

# SCB:s medborgarundersökning 2019

Örebro kommun



## Innehållsförteckning

### Rapport

---

SCB:s medborgarundersökning 2019.....	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 2019

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

Sammanlagt deltog 135 kommuner 2019. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 272 av landets kommuner deltagit och 255 av dessa har deltagit mer än en gång.

I denna rapport redovisas resultatet för Örebro kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 23 augusti och den 4 november 2019. Ett slumpmässigt urval på 1 600 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 36 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner avser de 135 kommuner som var med i undersökningen 2019.

## 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 Örebro 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](http://www.scb.se/medborgarundersokningen).

Den 18 december publicerar vi årets resultat under *Demokrati* i SCB:s statistikdatabas, [www.statistikdatabasen.scb.se](http://www.statistikdatabasen.scb.se).

# Om undersökningen

## Population och urval

Populationen är Örebro 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 23 augusti och 4 november 2019.

## Svarsandel

Svarsandelen för Örebro kommun blev 36 procent. Örebro kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2018. Svarsandelen blev då 38 procent.

Svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner 2019 blev 41 procent. År 2018 var den också 41 procent, och 2017 var den 40 procent. Under 2016 gjordes undersökningen två gånger, på våren var svarsfrekvensen 41 procent och på hösten 42 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 Örebro kommun som en plats att bo och leva på?

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet *Rekommendation* och frågeområdenas betygsindex för Örebro kommun samt för samtliga 135 kommuner i undersökningsomgången 2019.

	Örebro kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
NRI	65	±2,0	59
Rekommendation	72	±2,3	62
Utbildningsmöjligheter	82	±1,5	59
Kommersiellt utbud	72	±1,9	61
Fritidsmöjligheter	72	±1,6	59
Arbetsmöjligheter	67	±2,2	56
Kommunikationer	65	±1,7	59
Bostäder	56	±2,0	53
Trygghet	53	±2,5	57

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Örebro kommun som en plats att bo och leva på blev 65.

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

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

NRI för samtliga 135 kommuner som var med i undersökningen 2019 blev 59. NRI för Örebro kommun är högre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

... **Rekommendation** högre.

... **Arbetsmöjligheter** högre.

... **Utbildningsmöjligheter** högre.

... **Bostäder** högre.

... **Kommunikationer** högre.

... **Kommersiellt utbud** högre.

... **Fritidsmöjligheter** högre.

... **Trygghet** lägre.

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

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI).  
Prioriteringsmatris för Örebro kommun 2019.



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 sänkning av betygsindexet kan dock leda till att effektmåttet ökar och frågeområdet hamnar då i den prioriterade delen av matrisen.

### Frågeområden som bör prioriteras

*Trygghet, Bostäder, Kommunikationer*

### Frågeområden som bör förbättras om möjligt

*Fritidsmöjligheter*

### Frågeområden som kan ges lägre prioritet

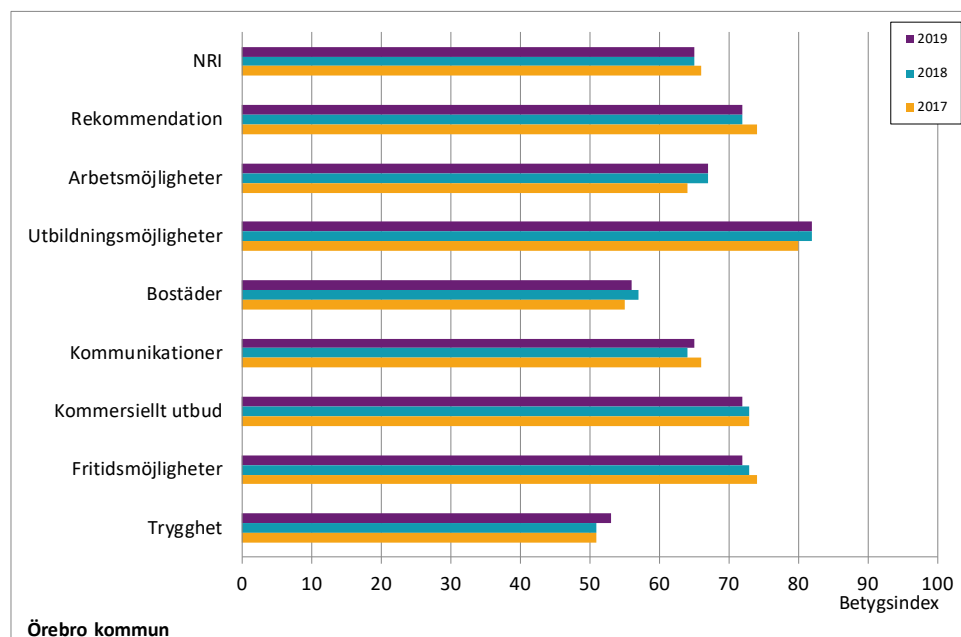
*Arbetsmöjligheter*

### Frågeområden som bör bevaras

*Kommersiellt utbud, Utbildningsmöjligheter*

## Jämförelser med tidigare år

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



Örebro kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2006, våren 2007, våren 2008, våren 2009, våren 2010, våren 2011, våren 2013, våren 2015, hösten 2016, hösten 2017 och hösten 2018.

