

SCB:s medborgarundersökning 2019

Umeå 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 Umeå 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 38 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 Umeå 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 Umeå 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 Umeå kommun blev 38 procent. Umeå kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2018. Svarsandelen blev då 40 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 Umeå kommun som en plats att bo och leva på?

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Umeå kommun samt för samtliga 135 kommuner i undersökningsomgången 2019.

	Umeå kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NRI	66	±1,8	59
Rekommendation	74	±2,1	62
Utbildningsmöjligheter	83	±1,5	59
Kommersiellt utbud	72	±1,7	61
Fritidsmöjligheter	70	±1,4	59
Kommunikationer	69	±1,5	59
Arbetsmöjligheter	66	±2,0	56
Trygghet	65	±2,1	57
Bostäder	49	±1,7	53

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Umeå kommun som en plats att bo och leva på blev 66.

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

59 procent av medborgarna i Umeå 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 135 kommuner som var med i undersökningen 2019 blev 59. NRI för Umeå kommun är högre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** högre.

... **Arbetsmöjligheter** högre.

... **Utbildningsmöjligheter** högre.

... **Bostäder** lägre.

... **Kommunikationer** högre.

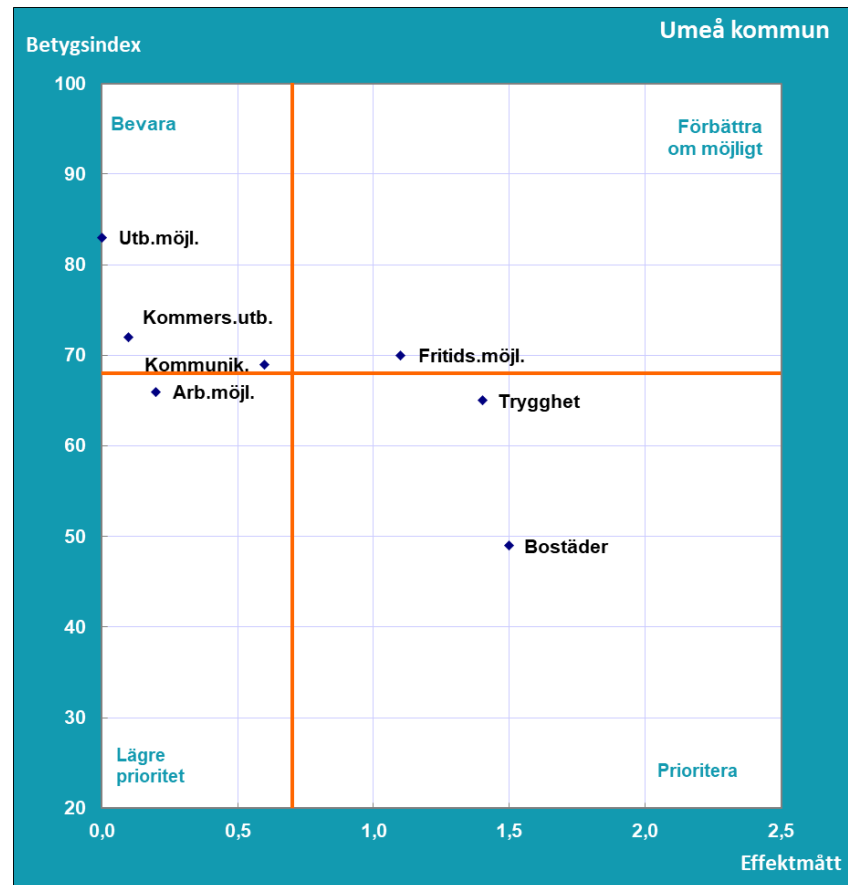
... **Kommersiellt utbud** högre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** högre.

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

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).
Prioriteringsmatris för Umeå 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

