

Sammanställning av resultaten från SCB:s medborgarundersökning i Uddevalla kommun hösten 2018

Bakgrund

Uddevalla kommun deltog under hösten 2018 för sjunde gången i SCB:s medborgarundersökning. Första gången var år 2005. Medborgarundersökningen är en attitydundersökning och mäter hur medborgarna uppfattar kommunen utifrån tre olika perspektiv:

- som en plats att leva och bo på (visas bl.a. i ett index kallat Nöjd-Region-Index, NRI)
- kommunens verksamheter (visas bl.a. i ett index kallat Nöjd-Medborgar-Index, NMI)
- möjligheterna till inflytande (visas bl.a. i ett index kallat Nöjd-Inflytande-Index, NII)

Medborgarundersökningen är en urvalsundersökning där SCB:s register över totalbefolkningen i åldern 18-84 år är gruppen som urvalet görs ifrån. Som standard görs ett urval om 1 200 personer för kommuner i Uddevallas storlek (10 000 eller fler invånare), men Uddevalla har valt att utöka detta till ett urval på 4 200 personer istället. Det är allt svårare att få svar från de som väljs ut till enkäten, och ett sätt att kompensera för detta är således att göra ett större urval för att öka undersökningens kvalitet och användbarhet. Totalt sett deltog 111 kommuner i denna omgång av medborgarundersökningen.

Svarsfrekvensen i Uddevalla kommun landade på 37 % (41 % för kvinnor och 34 % för män), vilket motsvarar 1 558 svarande personer. Åter har andelen som svarar på enkäten minskat, år 2016 var svarsfrekvensen 40 % och år 2014 låg den på 46 %. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga 111 deltagande kommuner var 41 %, även här kan ses en minskning från 44 % år 2016. För att korrigera för att andelen svarande skiljer sig åt mellan könen och åldersklasserna har svaren tilldelats olika vikter så att svaren ska motsvara gruppens faktiska antal medborgare i kommunen.

Analysmodellen är SCB:s så kallade Nöjd-Kund-Index och betygsindex som ligger under ett värde på 40 bedöms som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och 75 eller högre tolkas som "mycket nöjd".

Det finns många sätt att analysera och använda informationen som undersökningen ger. Denna rapport har framför allt sin utgångspunkt i de områden som SCB rekommenderar att Uddevalla kommun prioriterar att arbeta vidare med framöver för att få nöjdare medborgare. Dock finns det andra områden där kommunen får ett relativt lågt värde – men SCB ändå ger området en lägre prioritet, till följd av att det sannolikt inte påverkar hur nöjda medborgarna anger att de är i den här typen av undersökningar. Och utifrån detta kan kommunen ändå bedöma att det är viktigt att prioritera andra områden än de som SCB rekommenderar. Resultaten analyseras kortfattat och jämförs om möjligt med SKL:s rapport "Kommunens kvalitet i korthet" (KKiK). Rapporten ska ses som en grund för vidare analys inom kommunens olika förvaltningar.

Nöjd-Region-Index (NRI)

Nöjd-Region-Index mäter hur medborgarna uppfattar Uddevalla kommun som en plats att leva och bo på. De områden som ingår är en helhetsbedömning samt frågor som gäller rekommendation av kommunen, kommersiellt utbud, utbildningsmöjligheter, fritidsmöjligheter, arbetsmöjligheter, kommunikationer, bostäder och trygghet.

Nöjd-Region-Index	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	54
Uddevalla år 2016	58
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner 2018	62
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. 2018	66

Tabellen visar en negativ utveckling i relation till förra omgångens resultat och i förhållande till andra kommuner ligger Uddevalla också lägre. Inom ett par områden, kommersiellt utbud och utbildningsmöjligheter, ligger dock kommunens resultat strax över genomsnittet för alla kommuner. Det tycks som att kvinnor är mer nöjda än män på alla frågeområden förutom trygghet, även om resultaten på denna punkt inte är statistiskt signifikanta. Yngre personer (18-29 år) förefaller vara den minst nöjda åldersgruppen, men även här är de statistiska felmarginalerna stora. Personer som är utrikes födda verkar generellt mer positiva, förutom gällande arbetsmöjligheter och bostäder (dock inte statistiskt säkerställt).

