

# Innbyggerundersøkelse i Ullensaker kommune 2019

---

*KS-K rapport nr. 13/2019*

*10.06.2019*

---

## Forord

KS' Innbyggerundersøkelsen kan benyttes av kommuner som vil henvende seg til innbyggerne for å kartlegge deres vurderinger av viktige aspekter ved kommunens situasjon, kommunens virksomhet, samt holdninger og tillit til kommunen. Undersøkelsen er ment å være et verktøy som kan informere kommunen om blant annet innbyggernes forventninger og kommunens omdømme blant innbyggerne. Informasjonen kan brukes som grunnlag for kommunal styring og til å utvikle kommunens dialog med innbyggerne videre.

Innbyggerundersøkelsen består av tre hovedområder:

- Kommunens omdømme som tjenesteleverandør
- Kommunen som bosted
- Befolkningens tillit til at lokaldemokratiet fungerer

Ullensaker kommune har benyttet KS' Innbyggerundersøkelse helt siden den ble tilgjengelig i 2009, og har som del av grunnlaget for kommunens styringsverktøy gjennomført undersøkelsen 5 ganger: 2009, 2011, 2014, 2016 og 2019. Både folkevalgte og administrasjonen i kommunen skal kunne bruke informasjonen fra innbyggerundersøkelsen til å videreutvikle kommunens dialog med innbyggerne.

KS' innbyggerundersøkelse administreres av KF (Kommuneforlaget) og er å finne på «bedrekommune.no» ([www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)). Ullensaker kommune har selv gjennomført selve undersøkelsen, dette foregikk i tidsrommet mai 2019. Kommunen har bedt KS-Konsulent as (KS-K) om bistand til analyse, bearbeidelse og presentasjon av data fra undersøkelsen.

Ullensaker kommune har 1 539 respondenter i årets innbyggerundersøkelse – det er dette tallet som er viktig, og ikke hva som er antall svar i %. Altså er det antall respondenter det er viktig å rette fokus på når validiteten skal vurderes. I denne vurderingen har også undergrupper som eksempelvis alder og geografisk spredning betydning.

I arbeidet har KS-K valgt følgende tilnærming:

- Presentasjon av data på kommunenivå
- Sammenligning med andre kommuner i landet (landssnitt)
- Sammenligning med resultater fra de tidligere undersøkelsene i Ullensaker kommune

Følgende kilder er benyttet i arbeidet med analyse, bearbeidelse og presentasjon av data fra undersøkelsen:

- Resultatrapport fra [bedrekommune.no/undersokelser/2019/innbyggerundersokelse/ostlandet/akershus/ullensaker](http://bedrekommune.no/undersokelser/2019/innbyggerundersokelse/ostlandet/akershus/ullensaker) (rapport oversendt til KS-K direkte fra kommunen)
- Gjeldende kommuneplan for Ullensaker kommune (2015-2030)

- Arbeidet med ny kommuneplan for Ullensaker kommune (2019-??), hovedsatsingsområdene
- FN-sambandet, FNs bærekraftsmål
- Faglig veileder for KS' Innbyggerundersøkelse

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

Seniorrådgiver Ingjerd Astad fra KS-K har utarbeidet rapporten.

KS-Konsulent as takker Ullensaker kommune for oppdraget og for samarbeidet. Vi ønsker kommunen lykke til i det videre arbeidet med utvikling av kommunen!

Bjugn/Oslo 10. juni 2019

Ingjerd Astad  
Seniorrådgiver

## Innhold

Forord.....	1
Innledning - kommunebildet for Ullensaker kommune.....	4
Om undersøkelsen; målgrupper, utvalg og validitet.....	8
Gjennomføring av innbyggerundersøkelsen i Ullensaker kommune.....	10
Respondenter og utvalg.....	11
Bakgrunnsvariabler.....	11
Resultater fra undersøkelsen.....	13
Tillit, trygghet og omdømme.....	15
De enkelte dimensjonene med signifikante forskjeller i scoren mellom undersøkelsene fra 2019 og 2016.....	17
De enkelte dimensjonene der det ikke er signifikante forskjeller i scoren mellom undersøkelsene fra 2019 og 2016.....	21
Tjenestespørsmål.....	27
Sluttord.....	29
Vedlegg 1 Samleskjema med svarspreddning for enkeltspørsmål.....	30
Vedlegg 2 Samlet oversikt over antall «vet ikke» svar i prosent for de enkelte spørsmål.....	33

## Innledning - kommunebildet for Ullensaker kommune

Innbyggerundersøkelsen er ett av verktøyene som Ullensaker kommune benytter for å se om kommunen er på rett vei i henhold til de målene som er satt i kommunens gjeldende planer og styringsverktøy. Samtidig gir undersøkelsen viktig informasjon inn i arbeidet med ny kommuneplan, og kan dermed være et bidrag inn i å sikre retningen på samfunnsutviklingen i årene som kommer. Ullensaker kommune har benyttet KS' innbyggerundersøkelse siden den ble tilgjengelig i 2009.

Ullensaker kommune har en svært ung befolkning og har pr 1. januar 2018 i overkant av 38 000 innbyggere. Fra forrige undersøkelse i 2016 har folketallet økt med nærmere 12 %, noe som bekrefter at kommunen er i sterk vekst. Ullensaker ligger sentralt plassert i Osloregionen og er regionsenter for Øvre Romerike. Hovedflyplassen på Gardermoen er en viktig årsak til veksten i kommunen og er en 'motor' i det å tiltrekke seg andre næringsaktører til kommune. Veksten i innbyggertall og arbeidsplasser vil med stor sannsynlighet fortsette i årene som kommer. Legger vi SSBs befolkningsfremskriving til grunn (standard SSB – MMMM-alternativet, TBU-metode), vil det fortsette å være vekst i alle aldersgruppene i Ullensaker kommune:

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
0-1 år	887	930	964	994	1 021	1 046	1 065	1 083	1 101	1 119	1 133
2-5 år	1 909	1 913	1 909	1 959	1 997	2 021	2 072	2 120	2 164	2 207	2 248
6-15 år	5 279	5 389	5 446	5 483	5 467	5 485	5 471	5 432	5 439	5 455	5 477
16-18 år	1 503	1 486	1 537	1 497	1 567	1 579	1 640	1 677	1 693	1 697	1 677
19-20 år	943	940	967	1 010	1 010	1 017	1 023	1 050	1 085	1 088	1 134
21-22 år	874	918	947	956	976	1 003	1 005	1 018	1 026	1 050	1 076
23-29 år	3 502	3 648	3 684	3 729	3 711	3 721	3 744	3 770	3 772	3 815	3 827
30-34 år	2 852	2 980	3 134	3 196	3 308	3 317	3 307	3 294	3 284	3 256	3 255
35-49 år	8 856	8 973	9 068	9 215	9 303	9 492	9 600	9 800	9 995	10 195	10 400
50-66 år	7 131	7 525	7 851	8 207	8 513	8 742	9 027	9 299	9 543	9 714	9 831
67-79 år	3 377	3 456	3 564	3 653	3 744	3 837	3 916	3 938	3 940	4 034	4 159
80-80 år	951	993	1 059	1 100	1 147	1 227	1 326	1 413	1 545	1 643	1 739
90 år og eldre	170	177	186	202	228	235	237	248	266	284	303
Sum innbyggere	38 234	39 328	40 316	41 201	41 992	42 722	43 433	44 142	44 853	45 557	46 259

Høy vekst er en ønsket situasjon for alle kommuner, samtidig fordrer den høye veksten Ullensaker opplever at kommunen er langsiktig og strategisk i planlegging og gjennomføring. Behovet for tjenester til innbyggere og aktører vil øke i årene som kommer, samtidig som at det ikke er gitt at de økonomiske rammene for å drive tjenester vil øke i takt med kommunens behov.

Kommuneplanen – samfunnsdel og arealdel – utgjør det overordnede strategiske styringsverktøyet i kommunen. Ullensaker kommune er i gang med ny rullering av kommuneplanen. Gjeldende samfunnsdel ble vedtatt høsten 2015 (for perioden 2015-2030). hensikten med kommuneplanen er at den skal synliggjøre kommunes retning for den ønskede samfunnsutviklingen, synliggjøre Ullensaker sine muligheter og utfordringer, og dermed være veiviseren i hvordan kommunen skal løse samfunnsoppdraget de nærmeste årene – både når det gjelder tjenesteleveranser og arealdisponering.

Kommunens visjon er;

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

Det er i **gjeldende 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 framtidrettet 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.

#### **KOMMUNEPLAN FOR ULLENSAKER 2015-2030, SAMFUNNSDEL**

Ullensaker kommune synliggjør i gjeldende kommuneplan at *dialog og åpenhet rundt prosesser og beslutninger er viktig i Ullensaker*. Det pekes også på at det er *viktig at kommunen legger til rette for at innbyggerne selv kan ta ansvar for egen helse, trivsel og mestring*. I planen fokuseres det blant annet 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 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.

I arbeidet med **ny kommuneplan** er det lagt til rette for aktiv dialog med innbyggerne. kommunens hjemmeside og facebookside inviterer alle innbyggerne til å komme med innspill og ideer i prosessen.

De tre hovedtemaene som det fokuseres i ny kommuneplan er følgende:

- **Fremtidsrettede tjenester – det skal oppleves enkelt å være innbygger i Ullensaker**



- **Attraktiv by- og tettstedsutvikling – Ullensaker skal være et godt sted å bo og leve i**



- **Konkurransedyktig næringsliv – sterkt og variert næringsliv gir viktige inntekter**



Ullensaker kommune kobler i arbeidet med ny kommuneplan, utviklingen av kommunen opp mot bærekraftsmålene. FNs bærekraftsmål fungerer som en felles global retning for land, næringsliv og samfunn. De utgjør felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030. Med å ta bærekraftsmålene inn i kommuneplanen, vil de lokale målene for Ullensakersamfunnet sees i sammenheng med de globale målene. Som styringsverktøy vil kommuneplanen gjennom dette inneha mål og strategier som er sosialt, miljømessig og økonomisk

bærekraftige. De globale bærekraftsmålene vil dermed kunne få innvirkning på den politikken som folkevalgte i Ullensaker fører, få innvirkning på den måten ledere og medarbeidere utøver tjenester på – og ikke minst; få innvirkning på den måten innbyggere lever sine liv på og aktører legger grunnlag for sin aktivitet på.



Ny kommuneplan har mange av de samme fokusområdene som gjeldende kommuneplan. Likevel vil nye fokusområder / momenter forsterkes. Dette gjelder eksempelvis digitalisering og teknologiske løsninger, både i samhandling med innbyggere, næringsaktører og frivilligheten – og videre som en sentral del i hvordan tjenesteytelsen skal foregå i årene framover.



## Om undersøkelsen; målgrupper, utvalg og validitet

Intensjonen med innbyggerundersøkelsen er at den skal fange opp innbyggernes vurderinger som deltakere og meningsbærere om kommunen på forskjellige områder. I undersøkelsen stilles det et begrenset antall spørsmål om kommunale tjenester. Det er ikke nødvendig med egen erfaring med tjenesten for å kunne svare på disse spørsmålene. I KS' Innbyggerundersøkelse skiller det mellom de som har egen brukererfaring med tjenestene og de som har et inntrykk av tjenestene.

Innbyggerundersøkelsen består av tre hovedtemaer:

- Kommunens omdømme som tjenesteleverandør
- Kommunen som bosted
- Befolkningens tillit til at lokaldemokratiet fungerer

Alle kommunens innbyggere 18 år og over er i målgruppen for denne undersøkelsen. I mange tilfeller er det ikke mulig å spørre alle innbyggerne, og det vil da være aktuelt å trekke et utvalg. Kommunen deler selv sin kommune inn i de ulike geografiske områdene.

### Om utvalg og størrelse:

Hvordan man trekker et utvalg, og hvor stort det skal være henger sammen med problemstillingen og hva man vet om populasjonen i forkant. Mange tror at utvalgsstørrelsen er knyttet til populasjonsstørrelsen. Dette gjelder imidlertid kun når populasjonen er svært liten, og da bør man uansett sende spørreskjemaet til hele populasjonen.

