

SCB:s medborgarundersökning 2019

Uppsala kommun



Innehållsförteckning

Rapport

SCB:s medborgarundersökning 2019.....	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 2019

Varje år erbjuder statistikmyndigheten SCB Sveriges kommuner att delta i SCB:s medborgarundersökning.

Sammanlagt deltog 135 kommuner 2019. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 272 av landets kommuner deltagit och 255 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Uppsala kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 23 augusti och den 4 november 2019. Ett slumpmässigt urval på 1 600 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 40 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner avser de 135 kommuner som var med i undersökningen 2019.

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 över 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 och om analysmodellen 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.

Den 18 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

Totalt gjordes fyra utskick till urvalspersonerna, per post. Det första utskicket till urvalspersonerna innehöll ett informationsbrev med inloggningsuppgifter till webbenkäten samt information om undersökningen och dess syfte. Enkäten på webben fanns tillgänglig på

svenska, engelska, finska och spanska. Därefter skickades en pappersenkät och informationsbrev ut till de som inte svarat. Pappersenkäten fanns även tillgänglig på arabiska att beställa från SCB. Ytterligare två påminnelser skickades ut till de som inte besvarat enkäten, varav den sista innehöll en ny pappersenkät. Insamlingen pågick mellan 23 augusti och 4 november 2019.

Svarsandel

Svarsandelen för Uppsala kommun blev 40 procent. Uppsala kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2018. Svarsandelen blev då 38 procent.

Svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2019 blev 41 procent. År 2018 var den också 41 procent, och 2017 var den 40 procent. Under 2016 gjordes undersökningen två gånger, på våren var svarsfrekvensen 41 procent och på hösten 42 procent.

Även om det självfallet är säkrare att göra statistik utan bortfall, finns olika statistiska metoder för att kompensera för bortfallet. På SCB används viktning av svaren, vilket innebär att om en viss grupp är under-representerad i svaren i förhållande till populationen, väger den gruppens svar tyngre i resultaten. I medborgarundersökningen använder vi juridiskt kön och ålder för denna viktning.

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 135 kommuner i undersökningsomgången 2019.

	Uppsala kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NRI	61	±1,8	59
Rekommendation	67	±2,3	62
Utbildningsmöjligheter	85	±1,3	59
Kommersiellt utbud	70	±1,9	61
Kommunikationer	68	±1,6	59
Fritidsmöjligheter	68	±1,5	59
Arbetsmöjligheter	67	±2,0	56
Bostäder	48	±1,8	53
Trygghet	48	±2,3	57

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Uppsala kommun som en plats att bo och leva på blev 61.

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

47 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 15 procent vill avråda från det (betyg 1-4 på den 10-gradiga skalan).

NRI för samtliga 135 kommuner som var med i undersökningen 2019 blev 59. NRI för Uppsala kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** högre.

... **Arbetsmöjligheter** högre.

... **Utbildningsmöjligheter** högre.

... **Bostäder** lägre.

... **Kommunikationer** högre.

