

SCB:s medborgarundersökning – hösten 2017

Uppsala kommun



Innehållsförteckning

Rapport

SCB:s medborgarundersökning 2017	1
Om undersökningen	2
<u>Resultat Del A: Nöjd-Region-Index (NRI)</u>	
– Hur ser medborgarna på kommunen som en plats att bo och leva på? ..	3
<u>Resultat Del B: Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</u>	
– Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter?	6
<u>Resultat Del C: Nöjd-Inflytande-Index (NII)</u>	
– Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen?	9

SCB:s medborgarundersökning hösten 2017

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

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

I denna rapport redovisas resultatet för Uppsala kommun.

Undersökningen genomfördes mellan den 16 augusti och den 27 oktober 2017. Ett slumpmässigt urval på 1 600 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 38 procent enkäten.

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

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index

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

Tre olika delar med varsitt helhetsbetyg

- Helhetsbetyget *Nöjd-Region-Index (NRI)*, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på.

- Helhetsbetyget *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*, med frågor om kommunens olika verksamheter.
- Helhetsbetyget *Nöjd-Inflytande-Index (NII)*, med frågor om invånarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter.

Mer om modellen

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

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

Inför eget arbete med resultaten

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

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

Rapportbilaga

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

Tabell- och diagrambilaga

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

Jämförelser med andra kommuner och undersökningsomgångar

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

Den 20 december publicerar vi årets resultat under *Demokrati* i SCB:s statistikdatabas, www.statistikdatabasen.scb.se.

Om undersökningen

Population och urval

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

Insamling

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

Svarsandel

Svarsandelen för Uppsala kommun blev 38 procent. Uppsala kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2016. Svarsandelen blev då 37 procent. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2017 blev 40 procent.

Del A. Nöjd-Region-Index (NRI)

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

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

	Uppsala kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NRI	64	±1,8	60
Rekommendation	70	±2,3	64
Utbildningsmöjligheter	86	±1,2	61
Kommersiellt utbud	73	±1,8	62
Kommunikationer	69	±1,5	61
Fritidsmöjligheter	68	±1,5	61
Arbetsmöjligheter	66	±2,1	57
Trygghet	55	±2,2	57
Bostäder	48	±1,8	52

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Uppsala kommun som en plats att bo och leva på blev 64.

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

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

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

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** högre.

... **Arbetsmöjligheter** högre.

... **Utbildningsmöjligheter** högre.

... **Bostäder** lägre.

... **Kommunikationer** högre.

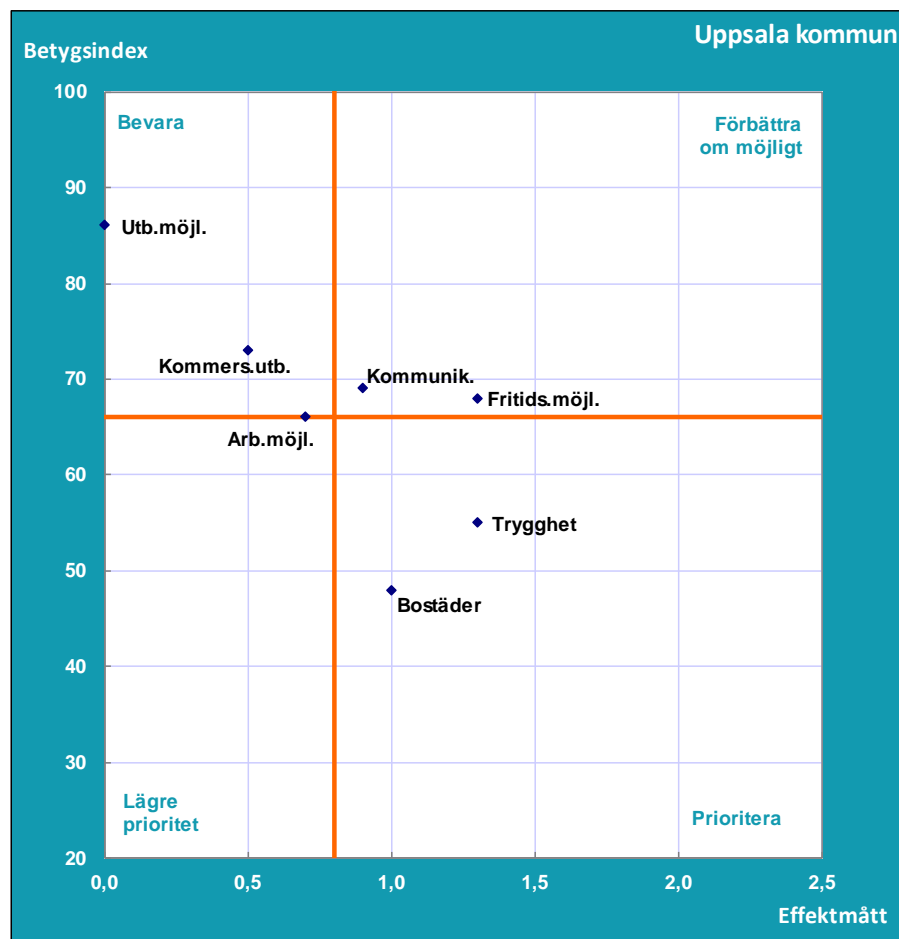
... **Kommersiellt utbud** högre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** inte säkerställt högre eller lägre.

