

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 genomsnittsresultaten 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
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index
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.

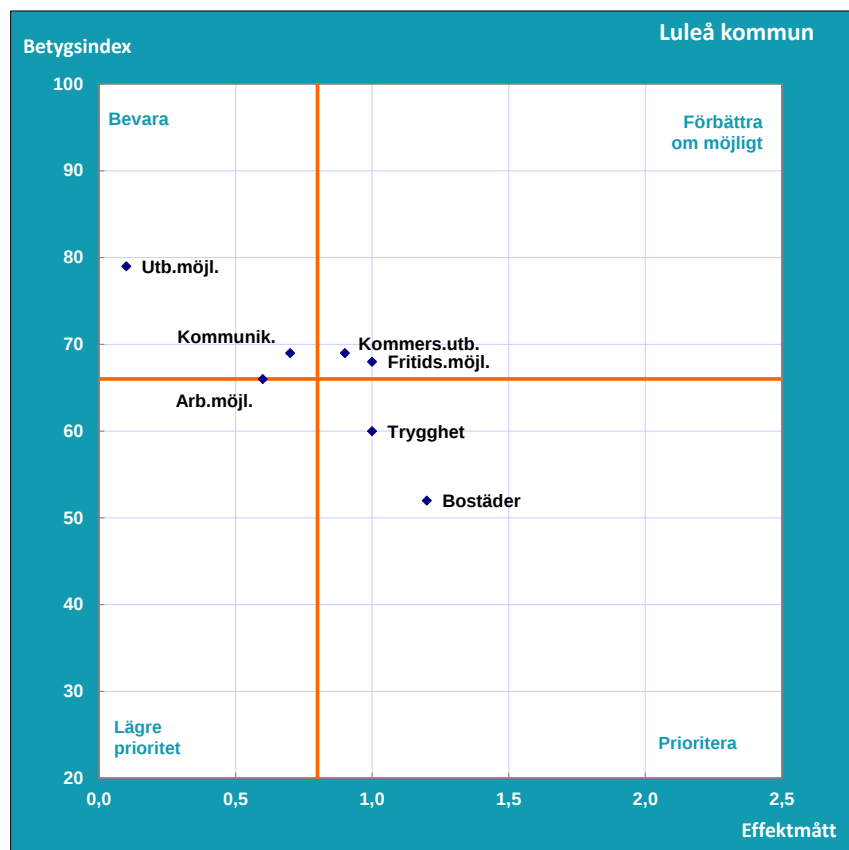
... **Kommersiellt utbud** högre.

... **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

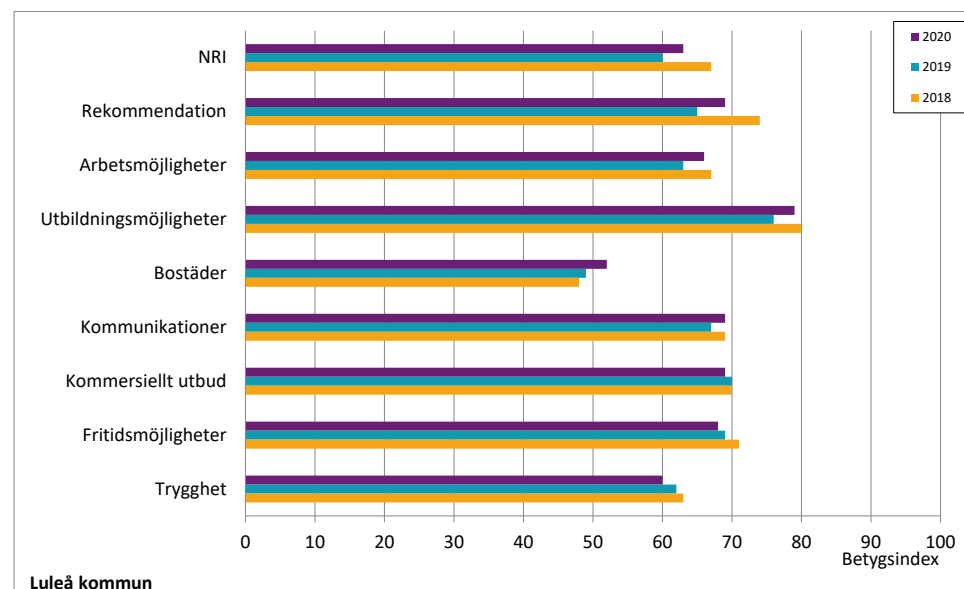
Arbetsmöjligheter

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
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index
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.

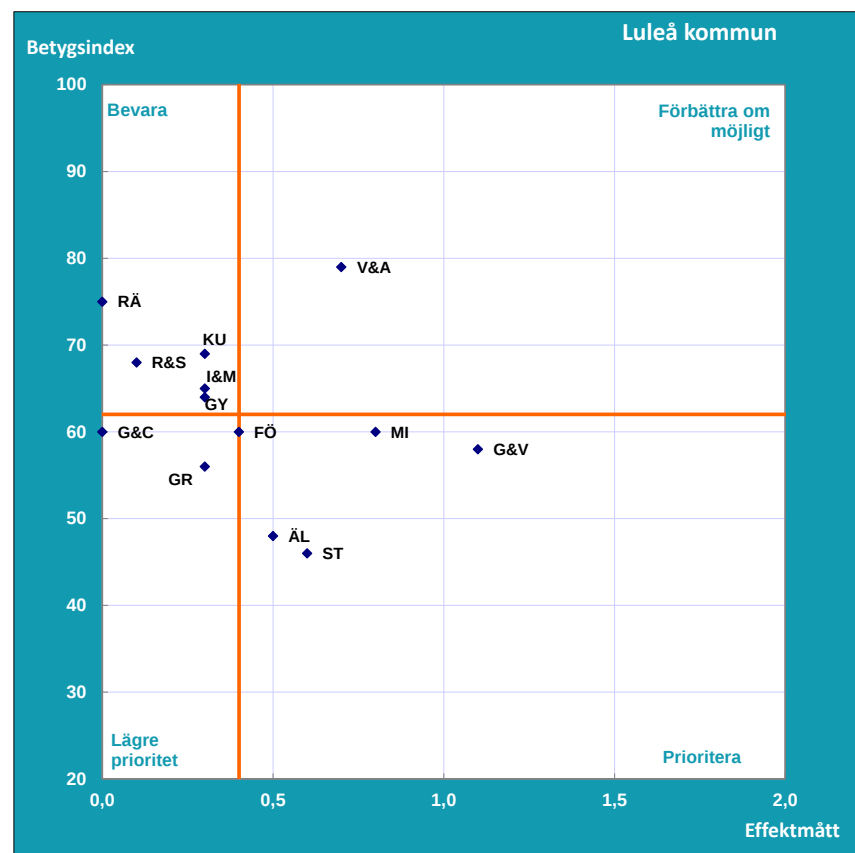
... *Miljöarbete* högre.

... *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

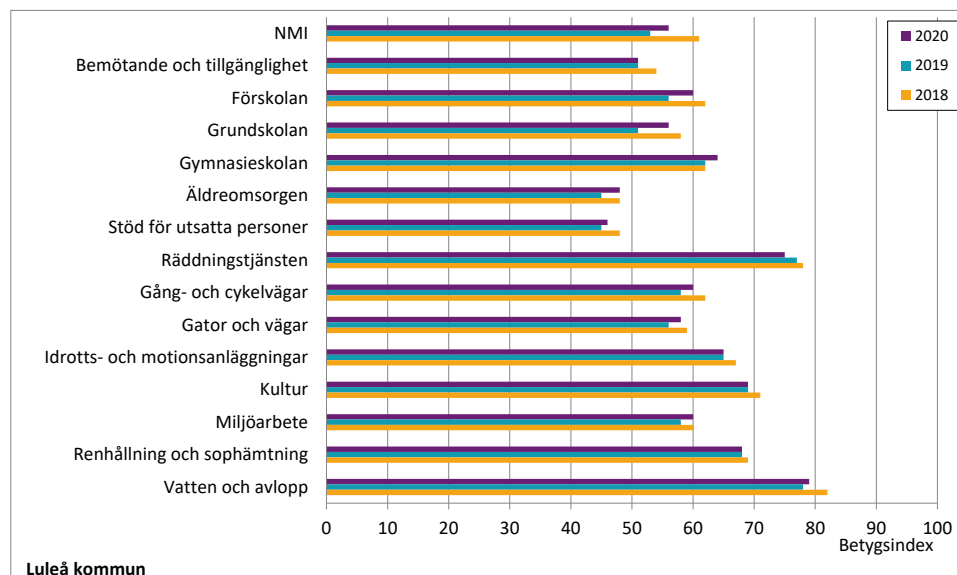
Grundskolan, Gång- och cykelvägar

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
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index
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.

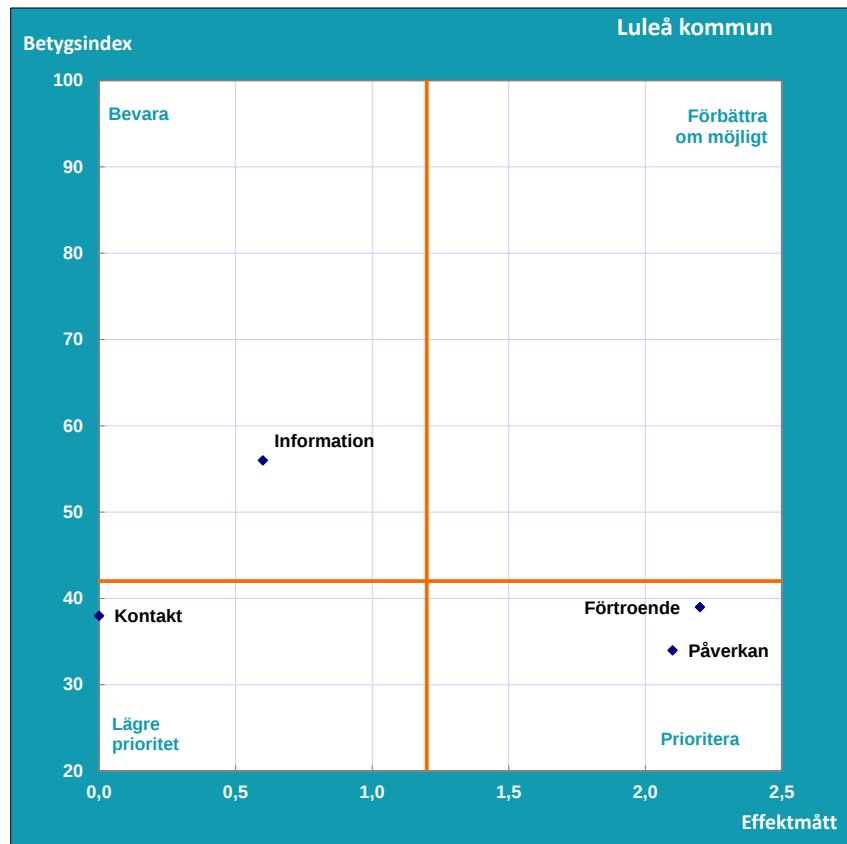
... *Information* inte säkerställt högre eller lägre.

... *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

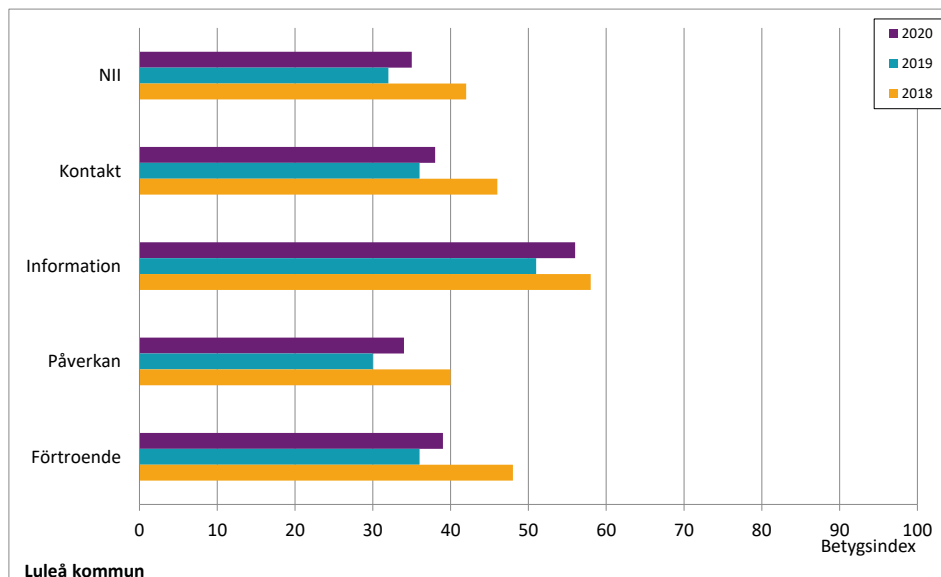
Kontakt

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.

SCB:s medborgarundersökning 2020

Luleå kommun

Tabell- och diagrambilaga



Innehållsförteckning

Tabell- och diagrambilaga

Resultat Del A: Hur ser medborgarna på kommunen som en plats att bo och leva på

Diagram 1A. Modellbild A.....	2
Diagram 2A. Prioriteringsmatris A.....	3
Tabell 1A. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning – Samtliga.....	4
Diagram 3A. Andel som gett högt respektive lågt betyg – Samtliga.....	7
Tabell 1A Kvinnor. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning – Kvinnor.....	8
Diagram 3A Kvinnor. Andel som gett högt respektive lågt betyg – Kvinnor.....	11
Tabell 1A Män. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning – Män.....	12
Diagram 3A Män. Andel som gett högt respektive lågt betyg – Män.....	15
Tabell 2A.1–7. Frågeområdenas betygsindex och NRI efter bakgrundsfrågor.....	16
Tabell 2A.8. Frågeområdenas betygsindex och NRI efter kommunens storlek.....	21

Resultat Del B: Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter

Diagram 1B. Modellbild B.....	23
Diagram 2B. Prioriteringsmatris B.....	24
Tabell 1B. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning – Samtliga.....	25
Diagram 3B. Andel som gett högt respektive lågt betyg – Samtliga.....	29
Tabell 1B Kvinnor. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning – Kvinnor.....	30
Diagram 3B Kvinnor. Andel som gett högt respektive lågt betyg – Kvinnor.....	34
Tabell 1B Män. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning – Män.....	35
Diagram 3B Män. Andel som gett högt respektive lågt betyg – Män.....	39
Tabell 2B.1–12. Verksamheternas betygsindex och NMI efter bakgrundsfrågor och erfarenhet.....	40
Tabell 2B.13. Frågeområdenas betygsindex och NMI efter kommunens storlek.....	52

Resultat Del C: Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen

Diagram 1C. Modellbild C.....	54
Diagram 2C. Prioriteringsmatris C.....	55
Tabell 1C. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning – Samtliga.....	56
Diagram 3C. Andel som gett högt respektive lågt betyg – Samtliga.....	59
Tabell 1C Kvinnor. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning – Kvinnor.....	60
Diagram 3C Kvinnor. Andel som gett högt respektive lågt betyg – Kvinnor.....	63
Tabell 1C Män. Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning – Män.....	64
Diagram 3C Män. Andel som gett högt respektive lågt betyg – Män.....	67
Tabell 2C.1–12. Verksamheternas betygsindex och NMI efter bakgrundsfrågor och erfarenhet	68
Tabell 2C.13. Frågeområdenas betygsindex och NMI efter kommunens storlek.....	72

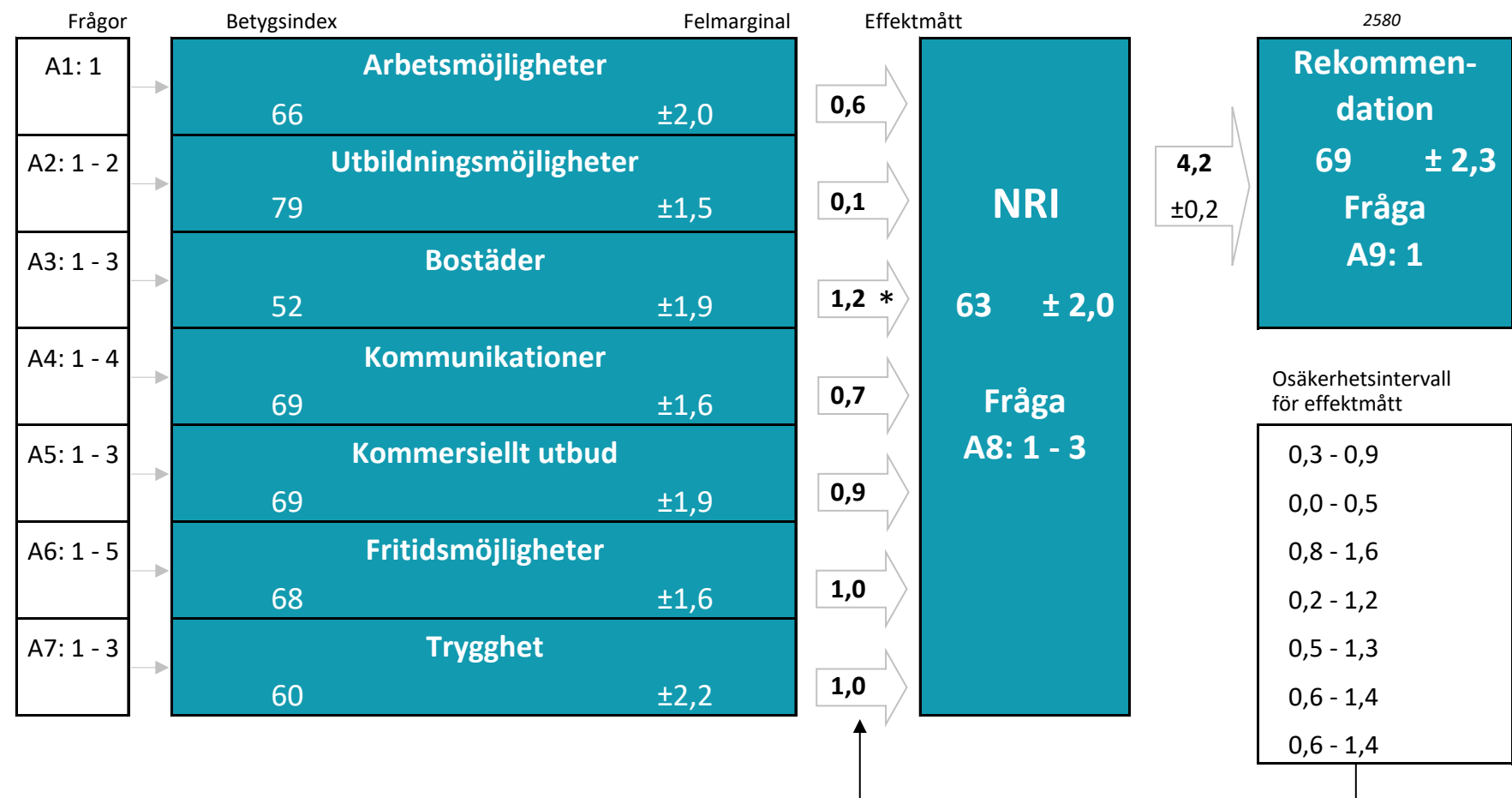
A. Hur ser medborgarna på kommunen som en plats att bo och leva på?

(Nöjd-Region-Index)

TABELLER OCH DIAGRAM

Diagram 1A: Modellbild

Nöjd-Region-Index (NRI)	
Medborgarna om att bo och leva i kommunen	
Del A	
Luleå kommun	
Hösten 2020	
Antal svarande	633
Andel svarande (%)	40
Medelindex	66
Medeleffekt	0,8



Tolkning av effektmått:

* Effektmåttet 1,2 innebär att om betygsindexet för faktorn Bostäder ökar med 5 enheter från 52 till 57 förväntas helhetsbetyget (NRI) öka med 1,2 enheter från 63 till 64,2.

Diagram 2A: Prioriteringsmatris

2580

Nöjd-Region-Index (NRI)

Medborgarna om att bo och leva i kommunen

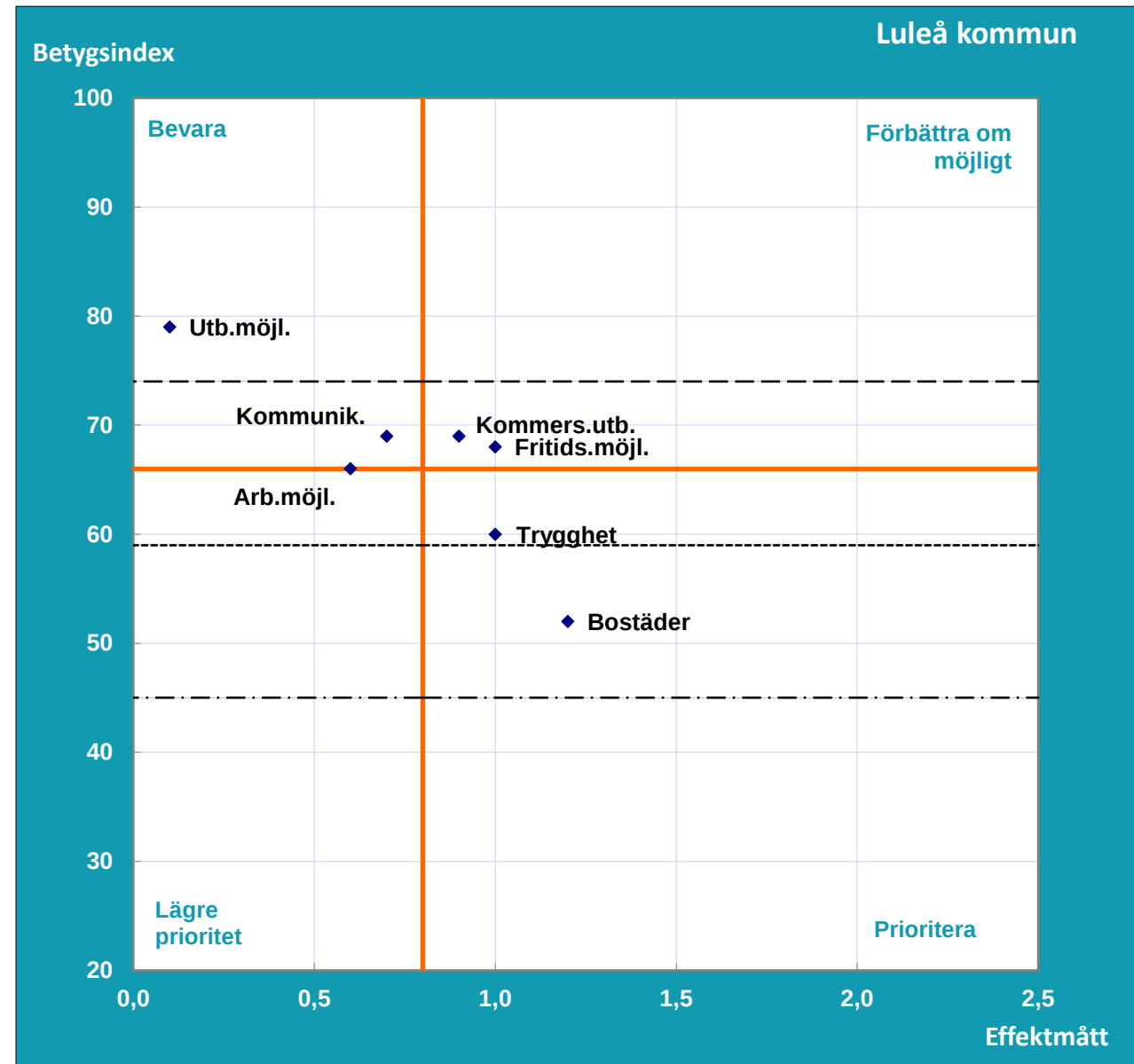
Del A

Luleå kommun

Hösten 2020

NRI	63
Rekommendation	69
Antal svarande	633
Andel svarande (%)	40
Medelindex	66
Medeleffekt	0,8

Frågeområde	Betygsindex	Effekt-mått
Arbetsmöjligheter	66	0,6
Utbildningsmöjligheter	79	0,1
Bostäder	52	1,2
Kommunikationer	69	0,7
Kommersiellt utbud	69	0,9
Fritidsmöjligheter	68	1,0
Trygghet	60	1,0



— = kommunens medelindex och medeleffekt

..... = medelindex för samtliga kommuner hösten 2020

- - - = lägsta kommun-medelindex hösten 2020

— = högsta kommun-medelindex hösten 2020



Tabell 1A: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

I denna tabell redovisas betygsindex för NRI och samtliga frågeområden samt medelbetyg och svarsfördelning för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Region-Index (NRI)

Medborgarna om att bo och leva i kommunen

Del A

Luleå kommun

Hösten 2020

Antal svarande **633**
Andel svarande (%) **40**
Medelindex **66**

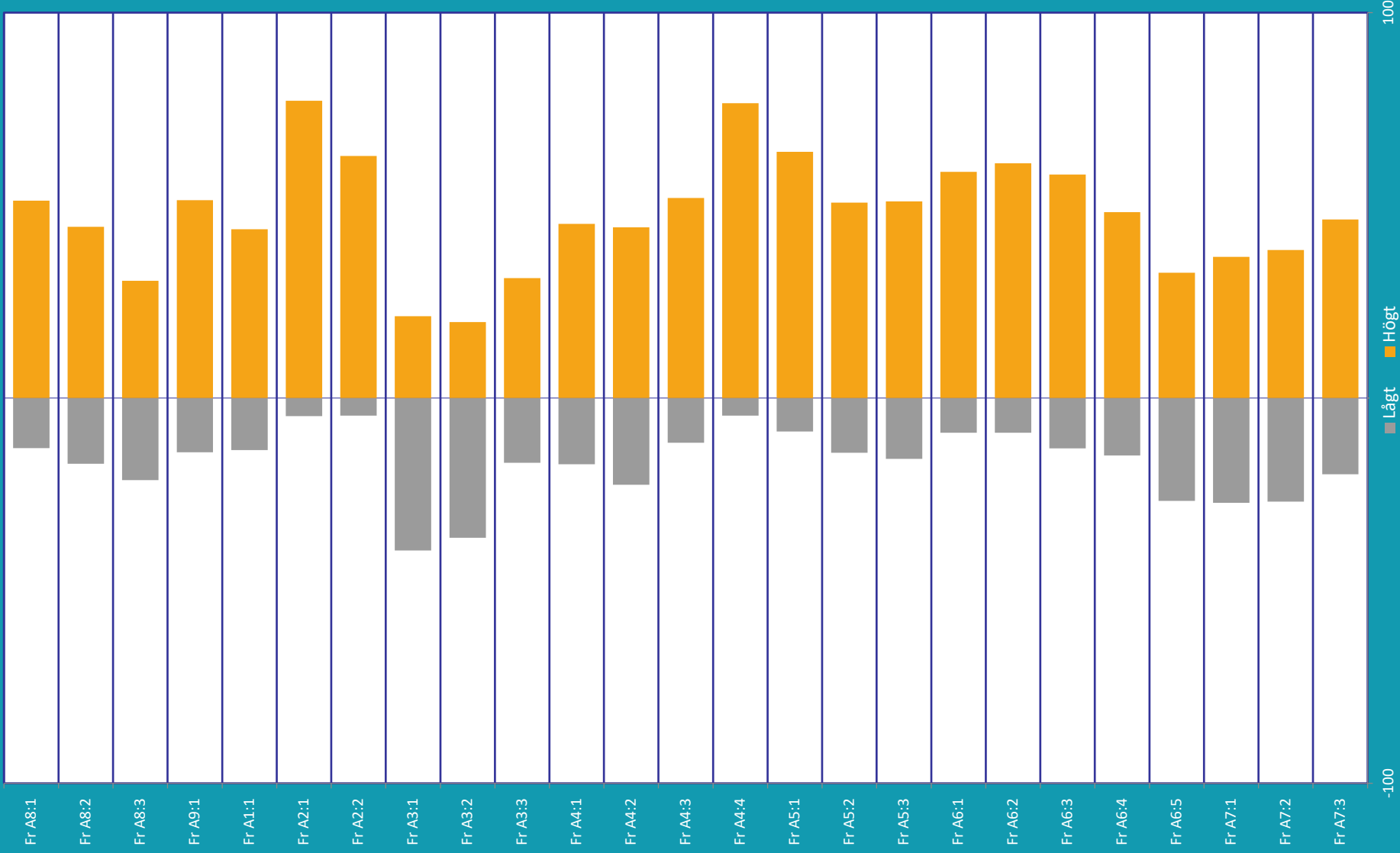
LULEÅ KOMMUN						
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex		Samtliga kommuner hösten 2020		
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index
A8: 1 - 3	NRI, HELHETEN	63	60	60	47	79
A9: 1	REKOMMENDATION	69	65	64	44	86
A1: 1	ARBETSMÖJLIGHETER	66	63	56	36	80
A2: 1 - 2	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	79	76	61	28	88
A3: 1 - 3	BOSTÄDER	52	49	55	41	69
A4: 1 - 4	KOMMUNIKATIONER	69	67	60	35	75
A5: 1 - 3	KOMMERSIELLT UTBUD	69	70	63	44	78
A6: 1 - 5	FRITIDSMÖJLIGHETER	68	69	59	44	73
A7: 1 - 3	TRYGGHET	60	62	55	33	73
	MEDELINDEX	66	65	59		

