

SCB:s medborgarundersökning – hösten 2017

Ljusdals kommun



Innehållsförteckning

Rapport

SCB:s medborgarundersökning 2017	1
Om undersökningen	2
<u>Resultat Del A: Nöjd-Region-Index (NRI)</u>	
– Hur ser medborgarna på kommunen som en plats att bo och leva på? ..	3
<u>Resultat Del B: Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</u>	
– Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter?	6
<u>Resultat Del C: Nöjd-Inflytande-Index (NII)</u>	
– Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen?	9

SCB:s medborgarundersökning hösten 2017

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

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

I denna rapport redovisas resultatet för Ljusdals kommun.

Undersökningen genomfördes mellan den 16 augusti och den 27 oktober 2017. Ett slumpmässigt urval på 1 200 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 38 procent enkäten.

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

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index

Resultaten analyseras med SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Analysmodellen är uppbyggd dels av ett mått på den totala nöjdheten och dels av ett antal frågeområden som återger delar av den undersökta verksamheten eller området. Analysmodellen syftar till att visa vad som bör prioriteras för att öka nöjdheten bland kommunens invånare.

Tre olika delar med varsitt helhetsbetyg

- Helhetsbetyget *Nöjd-Region-Index (NRI)*, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på.

- Helhetsbetyget *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*, med frågor om kommunens olika verksamheter.
- Helhetsbetyget *Nöjd-Inflytande-Index (NII)*, med frågor om invånarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter.

Mer om modellen

- Helhetsbetygen mäts med tre specifika frågor.
- Frågorna besvaras på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.
- Frågeområdenas resultat redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100.
- Betygsindex under 40 klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och 75 eller högre tolkas som "mycket nöjd".

Alla kommenterade skillnader mellan kommunens betygsindex och genomsnittresultaten i rapporten är statistiskt säkerställda om inget annat anges. Läs mer om felmarginaler i rapportbilagan.

Inför eget arbete med resultaten

Det är viktigt att komma ihåg att SCB:s medborgarundersökning är en attitydundersökning och ingen brukarundersökning. Undersökningen är tänkt att vara ett av flera verktyg för att få en bild av hur kommunens invånare ser på sin kommun. Det är därför viktigt att även inhämta kunskap från andra håll om de områden som undersökningen tar upp.

Modellanalyserna syftar till att ge en helhetsbild som pekar ut vilka områden som har särskilt stor betydelse för en förbättring av de helhetsbetyg som invånarna ger sin kommun.

Rapportbilaga

Till denna resultatrapport finns en rapportbilaga. I rapportbilagan finns mer ingående information om undersökningen, analysmodellen med NKI, anvisningar för att tolka och arbeta vidare med resultaten, enkäten och deltagande kommuners svarsfrekvenser.

Tabell- och diagrambilaga

Till denna resultatrapport finns även en tabell- och diagrambilaga. Bilagan innehåller samtliga tabeller och diagram för Ljusdals kommun som använts till analysen i denna rapport.

Jämförelser med andra kommuner och undersökningsomgångar

Jämförelser mellan enskilda kommuner ska göras med viss försiktighet, då verksamheter och förhållanden kan variera mellan olika kommuner. Det kan finnas skillnader mellan kommunerna som i sin tur förklarar skillnader i nöjdhet, vilka inte fångas av undersökningen. Resultaten för de kommuner som varit med i undersökningen nu och från 2010 och framåt är tillgängliga via www.scb.se/medborgarundersokningen.

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

Om undersökningen

Population och urval

Populationen är Ljusdals kommuns invånare i åldrarna 18–84 år. Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning och SCB:s register över totalbefolkningen var urvalsram. Som standard drogs ett urval om 800 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år, 1 200 personer i kommuner med 10 000–59 999 invånare och 1 600 personer i kommuner med 60 000 eller fler invånare i dessa åldrar.

