

SCB:s medborgarundersökning 2018

Östersunds kommun



Innehållsförteckning

Rapport

SCB:s medborgarundersökning 2018.....	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 2018

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

Sammanlagt deltog 111 kommuner 2018. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 268 av landets kommuner deltagit och 253 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Östersunds kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 23 augusti och den 5 november 2018. Ett slumpmässigt urval på 1 600 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 43 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner avser de 111 kommuner som var med i undersökningen 2018.

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

Om undersökningen

Population och urval

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

Insamling

Innan insamlingsstart skickades ett förebrev ut med information om undersökningen och dess syfte. I förbrevet trycktes inloggningsuppgifter som gjorde det möjligt att besvara enkäten via internet. På webben fanns enkäten tillgänglig på svenska, engelska, finska och spanska. Efter förbrevet skickades enkät och informationsbrev ut. Pappersenkäten fanns även tillgänglig på arabiska att beställa från SCB. Två påminnelser skickades ut, varav den sista innehöll en ny enkät. Insamlingen pågick mellan 23 augusti och 5 november 2018.

Svarsandel

Svarsandelen för Östersunds kommun blev 43 procent. Östersunds kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2016. Svarsandelen blev då 41 procent. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2018 blev 41 procent.

Del A. Nöjd-Region-Index (NRI)

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

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Östersunds kommun samt för samtliga 111 kommuner i undersökningsomgången 2018.

	Östersunds kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NRI	67	±1,7	62
Rekommendation	74	±2,2	66
Kommersiellt utbud	75	±1,7	63
Utbildningsmöjligheter	72	±1,6	61
Fritidsmöjligheter	69	±1,6	61
Arbetsmöjligheter	65	±2,1	58
Kommunikationer	65	±1,5	60
Trygghet	57	±2,4	58
Bostäder	53	±1,9	53

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Östersunds kommun som en plats att bo och leva på blev 67.

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

60 procent av medborgarna i Östersunds kommun kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen (betyg 8-10 på den 10-gradiga skalan) medan 9 procent vill avråda från det (betyg 1-4 på den 10-gradiga skalan).

NRI för samtliga 111 kommuner som var med i undersökningen 2018 blev 62. NRI för Östersunds kommun är högre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** högre.

... **Arbetsmöjligheter** högre.

... **Utbildningsmöjligheter** högre.

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

... **Kommunikationer** högre.

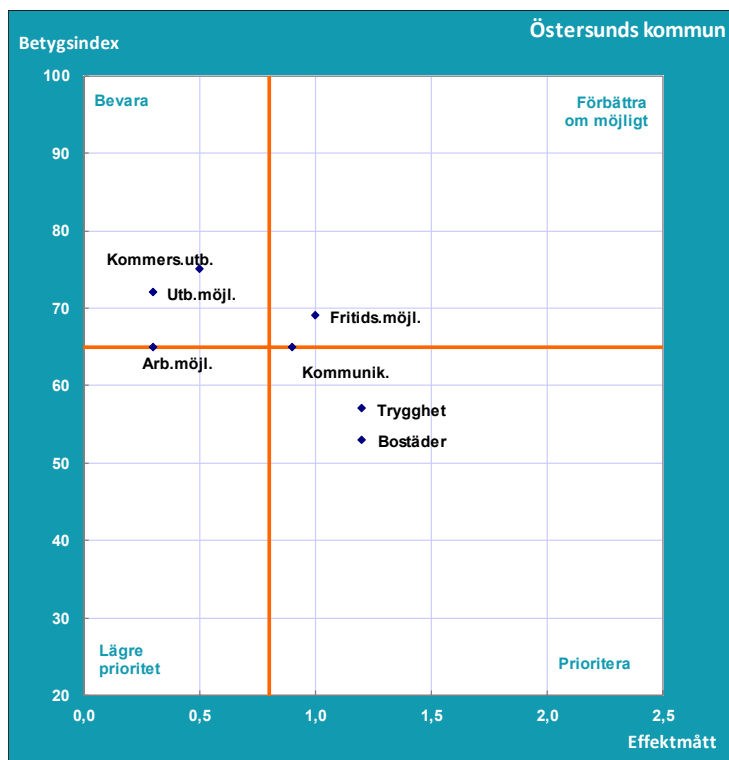
... **Kommersiellt utbud** högre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** inte säkerställt högre eller lägre.

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

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).
Prioriteringsmatris för Östersunds kommun 2018.



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 upp till höger i matrisen, **Förbättra om möjligt**. Även dessa områden har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras.

