

Kommunstyrelsen

## Medborgarundersökning 2013

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet.

### Sammanfattning

Nacka kommun gör varje höst en medborgarundersökning, utförd av Statistiska centralbyrån. Resultatet av medborgarundersökningen hösten 2013 visar att medborgarnas nöjdhet inom de flesta områden som mäts ligger på relativt höga nivåer, i jämförelse med andra kommuner. En mycket stor andel av medborgarna tycker att kommunen är en attraktiv plats att bo på och nöjdheten med hur kommunen sköter sina verksamheter är generellt sett hög. Grundskola och gymnasiekola fortsätter vara områden där medborgarna har en hög nöjdhet, i jämförelse med andra kommuner, medan tillgången till återvinningscentraler är ett av få områden där nöjdheten bland medborgarna understiger snittet för andra kommuner. Resultaten i 2013 års undersökning ligger i stort på samma nivåer som föregående år.

### Om undersökningen

Statistiska centralbyrån (SCB) erbjuder varje vår och höst Sveriges kommuner att delta i en medborgarundersökning. Sedan SCB startade undersökningen 2005 har 256 av landets kommuner deltagit, de flesta flera gånger.

Undersökningen består av tre delar:

- **Nöjd-region-index (NRI):** Medborgarnas uppfattning om kommunen som en plats att bo och leva på, innehåller bl.a. frågor om allmän nöjdhet med kommunen, kommunikationer, kommersiellt utbud, trygghet, mm.
- **Nöjd-medborgar-index (NMI):** Medborgarnas uppfattning om kommunens verksamheter
- **Nöjd-inflytande-index (NII):** Medborgarnas uppfattning om insyn i och inflytande över kommunens verksamheter och beslut

För varje del ges dels ett helhetsbetyg (benämnda NRI, NMI och NII), dels betyg på ett antal faktorer som återger delar av det undersökta området (exempelvis betyg på bostäder



inom NRI, på förskola inom NMI och påverkan inom NII). Det övergripande resultatet visas för varje faktor med ett värde på 0-100, där värden under 40 kan betraktas som underkänt, gränsen för "nöjd" går vid 55 och värden över 75 kan tolkas som väl godkänt<sup>1</sup>.

Nacka kommun har medverkat i undersökningen årligen sedan 2008. 2013 genomfördes undersökningen 19 september – 8 november. Sammanlagt genomförde 132 kommuner undersökningen 2013. År 2010 omarbetade SCB enkäten något, vilket gör att jämförbarheten med resultaten från åren dessförinnan är begränsad.

Undersökningen skickades i Nacka kommun ut till 1 500 slumpmässigt utvalda personer i åldrarna 18-84 år, varav knappt 700 personer (46 procent) svarade. Eftersom studien är en urvalsstudie förekommer felmarginaler för de resultat som redovisas. Felmarginalerna för kommunens resultat ligger runt +/- 2, d.v.s. för ett resultat på 65 kan det sanna värdet ligga inom ramen 63-67.

## Nackas resultat

Undersökningen visar att en mycket stor andel av medborgarna tycker att kommunen är en attraktiv plats att leva och bo på och att nöjdheten är relativt hög med hur kommunen sköter sina verksamheter. Mycket nöjda i absoluta tal – mätt som områden där två tredjedelar eller mer ger omdömet 8-10 på skalan 1-10 – är medborgarna med tillgång till parker, grönområden och natur – där har Nacka näst högsta värde i riket bland medverkande kommuner 2012 och 2013 – vatten och avlopp och en mycket stor andel av invånarna kan starkt rekommendera andra att flytta till kommunen. Även med biblioteksverksamheten är nöjdheten hög, 63 procent är mycket nöjda med den och 56 procent är mycket nöjda med sophämtningen.

