

Kommunstyrelsen

Medborgarundersökning 2014

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Resultatet av medborgarundersökningen hösten 2014 visar att medborgarnas nöjdhet inom de flesta områden ligger på fortsatt höga nivåer, i jämförelse med andra kommuner. Nöjdheten med hur kommunen sköter sina verksamheter har ökat sedan 2013. Förskolan, grund- och gymnasieskolan fortsätter vara områden där medborgarna har en mycket hög nöjdhet, i jämförelse med andra kommuner. Sett över tid har resultaten förbättrats inom områdena miljöarbete, stöd till utsatta, äldreomsorg och gator och vägar. Tillgången till återvinningscentraler är ett av få områden där nöjdheten bland medborgarna understiger snittet för andra kommuner. I likhet med de flesta andra kommuner får Nacka lägst betyg när det gäller påverkan. Medborgarundersökningen i Nacka görs varje höst och genomförs av Statistiska centralbyrån.

Om undersökningen

Statistiska centralbyrån (SCB) erbjuder varje vår och höst Sveriges kommuner att delta i en medborgarundersökning. Sedan SCB startade undersökningen 2005 har 257 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-medborgare (NMI) och nöjd-inflytande-index (NII), dels betyg på ett antal faktorer som

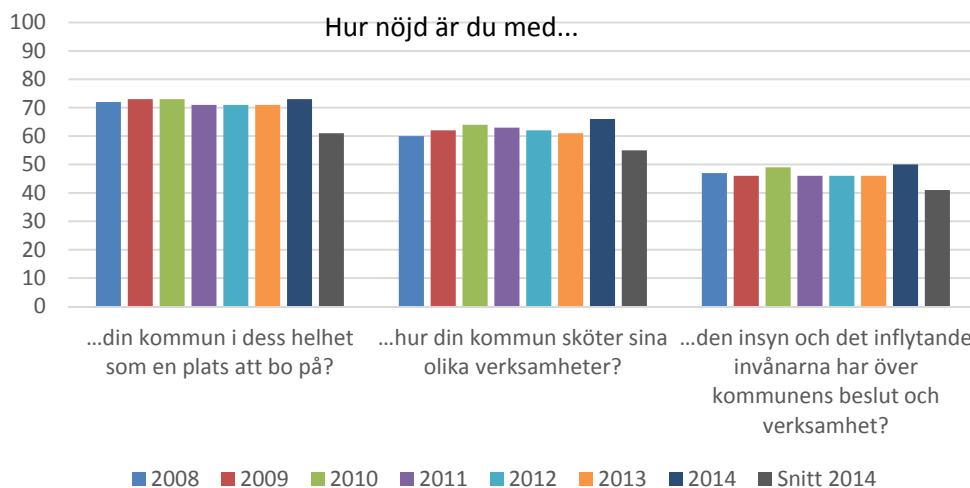
återger delar av det undersökta området. Det övergripande resultatet visas för varje faktor med ett värde på 0-100, där värden under 40 kan betraktas som underkänt, gränsen för ”nöjd” går vid 55 och värden över 75 kan tolkas som väl godkänt¹.

Nacka kommun har medverkat i undersökningen årligen sedan 2008. 2014 genomfördes undersökningen 22 september – 10 november. Sammanlagt genomförde 129 kommuner undersökningen 2014. När Nackas värde jämförs med snittet i detta ärende är betydelsen det snittet för dessa 129 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 700 personer (45 procent) svarade. Eftersom studien är en urvalsstudie förekommer felmarginaler för de resultat som redovisas. Felmarginalerna för kommunens resultat ligger runt +/- 2, d.v.s. för ett resultat på 65 kan det sanna värdet ligga inom ramen 63-67. Det är viktigt att beakta detta när kommunens resultat jämförs med andras.

Medborgarnas nöjdhet högre 2014

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, har inga förändringar skett tidigare – men 2014 ökade kommunens nöjd-medborgar-index, det vill säga hur nöjda medborgarna är med hur kommunen sköter sina verksamheter. Nacka kommun fick ett av de allra högsta värdena i riket 2014, endast två kommuner fick högre värde (Sollentuna och Höganäs).

