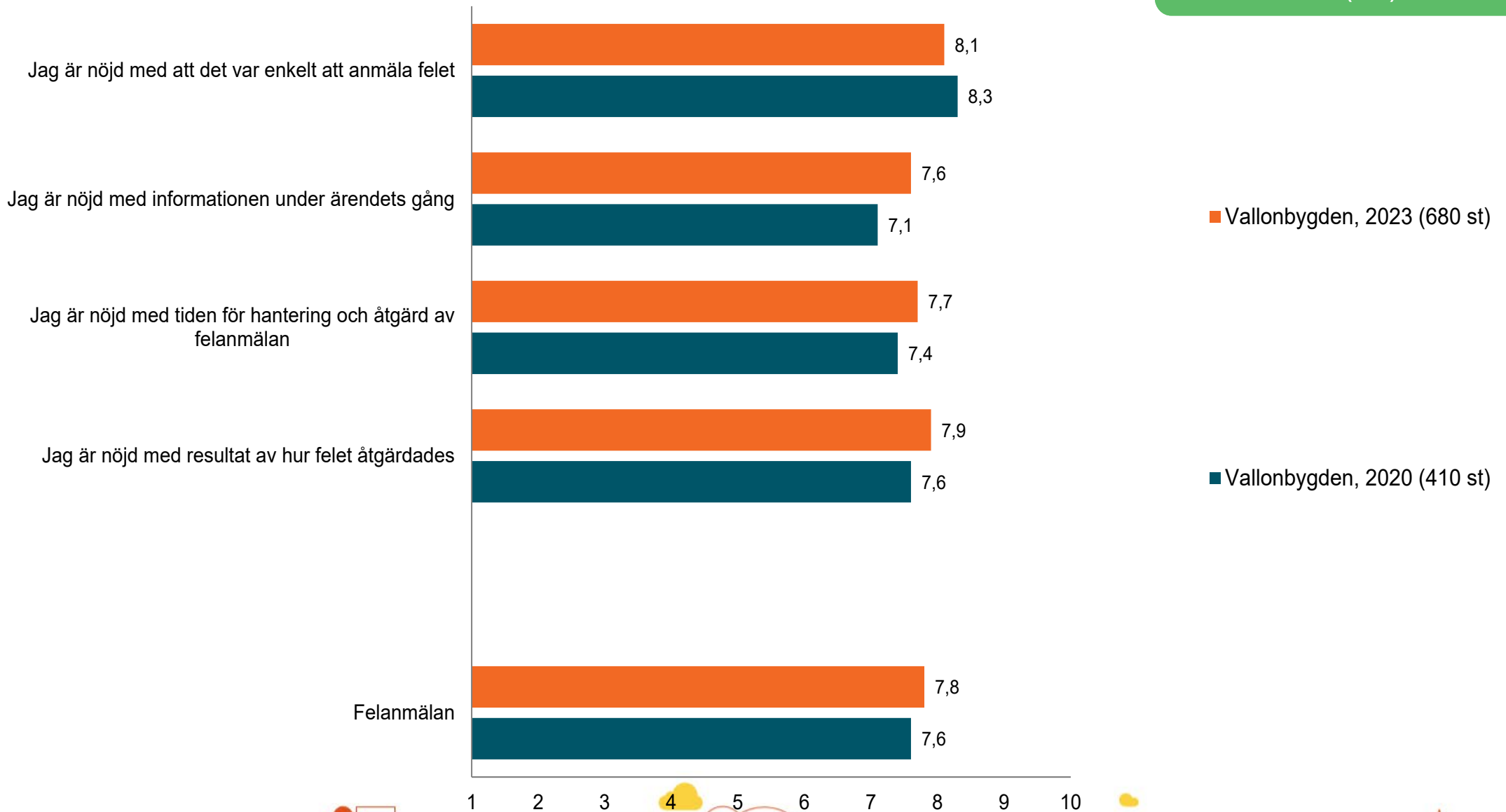


Felanmälan



Felanmälan - Jämförelse över tid

Felanmälan
76 (73)

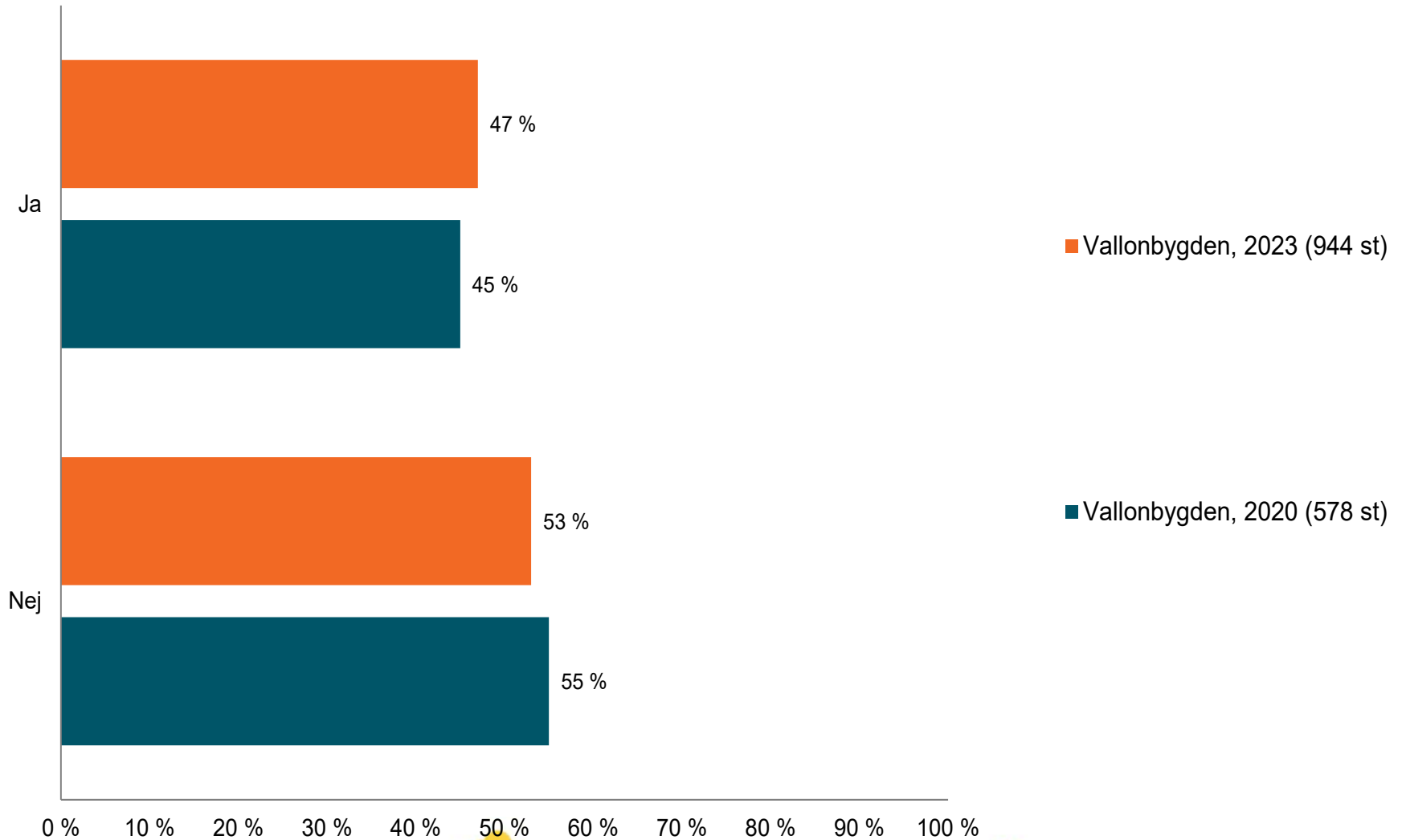


Felanmälan - Vad kan påverka nöjdheten?

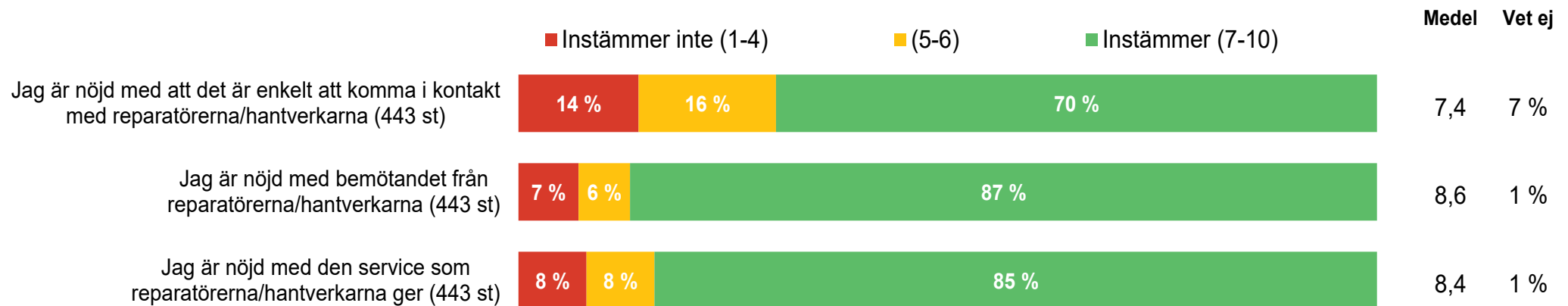


Reparatörer och hantverkare*

Har du under det senaste året varit i kontakt med Vallonbygdens reparatörer eller hantverkare i ditt område?