En tommelfingerregel er at man ikke bør ha færre enn 30 respondenter i utvalgene, dvs. i undergruppene. Som en regel vil man heller ikke trenge flere enn 60 respondenter. Endringene i usikkerhet er marginale dersom man har et større utvalg enn dette.

**Ullensaker kommune har 1 539 respondenter i årets innbyggerundersøkelse – det er dette tallet som er viktig, og ikke hva antall svar er i %. Utgangspunktet er at før kommunen gikk i gang med gjennomføringen, var det viktig å gjøre en vurdering av hvor mange i respondenter man forventet å få svar fra. Det er ikke uvanlig at svarprosenten ligger på mellom 30 og 40 prosent i spørreundersøkelser, slik det her gjør for Ullensaker. Dersom forventet svarprosent var 30 % var det et riktig utgangspunkt med et totalt utvalg på 5 000.**

Det er EVRY som har foretatt selve uttrekket blant kommunens innbyggere. KS-K har ikke oversikt over hvilke undergrupper kommunen har valgt å dele opp i – her med tanke på spredning i eksempelvis alder, geografiske områder osv. I analysen er det summen av resultatene som er vurdert. Dersom kommunen finner det interessant, skal det være mulig å gå inn i undergruppene for å se på og sammenligne resultatene i undergruppene. Det er da viktig å vurdere om hver undergruppe er representativ.

Her er noen huskereglene ved trekking av utvalg:

- Utvalgsstørrelse er ikke avhengig av populasjonsstørrelse
- Ta hensyn til frafall og undergrupper, og gjør et tilfeldig uttrekk av respondenter
- Minimum 30, maks 60 respondenter i hvert utvalg (etter ev. frafall)
- KS anbefaler at alle blir spurt dersom antall brukere er færre enn 60 personer

**Frafall og «skjeve» utvalg:**

Hvor mange og hvem vi får svar fra har betydning for hvor sikre resultatene er. I tabellen nedenfor er det slik at resultatet (i prosent) pluss/minus feilmarginen angir et såkalt 95 % konfidensintervall. Det forstås som om at vi med 95 % sikkerhet kan si at det dekker det sanne resultatet. Dette forutsetter at målefeil og systematiske feil ikke forekommer. Hvis vi for eksempel har funnet ut at 60 pst. av utvalg på 1 000 innbyggere er fornøyd med servicekontoret i kommunen, gir dette ifølge denne tabellen en feilmargin på +/- 3 prosentpoeng.

Størrelsen på feilmargin i prosentpoeng						
Antall svar	95 % fornøyd	90 % fornøyd	80 % fornøyd	70 % fornøyd	60 % fornøyd	50 % fornøyd
50	+/-6	+/-8,3	+/-11,0	+/-12,7	+/-13,6	+/-13,6
100	+/-4,3	+/-5,9	+/-7,9	+/-9,0	+/-9,6	+/-9,8
200	+/-3,0	+/-4,2	+/-5,5	+/-6,4	+/-6,8	+/-6,9
400	+/-2,2	+/-3,0	+/-3,9	+/-4,5	+/-4,8	+/-4,9
500	+/-1,9	+/-2,6	+/-3,5	+/-4,0	+/-4,3	+/-4,4
600	+/-1,7	+/-2,4	+/-3,2	+/-3,7	+/-3,9	+/-4,0
<b>1 000</b>	+/-1,4	+/-1,9	+/-2,5	+/-2,8	<b>+/-3,0</b>	+/-3,1
1 500	+/-1,1	+/-1,5	+/-2,0	+/-2,3	+/-2,4	+/-2,5
2 500	+/-0,9	+/-1,2	+/-1,6	+/-1,8	+/-1,9	+/-2,0

Kilde: KS' faglige veileder for innbyggerundersøkelsen

## Gjennomføring av innbyggerundersøkelsen i Ullensaker kommune

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.

Hittil i 2019 er det 7 kommuner som har gjennomført innbyggerundersøkelsen. Snitt svarprosent er 18 %. To av disse kommunene ligger på Østlandet. I og med at det ikke er flere, gir det ikke et godt nok grunnlag for å bruke Østlandsområdet i sammenligningsgrunnlaget. Vi forholder oss her til å sammenligne Ullensaker med egne tidligere resultater samt sammenligne med landsnittet for 2019. I 2016 var det totalt 10 kommuner som gjennomførte undersøkelsen. 6 av disse kommunene fra Østlandsområdet. I 2014 var sammenligningsgrunnlaget 24 kommuner, og av disse var 17 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. For Ullensaker kommune er det 5. gang undersøkelsen gjennomføres, og kommunen har med dette et godt sammenligningsgrunnlag.

Gangen i analysen er at vi ser på gjennomsnittlig score for alle spørsmål og for dimensjonene. Man får raskt et inntrykk av resultatene ved å se på kommunens samlede score for de ulike dimensjonene og delspørsmålene. Sammenligning med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig i landet for øvrig. Ikke minst vil det være interessant å se på om det har skjedd endringer i egen kommune over tid, noe som er mulig i Ullensaker siden det nå er 5. gang kommunen gjennomfører undersøkelsen.

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](http://bedrekommune.no). Innbyggerne fikk også mulighet til å få undersøkelsen tilsendt i papirformat.

Innbyggerundersøkelsen ble gjennomført i perioden 18. mars til 1. mai 2019.

## Respondenter og utvalg

5 000 innbyggere i Ullensaker over 18 år ble plukket ut for å delta i innbyggerundersøkelsen. Antallet er i 2019 5 ganger større enn antallet har vært ved tidligere gjennomførte undersøkelser i Ullensaker kommune.

Kommune benyttet EVRY som leverandør av utvalg. EVRY gjennomførte et tilfeldig uttrekk og datautkjøring etter at kommunen hadde fått tillatelse fra Skatteetaten om å få bruke folkeregisteropplysninger.

De utvalgte innbyggerne fikk tilsendt brev 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](http://bedrekommune.no). De som har besvart undersøkelsen er sikret anonymitet gjennom verktøyet "[bedrekommune.no](http://bedrekommune.no)".

Kommunen fikk 261 brev i retur (brev som ikke kom frem til mottaker), hvilket betyr at det var 4739 innbyggere som mottok brevet som ble sendt. Det kom inn 1 539 svar, der 27 av respondentene benyttet muligheten til å svare på papir. Av de 5 000 planlagte respondentene, gir dette en svarprosent på 31,0 %.

Av tabell 1 nedenfor kan man se at **svarprosenten** er noe lavere i 2019 enn den var i 2016. Siden undersøkelsen er sendt ut til langt flere denne gangen, er **antall svar 5 ganger** så høyt som sist gang undersøkelsen ble gjennomført. Det er antall svar som er vesentlig for validiteten i undersøkelsen, og med over 1 500 svar gir dette svært god holdbarhet i resultatene og dermed stor sannsynlighet for at tilbakemeldingene i sum gir et riktig bilde av innbyggernes vurdering av Ullensaker kommune på de ulike områdene som er berørt i undersøkelsen.

Tabell 1 Utvalg

	Utvalg	Antall svar	Svarprosent
2019	5 000	1 539	31
2016	983	331	33
2014	975	275	28

## Bakgrunnsvariabler

Innbyggerundersøkelsen innledes med noen utvalgte bakgrunsspørsmål hvor innbyggeren blir spurt om kjønn, alder og andre kjennetegn. I KS' Innbyggerundersøkelse er bakgrunnsvariablene obligatoriske og kan derfor ikke velges bort.

Bakgrunnsvariablene har to formål: Å finne ut om de som har svart utgjør et representativt utsnitt av befolkningen og å gi kommunen mulighet til å se om tilfredsheten er forskjellig mellom ulike innbyggergrupper.

Tabell 2 Bakgrunnsvariabler

Bakgrunnsspørsmål	2019	2016	2014
<b>Kjønn</b>			
1. Mann	48,6 %	51,4 %	47,0 %
2. Kvinne	51,4 %	48,6 %	52,0 %
<b>Hvor gammel er du?</b>			
1. 18-39 år	27,4 %	23,3 %	27,0 %
2. 40-66 år	55,6 %	58,0 %	51,0 %
3. 67 år og eldre	17,0 %	18,7 %	21,0 %
<b>Hva er din høyeste fullførte utdanning?</b>			
1. Grunnskole	11,2 %	14,9 %	16,0 %
2. Videregående utdanning	45,9 %	40,5 %	46,0 %
3. Universitet/høgskole	42,9 %	44,5 %	38,0 %
<b>Antall personer i husstanden</b>			
1. 1 person	17,2 %	14,3 %	15,0 %
2. 2 personer	38,2 %	40,4 %	38,0 %
3. 3 personer	14,9 %	15,5 %	15,0 %
4. 4 personer	19,4 %	19,8 %	22,0 %
5. 5 personer eller flere	10,3 %	10,0 %	10,0 %
<b>Husstandsmedlemmenes alder? (Kryss av på flere alternativer dersom det er flere alderssammensetninger i husstanden)</b>			
1. 0-17 år	23,5 %	24,5 %	26,0 %
2. 18-39 år	26,7 %	24,9 %	25,0 %
3. 40-66 år	38,0 %	39,4 %	35,0 %
4. 67 år og eldre	11,8 %	11,1 %	12,0 %
<b>Hva slags bolig bor du i?</b>			
1. Enebolig	52,5 %	60,9 %	60,0 %
2. Rekkehus/tomannsbolig	16,9 %	14,6 %	15,0 %
3. Leilighet	26,6 %	21,1 %	22,0 %
4. Hybel/hybelleilighet	1,4 %	1,2 %	1,0 %
5. Trygdebolig/omsorgsbolig	0,5 %	0,0 %	1,0 %
6. Annet	2,3 %	2,2 %	0,4 %
<b>Eierforhold?</b>			
1. Eier selv (selveier, borettslag e.l.)	84,5 %	88,8 %	89,0 %
2. Leier	15,5 %	11,2 %	11,0 %
<b>Hvor lenge har du bodd i kommunen?</b>			
1. 0-4 år	21,5 %	18,0 %	13,0 %
2. 5-14 år	26,0 %	26,6 %	35,0 %
3. 15 år eller mer	52,5 %	55,4 %	52,0 %
<b>Hvor er du født?</b>			
1. Norge	85,7 %	85,4 %	85,0 %
2. Norden	3,1 %	3,6 %	3,0 %
3. Europa	6,1 %	4,9 %	5,0 %
4. Utenfor Europa	5,1 %	6,1 %	8,0 %

Tabellen gir en samlet oversikt over kjønn, alder, utdanningsnivå, husstand, botid i kommunen og fødested – for undersøkelsen i 2019 samt 2016 og 2014:

- Oversikten viser at det i 2019 er noe flere kvinner enn menn som har besvart undersøkelsen, og dette er motsatt i forhold til hvordan kjønnsfordelingen i 2016.
- Hovedgruppen av besvarelsene kommer fra respondenter i aldersgruppen 40-66 år, de er født i Norge og har bodd i kommunen i 15 år eller mer.
- Over 50 % bor i selveid enebolig. Denne andelen har gått markant ned siden 2016. Langt flere av respondentene bor i leilighet eller rekkehus/tomannsbolig. Sammenlignet med landssnittet er det i Ullensaker en høyere andel av respondentene som bor i leilighet.
- Hovedandelen av respondentene representerer en 2 personshusholdning.
- Over 40 % av respondentene har utdanning på universitet/høgskolenivå.
- Det en lavere andel av respondentene som har bodd 15 år eller mer i kommunen sammenlignet med landssnittet – dette skillet er på om lag 20 %.
- 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 2019. Ullensaker har 14,3 % av respondentene født utenfor Norge, som er på samme nivå som 2016, mens landssnittet er på 8,8 %. Totalt sett har Norge en innvandrerandel på 17,7 % i 2019 (SSB MMMM), mens andelen i Ullensaker er på 19 % ifølge gjeldende kommuneplan (2015-2030).

