# SCB:s medborgarundersökning 2018

## Åtvidabergs kommun

SCB

## Innehållsförteckning

## Rapport

SCB:s medborgarundersökning 2018 ..... 1
Om undersökningen ..... 2
Resultat Del A: Nöjd-Region-Index (NRI)
– Hur ser medborgarna på kommunen som en plats att bo och leva på? ..3
Resultat Del B: Nöjd-Medborgar-Index (NMI)
– Hur ser medborgarna på kommunens verksamheter? ..... 6
Resultat Del C: (Nöjd-Inflytande-Index (NII)
– 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 Åtvidabergs kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 23 augusti och den 5 november 2018. Ett slumpmässigt urval på 800 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 48 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 genomsnittsresultaten 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 Åtvidabergs 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 Åtvidabergs kommuns invånare i åldrarna 18–84 år. Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning och SCB:s register över totalbefolkningen var urvalsram. Som standard drogs ett urval om 800 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år, 1 200 personer i kommuner med 10 000–59 999 invånare och 1 600 personer i kommuner med 60 000 eller fler invånare i dessa åldrar.

### Insamling

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

### Svarsandel

Svarsandelen för Åtvidabergs kommun blev 48 procent. Åtvidabergs kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2017. Svarsandelen blev då 47 procent. Den genomsnittsliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2018 blev 41 procent.

# Del A. Nöjd-Region-Index (NRI)
# Hur ser medborgarna på Åtvidabergs kommun som en plats att bo och leva på?

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

| | Åtvidabergs kommun | | Samtliga kommuner |
|---|---|---|---|
| | Betygs-index | Fel-marg. | Betygs-index |
| NRI | 62 | ±2,6 | 62 |
| Rekommendation | 67 | ±3,0 | 66 |
| Trygghet | 68 | ±2,6 | 58 |
| Utbildningsmöjligheter | 66 | ±2,4 | 61 |
| Kommunikationer | 62 | ±2,4 | 60 |
| Fritidsmöjligheter | 62 | ±2,0 | 61 |
| Kommersiellt utbud | 61 | ±2,5 | 63 |
| Arbetsmöjligheter | 59 | ±2,9 | 58 |
| Bostäder | 54 | ±2,5 | 53 |

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Åtvidabergs kommun som en plats att bo och leva på blev 62.

För Åtvidabergs kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena *Bostäder* samt *Fritidsmöjligheter* som kan höja helhets-betyget Nöjd-Region-Index.

47 procent av medborgarna i Åtvidabergs kommun kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen (betyg 8-10 på den 10-gradiga skalan) medan 15 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 Åtvidabergs kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittsresultatet.

Jämfört med genomsnittsresultatet är betygsindexet för frågeområdet …

… ***Rekommendation*** inte säkerställt högre eller lägre.

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

… ***Utbildningsmöjligheter*** högre.

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

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

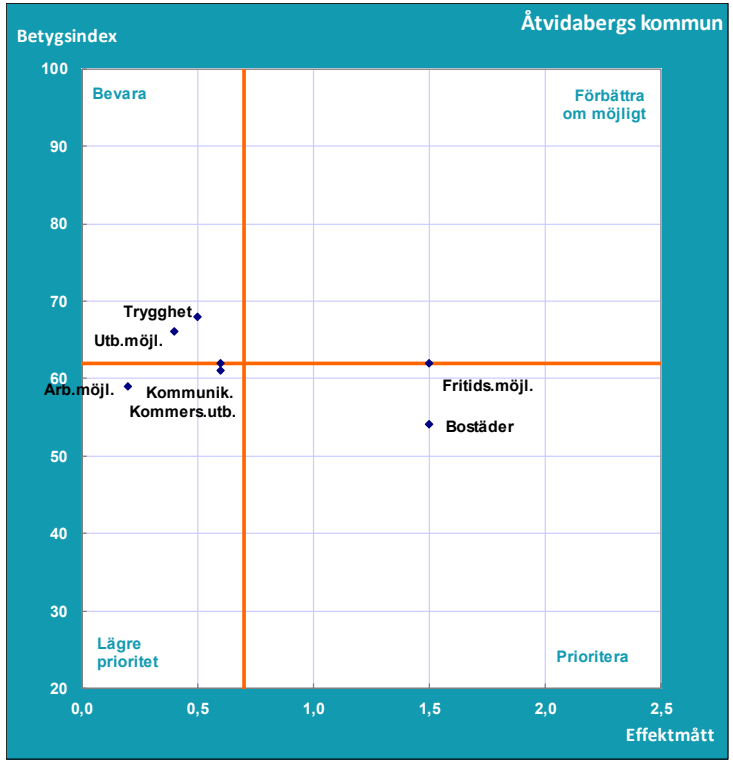
… ***Kommersiellt utbud*** inte säkerställt högre eller lägre.