Bostäder, Trygghet

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Fritidsmöjligheter

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

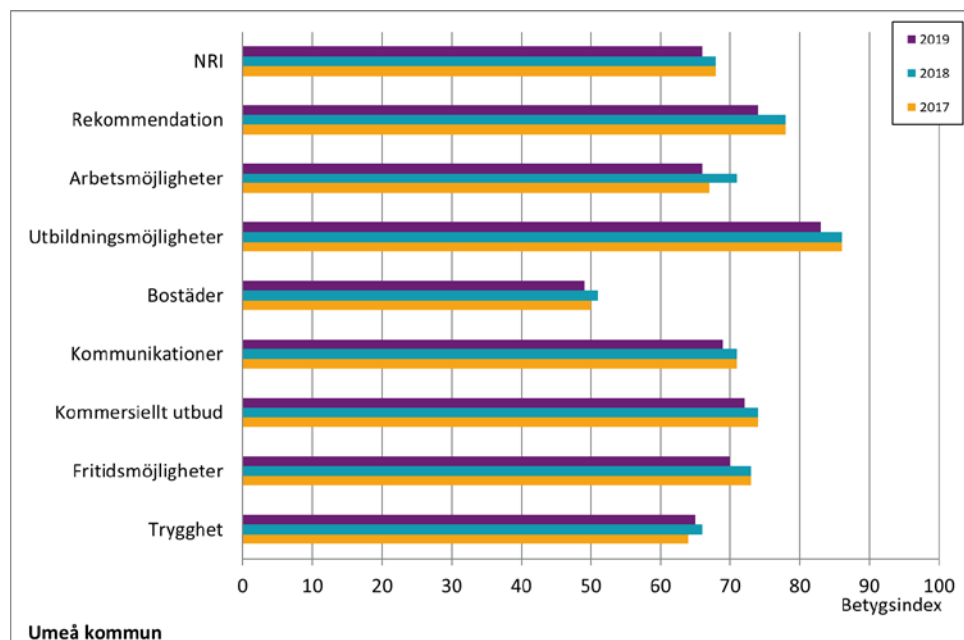
Arbetsmöjligheter

Frågeområden som bör bevaras

Kommunikationer, Kommersiellt utbud, Utbildningsmöjligheter

Jämförelser med tidigare år

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



Umeå kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2007, våren 2008, våren 2009, våren 2010, hösten 2010, våren 2012, våren 2013, våren 2014, våren 2015, våren 2016, hösten 2017 och hösten 2018.

NRI för Umeå kommun blev 66 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018 då NRI var 68.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Umeå kommun hösten 2018 har frågeområdena *Arbetsmöjligheter*, *Utbildningsmöjligheter* samt *Fritidsmöjligheter* fått lägre betygsindex.

Indexet *Rekommendation* blev 74 för Umeå kommun i årets undersökning. Det är lägre jämfört med hösten 2018 då indexet *Rekommendation* var 78.

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

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och tillgänglighet* samt verksamheternas betygsindex för Umeå kommun samt för samtliga 135 kommuner i undersökningsomgången 2019.

	Umeå kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NMI	58	±2,4	53
Bemötande och tillgänglighet	56	±2,2	55
Vatten och avlopp	87	±1,5	76
Räddningstjänsten	78	±1,7	77
Kultur	72	±1,9	61
Renhållning och sophämtning	68	±1,9	65
Idrotts- och motionsanläggningar	67	±1,9	60
Gymnasieskolan	63	±2,1	56
Förskolan	61	±2,4	64
Grundskolan	60	±2,2	57
Gator och vägar	58	±2,5	53
Gång- och cykelvägar	57	±2,5	54
Miljöarbete	56	±2,9	54
Stöd för utsatta personer	48	±2,2	47
Äldreomsorgen	44	±2,2	49

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Umeå kommun blev 58.

För Umeå kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Miljöarbete*, *Gator och vägar*, *Grundskolan* samt *Förskolan*, *Äldreomsorgen* 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 Umeå kommun.

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

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

... ***Förskolan*** lägre.

... ***Grundskolan*** högre.

... ***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.

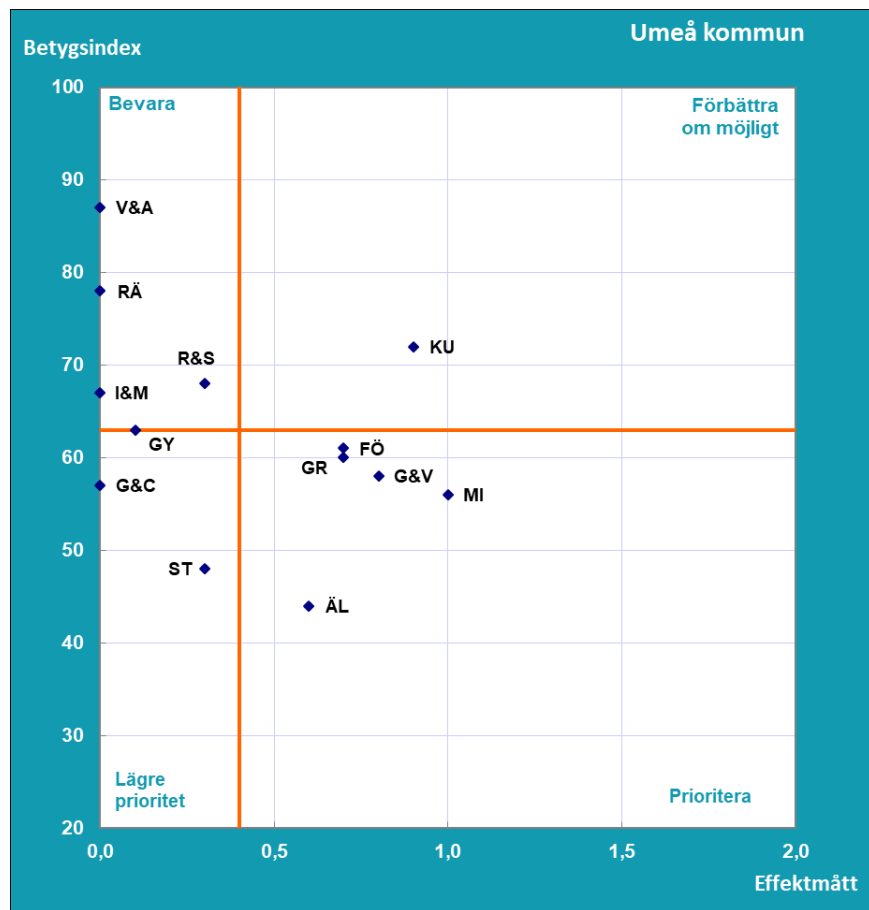
... ***Miljöarbete*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Renhållning och sophämtning*** högre.

