

# SCB:s medborgarundersökning 2020

Karlstads kommun



## Innehållsförteckning

### Rapport

---

SCB:s medborgarundersökning 2020 .....	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 2020

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

Sammanlagt deltog 100 kommuner 2020. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 273 av landets kommuner deltagit och 258 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Karlstads kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 24 augusti och den 3 november 2020. Ett slumpmässigt urval på 1 600 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 41 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner avser de 100 kommuner som var med i undersökningen 2020.

## 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 Karlstads 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 21 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 Karlstads 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 24 augusti och 3 november 2020.

## Svarsandel

Svarsandelen för Karlstads kommun blev 41 procent. Karlstads kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2019. Svarsandelen blev då 38 procent.

Svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2020 blev 42 procent. År 2019 var den 41 procent, och 2018 var den också 41 procent. Under 2017 var svarsfrekvensen 40 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 Karlstads kommun som en plats att bo och leva på?

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Karlstads kommun samt för samtliga 100 kommuner i undersökningsomgången 2020.

	Karlstads kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NRI	69	±1,8	60
Rekommendation	76	±2,1	64
Utbildningsmöjligheter	81	±1,5	61
Kommersiellt utbud	71	±2,0	63
Kommunikationer	70	±1,5	60
Fritidsmöjligheter	70	±1,6	59
Arbetsmöjligheter	63	±2,2	56
Trygghet	61	±2,1	55
Bostäder	57	±1,9	55

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Karlstads kommun som en plats att bo och leva på blev 69.

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

64 procent av medborgarna i Karlstads 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 100 kommuner som var med i undersökningen 2020 blev 60. NRI för Karlstads kommun är högre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... *Rekommendation* högre.

... *Arbetsmöjligheter* högre.

... *Utbildningsmöjligheter* högre.

... *Bostäder* inte säkerställt högre eller lägre.

... *Kommunikationer* högre.

... *Kommersiellt utbud* högre.

... *Fritidsmöjligheter* högre.

... *Trygghet* högre.

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

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).  
Prioriteringsmatris för Karlstads kommun 2020.



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, Kommunikationer*

### Frågeområden som kan ges lägre prioritet

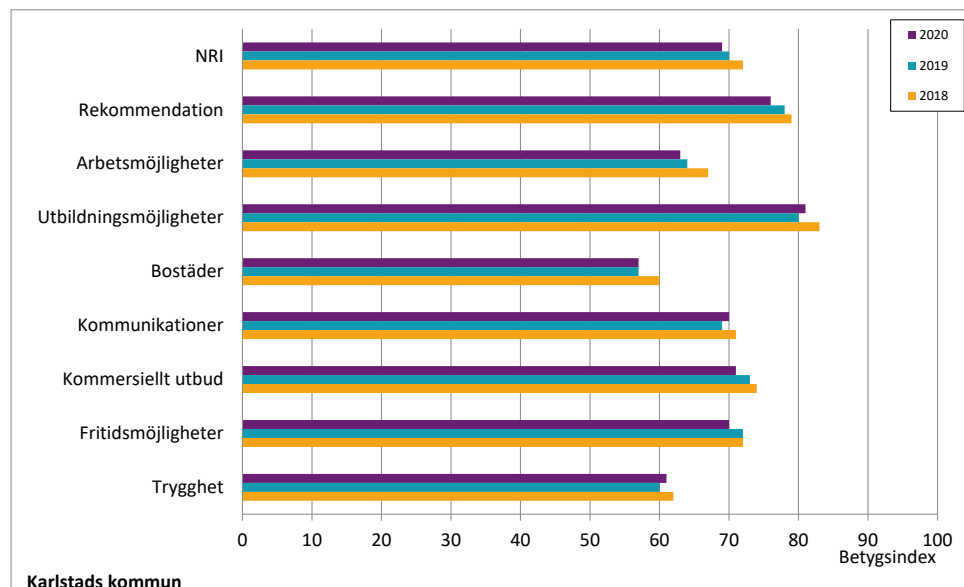
*Arbetsmöjligheter*

### Frågeområden som bör bevaras

*Kommersiellt utbud, Utbildningsmöjligheter*

## Jämförelser med tidigare år

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



Karlstads kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2007, våren 2008, våren 2010, våren åren 2012- 2016 samt hösten åren 2017-2019.