… ***Fritidsmöjligheter*** inte säkerställt högre eller lägre.

… ***Trygghet*** högre.

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

**Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).**
**Prioriteringsmatris för Åtvidabergs 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 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 prioriterings-matrisen 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 effekt-måttet ökar och frågeområdet hamnar då i den prioriterade delen av matrisen.

## Frågeområden som bör prioriteras

*Bostäder, Fritidsmöjligheter*

## Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

## Frågeområden som kan ges lägre prioritet

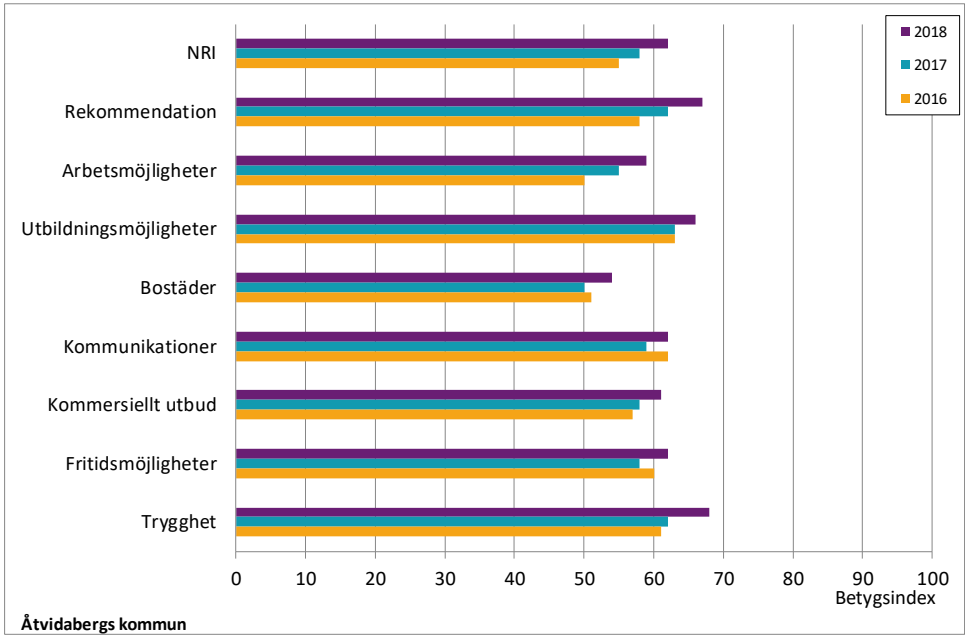
*Kommersiellt utbud, Kommunikationer, Arbetsmöjligheter*

## Frågeområden som bör bevaras

*Trygghet, Utbildningsmöjligheter*

# Jämförelser med tidigare år

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




Åtvidabergs kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2007, hösten 2009, våren 2011, hösten 2013, hösten 2014, hösten 2015, hösten 2016 och hösten 2017.

NRI för Åtvidabergs kommun blev 62 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då NRI var 58.

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

Indexet *Rekommendation* blev 67 för Åtvidabergs kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då indexet *Rekommendation* var 62.

