

Kommunstyrelsen

## **SCB:s medborgarundersökning 2018**

### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet.

### **Sammanfattning**

Resultatet av Statistiska centralbyråns medborgarundersökning 2018 visar att Nackabornas nöjdhet inom undersökningens tre huvudområden samt underliggande frågeområden ligger på fortsatt höga nivåer, i jämförelse med de totalt 111 deltagande kommunerna i undersökningen. Nacka kommun är bland de tio procent bästa kommunerna när det gäller nöjdhet med kommunen som plats att bo och leva på (Nöjd-Region-Index) och nöjdhet med kommunens verksamheter (Nöjd-Medborgar-Index).

De frågeområden där Nacka har fått högst betygsindex är Vatten och avlopp (betygsindex 83), Rekommendation (betygsindex 79, det innebär att 67 procent av Nackaborna kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till Nacka) och Räddningstjänsten (betygsindex 78).

Liksom tidigare år är Nackaborna minst nöjda med möjligheterna till insyn och inflytande över kommunala beslut och verksamheter (Nöjd-Inflytande-Index). Trots ett lågt betygsindex (47) ligger Nacka ändå bättre till än de flesta andra deltagande kommuner (genomsnittresultatet är 42).

Jämfört med undersökningen 2017 kan förändringar som innefattar ett lägre betygsindex framförallt noteras i frågorna som rör förskolan, stöd för utsatta personer, miljöarbete, trygghet och information. Andra förändringar jämfört med 2017 innefattar bland annat ett högre betygsindex för frågorna som rör kontakt, påverkan och förtroende.

1 600 personer i åldern 18–84 år har tillfrågats och totalt 589 personer svarade vilket motsvarar 37 procent. 2017 hade Nacka en svarsfrekvens på 35 procent.



## Om undersökningen

Statistiska centralbyrån (SCB) erbjuder varje höst Sveriges kommuner att delta i en medborgarundersökning. Sedan SCB startade undersökningen 2005 har 268 av landets kommuner deltagit. Nacka kommun har medverkat i undersökningen årligen sedan 2008. De flesta kommunerna har deltagit flera gånger. Undersökningen är indelad i tre huvudområden med varsitt helhetsbetyg:

- **Nöjd-Region-Index (NRI):** Medborgarnas uppfattning om kommunen som en plats att bo och leva på, innehåller bland annat frågor om allmän nöjdhet med kommunen, kommunikationer, kommersiellt utbud och trygghet.
- **Nöjd-Medborgar-Index (NMI):** Medborgarnas uppfattning om kommunens olika verksamheter
- **Nöjd-Inflytande-Index (NII):** Medborgarnas uppfattning om insyn i och inflytande över kommunens beslut och verksamheter.

För dessa tre huvudområden ges också betyg på ett antal frågeområden som återger delar av det undersökta området. Det övergripande resultatet visas för varje område med ett värde på 0–100, där värden under 40 kan betraktas som ”inte godkänt”. Gränsen för ”nöjd” går vid 55 och värden över 75 kan tolkas som ”mycket nöjd”<sup>1</sup>.

Undersökningen 2018 genomfördes under perioden 23 augusti – 5 november. Sammanlagt genomförde 111 kommuner undersökningen. I aktuellt ärende jämförs Nackas värde med genomsnittet för dessa 111 kommuner. År 2010 omarbetade SCB enkäten något, vilket gör att jämförbarheten med resultaten från åren dessförinnan är begränsad inom en del områden.

Undersökningen skickades i Nacka kommun ut till 1 600 slumpmässigt utvalda personer i åldrarna 18–84 år, varav 589 personer (37 procent) svarade (35 procent män och 39 procent kvinnor). Det är en högre svarsfrekvens än 2017, då den låg på 35 procent. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner blev 41 procent. Resultaten är fortfarande relevanta, men felmarginalerna är något större. Felmarginalerna för kommunens resultat ligger runt +/- 2, det vill säga för ett resultat på 65 kan det korrekta värdet ligga inom ramen 63–67. Inom en del områden är felmarginalerna mindre, inom andra större.

Resultatet i sin helhet finns i Nackas rapport och rapportbilaga som går att hitta på SCB:s webbplats. Där finns bland annat svar på varje ingående fråga, felmarginaler och SCB:s

---

<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 – till exempel 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.

metod för undersökningen. På webbplatsen finns också övriga kommuners rapporter och tabeller där man kan göra jämförelser med andra kommuner.

