

2017-01-11

TJÄNSTESKRIVELSE
KFKS 2017/25

Kommunstyrelsen

Medborgarundersökning - hösten 2016

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Resultatet av medborgarundersökningen 2016 visar att Nackabornas nöjdhet inom de flesta områden ligger på fortsatt höga nivåer, i jämförelse med de totalt 81 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 (NRI) och nöjdhet med kommunens verksamheter (NMI). Förskolan, grundskolan och gymnasieskolan fortsätter vara områden där Nackaborna sätter höga betyg och är mycket nöjda.

Det område där Nacka har fått högst betygsindex är rekommendation (67 procent av Nackaborna kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till Nacka).

För Nackas del är det räddningstjänsten, vatten och avlopp och kontakter där nöjdheten understiger medelvärdet för samtliga deltagande kommuner.

Lägst betygsindex fick möjligheterna till inflytande, påverkan och förtroende över kommunala beslut och verksamheter. Även om dessa områden ligger i förhållandevis lågt jämfört med andra områden ligger Nacka ändå bättre till än de flesta andra kommunerna.

Om undersökningen

Statistiska centralbyrån (SCB) erbjuder varje vår och höst Sveriges kommuner att delta i en medborgarundersökning. Sedan SCB startade undersökningen 2005 har 263 av landets kommuner deltagit. De flesta kommunerna har deltagit flera gånger.



Undersökningen består av tre delar:

- **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 verksamheter
- **Nöjd-Inflytande-Index (NII):** Medborgarnas uppfattning om insyn i och inflytande över kommunens verksamheter och beslut.

För dessa tre delar ges dels ett helhetsbetyg, benämnda nöjd-region-index (NRI), nöjd-medborgar-index (NMI) och nöjd-inflytande-index (NII), dels betyg på ett antal faktorer 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 underkänt, gränsen för ”nöjd” går vid 55 och värden över 75 kan tolkas som väl godkänt¹.

Nacka kommun har medverkat i undersökningen årligen sedan 2008. Undersökningen 2016 genomfördes under perioden 22 september – 8 november. Sammanlagt genomförde 81 kommuner undersökningen 2016. När Nackas värde jämförs med snittet/medel i detta ärende betyder det genomsnittet för dessa 81 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 1 500 slumpmässigt utvalda personer i åldrarna 18-84 år, varav 574 personer (39 procent) svarade (varav 37 procent män och 41 procent kvinnor). Det är en lägre svarsfrekvens än tidigare år, då den legat kring 45-49 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 sanna 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 metod för undersökningen. På webbplatsen finns också övriga kommuners rapporter och tabeller där man enkelt kan göra jämförelser med andra kommuner.

<http://www.scb.se/sv/Vara-tjanster/Insamling-och-undersokning/SCBs-medborgarundersokning/Resultat-2016/>

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.