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

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

| | Åtvidabergs kommun | | Samtliga kommuner |
|---|---|---|---|
| | Betygs-index | Fel-marg. | Betygs-index |
| NMI | 54 | ±3,9 | 56 |
| Bemötande och tillgänglighet | 56 | ±3,1 | 57 |
| Vatten och avlopp | 81 | ±2,8 | 78 |
| Räddningstjänsten | 75 | ±2,9 | 77 |
| Förskolan | 68 | ±3,6 | 64 |
| Renhållning och sophämtning | 68 | ±3,1 | 66 |
| Grundskolan | 64 | ±3,7 | 59 |
| Gymnasieskolan | 61 | ±3,5 | 59 |
| Kultur | 60 | ±2,5 | 62 |
| Äldreomsorgen | 58 | ±3,2 | 52 |
| Gång- och cykelvägar | 57 | ±3,0 | 55 |
| Idrotts- och motionsanläggningar | 55 | ±3,2 | 61 |
| Gator och vägar | 53 | ±2,7 | 54 |
| Miljöarbete | 52 | ±3,6 | 56 |
| Stöd för utsatta personer | 47 | ±2,8 | 50 |

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

För Åtvidabergs kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Gång- och cykelvägar, Miljöarbete, Idrotts- och motionsanläggningar* samt *Gymnasieskolan* 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 56 i Åtvidabergs kommun.

NMI för samtliga 111 kommuner som var med i undersökningen 2018 blev 56. NMI för Åtvidabergs kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittsresultatet. Jämfört med genomsnittsresultatet är betygsindexet för verksamheten …

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

… ***Förskolan*** högre.

… ***Grundskolan*** högre.

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

… ***Äldreomsorgen*** högre.

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

… ***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*** lägre.

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

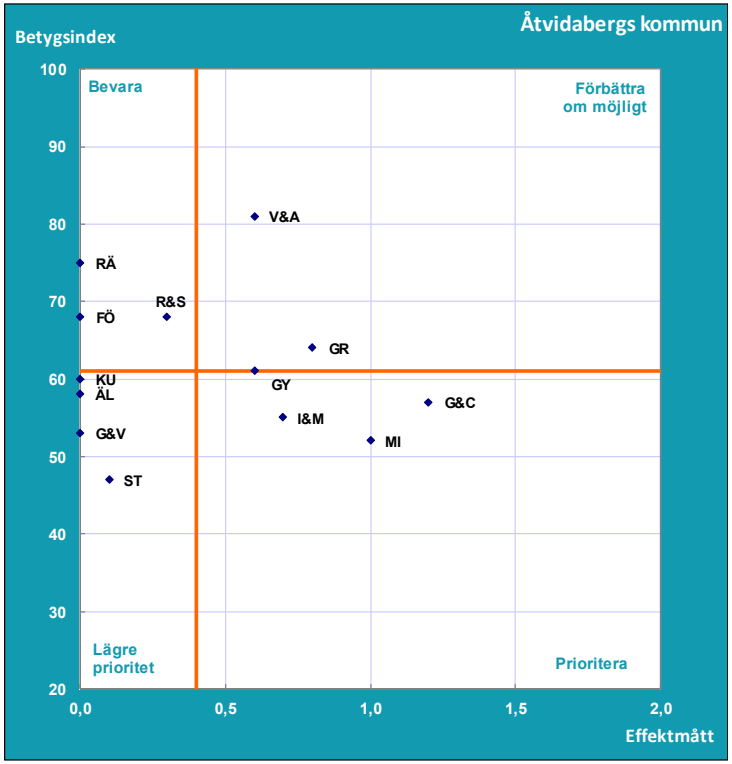
… ***Miljöarbete*** lägre.

