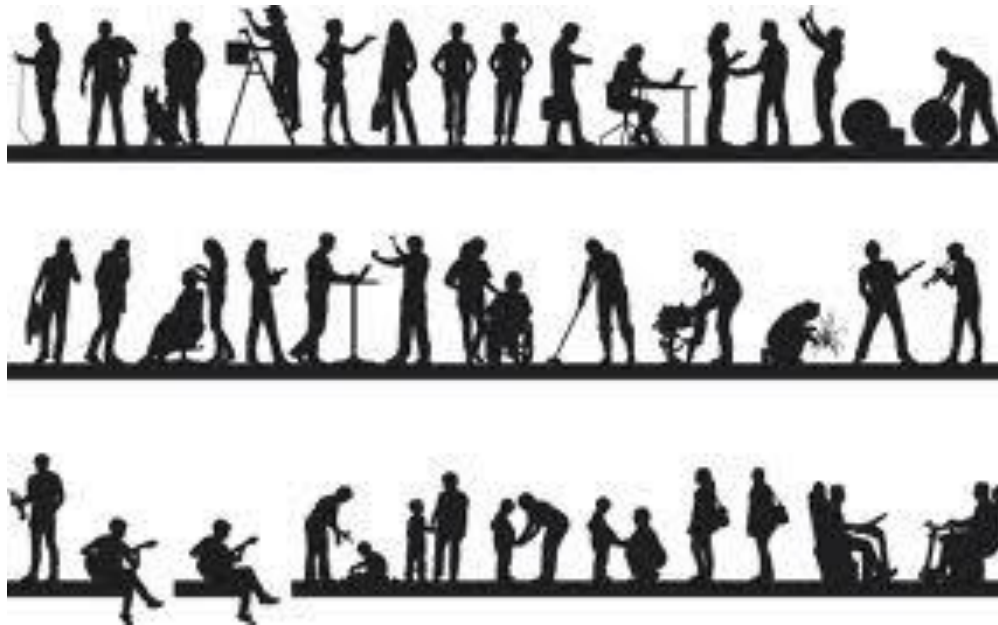


# Medborgarundersökning 2018



# Medborgarna om ...

## 1. Kommunen som en plats att bo och leva i

Nöjd Region Index (NRI)

## 2. Kommunens verksamheter

Nöjd Medborgar Index (NMI)

## 3. Inflytande i kommunen

Nöjd Inflytande Index (NII)



# Svarsfrekvens

Målpopulationen (målgruppen) är kommunens medborgare i åldrarna 18–84 år

	Urval	Andel svar
<b>Kungälv kommun</b>	1190 (1184, 1185) personer	43% (44%, 51%)
<b>Samtliga kommuner</b>	111 (133, 119) kommuner	41% (44%, 48%)

Inom parentes 2016 och 2014 års undersökning

# Medborgarundersökning

- Resultat mellan betygsindex 0 och 100. Ju högre värde desto högre betyg har medborgarna givit kommunen

## Skala

- Under 40 icke godkänd
- Mellan 40-55 godkänt
- Över 55 nöjd
- Över 75 mycket nöjd



# Attitydundersökning

- Resultatet visar medborgarens uppfattning om en fråga oavsett om hen vet mycket eller lite om frågan i sak
- Resultatet av undersökningen är alltså inte ”sanningen”
  - men resultatet visar medborgarnas uppfattning av ”sanningen”



## Nöjd-Kund-Index 2018 jämfört med 2016

	Kungälv som plats att leva och bo i (NRI)	Kungälvs kommuns verksamhet er (NMI)	Nöjd Inflytande Index (NII)
Kungälvs betyg 2018	62	52	38
Genomsnitt samtliga 54 kommuner 2016			
Kungälvs betyg 2016	61	56	37
Genomsnitt samtliga 115 kommuner 2013-2014			

# Nöjd-Kund-Index 2018

	Kungälv som plats att leva och bo i (NRI)	Kungälvs kommuns verksamhet er (NMI)	Nöjd Inflytande Index (NII)
Kungälvs betyg 2018	62	52	38
Genomsnitt samtliga 133 kommuner 2018	62	56	42
Kungälvs betyg 2016			
Genomsnitt samtliga 115 kommuner 2013-2014			

