

Hur tycker du
att det är att
bo och leva
i Piteå?



Medborgarundersökning Piteå 2019

Anette Christoffersson
Maria Hedman



Piteå kommun

Innehåll

Inledning	3
Sammanfattande reflektioner	5
Hur ser medborgarna Piteå som en plats att bo och leva på?(NRI)	6
Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter? NMI ...	9
Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen? (NII)	12
Resultat	15
Piteå som en plats att bo och leva på (NRI).....	15
Medborgarnas syn på kommunens verksamheter (NMI).....	23
Upplevt inflytande (NII)	37
Metodkapitel	42
Genomförande av undersökningen	42
Förvaltningarnas fortsatta arbete.....	48
Referenser	50

Inledning

SCBs medborgarundersökning är en attitydundersökning och ger inte hela bilden av ”hur bra” Piteå är inom olika områden. Till skillnad från många andra undersökningar mäter den kommuninvånarnas åsikt eller uppfattning om olika aspekter av kommunen och dess verksamheter. Då det handlar om medborgarnas attityder, behöver det inte grunda sig på faktisk erfarenhet som det gör i en brukarundersökning. Åsikterna kan därför baseras antingen på egen eller andras erfarenhet inom olika områden, men kan lika gärna ha sin grund i enbart en känsla i de fall erfarenhet av ett frågeområde saknas. Den behöver inom de flesta områden kompletteras med annan uppföljning för att ge en helhetsbild av verksamheternas kvalitet. Medborgarundersökningen bör därför främst ses som en temperaturmätare och en undersökning som kan ge ledtrådar om hur invånarna uppfattar kvaliteten inom olika områden. Det är inte de absoluta värdena enskilda år som är intressanta i sig, utan det är det relativa i undersökningen som bör följas och analyseras – det vill säga inom vilka områden blir vi bättre och varför? Inom vilka områden blir vi sämre och vad beror det på? Vilka andra kommuner har nöjdare invånare än Piteå och vad är anledningen till det? På vilket sätt arbetar de kommunerna gentemot sina medborgare?

Medborgarnas attityder till kommunen och dess verksamheter rör sig *relativt* långsamt över tid och det är ovanligt att det sker tvära kast i uppfattningarna. Kommunens insatser för att förbättra resultaten bör därmed ses ur ett *långsiktigt* perspektiv. I vissa fall kan det även finnas en uttalad diskrepans mellan vad kommunens verksamheter faktiskt levererar och invånarnas attityd till verksamheterna. I arbetet med att förbättra både medborgarnas uppfattning och förtroende är information och kommunikation viktiga verktyg för att nå fram med fakta om hur

och vad kommunen arbetar med samt vilken riktning kommunen strävar mot.



Affischerna ovan är en del av Piteå kommuns riktade kommunikationsinsats som genomfördes inför SCB:s medborgarundersökning 2019.

Sammanfattande reflektioner

Det finns många sätt att analysera och använda sig av informationen i SCBs medborgarundersökning. Denna rapport ska ses som ett underlag för vidare analys. Varje förvaltning har möjlighet att ta del av allt material och genomföra djupare analyser inom sitt respektive område, gärna i kombination med annat tillgängligt underlag, för att belysa verksamhetsområdet och vad som genomförs inom ramen för det. Se vidare i avsnittet som berör *Förvaltningarnas fortsatta arbete*.

Nedan följer några sammanfattande reflektioner utifrån resultatet som helhet. Överlag är piteborna nöjda med kommunens verksamheter. Resultatet visar på att Piteå kommuns verksamheter upplevs ha en god kvalité och ett gott anseende hos piteborna. Det finns dock områden som pekas ut av SCB som viktiga att prioritera om resultatet ska höjas ytterligare och områden med intressanta resultat som vi bedömer är viktiga att undersöka vidare. Men, innan vi går in på dem vill vi först nämna några generella mönster som har uppmärksammats. Det handlar bland annat om att kvinnor är mer nöjda än män, äldre är mer nöjda än yngre och boende i centralort är mer nöjda än boende utanför tätort samt att personer med högre utbildningsnivå är mer nöjda än de med en lägre utbildningsnivå. Över tid har det skett en förskjutning av en del generella mönster. Tidigare var inte skillnaderna mellan män och kvinnors uppfattningar märkbara på samma sätt som idag, ej heller skillnaderna beträffande boendeort och åldersgrupper. Det har skett en tydligare polarisering. I jämförelse med undersökningsresultatet för år 2017 har det också skett en förändring vad gäller nöjdheten hos inrikes- respektive utrikesfödda. 2017 var det generellt sett de inrikesfödda som var

mer nöjda med kommunens verksamheter medan det i år är de utrikesfödda som är mer nöjda.

Hur ser medborgarna Piteå som en plats att bo och leva på?(NRI)

Nöjd-Region-Index (NRI) handlar om invånarnas attityd till Piteå som en plats att bo och leva på. Över tid har Piteå placerat sig högre än genomsnittet av de deltagande kommunerna. Det gör Piteå även med 2019 års undersökning.

Helhetsindex för nöjd region innefattar följande frågor:

- Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?
- Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?
- 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?

I jämförelse med föregående år har helhetsindex minskat från 67 till 63. Trots det ligger Piteås index fortfarande över medel för samtliga kommuner som ligger på 59. Den kommun som har högst betygindex har ett index på 76. Det vore intressant att titta närmare på hur de kommunerna är strukturerade och hur de har valt att jobba.

Prioriterade områden enligt SCBs modell

Enligt SCBs prioriteringsmatris skulle en förbättring av indexet inom följande områden ha störst påverkan för att förbättra NRI:

- Arbetsmöjligheter
- Kommunikationer
- Bostäder

När det gäller *arbetsmöjligheter* återfinns de största skillnaderna mellan åldersgrupperna, hur länge man bott i kommunen, mellan inrikes- och utrikesfödda samt skillnader i utbildningsnivån. Att det råder skillnad mellan åldersgrupperna kan bero på att man i åldersgruppen 18-29 år är på väg in på arbetsmarknaden och att det kan vara en utmaning att som nyutbildad etablera sig på arbetsmarknaden, medan åldersgruppen 30-49 år oftast har etablerat sig på arbetsmarknaden. Skillnaden mellan inrikes- och utrikesfödda inom området indikerar att det kan vara en utmaning att som utrikesfödd etablera sig på arbetsmarknaden. Resultatet visar att det är ett viktigt område att arbeta vidare med. Den upplevda skillnaden mellan dem som har bott några år i kommunen och de som relativt nyligen har flyttat hit kan indikera att det tar ett tag att skapa kontakter och nätverk som kan bidra till att finna ett arbete. Skillnaden i upplevelse mellan de som har en högre respektive en lägre utbildningsnivå kan ha att göra med att det kan vara lättare att etablera sig på arbetsmarknaden med en högre utbildning.

Gällande *kommunikationer* finner man den största skillnaden gällande boendeort, åldersgrupp, antal år man bott i kommunen samt mellan inrikes- och utrikesfödda. Det är förståeligt att boende utanför tätort är mindre nöjda än de boende i kommunens centralort. Dels är det närmare till samhällsservice och dels är kommunikationerna tätare inom centrum än i ytterområdena. Kvinnor är något mer positiva än män när det gäller möjligheterna att enkelt kunna transportera sig med bil, tillgången till gång- och cykelvägar samt tillgången till förbindelser för längre resor. Medan män är marginellt mer positiva än kvinnor när det gäller möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor.

Bostadsmarknaden ser annorlunda ut utanför tätort, framför allt när det gäller lägenhetsbeståndet, vilket kan förklara varför

boende utanför tätort är mindre nöjda med området *bostäder*. Anledningen till att åldersgruppen 18-29 år är mindre nöjda kan handla om att de kanske ännu inte har haft möjlighet att göra någon form av boendekarriär samt att beståndet av mindre, billigare lägenheter inte är tillräckligt stort i förhållande till antalet som söker sådant boende. När det gäller just utbudet av olika typer av boendeformer och möjligheterna till att hitta ett bra boende är männen något mer positiva än kvinnorna. Medan kvinnorna är mer nöjda än männen beträffande hur trivsam bebyggelsen är.

Utvalda områden utöver SCBs prioriterade områden

- Rekommendation
- Trygghet

När det gäller pitebornas vilja att *rekommendera* andra att flytta till Piteå råder det störst skillnader mellan åldersgrupperna 65-84 år och 18-29 år, där är skillnaden 17 enheter. Generellt sett brukar ungdomar vara mindre benägna att prata väl om sin hembygd. Näst störst skillnad finner man mellan de inrikes- och utrikesfödda, där skiljer det 16 enheter mellan de som i större utsträckning kan tänka sig att rekommendera andra att flytta till Piteå respektive de som i mindre utsträckning kan tänka sig det. Att inrikesfödda är mer benägna att rekommendera andra att flytta till Piteå än vad utrikesfödda är, visar sig också i den statistik som pekar på att Piteå har svårigheter att få utrikesfödda att bo kvar. Här kan riktade insatser behövas. De som har bott i kommunen 6-10 år är positivare till att rekommendera andra att flytta till Piteå än de som bott i kommunen 2 år eller kortare, där skiljer det 13 enheter. De som levt längre i Piteå har haft möjlighet att bekanta sig med ortens utbud och möjligheter, något som kan indikera att det är viktigt att arbeta med information och kommunikation till nyinflyttade, vilket också görs idag.