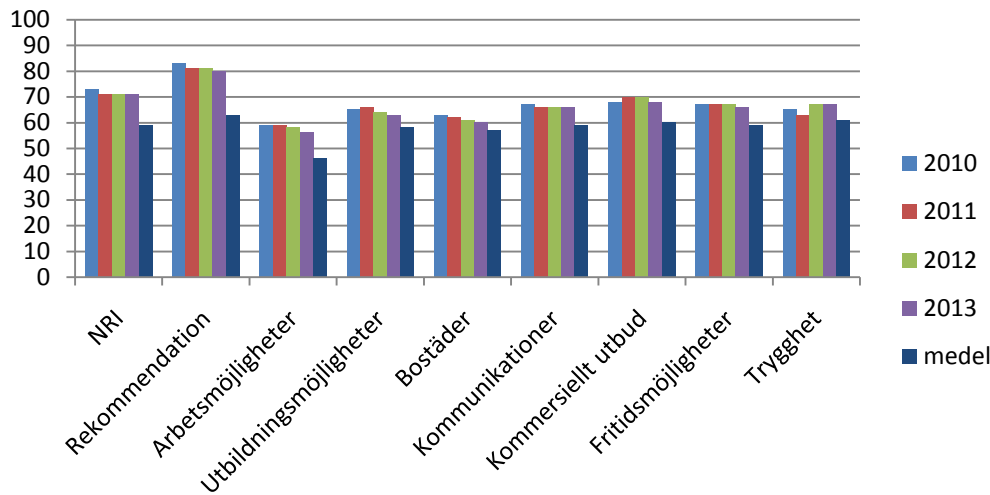
Tittar man istället på områden där en stor andel är missnöjda – mätt som en tredjedel eller mer som ger betyget 1-4 på en skala 1-10 – gäller det områdena snöröjning, utbudet av olika typer av boendeformer, nöjesutbud, teaterföreställningar och konserter samt medborgarnas möjlighet att påverka politiska beslut och inom kommunala verksamheter.

## Nöjdhet med regionen – nöjd-region-index

Diagrammet visar Nacka kommuns värden 2010-2013 samt medelvärdet för samtliga medverkande kommuner 2013 för de områden som ingår i blocket nöjd-region.

<sup>1</sup> De svarande svarar på varje fråga på en skala 1-10, där 1 är lägsta betyg och 10 högsta. Varje faktor mäts genom en eller flera frågor. För varje faktor – t.e.x. bostäder – räknas svaren som ingår ihop och omräknas till ett index på 0-100. Det innebär att värdet 5 på skalan 1-10 motsvarar ett indexvärde på 44,4 och värdet 8 motsvarar ett indexvärde på 77,8.

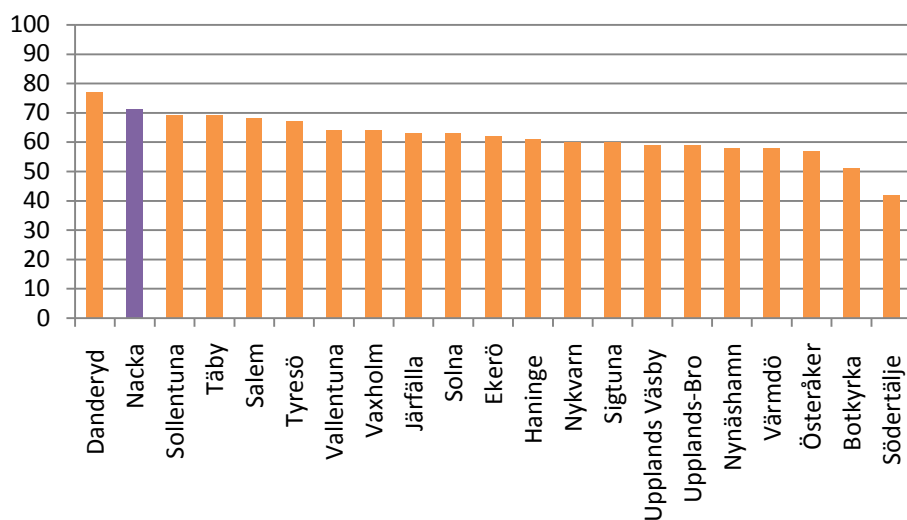
**Diagram 1. Nöjdhet med faktorerna inom nöjd-region-index**



Nackas värden ligger över snittet för samtliga kommuner inom alla områden. Som framgår av bilden ovan så är värdena stabila över tid. Det är endast inom området trygghet som det skett en statistiskt säkerställd förändring – tryggheten har ökat sedan 2011.

Nedan visas resultatet på helhetsbetyget NRI – alltså vad invånarna tycker om kommunen i sin helhet som en plats att bo på – för de Stockholmskommuner som medverkat i undersökningen 2012 eller 2013. Sett till hela riket så är Danderyd den kommun som har högst värde och Södertälje den som har lägst. Nacka ligger bland de tio kommuner i riket med högst värden.

