

# **SCB:s medborgarundersökning 2018**

Uppsala kommun



## Innehållsförteckning

### Rapport

---

SCB:s medborgarundersökning 2018.....	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 2018

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

Sammanlagt deltog 111 kommuner 2018. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 268 av landets kommuner deltagit och 253 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Uppsala kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 23 augusti och den 5 november 2018. 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 111 kommuner som var med i undersökningen 2018.

### 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 från 2010 och framåt är tillgängliga via [www.scb.se/medborgarundersokningen](http://www.scb.se/medborgarundersokningen). Den 20 december publicerar vi årets resultat under *Demokrati* i SCB:s statistikdatabas, [www.statistikdatabasen.scb.se](http://www.statistikdatabasen.scb.se).

## Om undersökningen

### Population och urval

Populationen är 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 23 augusti och 5 november 2018.

### Svarsandel

Svarsandelen för Uppsala kommun blev 38 procent. Uppsala kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2017. Svarsandelen blev även då 38 procent. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2018 blev 41 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 111 kommuner i undersökningsomgången 2018.

	Uppsala kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
<b>NRI</b>	65	±1,7	62
<b>Rekommendation</b>	72	±2,0	66
<b>Utbildningsmöjligheter</b>	86	±1,3	61
<b>Kommersiellt utbud</b>	72	±1,9	63
<b>Arbetsmöjligheter</b>	68	±2,0	58
<b>Kommunikationer</b>	68	±1,5	60
<b>Fritidsmöjligheter</b>	68	±1,5	61
<b>Trygghet</b>	55	±2,2	58
<b>Bostäder</b>	49	±1,8	53

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Uppsala kommun som en plats att bo och leva på blev 65.

För Uppsala kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena *Trygghet* och *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 9 procent vill avråda från det (betyg 1-4 på den 10-gradiga skalan).

NRI för samtliga 111 kommuner som var med i undersökningen 2018 blev 62. 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.

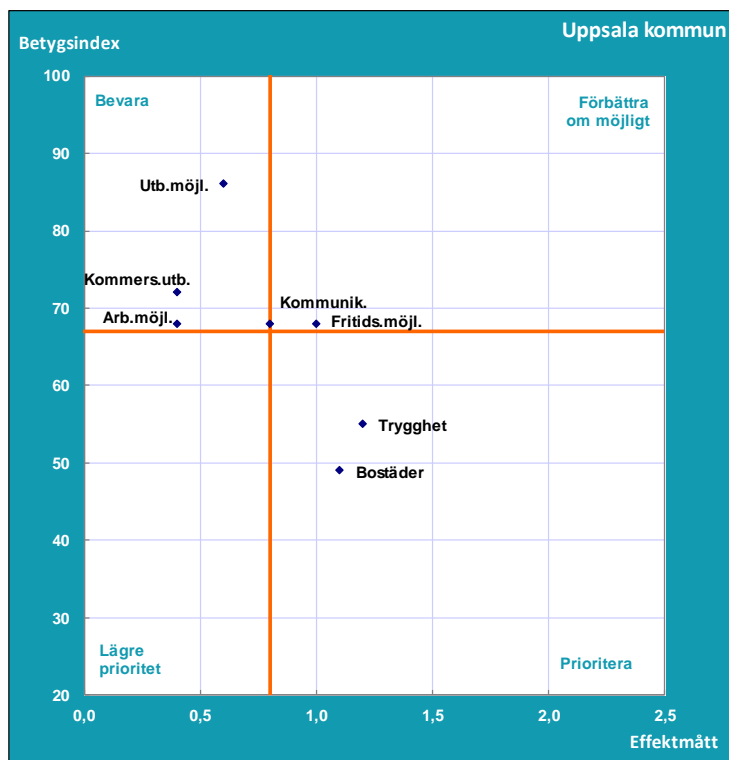
... **Kommersiellt utbud** högre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** lägre.

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

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).  
Prioriteringsmatris för Uppsala kommun 2018.