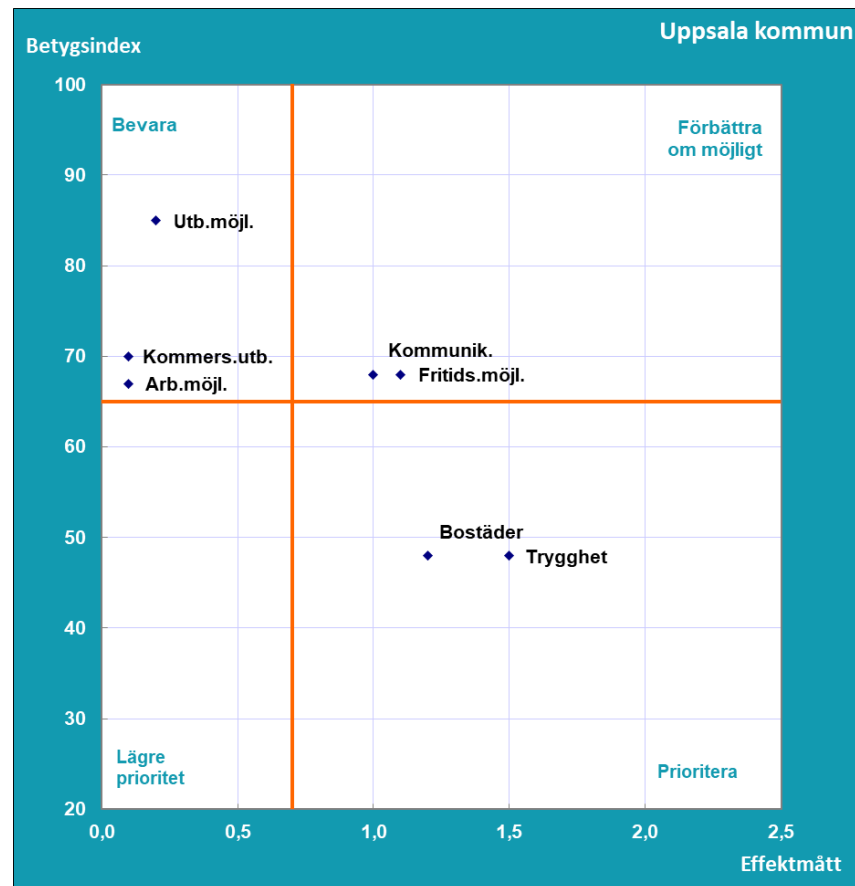
... **Kommersiellt utbud** högre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** lägre.

Vilka frågeområden bör uppmärksammas för att medborgarna i Uppsala kommun ska bli nöjdare?

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).
Prioriteringsmatris för Uppsala kommun 2019.



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 sänkning 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

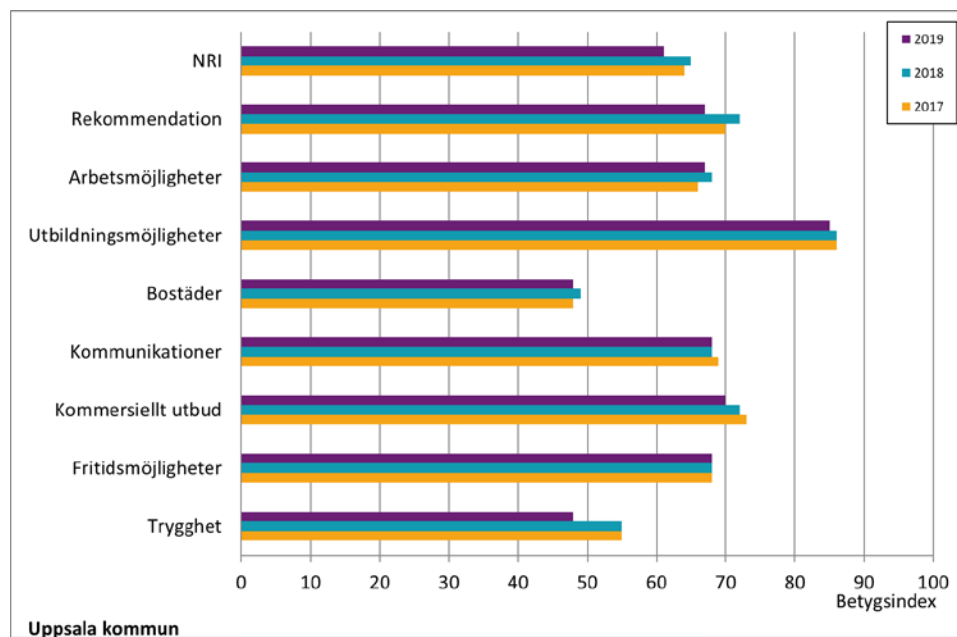
Inget frågeområde har hamnat här.

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, hösten 2017 och hösten 2018.

NRI för Uppsala kommun blev 61 i årets undersökning. Det är lägre jämfört med hösten 2018 då NRI var 65.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Uppsala kommun hösten 2018 har frågeområdet *Trygghet* fått lägre betygsindex.

Indexet *Rekommendation* blev 67 för Uppsala kommun i årets undersökning. Det är lägre jämfört med hösten 2018 då indexet *Rekommendation* var 72.

