

Kommunstyrelsen

SCB:s Medborgarundersökning 2020

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen besluta följande.

Kommunstyrelsen noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Resultatet av Statistiska centralbyråns medborgarundersökning 2020 visar att Nackabornas nöjdhet inom undersökningens tre huvudområden; Nöjd-Region-Index, Nöjd-Medborgar-Index och Nöjd-Inflytande-Index, ligger högre än andra deltagande kommuner i undersökningen. Jämfört med undersökningen 2019 har kommunens resultat för alla tre huvudområden förbättrats. Nacka kommun är också bland de tio procent bästa kommunerna inom alla tre huvudområden.

Under varje huvudområde finns ett antal underliggande frågeområden som också ligger på fortsatt höga nivåer. De frågeområden där Nacka har fått högst betygsindex är Vatten och avlopp (betygsindex 82), Räddningstjänsten (betygsindex 78) och Rekommendation (betygsindex 77, 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 47, som dock är högre än resultatet 2019 (betygsindex 44) och även ligger högre än övriga kommuner (genomsnittresultatet är 40).

I undersökningen 2020 inkluderades ett antal extrafrågor om Coronapandemin som standard till alla kommuner.

Undersökningen genomfördes mellan den 24 augusti och den 3 november. 1 600 personer i åldern 18–84 år har slumpmässigt tillfrågats och totalt 630 personer svarade, vilket motsvarar 40 procent.



Om undersökningen

Statistiska centralbyrån (SCB) erbjuder varje höst Sveriges kommuner att delta i en medborgarundersökning. Sedan SCB startade undersökningen 2005 har 273 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 2020 genomfördes under perioden 24 augusti – 3 november. Sammanlagt genomförde 100 kommuner undersökningen (135 kommuner 2019). I aktuellt ärende jämförs Nackas värde med genomsnittet för dessa 100 kommuner. År 2010 omarbetade SCB enkäten något, vilket gör att jämförbarheten med resultaten från åren dessförinnan är begränsad inom en del områden.

Undersökningen skickades ut till 1 600 slumpmässigt utvalda Nackabor i åldrarna 18–84 år, varav 630 (40 procent) svarade (37 procent män och 42 procent kvinnor). Svarsfrekvensen är högre än 2019, då den låg på 38 procent (37 procent 2018). Antal svarande är den högsta sedan 2008 då Nacka kommun började medverka i undersökningen. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga deltagande kommuner blev 42 procent (41 procent 2019).

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-2020/>

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.



Nacka bland de 10 procent bästa kommuner inom alla tre huvudområden

Resultatet från undersökningen hösten 2020 visar att Nacka ligger mycket bra till med överlag nöjda invånare. Nackaborna trivs med sin kommun som en plats att bo och leva på och nöjdheten med hur kommunen sköter sina verksamheter är hög. Kommunens resultat för alla tre huvudområden har förbättrats jämfört med 2019. Undersökningen visar också att Nacka kommun är bland de tio procent bästa kommunerna inom alla tre huvudområdena.

I mätningen ger Nackaborna högst betyg inom områden som Vatten- och avlopp, Räddningstjänsten samt Rekommendation. 64 procent av Nackaborna kan rekommendera vänner och bekanta att flytta till Nacka. Förskolan, grundskolan och gymnasieskolan fortsätter vara områden där Nackaborna är mycket nöjda och inom dessa områden ligger Nacka med i den absoluta toppen.

Jämfört med undersökningen 2019 har nöjdheten framförallt ökat inom frågeområdena Kontakt, Förtroende, Påverkan och information som ingår i huvudområdet inflytande och insyn över kommunens beslut och verksamheter. Här har Nacka liksom många andra kommuner ett lågt betyg även om resultatet ökat inom samtliga frågeområden. Nöjdheten har även ökat inom områdena Bostäder, Fritidsmöjligheter, Bemötande och Idrotts- och motions-anläggningar jämfört med 2019. Däremot får områden som Renhållning och sophämtning, Kultur, Stöd för utsatta personer och Äldreomsorgen lägre betyg än 2019.