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

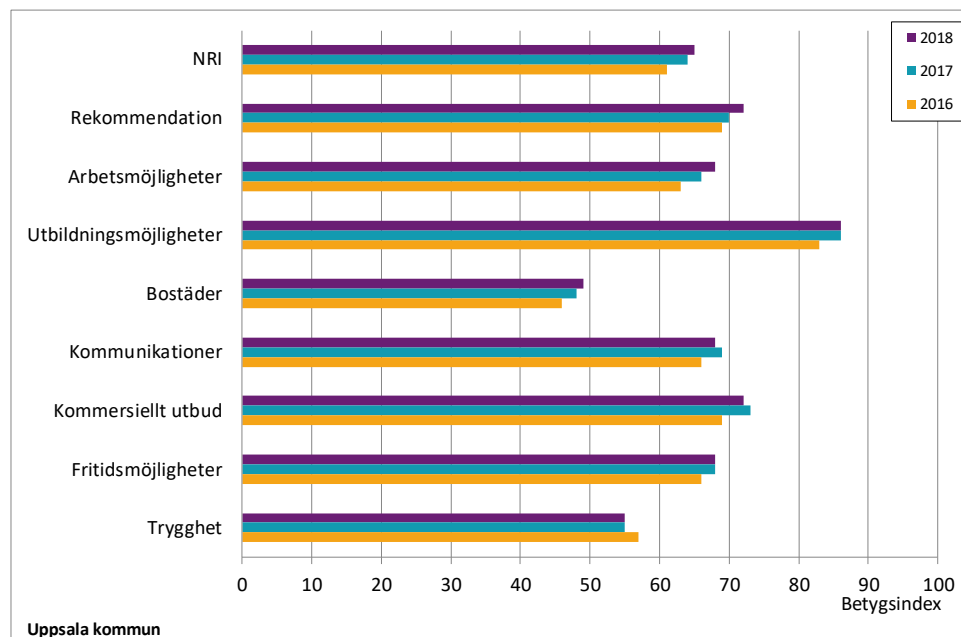
Inget frågeområde har hamnat här.

### Frågeområden som bör bevaras

*Utbildningsmöjligheter, Arbetsmöjligheter, Kommersiellt utbud*

## 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, hösten 2016 och hösten 2017.

NRI för Uppsala kommun blev 65 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då NRI var 64.

För Uppsala kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2017.

Indexet *Rekommendation* blev 72 för Uppsala kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då indexet *Rekommendation* var 70.

## 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 111 kommuner i undersökningsomgången 2018.

	Uppsala kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NMI	61	±2,0	56
Bemötande och tillgänglighet	56	±2,2	57
Vatten och avlopp	79	±1,7	78
Räddningstjänsten	78	±1,6	77
Kultur	71	±1,8	62
Renhållning och sophämtning	66	±1,9	66
Förskolan	65	±2,0	64
Gymnasieskolan	65	±1,9	59
Idrotts- och motionsanläggningar	65	±1,7	61
Grundskolan	61	±2,0	59
Gång- och cykelvägar	60	±2,3	55
Miljöarbete	58	±2,7	56
Gator och vägar	57	±2,2	54
Stöd för utsatta personer	51	±2,0	50
Äldreomsorgen	48	±2,3	52

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Uppsala kommun blev 61.

För Uppsala kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Gator och vägar*, *Miljöarbete*, *Äldreomsorgen* samt *Stöd för utsatta personer* 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 56 i Uppsala kommun.

NMI för samtliga 111 kommuner som var med i undersökningen 2018 blev 56. 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** inte säkerställt högre eller 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** inte säkerställt högre eller lägre.