Störst skillnad återfinns mellan män och kvinnors upplevelse av *trygghet* när det kommer till antal år som man bott i kommunen samt vilken utbildningsnivå man har. Män upplever sig tryggare än kvinnor, de som bott i kommunen mellan 6-10 år upplever sig tryggare än de som bott i kommunen en kortare period och de med en eftergymnasial utbildning längre än 3 år upplever sig tryggare än de med gymnasial utbildning. Genom tiderna har män upplevt sig tryggare än kvinnor, däremot har det genom tiderna varit de yngre åldersgrupperna som generellt sett har upplevt sig tryggare, men detta har förändrats. År 2019 uppger sig en något äldre åldersgrupp vara tryggast. Det råder ingen nämnvärd skillnad mellan inrikes- och utrikesföddas upplevelse. Inom området *trygghet* särskiljer sig Piteå i jämförelse med samtliga kommuner. Piteås betygsindex för trygghet är 67 i jämförelse med betygsindex för samtliga kommuner som är 57. Lägst betygsindex för samtliga kommuner är 36 och högst betygsindex för samtliga kommuner är 79. Förändringen i upplevd trygghet mellan åren 2013 och 2015 beror troligen på några händelser av allvarlig karaktär som också medialt uppmärksammades i samband med undersökningsperioden.

Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter? NMI

Nöjd-Medborgar-Index (NMI) handlar om invånarnas attityd till Piteå kommuns verksamheter. Över tid har Piteå placerat sig högre än genomsnittet av de deltagande kommunerna. Det gör Piteå även 2019.

Helhetsindex för kommunens verksamheter omfattar följande frågor:

- Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?

- Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?
- Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?

I jämförelse med föregående år har helhetsindex minskat från 62 till 58. Trots det ligger Piteås index fortfarande över medel för samtliga kommuner som ligger på 53. Den kommun som har högst betygindex har ett index på 68.

Prioriterade områden enligt SCBs modell

Enligt SCBs prioriteringsmatris skulle en förbättring av indexet inom följande områden ha störst påverkan för att förbättra NRI:

- Stöd för utsatta personer
- Miljöarbete
- Gång- och cykelvägar
- Grundskolan

Stöd för utsatta personer är ett av de områden som legat lågt över tid. Lägst betyg för området stöd för utsatta personer ger de som själva får eller fått hjälp från socialtjänsten och högst betyg ger de som själva arbetar/arbetat inom socialtjänsten, 19 respektive 55. Den kommun som har högst betygsindex har ett index på 58. Även *miljöarbete* är ett område som legat lågt över tid och som ligger lägre 2019 jämfört med 2017. En anledning till det sämre betyget skulle kunna vara en ökad medvetenhet bland medborgarna. De som ger det lägsta betyget för miljöarbete är unga personer mellan 18-29 år. Även andra undersökningar såsom *Personligt* pekar på ett ökande intresse för miljöfrågor framförallt bland unga. *Gång- och cykelvägar* är ett område som även det får lägre betyg jämfört med 2017. Lägst betyg ger personer boende utanför tätort och det lägsta betyget ges för delfrågan angående belysningen av gång- och cykelvägar.

Grundskolan är en av de verksamheter i kommunen som är viktigast för att attrahera nya medborgare, framförallt barnfamiljer, att flytta till kommunen. Grundskolan har över tid fått goda betyg av piteborna och betyget ligger fortfarande över snittet för samtliga kommuner. Minst nöjda är de pitebor som under de senaste två åren erhållit erfarenhet av grundskolan genom vänner och bekanta. Mest nöjd är de personer som inte har någon erfarenhet av grundskolan följt av de som har egna barn eller barnbarn i grundskolan. Den kommun som har högst betyg för området grundskola har fått betyg 74.

Utvalda områden utöver SCBs prioriterade områden

- Bemötande och tillgänglighet
- Äldreomsorgen

Bemötande och tillgänglighet är ett viktigt område att bevara och utveckla. Området har fått ett lägre betyg jämfört med 2017. Lägst betyg får delfrågorna hur lätt är det att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun och möjligheterna att komma i kontakt med kommunens högre chefer. Lägst betyg ger de personer som under de senaste två åren haft kontakt med tjänstemän eller annan personal i kommunen. *Äldreomsorgen* är ett område som de senaste åren fått låga betyg. De senaste åren har dock betyget förbättrats något. Det lägsta betyget för äldreomsorgen ger de personer som själva arbetar/arbetat inom området vilket är en skillnad jämfört med områdena grundskola, gymnasieskola och stöd för utsatta personer där personer som arbetar/har arbetat inom området själva ger områdena höga betyg. Även inom området förskola ger personer som själva arbetar inom området ett lågt betyg, dock är skillnaden inte lika stor som för äldreomsorgen.

Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen? (NII)

Nöjd-Inflytande-Index (NII) handlar om invånarnas attityd till sitt inflytande kring kommunala beslut och kommunala verksamheter. De senaste tre åren har Piteå placerat sig något lägre eller lika med genomsnittet av de deltagande kommunerna. Det gör Piteå även 2019.

Helhetsindex för inflytande omfattar följande 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?

I jämförelse med föregående år har helhetsindex ökat från 38 till 39. Piteås index ligger på samma nivå som index för samtliga kommuner. Den kommun som har högst betygindex har ett index på 55.

Prioriterade områden enligt SCBs modell

Enligt SCBs prioriteringsmatris skulle en förbättring av indexet inom följande områden ha störst påverkan för att förbättra NII:

- Påverkan
- Förtroende

När det gäller pitebornas upplevda möjlighet att kunna *påverka* återfinns den största skillnaden mellan dem som bott i kommunen 2 år eller kortare i jämförelse med kategorierna som bott i kommunen 3-5 år samt 11 år eller längre. Skillnaden är 14 enheter. Det råder också en skillnad mellan boende i kommunens

centralort och boende utanför tätort, en skillnad på 10 enheter. Mellan de som har en eftergymnasial utbildning längre än 3 år och en gymnasial utbildning råder det 9 enheter i skillnad. De som inte har varit i kontakt med någon politiker i kommunen under de senaste två åren är mer nöjda med möjligheten att kunna påverka än dem som varit i kontakt med en politiker. Mest nöjda med möjligheten att kunna påverka är de som själva är eller har varit politiker. Beträffande delfrågorna som tillhör området påverkan är det invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut samt invånarnas möjlighet att påverka inom de kommunala verksamheterna som får lägst betyg. Medan piteborna ger högre betyg till hur de upplever att kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter samt i vilken utsträckning deras åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier. Piteås helhetsindex ligger marginellt lägre än samtliga kommuner beträffande påverkan. År 2019 har Piteå ett index på 37. Högsta betygsindex för samtliga kommuner är 54 och lägsta 27.

Inom området *förtroende* återfinns allra störst skillnad mellan de med en eftergymnasial utbildning längre än 3 år och de med en förgymnasial utbildning, här råder det en skillnad på 16 enheter. De med en längre utbildningsnivå upplever sig mindre nöjd gällande området *förtroende*, medan de med en lägre utbildningsnivå upplever sig missnöjda. När det gäller åldersgruppen 65-84 år i jämförelse med åldersgrupperna 18-29 år samt 30-49 år råder det en skillnad på 12 enheter. De yngre åldersgrupperna upplever sig *missnöjda* med förtroendet, medan den äldre åldersgruppen upplever sig *nöjd*. Förtroendet ökar med stigande ålder, vilket många studier visar på. Det skiljer 9 enheter mellan de som bor i kommunens centralort och de som bor utanför tätort när det gäller deras uppfattning angående förtroende. De som bor utanför tätorten är *missnöjda* med förtroendet, medan de som bor i kommunens centralort är

mindre nöjd med förtroendet. Det är enbart de i åldersgruppen 65-84 år och de som bott i kommunen mellan 3-5 år som är *nöjda* beträffande förtroendet. Lägsta betygen för förtroende ger de som själva varit i kontakt med en politiker i kommunen. När det gäller delfrågorna kopplade till området förtroende så som exempelvis hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa är kvinnorna mer nöjda än männen. Piteå har ett marginellt högre index än samtliga kommuner beträffande förtroende; 44. Högsta betygsindex för samtliga kommuner är 63 och lägsta 28.

Utvalda områden utöver SCBs prioriterade områden

- Information

Resultatet visar på att den största skillnaden återfinns mellan åldersgrupperna 50-64 år och 18-29 år, där skiljer det 15 enheter mellan den äldre och den yngre åldersgruppen. Något som kan bero på att den information som förmedlas via kommunens hemsida generellt riktar sig till en något äldre målgrupp. Kan det vara så att kommunens information inte riktigt når ut till de yngre målgrupperna? Näst störst skillnad återfinns mellan dem med eftergymnasial utbildning längre än tre år och de med en förgymnasial utbildning. Där råder det en skillnad på åtta enheter. Skillnaden kan tänkas bero på hur väl man tillförsäkras sig information beroende på utbildningsbakgrund samt intresse av den information som kommunen förmedlar. Piteås betygsindex är något högre än för samtliga kommuner; 55. Högst betygsindex för samtliga kommuner är 67, medan det lägsta är 41. Delfrågorna som tillhör området information visar på att piteborna främst är nöjda med tillgången till information om kommunen och dess verksamheter tätt följt av tydligheten i kommunens information. Kvinnorna är marginellt mer nöjd än männen beträffande området information.

Resultat

I detta kapitel presenteras indexresultat¹ från Statistiska centralbyråns medborgarundersökning för Piteå kommun över tid (2011-2019) och indexresultatet för undersökningsåret 2019 gällande Piteå kommun. Skillnader mellan män och kvinnors uppfattning kommer enbart att nämnas om det handlar om tre enheter eller mer i skillnad. För resultat per delfråga hänvisas till SCBs tabell – och diagrambilaga för Piteå kommun.