<https://www.scb.se/vara-tjanster/insamling-och-undersokning/scbs-medborgarundersokning/resultat-medborgarundersokningen-2018/>

## Fortsatt nöjda Nackabor men utvecklingsområden kvarstår

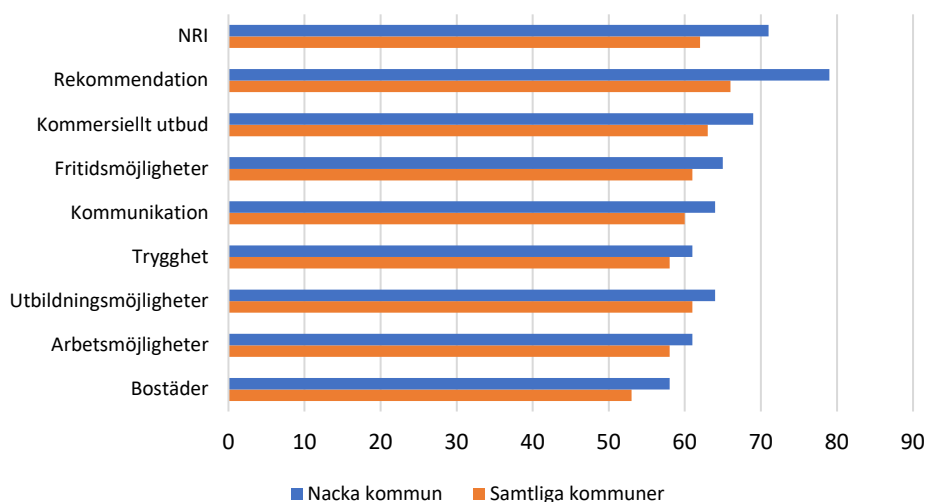
Resultatet från undersökningen hösten 2018 ligger i huvudsak i linje med 2017 års undersökning. Nacka har överlag nöjda invånare. Nöjdheten med kommunen som en plats att bo och leva på (nöjd-region-index, NRI) blev betygsindex 71, vilket är oförändrat från 2017. Signifikanta förändringar inom NRI jämfört med 2017 är bland annat tryggheten som har utvecklats negativt.

Nöjdheten med hur kommunen sköter sina verksamheter (nöjd-medborgar-index, NMI) blev 64. Även här är index oförändrat från 2017. Jämfört med 2017 har verksamheterna förskolan, stöd för utsatta personer och miljöarbete fått lägre betygsindex. För inflytande och insyn som invånarna har över kommunens beslut och verksamheter (nöjd-inflytande index, NII) skedde en liten ökning, från betygsindex 45 år 2017 till betygsindex 47 år 2018. Det är framförallt frågeområdena kontakt, påverkan och förtroende som har fått högre betygsindex. Nedan visas resultatet för varje huvudområde med underliggande frågeområde.

## Nöjdhet med regionen - att leva och bo i Nacka (NRI)

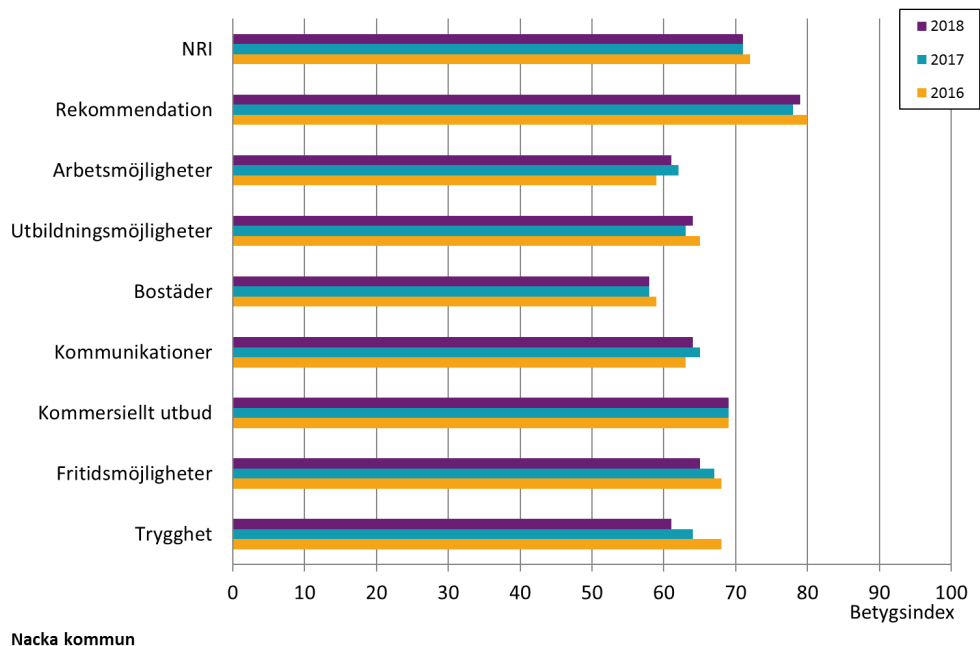
Nackborna sätter ett högre helhetsbetyg för huvudområdet nöjdhet med kommunen som en plats att leva och bo på (NRI) jämfört med genomsnittet för samtliga deltagande kommuner. För helheten ligger Nacka bland de tio procent bästa kommunerna. Även inom alla underområden sätter Nackaborna högre betyg än genomsnittet.

