

# **Innbyggerundersøkelse i Ullensaker kommune 2016**

---

*KS-K rapport nr. 1/2017*

*09.01.2017*

---



## Forord

Ullensaker kommune har ansvaret for utviklingen av lokalsamfunnet og for å yte gode tjenester til kommunens innbyggere. Som en del av grunnlaget for kommunes styringssystem gjennomføres det jevnlig innbyggerundersøkelser i kommunen. Tidligere er undersøkelser gjennomført i 2009, 2011 og 2014.

I tillegg til at undersøkelsen inngår som verktøy i kommunens styringssystem, ligger det en forventning om at kommunens ledelse – både politisk og administrativ – skal kunne bruke informasjonen fra innbyggerundersøkelsen til å videreutvikle kommunens dialog med innbyggerne.

Innbyggerundersøkelsen henvender seg til innbyggerne generelt, og vil bidra til at kommunen kan fange opp innbyggernes vurderinger som deltakere og meningsbærere om hvilket omdømme kommunen har på de ulike områdene som inngår i undersøkelsen.

Ullensaker kommune har benyttet KS' innbyggerundersøkelse som verktøy i undersøkelsen. Den finnes på «bedrekommune.no» ([www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)) og administreres av Kommuneforlaget. Ullensaker kommune har selv gjennomført selve undersøkelsen, dette foregikk i tidsrommet 14. november- 7. desember 2016. Kommunen har bedt KS-Konsulent as (KS-K) om bistand til analyse, bearbeidelse og presentasjon av data fra undersøkelsen.

I arbeidet har KS-K valgt følgende tilnærming:

- Presentasjon av data på kommunenivå
- Sammenligning med andre kommuner i landet
- Sammenligning med resultater fra tidligere undersøkelser i Ullensaker kommunes

KS-K tar forbehold om at rådata lastet ned fra bedrekommune.no er korrekte.

Seniorrådgiver Ingjerd Astad fra KS-K har utarbeidet rapporten.

KS-Konsulent as takker Ullensaker kommune for samarbeidet.

Bjugn/Oslo 9. januar 2017

## Innhold

Forord.....	2
Innledning - kommunebildet.....	4
Gjennomføring.....	5
Respondenter og utvalg.....	6
Bakgrunnsvariabler.....	7
Resultater fra undersøkelsen.....	8
Tillit, omdømme og trygghet.....	10
De enkelte dimensjonene med signifikante forskjeller.....	12
De enkelte dimensjonene der det ikke er signifikante forskjeller.....	20
Tjenestespørsmål.....	24
Sluttord.....	26
Vedlegg 1.....	27
Vedlegg 2.....	28

## Innledning - kommunebildet

Ullensaker kommune har pr 1. januar 2016 i overkant av 34 000 innbyggere og er en kommune i sterk vekst. Ullensaker ligger sentralt plassert i Osloregionen og er regionsenter for Øvre Romerike. Kommunen har en ung befolkning, mange arbeidsplasser og en høy årlig befolkningsvekst. Hovedflyplassen på Gardermoen er en svært viktig årsak til dette. Det forventes at veksten både i innbyggertall og arbeidsplasser vil fortsette i årene som kommer.

Kommunestyret i Ullensaker har siden forrige undersøkelse vedtatt ny samfunnsdel i kommuneplanen, som sammen med arealdelen utgjør det overordnede strategiske styringsverktøyet i kommunen; Kommuneplanens samfunnsdel for perioden 2015-2030. Vedtaket ble fattet i september 2015. Kommuneplanen fastsetter rammene for den ønskede samfunnsutviklingen og klargjør hvilke utfordringer Ullensaker står overfor de nærmeste årene, og hvordan kommunen på best mulig måte skal tilpasse seg framtidens krav og forventninger.

Kommunens visjon er;

***Vekstkommunen – tilgjengelig, attraktiv og handlekraftig!***

Det er i kommuneplanens samfunnsdel konkretisert følgende mål for Ullensakersamfunnet:

### SLIK VIL VI HA DET I 2030

- ✓ Ullensaker kommune er en aktiv og langsiktig samfunnsutvikler, med en bærekraftig befolkningsvekst og arealforvaltning.
- ✓ Kommunen utvikler trygge og godt integrerte tettsteder som stimulerer til fysisk og kulturell aktivitet, og en aktiv helsefremmende livsstil der alle innbyggere gis mulighet til å være aktive samfunnsdeltagere.
- ✓ Ullensaker kommune har et bredt boligtilbud med god kvalitet og gode bomiljøer, der kultur-, idretts- og organisasjonsliv skaper aktivitet, opplevelser, tilhørighet og identitet.
- ✓ Barn og unge har trygge, likeverdige og utviklende oppvekstvilkår i en kommune i vekst, som verdsetter kunnskap, ferdigheter og kompetanse.
- ✓ Kommunen har et variert og framtidsrettet næringsliv.
- ✓ Kommunen har en effektiv organisasjon med motiverte, kompetente og omstillingsdyktige medarbeidere.
- ✓ Ullensaker kommune har en beredskap som er i stand til å håndtere de hendelser og krisesituasjoner som kan inntreffe.

Som viktige momenter sett opp mot intensjonen med å gjennomføre innbyggerundersøkelsen, trekkes det i kommuneplanens samfunnsdel blant annet fram at *dialog og åpenhet rundt prosesser og beslutninger er viktig i Ullensaker*. Videre pekes det på at er det *viktig at kommunen legger til rette for at innbyggerne selv kan ta ansvar for egen helse, trivsel og mestring*. I planen fokuseres det også på at kommunen må sørge for at *det er lett for innbyggerne å velge å gå og sykle og at det planlegges og utvikles sosiale møteplasser som parker og torg i tettstedene*.

Kommuneplanen viser også til behovet for gode boligløsninger og attraktive kultur- og idrettsarenaer og -aktiviteter for alle innbyggerne i kommunen, gode oppvekstmiljø samt ytterligere utvikling av næringsliv og arbeidsplasser. Klima og miljø og samfunnsikkerhet og beredskap er viktig i vekstkommunen Ullensaker. For å takle ytterligere vekst må det sikres framtidrettede infrastrukturløsninger, der blant annet kollektivtilbudene må styrkes.

En viktig kommunal oppgave er å tilpasse de kommunale tjenestene til alle disse fokusområdene – dette både i nivå og kvalitet.

Innbyggerundersøkelsen er ett av verktøyene som skal benyttes til å se om Ullensaker kommune er på rett vei i henhold til de målene som er satt i kommunens overordnede styringsverktøy; kommuneplanens samfunnsdel, økonomi- og handlingsplanen med tilhørende strategidokumenter for enkeltområder.

## Gjennomføring

Kommunen har selv gjennomført undersøkelsen. Kommunen har som tidligere år valgt å bruke Kommuneforlaget sitt verktøy «bedrekommune.no» i gjennomføringen av undersøkelsen. Verktøyet er enkelt å administrere for kommunene, er godt utprøvd og har et grensesnitt som skulle gjøre det enkelt for respondenter å svare. Verktøyet gir mulighet til å sammenligne svarene med andre kommuner i Norge. I arbeidet med denne rapporten har vi også hentet ut sammenligningstall med kommunene som hører til på Østlandet.

Det er totalt 10 kommuner som har gjennomført undersøkelsen i løpet av 2016. 6 av disse kommunene hører til på Østlandet. Sist Ullensaker gjennomførte innbyggerundersøkelsen, i 2014, var det 24 kommuner som gjennomførte undersøkelsen, og 17 av disse var østlandskommuner.

Det er ikke foretatt en analyse av hvilke kommuner som er med i sammenligningen, hverken hva gjelder kommunestørrelse, økonomi eller andre variabler. Sammenligningen av resultatene må derfor vurderes kritisk, men vil likevel kunne gi en pekepinn på kommunens ståsted sammenlignet med andre. Sannsynligvis er det mest interessant å se på endringer over tid i egen kommune. Ullensaker kommune er etter hvert i ferd med å få en god base for sammenligning siden dette er fjerde gang undersøkelsen gjennomføres. Kommunen har gjennom overordnede strategiske styringsdokument satt seg styringsmål som relateres til lokalsamfunn og innbyggere. Resultatene fra undersøkelsen skal dermed benyttes som vurderingsgrunnlag i forhold til kommunens egne mål.

Besvarelsen av undersøkelsen ble gjennomført elektronisk via lenke direkte til bedrekommune.no. Innbyggerne fikk også mulighet til å få undersøkelsen tilsendt i papirform, gjennom å kontakte Informanten (Servicetorget).

Innbyggerundersøkelsen ble gjennomført i perioden 14. november – 7. desember 2016.

Administrasjonen i Ullensaker utarbeidet en egen kommunikasjonsplan for gjennomføringen: Da undersøkelsen ble sendt ut, ble det samtidig publisert nyhetsartikkel på kommunens innbyggerportal og på Facebook. Dette ble noen dager senere fulgt opp med nyhetssak i lokalpressen. To uker før frist for besvarelse ble det sendt ut et påminnelsbrev signert ordfører og en uke før fristen ble det publisert en påminnelse om undersøkelsen på kommunens innbyggerportal og på Facebook.

## Respondenter og utvalg

1001 innbyggere i Ullensaker ble tilfeldig plukket ut for å delta i innbyggerundersøkelsen. Kommune valgte EVRY som leverandør av utvalg. Det ble foretatt et tilfeldig uttrekk og datautkjøring etter at kommunen søkte skatteetaten om å få bruke folkeregisteropplysninger.

De utvalgte innbyggerne fikk tilsendt brev den 11. november signert av ordfører, hvor de ble bedt om å svare på ulike temaer som innbygger vil være berørt av, enten direkte eller gjennom omtale og annen informasjon.

Samtlige respondenter i utvalget fikk tilsendt informasjonsbrev med henvisning direkte til undersøkelsen med en lenke til bedrekommune.no. De som har besvart undersøkelsen er sikret anonymitet gjennom verktøyet "bedrekommune.no".

Kommunen fikk 18 brev i retur, hvilket betyr at det var 983 innbyggere som mottok brevet som ble sendt. Det kom inn 331 svar, der kun 6 av respondentene benyttet muligheten til å svare på papir. Det gir en svarprosent på 33,0 %.

Av tabell 1 nedenfor kan man se at svarprosenten har økt sammenlignet med forrige gang undersøkelsen var gjennomført. Det er viktig med god informasjonsflyt og markedsføring av undersøkelsen for å skape interesse rundt undersøkelsen. Det kan opplyses at deltakelsen i 2009 var på 18 %. Dette viser en positiv utvikling i deltakelse over tid.

Tabell 1 Utvalg

	Utvalg	Antall svar	svarprosent
2016	983	331	33
2014	975	275	28

## Bakgrunnsvariabler

I undersøkelsen er respondentene bedt om å gi opplysninger om seg selv og husstanden. Dette gir en samlet oversikt over kjønn, alder, utdanningsnivå, husstand, botid i kommunen og fødested. Oversikten viser at det er noe flere menn enn kvinner som har besvart undersøkelsen. Hovedgruppen av besvarelsene kommer fra respondenter i aldersgruppen 40-66 år, de er født i Norge, har bodd i kommunen i 15 år eller mer, bor i selveid enebolig og flertallet representerer en 2 personshusholdning. En liten overvekt av respondenter har utdanning på universitet/høgskolenivå. Utvalget ser slik ut til være representativt for de fleste variabler ut fra de kilder vi har hatt tilgang til. Dette avviker noe på kjønn, der det på landsbasis er høyere andel kvinner enn menn som har svart mens det for Ullensaker sin del er en liten overvekt av menn som har deltatt i undersøkelsen i 2016. Videre er det en lavere andel av respondentene som har bodd 15 år eller mer i kommunen sammenlignet med landssnittet. Angående fødested har Ullensaker en høyere svarandel av respondenter som ikke er født i Norge enn snittet for alle kommuner som har gjennomført undersøkelsen i 2016. Ullensaker har 14,6 % av respondentene født utenfor Norge, mens landssnittet er på 8,5 %. Totalt sett har Norge en innvandrersandel på 16 % i 2016 (SSB MMMM), mens andelen i Ullensaker er på 19 % ifølge kommuneplanens samfunnsdel 2015-2030).

