

Kommunstyrelsen

Medborgarundersökning 2015

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

I detta ärende ges en kortfattad sammanfattning av resultatet i medborgarundersökningen som Nacka genomförde hösten 2015. Resultatet visar att medborgarnas nöjdhet inom de flesta områden ligger på fortsatt höga nivåer, i jämförelse med andra kommuner. Förskolan, grund- och gymnasieskolan fortsätter vara områden där medborgarna har en mycket hög nöjdhet, i jämförelse med andra kommuner. Nöjdheten med bostäder och med stödet till utsatta personer sjönk mellan 2014 och 2015. Sett över tid har resultaten förbättrats inom områdena miljöarbete och gator och vägar. Tillgången till återvinningscentraler är ett av få områden där nöjdheten bland medborgarna understiger snittet för andra kommuner. I likhet med många andra kommuner får Nacka lägst betyg när det gäller hur medborgarna tycker att de kan påverka kommunens beslut och verksamheter.

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 flera gånger.

Undersökningen består av tre delar:

- **Nöjdhet med regionen:** 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.
- **Nöjdhet med verksamheterna:** Medborgarnas uppfattning om kommunens verksamheter
- **Nöjdhet med insyn och inflytande:** 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. 2014 genomfördes undersökningen 18 september – 10 november. Sammanlagt genomförde 138 kommuner undersökningen 2015. När Nackas värde jämförs med snittet/medel i detta ärende betyder det genomsnittet för dessa 138 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 knappt 600 personer (40 procent) svarade. 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, d.v.s. för ett resultat på 65 kan det sanna värdet ligga inom ramen 63-67. Inom en del områden är felmarginalerna mindre, inom andra större. Felmarginalerna gör att endast större förändringar kan fångas och att man endast kan titta på helheten, d.v.s. inte bryta ner på åldrar och kön.

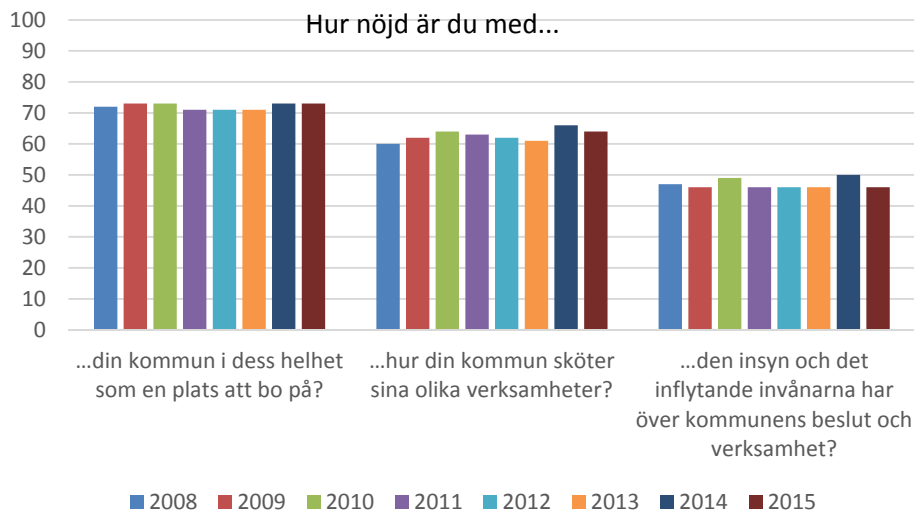
Resultatet i sin helhet, där bl.a. svar på varje ingående fråga, felmarginaler, SCB:s metod för undersökningen, m.m. finns i Nackas rapport och rapportbilaga som finns på SCB:s webbplats. Där finns också övriga kommuners rapporter och tabeller där man enkelt kan göra jämförelser med andra kommuner.