## Nöjd-Kund-Index uppdelat på kvinnor och män

	Kungälv som plats att leva och bo i (NRI)	Kungälvs kommuns verksamheter (NMI)	Nöjd Inflytande Index (NII)
Kungälvs betyg 2018	62	52	38
Kvinnor 2018	63	53	39
Män 2018	61	51	36





# 1. Nöjd-Region-Index

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunen som en plats att bo och leva



# Nöjd-Region-Index

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunen som en plats att bo och leva

(inom parentes = alla kommuner)

<b>Faktorer</b>	<b>2018</b>	<b>2016</b>	<b>2014</b>
Rekommendation	69 (66)	68 (64)	69 (64)
Utbildningsmöjligheter	70 (61)	70 (60)	67 (60)
Arbetsmöjligheter	64 (58)	60 (51)	57 (47)
Kommersiellt utbud	62 (63)	58 (62)	57 (62)
Trygghet	60 (58)	57 (58)	59 (61)
Fritidsmöjligheter	58 (61)	59 (60)	59 (60)
Kommunikationer	55 (60)	58 (61)	59 (60)
Bostäder	52 (53)	49 (53)	50 (57)
<b>NRI</b>	<b>62 (62)</b>	<b>61 (60)</b>	<b>61 (60)</b>

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd , Över 75 mycket nöjd

# Nöjd-Region-Index

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunen som en plats att bo och leva

(inom parentes = alla kommuner)

Faktorer	2018	2016	Felmarginal 2018
Rekommendation	69 (66)	68 (64)	+2,5
Utbildningsmöjligheter	70 (61)	70 (60)	+1,9
Arbetsmöjligheter	64 (58)	60 (51)	+2,2
Kommersiellt utbud	62 (63)	58 (62)	+2,2
Trygghet	60 (58)	57 (58)	+2,1
Fritidsmöjligheter	58 (61)	59 (60)	+1,6
Kommunikationer	55 (60)	58 (61)	+2,0
Bostäder	52 (53)	49 (53)	+2,1
<b>NRI</b>	62 (62)	61 (60)	+2,0

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd , Över 75 mycket nöjd



# Felmarginaler

Felmarginalerna beaktar den osäkerhet som härrör från att endast ett urval av medborgarna har tillfrågats och att inte alla som ingår i urvalet har besvarat enkäten. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett så kallat 95-procentigt konfidensintervall.

Om ett frågeområde exempelvis har fått ett betygsindex som är 55 och felmarginalen är  $\pm 2,1$  så innebär det att det sanna värdet med 95 procents säkerhet ligger i intervallet 52,9–57,1.



# Nöjd-Region-Index Kvinnor/Män

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunen som en plats att bo och leva

(inom parentes = alla kommuner)

Faktorer	Total 2018	Kvinnor	Män
• Rekommendation	69 (66)	69 (67)	68 (65)
• Arbetsmöjligheter	64 (58)	64 (59)	65 (58)
• Utbildningsmöjligheter	70 (61)	69 (62)	70 (60)
• Bostäder	52 (53)	50 (53)	54 (53)
• Kommunikationer	55 (60)	53 (61)	56 (59)
• Kommersiellt utbud	62 (63)	61 (64)	63 (62)
• Fritidsmöjligheter	58 (61)	61 (62)	56 (60)
• Trygghet	60 (58)	56 (55)	64 (61)
<b>NRI</b>	<b>62 (62)</b>	<b>63 (63)</b>	<b>61 (61)</b>