LULEÅ KOMMUN												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex		Samtliga kommuner hösten 2020			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NRI, HELHETEN	63	60	60	47	79						
Fr A8:1	Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	7,2	6,9	6,9	5,8	8,4	13	36	51	100	0	1
Fr A8:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	6,8	6,4	6,5	5,4	8,1	17	39	44	100	0	1
Fr A8:3	Föreställ dig en kommun som en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	6,1	5,9	5,9	4,6	7,6	21	48	30	100	0	1
	REKOMMENDATION	69	65	64	44	86						
Fr A9:1	Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	7,2	6,9	6,7	5,0	8,7	14	35	51	100	0	2
	ARBETSMÖJLIGHETER	66	63	56	36	80						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A1:1	...möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	6,9	6,7	6,0	4,3	8,2	14	43	44	100	13	3
	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	79	76	61	28	88						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A2:1	...tillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	8,4	8,2	6,4	3,1	9,3	5	18	77	100	7	4
Fr A2:2	...tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)	7,9	7,6	6,6	4,0	8,6	5	33	63	100	16	4
	BOSTÄDER	52	49	55	41	69						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A3:1	...möjligheterna till att hitta bra boende?	5,3	4,9	5,7	3,7	7,0	40	39	21	100	5	3
Fr A3:2	...utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus etc.)?	5,3	4,9	5,4	3,7	6,7	36	44	20	100	7	3
Fr A3:3	...hur trivsamt bebyggelsen är?	6,4	6,3	6,6	5,4	8,1	17	52	31	100	4	3

LULEÅ KOMMUN												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex		Samtliga kommuner hösten 2020			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägst betygs-index	Högst betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KOMMUNIKATIONER	69	67	60	35	75						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A4:1	...tillgången till gång- och cykelvägar?	6,7	6,7	6,2	2,4	7,8	17	38	45	100	3	1
Fr A4:2	...möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor? (Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)	6,5	6,3	5,6	2,5	7,7	23	33	44	100	5	1
Fr A4:3	...tillgången till förbindelser för längre resor? (Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)	7,2	7,1	5,9	3,3	7,9	12	37	52	100	4	1
Fr A4:4	...möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil?	8,3	8,0	8,0	5,6	8,9	5	19	77	100	4	1
	KOMMERSIELLT UTBUD	69	70	63	44	78						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A5:1	...utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	7,7	7,7	7,6	5,2	8,6	9	27	64	100	1	0
Fr A5:2	...utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	7,0	7,1	6,2	4,3	8,2	14	35	51	100	1	0
Fr A5:3	...utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	7,0	7,1	6,3	4,1	7,9	16	33	51	100	2	0
	FRITIDSMÖJLIGHETER	68	69	59	44	73						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A6:1	...tillgången till parker, grönområden och natur?	7,6	7,7	7,9	6,1	8,7	9	32	59	100	2	1
Fr A6:2	...möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv?	7,6	7,7	7,3	6,0	8,2	9	30	61	100	4	1
Fr A6:3	...tillgången till idrottsevenemang?	7,4	7,4	6,1	3,6	7,6	13	29	58	100	17	1
Fr A6:4	...tillgången till kulturevenemang?	7,0	7,1	5,6	3,8	7,5	15	37	48	100	14	1
Fr A6:5	...nöjesutbudet?	6,1	6,2	4,6	3,0	6,9	27	41	33	100	16	1
	TRYGGHET	60	62	55	33	73						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A7:1	...hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	6,2	6,4	5,9	3,4	8,6	27	36	37	100	3	0
Fr A7:2	...hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	6,2	6,4	5,9	3,5	8,2	27	35	38	100	2	0
Fr A7:3	...hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	6,8	7,0	6,0	4,7	7,3	20	34	46	100	2	0

Diagram 3 Modell A Andel som gett högt respektive lågt betyg

LULEÅ KOMMUN



I denna tabell redovisas betygsindex för NRI och samtliga frågeområden samt medelbetyg och svarsfördelning för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

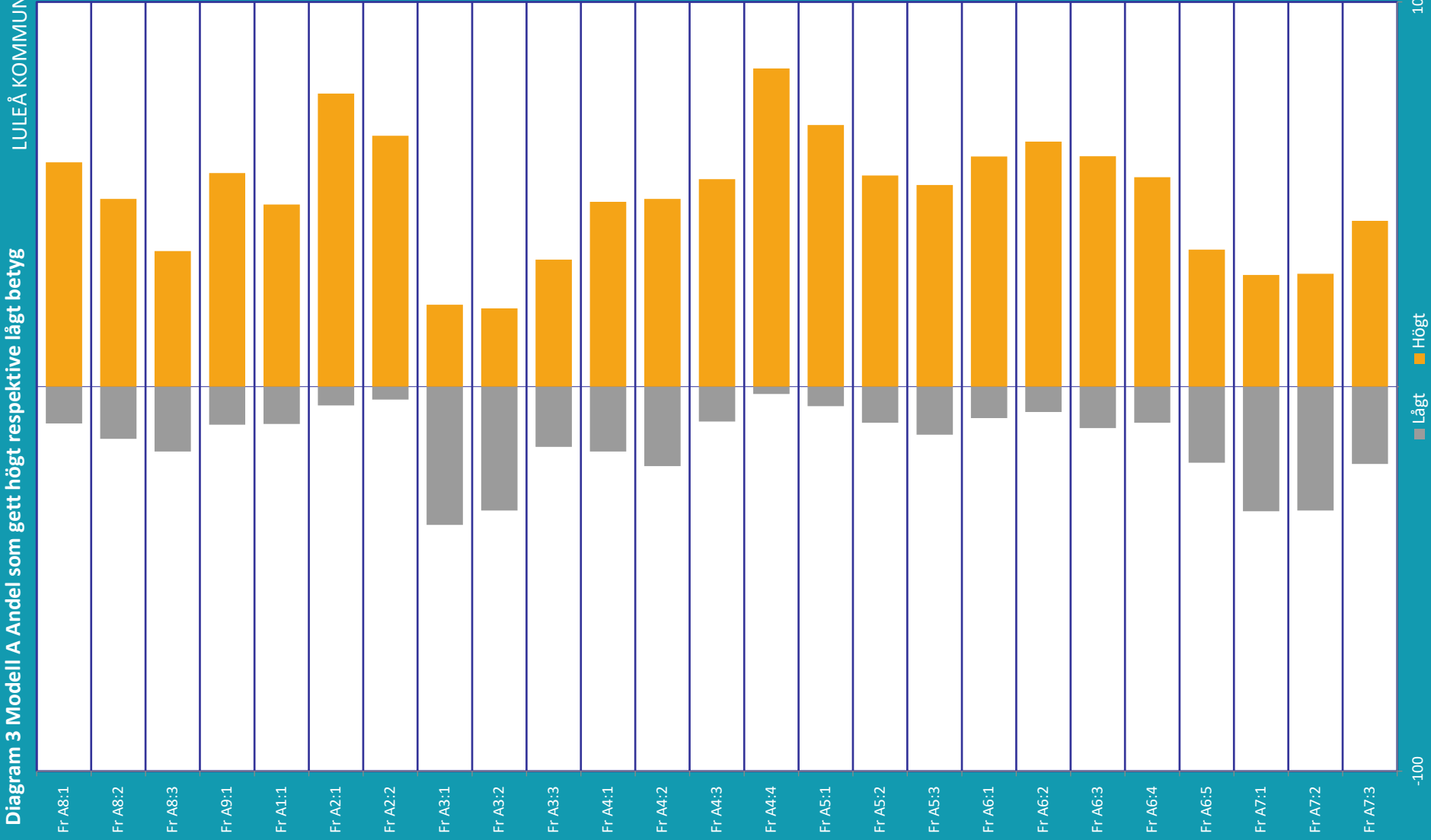
Nöjd-Region-Index (NRI) Medborgarna om att bo och leva i kommunen Del A Luleå kommun Hösten 2020 Kvinnor	
Antal svarande Andel svarande (%) Medelindex	310 41 67

LULEÅ KOMMUN - Kvinnor						
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner hösten 2020 för kvinnor		
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index
A8: 1 - 3	NRI, HELHETEN	66	62	62	47	78
A9: 1	REKOMMENDATION	72	67	65	43	86
A1: 1	ARBETSMÖJLIGHETER	69	63	56	39	79
A2: 1 - 2	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	79	77	62	27	88
A3: 1 - 3	BOSTÄDER	54	49	55	42	68
A4: 1 - 4	KOMMUNIKATIONER	71	68	61	34	76
A5: 1 - 3	KOMMERSIELLT UTBUD	72	72	64	41	78
A6: 1 - 5	FRITIDSMÖJLIGHETER	71	70	60	44	74
A7: 1 - 3	TRYGGHET	56	59	53	31	71
	MEDELINDEX	67	65	59		

LULEÅ KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner hösten 2020 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NRI, HELHETEN	66	62	62	47	78						
Fr A8:1	Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	7,5	7,0	7,0	5,9	8,4	10	32	58	100	0	1
Fr A8:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	7,0	6,6	6,6	5,5	8,1	14	38	49	100	0	1
Fr A8:3	Föreställ dig en kommun som en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	6,5	6,0	6,0	4,6	7,7	17	48	35	100	0	1
	REKOMMENDATION	72	67	65	43	86						
Fr A9:1	Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	7,4	7,0	6,8	4,9	8,7	10	35	56	100	0	2
	ARBETSMÖJLIGHETER	69	63	56	39	79						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A1:1	...möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	7,2	6,7	6,1	4,6	8,1	10	43	47	100	15	3
	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	79	77	62	27	88						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A2:1	...tillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	8,4	8,2	6,5	3,0	9,3	5	19	76	100	8	4
Fr A2:2	...tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)	7,9	7,7	6,7	3,9	8,7	3	31	65	100	16	5
	BOSTÄDER	54	49	55	42	68						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A3:1	...möjligheterna till att hitta bra boende?	5,4	4,8	5,7	3,5	7,0	36	43	21	100	5	2
Fr A3:2	...utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus etc.)?	5,4	4,9	5,4	3,7	6,7	32	48	20	100	7	4
Fr A3:3	...hur trivsamt bebyggelsen är?	6,4	6,4	6,6	5,4	8,0	16	51	33	100	3	4

LULEÅ KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner hösten 2020 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KOMMUNIKATIONER	71	68	61	34	76						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A4:1	...tillgången till gång- och cykelvägar?	6,9	6,9	6,3	2,3	7,9	17	35	48	100	2	1
Fr A4:2	...möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor? (Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)	6,8	6,4	5,6	2,6	7,9	21	31	49	100	4	1
Fr A4:3	...tillgången till förbindelser för längre resor? (Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)	7,4	7,1	5,8	3,0	7,9	9	37	54	100	3	1
Fr A4:4	...möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil?	8,7	8,2	8,1	5,6	8,9	2	15	83	100	4	2
	KOMMERSIELLT UTBUD	72	72	64	41	78						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A5:1	...utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	8,0	7,8	7,6	5,1	8,7	5	27	68	100	0	0
Fr A5:2	...utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	7,3	7,3	6,3	4,1	8,3	9	36	55	100	1	0
Fr A5:3	...utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	7,2	7,4	6,4	3,9	8,0	13	35	52	100	2	0
	FRITIDSMÖJLIGHETER	71	70	60	44	74						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A6:1	...tillgången till parker, grönområden och natur?	7,8	7,8	8,0	6,0	8,7	8	32	60	100	1	1
Fr A6:2	...möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv?	7,8	7,8	7,3	5,9	8,3	7	30	64	100	4	1
Fr A6:3	...tillgången till idrottsevenemang?	7,5	7,6	6,2	4,0	7,7	11	29	60	100	20	1
Fr A6:4	...tillgången till kulturevenemang?	7,4	7,2	5,8	3,8	7,6	9	36	54	100	11	1
Fr A6:5	...nöjesutbudet?	6,4	6,3	4,6	3,0	6,9	20	45	36	100	17	1
	TRYGGHET	56	59	53	31	71						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A7:1	...hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	5,7	5,9	5,6	3,0	8,3	32	39	29	100	5	0
Fr A7:2	...hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	5,7	6,0	5,6	3,2	8,0	32	38	29	100	3	0
Fr A7:3	...hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	6,7	6,9	6,0	4,6	7,2	20	37	43	100	2	0

Diagram 3 Modell A Andel som gett högt respektive lågt betyg



I denna tabell redovisas betygsindex för NRI och samtliga frågeområden samt medelbetyg och svarsfördelning för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Region-Index (NRI)

Medborgarna om att bo och leva i kommunen

Del A

Luleå kommun

Hösten 2020

Män

Antal svarande 323
Andel svarande (%) 39
Medelindex 65

LULEÅ KOMMUN - Män

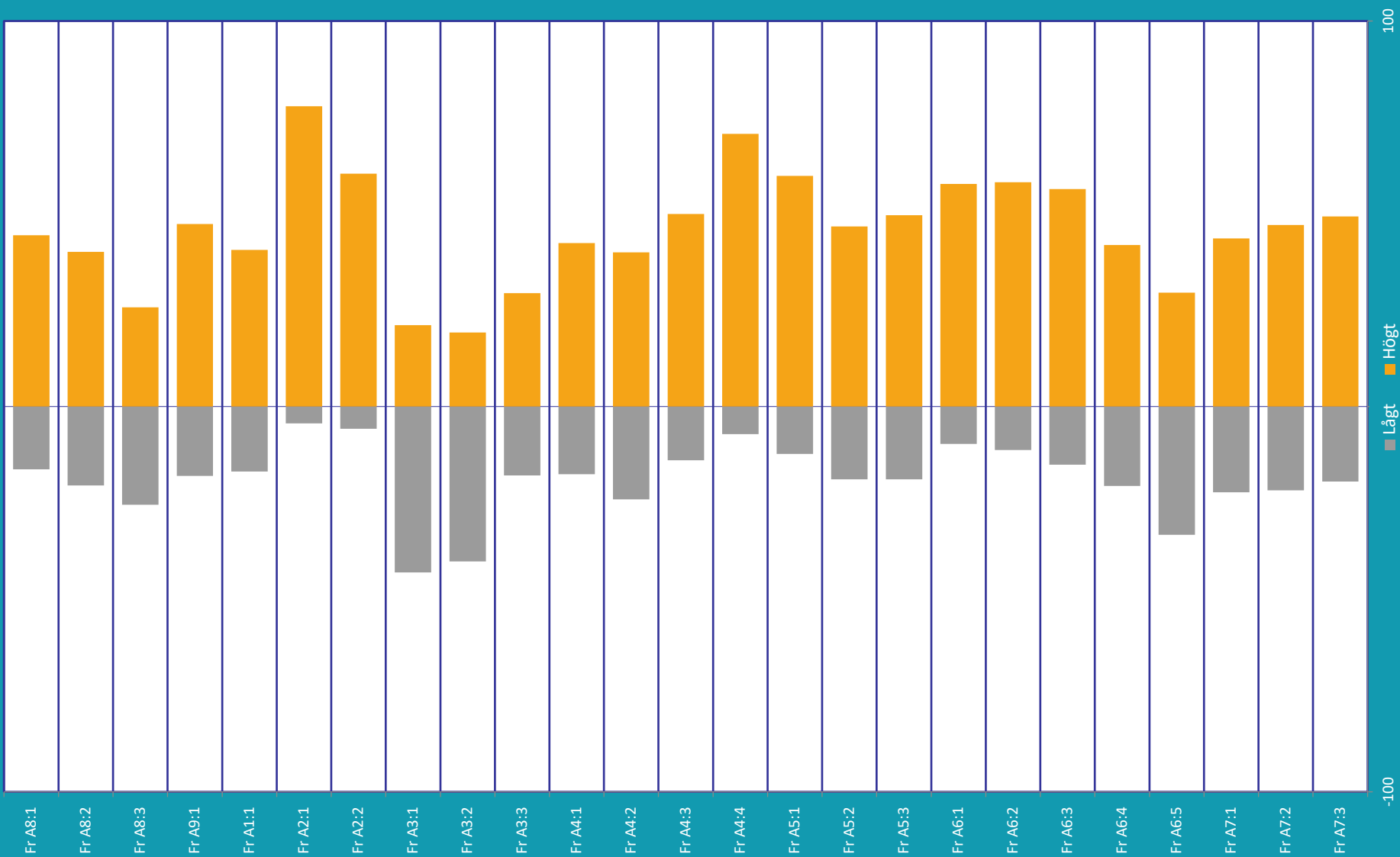
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner hösten 2020 för män		
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägst betygs-index	Högst betygs-index
A8: 1 - 3	NRI, HELHETEN	60	59	59	47	79
A9: 1	REKOMMENDATION	66	64	63	45	86
A1: 1	ARBETSMÖJLIGHETER	63	63	55	33	82
A2: 1 - 2	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	78	76	60	30	88
A3: 1 - 3	BOSTÄDER	51	48	55	41	70
A4: 1 - 4	KOMMUNIKATIONER	67	66	60	36	75
A5: 1 - 3	KOMMERSIELLT UTBUD	67	68	62	45	77
A6: 1 - 5	FRITIDSMÖJLIGHETER	66	68	58	45	71
A7: 1 - 3	TRYGGHET	64	65	58	36	77
	MEDELINDEX	65	65	58		

LULEÅ KOMMUN - Män												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner hösten 2020 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NRI, HELHETEN	60	59	59	47	79						
Fr A8:1	Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	6,9	6,8	6,8	5,6	8,5	16	39	44	100	0	1
Fr A8:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	6,5	6,3	6,4	5,3	8,2	21	39	40	100	0	1
Fr A8:3	Föreställ dig en kommun som en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	5,8	5,7	5,8	4,6	7,6	26	49	26	100	0	1
	REKOMMENDATION	66	64	63	45	86						
Fr A9:1	Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	6,9	6,7	6,6	5,0	8,7	18	35	47	100	0	1
	ARBETSMÖJLIGHETER	63	63	55	33	82						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A1:1	...möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	6,7	6,7	6,0	4,0	8,3	17	43	41	100	12	2
	UTBILDNINGSMÖJLIGHETER	78	76	60	30	88						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A2:1	...tillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	8,5	8,2	6,3	3,1	9,3	4	18	78	100	6	4
Fr A2:2	...tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)	7,8	7,5	6,5	4,1	8,6	6	34	60	100	17	4
	BOSTÄDER	51	48	55	41	70						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A3:1	...möjligheterna till att hitta bra boende?	5,1	5,0	5,7	3,9	7,1	43	36	21	100	5	3
Fr A3:2	...utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus etc.)?	5,2	4,8	5,4	3,7	6,9	40	41	19	100	6	3
Fr A3:3	...hur trivsamt bebyggelsen är?	6,3	6,1	6,5	5,4	8,2	18	53	29	100	4	3

LULEÅ KOMMUN - Män												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner hösten 2020 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KOMMUNIKATIONER	67	66	60	36	75						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A4:1	...tillgången till gång- och cykelvägar?	6,6	6,6	6,2	2,5	7,8	18	40	42	100	4	1
Fr A4:2	...möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor? (Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)	6,2	6,1	5,5	2,5	7,8	24	36	40	100	6	0
Fr A4:3	...tillgången till förbindelser för längre resor? (Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)	7,0	7,1	5,9	3,4	7,9	14	36	50	100	5	2
Fr A4:4	...möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil?	8,0	7,9	7,9	5,6	8,9	7	22	71	100	4	1
	KOMMERSIELLT UTBUD	67	68	62	45	77						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A5:1	...utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	7,4	7,5	7,5	5,3	8,6	12	28	60	100	1	1
Fr A5:2	...utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	6,7	6,9	6,1	4,5	8,2	19	35	47	100	1	0
Fr A5:3	...utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	6,8	6,9	6,2	4,3	7,8	19	32	50	100	3	0
	FRITIDSMÖJLIGHETER	66	68	58	45	71						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A6:1	...tillgången till parker, grönområden och natur?	7,5	7,6	7,8	6,2	8,6	10	33	58	100	3	1
Fr A6:2	...möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv?	7,4	7,6	7,2	5,9	8,2	11	31	58	100	4	0
Fr A6:3	...tillgången till idrottsevenemang?	7,2	7,3	6,0	3,2	7,5	15	29	56	100	15	1
Fr A6:4	...tillgången till kulturevenemang?	6,6	7,0	5,5	3,6	7,3	21	38	42	100	16	1
Fr A6:5	...nöjesutbudet?	5,8	6,1	4,6	3,0	7,0	33	37	30	100	15	1
	TRYGGHET	64	65	58	36	77						
	<i>Hur ser du på ...</i>											
Fr A7:1	...hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	6,6	6,8	6,2	3,9	8,8	22	34	44	100	2	0
Fr A7:2	...hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	6,7	6,8	6,1	3,7	8,5	22	31	47	100	2	1
Fr A7:3	...hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	6,9	7,1	6,1	4,8	7,4	20	31	49	100	1	0

Diagram 3 Modell A Andel som gett högt respektive lågt betyg

LULEÅ KOMMUN - Män





SCB:s medborgarundersökning hösten 2020

Luleå kommun

Tabell 2A.1 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter kön

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.
NRI	60	±3,0	66	±2,7	63	±2,0
Rekommendation	66	±3,6	72	±3,0	69	±2,3
Arbetsmöjligheter	63	±3,1	69	±2,7	66	±2,0
Utbildningsmöjligheter	78	±2,1	79	±2,2	79	±1,5
Bostäder	51	±2,7	54	±2,6	52	±1,9
Kommunikationer	67	±2,4	71	±2,3	69	±1,6
Kommersiellt utbud	67	±2,9	72	±2,5	69	±1,9
Fritidsmöjligheter	66	±2,4	71	±2,2	68	±1,6
Trygghet	64	±3,3	56	±2,9	60	±2,2
ANTAL SVARANDE	323		310		633	

Tabell 2A.2 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter ålder

	Ålder								Samtliga	
	18-29 år		30-49 år		50-64 år		65-84 år			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NRI	53	±7,2	64	±3,4	67	±3,4	68	±2,9	63	±2,0
Rekommendation	56	±8,0	68	±4,1	74	±3,9	75	±3,2	69	±2,3
Arbetsmöjligheter	54	±6,9	71	±3,5	68	±3,9	65	±2,6	66	±2,0
Utbildningsmöjligheter	72	±5,2	80	±2,7	82	±2,6	80	±2,5	79	±1,5
Bostäder	45	±6,3	54	±3,2	54	±3,7	55	±2,8	52	±1,9
Kommunikationer	64	±5,6	68	±2,9	71	±2,9	73	±2,7	69	±1,6
Kommersiellt utbud	61	±6,4	71	±3,3	73	±3,5	71	±3,1	69	±1,9
Fritidsmöjligheter	57	±5,7	68	±2,8	74	±2,7	72	±2,4	68	±1,6
Trygghet	59	±7,6	65	±3,7	60	±3,7	57	±3,3	60	±2,2
ANTAL SVARANDE	70		163		169		231		633	



SCB:s medborgarundersökning hösten 2020

Luleå kommun

TABELL 2A.3 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter ortstyp

	Var bor du?				Samtliga
	Kommunens centralort	Annan tätort	Utanför tätort	Uppgift saknas	
NRI	64	64	59	58	63
Rekommendation	70	70	62	71	69
Arbetsmöjligheter	66	68	63	67	66
Utbildningsmöjligheter	79	81	77	80	79
Bostäder	53	54	50	55	52
Kommunikationer	71	72	59	61	69
Kommersiellt utbud	71	73	60	63	69
Fritidsmöjligheter	68	69	67	70	68
Trygghet	60	63	58	49	60
ANTAL SVARANDE	378	112	134	9	633

TABELL 2A.4 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter boendetid i kommunen

	Hur länge har du bott i din kommun?					Samtliga
	2 år eller kortare	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre	Uppgift saknas	
NRI	63	64	59	64	52	63
Rekommendation	66	68	60	70	66	69
Arbetsmöjligheter	59	67	65	66	65	66
Utbildningsmöjligheter	75	77	77	80	77	79
Bostäder	59	50	49	52	50	52
Kommunikationer	72	70	69	69	53	69
Kommersiellt utbud	70	66	63	70	58	69
Fritidsmöjligheter	69	62	64	69	66	68
Trygghet	70	70	57	59	47	60
ANTAL SVARANDE	31	40	42	513	7	633

TABELL 2A.5 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter erfarenhet av kollektivtrafik

	Hur ofta åker du med kollektivtrafiken?						Samtliga
	Minst 4 ggr/vecka	1-3 ggr/vecka	1-4 ggr/månad	Mer sällan än 1 gång/månad	Aldrig	Uppgift saknas	
NRI	64	58	66	65	60	59	63
Rekommendation	68	59	72	71	67	62	69
Arbetsmöjligheter	61	64	69	67	64	70	66
Utbildningsmöjligheter	78	73	81	80	78	74	79
Bostäder	52	51	56	53	50	59	52
Kommunikationer	73	70	75	71	61	67	69
Kommersiellt utbud	69	66	72	71	67	66	69
Fritidsmöjligheter	67	63	72	70	66	68	68
Trygghet	65	56	64	63	55	55	60
ANTAL SVARANDE	47	41	82	264	182	17	633

TABELL 2A.6 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter födelseland

	Födelseland			Samtliga
	Inrikes född	Utrikes född	Uppgift saknas	
NRI	63	62	0	63
Rekommendation	69	65	0	69
Arbetsmöjligheter	66	60	0	66
Utbildningsmöjligheter	79	76	0	79
Bostäder	52	52	0	52
Kommunikationer	68	74	0	69
Kommersiellt utbud	70	68	0	69
Fritidsmöjligheter	68	67	0	68
Trygghet	60	60	0	60
ANTAL SVARANDE	580	53	0	633

TABELL 2A.7 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter utbildning

	Utbildning					Samtliga
	Förgymnasial	Gymnasial	Eftergymnasial	Eftergymnasial	Uppgift saknas	
			< 3 år	> 3 år		
NRI	60	62	63	65	62	63
Rekommendation	66	69	67	71	63	69
Arbetsmöjligheter	59	63	66	71	56	66
Utbildningsmöjligheter	75	77	78	83	69	79
Bostäder	45	49	53	58	58	52
Kommunikationer	70	67	69	70	66	69
Kommersiellt utbud	65	69	69	73	53	69
Fritidsmöjligheter	66	67	68	71	58	68
Trygghet	54	55	62	67	59	60
ANTAL SVARANDE	68	250	106	202	7	633



SCB:s medborgarundersökning hösten 2020

Luleå kommun

Tabell 2A.8 Frågeområdenas betygsindex och NRI efter kommunens storlek

	Kommunens storlek. Antal invånare												Samtliga kommuner		Luleå kommun	
	< 10 000		10 000 - 14 999		15 000 - 19 999		20 000 - 29 999		30 000 - 49 999		50 000 eller fler					
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NRI	57	±0,8	59	±0,7	58	±0,6	61	±0,6	62	±0,6	63	±0,5	60	±0,4	63	±2,0
Rekommendation	59	±1,0	62	±0,8	61	±0,8	63	±0,7	66	±0,7	68	±0,6	64	±0,4	69	±2,3
Arbetsmöjligheter	48	±0,9	51	±0,8	55	±0,7	57	±0,6	58	±0,7	61	±0,6	56	±0,4	66	±2,0
Utbildningsmöjligheter	50	±0,8	51	±0,7	60	±0,6	61	±0,6	64	±0,6	72	±0,4	61	±0,3	79	±1,5
Bostäder	54	±0,7	53	±0,6	56	±0,6	57	±0,5	56	±0,6	54	±0,5	55	±0,3	52	±1,9
Kommunikationer	51	±0,6	55	±0,6	60	±0,5	61	±0,5	64	±0,5	66	±0,4	60	±0,3	69	±1,6
Kommersiellt utbud	56	±0,7	58	±0,7	61	±0,6	63	±0,6	64	±0,6	70	±0,5	63	±0,4	69	±1,9
Fritidsmöjligheter	52	±0,6	56	±0,5	56	±0,5	59	±0,5	61	±0,5	66	±0,4	59	±0,3	68	±1,6
Trygghet	59	±0,9	58	±0,8	55	±0,7	54	±0,7	53	±0,7	53	±0,6	55	±0,4	60	±2,2
ANTAL SVARANDE	4 790		5 676		7 422		8 288		7 818		15 293		49 287		633	
ANTAL KOMMUNER	14		14		15		16		15		26		100			

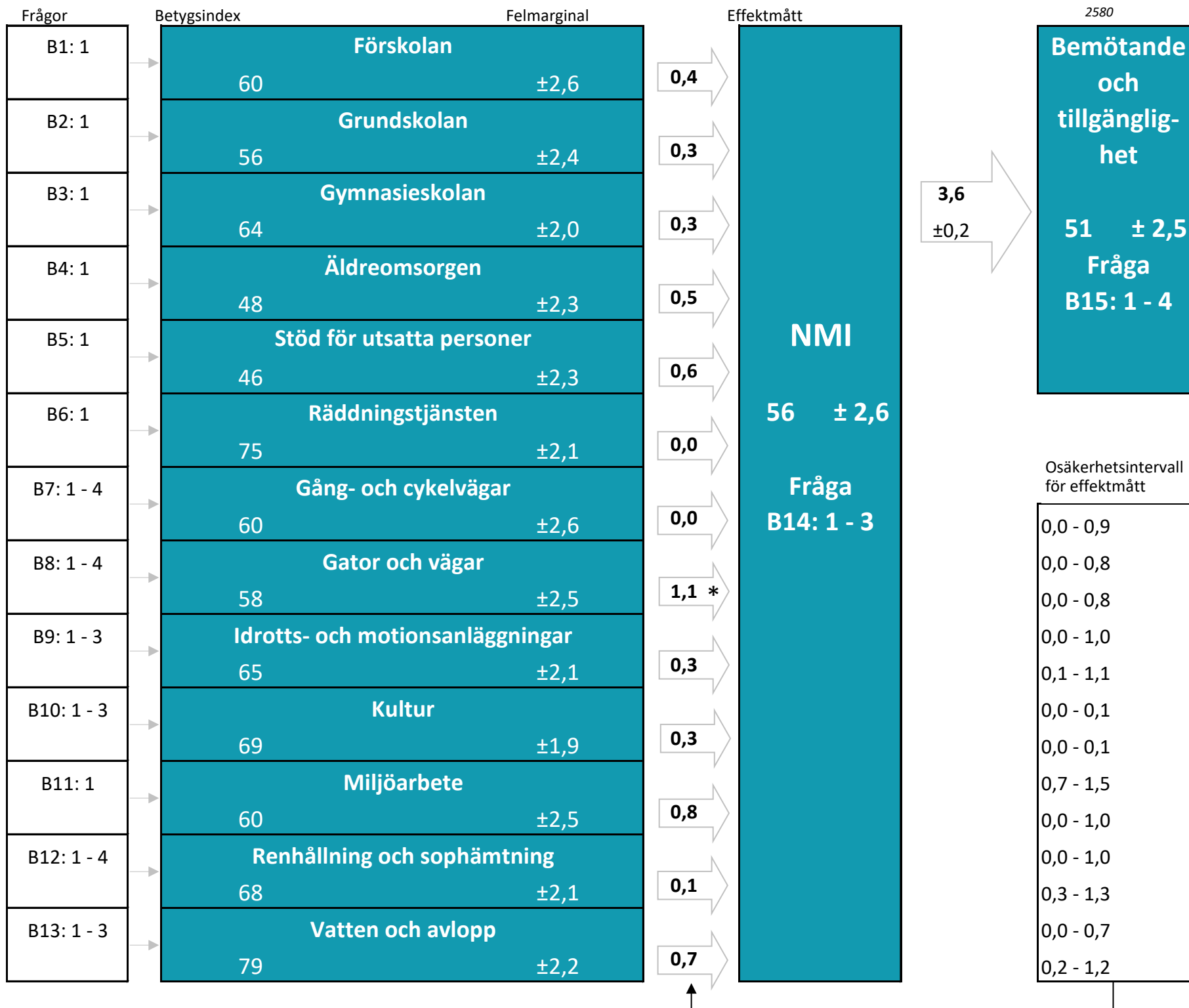
B. Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter?

