

SCB:s medborgarundersökning 2020

Luleå 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 Luleå 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 40 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 Luleå 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 21 december publicerar vi årets resultat under *Demokrati* i SCB:s statistikdatabas, www.statistikdatabasen.scb.se.

Om undersökningen

Population och urval

Populationen är Luleå 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 Luleå kommun blev 40 procent. Luleå kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2019. Svarsandelen blev då 42 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 Luleå kommun som en plats att bo och leva på?

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

	Luleå kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NRI	63	±2,0	60
Rekommendation	69	±2,3	64
Utbildningsmöjligheter	79	±1,5	61
Kommunikationer	69	±1,6	60
Kommersiellt utbud	69	±1,9	63
Fritidsmöjligheter	68	±1,6	59
Arbetsmöjligheter	66	±2,0	56
Trygghet	60	±2,2	55
Bostäder	52	±1,9	55

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Luleå kommun som en plats att bo och leva på blev 63.

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

51 procent av medborgarna i Luleå kommun kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen (betyg 8-10 på den 10-gradiga skalan) medan 14 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 Luleå kommun är högre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** högre.

... **Arbetsmöjligheter** högre.

... **Utbildningsmöjligheter** högre.

... **Bostäder** lägre.

... **Kommunikationer** högre.

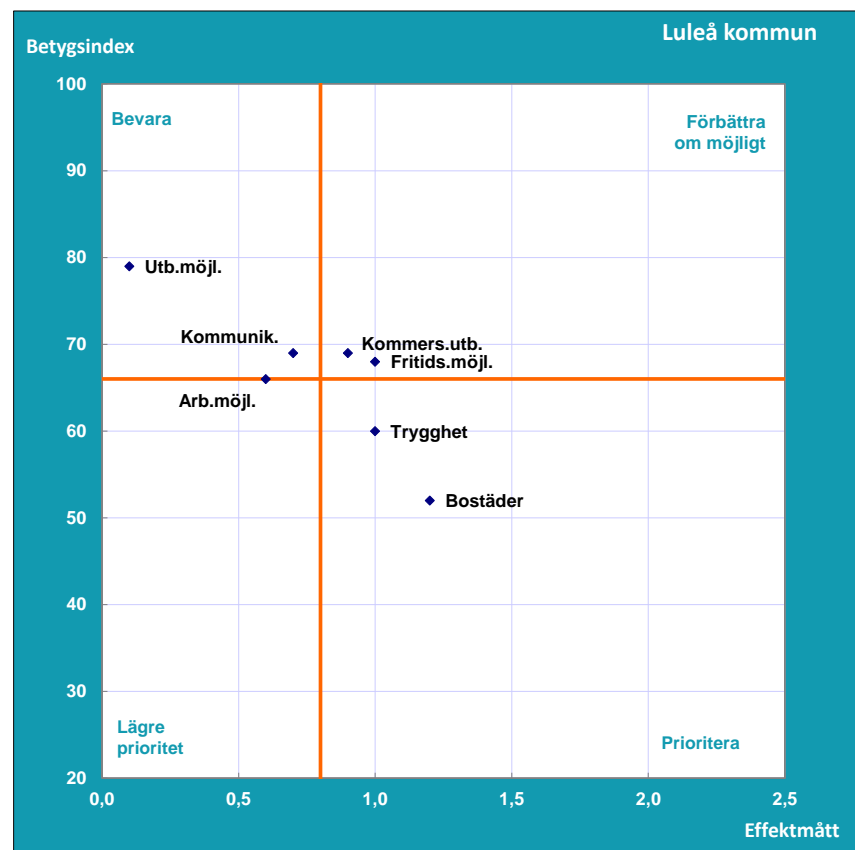
... **Kommersiellt utbud** högre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** högre.

