



**FÖR MER INFORMATION**

Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex  
 ▶ johan.parmler@kvalitetsindex.se  
 ▶ 073-151 75 98

2021-04-26

# Svenska medborgare om samhällsservicen

Svenskt Kvalitetsindex har genomfört samhällstudier sedan 1989, där vi har mätt kommuner och myndigheter sedan 2005. Över lag är det tydligt att Covid-19 satt sina spår, att få kan tänka sig att rekommendera andra att flytta till sin kommun, och att mycket finns att göra inom digitalisering.

SKI Samhälle genomfördes senast 2017, i år har vi åter tittat närmare på både kommuner och myndigheter. I den här första delen tar vi sikte på hur man ser på sin kommun. Längre fram kommer fokus ligga på förtroende och nöjdhet med myndigheter.

**Skulle du rekommendera din kommun?**

Många har säkert fått frågan om man kan tänka sig att rekommendera en tjänst, produkt eller ett företag till andra, men hur är det med ens egna kommun? Hur många kan faktiskt tänka sig att rekommendera andra att flytta till sin kommun? Det är något vi frågat om i årets studie och resultaten visar att det är väldigt få som skulle rekommendera andra flytta till sin kommun.

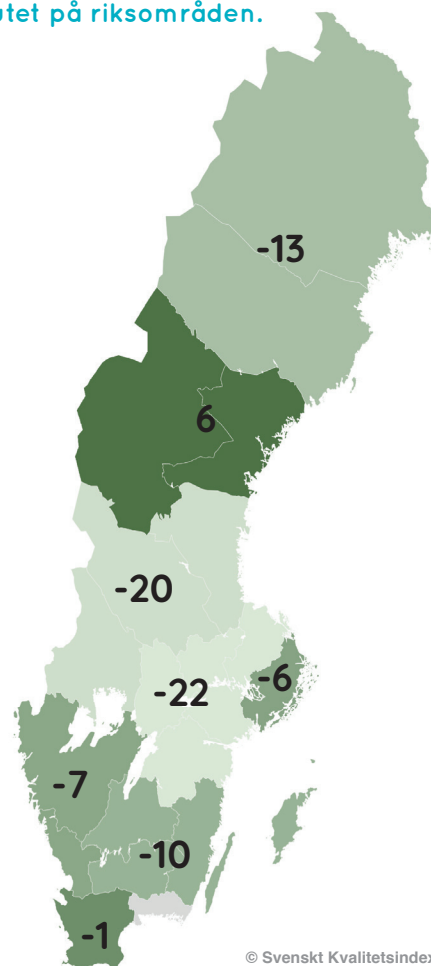
– 3 av 10 kan tänka sig att rekommendera sin kommun till andra, säger Johan Parmler, vd Svenskt Kvalitetsindex. Jämfört med andra områden där vi studerat rekommendationsgrad är det generellt låga nivåer. Ett sätt att möta framtidens utmaningar handlar till viss del om att skapa en attraktivitet som lockar både individer och företag till sitt närområde. Det här är något som kommuner behöver följa upp.

**Regionala skillnader träder fram**

Även om vi i Sverige generellt inte är så benägna att rekommendera andra att flytta till vår egen kommun så ser vi vissa regionala skillnader. På Sverigekartan ser vi att Sydsverige och Mellersta Norrland är platserna där man är mest benägen att rekommendera andra att flytta till kommunen.

– Det beror främst på en närhet till natur och hav som gör att man trivs i sin kommun. Men också andra saker påverkar, säger Maksat Allaberdyev, analytiker, Svenskt Kvalitetsindex. Rekommendationsgraden är också kopplad till hur väl en kommun lyckas engagera sig i sina medborgare, för att de ska trivas och må bra samt lokala investeringar. Det tillsammans med att medborgarna är nöjda med den kommunala servicen är nyckeln.

Rekommendationsgrad för kommuner brutet på riksområden.