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 verksamheternas betygsindex för Uppsala kommun samt för samtliga 135 kommuner i undersökningsomgången 2019.

	Uppsala kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NMI	56	±2,4	53
Bemötande och tillgänglighet	52	±2,4	55
Räddningstjänsten	78	±1,9	77
Vatten och avlopp	73	±2,1	76
Kultur	69	±2,0	61
Renhållning och sophämtning	65	±2,1	65
Gymnasieskolan	63	±2,2	56
Idrotts- och motionsanläggningar	62	±1,8	60
Förskolan	61	±2,4	64
Grundskolan	59	±2,2	57
Gång- och cykelvägar	59	±2,4	54
Miljöarbete	56	±3,2	54
Gator och vägar	55	±2,5	53
Stöd för utsatta personer	47	±2,3	47
Äldreomsorgen	46	±2,5	49

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Uppsala kommun blev 56.

För Uppsala kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Gator och vägar*, *Äldreomsorgen*, *Stöd för utsatta personer* 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 52 i Uppsala kommun.

NMI för samtliga 135 kommuner som var med i undersökningen 2019 blev 53. NMI för Uppsala kommun är högre jämfört med genomsnittresultatet. Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

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

... *Idrotts- och motionsanläggningar* inte säkerställt högre eller lägre.

... *Kultur* högre.

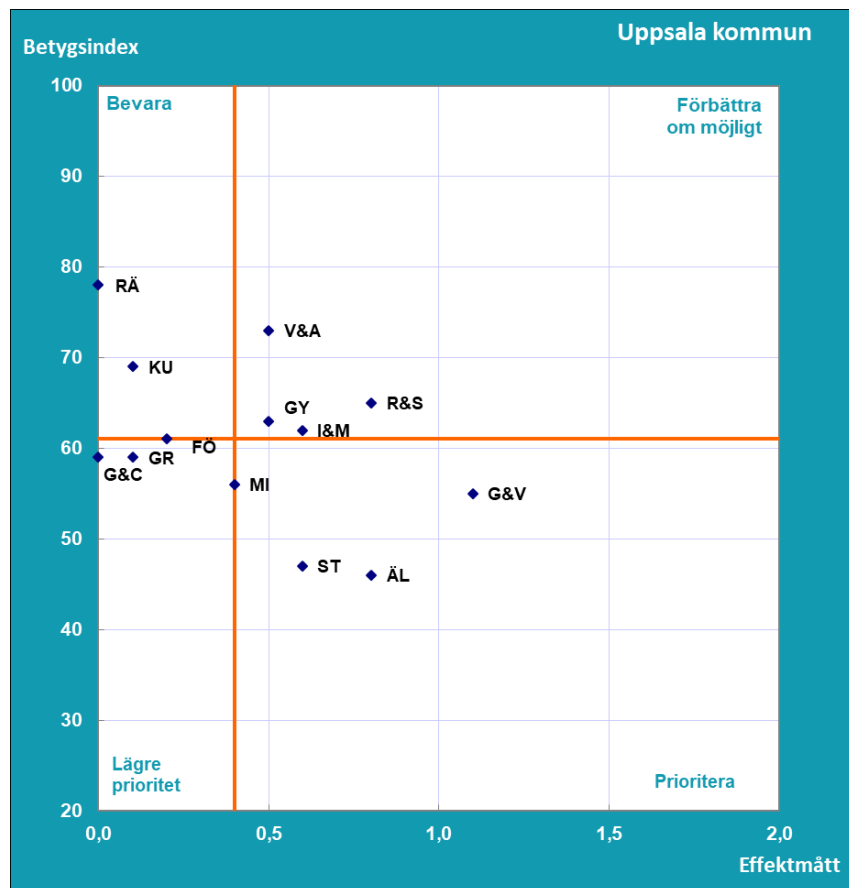
... *Miljöarbete* inte säkerställt högre eller lägre.

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

... *Vatten och avlopp* lägre.

Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att medborgarna i Uppsala kommun ska bli nöjdare?