Insamling

Innan insamlingsstart skickades ett förbrev ut med information om undersökningen och dess syfte. I förbrevet trycktes inloggningsuppgifter som gjorde det möjligt att besvara enkäten via internet. På webben fanns enkäten tillgänglig på svenska, engelska, finska och spanska. Efter förbrevet skickades enkät och informationsbrev ut. Pappersenkäten fanns även tillgänglig på arabiska att beställa från SCB. Två påminnelser skickades ut, varav den sista innehöll en ny enkät. Insamlingen pågick mellan 16 augusti och 27 oktober 2017.

Svarsandel

Svarsandelen för Ljusdals kommun blev 38 procent. Ljusdals kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2016. Svarsandelen blev då 39 procent. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2017 blev 40 procent.

Del A. Nöjd-Region-Index (NRI)

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

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

	Ljusdals kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NRI	51	±2,6	60
Rekommendation	56	±3,5	64
Trygghet	61	±2,6	57
Kommersiellt utbud	58	±2,7	62
Fritidsmöjligheter	55	±1,9	61
Kommunikationer	52	±2,1	61
Bostäder	49	±2,2	52
Arbetsmöjligheter	39	±2,7	57
Utbildningsmöjligheter	39	±2,2	61

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Ljusdals kommun som en plats att bo och leva på blev 51.

För Ljusdals kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena *Bostäder*, *Fritidsmöjligheter* samt *Kommersiellt utbud* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Region-Index.

34 procent av medborgarna i Ljusdals kommun kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen (betyg 8-10 på den 10-gradiga skalan) medan 30 procent vill avråda från det (betyg 1-4 på den 10-gradiga skalan).

NRI för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 60. NRI för Ljusdals kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** lägre.

... **Arbetsmöjligheter** lägre.

... **Utbildningsmöjligheter** lägre.

... **Bostäder** lägre.

... **Kommunikationer** lägre.

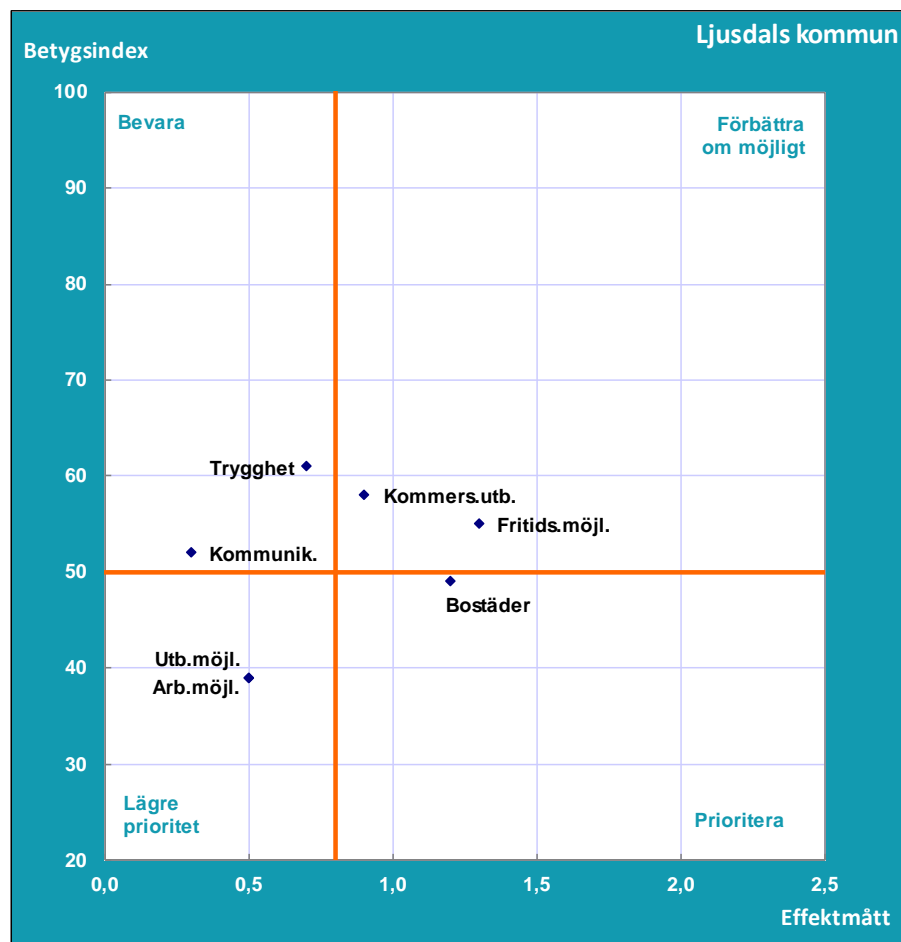
... **Kommersiellt utbud** lägre.