(Nöjd-Medborgar-Index)

TABELLER OCH DIAGRAM

Diagram 1B: Modellbild

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	
Medborgarna om kommunens verksamheter	
Del B	
Luleå kommun	
Hösten 2020	
Antal svarande	633
Andel svarande (%)	40
Medelindex	62
Medeleffekt	0,4



Tolkning av effektmått:

* Effektmåttet 1,1 innebär att om betygsindexet för verksamheten Gator och vägar ökar med 5 enheter från 58 till 63 förväntas helhetsbetyget (NMI) öka med 1,1 enheter från 56 till 57,1.

Diagram 2B: Prioriteringsmatris

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)

Medborgarna om kommunens verksamheter

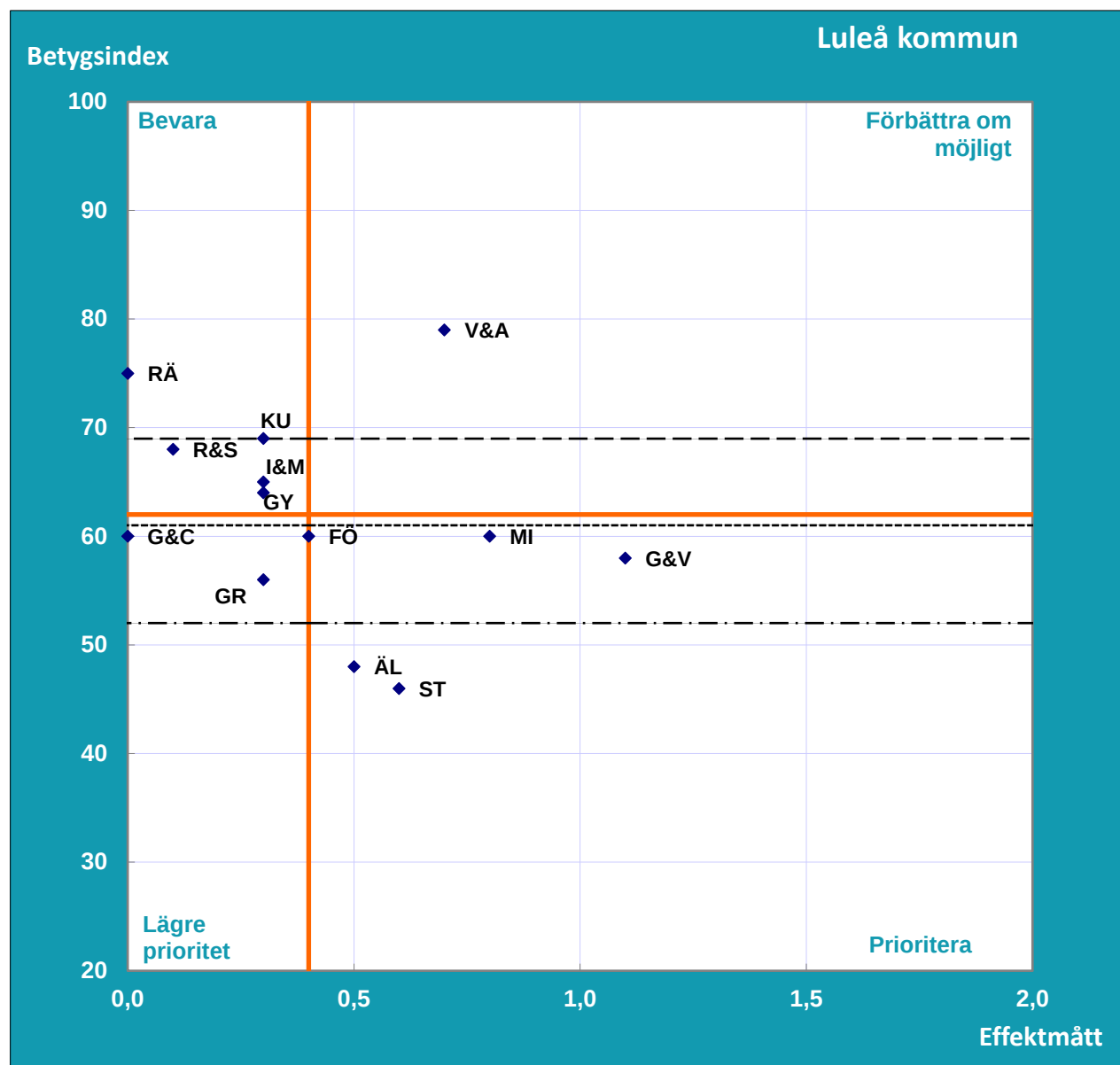
Del B

Luleå kommun
Hösten 2020

NMI	56
Bemötande och tillgänglighet	51
Antal svarande	633
Andel svarande (%)	40
Medelindex	62
Medeleffekt	0,4

Verksamhet	Betygsindex	Effekt-mått
Förskolan = FÖ	60	0,4
Grundskolan = GR	56	0,3
Gymnasieskolan = GY	64	0,3
Äldreomsorgen = ÄL	48	0,5
Stöd för utsatta personer = ST	46	0,6
Räddningstjänsten = RÄ	75	0,0
Gång- och cykelvägar = G&C	60	0,0
Gator och vägar = G&V	58	1,1
Idrotts- och motionsanläggningar = I&M	65	0,3
Kultur = KU	69	0,3
Miljöarbete = MI	60	0,8
Renhållning och sophämtning = R&S	68	0,1
Vatten och avlopp = V&A	79	0,7

— = kommunens medelindex och medeleffekt



Tabell 1B: Betygsindex, medelbetyg och svarsfördelning

2580

I denna tabell redovisas betygsindex för NMI och samtliga verksamheter samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	
Medborgarna om kommunens verksamheter	
Del B	
Luleå kommun	
Hösten 2020	
Antal svarande	633
Andel svarande (%)	40
Medelindex	62

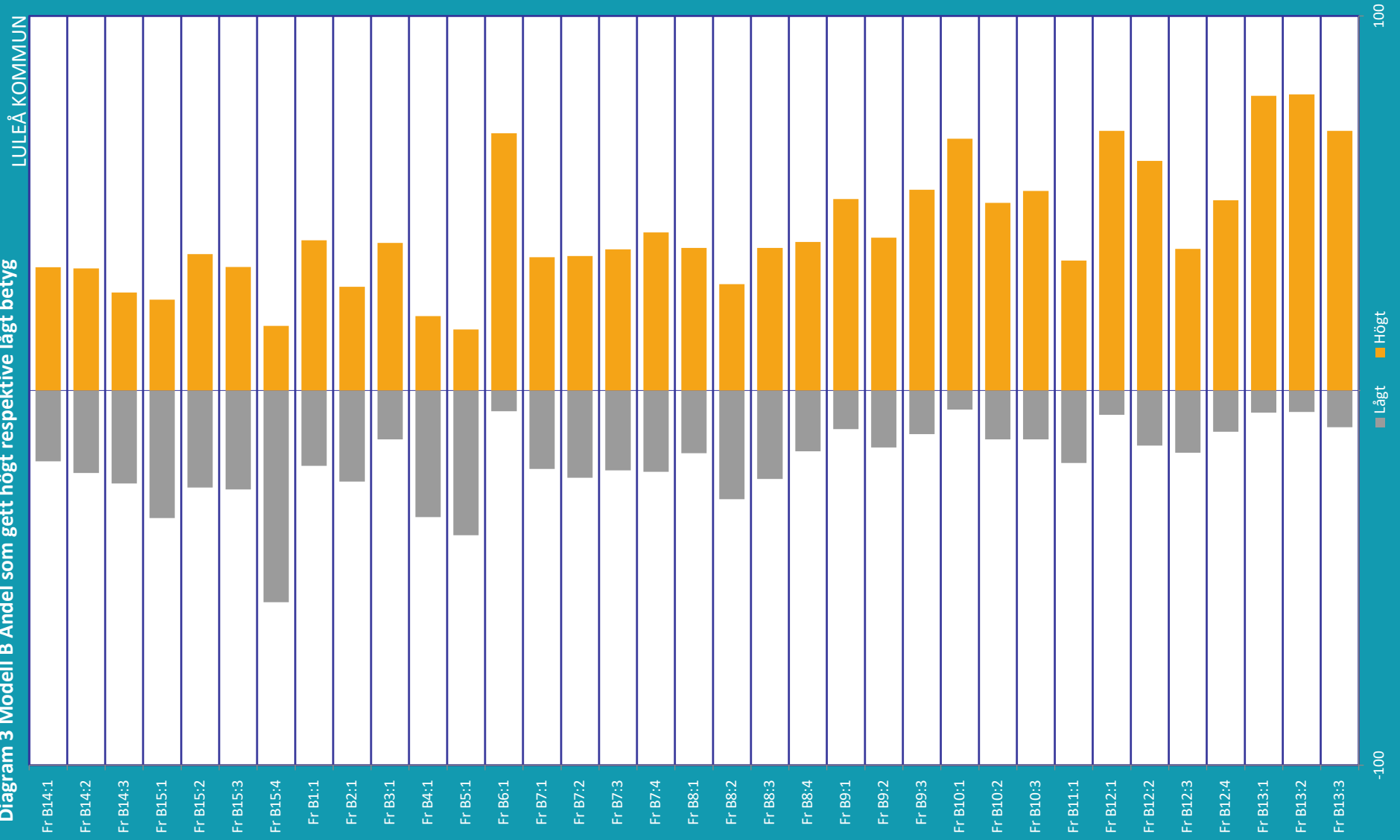
LULEÅ KOMMUN						
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Samtliga kommuner hösten 2020		
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägst betygs-index	Högst betygs-index
B14: 1 - 3	NMI, HELHETEN	56	53	55	43	68
B15: 1 - 4	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	51	51	55	45	68
B1: 1	FÖRSKOLAN	60	56	65	52	78
B2: 1	GRUNDSKOLAN	56	51	59	43	78
B3: 1	GYMNASIESKOLAN	64	62	58	32	78
B4: 1	ÄLDREOMSORGEN	48	45	52	35	71
B5: 1	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	46	45	49	35	58
B6: 1	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	75	77	77	67	84
B7: 1 - 4	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	60	58	55	31	65
B8: 1 - 4	GATOR OCH VÄGAR	58	56	55	34	67
B9: 1 - 3	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	65	65	60	38	71
B10: 1 - 3	KULTUR	69	69	60	45	75
B11: 1	MILJÖARBETE	60	58	56	41	70
B12: 1 - 4	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	68	68	66	55	75
B13: 1 - 3	VATTEN OCH AVLOPP	79	78	77	48	87
	MEDELINDEX	62	61	61		

LULEÅ KOMMUN												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Samtliga kommuner hösten 2020			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NMI, HELHETEN	56	53	55	43	68						
Fr B14:1	Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	6,3	6,0	6,1	5,1	7,3	19	48	33	100	0	2
Fr B14:2	Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	6,2	5,9	6,0	5,0	7,2	22	45	33	100	0	2
Fr B14:3	Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?	5,9	5,6	5,7	4,7	7,0	25	49	26	100	0	2
	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	51	51	55	45	68						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr B15:1	...hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	5,4	5,3	6,0	5,0	7,1	34	42	24	100	32	1
Fr B15:2	...hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,2	6,2	6,5	5,7	7,5	26	38	36	100	33	1
Fr B15:3	...den service du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,1	6,1	6,3	5,6	7,4	26	41	33	100	33	1
Fr B15:4	...möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer?	4,3	4,4	5,0	3,9	7,0	57	26	17	100	59	1
	FÖRSKOLAN	60	56	65	52	78						
Fr B1:1	Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	6,5	6,1	6,9	5,7	8,1	20	40	40	100	39	2
	GRUNDSKOLAN	56	51	59	43	78						
Fr B2:1	Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	5,9	5,6	6,2	4,8	8,0	24	48	28	100	35	3
	GYMNASIESKOLAN	64	62	58	32	78						
Fr B3:1	Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	6,7	6,5	6,2	3,8	8,0	13	48	39	100	43	3

LULEÅ KOMMUN												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Samtliga kommuner hösten 2020			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	ÄLDREOMSORGEN	48	45	52	35	71						
Fr B4:1	Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	5,4	4,9	5,6	4,2	7,4	34	46	20	100	32	3
	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	46	45	49	35	58						
Fr B5:1	Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?	5,1	5,0	5,4	4,1	6,1	39	45	16	100	48	3
	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	75	77	77	67	84						
Fr B6:1	Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i din kommun?	7,9	8,0	8,0	7,1	8,7	6	26	69	100	26	1
	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	60	58	55	31	65						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B7:1	...belysningen av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,3	6,3	6,0	3,4	7,1	21	44	36	100	8	0
Fr B7:2	...underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,3	6,1	6,0	3,5	7,1	23	41	36	100	7	0
Fr B7:3	...snöröjning av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,4	6,4	5,8	4,1	6,7	21	41	38	100	9	0
Fr B7:4	...trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar i din kommun?	6,5	6,5	6,0	3,6	6,7	22	36	42	100	8	0
	GATOR OCH VÄGAR	58	56	55	34	67						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B8:1	...belysningen av gator och vägar i din kommun?	6,6	6,5	6,3	4,5	7,4	17	45	38	100	2	0
Fr B8:2	...underhåll och skötsel av gator och vägar i din kommun?	5,8	5,6	5,6	2,8	7,0	29	43	28	100	1	1
Fr B8:3	...snöröjning av gator och vägar i din kommun?	6,3	6,1	5,8	4,5	6,9	24	38	38	100	2	1
Fr B8:4	...trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?	6,6	6,4	6,0	4,8	7,0	16	44	40	100	4	1
	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	65	65	60	38	71						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B9:1	...öppettiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	7,1	6,9	6,7	4,7	7,8	10	39	51	100	39	0
Fr B9:2	...utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	6,7	6,7	6,4	4,4	7,5	15	44	41	100	40	1
Fr B9:3	...belysningen i kommunens motionsspår?	7,2	7,2	6,3	4,1	7,6	12	35	54	100	41	1

LULEÅ KOMMUN												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex		Samtliga kommuner hösten 2020			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KULTUR	69	69	60	45	75						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B10:1	...biblioteksverksamheten?	8,0	7,8	7,6	6,3	8,7	5	28	67	100	23	0
Fr B10:2	...utställnings- och konstverksamheter?	7,1	7,1	6,2	4,3	7,6	13	37	50	100	46	1
Fr B10:3	...teaterföreläsningar och konserter?	7,2	7,1	5,4	3,3	7,6	13	34	53	100	28	1
	MILJÖARBETE	60	58	56	41	70						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B11:1	...kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt?	6,4	6,4	6,1	4,8	7,2	19	46	35	100	17	1
	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	68	68	66	55	75						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B12:1	...sophämtningen i din kommun?	8,0	7,9	7,6	6,3	8,4	7	24	69	100	5	1
Fr B12:2	...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun? (Där du t.ex. kan lämna in farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall)	7,5	7,5	7,4	6,1	8,6	15	24	61	100	3	1
Fr B12:3	...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	6,6	6,4	6,4	5,4	7,5	17	46	38	100	32	1
Fr B12:4	...renhållningen av parker och allmänna platser i din kommun?	7,2	7,1	6,8	5,4	7,9	11	38	51	100	12	1
	VATTEN OCH AVLOPP	79	78	77	48	87						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B13:1	...dricksvattnet i din kommun?	8,4	8,4	8,3	5,8	9,2	6	15	79	100	5	1
Fr B13:2	...din kommuns vattenförsörjning?	8,4	8,3	8,1	4,6	9,0	6	15	79	100	14	1
Fr B13:3	...din kommuns avloppssystem?	7,9	7,9	7,7	5,2	8,6	10	21	69	100	19	1

Diagram 3 Modell B Andel som gett högt respektive lågt betyg



I denna tabell redovisas betygsindex för NMI och samtliga verksamheter samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	
Medborgarna om kommunens verksamheter	
Del B	
Luleå kommun	
Hösten 2020	
Kvinnor	
Antal svarande	310
Andel svarande (%)	41
Medelindex	64

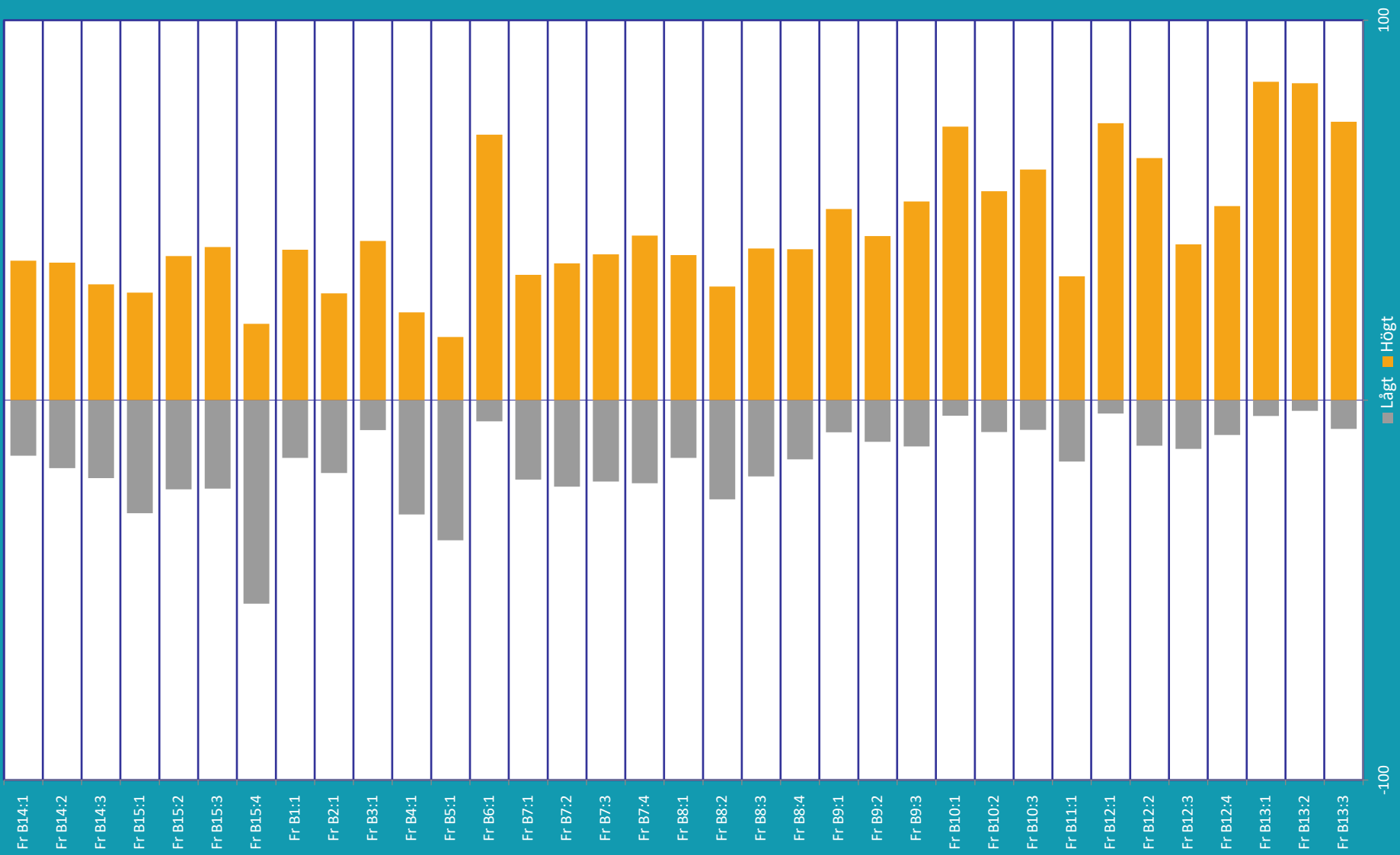
LULEÅ KOMMUN - Kvinnor						
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner hösten 2020 för kvinnor		
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägst betygs-index	Högst betygs-index
B14: 1 - 3	NMI, HELHETEN	59	54	56	42	70
B15: 1 - 4	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	53	53	57	47	72
B1: 1	FÖRSKOLAN	65	57	67	53	81
B2: 1	GRUNDSKOLAN	59	53	60	46	79
B3: 1	GYMNASIESKOLAN	68	61	60	32	77
B4: 1	ÄLDREOMSORGEN	51	46	53	37	76
B5: 1	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	45	46	49	34	60
B6: 1	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	75	78	78	69	85
B7: 1 - 4	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	60	59	55	31	65
B8: 1 - 4	GATOR OCH VÄGAR	60	57	55	32	67
B9: 1 - 3	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	66	66	61	41	74
B10: 1 - 3	KULTUR	73	73	62	47	77
B11: 1	MILJÖARBETE	62	58	56	39	71
B12: 1 - 4	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	71	70	67	54	77
B13: 1 - 3	VATTEN OCH AVLOPP	81	79	78	49	88
	MEDELINDEX	64	62	62		

LULEÅ KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner hösten 2020 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NMI, HELHETEN	59	54	56	42	70						
Fr B14:1	Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	6,5	6,1	6,2	4,9	7,3	15	49	37	100	0	2
Fr B14:2	Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	6,4	6,0	6,1	4,9	7,3	18	46	36	100	0	2
Fr B14:3	Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?	6,2	5,7	5,8	4,6	7,1	21	49	31	100	0	2
	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	53	53	57	47	72						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr B15:1	...hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	5,6	5,4	6,1	5,2	7,3	30	42	28	100	37	1
Fr B15:2	...hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,3	6,4	6,6	5,8	7,7	24	39	38	100	39	1
Fr B15:3	...den service du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,3	6,3	6,5	5,6	7,7	23	36	40	100	37	2
Fr B15:4	...möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer?	4,3	4,4	5,1	3,9	7,3	54	26	20	100	65	1
	FÖRSKOLAN	65	57	67	53	81						
Fr B1:1	Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	6,8	6,1	7,0	5,5	8,2	15	45	40	100	38	2
	GRUNDSKOLAN	59	53	60	46	79						
Fr B2:1	Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	6,2	5,7	6,3	5,1	8,1	19	53	28	100	36	3
	GYMNASIESKOLAN	68	61	60	32	77						
Fr B3:1	Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	7,0	6,5	6,4	3,7	7,9	8	50	42	100	45	2

LULEÅ KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner hösten 2020 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygsindex	Lägsta betygsindex	Högsta betygsindex	Låga betyg (1 - 4)	Mellanbetyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	ÄLDREOMSORGEN	51	46	53	37	76						
Fr B4:1	Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	5,6	4,9	5,7	4,3	7,8	30	47	23	100	31	3
	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	45	46	49	34	60						
Fr B5:1	Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?	5,2	5,0	5,4	4,0	6,4	37	47	17	100	50	2
	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	75	78	78	69	85						
Fr B6:1	Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i din kommun?	8,0	8,0	8,1	7,3	8,8	6	25	70	100	28	2
	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	60	59	55	31	65						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B7:1	...belysningen av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,2	6,3	6,0	3,3	6,9	21	46	33	100	10	0
Fr B7:2	...underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,3	6,4	6,0	3,5	7,0	23	41	36	100	8	0
Fr B7:3	...snöröjning av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,4	6,5	5,7	4,0	6,7	21	40	38	100	9	0
Fr B7:4	...trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar i din kommun?	6,5	6,6	6,0	3,5	6,8	22	35	43	100	9	0
	GATOR OCH VÄGAR	60	57	55	32	67						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B8:1	...belysningen av gator och vägar i din kommun?	6,6	6,5	6,3	4,4	7,3	15	47	38	100	2	0
Fr B8:2	...underhåll och skötsel av gator och vägar i din kommun?	6,0	5,8	5,7	2,8	7,0	26	44	30	100	1	1
Fr B8:3	...snöröjning av gator och vägar i din kommun?	6,5	6,2	5,8	4,3	6,9	20	40	40	100	1	1
Fr B8:4	...trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?	6,6	6,5	6,0	4,6	6,8	16	45	40	100	5	1
	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	66	66	61	41	74						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B9:1	...öppettiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	7,1	7,1	6,8	4,9	7,9	9	41	50	100	47	0
Fr B9:2	...utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	6,9	6,8	6,5	4,7	7,7	11	46	43	100	47	1
Fr B9:3	...belysningen i kommunens motionsspår?	7,2	7,3	6,3	4,1	7,5	12	36	52	100	49	1