SCB ger rekommendationer till kommunen om vilka områden man bör fokusera en förbättring inom, för att kunna förbättra helhetsbetyget och på så sätt få nöjdare medborgare. De områden som SCB bedömer bör prioriteras är trygghet och bostäder, om möjligt rekommenderas kommunen också att förbättra fritidsmöjligheterna.

Trygghet

Sedan första mätningen år 2005 har Uddevalla placerat sig under genomsnittresultatet beträffande trygghet. Detta mönster fortsätter och undersökningen 2018 visar att befolkningen är mindre trygg än både genomsnittet av samtliga deltagande kommuner samt kommuner med jämförbar storlek.

Trygghet	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	46
Uddevalla år 2016	48
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner år 2018	58
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. år 2018	56

Det är en generell trend att tryggheten minskar, om man tittar på resultatet av undersökningen sedan 2014. En upplevd otrygghet tycks större i den yngsta åldersgruppen, men till följd av att antal svarande i gruppen är låg så är felmarginalerna stora och det går inte att säga att resultatet är statistiskt säkerställt. De som angivit att de bor i centralorten anger också en lägre grad av trygghet. Vid en jämförelse mellan olika geografiska delar av Uddevalla visar det sig att de som svarat och bor i Lane-Ryr är mindre trygga än genomsnittet för kommunen. I Ljungskile däremot är förhållandet det motsatta; de svarande anger att de är mer trygga än genomsnittet. Undersökningen tycks visa på skillnader mellan könen, där kvinnor känner sig mer otrygga än män, men återigen är det inte statistiskt säkerställt resultat. Dock finns det andra undersökningar som Brottsförebyggande rådet (Brå) har publicerat som visar att 42 % av kvinnor i åldern 20-24 år har valt en annan väg eller färdväg på grund av att de känt sig otrygga och oroliga för att utsättas för brott, medan motsvarande

andel bland män i samma åldersgrupp ligger på 16 %.¹ Så det finns goda skäl för att uppmärksamma dessa könsskillnader när man ska jobba med förbättrande åtgärder.

Tidigare år har det i undersökningens öppna svarsfält skrivits en del om rädsla för våldsbrott framför allt under kvällar och nätter i centrum, men till följd av nya regler kring GDPR innehöll enkäten 2018 inga öppna svarsalternativ. Tittar man på statistiken gällande anmälda våldsbrott visar den att Uddevalla kommun ligger på ungefär samma nivå som för övriga riket och kringliggande kommuner.

Bostäder

Bostäder är det andra området som SCB rekommenderar att kommunen prioriterar, precis som vid förra undersökningen. Resultatet är inte säkerställt förändrat sedan dess, men Uddevalla ligger lägre än genomsnittet för samtliga kommuner och jämnstora kommuner.

Bostäder	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	49
Uddevalla år 2016	50
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner år 2018	53
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. år 2018	54

Utifrån de specifika frågeställningarna går det att utläsa att det handlar om att dåliga möjligheter att hitta ett bra boende och att utbudet av olika boendeformer är begränsat. Kommunens bostadsförsörjningsplan och långsiktiga stadsplanering är viktiga delar för att på sikt skapa ett bättre utbud av olika bostadstyper samt en attraktiv miljö. Det finns vissa skillnader mellan de olika geografiska områdena i kommunen, där Ljungskile är det område som skiljer ut sig med att vara mer nöjda än snittet för hela kommunen.

