

Kommunstyrelsen

SCB:s medborgarundersökning 2019

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen besluta följande.

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Resultatet av Statistiska centralbyråns medborgarundersökning 2019 visar att Nackabornas nöjdhet inom undersökningens tre huvudområden samt underliggande frågeområden ligger på fortsatt höga nivåer, i jämförelse med de totalt 135 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).

När det gäller nöjdheten med kommunens verksamheter (Nöjd-Medborgar-Index) har Nacka ett svagare resultat än 2018. Trots det svagare resultatet 2019 ligger Nacka med i den absoluta toppen med höga betyg för kommunens verksamheter och då framförallt skolan.

De frågeområden där Nacka har fått högst betygsindex är Vatten och avlopp (betygsindex 82), Räddningstjänsten (betygsindex 79) och Rekommendation (betygsindex 76, det innebär att 64 procent av Nackaborna kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till Nacka).

Liksom tidigare år är Nackaborna minst nöjda med möjligheterna till insyn och inflytande över kommunala beslut och verksamheter (Nöjd-Inflytande-Index). Nacka kommuns resultat blev 44. Det överensstämmer med resultatet på nationell nivå där de flesta kommuner visar en nedåtgående trend. Nacka ligger ändå bättre till än de flesta andra deltagande kommuner (genomsnittresultatet är 39).

Jämfört med undersökningen 2018 kan förändringar som innefattar ett lägre betygsindex framförallt noteras i frågorna som rör Idrotts- och motionsanläggningar. Andra förändringar jämfört med 2018 innefattar bland annat ett högre betygsindex för frågorna som rör Kommunikationer, Förskolan, Gymnasieskolan samt Gång- och cykelvägar.

Undersökningen genomfördes mellan augusti och november. 1 600 personer i åldern 18–84 år har slumpmässigt tillfrågats och totalt 596 personer svarade, vilket motsvarar 38 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”¹.

Undersökningen 2019 genomfördes under perioden 23 augusti – 4 november. Sammanlagt genomförde 135 kommuner undersökningen. I aktuellt ärende jämförs Nackas värde med genomsnittet för dessa 135 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 596 personer (38 procent) svarade (36 procent män och 39 procent kvinnor). Svarsfrekvensen är fortfarande låg men är något högre än 2018, då den låg på 37 procent (35 procent 2017). 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 medans de är högre inom andra.

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

¹ 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.

<https://www.scb.se/vara-tjanster/insamling-och-undersokning/scbs-medborgarundersokning/resultat-medborgarundersokningen-2019/>

Nackaborna är nöjda men utvecklingsområden kvarstår

Resultatet från undersökningen hösten 2019 visar att Nacka har överlag nöjda invånare. Nöjdheten med kommunen som en plats att bo och leva på (nöjd-region-index, NRI) blev betygsindex 69, vilket är en försämring från 2018. Trots ett sämre resultat 2019 ligger Nacka bland de tio procent bästa kommunerna bland deltagande kommuner. Signifikanta förändringar inom NRI jämfört med 2018 är att Rekommendation, Arbetsmöjligheter och Fritidsmöjligheter har utvecklats negativt. Utbildningsmöjligheter och kommunikationer har utvecklats positivt.