Resultatet i denna rapport utgår och presenteras med Piteå kommuns fastställda betygsskala enligt följande:

Betygsindex	Betydelse	Färgsättning
0-39	Missnöjd	Red
40-54	Mindre nöjd	Orange
55-74	Nöjd	Yellow
75-100	Mycket nöjd	Green

Piteå som en plats att bo och leva på (NRI)

En av Statistiska centralbyråns medborgarundersöknings tre delar är Nöjd-Region-Index (NRI) som handlar om invånarnas attityd till Piteå som en plats att bo och leva på. Genom tiderna har Piteå placerat sig högre än genomsnittet. När det gäller hur piteborna har uppfattat *Piteå som en plats att bo och leva på* har indexet under åren 2011-2019 pendlat mellan 63-68.

Piteås helhetsindex blev 63 undersökningsåret 2019. Ett värde som enligt Piteå kommuns målbedömningsmodell visar att piteborna är *nöjda* med att bo och leva i kommunen. Sedan statistiken blev könsuppdelad år 2011 har kvinnor och mäns index pendlat som fem enheter över tid. År 2019 skiljer det 3 enheter mellan män och kvinnors betyg.

¹ Betygsindex består ofta av flera delfrågor med en skala 0-100. Ju högre värde, desto bättre betyg har kommunens medborgare gett sin kommun.

Alla parametrar som mäts (kön, bostadsort, ålder, inrikes-/utrikesfödd samt utbildningsnivå) indikerar att medborgarna är *nöjda* med att bo och leva i Piteå. Även inom en grupp som verkar homogent nöjda, vilket färgen i tabellen nedan indikerar, finns det dem som är *mest* respektive *minst nöjd*. För att få en mer nyanserad bild av resultatet redovisas även detta i rapporten, något som är att betrakta som en jämförelse inom gruppen i förhållande till respektive kategori.

Tabell 1 Nöjd Regionindex Helhet - Piteå som en plats att bo och leva på – statistik över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NRI Helhet	68	67	66	67	63
Män	67	66	65	63	62
Kvinnor	69	69	68	70	65

Tabell 2 Piteå som en plats att bo och leva på år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NRI 65	Män	NRI 62
Boende i centralort	NRI 65	Boende utanför tätort	NRI 60
65-84 år	NRI 66	18-29 år	NRI 53
Bott i Piteå 6-10 år	NRI 73	Bott i Piteå 2 år eller kortare	NRI 61
Inrikesfödd	NRI 63	Inrikesfödd	NRI 63
Utrikesfödd	NRI 63	Utrikesfödd	NRI 63
Eftergymnasial utbildning >3år	NRI 67	Eftergymnasial utbildning <3år	NRI 61

Mest nöjd med att bo och leva i Piteå är kvinnor, boende i centralort, de i åldersgruppen 65-84 år, inrikesfödda /utrikesfödda samt de med en eftergymnasial utbildning längre än 3 år. Medan de som är *minst nöjda* är män, boende utanför tätort, i åldersgruppen 18-29 år, inrikesfödda/utrikesfödda samt de med eftergymnasial utbildning kortare än 3 år.

Arbetsmöjligheter

Över tid har pitebornas inställning beträffande arbetsmöjligheter ökat. Från år 2011 har indexet haft en positiv utveckling och ökat 12 enheter. Kvinnornas betygsindex har pendlat 12 enheter över tid och männens 14 enheter. Över tid har såväl män som kvinnor varit *mindre nöjd* med arbetsmöjligheterna. Det är först på

senare år som de varit *nöjd* med arbetsmöjligheterna. År 2019 blev helhetsindex 62.

Tabell 3 NRI Arbetsmöjligheter över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NRI Helhet	50	50	53	58	62
Män	49	52	55	56	63
Kvinnor	50	49	51	59	61

Tabell 4 Arbetsmöjligheter år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Män	NRI 63	Kvinnor	NRI 61
Boende i annan tätort	NRI 65	Boende utanför tätort	NRI 60
30-49 år	NRI 66	18-29 år	NRI 55
Bott i Piteå 6-10 år	NRI 70	Bott i Piteå 2 år eller kortare	NRI 56
Inrikesfödd	NRI 62	Utrikesfödd	NRI 53
Eftergymnasial utbildning >3år	NRI 65	Förgymnasial utbildning	NRI 57

Mest nöjd med arbetsmöjligheterna är männen, boende i annan tätort, 30-49 år, de som har bott i kommunen mellan 6-10 år, inrikesfödda samt de med en eftergymnasial utbildning längre än 3 år. Medan kvinnorna, boende utanför tätort, åldersgruppen 18-29 år, de som har bott i kommunen 2 år eller kortare, utrikesfödda samt de med en förgymnasial utbildning är *minst nöjda* med arbetsmöjligheterna.

Utbildningsmöjligheter

Betyget för utbildningsmöjligheter har sedan 2011 legat på en relativt jämn nivå. Högsta betyget uppnåddes 2015 med ett värde på 64. År 2019 blev betyget 62 och det skilde 3 enheter mellan män och kvinnors betyg. Sedan statistiken blev könsuppdelad har männens betyg pendlat 7 enheter mellan högsta och lägsta värdet medan kvinnornas uppfattning endast pendlat en enhet. Enligt Piteå kommuns målbedömning har piteborna genom tiderna varit *nöjda* när det kommer till utbildningsmöjligheter.

Tabell 5 NRI Utbildningsmöjligheter över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NRI Helhet	63	63	64	60	62
Män	65	63	64	58	60
Kvinnor	62	62	63	63	63

Tabell 6 Utbildningsmöjligheter år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NRI 63	Män	NRI 60
Boende i annan tätort	NRI 63	Boende utanför tätort	NRI 61
65-84 år	NRI 66	18-29 år	NRI 48
Bott i Piteå 6-10 år	NRI 70	Bott i Piteå 2 år eller kortare	NRI 58
Inrikesfödd	NRI 62	Utrikesfödd	NRI 58
Eftergymnasial utbildning >3år	NRI 67	Förgymnasial utbildning	NRI 54

Mest nöjd med utbildningsmöjligheterna är kvinnor, boende i annan tätort, åldersgruppen 65-84 år, de som bott i kommunen mellan 6-10 år, inrikesfödda och de med en eftergymnasial utbildning längre än 3år. Medan män, boende utanför tätort, åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare, utrikesfödda samt de med förgymnasial utbildning är *minst nöjda*.

Kommunikationer

Pitebornas betyg gällande kommunikationer har under åren 2011 till 2019 varierat mellan 53 och 59, en skillnad på 6 enheter. 2013 och 2015 var betyget som högst med ett värde på 59. Kvinnornas och männens betyg har genom åren pendlat 7-8 enheter över tid. Piteborna har upplevt sig *nöjda* med kommunikationerna de senaste undersökningsåren. År 2019 upplever sig dock piteborna *mindre nöjda* med kommunikationerna, helhetsbetyget blev 53.

Tabell 7 NRI Kommunikationer över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NRI Helhet	58	59	59	55	53
Män	56	57	60	52	52
Kvinnor	60	61	58	58	54

Tabell 8 Kommunikationer år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NRI 54	Män	NRI 52
Boende i centralort	NRI 57	Boende utanför tätort	NRI 45
65-84 år	NRI 57	18-29 år	NRI 44
Bott i Piteå 6-10 år	NRI 62	Bott i Piteå 3-5 år	NRI 54
Utrikesfödd	NRI 60	Inrikesfödd	NRI 52
Eftergymnasial utbildning >3 år	NRI 57	Förgymnasial och gymnasial	NRI 52

Det är kvinnor, de som bor i kommunens centralort, åldersgruppen 65-84 år, de som bott 6-10 år i kommunen, utrikesfödda samt de med en eftergymnasial utbildning längre än 3år som är *mest nöjd*. *Minst nöjd* är männen, de som bor utanför tätort, åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen mellan 3-5 år, de som är inrikesfödda samt de med förgymnasial och gymnasial utbildning.

Kommersiellt utbud

Betyget för det kommersiella utbudet har under åren 2011-2019 pendlat mellan 66 och 70. Sedan 2013 har betyget ökat i värde fram till år 2017, då värdet var som högst med ett betyg på 70. År 2019 sjönk det en enhet. Även om värdena har pendlat över tid har pitebornas uppfattning under alla undersökningsår, oavsett uppdelat på kön eller som helhet, varit *nöjd* med det kommersiella utbudet i kommunen. År 2019 skilde det 3 enheter mellan män och kvinnors betyg.

Tabell 9 NRI Kommersiellt utbud över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NRI Helhet	66	66	69	70	69
Män	65	65	70	68	68
Kvinnor	68	66	69	72	71

Tabell 10 Kommersiellt utbud år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NRI 71	Män	NRI 68
Boende i centralort	NRI 79	Boende utanför tätort	NRI 55
50-64 år	NRI 73	18-29 år	NRI 57
Bott i Piteå 3-5 år	NRI 75	Bott i Piteå 2 år eller kortare	NRI 65
Inrikesfödd	NRI 70	Utrikesfödd	NRI 65
Eftergymnasial utbildning >3 år	NRI 74	Förgymnasial utbildning	NRI 65

Det är kvinnor, de som bor i kommunens centralort, åldersgruppen 50-64-åringar, de som bott i kommunen 3-5 år, är inrikesfödda samt de med en eftergymnasial utbildning längre än 3 år som är *mest nöjd* med det kommersiella utbudet i Piteå. Medan män, boende utanför tätort, åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare, utrikesfödda samt de

med förgymnasial utbildning som är *minst nöjd* med det kommersiella utbudet.

Bostäder

Över tid har pitebornas uppfattning om bostäder pendlat mellan 54 och 65 i betyg. År 2019 blev betyget 57. Såväl mäns som kvinnors uppfattning har under åren 2011-2017 minskat med 11-12 enheter för att sedan öka något till år 2019.

