

SCBs medborgarundersökning 2016

Bakgrund

2016 deltog Uddevalla i SCBs medborgarundersökning för sjätte gången sedan 2005.

Medborgarundersökningen är en attitydundersökning som mäter på vilket sätt medborgarna

- uppfattar kommunen som en plats att leva och bo på (Nöjd-Region-Index).
- uppfattar kommunens verksamheter (Nöjd-Medborgar-Index)
- uppfattar möjligheterna till inflytande (Nöjd-Inflytande-Index)

Medborgarundersökningen är en urvalsundersökning där SCBs register över totalbefolkningen är urvalsram och målpopulationen är medborgare i åldern 18-84 år. Som standard görs ett urval om 1200 personer för kommuner med 10 000 eller fler invånare. Uddevalla har dock valt att utöka detta och har ett urval på 4 200 personer. Det är en generell trend att det blir allt svårare att få svar från de som väljs ut till enkäten, att som i Uddevallas fall göra ett större urval ökar undersökningens kvalitet och användbarhet.

Svarsfrekvensen är 40 % (38 % för män resp. 42 % för kvinnor). Detta är en minskning med 6 procentenheter sedan föregående mätning. Genomsnittlig svarsfrekvens för samtliga 133 kommuner som deltagit i undersökningen hösten 2015 eller våren 2016 är 44 %.

Det finns många sätt att analysera och använda informationen i undersökningen. Denna rapport har sin utgångspunkt i de områden SCB rekommenderar att kommunen prioriterar för att få nöjdare medborgare. Resultaten inom de prioriterade områdena analyseras kortfattat och jämförs med i första hand resultaten i SKLs rapport Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) men i vissa fall även annan förekommande statistik.

Syftet är att översiktligt jämföra kommunens faktiska resultat inom olika områden (KKiK) med medborgarnas uppfattning (SCB). Rapporten ska ses som en grund för vidare analys.

Nöjd-Region-Index (NRI)

Mått	Betygsindex	Kommentar
NRI- Uddevalla	58	Resultatet ska tolkas som ”Nöjd”
NRI- föregående mätning (2014)	57	Ingen säkerställd förändring sedan 2014
NRI- samtliga 133 deltagande kommuner	60	Uddevallas resultat är i nivå med genomsnittet av samtliga kommuner.
NRI- kommuner med fler än 50 000 invånare	64	Uddevallas resultat är lägre än genomsnittet av kommuner i samma storleksklass.

Nöjd- Region-Index mäter hur kommuninnevånarna uppfattar Uddevalla som en plats att leva och bo på. Uddevalla har sedan 2011 placerat sig i nivå med genomsnittet och vårens resultat ligger fortsatt på samma nivå. Enligt SCB ska resultatet tolkas som att medborgarna är ”nöjda” med att leva och bo i Uddevalla.

Kvinnor är mer nöjda än män med att bo i Uddevalla, framför allt inom delområdena kommunikationer, kommersiellt utbud samt fritidsmöjligheter. Värt att notera är att utrikes födda har ett sammantaget högre betygsindex än inrikes födda. På områdena arbets- och utbildningsmöjligheter samt bostäder har utrikes födda däremot lägre betygsindex än inrikes födda. Trots att skillnaden inte är säkerställd kan det ändå tolkas som en indikation på behov av fortsatt integrationsarbete.

Arbetsmöjligheter

Medborgarna i Uddevalla ser mer positivt än genomsnittet på möjligheten att få arbete inom rimligt pendlingsavstånd. Resultatet pekar på en kraftig förbättring sedan 2014, framför allt bland kvinnor. Uddevalla har under lång tid haft en något högre arbetslöshet än både länet och riket. 2015 var andelen förvärvsarbetande 20-64 år 77,9% , ca en procentenhet lägre än snittet av landets kommuner.

En förklaring till den positiva synen på möjligheterna till arbete kan vara att man i Uddevalla har tillgång till en relativt stor arbetsmarknad i närliggande kommuner, Göteborg samt delar av Norge. Att fortsätta arbetet för tätare och snabbare kommunikationer samt ett förbättrat företagsklimat kan resultera i stärkta arbetsmöjligheter. Utrikes födda har lägre betygsindex än inrikes födda inom området arbetsmöjligheter. Sannolikt är detta en spegling av den höga arbetslösheten bland utrikes födda. Boende på Tureborg upplever sämre möjlighet till arbete än snittet, en uppfattning som bekräftas av områdets sysselsättningsstatistik. För att förändra denna struktur är arbetet med integration en viktig del.