¹ "Nationella trygghetsundersökningen 2018. Om utsatthet, otrygghet och förtroende. Rapport 2019:1." – Brottsförebyggande Rådet

Nöjd-Medborgar-Index (NMI)

Nöjd-Medborgar-Index mäter hur nöjda medborgarna är med kommunens olika verksamheter. Områdena som utgör frågeområden är en helhetsbedömning, bemötande och tillgänglighet, förskolan, grundskolan, gymnasieskolan, äldreomsorgen, stöd för utsatta personer, räddningstjänsten, gång- och cykelvägar, gator och vägar, idrotts- och motionsanläggningar, kultur, miljöarbete, renhållning och sophämtning samt vatten och avlopp.

Nöjd-Medborgar-Index	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	50
Uddevalla år 2016	52
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner år 2018	56
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. år 2018	62

Under flera år har Uddevalla placerat sig under genomsnittet för såväl samtliga deltagande kommuner som kommuner av samma storlek, och samma resultat visas i 2018 års undersökning. Tittar man på resultatet för de olika frågeområdena finns inga säkerställda förändringar i jämförelse med förra mätningen. I jämförelse med andra kommuner ligger vi i nivå med snittet eller över på områdena gymnasieskolan, räddningstjänsten och kultur. Det tycks som att kvinnor generellt är mer nöjda med de kommunala verksamheterna samt bemötande och tillgänglighet, även om det inte är statistiskt säkerställt. Personer som utrikes födda tycks på samtliga frågeområden vara nöjdare med kommunens verksamheter än personer som är födda i Sverige.

SCB ger rekommendationer till kommunen om vilka områden man bör fokusera en förbättring inom, för att kunna förbättra helhetsbetyget och på så sätt få nöjdare medborgare. De områden som SCB bedömer bör prioriteras är äldreomsorgen, gator och vägar, grundskolan samt miljöarbete.

Äldreomsorgen

Precis som vid förra undersökningen (2016) rekommenderar SCB att kommunen prioriterar att arbeta med äldreomsorgen. Resultatet är detsamma som då, och det är ett lägre resultat än såväl samtliga kommuners genomsnitt som jämnstora kommuners genomsnitt.

Äldreomsorgen	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	45
Uddevalla år 2016	45
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner år 2018	52
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. år 2018	51

Ungefär hälften av de svarande har egen erfarenhet av äldreomsorgen utifrån att de själva fått hjälp därifrån, har nära anhörig eller vänner/bekanta som fått hjälp eller att de själva arbetar/har arbetat inom äldreomsorgen. Inga säkerställda köns- eller ålderskillnader finns. Däremot är man i områdena Dalaberg, Hovhult och Tureborg nöjdare med äldreomsorgen i jämförelse med snittet för hela Uddevalla.

I resultatet för KKiK 2018 återfinns fyra indikatorer som beskriver kvaliteten inom äldreomsorgen. Dessa är personalkontinuitet och brukarbedömning inom hemtjänsten samt kvalitetsaspekter och brukarbedömning inom särskilt boende. Här placerar sig Uddevalla bland de mittersta 50 procenten av de 260 kommuner som deltagit. Jämfört med 2016 är resultaten stabila, om än något sjunkande.

Gator och vägar

Resultatet på frågeområdet visar att Uddevalla kommun har lägre betyg än såväl samtliga kommuners genomsnitt som jämnstora kommuners genomsnitt. Inga säkerställda köns- eller ålderskillnader finns.

Gator och vägar	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	51
Uddevalla år 2016	53
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner år 2018	54
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. år 2018	59

De svarande medborgarna i Dalaberg, Hovhult och Tureborg har generellt gett högre betyg på området, och de svarande i Lane-Ryr har gett sämre betyg. Det som framkommer när man tittar på de enskilda frågeställningarna är att man är minst nöjd med underhåll och skötsel av gator och vägar, medan belysning får en något bättre bedömning.

Grundskolan

SCB rekommenderar som tidigare att Uddevalla prioriterar insatser inom grundskolan, för att medborgarna ska få en bättre uppfattning om kommunens verksamheter.

Grundskolan	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	55
Uddevalla år 2016	53
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner år 2018	61
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. år 2018	59

Även om det tycks ha blivit en liten förbättring sedan föregående undersökning ligger kommunen under samtliga kommuners genomsnitt samt snittet för jämnstora kommuner. Inga säkerställda köns- eller ålderskillnader finns.