... ***Vatten och avlopp*** högre.

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

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).
Prioriteringsmatris för Umeå 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

Miljöarbete, Gator och vägar, Grundskolan, Förskolan, Äldreomsorgen

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

Kultur

Verksamheter som kan ges lägre prioritet

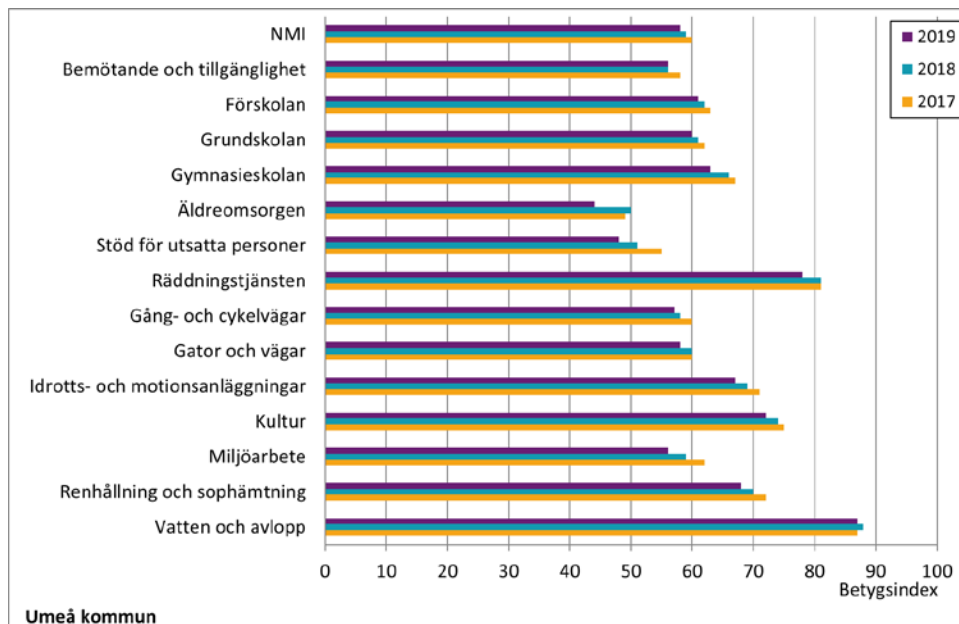
Stöd för utsatta personer, Gymnasieskolan, Gång- och cykelvägar

Verksamheter som bör bevaras

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

Jämförelser med tidigare år

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



Umeå kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2007, våren 2008, våren 2009, våren 2010, hösten 2010, våren 2012, våren 2013, våren 2014, våren 2015, våren 2016, hösten 2017 och hösten 2018.

NMI för Umeå kommun blev 58 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018 då NMI var 59.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Umeå kommun hösten 2018 har verksamheten *Äldreomsorgen* fått lägre betygsindex.

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

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

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

	Umeå kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NII	38	±2,6	39
Information	54	±2,1	53
Kontakt	45	±2,2	48
Förtroende	42	±2,5	43
Påverkan	37	±2,3	38

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Umeå kommun blev 38.

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

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

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Kontakt** lägre.

