

Kommunstyrelsen

SCB:s medborgarundersökning 2017

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Resultatet av SCB:s medborgarundersökning 2017 visar att Nackabornas nöjdhet inom undersökningens tre huvudområden samt underliggande områden ligger på fortsatt höga nivåer, i jämförelse med de totalt 131 deltagande kommunerna i undersökningen. 1 600 personer i åldern 18–84 år har tillfrågats och totalt 560 personer svarade vilket motsvarar 35 procent.

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). Förskolan, Grundskolan och Gymnasieskolan fortsätter vara verksamheter där Nackaborna sätter höga betyg och är mycket nöjda.

De områdena där Nacka har fått högst betygsindex är Rekommendation (66 procent av Nackaborna kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till Nacka) samt Vatten och avlopp.

Minst nöjda är Nackaborna med möjligheterna till insyn och inflytande över kommunala beslut och verksamheter (Nöjd-Inflytande-Index). Trots ett lågt betygsindex ligger Nacka ändå bättre till än de flesta andra deltagande kommuner. För Nackas del är det ett område, Kontakt som hamnar under genomsnittsvärdet.

Om undersökningen

Statistiska centralbyrån (SCB) erbjuder varje höst Sveriges kommuner att delta i en medborgarundersökning. Sedan SCB startade undersökningen 2005 har 266 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:

- **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 områden 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 ”inte godkänt”, gränsen för ”nöjd” går vid 55 och värden över 75 kan tolkas som väl ”mycket nöjd”¹.

Undersökningen 2017 genomfördes under perioden 16 augusti – 27 oktober. Sammanlagt genomförde 131 kommuner undersökningen. När Nackas värde jämförs med snittet/medel i detta ärende betyder det genomsnittet för dessa 131 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 560 personer (35 procent) svarade (34 procent män och 37 procent kvinnor). Det är en lägre svarsfrekvens än 2016, då den låg på 39 procent. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner blev 40 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 kan göra jämförelser med andra kommuner.

<https://www.scb.se/vara-tjanster/insamling-och-undersokning/scbs-medborgarundersokning/resultat-medborgarundersokningen-2017/>

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.

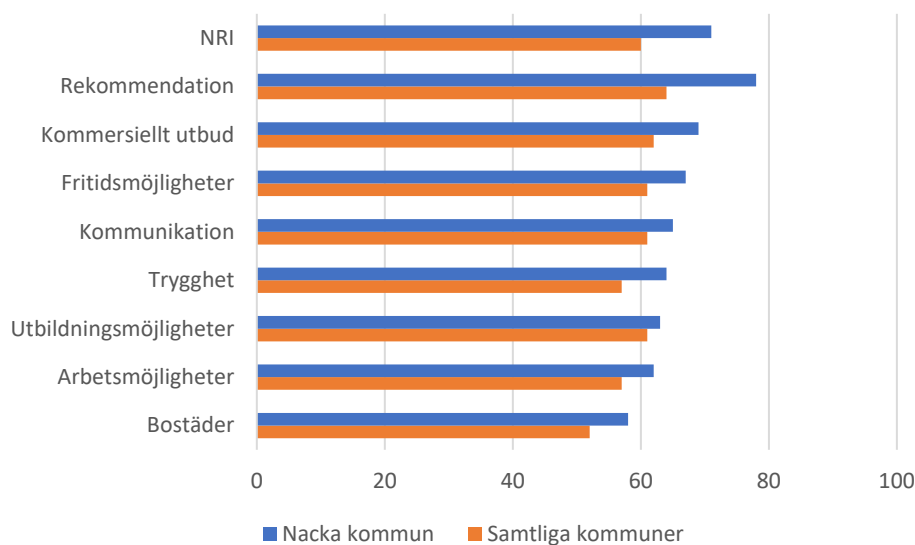
Fortsatt nöjda Nackabor

Resultatet från undersökningen hösten 2017 visar att Nacka överlag har nöjda invånare. Nöjdheten med hur kommunen sköter sina verksamheter (nöjd-medborgar-index, NMI) ökade mellan 2016 och 2017 från betygsindex 64 till 62. För kommunen som en plats att bo och leva på (nöjd-region-index, NRI), skedde en marginell sänkning från betygsindex 72 till 71. För inflytande och insyn som invånarna har över kommunens beslut och verksamheter (nöjd-inflytande index, NII) skedde en liten sänkning, betygsindex 46. Nedan visas resultatet för varje huvudområde.