Även området Trygghet får ett något lägre betyg. Här ser vi ett fortsatt försämrat resultat jämfört med tidigare år. Att resultatet försämrats inom detta område är inte oväntat utan återspeglar den diskussion som finns i samhället om en ökad känsla av otrygghet till följd av bland annat den grova organiserade brottsligheten. Detta har resulterat i ett ökat fokus på ökad trygghet och främjande arbete för barn och unga i kommunens budget och planering för kommande år.

I undersökningen för 2020 ställdes även frågor om coronapandemin. Resultaten visar att strax över hälften av de som besvarat enkäten personligen påverkats av pandemin och dess konsekvenser. Majoriteten tycker att de åtgärder kommunen vidtagit med anledning av pandemin varit ganska bra eller mycket bra. Även det sätt kommunen informerar om samhällsstörningar får höga betyg. De tillfrågade anger att de helst använder lokalmedia och rikstäckande media för att inhämta information.

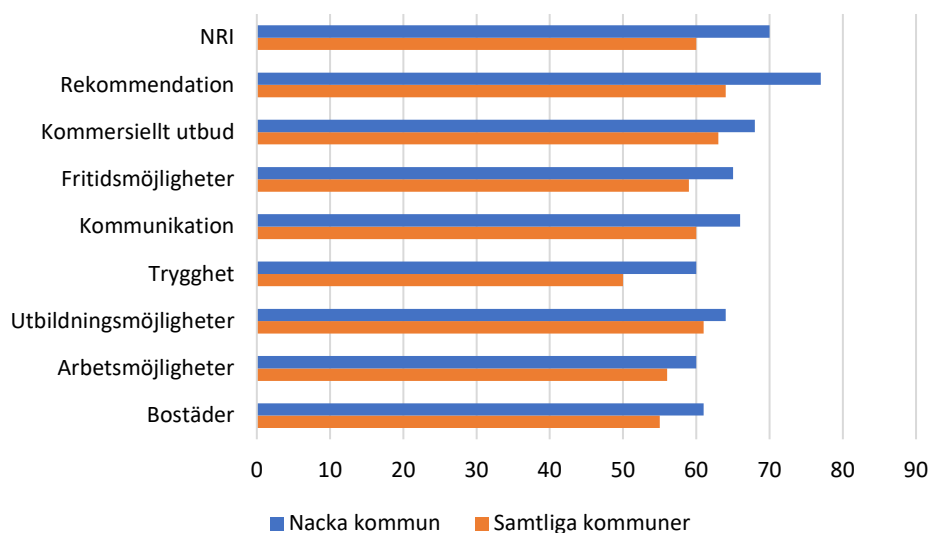
Nedan visas resultatet för varje huvudområde med underliggande frågeområde.

Nackaborna är nöjdare med sin plats att leva och bo på än den genomsnittliga invånaren i Sverige