Som helhet har piteborna genom alla undersökningsår varit *nöjd* med området bostäder med undantag för 2017 då helhetsbetyget blev mindre *nöjd*. Männen har varit *nöjd* med området alla år som statistiken varit könsuppdelad förutom 2017 då de var *mindre nöjda*, medan kvinnorna har varit *nöjd* med området alla år.

Tabell 11 NRI Bostäder över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NRI Helhet	65	59	55	54	57
Män	65	57	56	53	57
Kvinnor	66	61	55	55	56

Tabell 12 Bostäder år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Män	NRI 57	Kvinnor	NRI 56
Boende i centralort och boende i annan tätort	NRI 58	Boende utanför tätort	NRI 54
30-49 år	NRI 61	18-29 år	NRI 44
Bott i Piteå 6-10 år	NRI 62	Bott i Piteå 11 år eller längre	NRI 51
Utrikesfödd	NRI 65	Inrikesfödd	NRI 56
Eftergymnasial utbildning >3 år	NRI 64	Förgymnasial utbildning	NRI 52

Resultatet visar att det är män, boende i kommunens centralort och i annan tätort, de i åldersgruppen 30-49 år, de som bott i kommunen mellan 6-10 år, är utrikesfödd samt de med en eftergymnasial utbildning längre än 3 år som är *mest nöjd* med området bostäder undersökningsåret 2019. Kvinnor, boende

utanför tätort, åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 11 år eller längre, inrikesfödda samt de med förgymnasial utbildning är de som är *minst nöjda* med området bostäder.

Fritidsaktiviteter/möjligheter

Under alla undersökningsår (2011-2017) har piteborna varit *nöjd* med området fritidsaktiviteter, såväl som helhet som uppdelat per kön. Under tidsperioden har betyget dessutom pendlat marginellt, enbart en till tre enheter inom respektive kategori. År 2019 var betyget 64, vilket indikerar att det minskat något sedan 2017. Skillnaden mellan män och kvinnors betyg uppgick till 3 enheter.

Tabell 13 NRI Fritidsaktiviteter/möjligheter över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NRI Helhet	65	65	66	66	64
Män	63	63	65	65	62
Kvinnor	66	67	67	68	65

Tabell 14 Fritidsaktiviteter/möjligheter år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NRI 65	Män	NRI 62
Boende i centralort	NRI 65	Boende utanför tätort	NRI 60
50-64 år	NRI 69	18-29 år	NRI 48
Bott i Piteå 6-10 år eller 11 år eller längre	NRI 64	Bott i Piteå 2 år eller kortare	NRI 57
Inrikesfödd	NRI 64	Utrikesfödd	NRI 55
Eftergymnasial utbildning >3 år	NRI 67	Gymnasial och eftergymnasial utbildning < 3 år	NRI 64

Resultatet visar att kvinnor, boende i kommunens centralort, åldersgruppen 50-64 år, de som bott i kommunen i 6-10 år eller 11 år och längre, är inrikesfödd samt de med en eftergymnasial utbildning längre än 3 år är *mest nöjd* med området fritidsaktiviteter/möjligheter. Medan män, boende utanför tätort, åldersgruppen 18-29 år, boende i kommunen 2 år eller kortare, utrikesfödda samt de med en gymnasial alternativt en eftergymnasial utbildning mindre än 3 år är *mindre nöjd*.

Trygghet

När det gäller trygghet har resultatet under undersökningsåren 2011-2017 pendlat mellan 63 till 73, en skillnad på 10 enheter. År 2013 upplevde sig piteborna *mycket nöjda* med området trygghet, men mellan åren 2013 och 2015 sjönk betyget 10 enheter. År 2019 blev helhetsbetyget 67. Skillnaden mellan män och kvinnors betyg var 8 enheter.

Tabell 15 NRI Trygghet som helhet över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NRI Helhet	71	73	63	65	67
Män	74	76	66	69	71
Kvinnor	67	70	60	61	63

Tabell 16 Trygghet år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Män	NRI 71	Kvinnor	NRI 63
Boende utanför tätort	NRI 68	Boende i annan tätort	NRI 66
50-64 år	NRI 70	18-29 år	NRI 65
Bott i Piteå 6-10 år	NRI 71	Bott i Piteå 2 år eller kortare	NRI 64
Utrikesfödd	NRI 69	Inrikesfödd	NRI 67
Eftergymnasial utbildning >3 år	NRI 73	Gymnasial utbildning	NRI 65

Det är främst män, de som är boende utanför tätort, åldersgruppen 50-64 år, de som bott i kommunen mellan 6-10 år, utrikesfödda samt de med eftergymnasial utbildning längre än 3 år som är *mest nöjd* med området trygghet och därmed upplever sig tryggast. Medan det är kvinnor, boende i annan tätort, åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare, inrikesfödda och de med gymnasial utbildning som är *minst nöjda* med området trygghet och därmed känner sig minst trygga.

Rekommendation

När det gäller i vilken utsträckning piteborna rekommenderar andra att flytta till Piteå har värdet pendlat mellan 69 och 76 under åren 2011-2019. Under perioden 2011-2013 har piteborna som helhet varit *mycket positiva* till att rekommendera andra att flytta till Piteå. Något som har förändrats mellan 2015 års

undersökning och 2019 års undersökning. Numer uppger sig piteborna *positiva* till att rekommendera andra att flytta till Piteå. År 2019 blev helhetsbetyget 69. Det skiljer fyra enheter mellan mäns och kvinnors uppfattning, där kvinnorna är något mer positiva till att rekommendera andra att flytta till Piteå.

Tabell 17 NRI Rekommendation över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NRI Helhet	76	76	73	74	69
Män	74	76	71	71	67
Kvinnor	77	76	74	77	71

Tabell 18 Rekommendation år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NRI 71	Män	NRI 67
Boende i annan tätort	NRI 71	Boende utanför tätort	NRI 66
65-84 år	NRI 74	18-29 år	NRI 57
Bott i Piteå 6-10 år	NRI 73	Bott i Piteå 2 år eller kortare	NRI 60
Inrikesfödd	NRI 70	Utrikesfödd	NRI 54
Eftergymnasial utbildning > 3 år	NRI 73	Gymnasial utbildning	NRI 65

Kvinnor, boende i annan tätort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som har bott i kommunen mellan 6-10 år, inrikesfödda samt de med en eftergymnasial utbildning längre än 3år är *mest positiv* till att rekommendera andra att flytta till Piteå. Medan män, boende utanför tätort, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare, utrikesfödda samt de med gymnasial utbildning är *minst minst positiv* till att rekommendera andra att flytta till Piteå.

Medborgarnas syn på kommunens verksamheter (NMI)

Nöjd medborgarindex (NMI) är en annan del av undersökningen och mäter hur nöjda medborgarna är med kommunens olika verksamheter. Genom tiderna har helhetsvärdet för hur medborgarna uppfattar kommunens verksamheter pendlat mellan 59 och 62. År 2019 blev värdet 58, vilket indikerar att piteborna är *nöjd* med kommunens verksamheter. Männens

värde har pendlat mellan 62 som högst och 54 som lägst. En skillnad och ett tapp på 8 enheter mellan de två undersökningsåren. År 2013 var männen *mindre nöjd* med kommunens verksamheter. Kvinnornas uppfattning om kommunernas verksamheter har förbättrats fram till och med 2017, men har 2019 minskat till 58.

Tabell 19 NMI Medborgarnas syn på kommunens verksamheter, helheten, över tid Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	61	59	60	62	58
Män	62	54	59	58	57
Kvinnor	59	63	62	65	58

Tabell 20 Medborgarnas syn på kommunens verksamheter år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 58	Män	NMI 57
Boende i centralort	NMI 61	Boende utanför tätort	NMI 53
65-84 år	NMI 62	30-49 år	NMI 53
Bott i Piteå 3-5 år	NMI 64	Bott i Piteå 6-10 år	NMI 56
Utrikesfödd	NMI 59	Inrikesfödd	NMI 57
Eftergymnasial utbildning >3 år	NMI 60	Gymnasial utbildning	NMI 58

Mest nöjd med kommunens verksamheter är kvinnor, boende i centralort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som bott i kommunen 3-5 år, utrikesfödda samt de med eftergymnasial utbildning som är längre än 3 år. Medan de som är *minst nöjda* är män, boende utanför tätort, i åldersgruppen 30-49 år, de som har bott i kommunen 6-10 år, inrikesfödda samt de med gymnasial utbildning.

Bemötande och tillgänglighet

Betygsindex för bemötande och tillgänglighet har pendlat mellan 56 och 61 vid de senaste fem mätillfällena. Högsta betyget, 61, uppnåddes år 2011 och lägsta betyget uppnåddes 2013 med ett betyg på 56. Männens betyg har pendlat 11 enheter över tid, medan kvinnornas betyg för bemötande och tillgänglighet har

pendlat 6 enheter. Piteborna har över tid varit *nöjd* med bemötande och tillgänglighet. Med undantag för männens värde år 2013 då de var *mindre nöjd* med bemötande och tillgänglighet. År 2019 blev betygsindex för bemötande och tillgänglighet 59. Mellan män och kvinnors betyg skilde det 4 enheter.