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

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).
Prioriteringsmatris för Luleå 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, Kommersiellt utbud

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

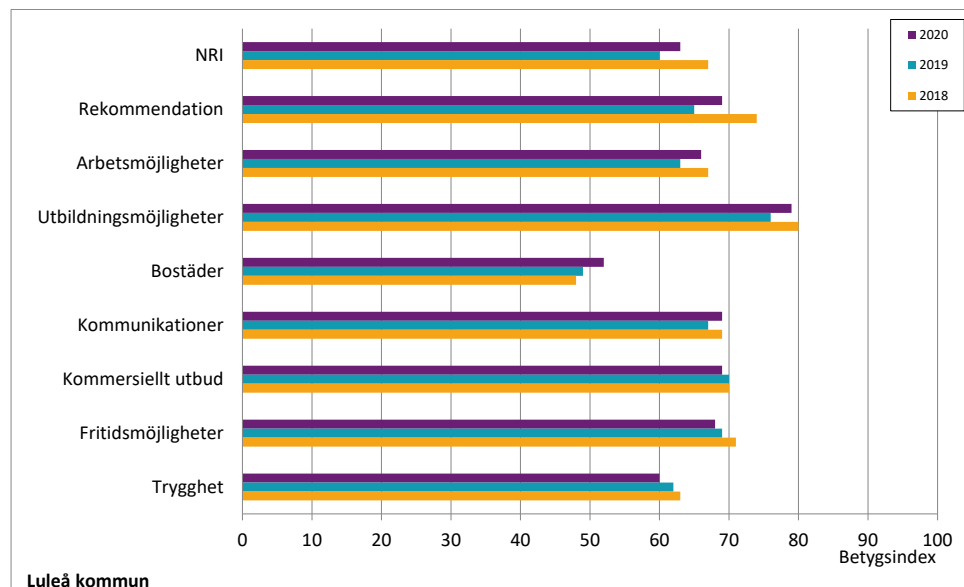
Arbetsmöjligheter

Frågeområden som bör bevaras

Kommunikationer, Utbildningsmöjligheter

Jämförelser med tidigare år

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



Luleå kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten år 2006-2019. NRI för Luleå kommun blev 63 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då NRI var 60.

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

Indexet *Rekommendation* blev 69 för Luleå kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då indexet *Rekommendation* var 65.

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

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

	Luleå kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NMI	56	±2,6	55
Bemötande och tillgänglighet	51	±2,5	55
Vatten och avlopp	79	±2,2	77
Räddningstjänsten	75	±2,1	77
Kultur	69	±1,9	60
Renhållning och sophämtning	68	±2,1	66
Idrotts- och motionsanläggningar	65	±2,1	60
Gymnasieskolan	64	±2,0	58
Förskolan	60	±2,6	65
Gång- och cykelvägar	60	±2,6	55
Miljöarbete	60	±2,5	56
Gator och vägar	58	±2,5	55
Grundskolan	56	±2,4	59
Äldreomsorgen	48	±2,3	52
Stöd för utsatta personer	46	±2,3	49

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

För Luleå kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Gator och vägar*, *Miljöarbete*, *Stöd för utsatta personer*, *Äldreomsorgen* samt *Förskolan* 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 51 i Luleå kommun.

NMI för samtliga 100 kommuner som var med i undersökningen 2020 blev 55. NMI för Luleå kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet. Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

... *Bemötande och tillgänglighet* lägre.

... *Förskolan* lägre.

... *Grundskolan* lägre.

... *Gymnasieskolan* högre.

... *Äldreomsorgen* lägre.

... *Stöd för utsatta personer* lägre.

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

... *Gång- och cykelvägar* högre.

... *Gator och vägar* högre.

... *Idrotts- och motionsanläggningar* högre.

... *Kultur* högre.

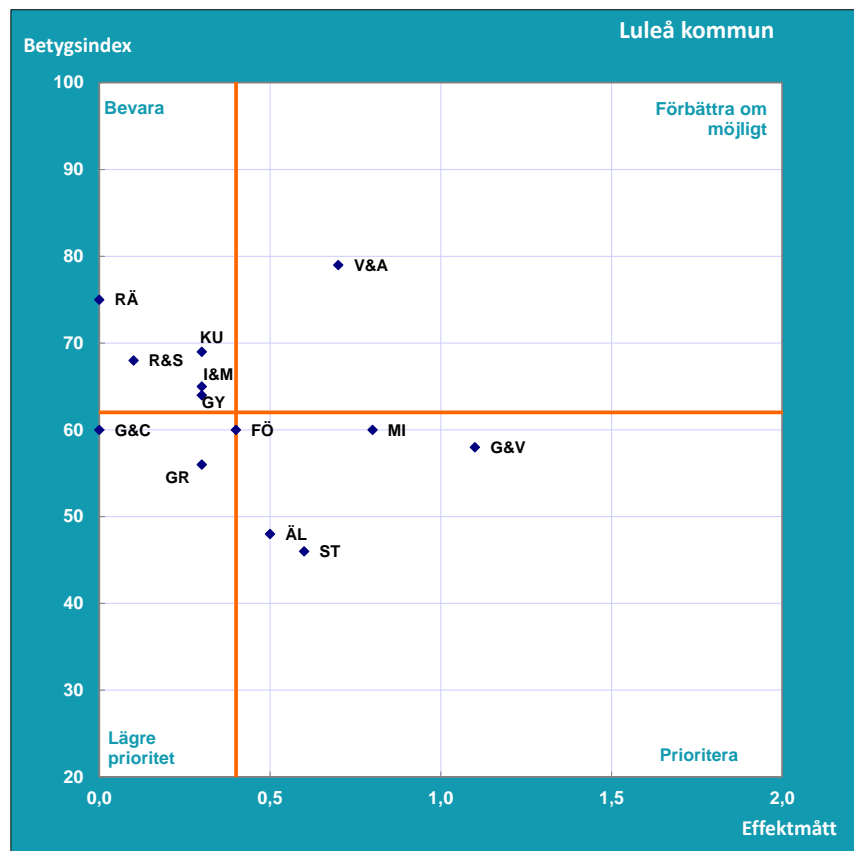
... *Miljöarbete* högre.