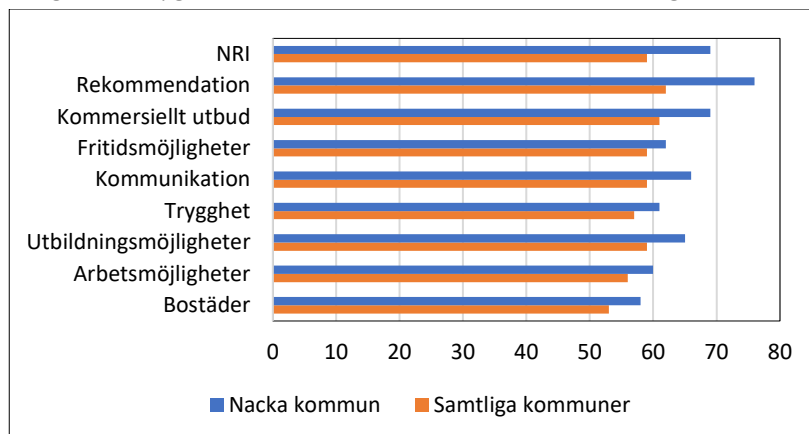
Nöjdheten med hur kommunen sköter sina verksamheter (nöjd-medborgar-index, NMI) blev 61. Även här är det en försämring jämfört med 2018. Den största signifikanta försämringen har skett för området idrotts- och motionsanläggningar. Förskolan, grundskolan och gymnasieskolan fortsätter vara områden där Nackaborna är mycket nöjda och även inom dessa områden ligger Nacka med i den absoluta toppen.

När det gäller inflytande och insyn som invånarna har över kommunens beslut och verksamheter (nöjd-inflytande index, NII) har Nacka liksom många andra kommuner ett svagare resultat än 2018. Nackaborna är nöjda med den information de får, men upplevelsen av möjlighet till påverkan och förtroende för politiker och högre tjänstemän har minskat. Nedan visas resultatet för varje huvudområde med underliggande frågeområde.

Nackaborna kan starkt rekommendera kommunen som en plats att leva och bo på

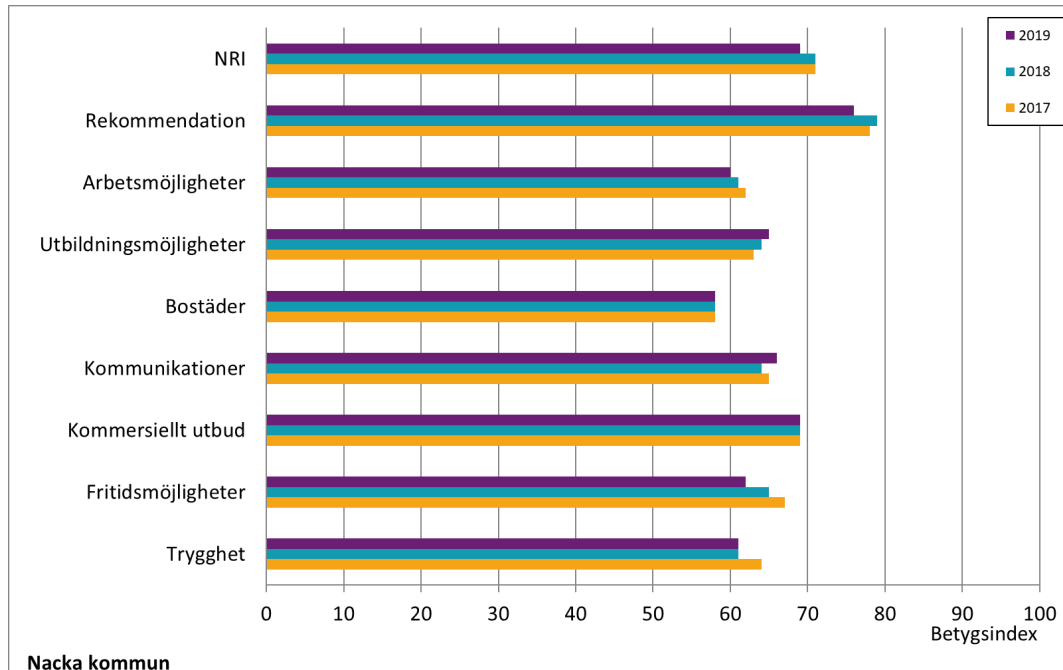
Nackaborna sätter ett högre helhetsbetyg för huvudområdet nöjdhet med kommunen som en plats att leva och bo på (NRI) jämfört med genomsnittet för samtliga deltagande kommuner. För helheten ligger Nacka bland de tio procent bästa kommunerna. Även inom alla underområden sätter Nackaborna högre betyg än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

Diagram: Betygsindex för Nacka kommun samt för samtliga kommuner



Liksom tidigare år är det en mycket stor andel av Nackaborna som kan rekommendera andra att flytta till Nacka (betygsindex 76). Enligt SCB kan 64 procent rekommendera detta starkt. Jämfört med 2018 är det en minskning med tre procentenheter.