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

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



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

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

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

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

Frågeområden som bör prioriteras

Trygghet, Bostäder

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Fritidsmöjligheter, Kommunikationer

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

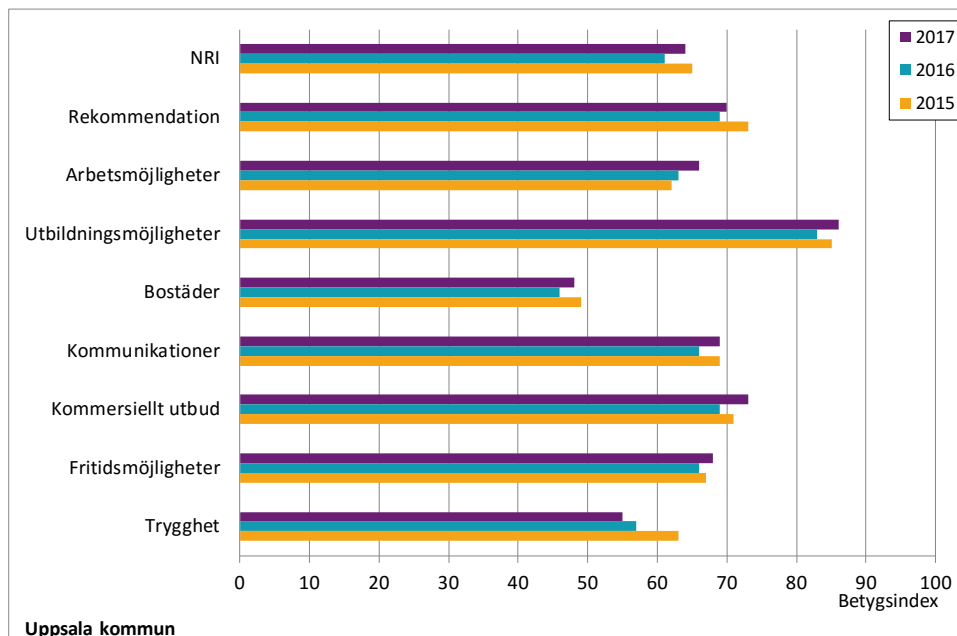
Arbetsmöjligheter

Frågeområden som bör bevaras

Kommersiellt utbud, Utbildningsmöjligheter

Jämförelser med tidigare år

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



Uppsala kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2005, hösten 2008, hösten 2010, hösten 2012, hösten 2015 och hösten 2016.

NRI för Uppsala kommun blev 64 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NRI var 61.

För Uppsala kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2016.

Indexet *Rekommendation* blev 70 för Uppsala kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då indexet *Rekommendation* var 69.