Vi kan likevel ikke fastslå med sikkerhet at respondentene er et representativt utvalg av kommunens innbyggere. Undersøkelsen må betraktes som en "temperaturmåling" og gir et øyeblikksbilde av den enkeltes opplevelse på det tidspunkt undersøkelsen gjennomføres.

Resultatene kan derfor ikke betraktes som en fasit men kan brukes som et verktøy for debatt og dialog omkring resultatene fra områder/tema som omfattes av undersøkelsen.

Tabell 2 Bakgrunnsvariabler

Bakgrunsspørsmål	2016	2014	2011
<b>Kjønn</b>			
1. Mann	51,4 %	47 %	45 %
2. Kvinne	48,6 %	52 %	55 %
<b>Hvor gammel er du?</b>			
1. 18-39 år	23,3 %	27 %	32 %
2. 40-66 år	58,0 %	51 %	56 %
3. 67 år og eldre	18,7 %	21 %	12 %
<b>Hva er din høyeste fullførte utdanning?</b>			
1. Grunnskole	15,0 %	16 %	8 %
2. Videregående utdanning	40,5 %	46 %	48 %
3. Universitet/høgskole	44,5 %	38 %	44 %
<b>Antall personer i husstanden</b>			
1. 1 person	14,3 %	15 %	13 %
2. 2 personer	40,4 %	38 %	42 %
3. 3 personer	15,5 %	15 %	16 %
4. 4 personer	19,8 %	22 %	20 %
5. 5 personer eller flere	10,0 %	10 %	8 %



Husstandsmedlemmenes alder? (Kryss av på flere alternativer dersom det er)			
1. 0-17 år	24,5 %	26 %	25 %
2. 18-39 år	24,9 %	25 %	26 %
3. 40-66 år	39,4 %	35 %	40 %
4. 67 år og eldre	11,1 %	12 %	9 %
Hva slags bolig bor du i?			
1. Enebolig	60,9 %	60 %	65 %
2. Rekkehus/tomannsbolig	14,6 %	15 %	15 %
3. Leilighet	21,1 %	22 %	18 %
4. Hybel/hybelleilighet	1,2 %	1 %	1 %
5. Trygdebolig/omsorgsbolig	0,0 %	1 %	0 %
6. Annet	2,2 %	0,4 %	1 %
Eierforhold?			
1. Eier selv (selveier, borettslag e.l)	88,8 %	89 %	91 %
2. Leier	11,2 %	11 %	9 %
Hvor lenge har du bodd i kommunen?			
1. 0-4 år	18,0 %	13 %	14 %
2. 5-14 år	26,6 %	35 %	30 %
3. 15 år eller mer	55,4 %	52 %	55 %
Hvor er du født?			
1. Norge	85,4 %	85 %	92 %
2. Norden	3,6 %	3 %	4 %
3. Europa	4,9 %	5 %	2 %
4. Utenfor Europa	6,1 %	8 %	3 %

## Resultater fra undersøkelsen

Undersøkelsen er utformet med spørsmål om «grad av fornøydhet» som respondentene besvarer på en skala fra 1- 6, der 6 er 'svært fornøyd' og 1 er 'svært misfornøyd'.

I tabell 3, på side 9, viser vi tall aggregert til «samleområder» kalt dimensjon, totalt 18 dimensjoner. Hver av dimensjonene inneholder et sett av indikatorer, det vil si samlet resultat fra flere enkeltspørsmål som vektet ulikt. Det kan derfor være store variasjoner i resultatet mellom spørsmålene tilknyttet den enkelte dimensjon. Vi vil presentere resultatene fra den enkelte dimensjonen fortløpende. Vi vil særlig kommentere resultatene der hvor vi ser signifikante forskjeller (variasjon på 0,2 eller mer) mellom Ullensaker kommune og sammenligningstall. I tillegg har vi trukket fram noen enkeltspørsmål som vi mener kan ha betydning for kommunen å ha spesifikk kjennskap til. Samleskjema med svarspreddning for enkeltspørsmål har vi valgt å presentere i vedlegg 1.

Undersøkelsen gir oversikt over antall «vet ikke» svar i prosent for enkeltspørsmål. For de spørsmålene hvor andel «vet ikke» ligger over 50 % har vi valgt å påpeke dette. En samlet oversikt over antall «vet ikke» svar i prosent for de enkelte spørsmål presenteres i sin helhet i vedlegg 2.

Resultatene for Ullensaker er i tabell 3 sammenlignet med snitt for Norge (landssnittet) og med snittet for Østlandet. Som man kan se av tabellen er det ikke signifikante forskjeller i resultatene på snitt Norge og snitt Østlandet. Som tidligere nevnt har 10 kommuner gjennomført innbyggerundersøkelsen i løpet av 2016, og 6 av disse kommunene tilhører region Østlandet.

Tabell 3 viser at når man sammenligner Ullensaker sine resultater fra undersøkelsen fra 2014 til 2016 er scoren på dimensjonsnivå forbedret på nær alle dimensjonene. Det er kun på dimensjonen *Servicetilbudet* at scoren er signifikant lavere enn i 2014. På dimensjonene *Næring og arbeid* samt *Levekår* er scoren i 2016 signifikant høyere enn de var i 2014.

Ut fra tabell 3 kan vi se at det er signifikante forskjeller på dimensjonsnivå på 11 områder for Ullensaker kommune sammenlignet med snitt Østlandet (9 dersom vi sammenligner med landssnittet). Det er kun på dimensjonen *Natur og landskap og friluftsliv* at scoren for Ullensaker ligger signifikant under snitt Østlandet. Scoren for Ullensaker ligger signifikant høyere enn snitt Østlandet på dimensjonene *Næring og arbeid*, *Transport og tilgjengelighet i kommunen*, *Klima og energi*, *Bomiljø og senterfunksjoner i kommunen der du bor*, *Servicetilbudet*, *Utbygging og utvikling*, *Kommunen som bosted*, *Møte med din kommune*, *Tillit og Helhetsvurdering*. Disse dimensjonene er særlig knyttet til kommunen som samfunnsutvikler, og resultatene på aggregert nivå kan tyde på at kommunen lykkes godt med utviklingen av Ullensakersamfunnet.

Der hvor Ullensaker ligger med en score med 0,2 høyere eller mer sammenlignet med snittet for Østlandet har vi merket kolonnen med grønt, og der hvor den er lavere er det merket med gult.

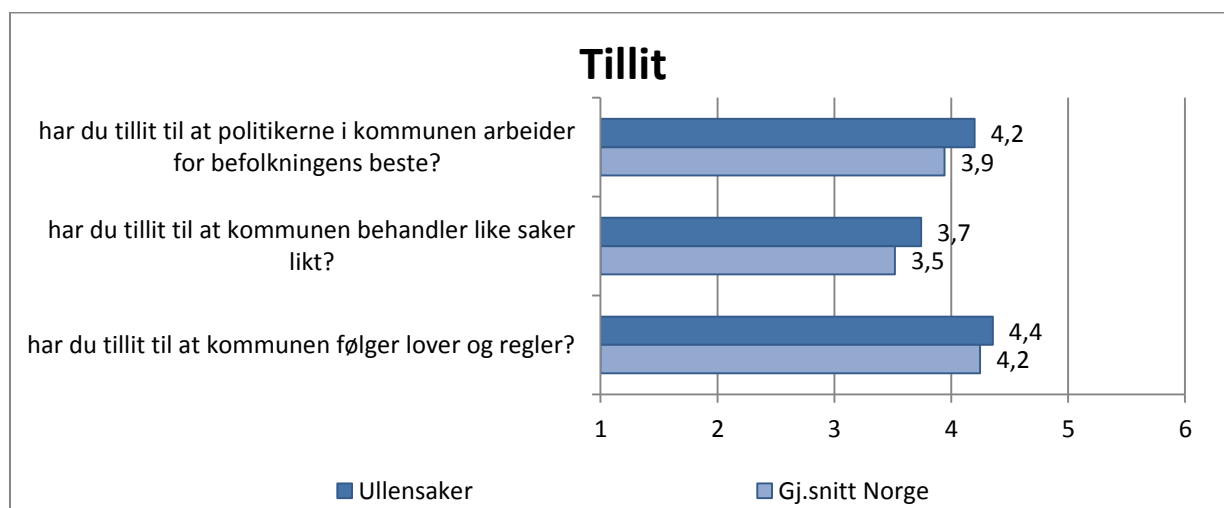
Tabell 3 Sammenligningstall dimensjoner

Spørsmålskategori	Ullensaker 2009	Ullensaker 2011	Ullensaker 2014	Ullensaker 2016	Snitt Norge	Snitt Østlandet
Tjenester fra kommunen - bruker	4,3	4,3	4,7	4,6	4,6	4,5
Tjenester fra kommunen - ikke bruker				4,3	4,3	4,2
Næring og arbeid	4,1	4,1	4,1	4,3	3,9	3,8
Transport og tilgjengelighet i kommunen	3,5	3,3	3,8	3,8	3,5	3,6
Miljø i kommunen	4,6	4,5	4,8	4,8	4,9	4,8
Klima og energi	3,9	3,7	3,9	4,0	3,9	3,8
Natur og landskap og friluftsliv	4,1	4,0	4,1	4,1	4,4	4,4
Levekår	4,2	4,0	4,2	4,4	4,4	4,3
Bomiljø og senterfunksjoner i kommunen der du bor	4,3	4,2	4,4	4,4	4,1	4,1
Servicetilbudet	4,8	4,6	4,8	4,6	4,2	4,2
Boligtilbudet	4,1	3,7	3,8	3,8	3,8	3,7
Kultur og idrett	4,6	4,5	4,7	4,7	4,5	4,6
Utbygging og utvikling	4,0	3,9	4,1	4,0	3,9	3,8
Trygghet	4,6	4,6	5,0	4,9	5,0	4,9
Kommunen som bosted	5,0	4,8	4,9	5,0	4,8	4,8
Møte med din kommune	3,7	3,7	3,8	3,8	3,6	3,5
Tillit	4,0	4,0	4,1	4,1	3,9	3,9
Helhetsvurdering	4,4	4,4	4,6	4,6	4,2	4,3
<b>Snitt totalt</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>

## Tillit, omdømme og trygghet

Vi velger først å trekke fram dimensjonene tillit, trygghet og omdømme særskilt. Dette er faktorer som påvirker hverandre. Tillit og trygghet er viktige faktorer i et omdømmeperspektiv.

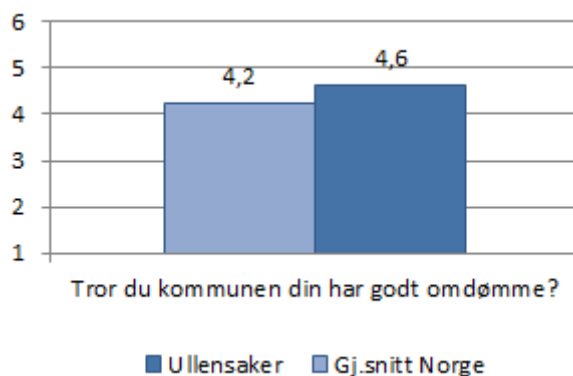
Diagram 1: Tillit – sum dimensjon 4,1 (Østlandet 2016: 3,9)



Vi ser at kommunens innbyggere angir å ha signifikant høyere tillit til Ullensaker kommune enn gjennomsnittet av kommuner på samtlige av delspørsmålene som inngår i dimensjonen *Tillit*. Dette gjelder også sammenlignet med snitt Østlandet. På dimensjonsnivå er scoren nøyaktig lik resultatet for 2014.