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren



När det gäller kommunen som plats att bo och leva på (NRI) blev kommunens resultat 69 vilket klassas som godkänt. Områdena Utbildningsmöjligheter och Kommunikationer sticker ut i positiv bemärkelse medan resultatet för området Rekommendation, Arbetsmöjligheter och Fritidsmöjligheter får ett lägre betygsindex jämfört med 2018. Nackaborna är framför allt mindre nöjda med möjligheten till att få arbete inom rimligt avstånd, tillgången till idrotts- och kulturevenemang och nöjesutbudet. Trygghet har ett betygsindex på 61 och är oförändrad sedan 2018. Liksom tidigare år är Nackaborna minst nöjda med bostäder (betygsindex 53).

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

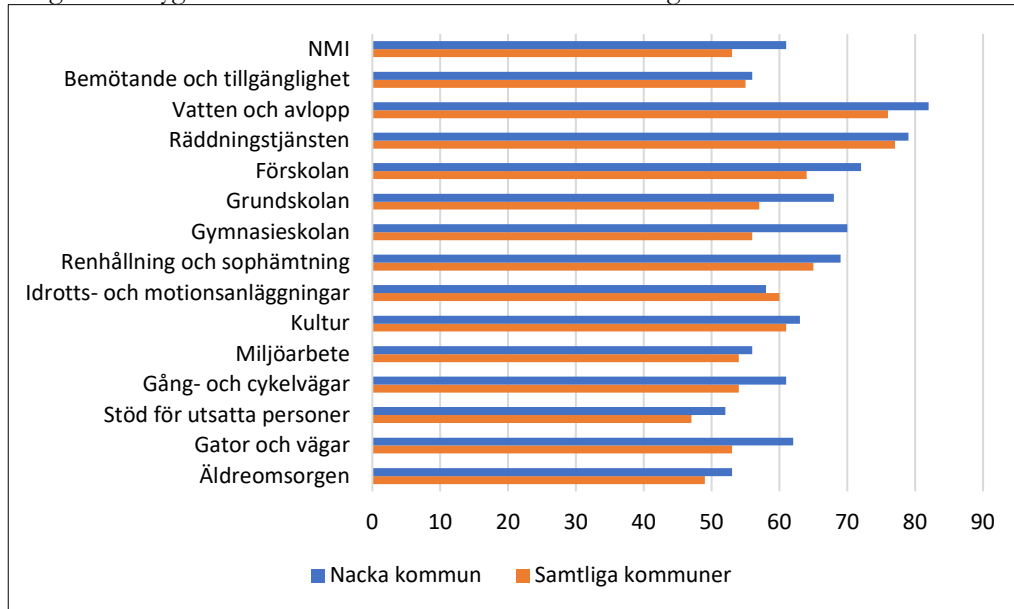
Höga betyg för skolan samt vatten och avlopp

Nackabornas nöjdhet med hur kommunen sköter sina verksamheter (NMI) är mycket högre än genomsnittet för samtliga deltagande kommuner. För 2019 blev resultatet 61 vilket klassas som godkänt. Resultatet är något svagare än 2018. Inom alla underliggande områden, förutom Idrotts- och motionsanläggningar, ligger Nacka över genomsnittet.

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

Gator och vägar ligger Nacka med i den absoluta toppen med de nöjdaste kommuninvånarna bland deltagande kommuner.