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

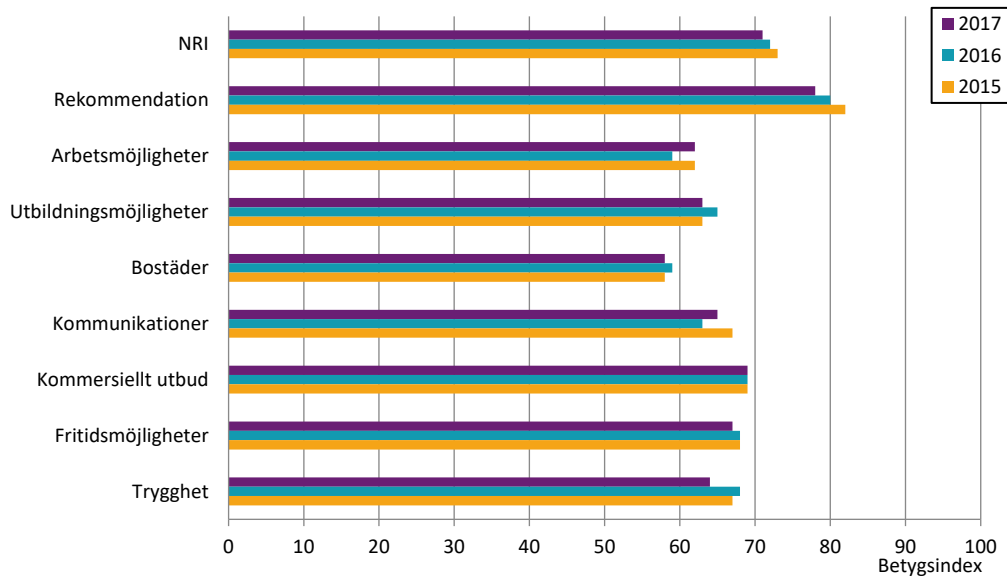
Nackborna sätter ett högre helhetsbetyg för huvudområdet nöjdhet med kommunen som en plats att leva och bo på (NRI) jämfört med genomsnittet för samtliga deltagande kommuner. För helheten ligger Nacka bland de tio procent bästa kommunerna. Även inom alla underområden sätter Nackaborna högre betyg än 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 78). Enligt SCB kan 66 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 2015 och 2017. Kommunens resultat blev 71 vilket klassas som godkänt. Färre Nackabor kan rekommendera vänner och bekanta att flytta till Nacka 2017 jämfört med 2016 och 2015 (66 procent 2017 mot 67 procent 2016 och 75 procent 2015). Likaså har området trygghet har fått sämre betygsindex 2017 mot tidigare år.

Områdena Arbetsmöjligheter och Kommunikationer har fått bättre betygsindex 2017 jämfört med 2016. Områdena Utbildningsmöjligheter, Fritidsmöjligheter och Bostäder får något lägre betygsindex jämfört med 2016. För områdena Arbetsmöjligheter och Kommunikationer har betygsindex förbättrats sedan 2016.