Trygghet

För att få nöjdare medborgare rekommenderar SCB att kommunen prioriterar arbetet med trygghet. Sedan första mätningen 2005 har Uddevalla placerat sig under genomsnittet beträffande trygghet. Detta mönster fortsätter och undersökningen visar att Uddevallas

befolkning är mindre trygg än både genomsnittet av samtliga deltagande kommuner samt kommuner av jämförbar storlek (över 50 000 inv.

Det är en generell trend i landet att tryggheten minskat sedan 2014. Det genomsnittliga betygsindexet för trygghet bland deltagande kommuner har sedan 2014 minskat med tre enheter, denna utveckling är dock mer markant i Uddevalla som minskat med sex enheter. Åldersgruppen 18-24 år upplever större otrygghet än övriga befolkningen, vilket avviker från tidigare undersökningsresultat. Det är även denna åldersgrupp som har den största ökningen i otrygghet sedan mätningen 2014.

Kvinnor har lägre betygsindex än män inom trygghet, även om skillnaden mellan könen inte är statistiskt säkerställd. Sedan 2014 har männen blivit mer otrygga, bland kvinnorna finns ingen säkerställd försämring. Utrikes födda har högre betygsindex för trygghet än inrikes födda. Ljungskileborna utmärker sig genom att känna sig tryggare än genomsnittet.

Framförallt förekommer otrygghet vid vistelse utomhus kvällar och nätter samt oro för hot, rån och misshandel. Upplevelsen av otrygghet och rädsla för våldsbrott, framför allt i centrum kvälls- och natttid, är ett återkommande tema i enkätens öppna svarsfält. Statistik från brottsförebyggande rådet visar dock att antalet anmälda rån och misshandelsbrott i Uddevalla ligger i nivå med både övriga riket och kringliggande kommuner. Jämförs undersökningens resultat gällande upplevd trygghet med Brottsförebyggande rådets statistik framträder bilden av en relativt säker stad med otrygg befolkning.

Bidragande förklaringar till den ökade otryggheten kan vara det uppmärksammade trippelmordet och skolattacken i Trollhättan 2015. Trollhättan har inte deltagit i SCB-undersökningen sedan 2014, vilket gör att det saknas lokalt jämförelsematerial. Mot ovanstående bakgrund bör åtgärder för att förbättra tryggheten inte enbart fokusera på brottsförebyggande verksamhet, utan även olika former av trygghetsskapande åtgärder, exempelvis arbetet med attityder och normer bland unga, systematiskt arbete kring diskrimineringsgrunderna samt insatser i den fysiska miljön.

Bostäder

Bostäder är ytterligare ett område som SCB rekommenderar att kommunen prioriterar. Inom detta område finns ingen säkerställd förändring sedan 2014, kommunen har liksom tidigare lägre resultat än genomsnittet. Uddevalla placerar sig dock i nivå med snittet av kommuner i samma storleksklass. Det finns heller inga säkerställda skillnader mellan olika åldersgrupper, kön, bostadsområden eller födelseland.

Framförallt är det frågan om hur trivsam bebyggelsen är som drar ner Uddevallas omdöme. Åsikter i linje med detta framkommer även i enkätens öppna svarfält där kommuninvånarna tydligt framför en önskan om att centrum ska bli en mer trivsam plats. Man önskar ett mer levande centrum och att staden ska utnyttja sitt läge vid vattnet på ett bättre sätt. Även om det inte är direkt kopplat till bostäder så är det även värt att i detta sammanhang lyfta fram att det även finns en hel del kommentarer om turerna kring badhuset. Kommunens bostadsförsörjningsplan och långsiktiga stadsplanering är en viktig del av att på sikt skapa ett utbud av olika typer av boende samt en attraktiv miljö. I de öppna kommentarerna

framkommer även önskemål om nybyggda lägenheter till en rimlig kostnad samt att man i planering av bostäder bör utnyttja det vattennära läget.

Nöjd-Inflytande-Index (NII)

Mått	Betygsindex	Kommentar
NII- Uddevalla	37	Resultatet ska tolkas som ”Inte godkänt”
NII- föregående mätning (2014)	33	Ingen säkerställd förändring sedan 2014
NII- samtliga 133 deltagande kommuner	40	Uddevallas resultat är lägre än genomsnittet av samtliga deltagande kommuner.
NII- kommuner med fler än 50 000 invånare	40	Uddevallas resultat är i nivå med genomsnittet av deltagande kommuner i samma storleksklass.