Diagram: Betygsindex för Nacka kommun samt för samtliga kommuner

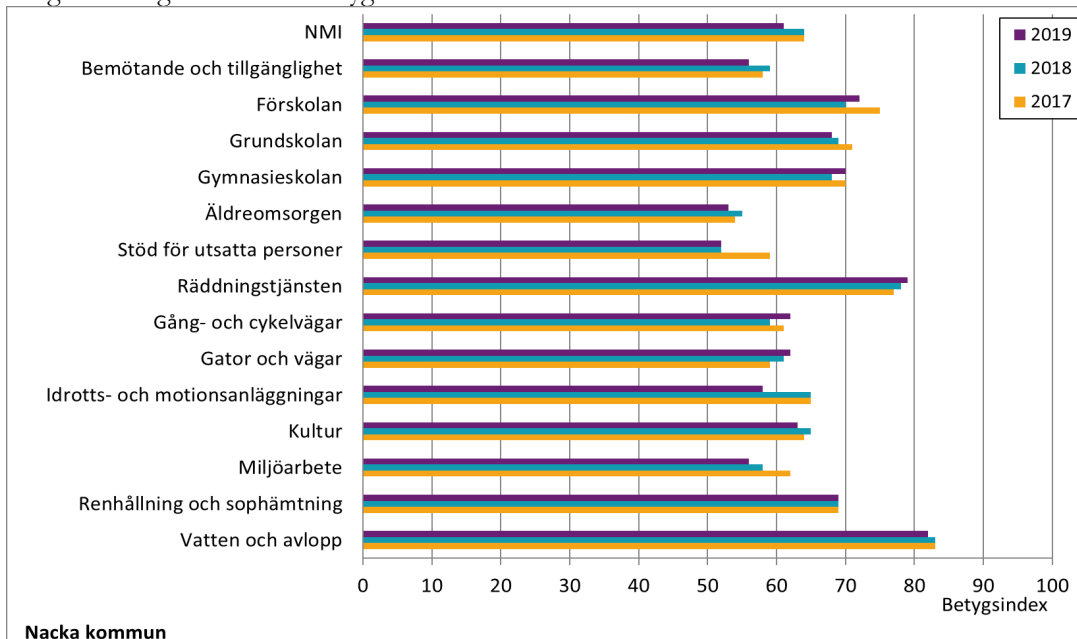


En jämförelse med 2018 års undersökning visar på en ökad nöjdhet med Förskolan, Gymnasieskolan, Räddningstjänsten, Gator och vägar samt Gång- och cykelvägar. De områden som visar på en lägre nöjdhet än 2018 är Bemötande och tillgänglighet, Äldreomsorgen, Idrotts- och motionsanläggningar samt Miljöarbete. Den tydligaste försämringen har skett för området Idrotts- och motionsanläggningar. Framför allt öppettiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar har i Nackabornas ögon försämrats.

Andra signifikanta förändringar jämfört med 2018 är att 27 procent angav låga betyg (1-4 på en skala 1-10) på frågan ”Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?”. Närmare en fjärdedel av de svarade angav låga betyg på frågan ”Vad tror du eller vad tycker du om kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt?”.

Minst nöjd är man fortfarande med Stöd för utsatta personer. 32 procent angav låga betyg på frågan ”Vad tror du eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?”.