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

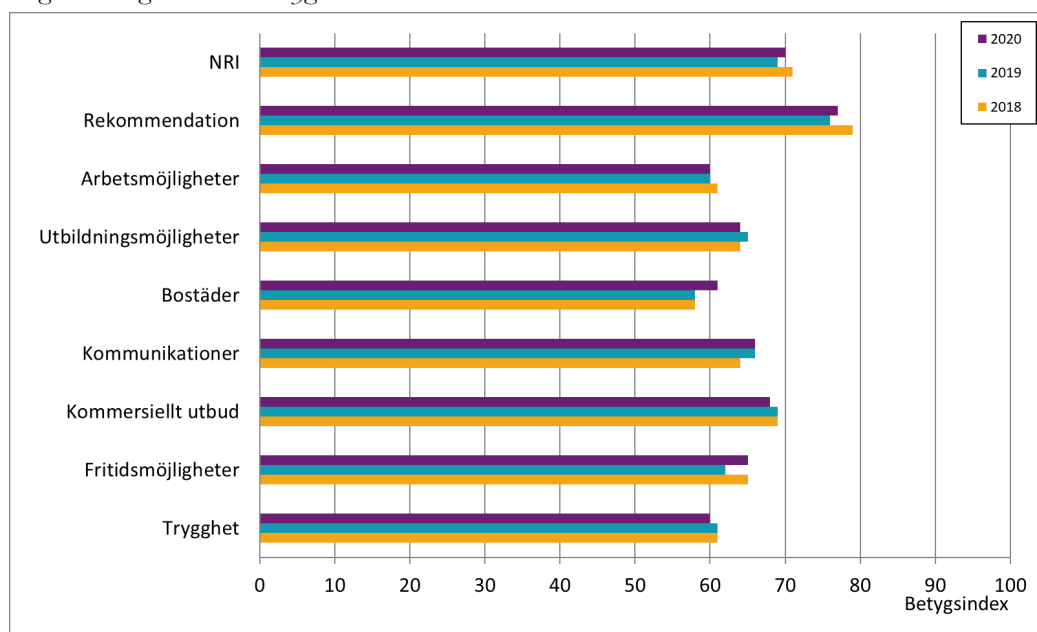
kommuner. För helheten ligger Nacka bland de tio procent bästa kommunerna. Även inom alla underområden sätter Nackaborna högre betyg än genomsnittet.

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 77 (betygsindex 76 2019). Enligt SCB kan 64 procent rekommendera detta starkt. Det är i stort oförändrat jämfört med 2019.

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren



När det gäller kommunen som plats att bo och leva på (NRI) blev kommunens resultat 70 vilket klassas som godkänt (betygsindex 69 2019). Områdena Bostäder och Fritids-

möjligheter sticker ut i positiv bemärkelse medan resultatet för området Utbildningsmöjligheter, Kommersiellt utbud och Trygghet får ett lägre betygsindex jämfört med 2019. Framförallt har området Bostäder ökat sedan 2019. Bland annat har nöjdheten ökat med hur Nackaborna ser på möjligheten till att hitta bra boende och utbudet av olika typer av boendeformer. Trygghet har ett betygsindex på 60 (betygsindex 61 2019). Otryggheten och oron för att vistas utomhus på kvällar och nätter samt för att bli hotad, rånad eller misshandlad har ökat sedan 2019.

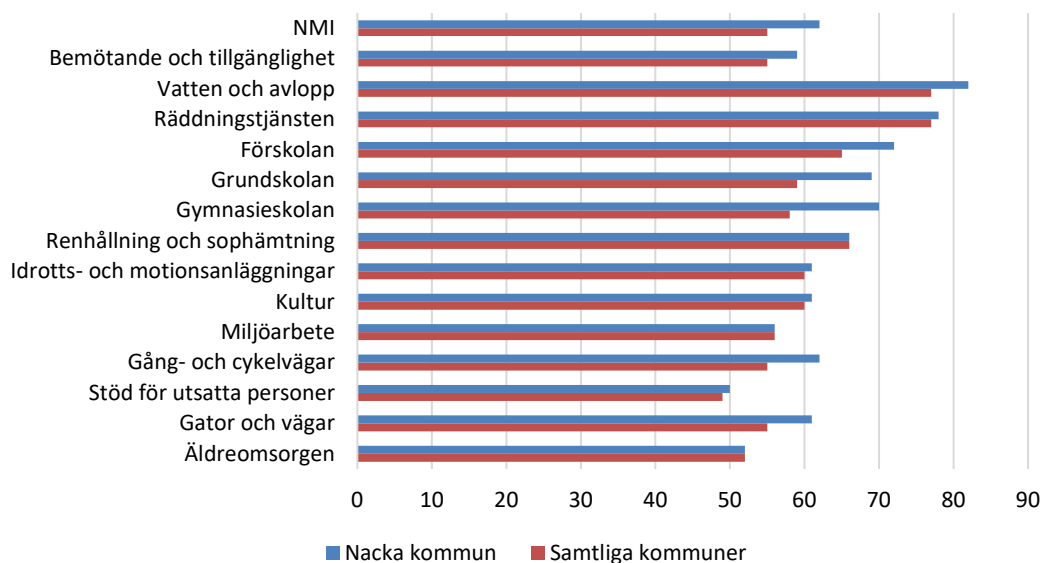
Enligt SCB:s analys bör kommunen fortsätta prioritera Bostäder och Trygghet för att öka helhetsbetyget inom NRI.