Diagram: Betygsindex för Nacka kommun samt för samtliga kommuner



Liksom tidigare år är det en mycket stor andel av invånarna som kan rekommendera andra att flytta till Nacka (betygsindex 79). Enligt SCB kan 67 procent rekommendera detta starkt. Det är en ökning med en procentenhet jämfört med 2017.

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren



När det gäller kommunen som plats att bo och leva på (NRI) blev kommunens resultat 71 vilket klassas som godkänt. Något fler Nackabor kan rekommendera vänner och bekanta att flytta till Nacka 2018 (68 procent) jämfört med 2017 (67 procent). Området trygghet har utvecklats negativt sedan 2016. Det är framförallt på frågan ”hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet” som fler uppger att de upplever otrygghet.

Även områdena Arbetsmöjligheter, Kommunikationer och Fritidsmöjligheter får något lägre betygsindex jämfört med 2017. För området Utbildningsmöjligheter har betygsindex förbättrats sedan 2017.

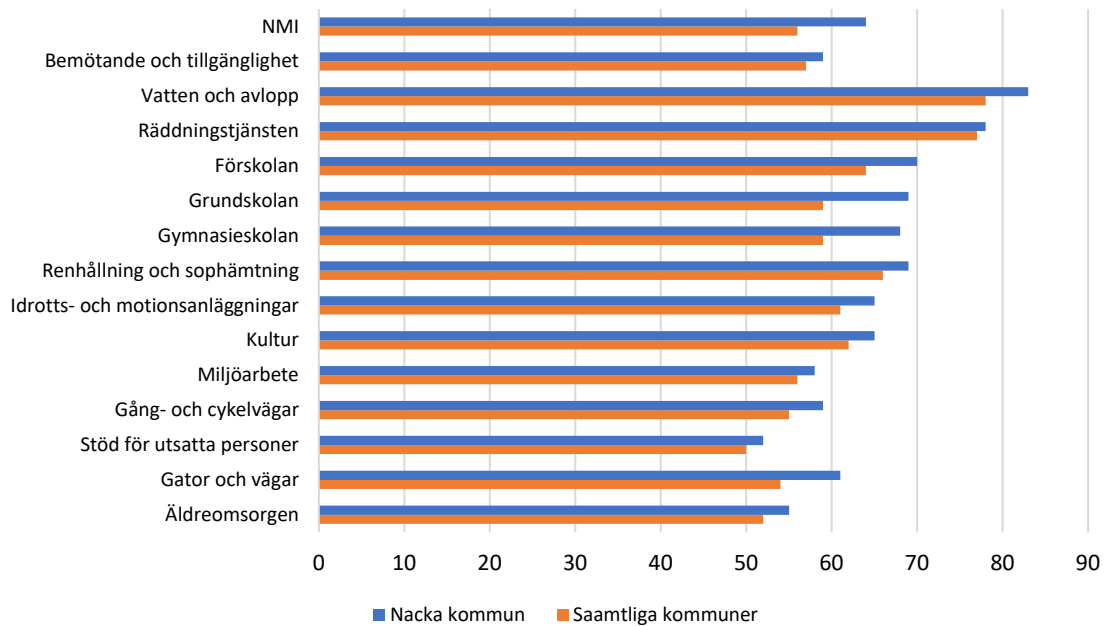
Enligt SCB:s analys bör kommunen prioritera Trygghet och Bostäder för att öka helhetsbetyget inom NRI.