Vi kan 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 er ingen fasit, men kan brukes som et verktøy for debatt og dialog omkring resultatene fra områder/tema som omfattes av undersøkelsen, og som tidligere nevnt både se resultatene opp mot målsetninger og retning for samfunnsutviklingen i Ullensaker kommune.

## 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 10, 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 forløpende. 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 svarspredning for enkeltspørsmål presenteres 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). Som tidligere nevnt har i så langt 7 kommuner gjennomført innbygger-undersøkelsen i løpet av 2019, og 3 av disse kommunene tilhører region Østlandet.

Tabell 3 viser at når man sammenligner Ullensaker sine resultater fra undersøkelsen fra 2016 til 2019 at scoren på dimensjonsnivå er på samme nivå eller noe lavere. Det er ingen av dimensjonene hvor scoren er økt i 2019 sammenlignet med 2016. Det samme bildet får vi om vi sammenligner scoren i 2019 med scoren fra 2014. Samlet sett er scoren fra både 2014 og 2016 til 2019 falt fra 4,3 til 4,0.

Ut fra tabell 3 kan vi se at det er signifikante forskjeller på dimensjonsnivå på 10 områder for Ullensaker kommune sammenlignet med landssnittet. Det er kun på dimensjonene *Miljø i kommunen og Natur og landskap og friluftsliv* at scoren for Ullensaker ligger signifikant under landssnittet. Scoren for Ullensaker ligger signifikant høyere enn landssnittet på dimensjonene *Næring og arbeid, Transport og tilgjengelighet i kommunen, Bomiljø og senterfunksjoner i kommunen der du bor, Servicetilbudet, Kultur og idrett, Møte med din kommune, Tillit og Helhetsvurdering*.

Der hvor resultatet for 2019 ligger med en score helt likt snittet fra 2016 har vi merket kolonnen med gult, og der hvor scoren ligger 0,2 (eller mer) lavere enn i 2016 er kolonnen merket med rødt.

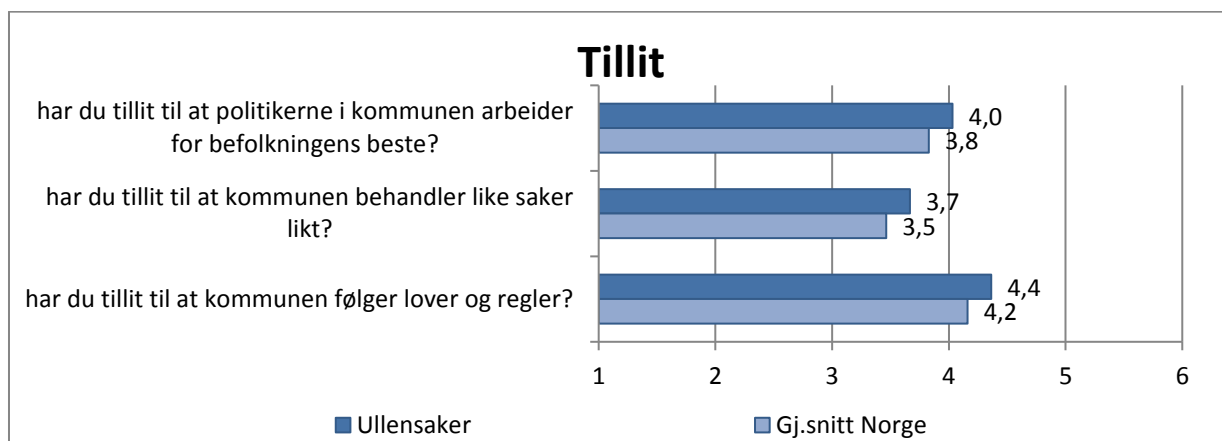
Tabell 3 Sammenligningstall dimensjoner

Spørsmålskategori	Ullensaker 2009	Ullensaker 2011	Ullensaker 2014	Ullensaker 2016	Ullensaker 2019	Snitt Norge
Tjenester fra kommunen - bruker	4,3	4,3	4,7	4,6	4,5	4,5
Tjenester fra kommunen - inntrykk				4,3	4,2	4,3
Næring og arbeid	4,1	4,1	4,1	4,3	4,2	4,0
Transport og tilgjengelighet i kommunen	3,5	3,3	3,8	3,8	3,8	3,4
Miljø i kommunen	4,6	4,5	4,8	4,8	4,6	4,8
Klima og energi	3,9	3,7	3,9	4,0	3,8	3,8
Natur og landskap og friluftsliv	4,1	4,0	4,1	4,1	4,1	4,3
Levekår	4,2	4,0	4,2	4,4	4,2	4,2
Bomiljø og senterfunksjoner i kommunen der du bor	4,3	4,2	4,4	4,4	4,3	4,1
Servicetilbudet	4,8	4,6	4,8	4,6	4,6	4,1
Boligtilbudet	4,1	3,7	3,8	3,8	3,9	3,8
Kultur og idrett	4,6	4,5	4,7	4,7	4,6	4,4
Utbygging og utvikling	4,0	3,9	4,1	4,0	3,8	3,7
Trygghet	4,6	4,6	5,0	4,9	4,8	4,9
Kommunen som bosted	5,0	4,8	4,9	5,0	4,8	4,7
Møte med din kommune	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,6
Tillit	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0	3,8
Helhetsvurdering	4,4	4,4	4,6	4,6	4,4	4,0
<b>Snitt totalt</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>

## Tillit, trygghet og omdømme

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

**Diagram 1: Tillit – sum dimensjon 4,0 (2016: 4,1)**

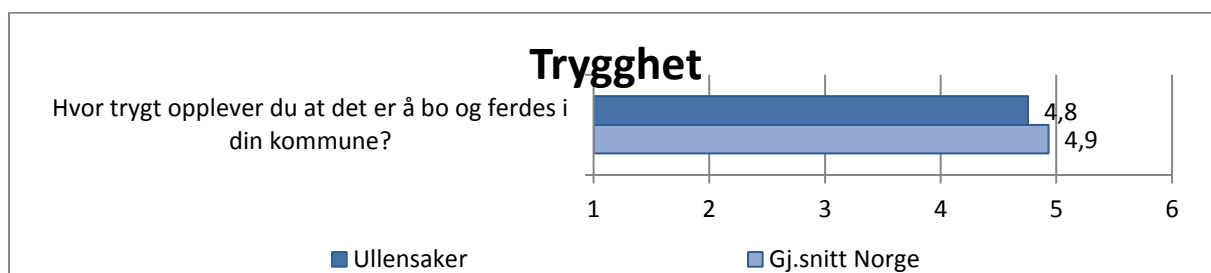


Vi ser at kommunens innbyggere angir å ha signifikant høyere tillit til Ullensaker kommune enn gjennomsnittet av kommuner på samtlige av delspørsmålene som inngår i dimensjonen *Tillit*. På dimensjonsnivå er det ingen signifikant endring på scoren fra resultatet hverken fra 2016 eller fra 2014.

På enkeltspørsmålet «Har du tillit til at politikerne i kommunen arbeider for befolkningens beste?» viser resultatet en signifikant nedgang fra 4,2 til 4,0 siden forrige undersøkelse i 2016. Dette følger trendanalysen som ZYNK Kommunikasjon, Analyse og Ledelse gjennomførte i 2018 på oppdrag fra KS. Dette er stordata-analyse av samfunnstrender som vil påvirke kommuner og fylkeskommuner de neste fem årene. Som en av fire globale og nasjonale trender viser analysen at Politisk og kulturell **polarisering** vil tilta, og **elitemotstand** vil vokse.

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, men at det samtidig er nødvendig med kontinuerlig oppmerksomhet på det å jobbe med innbyggernes tillit.

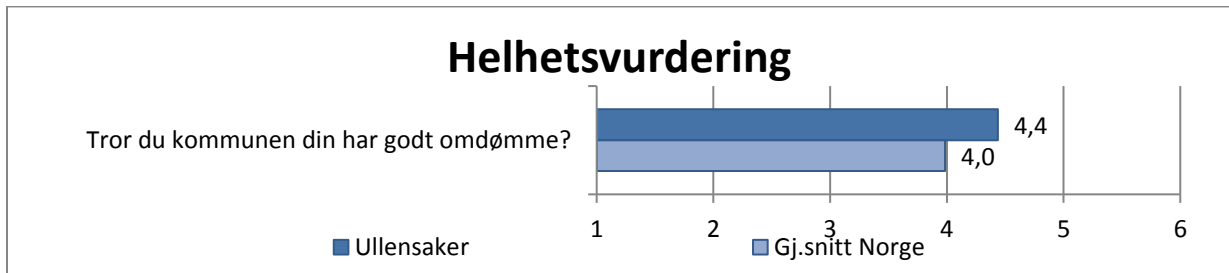
**Diagram 2: Trygghet – sum dimensjon 4,8 (2016: 4,9)**





På dimensjonen *Trygghet* er det jevnt over svært høy score i norske kommuner. Respondentene i Ullensaker er på nivå med landssnittet og eget resultat fra både 2016 og 2014. Innbyggerne opplever altså at det er trygt å bo og ferdes i kommunen sin.

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



Scoren på dimensjonen *Helhetsvurdering* viser en signifikant negativ utvikling fra undersøkelsen i 2016 til denne undersøkelsen i 2019. Dette følger trenden på landssnittet, som også viser en nedgang på 0,2 fra 2016 til 2019. Dimensjonen omhandler innbyggernes opplevelse av kommunens omdømme.

Innbyggerne blir under dimensjonen *Helhetsvurdering* spurt eksplisitt om kommunens *omdømme*. Selv med nedgangen fra 2016 tror innbyggerne i Ullensaker at kommunen har et godt omdømme. Scoren er signifikant høyere enn snitt Norge.

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 4: Svarfordeling dimensjon tillit og omdømme**



Diagram 2 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 tillit til kommunen og god tro på kommunens omdømme.

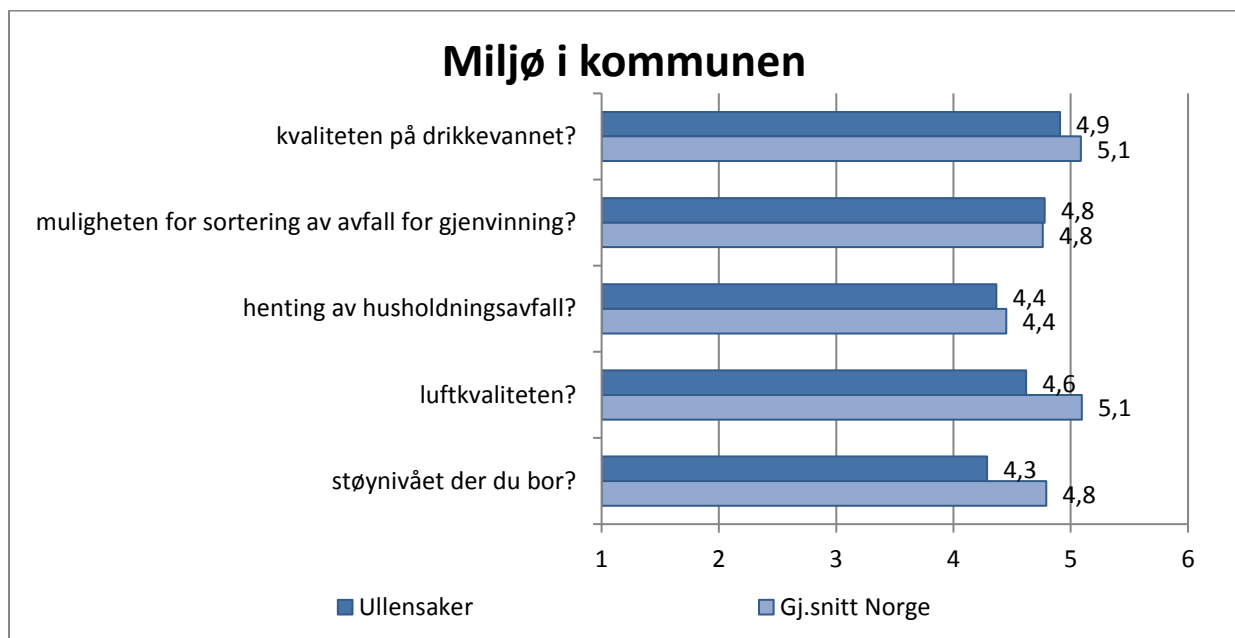
## De enkelte dimensjonene med signifikante forskjeller i scoren mellom undersøkelsene fra 2019 og 2016