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

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

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

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).
Prioriteringsmatris för Luleå 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, Stöd för utsatta personer, Äldreomsorgen, Förskolan

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

Vatten och avlopp

Verksamheter som kan ges lägre prioritet

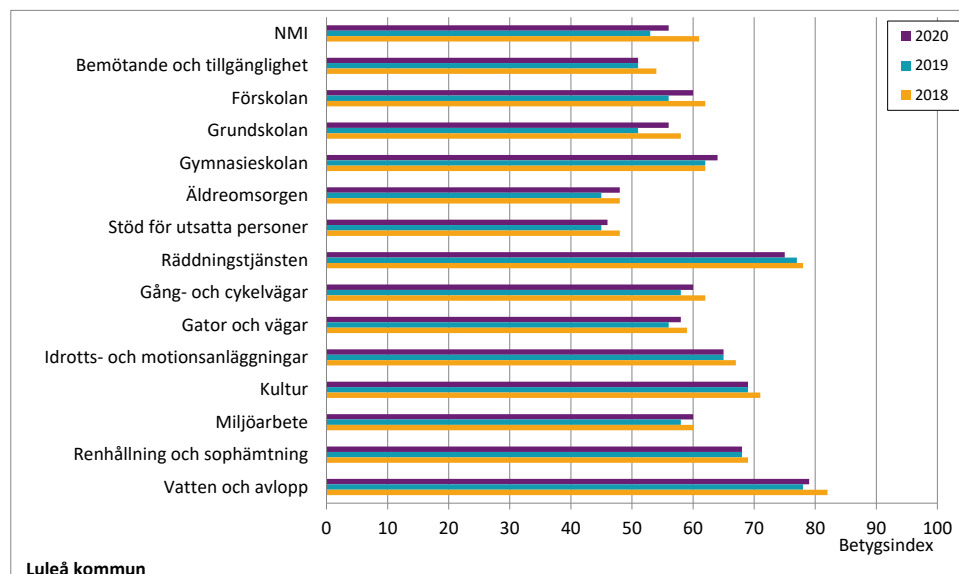
Grundskolan, Gång- och cykelvägar

Verksamheter som bör bevaras

Gymnasieskolan, Idrotts- och motionsanläggningar, Kultur, Renhållning och sophämtning, Räddningstjänsten

Jämförelser med tidigare år

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



Luleå kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten år 2006-2019.

NMI för Luleå kommun blev 56 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då NMI var 53.

För Luleå kommun har inga verksamheter fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2019.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 51 för Luleå kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019.

Även då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 51.

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

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

	Luleå kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NII	35	±2,7	40
Information	56	±2,5	54
Förtroende	39	±2,9	44
Kontakt	38	±2,3	47
Påverkan	34	±2,6	38

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Luleå kommun blev 35.

För Luleå 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 Luleå kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... *Kontakt* lägre.