... **Fritidsmöjligheter** lägre.

... **Trygghet** högre.

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

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



Frågeområden som bör **Prioriteras** förväntas vid en förbättring ha stor påverkan på helhetsbetyget NRI. Dessa har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, det vill säga stor påverkan på helhetsbetyget NRI.

I en andra prioriteringsgrupp återfinns de frågeområden som hamnar uppe till höger i matrisen, **Förbättra om möjligt**. Även dessa områden har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras.

Frågeområden som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen kan ges **Lägre prioritet** eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NRI.

Högst upp till vänster hamnar de frågeområden vars betygsindex kan **Bevaras**. En minskning av betygsindexet kan dock leda till att effektmåttet ökar och frågeområdet hamnar då i den prioriterade delen av matrisen.

Frågeområden som bör prioriteras

Bostäder

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Fritidsmöjligheter, Kommersiellt utbud

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

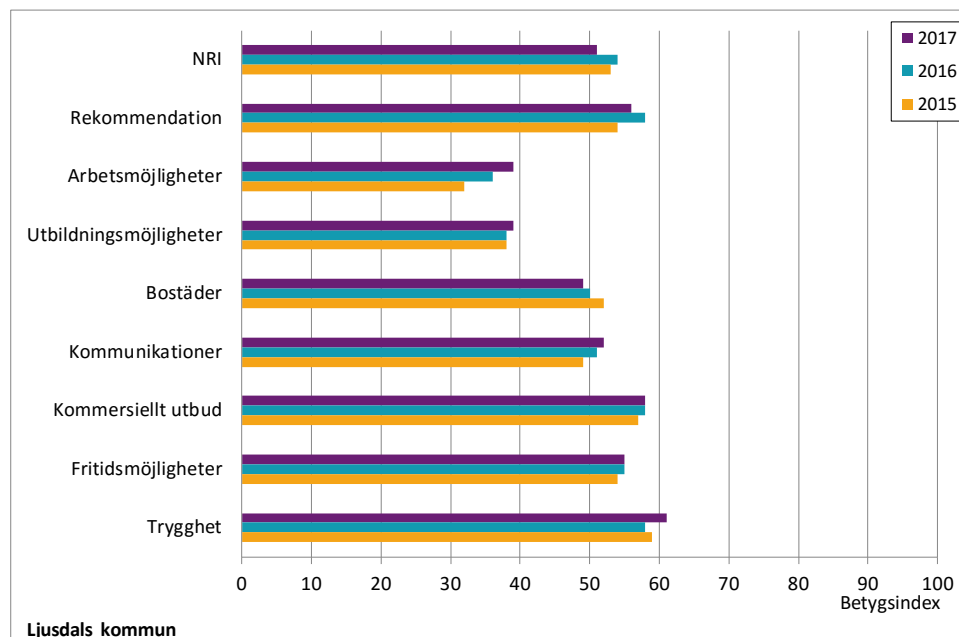
Arbetsmöjligheter, Utbildningsmöjligheter

Frågeområden som bör bevaras

Trygghet, Kommunikationer

Jämförelser med tidigare år

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



Ljusdals kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2009, våren 2011, hösten 2014, hösten 2015 och hösten 2016.

NRI för Ljusdals kommun blev 51 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NRI var 54.

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

Indexet *Rekommendation* blev 56 för Ljusdals kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då indexet *Rekommendation* var 58.