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd , Över 75 mycket nöjd



# Prioritetsanalys

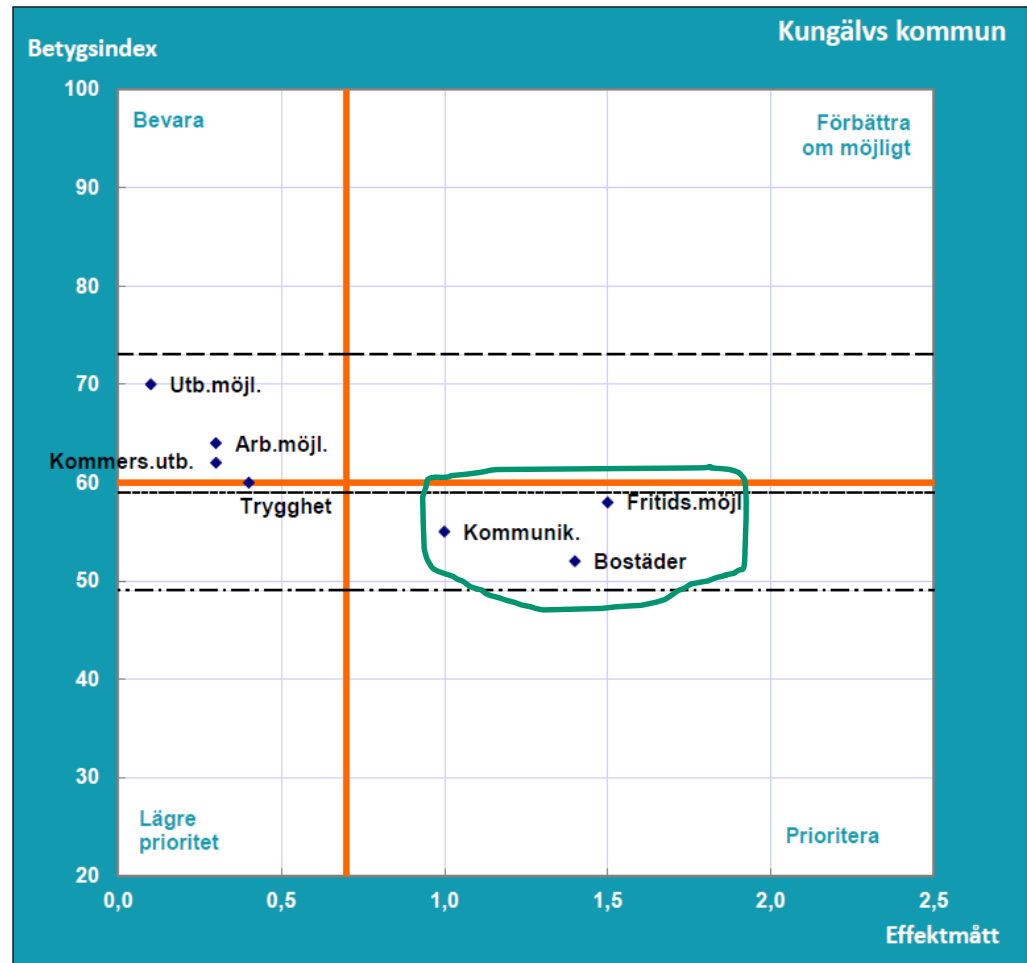
## Nöjd-Region-Index (NRI)

Medborgarna om att bo och leva i kommunen  
Del A

Kungälv kommun  
Hösten 2018

NRI	62
Rekommendation	69
Antal svarande	512
Andel svarande (%)	43
Medelindex	60
Medeleffekt	0,7

Frågeområde	Betygsindex	Effekt-mått
Arbetsmöjligheter	64	0,3
Utbildningsmöjligheter	70	0,1
Bostäder	52	1,4
Kommunikationer	55	1,0
Kommersiellt utbud	62	0,3
Fritidsmöjligheter	58	1,5
Trygghet	60	0,4



— = kommunens medelindex och medeleffekt

⋯ = medelindex för samtliga kommuner hösten 2018

- - - = lägsta kommun-medelindex hösten 2018

— = högsta kommun-medelindex hösten 2018

## 2. Nöjd-Medborgar-Index NMI

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunens verksamheter

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd , Över 75 mycket nöjd

KUNGÄLV  
KOMMUN



# Nöjd-Medborgar-Index 1

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunens verksamheter

(inom parentes = alla kommuner)

	2018	2016	2014
Stöd för utsatta personer	49 (50)	49 (48)	49 (48)
Äldreomsorgen	51 (52)	50 (51)	47 (51)
Bemötande & tillgänglighet	51 (57)	50 (57)	53 (56)
Gång och cykelvägar	52 (55)	56 (55)	51 (53)
Miljöarbete	55 (56)	56 (56)	50 (55)
Gator och vägar	55 (54)	58 (55)	56 (53)
NMI	52 (56)	56 (55)	52 (54)