### **Nöjdhet med hur kommunen sköter sina verksamheter (NMI)**

Nackabornas nöjdhet med hur kommunen sköter sina verksamheter (NMI) är mycket högre än genomsnittet för samtliga deltagande kommuner. För 2018 blev resultatet 64 vilket klassas som godkänt. Resultatet är oförändrat från 2017. För helheten ligger Nacka bland tio procent bästa kommunerna. Inom alla underliggande områden ligger Nacka över genomsnittet.

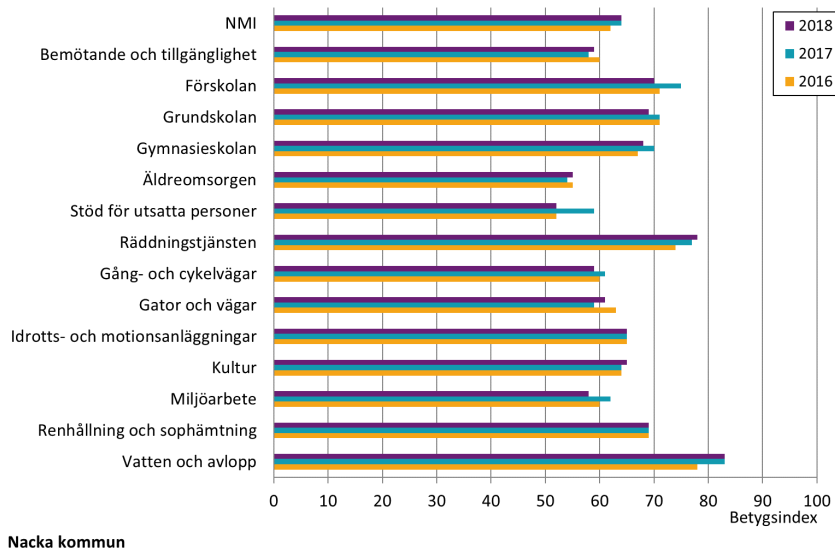
Mest nöjda är Nackaborna med Vatten och avlopp samt Räddningstjänsten. Mest nöjda i jämförelse med andra kommuner är Nackaborna med Grundskolan, Gymnasieskolan, Gator och vägar, Förskolan samt Vatten och avlopp.

Diagram: Betygsindex för Nacka kommun samt för samtliga kommuner



Flera av de största förändringarna i resultaten mellan 2018 och 2017 finns i frågorna som handlar om hur kommunen sköter sina verksamheter. Jämfört med förra året har det skett mindre förbättringar när det gäller nöjdheten med Bemötande och tillgänglighet, Äldreomsorgen, Räddningstjänsten samt Gator och vägar samt kultur. De områden som visar på en tydlig försämring är Stöd för utsatta personer, Förskolan och Miljöarbete. När det gäller Stöd för utsatta personer angav 25 procent låga betyg på frågan ”Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?”. Andra signifikanta förändringar jämfört med 2017 är en lägre nöjdhet med grundskolan och gymnasieskolan.

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren

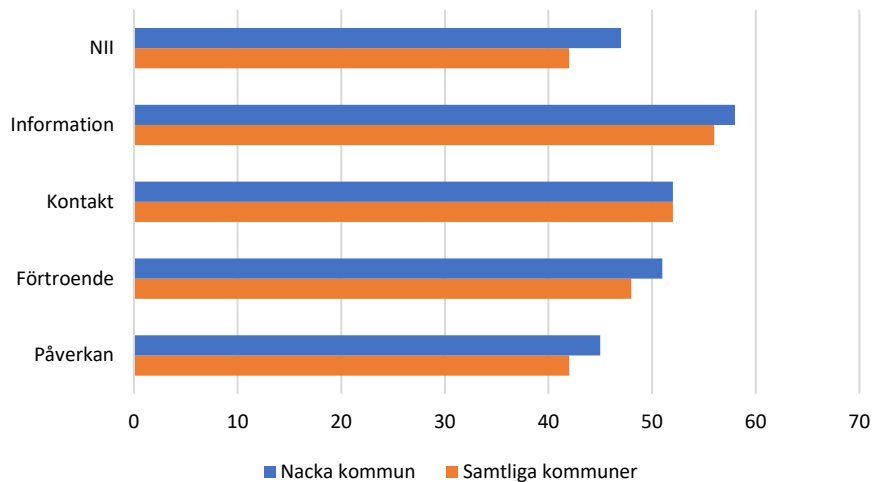


Enligt SCB bör kommunen prioritera verksamheter såsom Stöd för utsatta personer och Miljöarbete för att öka nöjdheten inom NMI.