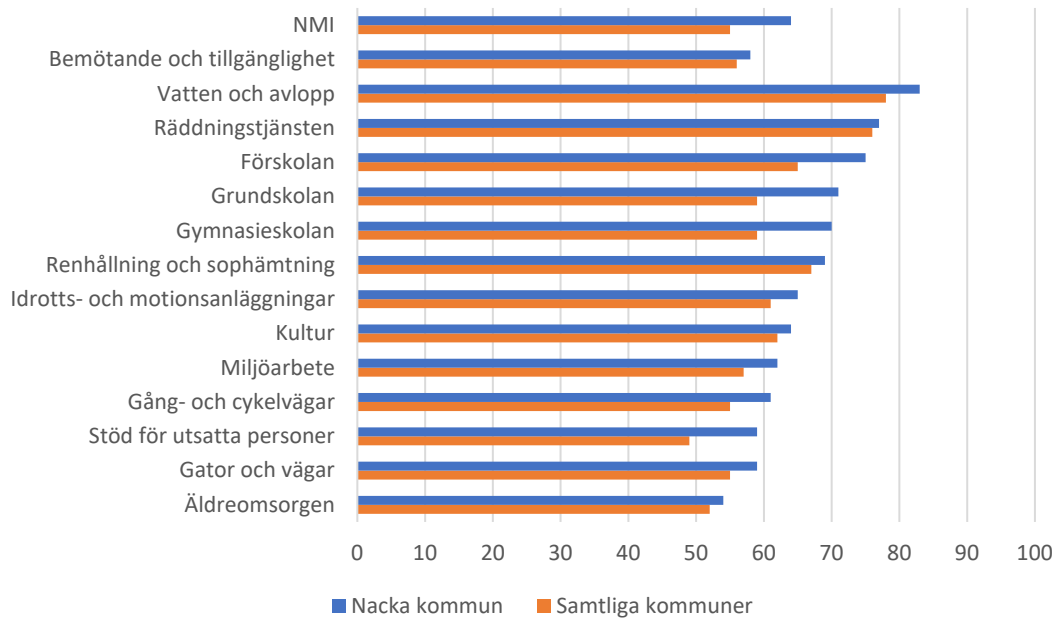
Enligt SCB:s analys bör kommunen prioritera Trygghet och Bostäder för att öka helhetsbetyget inom NRI.

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 2017 blev resultatet 64 vilket klassas som godkänt. Resultatet är något bättre jämfört med 2016. För helheten ligger Nacka bland tio procent bästa kommunerna. Inom alla underliggande områden ligger Nacka över genomsnittet.

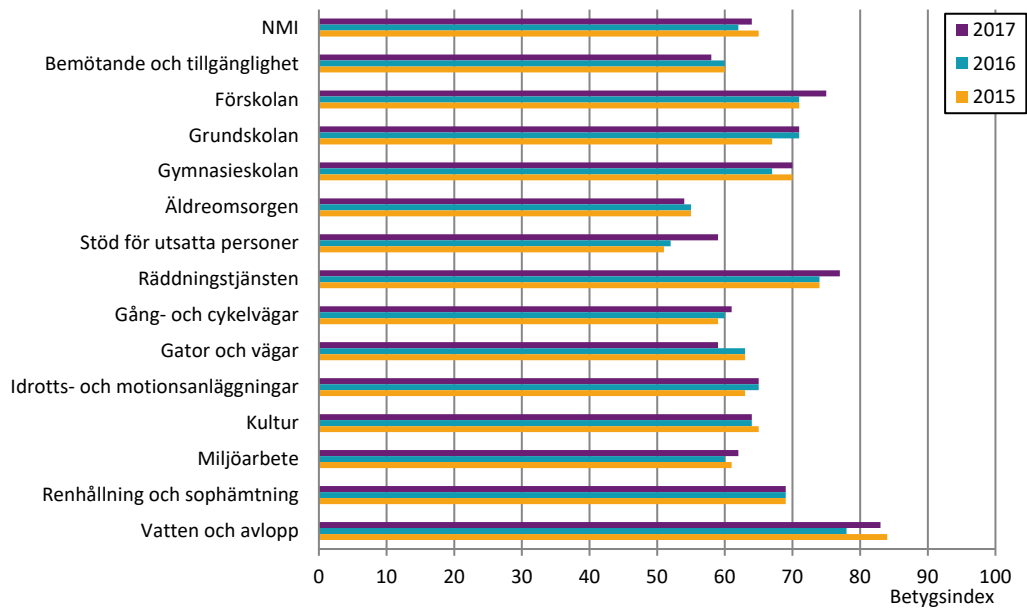
Mest nöjda i jämförelse med andra kommuner är Nackaborna med Vatten och avlopp, Förskolan, Grundskolan och Gymnasieskolan.

