

SCB:s medborgarundersökning – hösten 2017

Sundsvalls kommun



Innehållsförteckning

Rapport

| | |
|---|---|
| SCB:s medborgarundersökning 2017 | 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 2017

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

Sammanlagt deltog 131 kommuner 2017. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 266 av landets kommuner deltagit och 247 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Sundsvalls kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 16 augusti och den 27 oktober 2017. Ett slumpmässigt urval på 1 600 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 37 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner avser de 131 kommuner som var med i undersökningen 2017.

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 Sundsvalls 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 nu och från 2010 och framåt är tillgängliga via www.scb.se/medborgarundersokningen.

Den 20 december publicerar vi årets resultat under *Demokrati* i SCB:s statistikdatabas, www.statistikdatabasen.scb.se.

Om undersökningen

Population och urval

Populationen är Sundsvalls 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 16 augusti och 27 oktober 2017.

Svarsandel

Svarsandelen för Sundsvalls kommun blev 37 procent. Sundsvalls kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2016. Svarsandelen blev då 37 procent. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2017 blev 40 procent.

Del A. Nöjd-Region-Index (NRI)

Hur ser medborgarna på Sundsvalls kommun som en plats att bo och leva på?

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Sundsvalls kommun samt för samtliga 131 kommuner i undersökningsomgången hösten 2017.

| | Sundsvalls kommun | | Samtliga kommuner |
|------------------------|-------------------|----------|-------------------|
| | Betygsindex | Felmarg. | Betygsindex |
| NRI | 62 | ±1,8 | 60 |
| Rekommendation | 68 | ±2,3 | 64 |
| Utbildningsmöjligheter | 75 | ±1,7 | 61 |
| Kommersiellt utbud | 69 | ±2,2 | 62 |
| Fritidsmöjligheter | 67 | ±1,9 | 61 |
| Arbetsmöjligheter | 63 | ±2,6 | 57 |
| Kommunikationer | 60 | ±1,8 | 61 |
| Bostäder | 54 | ±2,1 | 52 |
| Trygghet | 54 | ±2,3 | 57 |

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Sundsvalls kommun som en plats att bo och leva på blev 62.

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

48 procent av medborgarna i Sundsvalls 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 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 60. NRI för Sundsvalls kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** högre.

... **Arbetsmöjligheter** högre.

... **Utbildningsmöjligheter** högre.

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

... **Kommunikationer** inte säkerställt högre eller lägre.

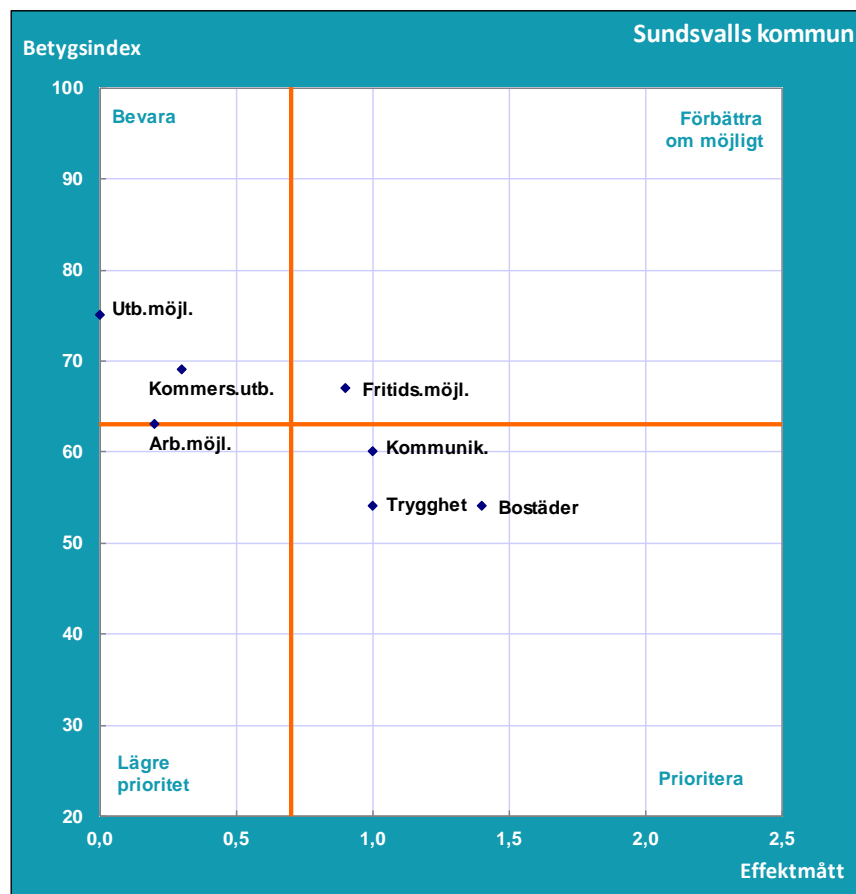
... **Kommersiellt utbud** högre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** lägre.