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).
Prioriteringsmatris för Uppsala kommun 2019.



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, Äldreomsorgen, Stöd för utsatta personer, Miljöarbete

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

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

Verksamheter som kan ges lägre prioritet

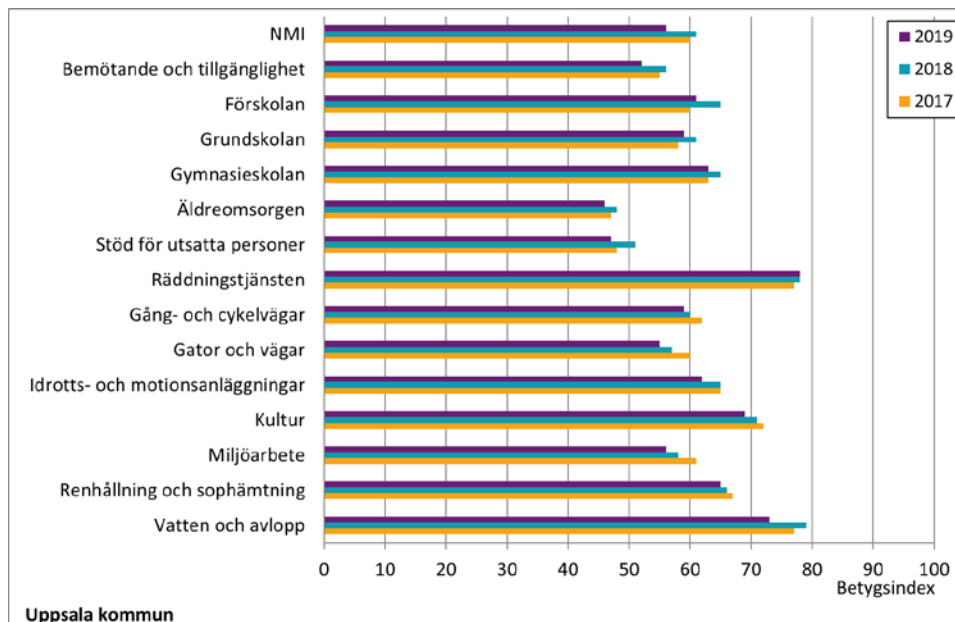
Förskolan, Grundskolan, Gång- och cykelvägar

Verksamheter som bör bevaras

Kultur, 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, hösten 2017 och hösten 2018.

NMI för Uppsala kommun blev 56 i årets undersökning. Det är lägre jämfört med hösten 2018 då NMI var 61.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Uppsala kommun hösten 2018 har verksamheten *Vatten och avlopp* fått lägre betygsindex.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 52 för Uppsala kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018. Då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 56.

Del C. Nöjd-Inflytande-Index (NII) Hur ser medborgarna i Uppsala kommun på sitt inflytande i kommunen?

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdenas betygsindex för Uppsala kommun samt för samtliga 135 kommuner i undersökningsomgången 2019.

	Uppsala kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NII	40	±2,8	39
Information	54	±2,4	53
Förtroende	44	±2,8	43
Kontakt	41	±2,4	48
Påverkan	38	±2,7	38

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Uppsala kommun blev 40.

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

NII för samtliga 135 kommuner som var med i undersökningen 2019 blev 39. NII för Uppsala kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Kontakt** lägre.