NRI för Karlstads kommun blev 69 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då NRI var 70.

För Karlstads kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2019.

Indexet *Rekommendation* blev 76 för Karlstads kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då indexet *Rekommendation* var 78.

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

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och tillgänglighet* samt verksamheternas betygsindex för Karlstads kommun samt för samtliga 100 kommuner i undersökningsomgången 2020.

	Karlstads kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NMI	65	±2,2	55
Bemötande och tillgänglighet	61	±2,2	55
Vatten och avlopp	86	±1,7	77
Räddningstjänsten	83	±1,6	77
Förskolan	71	±1,8	65
Kultur	71	±1,9	60
Renhållning och sophämtning	70	±2,1	66
Gymnasieskolan	67	±1,9	58
Idrotts- och motionsanläggningar	67	±1,7	60
Grundskolan	64	±2,1	59
Gång- och cykelvägar	62	±2,2	55
Miljöarbete	62	±2,6	56
Gator och vägar	60	±2,4	55
Äldreomsorgen	54	±2,4	52
Stöd för utsatta personer	54	±2,0	49

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Karlstads kommun blev 65.

För Karlstads kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Gator och vägar*, *Miljöarbete*, *Gymnasieskolan* samt *Idrotts- och motionsanläggningar* 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 61 i Karlstads kommun.

NMI för samtliga 100 kommuner som var med i undersökningen 2020 blev 55. NMI för Karlstads kommun är högre jämfört med genomsnittresultatet. Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

... ***Bemötande och tillgänglighet*** högre.

... ***Förskolan*** högre.

... ***Grundskolan*** högre.

... ***Gymnasieskolan*** högre.

... ***Äldreomsorgen*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Stöd för utsatta personer*** högre.

... ***Räddningstjänsten*** högre.

... ***Gång- och cykelvägar*** högre.

... ***Gator och vägar*** högre.

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

... ***Kultur*** högre.

... ***Miljöarbete*** högre.

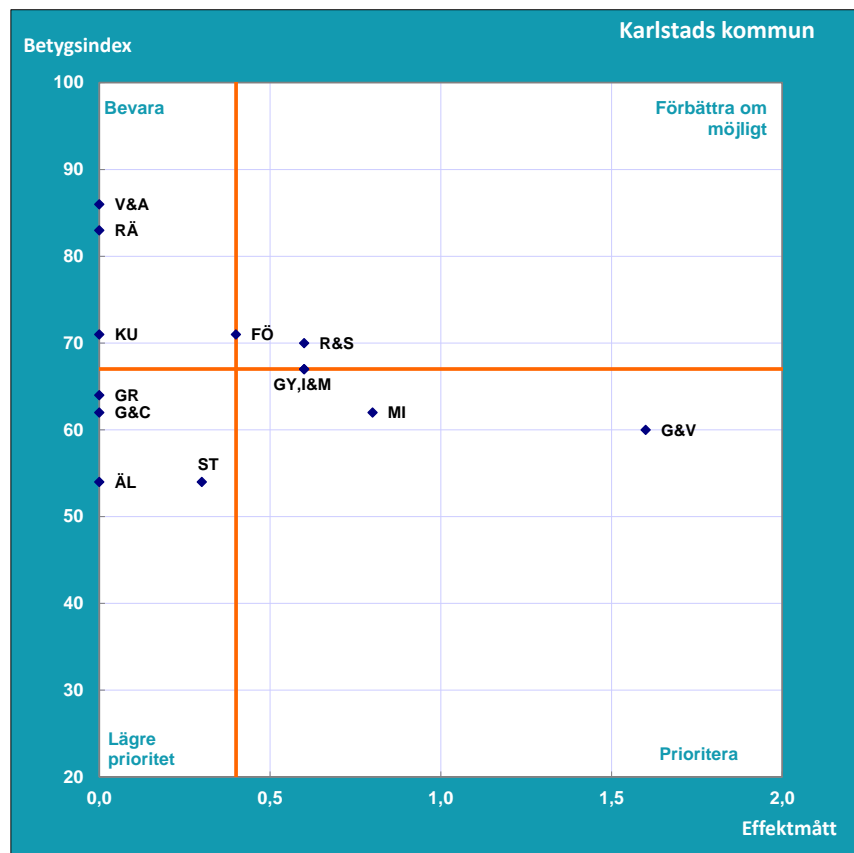
... ***Renhållning och sophämtning*** högre.