För grundskolan finns fem aktuella indikatorer i KKiK som beskriver både resultat och upplevd nöjdhet och trygghet bland elever. Andel elever i åk 3 som deltagit i och klarat alla delprov för ämnesprovet i svenska och svenska som andraspråk har sjunkit i jämförelse med föregående år och Uddevalla placerar sig bland de mittersta 50 procenten. Andel elever i åk 6 med lägst betyg E i matematik har också sjunkit jämfört med föregående år och kommunen placerar sig nu bland de 25 procenten med lägst resultat. Andel elever i åk 9 som är behöriga till yrkesprogram på gymnasiet har ökat något i jämförelse med föregående år medan andelen elever i åk 9 som är nöjda med sin skola och andelen som känner sig trygga har båda sjunkit jämfört med det senaste resultatet 2016. Uddevalla placerar sig bland de mittersta 50 procenten på båda dessa indikatorer.

Miljöarbete

Det sista området som SCB lyfter i sina rekommendationer är miljöarbete. Frågan handlar om vad man tycker om kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt.

Miljöarbete	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	54
Uddevalla år 2016	56
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner år 2018	56
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. år 2018	61

Kommunen ligger under samtliga kommuners genomsnitt samt snittet för jämnstora kommuner. Inga

säkerställda köns- eller åldersskillnader finns. Inom Uddevalla är det Tureborg som sticker ut och har ett högre betyg på frågeområdet än genomsnittet för kommunen som helhet.

Resultaten från KKiK visar att kommunen ökar sin andel ekologiska livsmedel i verksamheten kraftigt, men ligger fortfarande bland de 25 procent med sämst resultat av de deltagande 260 kommunerna. När det gäller hushållsavfall som samlats in för materialåtervinning ligger Uddevalla däremot bland de bästa 25 procenten, och andel miljöbilar i kommunens organisation är i nivå med de mittersta 50 procenten.

Bemötande och tillgänglighet

Detta är ingen verksamhet som SCB lämnar någon rekommendation kring, utan det ger bara en viktig bild av hur de svarande uppfattar bemötandet och tillgängligheten inom kommunen. Mer än hälften av de som svarat har haft egen kontakt med någon tjänsteman/personal i kommunen under de senaste två åren. Resultatet innebär ingen statistiskt säkerställd skillnad gentemot den förra undersökningen och kommunen ligger fortsatt lägre än samtliga kommuners genomsnitt samt snittet för jämnstora kommuner.

Bemötande och tillgänglighet	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	51
Uddevalla år 2016	53
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner år 2018	58
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. år 2018	57

Den del av frågeområdet som får lägst betyg är möjligheten att komma i kontakt med kommunens högre chefer, däremot ser det bättre ut i svaren som handlar om hur man blivit bemött när man haft kontakt med tjänstemän eller personal i kommunen. Det finns inga säkerställda skillnader mellan personer i olika åldrar, men kvinnor tycks mer nöjda på området än män. De svarande medborgarna i stadsdelarna Dalaberg, Hovhult och Tureborg har också givit ett högre betyg än genomsnittet för hela kommunen.

KKiK har indikatorer som mäter hur stor andel som får svar på e-post inom en dag, samt hur stor andel som tar kontakt med kommunen via telefon och får svar på en enkel fråga, och här placerar sig Uddevalla bland de 25 procent bästa av deltagande kommuner. Däremot är resultatet för värdet som mäter upplevelse ett gott bemötande vid kontakt med kommunen bland de sämsta 25 procenten.

Nöjd-Inflytande-Index (NII)

Detta index mäter hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Uddevalla kommun. De olika frågeområdena är en helhetsbedömning, kontakt, information, påverkan och förtroende.