Fra 2016 til 2019 er det signifikante forskjeller på følgende dimensjoner:

- Miljø i kommunen
- Klima og energi
- Levekår
- Utbygging og utvikling
- Kommunen som bosted

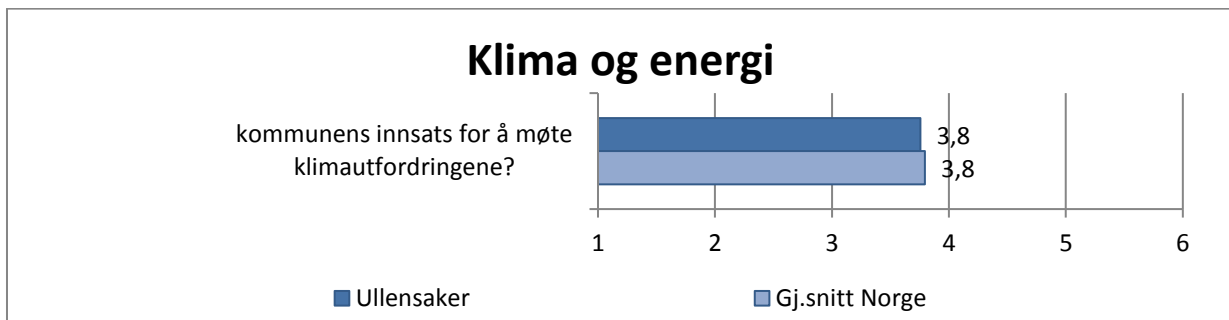
Fellestrekket for alle disse dimensjonene er at det er en negativ utvikling i scoren fra 2016 til 2019, når vi sammenligner kommunen med seg selv.

**Diagram 5: Miljø i kommunen – sum dimensjon 4,6 (2016: 4,8)**



På dimensjonen *Miljø i kommunen* har Ullensaker en nedgang i scoren på 0,2 sammenlignet med resultatet i 2016 og med landssnittet for 2019.

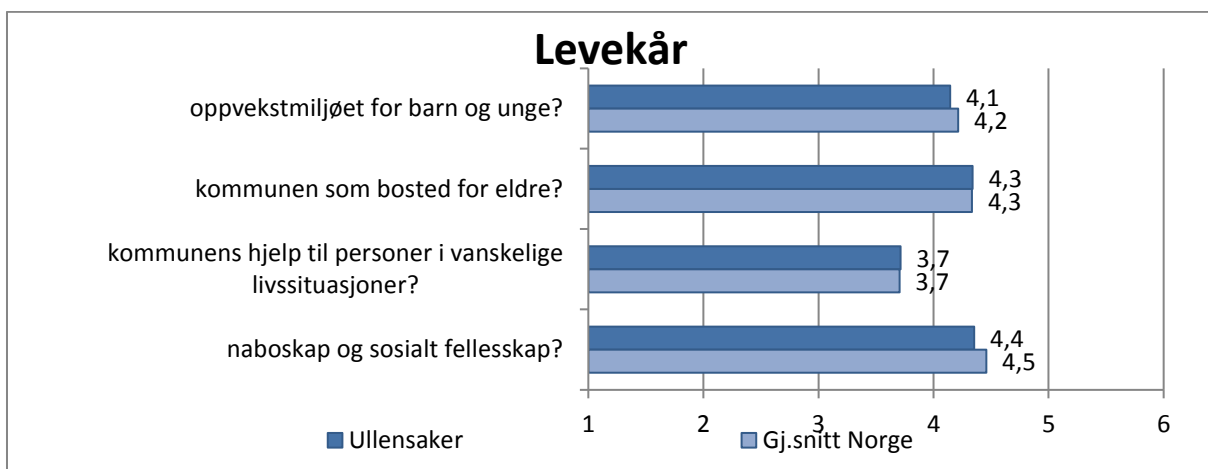
Når det gjelder *muligheten for sortering av avfall for gjenvinning* og *henting av husholdningsavfall* er respondentene på nivå med landssnittet. På de øvrige spørsmålene; *kvaliteten på drikkevannet*, *luftkvaliteten* og *støynivået der de bor* er respondentene mindre fornøyd sammenlignet med landssnittet. Sammenligner vi med scoren for 2016 er det en signifikant negativ opplevelse av disse tre delspørsmålene. Altså kan dette indikere en negativ utvikling i kommunen. Dette er viktige områder, hvor kommunen bør ha – og har – høye mål. Ullensaker kommune skal være et godt sted å bo og leve i – og da er kvaliteten på vann, luft samt støynivået viktige elementer. Høy utbyggingstakt utfordrer vannkvalitet, luft og støy. Som i 2016 vil det være viktige å prioriterte tiltak som reduserer biltrafikken og sikrer at enda mer av persontransporten kommer over på kollektivløsninger, sykkel og gange. Det er også viktig å sette/ opprettholde strenge støykrav for utbyggingsprosjekter.

**Diagram 6: Klima og energi – sum dimensjon 3,8 (2016: 4,0)**


For Ullensaker kommune ligger scoren på dimensjonen *Klima og energi* helt på landsnittet i 2019, men scoren er signifikant under scoren fra 2016.

Hele 55,5 % av respondentene har svart 'vet ikke' på dette spørsmålet om *Kommunens innsats for å møte klimautfordringene*. Det gjør resultatet noe mer usikre. Også i 2016 var det en høy 'vet ikke' andel på dette spørsmålet. Det kan indikere at kommunen bør bli mer bevisst med å nå ut med informasjon til innbyggerne om hvordan kommunen jobber for å møte klimautfordringene. Befolkningen er generelt opptatt av klimautfordringer og innsatsen for hvordan vi møter utfordringene. Trendanalyser underbygger at interessen for dette området er økende. Derfor er det viktig å bidra til best mulig kunnskap blant innbyggerne.

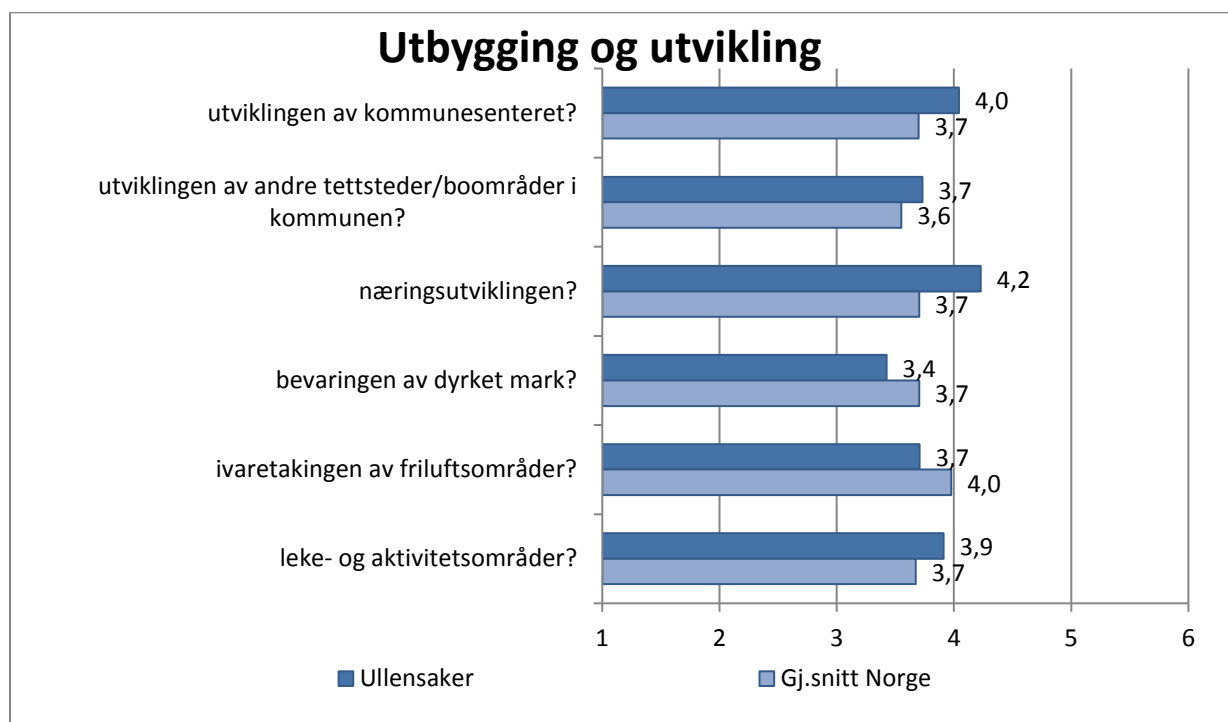
Sannsynligheten er stor for at Ullensaker kommunen har høyt fokus på klima og energi området. For en vekstkommune er dette sentralt. Som vi pekte på i 2016 er det viktig at kommunen setter strenge krav til den videre utbyggingen i kommunen. I tillegg til infrastruktur-løsningene vil det ha vesentlig 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. Likevel; kanskje handler det aller mest om å gjøre den innsatsen som kommunen legger i arbeidet på dette området godt kjent for innbyggerne.

**Diagram 7: Levekår – sum dimensjon 4,2 (2016: 4,4)**


At innbyggere opplever at det er gode levekår i sin kommune er viktig for bolyst. På dimensjonen *Levekår* ligger resultatet i Ullensaker likt med landssnittet i 2019. sammenlignet med 2016 er scoren signifikant lavere i årets undersøkelse – altså en negativ utvikling. Det er særlig på spørsmålet om ‘kommunen som bosted for eldre’ som av respondentene gir tilbakemelding om negativ utvikling sammenlignet med undersøkelsen i 2016. Hele 62,6 % 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.

På spørsmålet om *oppvekstmiljøet for barn og unge* har scoren gått ned med 0,3 fra 2016. Dette gir indikasjoner på en negativ utvikling. En svært ung befolkning og en høy befolkningsvekst kan være noe av årsaken til utviklingen. Skal Ullensaker faktisk oppfattes som en kommune det er godt å bo og leve i, vil oppvekstmiljøet for barn og unge ha avgjørende betydning.

**Diagram8: Utbygging og utvikling – sum dimensjon 3,8 (2016): 4,0**

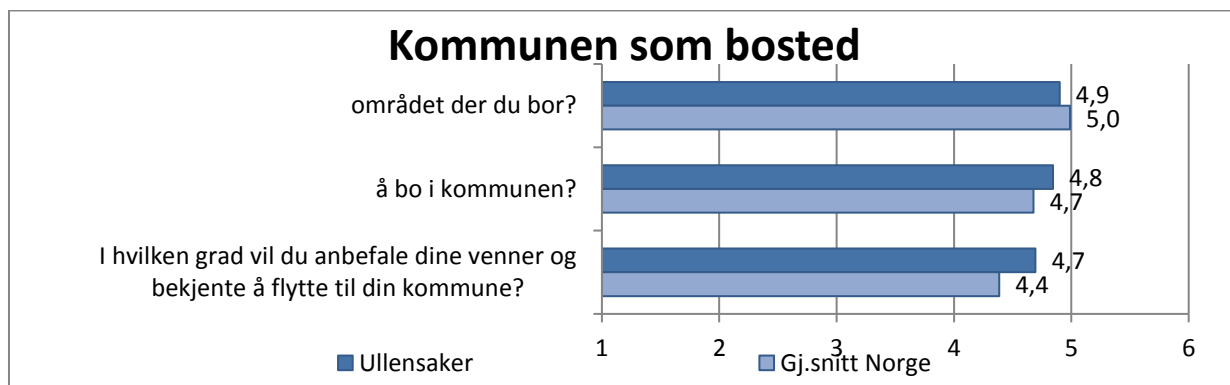


Scoren på dimensjonen *Utbygging og utvikling* er på nivå med landssnittet, men likevel viser resultatet at scoren er signifikant lavere for kommunen sammenlignet med undersøkelsen i 2016. Foruten spørsmålet om *ivaretaging av friluftsområder* er det en negativ utvikling i tilbakemeldingene på alle delspørsmål sammenlignet med 2016.