Tabell 21 NMI Medborgarnas syn på bemötande och tillgänglighet över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	61	56	59	60	59
Män	61	50	59	55	55
Kvinnor	61	62	60	64	59

Tabell 22 Medborgarnas syn på bemötande och tillgänglighet år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 59	Män	NMI 55
Boende i centralort eller annan tätort	NMI 60	Boende utanför tätort	NMI 51
65-84 år	NMI 62	30-49 år	NMI 54
Bott i Piteå 3-5 år	NMI 68	Bott i Piteå 6-10 år	NMI 50
Utrikesfödd	NMI 62	Inrikesfödd	NMI 57
Eftergymnasial utbildning >3 år	NMI 61	Förgymnasial utbildning	NMI 54

Mest nöjd är kvinnor, boende i kommunens centralort/annan tätort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som har bott i kommunen 3-5 år, utrikesfödda samt de med en eftergymnasial utbildning som är längre än tre år. Medan de som är *minst nöjda* är män, de som bor utanför tätorten, de i åldersgruppen 30-49 år, de som bott i kommunen 6-10 år, inrikesfödda samt de med förgymnasial utbildning.

I tabellen kan man utläsa att boende utanför tätort, åldersgruppen 30-49 år, de som bott i Piteå 6-10 år samt de med förgymnasial utbildning är *mindre nöjda* med bemötandet och tillgängligheten.

Förskola

Betyget för förskola har vid de senaste fem mätillfällena pendlat mellan 60 och 68. Sämsta betyget uppmättes 2011, sedan det året har betyget ökat med 8 enheter. Piteborna uppger sig vara *nöjd* med förskolan. Intressant att notera är att kvinnornas betyg genom åren har pendlat 14 enheter, medan männens betyg endast pendlat 5 enheter. År 2019 var betyget 68.

Tabell 23 NMI Medborgarnas syn på förskolan över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	60	64	64	68	68
Män	62	62	63	63	67
Kvinnor	59	66	66	73	68

Tabell 24 Medborgarnas syn på förskolan år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 68	Män	NMI 67
Boende i centralort	NMI 72	Boende utanför tätort	NMI 59
65-84 år	NMI 71	18-29 år	NMI 63
Bott i Piteå 3-5 år eller 6-10 år	NMI 79	Bott i Piteå 2 år eller kortare	NMI 65
Utrikesfödd	NMI 75	Inrikesfödd	NMI 67
Eftergymnasial utbildning > 3 år	NMI 72	Gymnasial utbildning	NMI 65

Mest nöjd är kvinnor, boende i kommunens centralort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som bott i kommunen mellan 3-5 år och 6-10 år, utrikesfödda samt de med eftergymnasial utbildning som är längre än 3 år. Medan de som är *minst nöjd* är männen, boende utanför tätort, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare, inrikesfödda samt de med gymnasial utbildning.

Grundskola

Betyget för grundskola har över tid pendlat mellan 60 och 65. Lägsta värdet uppnåddes 2011 för att sedan successivt öka igen. Männens betyg för grundskolan har pendlat 2 enheter, medan kvinnornas betyg för grundskolan pendlat 8 enheter över tid. Piteborna har genom åren varit *nöjda*. Den totala bedömningen

för år 2019 blev 62, vilket innebär att medborgarna var *nöjda* med grundskolan.

Tabell 25 NMI Medborgarnas syn på grundskolan över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	60	62	62	65	62
Män	60	60	62	62	62
Kvinnor	60	64	62	68	62

Tabell 26 Medborgarnas syn på grundskolan år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 62	Kvinnor	NMI 62
Män	NMI 62	Män	NMI 62
Boende i centralort	NMI 67	Boende utanför tätort	NMI 53
65-84 år	NMI 66	30-49 år	NMI 59
Bott i Piteå 2 år eller kortare tid	NMI 70	Bott i Piteå 3-5 år, 6-10 år, 11 år eller längre	NMI 61
Utrikesfödd	NMI 64	Inrikesfödd	NMI 62
Eftergymnasial utbildning > 3 år	NMI 66	Gymnasial utbildning	NMI 59

Mest nöjd med grundskolan är kvinnor och män, boende i kommunens centralort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare tid, utrikesfödda samt de med en eftergymnasial utbildning som är längre än 3 år. Medan *minst nöjd* är kvinnor och män, boende utanför tätort, de i åldersgruppen 30-49 år, de som bott i kommunen 3-5 år, 6-10 år och 11 år eller längre, inrikesfödda samt de med gymnasial utbildning.

Gymnasieskolan

Betyget för gymnasieskolan har pendlat mellan 63 och 68 över tid. Precis som betyget för förskolan och grundskolan uppmättes sämsta betyget år 2011. Sedan år 2015 har värdet ökat tre enheter. Männens betyg har pendlat 5 enheter över tid, medan kvinnornas betyg har pendlat 9 enheter. Piteborna har genom alla undersökningsår varit *nöjda* med gymnasieskolan. År 2019 låg det samlade betyget för gymnasieskolan på 68.

Tabell 27 NMI Medborgarnas syn på gymnasieskolan över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	63	67	65	68	68
Män	63	64	65	64	68
Kvinnor	63	70	64	72	67

Tabell 28 Medborgarnas syn på gymnasieskolan år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Män	NMI 68	Kvinnor	NMI 67
Boende i centralort	NMI 71	Boende utanför tätort	NMI 63
18-29 år	NMI 72	30-49 år	NMI 63
Bott i Piteå 2 år eller kortare tid	NMI 73	Bott i Piteå 6-10 år	NMI 64
Inrikesfödd	NMI 68	Utrikesfödd	NMI 64
Eftergymnasial utbildning <3 år, Eftergymnasial utbildning >3år	NMI 71	Gymnasial utbildning	NMI 66

Mest nöjd är män, boende i centralort, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare tid, inrikesfödda samt de med eftergymnasial utbildning. Medan *minst nöjd* är kvinnor, boende utanför tätort, de i åldersgruppen 30-49 år, de som bott i kommunen 6-10 år, utrikesfödda samt de med gymnasial utbildning.

Sammantaget visar medborgarundersökningen från 2019 att förskola och gymnasieskola får lika betyg jämfört med 2017 års resultat, medan grundskolan får ett lägre resultat.

Äldreomsorg

Värdet för äldreomsorg har pendlat genom åren, mellan 43 och 49. Sedan år 2013, då betyget var som lägst på 43, har betyget ökat med 6 enheter. Männens betyg har pendlat 9 enheter över tid medan kvinnornas betyg har pendlat 5 enheter. År 2019 blev betyget som helhet 49, något som visar på att piteborna var *mindre nöjd* med äldreomsorgen. Det gäller att påminna sig om att SCB:s medborgarundersökning är en attitydundersökning,

inte en undersökning som grundar sig på faktiska resultat inom äldreomsorgen.

Tabell 29 NMI Medborgarnas syn på äldreomsorg, över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	45	43	45	47	49
Män	43	40	45	43	49
Kvinnor	47	46	45	50	49

Tabell 30 Medborgarnas syn på äldreomsorg år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 49	Kvinnor	NMI 49
Män	NMI 49	Män	NMI 49
Boende i centralort	NMI 53	Boende utanför tätort	NMI 43
65-84 år	NMI 53	18-29 år	NMI 44
Bott i Piteå 3-5 år	NMI 65	Bott i Piteå 11 år eller längre	NMI 47
Utrikesfödd	NMI 62	Inrikesfödd	NMI 48
Eftergymnasial utbildning >3 år	NMI 55	Gymnasial utbildning	NMI 45

Mest nöjd med äldreomsorgen är kvinnor och män, de som bor i kommunens centralort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som bott i kommunen 3-5 år, utrikesfödda samt de med en eftergymnasial utbildning. Medan *minst nöjd* är kvinnor och män, de som bor utanför tätorten, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 11 år eller längre, inrikesfödda samt de med gymnasial utbildning.

Stöd för utsatta personer

Betyget för stöd för utsatta personer har över tid pendlat mellan 48 och 51. Kvinnornas betyg har pendlat 5 enheter, medan männens värde har pendlat 8 enheter. År 2019 blev betyget 48 vilket visar på att piteborna var *mindre nöjd* med stödet till utsatta personer och det skilde 5 enheter mellan män och kvinnors betyg.

Tabell 31 NMI Medborgarnas syn på stöd för utsatta personer över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	48	51	51	47	48
Män	48	50	52	44	46
Kvinnor	48	53	50	50	51

Tabell 32 Medborgarnas syn på stöd för utsatta personer år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 51	Män	NMI 46
Boende i centralort	NMI 50	Boende utanför tätort	NMI 45
18-29 år	NMI 52	30-49 år	NMI 44
Bott i Piteå 3-5 år	NMI 61	Bott i Piteå 6-10 år	NMI 43
Utrikesfödd	NMI 54	Inrikesfödd	NMI 48
Förgymnasial utbildning	NMI 52	Gymnasial utbildning	NMI 45

Mest nöjd med stöd för utsatta personer är kvinnor, de som bor i kommunens centralort, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen mellan 3-5 år, utrikesfödda samt de med en förgymnasial utbildning. Medan män, de som bor utanför tätort, de i åldersgruppen 30-49 år, de som bott i kommunen mellan 6 till 10 år, inrikesfödda och de med gymnasial utbildning är *minst nöjd* med stödet för utsatta personer.

Räddningstjänsten

Betyget för räddningstjänsten har vid de 5 senaste mättillfällena pendlat mellan 78-83. År 2013 var männen *nöjd* med räddningstjänsten, övriga undersökningsår har såväl kvinnor som män som helheten uppgett sig vara *mycket nöjd* med räddningstjänsten.