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

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

	Uppsala kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NMI	60	±2,7	55
Bemötande och tillgänglighet	55	±2,4	56
Räddningstjänsten	77	±2,2	76
Vatten och avlopp	77	±2,6	78
Kultur	72	±2,0	62
Renhållning och sophämtning	67	±2,2	67
Idrotts- och motionsanläggningar	65	±2,2	61
Gymnasieskolan	63	±2,4	59
Gång- och cykelvägar	62	±2,6	55
Miljöarbete	61	±2,9	57
Förskolan	60	±2,3	65
Gator och vägar	60	±2,4	55
Grundskolan	58	±2,5	59
Stöd för utsatta personer	48	±2,4	49
Äldreomsorgen	47	±2,5	52

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Uppsala kommun blev 60.

För Uppsala kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Förskolan, Gator och vägar, Äldreomsorgen* samt *Miljöarbete* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index.

Betygsindexet för *Bemötande och tillgänglighet*, det vill säga hur medborgarna bedömer kommunens tillgänglighet och det bemötande de får i sin kontakt med kommunen, blev 55 i Uppsala kommun.

NMI för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 55. NMI för Uppsala kommun är högre jämfört med genomsnittresultatet. Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

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

... ***Förskolan*** lägre.

... ***Grundskolan*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Gymnasieskolan*** högre.

... ***Äldreomsorgen*** lägre.

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

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

... ***Gång- och cykelvägar*** högre.

... ***Gator och vägar*** högre.

... ***Idrotts- och motionsanläggningar*** högre.

... ***Kultur*** högre.

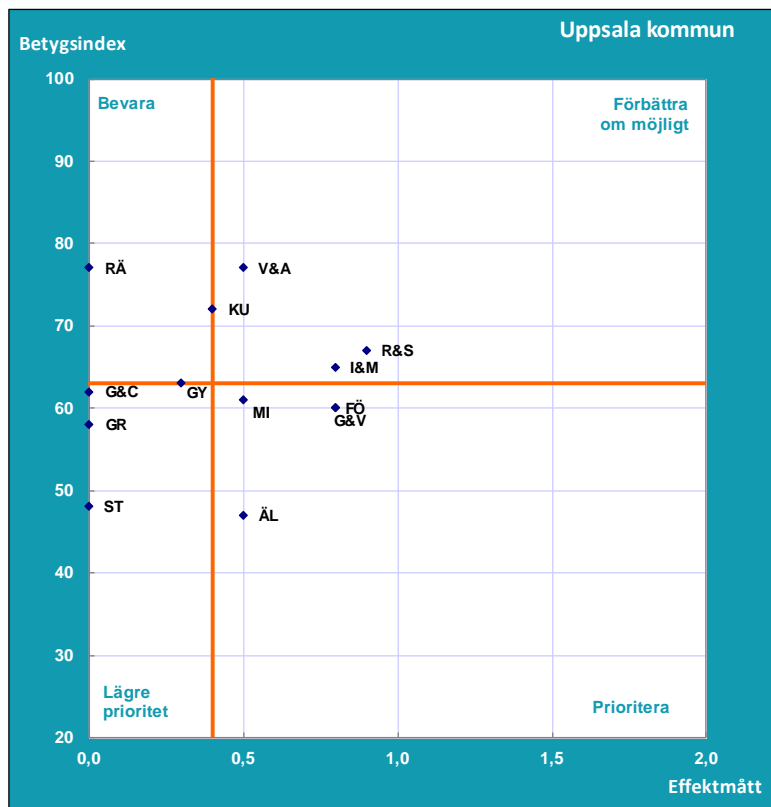
... ***Miljöarbete*** högre.