For en kommune er god dialog med innbyggerne svært viktig, men også til tider utfordrende. Dialog og åpenhet har betydning for innbyggernes vurdering av om de har tillit til kommunen. Åpenhet og god dialog med innbyggerne har Ullensaker kommune satt som et viktig mål i utviklingsarbeidet. Scoren på dimensjonen *Tillit* indikerer på at kommunen lykkes godt med sine strategier.

Diagram 2: Omdømme (dimensjon Helhetsvurdering – sum dimensjon 4,6 (Østlandet 2016: 4,3)



Innbyggerne blir under dimensjonen *Helhetsvurdering* spurt eksplisitt om kommunens *omdømme*. Innbyggerne i Ullensaker tror at kommunen har et godt omdømme. Scoren er signifikant høyere enn snitt Norge og snitt Østlandet, og ligger på nøyaktig samme nivå som i 2014. 7 % av respondentene som har svart 'vet ikke' på omdømmespørsmålet.

Omdømme vil være summen av det omgivelsenes opplever. Vi får her fram ett perspektiv som er av stor betydning og som også er sterkt korrelert til tillit. En kommunes omdømmekapital består av de positive relasjoner organisasjonen har utviklet, de erfaringene og de fortellingene som har festet seg om organisasjonen over tid og som gir grunnlag for tillit (Omdømmeverktøy KS).

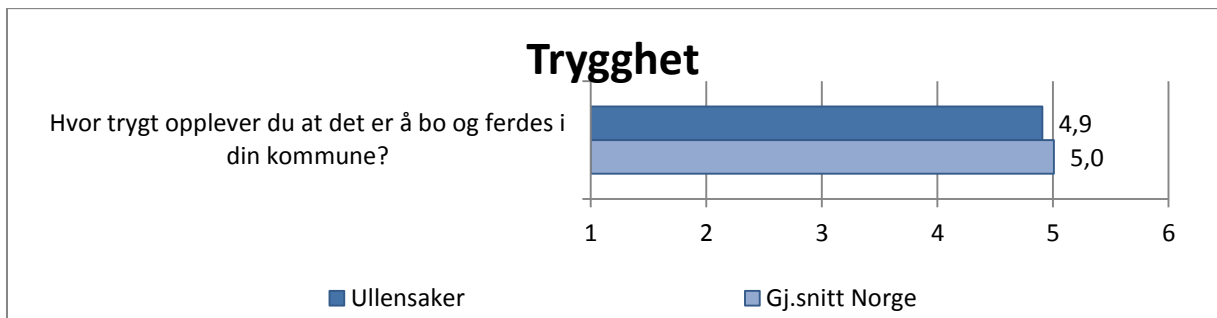
Diagram 3: Svarfordeling dimensjon tillit og omdømme



Diagram 3 gir noe utfyllende informasjon, og viser svarfordeling på respondentene på delspørsmålene som inngår i dimensjonene *Tillit* og *Helhetsvurdering*. Totalt sett oppgir kommunens

innbyggere å ha stor tillit til kommunen og god tro på kommunens omdømme. En relativt stor andel oppgir score 4 og over på delspørsmålene. Det er delspørsmålet som berører det etiske perspektivet «om kommunen behandler like saker likt» hvor scoren er lavest, men likevel over landssnittet og på nøyaktig samme nivå som i 2014. Dette er et meget sentralt tema i kommunene i dag og viktig for Ullensaker kommune å ha fokus på.

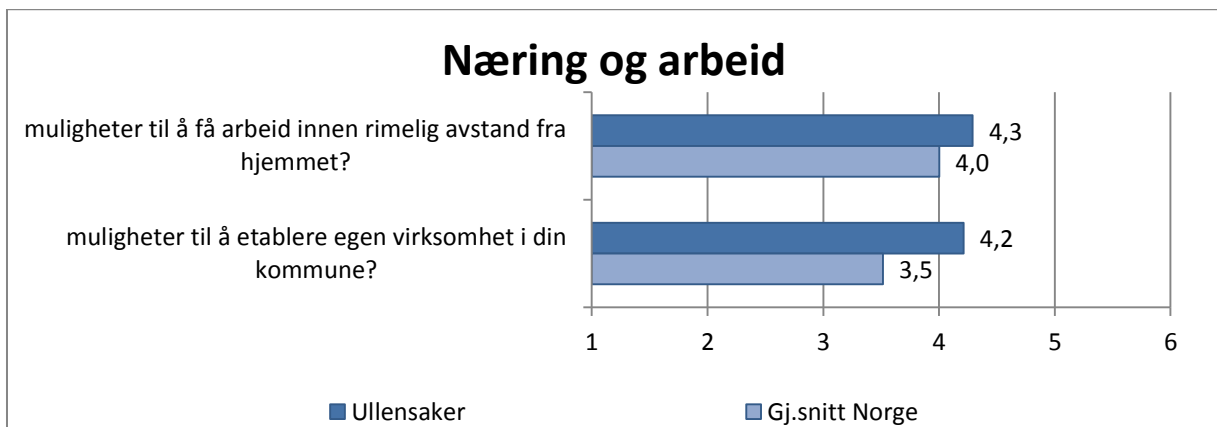
Diagram 4: Trygghet – sum dimensjon 4,9 (Østlandet 2016: 4,9)



På dimensjonen *Trygghet* er det jevnt over svært høy score i norske kommuner. Respondentene i Ullensaker følger snitt Østlandet og er på nivå med landssnittet og eget resultat fra 2014. Innbyggerne opplever altså at det er trygt å bo og ferdes i kommunen sin. Over 80 % av respondenten oppgir score 4 eller høyere på denne dimensjonen. Kun 1,2 % av respondentene har svart 'vet ikke' på spørsmålet om trygghet.

## De enkelte dimensjonene med signifikante forskjeller

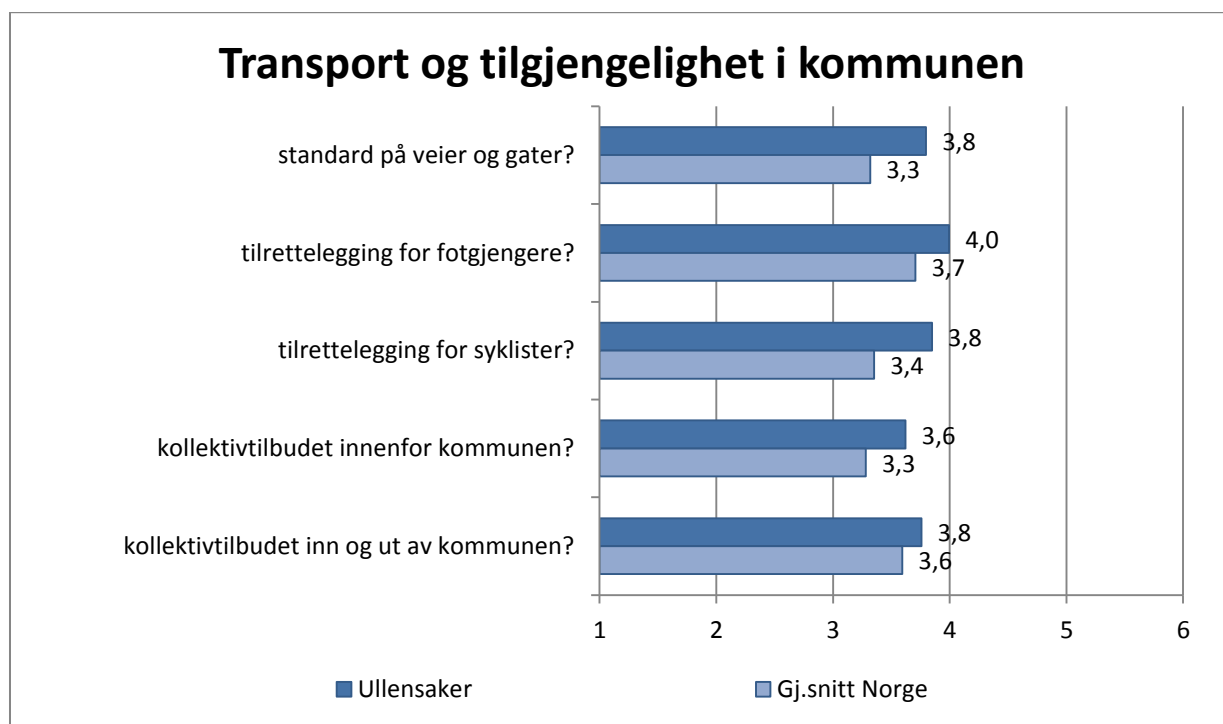
Diagram 5: Næring og arbeid – sum dimensjon 4,3 (Østlandet 2016: 3,8)



Resultatet viser at innbyggerne i Ullensaker er tilfredshet når det gjelder muligheter til å få arbeid innen rimelig avstand fra hjemmet. Når det gjelder muligheter til å etablere egen virksomhet i kommunen er også scoren her høy sammenlignet med landssnittet. Sammenlignet med 2014 er det en positiv utvikling på dimensjonen *Næring og arbeid*.

Andelen 'vet ikke' svar er definitivt høyest på delspørsmålet om 'muligheter til å etablere egen virksomhet i din kommune'. Her utgjør andelen 'vet ikke' hele 72,6 % av respondentene. Dette kan ha en sammenheng med at det for mange av respondentene i det hele tatt ikke er aktuelt å vurdere etablering av egen virksomhet i kommunen, men sett i et omdømmeperspektiv vil det være en fordel om innbyggerne er kjent med hvordan mulighetene i egen kommune er. Her kan kommunen med fordel vurdere å styrke informasjonen om de planene som foreligger på utviklingsarbeidet der tilrettelegging for nyetableringer og kompetansearbeidsplasser er viktige satsingsområder i Ullensaker.

Diagram 6: Transport og tilgjengelighet i kommunen – sum dimensjon 3,8 (Østlandet 2016: 3,6)

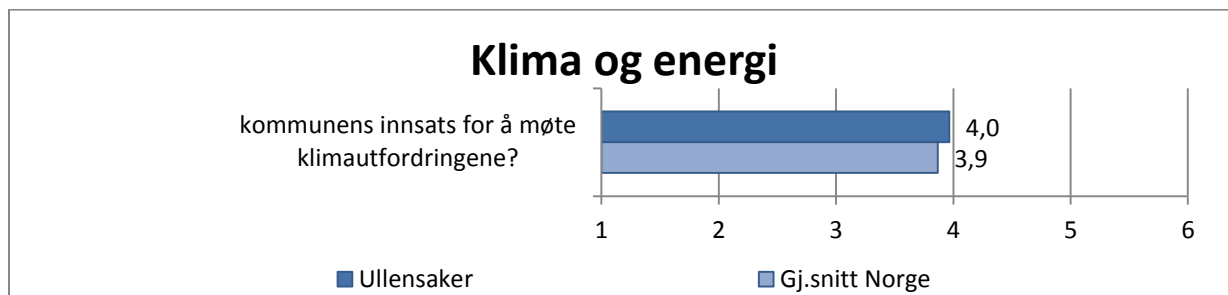


Sammenlignet med landssnittet og med snitt Østlandet har Ullensaker kommune signifikant høyere score på dimensjonen *Transport og tilgjengelighet i kommunen*. Resultatet for Ullensaker er for 2016 helt likt resultatet fra 2014.