Tabell 33 NMI Medborgarnas syn på räddningstjänsten över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	78	78	79	82	83
Män	78	74	78	81	82
Kvinnor	78	81	80	82	83

Tabell 34 Medborgarnas syn på räddningstjänsten år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 83	Män	NMI 82
Boende i centralort	NMI 84	Boende utanför tätort	NMI 81
50-64 år	NMI 85	18-29 år, 65-84 år	NMI 81
Bott i Piteå 3-5 och 6-10 år	NMI 83	Bott i Piteå 2 år eller kortare tid	NMI 79
Utrikesfödd	NMI 86	Inrikesfödd	NMI 82
Eftergymnasial utbildning <3 år	NMI 87	Förgymnasial utbildning, eftergymnasial utbildning >3 år	NMI 80

Mest nöjd med räddningstjänsten är kvinnor, boende i kommunens centralort, i åldersgruppen 50-64 år, de som bott i kommunen 3-5 och 6-10 år, utrikesfödda samt de med en eftergymnasial utbildning längre än tre år. Medan *minst nöjd* är män, boende utanför tätort, i åldersgrupperna 18-29 år och 65-84 år, de som bott i kommunen två år eller kortare tid samt de förgymnasial utbildning och eftergymnasial utbildning kortare än tre år.

Gång- och cykelvägar

Betyget för gång- och cykelvägar har varit relativt konstant över tid, det har endast pendlat 4 enheter, mellan 57 till 61. Mäns betyg har pendlat fem enheter över tid och kvinnors betyg 6 enheter. Genom åren har piteborna varit *nöjda* med gång- och cykelvägar. År 2019 blev betyget 57.

Tabell 35 NMI Medborgarnas syn på gång- och cykelvägar över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	58	57	59	61	57
Män	56	55	60	57	56
Kvinnor	61	59	59	64	58

Tabell 36 Medborgarnas syn på gång- och cykelvägar år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 58	Män	NMI 56
Boende i centralort	NMI 61	Boende utanför tätort	NMI 52
65-84 år	NMI 60	18-29 år	NMI 54
Bott i Piteå 2 år eller kortare	NMI 67	Bott i Piteå 3-5 år	NMI 52
Utrikesfödd	NMI 69	Inrikesfödd	NMI 56
Eftergymnasial utbildning < 3 år	NMI 64	Förgymnasial utbildning	NMI 48

Mest nöjd är kvinnor, de som bor i kommunens centralort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare, utrikesfödda, samt de med en eftergymnasial utbildning kortare än 3 år. Medan *minst nöjda* är män, de som bor utanför tätort, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 3-5 år, inrikesfödda samt de med förgymnasial utbildning.

Gator och vägar

Betyget för gator och vägar har pendlat mellan 51 och 56 genom åren. Såväl männens som kvinnornas betyg har rört sig 6 enheter över tid. År 2013, 2015 och 2019 var helheten *mindre nöjd* med kommunens gator och vägar. År 2019 var helhetsbetyget 53. Det skilde 4 enheter mellan män och kvinnors betyg år 2019.

Tabell 37 NMI Medborgarnas syn på gator och vägar över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	56	51	53	55	53
Män	55	49	53	50	51
Kvinnor	58	53	53	59	55

Tabell 38 Medborgarnas syn på gator och vägar år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 55	Män	NMI 51
Boende i centralort	NMI 57	Boende utanför tätort	NMI 46
65-84 år	NMI 57	18-29 år	NMI 47
Bott i Piteå 2 år eller kortare	NMI 73	Bott i Piteå 11 år eller längre	NMI 51
Utrikesfödd	NMI 63	Inrikesfödd	NMI 53
Eftergymnasial utbildning >3 år	NMI 60	Förgymnasial utbildning	NMI 47

Mest nöjd är kvinnor, boende i centralort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare, utrikesfödda samt de med eftergymnasial utbildning som är längre än 3 år. Medan *minst nöjd* är män, de som bor utanför tätort, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 11 år eller längre, inrikesfödda samt de med förgymnasial utbildning.

Idrott- och motionsanläggningar

Värdet för idrott- och motionsanläggningar har legat relativt stabilt över tid. Under åren 2011-2019 har piteborna varit *nöjda* med idrotts- och motionsanläggningar. Kvinnorna har genom åren varit mest nöjda med området. Störst skillnad mellan män och kvinnor återfinns under åren 2011 och 2013. År 2015 skilde det enbart 2 enheter mellan män och kvinnors upplevelse för att

sedan öka till en skillnad på 9 enheter undersökningsåret 2017.
 År 2019 blev helhetsbetyget 61.

Tabell 39 NMI Medborgarnas syn på idrott- och motionsanläggningar över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	64	64	64	62	61
Män	60	59	63	57	61
Kvinnor	68	68	65	66	62

Tabell 40 Medborgarnas syn på idrotts- och motionsanläggningar år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna)

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 62	Män	NMI 61
Boende i centralort	NMI 64	Boende utanför tätort	NMI 57
50-64 år	NMI 66	18-29 år	NMI 54
Bott i Piteå 6-10 år	NMI 67	Bott i Piteå 3-5 år, 11 år eller längre	NMI 61
Utrikesfödd	NMI 70	Inrikesfödd	NMI 61
Eftergymnasial utbildning > 3 år	NMI 65	Förgymnasial utbildning	NMI 52

Mest nöjd är kvinnor, de som bor i centralort, de i åldersgruppen 50-64 år, de som bott i kommunen mellan 6-10 år, utrikesfödda och de med en eftergymnasial utbildning längre än tre år. Medan *minst nöjd* är män, de som bor utanför tätort, de i åldersgrupperna 18-29 år, de som bott i kommunen 3-5 år och 11 år eller längre, inrikesfödda samt de med förgymnasial utbildning.

Kultur

Betyget för kultur har pendlat mellan 65 och 68 vid de fem senaste mättillfällena. 2019 var helhetsbetyget 66, vilket indikerar att medborgarna som helhet var *nöjd* med området kultur. Männens betyg har pendlat 7 enheter under åren 2011-2019, medan kvinnornas betyg har pendlat 2 enheter. År 2019 var skillnaden mellan män och kvinnors betyg 6 enheter.

Tabell 41 NMI Medborgarnas syn på kultur över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	67	65	68	65	66
Män	64	60	67	60	63
Kvinnor	71	69	69	71	69

Tabell 42 Medborgarnas syn på kultur år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 69	Män	NMI 63
Boende i annan tätort	NMI 69	Boende utanför tätort	NMI 62
65-84 år	NMI 70	18-29 år	NMI 59
Bott i Piteå 3-5 år, 11 år eller längre	NMI 66	Bott i Piteå 6-10 år	NMI 60
Inrikesfödd	NMI 66	Utrikesfödd	NMI 63
Eftergymnasial utbildning, såväl <3 år som >3år	NMI 68	Förgymnasial utbildning	NMI 57

Mest nöjd med området kultur är kvinnor, de som bor i annan tätort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som bott i kommunen 3-5 år och 11 år eller längre, inrikesfödda samt de med eftergymnasial utbildning. *Minst nöjda* är män, de som bor utanför tätort, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 6-10 år, utrikesfödda samt de med förgymnasial utbildning.

Miljöarbete

Värdet för miljöarbete har befunnit sig på en relativt konstant nivå över tid förutom det senaste undersökningsåret då det minskat till 56. Betyget har pendlat mellan 56 som lägst och 61 som högst vid de fem senaste mättillfällena. Männens betyg har pendlat 5 enheter, medan kvinnornas betyg har pendlat 6 enheter över tid.

Tabell 43 NMI Medborgarnas syn på miljöarbete över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	59	61	60	61	56
Män	57	59	60	61	56
Kvinnor	61	62	60	61	56

Tabell 44 Medborgarnas syn på miljöarbete år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna - uppdaterad

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 56	Män	NMI 56
Boende i kommunens centralort	NMI 60	Boende utanför tätort	NMI 51
65-84 år	NMI 61	18-29 år	NMI 50
Bott i Piteå 2 år eller kortare, 3-5 år	NMI 58	Bott i Piteå 11 år eller längre	NMI 56
Utrikesfödd	NMI 67	Inrikesfödd	NMI 55
Gymnasial, eftergymnasial < 3 år, eftergymnasial > 3 år utbildning	NMI 57	Förgymnasial utbildning	NMI 50

Mest nöjd är kvinnor, boende i kommunens centralort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare och 3-5 år, utrikesfödda samt de med gymnasial och eftergymnasial utbildning. Medan de som är *minst nöjd* är män, boende utanför tätort, i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 11 år eller längre, inrikesfödda samt de som har en förgymnasial utbildning.

Renhållning och sophämtning

Helhetsbetyget för renhållning och sophämtning har genom åren pendlat mellan 67 och 72. Männen betyg har pendlat 5 enheter och kvinnornas betyg 7 enheter över tid. Piteborna har genom åren varit *nöjda* med området renhållning- och sophämtning. År 2017 uppgav sig kvinnorna vara *mycket nöjd* med renhållning- och sophämtning. År 2019 blev betyget 69 och det skilde 4 enheter mellan män och kvinnors betyg.

Tabell 45 NMI Medborgarnas syn på renhållning- och sophämtning över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	67	69	70	72	69
Män	66	65	70	69	67
Kvinnor	68	73	71	75	71

Tabell 46 Medborgarnas syn på renhållning och sophämtning år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 71	Män	NMI 67
Boende i annan tätort	NMI 71	Boende utanför tätort	NMI 67
50-64 år	NMI 72	18-29 år	NMI 59
Bott i Piteå 6-10 år	NMI 79	Bott i Piteå 11 år eller längre	NMI 68
Utrikesfödd	NMI 80	Inrikesfödd	NMI 68
Eftergymnasial utbildning < 3 år	NMI 73	Förgymnasial utbildning	NMI 62

Mest nöjd är kvinnor, boende i annan tätort, de i åldersgruppen 50-64 år, de som bott i kommunen mellan 6-10 år, är utrikesfödda samt har en eftergymnasial utbildning som är längre än tre år. Medan *minst nöjd* är män, boende utanför tätort, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 11 år eller längre, är inrikesfödda samt har en förgymnasial utbildning. Det råder en skillnad på 13 enheter mellan åldersgrupperna som är mest respektive minst nöjd.