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren

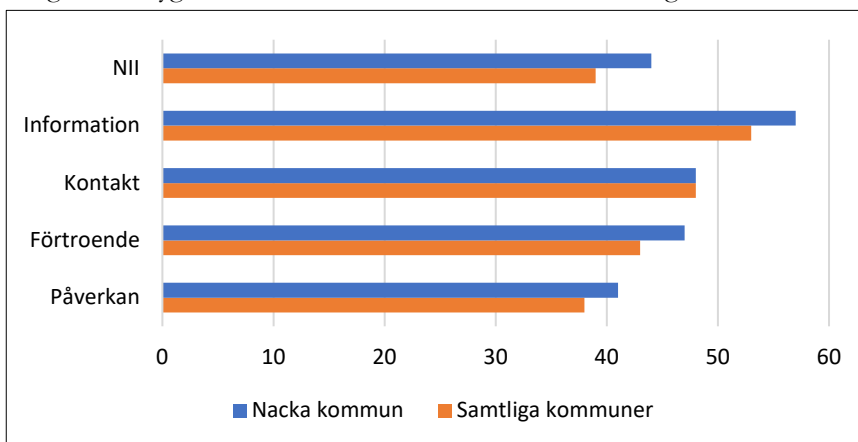


Enligt SCB bör kommunen främst prioritera verksamheterna Äldreomsorgen, Miljöarbete, Idrotts- och motionsanläggningar samt Stöd för utsatta personer och för att öka nöjdheten inom NMI.

Nackaborna vill ha ett ökat inflytande (NII)

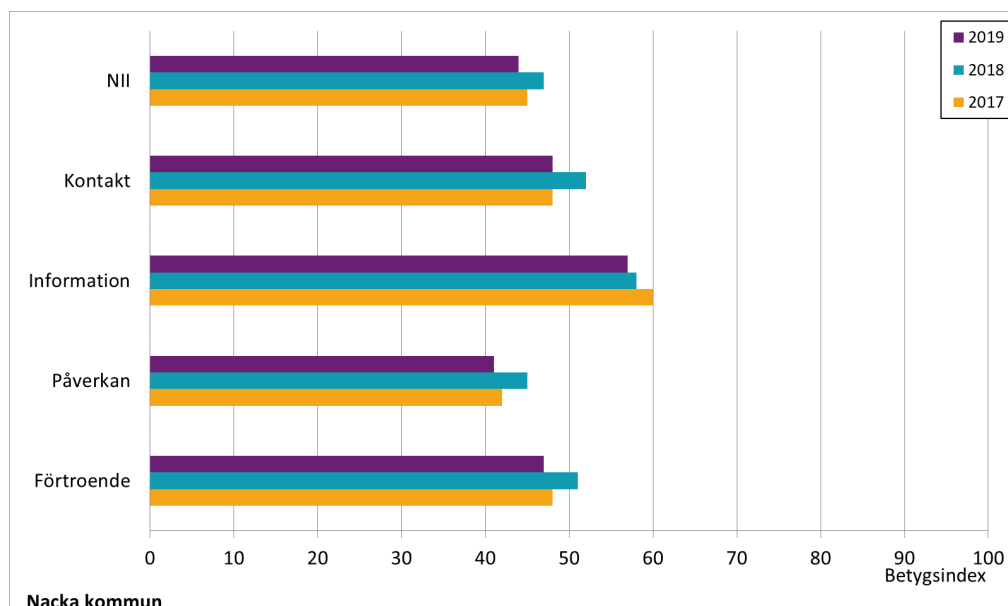
Kommunens helhetsbetyg för insyn, inflytande och förtroende (NII) blev 44 och ligger över genomsnittet. Det är en försämring inom alla underliggande områden jämfört med 2018 och är ett viktigt utvecklingsområde för kommunen. Det överensstämmer med resultatet på nationell nivå där de flesta kommuner visar en nedåtgående trend. Minst nöjd är Nackaborna med området Påverkan.