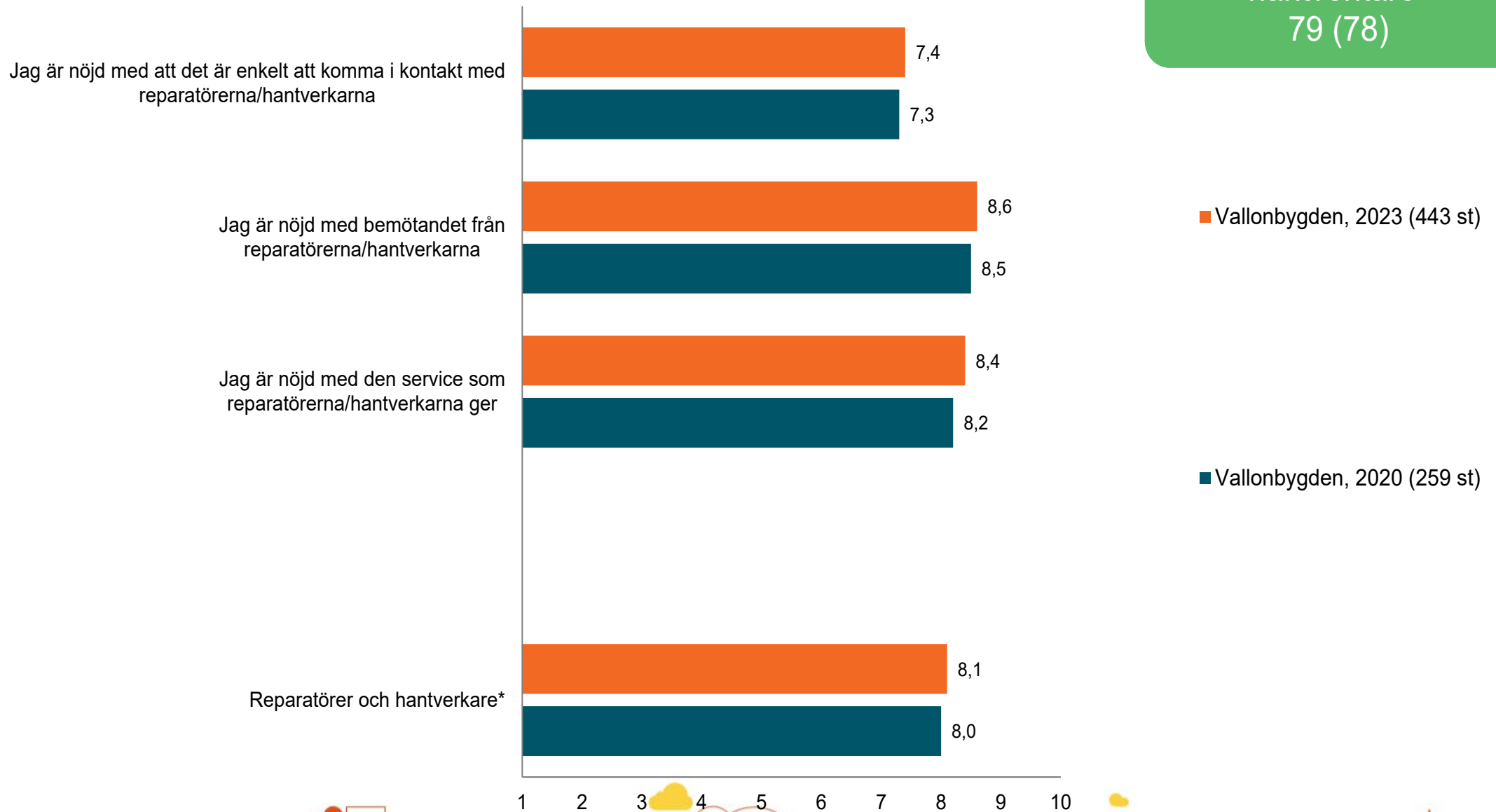


Reparatörer och hantverkare*



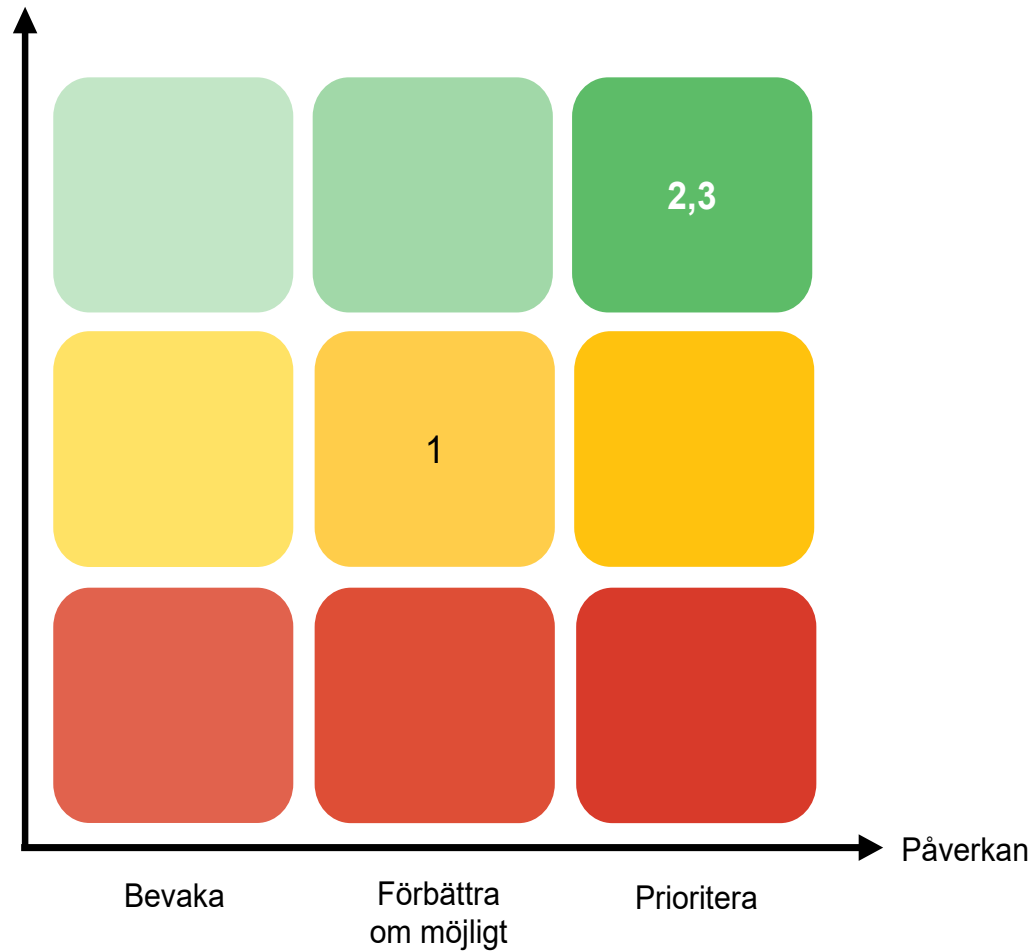
Reparatörer och hantverkare* - Jämförelse över tid

Reparatörer/
hantverkare*
79 (78)



Reparatörer och hantverkare* - Vad kan påverka nöjdheten?