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

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

Frågeområden som bör prioriteras

Bostäder, Trygghet, Kommunikationer

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Fritidsmöjligheter

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

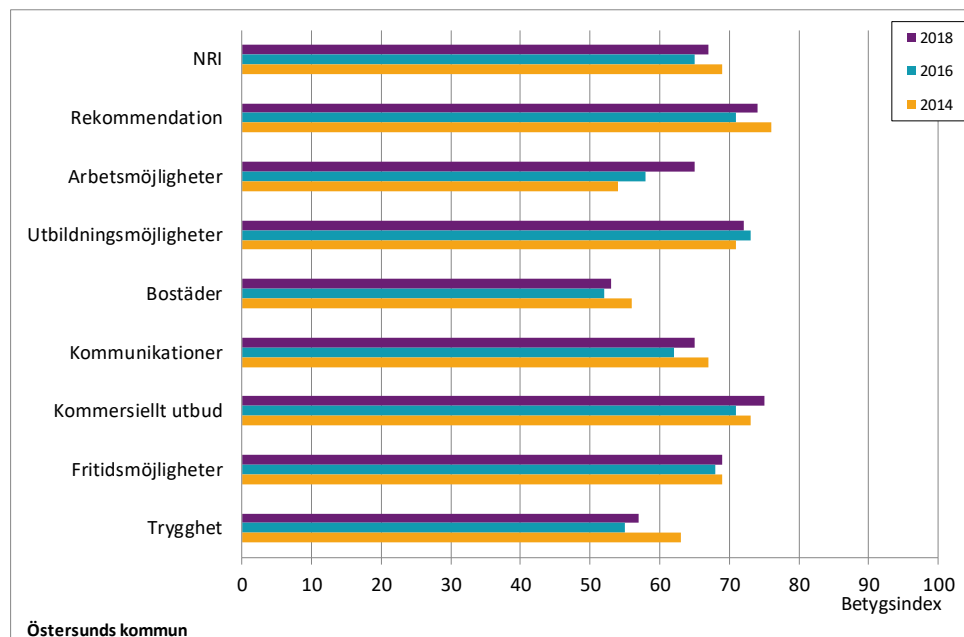
Arbetsmöjligheter

Frågeområden som bör bevaras

Kommersiellt utbud, Utbildningsmöjligheter

Jämförelser med tidigare år

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



Östersunds kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2008, våren 2011, hösten 2012, hösten 2014 och hösten 2016.

NRI för Östersunds kommun blev 67 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NRI var 65.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Östersunds kommun hösten 2016 har frågeområdet *Arbetsmöjligheter* fått högre betygsindex.

Indexet *Rekommendation* blev 74 för Östersunds kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då indexet *Rekommendation* var 71.

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

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och tillgänglighet* samt verksamheterna efter sina betygsindex för Östersunds kommun samt för samtliga 111 kommuner i undersökningsomgången 2018.

	Östersunds kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NMI	59	±2,3	56
Bemötande och tillgänglighet	58	±2,1	57
Räddningstjänsten	78	±1,7	77
Vatten och avlopp	76	±2,3	78
Renhållning och sophämtning	68	±2,1	66
Kultur	67	±1,8	62
Förskolan	65	±2,1	64
Gymnasieskolan	65	±1,9	59
Idrotts- och motionsanläggningar	65	±1,9	61
Grundskolan	62	±2,0	59
Miljöarbete	61	±2,6	56
Gång- och cykelvägar	59	±2,5	55
Gator och vägar	58	±2,4	54
Stöd för utsatta personer	51	±2,2	50
Äldreomsorgen	48	±2,4	52

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Östersunds kommun blev 59.

För Östersunds kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Miljöarbete*, *Stöd för utsatta personer*, *Gator och vägar* 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 58 i Östersunds kommun.

NMI för samtliga 111 kommuner som var med i undersökningen 2018 blev 56. NMI för Östersunds kommun är högre jämfört med genomsnittresultatet. Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

... ***Bemötande och tillgänglighet*** inte säkerställt högre eller lägre.

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

... ***Grundskolan*** högre.

... ***Gymnasieskolan*** högre.

... ***Äldreomsorgen*** lägre.

... ***Stöd för utsatta personer*** inte säkerställt högre eller lägre.

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

... ***Gång- och cykelvägar*** högre.

... ***Gator och vägar*** högre.

... ***Idrotts- och motionsanläggningar*** högre.

... ***Kultur*** högre.