<http://www.scb.se/sv/Vara-tjanster/Insamling-och-undersokning/SCBs-medborgarundersokning/Resultat-2015/>

Få förändringar i resultatet 2015

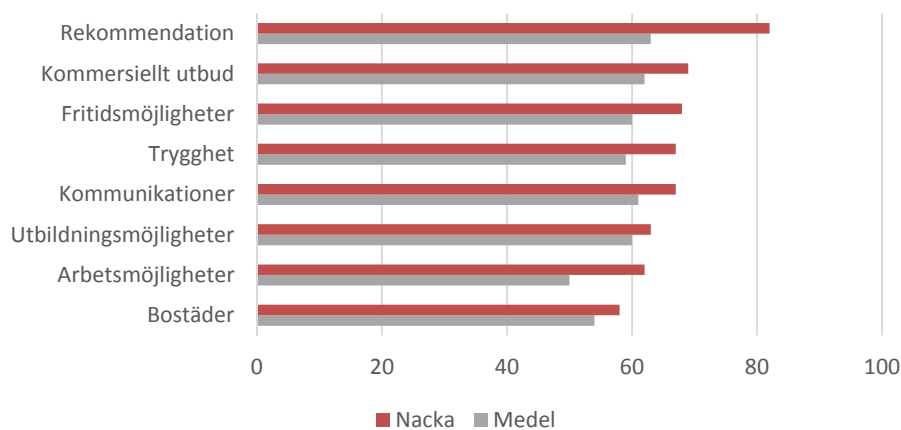
Nacka kommuns resultat har varit höga och stabila under de år som undersökningen har genomförts. För de sammanfattande måtten, som uttrycks i de tre indexen, skedde en höjning mellan 2013 och 2014 när det gäller nöjdhet med hur kommunen sköter sina verksamheter (nöjd-medborgar-index), men i övrigt har inga förändringar skett.

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 – 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.



Nöjdhet med att leva och bo i Nacka

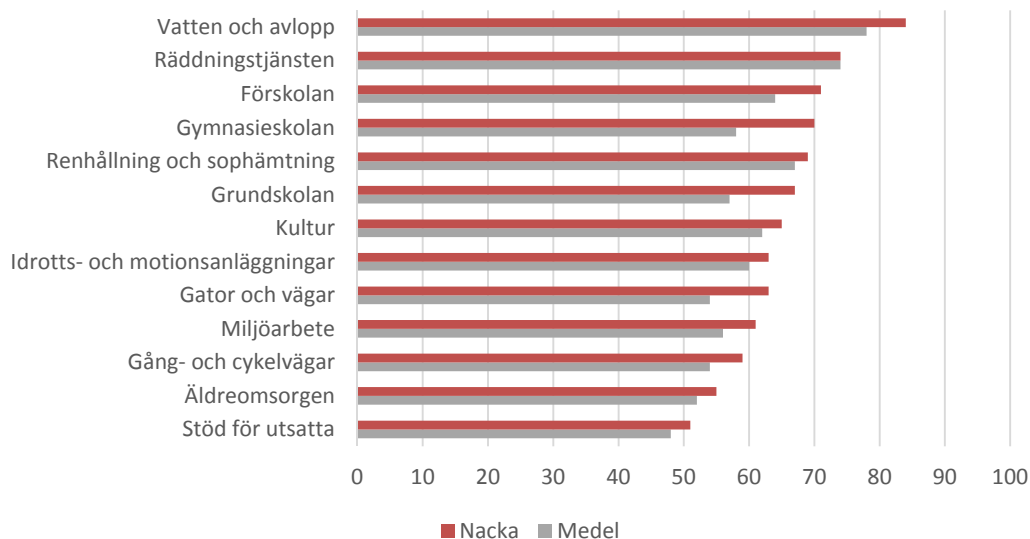
Kommunen får högre värden än snittet inom samtliga områden som ingår i detta block. Liksom tidigare år är det en mycket stor andel av invånarna som kan rekommendera andra att flytta till Nacka; hela 75 procent kan rekommendera detta starkt.