På de enkelte delspørsmålene er scoren lavest på kollektivtilbudet innenfor kommunen, mens scoren er høyest på tilrettelegging for fotgjengere. Det er veldig positivt at innbyggerne er fornøyd med tilretteleggingen for fotgjengere og syklistene – og dette har en sannsynlig sammenheng med at

standarden oppfattes som god. Dette er positivt i et folkehelseperspektiv, men også viktig med tanke på infrastruktur i en vekstkommune som Ullensaker.

Diagram 7: Klima og energi – sum dimensjon 4,0 (Østlandet 2016: 3,8)

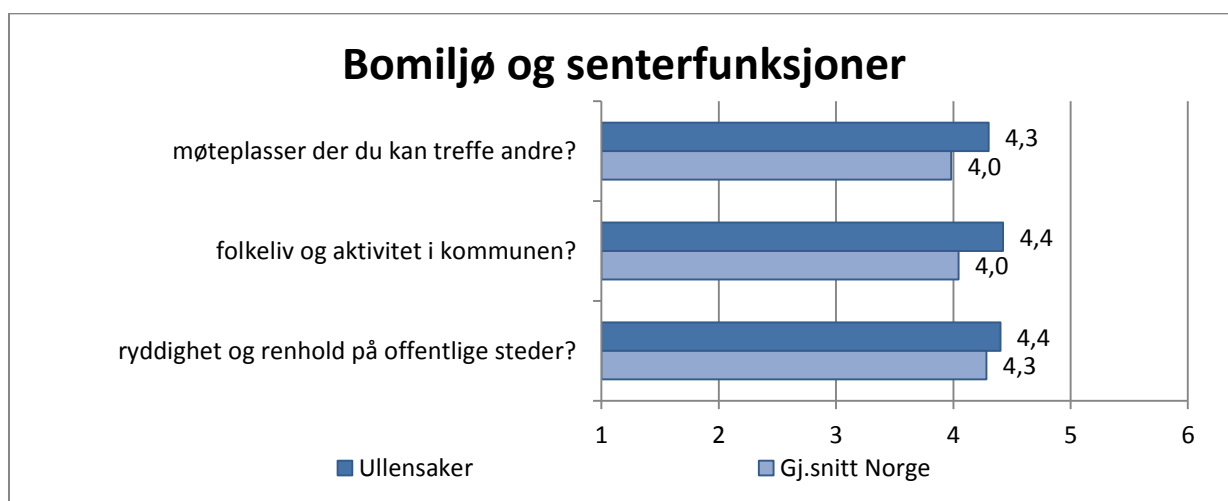


For Ullensaker kommune ligger scoren på dimensjonen *Klima og energi* like over landsnittet, men signifikant over snitt Østlandet. Fra 2014 er scoren endret i positiv retning.

Hele 53,8 % av respondentene har svart 'vet ikke' på dette spørsmålet om 'kommunens innsats for å møte klimautfordringene'. Det gjør resultatet noe mer usikre.

Selv om scoren ligger over snitt Østlandet på denne dimensjonen, er det viktig at Ullensaker kommune har sterkt fokus på klima og energi. Kommunen er en vekstkommune, og derfor handler det om å sette strenge krav til den videre utbyggingen i kommunen. I tillegg til infrastrukturløsningene vil det ha vesentlig betydning at kravene til bygningsmaterialer, energiløsninger, grønne lunger, løsninger for overvann osv følges opp. Dette har konkret betydning for klima og energi. I tillegg har det stor visuell betydning og er dermed viktig for bolyst i Ullensaker.

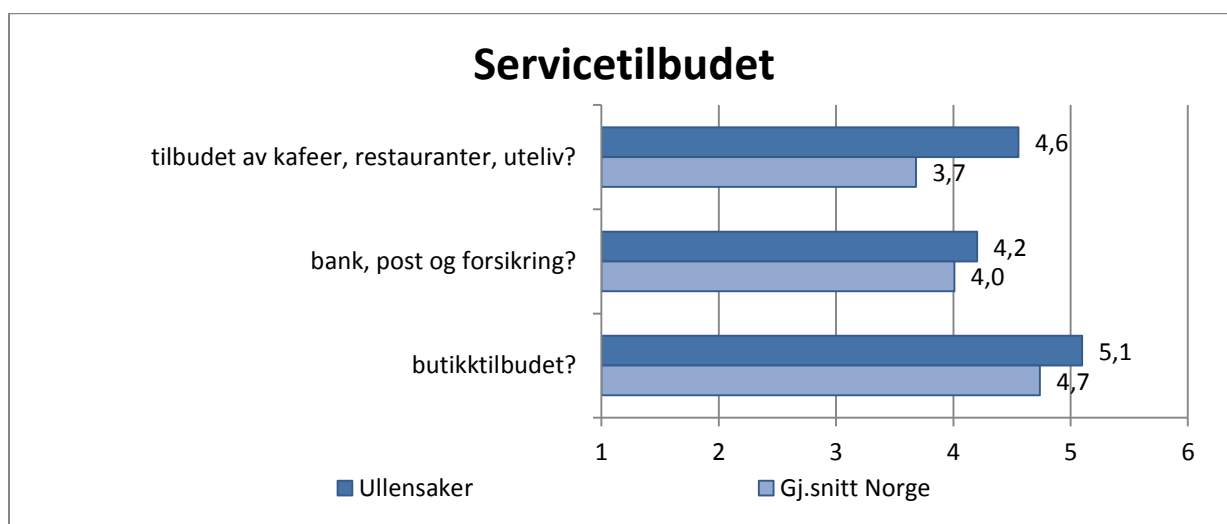
Diagram 8: Bomiljø og senterfunksjoner – sum dimensjon 4,4 (Østlandet 2016: 4,1)



På dimensjonen *Bomiljø og senterfunksjoner* ligger resultatet til Ullensaker signifikant over både snitt Norge og snitt Østlandet. Scoren er på nøyaktig samme nivå som for 2014.

Respondentene ser over tid ut til å være godt fornøyd med kommunens møteplasser og aktiviteter. Scoren på denne dimensjonen er betryggende og viktig å videreføre. Som vekstkommune har kommunen behov for lykkes med stedsutvikling og bomiljø i tråd med de langtidsplaner kommunen har. Det å skape innbydende møteplasser samt å bygge opp under folkeliv og aktiviteter, har stor betydning for at innbyggerne skal oppleve det som interessant å bruke fritiden sin i egen kommune.

Diagram 9: Servicetilbudet – sum dimensjon 4,6 (Østlandet 2016: 4,2)



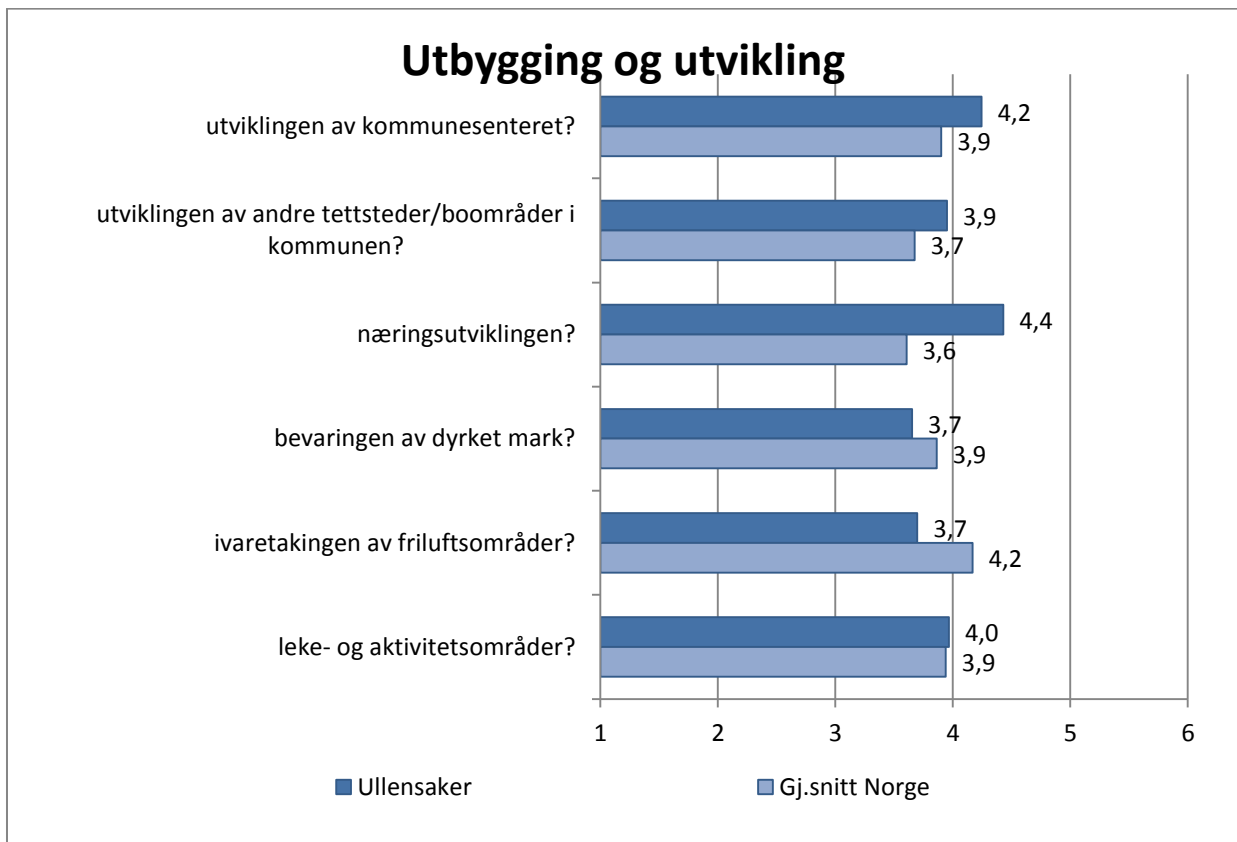
Undersøkelsen viser at respondentene er godt fornøyd med *Servicetilbudet* i Ullensaker sammenlignet med snitt Norge og snitt Østlandet. Likevel er det, sammenlignet med resultatet for 2014, en signifikant lavere score på denne dimensjonen.

Det er særlig tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv og butikktilbudet som trekker opp resultatet på denne dimensjonen.

Igjen er dette en viktig del av kommunens arbeid med stedsutvikling og god håndtering av den forventede veksten. Kommunens rolle er blant annet god dialog med næringsaktører for å sikre at servicetilbudet utvikles i takt med befolkningsvekst og utbyggingstakt. Dette er sjelden noe stor utfordring siden næringsaktører ønsker seg inn der det er vekst. Det viktige da er, ut fra kommunens rolle som samfunnsutvikler, å skape forståelse for og sikre kvalitet og helhet i tilbudet.