### Nöjdhet med insyn och inflytande (NII)

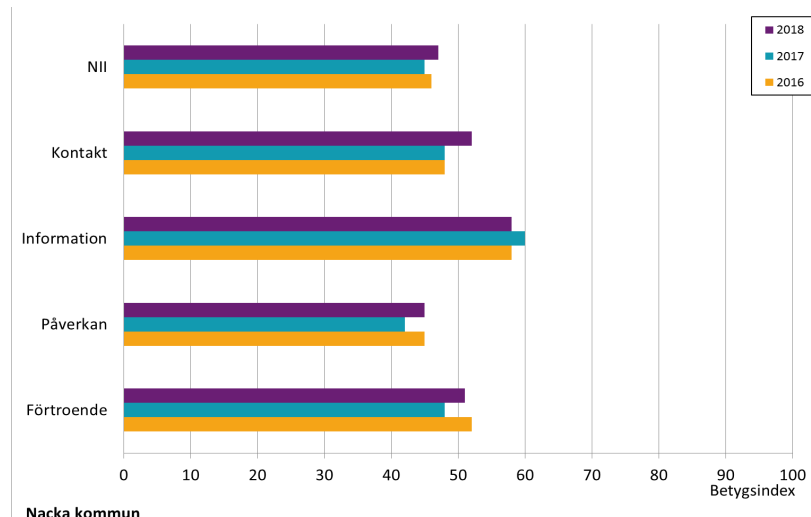
Kommunens helhetsbetyg för insyn, inflytande och förtroende (NII) blev 47 och ligger som framgår av grafen nedan över genomsnittet. Resultatet klassas som godkänt och är en förbättring jämfört med 2017. Det har främst skett en förbättring av betygsindex för frågeområdet Kontakt. Minst nöjd är Nackaborna med området Påverkan. Frågeområdet Information får ett lägre betygsindex än 2017.

Diagram: Betygsindex för Nacka kommun samt för samtliga kommuner



Frågeområden som bör prioriteras är Påverkan och Förtroende för att höja helhetsbetyget inom NII.

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren



## Kvinnor är mer nöjda än män

Överlag är kvinnor mer nöjda än män, så även i Nacka. Inom undersökningens huvudområden visar SCB:s analys att skillnaden mellan könen är som störst i hur man ser på kommunen som plats att bo och leva på (NRI). Resultatet för män blev 68 jämfört med 73 för kvinnor (betygsindex 71). Den största skillnaden mellan könen, med mer nöjda kvinnor än män, gäller för de underliggande områdena Rekommendation och Kultur. Vad beträffar Trygghet är männen liksom tidigare år mer nöjda än kvinnor.