Det har tidigare inte skett några (statistiskt säkerställda) förändringar när det gäller nöjdhet i detta block. Mellan 2014 och 2015 sjönk dock nöjdheten inom området bostäder. Det man frågar om är nöjdhet med möjligheter att hitta bra boende, utbudet av olika typer av boendeformer och hur trivsamt bebyggelsen är. Omdömet har sjunkit något för alla dessa frågor. Det som gör att Nacka ligger över snittet är att omdömet om hur trivsamt bebyggelsen är ligger tydligt över snittet i riket. Liksom tidigare år får Nacka ett av de högsta värdena i riket när det gäller tillgång till grönområden och natur, som mäts i området fritidsmöjligheter.

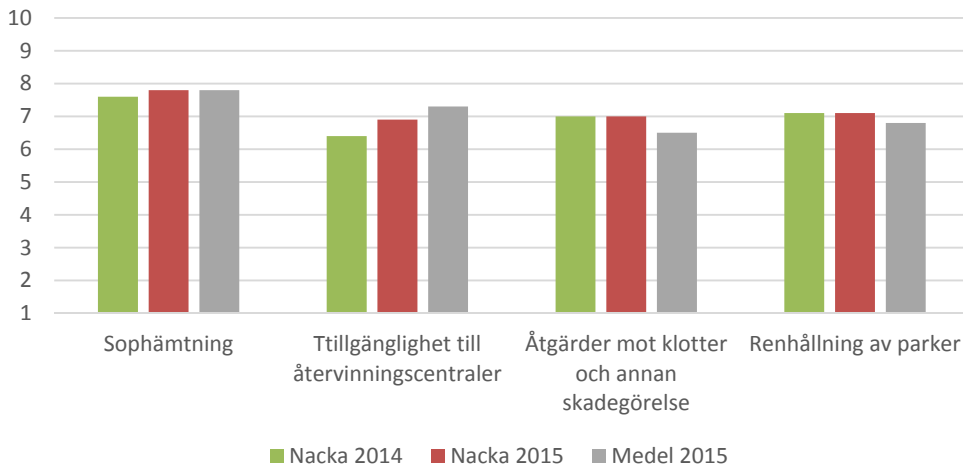
Nöjdhet med hur kommunen sköter sina verksamheter

Medborgarnas nöjdhet är högre än snittet inom de allra flesta områden i detta block av undersökningen. Mest nöjda i jämförelse med andra kommuner är medborgarna med grund- och gymnasieskolan och gator och vägar.



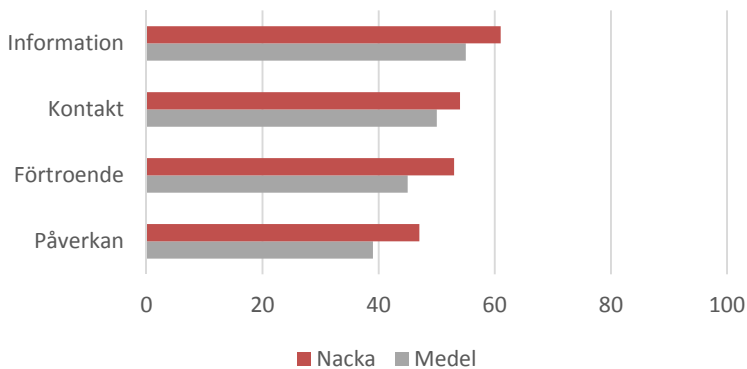
Värdena är höga och ganska stabila över tid även i detta block av undersökningen. Mellan 2014 och 2015 skedde dock en försämring inom medborgarnas nöjdhet med stöd till utsatta, som 2014 hade index 57 och 2015 index 51. Sett över tid har det skett förbättringar när det gäller medborgarnas nöjdhet med gator och vägar samt med kommunens miljöarbete. 2010 låg nöjdheten med miljöarbetet på index 52 och 2015 ligger det på 61. Kommunerna med de högsta värdena inom miljöområdet är Lomma, Härnösand, Boden och Karlstad, med index på 65-69.