Diagram 10: Utbygging og utvikling – sum dimensjon 4,0 (Østlandet 2016: 3,8)



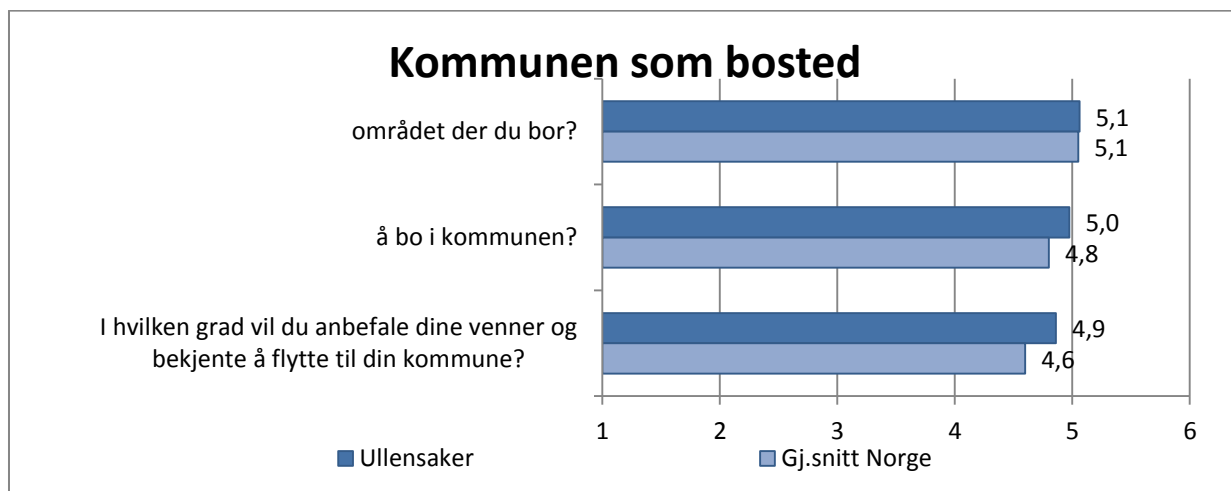
Respondentene i Ullensaker scorer kommunen signifikant høyere enn snitt Østlandet på dimensjonen *Utbygging og utvikling*. Scoren er like i overkant av snitt for landet.

På delspørsmål er scoren særlig god når det gjelder næringsutviklingen. På ivaretagingen av friluftsområder er scoren lav sammenlignet med landssnittet.

Ullensaker ligger i landets tettest befolkede region og har som mål å bidra med å håndtere en stor del av den forventede befolkningsveksten her. Det kan være krevende både å sikre utviklingen og samtidig ivareta friluftsområder. For en vekstkommune med forventning om ytterligere befolkningsvekst og nye næringsetableringer er det viktig å prioritere faktorer som bidrar til bolyst.

På delspørsmålet utviklingen av kommunesenteret er signifikant høyere enn landssnittet, og dette er veldig bra. Likevel kan det være verdt å merke seg at scoren er signifikant lavere enn i 2014.

Diagram 11: Kommunen som bosted – sum dimensjon 5,0 (Østlandet 2016: 4,8)

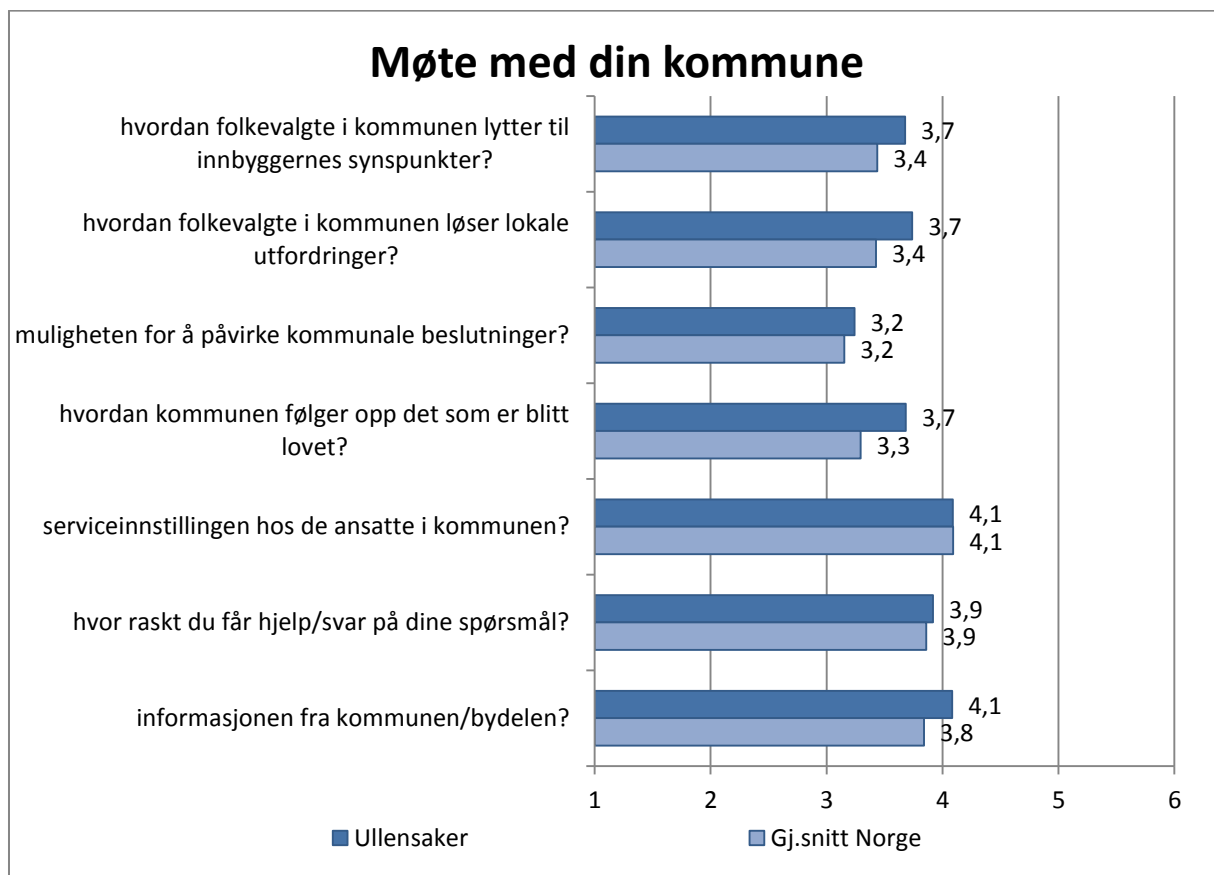


På dimensjonen *Kommunen som bosted* er snittscoren i norske kommuner bra – så også i Ullensaker som ligger signifikant høyere enn snitt Østlandet og like over landssnittet. Ser vi på tidligere score på denne dimensjonen, viser det at resultatet er på et høyt nivå over tid i Ullensaker kommune.

Innbyggerne i Ullensaker vil i større grad enn snittet for respondentene i landet, anbefale sine venner om å flytte til kommunen. Det oppfatter vi at er en god tillitserklæring fra innbyggerne.

Hovedandelen av respondentene bor i dag i enebolig eller rekkehus. En kommune i vekst har behov for å sikre bygging av ulike boligtyper. Dette handler om utnyttelse av arealer, særlig i sentrumsnære områder. Kommunen som ansvarlig myndighet for regulering og utvikling, må fortsette å sette tydelige krav til utbyggerne når det gjelder kvalitet og helhet i boområdene. Grøntareal og valg av byggematerialer har stor betydning for trivsel. Kommunalt tjenestetilbud knyttet til bostedene er i tillegg det som har stor betydning for at innbyggerne oppfatter kommunen som et godt sted å bo.

Diagram 12: Møte med din kommune – sum dimensjon 3,8 (Østlandet 2016: 3,5)

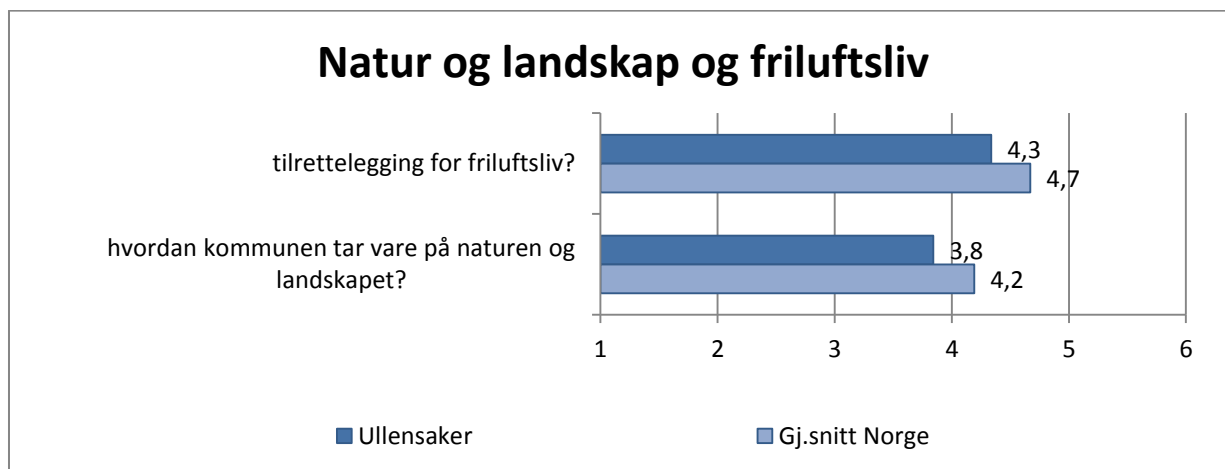


På dimensjonen *Møte med din kommune* gir respondentene i Ullensaker en score signifikant over både snitt Norge og snitt Østlandet. Ser vi på tidligere score på denne dimensjonen, viser det at også her er resultatet på et høyt nivå i Ullensaker. Dette samsvarer med kommunens målsetninger i strategiske styringsverktøy, der god dialog og åpenhet med innbyggerne trekkes fram som vesentlig for utviklingen av kommunesamfunnet.

Denne dimensjonen setter fokus på innbyggernes inntrykk og opplevelse av dialogen med de folkevalgte i kommunen. Og videre inntrykk og opplevelse av serviceinnstilling, responstid og informasjonen som kommunen gir. Fire delspørsmål peker seg ut med signifikant høyere score enn landssnittet, og kommunens innbyggere viser stor grad av tilfredshet med kontakten med sine folkevalgte, etterrettelighet og den informasjonen de får.

Det er muligheten til å påvirke kommunale beslutninger som oppleves å være på et lavt nivå. En mulighet som vurderes for å bedre dette er å opprette brukerråd i ulike utviklingsprosesser – dette ut over de lovpålagte.

Diagram 13: Natur og landskap og friluftsliv – sum dimensjon 4,1 (Østlandet 2016: 4,4)

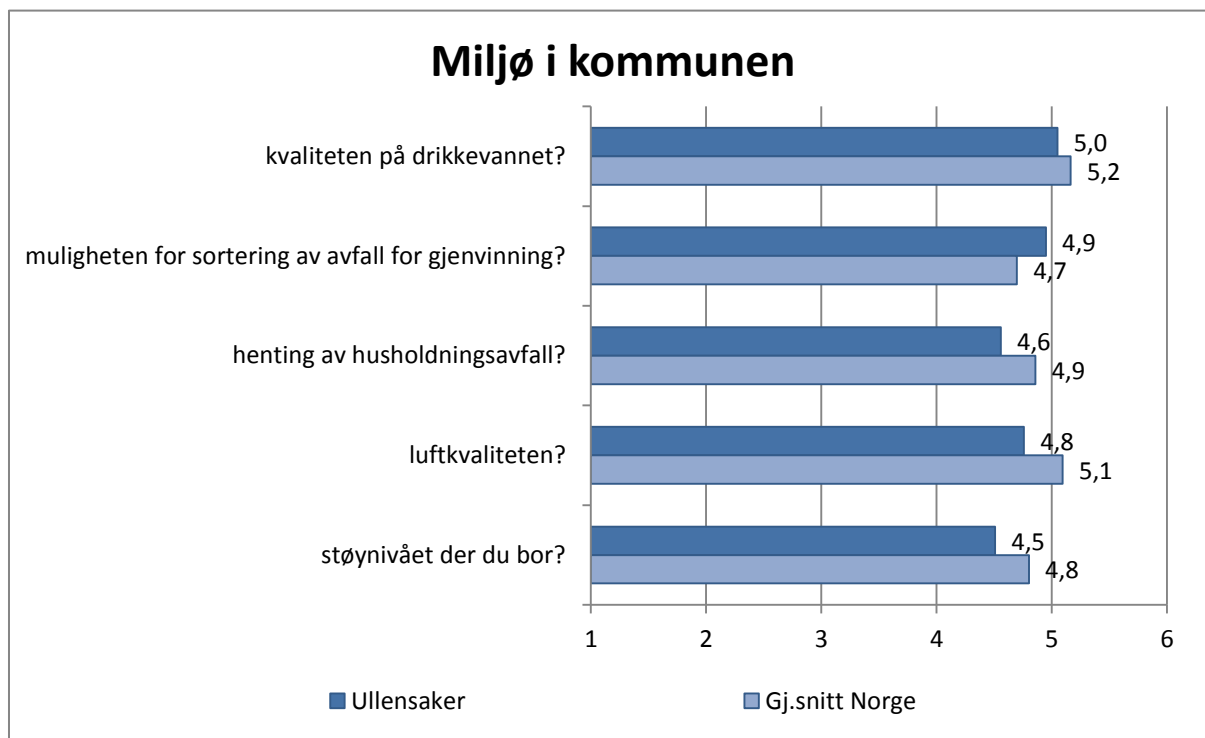


For dimensjonen *Natur og landskap og friluftsliv* ligger scoren for Ullensaker på samme nivå som i 2014, men signifikant lavere enn snitt Norge og snitt Østlandet. Dette er eneste dimensjon Ullensaker sin score er signifikant lavere enn sammenligningsgrunnlaget.