**Diagram 2. Nöjdhet med kommunen i sin helhet som en plats att bo på bland medverkande Stockholmskommuner**

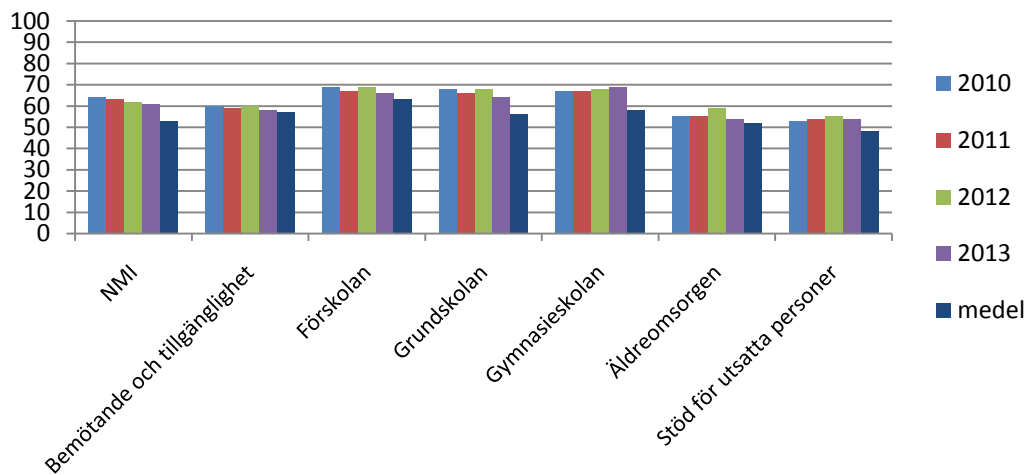


När man tittar på diagrammet ovan (och också övriga diagram med jämförelser mellan kommuner) bör man beakta att felmarginaler finns och att denna ”rangordning” av kommuninvånarnas nöjdhet därför inte behöver vara den absolut sanna.

## Nöjdhet med verksamheterna

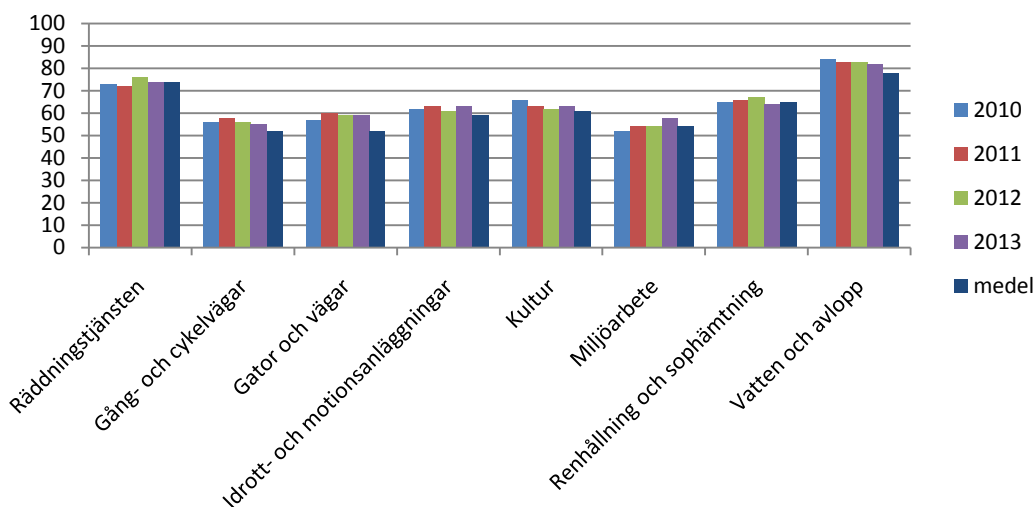
Nöjdheten med verksamheterna i kommunen ligger på relativt höga nivåer, generellt sett. Av verksamheterna nedan är nöjdheten över snittet, statistiskt säkerställt, för alla områden utom bemötande och tillgänglighet samt äldreomsorgen, som ligger på snittet.

Diagram 3. Nöjdhet med verksamheterna



Även omdömena om verksamheterna är stabila över tid. Medborgarnas betyg på äldreomsorgen steg mellan 2011 och 2012, men ligger 2013 åter på samma nivå som 2011. När det gäller kommunens miljöarbete så har värdet stigit sedan 2010 (se diagram nedan) och Nacka ligger nu över snittet inom detta område. Frågan handlar om hur nöjda medborgarna är med kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt. I övrigt har inga statistiskt säkerställda förändringar skett.