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

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).
Prioriteringsmatris för Sundsvalls kommun hösten 2017.



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

Bostäder, Trygghet, Kommunikationer

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Fritidsmöjligheter

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

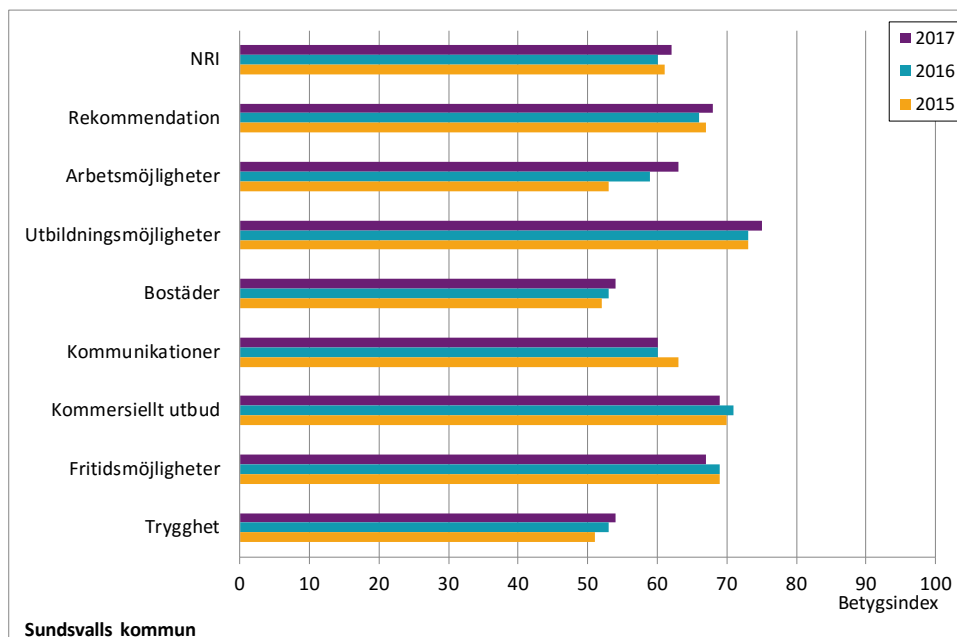
Arbetsmöjligheter

Frågeområden som bör bevaras

Kommersiellt utbud, Utbildningsmöjligheter

Jämförelser med tidigare år

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



Sundsvalls kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2004, hösten 2006, hösten 2008, hösten 2011, hösten 2012, hösten 2013, hösten 2014 samt hösten 2016.

NRI för Sundsvalls kommun blev 62 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NRI var 60.

För Sundsvalls kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2016.

Indexet *Rekommendation* blev 68 för Sundsvalls kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då indexet *Rekommendation* var 66.