Scoren kommunen har fått på denne dimensjonen indikerer at innbyggerne mener at kommunen ikke tar godt nok vare på naturen og landskapet, og heller ikke at det i stor nok grad tilrettelegges for friluftsliv på en god nok måte. Dette er viktige faktorer i enhver kommune, men særlig i en vekstkommune som Ullensaker. Utbygging og fortetting fordrer grønne lunger i bolig- og sentrumsområder, og videre er det viktig at kommunen sørger for at enkeltområder forblir uberørt.

## De enkelte dimensjonene der det ikke er signifikante forskjeller

Diagram 14: Miljø i kommunen – sum dimensjon 4,8 (Østlandet 2016: 4,8)

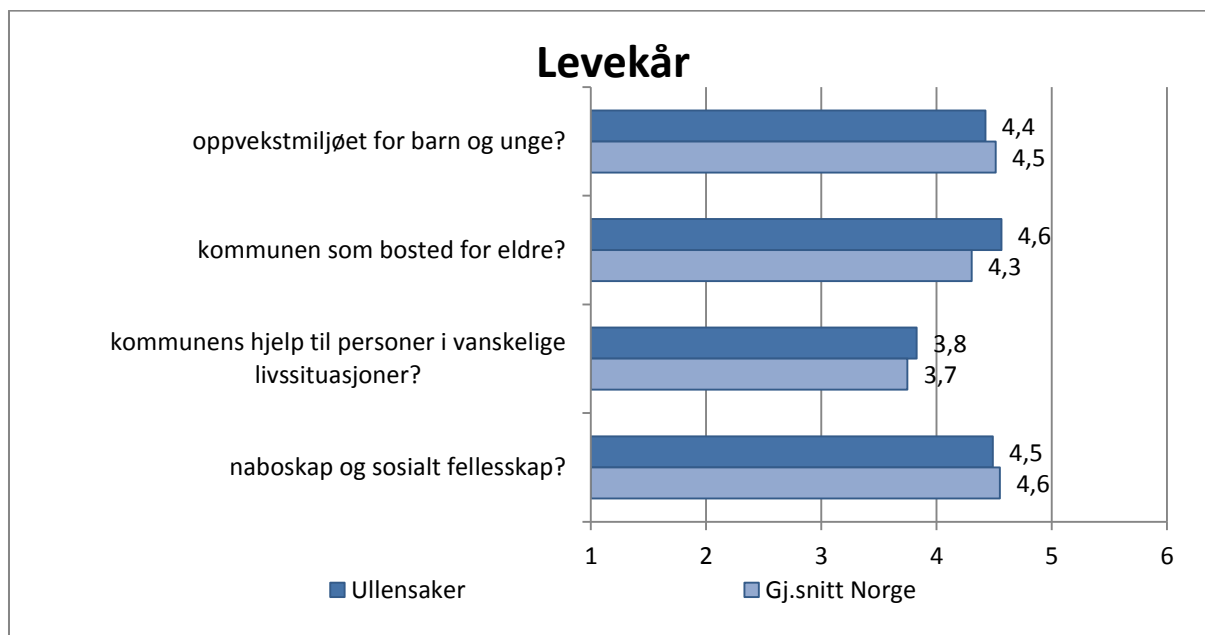


På dimensjonen *Miljø i kommunen* ligger Ullensaker helt likt med scoren for snitt Østlandet og med ingen signifikant forskjell sammenlignet med landssnittet. Scoren er også helt lik resultatene fra 2014.

Sammenlignet med landssnittet er innbyggerne meget fornøyd med ordningen for gjenvinningsavfall, men på fire av delspørsmålene scorer kommunen signifikant lavere enn landsgjennomsnittet. Dette gjelder spørsmålene om kvaliteten på drikkevannet, henting av husholdningsavfall, luftkvalitet og støynivået.

På denne dimensjonen er scoren på landssnittet nokså høy og Ullensaker ligger på samme nivå, så man kan neppe konkludere med at kommunen ut fra dette har miljøutfordringer. Men ser man på den enkelte delspørsmål, vil dette være viktige områder hvor kommunen bør ha høye mål. Ved mer utbygging i kommunen kan luft og støy utfordres ytterligere. Viktige prioriterte tiltak vil være å redusere biltrafikken og sikre at mere av persontransporten kommer over på kollektivløsninger, sykkel og gange. Det er også viktig å sette strenge støykrav for utbyggingsprosjekter.

Diagram 15: Levekår – sum dimensjon 4,4 (Østlandet 2016: 4,3)

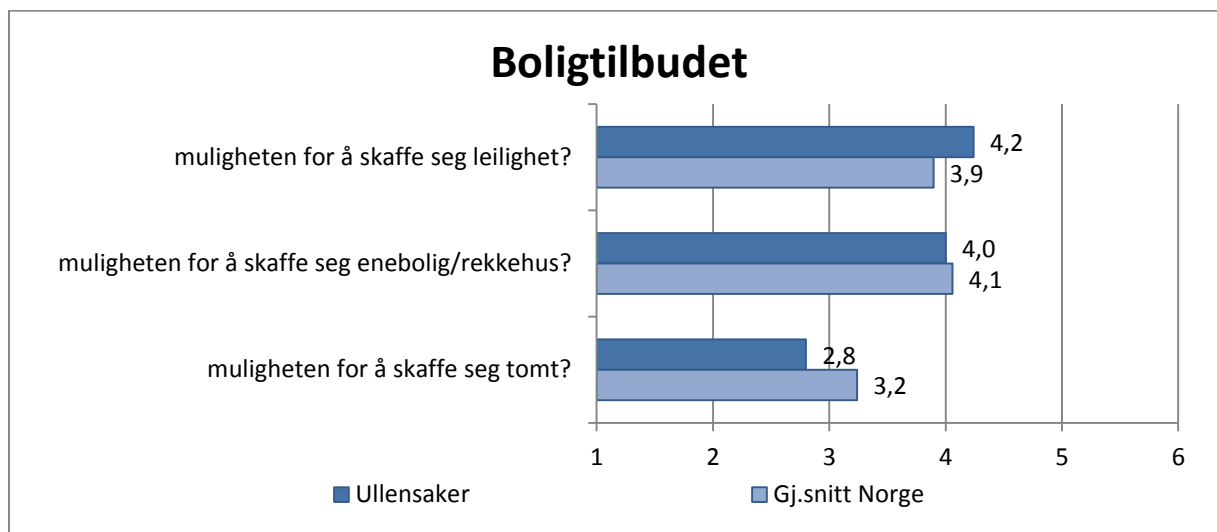


På dimensjonen *Levekår* ligger resultatet i Ullensaker likt med landsnittet og på nivå med snitt Østlandet. Scoren i 2016 er signifikant bedre enn scoren i 2014, og dette er en positiv utvikling. Det er særlig spørsmålet om 'kommunen som bosted for eldre' som av respondentene oppleves som bedre.

I en vekstkommune som Ullensaker vil man kontinuerlig oppleve press på det kommunale tjenestetilbudet, og tilretteleggingen av tjenestenivået må følge utbyggingstakten i kommunen for at kvaliteten på *Levekår* skal opprettholdes/forbedres. At innbyggere opplever at det er gode levekår i sin kommune er viktig for bolyst.

58,8 % av respondentene har svart 'vet ikke' på delspørsmålet om 'kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner'. Det kan tyde på at respondentene ikke har kjennskap til kommunens tjenester på dette området. Scoren gir dermed ikke nødvendigvis det korrekte bildet av akkurat dette tilbudet.

Diagram 16: Boligtilbudet – sum dimensjon 3,8 (Østlandet 2016: 3,7)



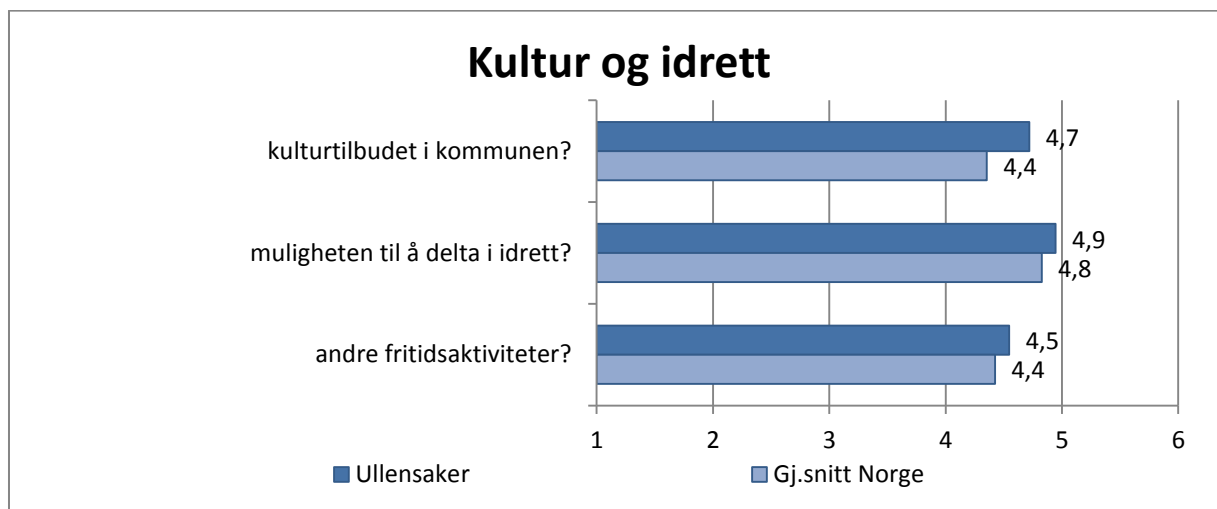
Samlet sett er scoren for Ullensaker på dimensjonen *Boligtilbudet* helt lik scoren for landssnittet og på nivå med snitt Østlandet. Scoren for 2016 er også helt lik scoren fra 2014.

Det er noe variasjon i resultatene på delspørsmålene. Respondentene mener det er gode muligheter til å skaffe seg leilighet i kommunen, og at denne muligheten er bedret siden forrige undersøkelse i 2014. Det er også ok muligheter til å skaffe seg enebolig/rekkehus.

Derimot mener respondentene at det er svært små muligheter for å skaffe seg tomt i kommunen, og dette er på samme nivå som i 2014. I vurderingen av dette delspørsmålet må man ta hensyn til at andelen 'vet ikke' er på 50,9 %. Dette kan ha sammenheng med at en stor andel av respondentene bor i enebolig, og at de dermed ikke har relevant kjennskap til hvordan mulighetene for å skaffe seg tomt i kommunen faktisk er.