Resultat

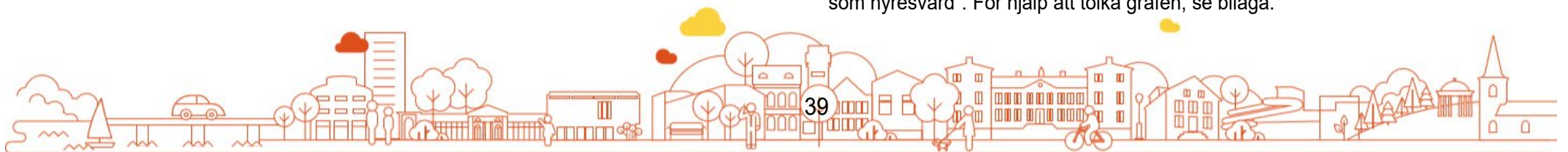


1. Jag är nöjd med att det är enkelt att komma i kontakt med reparatörerna/hantverkarna

2. Jag är nöjd med bemötandet från reparatörerna/hantverkarna

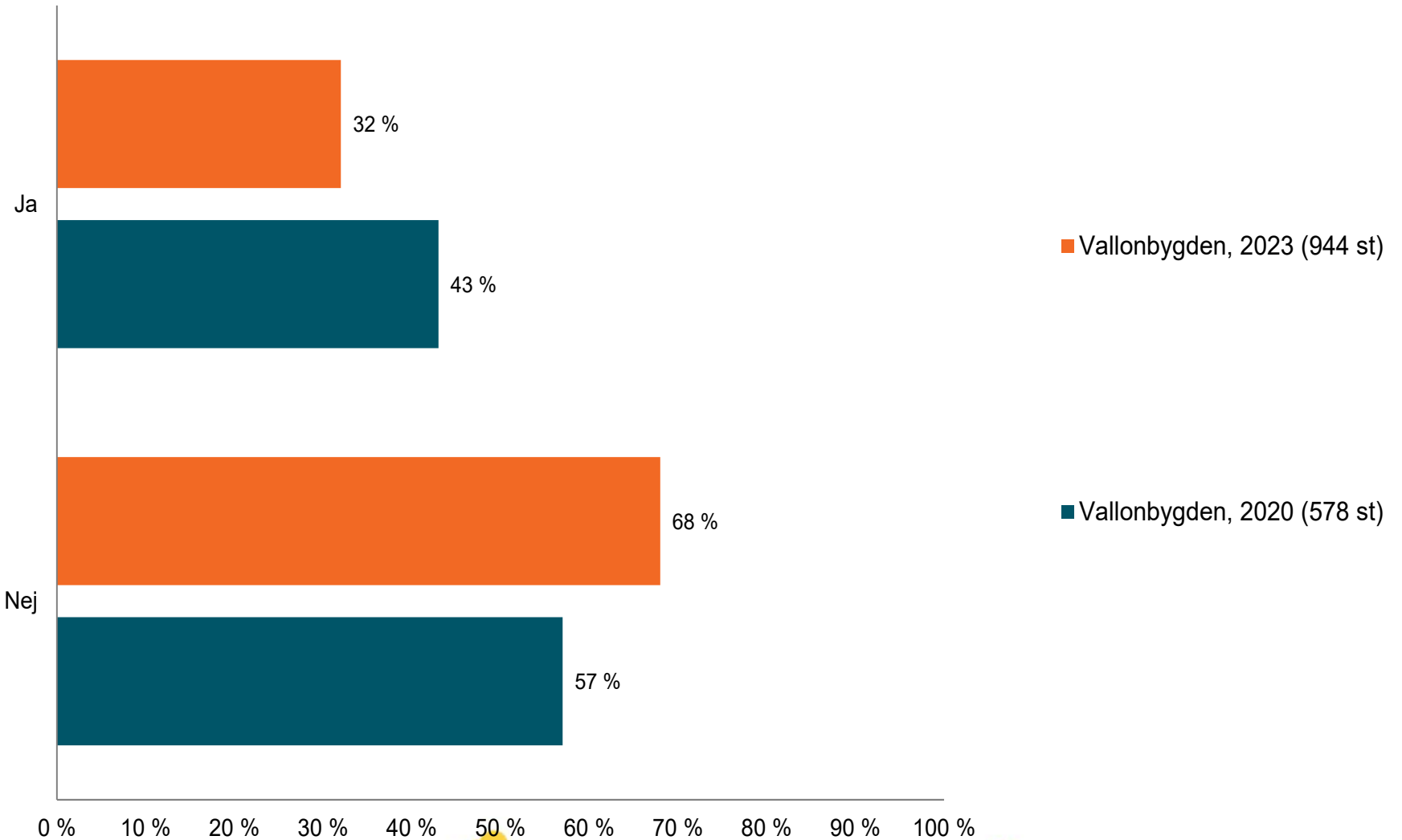
3. Jag är nöjd med den service som reparatörerna/hantverkarna ger

Grafen visar sambandet med frågan "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd". För hjälp att tolka grafen, se bilaga.

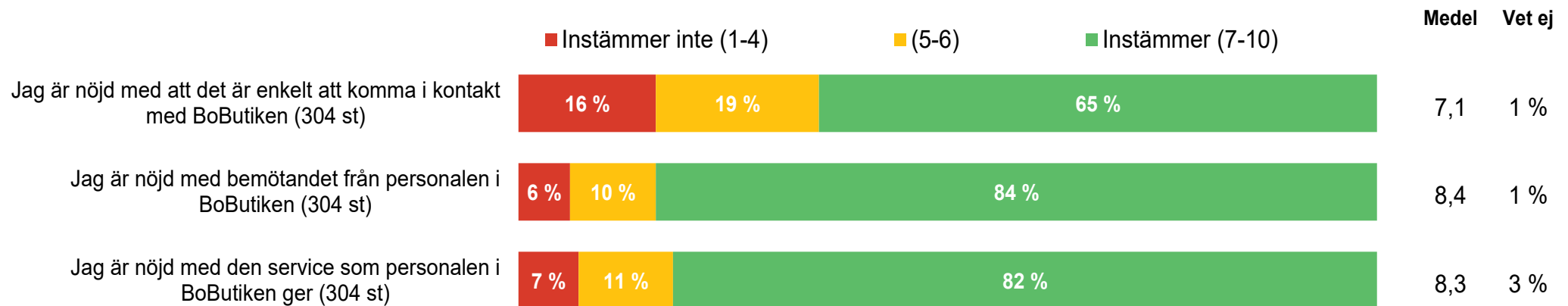


Personal i BoButiken*

Har du under det senaste året varit i kontakt med BoButiken?

