

SCB:s medborgarundersökning 2020

Osby kommun



Innehållsförteckning

Rapport

SCB:s medborgarundersökning 2020	1
Om undersökningen	2
<u>Resultat Del A: Nöjd-Region-Index (NRI)</u>	
– Hur ser medborgarna på kommunen som en plats att bo och leva på?	3
<u>Resultat Del B: Nöjd-Medborgar-Index (NMI)</u>	
– Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter?	6
<u>Resultat Del C: Nöjd-Inflytande-Index (NII)</u>	
– Hur ser medborgarna på sitt inflytande i kommunen?	9

SCB:s medborgarundersökning hösten 2020

Varje år erbjuder statistikmyndigheten SCB Sveriges kommuner att delta i SCB:s medborgarundersökning.

Sammanlagt deltog 100 kommuner 2020. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 273 av landets kommuner deltagit och 258 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Osby kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 24 augusti och den 3 november 2020. Ett slumpmässigt urval på 800 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 46 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner avser de 100 kommuner som var med i undersökningen 2020.

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index

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

Tre olika delar med varsitt helhetsbetyg

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

- Helhetsbetyget *Nöjd-Inflytande-Index (NII)*, med frågor om invånarnas inflytande över kommunala beslut och verksamheter.

Mer om modellen

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

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

Inför eget arbete med resultaten

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

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

Rapportbilaga

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

Tabell- och diagrambilaga

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

Jämförelser med andra kommuner och undersökningsomgångar

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

Den 21 december publicerar vi årets resultat under *Demokrati* i SCB:s statistikdatabas, www.statistikdatabasen.scb.se.

Om undersökningen

Population och urval

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

Insamling

Totalt gjordes fyra utskick till urvalspersonerna, per post. Det första utskicket till urvalspersonerna innehöll ett informationsbrev med inloggningsuppgifter till webbenkäten samt information om undersökningen och dess syfte. Enkäten på webben fanns tillgänglig på

svenska, engelska, finska och spanska. Därefter skickades en pappersenkät och informationsbrev ut till de som inte svarat. Pappersenkäten fanns även tillgänglig på arabiska att beställa från SCB. Ytterligare två påminnelser skickades ut till de som inte besvarat enkäten, varav den sista innehöll en ny pappersenkät. Insamlingen pågick mellan 24 augusti och 3 november 2020.

Svarsandel

Svarsandelen för Osby kommun blev 46 procent. Osby kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2017. Svarsandelen blev då 45 procent.

Svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2020 blev 42 procent. År 2019 var den 41 procent, och 2018 var den också 41 procent. Under 2017 var svarsfrekvensen 40 procent.

Även om det självfallet är säkrare att göra statistik utan bortfall, finns olika statistiska metoder för att kompensera för bortfallet. På SCB används viktning av svaren, vilket innebär att om en viss grupp är under-representerad i svaren i förhållande till populationen, väger den gruppens svar tyngre i resultaten. I medborgarundersökningen använder vi juridiskt kön och ålder för denna viktning.

Del A. Nöjd-Region-Index (NRI)

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

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Osby kommun samt för samtliga 100 kommuner i undersökningsomgången 2020.

	Osby kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NRI	53	±2,5	60
Rekommendation	54	±3,1	64
Kommunikationer	58	±2,3	60
Kommersiellt utbud	55	±2,5	63
Fritidsmöjligheter	55	±2,0	59
Arbetsmöjligheter	53	±3,0	56
Utbildningsmöjligheter	53	±2,7	61
Bostäder	50	±2,3	55
Trygghet	40	±3,2	55

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Osby kommun som en plats att bo och leva på blev 53.

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

29 procent av medborgarna i Osby kommun kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen (betyg 8-10 på den 10-gradiga skalan) medan 25 procent vill avråda från det (betyg 1-4 på den 10-gradiga skalan).

NRI för samtliga 100 kommuner som var med i undersökningen 2020 blev 60. NRI för Osby kommun är lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** lägre.

... **Arbetsmöjligheter** inte säkerställt högre eller lägre.

... **Utbildningsmöjligheter** lägre.

... **Bostäder** lägre.