Selv om scoren er lavere i denne undersøkelsen sammenlignet med 2016, er det viktig å påpeke at Ullensaker kommune ligger signifikant over landssnittet på spørsmålene om *Utviklingen av kommunesenteret*, *Næringsutviklingen* og *Leke- og aktivitetsområder*. Dette indikerer riktige prioriteringer av de målsetningene kommunen arbeider for å oppnå.

For en vekstkommune kan være krevende å både sikre utvikling og samtidig ivareta friluftsområder og bevare dyrket mark. Ullensaker ligger i landets tettest befolkede region og håndterer en stor andel av den befolkningsveksten i regionen. For en vekstkommune med forventning om ytterligere befolkningsvekst og nye næringsetableringer er det viktig å prioritere faktorer som har høyt fokus på bolyst. Både gjeldende kommuneplan og fokusområder i arbeidet med ny kommuneplan viser at dette står svært sentralt i utviklingen av kommunesamfunnet.

**Diagram 9: Kommunen som bosted – sum dimensjon 4,8 (2016: 5,0)**

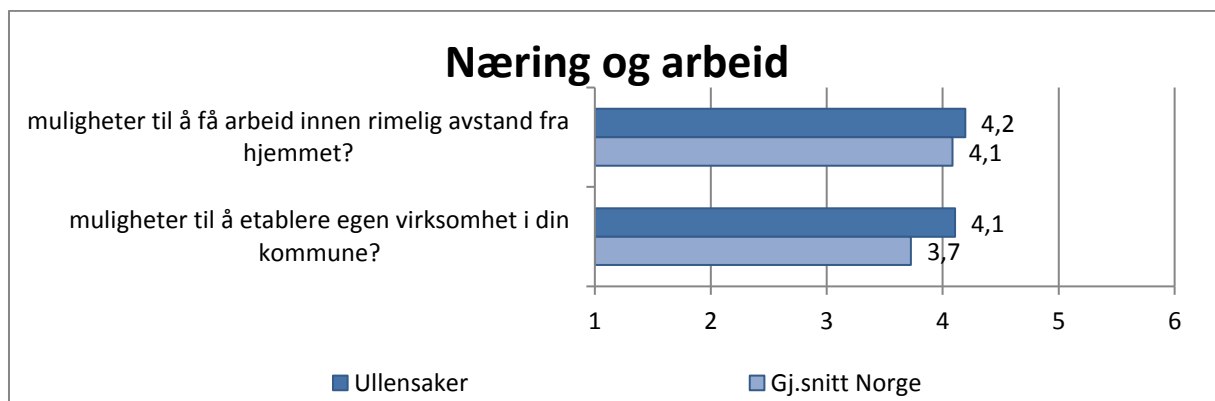


På dimensjonen *Kommunen som bosted* er snittscoren i norske kommuner bra – så også i Ullensaker. Kommunen ligger på nivå med landssnittet. Score fra tidligere undersøkelser, viser at resultatet er på et høyt nivå over tid i Ullensaker kommune på denne dimensjonen. Likevel er det verdt å merke seg at scoren i 2019 er signifikant lavere enn scoren fra undersøkelsen i 2016. Dette gjelder for alle de tre delspørsmålene.

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 fortsatt er en god tillitserklæring fra innbyggerne.

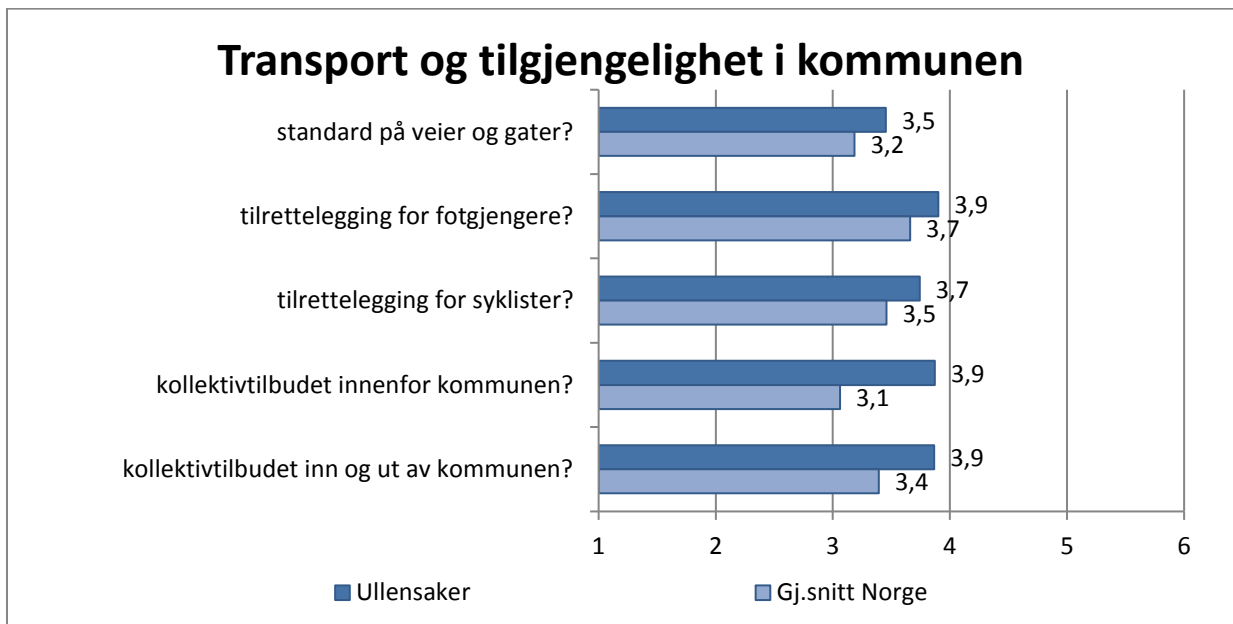
## De enkelte dimensjonene der det ikke er signifikante forskjeller i scoren mellom undersøkelsene fra 2019 og 2016

**Diagram 10: Næring og arbeid – sum dimensjon 4,2 (2016: 4,3)**



Ullensaker kommune ligger slik til i sin region at det uten tvil er en stor arbeidsmarkedsregion knyttet til kommunen. Tilbakemeldingene fra respondentene er på nivå med landssnittet, noe som vi vurderer som overraskende. Ullensaker kommune har høye målsetninger når det gjelder å legge til rette for næringsaktører og flere arbeidsplasser, så fokuset på dette området er høyt. Med høye krav om arealutnyttelse og etter hvert knapphet på ledige arealer, samt at kommunen ligger i en arbeidsmarkedsregion med mange arbeidsplasser, handler det for Ullensaker mer om å sikre seg «de rette» aktørene til nye etableringer enn kun å telle nye antall arbeidsplasser.

For landssnittet har scoren på delspørsmål 2 *Muligheter for å etablere egen virksomhet i din kommune* en signifikant økning sammenlignet med 2016. For Ullensaker gir respondentene god tilbakemelding på dette spørsmålet. Her er scoren høy sammenlignet med landssnittet. Det er viktig å merke seg at andelen 'vet ikke' svar er svært høyt på dette delspørsmålet, hele 71,5 %. Slik av det også i 2016. I likhet med den gang kan dette henge sammen med at det for mange av respondentene ikke er aktuelt å vurdere etablering av egen virksomhet i kommunen. 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 fortsatt vurdere å styrke informasjonen om de planene som foreligger på utviklingsarbeidet der tilrettelegging for nyetableringer og kompetansearbeidsplasser er viktige satsingsområder i Ullensaker.

**Diagram 11: Transport og tilgjengelighet i kommunen – sum dimensjon 3,8 (2016: 3,8)**


På denne dimensjonen er scoren for 2019 helt lik scoren fra 2016. Sammenlignet med landssnittet har Ullensaker kommune signifikant høyere score på dimensjonen *Transport og tilgjengelighet i kommunen*. Resultatet for Ullensaker er for 2019 er helt likt resultatet både fra 2016 og 2014.

På delspørsmålet om *Kollektivtilbudet innenfor kommunen* er det en signifikant bedring i scoren, noe som er svært positivt. Sammenlignet med landssnittet ligger Ullensaker signifikant høyere i scoren sammenlignet på spørsmålet om *Kollektivtilbudet inn og ut av kommunen*.

På spørsmålet om *Standarden på veier og gater* har scoren gått signifikant ned. Innbyggernes opplevelse av standarden på veier og gater har betydning for deres vurdering av kvaliteten på infrastrukturen i kommunen.

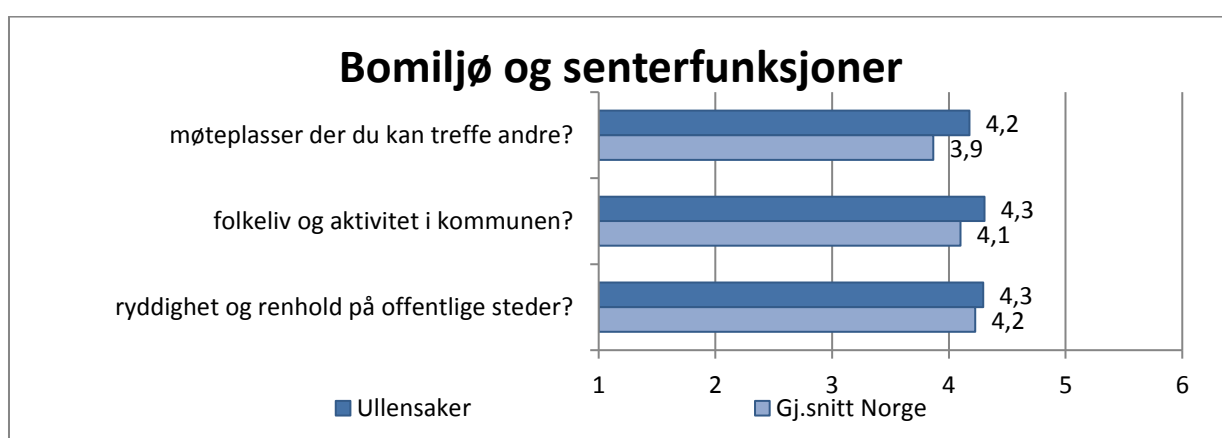
På spørsmålene om *Tilrettelegging for fotgjengere* og *Tilrettelegging for syklister* er scorene på samme nivå som i 2016.

**Diagram 12: Natur og landskap og friluftsliv – sum dimensjon 4,1 (2016: 4,1)**


Også på dimensjonen *Natur og landskap og friluftsliv* ligger scoren for Ullensaker på samme nivå i 2019 som i 2016 og 2014, men signifikant lavere enn snitt Norge.

Scoren kan indikere at respondentene mener at kommunen i enda større grad kan ta vare på naturen og landskapet. Spørsmålene kan også sees i sammenheng med spørsmålet om tilrettelegging av friluftsliv i kommunen. For å være en kommune det skal være godt å bo og leve i er dette vesentlige faktorer. Som vi pekte på i 2016 er det i en vekstkommune med utbygging og fortetting svært viktig med grønne lunger i bolig- og sentrumsområder, samt at kommunen sørger for at enkeltområder forblir uberørt.