Vatten- och avlopp

Betyget för vatten- och avlopp har genom åren pendlat mellan 83 och 85. Över tid har piteborna varit *mycket nöjda* med detta område. 2019 blev helhetsbetyget för vatten- och avlopp 83 och det skilde 5 enheter mellan män och kvinnors betyg.

Tabell 47 NMI Medborgarnas syn på vatten- och avlopp över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NMI Helhet	84	85	85	85	83
Män	84	83	86	83	81
Kvinnor	84	88	85	87	86

Tabell 48 Medborgarnas syn på vatten och avlopp år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NMI 86	Män	NMI 81
Boende i kommunens centralort	NMI 83	Boende utanför tätort	NMI 82
18-29 år	NMI 87	30-49 år, 65-84 år	NMI 81
Bott i Piteå 11 år eller längre	NMI 84	Bott i Piteå 3-5 år	NMI 76
Inrikesfödd	NMI 83	Utrikesfödd	NMI 81
Förgymnasial utbildning	NMI 86	Gymnasial utbildning	NMI 82

Mest nöjd är kvinnor, boende i kommunens centralort, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 11 år eller längre, inrikesfödda samt de med förgymnasial utbildning. Medan *minst nöjda* är män, boende utanför tätort, de i åldersgrupperna 30-49 år och 65-84 år, de som bott i kommunen 3-5 år, utrikesfödda samt de med gymnasial utbildning.

Upplevt inflytande (NII)

Medborgarnas nöjdhet kring inflytande på kommunala beslut och verksamheter (Nöjd-Inflytande-Index: NII) är en av de tre delarna i medborgarundersökningen. Indexet består av fyra indikatorer; information, kontakt, påverkan och förtroende. Genom undersökningsåren 2011-2019 har värdet pendlat mellan 39 som lägst och 46 som högst. 2019 blev värdet 39. Männen har sedan år 2011 minskat 12 enheter medan kvinnornas betyg har minskat 3 enheter. År 2019 visar såväl helhetsbetyget samt männen betyg ett missnöje över det upplevda inflytandet. Kvinnornas värde indikerar att de är mindre nöjda med det upplevda inflytandet och det råder en skillnad på 3 enheter mellan män och kvinnors betyg.

Tabell 49 NII Upplevt inflytande över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NII Helhet	46	41	39	39	39
Män	49	39	38	38	37
Kvinnor	43	42	40	41	40

Tabell 50 Upplevt inflytande år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NII 40	Män	NII 37
Boende i centralort	NII 42	Boende utanför tätort	NII 35
65-84 år	NII 42	18-29 år	NII 35
Bott i Piteå 2 år eller kortare	NII 52	Bott i Piteå 3-5 år	NII 32
Utrikesfödd	NII 46	Inrikesfödd	NII 38
Eftergymnasial utbildning >3 år	NII 45	Gymnasial utbildning	NII 36

När det gäller upplevt inflytande är det främst kvinnor, boende i kommunens centralort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som bott

i kommunen 2 år eller kortare, de som är utrikesfödd samt de med en eftergymnasial utbildning längre 3 år som är *mest nöjd*. Medan män, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 3-5 år, de som är inrikesfödda samt de med gymnasial utbildning är *minst nöjd* med det upplevda inflytandet.

Information

När det gäller betyget för information har betyget pendlat mellan 55 och 60 mellan 2011 och 2019. Männens betyg har pendlat 13 enheter. Kvinnornas betyg har pendlat 4 enheter och därmed varierat mindre genom åren. År 2013, 2015 och 2017 var männen *mindre nöjda*, medan kvinnorna samt helheten uppvisade ett värde som indikerar att de var *nöjd* med den information som kommunen gav. 2019 var helhetsbetyget 55 och kvinnornas och männens betyg hade närmast sig varandra i större utsträckning än tidigare undersökningsår.

Tabell 51 NII Information över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NII Helhet	60	58	57	55	55
Män	55	43	43	42	55
Kvinnor	59	60	57	58	56

Tabell 52 Information år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NII 56	Män	NII 55
Boende i centralort	NII 57	Boende utanför tätort	NII 52
50-64 år	NII 61	18-29 år	NII 46
Bott i Piteå 6-10 år	NII 58	Bott i Piteå 2 år eller kortare, 3-5 år, 11 år eller längre	NII 55
Utrikesfödd	NII 59	Inrikesfödd	NII 55
Eftergymnasial utbildning >3 år	NII 60	Förgymnasial utbildning	NII 52

Mest nöjd med informationen är kvinnor, boende i kommunens centralort, de i åldersgruppen 50-64 år, de som bott i kommunen 6-10 år, utrikesfödda samt de med eftergymnasial utbildning längre än 3 år. Medan männen, de boende utanför tätort,

åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare, 3-5 år samt de som bott i kommunen 11 år eller längre är *minst nöjda* med informationen.

Kontakt

Betyget för kontakt har sedan det började mätas 2011 pendlat mellan 45 och 52. År 2019 blev helhetsbetyget 47 och skillnaden mellan män och kvinnors uppfattning blev 8 enheter. Under alla undersökningsår har piteborna upplevt sig *mindre nöjd* med kontakten med kommunen.

Tabell 53 NII Kontakt över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NII Helhet	52	49	45	48	47
Män	52	48	46	46	43
Kvinnor	52	50	44	51	51

Tabell 54 Kontakt år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NII 51	Män	NII 43
Boende i centralort eller i annan tätort	NII 49	Boende utanför tätort	NII 44
65-84 år	NII 54	18-29 år	NII 31
Bott i Piteå 6-10 år	NII 60	Bott i Piteå 11 år eller längre	NII 45
Utrikesfödd	NII 57	Inrikesfödd	NII 46
Eftergymnasial utbildning >3 år	NII 55	Gymnasial utbildning	NII 43

Mest nöjd med kontakten med kommunen är kvinnor, boende i kommunens centralort eller i annan tätort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som har bott i kommunen mellan 6-10 år, utrikesfödda samt de med eftergymnasial utbildning som är längre än 3 år. Medan det är männen, de boende utanför tätort, de i åldersgruppen 18-29 år, de som bott i kommunen 11 år eller längre, de inrikesfödda samt de gymnasial utbildning som är *minst nöjda* med kontakten med kommunen.

Påverkan

Betyget för påverkan har under undersökningsåren 2011-2019 pendlat mellan 36 och 42. År 2019 blev helhetsbetyget 37. Såväl männens som kvinnornas betyg har genom åren pendlat 7

enheter. Åren 2013-2019 var piteborna *missnöjda* beträffande möjligheterna till påverkan. Männerna har under samma tidsperiod upplevt sig *missnöjd* med möjligheten att påverka, medan kvinnorna upplevt sig *missnöjda* under 2015 och 2019.

Tabell 55 NII Påverkan över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NII Helhet	42	39	36	38	37
Män	43	36	37	37	37
Kvinnor	41	43	36	40	38

Tabell 56 Påverkan, år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NII 38	Män	NII 37
Boende i centralort	NII 42	Boende utanför tätort	NII 32
65-84 år	NII 40	30-49 år	NII 34
Bott i Piteå 2 år eller kortare	NII 50	Bott i Piteå, 3-5 år samt 11 år eller längre	NII 36
Utrikesfödd	NII 40	Inrikesfödd	NII 37
Eftergymnasial utbildning >3 år	NII 44	Gymnasial utbildning	NII 35

Mest nöjd med möjligheten att påverka är kvinnor, boende i kommunens centralort, de i åldersgruppen 65-84 år, de som bott i kommunen 2 år eller kortare, utrikesfödda samt de med en eftergymnasial utbildning längre än 3 år. Medan män, boende utanför tätort, de i åldersgruppen 30-49 år, de som bott i kommunen 3-5 år eller 11 år eller längre, inrikesfödda samt de med en gymnasial utbildning är *minst nöjd* med möjligheten att påverka.

Som framgår av siffrorna i tabellen ovan är det dock många kategorier som är *missnöjda* med möjligheten att påverka. Det handlar om kvinnor samt de kategorier som är *minst nöjda* enligt tabellen ovan.

Förtroende

Betyget för förtroende har genom åren pendlat mellan 43 och 52. Sedan 2011 då betyget var 52 har det minskat 8 enheter. Männen betyg har genom åren pendlat 15 enheter, medan kvinnornas betyg pendlat 6 enheter. Piteborna som helhet har uppgett sig vara *mindre nöjd* mellan undersökningsåren 2011-2019 med undantag för år 2011 då männen uppgav sig vara *nöjda* beträffande förtroendet. 2019 var betyget 44 och det rådde en skillnad mellan män och kvinnors betyg på 7 enheter.

Tabell 57 NII Förtroende över tid, Piteå

	2011	2013	2015	2017	2019
NII Helhet	52	47	44	43	44
Män	55	43	43	42	40
Kvinnor	50	51	45	45	47

Tabell 58 Förtroende år 2019, mest respektive minst nöjd bland piteborna

Mest nöjd	Index	Minst nöjd	Index
Kvinnor	NII 47	Män	NII 40
Boende i centralort	NII 47	Boende utanför tätort	NII 38
65-84 år	NII 50	18-29 år och 30-49 år	NII 38
Bott i Piteå 3-5 år	NII 54	Bott i Piteå 6-10 år	NII 48
Inrikesfödd	NII 44	Utrikesfödd	NII 43
Eftergymnasial utbildning >3 år	NII 53	Förgymnasial utbildning	NII 37

Mest nöjda med förtroendet är kvinnor, de som bor i kommunens centralort, åldersgruppen 65-84 år, de som bott i kommunen 3-5 år, inrikesfödda samt de med eftergymnasial utbildning längre än 3 år. Medan de som är *minst nöjda* är män, boende utanför tätort, åldersgrupperna 18-29 år och 30-49 år, de som bott i kommunen 6-10 år, utrikesfödda samt de med förgymnasial utbildning.