Diagram: Betygsindex för Nacka kommun samt för samtliga kommuner



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

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren



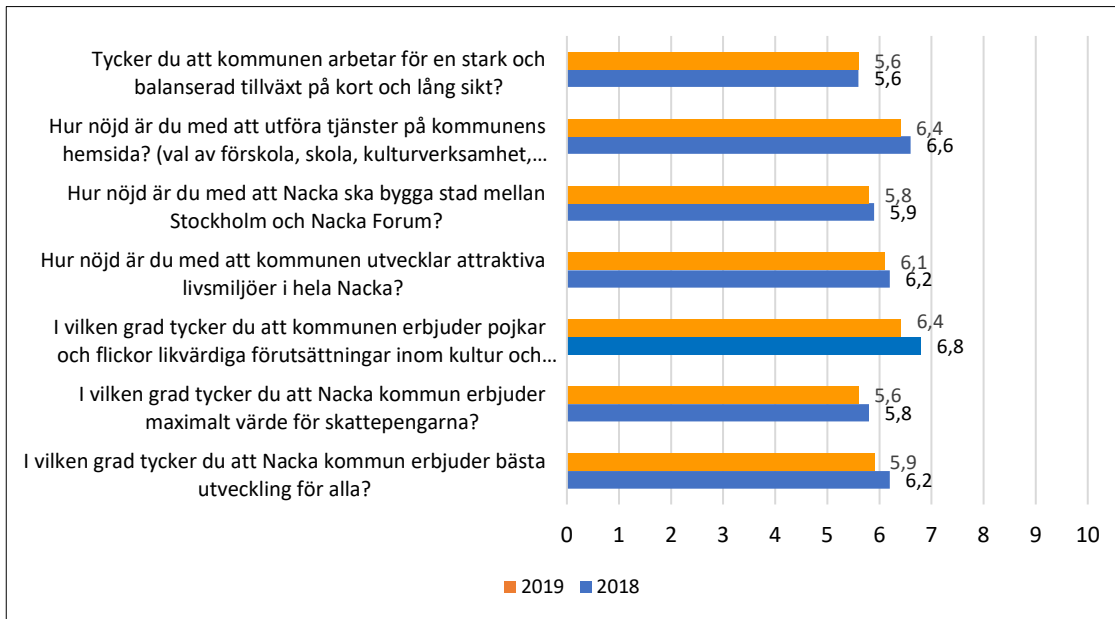
Kvinnor är mer nöjda än män

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 kommunens olika verksamheter (NMI). Resultatet för män blev 59 jämfört med 63 för kvinnor (betygsindex 69). Den största skillnaden mellan könen, med mer nöjda kvinnor än män, gäller för de underliggande områdena Bemötande och tillgänglighet, Kultur och Information. Minst nöjd är kvinnorna med stöd för utsatta personer.

Kommunens tilläggsfrågor

Nacka kommun ställer sju tilläggsfrågor inom områden som det inte frågas om i SCB:s standardpaket av frågor, se diagrammet nedan. Tilläggsfrågorna omfattar kommunens fyra övergripande mål, nöjdheten med att Nacka bygger stad, kommunens webbplats och kommunens utbud av kultur och fritidsaktiviteter. Resultatet från 2019 visar ett svagare resultat än 2018 och följer resultatet för övriga medborgarundersökningen där de flesta områdena visar en nedåtgående trend.

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 tilläggsfrågorna att kvinnor är mer nöjda än män. Framför allt är kvinnor mer nöjda än män med kommunens webbsida.



Enhetens bedömning – hur kan vi använda medborgarundersökningen?

Resultatet från undersökningen 2019 visar att Nackaborna generellt sett är nöjda med att bo i kommunen och med hur verksamheterna sköts. Inom 18 av totalt 29 frågeområden ligger kommunen bland den fjärdedel kommuner med bäst värden. Inom sex 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. Nackabornas insyn och inflytande på kommunala beslut och verksamheter är ett fortsatt utvecklingsområde för kommunen.

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 verksamheters 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 temperaturmätare 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.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget till beslut medför inga kända ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Medborgarundersökningen omfattar en mängd områden som direkt eller indirekt påverkar barns och ungas livsvillkor. Resultatet av SCB:s medborgarundersökning 2019 visar på kommunens höga ambition för såväl kvalitet i de tjänster och service som kommunen levererar som dess livsmiljö kommunen kan erbjuda barn och unga. Resultatet visar att kommunen har fortsatt mycket att arbeta med när det gäller inflytande på kommunala beslut och verksamheter. Detta gäller även barn och ungas rätt till inflytande över frågor och verksamheter som berör dem.

Bilaga

Tabeller och diagram (i Power Point).

Eva Olin
Ekonomi- och finansdirektör
Stadsledningskontoret

Luis Caballero
Controller
Controllerenheten