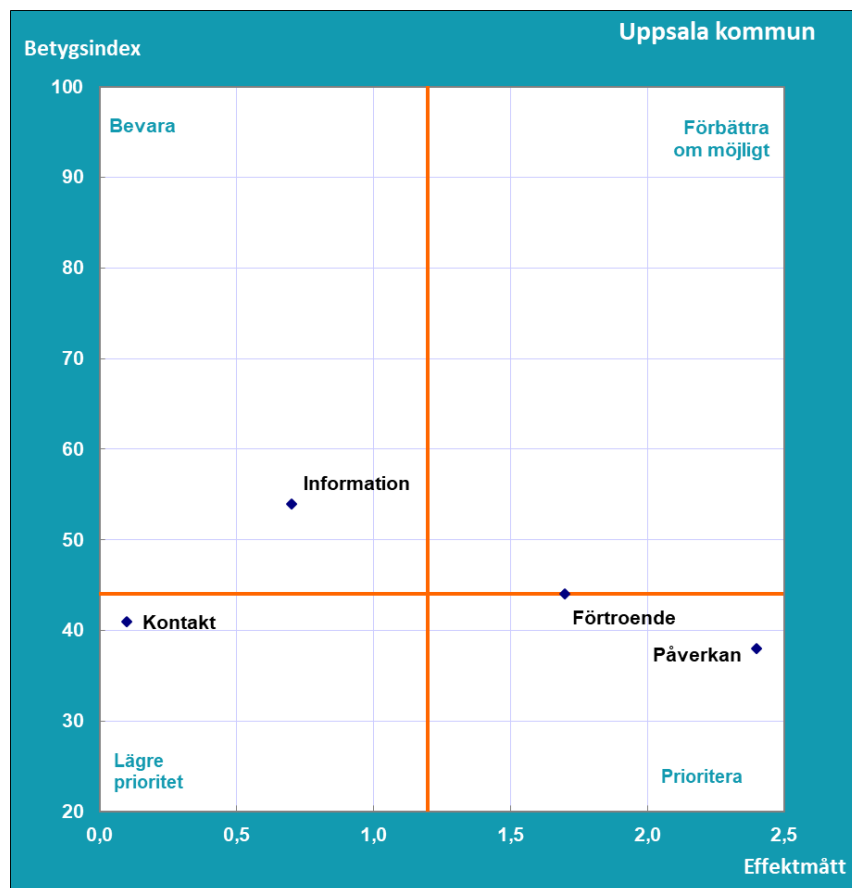
... **Information** inte säkerställt högre eller lägre.

... **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 2019.



Frågeområden som bör prioriteras

Påverkan, Förtroende

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

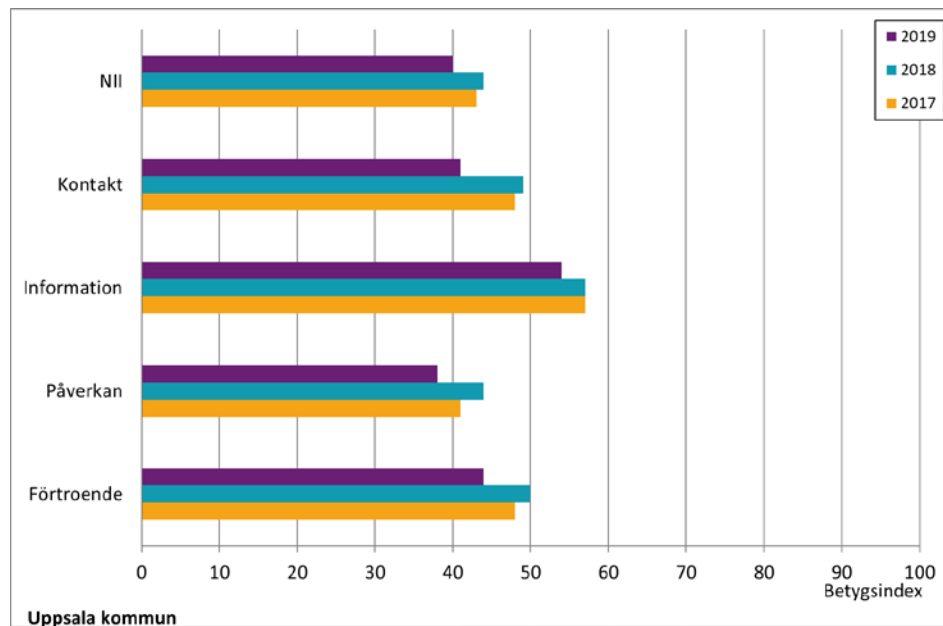
Kontakt

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, hösten 2017 och hösten 2018.

NII för Uppsala kommun blev 40 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018 då NII var 44.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Uppsala kommun hösten 2018 har frågeområdena *Kontakt*, *Påverkan* samt *Förtroende* fått lägre betygsindex.