... ***Vatten och avlopp*** högre.



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

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).  
Prioriteringsmatris för Karlstads kommun 2020.



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

*Gator och vägar, Miljöarbete, Gymnasieskolan, Idrotts- och motionsanläggningar*

### Verksamheter som bör förbättras om möjligt

*Renhållning och sophämtning, Förskolan*

### Verksamheter som kan ges lägre prioritet

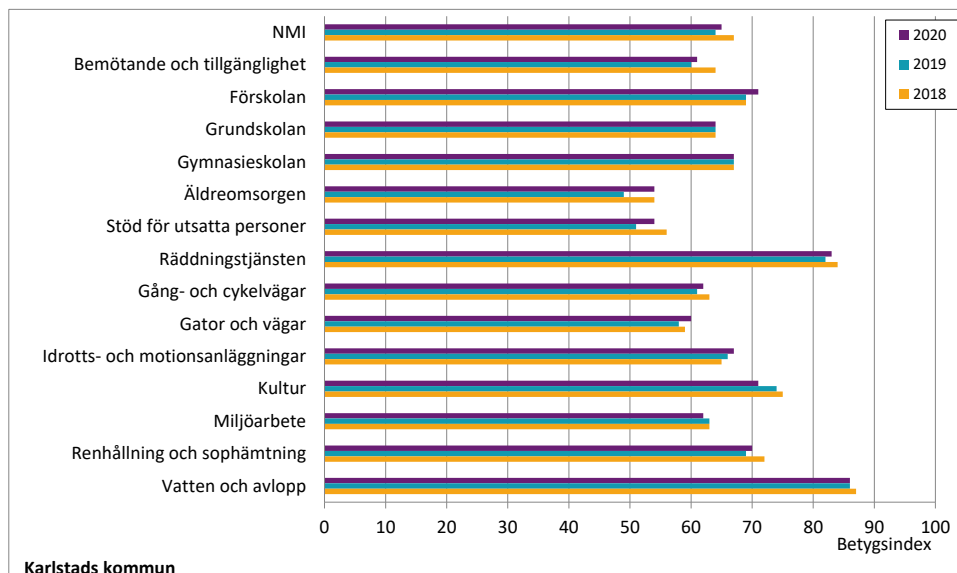
*Stöd för utsatta personer, Äldreomsorgen, Gång- och cykelvägar, Grundskolan*

### Verksamheter som bör bevaras

*Kultur, Räddningstjänsten, Vatten och avlopp*

## Jämförelser med tidigare år

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



Karlstads kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2007, våren 2008, våren 2010, våren åren 2012- 2016 samt hösten åren 2017-2019.

NMI för Karlstads kommun blev 65 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då NMI var 64.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Karlstads kommun hösten 2019 har verksamheten *Äldreomsorgen* fått högre betygsindex.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 61 för Karlstads kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019. Då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 60.

## Del C. Nöjd-Inflytande-Index (NII)

### Hur ser medborgarna i Karlstads kommun på sitt inflytande i kommunen?

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdenas betygsindex för Karlstads kommun samt för samtliga 100 kommuner i undersökningsomgången 2020.

	Karlstads kommun		Samtliga kommuner
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index
<b>NII</b>	41	±2,7	40
<b>Information</b>	61	±2,4	54
<b>Kontakt</b>	47	±2,2	47
<b>Förtroende</b>	45	±2,8	44
<b>Påverkan</b>	40	±2,7	38

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Karlstads kommun blev 41.

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

NII för samtliga 100 kommuner som var med i undersökningen 2020 blev 40. NII för Karlstads kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