LULEÅ KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner hösten 2020 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KULTUR	73	73	62	47	77						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B10:1	...biblioteksverksamheten?	8,2	8,0	7,8	6,3	8,7	4	24	72	100	18	0
Fr B10:2	...utställnings- och konstverksamheter?	7,4	7,3	6,5	4,2	7,8	8	37	55	100	43	0
Fr B10:3	...teaterföreläsningar och konserter?	7,5	7,4	5,6	3,1	7,6	8	32	61	100	22	0
	MILJÖARBETE	62	58	56	39	71						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B11:1	...kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt?	6,5	6,3	6,1	4,5	7,3	16	51	33	100	17	0
	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	71	70	67	54	77						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B12:1	...sophämtningen i din kommun?	8,2	8,0	7,7	6,3	8,4	4	24	73	100	6	1
Fr B12:2	...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun? (Där du t.ex. kan lämna in farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall)	7,6	7,7	7,4	6,2	8,6	12	24	64	100	2	1
Fr B12:3	...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	6,9	6,7	6,5	5,1	7,5	13	46	41	100	35	1
Fr B12:4	...renhållningen av parker och allmänna platser i din kommun?	7,3	7,2	6,9	5,3	8,0	9	40	51	100	13	1
	VATTEN OCH AVLOPP	81	79	78	49	88						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B13:1	...dricksvattnet i din kommun?	8,6	8,6	8,4	5,8	9,4	4	12	84	100	5	1
Fr B13:2	...din kommuns vattenförsörjning?	8,6	8,4	8,2	4,9	9,1	3	14	83	100	15	1
Fr B13:3	...din kommuns avloppssystem?	8,1	7,9	7,8	5,7	8,7	8	19	73	100	21	1

Diagram 3 Modell B Andel som gett högt respektive lågt betyg LULEÅ KOMMUN - Kvinnor



I denna tabell redovisas betygsindex för NMI och samtliga verksamheter samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)	
Medborgarna om kommunens verksamheter	
Del B	
Luleå kommun	
Hösten 2020	
Män	
Antal svarande	323
Andel svarande (%)	39
Medelindex	60

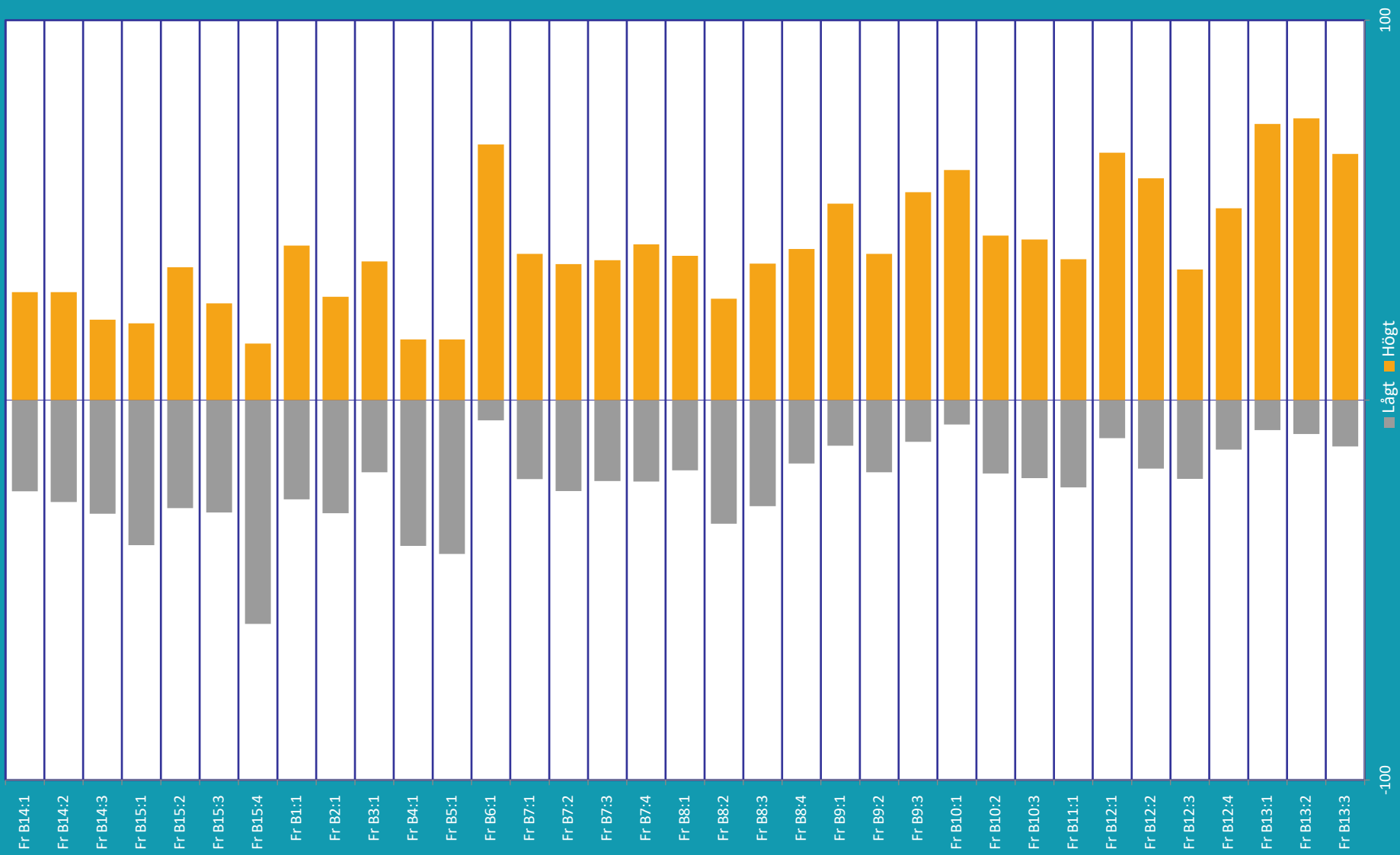
LULEÅ KOMMUN - Män						
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för män		Samtliga kommuner hösten 2020 för män		
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägst betygs-index	Högst betygs-index
B14: 1 - 3	NMI, HELHETEN	52	52	54	40	69
B15: 1 - 4	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	49	49	53	42	64
B1: 1	FÖRSKOLAN	55	56	64	50	76
B2: 1	GRUNDSKOLAN	53	49	58	40	77
B3: 1	GYMNASIESKOLAN	60	62	57	28	79
B4: 1	ÄLDREOMSORGEN	46	43	51	33	66
B5: 1	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	46	44	48	36	59
B6: 1	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	76	75	77	65	84
B7: 1 - 4	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	59	57	55	32	66
B8: 1 - 4	GATOR OCH VÄGAR	57	54	54	35	67
B9: 1 - 3	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	64	64	60	34	69
B10: 1 - 3	KULTUR	65	66	58	42	72
B11: 1	MILJÖARBETE	58	58	55	44	69
B12: 1 - 4	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	65	66	65	55	74
B13: 1 - 3	VATTEN OCH AVLOPP	77	78	76	48	87
	MEDELINDEX	60	59	60		

LULEÅ KOMMUN - Män												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för män		Samtliga kommuner hösten 2020 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NMI, HELHETEN	52	52	54	40	69						
Fr B14:1	Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	6,0	5,9	6,0	4,9	7,3	24	48	28	100	0	2
Fr B14:2	Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	5,9	5,8	5,9	4,9	7,3	27	45	28	100	0	2
Fr B14:3	Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?	5,6	5,4	5,6	4,7	7,1	30	49	21	100	0	1
	BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET	49	49	53	42	64						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr B15:1	...hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	5,3	5,2	5,8	4,7	6,9	38	42	20	100	27	0
Fr B15:2	...hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	6,1	5,9	6,3	5,5	7,3	28	37	35	100	27	1
Fr B15:3	...den service du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	5,8	5,8	6,2	5,4	7,1	30	45	26	100	29	1
Fr B15:4	...möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer?	4,2	4,4	4,9	3,5	6,6	59	26	15	100	52	1
	FÖRSKOLAN	55	56	64	50	76						
Fr B1:1	Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	6,1	6,1	6,8	5,7	7,9	26	33	41	100	39	2
	GRUNDSKOLAN	53	49	58	40	77						
Fr B2:1	Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	5,7	5,5	6,2	4,6	7,8	30	43	27	100	33	2
	GYMNASIESKOLAN	60	62	57	28	79						
Fr B3:1	Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	6,4	6,6	6,1	3,5	8,2	19	45	37	100	42	4

LULEÅ KOMMUN - Män												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för män		Samtliga kommuner hösten 2020 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	ÄLDREOMSORGEN	46	43	51	33	66						
Fr B4:1	Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	5,2	4,8	5,6	4,1	7,0	38	46	16	100	33	3
	STÖD FÖR UTSATTA PERSONER	46	44	48	36	59						
Fr B5:1	Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?	5,1	5,0	5,3	4,3	6,2	41	44	16	100	45	3
	RÄDDNINGSTJÄNSTEN	76	75	77	65	84						
Fr B6:1	Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i din kommun?	7,9	8,0	7,9	7,0	8,6	5	28	67	100	25	1
	GÅNG- OCH CYKELVÄGAR	59	57	55	32	66						
	Vad tror eller tycker du om ...											
Fr B7:1	...belysningen av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,4	6,3	6,1	3,5	7,3	21	41	39	100	7	0
Fr B7:2	...underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,3	5,9	6,0	3,5	7,3	24	40	36	100	6	0
Fr B7:3	...snöröjning av gång- och cykelvägar i din kommun?	6,4	6,3	5,8	4,2	7,0	21	42	37	100	9	0
Fr B7:4	...trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar i din kommun?	6,5	6,4	6,1	3,6	6,9	21	38	41	100	7	0
	GATOR OCH VÄGAR	57	54	54	35	67						
	Vad tror eller tycker du om ...											
Fr B8:1	...belysningen av gator och vägar i din kommun?	6,5	6,5	6,4	4,7	7,5	19	44	38	100	3	0
Fr B8:2	...underhåll och skötsel av gator och vägar i din kommun?	5,6	5,4	5,5	2,7	7,0	33	41	27	100	1	1
Fr B8:3	...snöröjning av gator och vägar i din kommun?	6,1	5,9	5,8	4,6	6,8	28	36	36	100	2	1
Fr B8:4	...trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?	6,6	6,4	6,1	4,8	7,1	17	43	40	100	3	1
	IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR	64	64	60	34	69						
	Vad tror eller tycker du om ...											
Fr B9:1	...öppettiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	7,0	6,8	6,6	3,9	7,7	12	36	52	100	30	0
Fr B9:2	...utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	6,5	6,6	6,3	3,9	7,4	19	43	39	100	32	1
Fr B9:3	...belysningen i kommunens motionsspår?	7,2	7,1	6,4	4,2	7,7	11	34	55	100	32	0

LULEÅ KOMMUN - Män												
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex för män		Samtliga kommuner hösten 2020 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	KULTUR	65	66	58	42	72						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B10:1	...biblioteksverksamheten?	7,7	7,6	7,4	6,2	8,6	6	33	61	100	29	0
Fr B10:2	...utställnings- och konstverksamheter?	6,7	6,9	6,0	3,7	7,4	19	37	43	100	50	1
Fr B10:3	...teaterföreläsningar och konserter?	6,6	6,9	5,2	3,4	7,6	21	37	42	100	35	1
	MILJÖARBETE	58	58	55	44	69						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B11:1	...kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt?	6,3	6,4	6,0	5,0	7,2	23	40	37	100	17	1
	RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING	65	66	65	55	74						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B12:1	...sophämtningen i din kommun?	7,6	7,7	7,5	6,2	8,4	10	25	65	100	5	1
Fr B12:2	...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun? (Där du t.ex. kan lämna in farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall)	7,2	7,2	7,3	5,9	8,8	18	24	58	100	3	1
Fr B12:3	...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	6,2	6,2	6,2	5,4	7,6	21	45	34	100	29	1
Fr B12:4	...renhållningen av parker och allmänna platser i din kommun?	7,0	6,9	6,8	5,6	7,8	13	37	51	100	10	1
	VATTEN OCH AVLOPP	77	78	76	48	87						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr B13:1	...dricksvattnet i din kommun?	8,1	8,3	8,3	5,9	9,2	8	19	73	100	5	1
Fr B13:2	...din kommuns vattenförsörjning?	8,1	8,3	8,0	4,3	9,0	9	17	74	100	13	1
Fr B13:3	...din kommuns avloppssystem?	7,6	7,9	7,5	4,8	8,6	12	23	65	100	17	1

Diagram 3 Modell B Andel som gett högt respektive lågt betyg LULEÅ KOMMUN - Män





SCB:s medborgarundersökning hösten 2020

Luleå kommun

TABELL 2B.1 Verksamheternas betygsindex och NMI efter kön

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NMI	52	±3,7	59	±3,6	56	±2,6
Bemötande och tillgänglighet	49	±3,3	53	±3,7	51	±2,5
Förskolan	55	±3,9	65	±3,5	60	±2,6
Grundskolan	53	±3,7	59	±3,1	56	±2,4
Gymnasieskolan	60	±3,1	68	±2,6	64	±2,0
Äldreomsorgen	46	±3,4	51	±3,2	48	±2,3
Stöd för utsatta personer	46	±3,2	45	±3,1	46	±2,3
Räddningstjänsten	76	±3,0	75	±2,9	75	±2,1
Gång- och cykelvägar	59	±3,8	60	±3,6	60	±2,6
Gator och vägar	57	±3,6	60	±3,5	58	±2,5
Idrotts- och motionsanläggningar	64	±3,2	66	±2,8	65	±2,1
Kultur	65	±2,7	73	±2,8	69	±1,9
Miljöarbete	58	±3,8	62	±3,3	60	±2,5
Renhållning och sophämtning	65	±3,4	71	±2,6	68	±2,1
Vatten och avlopp	77	±3,3	81	±3,0	79	±2,2
ANTAL SVARANDE	323		310		633	

TABELL 2B.2 Verksamheternas betygsindex och NMI efter ålder

	Ålder								Samtliga	
	18-29 år		30-49 år		50-64 år		65-84 år			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NMI	48	±8,2	54	±4,7	57	±4,3	63	±4,0	56	±2,6
Bemötande och tillgänglighet	45	±8,1	51	±4,4	49	±4,2	56	±3,9	51	±2,5
Förskolan	46	±9,5	62	±4,4	62	±3,8	66	±3,5	60	±2,6
Grundskolan	45	±8,5	58	±4,1	57	±3,8	60	±3,6	56	±2,4
Gymnasieskolan	58	±7,2	64	±3,1	65	±3,7	68	±2,9	64	±2,0
Äldreomsorgen	34	±7,5	53	±3,6	48	±4,3	54	±4,4	48	±2,3
Stöd för utsatta personer	37	±7,8	52	±3,6	41	±3,6	49	±3,9	46	±2,3
Räddningstjänsten	67	±7,7	76	±3,4	78	±3,2	79	±2,9	75	±2,1
Gång- och cykelvägar	54	±8,9	61	±4,4	60	±4,5	63	±3,9	60	±2,6
Gator och vägar	56	±8,6	59	±4,2	57	±4,4	62	±3,8	58	±2,5
Idrotts- och motionsanläggningar	58	±8,0	65	±3,7	67	±3,1	71	±2,4	65	±2,1
Kultur	57	±6,8	70	±3,2	71	±3,3	75	±3,0	69	±1,9
Miljöarbete	48	±8,8	61	±4,4	61	±4,0	66	±3,6	60	±2,5
Renhållning och sophämtning	62	±7,6	67	±3,6	68	±3,6	75	±2,9	68	±2,1
Vatten och avlopp	73	±7,9	78	±3,8	79	±3,5	83	±3,4	79	±2,2
ANTAL SVARANDE	70		163		169		231		633	



SCB:s medborgarundersökning hösten 2020

Luleå kommun

TABELL 2B.3 Verksamheternas betygsindex och NMI efter erfarenhet av förskolan

	Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av förskolan genom...					Samtliga
	... eget/egna barn eller barnbarn?	... vänner/bekanta?	... att du själv arbetar/arbetat inom förskolan?	Nej, jag har ingen sådan erfarenhet av förskolan de senaste två åren	Uppgift saknas	
NMI	55	53	48	57	63	56
Bemötande och tillgänglighet	49	48	53	52	61	51
Förskolan	63	57	58	60	59	60
Grundskolan	56	52	56	56	63	56
Gymnasieskolan	63	63	58	66	68	64
Äldreomsorgen	50	46	50	48	52	48
Stöd för utsatta personer	46	43	44	45	55	46
Räddningstjänsten	76	78	74	75	65	75
Gång- och cykelvägar	58	59	58	61	64	60
Gator och vägar	57	57	55	61	61	58
Idrotts- och motionsanläggningar	64	63	57	68	69	65
Kultur	69	67	59	70	67	69
Miljöarbete	60	57	53	62	64	60
Renhållning och sophämtning	69	65	65	70	67	68
Vatten och avlopp	77	78	70	82	74	79
ANTAL SVARANDE	163	119	30	336	28	633

TABELL 2B.4 Verksamheternas betygsindex och NMI efter erfarenhet av grundskolan

	Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av förskolan genom...					Samtliga
	... eget/egna barn eller barnbarn?	... vänner/bekanta?	... att du själv arbetar/arbetat inom grundskolan?	Nej, jag har ingen sådan erfarenhet av grundskolan under de senaste två åren	Uppgift saknas	
NMI	57	52	57	57	55	56
Bemötande och tillgänglighet	51	48	57	51	53	51
Förskolan	63	55	68	59	54	60
Grundskolan	59	52	60	55	58	56
Gymnasieskolan	66	62	66	64	64	64
Äldreomsorgen	50	46	52	48	46	48
Stöd för utsatta personer	49	42	48	45	50	46
Räddningstjänsten	78	74	79	75	57	75
Gång- och cykelvägar	62	57	59	60	60	60
Gator och vägar	59	56	57	61	53	58
Idrotts- och motionsanläggningar	66	63	66	67	64	65
Kultur	70	67	72	68	63	69
Miljöarbete	61	59	57	59	60	60
Renhållning och sophämtning	70	66	70	68	58	68
Vatten och avlopp	79	78	79	80	68	79
ANTAL SVARANDE	197	142	41	284	26	633

TABELL 2B.5 Verksamheternas betygsindex och NMI efter erfarenhet av gymnasieskolan

	Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av gymnasieskolan genom...						Samtliga
	... att du själv går/gått i gymnasieskolan?	... eget/egna barn eller barnbarn?	... vänner/bekanta?	... att du själv arbetar/arbetat inom gymnasieskolan?	Nej, jag har ingen sådan erfarenhet av gymnasieskolan under de senaste två åren	Uppgift saknas	
NMI	50	61	49	70	58	59	56
Bemötande och tillgänglighet	49	53	47	74	53	49	51
Förskolan	50	66	55	64	62	62	60
Grundskolan	48	60	50	72	58	56	56
Gymnasieskolan	64	70	60	73	64	64	64
Äldreomsorgen	36	54	45	57	49	49	48
Stöd för utsatta personer	42	49	42	54	48	46	46
Räddningstjänsten	74	80	75	84	76	66	75
Gång- och cykelvägar	55	64	57	65	61	59	60
Gator och vägar	58	60	56	68	61	53	58
Idrotts- och motionsanläggningar	61	69	64	69	66	67	65
Kultur	59	73	65	74	71	68	69
Miljöarbete	49	68	56	63	61	65	60
Renhållning och sophämtning	62	73	65	70	69	68	68
Vatten och avlopp	76	81	76	76	80	75	79
ANTAL SVARANDE	32	95	122	15	365	43	633

TABELL 2B.6 Verksamheternas betygsindex och NMI efter erfarenhet av äldreomsorgen

	Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av äldreomsorgen genom...						Samtliga
	... att du själv får/fått hjälp från äldreomsorgen?	... nära anhörig?	... vänner/bekanta?	... att du själv arbetar/arbetat inom	Nej, jag har ingen sådan erfarenhet av äldreomsorgen under de senaste två åren	Uppgift saknas	
NMI	57	49	51	51	59	60	56
Bemötande och tillgänglighet	49	45	48	43	54	60	51
Förskolan	48	55	57	54	63	67	60
Grundskolan	55	52	52	49	58	57	56
Gymnasieskolan	58	61	63	57	65	66	64
Äldreomsorgen	50	45	45	42	49	51	48
Stöd för utsatta personer	36	42	43	35	49	48	46
Räddningstjänsten	57	74	75	74	77	72	75
Gång- och cykelvägar	49	55	57	51	63	69	60
Gator och vägar	53	53	55	53	62	63	58
Idrotts- och motionsanläggningar	57	61	63	61	68	70	65
Kultur	60	67	68	63	70	66	69
Miljöarbete	51	57	56	55	63	66	60
Renhållning och sophämtning	62	65	66	59	71	70	68
Vatten och avlopp	69	75	79	77	80	81	79
ANTAL SVARANDE	11	158	158	40	288	28	633

TABELL 2B.7 Verksamheternas betygsindex och NMI efter erfarenhet av socialtjänsten

	Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av socialtjänsten genom...						Samtliga
	... att du själv får/fått hjälp från socialtjänsten?	... nära anhörig?	... vänner/bekanta?	... att du själv arbetar/arbetat inom	Nej, jag har ingen sådan erfarenhet av socialtjänsten under de senaste två åren	Uppgift saknas	
NMI	57	50	48	57	59	58	56
Bemötande och tillgänglighet	58	43	45	55	54	52	51
Förskolan	52	55	54	58	62	63	60
Grundskolan	56	50	51	61	57	64	56
Gymnasieskolan	65	59	60	64	66	65	64
Äldreomsorgen	50	40	45	51	50	49	48
Stöd för utsatta personer	58	39	44	49	47	43	46
Räddningstjänsten	73	77	76	79	76	73	75
Gång- och cykelvägar	65	55	58	56	61	66	60
Gator och vägar	63	53	54	60	60	62	58
Idrotts- och motionsanläggningar	66	61	62	68	67	66	65
Kultur	62	67	69	72	69	68	69
Miljöarbete	63	53	57	63	61	61	60
Renhållning och sophämtning	65	65	66	64	69	69	68
Vatten och avlopp	71	77	77	79	80	77	79
ANTAL SVARANDE	9	52	106	22	419	43	633

TABELL 2B.8 Verksamheternas betygsindex och NMI efter kontakt med tjänstemän eller annan personal i kommunen

	Har du under de senaste två åren haft kontakt med tjänstemän eller annan personal i kommunen?					Samtliga
	Ja	Nej	Är själv/har varit anställd av kommunen	Minns ej	Uppgift saknas	
NMI	52	64	59	53	69	56
Bemötande och tillgänglighet	49	52	54	51	69	51
Förskolan	57	67	68	52	69	60
Grundskolan	54	62	56	53	61	56
Gymnasieskolan	62	70	63	61	71	64
Äldreomsorgen	46	51	49	46	59	48
Stöd för utsatta personer	44	50	43	39	60	46
Räddningstjänsten	76	76	78	66	78	75
Gång- och cykelvägar	58	64	55	56	77	60
Gator och vägar	56	62	58	57	77	58
Idrotts- och motionsanläggningar	65	67	64	60	76	65
Kultur	68	71	70	65	79	69
Miljöarbete	57	66	59	53	74	60
Renhållning och sophämtning	67	72	68	66	75	68
Vatten och avlopp	77	82	83	79	88	79
ANTAL SVARANDE	322	219	53	49	18	633

TABELL 2B.9 Verksamheternas betygsindex och NMI efter ortstyp

	Var bor du?				Samtliga
	Kommunens centralort	Annan tätort	Utanför tätort	Uppgift saknas	
NMI	58	54	49	63	56
Bemötande och tillgänglighet	52	51	48	58	51
Förskolan	58	66	58	64	60
Grundskolan	56	59	54	43	56
Gymnasieskolan	64	67	63	60	64
Äldreomsorgen	49	45	47	50	48
Stöd för utsatta personer	46	43	48	40	46
Räddningstjänsten	77	73	73	72	75
Gång- och cykelvägar	60	65	54	67	60
Gator och vägar	59	62	53	56	58
Idrotts- och motionsanläggningar	65	65	66	60	65
Kultur	69	68	70	54	69
Miljöarbete	61	58	58	45	60
Renhållning och sophämtning	67	71	69	71	68
Vatten och avlopp	80	80	73	89	79
ANTAL SVARANDE	378	112	134	9	633

TABELL 2B.10 Verksamheternas betygsindex och NMI efter boendetid i kommunen

	Hur länge har du bott i kommunen?					Samtliga
	2 år eller kortare tid	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre	Uppgift saknas	
NMI	61	58	60	55	63	56
Bemötande och tillgänglighet	54	61	54	49	58	51
Förskolan	57	56	63	60	64	60
Grundskolan	59	58	60	55	43	56
Gymnasieskolan	65	65	64	64	60	64
Äldreomsorgen	44	50	53	48	50	48
Stöd för utsatta personer	51	55	49	44	40	46
Räddningstjänsten	69	74	74	76	72	75
Gång- och cykelvägar	65	65	66	58	67	60
Gator och vägar	63	66	69	57	56	58
Idrotts- och motionsanläggningar	64	66	67	65	60	65
Kultur	60	67	72	69	54	69
Miljöarbete	58	60	66	59	45	60
Renhållning och sophämtning	60	65	74	68	71	68
Vatten och avlopp	74	78	80	79	89	79
ANTAL SVARANDE	31	40	42	513	7	633

TABELL 2B.11 Verksamheternas betygsindex och NMI efter födelseland

	Födelseland	
	Inrikes född	Utrikes född
NMI	55	60
Bemötande och tillgänglighet	50	57
Förskolan	60	61
Grundskolan	55	65
Gymnasieskolan	64	65
Äldreomsorgen	47	55
Stöd för utsatta personer	45	54
Räddningstjänsten	75	76
Gång- och cykelvägar	59	65
Gator och vägar	58	64
Idrotts- och motionsanläggningar	66	63
Kultur	69	66
Miljöarbete	59	63
Renhållning och sophämtning	68	68
Vatten och avlopp	79	75
ANTAL SVARANDE	580	53

TABELL 2B.12 Verksamheternas betygsindex och NMI efter utbildning

	Utbildning					Samtliga
	Förgymnasial	Gymnasial	Eftergymnasial < 3 år	Eftergymnasial > 3 år	Uppgift saknas	
NMI	59	52	56	59	59	56
Bemötande och tillgänglighet	53	46	54	54	55	51
Förskolan	56	58	61	63	30	60
Grundskolan	50	54	58	59	54	56
Gymnasieskolan	63	62	64	67	65	64
Äldreomsorgen	44	45	52	51	46	48
Stöd för utsatta personer	45	42	47	50	41	46
Räddningstjänsten	77	75	76	76	44	75
Gång- och cykelvägar	60	56	60	63	62	60
Gator och vägar	55	55	62	62	59	58
Idrotts- och motionsanläggningar	68	62	66	69	52	65
Kultur	68	65	69	74	49	69
Miljöarbete	56	58	59	63	58	60
Renhållning och sophämtning	69	67	67	70	51	68
Vatten och avlopp	80	77	77	82	57	79
ANTAL SVARANDE	68	250	106	202	7	633



SCB:s medborgarundersökning hösten 2020

Luleå kommun

TABELL 2B.13 Verksamheternas betygsindex och NMI efter kommunens storlek

	Kommunens storlek. Antal invånare												Samtliga kommuner		Luleå kommun	
	< 10 000		10 000 - 14 999		15 000 - 19 999		20 000 - 29 999		30 000 - 49 999		50 000 eller fler					
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NMI	51	±1,0	53	±0,9	54	±0,9	55	±0,8	56	±0,8	58	±0,7	57	±0,5	56	±2,6
Bemötande och tillgänglighet	54	±1,0	55	±0,9	55	±0,9	56	±0,7	55	±0,8	55	±0,6	55	±0,4	51	±2,5
Förskolan	66	±0,9	65	±0,8	65	±0,8	66	±0,7	66	±0,7	64	±0,6	64	±0,4	60	±2,6
Grundskolan	57	±1,0	58	±0,9	57	±0,8	60	±0,7	60	±0,7	59	±0,6	58	±0,4	56	±2,4
Gymnasieskolan	48	±1,0	55	±0,8	56	±0,8	60	±0,7	61	±0,7	64	±0,6	61	±0,4	64	±2,0
Äldreomsorgen	56	±1,1	54	±0,9	53	±0,8	50	±0,8	51	±0,8	49	±0,7	49	±0,5	48	±2,3
Stöd för utsatta personer	48	±0,9	50	±0,8	48	±0,8	50	±0,7	48	±0,7	48	±0,7	48	±0,5	46	±2,3
Räddningstjänsten	76	±1,0	76	±0,8	75	±0,7	78	±0,6	77	±0,6	80	±0,5	79	±0,4	75	±2,1
Gång- och cykelvägar	51	±1,1	53	±0,9	54	±0,9	56	±0,8	56	±0,8	58	±0,7	57	±0,5	60	±2,6
Gator och vägar	49	±1,0	53	±0,9	54	±0,8	55	±0,7	56	±0,8	58	±0,7	57	±0,5	58	±2,5
Idrotts- och motionsanläggningar	55	±0,9	59	±0,7	59	±0,7	61	±0,6	63	±0,7	63	±0,6	62	±0,4	65	±2,1
Kultur	55	±0,8	56	±0,7	58	±0,7	61	±0,6	60	±0,6	65	±0,5	64	±0,4	69	±1,9
Miljöarbete	52	±1,1	53	±1,0	55	±0,9	57	±0,8	56	±0,9	59	±0,8	58	±0,5	60	±2,5
Renhållning och sophämtning	64	±0,9	66	±0,8	65	±0,7	67	±0,6	66	±0,7	67	±0,6	66	±0,4	68	±2,1
Vatten och avlopp	74	±0,9	76	±0,8	76	±0,7	77	±0,6	76	±0,7	79	±0,6	78	±0,4	79	±2,2
ANTAL SVARANDE	4 790		5 676		7 422		8 288		7 818		15 293		49 278		633	
ANTAL KOMMUNER	14		14		15		16		15		26		100			

C. Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen?