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

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

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

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




| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **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

*Gång- och cykelvägar, Miljöarbete, Idrotts- och motionsanläggningar, Gymnasieskolan*

## Verksamheter som bör förbättras om möjligt

*Grundskolan, Vatten och avlopp*

## Verksamheter som kan ges lägre prioritet

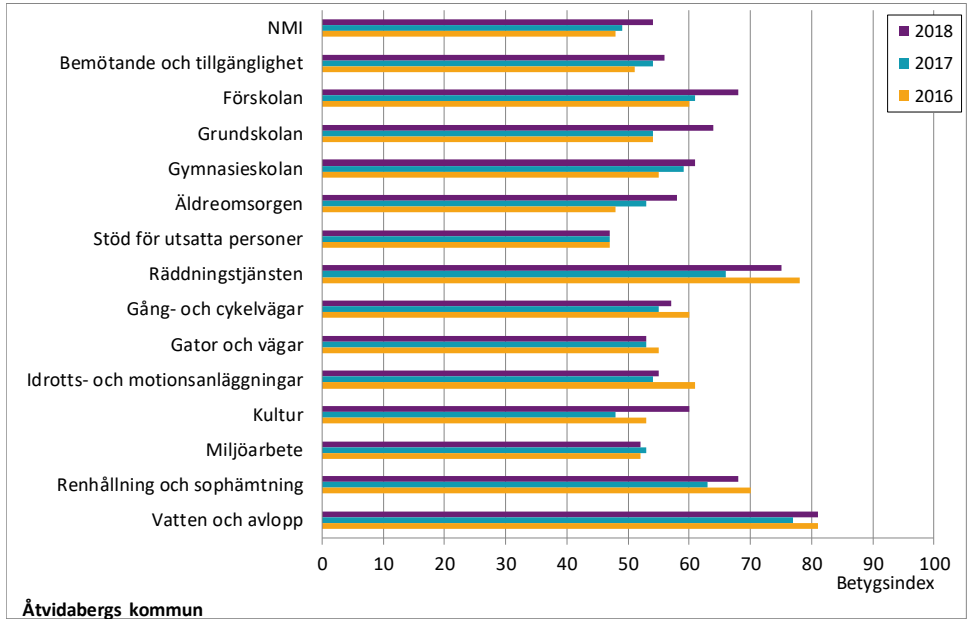
*Stöd för utsatta personer, Gator och vägar, Äldreomsorgen, Kultur*

## Verksamheter som bör bevaras

*Renhållning och sophämtning, Förskolan, Räddningstjänsten*

# Jämförelser med tidigare år

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




Åtvidabergs kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2007, hösten 2009, våren 2011, hösten 2013, hösten 2014, hösten 2015, hösten 2016 och hösten 2017.

NMI för Åtvidabergs kommun blev 54 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då NMI var 49.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Åtvidabergs kommun hösten 2017 har verksamheterna *Förskolan, Grundskolan, Räddningstjänsten* samt *Kultur* fått högre betygsindex.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 56 för Åtvidabergs 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 Åtvidabergs kommun på sitt inflytande i kommunen?

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

| | Åtvidabergs kommun | | Samtliga kommuner |
|---|---|---|---|
| | Betygs-index | Fel-marg. | Betygs-index |
| NII | 37 | ±3,5 | 42 |
| Information | 56 | ±3,2 | 56 |
| Förtroende | 46 | ±3,3 | 48 |
| Kontakt | 45 | ±2,7 | 52 |
| Påverkan | 36 | ±2,9 | 42 |

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Åtvidabergs kommun blev 37.

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

NII för samtliga 111 kommuner som var med i undersökningen 2018 blev 42. NII för Åtvidabergs kommun är lägre jämfört med genomsnittsresultatet.

Jämfört med genomsnittsresultatet är betygsindexet för frågeområdet…

… ***Kontakt*** lägre.