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

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

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

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



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

Verksamheter som bör prioriteras

Förskolan, Gator och vägar, Äldreomsorgen, Miljöarbete

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

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

Verksamheter som kan ges lägre prioritet

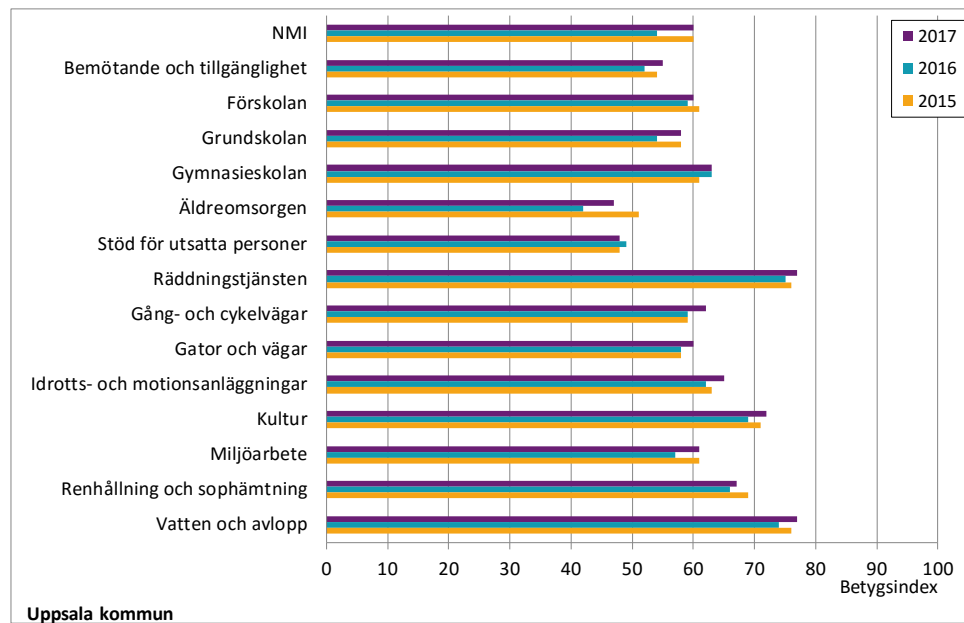
Gymnasieskolan, Stöd för utsatta personer, Grundskolan, Gång- och cykelvägar

Verksamheter som bör bevaras

Räddningstjänsten

Jämförelser med tidigare år

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



Uppsala kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2005, hösten 2008, hösten 2010, hösten 2012, hösten 2015 och hösten 2016.

NMI för Uppsala kommun blev 60 i årets undersökning. Det är högre jämfört med hösten 2016 då NMI var 54.

För Uppsala kommun har inga verksamheter fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2016.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 55 för Uppsala kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016. Då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 52.

Del C. Nöjd-Inflytande-Index (NII)

Hur ser medborgarna i Uppsala kommun på sitt inflytande i kommunen?

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

	Uppsala kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NII	43	±2,8	40
Information	57	±2,6	55
Kontakt	48	±2,5	49
Förtroende	48	±3,0	45
Påverkan	41	±2,6	40

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Uppsala kommun blev 43.

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

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

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet...