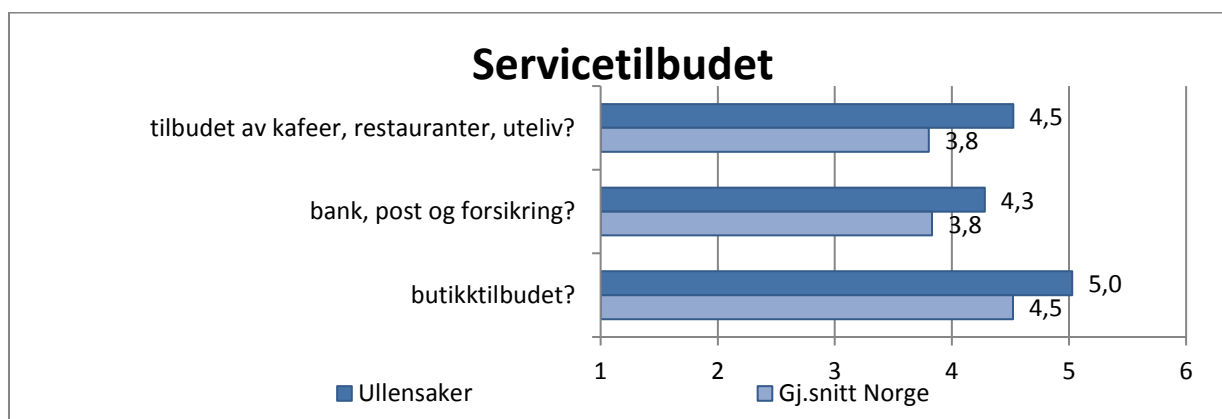
**Diagram 13: Bomiljø og senterfunksjoner – sum dimensjon 4,3 (2016: 4,4)**



På dimensjonen *Bomiljø og senterfunksjoner* ligger resultatet til Ullensakersignifikant over landssnittet samt på nivå med undersøkelsen i 2016 og 2014.

Selv om det ikke er økning i scoren, ser respondentene over tid ut til å være godt fornøyd med kommunens møteplasser og aktiviteter. Som tidligere er scoren på denne dimensjonen betryggende og samtidig viktig å videreføre. Som vekstkommune har Ullensaker 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 14: Servicetilbudet – sum dimensjon 4,6 (2016: 4,6)**

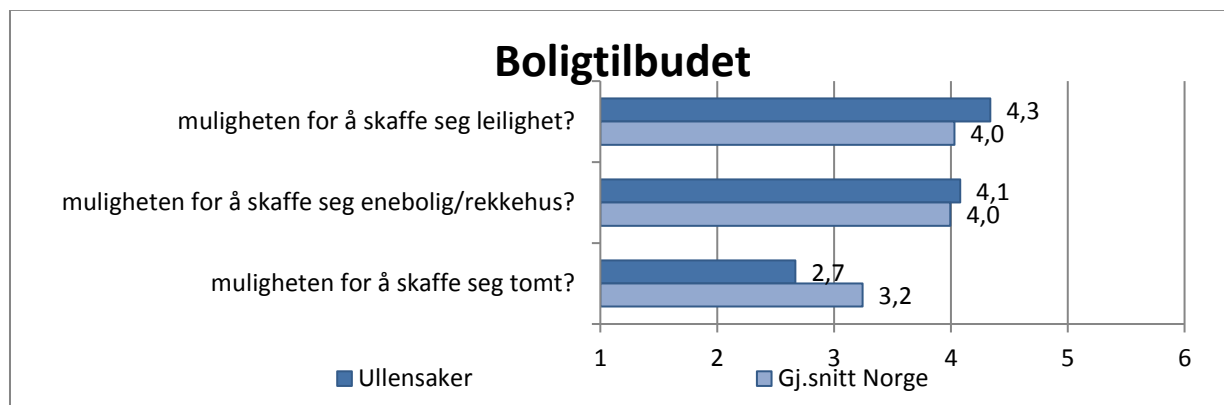




Resultatet av undersøkelsen viser at scoren på denne dimensjonen er på nøyaktig samme nivå i 2019 som det var i 2016. Respondentene er godt fornøyd med *Servicetilbudet* i Ullensaker sammenlignet med snitt Norge.

Et godt tilbud av kafeer, restauranter, uteliv og butikktilbud er viktig for stedsutviklingen i kommunen. Tilbakemeldingene indikerer at kommune og aktører lykkes godt med tilbudet. I en vekstkommune som Ullensaker er det gode muligheter for at næringsaktører ønsker å etablere seg og dermed sikre at servicetilbudet utvikles i takt med befolkningsvekst og utbyggingstakt. Likevel kjøpetrendene våre i sterk endring, noe som allerede utfordrer handelsnæringen og i økende grad vil utfordre denne næringen framover. Dermed vil kommunens rolle som tilrettelegger være vesentlig selv i en vekstkommune som Ullensaker.

**Diagram 15: Boligtilbudet – sum dimensjon 3,9 (2016: 3,8)**

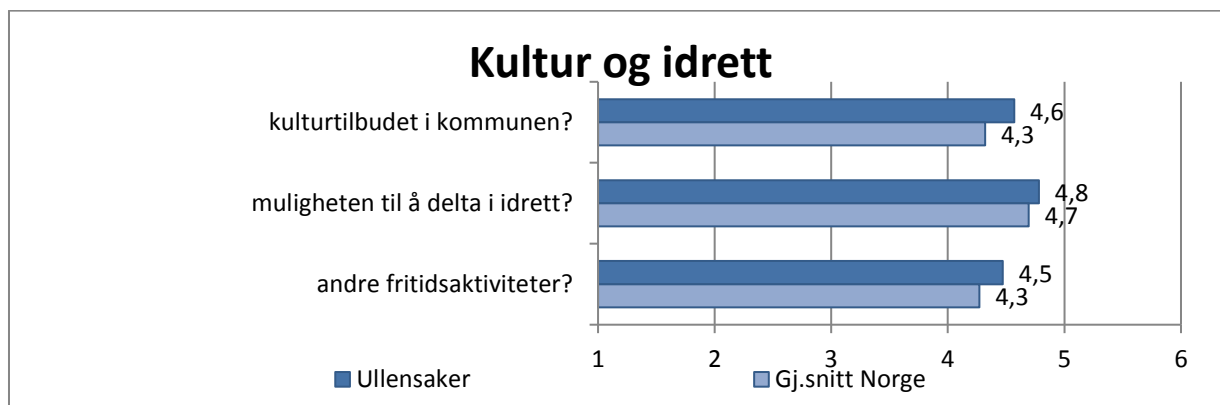


Scoren på dimensjonen *Boligtilbudet* er på nivå både med snitt Norge og tidligere resultater av innbyggerundersøkelsen i Ullensaker.

Som tidligere melder respondentene at det er gode muligheter til å skaffe seg leilighet i kommunen. Det er også ok muligheter til å skaffe seg enebolig/rekkehus.

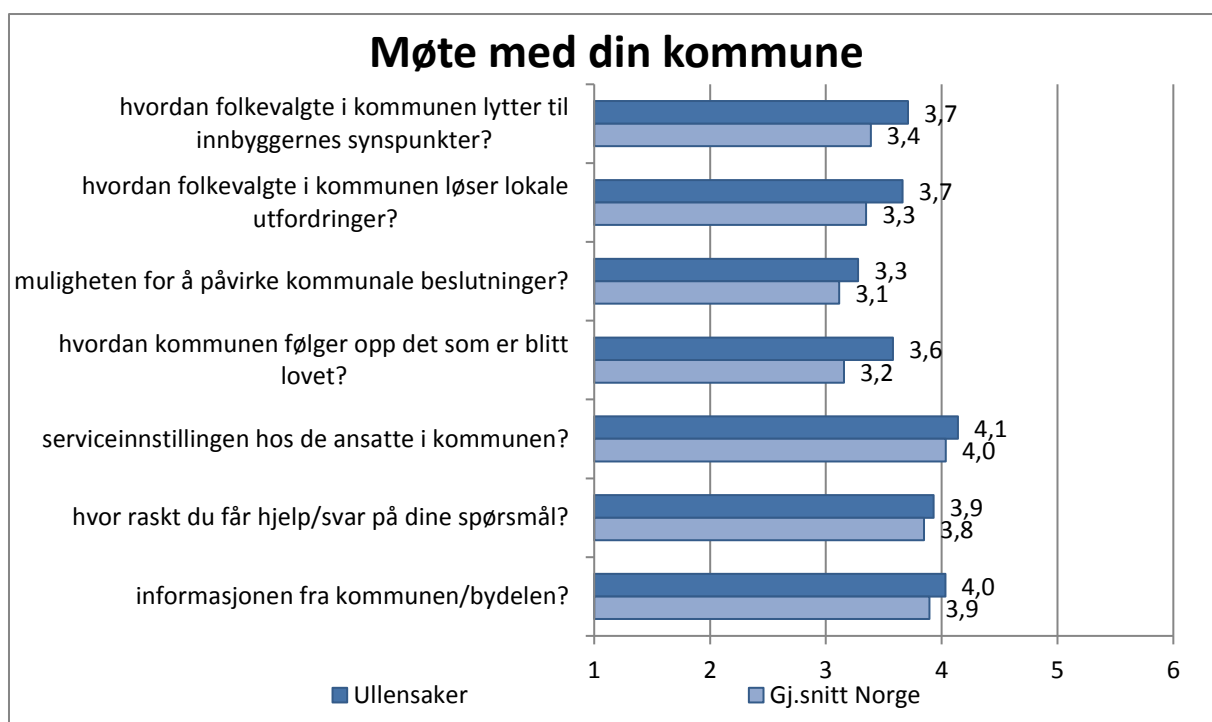
Derimot mener respondentene, som tilbakemeldinger fra tidligere undersøkelser, at det er svært små muligheter for å skaffe seg tomt i kommunen. I vurderingen av dette delspørsmålet må man ta hensyn til at andelen 'vet ikke' er på hele 59,6 %. Siden en stor andel av respondentene eier sin egen bolig, kan andelen 'vet ikke' ha sammenheng med at ikke er aktuelt å ha 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 16: Kultur og idrett – sum dimensjon 4,6 (2016: 4,7)**


På dimensjonen *Kultur og idrett* ligger scoren på nivå med undersøkelsen fra 2016 og 2014, noe som viser at kommunen holder nivået på tilbudene innenfor kultur og idrett på et jevnt og høyt nivå. Scoren i 2019 ligger fortsatt signifikant over landssnittet.

Som i 2016 er det særlig resultatet på delspørsmålet om *kulturtilbudet i kommunen* som trekker opp sammenlignet med landssnittet. Respondentene melder at det også at *muligheten til å delta i idrett* er god. Scoren er lavest på delspørsmålet om *andre fritidsaktiviteter*. Tilbakemeldingene på dimensjonen *Kultur og idrett* er god over tid, og resultatet tyder fortsatt 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. Kommunen er en viktig aktør i det å sikre arenaer der aktiviteter kan foregå.

**Diagram 17: Møte med din kommune – sum dimensjon 3,8 (2016: 3,8)**


På dimensjonen *Møte med din kommune* gir respondentene i Ullensaker en score signifikant over snitt Norge. Scoren i 2019 på denne dimensjonen er helt lik scoren både i 2016 og 2014. Et jevnt godt nivå på denne dimensjonen samsvarer med kommunens målsetninger i strategiske styringsverktøy, der god dialog og åpenhet med innbyggerne trekkes fram som vesentlig for utviklingen av kommunesamfunnet. Måten det jobbes på med dialogen med innbyggerne i arbeidet med revidert kommuneplan, er et godt eksempel på dette. en kommune som blant annet har som mål å sikre inkludering, tilhørighet, mangfold har behov for å utvikle kommunesamfunnet sammen med innbyggerne – å være en kommune hvor innbyggere, frivilligheten, aktørene og kommunen skaper innholdet sammen. Delspørsmålene på denne dimensjonen sier noe om dette.