Nöjd-Inflytande-Index	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	37
Uddevalla år 2016	37
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner år 2018	42
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. år 2018	45

Uddevalla har samtliga år som kommunen har deltagit i undersökningen placerat sig under snittet för jämförbara kommuner, och så även i år. Det är ingen skillnad på Uddevallas resultat i 2018 års resultat i jämförelse med 2016 avseende helhetsbetyget. Däremot tycks det vara en viss försämring på de specifika frågeområdena, även om det inte är statistiskt säkerställt. Det är inga större skillnader mellan olika åldersgrupper, men däremot tycks kvinnor och personer som är utrikes födda ha en nöjdare uppfattning om möjligheterna till inflytande i kommunen. Utifrån de som svarat på enkäten är det inte så vanligt förekommande att man haft kontakt med någon kommunpolitiker, drygt 70 % av de svarande anger att de inte under de senaste två åren haft någon sådan kontakt. De som uppger att de har haft kontakt med en politiker under den senaste tvåårsperioden sticker inte ut på något sätt i förhållande till hela gruppen svarande, utan bedömningen är lika låg som för övriga.

Sett till de specifika frågeområdena rekommenderar SCB kommunen att arbeta med insatser inom områden påverkan samt förtroende, för att förbättra sina resultat.

Påverkan

Den fråga som fått lägst betyg inom området påverkan är nöjdhet med möjlighet att påverka politiska beslut. Men också frågan om möjligheter att påverka inom kommunala verksamheter och uppfattningen om hur kommunens politiker lyssnar på invånarnas synpunkter får väldigt låga betyg.

Påverkan	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	35
Uddevalla år 2016	37
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner år 2018	42
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. år 2018	43

Tidigare har det funnits ett KIK-mått som kallats "Delaktighetsindex" som varit en självskattning på ett antal punkter som syftat till att mäta medborgarnas möjlighet till att kunna vara delaktiga och utöva inflytande i kommunen. Uddevalla kommun har i detta index placerat sig i toppen, det vill säga att kommunen själv bedömer att det finns förhållandevis stora möjligheter för medborgarna att påverka och göra sin röst hörd och utöva inflytande på olika sätt. Men denna undersökning visar att de svarande medborgarna själva inte gör samma bedömning alls.

Förtroende

Inom detta område ställs frågor om ifall man tycker att politikerna och de högre tjänstemännen i kommunen arbetar för kommunens bästa, hur det politiska ansvarstagandet är samt hur väl politiska beslut genomförs.

Förtroende	Betygsindex (0-100)
Uddevalla år 2018	39
Uddevalla år 2016	41
Genomsnitt för samtliga 111 kommuner år 2018	48
Genomsnitt för kommuner med fler än 50 000 inv. år 2018	51

Hur väl politiska beslut genomförs är den fråga som får lägst betyg, och även om 2018 års undersökning inte har haft några öppna svarsalternativ som kan ge vägledning om vilka sakfrågor de svarande har i åtanke, så är det rimligt att tro att frågan om ett nytt badhus i kommunen påverkar detta svar (precis som i förra undersökningen, där det framkom en hel del egna kommentarer om just denna fråga).

Sammanfattande diskussion

SCB:s medborgarundersökning är en attitydundersökning, och mäter 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 som egen erfarenhet av frågeområdet saknas.

Medborgarnas attityder till kommunen och dess verksamheter är relativt trögrörliga, och det är ovanligt med tvära kast i uppfattningarna – något som också årets undersökning bekräftar då det i mycket få fall går att se några statistiskt säkerställda förändringar i förhållande till förra undersökningen. Kommunens insatser för att förbättra resultaten bör därmed också ses ur ett långsiktigt perspektiv. I arbetet med att förbättra både medborgarnas uppfattningar och förtroende kan kommunens värdegrund som lyfter fram öppenhet, gott bemötande, engagemang och tillgänglighet vara en viktig utgångspunkt.

Sammantaget erbjuder medborgarundersökningen, tillsammans med annat underlag, en viktig input till alla nämnder och förvaltningar att jobba vidare för att utveckla kommunen för och tillsammans med medborgarna. Varje förvaltning har möjlighet att ta del av allt material och genomföra djupare analyser inom sina respektive områden.