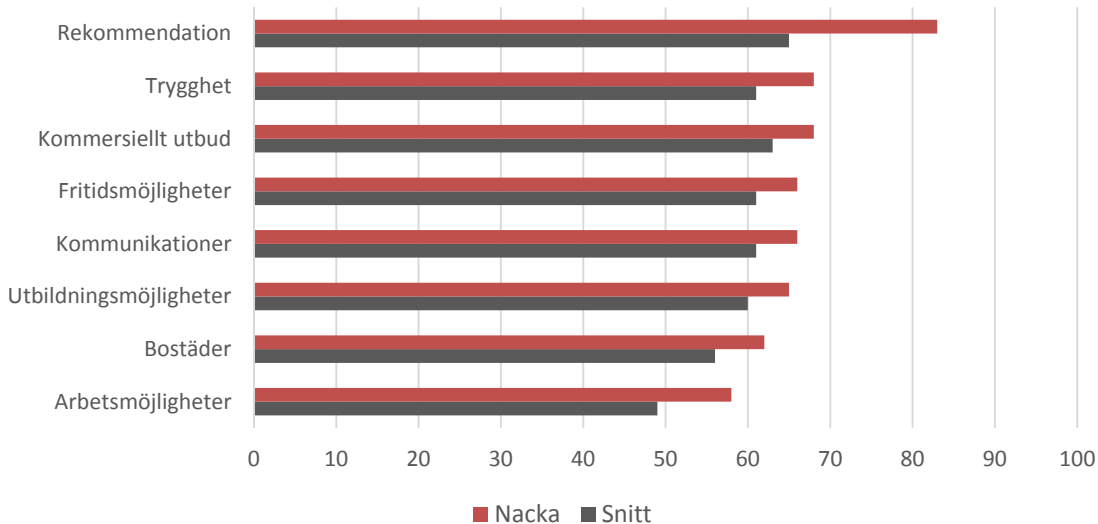


¹ De svarande svarar på varje fråga på en skala 1-10, där 1 är lägsta betyg och 10 högsta. Varje faktor mäts genom en eller flera frågor. För varje faktor – t.e.x. bostäder – räknas svaren som ingår ihop och omräknas till ett index på 0-100. Det innebär att värdet 5 på skalan 1-10 motsvarar ett indexvärde på 44,4 och värdet 8 motsvarar ett indexvärde på 77,8.



Nöjdhet med att leva och bo i Nacka

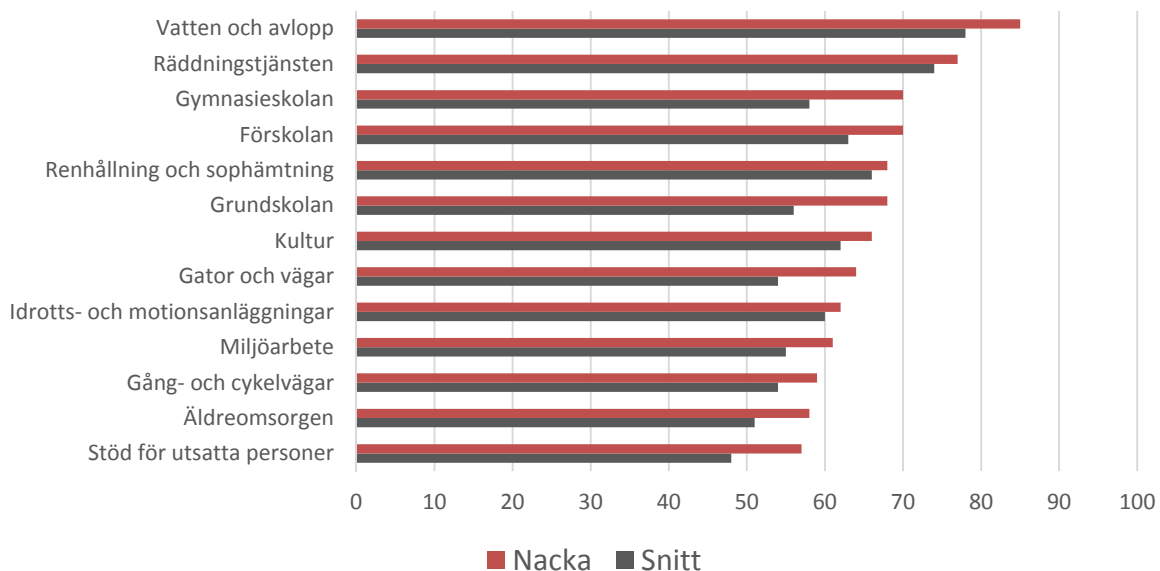
Kommunen får högre värden än snittet inom samtliga områden som ingår i detta block. Inga förändringar har skett över tid.