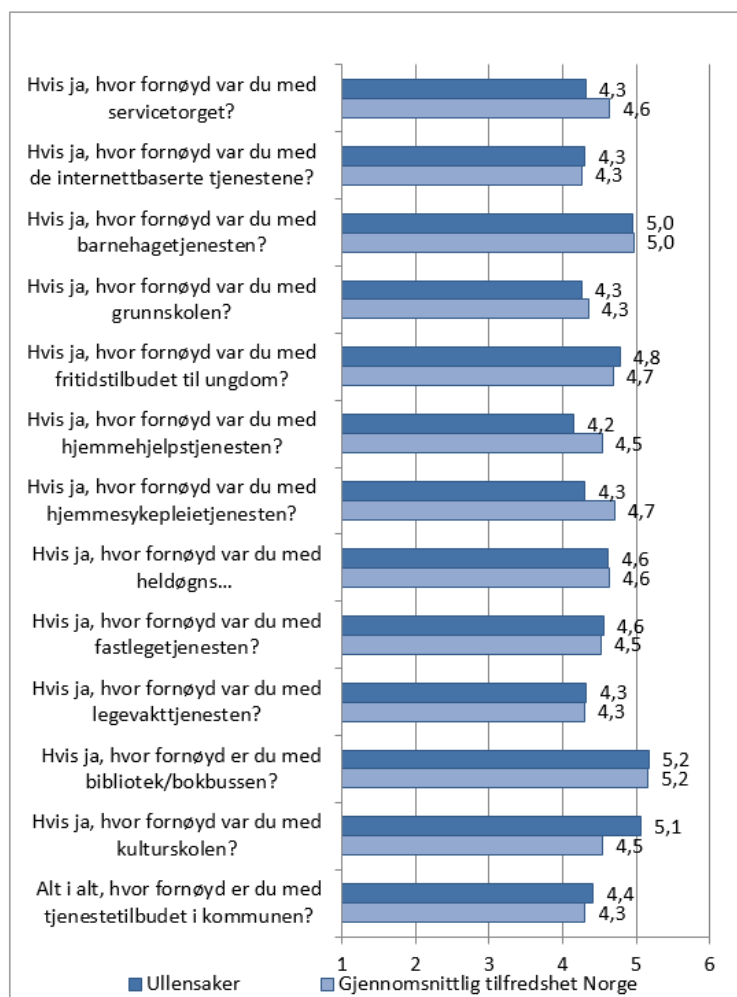
På de fire første delspørsmålene ligger Ullensaker signifikant over landsnittet. Dette viser at respondentene er mer fornøyd enn landsnittet med *hvordan folkevalgte lytter til innbyggerne, om hvordan folkevalgte jobber med å løse lokale utfordringer, respondentenes opplevelse av å kunne påvirke kommunale beslutninger og hvordan kommunen følger opp det som er blitt lovet*. Scoren understøtter at innbyggerne i Ullensaker har økt tillit til de folkevalgte representantene. Likevel tilsier scoren på delspørsmålene at det er viktig å jobbe med denne dimensjonen. At innbyggerne er tilfredse med kontakten med sine folkevalgte, etterrettelighet og den informasjonen de får vil være avgjørende for samhandlingen mellom kommune og innbyggere.

## Tjenestespørsmål

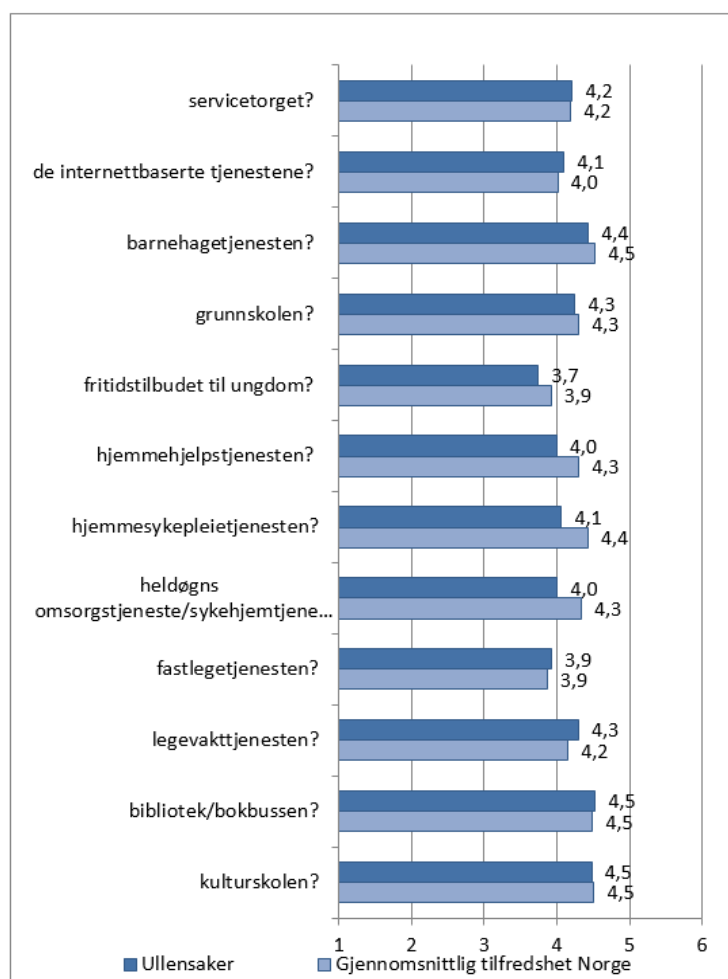
Dimensjonen *Tjenestespørsmål* er rettet direkte mot det kommunale tjenestetilbudet. Det er ikke nødvendig med egen erfaring med tjenestene for å kunne svare på spørsmålene, siden det i undersøkelsen blir skilt mellom innbyggere som har brukt tjenestene og innbyggere som ikke har brukt tjenestene. I 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». 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 18: Tjenestespørsmål**

### Innbyggere som har brukt tjenesten



### Innbyggere som ikke har brukt tjenesten



På alle spørsmålene til innbyggere som ikke har brukt tjenestene er andelen 'vet ikke' svært høy. I snitt på spørsmålene utgjør denne andelen rund 70 %. Trenden var den samme også ved undersøkelsen i 2016. En så høy andel 'vet ikke' gir et dårlig grunnlag for at kommunen skal kunne nyttiggjøre seg tilbakemeldingene fra respondentene som ikke har brukt tjenestene. Når vi ser på de som er brukere av tjenestene er andelen 'vet ikke' svært lav. Scoren på delspørsmålene her viser at kommunen leverer tjenester fra godt til svært høyt nivå. I 2019 er det særlig brukernes opplevelse av tjenestene *barnehage, fritidstilbud til ungdom, heldøgns pleie, bibliotek og kulturskolen* som framheves som gode i Ullensaker.

Følgende pekte vi også på i 2016: 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.

## Sluttord

Ullensaker kommune er i hurtig vekst – en kommune som er attraktiv både for nye innbyggere og for næringsetableringer. Dette er en vesentlig motor i utvikling av kommune som samfunnsutvikler og tjenesteleverandør, og det er grunn til å tro at veksten vil fortsette. Samtidig er det med den veksten som Ullensaker står i, utfordrende å få utviklingen og tjenesteleveransen til å være synkron med befolkningsveksten.

Det er 5. gang kommunen gjennomfører innbyggerundersøkelsen. Dette gir kommunen et godt grunnlag for å sammenligne seg med seg selv, og Ullensaker kan følge utviklingen i egen kommune over tid.

Innbyggerundersøkelsen for 2019 gir noen indikasjoner på at innbyggerne i Ullensaker er noe mindre fornøyde nå, enn slik bildet var ved undersøkelsene i 2016 og 2014. Samlet sett er resultatene i 2019 signifikant lavere enn ved de to foregående undersøkelsene og lavere enn landssnittet for 2019.

Ser man på enkeltdimensjonene ligger kommunen signifikant bedre enn landssnittet på noen av områdene. Selv om resultatet indikerer at innbyggerne er noe mindre fornøyd sammenlignet med tidligere, tilsier sammenligningen med landssnittet at innbyggere i det store bildet synes å være godt fornøyde som innbyggere i Ullensaker kommune. En viktig del av å gjennomføre innbyggerundersøkelsen jevnlig, er for kommunen å sammenligne sine egne resultater. Sett i lys av dette er det viktig å merke seg at graden av fornøydhet er redusert.

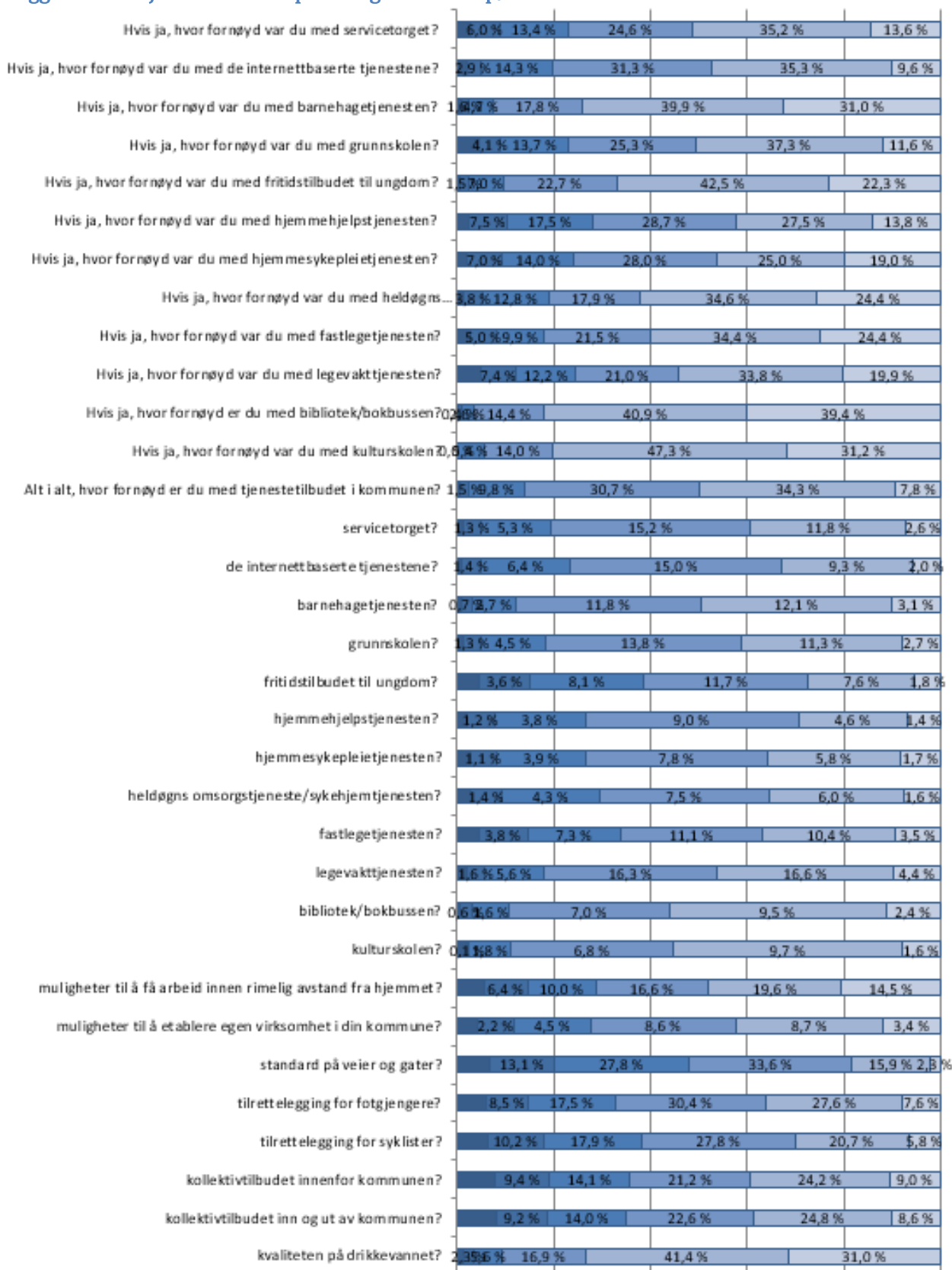
Siden Ullensaker kommune nå er midt i arbeidet med å reviderer kommuneplanen, er denne indikasjonen (graden av hvor fornøyde innbyggerne er) viktig å ta med seg i arbeidet med mål og strategier for videre utvikling av vekstkommunen Ullensaker. Det at kommunen er tydelig på å ta bærekraftsmålene inn i kommuneplanen, vil det overordnede styringsverktøyet inneha mål og strategier som er sosialt, miljømessig og økonomisk bærekraftige. Bærekraftsmålene er viktige for hver enkelt av innbyggerne og kan derfor ha betydning for hvor fornøyd den enkelte innbygger er med kommunens arbeid.