En vekstkommune har behov for at det i kommunen er god tilgang til ulike boligtyper, slik at innbyggerne har tilgang til tilpassede boligtyper i de ulike fasene i livet. God tilgang på ulike boligtyper vil kunne bidra til større sirkulering på eneboligene. Selv om innbyggerne melder at muligheten for å skaffe seg tomt er liten, kan utbygging av andre boligtyper bidra til at det i enda større grad blir muligheter til å skaffe seg brukt enebolig. I de nye boligprosjektene er det viktig at kvaliteten på utbyggingsprosjektene blir så god at de ivaretar og øker bolysten selv med andre typer boenheter.

Diagram 17: Kultur og idrett – sum dimensjon 4,7 (Østlandet 2016: 4,6)



På dimensjonen *Kultur og idrett* ligger scoren til Ullensaker signifikant over scoren til andre kommuner i landet, og scoren ligger på samme nivå som kommunene på Østlandet. Scoren er også helt lik resultatet fra 2014, så kommunen holder nivået på kulturtilbudet på et jevnt nivå.

Det er særlig resultatet på delspørsmålet om kulturtilbudet som trekker opp sammenlignet med landssnittet. Innbyggerne mener det er gode muligheter til å delta i idrett. Resultatet tyder på at kommunens satsing på arenaer og tilbud innen kultur og idrett er god, og ivaretar innbyggerne på en god måte. Et godt tilbud innen kultur og idrett er viktig av mange grunner for innbyggernes, ikke minst for bolyst og folkehelse.

I kommuneplanens samfunnsdel er det synliggjort at det er en klar sammenheng mellom innbyggernes folkehelse og frivillige lag og foreninger. Kommunen er en viktig aktør i det å sikre arenaer der aktiviteter kan foregå.

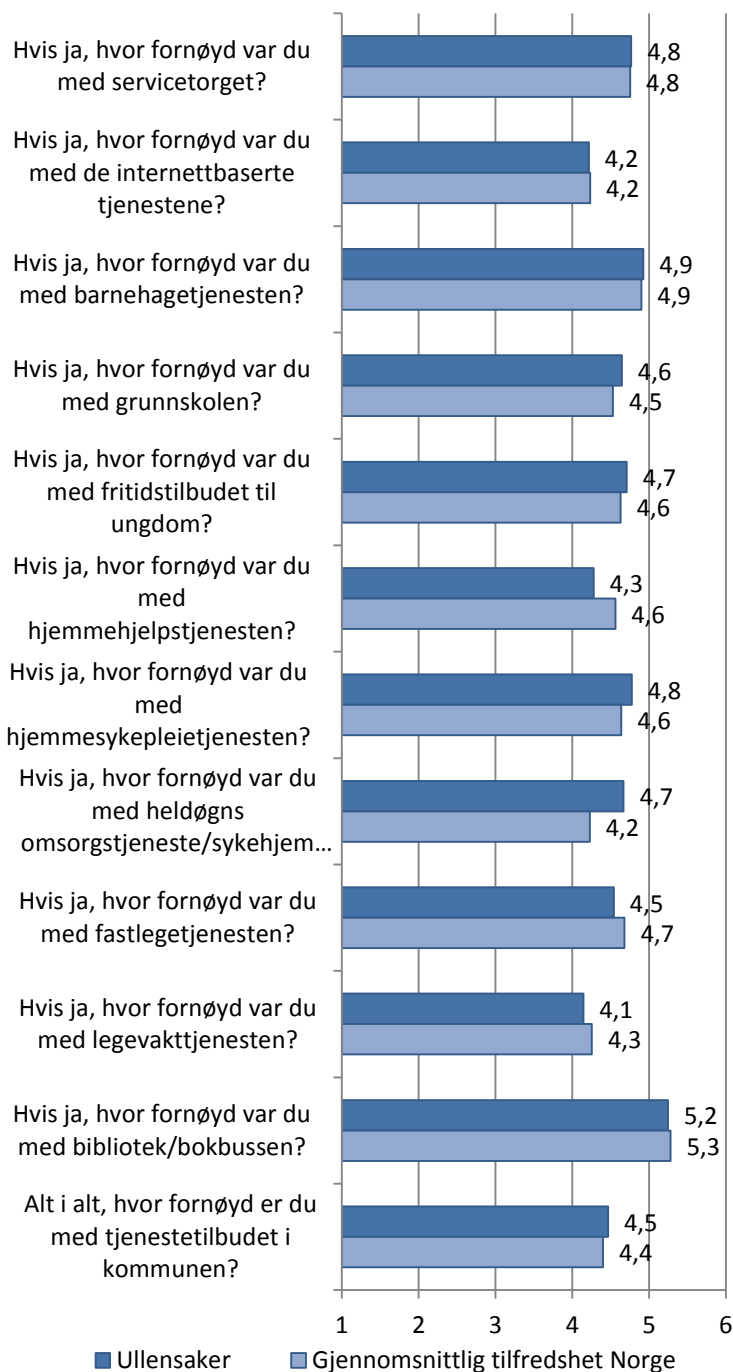


## Tjenestespørsmål

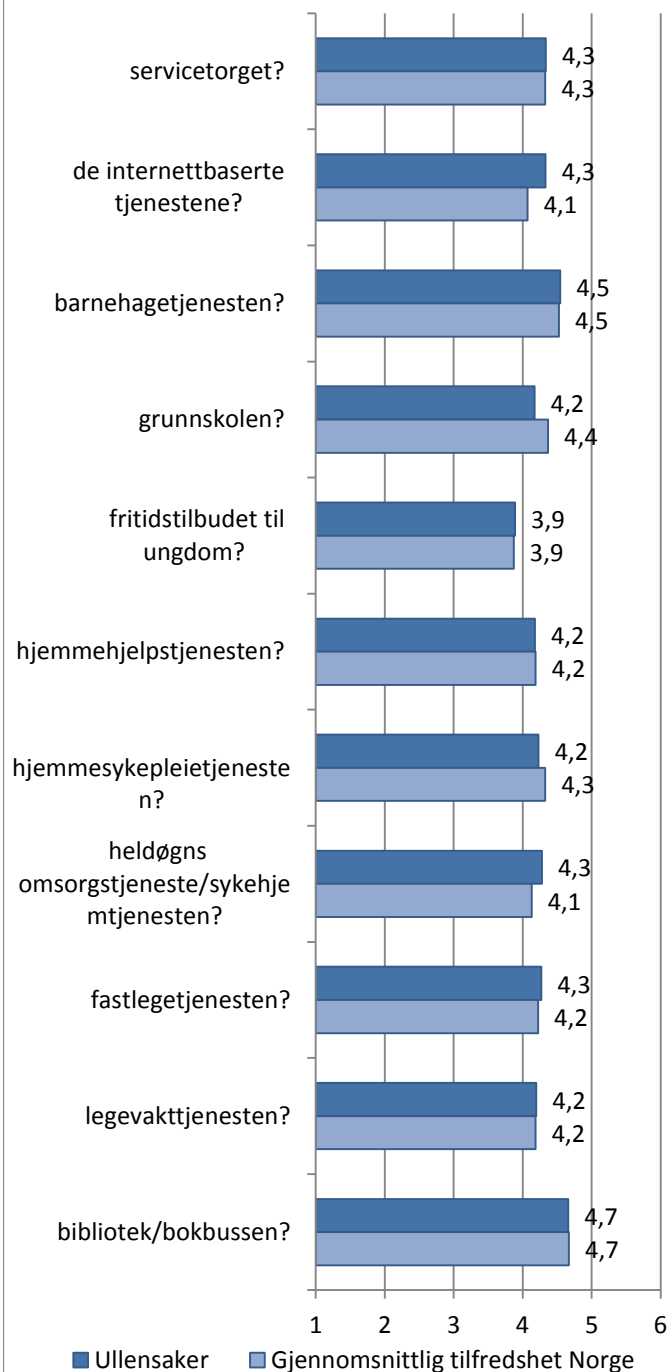
Dimensjonen *Tjenestespørsmål* er rettet direkte mot det kommunale tjenestetilbudet. Det er ikke nødvendig med egen erfaring med tjenestene for å kunne svare på spørsmålene, siden det i undersøkelsen blir skilt mellom innbyggere med og uten egen brukererfaring med tjenestene. I likhet med andre kommuner ser vi at innbyggere med erfaring fra tjenestene i sum er mer fornøyd enn innbyggere uten erfaring fra tjenestene. Dette omtales som et såkalt «omdømme-gap».

Diagram 18: Tjenestespørsmål

### Innbyggere som har brukt tjenesten

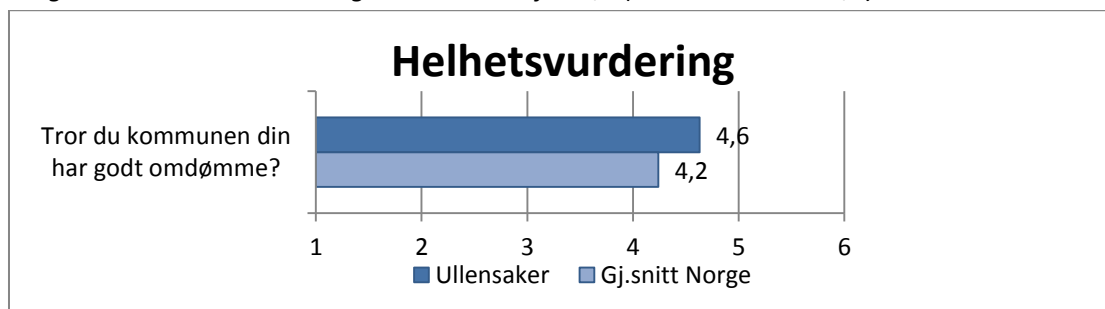


### Innbyggere som ikke har brukt tjenesten



Omdømmegapet er her brukt som differansen mellom brukere av tjenesten sin opplevelse av tjenesten og det de av innbyggerne som ikke bruker den enkelte tjenesten har inntrykk av. Dette inntrykket påvirkes av medieomtale og fortellinger, eller brukernes formidlede erfaringer.

Diagram 19: Helhetsvurdering – sum dimensjon 4,6 (Østlandet 2016: 4,3)



Det er samsvar mellom tilbakemeldingene fra innbyggere som har brukt tjenestene og scoren på dimensjonen *Helhetsvurdering*, som omhandler innbyggernes opplevelse av kommunens omdømme. Det er særlig brukernes opplevelse av tjenestene *servicetorg, barnehage, grunnskole, fritidstilbud til ungdom, hjemmesykepleie, sykehjem, fastlege, legevakt og bibliotek* som framheves som gode i Ullensaker.

Andelen 'vet ikke' er høy for innbyggere som ikke har brukt tjenestene, i snitt utgjør den over 60 %. Når vi ser på de som er brukere av tjenestene er andelen 'vet ikke' generelt lav, dog høyest på spørsmålet om hjemmehjelpstjenesten.

For å få ned andelen 'vet ikke' blant innbyggere som ikke har brukt tjenestene og i tillegg bedre samsvaret mellom det inntrykket innbyggere med og uten brukererfaring har av tjenestene, vil det å styrke informasjonsarbeidet fra kommunen være en mulig tilnærming. Siden de som ikke bruker tjenestene svarer ut fra det inntrykk de har dannet seg om tjenestene, vil bedre kunnskap om tjenestene og kvaliteten på dem kunne gi et mer korrekt inntrykk som igjen samsvarer bedre med de som er brukere av tjenestene. Som den vekstkommunen Ullensaker er, viser målsetningene at kommunen er opptatt av å finne gode og smarte løsninger for å møte innbyggernes tjenestebehov. Det er derfor bra om «de gode fortellingene» kan komme ut til innbyggerne. Dette kan bidra til større stolthet blant innbyggerne, og øke opplevelsen av kommunens omdømme ytterligere.