Liksom tidigare år ligger nöjdheten med räddningstjänst och renhållning och sophämtning på snittet för andra kommuner. När det gäller renhållning och sophämtning är det medborgarnas omdöme om tillgänglighet till återvinningscentraler som drar ner värdet, även om det ser ut som en ökning av nöjdheten har skett 2015 (SCB räknar inte felmarginaler på de ingående frågorna, så viss försiktighet måste finnas när man drar slutsatser utifrån dem). I följande diagram visas de frågor som ingår i området renhållning och sophämtning.



Nöjdhet med insyn och inflytande

I blocket som handlar om insyn och inflytande ges de lägsta omdömena från medborgarna. Så ser det generellt sett ut i kommunerna. Nackas värden ligger som framgår av bilden nedan dock över genomsnittet för andra kommuner.



Inom området information ligger Nackas värde över det som anses kunna tolkas som ”nöjdhet”. Där frågar man om tillgången till information om kommunen, tydlighet i informationen, i hur god tid kommunen informerar och om nöjdheten med kommunens webbplats. Nacka ligger högre än snittet för andra kommuner för samtliga dessa frågor.

Området påverkan får, som tidigare, det lägsta betyget i denna undersökning, även om det ligger tydligt över snittet. De kommuner i riket som har invånare som är nöjda inom detta område var 2015 Danderyd (hade det högsta värdet på 58), Markaryd, Salem, Trosa och Lomma.

Sett över tid har det skett en förändring när det gäller förtroende för hur kommunen arbetar, som sjönk mycket mellan 2010 och 2011 (från 57 till 51) och inte återhämtat sig sedan dess (53 år 2015). Här ligger de kommuner med högst värden (Markaryd, Danderyd och Trosa) på värden kring index 63-66.



Kommunens tillägsfrågor

Nacka kommun ställer åtta tillägsfrågor inom områden som det inte frågas om i SCB:s standardpaket av frågor. Dessa frågor handlar bl.a. om nöjdhet med de fritidsaktiviteter som erbjuds, kommunens skattesats och avgiftsnivå och möjligheten att utföra ärenden på webben. Resultatet på dessa frågor har varit ganska stabila över tid. En ökad nöjdhet kan dock skönjas när det gäller frågan om webben. Sedan 2014 frågar Nacka i tillägsfrågorna vad medborgarna tycker om kommunens planer på att bygga förtätad stad mellan Hammarby sjöstad och Nacka forum. År 2015 gav 45 procent höga betyg (8-10 på en skala 1-10), 26 procent mellanbetyg (5-7) och 18 procent låga betyg (1-4) på denna fråga.

Hur kan vi använda medborgarundersökningen?

Många av resultaten i medborgarundersökningen är mycket bra. Inom 21 av totalt 29 områden ligger kommunen bland den fjärdedel kommuner med bäst värden. Inom sju 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 och kanske också där vi ligger bland de med 10 procent högsta värden.

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, t.ex. när det gäller stöd till utsatta personer. Medborgarundersökningen bör ses som en temperaturmätare och en undersökning som kan ge ledtrådar om vad medborgarna 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 – d.v.s. inom vilka områden blir vi bättre och varför? Vilka kommuner har nöjdare medborgare än vi och varför?

Under 2016 fortsätter arbetet med att utveckla Nacka kommuns mål- och resultatstyrning. Utifrån de fyra nya övergripande målen ska mer konkreta (och mätbara) målsättningar tas fram. Detta är ett bra tillfälle att titta på medborgarundersökningen och identifiera vad det finns där som vi bör uppmärksamma särskilt. Inom vilka områden har kommunen en vilja och möjlighet att öka nöjdheten? Kan omdömet om kommunens miljöarbete vara ett sådant, när Nacka kommuns miljömål är beslutade och arbetet med att nå upp till dem inleds? Inom vilka områden handlar det mer om att ha koll på att nöjdheten inte sjunker? Det kommer t.ex. att bli viktigt att följa medborgarnas nöjdhet inom området nöjd-region-området nu när tempot i stadsutvecklingen ökar markant.



Bilagor

Tabeller och diagram (i power point).

Lisa Ståhlberg
Controller