Fler nöjda med grundskolan, bemötande och kommunens idrotts- och fritidsanläggningar

Nackabornas nöjdhet med hur kommunen sköter sina verksamheter (NMI) är mycket högre än genomsnittet för samtliga deltagande kommuner. Även här ligger Nacka kommun bland de 10 procent bästa kommunerna. För 2020 blev resultatet 62 vilket klassas som godkänt. Resultatet är något bättre än 2019. Inom alla underliggande områden, förutom Renhållning- och sophämtning, Miljöarbete och Äldreomsorgen, ligger Nacka över genomsnittet.

Liksom tidigare år är Nackaborna mest nöjda med Vatten och avlopp samt Räddningstjänsten. Mest nöjda i jämförelse med andra kommuner är Nackaborna med Förskolan, Grundskolan, Gymnasieskolan samt Gång- och cykelvägar. För skolans områden 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 2019 års undersökning visar på en ökad nöjdhet med Bemötande- och tillgänglighet, Motions- och idrottsanläggningar och Grundskolan. För Bemötande och



tillgänglighet är det framförallt nöjdheten med hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän och annan personal samt bemötande som har ökat. Trots en ökad nöjdhet med Bemötande och tillgänglighet ger 48 procent av de svarande låga betyg (1-4 på en skala 1-10) på frågan ”Hur nöjd är du är du med möjligheten att komma i kontakt med kommunens högre chefer?”.

Inom området Idrotts- och motionsanläggningar är det framför allt öppetiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar samt utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar som har förbättrats.

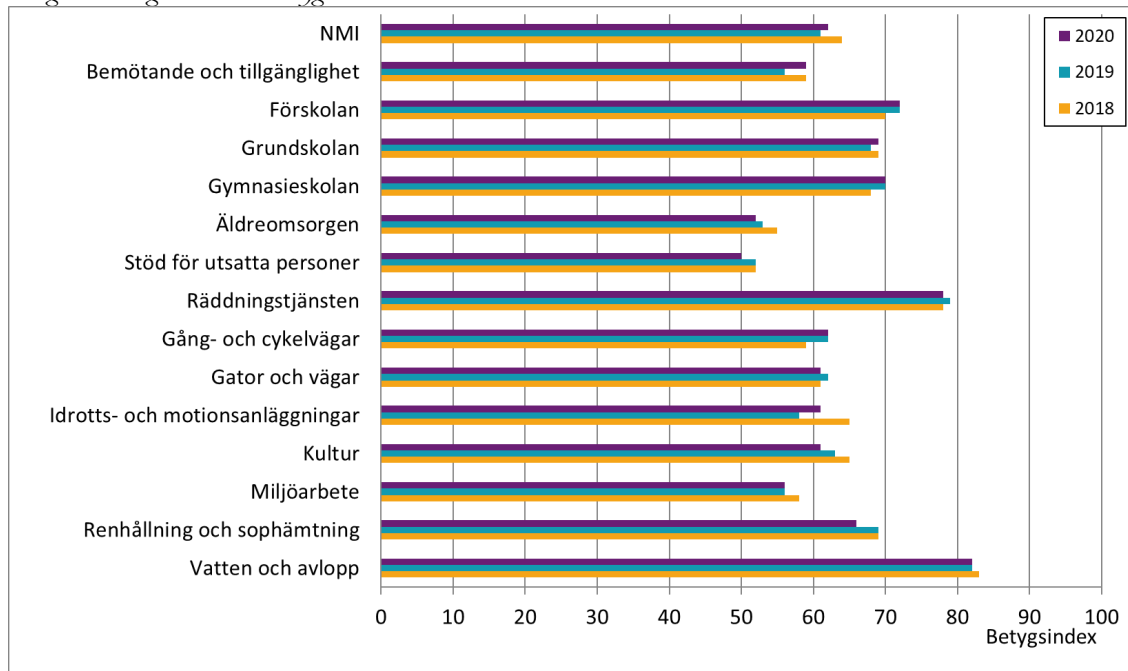
I jämförelse med 2019 är det fler som är nöjda med Grundskolan. 6 procent angav låga betyg på frågan ”vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?”. Föregående år var det 11 procent som angav låga betyg. Undersökningen visar att 50 procent angav höga betyg (8-10 på en skala 1-10). Detta kan jämföras med 48 procent 2019.