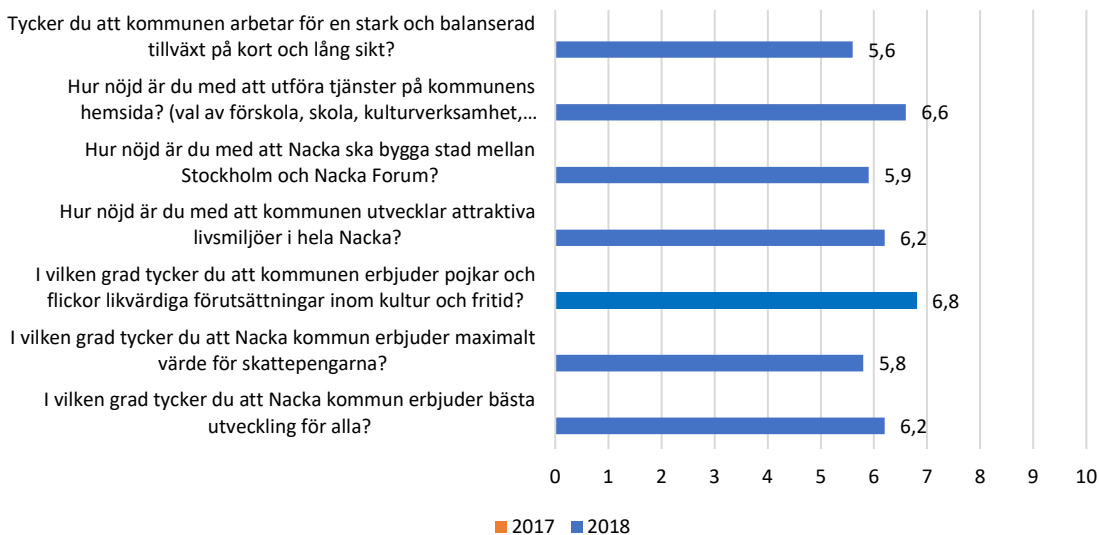
## Kommunens tillägsfrågor

Nacka kommun ställer sju tillägsfrågor inom områden som det inte frågas om i SCB:s standardpaket av frågor, se diagrammet nedan.

På tillägsfrågan ”Hur nöjd är du med att Nacka ska bygga stad mellan Stockholm och Nacka forum?” svarade 37 procent höga betyg (8–10 på en skala 1–10), 30 procent mellanbetyg (5–7) och 33 procent låga betyg (1–4) på denna fråga. I jämförelse med 2017 års fråga ”Hur nöjd är du med planerna att bygga en förtätad stad mellan Hammarby sjöstad och Nacka Forum?” är det färre som anger höga betyg (44 procent 2017) och fler som anger låga betyg (27 procent 2017).

Den största skillnaden mellan könen, med mer nöjda män än kvinnor, gäller frågan om kommunen erbjuder pojkar och flickor lika förutsättningar inom kultur och fritid. Överlag visar tillägsfrågorna att kvinnor är mer nöjda än män.

Diagram: Betyg för kommunens tilläggsfrågor 2018



## Hur kan vi använda medborgarundersökningen?

Resultatet från undersökningen 2018 visar att kommunen överlag har nöjda invånare. Inom 17 av totalt 29 frågeområden ligger kommunen bland den fjärdedel kommuner med bäst värden. Inom fyra områden ligger kommunen bland de 10 procent bästa (se bilaga med tabeller och diagram). Detta är mycket positivt och målsättningen bör vara att bibehålla dessa höga värden. Det finns naturligtvis också en förbättringspotential inom de områden där kommunen placerar sig bland de 25 procent bästa. Liksom tidigare år är Nackaborna minst nöjda med möjligheten till insyn och inflytande över kommunens beslut och verksamheter.

Det bör samtidigt beaktas att medborgarundersökningen är en attitydundersökning och att den inte ger hela bilden av ”hur bra” Nacka är inom olika områden. Den behöver inom de flesta områden kompletteras med annan uppföljning/utvärdering för att ge en helhetsbild av verksamhetens kvalitet. Det är särskilt tydligt inom områden där få av de svarande har egen erfarenhet, till exempel när det gäller stöd till utsatta personer.

Medborgarundersökningen bör ses som en termometer och en undersökning som kan ge ledtrådar om vad invånarna tycker och om kvaliteten inom olika områden. Det är inte de absoluta värdena enskilda år som är intressanta, utan det relativa i undersökningen som bör följas och analyseras – det vill säga inom vilka områden blir vi bättre och varför? Vilka andra kommuner har nöjdare invånare än Nacka och varför?

Medborgarundersökningen är ett bra tillfälle för att identifiera och uppmärksamma eventuella utvecklingsområden inom exempelvis kommunens kvalitetsarbete. Inom vilka områden har kommunen en vilja och möjlighet att öka nöjdheten? Det kan också handla om olika insatser inom vissa områden så att nöjdheten inte sjunker. Det kommer till





exempel att bli viktigt att följa medborgarnas nöjdhet inom området nöjd-region-området nu när tempot i stadsutvecklingen ökar markant.

## **Bilaga**

Tabeller och diagram (i Power Point).

Eva Olin  
Ekonomidirektör  
Stadsledningskontoret

Luis Caballero  
Controller  
Controllerenheten