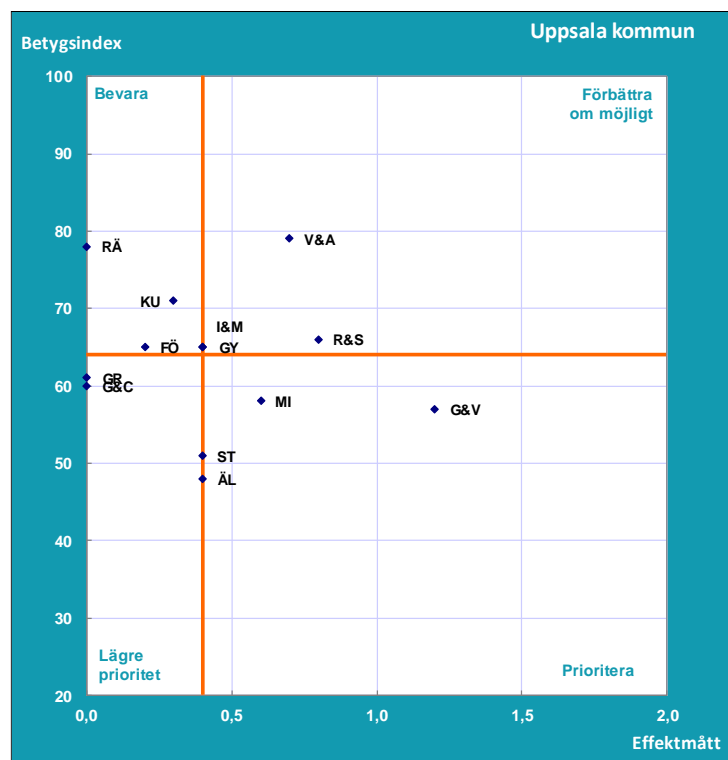
... **Renhållning och sophämtning** inte säkerställt högre eller lägre.

... **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 2018.



FÖ Förskolan	I&M Idrotts- och motionsanläggningar	RÅ 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

*Gator och vägar, Miljöarbete, Äldreomsorgen, Stöd för utsatta personer*

## Verksamheter som bör förbättras om möjligt

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

## Verksamheter som kan ges lägre prioritet

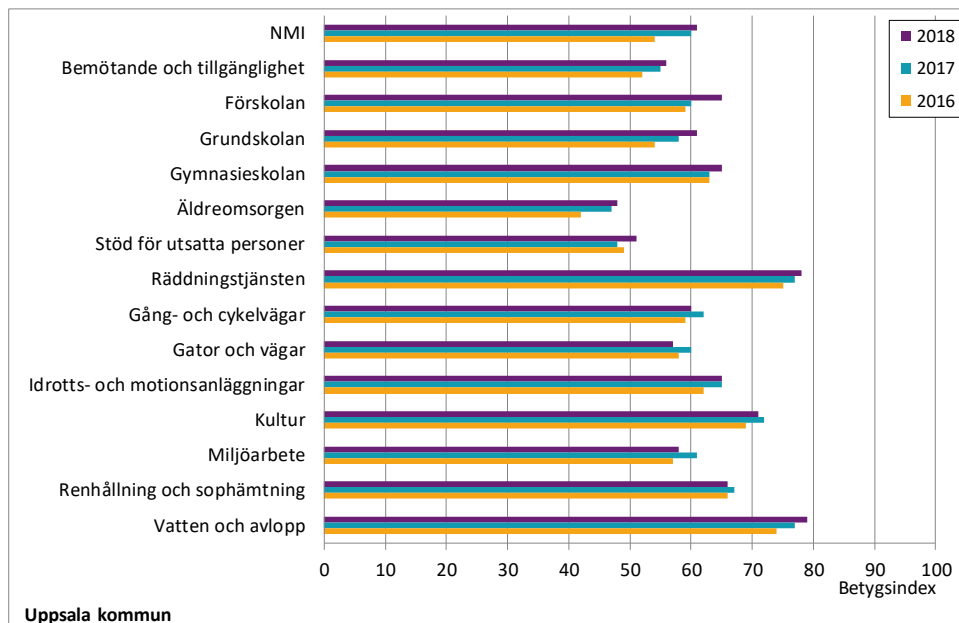
*Gång- och cykelvägar, Grundskolan*

## Verksamheter som bör bevaras

*Kultur, Förskolan, 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, hösten 2016 och hösten 2017.

NMI för Uppsala kommun blev 61 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då NMI var 60.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Uppsala kommun hösten 2017 har verksamheten *Förskolan* fått högre betygsindex.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 56 för Uppsala kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017. Då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 55.

## 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 111 kommuner i undersökningsomgången 2018.

	Uppsala kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
<b>NII</b>	44	±2,7	42
<b>Information</b>	57	±2,3	56
<b>Förtroende</b>	50	±2,8	48
<b>Kontakt</b>	49	±2,4	52
<b>Påverkan</b>	44	±2,4	42

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Uppsala kommun blev 44.

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

NII för samtliga 111 kommuner som var med i undersökningen 2018 blev 42. NII för Uppsala kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet...

... **Kontakt** lägre.