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

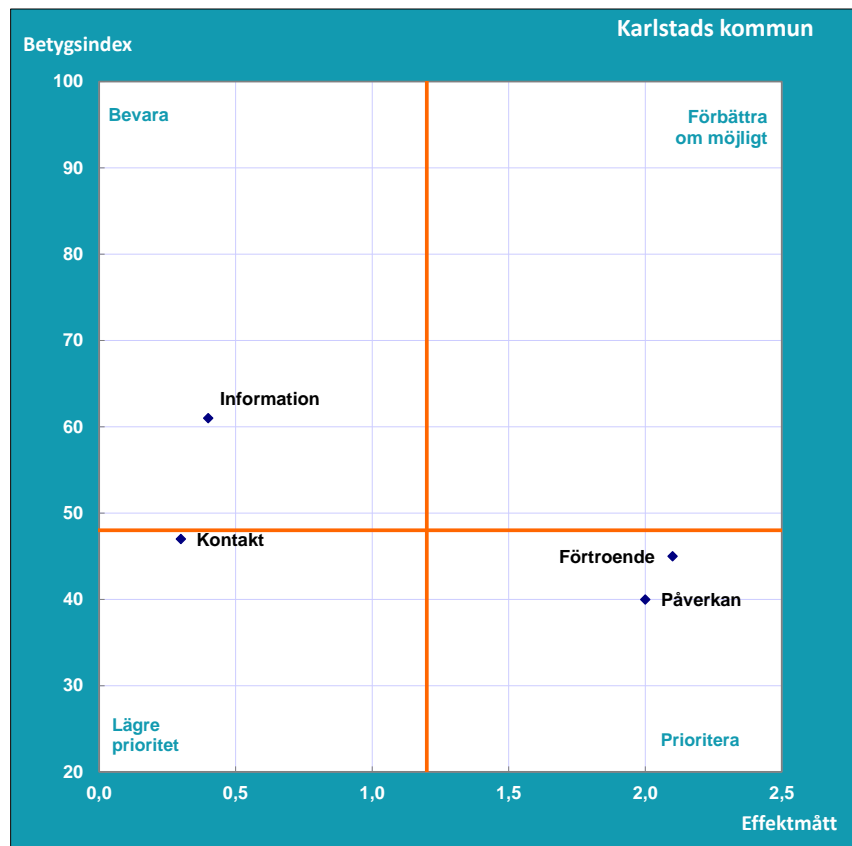
... **Information** högre.

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

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

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

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).  
Prioriteringsmatris för Karlstads kommun 2020.



### Frågeområden som bör prioriteras

*Förtroende, Påverkan*

### Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

### Frågeområden som kan ges lägre prioritet

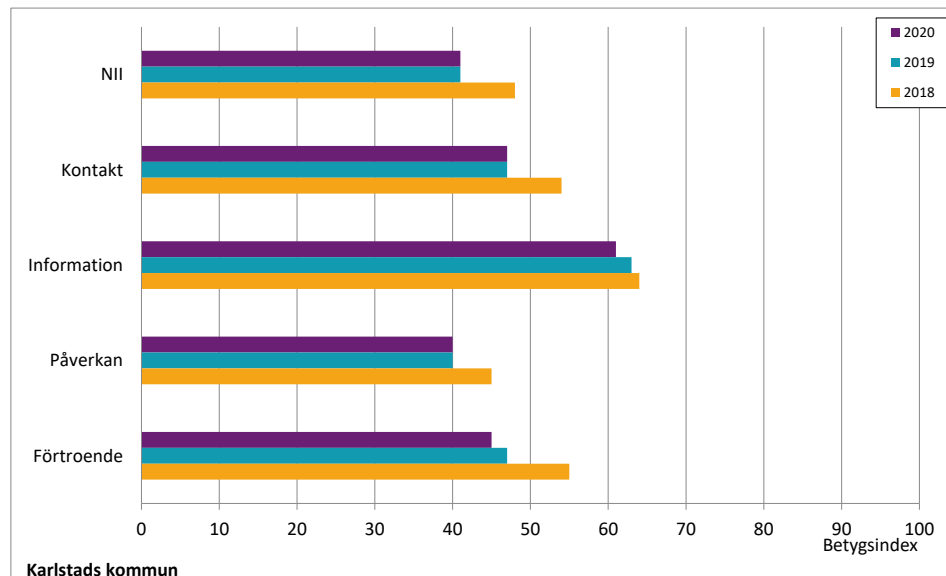
*Kontakt*

### Frågeområden som kan bevaras

*Information*

## Jämförelser med tidigare år

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



Karlstads kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2007, våren 2008, våren 2010, våren åren 2012- 2016 samt hösten åren 2017-2019.

NII för Karlstads kommun blev 41 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då NII också var 41.

För Karlstads kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2019.