Diagram 4. Nöjdhet med verksamheterna, fortsättning

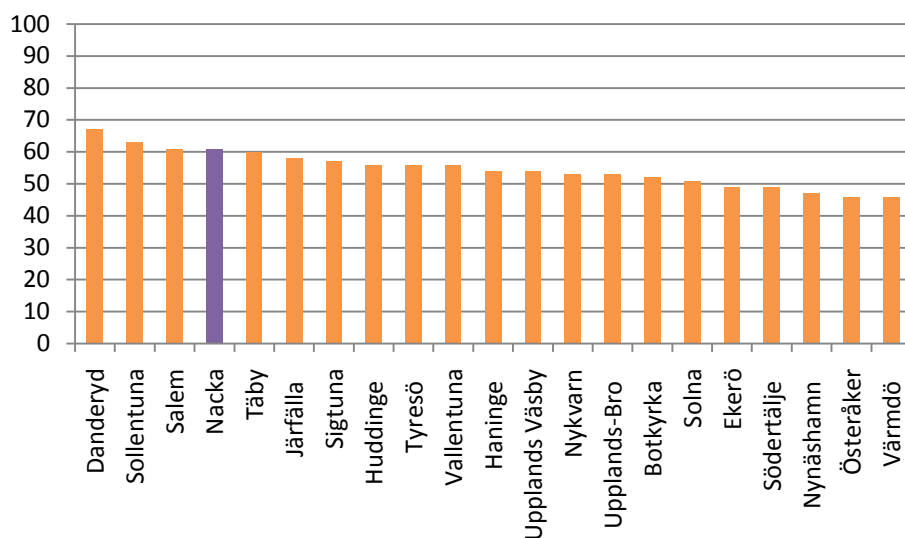




Av verksamheterna som visas i diagrammet ovan så ligger räddningstjänsten, kultur och renhållning och sophämtning på snittet, övriga (statistiskt säkerställt) över snittet. När det gäller renhållning och sophämtning får Nacka kommun lägre värde än snittet på frågan om nöjdhet med tillgång till återvinningscentraler (betyg 6,4 på en skala 1-10, snittet för samtliga kommuner 7,2).

Sett till riket så ligger Danderyd högst även inom detta område och även Karlstad och Luleå är exempel på kommuner där medborgarnas nöjdhet med hur kommunen sköter sina verksamheter ligger i topp i jämförelse med andra. I diagrammet nedan visas värdet för medverkande Stockholmskommuner 2012 och 2013.

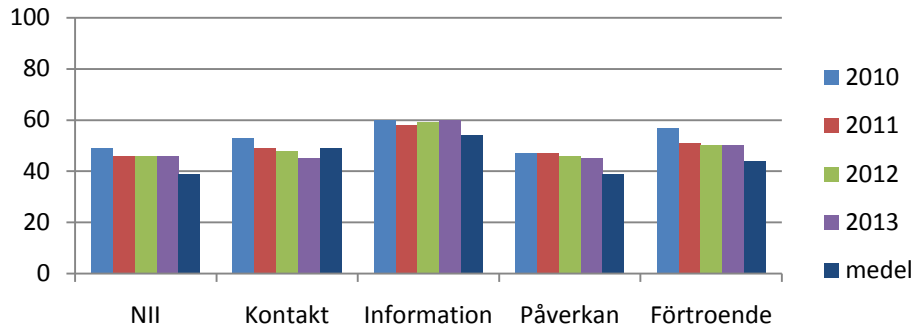
**Diagram 5. Nöjdhet med hur kommunen sköter sina verksamheter i medverkande Stockholmskommuner**



### Nöjdhet med insyn och inflytande

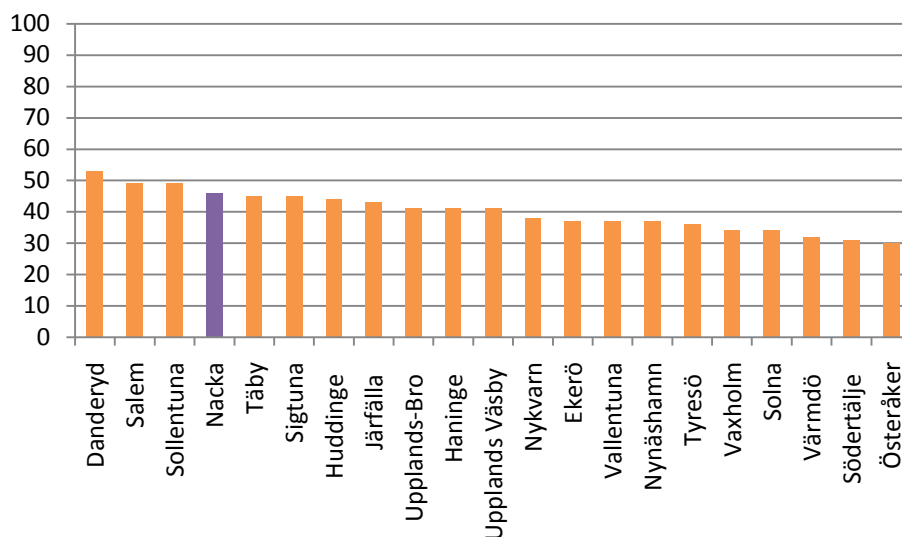
Den del av undersökningen där kommunen får lägst omdömen är vad medborgarna tycker om sitt inflytande och sin insyn i politiska beslut och verksamheter. Detta är ett mönster som finns i andra kommuner också; det är endast en kommun de senaste två åren som nått upp över gränsen för nöjdhet, d.v.s. ett index över 55: Trosa kommun.