NRI för Örebro kommun blev 65 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018 då NRI också var 65.

För Örebro kommun har inga frågeområden fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2018.

Indexet *Rekommendation* blev 72 för Örebro kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018 då indexet *Rekommendation* också var 72.

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

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet *Bemötande och tillgänglighet* samt verksamheternas betygsindex för Örebro kommun samt för samtliga 135 kommuner i undersökningsomgången 2019.

	Örebro kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Felmarg.	Betygsindex
NMI	57	±3,0	53
Bemötande och tillgänglighet	55	±2,7	55
Räddningstjänsten	80	±1,6	77
Vatten och avlopp	76	±2,2	76
Renhållning och sophämtning	70	±2,2	65
Kultur	69	±2,3	61
Idrotts- och motionsanläggningar	65	±2,0	60
Miljöarbete	64	±3,0	54
Förskolan	63	±2,7	64
Gymnasieskolan	62	±2,5	56
Gång- och cykelvägar	60	±2,7	54
Grundskolan	57	±2,8	57
Gator och vägar	55	±3,0	53
Stöd för utsatta personer	50	±3,1	47
Äldreomsorgen	49	±3,1	49

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Örebro kommun blev 57.

För Örebro kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Gator och vägar*, *Stöd för utsatta personer* 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 55 i Örebro kommun.

NMI för samtliga 135 kommuner som var med i undersökningen 2019 blev 53. NMI för Örebro 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*** inte säkerställt högre eller lägre.

... ***Gymnasieskolan*** högre.

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

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

... ***Räddningstjänsten*** högre.

... ***Gång- och cykelvägar*** högre.

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

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

... ***Kultur*** högre.

... ***Miljöarbete*** högre.

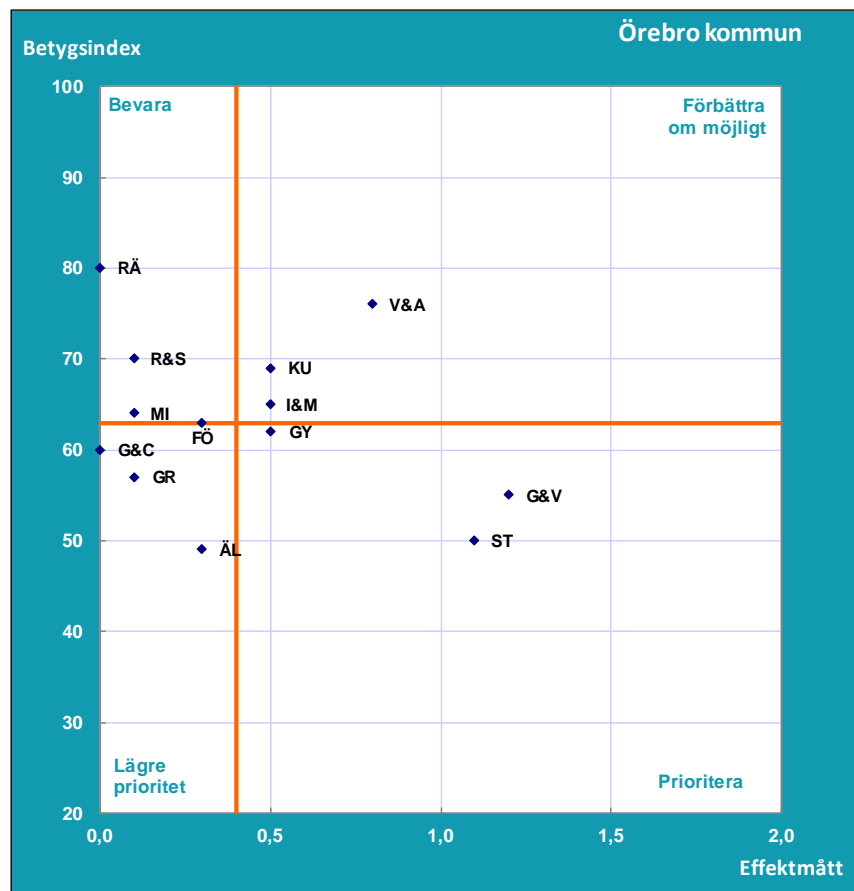
... ***Renhållning och sophämtning*** högre.