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

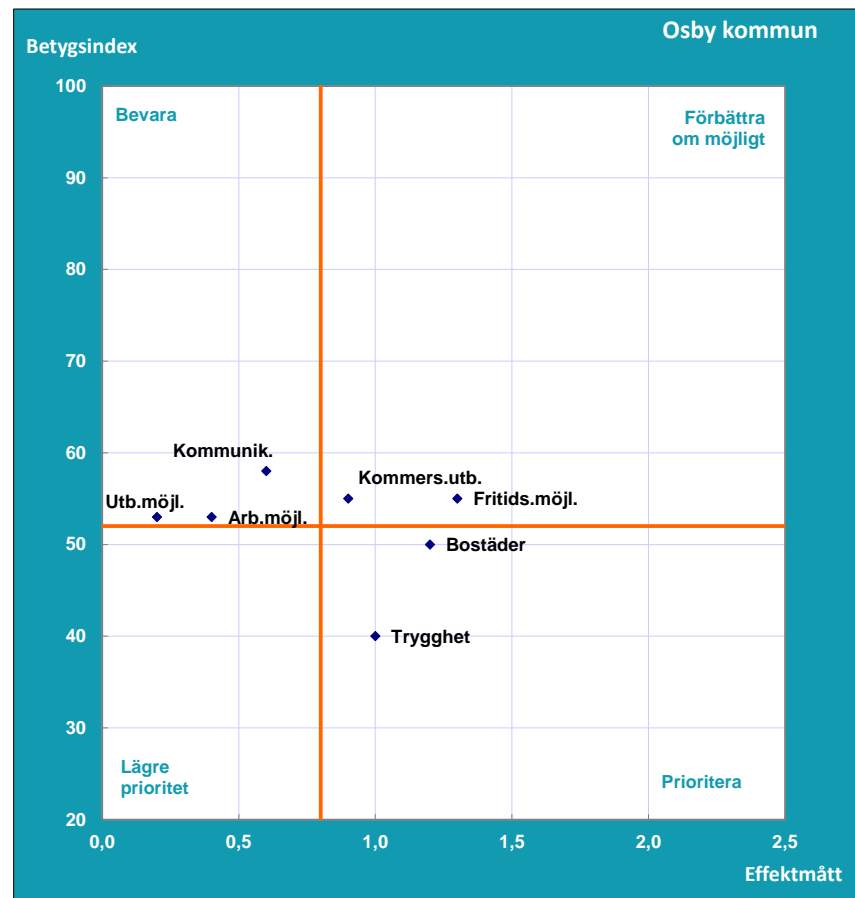
... **Kommersiellt utbud** lägre.

... **Fritidsmöjligheter** lägre.

... **Trygghet** lägre.

Vilka frågeområden bör uppmärksammas för att medborgarna i Osby kommun ska bli nöjdare?

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).
Prioriteringsmatris för Osby kommun 2020.



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

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

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

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

Frågeområden som bör prioriteras

Bostäder, Trygghet

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Fritidsmöjligheter, Kommersiellt utbud

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

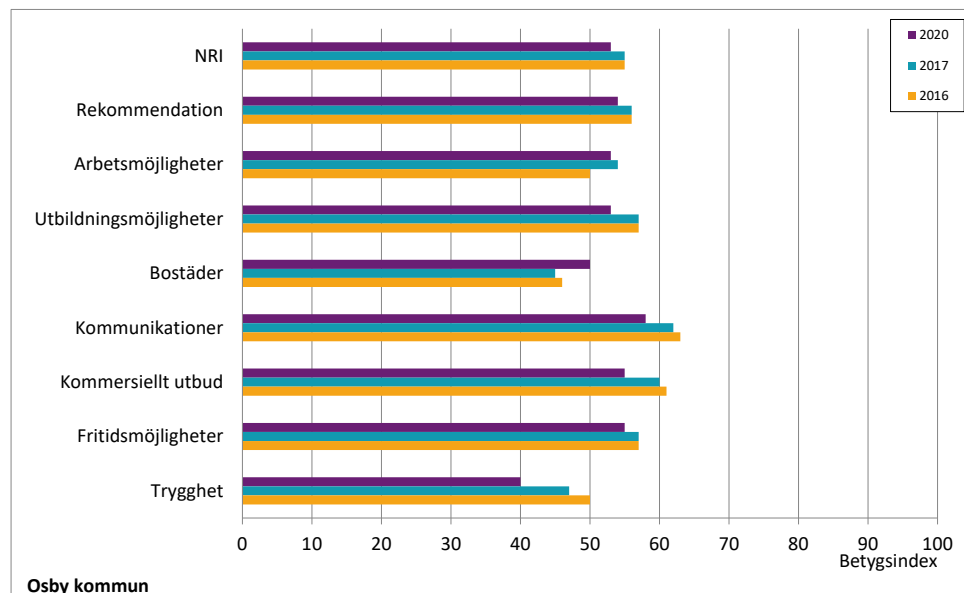
Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som bör bevaras

Kommunikationer, Arbetsmöjligheter, Utbildningsmöjligheter

Jämförelser med tidigare år

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



Osby kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2008, våren 2011, våren 2014, våren hösten 2016 och hösten 2017.