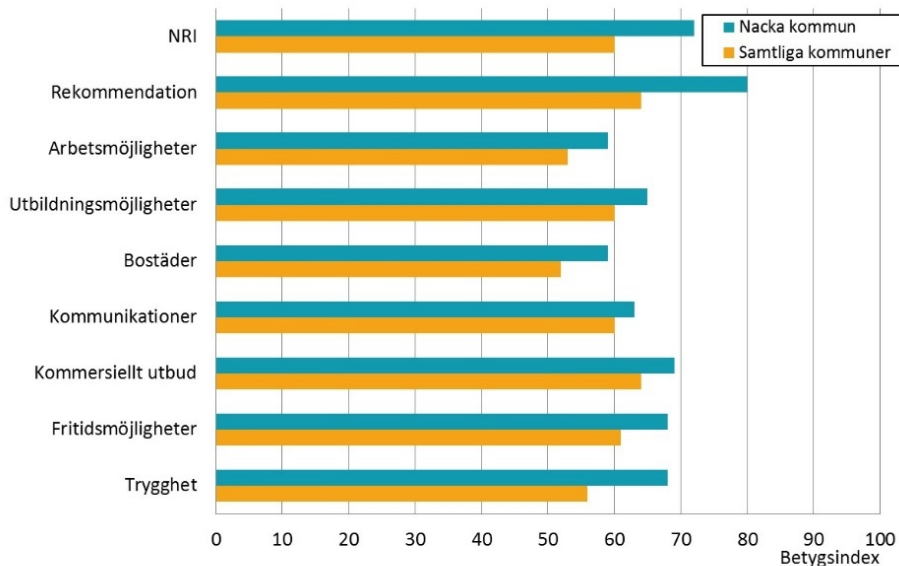
Fortsatt nöjda invånare

Resultatet från undersökningen hösten 2016 skiljer sig inte nämnvärt åt från tidigare år, och visar att Nacka överlag har nöjda invånare. För de sammanfattande måtten, som uttrycks i nöjdhet med hur kommunen sköter sina verksamheter (nöjd-medborgar-index, NMI) samt kommunen som en plats att bo och leva på (nöjd-region-index, NRI), skedde en marginell sänkning mellan 2015 och 2016 (från betygsindex 64 till 62 för NMI samt från betygsindex 73 till 72 för NRI). För inflytande och insyn invånarna har över kommunens beslut och verksamheter (nöjd-inflytande index, NII) skedde ingen förändring (betygsindex 46).

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

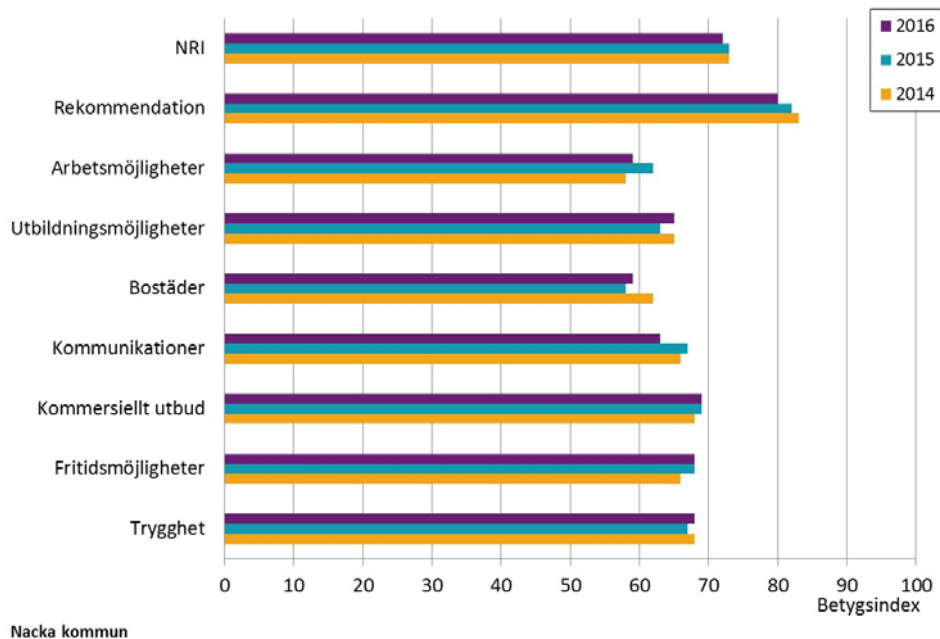
Nackborna sätter ett högre helhetsbetyg för huvudområdet nöjdhet med kommunen som en plats att leva och bo på (NRI) jämfört med genomsnittet för samtliga deltagande kommuner. För helheten ligger Nacka bland de tio procent bästa kommunerna. Även inom alla underområden sätter Nackaborna högre betyg än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

Diagram: Nacka kommun jämförelse med samtliga kommuner



Liksom tidigare år är det en mycket stor andel av invånarna som kan rekommendera andra att flytta till Nacka (betygsindex 80). Enligt SCB kan 67 procent rekommendera detta starkt.