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

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och tillgänglighet* samt verksamheterna efter sina betygsindex för Sundsvalls kommun samt för samtliga 131 kommuner i undersökningsomgången hösten 2017.

| | Sundsvalls kommun | | Samtliga kommuner |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|
| | Betygsindex | Felmarg. | Betygsindex |
| NMI | 56 | ±2,4 | 55 |
| Bemötande och tillgänglighet | 54 | ±2,3 | 56 |
| Vatten och avlopp | 86 | ±2,0 | 78 |
| Räddningstjänsten | 79 | ±1,8 | 76 |
| Kultur | 68 | ±1,8 | 62 |
| Förskolan | 66 | ±2,0 | 65 |
| Renhållning och sophämtning | 65 | ±2,1 | 67 |
| Idrotts- och motionsanläggningar | 62 | ±1,9 | 61 |
| Gymnasieskolan | 60 | ±2,2 | 59 |
| Grundskolan | 57 | ±2,6 | 59 |
| Miljöarbete | 55 | ±3,0 | 57 |
| Gång- och cykelvägar | 51 | ±2,6 | 55 |
| Gator och vägar | 50 | ±2,5 | 55 |
| Stöd för utsatta personer | 46 | ±2,1 | 49 |
| Äldreomsorgen | 45 | ±2,6 | 52 |

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

För Sundsvalls kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Gator och vägar*, *Miljöarbete*, *Grundskolan*, *Gymnasieskolan* 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 54 i Sundsvalls kommun.

NMI för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 55. NMI för Sundsvalls kommun är inte säkerställt högre eller lägre 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*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Äldreomsorgen*** lägre.

... ***Stöd för utsatta personer*** lägre.

... ***Räddningstjänsten*** högre.

... ***Gång- och cykelvägar*** lägre.

... ***Gator och vägar*** lägre.

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

... ***Kultur*** högre.

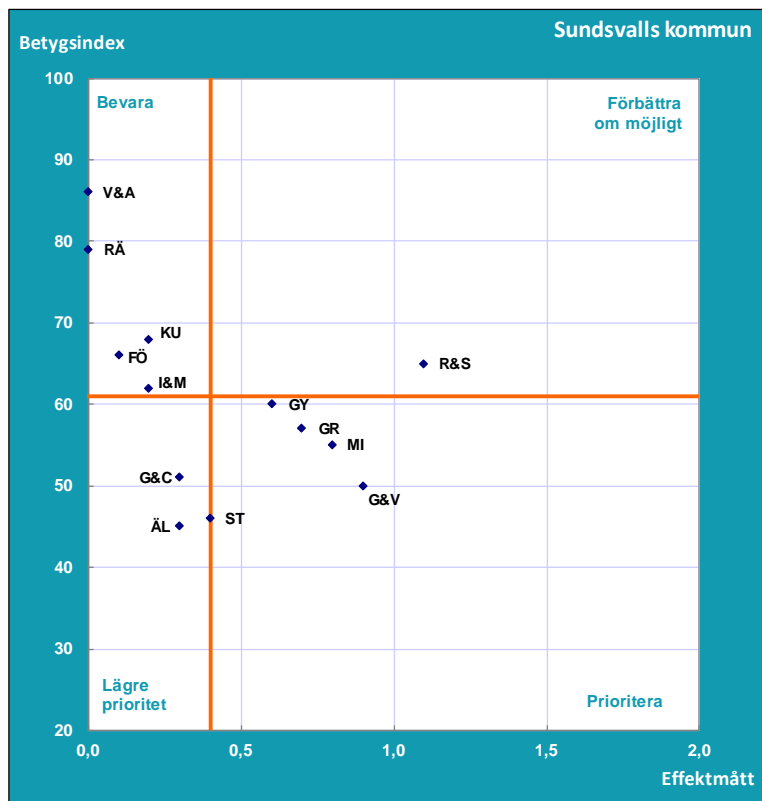
... ***Miljöarbete*** inte säkerställt högre eller lägre.

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

... ***Vatten och avlopp*** högre.

Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Sundsvalls kommun?