© Svenskt Kvalitetsindex

**Hur tas rekommendationsgraden fram och hur tolkar man det?**

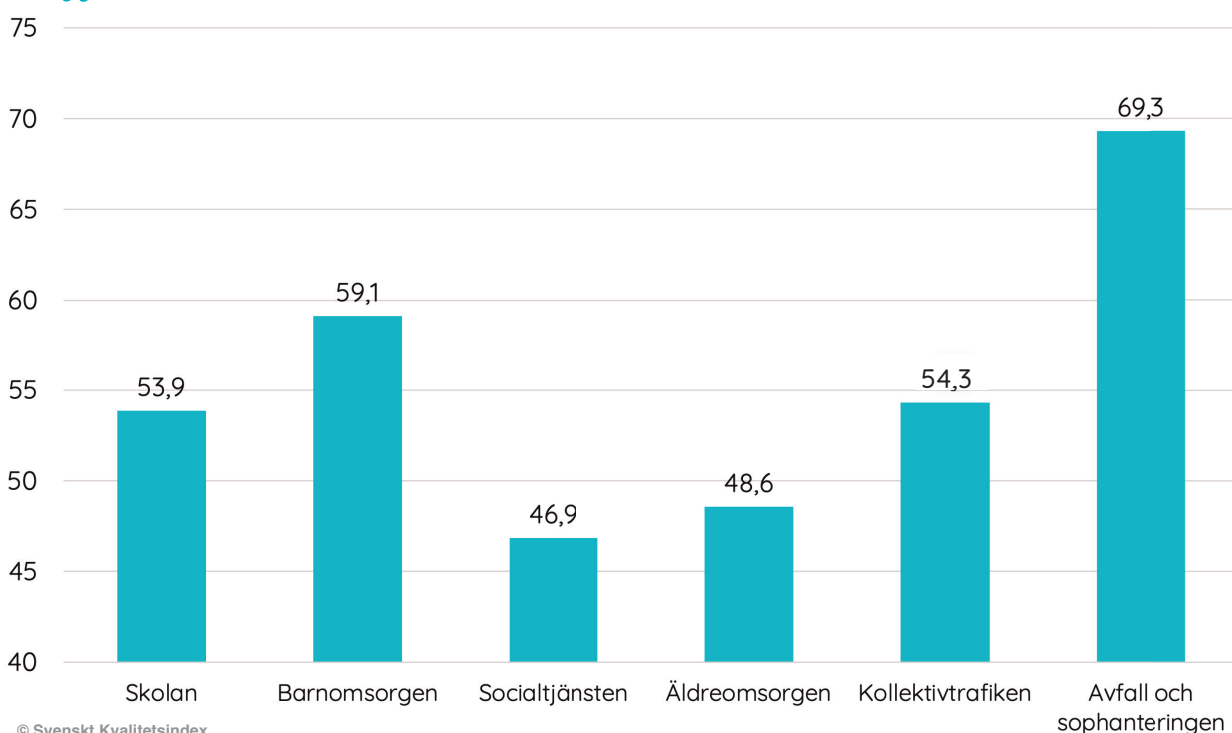
Rekommendationsgrad eller NPS (Net Promoter Score) är ett nyckeltal som bygger på hur sannolikt det är man rekommenderar något för en vän eller kollega. NPS är en skalfråga som går mellan 0 - 10 och delas sedan in i tre kategorier; Kritiker, Passiv och Ambassadör. Kritiker är andelen som ger betyget mellan 0 - 6, Passiv är andelen som ger betyget 7 - 8 och Ambassadör är andelen som ger ett betyg mellan 9 - 10. Rekommendationsgraden tas fram genom att subtrahera andelen Kritiker från Ambassadörer och därför kan värdet anta mellan -100 och 100. Rekommendationsgrad för hela riket är -10. Ett betyg över 0 betraktas som godkänt.