Diagram: Betygsindex för Nacka kommun samt för samtliga kommuner



Jämförelser med tidigare år har det skett förbättringar när det gäller nöjdheten med Förskolan, Gymnasieskolan, Stöd för utsatta personer, Räddningstjänsten samt Gång och cykelvägar. Det område som visar på en tydlig försämring sedan 2015 är Gator och vägar.

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren



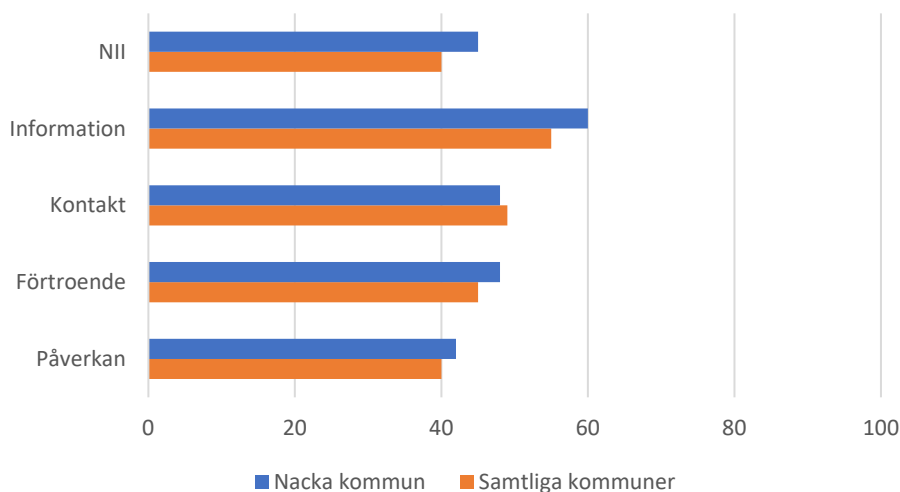
Enligt SCB bör kommunen prioritera verksamheter såsom Gator och vägar, Stöd för utsatta personer och Kultur för att öka nöjdheten inom NMI.



Nöjdhet med insyn och inflytande (NII)

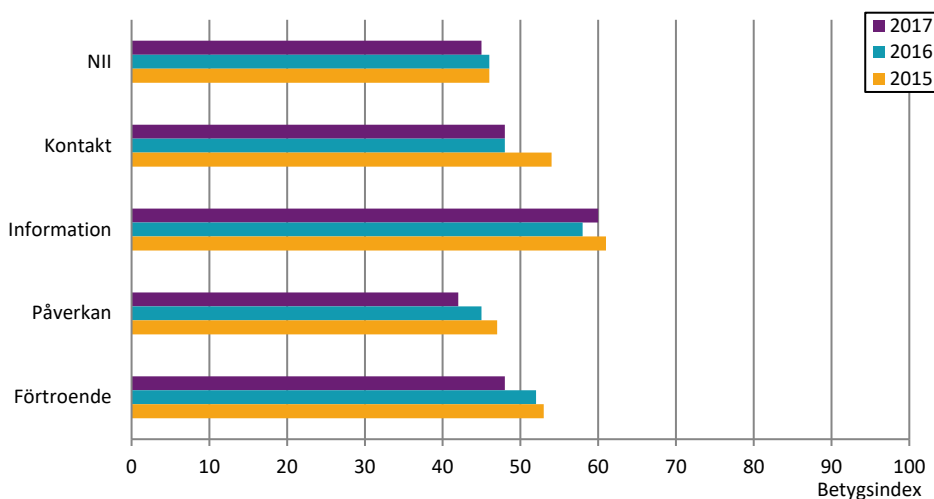
Kommunens helhetsbetyg för insyn, inflytande och förtroende (NII) blev 45 och ligger som framgår av grafen nedan över genomsnittet. För Nacka kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för frågeområdena Förtroende samt Påverkan som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index.

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 bedömningen av kommunens verksamheter (NMI). Resultatet för män blev 62 jämfört med 67 för kvinnor (betygsindex 64). Den största skillnaden mellan könen, med mer nöjda kvinnor än

män, gäller för de underliggande områdena Rekommendation, Förskolan och Gymnasieskolan. Vad beträffar Trygghet är männen liksom tidigare år mer nöjda än kvinnor.