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd, Över 75 mycket nöjd

KUNGÄLV  
KOMMUN





# Nöjd-Medborgar-Index 2

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunens verksamheter

(inom parentes = alla kommuner)	2018	2016	2014
Idrott- & motionsanläggningar	57 (61)	60 (60)	59 (60)
Grundskolan	58 (59)	57 (58)	55 (57)
Förskolan	62 (64)	63 (64)	60 (63)
Kultur	64 (62)	59 (62)	67 (62)
Gymnasieskolan	66 (59)	63 (59)	65 (59)
Renhållning & sophämtning	67 (66)	68 (67)	66 (66)
Vatten och avlopp	75 (78)	76 (79)	75 (78)
Räddningstjänsten	81 (77)	78 (75)	76 (74)
<b>NMI</b>	<b>52 (56)</b>	<b>56 (55)</b>	<b>52 (54)</b>

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd, Över 75 mycket nöjd



# Nöjd-Medborgar-Index 1

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunens verksamheter

(inom parentes = alla kommuner)

	2018	2016	Felmarginal 2018
Stöd för utsatta personer	49 (50)	49 (48)	+ -2,4
Äldreomsorgen	51 (52)	50 (51)	+ -2,6
Bemötande & tillgänglighet	51 (57)	50 (57)	+ -2,8
Gång och cykelvägar	52 (55)	56 (55)	+ -2,7
Miljöarbete	55 (56)	56 (56)	+ -2,8
Gator och vägar	55 (54)	58 (55)	+ -2,7
NMI	52 (56)	56 (55)	+ -2,9

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd, Över 75 mycket nöjd

KUNGÄLV  
KOMMUN



# Nöjd-Medborgar-Index 2

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunens verksamheter

(inom parentes = alla kommuner)	2018	2016	Felmarginal 2018
Idrott- & motionsanläggningar	57 (61)	60 (60)	+2,3
Grundskolan	58 (59)	57 (58)	+2,2
Förskolan	62 (64)	63 (64)	+2,4
Kultur	64 (62)	59 (62)	+2,1
Gymnasieskolan	66 (59)	63 (59)	+1,9
Renhållning & sophämtning	67 (66)	68 (67)	+2,3
Vatten och avlopp	75 (78)	76 (79)	+2,5
Räddningstjänsten	81 (77)	78 (75)	+1,8
<b>NMI</b>	<b>52 (56)</b>	<b>56 (55)</b>	<b>+2,9</b>

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd, Över 75 mycket nöjd

# Nöjd-Medborgar-Index - Kvinnor/Män

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunens verksamheter

(inom parentes = alla kommuner)

<b>Kvinnor/män</b>	2018	Kvinnor	Män
Stöd för utsatta personer	49 (50)	45 (49)	52 (50)
Äldreomsorgen	51 (52)	49 (53)	53 (52)
Bemötande & tillgänglighet	51 (57)	52 (58)	50 (55)
Gång och cykelvägar	52 (55)	50 (55)	55 (55)
Miljöarbete	55 (56)	54 (56)	55 (56)
Gator och vägar	55 (54)	54 (54)	57 (54)
<b>NMI</b>	<b>52 (56)</b>	<b>53 (58)</b>	<b>51 (55)</b>

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd, Över 75 mycket nöjd

KUNGÄLV  
KOMMUN



# Nöjd-Medborgar-Index – Kvinnor/män

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunens verksamheter

(inom parentes = alla kommuner)

<b>Kvinnor/män</b>	2018	Kvinnor	Män
Idrott- & motionsanläggningar	57 (61)	57 (61)	58 (60)
Grundskolan	58 (59)	56 (59)	61 (58)
Förskolan	62 (64)	61 (65)	64 (64)
Kultur	64 (62)	66 (65)	62 (60)
Gymnasieskolan	66 (59)	63 (60)	69 (57)
Renhållning & sophämtning	67 (66)	66 (67)	68 (65)
Vatten och avlopp	75 (78)	74 (79)	76 (77)
Räddningstjänsten	81 (77)	79 (78)	82 (76)
<b>NMI</b>	<b>52 (56)</b>	<b>53 (58)</b>	<b>51 (55)</b>