**Diagram 6. Nöjdhet med faktorerna inom nöjd-inflytande-index**



Som framgår av diagrammet ovan ligger Nackas värden över snittet inom alla områden utom kontakt, där Nacka ligger under snittet. Sett över tid har invånarnas nöjdhet med kontakt minskat och likaså förtroendet för kommunen. När det gäller kontakt är det som mäts inom detta område endast möjligheten att komma i kontakt med kommunens politiker. Nacka kommun ligger också under snittet för andra kommuner när det gäller möjlighet att få kontakt med högre tjänstemän men detta mäts inom området bemötande och tillgänglighet. Nöjdheten med att få kontakt med övriga tjänstemän och annan personal samt med bemötande och service (som också mäts inom området bemötande och tillgänglighet) ligger något över snittet för andra kommuner.

**Diagram 7. Nöjdhet med insyn och inflytande i medverkande Stockholmskommuner**



### Skillnader mellan grupper

Urvalet i undersökningen är inte tillräckligt stort för att man ska kunna göra långtgående analyser av mindre grupper. De könsskillnader som är statistiskt säkerställda i årets undersökning är att kvinnor är mer nöjda än män när det gäller fritidsmöjligheter och



kontakt. En tendens är att yngre generellt sett är mer nöjda än äldre – dock inte när det gäller bostäder, där äldre är med nöjda och yngre (18-24 år) är minst nöjda.

## Nacka kommuns tillägsfrågor

Nacka kommun ställde åtta tillägsfrågor i undersökningen. Resultatet visas i tabellen nedan. Resultatet som visas är medelvärdet på en skala 1-10.

Nacka kommuns tillägsfrågor	2013	2012	2011	2010
Hur nöjd är du med Nacka kommuns sätt att sköta samhällsplaneringen (t.ex. vägar, bostadsområden, grönområden)	6,1	6,1	6,0	6,3
Hur nöjd är du med möjligheterna att utföra tjänster på Nacka kommuns webbplats?	6,5	6,5	6,6	6,7
I vilken grad tycker du att Nacka kommun erbjuder barn och ungdomar ett rikt och varierat utbud av fritidsaktiviteter genom föreningslivet?	6,5	6,2	6,5	6,6
I vilken grad tycker du att Nacka kommun erbjuder pojkar och flickor lika förutsättningar när det gäller fritidsaktiviteter?	6,4	6,1	6,4	6,4
Hur nöjd är du med skattenivån i Nacka kommun jämfört med andra kommuner?	6,2	5,8	6,1	6,5
Hur nöjd är du med avgiftsnivån i Nacka kommun jämfört med andra kommuner?	5,9	5,4	5,7	6,1
I vilken grad tycker du att valfriheten i Nacka är stor?	6,7	6,7	6,7	7,0
I vilken grad tycker du att Nacka kommun kännetecknas av öppenhet och mångfald?	6,3	6,3	6,4	6,7

## Öppna svar

Medborgarna ges möjlighet att lämna öppna svar i undersökningen. Ungefär 200 av 700 svaranden tog den möjligheten. En stor andel – ca 80 svar – innehåller synpunkter på områden som ligger inom tekniska nämndens ansvar, d.v.s. vägar och trafiksäkerhet, cykelvägar, snöröjning, belysning, renhållning och återvinning.

## Mer information om undersökningen

Nacka kommuns samt övriga medverkande kommuners resultat ligger ute på SCB:s webbplats, [www.scb.se](http://www.scb.se). Där kan man enkelt jämföra Nacka kommuns resultat med andra kommuners, dels på övergripande nivå, dels för varje enskild fråga.

Lisa Ståhlberg  
Controller