(Nöjd-Inflytande-Index)

TABELLER OCH DIAGRAM

Diagram 1C: Modellbild

Nöjd-Inflytande-Index (NII)

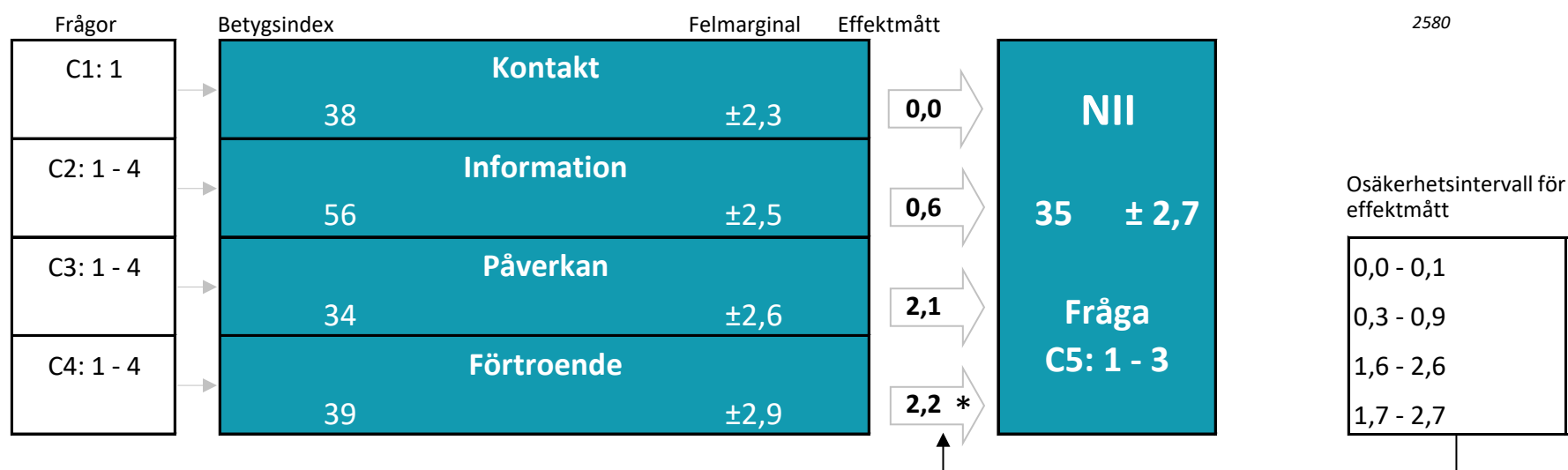
Medborgarna om inflytandet i kommunen

Del C

Luleå kommun

Hösten 2020

Antal svarande	633
Andel svarande (%)	40
Medelindex	42
Medeleffekt	1,2



Tolkning av effektmått:

* Effektmåttet 2,2 innebär att om betygsindexet för frågeområdet Förtroende ökar med 5 enheter från 39 till 44 förväntas helhetsbetyget (NII) öka med 2,2 enheter från 35 till 37,2.

Diagram 2C: Prioriteringsmatris

Nöjd-Inflytande-Index (NII)

Medborgarna om inflytandet i kommunen

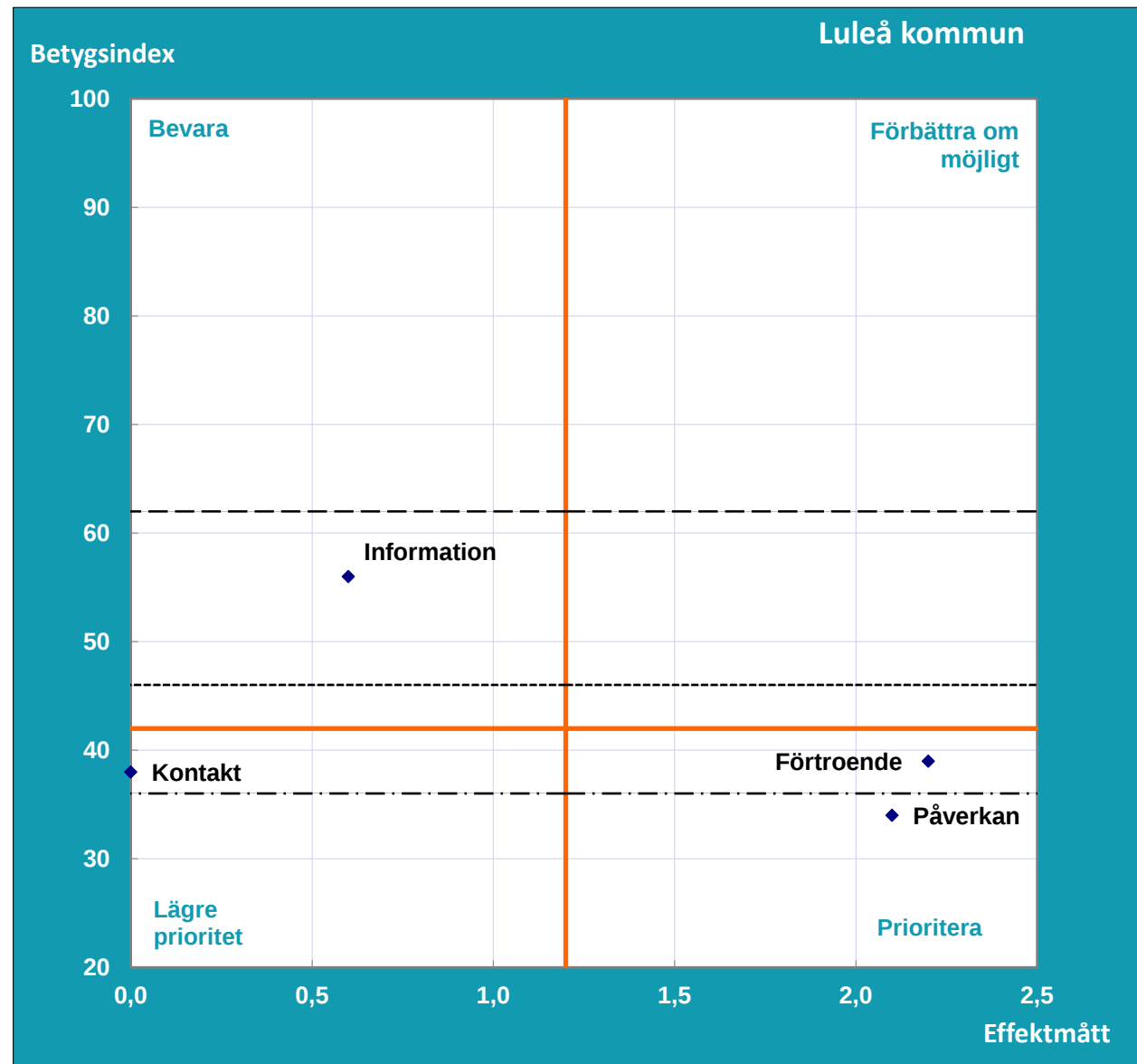
Del C

Luleå kommun
Hösten 2020

NII	35
Antal svarande	633
Andel svarande (%)	40
Medelindex	42
Medeleffekt	1,2

Frågeområde	Betygsindex	Effekt-mått
Kontakt	38	0,0
Information	56	0,6
Påverkan	34	2,1
Förtroende	39	2,2

— = kommunens medelindex och medeleffekt



..... = medelindex för samtliga kommuner hösten 2020

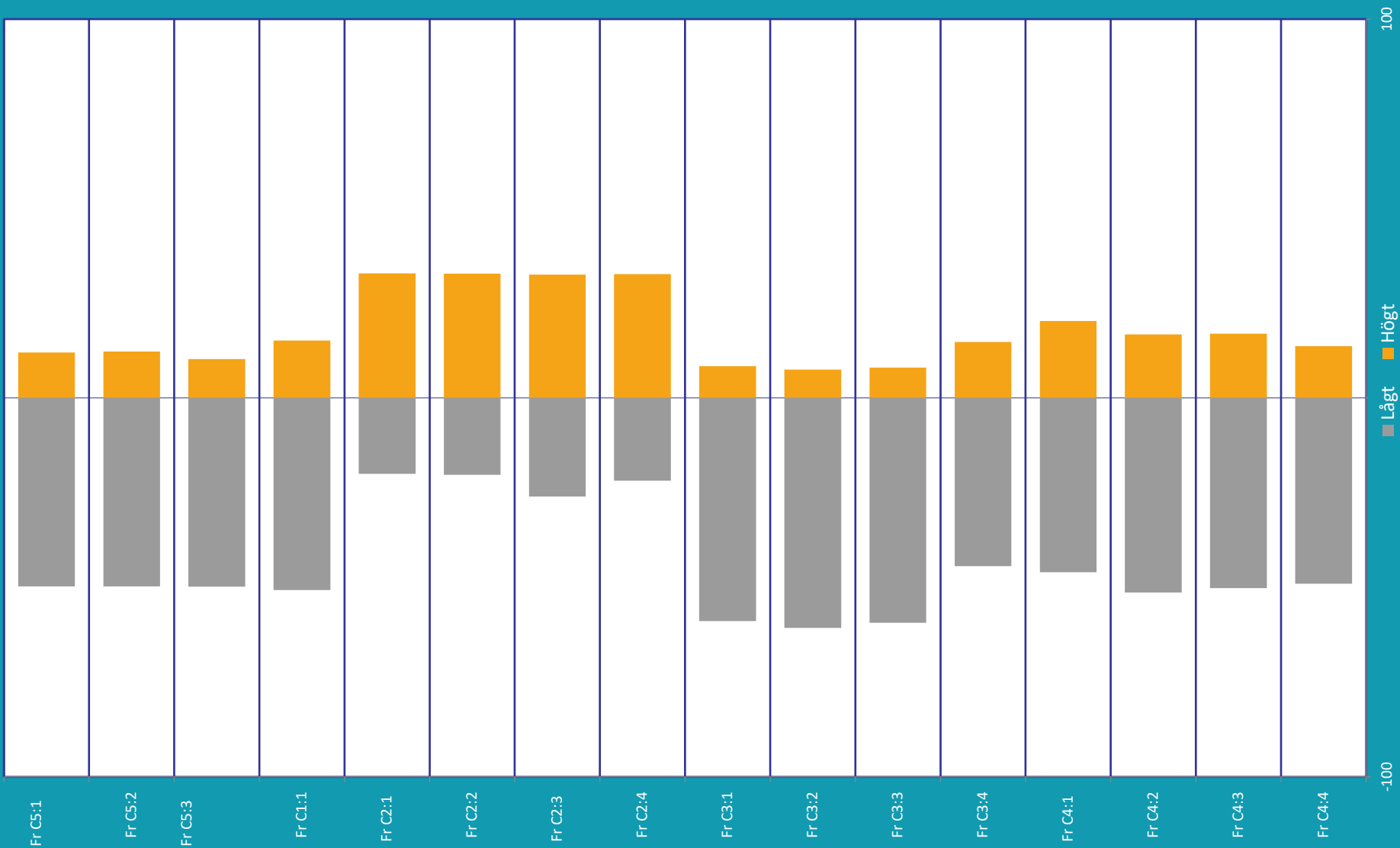
- - - - = lägsta kommun-medelindex hösten 2020

— = högsta kommun-medelindex hösten 2020

LULEÅ KOMMUN													
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex		Samtliga kommuner hösten 2020			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	NII, HELHETEN	35	32	40	29	58							
Fr C5:1	Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?	4,4	4,4	4,9	3,9	6,2	50	38	12	100	0	4	
Fr C5:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	4,5	4,3	4,8	3,9	6,2	50	38	12	100	0	4	
Fr C5:3	Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?	4,4	4,2	4,7	3,9	6,1	50	40	10	100	0	5	
	KONTAKT	38	36	47	34	61							
Fr C1:1	Hur nöjd är du med möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker?	4,5	4,4	5,3	4,2	6,5	51	34	15	100	57	1	
	INFORMATION	56	51	54	45	67							
Fr C2:1	<i>Hur nöjd är du med ...</i> ...tillgången till information om kommunen och dess verksamheter?	6,3	6,0	6,2	5,4	7,3	20	47	33	100	15	1	
Fr C2:2	...tydligheten i kommunens information?	6,2	5,9	6,1	5,1	7,2	20	47	33	100	16	2	
Fr C2:3	...i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor?	6,0	5,4	5,8	4,6	7,0	26	41	33	100	22	2	
Fr C2:4	...kommunens webbplats?	6,1	5,9	6,1	5,2	7,0	22	46	33	100	29	2	

LULEÅ KOMMUN													
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex		Samtliga kommuner hösten 2020			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	PÅVERKAN	34	30	38	27	56							
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>												
Fr C3:1	...hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	3,9	3,7	4,4	3,3	6,0	59	33	8	100	28	1	
Fr C3:2	...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	3,9	3,5	4,3	3,2	5,9	61	32	8	100	28	1	
Fr C3:3	...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	3,9	3,6	4,3	3,4	5,7	59	33	8	100	30	1	
Fr C3:4	...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	4,7	4,4	4,8	4,0	6,4	44	41	15	100	34	2	
	FÖRTROENDE	39	36	44	30	65							
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>												
Fr C4:1	...hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	4,8	4,5	5,3	4,0	7,0	46	34	20	100	19	2	
Fr C4:2	...hur ansvarstagande kommunens politiker är?	4,5	4,2	5,0	3,6	6,7	51	32	17	100	19	2	
Fr C4:3	...hur kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa?	4,6	4,6	5,2	4,2	6,9	50	33	17	100	23	2	
Fr C4:4	...hur väl politiska beslut genomförs?	4,4	4,1	4,9	3,7	6,7	49	37	14	100	26	2	

Diagram 3 Modell C Andel som gett högt respektive lågt betyg



I denna tabell redovisas betygsindex för NII och samtliga frågeområden samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Inflytande-Index (NII)

Medborgarna om inflytandet i kommunen Del C

Luleå kommun
Hösten 2020
Kvinnor

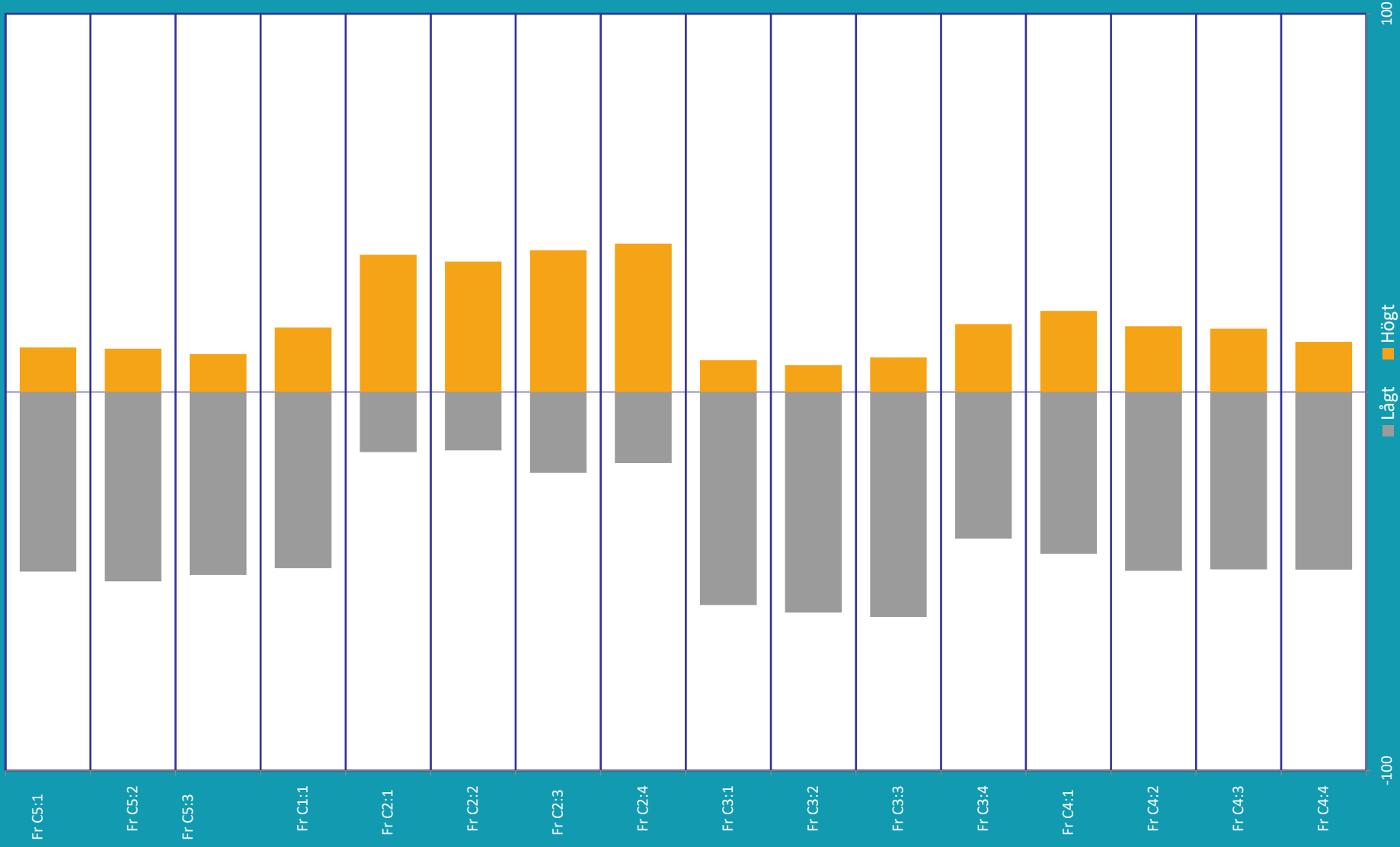
Antal svarande **310**
Andel svarande (%) **41**
Medelindex **44**

LULEÅ KOMMUN - Kvinnor						
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner hösten 2020 för kvinnor		
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index
C5: 1 - 3	NII, HELHETEN	36	33	40	27	57
C1: 1	KONTAKT	40	36	48	35	65
C2: 1 - 4	INFORMATION	59	51	56	43	69
C3: 1 - 4	PÅVERKAN	36	31	39	25	56
C4: 1 - 4	FÖRTROENDE	41	36	45	29	63
	MEDELINDEX	44	39	47		

LULEÅ KOMMUN - Kvinnor													
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner hösten 2020 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)	
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa			
	NII, HELHETEN	36	33	40	27	57							
Fr C5:1	Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?	4,6	4,4	4,9	3,9	6,2	47	41	12	100	0	4	
Fr C5:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	4,6	4,3	4,9	3,9	6,1	50	39	12	100	0	5	
Fr C5:3	Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?	4,5	4,2	4,8	3,7	6,1	48	42	10	100	0	5	
	KONTAKT	40	36	48	35	65							
Fr C1:1	Hur nöjd är du med möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker?	4,7	4,3	5,4	4,2	6,8	47	36	17	100	63	1	
	INFORMATION	59	51	56	43	69							
Fr C2:1	<i>Hur nöjd är du med ...</i> ...tillgången till information om kommunen och dess verksamheter?	6,5	6,1	6,3	5,2	7,4	16	48	36	100	15	1	
Fr C2:2	...tydligheten i kommunens information?	6,5	5,9	6,3	4,9	7,4	15	50	35	100	17	2	
Fr C2:3	...i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor?	6,3	5,6	5,9	4,4	7,0	21	41	38	100	24	2	
Fr C2:4	...kommunens webbplats?	6,4	5,9	6,2	5,3	7,2	19	42	39	100	32	1	

LULEÅ KOMMUN - Kvinnor												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för kvinnor		Samtliga kommuner hösten 2020 för kvinnor			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	PÅVERKAN	36	31	39	25	56						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr C3:1	...hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	3,9	3,7	4,5	3,3	6,1	56	35	9	100	31	1
Fr C3:2	...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	4,0	3,6	4,3	3,1	5,9	58	35	7	100	31	0
Fr C3:3	...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	4,0	3,7	4,3	3,3	5,7	59	31	9	100	36	1
Fr C3:4	...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	4,9	4,4	4,8	3,6	6,4	39	43	18	100	38	2
	FÖRTROENDE	41	36	45	29	63						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr C4:1	...hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	5,0	4,5	5,3	4,0	7,0	43	36	22	100	22	2
Fr C4:2	...hur ansvarstagande kommunens politiker är?	4,8	4,3	5,1	3,6	6,7	47	35	17	100	22	2
Fr C4:3	...hur kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa?	4,8	4,6	5,3	4,1	6,8	47	36	17	100	26	2
Fr C4:4	...hur väl politiska beslut genomförs?	4,5	4,1	4,9	3,5	6,6	47	40	13	100	30	2

Diagram 3 Modell C Andel som gett högt respektive lågt betyg



I denna tabell redovisas betygsindex för NII och samtliga frågeområden samt svarsfördelning och medelbetyg för delfrågorna i enkäten. Även andelen som har angett "Ingen åsikt" samt de som inte har besvarat respektive delfråga framgår i tabellen.

Nöjd-Inflytande-Index (NII)

Medborgarna om inflytandet i kommunen
Del C

Luleå kommun
Hösten 2020
Män

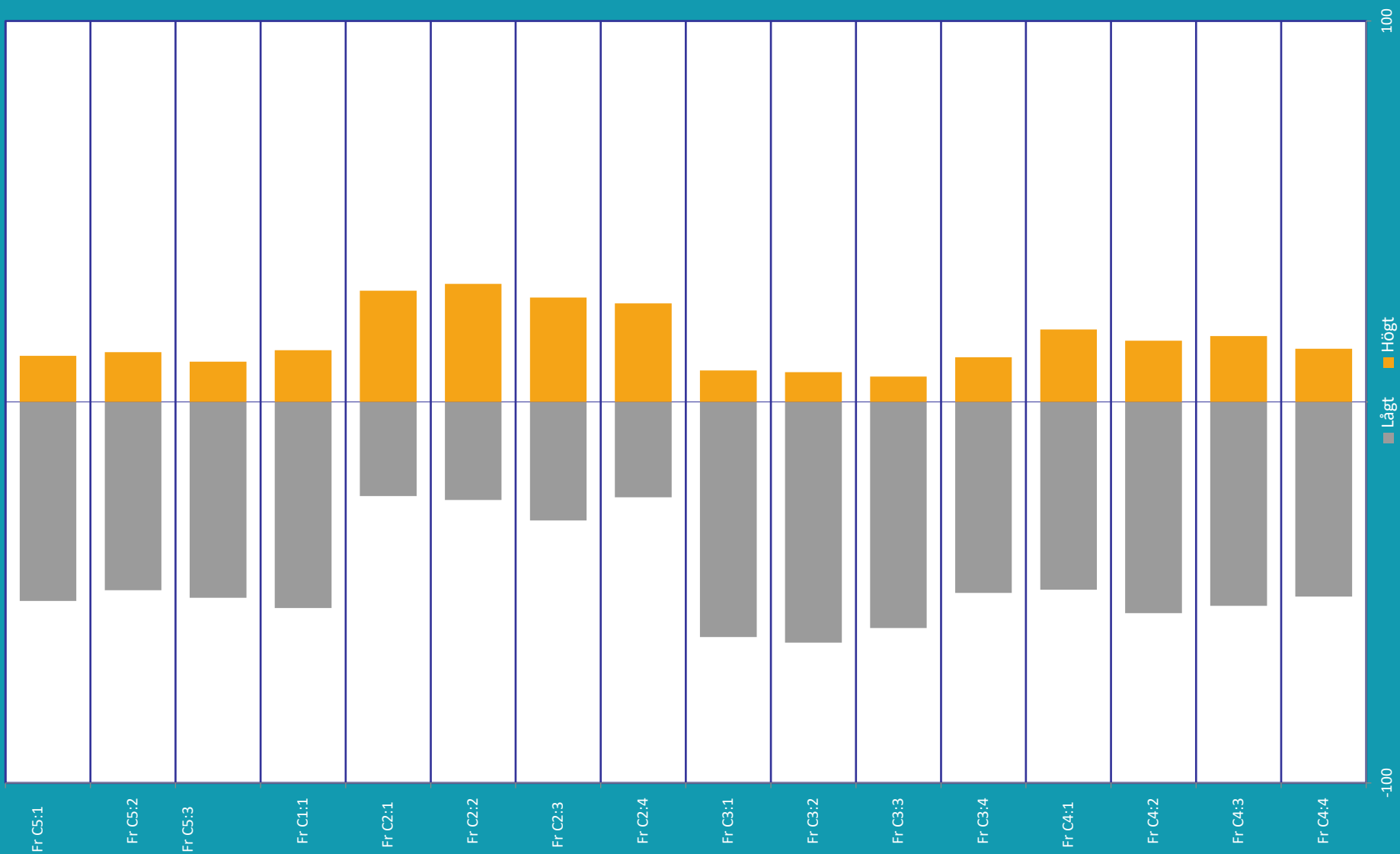
Antal svarande 323
Andel svarande (%) 39
Medelindex 39

LULEÅ KOMMUN - Män						
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner hösten 2020 för män		
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index
C5: 1 - 3	NII, HELHETEN	33	32	39	29	59
C1: 1	KONTAKT	36	37	46	29	59
C2: 1 - 4	INFORMATION	52	50	53	44	66
C3: 1 - 4	PÅVERKAN	33	30	38	29	57
C4: 1 - 4	FÖRTROENDE	37	36	43	30	66
	MEDELINDEX	39	38	45		

LULEÅ KOMMUN - Män												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner hösten 2020 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	NII, HELHETEN	33	32	39	29	59						
Fr C5:1	Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?	4,2	4,4	4,8	4,0	6,2	52	36	12	100	0	4
Fr C5:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	4,4	4,3	4,8	4,0	6,2	49	37	13	100	0	4
Fr C5:3	Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?	4,3	4,2	4,7	3,8	6,2	51	38	11	100	0	5
	KONTAKT	36	37	46	29	59						
Fr C1:1	Hur nöjd är du med möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker?	4,3	4,4	5,2	4,0	6,3	54	32	14	100	51	0
	INFORMATION	52	50	53	44	66						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr C2:1	...tillgången till information om kommunen och dess verksamheter?	6,1	5,9	6,1	5,2	7,2	25	46	29	100	15	2
Fr C2:2	...tydligheten i kommunens information?	6,0	5,9	6,0	5,1	7,1	26	43	31	100	16	2
Fr C2:3	...i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor?	5,7	5,3	5,7	4,8	7,0	31	42	27	100	20	3
Fr C2:4	...kommunens webbplats?	5,8	5,9	5,9	4,9	7,1	25	49	26	100	26	2

LULEÅ KOMMUN - Män												
FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygsindex för män		Samtliga kommuner hösten 2020 för män			Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2020	Hösten 2019	Betygs-index	Lägsta betygs-index	Högsta betygs-index	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	PÅVERKAN	33	30	38	29	57						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>											
Fr C3:1	...hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	3,8	3,6	4,4	3,3	5,9	62	30	8	100	25	2
Fr C3:2	...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	3,7	3,4	4,2	3,4	5,8	63	29	8	100	24	2
Fr C3:3	...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	3,8	3,6	4,3	3,5	5,7	59	34	7	100	25	2
Fr C3:4	...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	4,5	4,4	4,8	4,0	6,4	50	38	12	100	30	2
	FÖRTROENDE	37	36	43	30	66						
	<i>Vad tror eller tycker du om ...</i>											
Fr C4:1	...hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	4,6	4,5	5,2	3,8	7,1	49	32	19	100	16	1
Fr C4:2	...hur ansvarstagande kommunens politiker är?	4,2	4,1	4,8	3,5	6,7	55	29	16	100	15	3
Fr C4:3	...hur kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa?	4,5	4,7	5,1	4,1	6,9	54	29	17	100	19	2
Fr C4:4	...hur väl politiska beslut genomförs?	4,3	4,2	4,8	3,6	6,8	51	35	14	100	21	2