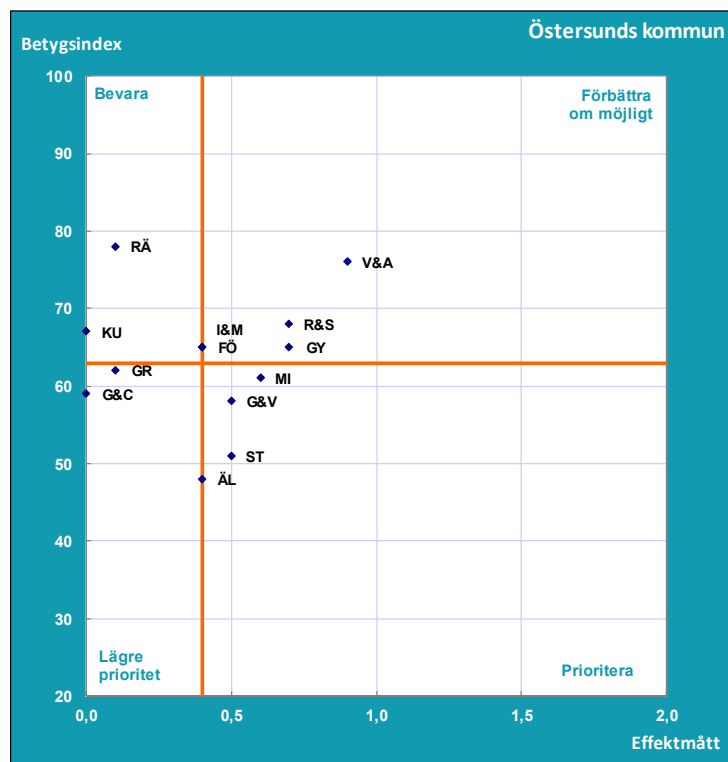
... ***Miljöarbete*** högre.

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

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

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

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).
Prioriteringsmatris för Östersunds kommun 2018.



FÖ Förskolan	I&M Idrotts- och motionsanläggningar	RA 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, Stöd för utsatta personer, Gator och vägar, Äldreomsorgen

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

Vatten och avlopp, Gymnasieskolan, Renhållning och sophämtning, Förskolan, Idrotts- och motionsanläggningar

Verksamheter som kan ges lägre prioritet

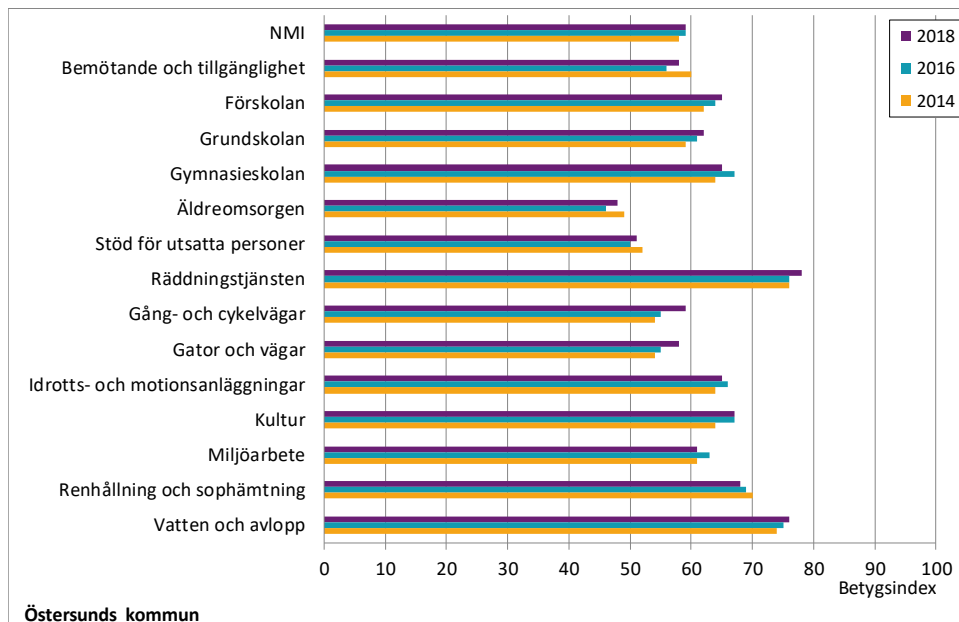
Grundskolan, Gång- och cykelvägar

Verksamheter som bör bevaras

Räddningstjänsten, Kultur

Jämförelser med tidigare år

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



Östersunds kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2008, våren 2011, hösten 2012, hösten 2014 och hösten 2016.

NMI för Östersunds kommun blev 59 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NMI också var 59.

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

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 58 för Östersunds kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016. Då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 56.

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

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdena efter sina betygsindex för Östersunds kommun samt för samtliga 111 kommuner i undersökningsomgången 2018.