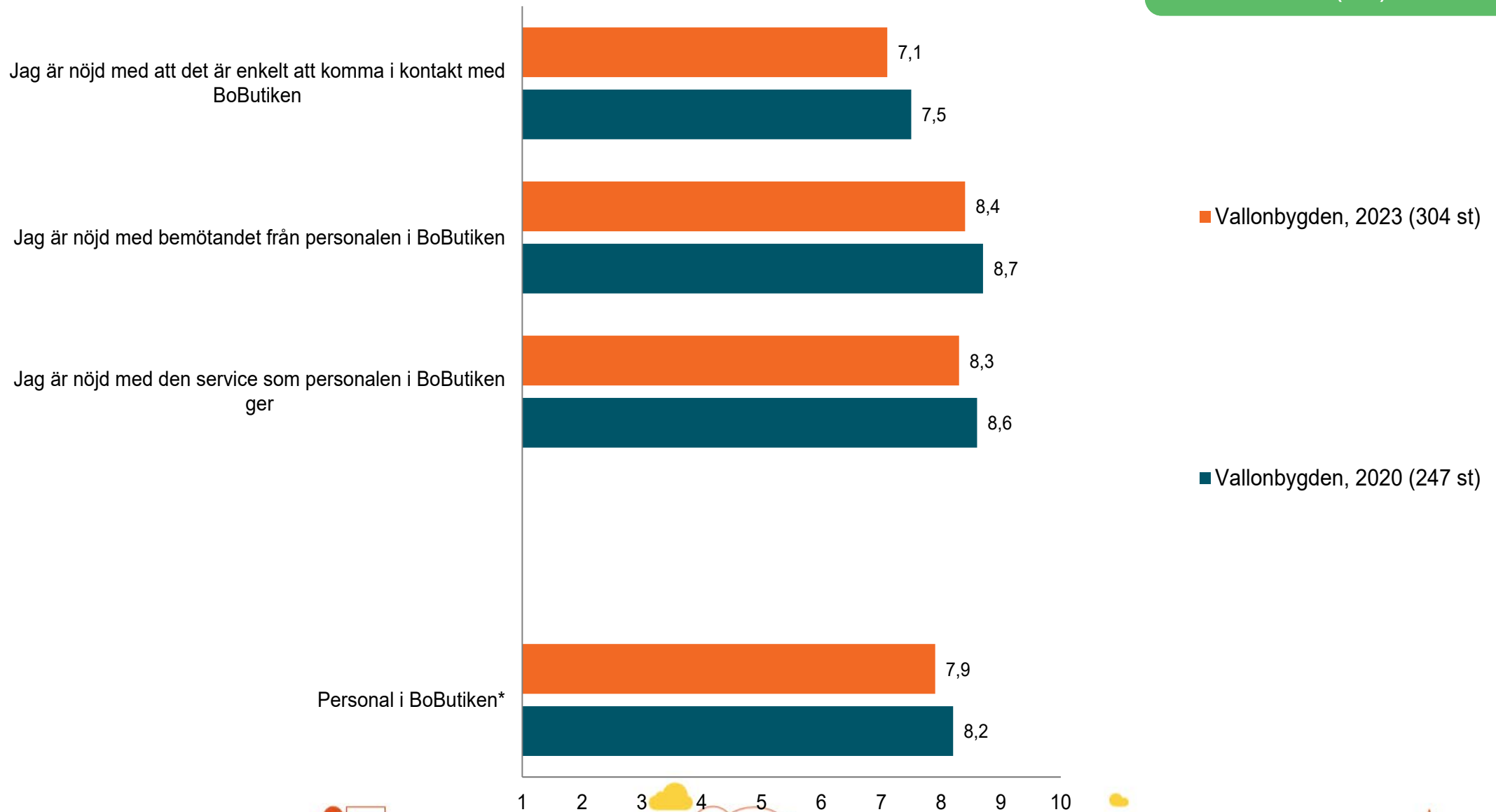


Personal i BoButiken*



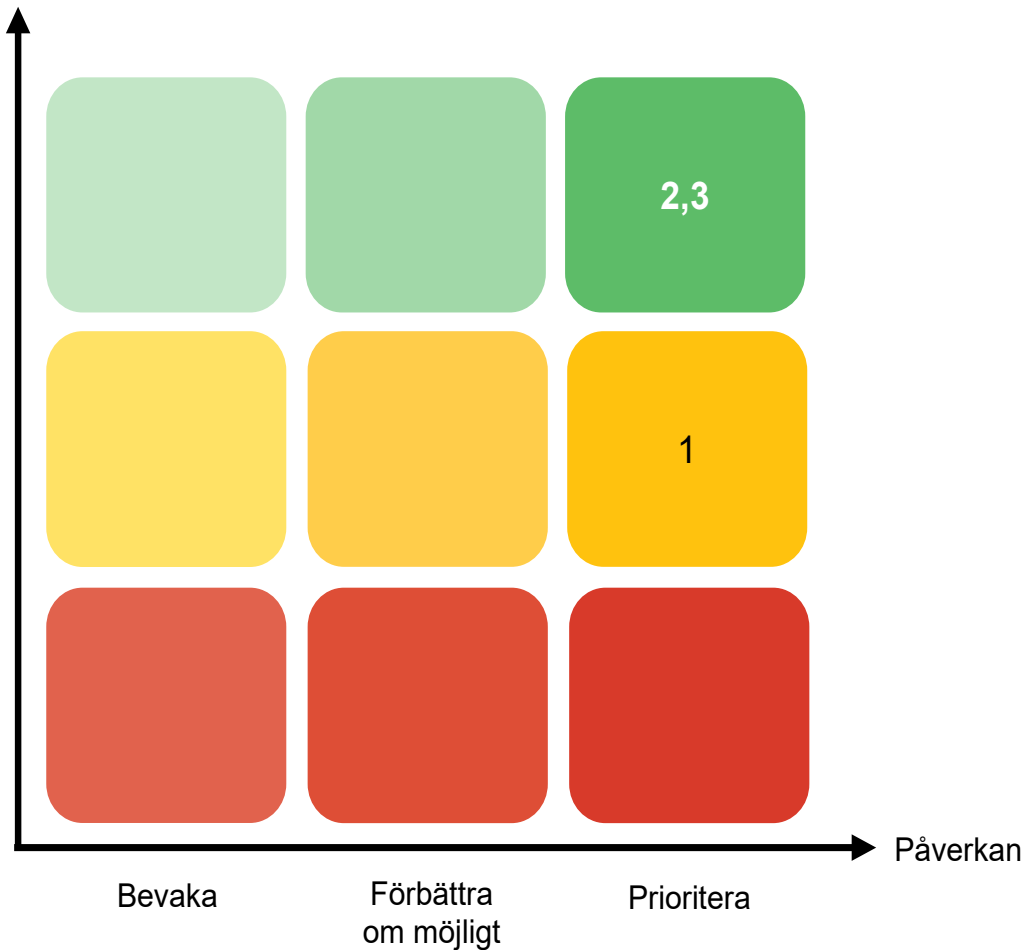
Personal i BoButiken* - Jämförelse över tid

Personal BoButiken*
77 (81)



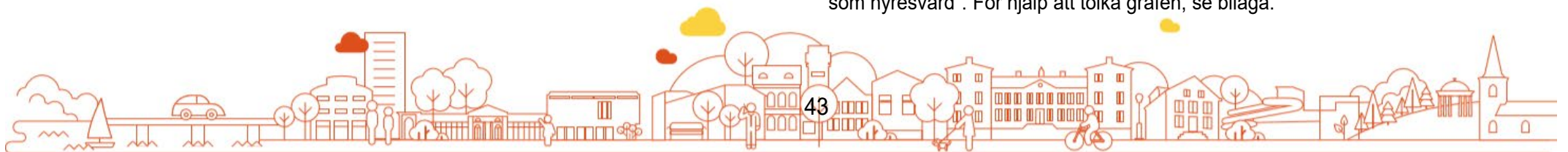
Personal i BoButiken* - Vad kan påverka nöjdheten?

Resultat



1. Jag är nöjd med att det är enkelt att komma i kontakt med BoButiken
2. Jag är nöjd med bemötandet från personalen i BoButiken
3. Jag är nöjd med den service som personalen i BoButiken ger

Grafen visar sambandet med frågan "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd". För hjälp att tolka grafen, se bilaga.



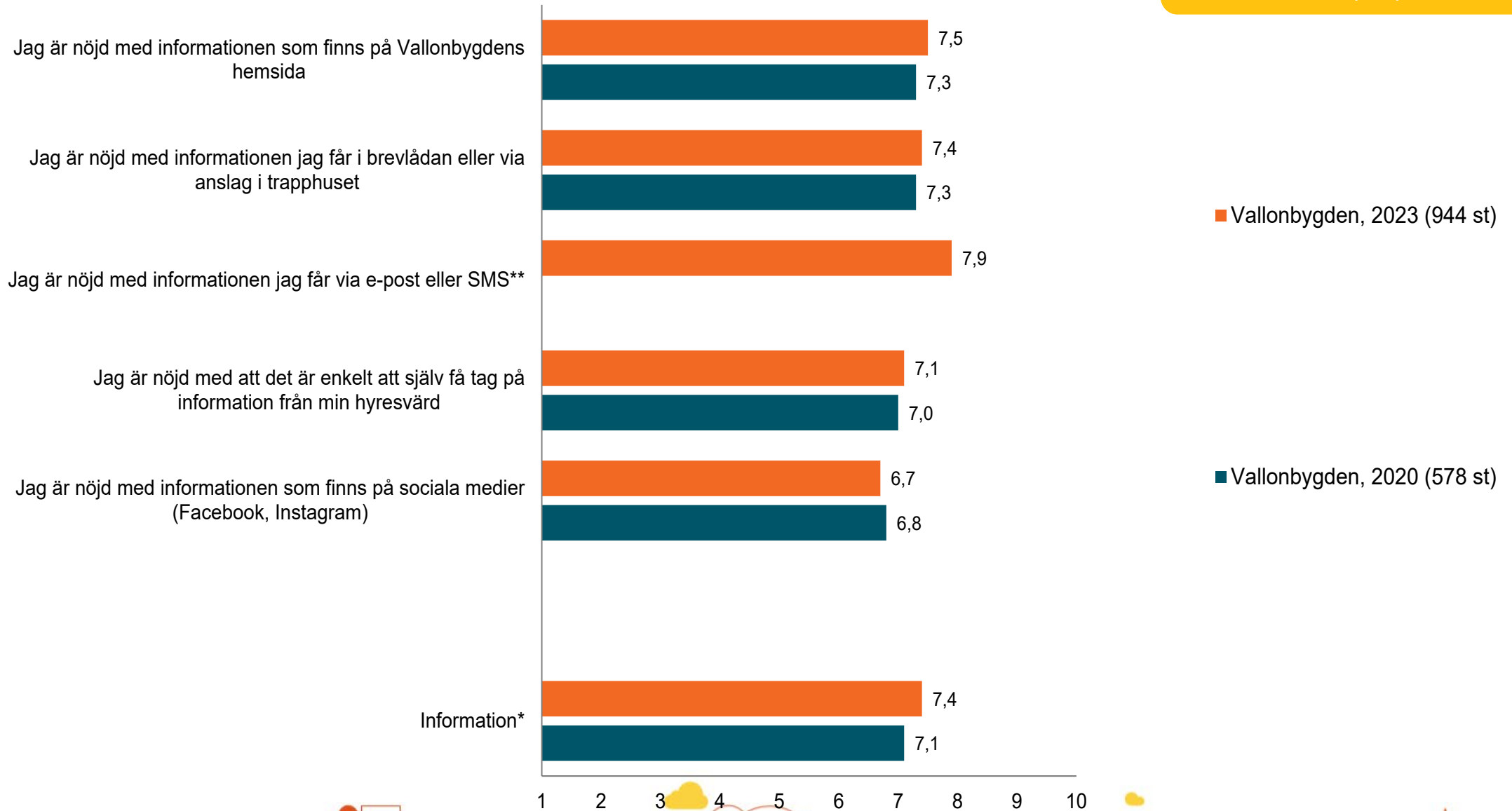
Information*

	■ Instämmer inte (1-4)	■ (5-6)	■ Instämmer (7-10)	Medel	Vet ej
Jag är nöjd med informationen som finns på Vallonbygdens hemsida (944 st)	9 %	20 %	71 %	7,5	15 %
Jag är nöjd med informationen jag får i brevlådan eller via anslag i trapphuset (944 st)	12 %	18 %	70 %	7,4	9 %
Jag är nöjd med informationen jag får via e-post eller SMS** (944 st)	8 %	15 %	77 %	7,9	8 %
Jag är nöjd med att det är enkelt att själv få tag på information från min hyresvärd (944 st)	16 %	20 %	64 %	7,1	13 %
Jag är nöjd med informationen som finns på sociala medier (Facebook, Instagram) (944 st)	21 %	23 %	56 %	6,7	49 %