### **Vedlegg:**

Vedlegg 1: Samleskjema med svarspredding for enkeltspørsmål

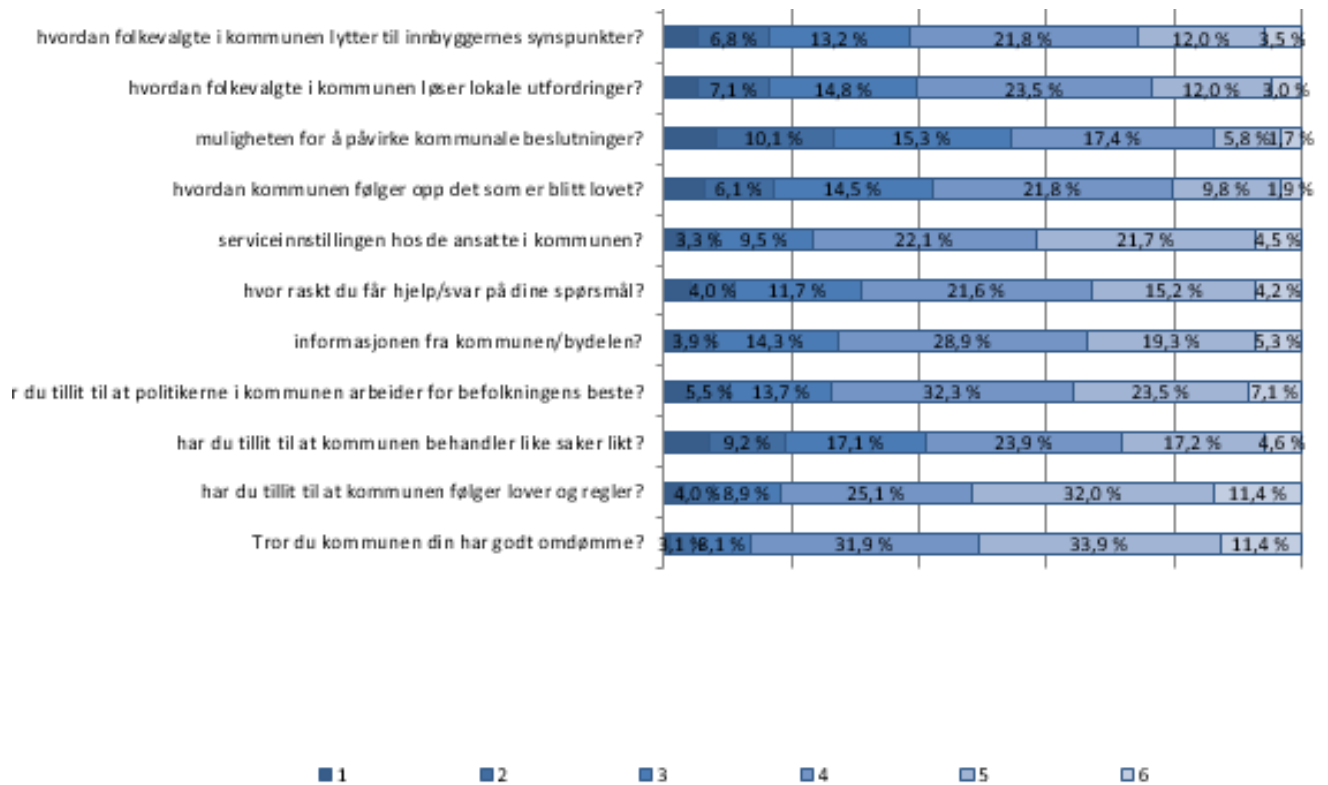
Vedlegg2: Samlet oversikt over antall «vet ikke» svar i prosent for de enkelte spørsmål

Vedlegg 1 Samleskjema med svarspreddning for enkeltspørsmål

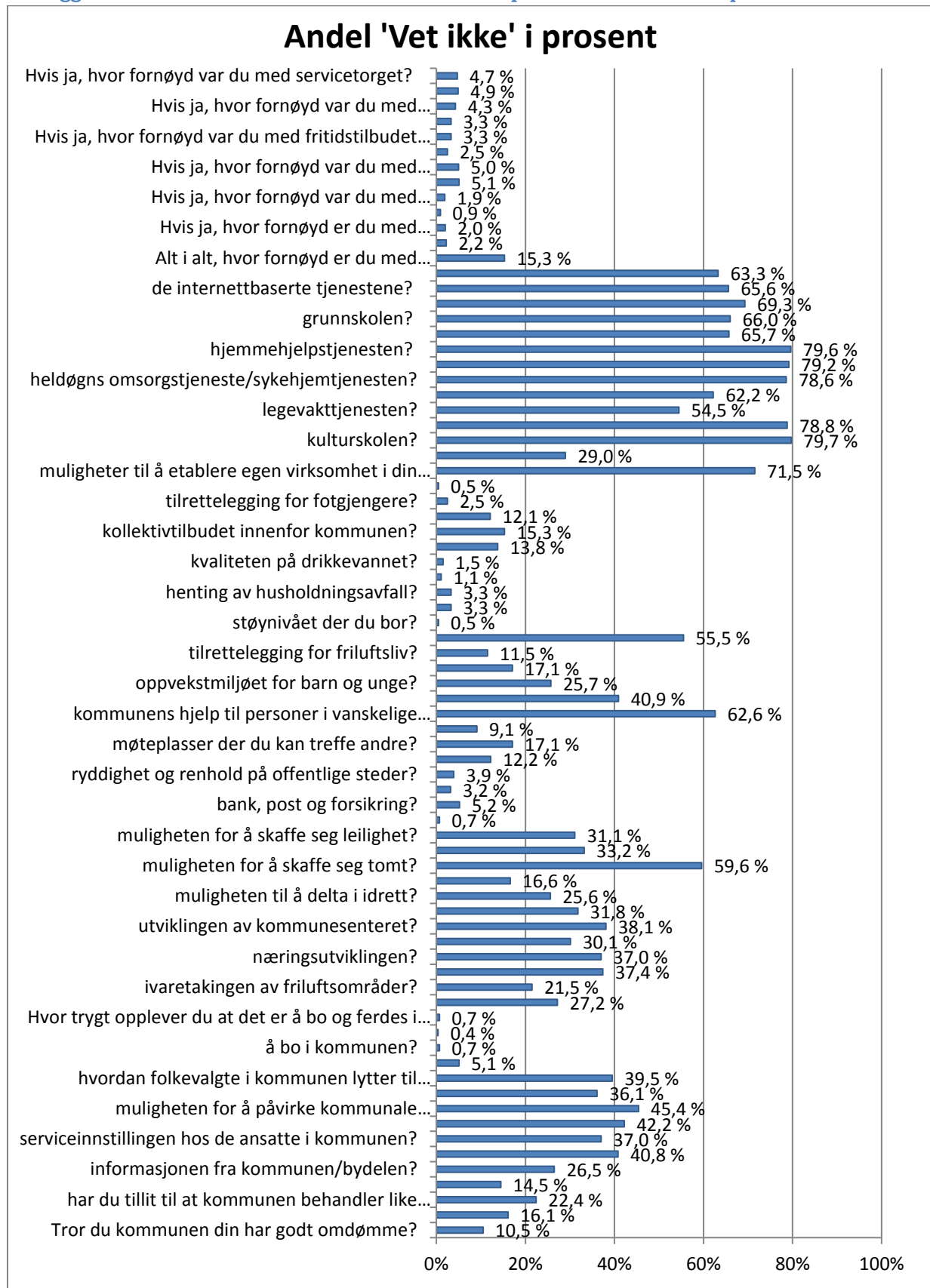


muligheten for sortering av avfall for gjenvinning?	2,4 %	6,3 %	20,3 %	43,1 %	24,9 %
hentning av husholdningsavfall?	6,3 %	13,8 %	20,7 %	33,8 %	18,9 %
luftkvaliteten?	2,6 %	7,8 %	26,5 %	39,9 %	18,5 %
støynivået der du bor?	7,6 %	12,5 %	23,6 %	30,2 %	20,5 %
kommunens innsats for å møte klimautfordringene?	5,2 %	9,0 %	14,5 %	9,2 %	3,9 %
tilrettelegging for friluftsliv?	4,8 %	11,9 %	28,4 %	30,9 %	10,8 %
hvordan kommunen tar vare på naturen og landskapet?	7,3 %	15,8 %	27,9 %	20,5 %	6,3 %
oppvekstmiljøet for barn og unge?	3,8 %	12,5 %	27,1 %	24,3 %	5,2 %
kommunen som bosted for eldre?	2,6 %	5,6 %	22,5 %	21,0 %	6,5 %
kommunens hjelp til personer i vanskelige livssituasjoner?	4,0 %	7,1 %	12,4 %	8,5 %	2,4 %
naboskap og sosialt fellesskap?	3,1 %	11,7 %	31,5 %	33,6 %	9,9 %
møteplasser der du kan treffe andre?	5,1 %	13,9 %	27,5 %	26,2 %	8,6 %
folkeliv og aktivitet i kommunen?	4,0 %	11,9 %	30,5 %	31,8 %	8,7 %
ryddighet og renhold på offentlige steder?	3,4 %	11,7 %	36,9 %	35,5 %	7,4 %
tilbudet av kafeer, restauranter, uteliv?	3,7 %	9,2 %	26,4 %	38,1 %	17,5 %
bank, post og forsikring?	4,7 %	14,4 %	30,6 %	31,6 %	11,9 %
butikktilbudet?	2,9 %	14,2 %	44,5 %	33,8 %	
muligheten for å skaffe seg leilighet?	4,0 %	7,9 %	18,1 %	23,4 %	12,4 %
muligheten for å skaffe seg enebolig/rekkehus?	4,6 %	10,6 %	18,3 %	21,5 %	7,8 %
muligheten for å skaffe seg tomt?	9,3 %	8,7 %	8,3 %	2,9 %	0,9 %
kulturtilbudet i kommunen?	3,2 %	12,2 %	25,3 %	35,7 %	12,5 %
muligheten til å delta i idrett?	1,9 %	4,1 %	16,3 %	35,2 %	16,3 %
andre fritidsaktiviteter?	2,3 %	7,0 %	20,8 %	28,3 %	9,0 %
utviklingen av kommunesenteret?	3,0 %	11,8 %	23,8 %	17,3 %	4,3 %
utviklingen av andre tettsteder/boområder i kommunen?	6,0 %	15,0 %	27,0 %	15,0 %	2,8 %
næringsutviklingen?	2,9 %	7,8 %	24,9 %	21,0 %	5,2 %
bevaringen av dyrket mark?	9,3 %	15,6 %	17,8 %	10,6 %	3,1 %
ivaretagelsen av friluftsområder?	8,7 %	16,6 %	23,0 %	18,9 %	5,2 %
leke- og aktivitetsområder?	5,1 %	17,0 %	24,4 %	19,3 %	4,4 %
Hvor trygt opplever du at det er å bo og ferdes i din kommune?	6,6 %	25,4 %	45,1 %	20,3 %	
området der du bor?	8,9 %	18,9 %	44,7 %	28,0 %	
å bo i kommunen?	5,7 %	21,9 %	47,2 %	22,9 %	
I hvilken grad vil du anbefale dine venner og bekjente å flytte til din kommune?	1,0 %	6,5 %	24,3 %	39,9 %	20,7 %





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.