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd, Över 75 mycket nöjd



# Prioriteringsanalys

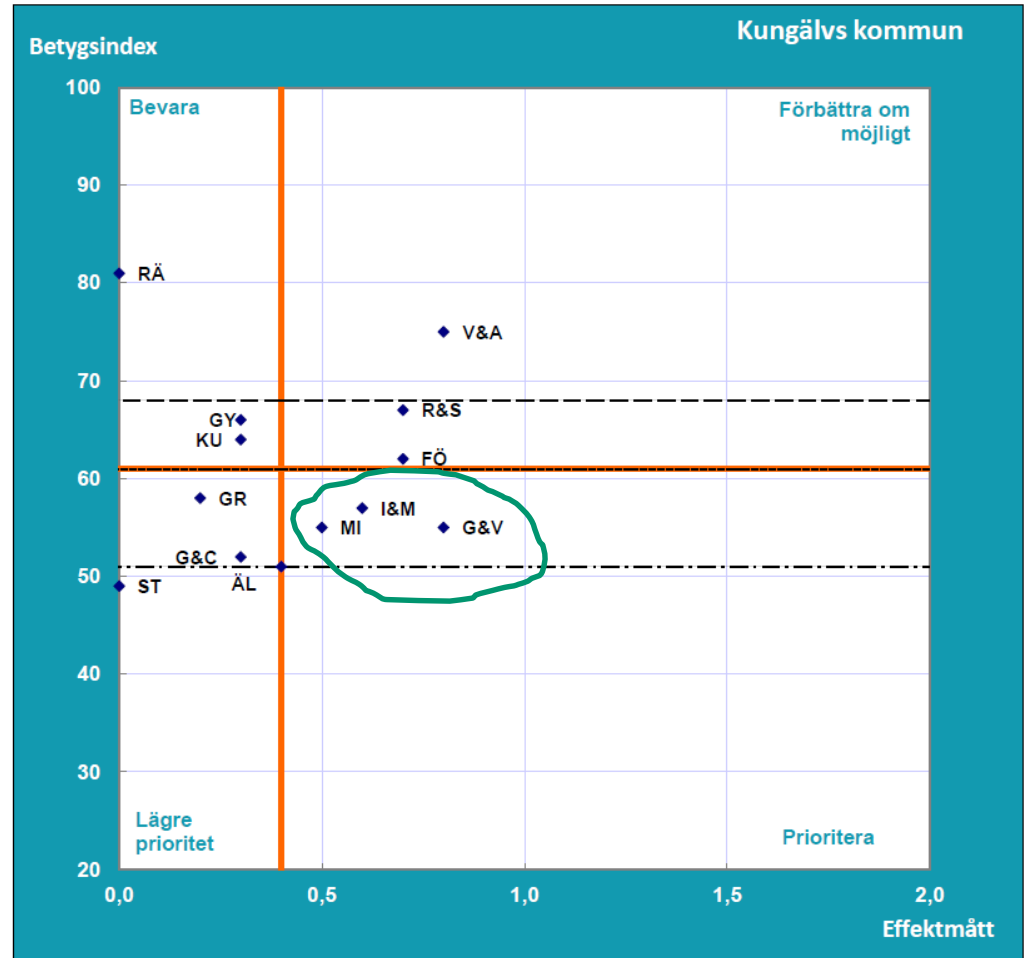
Nöjd-Medborgar-Index (NMI)  
 Medborgarna om kommunens verksamheter  
 Del B

Kungälv kommun  
 Hösten 2018

NMI 52  
 Bemötande och tillgänglighet 51

Antal svarande 512  
 Andel svarande (%) 43  
 Medelindex 61  
 Medeleffekt 0,4

Verksamhet	Betygsindex	Effekt-mått
Förskolan = FÖ	62	0,7
Grundskolan = GR	58	0,2
Gymnasieskolan = GY	66	0,3
Äldreomsorgen = ÄL	51	0,4
Stöd för utsatta personer = ST	49	0,0
Räddningstjänsten = RÄ	81	0,0
Gång- och cykelvägar = G&C	52	0,3
Gator och vägar = G&V	55	0,8
Idrotts- och motionsanläggningar = I&M	57	0,6
Kultur = KU	64	0,3
Miljöarbete = MI	55	0,5
Renhållning och sophämtning = R&S	67	0,7
Vatten och avlopp = V&A	75	0,8



— = kommunens medelindex och medeleffekt

..... = medelindex för samtliga kommuner hösten 2018

- - - - = lägsta kommun-medelindex hösten 2018

— = högsta kommun-medelindex hösten 2018



# Nöjd-Medborgar-Index - Kvinnor/Män

Hur medborgarna i Kungälv kommun ser på kommunens verksamheter

(inom parentes = alla kommuner)

**Kvinnor/män**

NMI

2018  
**52 (56)**

Kvinnor  
**53 (58)**

Män  
**51 (55)**

## Delbetyg

Hur nöjd är du med hur din

kommun sköter sina verksamheter?