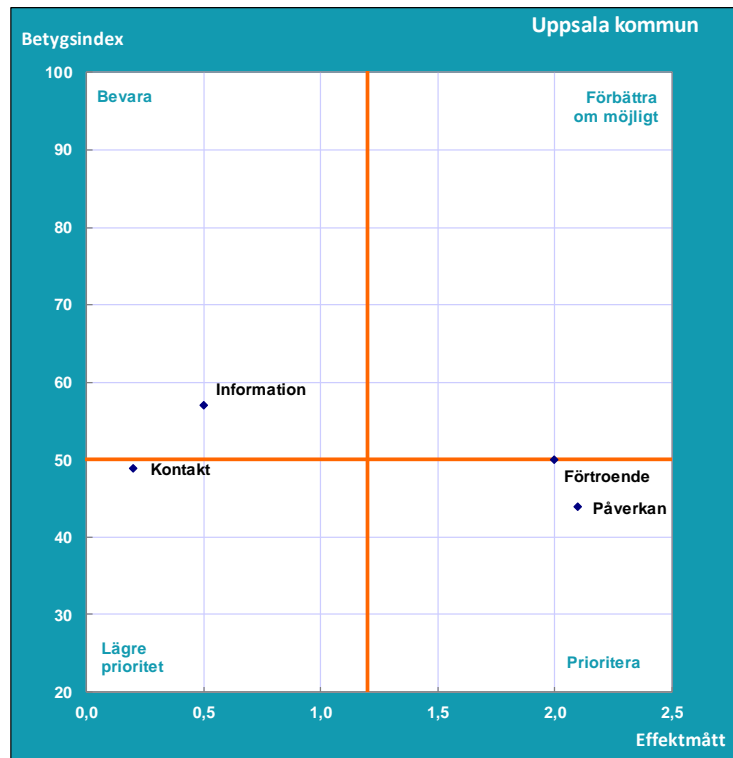
... **Information** inte säkerställt högre eller lägre.

... **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 2018.



### Frågeområden som bör prioriteras

*Påverkan, Förtroende*

### Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

### Frågeområden som kan ges lägre prioritet

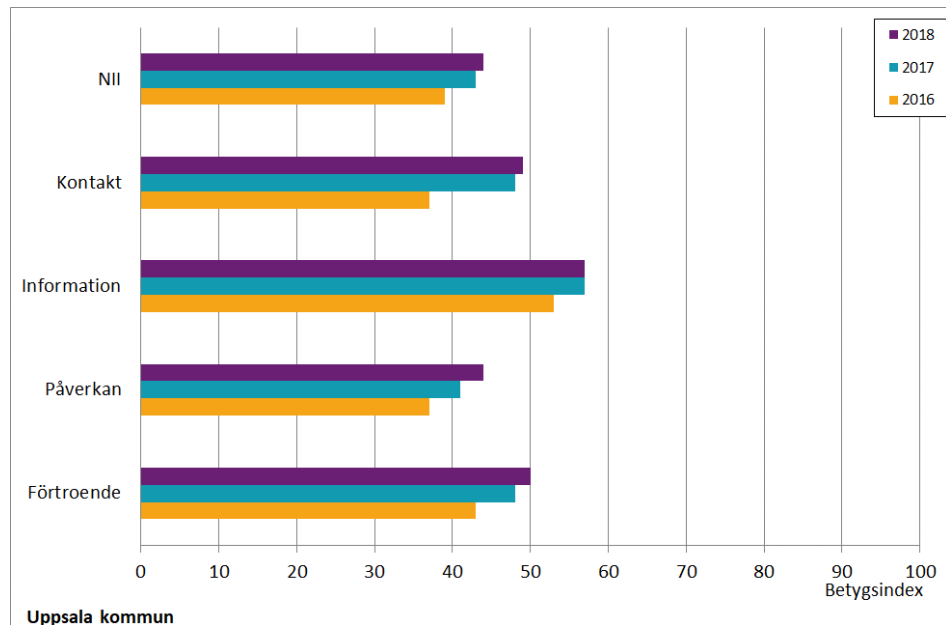
*Kontakt*

### 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, hösten 2016 och hösten 2017.

NII för Uppsala kommun blev 44 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då NII var 43.

För Uppsala kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2017.