Information* - Jämförelse över tid

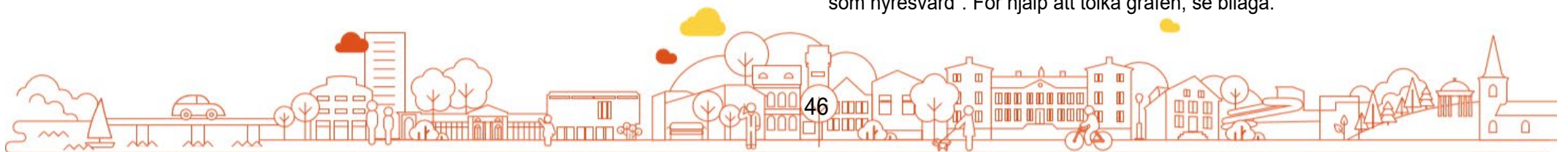
Information*
71 (68)



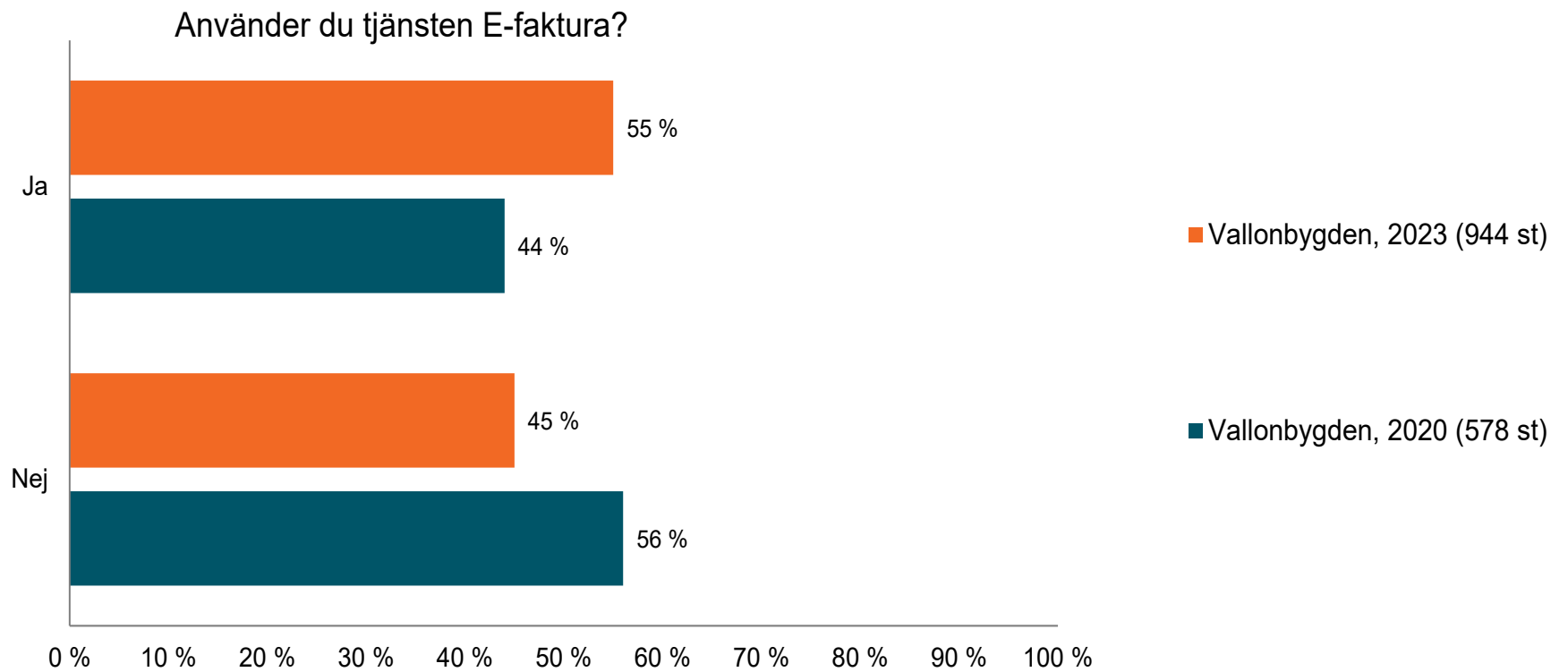
Information* - Vad kan påverka nöjdheten?



Grafen visar sambandet med frågan "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd". För hjälp att tolka grafen, se bilaga.