For Ullensaker kommune viser denne undersøkelsen at kommunen leverer tjenester som oppleves å være på nivå med landssnittet og snittet for Østlandet.

Resultatene i denne undersøkelsen her kan ikke erstatte de tjenestespesifikke undersøkelsene i *bedre kommune.no*, men vil være et viktig bidrag til å gi et samlet bilde av innbyggerens opplevelse av kommunen som velferdsprodusent. Tjenesteproduksjon utgjør en stor andel av kommunens portefølje og kommunen som velferdsprosent er viktig i innbyggernes liv «fra vugge til grav».

## Sluttord

Samlet sett er resultatene på innbyggerundersøkelsen for 2016 at Ullensaker kommune ligger like over snitt Østlandet og landssnittet. Ser man på enkeltdimensjonene er kommunens signifikant bedre enn både landssnittet og snitt Østlandet på et flertall av områdene. Dette tilsier at innbyggere i det store bildet synes å være godt fornøyde som innbyggere i Ullensaker kommune. Respondentenes helhetsvurdering i 2016 bekrefter dette og vider også at innbyggerne i Ullensaker er fornøyde over tid, siden helhetsvurderingen var likedan også i 2014. Kommunen har stor grad av tillit og et godt omdømme hos sine innbyggere.

Ullensaker kommune er en stor vekstkommune, som har tro på ytterligere utvikling av kommunen som samfunn og som tjenesteleverandør. Dette framgår også tydelig i kommuneplanen for perioden 2015-2030. Den gjennomførte Innbyggerundersøkelsen gir kommunen gode tilbakemeldinger, og den gir gode indikasjoner på at den retning som kommunen har valgt for sitt utviklingsarbeid er riktig. Det er viktig at kommuneorganisasjonen – både politisk og administrativt – fortsetter den målrettede jobbingen ut fra sin visjon, sine verdier, målsettinger og handlinger.

Når man ser på detaljene i undersøkelsen på enkelte delspørsmål, andel 'vet ikke' svar og fritekst-kommentarene er det likevel all grunn til at kommunen også framover prioriterer dialogen med innbyggerne høyt. Dette vil kunne bidra til å skape den nødvendige forståelsen for den helhetlige samfunnsplanleggingen og det tjenestetilbudet kommunen tilbyr. Det vil også være positivt i forhold til å opprettholde, og til og med styrke, innbyggernes engasjement rundt lokaldemokratiet, samt dialogen mellom de folkevalgte representantene og innbyggerne i kommunen.

Med de jevnlige innbyggerundersøkelsene som kommunen har gjennomført er kommunen i ferd med å få et godt grunnlag for å sammenligne seg med andre kommuner og ikke minst med seg selv, slik at Ullensaker kan følge utviklingen i egen kommune over tid. Også i fortsettelsen kan innbyggerundersøkelsen utgjøre ett av verktøyene i arbeidet med kommunens mål, strategier og handlinger for å utvikle Ullensakersamfunnet.

KS-K takker for oppdraget og ønsker Ullensaker kommune lykke til i det videre arbeidet med utvikling av kommunen.

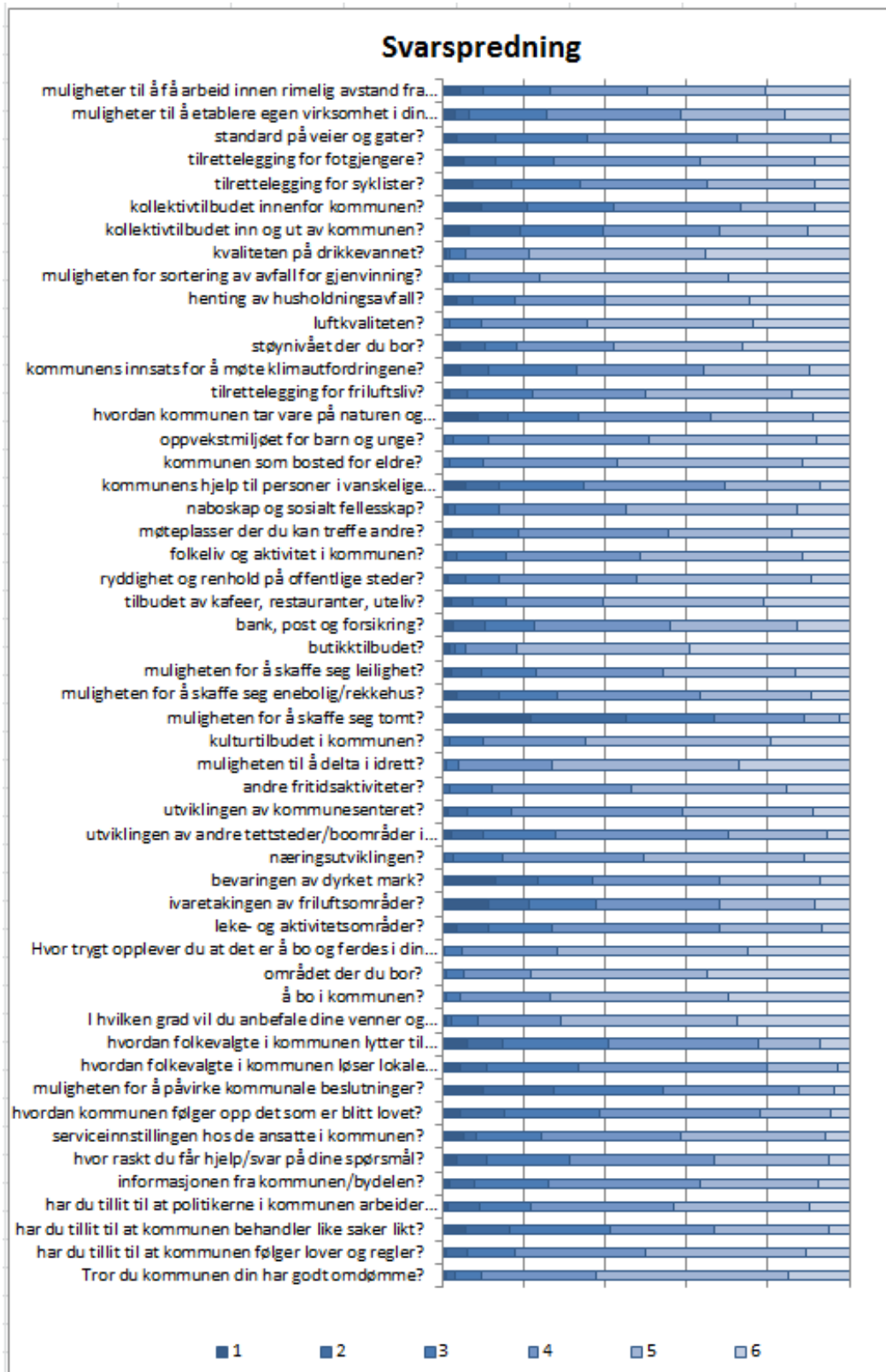
### Vedlegg:

Vedlegg 1: Samleskjema med svarspredning for enkeltspørsmål

Vedlegg2: Samlet oversikt over antall «vet ikke» svar i prosent for de enkelte spørsmål

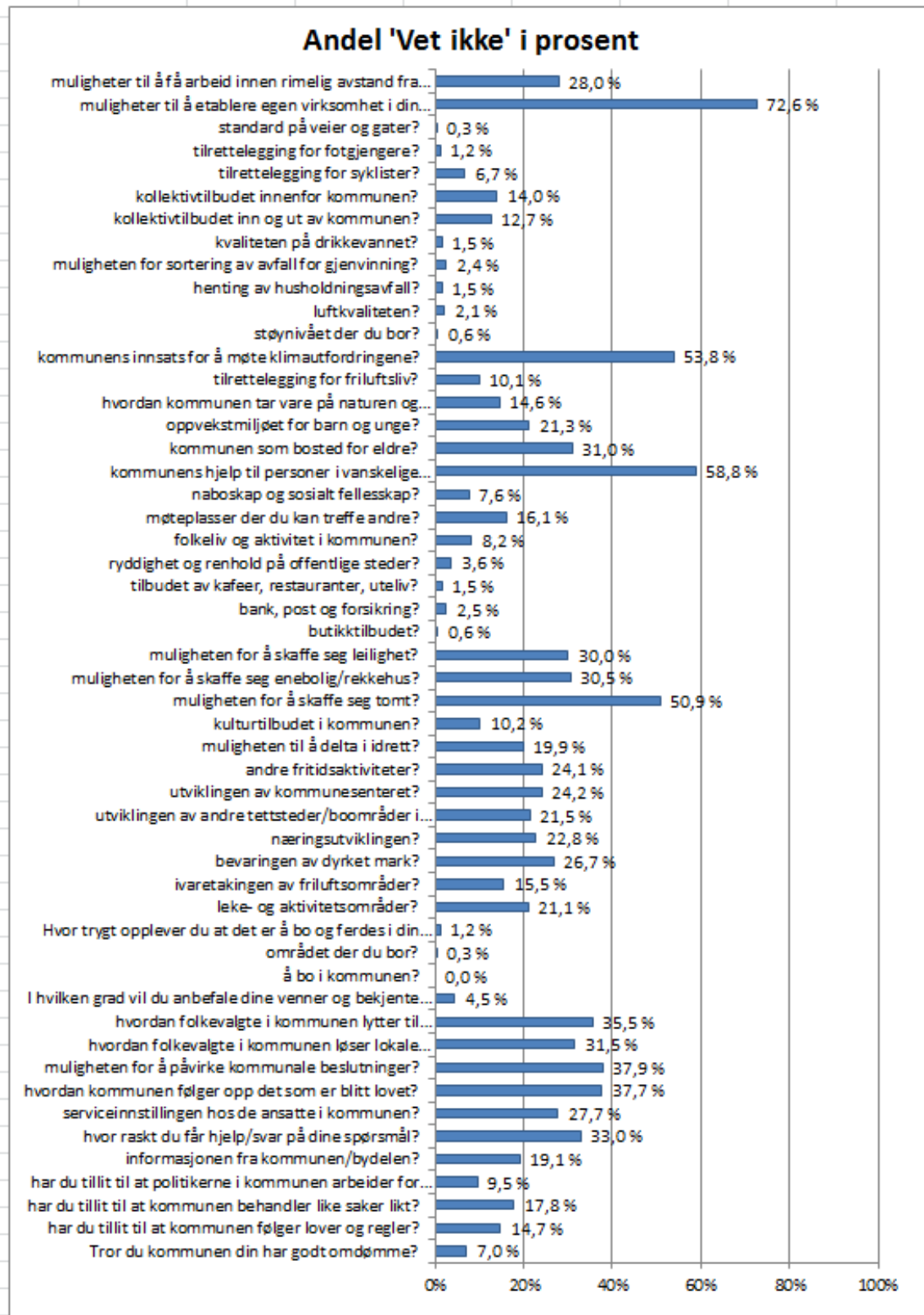
## Vedlegg 1

Samleskjema med svarspreddning for enkeltspørsmål



Vedlegg 2

Samlet oversikt over antall «vet ikke» svar i prosent for de enkelte spørsmål



**Note:**

Andel "vet ikke" er i rapporten kommentert der andelen er høyere enn 50 %. Dette gjelder spørsmålene *mulighet for å etablere egen virksomhet, kommunens innsats for å møte klimautfordringene, kommunens hjelp til å møte personer i vanskelige livssituasjoner, muligheter for å skaffe seg tomt.*

Selv om utvalget ikke er representative for målgruppen dette gjelder kan det være en indikator for hvordan tema markedsføres.