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



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

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI).  
Prioriteringsmatris för Örebro kommun 2019.



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

*Gator och vägar, Stöd för utsatta personer, Gymnasieskolan*

### Verksamheter som bör förbättras om möjligt

*Vatten och avlopp, Idrotts- och motionsanläggningar, Kultur*

### Verksamheter som kan ges lägre prioritet

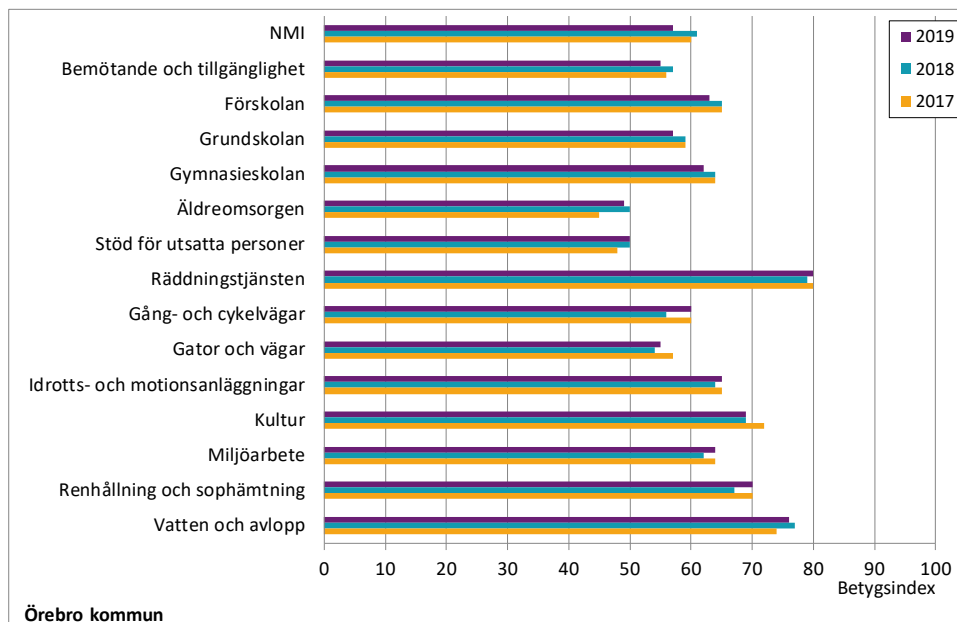
*Äldreomsorgen, Förskolan, Grundskolan, Gång- och cykelvägar*

### Verksamheter som bör bevaras

*Miljöarbete, Renhållning och sophämtning, Räddningstjänsten*

## Jämförelser med tidigare år

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



Örebro kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2006, våren 2007, våren 2008, våren 2009, våren 2010, våren 2011, våren 2013, våren 2015, hösten 2016, hösten 2017 och hösten 2018.

NMI för Örebro kommun blev 57 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018 då NMI var 61.

För Örebro kommun har inga verksamheter fått säkerställt förändrade betygsindex jämfört med hösten 2018.

Indexet *Bemötande och tillgänglighet* blev 55 för Örebro kommun i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018. Då var indexet *Bemötande och tillgänglighet* 57.

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

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och frågeområdenas betygsindex för Örebro kommun samt för samtliga 135 kommuner i undersökningsomgången 2019.

	Örebro kommun		Samtliga kommuner
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex
<b>NII</b>	41	±3,1	39
<b>Information</b>	55	±2,9	53
<b>Kontakt</b>	48	±3,0	48
<b>Förtroende</b>	45	±3,3	43
<b>Påverkan</b>	41	±3,1	38

Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Örebro kommun blev 41.

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

NII för samtliga 135 kommuner som var med i undersökningen 2019 blev 39. NII för Örebro kommun är inte säkerställt högre eller lägre jämfört med genomsnittresultatet.

Jämfört med genomsnittresultatet är betygsindexet för frågeområdet ...