5,9 (6,2)

6,1 (6,3)

5,7 (6,2)

Hur väl uppfyller din kommun

dina förväntningar?

5,9 (6,1)

6,0 (6,2)

5,7 (6,0)

Föreställ dig en kommun som sköter

Sina verksamheter på ett perfekt sätt.

Hur nära ett sådant ideal anser du att

Din kommun kommer?

5,6 (5,9)

5,7 (5,9)

5,5 (5,8)



### **3. Medborgarna om inflytande i Kungälvskommun (Nöjd- Inflytande-Index) NII**

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd , Över 75 mycket nöjd





# Medborgarna om inflytande i Kungälvskommun (Nöjd- Inflytande-Index)

(inom parentes = alla kommuner)

Hur medborgarna i Kungälvskommun ser på möjligheterna till inflytande på kommuners verksamheter och kommunala beslut

Faktorer	2018	2016	2014
• Kontakt	46 (52)	43 (49)	46 (49)
• Information	51 (56)	50 (55)	50 (54)
• Påverkan	37 (42)	36 (39)	39 (39)
Förtroende	43 (48)	41 (45)	42 (44)
<b>NII</b>	<b>38 (42)</b>	<b>37 (40)</b>	<b>38 (40)</b>

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd, Över 75 mycket nöjd

# Medborgarna om inflytande i Kungälvskommun (Nöjd- Inflytande-Index)

(inom parentes = alla kommuner)

Hur medborgarna i Kungälvskommun ser på möjligheterna till inflytande på kommuners verksamheter och kommunala beslut

Faktorer	2018	2016	Felmarginal 2018
• Kontakt	46 (52)	43 (49)	+ - 2,4
• Information	51 (56)	50 (55)	+ - 2,4
• Påverkan	37 (42)	36 (39)	+ - 2,7
Förtroende	43 (48)	41 (45)	+ - 2,9
<b>NII</b>	<b>38 (42)</b>	<b>37 (40)</b>	+ - 2,6

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd, Över 75 mycket nöjd

# Medborgarna om inflytande i Kungälvskommun (Nöjd- Inflytande-Index)

Mätning visar på hur medborgarna i Kungälvskommun ser på möjligheterna till inflytande på kommuners verksamheter och kommunala beslut

(inom parentes = alla kommuner)

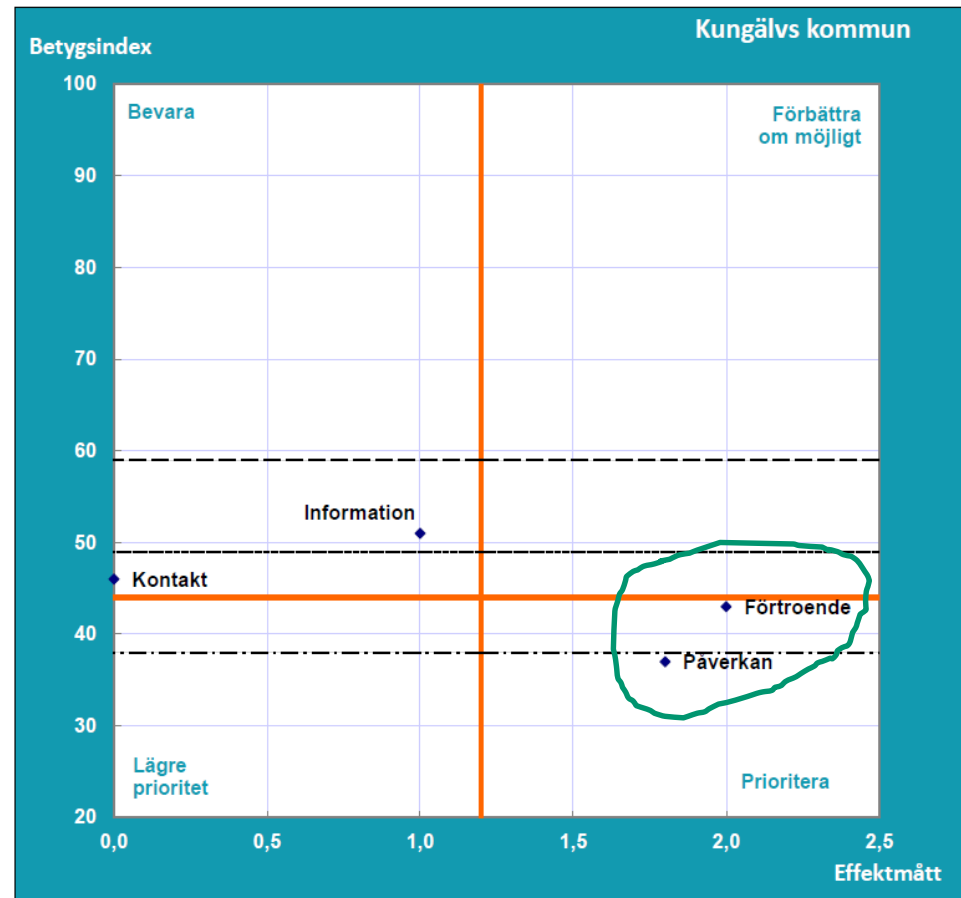
<b>Kvinnor/Män</b>	<b>2018</b>	<b>Kvinnor</b>	<b>Män</b>
• Kontakt	46 (52)	46 (53)	47 (50)
• Information	51 (56)	52 (57)	50 (55)
• Påverkan	37 (42)	38 (42)	36 (41)
• Förtroende	43 (48)	42 (48)	43 (47)
<b>NII</b>	<b>38 (42)</b>	<b>39 (43)</b>	<b>36 (42)</b>