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren



Jämförelser med tidigare år har kommunen som plats att bo och leva på (NRI) sjunkit något mellan 2014 och 2016. Färre Nackabor kan rekommendera vänner och bekanta att flytta till Nacka 2016 jämfört med 2015 och 2014 (67 procent 2016 mot 75 procent 2015).

Likaså har området kommunikationer fått sämre betygsindex 2016 jämfört med tidigare år. Området arbetsmöjligheter får lägre betygsindex 2016 jämfört med 2015. För områdena utbildningsmöjligheter, bostäder och trygghet har betygsindex förbättrats sedan 2015.

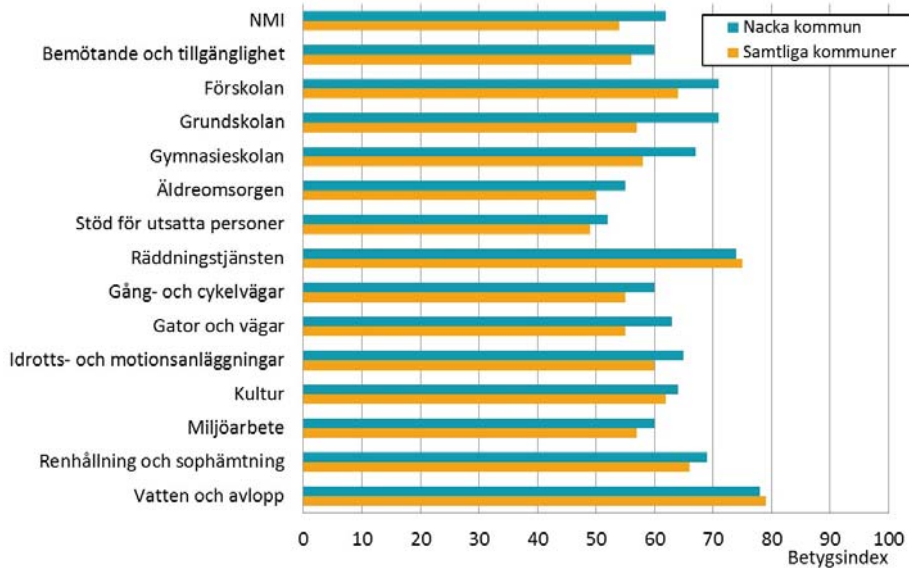
Nöjdhet med hur kommunen sköter sina verksamheter (NMI)

Nackabornas nöjdhet med hur kommunen sköter sina verksamheter (NMI) är högre än genomsnittet för samtliga deltagande kommuner. För helheten ligger Nacka bland de tio procent bästa kommunerna. Inom de allra flesta underliggande områden ligger Nacka över genomsnittet.

Mest nöjda i jämförelse med andra kommuner är invånarna med förskolan, grund- och gymnasieskolan samt gator och vägar. Räddningstjänsten samt vatten och avlopp hamnar strax under genomsnittet för deltagande kommuner.