De områden som visar på en lägre nöjdhet än 2019 är Renhållning och sophämtning, Kultur, Stöd för utsatta personer och Äldreomsorgen. Den tydligaste försämringen har skett för områdena Renhållning och sophämtning samt Kultur. Framför allt sophämtningen och tillgängligheten till återvinningscentraler har i Nackabornas ögon försämrats. En orsak till att Nackabornas nöjdhet med Kultur har minskat är att 37 procent angav låga betyg (1-4 på en skala 1-10) på frågan ”vad tror eller tycker du om teaterföreställningar och konserter?”. Minskningen tycks vara en effekt av Coronapandemin.

Andra signifikanta jämförelser med 2019 års undersökning är att Nackabornas nöjdhet inom området Stöd för utsatta personer fortfarande ligger lågt men att förtroendet har ökat något. 28 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?”. Jämfört med 2019 är det en förbättring med 4 procentenheter, vilket kan vara en effekt av kommunens budgetsatsningar 2020 på social omsorg. I undersökningen var det 26 procent som angav låga betyg (1-4 på en skala 1-10) på frågan ”Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?”. Andelen som angav låga betyg ligger i stort sett kvar på samma nivå som 2019.

Liksom 2019 är det närmare en fjärdedel av de svarade som angav låga betyg på frågan ”Vad tror du eller vad tycker du om kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt?”.

Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren



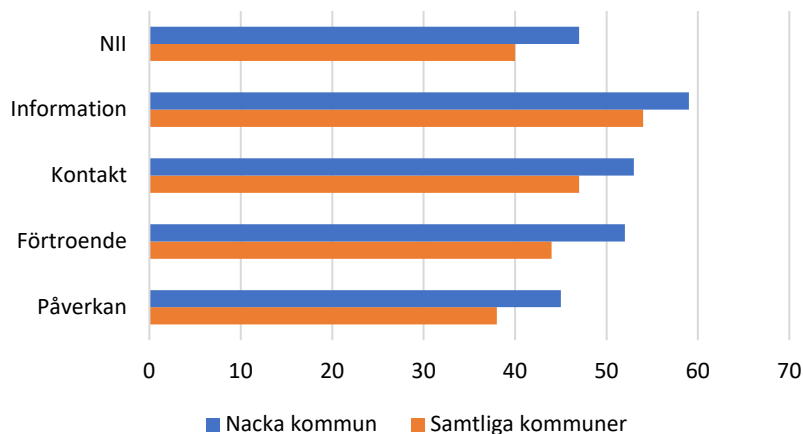
Enligt SCB bör kommunen främst prioritera verksamheterna Miljöarbete, Idrotts- och motionsanläggningar samt Kultur för att öka nöjdheten inom NMI.

Nackaborna är mer nöjda med inflytandet men vill kunna påverka mer

Kommunens helhetsbetyg för insyn, inflytande och förtroende (NII) blev 47 och ligger över genomsnittet. Det är en förbättring inom alla underliggande områden jämfört med 2019 och har varit ett viktigt utvecklingsområde för kommunen under de senaste åren. Det överensstämmer med resultatet på nationell nivå där de flesta kommuner visar en uppåtgående trend.