Metodkapitel

Genomförande av undersökningen

Statistiska centralbyråns medborgarundersökning är ett verktyg för kommunerna att ta pulsen på hur invånarna uppfattar kvaliteten på dess olika verksamheter. Undersökningen kan också ge en indikator på styrkor och svagheter inom kommunen. Resultatet kan sedan ligga till grund för hur kommunen kan utveckla och förbättra sin service för att bättre överensstämma med kommuninvånarnas behov.

Varje år erbjuder SCB Sveriges kommuner att delta i SCB:s medborgarundersökning och 2019 deltog sammanlagt 135 kommuner. I denna rapport redovisas resultatet för Piteå kommun över tid (undersökningsåren 2011-2019) samt resultatet för 2019.

2019 års medborgarundersökning genomfördes under tidsperioden 23 augusti till och med 4 november. Det var sjunde gången som kommunen deltog i undersökningen sedan 2007. Ett slumpmässigt urval på 1 200 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades, en så kallad urvalsundersökning där SCBs register över totalbefolkningen utgör urvalsram. 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.

Svarsandelen för Piteå kommun blev 42 procent 2019, tre procentenheter högre än undersökningsåret 2017. Svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2019 blev 41 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 underrepresenterad i svaren i förhållande till populationen, väger den gruppens svar tyngre i resultaten. I medborgarundersökningen används juridiskt kön och ålder för denna viktning. SCB:s metod för att avgöra om skillnaderna i betygsindex mellan åren eller mellan olika kommuner är statistiskt säkerställda utgår ifrån en jämförelse av intervaller mellan indexvärden. Överlappande indexvärden anses inte statistiskt säkerställda.

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. Exempelvis kan det ha inträffat något specifikt positivt respektive negativt inom en specifik kommuns verksamhet som påverkat svaren i en viss riktning. Detta återfinns dock inte i analysen som helhet.

Tre områden som mäter olika index

Medborgarundersökningen är som nämnts tidigare en *attitydundersökning* som omfattar tre områden som mäter olika index. Nämligen på vilket sätt medborgarna:

- uppfattar kommunen som en plats att bo och leva på (Nöjd-Region-Index, NRI)
- uppfattar möjligheterna till inflytande på kommunala beslut och verksamheter (Nöjd-Inflytande-Index, NII)
- uppfattar kommunens olika verksamheter (Nöjd-Medborgar-Index, NMI)

Del ett i enkätundersökningen är Nöjd-Region-Index (NRI) och består av sju frågeområden. Förutom frågor inom dessa frågeområden så finns det tre frågor som ger ett helhetsbetyg för det undersökta området (NRI). Helhetsbetyget fås genom tre frågor som mäter helhetsbedömningen av kommunen som en plats att bo och leva på, det vill säga:

- Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?
- Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?
- Föreställ dig en plats om är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?

Här finns även en fråga om *Rekommendation* ”Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?”. Detta är en så kallad målvariabel, en fråga som förväntas vara nära sammankopplat med helhetsbetyget och är inte så konkret som frågor i ”vanliga” frågeområden. Den är därför inget ”vanligt” frågeområde utan ligger utanför modellen, då det annars finns en risk att övriga frågeområdets samvariation med helhetsbetyget skulle framstå som väldigt små, och *Rekommendation* får den särklassigt högsta påverkansgraden.

Del två i enkätundersökningen är Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och består av 13 frågeområden. Den här delen av enkäten innehåller flest frågor och handlar om de kommunala verksamheterna. Förutom frågor inom dessa frågeområden så finns det tre frågor som ger ett helhetsbetyg för det undersökta området (NMI); nämligen:

- Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?
- Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?

- Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?

I del två finns det även några frågor om *Bemötande* och *Tillgänglighet*. På samma sätt som *Rekommendation* ligger också *Bemötande och tillgänglighet* utanför modellen i NMI-delen.

Del tre i enkätundersökningen är Nöjd-Inflytande-Index (NII) och består av fyra frågeområden. Utöver frågorna inom dessa frågeområden så finns det tre frågor som ger ett helhetsbetyg för det undersökta området (NMI):

- 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?

Det övergripande resultatet visas för varje område med ett värde på 0-100². Desto högre indexvärde, desto nöjdare är medborgarna med frågeområdet. Ett lågt betygsindex behöver dock inte per automatik betyda att det området är mest angeläget att förbättra. Det kan finnas andra områden som vid en förbättring skulle få ett större genomslag på den totala nöjdheten, och det är där de så kallade *effektmåtten* kommer in. *Effektmått*

² Varje fråga besvaras utifrån en skala 1-10, där 1 är lägsta betyg och 10 högsta. Varje faktor mäts genom en eller flera frågor. För varje faktor – till exempel bostäder – räknas svaren till de frågor som ingår i faktorn ihop och omräknas till ett index på 0-100.

är ett mått på hur betygsförändringar av ett frågeområde påverkar helhetsbetyget. Det vill säga ett mått på samvariationen mellan frågeområdet och helhetsbetyget, baserat på inkomna svar.

Effektmått beräknas genom en regressionsanalys. Om det inte finns något klart samband mellan vilket betyg man ger frågeområde X och helhetsbetyget (NRI, NMI eller NII) ger det ett lågt effektmått. Om det däremot är ett högt samband mellan ett frågeområde och helhetsbetyget ger det ett högt effektmått. I genomsnitt ger man högre helhetsbetyg ju nöjdare man är med frågeområdet. Frågeområden med låga betygsindex och höga effektmått bör prioriteras i första hand.

Kommunikationsinsats för att öka svarsfrekvensen

Undersökningsåret 2017 var svarsfrekvensen för såväl Piteå kommun som för övriga kommuner låg. För Piteås del besvarade 39 procent av de tillfrågade piteborna enkätundersökningen år 2017. Under 2019 har vi därför försökt att informera bredare om undersökningen i olika kanaler för att öka svarsfrekvensen. Genom bland annat riktade kommunikationsinsatser via lokala medier och gratistidning, via kommunens kanaler, genom affischering och spridning av vykort ökade svarsfrekvensen med tre enheter. De riktade kommunikationsinsatserna genomfördes i samarbete med kommunikationsavdelningen på kommunledningsförvaltningen.

Tanken är att med hjälp av 2019 års resultat presentera och sprida information till medborgarna om konkreta resultat kring vad som genomförts inom respektive undersökningsområde och vad som planeras att genomföras. Detta för att informera medborgarna om vad som sker i vår kommun samt för att skapa ett intresse för att besvara enkäten kommande undersökningsår.

Kommunikationsmål

Kommunikationsmålet är att så många pitebor som möjligt ska känna att deras åsikt är viktig och betyder något. En känsla som förhoppningsvis leder till handling så att målet att nå en högre svarsfrekvens på medborgarundersökningen kan uppfyllas.

Förvaltningarnas fortsatta arbete

Rapporten *Medborgarundersökning Piteå 2019* och *SCB:s tabell och diagrambilaga 2019* är att betrakta som underlag med information och fakta. Underlagen kan tillsammans med annan verksamhetsnära statistik och analys nyttjas av respektive förvaltning och verksamhet i sitt fortsatta utvecklingsarbete.

Viktiga frågeställningar att beakta och arbeta vidare med under detta arbete kan vara:

- Hur har resultaten utvecklats över tid? Finns det några generella mönster? Är det något frågeområde som särskiljer sig?
- Vad har hänt inom respektive verksamhet under den tidsperiod som undersökningarna har genomförts? Vilka förändringar har genomförts i respektive verksamhet? Kan dessa förändringar ha påverkat medborgarnas attityder?
- Har kommunikationen/dialogen förändrats under undersökningsperioden? Hur ser informationen/kommunikationen/dialogen ut för närvarande? Bör den förändras för att nå ut på ett bättre sätt?
- Finns det skillnader i män och kvinnors uppfattning om verksamheten? Vad kan dessa skillnader bero på? Finns det skillnader i män och kvinnors beteendemönster i relation till verksamheten? Om det finns skillnader i beteendemönster – hur kan man möta dessa i så fall?
- Finns det skillnader i uppfattning om verksamheten utifrån boendeort, ålder, utbildningsbakgrund och om man är inrikes- eller utrikesfödd? Vad kan dessa skillnader i så fall bero på?

- På vilket sätt kan vi arbeta vidare med resultatet/analysen (kommunikation, information, förändrade arbetssätt, processer m.m.)?

Utifrån de bildspel som kommer att tas fram kan förvaltningarna arbeta vidare med resultatet för att kunna återkoppla konkret information till piteborna om vad som pågår och planeras inom respektive område.

Referenser

SCB:s medborgarundersökning 2011
Piteå kommun, Tabell- och diagrambilaga

SCB:s medborgarundersökning 2013
Piteå kommun, Tabell- och diagrambilaga

SCB:s medborgarundersökning 2015
Piteå kommun, Tabell- och diagrambilaga

SCB:s medborgarundersökning 2017
Piteå kommun, Tabell- och diagrambilaga

SCB:s medborgarundersökning 2019
Piteå kommun, Tabell- och diagrambilaga

SCB:s medborgarundersökning 2019
Piteå kommun, Rapport

Rapportbilaga
SCB:s medborgarundersökning 2019