## COVID-19 påverkar bedömning av service

När svenska folket får frågor kring hur nöjd man är med delar av den kommunala servicen är det tydligt att Covid-19 påverkat upplevelsen. Det syns bland annat i de låga betygen kring äldreomsorgen men även kring skolan och barnomsorgen. Effekten av Covid-19 syns också i mer övergripande områden som hur man bedömer sin kommuns förmåga att få medborgarna att trivas och må bra. Det är klart att utbud på fritidsaktiviteter och mer kulturella arrangemang lyst med sin frånvaro under 2020 vilket påverkat negativt, men det ger också en signal om att kommunerna behöver tänka nytt och hitta andra forum för att engagera medborgarna. Ett område som vi är nöjda med, vilket vi också sett tidigare, är avfall och sophantering.

– Även här noterar vi vissa geografiska skillnader, fortsätter Maksat Allaberdyev. Medborgarna i mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner tenderar att vara mer nöjda med den kommunala servicen än resterande delar i Sverige. Det här är inget nytt fenomen, vi ser samma tendenser även i övriga studier där exempelvis kunder på landsbygden har nöjdare kunder än kunder i storstäder. Resultaten från studien visar att de som har bott i sin kommun upp till fem år har en rekommendationsgrad som antingen är neutral eller positiv men vänder åt det negativa ju längre man har bott i kommunen.

## Nöjdhet hos medborgarna för utvalda områden av kommunal service (betyg redovisas skala 0-100)



© Svenskt Kvalitetsindex

## Anpassningen till den digitala världen

"Det digitala är det nya normala" – en sägning som fått stort genomslag under 2020. Pandemin har gjort att både privata och professionella relationer i större utsträckning än tidigare sker genom digitala kontaktytor. Det gäller både våra kontakter med privata aktörer såsom banker, försäkringsbolag och energibolag men även i våra kontakter med olika delar av samhällsservicen.

Många är överens om att den svenska välfärden står inför stora utmaningar de kommande åren. Ökande behov utifrån att vi bli äldre och äldre och den pågående pandemin som fortsatt påverkar många av oss är både en nuvarande och framtida utmaning. Svaret på att bli mer effektiva samt förbättra service och tillgänglighet, är bland annat att digitalisera.

**Hur ser då medborgare på digitaliseringen i den kommun man bor i? Generellt är det långt ifrån alla medborgare som tycker att det är positivt att allt blir mer digitalt.**

– Att digitalisering är ett sätt att öka både effektivitet, servicegrad och tillgänglighet är svårt att argumentera emot, säger Johan Parmler. Dock är det viktigt att komma ihåg att den digitala mognadsgraden ser olika ut. Det är ju något som exempelvis påvisats i samband med bokning av vaccinering. Det är även något som studien visar, där inställning till digitaliseringen blir mindre positiv med att åldern ökar.