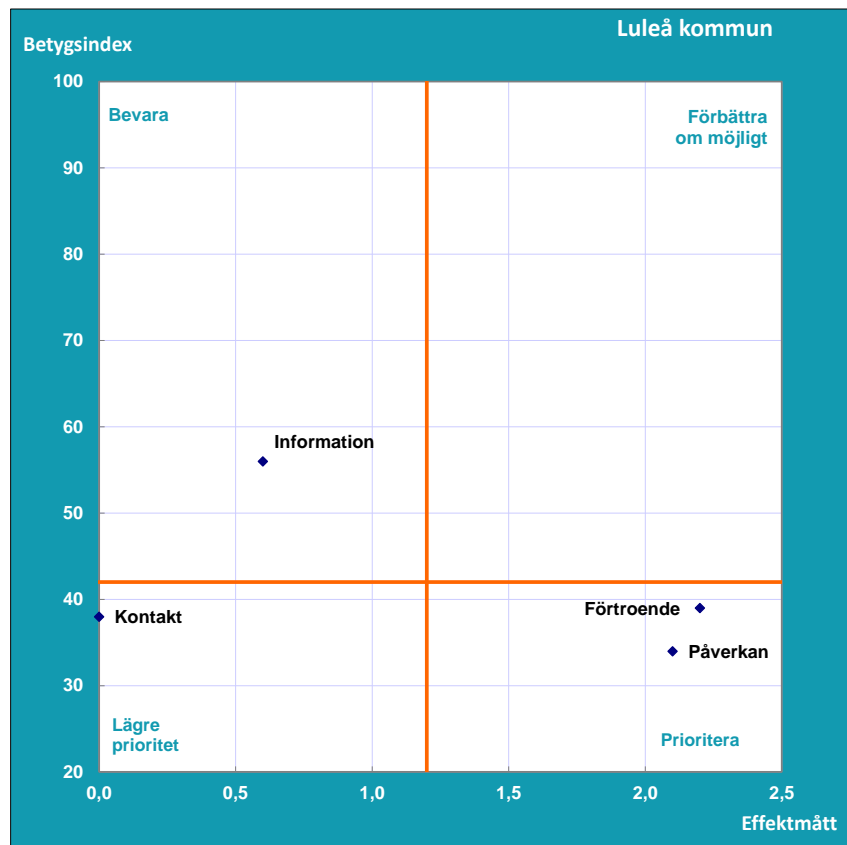
... *Information* inte säkerställt högre eller lägre.

... *Påverkan* lägre.

... *Förtroende* lägre.

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

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).
Prioriteringsmatris för Luleå 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

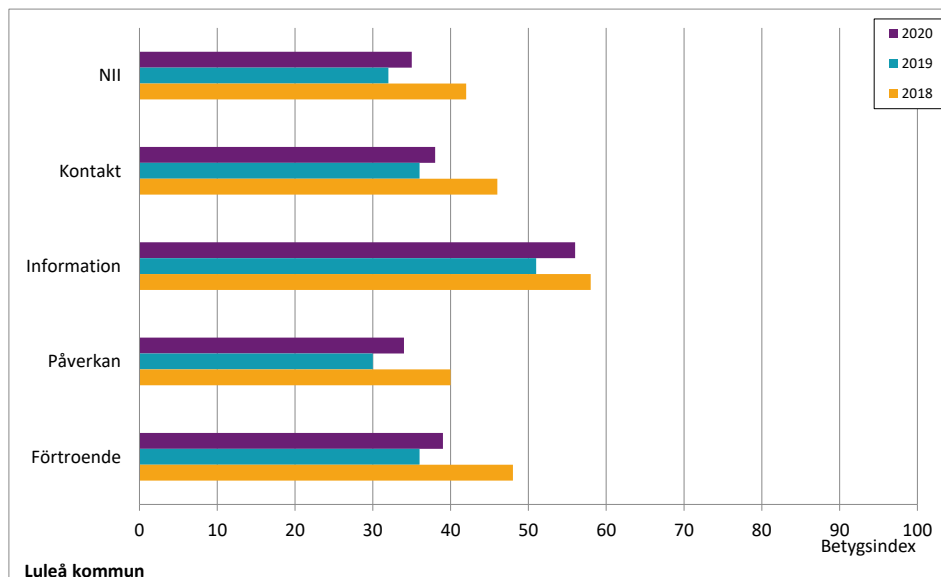
Kontakt

Frågeområden som kan bevaras

Information

Jämförelser med tidigare år

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



Luleå kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten år 2006-2019.

NII för Luleå kommun blev 35 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2019 då NII var 32.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Luleå kommun hösten 2019 har frågeområdet *Information* fått högre betygsindex.