Uddevalla har samtliga år undersökningen genomförts placerat sig under snittet för jämförbara kommuner i Nöjd-Inflytande-Index (NII), detta gäller även 2016 års resultat. Indexet består av fyra indikatorer; information, kontakt, påverkan och förtroende. Det sammantagna resultatet visar en ökning med 4 indexenheter sedan mätningen 2014 samt högre betygsindex inom samtliga indikatorer. Förbättringen är dock inte statistiskt säkerställd.

Jämfört med undersökningen 2014 redovisas i år ett högre sammantaget betygsindex bland kvinnor medan resultaten för män är oförändrat. Kvinnor är mer nöjda än män med kontakt och information. En hel del av de kommentarer som lämnats i enkäten framför kritik mot politisk ledning och tjänstemän. En vanligt förekommande kommentar är att man politiskt har svårt att komma till beslut, simhallsfrågan lyfts ofta som exempel.

Yngre åldersgrupper

Resultaten bland de yngre medborgarna (18-24 år) är betydligt lägre i alla delar av NII än befolkningen som helhet. Ungdomar anses vara svåra att nå i medborgardialogsatsningar, vilket resulterat i ett lägre deltagande från denna målgrupp. Generellt sett talar man om tre faktorer för att delta; kunskap, resurser och erfarenhet. Kunskap handlar exempelvis om att veta hur man gör för att påverka och vara delaktig i de politiska systemen. Resurser handlar om t.ex. tid, men kan också handla om sociala resurser och förutsättningar, så som om man upplever sig ha tillgång till de forum där beslut fattas. Erfarenhet baseras på exempelvis tidigare kontakt med kommun och andra samhällsfunktioner. Dessa tre faktorer saknar i många fall den yngre befolkningen, vilket kan förklara en del av skillnaden när det gäller unga. Ytterligare en faktor kan vara att unga inte upplever sig bli tagna på allvar.

I Lokal Uppföljning av Ungdomspolitik (LUPP) har unga i Uddevalla (åk 8 och åk 1 på gymnasiet) tillfrågats om de vill påverka, ca 40 % av de tillfrågade svarar att de vill. De som inte vill vara med och påverka har fått följdfrågan varför de inte vill påverka och svarar: 1. Inte intresserad, 2. Jag kan för lite, 3. Tror inte det spelar någon roll. Kunskap är en grundläggande faktor för att delta samt en känsla av att det spelar roll. Genom att arbeta med

att sänka trösklarna för yngre, men även andra grupper och medborgare i stort, att delta genom tydlig och lättillgänglig information om hur man går till väga för att påverka, vad man kan påverka och vad man kan förvänta sig av sitt deltagande kan man sänka trösklarna och på sikt skulle det kunna vara en bidragande faktor för att förbättra resultaten. I arbetet med att skapa kunskap bland unga är skolan ett viktigt forum för att lära sig mer om hur kommunen fungerar och hur man kan påverka i sin närmiljö.

Utrikes födda

Utrikesfödda ger högre betyg än inrikes födda. Utrikes födda har ett större förtroende för politiker och en större upplevd möjlighet till påverkan än inrikes födda. Invånarna på Tureborg har ett högre förtroende för politiken och upplever sig ha större möjlighet att påverka än medborgarna i Ljungskile och Lane-Ryr. I övrigt finns inte några säkerställda skillnader mellan olika kommundelar. Att utrikes födda upplever sig ha större möjlighet att påverka samt har högre förtroende för politiker skulle kunna bero på positiva effekter från Mötesplatsernas arbete samt de senaste åren satsningar i kommunens utanförskapsområden.

Kommunens kvalitet i korthet (KKiK)

Uddevalle har under flera år placerat sig i topp i KKiKs jämförelse kring hur väl kommuner möjliggör för medborgarna att påverka kommunens utveckling (delaktighetsindex). Detta ger indikatorer på att kommunen erbjuder verktyg för medborgarna att påverka. KKiK mäter dock inte kvalitén i kanaler och arbetssätt utan poäng ges för att påverkanskanaler/arbetssätt för medborgardialog finns i kommunen. Diskrepansen mellan resultaten i medborgarundersökningen och KKiK leder till en rad ytterligare frågeställningar; vad leder påverkanskanalerna till, vad vi gör med resultatet av medborgarinflytandet och på vilket sätt återkopplar vi till kommunens invånare?