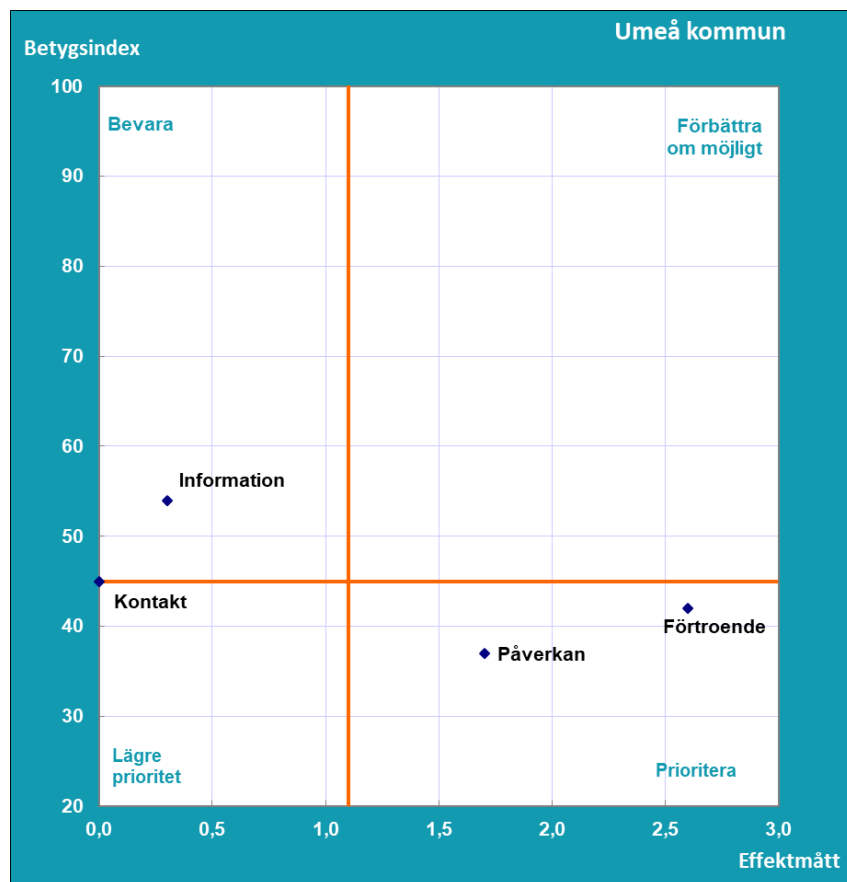
... **Information** inte säkerställt högre eller lägre.

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

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

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

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).
Prioriteringsmatris för Umeå kommun 2019.



Frågeområden som bör prioriteras

Förtroende, Påverkan

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

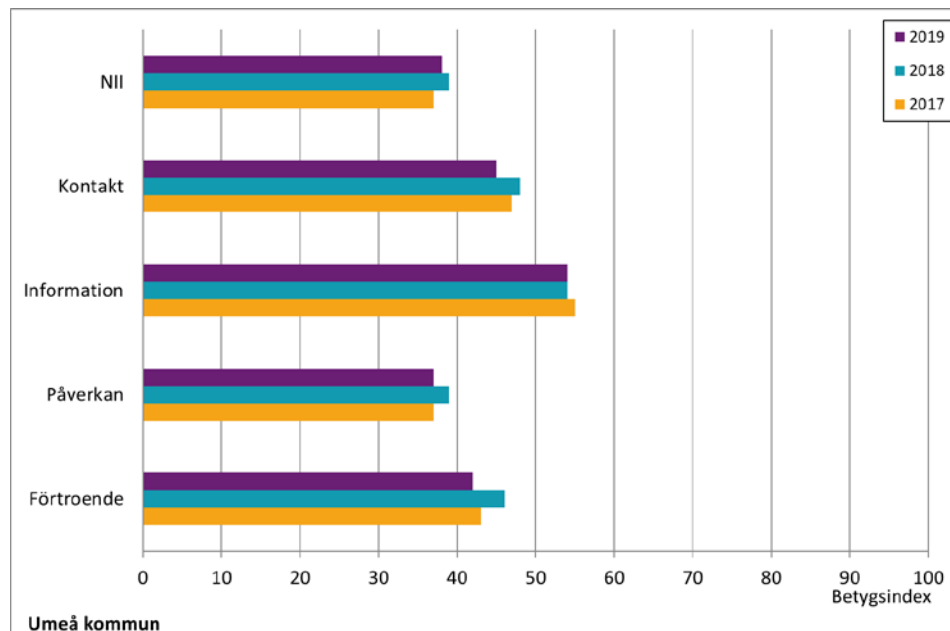
Kontakt

Frågeområden som kan bevaras

Information

Jämförelser med tidigare år

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



Umeå kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2007, våren 2008, våren 2009, våren 2010, hösten 2010, våren 2012, våren 2013, våren 2014, våren 2015, våren 2016, hösten 2017 och hösten 2018.

NII för Umeå kommun blev 38 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018 då NII var 39.

För Umeå kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2018.