NRI för Osby kommun blev 53 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då NRI var 55.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Osby kommun hösten 2017 har frågeområdet *Trygghet* fått lägre betygsindex.

Indexet *Rekommendation* blev 54 för Osby kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då indexet *Rekommendation* var 56.

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

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och tillgänglighet* samt verksamheternas betygsindex för Osby kommun samt för samtliga 100 kommuner i undersökningsomgången 2020.

	Osby kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NMI	54	±3,4	55
Bemötande och tillgänglighet	55	±3,4	55
Räddningstjänsten	79	±2,7	77
Vatten och avlopp	69	±3,1	77
Renhållning och sophämtning	66	±3,0	66
Förskolan	63	±3,5	65
Gymnasieskolan	62	±3,1	58
Idrotts- och motionsanläggningar	61	±2,5	60
Äldreomsorgen	60	±3,6	52
Kultur	60	±2,7	60
Grundskolan	56	±3,3	59
Gång- och cykelvägar	55	±3,2	55
Miljöarbete	55	±3,7	56
Stöd för utsatta personer	54	±3,1	49
Gator och vägar	53	±3,2	55

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Osby kommun blev 54.

För Osby kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Äldreomsorgen* samt *Gator och vägar* 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 55 i Osby kommun.

NMI för samtliga 100 kommuner som var med i undersökningen 2020 blev 55. NMI för Osby kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet. Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för verksamheten ...

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

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

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

... *Gymnasieskolan* högre.

... *Äldreomsorgen* högre.

... *Stöd för utsatta personer* högre.

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

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

... *Gator och vägar* inte säkerställt högre eller lägre.

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

... *Kultur* inte säkerställt högre eller lägre.

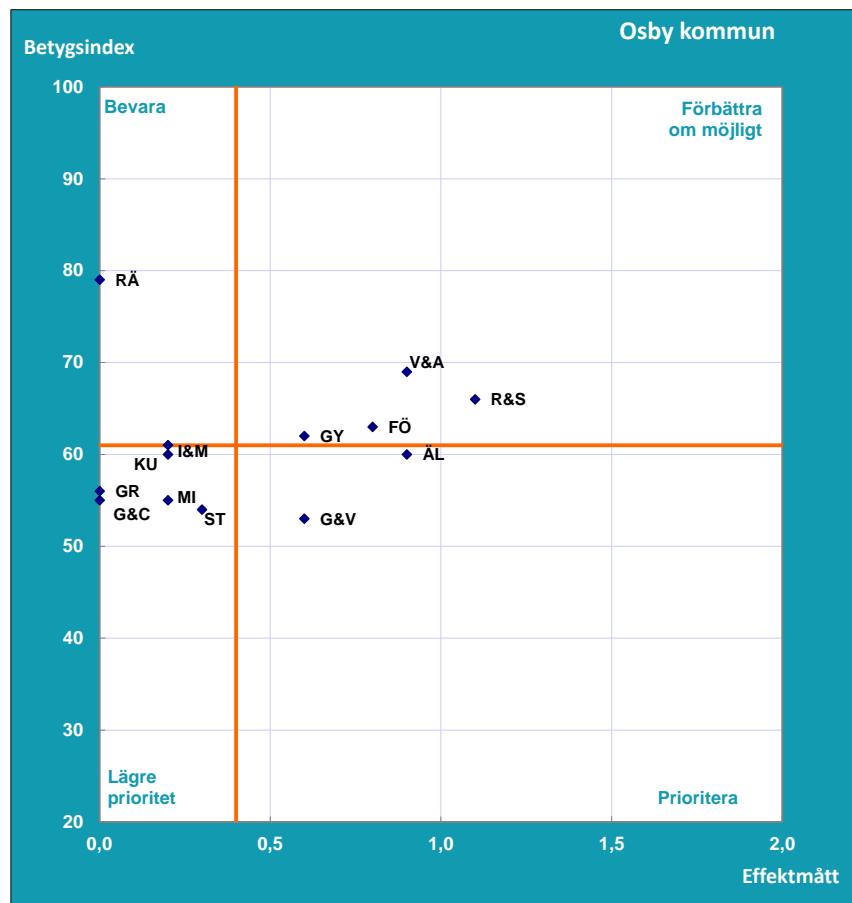
... *Miljöarbete* inte säkerställt högre eller lägre.