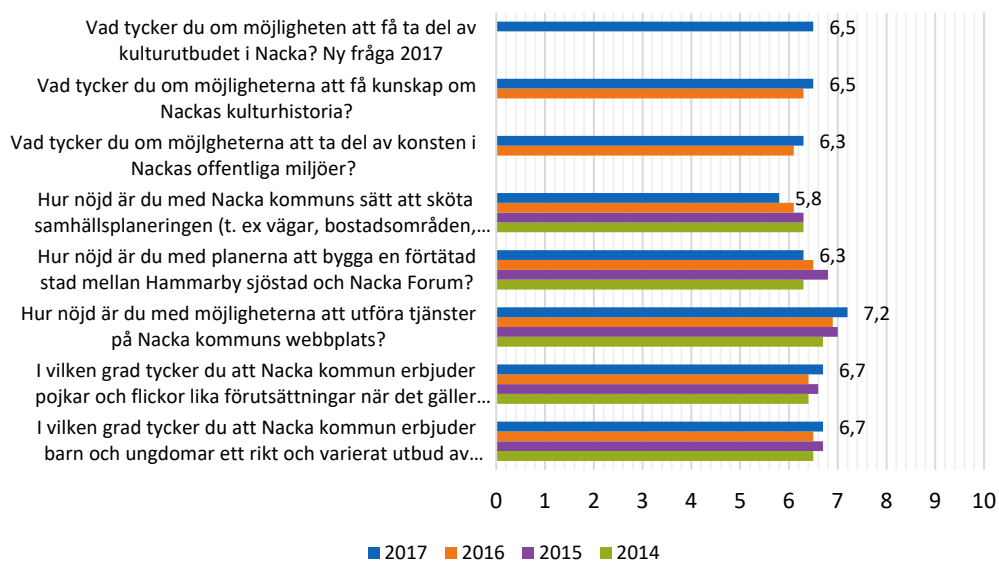
Kommunens tilläggsfrågor

Nacka kommun ställer åtta tilläggsfrågor inom områden som det inte frågas om i SCB:s standardpaket av frågor. Dessa frågor handlar bland annat om Nackabornas nöjdhet med kommunens sätt att sköta samhällsplaneringen, nöjdhetens med kommunens planer på att bygga en förtätad stad mellan Hammarby sjöstad och Nacka forum och nöjdheten med kommunens utbud av fritids- och kulturaktiviteter med flera frågor. Resultatet på dessa tilläggsfrågor visar att Nackaborna är nöjda (se bilagan ”SCB:s medborgarundersökning 2017-tabeller och diagram”).

På tilläggsfrågan vad Nackaborna tycker om kommunens planer på att bygga en förtätad stad mellan Hammarby sjöstad och Nacka forum svarade 44 procent höga betyg (8–10 på en skala 1–10), 29 procent mellanbetyg (5–7) och 27 procent låga betyg (1–4) på denna fråga. I jämförelse med föregående år är det fler som anger låga betyg (25 procent 2016 och 18 procent 2015).

Den största skillnaden mellan könen, med mer nöjda kvinnor än män, gäller frågan om möjligheterna att utföra tjänster på Nacka kommuns webbplats. Fler kvinnor är också nöjdare med kommunens planer på att bygga en förtätad stad mellan Hammarby sjöstad och Nacka forum. När det gäller frågan om Nacka kommun erbjuder pojkar och flickor lika förutsättningar när det gäller fritidsaktiviteter är dock män mer nöjda än kvinnorna. Överlag visar tilläggsfrågorna att kvinnor är mer nöjda än män.

Diagram: Betyg för kommunens tilläggsfrågor 2014–2017



Hur kan vi använda medborgarundersökningen?

Resultatet från undersökningen 2017 visar att kommunen överlag har nöjda invånare. Inom 20 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?

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.

Bilagor

Tabeller och diagram (i Power Point).

Eva Olin
Ekonomidirektör
Stadsledningskontoret

Luis Caballero
Controller
Controllerenheten