	Östersunds kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NII	43	±2,6	42
Information	58	±2,3	56
Kontakt	48	±2,5	52
Förtroende	48	±2,6	48
Påverkan	41	±2,3	42

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Östersunds kommun blev 43.

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

NII för samtliga 111 kommuner som var med i undersökningen 2018 blev 42. NII för Östersunds kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet...

... **Kontakt** lägre.

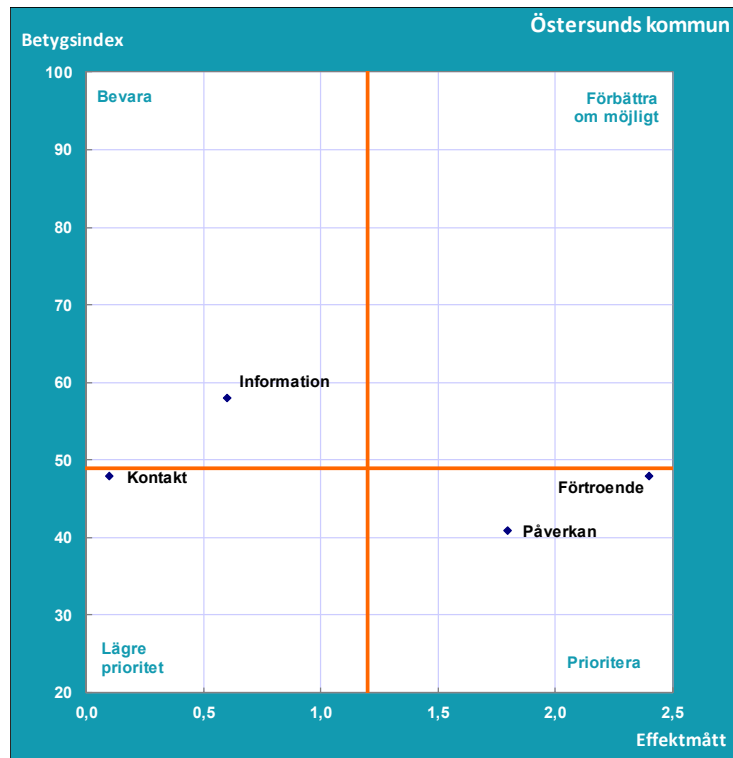
... **Information** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Påverkan** inte säkerställt högre eller lägre.

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

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

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).
Prioriteringsmatris för Östersunds kommun 2018.



Frågeområden som bör prioriteras

Förtroende, Påverkan

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

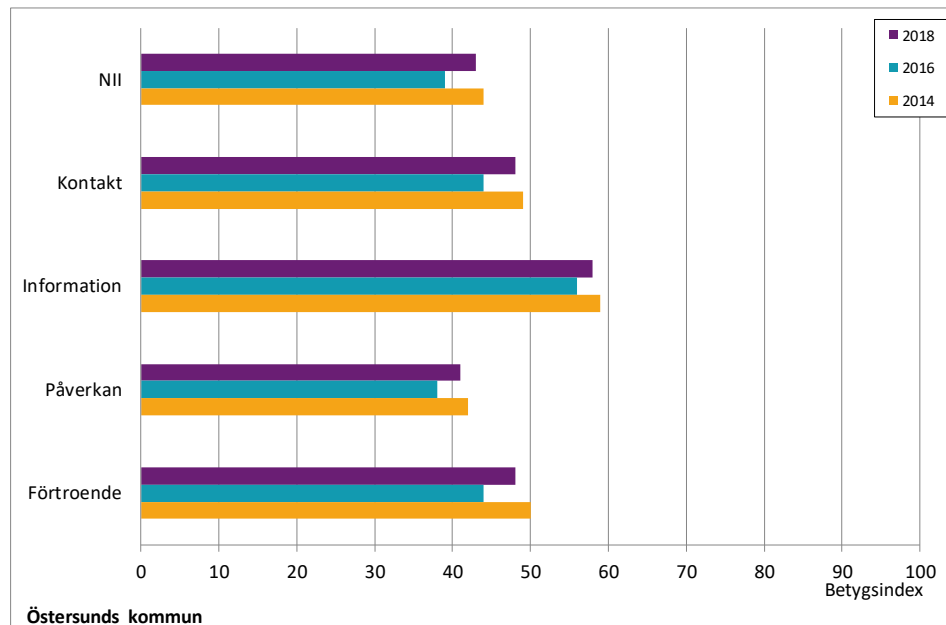
Kontakt

Frågeområden som kan bevaras

Information

Jämförelser med tidigare år

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



Östersunds kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2008, våren 2011, hösten 2012, hösten 2014 och hösten 2016.

NII för Östersunds kommun blev 43 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2016 då NII var 39.

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