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

... *Vatten och avlopp* lägre.

Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att medborgarna i Osby kommun ska bli nöjdare?

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).
Prioriteringsmatris för Osby kommun 2020.



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

Verksamheter som bör prioriteras

Äldreomsorgen, Gator och vägar

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

Renhållning och sophämtning, Vatten och avlopp, Förskolan, Gymnasieskolan

Verksamheter som kan ges lägre prioritet

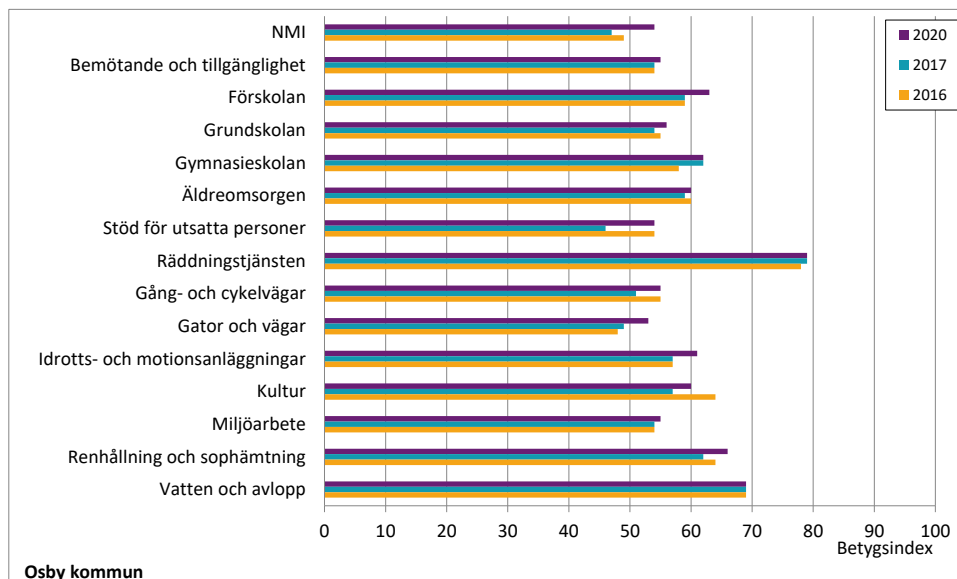
Stöd för utsatta personer, Miljöarbete, Kultur, Idrotts- och motionsanläggningar, Gång- och cykelvägar, Grundskolan

Verksamheter som bör bevaras

Räddningstjänsten

Jämförelser med tidigare år

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



Osby kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2008, våren 2011, våren 2014, våren hösten 2016 och hösten 2017.

NMI för Osby kommun blev 54 i årets undersökning. Det är högre jämfört med hösten 2017 då NMI var 47.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Osby kommun hösten 2017 har verksamheten *Stöd för utsatta personer* fått högre betygsindex.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 55 för Osby kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017. Då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 54.

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

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdenas betygsindex för Osby kommun samt för samtliga 100 kommuner i undersökningsomgången 2020.

	Osby kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NII	39	±3,2	40
Kontakt	51	±3,7	47
Information	50	±3,3	54
Förtroende	44	±3,3	44
Påverkan	38	±2,7	38

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Osby kommun blev 39.

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

NII för samtliga 100 kommuner som var med i undersökningen 2020 blev 40. NII för Osby kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Kontakt** inte säkerställt högre eller lägre.