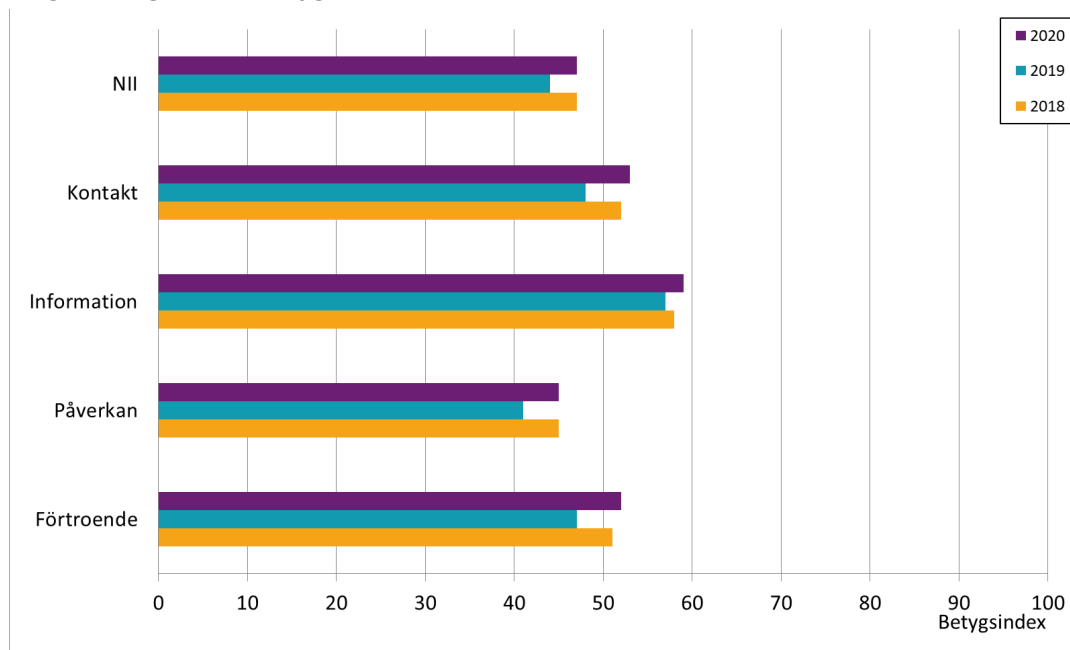
Nackaborna är nöjda med den information de får, men upplevelsen av möjlighet till påverkan är fortfarande låg. Framförallt är Nackaborna minst nöjda med möjligheten att påverka kommunens politiker och politiska beslut. 42 procent angav låga betyg (1-4) på frågan ”hur nöjd är du med hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?” respektive ”hur nöjd är du med invånarnas möjlighet att påverka politiska beslut?”. 40 procent angav låga betyg (1-4) på frågan ”hur nöjd är du med invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?”.

Diagram: Betygsindex för Nacka kommun samt för samtliga kommuner



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

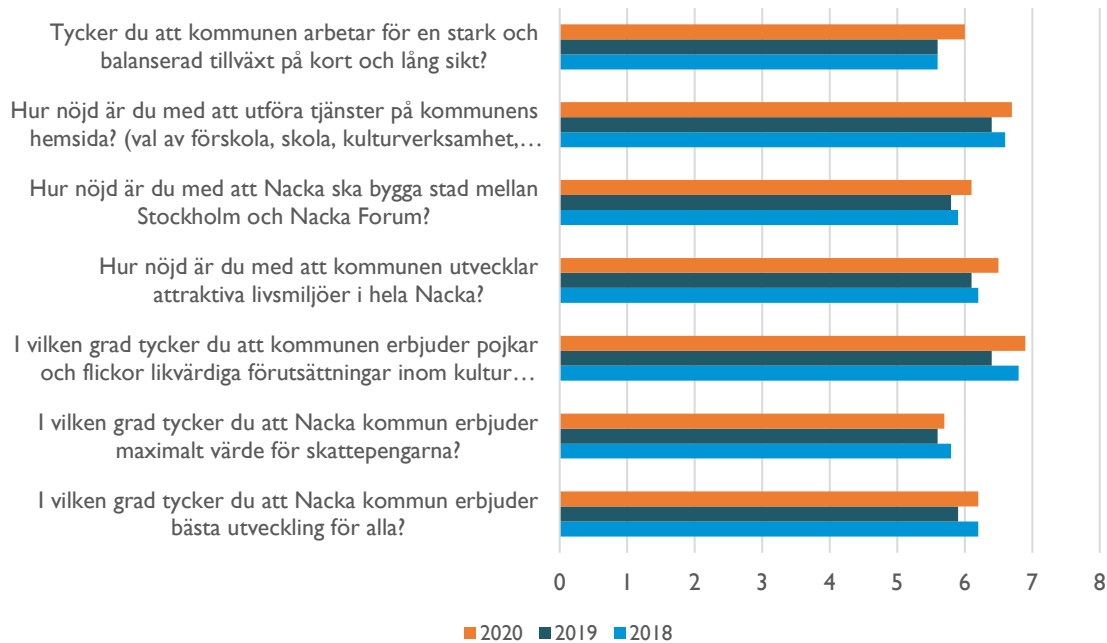
Diagram: Frågeområdenas betygsindex de tre senaste åren