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

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

	Ljusdals kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NMI	44	±3,4	55
Bemötande och tillgänglighet	49	±2,9	56
Vatten och avlopp	78	±2,9	78
Räddningstjänsten	77	±2,7	76
Förskolan	67	±3,3	65
Renhållning och sophämtning	66	±2,9	67
Idrotts- och motionsanläggningar	62	±2,5	61
Gymnasieskolan	58	±2,9	59
Grundskolan	57	±3,6	59
Gång- och cykelvägar	55	±3,2	55
Kultur	55	±2,6	62
Miljöarbete	51	±2,9	57
Äldreomsorgen	48	±3,9	52
Gator och vägar	48	±3,8	55
Stöd för utsatta personer	41	±2,8	49

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Ljusdals kommun blev 44.

För Ljusdals kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Miljöarbete*, *Gator och vägar*, *Stöd för utsatta personer* samt *Äldreomsorgen* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index.

Betygsindexet för *Bemötande och tillgänglighet*, det vill säga hur medborgarna bedömer kommunens tillgänglighet och det bemötande de får i sin kontakt med kommunen, blev 49 i Ljusdals kommun.

NMI för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 55. NMI för Ljusdals kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet. Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

... *Bemötande och tillgänglighet* lägre.

... *Förskolan* inte säkerställt högre eller lägre.

... *Grundskolan* inte säkerställt högre eller lägre.

... *Gymnasieskolan* inte säkerställt högre eller lägre.

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

... *Stöd för utsatta personer* lägre.

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

... *Gång- och cykelvägar* inte säkerställt högre eller lägre.

... *Gator och vägar* lägre.

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

... *Kultur* lägre.

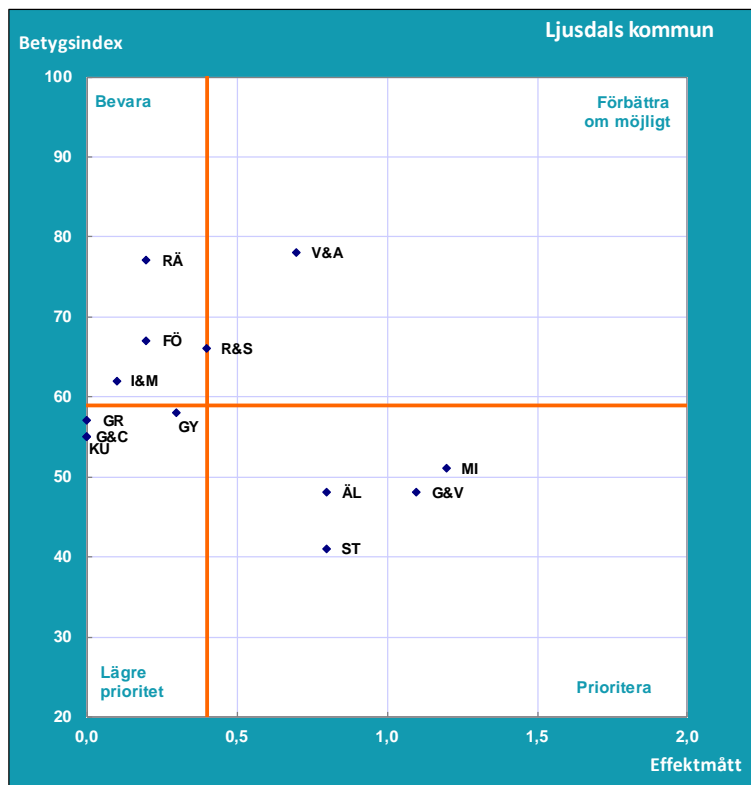
... *Miljöarbete* lägre.

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

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

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

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



FÖ Förskolan	I&M Idrotts- och motionsanläggningar	RÅ Räddningstjänsten
G&C Gång- och cykelvägar	KU Kultur	ST Stöd för utsatta personer
G&V Gator och vägar	MI Miljöarbete	V&A Vatten och avlopp
GR Grundskolan	R&S Renhållning och sophämtning	ÄL Äldreomsorgen
GY Gymnasieskolan		