Diagram 3 Modell C Andel som gett högt respektive lågt betyg





SCB:s medborgarundersökning hösten 2020

Luleå kommun

TABELL 2C.1 Frågeområdenas betygsindex och NII efter kön

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.
NII	33	±3,8	36	±3,9	35	±2,7
Kontakt	36	±3,4	40	±3,1	38	±2,3
Informaton	52	±3,6	59	±3,4	56	±2,5
Påverkan	33	±3,7	36	±3,7	34	±2,6
Förtroende	37	±4,1	41	±4,2	39	±2,9
ANTAL SVARANDE	323		310		633	

TABELL 2C.2 Frågeområdenas betygsindex och NII efter ålder

	Ålder								Samtliga	
	18-29 år		30-49 år		50-64 år		65-84 år			
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
NII	36	±8,9	31	±4,9	36	±4,5	38	±3,8	35	±2,7
Kontakt	30	±6,7	38	±4,5	40	±3,9	43	±3,7	38	±2,3
Informaton	53	±8,6	54	±4,5	58	±3,9	58	±3,3	56	±2,5
Påverkan	35	±8,7	32	±4,8	35	±4,3	36	±3,6	34	±2,6
Förtroende	36	±9,8	34	±5,3	42	±4,9	45	±3,8	39	±2,9
ANTAL SVARANDE	70		163		169		231		633	



SCB:s medborgarundersökning hösten 2020

Luleå kommun

TABELL 2C.3 Frågeområdenas betygsindex och NII efter kontakt med någon politiker i kommunen

	Har du under de senaste två åren haft kontakt med någon politiker i kommunen?					Samtliga
	Ja	Nej	Är själv/har varit politiker	Minns ej	Uppgift saknas	
NII	26	38	.	28	32	35
Kontakt	37	38	.	36	45	38
Information	48	58	.	52	56	56
Påverkan	25	37	.	29	40	34
Förtroende	29	42	.	36	37	39
ANTAL SVARANDE	115	469	4	26	22	633

TABELL 2C.4 Frågeområdenas betygsindex och NII efter ortstyp

	Var bor du?				Samtliga
	Kommunens centralort	Annan tätort	Utanför tätort	Uppgift saknas	
NII	39	30	26	0	35
Kontakt	39	36	38	0	38
Information	58	55	50	0	56
Påverkan	38	32	26	0	34
Förtroende	44	34	29	0	39
ANTAL SVARANDE	378	112	134	9	633

TABELL 2C.5 Frågeområdenas betygsindex och NII efter boendetid i kommunen

	Hur länge har du bott i kommunen?					Samtliga
	2 år eller kortare tid	3-5 år	6-10 år	11 år eller längre	Uppgift saknas	
NII	43	45	35	33	0	35
Kontakt	40	43	40	37	0	38
Information	64	60	56	54	0	56
Påverkan	47	46	35	32	0	34
Förtroende	49	48	37	38	0	39
ANTAL SVARANDE	31	40	42	513	7	633

TABELL 2C.6 Frågeområdenas betygsindex och NII efter födelseland

	Födelseland		Samtliga
	Inrikes född	Utrikes född	
NII	34	46	35
Kontakt	37	44	38
Information	55	64	56
Påverkan	33	48	34
Förtroende	38	53	39
ANTAL SVARANDE	580	53	633

TABELL 2C.7 Frågeområdenas betygsindex och NII efter utbildning

	Utbildning					Samtliga
	Förgymnasial	Gymnasial	Eftergymnasial < 3 år	Eftergymnasial > 3 år	Uppgift saknas	
NII	33	30	37	39	40	35
Kontakt	32	35	40	41	48	38
Information	48	51	57	61	69	56
Påverkan	30	29	39	37	54	34
Förtroende	35	33	43	44	50	39
ANTAL SVARANDE	68	250	106	202	7	633



SCB:s medborgarundersökning hösten 2020

Luleå kommun

TABELL 2C.8 Frågeområdenas betygsindex och NII efter kommunens storlek

	Kommunens storlek. Antal invånare												Samtliga kommuner		Luleå kommun	
	< 10 000		10 000 - 14 999		15 000 - 19 999		20 000 - 29 999		30 000 - 49 999		50 000 eller fler		Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.
	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.	Betygs-index	Fel-marg.				
NII	40	±1,0	38	±0,9	39	±1,0	40	±0,8	40	±0,9	41	±0,7	40	±0,5	35	±2,7
Kontakt	51	±1,0	49	±0,8	48	±0,7	47	±0,7	45	±0,8	45	±0,6	47	±0,4	38	±2,3
Information	52	±1,0	53	±0,9	54	±0,8	54	±0,7	54	±0,8	56	±0,6	54	±0,4	56	±2,5
Påverkan	39	±0,9	37	±0,8	38	±0,8	39	±0,7	38	±0,8	39	±0,7	38	±0,5	34	±2,6
Förtroende	44	±1,0	42	±0,9	43	±0,9	45	±0,8	43	±0,9	45	±0,7	44	±0,5	39	±2,9
ANTAL SVARANDE	4 790		5 676		7 422		8 288		7 818		15 293		49 287		633	
ANTAL KOMMUNER	14		14		15		16		15		26		100			

Rapportbilaga

SCB:s medborgarundersökning 2020



Innehåll

Arbeta vidare med resultaten.....	4
Modellbild (Diagram 1 A–C)	4
Prioriteringsmatris (Diagram 2 A–C)	4
Tabell 1 (Tabell 1 A–C)	5
Bakgrundstabeller (Tabell 2 A–C)	5
Övrigt att tänka på i tolkningen.....	6
Jämför med andra kommuner	6
2020 års frågor om Coronapandemin.....	6
SCB:s analysmodell med NKI.....	7
Indexberäkningar	7
Tolkning av skalan.....	7
Effektmått – grad av påverkan.....	8
Tolkningen av frågeområdenas effektmått	8
Prioriteringsmatris	8
Felmarginaler	9
Statistiskt säkerställda skillnader	9
Partiellt bortfall.....	9
Viktning av svaren.....	10
Modellens förklaringsgrad.....	10
Metoder bakom modellen.....	11
Om undersökningen	12
Population och urval	12
Frågor/variabler.....	12

Datainsamling	13
Bortfall och kvalitet	13
Objektsbortfall och partiellt bortfall.....	15
Statistikens tillförlitlighet	15
Urval	15
Ramtäckning	15
Mätning.....	16
Bortfall	16
Bearbetning.....	16
Beskrivning av tabeller och diagram/datafil	17
Tabeller och diagram.....	17
Redovisningsgrupper	17
Jämförbarhet över tid	17
Vanliga frågor och svar	18
Svarsfrekvenser	26

Arbeta vidare med resultaten

Undersökningen består av tre delar:

- A, medborgarnas syn på kommunen som en plats att bo och leva på
- B, medborgarnas syn på kommunens verksamheter
- C, medborgarnas syn på sitt inflytande i kommunen

Resultaten presenteras på samma sätt för de tre delarna, i följande tabeller och diagram:

- En modellbild (Diagram 1 A–C)
- En prioriteringsmatris (Diagram 2 A–C)
- En tabell (Tabell 1 A–C)
- Bakgrundstabeller (Tabell 2 A–C)

Starta gärna med att studera modellbild och prioriteringsmatris som ger en överblick. Nedan beskrivs vad de olika tabellerna och diagrammen innehåller och hur de kan användas. Mer ingående beskrivningar finns i avsnittet *SCB:s analysmodell med NKI* längre ner.

Modellbild (Diagram 1 A–C)

Modellbilden ger en överskådlig bild av vilka betygsindex de olika frågeområdena fått. Den visar även felmarginalerna, det vill säga den osäkerhet som varje skattning har. Felmarginalerna ska användas om resultat ska jämföras, till exempel mellan omgångar eller mellan kommuner. I avsnittet *SCB:s analysmodell med NKI* står det mer om felmarginaler och statistiskt säkerställda skillnader.

Dessutom visar modellbilden vilka effektmått varje frågeområde fått. Effektmåtten visar hur stor påverkan en förändring av betygsindex har på helhetsbetyget. Ju högre effektmått, desto större effekt får en förändring av betygsindex på helhetsbetyget. Effektmåtten redovisas även i prioriteringsmatrisen.

Prioriteringsmatris (Diagram 2 A–C)

Prioriteringsmatrisen ger en överblick av vilka frågeområden som kommunen bör prioritera för att få nöjdare medborgare.

I kommunens förbättringsarbete bör frågeområden uppmärksammas med stor effekt och relativt låga betygsindex, det vill säga i första hand de som hamnat i området Prioritera (nedre högra delen av diagrammet). Även frågeområden med relativt höga betygsindex och stor effekt, det vill säga de som hamnat i området Förbättra om möjligt (övre högre

delen), bör uppmärksammas om det finns en påtaglig potential för ytterligare förbättringar.

Om det finns frågeområden som hamnat i området Lägre prioritet (nedre vänstra delen) kan de ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på helhetsbetyget.

I området Bevara, högst upp till vänster, hamnar de frågeområden som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Att ett frågeområde hamnat i detta område innebär inte att den är oviktig, utan att den vid undersökningstillfället inte förväntas påverka helhetsbetyget i lika stor utsträckning som andra frågeområden om den får högre betygsindex.

Tabell 1 (Tabell 1 A–C)

Frågorna har besvarats på en 10-gradig skala på vilken 1–4 klassas som låga betyg, 5–7 som mellanbetyg och 8–10 som höga betyg.

I tabell 1 A–C redovisas medelvärden och svarsfördelningar för var och en av de frågor som ingår i de olika frågeområdena. Studera framförallt betygen på frågorna för de olika frågeområden som enligt prioriteringsmatrisen hör till dem som bör prioriteras.

Svarsfördelningarna i tabellen är användbara då de visar hur stor andel av medborgarna som gett låga, mellan respektive höga betyg på varje fråga. Dessa är användbara vid tolkning av resultaten. Dels visar de tydligt vilka frågor som sticker ut med höga andelar nöjda eller missnöjda medborgare, sedan visar de om medborgarna svarat homogent eller inte. Om en fråga till exempel fått medelbetyg 5 på den 10-gradiga skalan är det intressant att veta om de allra flesta gett betyg runt 5 (mellanbetyg) eller om hälften har gett låga betyg och hälften har gett höga. Det senare indikerar att det finns ett missnöje bland medborgarna med det som frågan mäter. Finns det ett tydligt missnöje bör det finnas förbättringspotential. Observera att i en frågas procentfördelning för de tre betygsklasserna ingår inte svaren från de medborgare som uppgett ”Ingen åsikt” eller valt att inte besvara den aktuella frågan.

Bakgrundstabeller (Tabell 2 A-C)

I bakgrundstabellerna redovisas hur betygsindexen för frågeområdena varierar mellan juridiskt kön, ålder, boendeort, boendetid i kommunen, utbildning, födelseland och utifrån vilken erfarenhet den som svarar har av olika verksamheter. För juridiskt kön och ålder redovisas felmarginaler.

För bakgrundstabeller som redovisas för mindre grupper är ofta felmarginalerna större än de felmarginaler som angetts för helheten. Det beror på att osäkerheten ökar när antalet individer som skattningarna görs på minskar.

Information om juridiskt kön, ålder, födelseland och utbildning på de svarande har hämtats från SCB:s register över totalbefolkningen, medan övriga bakgrundsvariabler som till exempel boendeort uppges av medborgarna själva i enkäten.

Övrigt att tänka på i tolkningen

Ett höjt betygsindex för ett frågeområde betyder inte nödvändigtvis att ett frågeområde eller ett verksamhetsområde förbättrats. Det kan också vara så att medborgarna har låg kunskap om hur en viss verksamhet eller ett visst frågeområde fungerar och behöver mer information om den verksamheten. I och med den informationen kan verksamhetens betygsindex öka, trots att det inte gjorts några förändringar i verksamheten.

Jämför med andra kommuner

Studera gärna kommunens resultat i jämförelse med andra deltagande kommuner. I rapporten redovisas jämförelser med samtliga 135 kommuner som var med i undersökningen 2019. I tabell- och diagrambilagan finns även jämförelser med kommuner i samma storleksklass. Det är viktigt att komma ihåg att ta hänsyn till felmarginaler för att kunna dra slutsatser om statistiskt säkerställda skillnader mellan olika kommuner.

På SCB:s webbplats www.scb.se/medborgarundersokningen finns resultaten för de kommuner som har deltagit i undersökningen och godkänt publicering på webbplatsen.

I SCB:s statistikdatabas www.statistikdatabasen.scb.se finns resultat från hösten 2010 och framåt.

Observera att jämförelser mellan enskilda kommuner ska göras med försiktighet då verksamheter och förhållanden kan variera mycket mellan olika kommuner. Det kan finnas skillnader mellan kommunerna som i sin tur förklarar skillnader i nöjdhet, vilka inte fångas av undersökningen. Utan att ta hänsyn till dessa är resultaten inte direkt jämförbara.

2020 års frågor om Coronapandemin

I årets undersökning inkluderades fyra frågor om Coronapandemin som standard till alla kommuner. Se enkäten sist i dokumentet.

SCB:s analysmodell med NKI

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI) är uppbyggd dels av ett mått för totalnöjdheten, NKI, dels av ett antal frågeområden som speglar olika delar av den undersökta verksamheten. Helhetsbetyget NKI mäts med tre specifika frågor. I denna undersökning finns tre helhetsbetyg, ett för varje modell. I modell A, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på, ingår helhetsbetyget Nöjd-Region-Index (NRI). I modell B, med frågor om kommunens verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och i modell C, med frågor om medborgarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index (NII).

Varje modell ovan består av ett antal frågeområden. Varje frågeområde mäts i regel med flera frågor som alla behandlar delar av det område som avses. De svarande medborgarna sätter sina betyg på de enskilda frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.

Vilka frågor som ingår i respektive frågeområde framgår av tabell 1 i tabell- och diagrambilagan samt hänvisningarna till enkäten i modellbilden för respektive modell. Enkäten finns sist i denna bilaga.

Indexberäkningar

Medborgarna besvarar frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. Betygen räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är medborgarna med frågeområdet. Den 10-gradiga skalan får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100). Anledningen till att betyget 5 inte översätts till betygsindex 50 etc. är att den 10-gradiga skalan börjar på 1 och indexskalan börjar på 0.

Tolkning av skalan

För att få en större förståelse för hur den 10-gradiga skalan tolkas har SCB genomfört undersökningar där de svarande fått ange var på skalan de ansåg att olika omdömen passade in. Resultaten indikerar att betyg under 5 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går enligt undersökningarna vid betyget 6 och betyg på 8 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd". Motsvarande tolkning av betygsindexen ger att betygsindex under 40 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

Effektmått – grad av påverkan

För varje frågeområde beräknar analysmodellen ett effektmått. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan helhetsbetyget (NRI, NMI eller NII) och respektive frågeområde. Bakom effektmåttet ligger inga specifika frågor om hur medborgarna prioriterar olika frågeområden. Ett frågeområdes effektmått anger i vilken utsträckning helhetsbetyget (NRI, NMI eller NII) förväntas förändras vid en förändring av frågeområdets betygsindex med 5 enheter. Om ett frågeområde till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att helhetsbetyget förväntas öka med 1 enhet om frågeområdets betygsindex ökar med 5 enheter. Sjunker däremot frågeområdets betygsindex med 5 enheter förväntas helhetsbetyget på motsvarande sätt minska med 1 enhet.

Tolkningen av frågeområdenas effektmått

Vad betyder det då att vissa frågeområden har låga effektmått? Det ska inte tolkas som att de frågeområdena inte är viktiga. Effektmåttet anger enbart vilken förväntad påverkan på helhetsbetyget som en förändring av frågeområdets betygsindex skulle innebära.

Vad kan ligga bakom att ett frågeområde med lågt betygsindex får ett lågt effektmått? Svaret är att det beror på att medborgarnas betygsättning av det frågeområdet har ett lågt samband med deras helhetsbetyg. Medborgarnas sammanlagda svarsmönster, vad gäller sambandet mellan deras helhetsbetyg och deras betyg på frågeområdet, kan vara betydligt starkare för andra frågeområden i modellen.

Ett exempel på när ett frågeområde får både lågt betygsindex och lågt effektmått kan vara i undersökningens frågeblock A, om kommunen som en plats att bo och leva på. Där ingår frågeområdet Arbetsmöjligheter. Låt säga att medborgarna i en kommun är missnöjda med arbetsmöjligheterna i kommunen och har gett låga betyg, men frågeområdet får samtidigt ett lågt effektmått (alltså har ett lågt samband med helhetsbetyget NRI). Det kan till exempel förklaras av att majoriteten av de svarande inte personligen är drabbade av arbetslöshet och inte lägger så stor vikt vid frågeområdet i sin helhetsbedömning av kommunen. Andra frågeområden spelar större roll när de ger sitt helhetsbetyg. Sambandet (det vill säga effektmåttet) mellan medborgarnas betyg på Arbetsmöjligheter och deras helhetsbetyg på kommunen som en plats att bo och leva på (NRI) kan därför bli svagt trots att de gett låga betyg åt Arbetsmöjligheter.

Prioriteringsmatris

För att på ett enkelt sätt åskådliggöra resultaten placeras frågeområdena in i ett fyrfältsdiagram, en så kallad prioriteringsmatris. De fyra kvadranterna i prioriteringsmatrisen skapas av medelindex och medeleffekten för de frågeområden som ingår i modellen, och visas med röda linjer i diagrammet. De fyra kvadranterna visar vilken prioriteringsgrad frågeområdena ska få i ett förbättringsarbete.

I prioriteringsmatrisen placeras varje frågeområde in efter sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet ett frågeområde ligger desto nöjdare är medborgarna med det. Ju längre åt höger i diagrammet ett frågeområde ligger, desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på NRI, NMI eller NII.

För att förbättra NRI, NMI eller NII bör en kommun främst prioritera frågeområden som ligger långt ner till höger i matrisen (Prioritera), det vill säga de med relativt låga betygsindex i kombination med höga effektmått. 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, trots att de redan har relativt höga betygsindex. Frågeområden som hamnat i den nedre vänstra kvadranten av prioriteringsmatrisen (Lägre prioritet) kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NRI, NMI eller NII. I kvadranten högst uppe till vänster (Bevara) hamnar de frågeområden som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Dock bör man försöka bevara dessa frågeområdens höga betygsindex eftersom en sänkning kan leda till att effektmåttet ökar och frågeområdet då hamnar i den prioriterade kvadranten.

Felmarginaler

Felmarginalerna beaktar den osäkerhet som härrör från att endast ett urval av medborgarna har tillfrågats och att inte alla som ingår i urvalet har besvarat enkäten. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett så kallat 95-procentigt konfidensintervall. Om ett frågeområde exempelvis har fått ett betygsindex som är 55 och felmarginalen är $\pm 2,1$ så innebär det att intervallet 52,9–57,1 med 95 procents säkerhet täcker det sanna värdet, det värde vi skulle ha fått om alla i kommunen svarat.

Statistiskt säkerställda skillnader

För att avgöra om skillnaderna i betygsindex mellan åren eller mellan olika kommuner är statistiskt säkerställda har följande förenklade förfarande använts i rapporten: om intervallen (indexvärdet $\pm$ felmarginalen) för två indexvärden inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd. Även om intervallen för två betygsindex tangerar varandra, till exempel ett intervall som är 53–57 och ett som är 57–61 anger vi att skillnaden är statistiskt säkerställd. Felmarginaler för betygsindex och effektmått finns angivna i diagram 1 A-C.

Partiellt bortfall

Bortfallet i en undersökning delas in i två olika typer. Objektsbortfallet består av de medborgare som inte har besvarat enkäten överhuvudtaget. Partiellt bortfall innebär att medborgarna har svarat på enkäten men inte besvarat samtliga frågor. Även svarsalternativet ”Ingen åsikt” betraktas vid modellberäkningarna som partiellt bortfall.

Det partiella bortfallet ersätts med hjälp av en metod som kallas medelvärdesimputering. För att imputera en individs uteblivna svar på en fråga studeras de redovisningsgrupper där individen ingår. Det uteblivna svaret ersätts med medelvärdet för frågan i kommunen. De svarande som inte har besvarat eller angett "Ingen åsikt" på mer än 25 procent av frågorna utesluts vid beräkningen av frågeområdets betygsindex och påverkansgrad. Anledningen till detta är att om dessa medborgare ska ingå i analysen måste deras stora partiella bortfall kompenseras genom imputering i så stor omfattning att det riskerar att snedvrider resultaten.

Totalt inkom 49 287 besvarade enkäter. För modellen Nöjd-Region-Index (NRI) var 45 528 av dessa tillräckligt ifyllda för att kunna ingå i beräkningen av betygsindex och effektmått. För Nöjd-Medborgar-Index (NMI) var motsvarande antal enkäter 26 286 och för Nöjd-Inflytande-Index (NII) var det 30 304.

Det partiella bortfallet, det vill säga den andel av de svarande som hoppat över en fråga, är inte stort. Däremot är andelen som markerat alternativet "Ingen åsikt" relativt stor på flera av frågorna (se tabell 1 A–C i huvudrapporten).

Viktning av svaren

För att korrigera för att andelen svarande skiljer sig åt mellan grupper har svar från kvinnor och män i de olika åldersklasserna inom varje kommun tilldelats olika vikter. Viktningen innebär att inom varje åldersgrupp för kvinnor respektive män räknas antalet svarande om så att det viktade antalet svarande i gruppen summerar till den gruppens faktiska antal medborgare i kommunen. Läs mer om viktningen i avsnittet *Om undersökningen*.

Modellens förklaringsgrad

Modellens förklaringsgrad (R^2) är ett mått på hur väl modellen lyckas förklara den variation som finns bland medborgarna vad gäller deras helhetsbedömning av sin kommun (NRI, NMI och NII). Förklaringsgraden (R^2) kan variera mellan 0 och 1.

För Nöjd-Region-Index (NRI) blev förklaringsgraden för de deltagande kommunerna cirka 0,59 vilket innebär att modellens åtta frågeområden förklarar 59 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunen som en plats att bo och leva på.

Förklaringsgraden för Nöjd-Medborgar-Index (NMI) blev för de deltagande kommunerna cirka 0,64 vilket innebär att modellens tretton frågeområden (verksamheter) förklarar 64 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunens verksamheter.

Förklaringsgraden för Nöjd-Inflytande-Index (NII) blev för de deltagande kommunerna cirka 0,81 vilket innebär att modellen med fyra

frågeområden förklarar 81 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av det inflytande som medborgarna har i kommunen.

Metoder bakom modellen

Beräkningarna av helhetsbetygen NRI, NMI och NII, betygsindex och effektmått skattas av en strukturekvationsmodell med latent variabler. Skattningarna görs med en algoritmisk metod som kallas Partial Least Squares (PLS). Kortfattat söker metoden maximera samvariationen mellan frågeområdena och helhetsbetyget. Utifrån det stratifierade urvalet minus totalbortfallet skattas helhetsbetyget och frågeområdenas betygsindex genom att individernas svar vikts upp till hela populationen. Vikterna beräknas i enlighet med teorin om stratifierat urval med obundet slumpmässigt urval inom strata. Vid analysmodellens beräkning av betygsindex tilldelas varje delfråga en särskild vikt. Vikten tas fram utifrån hur stor betydelse delfrågan har för frågeområdets betygsindex. Metoden som används för att skatta felmarginalerna för betygsindex och effektmått kallas för Jack-knife-metoden.

Om undersökningen

Enheten för demokratistatistik vid statistikmyndigheten SCB genomförde under perioden augusti – november 2020 medborgarundersökningen på uppdrag av 100 kommuner.

Den genomsnittliga svarsandelen för de 100 kommunerna i undersökningen uppgick till 42 procent av nettourvalet, det vill säga urvalet minus övertäckning som till exempel avflyttade och avlidna.

Undersökningens resultat har bearbetats utifrån SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellanalyser har genomförts för var och en av undersökningens tre delar (A, B och C).

Modellanalyserna är inte i första hand konstruerade i syfte att ta fram sammanfattande mått på hur stor del av medborgarna som är nöjda eller missnöjda med sin kommun. Analyserna syftar till att peka ut vilka områden eller delar som kommunerna ska prioritera för att få nöjdare medborgare.

Population och urval

Målpopulationen (målgruppen) är kommunens medborgare i åldrarna 18–84 år. Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning. SCB:s register över totalbefolkningen var urvalsram. Ett obundet slumpmässigt urval drogs från varje kommun. Med det menas att varje medborgare i kommunen i åldrarna 18–84 år har samma chans att komma med i urvalet. Antalet utvalda i varje kommun varierar med kommunens storlek.

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 invånare eller fler. År 2017 ändrades urvalsstorlekarna för att höja kvaliteten i undersökningen då det jämfört med tidigare har blivit svårare att få svar på enkäten.

Frågor/variabler

En granskning av mätteknisk expertis genomfördes när enkäten senast förändrades, inför hösten 2010. Syftet med en expertgranskning av frågor och svarsalternativ är att minska risken för mätfel. Grundläggande för bra kvalitet i en undersökning är kvaliteten på de data som samlas in. För att säkerställa att frågorna fungerar så bra som möjligt och enligt intentionerna har alla enkäter genomgått ett mättekniskt test.

Enkäten bestod av 88 frågor (samt fyra frågor relaterade till Coronapandemin och eventuella kommunspecifika tilläggsfrågor). Utöver de variabler som samlades in genom enkäten hämtades uppgifter om juridiskt kön, ålder, civilstånd, födelseland, utbildning och inkomst från SCB:s register över totalbefolkningen. För vissa kommuner hämtades även uppgift om vilken del av kommunen som personen är folkbokförd i.

Sist i detta dokument finns enkäten där frågornas referensperioder framgår. Med referensperiod menas vilken tidpunkt svaren avser, till exempel idag, förra veckan eller senaste tre månaderna.

Datainsamling

Totalt fyra utskick gjordes. Samtliga utskick gjordes med post. I ett informationsbrev med inloggningsuppgifter till en webbenkät ombads urvalspersonerna att besvara frågorna och skicka svaret till SCB. I brevet fanns information om undersökningens bakgrund, syfte och att undersökningen genomfördes i samarbete mellan kommunen och SCB. Det stod även att uppgifter på de utvalda hämtas från SCB:s register och att en avidentifierad datafil med registerinformationen och svar från undersökningen kan komma levereras till kommunen och forskare. Brevet informerade även om dataskyddslagstiftningen samt offentlighets- och sekretesslagen och att det var frivilligt att medverka i undersökningen.

Det första utskicket i form av ett informationsbrev med inloggningsuppgifter genomfördes den 24-28 augusti 2020. Därefter skickades en frågeblankett ut den 7-11 september. Sedan skickades två påminnelser till dem som inte besvarat frågeblanketten. Ett påminnelsebrev skickades den 16-22 september och en påminnelse med ny frågeblankett skickades den 5-9 oktober. På grund av mängden enkäter gjordes samtliga utskick under fem arbetsdagar i följd. Insamlingen avslutades den 3 november 2020.

Vid samtliga utskick fick uppgiftslämnaren information om att frågorna även kunde besvaras på webben samt inloggningsuppgifter till webbenkäten. Webbenkäten kunde besvaras på svenska, engelska, finska och spanska. Pappersenkäten var på svenska och det var möjligt för uppgiftslämnaren att få en pappersenkät på arabiska.

Datainsamlingen genomfördes av enheten för datainsamling från individer och hushåll vid SCB. Datainsamlingen genomfördes via webb samt skanning av de enkäter som kommit in via post.

Bortfall och kvalitet

Bortfallet, det vill säga de personer som slumpmässigt valts ut för att ingå i undersökningen men av ett eller annat skäl inte svarar, är en stor utmaning för såväl SCB som andra aktörer som genomför statistiska undersökningar.

Det är självfallet enklare att göra statistik utan bortfall men det finns olika statistiska metoder för att kompensera för det bortfall som trots allt uppstår. På SCB används ofta viktning av svaren. Läs mer i avsnittet *SCB:s analysmodell med NKI*. Viktning innebär att om en viss grupp är underrepresenterad bland de svarande, jämfört med hur stor den gruppen faktiskt är i kommunen, ges svaren från personer i den gruppen större tyngd då vi tar fram resultaten. På motsatt sätt ges svaren från en grupp som är överrepresenterad i förhållande till den verkliga demografiska sammansättningen i kommunen en lägre vikt i resultaten.

I SCB:s medborgarundersökning viktar vi utifrån juridiskt kön och ålder. Till exempel har vi ofta ett större bortfall i de yngsta åldersgrupperna. När vi tar fram resultaten ges då svaren från personer i dessa åldersgrupper en större tyngd, då varje enskilt svar får anses representera ett större antal personer i kommunen. Om vi inte skulle göra denna typ av viktning skulle åsikterna från de äldre åldersgrupperna få större genomslag i resultaten eftersom de svarat i större utsträckning, men eftersom vi vill spegla kommunen i stort så gör vi denna typ av viktning.