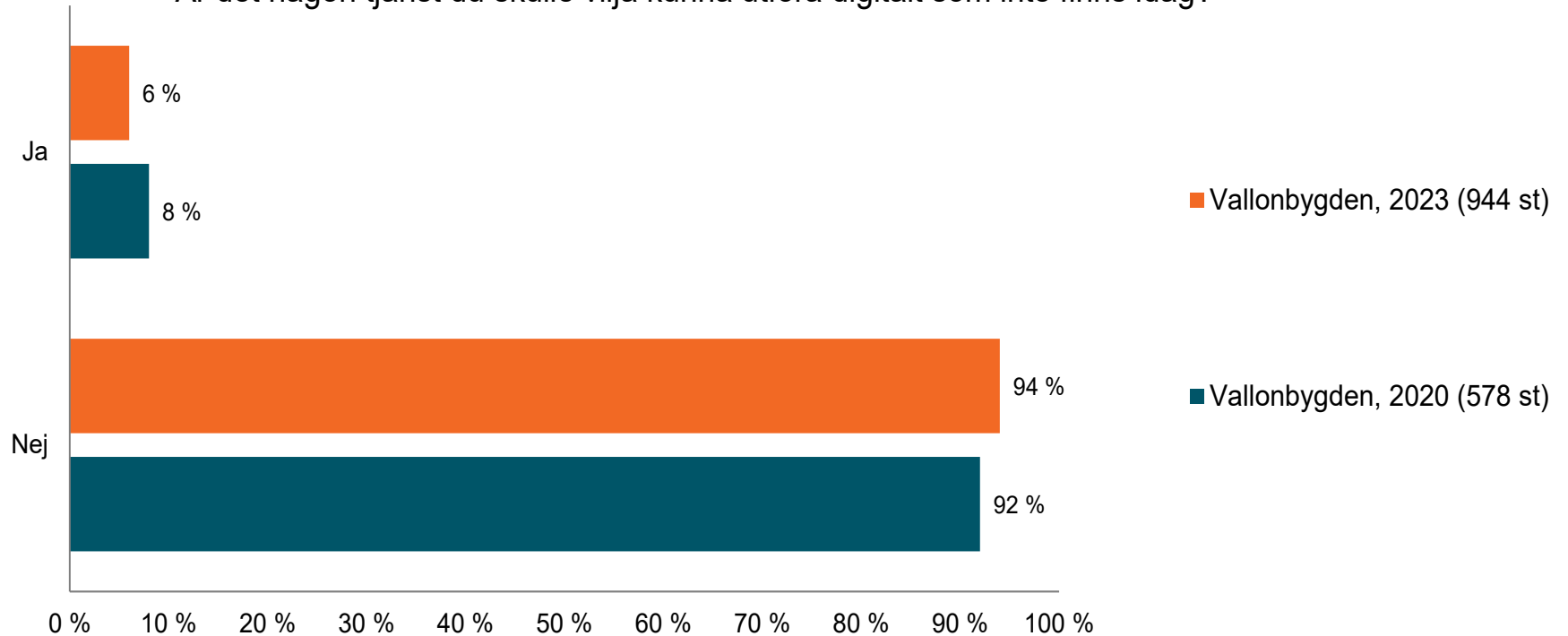


Digitalisering

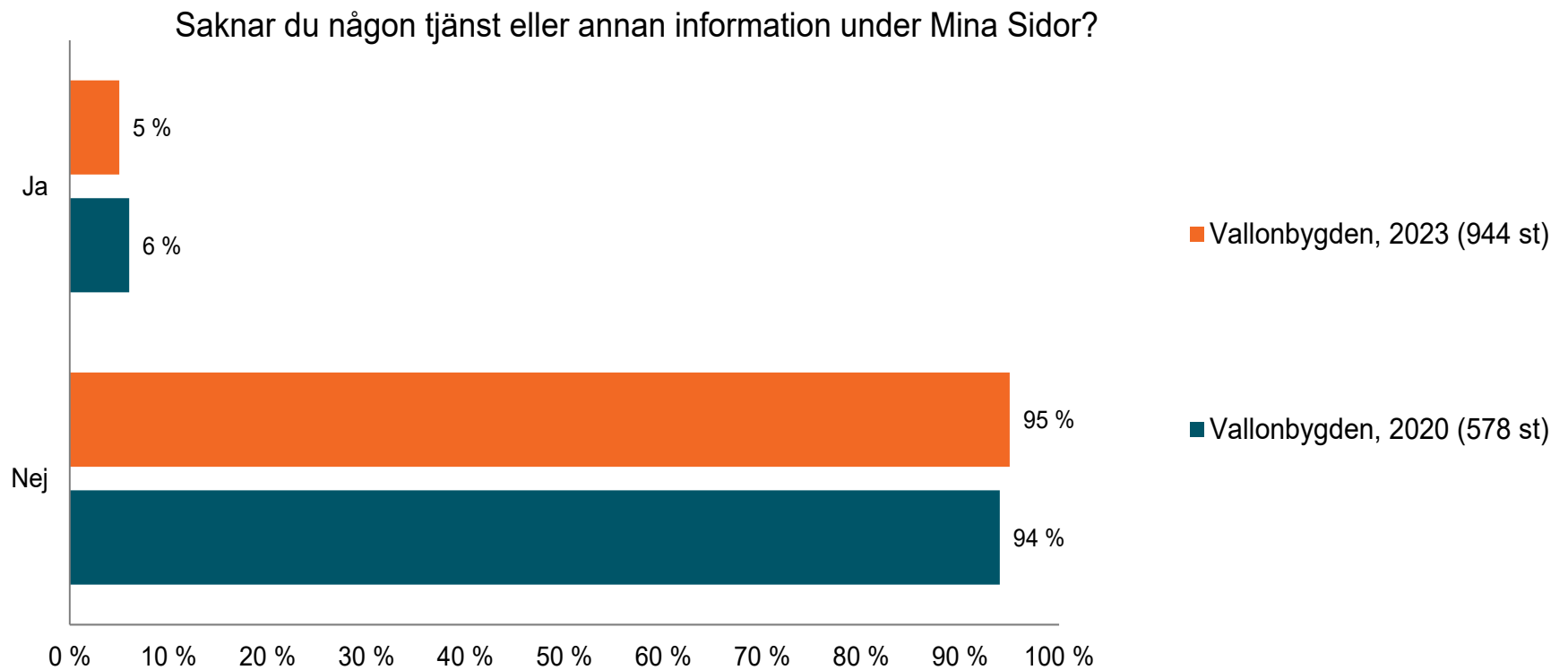


Digitalisering

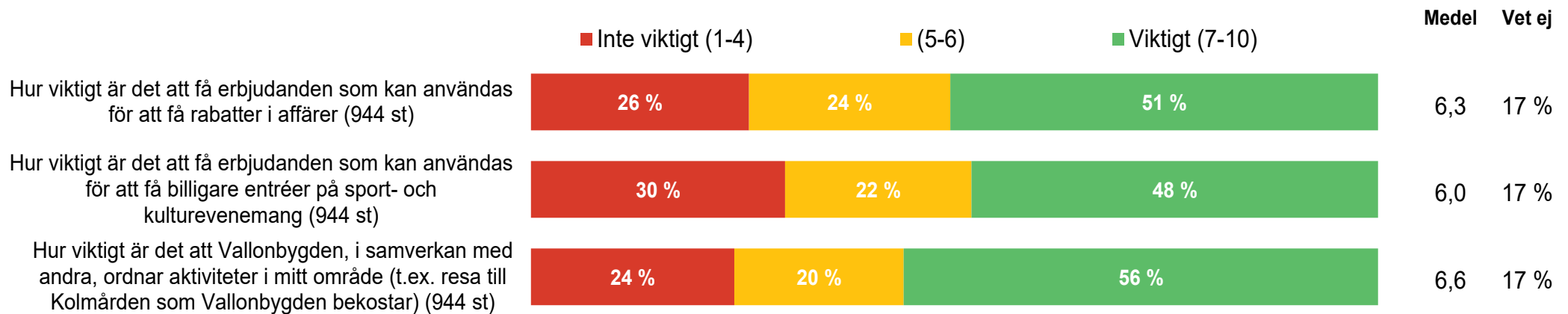
Är det någon tjänst du skulle vilja kunna utföra digitalt som inte finns idag?



Digitalisering



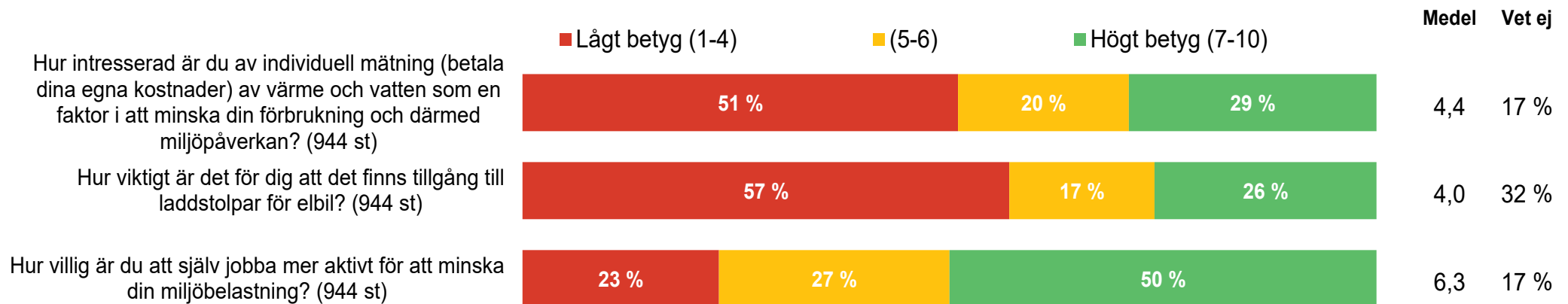
Hyresgästerbjudande



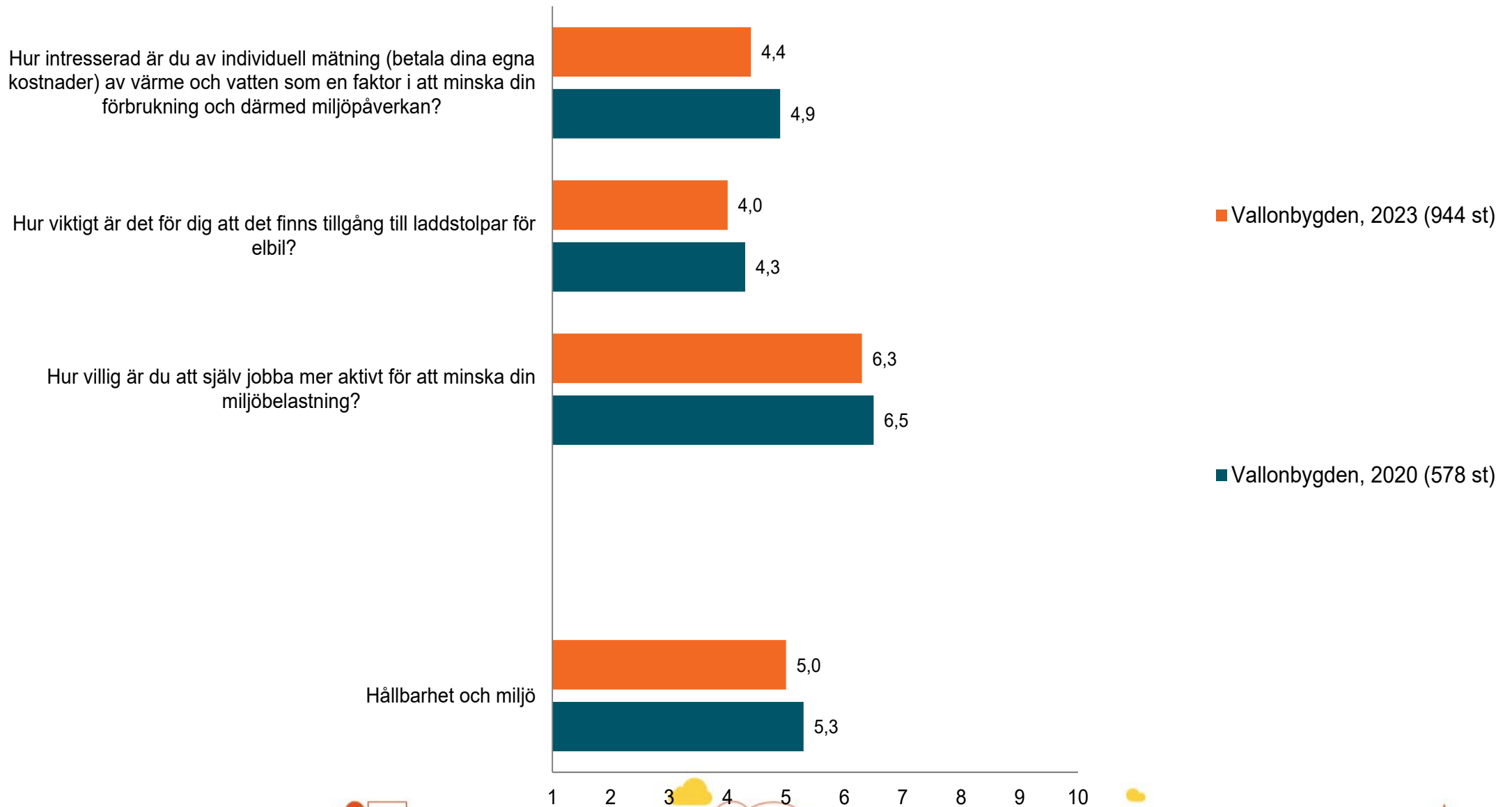
Hyresgästerbjudande - Jämförelse över tid