Verksamheter som bör prioriteras

Miljöarbete, Gator och vägar, Stöd för utsatta personer, Äldreomsorgen

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

Vatten och avlopp, Renhållning och sophämtning

Verksamheter som kan ges lägre prioritet

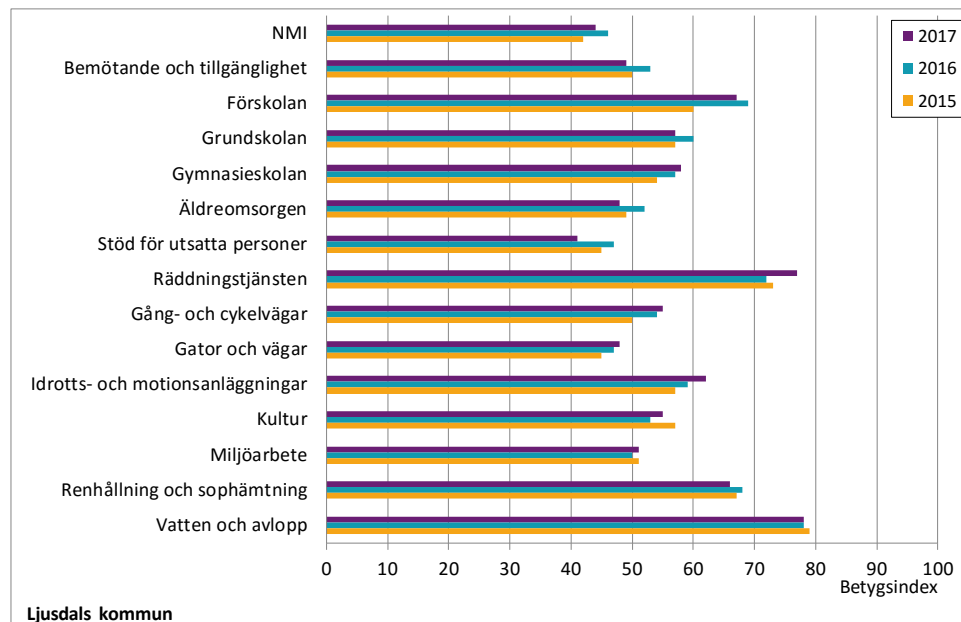
Gymnasieskolan, Gång- och cykelvägar, Kultur, Grundskolan

Verksamheter som bör bevaras

Förskolan, Räddningstjänsten, Idrotts- och motionsanläggningar

Jämförelser med tidigare år

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



Ljusdals kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2009, våren 2011, hösten 2014, hösten 2015 och hösten 2016.

NMI för Ljusdals kommun blev 44 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NMI var 46.

För Ljusdals kommun har inga verksamheter fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2016.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 49 för Ljusdals kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016. Då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 53.

Del C. Nöjd-Inflytande-Index (NII)

Hur ser medborgarna i Ljusdals kommun på sitt inflytande i kommunen?

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

	Ljusdals kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NII	26	±2,9	40
Information	42	±2,6	55
Kontakt	35	±2,9	49
Påverkan	24	±2,5	40
Förtroende	23	±3,1	45

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Ljusdals kommun blev 26.

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

NII för samtliga 131 kommuner som var med i undersökningen hösten 2017 blev 40. NII för Ljusdals kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet...

... **Kontakt** lägre.