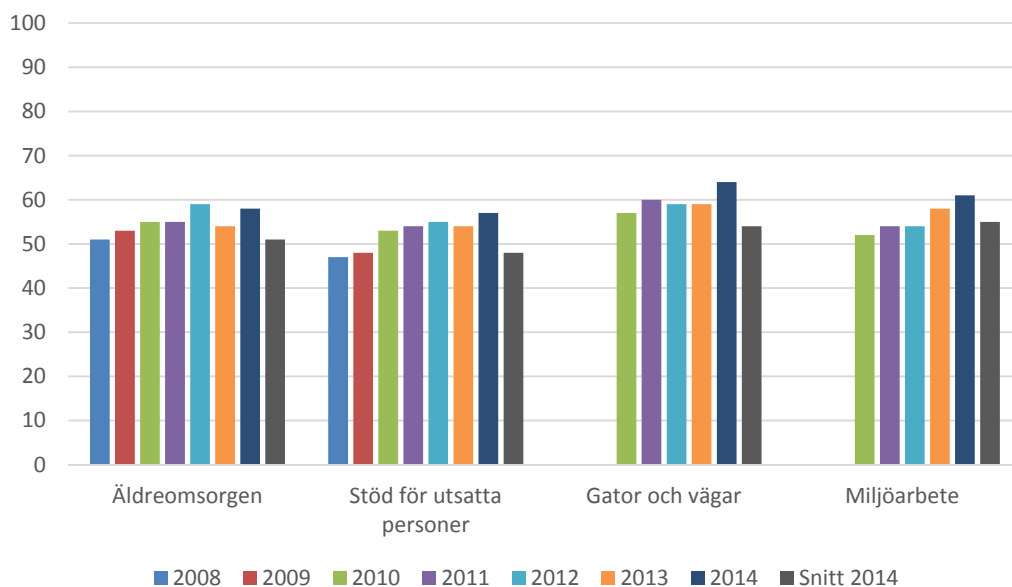
Titta man på de ingående frågorna för respektive områden finns det dock saker som medborgarna i Nacka är mindre nöjda med än genomsnittet: möjligheterna att enkelt kunna transportera sig med bil och utbud av restauranger/kaféer/barer inom rimligt avstånd. Området fritidsmöjligheter mäts bl.a. genom frågor om tillgång till grönområden och natur, och där får kommunen ett av de högsta betygen i riket.

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, gator och vägar och stödet till utsatta personer.



Värdena är höga och ganska stabila över tid även i detta block av undersökningen. Förskolan och grund- och gymnasieskolan ligger bland topp-tre bland samtliga medverkande kommuner 2014. Det har skett vissa förbättringar över tid, vilka visas nedan.



När det gäller medborgarnas omdöme om gator och vägar fick Nacka kommun det högsta värdet i riket 2014. Det man frågar om är underhåll och skötsel samt belysning av gator och vägar, snöröjning och trafiksäkerhet. Medborgarnas omdöme om kommunens stöd till utsatta personer var det tredje högsta i riket 2014. En viktig skillnad mellan dessa frågor, när man ska analysera och använda resultatet, är att i princip samtliga svarande har egen erfarenhet av Nackas gator och vägar, medan man i mycket större utsträckning baserar sin nöjdhet med stödet till utsatta på den bild man har av hur kommunen sköter det, snarare än egen erfarenhet. Endast en mycket liten andel av de svarande har egen erfarenhet inom