Hållbarhet och miljö



Hållbarhet och miljö - Jämförelse över tid



FÖRDJUPAD ANALYS



Topp 10 - Högst och lägst resultat



Styrkor - Frågor som fått högst resultat

Jag är nöjd med bemötandet från reparatörerna/hantverkarna	8,6
Jag är nöjd med bemötandet från personalen i Bobutiken	8,4
Jag är nöjd med den service som reparatörerna/hantverkarna ger	8,4
Jag är nöjd med den service som personalen i Bobutiken ger	8,3
Jag är nöjd med att det var enkelt att anmäla felet	8,1
Jag är nöjd med informationen jag får via e-post eller SMS	7,9
Jag är nöjd med resultat av hur felet åtgärdades	7,9
Jag är nöjd med belysningen i trappor och entréer	7,8
Jag tycker att min bostad är hemtrevlig	7,8
Mitt boende är lugnt, dvs. jag har inga problem med störande grannar	7,8



Utmaningar - Frågor som fått lägst resultat

Jag är nöjd med lekplatsen/lekplatserna vid fastigheten	5,5
Jag är nöjd med tillgången på bänkar, bord och andra trivselytor utomhus	5,7
Jag är nöjd med städningen av tvättstugan	5,7
Jag är nöjd med bostadens temperatur	5,8
Jag är nöjd med säkerheten mot inbrott i förråd och andra förvaringsutrymmen	6,1
Jag är nöjd med säkerheten på parkeringsplatser och/eller i garage	6,1
Min hyresvärd är lyhörd och visar intresse för mig som hyresgäst*	6,1
Jag är nöjd med skötsel av planteringar, gräsmattor och övriga gemensamma ytor utomhus	6,2
Jag är nöjd med badrummets standard	6,2
Jag är nöjd med säkerheten mot inbrott i bostaden	6,2



*Den fråga som tillsammans med "Min hyresvärd är pålitlig och håller vad den lovar" och "Jag är som helhet nöjd med mitt boende", har starkast samband med helhetsfrågan "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd".



Styrkor och förbättringsområden

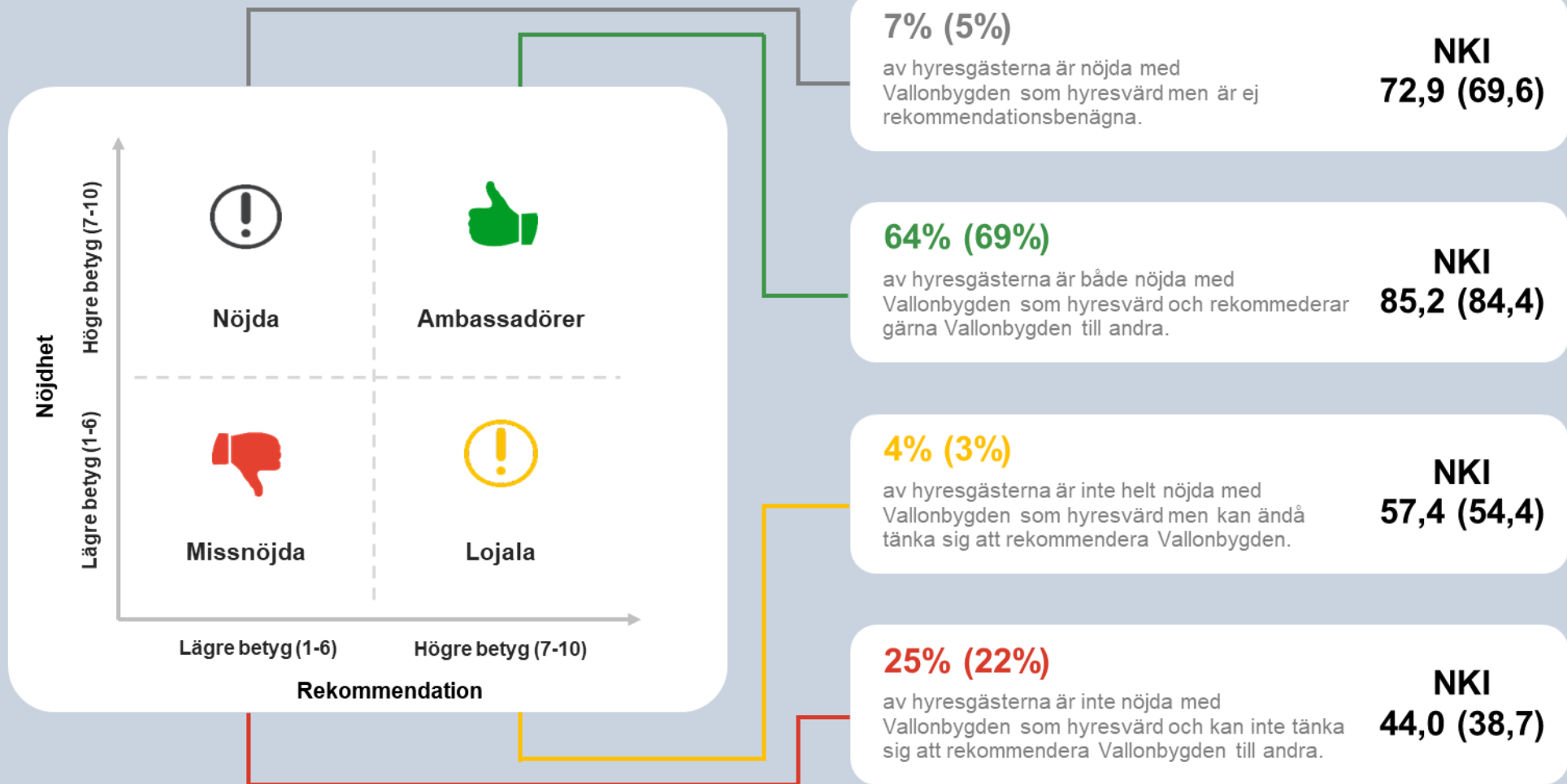
Vad tycker du är **bäst** med
Vallonbygden som hyresvärd?



Vad tycker du att Vallonbygden
kan bli **bättre** på som hyresvärd?



Lojalitet



Svaren är grupperade i lägre betyg (svarsalternativ 1 till 6) respektive högre betyg (svarsalternativ 7 till 10). Endast hyresgäster som har besvarat båda frågorna med svarsalternativ 1-10 presenteras i matrisen. Svar inom parentes visar förra undersökningens resultat.



NKI och index

Jämförelse Områden

	1	2	3	Total
Antal svarande:	344	348	252	944
NKI	73	74	71	73
Min lägenhet	58	59	55	58
Gemensamma utrymmen	64	64	63	63
Gemensam tvättstuga	64	69	63	66
Säkerhet och trygghet	67	70	67	68
Felanmälan	77	76	73	76
Reparatörer och hantverkare*	83	78	77	79
Personal BoButiken*	78	74	78	77
Information*	72	70	71	71
Allmänna frågor	64	63	61	63

Gränserna för färgsättningen i index är **Röd** (0 - 64), **Svart** (65 - 74) och **Grön** (75 - 100). Skalan för NKI och index är mellan 0-100.

NKI och index

Jämförelse Stadsdelar (1/2)

	Centrum	Fäskogen	Högby	Lotorp	Norrmalm	Nyhem	Profilen	Total
Antal svarande:	98	13	50	12	25	100	37	944
NKI	73	81	78	74	75	71	64	73
Min lägenhet	57	67	69	60	63	55	48	58
Gemensamma utrymmen	60	64	61	54	73	66	59	63
Gemensam tvättstuga	65	86	82	75	70	55	60	66
Säkerhet och trygghet	68	75	76	66	72	67	61	68
Felanmälan	71	76	73	69	78	78	65	76
Reparatörer och hantverkare*	72	81	82	73	88	85	76	79
Personal BoButiken*	72	85	67	73	84	86	73	77
Information*	68	70	68	59	79	74	67	71
Allmänna frågor	59	67	64	55	70	65	60	63

Gränserna för färgsättningen i index är **Röd** (0 - 64), **Svart** (65 - 74) och **Grön** (75 - 100). Skalan för NKI och index är mellan 0-100.