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).
Prioriteringsmatris för Sundsvalls kommun hösten 2017.



| | | |
|--------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| 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, Grundskolan, Gymnasieskolan, Stöd för utsatta personer

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

Renhållning och sophämtning

Verksamheter som kan ges lägre prioritet

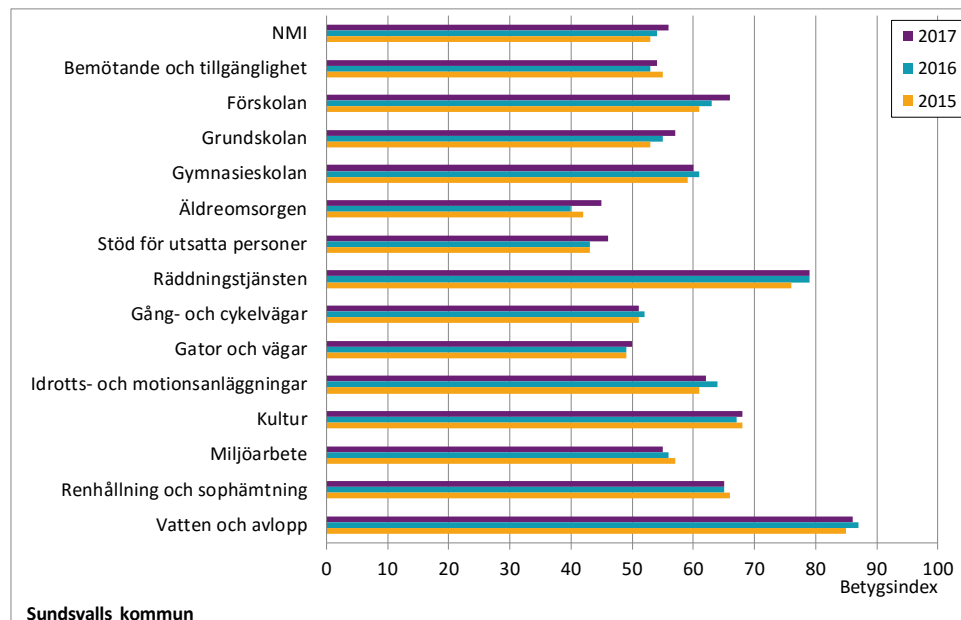
Äldreomsorgen, Gång- och cykelvägar

Verksamheter som bör bevaras

Idrotts- och motionsanläggningar, Kultur, Förskolan, Räddningstjänsten, Vatten och avlopp

Jämförelser med tidigare år

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



Sundsvalls kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2004, hösten 2006, hösten 2008, hösten 2011, hösten 2012, hösten 2013, hösten 2014 samt hösten 2016.

NMI för Sundsvalls kommun blev 56 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NMI var 54.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Sundsvalls kommun hösten 2016 har verksamheten *Äldreomsorgen* fått högre betygsindex.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 54 för Sundsvalls kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016. Då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 53.

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

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdena efter sina betygsindex för Sundsvalls kommun samt för samtliga 131 kommuner i undersökningsomgången hösten 2017.

| | Sundsvalls kommun | | Samtliga kommuner |
|--------------------|-------------------|-----------|-------------------|
| | Betygsindex | Fel-marg. | Betygsindex |
| NII | 37 | ±2,7 | 40 |
| Information | 55 | ±3,6 | 55 |
| Kontakt | 44 | ±3,1 | 49 |
| Förtroende | 42 | ±3,6 | 45 |
| Påverkan | 36 | ±2,8 | 40 |

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Sundsvalls kommun blev 37.

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

NII för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 40. NII för Sundsvalls kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet...

... **Kontakt** lägre.