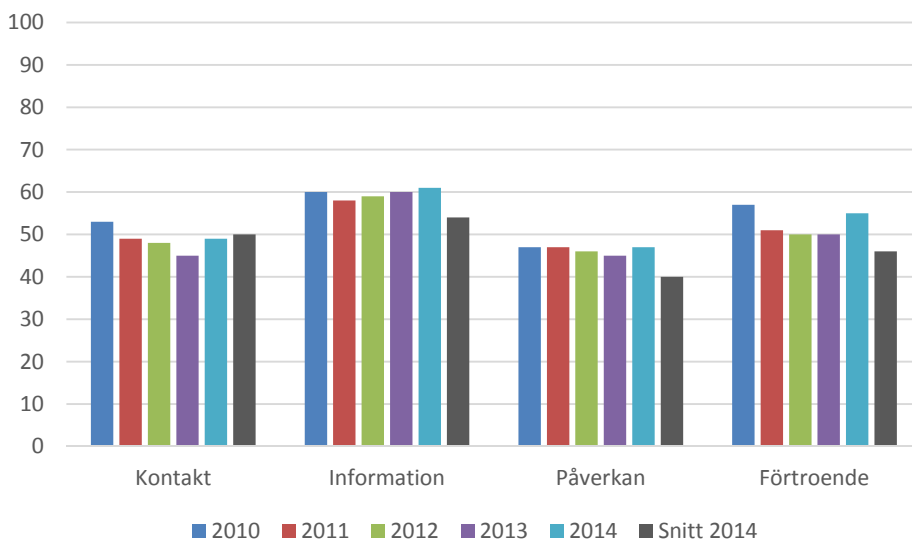
området och en hög andel lämnar svaret ”ingen åsikt”. Det är naturligtvis ändå mycket positivt att så relativt höga omdömen ges, då det är ett tecken på att arbete kommunen gör för att stödja utsatta personer är känt, vilket bl.a. kan bidra till att invånarna kan vara mer benägna att söka kommunens stöd i situationer då det behövs.

Kommunens miljöarbete mäts genom frågan hur nöjda medborgarna är med kommunens insatser för att invånarna ska kunna leva miljövänligt. Där ses en tydlig positiv trend, vilket kan ha att göra med den stora satsningen på insamling av matavfall och att kommunens ambitioner med miljöarbetet därigenom för många blivit synbart och uppmärksammat.

Inom två områden i detta block är medborgarna inte nöjdare än snittet. Medborgarna är mindre nöjda än snittet med tillgänglighet till återvinningscentraler, vilket drar ner värdet inom området renhållning och sophämtning (där medborgarna i övrigt är medelnöjda). Vidare är nöjdheten på snittet för idrotts- och motionsanläggningar och den frågan som drar ner betyget där är vad medborgarna tycker om belysningen i kommunens elljusspår.

Nöjdhet med insyn och inflytande

I detta block ges de lägsta omdömena från medborgarna. Så ser det generellt sett ut i alla kommuner. Nackas värden ligger som framgår av bilden nedan dock över genomsnittet för andra kommuner.



De statistiskt säkerställda förändringar som skett över tid är för kontakt och förtroende. När det gäller kontakt frågas endast om hur nöjd man är med möjligheterna att få kontakt med kommunens politiker och där är det en stor andel som lämnar svaret ”ingen åsikt”. Förtroendet för kommunen sjönk mellan 2010 och 2011 – däremot har det inte skett någon statistiskt säkerställd förändring mellan 2013 och 2014.

Det är området påverkan som får lägst betyg i detta block. Även om Nacka ligger över snittet så nås inte en nivå där medborgarna kan anses vara nöjda. De kommuner i riket som



har högst resultat här, och ligger kring 55 (gränsen för ”nöjdhet”) och uppåt 60 är ett fåtal. 2014 var det Höganäs (högst), Sollentuna, Lomma och Salem. Nacka hade värdet 47.

Kommunens tilläggsfrågor och öppna svar

Nacka kommun ställde åtta tilläggsfrågor i undersökningen, som handlar om kommunens skatte- och avgiftsnivå, fritidsaktiviteter, kommunens samhällsplanering, m.m. En ny fråga ställdes från och med 2014, om vad medborgarna tycker om kommunens planer på att bygga förtätad stad mellan Nacka forum och Hammarby sjöstad. Tre fjärdedelar av medborgarna gav mellan och låga svar på den frågan. Svaren redovisas i bilagan.

Ungefär 160 av de svarande använde möjligheten att lämna öppna svar. Den absolut störta delen av dessa innehåller synpunkter på stadsplanering- och utveckling, kommunikationer/kollektivtrafik och gator och vägar. I många av svaret lyfts behovet av att värna om Nackas natur fram.

Kan vi vara nöjda med resultaten?

Många av resultaten i medborgarundersökningen är mycket bra. Inom 22 av totalt 29 områden ligger kommunen bland den fjärdedel kommuner med bäst värden. Inom 13 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.

Störst förbättringspotential bör finnas där kommunen ligger på snittet eller där medborgarna inte är nöjda. Detta gäller som nämnt för renhållning och sophämtning och för idrotts- och motionsanläggningar samt för området påverkan. Också området förtroende bör anses ha förbättringspotential, eftersom medborgarna har haft ett större förtroende för kommunen tidigare.

Bilagor

Tabeller och diagram (power-point)

Lisa Ståhlberg
Controller