SCB rekommenderar att arbeta med förtroendehöjande insatser och satsningar på att öka medborgarnas möjlighet att påverka. Kommunen arbetar systematiskt med att möjliggöra för medborgarna att påverka, dels genom kommunens påverkanskanaler men även genom riktade medborgardialoginsatser. I översynen av kommunens påverkanskanaler har det visat sig att påverkanskanalerna har en låg påverkansgrad. Genom att revidera arbetssättet och säkerställa att de kanaler som erbjuds resulterar i ökat reellt inflytande kan såväl förtroende som upplevd möjlighet till påverkan förbättras.

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)

Mått	Betygsindex	Kommentar
NMI- Uddevalla	52	Resultatet ska tolkas som ”godkänt”
NMI- föregående mätning (2014)	49	Ingen säkerställd förändring sedan 2014
NMI- samtliga 133 deltagande kommuner	55	Uddevallas resultat är lägre än genomsnittet av samtliga deltagande kommuner.
NMI- kommuner med fler än 50 000 invånare	57	Uddevallas resultat är lägre än genomsnittet av deltagande kommuner i samma storleksklass.

Nöjd medborgarindex (NMI) mäter hur nöjda medborgarna är med kommunens olika verksamheter. Under flera år har Uddevalla placerat sig under genomsnittet för såväl samtliga deltagande kommuner som kommuner av samma storleksklass, ett mönster som återfinns även i 2016 års undersökning. Jämfört med tidigare mätning har äldreomsorg, räddningstjänst samt vatten och avlopp fått högre betygsindex. För att få nöjdare medborgare rekommenderar SCB att kommunen prioriterar insatser inom gång- och cykelvägar, grundskola, äldreomsorg samt stöd för utsatta personer.

Generellt sett är kvinnor mer nöjda än män med de kommunala verksamheterna. Kvinnorna är även mer nöjda med bemötande och tillgänglighet. Utrikes födda är generellt sett mer positiva till de kommunala verksamheterna än inrikes födda. Anställda förefaller överlag ha en mer positiv bild av den egna verksamheten, även om detta inte är statistiskt säkerställt. Yngre i åldern 18-24 är mindre nöjda än genomsnittet, medan äldre över 75 år är nöjdare än snittet. Detta mönster var inte lika tydligt i 2014 års undersökning.

Geografiska delområden

I många fall finns det inte underlag för att med säkerhet dra slutsatser om i vilken utsträckning åsikterna om en viss kommunal verksamhet skiljer sig åt mellan invånare i olika kommundelar. Vissa mönster framkommer dock som kan vara intressanta att analysera vidare.

Boende i Tureborg är mer positiva än genomsnittet till grundskola, äldreomsorg, gång- och cykelvägar samt gator och vägar. Vidare är invånarna i Dalaberg/Hovhult/Helenedal mer nöjda än snittet med gymnasieskola, gång- och cykelvägar, vatten och avlopp samt tillgänglighet och bemötande. På Bokenäset är man mer än genomsnittligt nöjd med räddningstjänsten. Boende i Lane-Ryr är mindre nöjda än genomsnittet med förskola, äldreomsorg, stöd för utsatta personer, vatten och avlopp samt tillgänglighet och bemötande. Ljungskileborna är mindre nöjda än genomsnittet med räddningstjänst och avlopp. Av de öppna kommentarerna framkommer att många upplever att Ljungskile ofta blir förbisett till förmån för centralorten Uddevalla.

Bemötande och tillgänglighet

I de senaste årens KKIK – undersökningar har Uddevalla fått låga resultat i bedömningen av personalens bemötande via telefonkontakt, ett mönster som dessvärre fortsätter 2016. Medborgarundersökningens frågeställning om bemötande är inte helt jämförbar med KKIK men båda indikerar att Uddevalla ligger under snittet. Mot denna bakgrund bedöms kommunen ha stora möjligheter att förbättra bemötandet, vilket även är något som till viss del framkommer av enkätens kommentarer.

KKiK 2016 visar att Uddevalla kraftigt har förkortat svarstiden på inkommen e-post sedan föregående år. Man är däremot något sämre än genomsnittet på tillgänglighet via telefon. Medborgarundersökningen visar att det upplevs som förhållandevis svårt att komma i kontakt med kommunens personal, en uppfattning som inte förändrats sedan 2014.

Den sammantagna bilden är att det finns stora möjligheter att utveckla kontakten med invånarna. Kvinnor är mer nöjda med bemötande och tillgänglighet än män och de som är 75 år eller äldre är mer nöjda än övriga befolkningen. De yngsta, 18-24 år är minst nöjda. Det är tydligt att kommunens värdegrund som framhåller gott bemötande och tillgänglighet i stora delar ännu inte påverkat medborgarnas uppfattning om kommunen. Ett fortsatt arbete med att implementera värdegrunden i mötet med medborgarna kan på sikt leda till förbättrat resultat gällande bemötande och tillgänglighet.