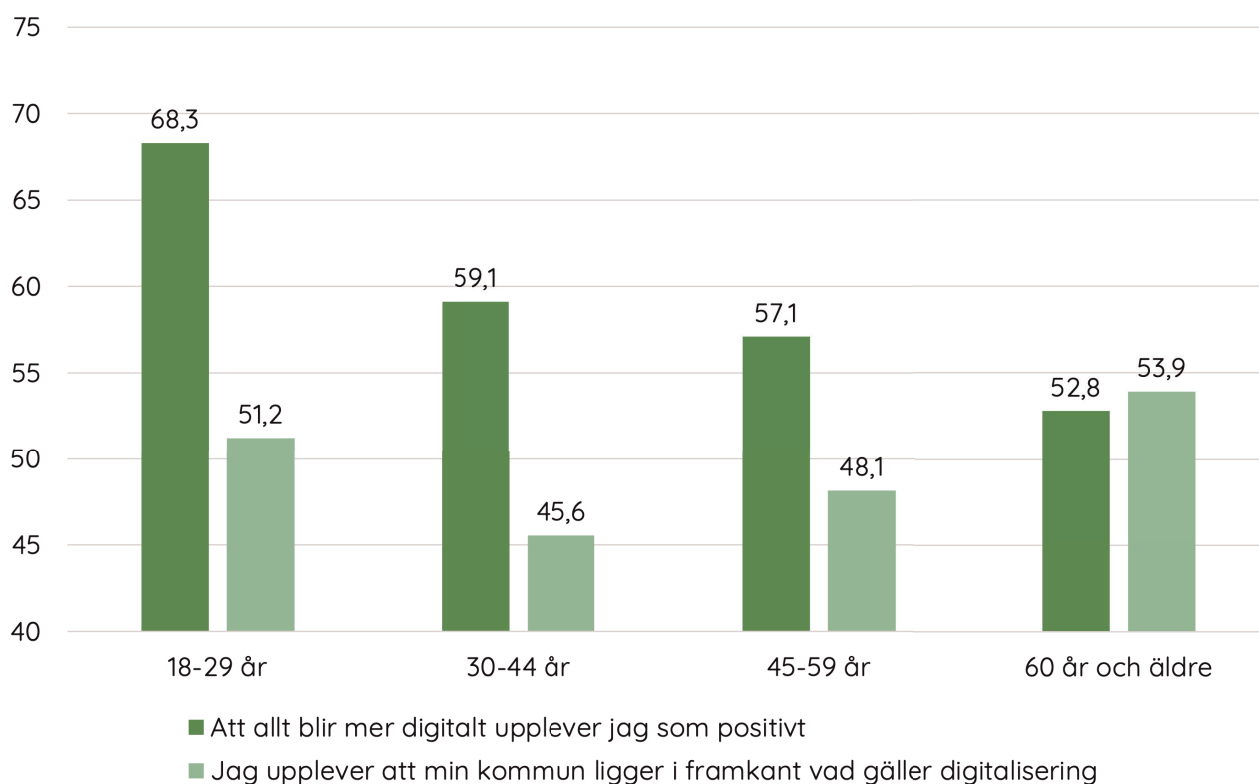
Den digitala mognaden hos medborgaren och kommunens digitala mognad skiljer sig även regionalt. Vi ser att gapet i den digitala mognaden mellan medborgare och kommun är som störst vid storstäder och storstadsnära kommuner, där Stockholm har det största gapet. Den digitala mognaden hos kommuner är även betydligt lägre än om man jämför det mot andra branscher som bank, försäkring och energi.

Att kunna möta invånarnas behov genom digitala verktyg är något som det offentliga Sverige halkat efter i jämförelse med aktörer i det privata näringslivet. På frågan om man upplever att den egna kommunen ligger i framkant vad gäller digitalisering så är betygen mycket låga.

– Kommuner och regioner är välmedvetna om välfärdsutmaningarna som de står inför. De måste hitta ett sätt att tillhandahålla det på ett smart och effektivt sätt, där digitaliseringsfrågan behöver stå i centrum, säger Maksat Allaberdyev.

Som nämnt ovan är den digitala mognaden olika. Riksrevisionens granskning av myndigheters serviceuppdrag för enskilda som inte vill eller kan vara digitala påvisar att var tredje myndighet i granskningen har orimligt långa väntetider. Nöjdhet, förtroende, serviceupplevelse och digitalisering hos myndigheter är något som Svenskt kvalitetsindex har tittat på i årets samhällsstudie och resultaten från det kommer att publiceras senare under våren.

### Digitalisering brutet på ålder (betyg redovisas skala 0-100)



© Svenskt Kvalitetsindex

### Not, om studien 2021

Intervjuerna har genomförts genom en telefonrekryterad webpanel mellan den 24 mars och 15 april 2021.

Målgruppen är slumpmässigt nationellt urval av personer bosatta i Sverige som är 18 år och uppåt. Totalt samlades 1003 intervjuer in.