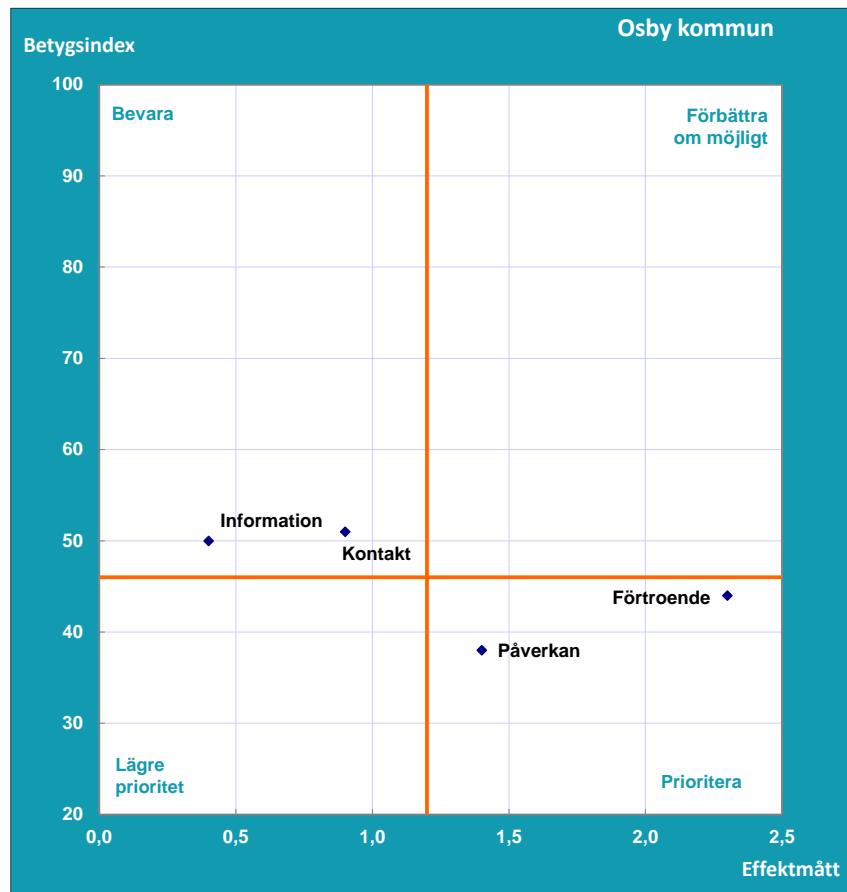
... **Information** lägre.

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

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

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

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).
Prioriteringsmatris för Osby kommun 2020.



Frågeområden som bör prioriteras

Förtroende, Påverkan

Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan ges lägre prioritet

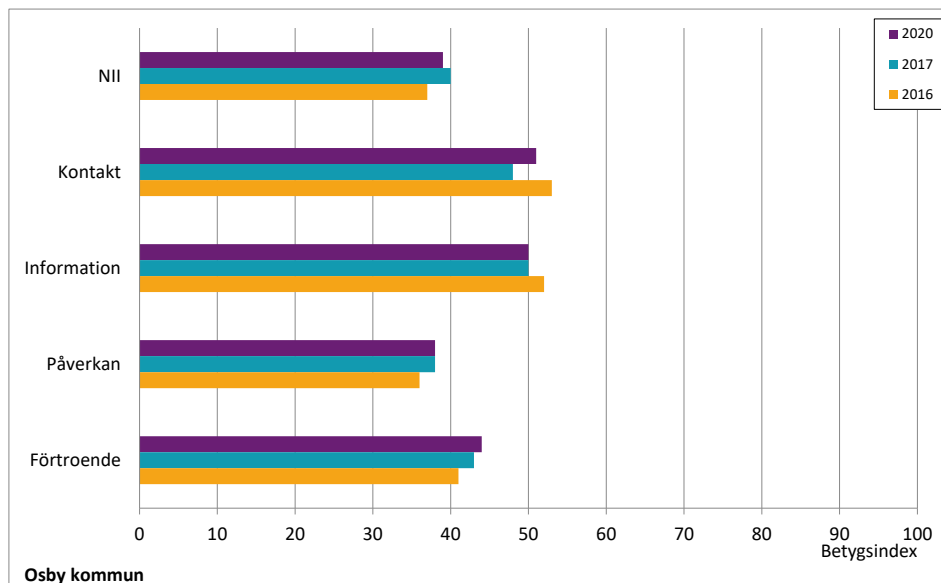
Inget frågeområde har hamnat här.

Frågeområden som kan bevaras

Kontakt, Information

Jämförelser med tidigare år

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



Osby kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2008, våren 2011, våren 2014, våren hösten 2016 och hösten 2017.

NII för Osby kommun blev 39 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då NII var 40.

För Osby kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2017.