Under 40 icke godkänd, Mellan 40-55 godkänt, Över 55 nöjd, Över 75 mycket nöjd

# Prioriteringsanalys

<b>Nöjd-Inflytande-Index (NII)</b>	
Medborgarna om inflytandet i kommunen	
Del C	
Kungälv kommun	
Hösten 2018	
NII	38
Antal svarande	512
Andel svarande (%)	43
Medelindex	44
Medeleffekt	1,2

Frågeområde	Betygsindex	Effekt-mätt
Kontakt	46	0,0
Informaton	51	1,0
Påverkan	37	1,8
Förtroende	43	2,0



— = kommunens medelindex och medeleffekt

----- = medelindex för samtliga kommuner hösten 2018

- - - - = lägsta kommun-medelindex hösten 2018

— — — — = högsta kommun-medelindex hösten 2018



# NII, Påverkan

(inom parentes = alla kommuner)

Hur nöjd är du med .....	2018	2016	2014	2012
• hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter	4,4 (4,7)	4,3 (4,6)	4,4 (4,5)	4,1 (4,6)
• invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut	4,2 (4,5)	4,0 (4,3)	4,3 (4,3)	3,9 (4,3)
• invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna	4,1 (4,5)	4,0 (4,3)	4,2 (4,3)	3,9 (4,3)
• i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier	4,8 (5,2)	4,8 (5,0)	4,8 (4,9)	4,5 (5,0)



# NII, Förtroende

(inom parentes = alla kommuner)

<i>Vad tror eller tycker du om.....</i>	2018	2016	2014	2012
• hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa	5,2 (5,6)	5,0 (5,3)	5,1 (5,3)	4,8 (5,4)
• hur ansvarstagande kommunens politiker är	4,8 (5,3)	4,7 (5,0)	4,8 (5,0)	4,6 (5,1)
• hur kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa	5,0 (5,5)	5,0 (5,2)	5,0 (5,2)	4,8 (5,3)
• hur väl politiska beslut genomförs	4,7 (5,2)	4,6 (4,9)	4,7 (4,9)	4,5(5,0)



## **lakttagelser, reflektioner**

- Resultaten ligger relativt stabilt över tid
- Lite sämre för NMI jämfört med 2016
- De flesta förändringarna ligger inom felmarginalen
  
- Kungälv ligger under medel i NII

Prioriterade områden (dvs områden ligger relativt lågt och som påverkar totaltbetyget relativt mycket vid en förändring) är:

- NRI – bostäder, kommunikation och fritidsmöjligheter
- NMI – gator & vägar, idrotts och motionsanläggningar och miljöarbete
- NII – påverkan och förtroende



**SLUT**