Tillägsfrågor och hantering av coronapandemin

Nacka kommun ställer sju tillägsfrågor inom områden som det inte frågas om i SCB:s standardpaket av frågor, se diagrammet nedan. Tillägsfrågorna omfattar kommunens fyra övergripande mål, nöjdheten med att Nacka bygger stad, kommunens webbplats och kommunens utbud av kultur och fritidsaktiviteter. Resultatet från 2020 visar ett starkare resultat än 2019 och följer resultatet för övriga medborgarundersökningen där de flesta områdena visar en uppåtgående trend.

Diagram: Betyg för kommunens tilläggsfrågor 2018-2020



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 män är mer nöjda än kvinnor, vilket skiljer sig från tidigare år. Kvinnor är mer nöjda än män med kommunens webbsida.

I undersökningen 2020 ställdes även frågor om coronapandemin. Resultatet visar att:

- 40 procent har inte påverkats så mycket personligen av coronapandemin, 53 procent har påverkats ganska mycket eller väldigt mycket
- 44 procent tycker att de åtgärder som kommunen vidtagit med anledning av pandemin har varit ganska bra eller mycket bra, 41 procent vet inte/har ingen åsikt. Kvinnorna är mer positiva än män.
- 53 procent tycker att de åtgärder som regionen vidtagit med anledning av pandemin har varit ganska bra eller mycket bra, 25 procent vet inte/har ingen åsikt.
- 75 procent tycker att de åtgärder som myndigheter, riksdag och regering vidtagit med anledning av pandemin har varit ganska bra, 9 procent vet inte/har ingen åsikt.
- 49 procent tycker att kommunen informerar ganska bra eller mycket bra vid samhällsstörningar
- 73 procent använder rikstäckande media för att inhämta information, 48 procent lokalmedia och 27 procent använder kommunens webbplats eller sociala medier.



Hur kan vi använda medborgarundersökningen?

Resultatet från undersökningen 2020 visar att Nackaborna generellt sett är nöjda med att bo i kommunen och med hur verksamheterna sköts. Nacka kommun är bland de tio procent bästa kommunerna inom alla tre huvudområdena. Utöver huvudområdena ligger kommunen bland 10 procent bästa inom åtta frågeområden (se bilaga med tabeller och diagram). Detta är mycket positivt och en förbättring jämfört med undersökningen 2019. 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 inflytande och påverkan över kommunens politiker och politiska beslut. 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 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 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 2020 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 bland annat att kommunen behöver arbeta mer med att öka Nackabornas möjligheten för större insyn i samt påverkan på politiska beslut. Detta gäller även barn och ungas rätt till inflytande och påverkan över frågor som berör dem.



Bilaga

Tabeller och diagram (i Power Point).

Jörn Karlsson
Ekonomi- och finansdirektör
Stadsledningskontoret

Leif Lybeck
Enhetschef
Controllerenheten

Luis Caballero
Controller
Controllerenheten