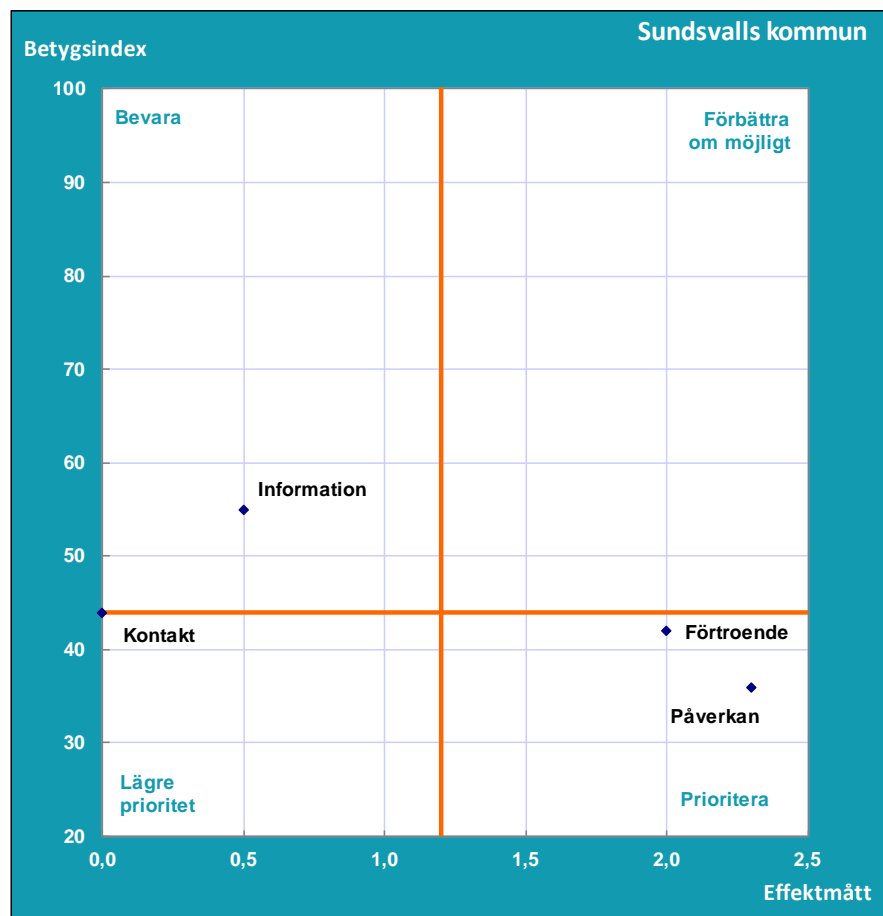
... **Information** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Påverkan** lägre.

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

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

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).
Prioriteringsmatris för Sundsvalls kommun hösten 2017.



Frågeområden som bör prioriteras

Påverkan, Förtroende

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

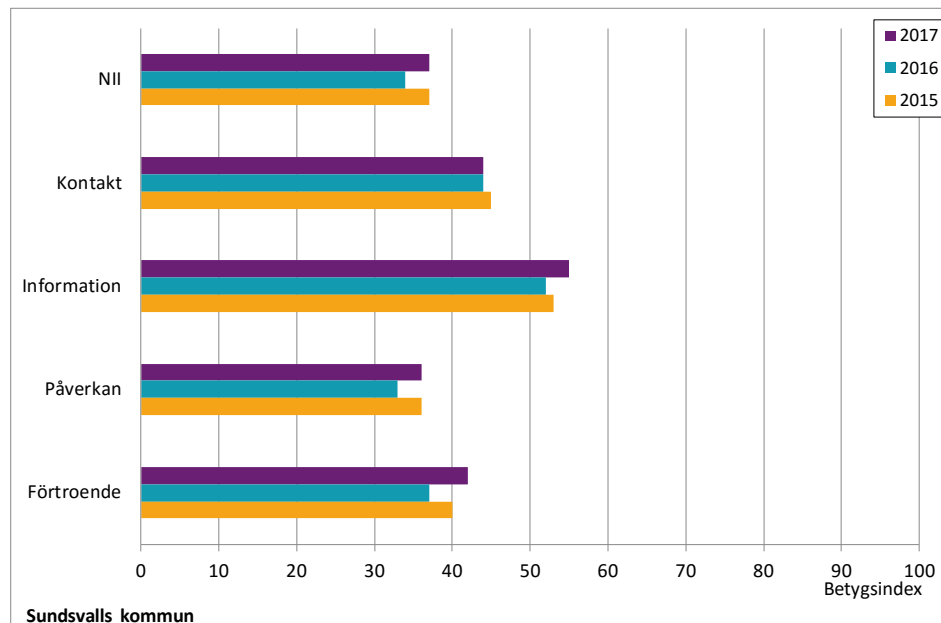
Kontakt

Frågeområden som kan bevaras

Information

Jämförelser med tidigare år

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



Sundsvalls kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2004, hösten 2006, hösten 2008, hösten 2011, hösten 2012, hösten 2013, hösten 2014 samt hösten 2016.

NII för Sundsvalls kommun blev 37 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NII var 34.

För Sundsvalls kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2016.