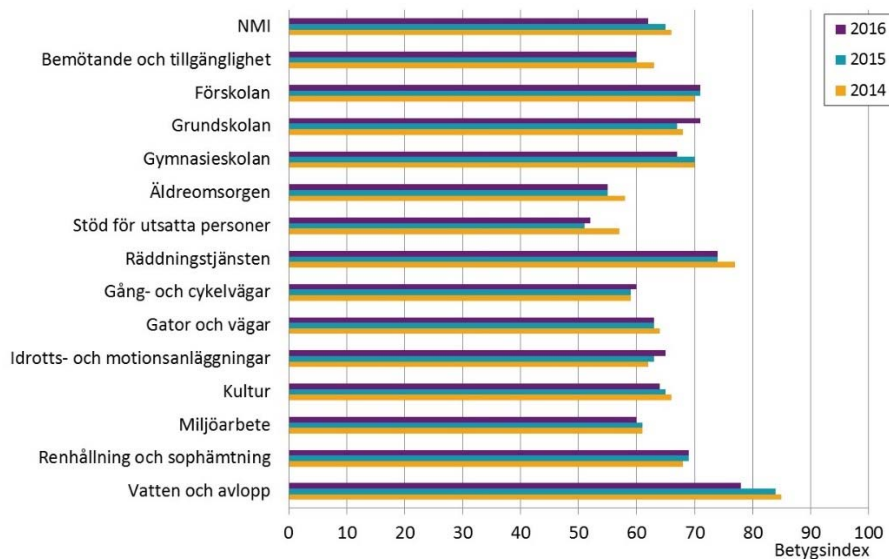


Diagram: Nacka kommun jämförelse med samtliga kommuner



Nackaborna sätter ett lägre helhetsbetyg på kommunens verksamheter (NMI) i undersökningen 2016 jämfört med 2015 och 2014.

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren



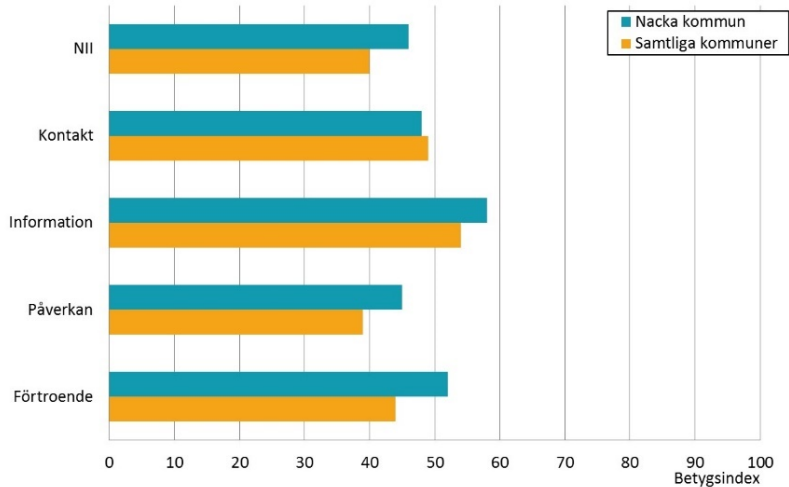
Nacka kommun

Jämförelser med tidigare år har det skett förbättringar när det gäller Nackabornas nöjdhet med grundskolan, gång och cykelvägar samt med kommunens idrotts- och motionsanläggningar. Det område som visar på en tydlig försämring sedan 2014 är vatten och avlopp.

Nöjdhet med insyn och inflytande (NII)

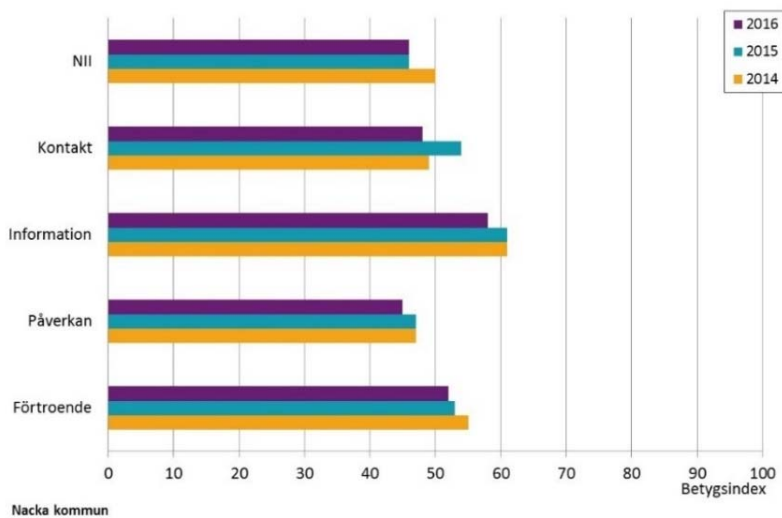
Nackas helhetsbetyg för insyn, inflytande och förtroende (NII) ligger som framgår av bilden nedan över genomsnittet. Nacka har dessutom betydligt mer nöjda invånare inom flertalet underområden förutom kontakt där kommunen ligger strax under genomsnittet. Liksom tidigare år får området påverkan det lägsta betyget i denna undersökning, även om det ligger tydligt över genomsnittet.