NKI och index

Jämförelse Stadsdelar (2/2)

	Storängen	Tegelbruket	Viggestorp	Östermalm	Röda Hårstorp	Gula Hårstorp	Östra Hårstorp	Total
Antal svarande:	204	88	24	110	74	72	29	944
NKI	72	75	74	69	73	73	84	73
Min lägenhet	58	57	53	55	58	55	76	58
Gemensamma utrymmen	63	67	62	60	66	64	72	63
Gemensam tvättstuga	65	64	64	68	67	63	-	66
Säkerhet och trygghet	67	70	70	68	68	63	85	68
Felanmälan	78	80	76	75	74	78	84	76
Reparatörer och hantverkare*	79	78	77	76	83	87	81	79
Personal BoButiken*	76	76	83	76	81	76	94	77
Information*	73	73	66	67	74	71	75	71
Allmänna frågor	63	63	62	59	67	65	62	63

Gränserna för färgsättningen i index är **Röd** (0 - 64), **Svart** (65 - 74) och **Grön** (75 - 100). Skalan för NKI och index är mellan 0-100.

Hyresgästerbjudande samt Hållbarhet och miljö

Jämförelse Områden

	1	2	3	Total
Antal svarande:	344	348	252	944
NKI	73	74	71	73
Hyresgästerbjudande	61	58	58	59
Hållbarhet och miljö	44	43	43	44

Gränserna för färgsättningen i index är **Röd** (0 - 64), **Svart** (65 - 74) och **Grön** (75 - 100). Skalan för NKI och index är mellan 0-100.

Hyresgästerbidande samt Hållbarhet och miljö

Jämförelse Stadsdelar (1/2)

	Centrum	Fäskogen	Högby	Lotorp	Normalm	Nyhem	Profilen	Total
Antal svarande:	98	13	50	12	25	100	37	944
NKI	73	81	78	74	75	71	64	73
Hyresgästerbidande	50	71	58	63	63	66	53	59
Hållbarhet och miljö	40	47	39	43	38	49	41	44

Gränserna för färgsättningen i index är **Röd** (0 - 64), **Svart** (65 - 74) och **Grön** (75 - 100). Skalan för NKI och index är mellan 0-100.

Hyresgästerbjudande samt Hållbarhet och miljö

Jämförelse Stadsdelar (2/2)

	Storängen	Tegelbruket	Viggestorp	Östermalm	Röda Hårstorp	Gula Hårstorp	Östra Hårstorp	Total
Antal svarande:	204	88	24	110	74	72	29	944
NKI	72	75	74	69	73	73	84	73
Hyresgästerbjudande	56	67	44	54	70	62	61	59
Hållbarhet och miljö	43	46	39	44	47	46	51	44

Gränserna för färgsättningen i index är **Röd** (0 - 64), **Svart** (65 - 74) och **Grön** (75 - 100). Skalan för NKI och index är mellan 0-100.

BILAGA



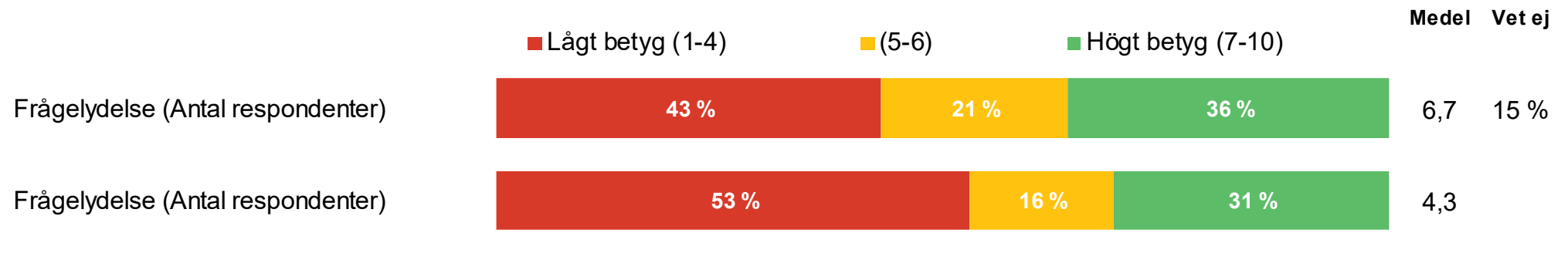
Bilaga - Benchmark

	Vallonbygden	Benchmark	Differens
Jag är som helhet nöjd med företaget	7,5	7,8	-0,3
Jag skulle rekommendera företaget till andra	7,3	7,9	-0,6

Benchmarktabellen utgörs av svar från 9 805 hyresgäster.



Bilaga - Hjälp vid tolkning av resultatet



Antalet svarande består av samtliga respondenter som har besvarat frågan med 1-10 samt Vet ej/Ej aktuellt.

Den procentuella fördelningen i grafen beräknas utifrån de respondenter som angett svarsalternativ 1-10.

Dessa svarsalternativ använder vi för att beräkna medelvärdet.

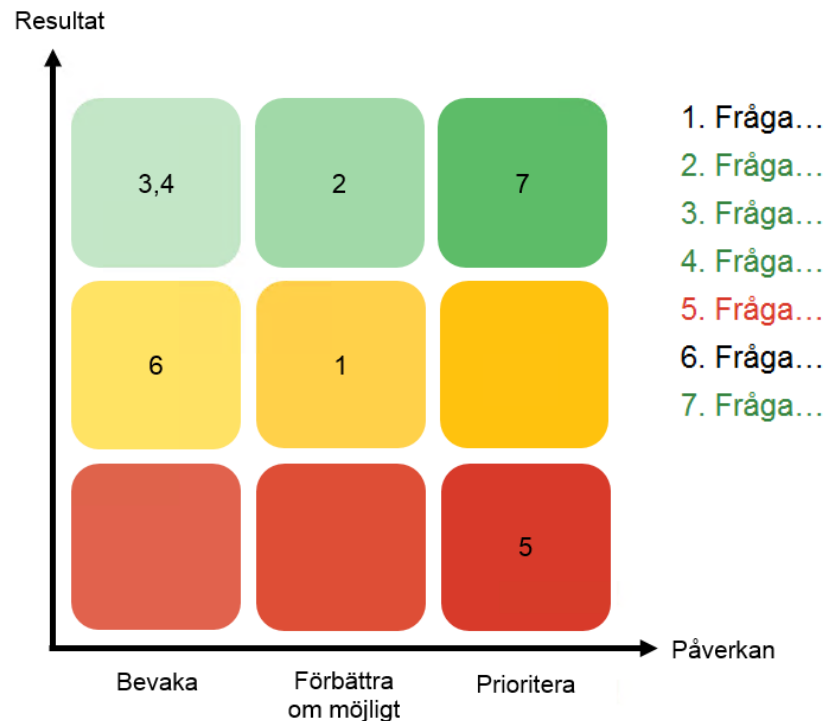
När det är tomt under *Vet ej* för en fråga så har 0% av respondenterna angivit detta svarsalternativ.

Respondenterna har i enkäten fått ta ställning till frågor på skala från 1 till 10. I rapporten skrivs "Instämmer inte/Lågt betyg" för de kombinerade svarsalternativen 1-4, "5-6" för 5-6 samt "Instämmer/Högt betyg" för 7-10.

I enkäten finns förklaringstexten "Besvara frågorna på en skala från 1 till 10, där 1=Instämmer inte alls och 10=Instämmer helt".



Bilaga - Hjälp vid tolkning av resultatet



Prioritera

Områden som har starkt samband med den totala nöjdheten.

Förbättra om möjligt

Områden som har ett samband med den totala nöjdheten hos respondenterna.

Bevaka

Områden som inte har något samband eller har svaga samband med den totala nöjdheten.

Åtgärdsmatrisen

Åtgärdsmatrisen byggs upp av två dimensioner; **resultat** och **samband/påverkan** med helhetsattityden.

Resultatnivå, det vill säga hur nöjda respondenterna är i de olika frågorna, utgörs av medelvärdet för den enskilda frågan, på skalan 1 till 10.

Ju högre medelvärde desto nöjdare är respondenterna. Resultatet återfinns i matrisens y-axel (vertikalt), där frågor som visar högre prestation placerar sig högt upp och frågor som visar lägre prestation placerar sig långt ner.

Sambandet med helhetsattityden "Jag är som helhet nöjd med Vallonbygden som hyresvärd" innebär korrelationen/sambandet som den enskilda frågan har med helhetsattityden.

Sambandet kan vara starkt, vilket innebär att det finns ett tydligt samband i hur respondenterna har svarat i helhetsfrågan och den enskilda frågan.

Sambandet kan också vara svagt, då är mönstret inte lika tydligt i hur respondenterna har svarat i frågorna eller så finns inget samband alls.

Sambandet med helhetsattityden återfinns i matrisens x-axel (horisontellt), där frågor med starkt samband placerar sig långt till höger och frågor med inget eller svagt samband placerar sig långt till vänster.

För att ett samband för en fråga ska visas krävs det att minst 30 respondenter angett svarsalternativ 1-10.

Gränserna för vart resultatet placeras vertikalt är: **Rött** (1,0-6,7), **Gult** (6,8-7,6) och **Grönt** (7,7-10,0).