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

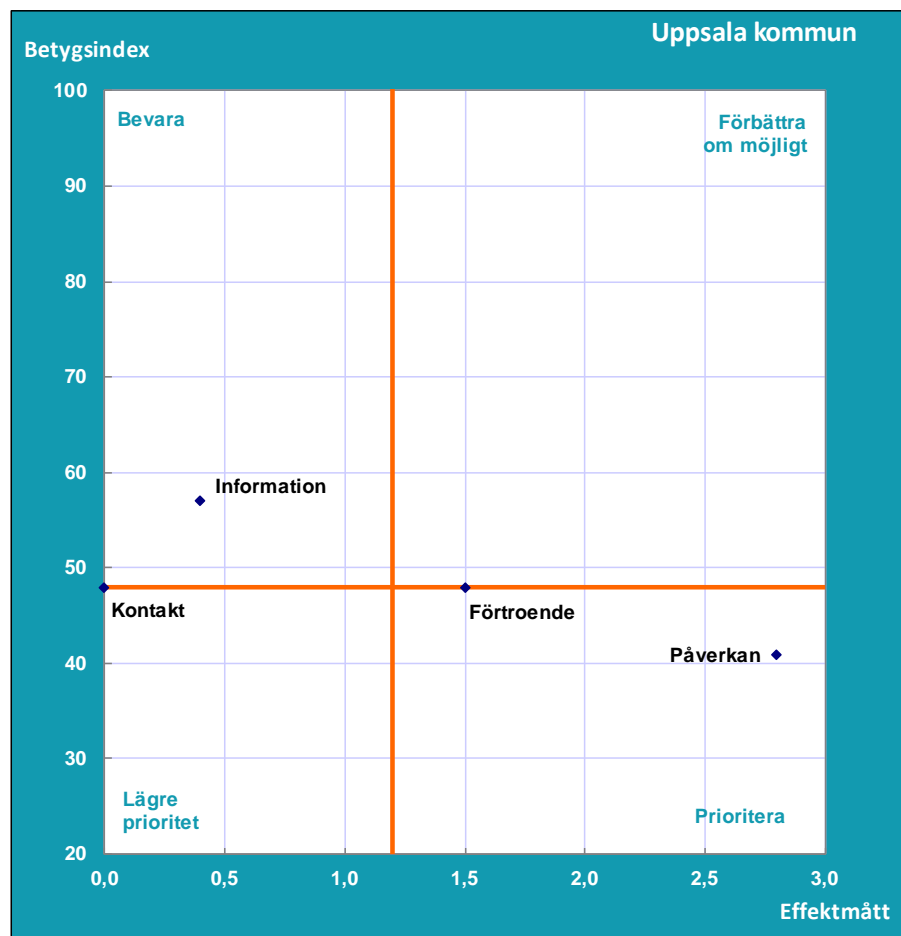
... **Information** inte säkerställt högre eller lägre.

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

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

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

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



Frågeområden som bör prioriteras

Påverkan, Förtroende

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

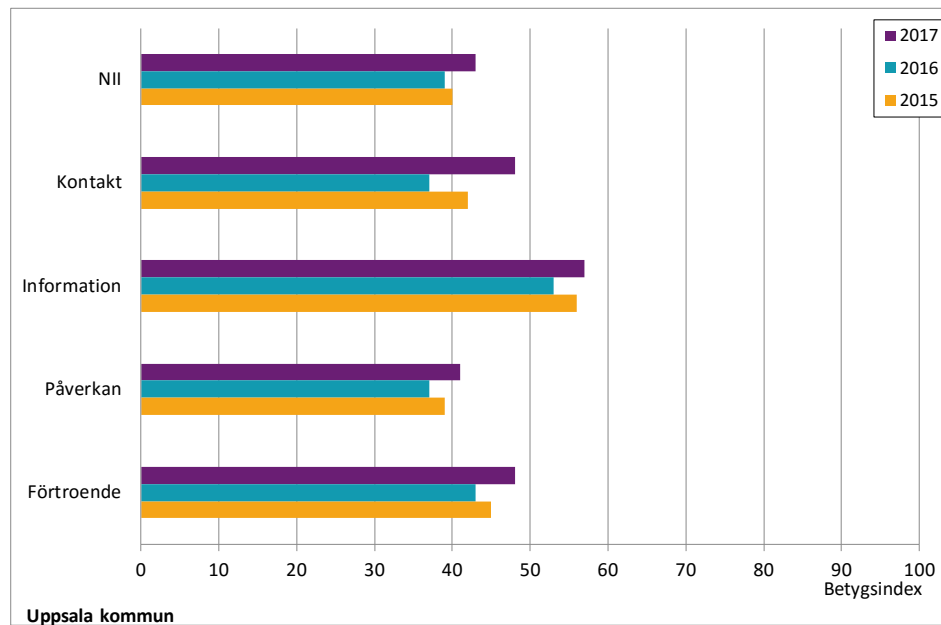
Kontakt

Frågeområden som kan bevaras

Information

Jämförelser med tidigare år

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



Uppsala kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2005, hösten 2008, hösten 2010, hösten 2012, hösten 2015 och hösten 2016.

NII för Uppsala kommun blev 43 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NII var 39.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Uppsala kommun hösten 2016 har frågeområdet *Kontakt* fått högre betygsindex.