Diagram: Nacka kommun jämförelse med samtliga kommuner



Nackaborna sätter ett likvärdigt helhetsbetyg på inflytande 2016 som 2015 men ett lägre betyg än 2014. För de olika underområdena sätter medborgarna ett lägre betyg 2016 än 2015 och 2014.

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren



Kvinnor något mer nöjda än män

Överlag är kvinnor mer nöjda än män, så även i Nacka. Inom flertalet områden är skillnaderna marginella, det vill säga båda könen är i stort sett lika nöjda. Den största skillnaden mellan könen, med mer nöjda kvinnor än män, gäller för områdena förskolan och kultur, en skillnad på sju respektive fem i betygsindex. Vad beträffar trygghet är dock männen mer nöjda än kvinnor.

Kommunens tilläggsfrågor

Nacka kommun ställer sju tilläggsfrågor inom områden som det inte frågas om i SCB:s standardpaket av frågor. Dessa frågor handlar bland annat om nöjdhet med de fritidsaktiviteter som erbjuds, att utföra ärenden på webben samt kommunens sätt att sköta samhällsplaneringen. Resultatet på dessa frågor har varit ganska stabila över tid. Frågorna om valfriheten, avgiftsnivån och skattenivån har tagits bort i undersökningen 2016 och ersatts med två nya frågor om Nackas kulturhistoria och konsten i Nackas offentliga miljö.

2016 års resultat för tilläggsfrågorna skiljer sig inte nämnvärt åt från tidigare år, och visar att Nackaborna är nöjda. Den största skillnaden mellan könen, med mer nöjda kvinnor än män, gäller frågan om möjligheterna att ta del av konsten i Nackas offentliga miljöer. När det gäller frågan om Nacka kommun erbjuder pojkar och flickor lika förutsättningar när det gäller fritidsaktiviteter är dock män mer nöjda än kvinnorna. För övriga frågor är båda könen lika nöjda.

Sedan 2014 har Nacka tilläggsfrågan vad invånarna tycker om kommunens planer på att bygga förtätad stad mellan Hammarby sjöstad och Nacka forum. År 2016 gav 44 procent höga betyg (8-10 på en skala 1-10), 31 procent mellanbetyg (5-7) och 25 procent låga betyg (1-4) på denna fråga. I jämförelse med föregående år är det fler som anger låga betyg (18 procent 2015).

Hur kan vi använda medborgarundersökningen?

Resultatet från årets undersökning visar att kommunen överlag har nöjda invånare. Inom 17 av totalt 29 frågeområden ligger kommunen bland den fjärdedel kommuner med bäst värden. Inom fem 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 även där vi ligger bland de 25 procent bästa.

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 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?

Sedan några år tillbaka pågår ett arbete med att utveckla kommunens mål- och resultatstyrning. Utifrån de fyra nya övergripande målen har fokusområden samt resultatindikatorer tagits fram. 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 ytterligare. Det kommer till exempel att bli viktigt att följa medborgarnas nöjdhet inom området nöjd-region-området nu när tempot i stadsutvecklingen ökar markant.

Hur öka svarsfrekvensen?

Svarsfrekvensen var låg. Endast 39 procent av de Nackabor som fått möjligheten hade svarat. I bilagan "Medborgarundersökningen 2016 - tabeller och diagram" följer några exempel på insatser under insamlingsperioden som flera kommuner har gjort för att öka svarsfrekvensen.

Bilagor

Tabeller och diagram (i Power Point).

Eva Olin
Ekonomidirektör
Stadsledningskontoret

Luis Caballero
Controller
Controllerenheten