Bortfallet blir framförallt ett problem om åsikterna kring det man vill mäta skiljer sig mycket bland dem som svarar jämfört med bland dem som inte svarar. Något som talar för att viktningsmetoden i denna undersökning fungerar är att vi ser stabila resultat på helhetsnivå över tid, oavsett svarsfrekvenser. Självklart kan resultat för en enskild kommun variera över tid, beroende på attitydförändringar i kommunen.

Sammanfattningsvis bör man alltid tolka resultaten i statistiska undersökningar med en viss försiktighet. Man ska vara medveten om att en enskild förändring mellan två undersökningsomgångar ska vara relativt stor för att man med säkerhet ska kunna säga att den inte beror på slumpen.

SCB jobbar också kontinuerligt med att hitta sätt för att få fler att svara på våra undersökningar. Detta har till exempel gjorts genom experiment med blandade insamlingssätt, utveckling av våra brev till uppgiftslämnare, utveckling av vårt insamlingsverktyg på webben samt arbete för att stärka SCB:s varumärke.

Andra aktiviteter som genomförts i syfte att minska bortfallet eller dess effekter är att vi våren 2016 översatt pappersenkäten till arabiska, för att fånga upp personer som tidigare inte svarat på grund av språksvårigheter. Sedan 2017 har SCB informerat bredare i olika kanaler om undersökningen och vikten av att svara på enkäten. Kommunerna har även uppmanats att jobba mer aktivt med marknadsföringen av undersökningen i sina kommuner. Webbenkäten har även anpassats för att passa bättre i smartphones och läsplattor.

I 2018 års undersökning gjordes två experiment. Syftet var att undersöka om benägenheten att svara på enkäten påverkas av om uppgiftslämnarna får belöning respektive av enkätens längd och

innehåll. Resultaten visade att varken belöningar eller kortare enkäter i sig inte ger en statistiskt säkerställt ökad svarsfrekvens, även om det gick att se tendenser till det. För mer information om experimentet, kontakta SCB.

Objektsbortfall och partiellt bortfall

Svarsfrekvensen för respektive kommun som deltog i årets undersökning redovisas i tabell A–C nedan.

Bortfallet består dels av objektsbortfall, som innebär att frågeblanketten inte är besvarad alls, och dels av partiellt bortfall som innebär att vissa frågor i blanketten inte är besvarade. Objektsbortfall kan bland annat bero på att uppgiftslämnaren inte är villig att delta i undersökningen, att uppgiftslämnaren inte går att nå eller att uppgiftslämnaren är förhindrad att medverka.

Partiellt bortfall kan bero på att en fråga är svår att förstå, är känslig, eller att uppgiftslämnaren missar att besvara frågan eller att instruktionerna vid hoppfrågor misstolkas. För de flesta av frågorna varierar det partiella bortfallet mellan en och fem procent. För de enskilda kommunerna varierar det något mer, se tabell 1 A–C i respektive kommuns rapport.

Statistikens tillförlitlighet

Som vi tidigare berört är statistiken är behäftad med osäkerhet. Vid bedömning av hur olika osäkerhetskällor påverkar statistiken från en undersökning är det skillnad på slumpmässiga och systematiska avvikelser. Slumpmässiga avvikelser orsakar enligt statistisk teori beräkningsbar osäkerhet hos de skattade resultaten. Systematiska avvikelser påverkar resultaten i en viss riktning. Med total osäkerhet avses den sammanlagda osäkerheten = slumpmässiga + systematiska avvikelser. Det är svårt att ange hur tillförlitligheten påverkas av eventuella systematiska avvikelser (skevhet) då det ofta kräver resurskrävande utvärderingsinsatser. En sådan utvärdering har inte gjorts för denna undersökning.

Urval

Denna kvalitetskomponent avser osäkerhet som uppkommer på grund av att endast ett urval av populationen undersöks. Urvalsosäkerheten är således den avvikelse mellan ett skattat värde och det faktiska värdet som beror på att inte alla objekt i populationen undersökts. Urvalsosäkerheten minskar med en ökad urvalsstorlek. Urvalsfelet bör beaktas när slutsatser från undersökningen dras. Som exempel ger urvalsstorleken 1 000 en felmarginal på ca 3 procentenheter för andels-skattningar kring 50 procent.

Ramtäckning

Under- och övertäckning innebär att ram- och målpopulation inte helt stämmer överens. Undertäckning innebär att vissa objekt som ingår i

målpopulationen saknas i ramen. Övertäckning innebär att objekt som inte ingår i målpopulationen ändå finns i ramen. Ett sätt att minska täckningsbrister är att använda bra och uppdaterade register för att ta fram ramar.

Registret över totalbefolkningen (RTB) uppdateras dagligen via aviseringar från Skatteverket om födselar, dödsfall, flyttningar inom landet, in- och utvandringar. Täckningsbrister beror dels på den undertäckning som uppstår då personer bosatta i Sverige saknas i ramen och dels på övertäckning som t.ex. föreligger då personer i ramen inte längre ingår i landets befolkning. Den undertäckning som finns beror främst på att information om immigranter (invandrare och hemvändare) uppdateras med viss eftersläpning. Effekten på statistiken bedöms dock vara högst obetydlig. Övertäckningen beror framför allt på eftersläpning i rapporteringen av dödsfall och utvandring. Dessa personer skulle helst inte ingå i ramen och bristen ifråga upptäcks oftast inte heller eftersom de inte nås. Därigenom blir de felaktigt klassade som bortfall trots att kategorin övertäckning är den lämpliga. RTB:s uppdateringsrutiner medför att ramen vid urvalsdragningen bedöms ha obetydlig övertäckning. Bristerna leder sammantaget till en liten och oönskad skevhet i statistiken. Sammanfattningsvis är SCB:s bedömning att bristerna i ramen, både med avseende på under- och övertäckning, inte snedvrider statistiken i någon nämnvärd omfattning

Mätning

Ett fel som kan uppstå vid mätning är att lämnade uppgifter skiljer sig från faktiska uppgifter. Felet kallas mätfel och kan uppkomma då uppgiftslämnaren inte minns de faktiska uppgifterna, missförstår frågan eller medvetet svarar felaktigt. I SCB:s medborgarundersökning är alla svarsalternativ fasta vilket minimerar risken för mätfel.

Bortfall

Skevhet i skattningar på grund av bortfall inträffar om objekten i bortfallet och de svarande skiljer sig åt avseende frågorna/variablerna i undersökningen.

En beskrivning av bortfallet i form av svarsandelar för viktiga delgrupper redovisas i avsnittet *Svarsfrekvenser*. Eventuella skevheter som bortfall medför kan reduceras genom att på ett effektivt sätt justera undersökningens vikter. I denna undersökning drogs ett obundet slumpmässigt urval som poststratifierades utifrån juridiskt kön och ålder. Vikter beräknades för varje stratum. Detta innebär att skevheter orsakade av stratumvariablerna kan reduceras.

Bearbetning

Vid den manuella och maskinella bearbetningen av data kan osäkerhet uppstå. Exempel på bearbetningsbrister är registreringsfel och kodningsfel. Dessa kan förhindras och upptäckas i de kontroller som genomförs vid dataregistreringen. I den här undersökningen bedöms

osäkerheten på grund av registrering vara litet eftersom frågeblanketten endast hade fasta svarsalternativ.

Beskrivning av tabeller och diagram/datafil

Tabeller och diagram

Resultaten har räknats upp till populationsnivå, vilket innebär att tabellerna och diagrammen avser hela populationen och inte endast de svarande.

Tabellerna har sekretessgranskats (prickats) så att inga uppgifter för enskilda objekt röjs. Om antalet svarande i redovisningsgruppen varit 6 eller färre har uppgifterna prickats.

Redovisningsgrupper

Ofta redovisas statistik inte bara för hela populationen utan också för delgrupper (redovisningsgrupper). Redovisningsgrupper i den här undersökningen har avgränsats med hjälp av bakgrundsfrågor i enkäten och uppgifter från SCB:s register över totalbefolkningen. Information om juridiskt kön, ålder, födelseland och utbildning på de svarande har hämtats från SCB:s register över totalbefolkningen, medan övriga bakgrundsvariabler som boendeort och boendetid i kommunen uppges av medborgarna själva i enkäten. Uppgifter om födelseland redovisas grupperat, inrikes- respektive utrikesfödd.

Jämförbarhet över tid

Detta är den 27:e gången som SCB genomför undersökningen. Första omgången var hösten 2005 och därefter har undersökningen genomförts två gånger per år fram till 2017. Från 2017 görs undersökningen en gång per år.

Sedan hösten 2010 har samma enkät använts och urvalsmetoden har varit likadan undersökningen började göras.

2018 gjordes en förändring i vilka åldersgrupper som redovisas, från sju grupper till fyra. Detta för att kunna göra mer säkra jämförelser. Denna ändring påverkar jämförelser mellan åldersgrupper mot tidigare år.

Vanliga frågor och svar

Här följer vanliga frågor och svar som vi har fått från kommunerna vid leverans av resultaten.

Kan vi lita på resultaten, trots att bortfallen ökar och kommunen har en svarsfrekvens på under 40 %?

Ja, det kan ni. Bortfallet är en stor utmaning för SCB och andra aktörer som genomför statistiska undersökningar. Vi jobbar kontinuerligt med att hitta sätt för att få fler att svara på våra undersökningar, till exempel genom experiment med blandade insamlingssätt, utveckling av våra brev till uppgiftslämnare, utveckling av vårt insamlingsverktyg på webben samt att arbeta för att stärka SCB:s varumärke.

Även om det självfallet är säkrare att göra statistik utan bortfall, finns olika statistiska metoder för att kompensera för bortfallet.

På SCB används ofta viktning av svaren, vilket innebär att om en viss grupp är underrepresenterad i svaren i förhållande till den verkliga sammansättningen i befolkningen, väger den gruppens svar tyngre i resultaten. På motsvarande sätt får en grupp en lägre vikt i resultaten, om den gruppen är överrepresenterad i svaren. Viktningen gör att kommunresultaten tar hänsyn till respektive grupps faktiska andel av befolkningen i kommunen. I medborgarundersökningen viktar vi på juridiskt kön och ålder.

Bortfallet är ett problem om åsikterna kring det vi vill mäta skiljer sig mycket bland de som svarar jämfört med de som inte svarar.

Något som talar för att viktningsmetoden fungerar i medborgarundersökningen, samt att de som svarar tycks representera kommunens medborgare på ett bra sätt, är att undersökningens resultat inte tycks förändras kraftigt beroende på svarsfrekvens. Vi ser stabila resultat på helhetsnivå över tid. Självklart kan resultat variera inom en kommun över tid, vilket ofta beror på attitydförändringar i kommunen. Kommunerna ser ofta tydligt i resultaten om det hänt något speciellt i en kommun, till exempel om ett område kritiserats mycket i media eller om det hänt något inom ett område som påverkat medborgarna i vardagen (exempelvis förgiftning av kommunalt vatten i en kommun för några år sedan). På motsvarande sätt finns det ofta en förklaring till en ökad nöjdhet, att kommunen arbetat för att förbättra just det området.

Hur vet vi om det är en signifikant skillnad mellan åren?

För att se så kallade statistiskt säkerställda skillnader mellan resultat från olika undersökningsomgångar, måste hänsyn tas till felmarginaler. Det räcker alltså inte med att titta på enbart ett betyg år 1 och år 2 för att avgöra om det skiljer sig eller inte. Till exempel, om betyget för ett frågeområde i en undersökning år 1 blev 66 och år 2 blev 70, är det inte säkert att den skillnaden är statistiskt säkerställd. Endast om osäkerheten (felmarginalerna) beaktas kan det vara säkerställd skillnad. Om exempelvis felmarginalen år 1 för det aktuella betyget blev 2,5 och år 2 blev 3. Då kan vi säga att betyget år 1 ligger mellan 63,5–68,5 ($66 - 2,5$ resp. $66 + 2,5$). År 2 ligger betyget mellan 67–73 ($70 - 3$ resp. $70 + 3$). Då har vi ett intervall för vardera års betyg. Om intervallen överlappar varandra kan vi inte säga att skillnaden är statistiskt säkerställd, vilket är fallet här. Om intervallen däremot inte överlappar varandra, finns en säkerställd skillnad.

Vår kommun har få säkerställda skillnader mellan åren?

Många kommuner gör undersökningen varje år och det kan vara svårt att få några statistiskt säkerställda skillnader under denna tid. Det är viktigt att tänka på att medborgarundersökningen är en attitydundersökning och att människors attityder tar tid att ändra. Men det går att göra jämförelser längre tillbaka i tiden för dem som deltagit flera gånger. I resultatleveransen till kommunerna finns jämförelsetabeller med de tre senaste åren kommunen deltagit och felmarginaler från de senaste två omgångarna. I exemplet nedan finns en statistiskt säkerställd skillnad i *Nöjd-region-index (NRI)* mellan 2019 och 2020. Skillnaden mellan indexet 60 och 65 är statistiskt säkerställd eftersom intervallet för 2019 är 58,0–62,0 ($60 - 2,0$ respektive $60 + 2,0$). Intervallet för 2020 är 63,0–67,0 ($65 - 2,0$ respektive $65 + 2,0$). Även skillnaden i betygsindexet *Rekommendation* är statistiskt säkerställt högre 2020 än 2019. För *Arbetsmöjligheter* är betygsindexet säkerställt lägre år 2020 än det var 2019. För övriga områden finns inga statistiskt säkerställda skillnader, då intervallen för åren överlappar vid en jämförelse. Betygsindex och felmarginaler från och med 2010 års undersökning finns i SCB:s statistikdatabas.

Tabell A3. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation samt frågeområdenas betygsindex de senaste åren som kommunen deltagit

	2019		2020	
	2019	2020	2019	2020
NRI	60	65	2,0	2,0
Rekommendation	63	69	2,6	2,5
Arbetsmöjligheter	52	46	2,2	2,3
Utbildningsmöjligheter	48	49	2,0	2,1
Bostäder	51	54	1,7	1,9
Kommunikationer	53	53	1,7	1,8
Kommersiellt utbud	60	61	1,9	2,0
Fritidsmöjligheter	63	62	1,5	1,7
Trygghet	72	73	1,9	1,9
ANTAL SVARANDE	569	560		

Ett betygsindex är lägre/högre än medelbetygen för delfrågorna, vad beror det på?

Ett betygsindex för ett frågeområde kan ibland se ologiskt ut i förhållande till delfrågornas medelbetyg, indexet kan vara högre eller lägre än medelbetygen tillsammans. I exemplet nedan är NRI 48, medan medelbetygen för frågorna är 5,8, 5,4 och 4,7.

FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	2020
	NRI, HELHETEN	48
Fr A8:1	Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	5,8
Fr A8:2	Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	5,4
Fr A8:3	Föreställ dig en kommun som en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	4,7

Det är två saker som kan orsaka detta. För index som består av flera delfrågor får frågorna olika vikter i beräkningen av indexet. Beroende på vilka vikter frågorna får, kan indexet bli lägre eller högre än frågornas betyg.

En annan anledning till att det kan se ut så är att de svarande som inte har besvarat eller angett "Ingen åsikt" på mer än 25 procent av frågorna utesluts vid beräkningen av faktorernas betygsindex och effektmått. Orsaken till detta är att om dessa personer ska ingå i den statistiska analys som tar fram betygsindex och effektmått, måste deras stora partiella bortfall kompenseras genom imputering (vilket innebär att bortfallet ersätts av medelvärde för frågan bland de svarande i samma grupp) i så stor omfattning att det riskerar att snedvrider resultaten. Däremot tar vi tillvara på samtliga svar när vi redovisar resultaten för delfrågorna. Dessa beräknas inte av analysmodellen utan är enkla medelvärden av de som har besvarat respektive delfråga.

När ni tittar på medelbetygen för delfrågorna så kan ni även tänka på att medborgarna besvarar frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. Betygen räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är medborgarna med frågeområdet. Den 10-gradiga skalan får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100). Anledningen till att betyget 5 inte översätts till betygsindex 50 etc. är att den 10-gradiga skalan börjar på 1 och indexskalan börjar på 0.

Medelbetygen för frågorna är samma mellan två år, men betygsindex eller helhetsbetyget skiljer sig åt, vad beror det på?

Nedan har vi ett exempel när medelbetygen är samma för hösten 2019 och 2020, men NMI skiljer sig mellan åren.

Förklaringen varför det ser ut på detta sätt är samma som föregående fråga, nämligen vikterna i beräkningen eller att det är olika svarsmängd.

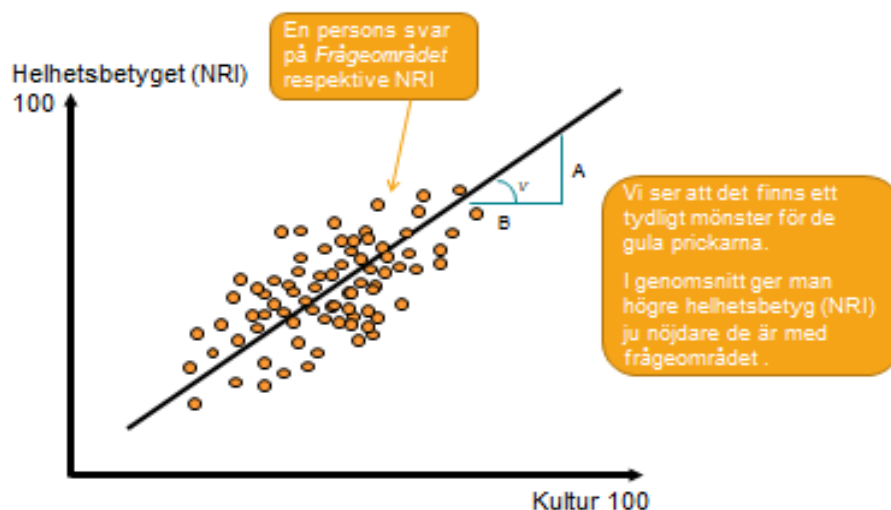
FRÅGA	VERKSAMHET	Betygsindex	
		Hösten 2020	Hösten 2019
	NMI, HELHETEN	58	61
Fr B14:1	Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	6,4	6,4
Fr B14:2	Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	6,3	6,3
Fr B14:3	Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?	6,0	6,0

I detta fall kunde vi se att när vi tog fram medelbetygen för de enskilda frågorna för de personer som ingår i modellen var det högre medelvärden för 2019 än 2020.

Vad betyder effektmåttet?

Effektmåttet är ett mått på hur betygsförändringar av ett frågeområde påverkar helhetsbetyget NRI/NMI/NII. Ett mått på samvariationen på frågeområdet och helhetsbetyget, baserat på inkomna svar.

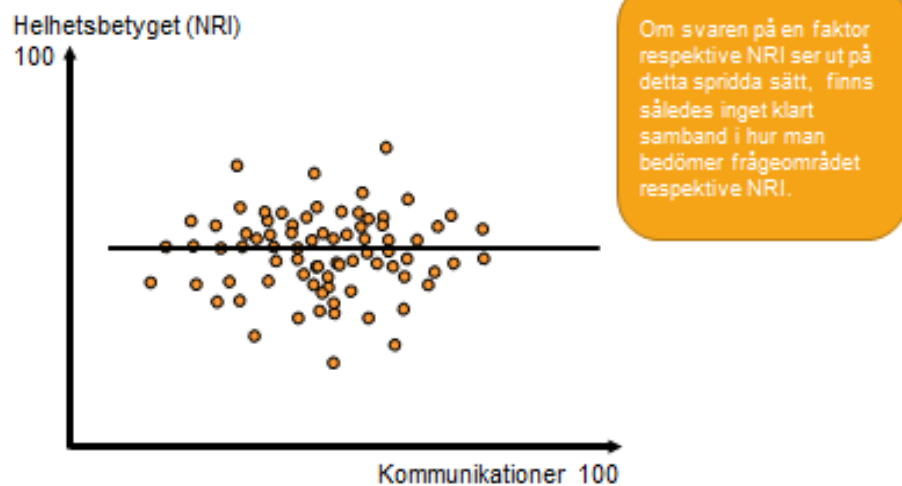
Exempel när ett frågeområde får ett högt effektmått



För att försöka visualisera hur beräkningarna går till tänker vi oss att varje prick i diagrammet ovan motsvarar en enskild persons nöjdhet med helhetsbedömningen, NRI och *Kultur*. På den lodräta skalan har vi helhetsbetyget NRI och på den vågräta har vi ett visst frågeområde (*Kultur*).

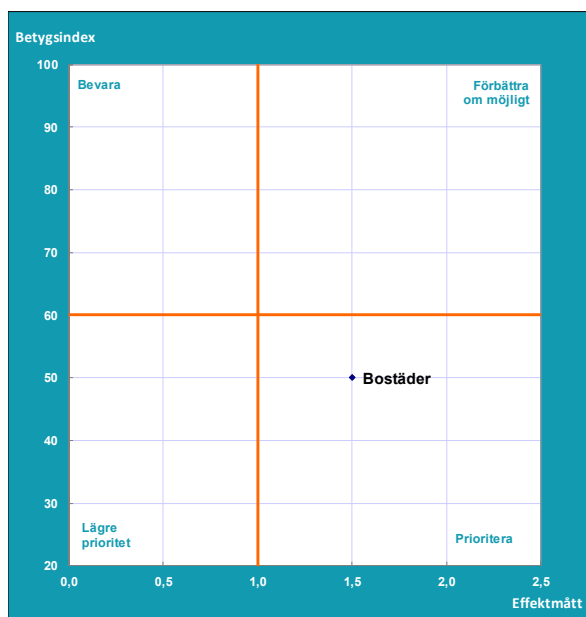
I detta exempel finns det ett tydligt samband mellan hur de svarande bedömer *Kultur* och helheten. Detta innebär att om kommunen lyckas förbättra betygsindex för *Kultur* förväntas dessa personer även bli nöjdare med helheten. Effektmåtteten beräknas med en så kallad regressionsanalys eller sambandsanalys.

Exempel när ett frågeområde får ett lågt effektmått



Om svaren på ett frågeområde respektive NRI ser ut på detta spridda sätt finns inget klart samband i hur de svarande bedömer frågeområdet *Kommunikationer* och helheten. Även om invånarna skulle bli nöjdare med *Kommunikationer* så skulle det få ett litet genomslag på hur nöjda de var totalt sett.

Exempel tolkning av effektmått för Bostäder



Diagrammet ovan föreställer en prioriteringsmatris där *Bostäder* har betygsindex 50 och effektmåttet 1,5. Om kommunen lyckas höja betygsindexet för *Bostäder* till 55 nästa gång, förväntas NRI öka med 1,5 indexenheter.

Hur kommer det sig att NII är 39, när betygsindex för frågeområdena är högre?

FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Hösten 2020
C5: 1 - 3	NII, HELHETEN	39
C1: 1	KONTAKT	49
C2: 1 - 4	INFORMATION	57
C3: 1 - 4	PÅVERKAN	39
C4: 1 - 4	FÖRTROENDE	45

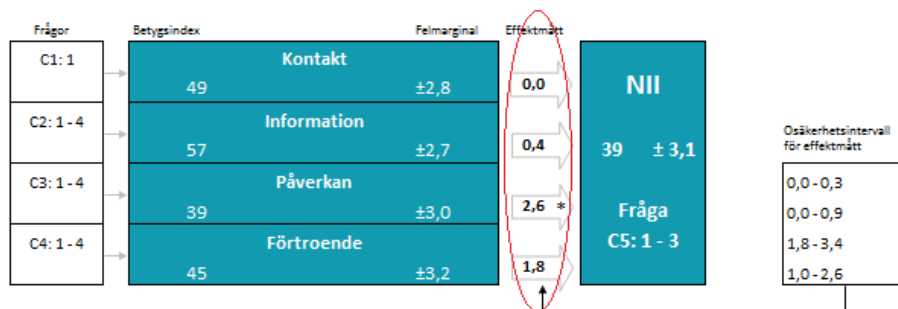
Helhetsbetyget NII är en helhetsbedömning av invånarnas möjligheter till inflytande på beslut inom kommunen.

Betyget tas fram från följande tre frågor:

- Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?
- Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?
- Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära

ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?

Hur stor samvariation svaren mellan betygsindexen och NII har syns på effektmåten. Effektmåten finns redovisade i modellbilden.



Har ett frågeområde högt effektmått betyder att det finns ett starkt samband mellan bedömningen av frågeområdet och bedömningen av helheten.

I detta exempel har frågeområdena *Kontakt* effektmått 0,0 och *Information* effektmått 0,4. Dessa två frågeområden har de högsta betygsindexen (49 och 57), men samtidigt de lägsta effektmåtten. Det innebär att det inte finns starkt samband med hur man bedömer dessa frågeområden och NII.

Däremot så hade *Påverkan* ett högt effektmått och det lägsta betygsindexet (39). Det betyder att om man har gett ett lågt betyg på *Påverkan*. Så har man även gett ett lågt betyg på NII. Andelen som gett ett lågt betyg på frågorna kan man se i urklippet från tabell 1 (nedan).

Frågeområdet med det lägsta betygsindexet (*Påverkan*), är det frågeområde som påverkar NII mest.

FRÅGA	FRÅGEOMRÅDE	Betygs-index	Andel svar uppdelat på låga, mellan och höga betyg för kommunen (%)				Andel Ingen åsikt (%)	Andel Ej svar (%)
		Hösten 2016	Låga betyg (1 - 4)	Mellan-betyg (5 - 7)	Höga betyg (8 - 10)	Summa		
	PÅVERKAN	39						
	<i>Hur nöjd är du med ...</i>							
Fr C3:1	...hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	4,4	55	33	12	100	30	1
Fr C3:2	...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	4,2	55	35	10	100	31	1
Fr C3:3	...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	4,2	55	36	9	100	34	1
Fr C3:4	...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	4,7	46	36	18	100	38	2

När publicerar SCB resultaten?

Den 21 december publicerar vi resultaten från årets medborgarundersökning i vår statistikdatabas. Då publicerar vi även kommunernas resultatrapporter på vår hemsida. Vill er kommun publicera något innan det datumet så går det bra.

Resultat som SCB levererat till kommunerna är allmän handling och om någon journalist eller kommuninvånare hör av sig till oss, hänvisar vi i första hand till kommunen.