Gång- och cykelvägar

SCB rekommenderar insatser inom gång- och cykelvägar för att få nöjdare medborgare. Samhällsbyggnadsförvaltningen har påbörjat en rad åtgärder utifrån cykelplanen, framförallt nya sträckningar och trafiksäkerhetsinsatser. Medborgarenkäten visar dock att detta arbete hitintills haft begränsad påverkan på allmänhetens uppfattning och kommentarer gällande gång- och cykelvägar är frekvent återkommande i undersökningens öppna svarsfält. Det finns önskemål om utbyggnad av gång- och cykelvägar samt bättre underhåll av redan befintligt vägnät. Samhällsbyggnadsförvaltningen planerar att till årsredovisning och verksamhetsplan samanalysera rapporten ”Kritik på Teknik” från SKL med medborgarundersökningen.

Äldreomsorg

Ett annat område som SCB rekommenderar att kommunen prioriterar är äldreomsorgen. Jämfört med mätningen 2014 har Uddevalla förbättrat sitt resultat, men placerar sig fortfarande under genomsnittet bland såväl samtliga deltagande kommuner som kommuner i samma storleksklass. Intressant att notera är att personer som under de senaste två åren anger att de fått hjälp av äldreomsorgen ger högre betygsindex än den genomsnittliga Uddevallabon, samtidigt som nära anhöriga ger lägre betyg. Det finns inga säkerställda skillnader mellan män och kvinnor, men ungdomar i åldern 18-24 år ger äldreomsorgen lägre betyg än övriga åldersgrupper.

Trots att medborgarundersökningens enda frågeställning om äldreomsorgen är väldigt generell och inte ger information om hur de olika delarna av äldreomsorgen uppfattas kan vissa jämförelser med KKiKs mått göras. KKiK visar att andelen brukare som är ganska eller mycket nöjda med sin hemtjänst/särskilt boende ligger i nivå med snittet. KKiK indikerar att

de kvalitetsaspekter som mäts för särskilt boende ligger i nivå med genomsnittet, medan kommunen placerar sig under snittet beträffande omsorgs- och serviceutbud i hemtjänsten. Av medborgarundersökningens öppna svar framkommer även en del synpunkter som kan ge en bakgrund medborgarundersökningens låga förtroende för äldreomsorgen. En återkommande uppfattning är att det behövs mer personal och satsningar inom socialnämndens område.

En tänkbar förklaring till det låga resultatet i medborgarundersökningen kan vara att äldreomsorgen under senare år präglats av förändring och omorganisation, vilket kan påverka medborgarnas attityd. Socialförvaltningen har påbörjat ett omfattande förbättringsarbete som syftar till att höja kvaliteten, vilket förhoppningsvis på sikt även kan komma att återspeglas i medborgarnas uppfattning om verksamheten.

Grundskola

Avslutningsvis rekommenderar SCB att kommunen prioriterar grundskolan för att medborgarna ska få en bättre bild av kommunens verksamheter. Uddevalla har samtliga år undersökningen genomförts placerat sig under snittet för såväl samtliga deltagande kommuner som storleksmässigt jämförbara kommuner, detta gäller även 2016 års resultat.

Kvinnor är mer positiva till grundskolan än män och ungdomar i åldern 18-24 år utmärker sig genom att vara mer negativa till grundskolan än befolkningen som helhet. Det går inte att se några säkerställda skillnader i attityden till skolan mellan olika kommundelar annat än att boende i Tureborg är mer positiva till grundskolan än genomsnittet. Detta går hand i hand med att utrikes födda är mer positiva till grundskolan än inrikes födda.

Uddevalla placerar sig under genomsnittet på nationella prov i åk 3. Kommunen har dock en högre andel elever än genomsnittet som i åk 6 har lägst betyget E i alla ämnen. Andelen behöriga till yrkesprogram i åk 9 ligger strax över genomsnittet. Elevers syn på skolan och undervisningen i åk 8 låg vid senaste mätningen på en genomsnittlig nivå. Sammantaget framträder en bild av en grundskola som visserligen har stor förbättringspotential och i vissa delar placerar sig lågt men som ändå i stora drag inte avviker från snittet av Sveriges kommuner. Efter en jämförelse mellan KKiK och SCBs medborgarundersökning förefaller det finnas en diskrepans mellan skolans faktiska resultat och medborgarnas attityd till verksamheten. Detta kan vara en indikation på att grundskolan har stora möjligheter att förbättra medborgarnas uppfattning om verksamheten. En vanligt förekommande kommentar är att det behövs satsas mer inom barn- och utbildningsnämndens område.