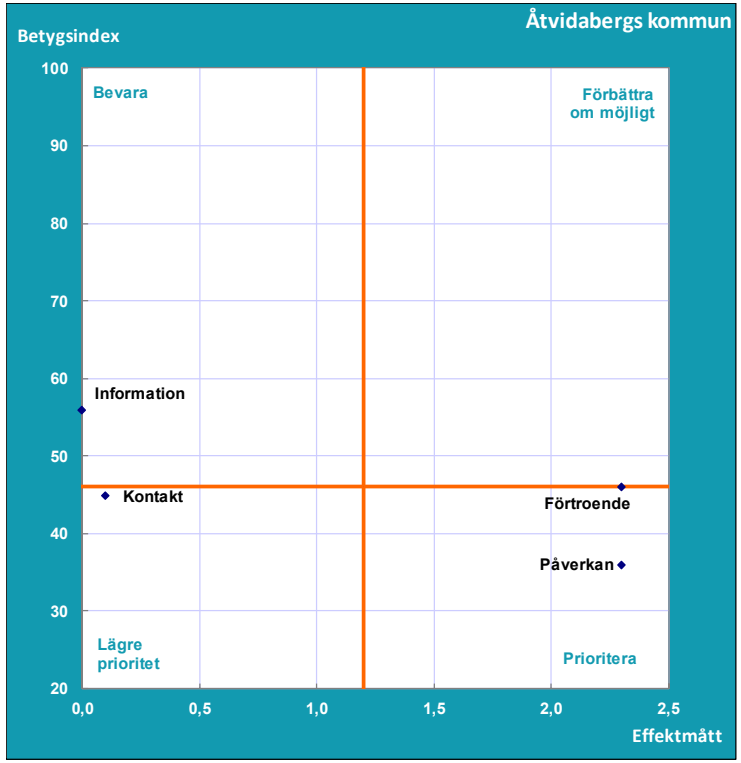
… ***Information*** inte säkerställt högre eller lägre.

… ***Påverkan*** lägre.

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

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

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




## Frågeområden som bör prioriteras

*Påverkan, Förtroende*

## Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

## Frågeområden som kan ges lägre prioritet

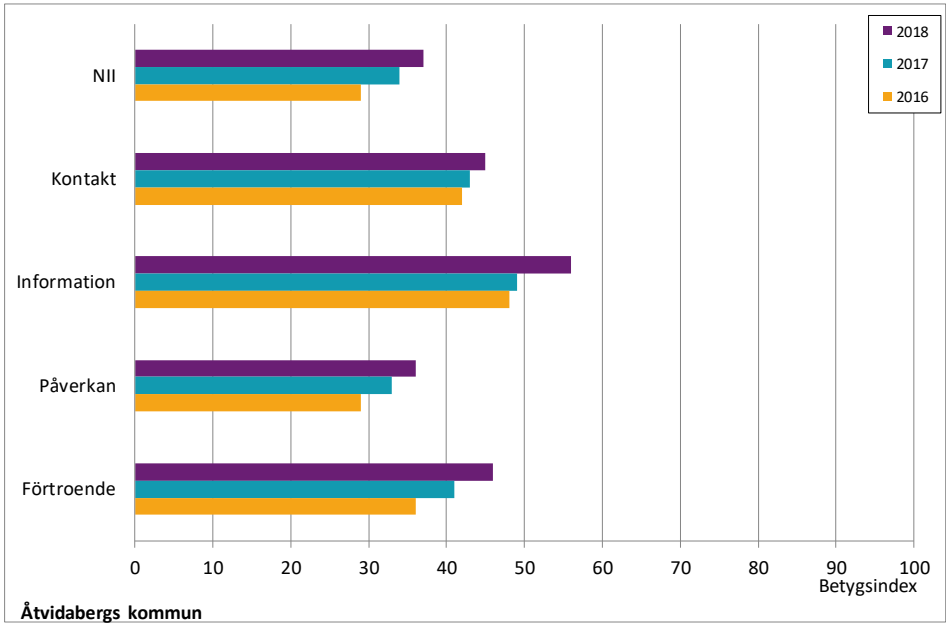
*Kontakt*

## Frågeområden som kan bevaras

*Information*

# Jämförelser med tidigare år

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




Åtvidabergs kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2007, hösten 2009, våren 2011, hösten 2013, hösten 2014, hösten 2015, hösten 2016 och hösten 2017.

NII för Åtvidabergs kommun blev 37 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2017 då NII var 34.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Åtvidabergs kommun hösten 2017 har frågeområdet *Information* fått högre betygsindex.