Svarsfrekvenser

Tabell A. Urval och andel svarande per kommun 2020

Kommun	Bruttourval	Övertäckning	Nettourval	Antal svarande	Andel svarande (%)
Alingsås kommun	1 200	6	1 194	555	46%
Avesta kommun	1 200	13	1 187	487	41%
Bengtstors kommun	800	11	789	318	40%
Bjurholms kommun	800	12	788	323	41%
Bjuvs kommun	1 200	11	1 189	446	38%
Bodens kommun	1 200	4	1 196	493	41%
Bollebygds kommun	800	8	792	364	46%
Bollnäs kommun	1 200	6	1 194	467	39%
Borlänge kommun	1 200	11	1 189	493	41%
Burlövs kommun	1 200	16	1 184	403	34%
Danderyds kommun	1 200	20	1 180	553	47%
Ekerö kommun	1 200	19	1 181	540	46%
Eksjö kommun	1 200	14	1 186	545	46%
Enköpings kommun	1 200	6	1 194	454	38%
Eskilstuna kommun	1 700	13	1 587	689	43%
Falkenbergs kommun	1 200	5	1 195	492	41%
Falköpings kommun	1 200	9	1 191	488	41%
Gävle kommun	1 600	12	1 588	589	37%
Göteborgs stad	1 600	12	1 588	594	37%
Halmstads kommun	1 600	11	1 589	604	38%
Haparanda stad	800	9	791	314	40%
Hedemora kommun	1 200	13	1 187	488	41%
Helsingborgs stad	2 300	24	2 276	828	36%
Hjo kommun	800	10	790	420	53%
Hofors kommun	800	8	792	323	41%
Härnösands kommun	1 200	15	1 185	495	42%
Härryda kommun	1 200	17	1 183	522	44%
Höganäs kommun	1 200	15	1 185	550	46%
Höörs kommun	1 200	11	1 189	493	41%
Järfälla kommun	1 200	14	1 186	433	37%
Kalix kommun	1 200	7	1 193	462	39%
Kalmar kommun	1 200	13	1 187	490	41%
Karlskrona kommun	1 200	7	1 193	491	41%
Karlstads kommun	1 600	20	1 580	648	41%
Kristianstads kommun	1 600	9	1 591	619	39%
Kumla kommun	1 800	25	1 775	718	40%
Kungsbacka kommun	1 600	13	1 587	725	46%
Kävlinge kommun	1 200	6	1 194	547	46%
Köpings kommun	1 200	10	1 190	443	37%
Leksands kommun	1 200	8	1 192	594	50%
Lerums kommun	1 200	13	1 187	565	48%
Lessebo kommun	800	6	794	369	46%
Lomma kommun	1 200	11	1 189	641	54%

Kommun	Bruttourval	Övertäckning	Nettourval	Antal svarande	Andel svarande (%)
Ludvika kommun	1 200	12	1 188	461	39%
Luleå kommun	1 600	12	1 588	633	40%
Lunds kommun	1 600	25	1 575	696	44%
Lycksele kommun	800	7	793	335	42%
Lysekils kommun	1 200	12	1 188	556	47%
Marks kommun	1 200	8	1 192	502	42%
Mora kommun	1 200	9	1 191	513	43%
Motala kommun	1 200	8	1 192	458	38%
Mörbylånga kommun	1 200	7	1 193	645	54%
Nacka kommun	1 600	20	1 580	630	40%
Nora kommun	800	5	795	343	43%
Nordmalings kommun	800	9	791	333	42%
Nykvarns kommun	800	13	787	372	47%
Nyköpings kommun	1 200	10	1 190	509	43%
Orsa kommun	800	10	790	349	44%
Osby kommun	800	10	790	362	46%
Oskarshamns kommun	1 200	16	1 184	488	41%
Perstorps kommun	800	9	791	306	39%
Region Gotland	1 200	8	1 192	547	46%
Robertsfors kommun	800	5	795	335	42%
Sala kommun	1 200	12	1 188	464	39%
Salems kommun	1 200	13	1 187	486	41%
Sandvikens kommun	1 200	9	1 191	489	41%
Sigtuna kommun	2 200	31	2 169	754	35%
Sjöbo kommun	1 200	11	1 189	456	38%
Skara kommun	1 200	8	1 192	502	42%
Skellefteå kommun	1 200	12	1 188	490	41%
Skinnskattebergs kommun	800	10	790	303	38%
Skurups kommun	1 200	11	1 189	489	41%
Smedjebackens kommun	800	6	794	351	44%
Sollentuna kommun	1 200	20	1 180	497	42%
Sorsele kommun	800	6	794	371	47%
Staffanstorps kommun	1 200	13	1 187	547	46%
Strömstads kommun	1 200	7	1 193	462	39%
Strömsunds kommun	800	9	791	338	43%
Sunne kommun	1 200	11	1 189	545	46%
Svenljunga kommun	800	5	795	333	42%
Säffle kommun	1 200	11	1 189	432	36%
Tierps kommun	1 200	5	1 195	469	39%
Tingsryds kommun	800	8	792	400	51%
Tjörns kommun	1 200	13	1 187	560	47%
Trelleborgs kommun	1 200	9	1 191	477	40%
Tyresö kommun	1 200	16	1 184	482	41%
Täby kommun	1 200	20	1 180	533	45%
Umeå kommun	1 600	17	1 583	645	41%
Uppsala kommun	1 600	16	1 584	612	39%
Uppvidinge kommun	800	8	792	362	46%
Vaggeryds kommun	1 200	13	1 187	518	44%

Kommun	Bruttourval	Övertäckning	Nettourval	Antal svarande	Andel svarande (%)
Varbergs kommun	1 200	8	1 192	508	43%
Vaxholms stad	800	9	791	410	52%
Värmdö kommun	1 200	13	1 187	480	40%
Växjö kommun	1 600	15	1 585	685	43%
Åre kommun	800	13	787	351	45%
Åstorps kommun	1 200	15	1 185	421	36%
Örebro kommun	1 600	10	1 590	645	41%
Örnsköldsviks kommun	1 200	6	1 194	460	39%
Östhammars kommun	1 200	7	1 193	512	43%
Samtliga kommuner	118 800	1 144	117 556	49 287	42%

Tabell B. Andel svarande (%) kvinnor och män, per kommun 2020

Kommun	Kvinnor	Män	Total
Alingsås kommun	49%	44%	46%
Avesta kommun	42%	40%	41%
Bengtstors kommun	39%	41%	40%
Bjurholms kommun	43%	39%	41%
Bjuvs kommun	39%	36%	38%
Bodens kommun	45%	38%	41%
Bollebygds kommun	51%	41%	46%
Bollnäs kommun	38%	41%	39%
Borlänge kommun	45%	37%	41%
Burlövs kommun	36%	32%	34%
Danderyds kommun	48%	45%	47%
Ekerö kommun	52%	39%	46%
Eksjö kommun	48%	44%	46%
Enköpings kommun	40%	36%	38%
Eskilstuna kommun	47%	40%	43%
Falkenbergs kommun	43%	39%	41%
Falköpings kommun	44%	38%	41%
Gävle kommun	39%	35%	37%
Göteborgs stad	39%	36%	37%
Halmstads kommun	40%	36%	38%
Haparanda stad	43%	37%	40%
Hedemora kommun	44%	38%	41%
Helsingborgs stad	36%	37%	36%
Hjo kommun	57%	50%	53%
Hofors kommun	45%	37%	41%
Härnösands kommun	46%	38%	42%
Härryda kommun	46%	43%	44%
Höganäs kommun	49%	43%	46%
Höörs kommun	42%	41%	41%
Järfälla kommun	40%	34%	37%
Kalix kommun	42%	36%	39%
Kalmar kommun	45%	37%	41%
Karlskrona kommun	40%	42%	41%
Karlstads kommun	41%	41%	41%

Kommun	Kvinnor	Män	Total
Kristianstads kommun	40%	38%	39%
Kumla kommun	43%	38%	40%
Kungsbacka kommun	49%	43%	46%
Kävlinge kommun	47%	45%	46%
Köpings kommun	37%	38%	37%
Leksands kommun	51%	48%	50%
Lerums kommun	50%	45%	48%
Lessebo kommun	50%	43%	46%
Lomma kommun	54%	54%	54%
Ludvika kommun	40%	38%	39%
Luleå kommun	41%	39%	40%
Lunds kommun	46%	42%	44%
Lycksele kommun	47%	38%	42%
Lysekils kommun	50%	44%	47%
Marks kommun	46%	38%	42%
Mora kommun	45%	41%	43%
Motala kommun	40%	37%	38%
Mörbylånga kommun	55%	54%	54%
Nacka kommun	42%	37%	40%
Nora kommun	46%	40%	43%
Nordmalings kommun	48%	37%	42%
Nykvarns kommun	51%	44%	47%
Nyköpings kommun	44%	42%	43%
Orsa kommun	49%	40%	44%
Osby kommun	49%	42%	46%
Oskarshamns kommun	45%	38%	41%
Perstorps kommun	41%	36%	39%
Region Gotland	48%	43%	46%
Robertsfors kommun	46%	39%	42%
Sala kommun	42%	36%	39%
Salems kommun	43%	39%	41%
Sandvikens kommun	43%	39%	41%
Sigtuna kommun	37%	32%	35%
Sjöbo kommun	40%	37%	38%
Skara kommun	43%	41%	42%
Skellefteå kommun	44%	39%	41%
Skinnskattebergs kommun	41%	36%	38%
Skurups kommun	42%	40%	41%
Smedjebackens kommun	43%	45%	44%
Sollentuna kommun	43%	41%	42%
Sorsele kommun	55%	39%	47%
Staffanstorps kommun	46%	46%	46%
Strömstads kommun	40%	38%	39%
Strömsunds kommun	45%	41%	43%
Sunne kommun	51%	41%	46%
Svenljunga kommun	47%	37%	42%
Säffle kommun	40%	33%	36%
Tierps kommun	43%	36%	39%

Kommun	Kvinnor	Män	Total
Tingsryds kommun	51%	50%	51%
Tjörns kommun	49%	46%	47%
Trelleborgs kommun	42%	38%	40%
Tyresö kommun	43%	39%	41%
Täby kommun	47%	44%	45%
Umeå kommun	41%	40%	41%
Uppsala kommun	41%	36%	39%
Uppvidinge kommun	48%	43%	46%
Vaggeryds kommun	44%	44%	44%
Varbergs kommun	46%	40%	43%
Vaxholms stad	55%	48%	52%
Värmdö kommun	42%	39%	40%
Växjö kommun	43%	43%	43%
Åre kommun	50%	39%	45%
Åstorps kommun	36%	36%	36%
Örebro kommun	42%	39%	41%
Örnsköldsviks kommun	42%	35%	39%
Östhammars kommun	47%	39%	43%
Samtliga kommuner	43%	40%	42%

Tabell C. Andel svarande (%) efter ålder och kommun 2020

Kommun	18-29 år	30-49 år	50-64 år	65-84 år	Total
Alingsås kommun	24%	37%	51%	69%	46%
Avesta kommun	14%	31%	46%	62%	41%
Bengtstors kommun	14%	30%	43%	57%	40%
Bjurholms kommun	13%	30%	44%	60%	41%
Bjuvs kommun	14%	28%	42%	60%	38%
Bodens kommun	17%	28%	52%	61%	41%
Bollebygds kommun	28%	38%	47%	67%	46%
Bollnäs kommun	18%	32%	40%	56%	39%
Borlänge kommun	21%	34%	46%	61%	41%
Burlövs kommun	12%	27%	44%	57%	34%
Danderyds kommun	23%	35%	55%	69%	47%
Ekerö kommun	18%	41%	50%	66%	46%
Eksjö kommun	16%	37%	53%	65%	46%
Enköpings kommun	19%	29%	45%	59%	38%
Eskilstuna kommun	18%	33%	55%	67%	43%
Falkenbergs kommun	20%	31%	46%	61%	41%
Falköpings kommun	21%	34%	48%	59%	41%
Gävle kommun	15%	29%	44%	59%	37%
Göteborgs stad	22%	30%	46%	59%	37%
Halmstads kommun	17%	31%	41%	63%	38%
Haparanda stad	18%	29%	47%	50%	40%
Hedemora kommun	22%	33%	44%	55%	41%
Helsingborgs stad	16%	25%	49%	58%	36%
Hjo kommun	28%	44%	48%	75%	53%
Hofors kommun	19%	32%	44%	58%	41%

Kommun	18-29 år	30-49 år	50-64 år	65-84 år	Total
Härnösands kommun	16%	31%	45%	63%	42%
Härryda kommun	20%	38%	52%	64%	44%
Höganäs kommun	22%	33%	48%	68%	46%
Höörs kommun	17%	35%	45%	63%	41%
Järfälla kommun	18%	28%	42%	63%	37%
Kalix kommun	10%	24%	47%	56%	39%
Kalmar kommun	17%	37%	47%	65%	41%
Karlskrona kommun	20%	33%	51%	61%	41%
Karlstads kommun	17%	34%	50%	66%	41%
Kristianstads kommun	19%	26%	46%	62%	39%
Kumla kommun	18%	29%	48%	64%	40%
Kungsbacka kommun	22%	36%	49%	68%	46%
Kävlinge kommun	18%	39%	46%	71%	46%
Köpings kommun	12%	24%	44%	56%	37%
Leksands kommun	25%	39%	49%	69%	50%
Lerums kommun	23%	40%	50%	72%	48%
Lessebo kommun	21%	31%	57%	68%	46%
Lomma kommun	23%	43%	58%	81%	54%
Ludvika kommun	19%	28%	42%	61%	39%
Luleå kommun	19%	35%	46%	59%	40%
Lunds kommun	30%	37%	51%	68%	44%
Lycksele kommun	16%	38%	52%	56%	42%
Lysekils kommun	22%	33%	50%	65%	47%
Marks kommun	18%	35%	49%	59%	42%
Mora kommun	23%	32%	46%	62%	43%
Motala kommun	11%	27%	44%	64%	38%
Mörbylånga kommun	23%	39%	54%	76%	54%
Nacka kommun	20%	32%	43%	66%	40%
Nora kommun	13%	32%	50%	65%	43%
Nordmalings kommun	17%	39%	46%	55%	42%
Nykvarns kommun	21%	39%	48%	76%	47%
Nyköpings kommun	20%	29%	49%	64%	43%
Orsa kommun	13%	32%	50%	64%	44%
Osby kommun	24%	32%	47%	69%	46%
Oskarshamns kommun	23%	29%	52%	57%	41%
Perstorps kommun	21%	30%	44%	56%	39%
Region Gotland	19%	37%	48%	65%	46%
Robertsfors kommun	20%	31%	49%	59%	42%
Sala kommun	13%	28%	42%	61%	39%
Salems kommun	15%	30%	51%	70%	41%
Sandvikens kommun	11%	30%	50%	63%	41%
Sigtuna kommun	16%	26%	45%	61%	35%
Sjöbo kommun	17%	31%	39%	58%	38%
Skara kommun	20%	30%	52%	62%	42%
Skellefteå kommun	17%	32%	49%	63%	41%
Skinnskattebergs kommun	13%	25%	41%	55%	38%
Skurups kommun	17%	33%	42%	65%	41%
Smedjebackens kommun	16%	32%	43%	65%	44%

Kommun	18-29 år	30-49 år	50-64 år	65-84 år	Total
Sollentuna kommun	24%	33%	51%	62%	42%
Sorsele kommun	16%	33%	52%	65%	47%
Staffanstorps kommun	26%	39%	49%	67%	46%
Strömstads kommun	17%	29%	45%	60%	39%
Strömsunds kommun	20%	31%	48%	58%	43%
Sunne kommun	23%	34%	53%	64%	46%
Svenljunga kommun	26%	28%	50%	56%	42%
Säffle kommun	9%	29%	40%	54%	36%
Tierps kommun	20%	27%	42%	60%	39%
Tingsryds kommun	21%	37%	54%	69%	51%
Tjörns kommun	16%	35%	49%	69%	47%
Trelleborgs kommun	13%	28%	47%	62%	40%
Tyesö kommun	20%	30%	48%	70%	41%
Täby kommun	21%	34%	54%	74%	45%
Umeå kommun	22%	33%	56%	65%	41%
Uppsala kommun	24%	36%	43%	57%	39%
Uppvidinge kommun	18%	36%	52%	67%	46%
Vaggeryds kommun	18%	33%	52%	65%	44%
Varbergs kommun	18%	31%	47%	66%	43%
Vaxholms stad	29%	43%	57%	70%	52%
Värmdö kommun	20%	34%	44%	59%	40%
Växjö kommun	20%	38%	53%	68%	43%
Åre kommun	23%	39%	51%	68%	45%
Åstorps kommun	11%	27%	43%	59%	36%
Örebro kommun	20%	34%	44%	67%	41%
Örnsköldsviks kommun	17%	26%	44%	59%	39%
Östhammars kommun	20%	34%	49%	56%	43%
Samtliga kommuner	19%	32%	48%	63%	42%

SCB beskriver Sverige

Statistikmyndigheten SCB förser samhället med statistik för beslutsfattande, debatt och forskning. Vi gör det på uppdrag av regeringen, myndigheter, forskare och näringsliv. Vår statistik bidrar till en faktabaserad samhällsdebatt och väl underbyggda beslut.

Vad tycker du om din kommun?

Undrar du över något?

Kontakta oss gärna!

Telefon: 010-479 69 30

Mejl: medborgarundersokning@scb.se

Adress: SCB, INS/IHU, 701 89 Örebro

www.scb.se/medborgarundersokningen-info

Reply in English?

Please visit

www.scb.se/medborgarundersokningen-eng for information in English.

Svara på andra språk?

Enkäten finns även på

- engelska, finska och spanska – webb
- arabiska – papper.

إذا كنت تريد الأسئلة باللغة العربية فالرجاء
الاتصال بالرقم ادناه، أو قم بزيارة الموقع
الإلكتروني التالي للحصول على مزيد من
المعلومات:

010-479 69 30

www.scb.se/medborgarundersokningen-arabisk

SCB beskriver Sverige

Statistikmyndigheten SCB förser samhället med statistik för beslutsfattande, debatt och forskning. Vi gör det på uppdrag av regeringen, myndigheter, forskare och näringsliv. Vår statistik bidrar till en faktabaserad samhällsdebatt och väl underbyggda beslut.

Hej! Nu är det dags för medborgarundersökningen i din kommun, och du har blivit utvald att delta. Undersökningen genomförs av SCB på uppdrag av kommunen. Självklart är det frivilligt att svara på enkäten.

Ta chansen att påverka

Frågorna handlar bland annat om kommunen som en plats att leva på och om kommunens service. Det är din uppfattning som kommunen är intresserad av; du behöver inte ha egna erfarenheter av kommunens verksamheter för att kunna svara. Genom att delta har du möjlighet att påverka utvecklingen i din kommun.

Välkommen att svara på www.insamling.scb.se

Användarnamn:

Lösenord:

Det går bra att logga in flera gånger och spara emellan.

Vill du hellre svara på papper? Inom tre veckor skickar vi en pappersblankett med frågor hem till dig.

Stort tack på förhand för din medverkan!

Med vänlig hälsning

Joakim Stymne

Generaldirektör SCB

Vad handlar enkäten om?

Din kommun vill ha svar på frågor som:

- Vad tycker du om vägarna, skolan och äldreomsorgen?
- Vilket förtroende har du för kommunens politiker?

Det är din uppfattning som kommunen vill ha reda på. Om du inte har någon direkt erfarenhet av vissa frågor räcker det med din uppfattning utifrån vad du kanske hört eller läst.

Vem står bakom undersökningen?

Vi på SCB gör medborgarundersökningen på uppdrag av din kommun. Den görs alltså inte i kommersiellt syfte.

Varför ska jag delta?

Genom att vara med hjälper du till att beskriva hur medborgarna i din kommun verkligen ser på kommunen.

Måste jag svara på alla frågor?

Nej, det går bra att hoppa över frågor. Det är du som bestämmer vilka frågor du vill svara på.

Vad händer om jag inte deltar?

Det är frivilligt att delta. Men beskrivningen av medborgarnas syn på kommunen blir bättre och säkrare om fler svarar. Det är i sin tur viktigt eftersom statistiken används som fakta när ledningen i din kommun beslutar om framtiden.

Vilka använder svaren och hur?

När vi har samlat in svaren sammanställer vi dem till statistik i form av tabeller och diagram. Statistiken används framförallt av ledningen i din kommun och kommunens förvaltningar.

Förutom vid SCB kan uppgifterna som hör till undersökningen komma att användas av forskare och andra som tar fram statistik. När data lämnas ut sker det restriktivt och efter särskild prövning. Forskning och statistikverksamhet omfattas av statistiksekretess.

Hämtar ni några uppgifter om mig i förväg?

Ja, för att du inte ska behöva svara på sådant som redan finns på SCB hämtar vi uppgifter om kön, ålder, civilstånd, födelseland, utbildning och inkomst från SCB:s register (om uppgifterna finns). Ibland

hämtar vi även in uppgift om vilken del av kommunen var och en som svarar tillhör.

Hur skyddas mina svar?

Det kommer inte att framgå vad just du har svarat när undersökningens resultat redovisas. Uppgifter om enskildas personliga och ekonomiska förhållanden skyddas av sekretess och alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt. Sekretessen gäller enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

Hur behandlas personuppgifterna?

Regler för personuppgiftsbehandling finns i EU:s dataskyddsförordning samt i lagen (2001:99) och förordningen (2001:100) om den officiella statistiken. Därutöver finns även regler i lagen (2018:218) om kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning och de föreskrifter som har meddelats i anslutning till den lagen.

SCB är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som SCB utför. Du har rätt att gratis få en kopia, i form av ett så kallat registerutdrag, av de personuppgifter som behandlas av SCB i egenskap av personuppgiftsansvarig. Mer information hittar du på www.scb.se/registerutdrag

Om du skulle anse att SCB har behandlat dina personuppgifter på ett sätt som bryter mot EU:s dataskyddsförordning har du under vissa förutsättningar rätt att få uppgifterna raderade. Mer information om hur SCB behandlar personuppgifter hittar du på www.scb.se/personuppgifter

Har du frågor om personuppgifter?

Kontakta SCB:s dataskyddsombud:
010-479 40 00, dataskyddsombud@scb.se,
701 89 Örebro

Var publiceras den färdiga statistiken?

Statistiken kommer att finnas hos din kommun i december 2020 och publiceras även i SCB:s statistikdatabas www.statistikdatabasen.scb.se under Demokrati.

Hur ser du på din kommun som en plats att bo och leva på?

Här nedan följer ett antal frågor där vi vill att du betygsätter din kommun som en plats att bo och leva på. Frågorna handlar bl. a. om arbetsmöjligheter, bostäder och trygghet. Vissa frågor kan kanske vara svåra att svara på om du inte har så stor erfarenhet. Ofta har man ändå en uppfattning utifrån vad man hört eller läst. Det räcker. **Det är just din uppfattning som vi vill veta.** Försök svara på alla frågor.

Frågorna har svarsalternativ graderade från 1 till 10, där 1 betyder lägsta betyg och 10 betyder högsta betyg. Sätt ett kryss i den ruta på skalan som stämmer bäst med vad du tror eller tycker.

ARBETSMÖJLIGHETER

[illegible]

UTBILDNINGSMÖJLIGHETER

Hur ser du på...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...tillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

BOSTÄDER

[illegible]

KOMMUNIKATIONER

Hur ser du på...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...tillgången till gång- och cykelvägar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor? <i>(Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...tillgången till förbindelser för längre resor? <i>(Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

Hur ofta åker du med kollektivtrafiken?

☐ Minst 4 gånger i veckan

☐ 1 - 3 gånger i veckan

☐ 1 - 4 gånger i månaden

☐ Mer sällan än 1 gång i månaden

☐ Aldrig

KOMMERSIELLT UTBUD

Hur ser du på...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

FRITIDSMÖJLIGHETER

Hur ser du på...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...tillgången till parker, grönområden och natur?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...tillgången till idrottsevenemang?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...tillgången till kulturevenemang?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...nöjesutbudet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

TRYGGHET

Hur ser du på...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

HELHETSBEDÖMNING AV DIN KOMMUN SOM EN PLATS ATT BO OCH LEVA PÅ

[illegible]

REKOMMENDATION

	Nej, absolut inte											Ja, absolut
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		

Vad tror eller tycker du om din kommuns verksamheter?

I denna del ställs frågor om din kommun och de verksamheter som kommunen ansvarar för. Frågorna handlar bl. a. om skolan, omsorg och gator och vägar. Vissa frågor kan vara svåra att besvara om du inte har så mycket erfarenhet. Ofta har man ändå en uppfattning utifrån vad man hört eller läst. Det räcker. **Det är just din uppfattning som vi vill veta.** Försök svara på alla frågor.

FÖRSKOLAN

	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Har du under de senaste <u>två åren</u> fått erfarenhet av förskolan genom... <i>Flera alternativ kan markeras.</i>												
☐ ...eget/egna barn eller barnbarn?												
☐ ...vänner/bekanta?												
☐ ...att du själv arbetar/arbetat inom förskolan?												
☐ Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från förskolan under de senaste två åren.												

GRUNDSKOLAN

	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Har du under de senaste <u>två åren</u> fått erfarenhet av grundskolan genom... <i>Flera alternativ kan markeras.</i>												
☐ ...eget/egna barn eller barnbarn?												
☐ ...vänner/bekanta?												
☐ ...att du själv arbetar/arbetat inom grundskolan?												
☐ Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från grundskolan under de senaste två åren.												

GYMNASIESKOLAN

(Om din kommun saknar egen gymnasieskola avser frågan den gymnasieutbildning som kommunens ungdomar erbjuds i annan kommun.)

	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av gymnasieskolan genom...
Flera alternativ kan markeras.

☐ ...att du själv går/gått i gymnasieskolan?

☐ ...eget/egna barn eller barnbarn?

☐ ...vänner/bekanta?

☐ ...att du själv arbetar/arbetat inom gymnasieskolan?

☐ Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från gymnasieskolan under de senaste två åren.

ÄLDREOMSORGEN

	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av äldreomsorgen genom...
Flera alternativ kan markeras.

☐ ...att du själv får/fått hjälp från äldreomsorgen?

☐ ...nära anhörig?

☐ ...vänner/bekanta?

☐ ...att du själv arbetar/arbetat inom äldreomsorgen?

☐ Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från äldreomsorgen under de senaste två åren.

STÖD FÖR UTSATTA PERSONER (Hjälp från socialtjänsten)

	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
Har du under de senaste <u>två åren</u> fått erfarenhet av socialtjänsten genom... <i>Flera alternativ kan markeras.</i> ☐ ...att du själv får/fått hjälp från socialtjänsten? ☐ ...nära anhörig? ☐ ...vänner/bekanta? ☐ ...att du själv arbetar/arbetat inom socialtjänsten? ☐ Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från socialtjänsten under de senaste två åren.												

RÄDDNINGSTJÄNSTEN

[illegible]

GÅNG- OCH CYKELVÄGAR

[illegible]

GATOR OCH VÄGAR

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...belysningen av gator och vägar i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...underhåll och skötsel av gator och vägar i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...snöröjning av gator och vägar i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR (Idrottshall, ishall, simhall, motionsspår etc.)

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...öppetiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...belysningen i kommunens motionsspår?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

KULTUR

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...biblioteksverksamheten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...utställnings- och konstverksamheter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...teaterföreställningar och konserter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

MILJÖARBETE

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

RENHÅLLNING OCH SOPHÄMTNING

[illegible]

VATTEN OCH AVLOPP

[illegible]

HELHETSBEDÖMNING AV DIN KOMMUNS VERKSAMHETER

[illegible]

BEMÖTANDE OCH TILLGÄNGLIGHET

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...den servicen du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
...möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Har du under de senaste två åren haft kontakt med tjänstemän eller annan personal i kommunen?
Flera alternativ kan markeras.

☐ Ja
☐ Nej
☐ Är själv/har varit anställd av kommunen
☐ Minns inte

Hur nöjd är du med invånarnas inflytande i din kommun?

Nu följer ett antal frågor om invånarnas inflytande i kommunen på kommunens verksamheter och beslut. Frågorna handlar bl. a. om vilka möjligheter du har att komma i kontakt med kommunens politiker och vilket förtroende du har för dem. Vissa frågor kan vara svåra att besvara om du inte har någon erfarenhet. Ofta har man ändå en uppfattning utifrån vad man hört eller läst. Det räcker. **Det är din uppfattning som vi vill veta.** Försök svara på alla frågor.

KONTAKT

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Har du under de senaste två åren haft kontakt med någon politiker i kommunen?
Flera alternativ kan markeras.

☐ Ja
☐ Nej
☐ Är själv/har varit politiker
☐ Minns inte

INFORMATION

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...tillgången till information om kommunen och dess verksamheter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...tydligheten i kommunens information?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...kommunens webbplats?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

PÅVERKAN

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

FÖRTROENDE

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...hur ansvarstagande kommunens politiker är?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...hur kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
...hur väl politiska beslut genomförs?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

HELVETSBEDÖMNING AV INVÅNARNAS MÖJLIGHETER TILL INFLYTANDE PÅ BESLUT INOM KOMMUNEN

	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	Inte alls										I allra högsta grad
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
	Långt ifrån										Mycket nära
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

NÅGRA FRÅGOR OM DIG

Var bor du? ☐ I kommunens centralort ☐ I annan tätort i kommunen ☐ Utanför tätort
Hur länge har du bott i din kommun? ☐ 2 år eller kortare tid ☐ 3–5 år ☐ 6–10 år ☐ 11 år eller längre tid

Med anledning av coronapandemin 2020 kommer nu ett antal extra frågor om detta.

Hur mycket har du personligen påverkats av coronapandemin och dess konsekvenser?					
	Inte alls	Inte så mycket	Ganska mycket	Väldigt mycket	Vet inte/ Ingen åsikt
	☐	☐	☐	☐	☐

Vad tycker du om de åtgärder som...					
	Mycket dåliga	Ganska dåliga	Ganska bra	Mycket bra	Vet inte/ Ingen åsikt
...kommunen vidtagit med anledning av coronapandemin? <i>t.ex. anpassningar i äldreomsorg eller skolor</i>	☐	☐	☐	☐	☐
...regionen vidtagit med anledning av coronapandemin? <i>t.ex. anpassningar av vård eller kollektivtrafik</i>	☐	☐	☐	☐	☐
...myndigheter, riksdag och regering vidtagit med anledning av coronapandemin?	☐	☐	☐	☐	☐

Hur tycker du...					
	Mycket dåliga	Ganska dåliga	Ganska bra	Mycket bra	Vet inte/ Ingen åsikt
...kommunen informerar vid samhällsstörningar? <i>(t.ex. pandemier, strömavbrott, extremt väder, översvämning, problem med dricksvatten och avlopp)</i>	☐	☐	☐	☐	☐

Vilka källor använder du helst för att inhämta information under samhällsstörningar? <i>Flera svarsalternativ möjliga.</i>	
☐	Lokalmedia (t.ex. lokalradio, lokal-TV eller lokaltidning inklusive webbaserade tidningar)
☐	Rikstäckande media (t.ex. nationella nyhetssändningar på TV eller nyhetstidningar inklusive webbaserade tidningar)
☐	Krisinformation.se (webbplatsen)
☐	Information från kommunen (t.ex. via webbplatsen eller kommunens sociala medier)
☐	Information direkt från myndigheterna (t.ex. via pressträffar eller webbplatsen)
☐	Information från släkt, vänner och bekanta
☐	Annan
☐	Vet inte/ingen åsikt

Tack för din medverkan!