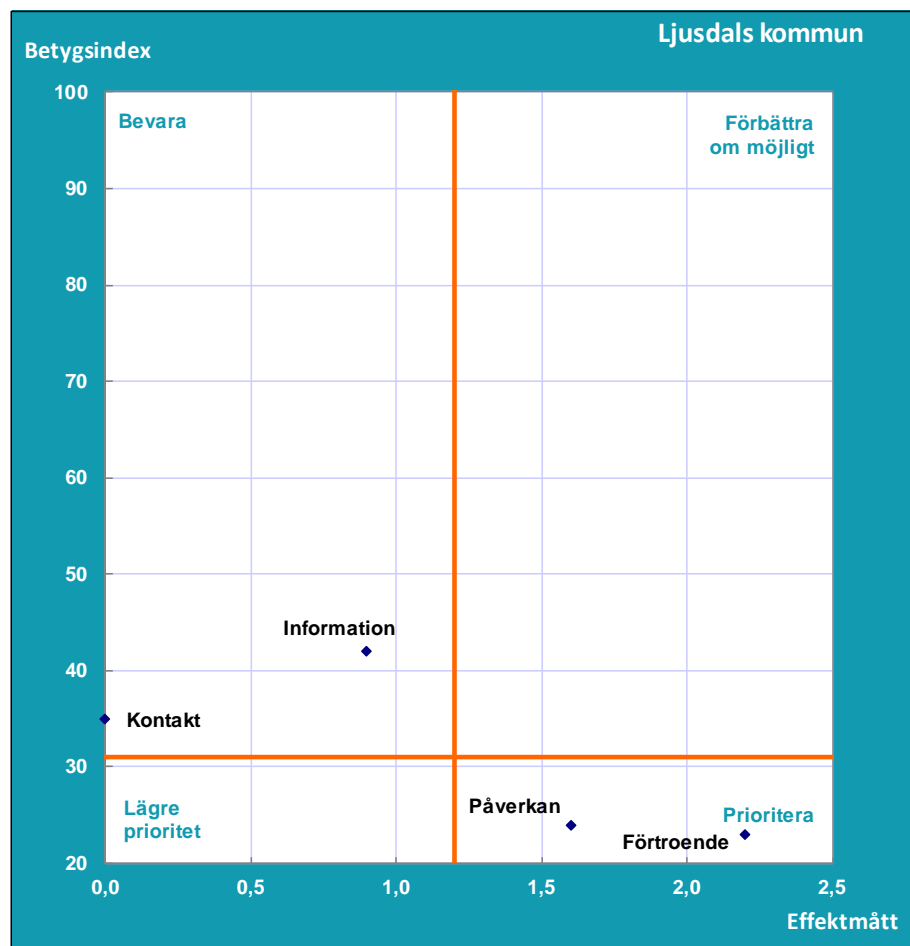
... **Information** lägre.

... **Påverkan** lägre.

... **Förtroende** lägre.

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

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



Frågeområden som bör prioriteras

Förtroende, Påverkan

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

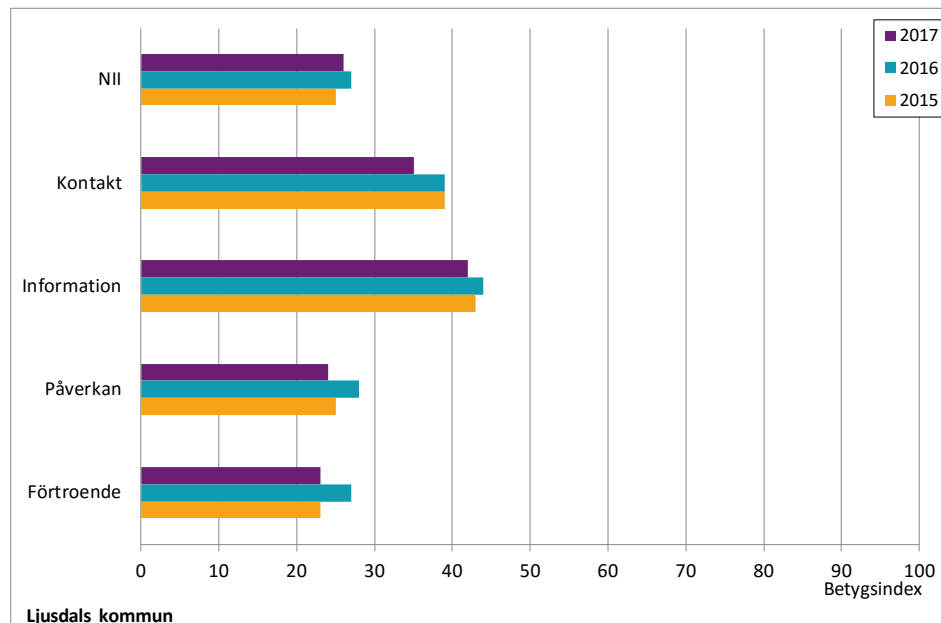
Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan bevaras

Information, Kontakt

Jämförelser med tidigare år

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



Ljusdals kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2006, våren 2009, våren 2011, hösten 2014, hösten 2015 och hösten 2016.

NII för Ljusdals kommun blev 26 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NII var 27.

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