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

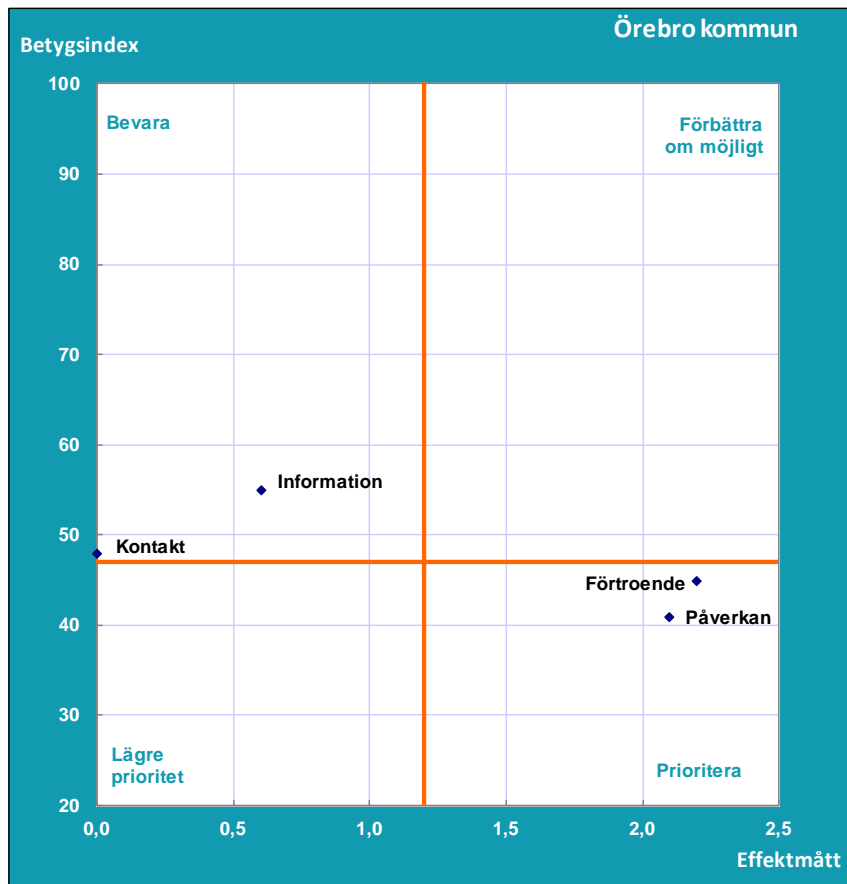
... **Information** inte säkerställt högre eller lägre.

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

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

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

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII).  
Prioriteringsmatris för Örebro kommun 2019.



### Frågeområden som bör prioriteras

*Förtroende, Påverkan*

### Frågeområden som bör förbättras om möjligt

Inget frågeområde har hamnat här.

### Frågeområden som kan ges lägre prioritet

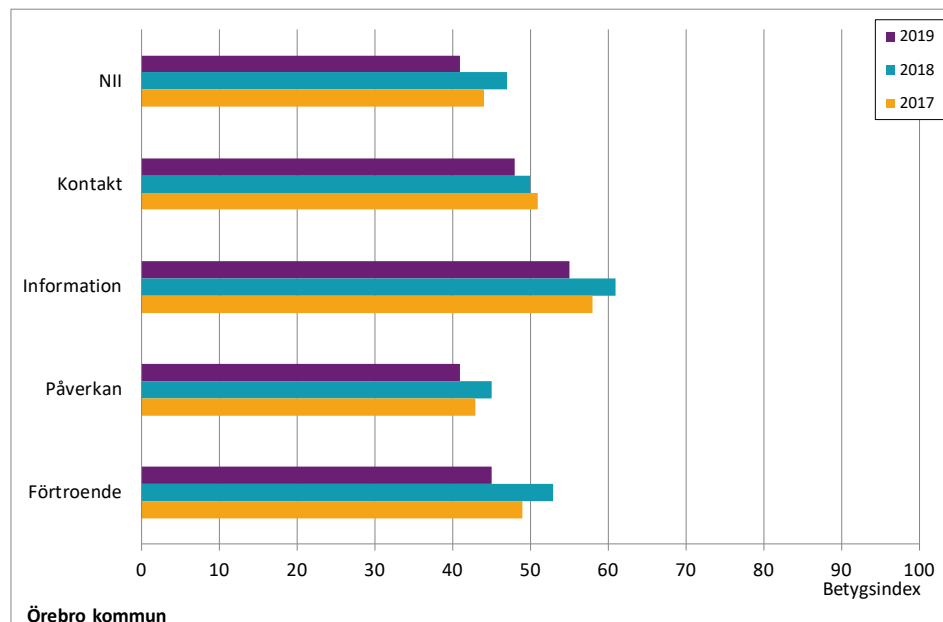
Inget frågeområde har hamnat här.

### Frågeområden som kan bevaras

*Information, Kontakt*

## Jämförelser med tidigare år

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



Örebro kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2006, våren 2007, våren 2008, våren 2009, våren 2010, våren 2011, våren 2013, våren 2015, hösten 2016, hösten 2017 och hösten 2018.

NII för Örebro kommun blev 41 i årets undersökning. Det är inte en säkerställd förändring jämfört med hösten 2018 då NII var 47.

Jämfört med medborgarundersökningen som gjordes i Örebro kommun hösten 2018 har frågeområdena *Information* samt *Förtroende* fått lägre betygsindex.