Öppna kommentarer

Respondenterna har möjlighet att i en avslutande fråga framföra kommentarer till kommunen. Vissa områden är frekvent återkommande och kan därmed antas ha stor betydelse för medborgarna. Idag upplever många en otrygghet i centrum, framför allt kvälls- och natttid. Medborgarna ser även klotter och nedskräpning som problem. Det uttrycks en tydlig önskan

om ett mer levande och trivsamt centrum. Man vill se en inbjudande stad med fler butiker och restauranger samt gärna att det vattennära läget tas tillvara och får en mer framträdande roll.

Parkeringsfrågan betraktas av många som ett hinder för den centrala stadens utveckling. Många upplever att det inte finns tillräckligt med parkering i centrum och motsätter sig avgiftsbelagd parkering. Parkeringssituationen gör att vissa väljer Torp framför centrum, vilket på sikt kan bidra till utarmning av staden.

Gång- och cykelvägarna har fått många kommentarer. Många vill att nätet av gång- och cykelvägar byggs ut och att det redan befintliga nätet underhålls bättre. Gällande vägnätet framförs tankar om hastighetsbegränsningar och underhåll på vissa sträckor. Det upplevs av många som en ekonomisk orättvisa att de boende genom samfällighetsföreningar ansvarar för vissa vägar. Det lyfts även kritik mot underhållet av lekplatser medan kommunens parker och blomsterplanteringar får mycket beröm.

Kommunens arbete med fastighetsägares enskilda avlopp väcker mycket kritik liksom systemet för sophämtning. Det framkommer även kommentarer kring hur kollektivtrafiken kan förbättras, både lokalt och regionalt. Medborgarna anser att kommunen i samband med nybyggnation bör utnyttja det vattennära läget samt beakta behovet av bostäder till rimlig kostnad. Generellt sett uttrycks även en önskan om ökade satsningar och resurser inom barn- och utbildningsnämndens samt socialnämndens områden.

Det framkommer en bild att boende i Ljungskile upplever att deras kommundel i många avseenden prioriteras bort till förmån för centralorten Uddevalla. Denna upplevelse delas även av andra kommundelar, men är mest framträdande i Ljungskile.

Många kommentarer uttrycker ett lågt förtroende för politiker. Flera upplever att politikerna ibland har svårt att komma till beslut i vissa frågor, framför allt lyfts simhallsfrågan som ett exempel på detta.

Sammanfattande diskussion och slutsatser

SCBs medborgarundersökning är en attitydundersökning och mäter till skillnad från många andra undersökningar kommuninvånarnas åsikt eller uppfattning om olika aspekter av kommunen och dess verksamheter. Åsikterna kan baseras på egen eller andras erfarenhet inom olika områden men kan lika gärna ha sin grund i enbart en känsla i de fall erfarenhet av frågeområdet saknas. Mot denna bakgrund är det viktigt hur och vad kommunen kommunicerar till invånarna samt på vilket sätt de anställda förhåller sig till medborgarna.

Medborgarnas attityder till kommunen och dess verksamheter är relativt trögrörliga och det är ovanligt med tvära kast i uppfattningarna. Kommunens insatser för att förbättra resultaten bör därmed ses ur ett långsiktigt perspektiv. Det kan även i vissa fall finnas en uttalad diskrepans mellan vad kommunens verksamheter faktiskt levererar och invånarnas attityd till verksamheterna.

I arbetet med att förbättra både medborgarnas uppfattningar och förtroende kan kommunens värdegrund som betonar öppenhet, gott bemötande, engagemang och tillgänglighet vara ett viktigt verktyg.

I medborgarundersökningen pekar SCB ut vissa områden som bör prioriteras för att få nöjdare medborgare. Enkätens öppna kommentarsfält tydliggör på vilket sätt medborgarna anser att kommunen bör utvecklas. Sammantaget erbjuder KKiK och medborgarundersökningen ett användbart underlag för kommunens fortsatta utvecklingsarbete. Varje förvaltning har möjlighet att ta del av allt material och genomföra djupare analyser inom sina respektive områden, gärna i kombination med annat tillgängligt underlag.